



Raport privind evaluarea satisfacției pacienților internați față de serviciile oferite în IMSP IFP „Chiril Draganiuc”

Semestrul I
2023

Practica medicală, dar și sistemele de sănătate au evoluat spre un mediu mai dinamic și mai competitiv. În ultimii ani, se atestă tendința de poziționare a pacientului în centrul atenției unităților medicale și dezvoltarea relației de parteneriat între medic și pacient, în defavoarea relației clasice, redefinind-o dintr-o perspectivă mai apropiată consumatorilor, în care pacientul și medicul discută și agreează termenii relației de parteneriat în care se află pentru ameliorarea stării de sănătate a celui dintâi. Astfel, satisfacția pacienților reprezintă un indicator important al îngrijirii în sectorul medical.

Satisfacția pacienților, alături de factorii care o influențează, a devenit astfel o oportunitate de a oferi managementului instituțiilor medicale soluțiile cele mai potrivite în vederea maximizării rezultatelor obținute atât din punct de vedere medical, cât și în ceea ce privește retenția pacienților și imaginea instituției.

1. METODOLOGIE

1.1. Scop, obiective

Evaluarea satisfacției pacienților internați în IMSP IFP „Chiril Draganiuc”(IFP) este o activitate desfășurată semestrial. Scopul acestei activități este concentrat asupra cunoașterii opiniilor pacienților privind așteptările lor asupra calității serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și identificarea problemelor cu care se confruntă pacienții în perioada internării, ce aspecte îi mulțumesc sau nemulțumesc pe pacienți.

Obiectivele activității sunt:

1. Analiza gradului de satisfacție a pacienților internați în IFP „Chiril Draganiuc”;
2. Identificarea deficiențelor pe compartimente;
3. Colectarea de la pacienți a informațiilor privind problemele identificate de pacienți ce servesc drept temei pentru a interveni în soluționarea lor și pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite.

1.2. Metoda culegerii datelor

Activitatea a fost realizată prin repartizarea chestionarelor de evaluare a satisfacției pacientului pentru autocompletare de către pacienții în perioada aprilie-mai 2023. Activitatea s-a realizat în conformitate cu prevederile procedurii operaționale „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților internați” ce descrie modalitatea de repartizare, completare, colectare și evaluare a chestionarelor.

Chestionarul a inclus 20 întrebări generale, cu scală de răspunsuri cu 4-5 trepte/nivele. Întrebările au inclus elemente ale întregii perioade de aflare în spital cu aspect atât medical cât și administrativ. Chestionarul prevede întrebări deschise ce permit colectarea propunerilor și sugestiile pacienților pentru îmbunătățirea serviciilor.

Întrebările au permis cumularea datelor pentru indicatorii:

- 1) Satisfacția față de mediul de îngrijiri: gradul de mulțumire exprimat față de cazare, lenjerie, curățenie, mâncarea servită;

- 2) Satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale: gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical (după categorii);
- 3) Satisfacția față de disponibilitatea personalului medical;
- 4) Experiența cu privire la administrarea tratamentului: instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor, supravegherea în administrarea medicamentelor, asigurarea cu medicamente;
- 5) Informarea: informarea cu privire la diagnostic și tratamentul administrat, informarea cu privire la drepturi și responsabilități;
- 6) Satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului: gradul general de mulțumire exprimat, măsura în care declară că ar reveni în spital;
- 7) Întrebări deschise prin care pacienții pot să furnizeze observații, pozitive sau negative și să ofere propuneri și sugestii de îmbunătățire.

1.3. Eșantionul studiat

În semestrul I, 2023, eșantionul a fost constituit din pacienții internați în clinica Chișinău cât și în clinica Vorniceni.

2. REZULTATELE EVALUĂRII

2.1. Generalități

Au îndeplinit chestionarul de evaluare a satisfacției pacientului - 211 pacienți: 71,1% (150) respondenți au fost bărbați, iar 28,9% (61) – femei, vârsta medie a respondenților fiind de 47,5 ani.

2.2. Satisfacția față de mediul de îngrijiri

Analizând gradul de satisfacție față de condițiile de cazare am constatat că 23,7% dintre pacienți apreciază cazarea cu calificativul *foarte bine*, iar 58,3% cu calificativul *bine*. 0,9% respondenți au apreciat cazarea cu calificativul *nesatisfăcător* (Figura 1).

29,9% dintre respondenți apreciază calitatea curățeniei cu calificativul *foarte bine*, iar 55,9% cu calificativul *bine*. Nici un respondent (0%) nu a apreciat calitatea curățeniei cu calificativul *nesatisfăcător* sau *foarte rău* (Figura 2).

