

Raport de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților

- 1) Chestionarea pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacienților internați în IMSP IFP ”Chiril Draganiuc”, clinica Vorniceni s-a petrecut în perioada 23-27.07.2018.
- 2) Metodologie: au fost repartizate chestionare standardizate prin care am realizat un sondaj de opinie în vederea satisfacției pacienților la serviciile prestate în cadrul clinicii Vorniceni.
- 3) Au fost completate 63 de chestionare, la momentul chestionării în secție se aflau 82 pacienți.
- 4) Date socio-demografice:
 Au fost chestionați 63 pacienți din secția MDR2, clinica Vorniceni cu următoarele caracteristici: 55 bărbați (87,3%) și 12 femei (12,7%) cu vârsta medie de 46,5 ani (Figura 1)

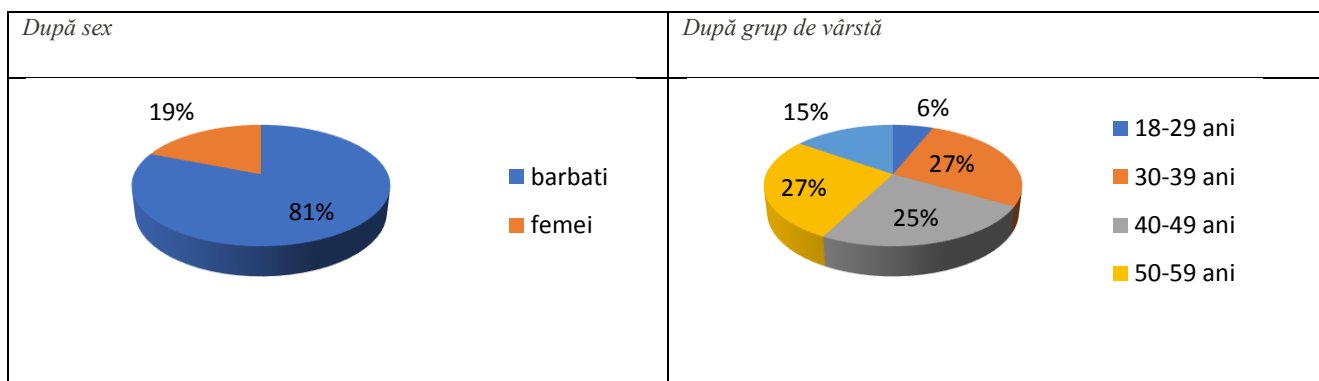


Fig.1 Distribuie respondenților în dependență de gen și vârstă (%)

- 5) Au fost informați cu privire la drepturile pacientului 56 persoane (88%), 3 persoane (5%) afirmă că nu au fost informate, iar 4 persoane (6%) nu au răspuns la această întrebare (Figura 2)

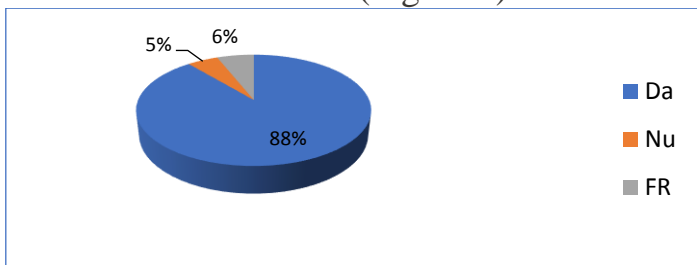


Fig.2 Informarea cu privire la drepturile pacientului

- 6) În diagrama de mai jos observăm că, calitatea curățeniei în clinică a fost apreciată cu foarte bine în 42%, mai mult de jumătate din respondenți, 56% apreciază cu calificativul bine, iar o persoană (1,5%) 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.

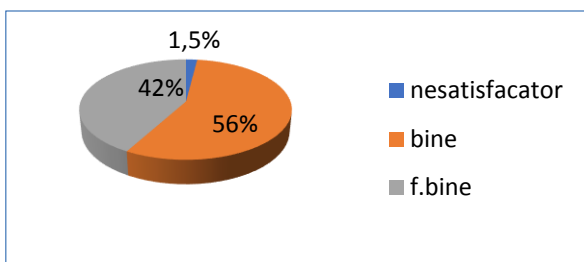


Fig.3 Gradul de satisfacție față de curățenia din secție

- 7) Atitudinea personalului medical este evaluată de pacienți în 57% ca fiind foarte bine, 41% consideră că atitudinea personalului este bună, iar o persoană (1,5%) a dat calificativul nesatisfăcător.

