SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA

Structura de management a calitatii serviciilor medicale

Manager

Dr. Mihajlovic Vidosav

SPITAL DE PSIHIATRIE GĂTAIA INTRARE/IEȘIRE 10695 / 14.10.2026.

RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR

PERIOADA EVALUATA: SEPTEMBRIE 2026

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă pacientului influențează accesul la serviciile medicale — un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor si asteptărilor pacienților.

Acest raport este concentrat asupra unui scop principal si anume, evaluarea așteptărilor pacientilor Spitalului de Psihiatrie Gataia privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire al pacientilor față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, în cunoștință de cauză.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientilor.

Structura raportului cuprinde:

1. principalele nemultumiri ale pacientilor
2. concluzii
3. sugestii de rezolvare a problemelor identificate.

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia I Psihiatrie	12/41
Sectia II Psihiatrie	22/54
Sectia III Psihiatrie	13/35
Sectia IV Psihiatrie	20/45
Sectia V Psihiatrie	21/44

S-au analizat un esantion de 145 de chestionare la nivelul lunii septembrie a anului curent pentru un numar de 219 pacienti externati din 243 total pacienti externati in luna iunie, din care 24 sunt pe internare de zi si nu li se vor acorda chestionare.

Din cei 219 pacienti, au dorit 145 sa completeze, dar 88 chestionare au putut fi analizate in vederea intocmirii raportului.

Colectarea chestionarelor, s-a realizat prin chestionar tiparit la externarea pacientului , precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul fiecarei sectii, din cele mentionate mai sus, din totalul pacientilor externati, facandu-se media ponderata a tuturor sectiilor, dupa cum urmeaza din statistica intrebarilor chestionate:

Chestionar tipărit	La externare, la biroul asistenteișefe	Pacientul completează individual; depune în cutia sigilată de la ieșire	Fără câmpuri de identificare; cutia deschisă săptămânal de responsabilul calitate

Chestionarul cuprinde un numar de 19 intrebari; raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar:

1. La internare ați fost insoțit pe secție de personal sanitar, aparținători,ați mers singur?
2. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

a) Cazare si ambient

b) Hrană și distribuirea ei:

c) Calitatea lenjeriei și a efectelor:

d) Curățenie:

e) Calitatea grupurilor sanitare:

f) Calitatea comunicarii (in rezolvarea problemei)

3. Curățenia în salon se face:O data pe zi,De două ori pe zi,Ori de câte ori este necesar

4. Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?

5. La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?

6. Am fost informat/a cu privire modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?

7. V-au fost transmise pe înțelesul dumneavoastră informații despre boală, tratament, , prognostic?

8. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală?

9. Medicamentele administrate in spital pentru afectiunea dumneavoastra psihiatrica Au fost asigurate de spital,Au fost cumparate din afara spitalului

10. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor de medicamente pe care le primiti?

11. Personalul medical a utilizat manuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire?

12. Personalul medical poartă ecuson, astfel încât să cunoașteți identitatea celor implicate în tratamentul efectuat?

13. Vi s-au cerut bani sau alte avantaje materiale pentru realizarea actului medical? (cu excepția sumei care reprezintă coplată în baza legii, achitată la casieria unității)

14. V-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?

15. Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)

16. Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?

17. Vă rugăm să apreciați calitatea serviciilor enumerate mai jos

a) Atitudinea personalului la primire / internare:

b) Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate:

c) Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții:

d) Ingrijirile acordate de către medici:

e) Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții:

f) Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții:

18. Ținând cont de cele menționate mai sus cat de mulțumit sunteți / ați fost?

