

Raport de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților

- 1) Pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacienților internați în IMSP IFP "Chiril Draganiuc", clinica Vorniceni în perioada 02-05.06.2020 s-a petrecut chestionarea pacienților, prin completarea chestionarelor standardizate.
- 2) Au fost completate 74 de chestionare.

Date socio-demografice:

Au fost chestionați 74 pacienți din secția MDR 2, clinica Vorniceni cu următoarele caracteristici: 61 bărbați (82,5 %) și 13 femei (17,5%) cu vârsta medie de 46,5 ani (Figura 1)

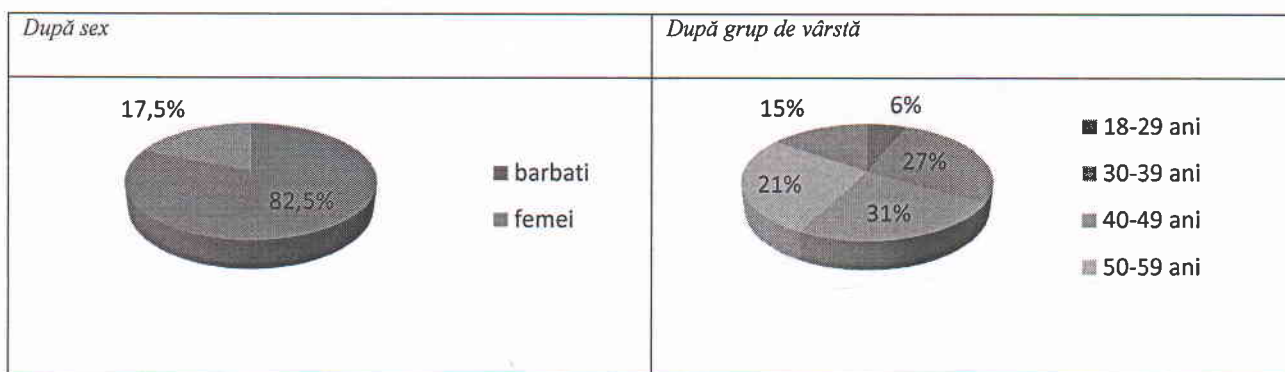


Fig.1 Distribuție respondenților în dependență de gen și vârstă (%)

- 3) Au fost informați cu privire la drepturile pacientului 70 persoane (94,6%), 1 persoană (1,3 %) afirmă că nu a fost informată, iar 3 persoane (4,2 %) nu au răspuns la această întrebare (Figura 2)

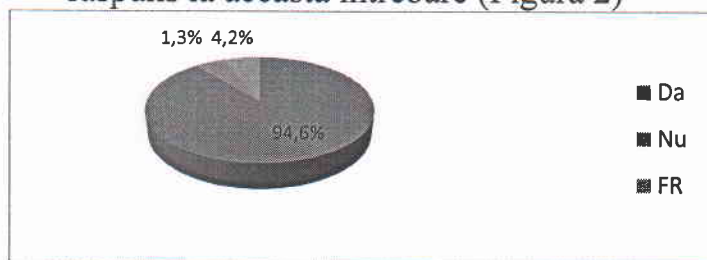


Fig.2 Informarea cu privire la drepturile pacientului

- 4) În diagrama de mai jos observăm că, calitatea curățeniei în clinică a fost apreciată cu foarte bine în 45 %, mai mult de jumătate din respondenți, 54 % apreciază cu calificativul bine, iar o persoană (1%) a apreciat cu calificativul nesatisfăcător. Datele ne demonstrează că respectarea normelor privind curățenia au fost evaluate pozitiv din partea pacienților dar nu este la cel mai înalt nivel.

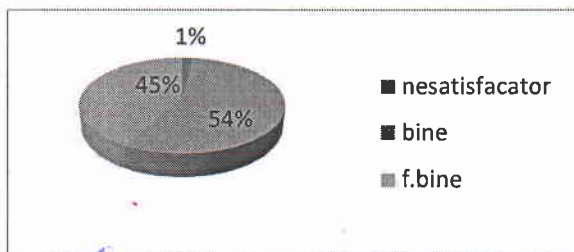


Fig.3 Gradul de satisfacție față de curățenia din secție

- 5) Atitudinea personalului medical este evaluată de pacienți în 58 % ca fiind foarte bine, 41 % consideră că atitudine personalului este bună, iar o persoană (1%) a dat calificativul nesatisfăcător.