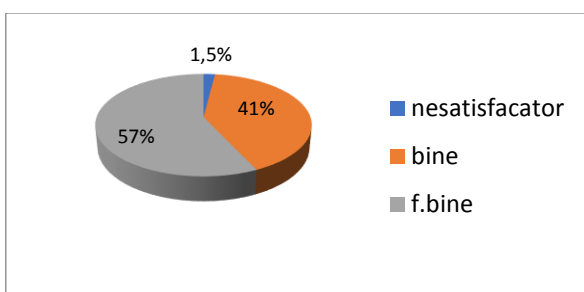


Fig.4 Gradul de satisfacție față de atitudinea personalului

- 8) Intervievații au apreciat cu calificativul bine în 54% cu referire la timpul acordat de către medic pentru consultație, cu foarte bine au apreciat 27 persoane (46%)

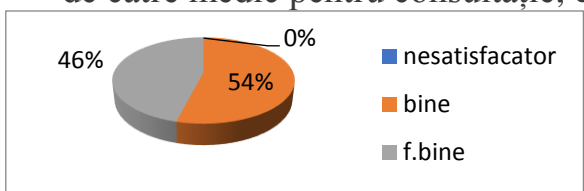


Fig.5 Nivelul de satisfacție a pacienților față de timpul acordat de medic pentru consultație

- 9) Satisfacția pacienților la capitolul calitatea îngrijirilor medicale acordate de către medic 27 persoane (46%) au evaluat ca foarte bună, 52% 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 (54%) consideră că este foarte bună, 28 persoane (44%) consideră că este bună, 1 persoană (1,6%) nu a răspuns la această întrebare.

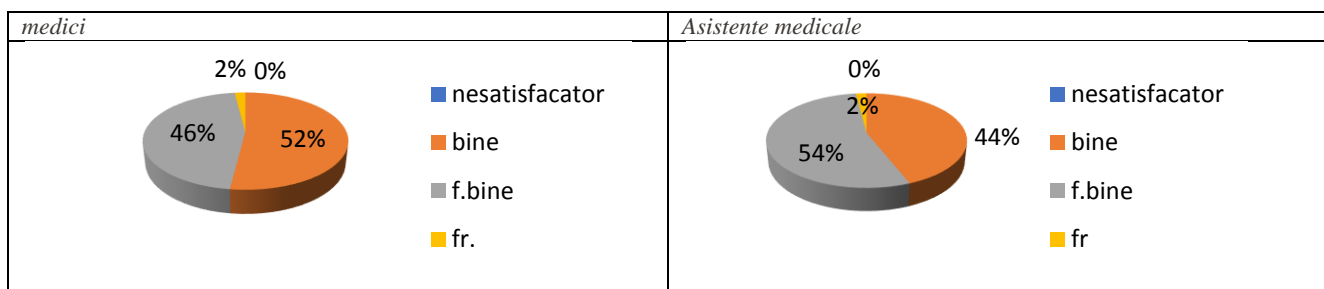


Fig.6 Calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic și asistentele medicale

10) 34 persoane (54%) apreciază amabilitatea personalului cu foarte bine, 46% (29 persoane) apreciază amabilitatea personalului medical cu calificativul bine.

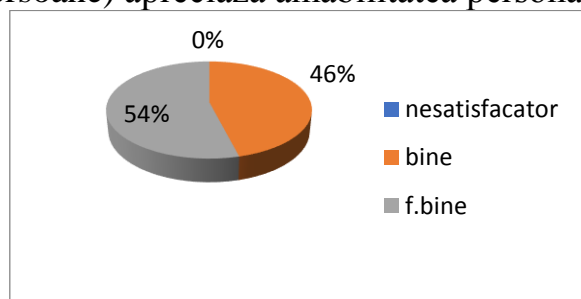


Fig.8 Amabilitatea personalului medical

11) 33 respondenți (54%) apreciază disponibilitatea personalului medical cu calificativul foarte bine, 27 (44,5%) apreciază cu calificativul bine, 1 persoană (1,5%) este nemulțumit, iar 2 persoane nu au răspuns la această întrebare

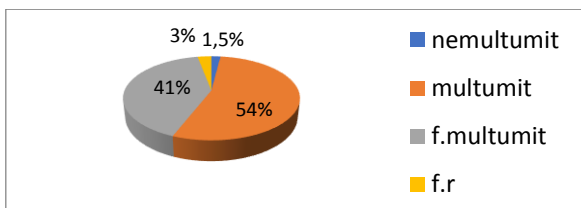


Fig.9 Disponibilitatea personalului medical

12) 78% din respondenți afirmă că sunt instruiți permanent asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală, 14% afirmă că sunt instruiți uneori, 3% afirmă că nu au fost instruiți niciodată, iar 5% nu au răspuns la această întrebare