Privind calitatea lenjeriei, 22,3% dintre respondenți apreciază calitatea lenjeriei cu calificativul *foarte bine*, iar 59,7% cu calificativul *bine*. 2,4% respondenți au apreciat calitatea lenjeriei cu calificativul *nesatisfăcător*, iar 0,5 – cu calificativul *foarte rău* (Figura 3).

33,2% dintre respondenți apreciază calitatea mâncării servite cu calificativul *foarte bine*, iar 59,7% cu calificativul *bine*. 0,9% respondenți au apreciat calitatea mâncării servite cu calificativul *nesatisfăcător* (Figura 4).

Tabelul 1. Satisfacția față de cazare, calitatea lenjeriei, a curățeniei și a mâncării servite.

Apreciați calitatea pentru:								
	cazare		curățenie		lenjerie		mâncare	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Foarte bine</i>	50	23,7	63	29,9	47	22,3	70	33,2
<i>Bine</i>	123	58,3	118	55,9	126	59,7	115	54,5
<i>Satisfăcător</i>	36	17,1	30	14,2	32	15,1	24	11,4
<i>Nesatisfăcător</i>	2	0,9	0	0,0	5	2,4	2	0,9
<i>Foarte rău</i>	0	0,0	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Total	211	100	211	100	211	100	211	100

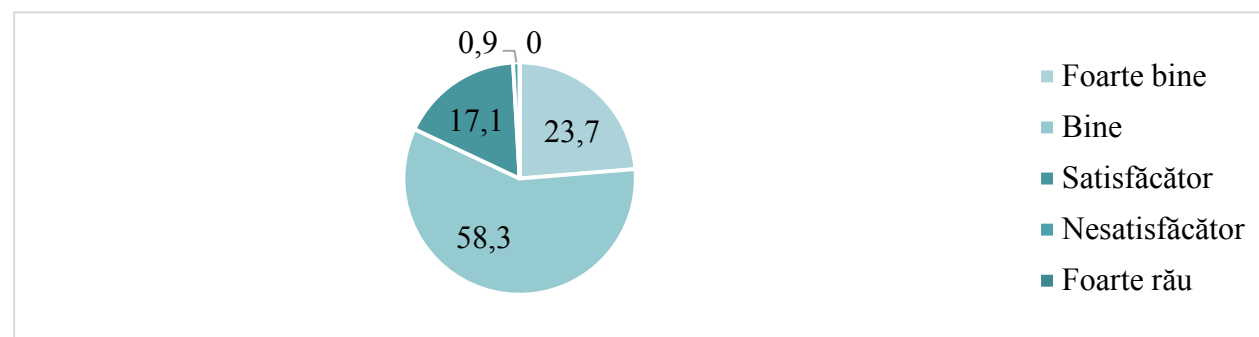


Figura 1: Structura satisfacției față de cazare, %

82% apreciază bine sau foarte bine calitatea cazării.

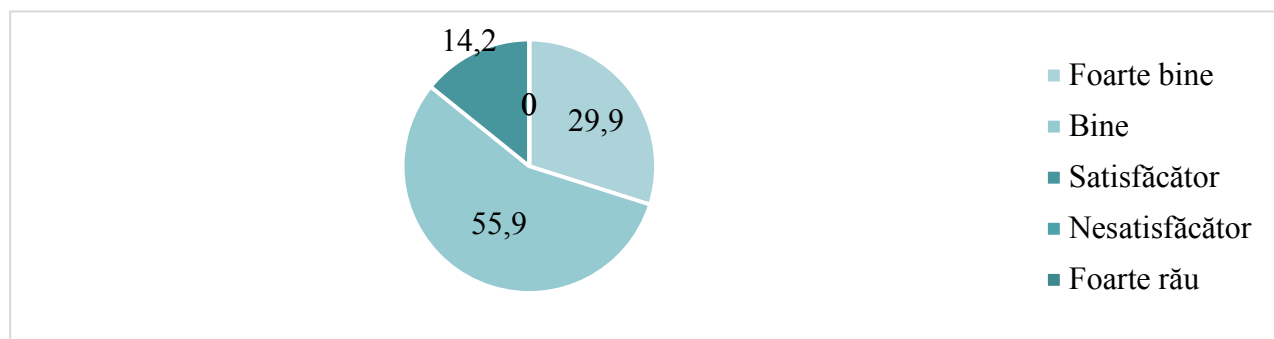


Figura 2: Structura satisfacției față de curățenie, %

85,8% apreciază bine sau foarte bine calitatea curățeniei.