19. În cazul în care ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

SECTIILE: PSIHIATRIE

Nr.crt.		NU	PARTIAL	DA	FARA RASP
1.		2.80%	5.15%	87.85%	4.20%
2.	Cazare si ambient	10.50%	4.90%	77.55%	7.05%
	Hrana si distribuirea ei	2.45%	6.05%	86.40%	5.10%
	Calitatea lenjeriei si a efectelor	8.55%	1.70%	86.65%	3.10%
	Curatenie	9.15%	4.25%	77.55%	9.05%
	Calitatea grupurilor sanitare	9.75%	6.60%	74.95%	8.70%
	Calitatea comunicarii	11.45%	4.05%	81.30%	3.20%
3.		4.65%	3.40%	86.90%	5.05 %
4.		4.85%	2.10%	87.90%	5.15%
5.		2.60%	3.10%	92.75%	1.55%
6.		2.15%	3.45%	89.20%	5.20%
7.		6.05%	4.25%	79.20%	10.50%
8.		1.80%	3.55%	74.50%	20.15%
9.		2.05%	2.15%	89.35%	6.45%

10.		5.15%	6.05%	72.90%	10.90%
11 .		3.60%	2.01%	88.64%	5.75%
12.		5.15%	4.05%	81.70%	9.10%
13.		86.40%	7.95%	3.50%	2.15%
14.		5.60%	4.25%	82.05%	8.10%
15.		1.45%	11.30%	82.05%	5.20%
16.		10.01%	2.50%	78.94%	8.55%
17.	Atitudinea personalului la primire / internare	2.15%	15.05%	75.00%	7.80%
	Atitudinea personalului pe parcursul şederii dvs. în unitate:	5.10%	3.25%	91.50%	0.15%
	Comunicarea şi atitudinea medicilor în raport cu pacienţii	2.35%	3.40%	88.75%	5.50%
	Ingrijirile acordate de către medici	1.25%	5.15%	90.05 %	3.10%
	Comunicarea şi atitudinea asistenţilor medicali în raport cu pacienţii	5.10%	5.60%	85.15%	4.15%
	Comunicarea şi atitudinea infirmierelor în raport cu pacienţii	9.60%	10.25%	74.95%	5.20%
18.		4.10%	6.25%	87.60%	2.05%
19.		3.50%	4.15%	86.85%	5.50%

CONCLUZII :

In ceea ce privesc rezultatele obtinute si analizate la nivelul Spitalului de Psihiatrie Gataia, putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât şi în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice , rezultatele permit formularea unor demersuri de remediere a problemelor.

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora dar există si numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de pacienti infunctie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca toti pacientii au fost informati in ceea ce privesc drepturile lor. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce privesc documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.

Se poate observa ca nivelul de satisfactie general al pacientilor este ridicat, ceea ce inseamna ca la nivel general, pacientii Spitalului de Psihiatrie Gataia sunt satisfacuti.

Procentul pacientilor multumiti sau partial multumiti de serviciile oferite de spital din totalul pacienți internați, este ridicat.

In ceea ce priveste nivelul mediu de satisfacție al pacientilor cu privire la condițiile hoteliere se observa faptul ca acesta este mai scazut decat procentul pacientilor multumiti la modul general, un procent de 10.50% alegand sa bifeze pe chestionar varianta „NU", la intrebarea 2

In ceea ce priveste calitatea hranei se poate observa faptul ca acesta este satisfacator,pacientilor fiind multumiti sau parfial multumiti, iar un procent de 2.45% dintre pacienti au ales sa bifeze pe chestionar varianta "NU"

Se observa faptul ca obiectul nemultumirilor este legat printre altele de conditiile hoteliere si nu se face referire in nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale (acestia fiind multumiti in proportie de 87.60%) sau la modalitatea de comportament a personalului.

S-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzator, cu numeroase rubrici la care nu s-a raspuns.

Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

In general la rubrica sugestii si observatii, pacientii nu au completat. Din cele completate se observa cu usurinta ca s-au identificat aceleasi sugestii, ca si in rapoartele deja analizate. Totodata la aceasta rubrica, pacientii au inteles sa insereze multumiri la adresa personalului acestui spital.

SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE IN URMA SPITALIZARII PACIENTILOR:

- cunoasterea si sustinerea valorilor etice de catre personalul unitatii sanitare

- aplicarea valorilor de integritate

- evitarea conflictelor de interese

In urma analizarii chestionarelor s-a constatat ca cel mai mult se apreciaza comunicarea medicilor curanti cu pacientii si a personalului mediu auxiliar.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia