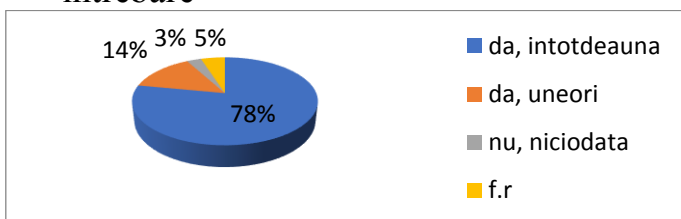


Fig.10 Instruire asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală

13) Impresia generală a pacienților este: 26 persoane (41%) sunt foarte mulțumiți, 33 (54%) persoane sunt mulțumiți, 1 persoană (1,5%) este nemulțumită, 2 persoane nu au răspuns la această întrebare

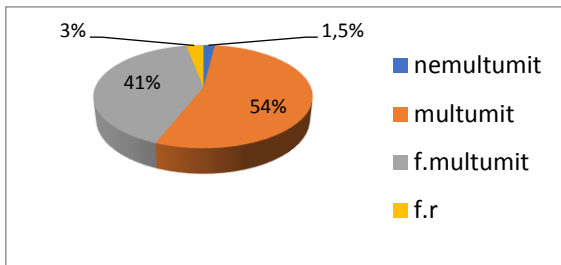


Fig.11 Impresia generală

14) 52% (ceea ce reprezintă 33 persoane din 63) au afirmat că dacă ar fi necesar să se reinterneze, ar opta în mod cert pentru această instituție, 24 persoane (38%) probabil că ar opta, 2 persoane în mod categoric nu ar opta, 4 persoane consideră că nu se va întâmpla

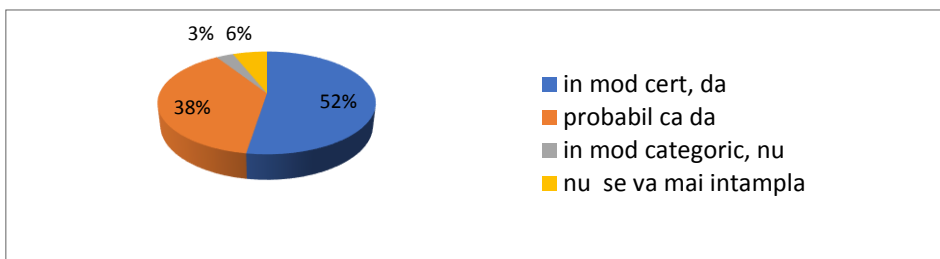


Fig.12 Dacă ar mai opta pentru această instituție

15) 98,5% din respondenți (62 persoane) consideră că le-au fost respectate drepturile de pacient

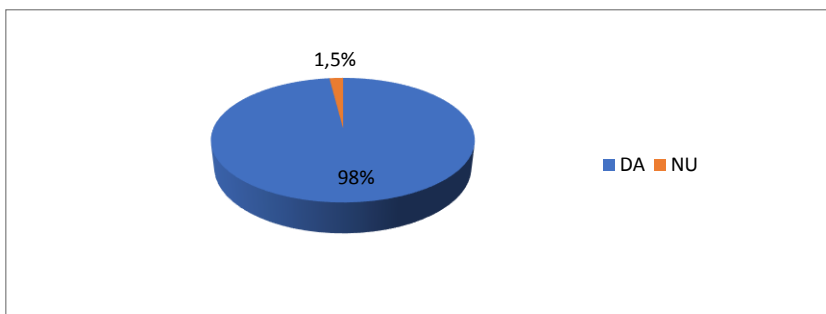


Fig. 13 Cum considera pacienții dacă le-au fost respectate drepturile ca pacient

16) Sugestii din partea pacienților pentru îmbunătățirea serviciilor medicale prestate nu au parvenit, au fost numai cuvinte de mulțumire, dar au parvenit sugestii de amenajare a unui teren cu inventar sportiv unde ar putea să petreacă timpul liber.

Concluzii:

1. Gradul de satisfacție a pacientului la toate compartimentele este apreciat cu calificativul bine și foarte bine.
2. În 88% cazuri pacienții au fost informați cu privire la drepturile pacientului, 5% au spus că nu au fost informați iar 6% nu au răspuns la această întrebare ceea ce denotă că este nevoie ca lucrătorii medicali să acorde o atenție mai sporită la acest compartiment.
3. În ceea ce privește aprecierile negative, rata de răspuns negativ este foarte mică câte 1-2 cazuri și se referă la curățenie, atitudine, disponibilitate, impresia generală a câte un caz la fiecare compartiment enumerat, ceea ce reprezintă 1,5%.
4. Prezența și implementarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale prestate, implementarea ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților au adus la creșterea gradului de satisfacție a pacienților din cadrul clinicii Vorniceni
5. Aplicarea periodică a unor chestionare care măsoară 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 contribuie la îmbunătățirea actului medical în instituție.