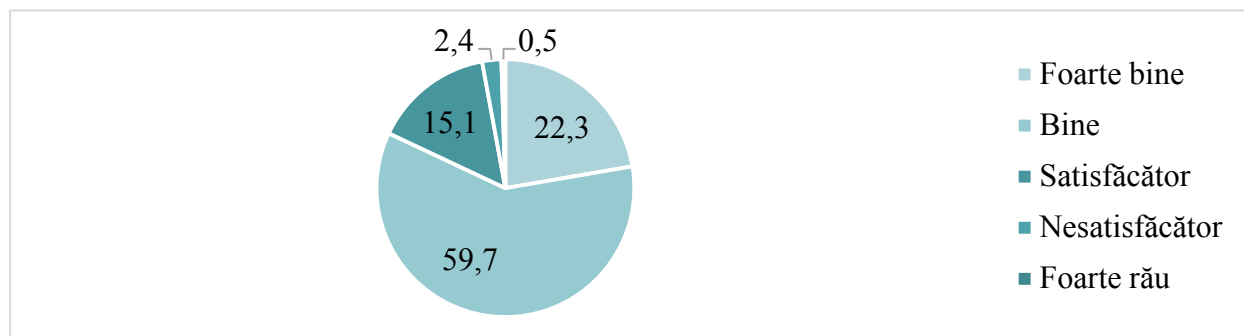


Figura 3: Structura satisfacției față de calitatea lenjeriei, %

82% apreciază bine sau foarte bine calitatea lenjeriei.

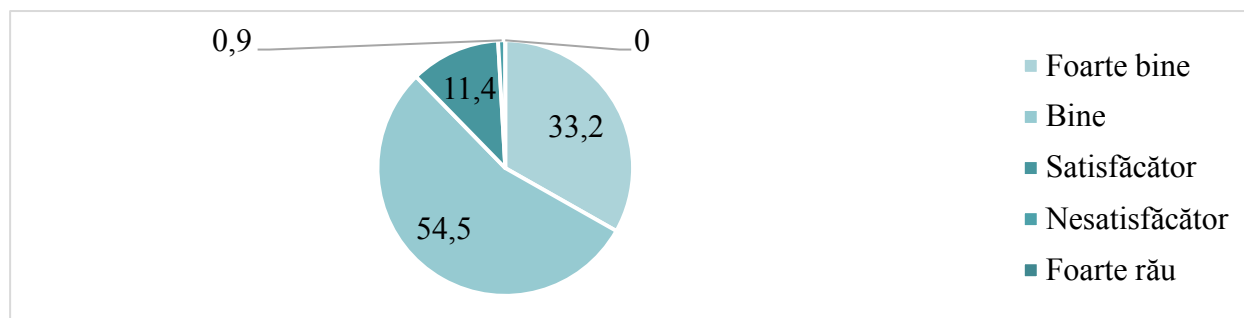
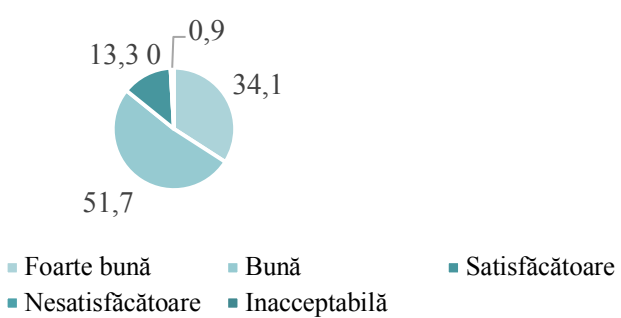


Figura 4: Structura satisfacției față de mâncarea servită, %

87,7% apreciază bine sau foarte bine calitatea mâncării servite.

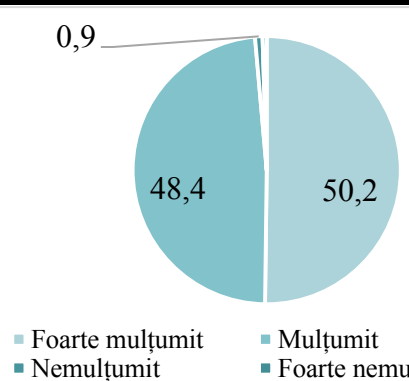
2.3. Satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale

Pentru acest indicator a fost evaluat gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical după categorii. Astfel, atitudinea personalului medical din Secția internare a fost apreciată cu calificativul *foarte bună* de către 34,1% dintre pacienții care au completat chestionarul, cu calificativul *bună* - de către 51,7%. 0,9% dintre participanți la evaluare au apreciat atitudinea personalului din Secția de internare cu calificativul *inacceptabilă* (Figura 5).

