

REZULTATELE PRELUCRARIII CHESTIONARULUI PRIVIND SATISFACTIA PACIENTULUI

2016

Prelucrarea s-a facut pe un numar de 37 chestionare, administrate in cursul anului 2016, majoritatea din semestrul al 2-lea. Numarul scazut de chestionare se explica prin aceea ca, fiind vorba de spitalizarea de zi, unii pacienti stau putin in spital si nu-si alocă timp pentru a completa chestionarele. In cursul anului 2016 au fost 788 pacienti (56,73 % femei, 43,27 % barbati), in cazul a 68,91 % dintre pacienti (543 persoane) fiind vorba de fibroscopii, caz in care pacientul sta in spital doar 2-3 ore. Chestionarele sunt la dispozitia lor in fiecare salon, tot in fiecare salon fiind si cutiile sigilate in care se colecteaza raspunsul.

Datele socio-demografice arata ca in lotul analizat au predominat :

- femeile (67,57% din lot),
- persoanele din mediul urban (70,30% din lot),
- cei cu varsta intre 30-39 ani (48,65%), urmate de cei cu varsta 20-29 ani (21,62%) si 40-49 ani (16,22 %), aceste 3 grupe de varsta totalizand 86,49 % din totalul pacientilor.
- La egalitate, cei cu studii liceale si postliceale (45,95 %), si cei cu studii superioare (45,95 %).

Privind starea civila, 67,57 % dintre persoane erau casatorite, urmate de 21,62% necasatorite s.a

In acest context, prelucrarea are in vedere raspunsurile furnizate de intregul lot, fara diferentieri pe anumite categorii socio-demografice. Iata situatia :

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?

- curatenie = 71 puncte
- liniste = 55 puncte
- disciplina = 53 puncte
- lux = 10 puncte

Toate celelalte aspecte (aglomeratie, mizerie, dezordine, saracie) au primit zero puncte fiecare.

Punctarea s-a facut acordandu-se 3 puncte pentru alegerea pe primul loc, 2 puncte pentru alegerea pe locul 2 si 1 punct pentru cea pe locul 3. In situatia in care pacientul a scris locul 1 la fiecare dintre cele 3 aspecte pe care trebuia sa le aleaga, acestea au fost cotate fiecare cu cate 2 puncte, si nu cu 3.

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?

36 din cele 37 persoane (97,30 %) au declarat "mi-a ridicat moralul" iar in cazul uneia (2,70%) n-a avut nici un efect".

3. Cum ati ajuns sa apelati la internare in spitalul nostru ?

23 din 37 (62,16%) pacienti au avut trimitere de la medicul de familie, 13 (35,14 %) au avut trimitere de la medicul specialist, iar o persoana a mentionat alta situatie, fara a o descrie.

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare ? a) Prima internare b) Reinternare

34 din 37 (91,89 %) pacienti au fost la prima internare iar 3 pacienti (8,11%) au fost la reinternare.

4.1. Ați fost primit cu amabilitate de la început, personalul a aratat disponibilitatea de a va servi ? DA = 100%

4.2. Ați fost condus la explorări (analize, radiografii, alte investigatii) ?

DA = 30 pacienti. (81,08 %) nu a fost cazul : 3 pacienti (8,11 %);
NU = 1 pacient (2,70 %) nonraspuns : 3 pacienti (8,11%)

4.3. Ați avut posibilitatea sa faceti baie la internare?

DA = 21 pacienti. (56,76 %) nu a fost cazul : 2 pacienti (5,40%);
NU = 11 pacienti (29,73 %) nonraspuns : 3 pacienti (8,11%)

Intrebarea nu a prevazut raspunsul "nu a fost cazul", insa 2 pacienti scriu din proprie initiativa " nu a fost cazul".

Tinand cont de ceea ce spuneam mai inainte, in cazul celor cu fibroscopii (68,91%) din pacienti, care stau doar 2-3 ore in spital, acestia nu simt nevoia sa faca baie dar ar putea raspunde ca n-au avut posibilitatea sa faca.

4.4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?

DA = 34 pacienti. (91,89 %)	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 1 pacienti (2,70 %)	nonraspuns : 2 pacienti (5,41%)

4.5. V-ați adus medicamente de acasă sau vi s-a spus sa cumparati unele medicamente?

DA = 2 pacienti. (5,40 %)	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 33 pacienti (89,20 %)	nonraspuns : 2 pacienti (5,40%)

Persoanele care au spus ca au venit cu medicamentele lor nu explica raspunsul dat, prin chestionar nu sunt cerute explicatii iar raspunsul fiind anonim nu putem afla ce medicamente si-au adus, in ce scop.

4.6. Ați avut complicații post-operatorii?

DA = 0 pacienti.	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 34 pacienti (91,89 %)	nonraspuns : 3 pacienti (8,11%)

4.7. Fiiolele s-au deschis în fața dvs.?

DA = 34 pacienti (91,89 %)	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 2 pacienti (5,40 %)	nonraspuns : 1 pacient (2,70 %)

4.8. Ați sesizat la medici vreo formă de condiționare (au cerut ceva) a îngrijirilor de care ați avut nevoie?

DA = 0 pacienti.	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 36 pacienti (97,30 %)	nonraspuns : 1 pacienti (2,70%)

4.9 . Ați sesizat la asistente vreo formă de condiționare (au cerut ceva) a îngrijirilor de care ați avut nevoie?