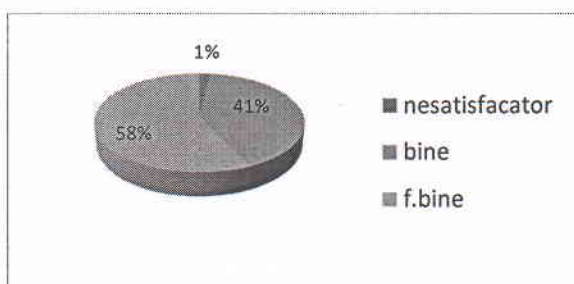


Fig.4 Gradul de satisfacție față de atitudinea personalului

- 6) Intervievații au apreciat cu calificativul bine în 64% cu referire la timpul acordat de către medic pentru consultație, cu foarte bine au apreciat 27 persoane (36%)



Fig.5 Nivelul de satisfacție a pacienților față de timpul acordat de medic pentru consultație

- 7) Satisfacția pacienților la capitolul calitatea îngrijirilor medicale acordate de către medic 34 persoane (45%) au evaluat ca foarte buna, 39 persoane (53%) se declară mulțumiți de aceste servicii, 1 persoană (2%) nu a răspuns la această întrebare, iar calitatea îngrijirilor medicale acordate de către asistentele medicale 34 persoane (46 %) consideră că este foarte buna, 38 persoane (52%) consideră ca este bună, 2 persoană (2 %) nu a răspuns la această întrebare.

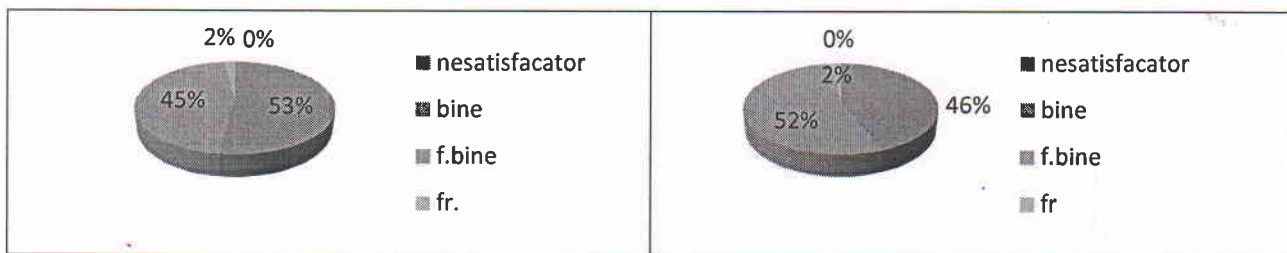


Fig.6 Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic și asistentele medicale

- 8) 62 persoane (84%) apreciază amabilitatea personalului cu foarte bine, 12 persoane (16%) apreciază amabilitatea personalului medical cu calificativul bine.

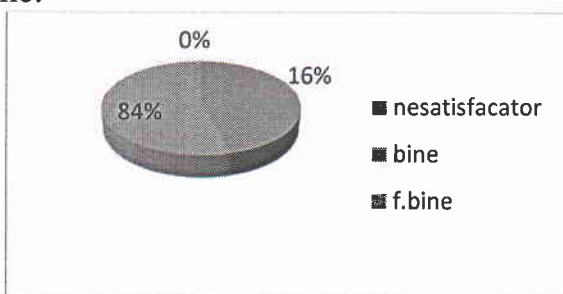


Fig.8 Amabilitatea personalului medical

- 9) 51 respondenți (69 %) apreciază disponibilitatea personalului medical cu calificativul foarte bine, 20 (27 %) apreciază cu calificativul bine, 1 persoană (1,3%) este nemulțumit, iar 2 (2,7%) persoane nu au răspuns la această întrebare

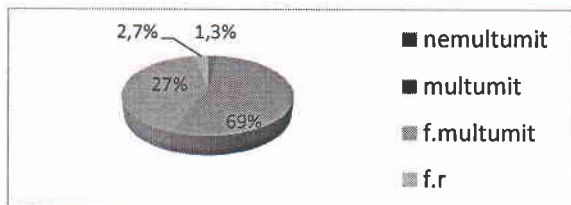


Fig.9 Disponibilitatea personalului medical

- 10) 86% din respondenți afirmă că sunt instruiți permanent asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală, 10 % afirmă că sunt instruiți uneori, 1% afirmă că nu au fost instruiți niciodată, iar 4% nu au răspuns la această întrebare