Tabelul 2. Satisfacția față de atitudinea personalului din Secția de internare.			Figura 5: Satisfacția față de atitudinea personalului din Secția internare,%	
Apreciați calitatea pentru:	Atitudinea personalului din Secția internare			
	n	%		
<i>Foarte bună</i>	72	34,1		
<i>Bună</i>	109	51,7		
<i>Satisfăcătoare</i>	28	13,3		
<i>Nesatisfăcătoare</i>	0	0,0		
<i>Inacceptabilă</i>	2	0,9		
Total	211	100		

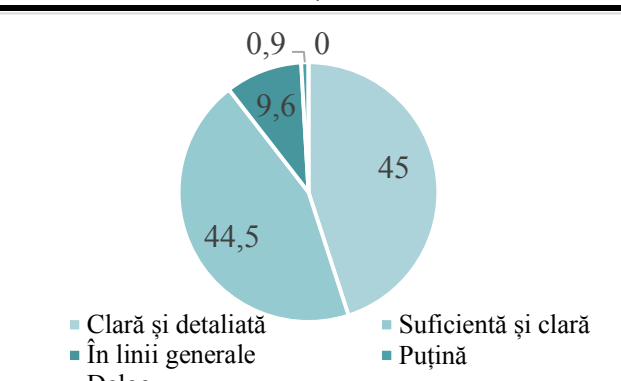
85,8 % apreciază *bună* sau *foarte bună* atitudinea personalului din Secția internare.

Referitor la timpul acordat de către medicul curant pentru consultația pacientului, 50,2% dintre respondenți s-au declarat *foarte mulțumit*, iar 48,4% se consideră *mulțumit* de timpul acordat. 0,9% dintre participanți la evaluare s-au declarat *nemulțumit*, iar 0,5% - *foarte nemulțumit* de timpul acordat de către medicul curant pentru consultare (Figura 6).

Tabelul 3. Satisfacția față de timpul acordat de medicul curant			Figura 6: Satisfacția față de timpul acordat de medicul curant pentru consultație,%	
Apreciați calitatea pentru:	Timpul acordat de medicul curant pentru consultație			
	n	%		
<i>Foarte mulțumit/ă</i>	106	50,2		
<i>Mulțumit/ă</i>	102	48,4		
<i>Nemulțumit/ă</i>	2	0,9		
<i>Foarte nemulțumit/ă</i>	1	0,5		
Total	211	100		

Se declară *foarte mulțumit* sau *mulțumit* de timpul acordat de medicul curant pentru consultație 98,6% respondenți.

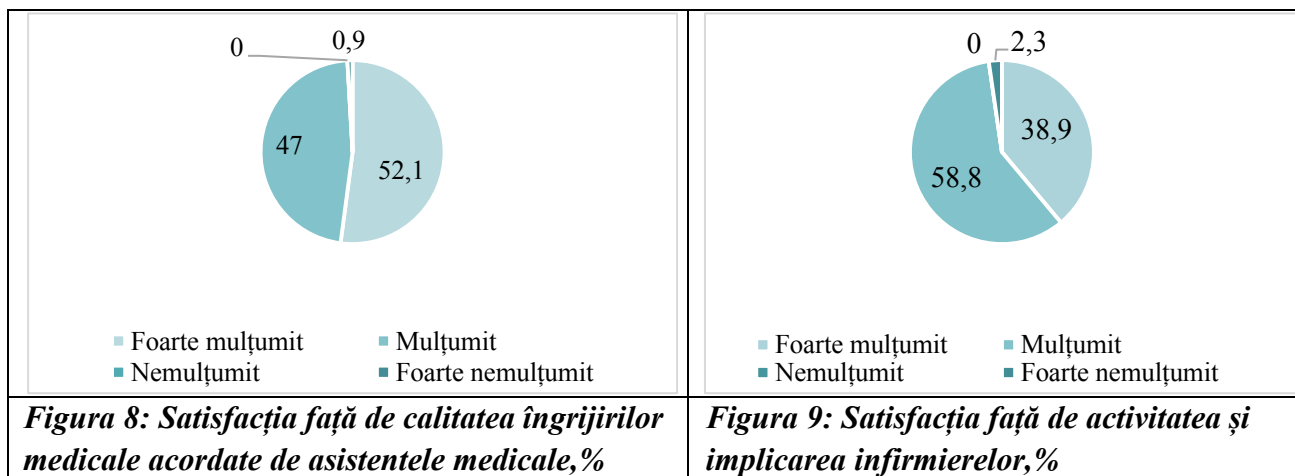
45,0% dintre respondenți au declarat că informația primită de la medicul curant a fost *clară și detaliată*, iar 44,5% - că a fost *suficientă și clară*. 0,9% dintre participanți la evaluare au declarat că au primit de la medicul curant *puțină* informație (Figura 7).