DA = 0 pacienti.	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 35 pacienti (94,59 %)	nonraspuns : 2 pacienti (5,41%)

4.10. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace pe cineva din personalul medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora

DA = 0 pacienti.	nu a fost cazul : 0 pacienti
NU = 36 pacienti (97,30 %)	nonraspuns : 1 pacienti (2.70%)

Este de observat ca acest chestionar (anexa 48 la Normele de aplicare a contractului cadru) are slabiciuni.

De exemplu:

- a "simti nevoia de a recompensa pe cineva" nu e acelasi lucru cu " a trebuit sa recompensati pe cineva"
- "fiiolele s-au deschis in fata dvs" presupune ca in toate cazurile medicatia contine si o forma de ambalare in fiole.

5. Apreciați cu note de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos, primite de către dvs., astfel :

Sunt prezentate mediile notelor acordate de catre respondenti, de la 1 la 5, unde nota 4= "buna" iar nota 5 = " foarte buna"

5.1. Atitudinea personalului la primire, sentimentul ca sunteti bine venit	4,86
5.2. Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	4,89
5.3. Îngrijirea acordată de medic	4,97
5.4. Îngrijirea acordată de asistente	4,91
5.5. Îngrijirea acordată de infirmiere	4,71
5.6. Îngrijirea post operatorie și ATI	4,92
5.7. Calitatea meselor servite	4,63
5.8 .Calitatea condițiilor de cazare, a lenjeriei, patului, pernelor, altor efecte	4,74
5.9. Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	4,63
5.10. Curățenia în ansamblu	4,78

Media notelor acordate acestor criterii de evaluare este de..... 4,80

6. Ținând cont de toate cele menționate mai sus, va rugam sa ne spuneti cât de mulțumit sunteți sau ați fost :
(1.Foarte nemulțumit; 2. Partial nemulțumit; 3. Nemulțumit; 4. Partial mulțumit; 5. Foarte mulțumit)

Raspuns : nota medie acordata = 4,80

7. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

(1.Sigur NU; 2. Mai degraba NU; 3. poate DA,poate NU ;4. Mai degraba DA ;5. Sigur DA)

Raspuns : nota medie acordata = 4,94

8. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici, i-ați recomanda să vină?

(1.Sigur NU; 2. Mai degraba NU; 3. poate DA,poate NU ;4. Mai degraba DA ;5. Sigur DA)

Raspuns : nota medie acordata = 4,94

9. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?

Ce v-a plăcut cel mai mult?

Au raspuns 32 dintre pacienti (86,49%), subliniind :

a) Privind atitudinea personalului

- Amabilitatea personalului, aspectul fiind in scris de catre subiectii cu numar de chestionar 11,16,19,23,34)
- Atitudinea personalului, aspectul fiind in scris de catre subiectii cu numar de chestionar 5,7,19,25,30,36
- implicarea personalului- chestionar 18
- grija cu care este tratat bolnavul si insotitorul- chestionar 13

b) privind competenta, profesionalismul, nivelul de ingrijire si siguranta oferita de catre personal

- ingrijirea acordata de medic si/sau asistent : chestionarele 3,20,24,28,33
- servicii de calitate si atitudinea personalului : chestionarele 12,17,35
- professionalism, seriozitate- chestionarul 26
- siguranta ce o ofera personalul –chestionarul 9

c) privind contextul furnizarii serviciilor :

- Curatenia – chestionarele 2,4,7,36,37
- Linistea – chestionarele 15,22
- Conditile de cazare – chestionar 31

s.a.

10. Dar negativ? Ce nu v-a plăcut?

- a fost consemnat un singur aspect negativ, prin chestionarul cu nr.5 : baia

11. Ce îmbunătăți credeti ca ar fi necesare pentru a ca serviciile oferite pacientilor sa fie cat mai bune?

Nu sunt sugestii, nu sunt raspunsuri oferite

CONCLUZII :

Avand in vedere evaluarile sintetice, exprimate prin raspunsul la intrebarile :

5- *Apreciați cu note de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos, primite de către dvs., unde media evaluarilor a fost de 4,80*

6- *Ținând cont de toate cele menționate mai sus, va rugam sa ne spuneti cât de mulțumit sunteți sau ați fost, unde nota medie acordata a fost de 4,80 (maxim fiind nota 5)*

7- *Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici, unde nota medie acordata a fost de 4,94*

8. *Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici, i-ați recomanda să vină, unde nota medie acordata a fost de 4,94*

Avand in vedere faptul ca, privind aspectele pozitive sau negative surprinse de catre pacient, 32 din 37 persoane (86,49 %) dintre ei au consemnat doar aspecte pozitive si doar o persoana a relevat un aspect negativ,

Putem aprecia ca pacientii unitatii noastre au fost satisfacuti aproape "in foarte mare masura" de calitatea serviciilor furnizate de catre noi. Aspectele mai putin satisfacatoare urmeaza a fi analizate si a se cauta solutii de imbunatatire a lor.

Se impune o mai buna motivare a pacientilor de a completa chestionarele de satisfactie.

11.01.2017

Preluare :