SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA
Structura de management a calitatii serviciilor medicale

SPITAL DE PSIHIATRIE GĂTAIA
ITRARE/IEȘIRE
883 / 29.01.2025

Manager
Dr. Mihajlovic Vidosav

SPITAL DE PSIHIATRIE GATAIA ROMÂNIA

RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

PERIOADA EVALUATA: IANUARIE 2025

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacția 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.

Prezentul 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.

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

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar externari
Sectia I Psihiatrie	15/31
Sectia II Psihiatrie	20 /48
Sectia III Psihiatrie	11/30
Sectia IV Psihiatrie	18/43
Sectia V Psihiatrie	14/41

Colectarea chestionarelor, 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:

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.		1.25%	2.00%	95,63%	1.12%
2.	Cazare si ambient	1 .48%	4.35%	92.64%	1.53%
	Hrana si distribuirea ei	3.33%	17.92%	78.39%	0.03%
	Calitatea lenjeriei si a efectelor	1.20%	12.41%	84.06%	3.33%
	Curatenie	0.87%	13.17%	75.80%	10.16%
	Calitatea grupurilor sanitare	10.50%	2.24%	32.14%	55.12%
	Calitatea comunicarii	3.02%	6.12%	90.08%	0.78%
3.		0.51%	1.92%	95.09%	2.44 %
4.		0.97%	1.48%	95.98%	1.53%
5.		0.43%	8.63%	89.37%	1.53%
6.		0.01%	1.92%	97.64%	0.43%

7.		0.48%	1.34%	96.85%	1.30%
8.		0.51%	1.45%	94.46%	3.55%
9.		6.66%	8.49%	78.82%	6.01%
10.		0.02%	2.84%	96.28%	0.86%
11 .		0.94%	0.02%	98.53%	0.51%
12.		0.43%	0.91%	94.28%	1.34%
13.		88.62%	7.17%	3.76%	0.43%
14.		0.03%	17.02%	82.30%	0.65%
15.		0.94%	3.81%	95.23%	0.02%
16.		1.42%	6.55%	92.00%	0.03%
17.	Atitudinea personalului la primire / internare	1.92%	5.82%	91.81%	0.43%
	Atitudinea personalului pe parcursul şederii dvs. în unitate:	3.33%	6,15%	90,05%	0.47%
	Comunicarea şi atitudinea medicilor în raport cu pacienţii	5.03%	12.01%	73.14%	9.82%
	Ingrijirile acordate de către medici	2.60%	9.01%	82.55%	5.84%
	Comunicarea şi atitudinea asistenţilor medicali în raport cu pacienţii	0.19%	25.11%	72.13%	2.57%
	Comunicarea şi atitudinea infirmierelor în raport cu pacienţii	6.41%	10.30%	58.78%	24.51%
18.		0.91%	6.66%	91.10%	1.30%
19		5.99%	0.43%	88.79%	4.75%

CONCLUZII :

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfactie a pacientilor, referitor la calitatea ingrijirilor medicale, acordate in cadrul unitatii noastre.

Calitatea serviciilor de sanatate dupa OMS reprezinta gradul de excelenta obtinut in activitatea medicala, in concordanta cu nivelul curent al cunostintelor si tehnologiei medicale.

Masurarea gradului de satisfactiei este un aspect subiectiv, care variaza in functie de gradul de cultura si de perceptia individuala asupra starii de sanatate sau boala a pacientului.

Asteptarile pacientilor difera foarte mult in functie de varsta, personalitate, nivelul socio-cultural, precum si de contextul in care este acordat serviciul medical — in ambulator, camera de garda sau spital.

Caracterul de continuitate al relatiei medic-pacient confera un grad mai mare de incredere si siguranta pacientilor si implicit un grad mai inalt de satisfactie raportat la ingrijirile medicale.

Pacientii apreciaza calitatea comunicarii cu cadrele medicale mai mult decat competenta profesionala a acestora.

Totodata, satisfactia pacientului este in stransa dependenta cu claritatea informatiilor primite.

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 conştient de importanta care trebuie acordată informării pacienţilor privind drepturile şi obligaţiile acestora, dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca, pacientii au fost informati in ceea ce privesc drepturile lor, un procent de 82.3% raspunzand in mod pozitiv. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce privesc documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta.

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, un procent de 91 .10% alegand sa raspunda in mod afirmativ.

Procentul pacientilor mulţumiti sau partial multumiti de serviciile oferite de spital din totalul pacienţi internaţi, este ridicat.

In ceea ce priveste nivelul mediu de satisfacţie al pacientilor cu privire la condiţiile hoteliere se observa faptul ca acesta este ridicat, respectiv de 92.64 ^{0}%, alegand sa bifeze pe chestionar varianta „FB" la intrebarea 2.

In ceea ce priveste calitatea hranei se poate observa faptul ca acesta nu este nesatisfacator, pacientii fiind multumiti sau partial multumiti, iar un procent de 3,33% dintre pacienti au ales sa bifeze pe chestionar varianta "NU", iar altele de 17.92% dintre pacienti, fiind partial multumiti. Se observa faptul ca obiectul nemultumirilor este legat printre altele de conditiile hoteliere, in sensul achizitionarii unor obiecte de mobilier si nu se face referire in nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale sau la modalitatea de comportament negativ a personalului.

S-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzator, cu numeroase rubrici la care nu s-a raspuns, cum practic usor se poate observa din statistica facuta. Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

Un procent mare de pacienti au ales sa bifeze urmatoarele cuvinte, care exprima impresia acestora despre spitalul nostru: curatenie, ordine, disciplina, lux, unele dintre acestea chiar si saracie, iar o parte dintre acestea au ales sa bifeze si cuvantul aglomeratie. Din cele completate se observa cu usurinta ca s-au identificat aceleasi sugestii, ca si in rapoartele deja analizate.

Pacientii care au dorit sa-si exprime in scris un punct de vedere s-au declarat multumiti de serviciile medicale, precum si de profesionalismul, devotamentul si amabilitatea echipei medicale.

SUGESTII DE REZOLVARE A PROBLEMELOR IDENTIFICATE

IN URMA SPITALIZARII PACIENTELOR:

- Renovarea grupurilor sanitare; achizitionare mobilier nou; imbunatatirea dotarilor din saloane si camerele de tratament; imbunatatirea calitatii hranei, aglomeratie in saloane;- Sectia I
- Deficit personal medical; temperatura ridicata in saloane; imbunatatirea calitatii hranei; cablu TV
- Igienizarea completa a grupurilor sanitare si dotarea acestora cu hartie igienica; reducerea caldurii pe timpul noptii; spatii sanitare insuficiente;-Sectia IV

Din cercetarile noastre am constatat faptul ca, pacientii apreciaza in mod deosebit aptitudinile de comunicare ale medicului curant, comunicarea influentand in proportie mare satisfactia pacientilor, spre deosebire de aptitudinile tehnice, competenta medicului, care conteaza si aceasta.

Intocmit,

Serviciul Managementul Calitatii

Ec. Sargan Cornelia