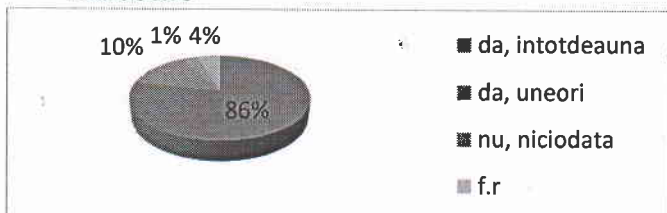


Fig.10 Instruire asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală

11) Impresia generală a pacienților este: 46 persoane (62%) sunt f. mulțumiți, 25 (34%) persoane sunt mulțumiți, 1 persoană (1,5%) este nemulțumită, 2 persoane nu au răspuns la această întrebare

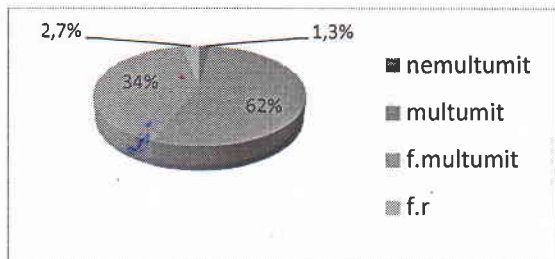


Fig.11 Impresia generală

12) 67% (ceea ce reprezintă 50 persoane din 74) au afirmat că dacă ar fi necesar să se reinterneze, ar opta în mod cert pentru această instituție, 20 persoane (27%) probabil că ar opta, 1 persoană în mod categoric nu ar opta, 3 persoane consideră că nu se va întâmpla

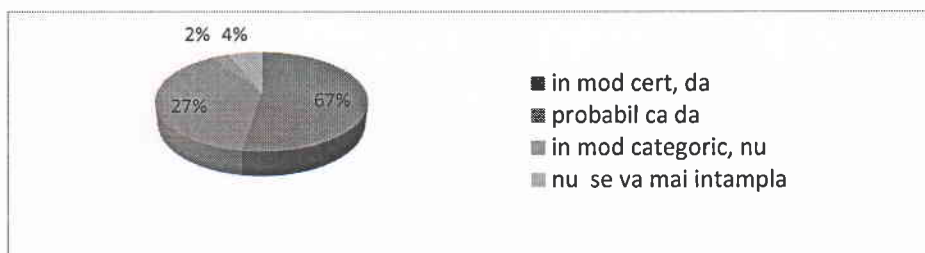


Fig.12 Dacă ar mai opta pentru această instituție

13) 98,6% din respondenți (73 persoane) consideră că le-au fost respectate drepturile de pacient

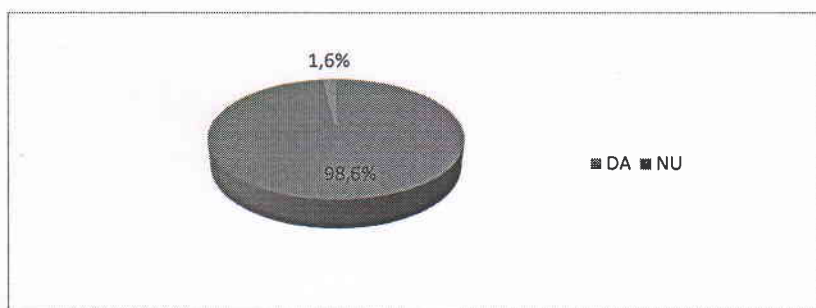


Fig. 13 Cum considera pacienții dacă le- au fost respectate drepturile ca pacient

Concluzii:

1. Gradul de satisfacție a pacientului la toate compartimentele este apreciat cu calificativul bine și foarte bine, in proporție de 95 % și mai sus

2. Aplicarea periodică a unor chestionare care să măsoare satisfacția pacienților, punerea în funcție a unui sistem de măsurare a calității serviciilor medicale oferite care să fie centrate pe pacient și pe nevoile acestuia permite îmbunătățirea actului medical în instituție.
3. Prezența și implementarea continuă a planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale prestate, implementarea ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților au dus la creșterea gradului de satisfacție a pacienților din cadrul clinicii Vorniceni.

Vicedirector Clinica Vorniceni

Aliona Turovschii