Tabelul 4. Satisfacția față de calitatea informației primite de la medicul curant			Figura 7: Satisfacția față de informațiile medicale primite despre diagnostic și tratament, %	
Apreciați calitatea pentru:	Informația primită de la medicul curant			
	n	%		
<i>Clară și detaliată</i>	95	45,0		
<i>Suficientă și clară</i>	94	44,5		
<i>În linii generale</i>	20	9,6		
<i>Puțină</i>	2	0,9		
<i>Deloc</i>	0	0,0		
Total	211	100		

În ceea ce privește satisfacția față de calitatea și activitatea personalului medical mediu și inferior constatăm că 42,3% din respondenți se declară *foarte mulțumit*, iar 57,7% se declară *mulțumit* de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale și nici unul dintre pacienții ce au participat la evaluare nu se declară *nemulțumit* (Figura 8). Satisfacția față de activitatea și implicarea infirmierelor constituie: 26,0% din respondenți se declară *foarte mulțumit*, 74,0% se declară *mulțumit*, și nici unul din pacienții ce au completat chestionarul nu se declară *nemulțumit* (Figura 9).

Tabelul 5. Satisfacția față de calitatea și activitatea personalului medical pe categorii.

Cât de mulțumit sunteți de:				
	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale		Activitatea și implicarea infirmierelor	
	n	%	n	%
<i>Foarte mulțumit</i>	110	52,1	82	38,9
<i>Mulțumit</i>	99	47,0	124	58,8
<i>Nemulțumit</i>	0	0,0	0	0
<i>Foarte nemulțumit</i>	2	0,9	5	2,3
Total	211	100	211	100



99,1% se declară *foarte mulțumit* sau *mulțumit* de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale și 97,2% de activitatea și implicarea infirmierelor.

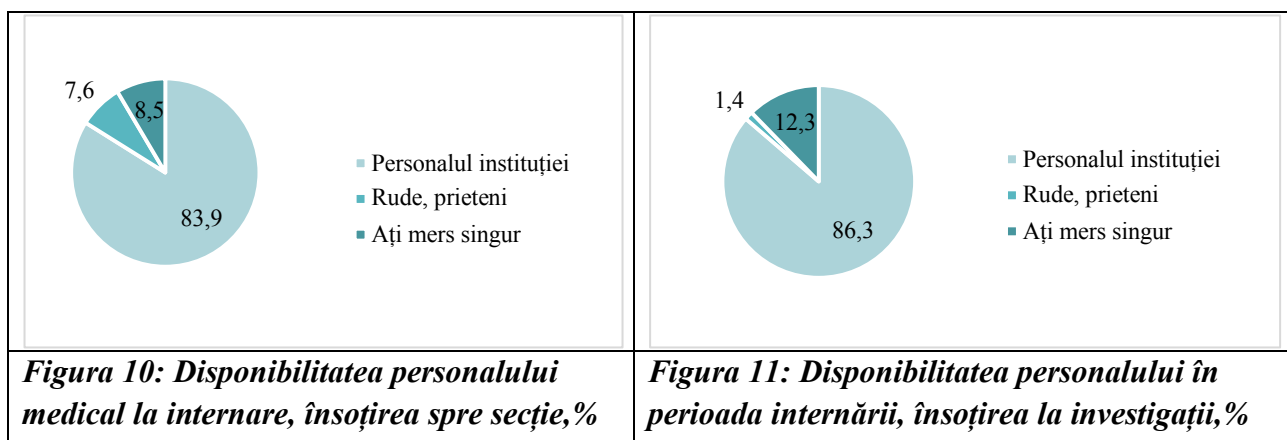
2.4. Disponibilitatea personalului medical

A fost evaluată disponibilitatea personalului medical la însoțirea din secția de internare spre secție și în perioada internării la însoțirea către Serviciul diagnostic. Astfel, 83,9% au declarat că personalul medical a fost disponibil să-i însoțească spre secție din Secția internare, 7,6% au fost însoțiți de rude, prieteni, iar 8,5% au mers singuri către secție (Figura 10).

86,3% pacienți au declarat că în perioada internării personalul medical a fost disponibil să-i însoțească spre Serviciul diagnostic și la investigații, 1,4% au fost însoțiți de rude, prieteni, iar 12,3% au mers singuri către Serviciul diagnostic și la investigații (Figura 11).

Tabelul 6. Disponibilitatea personalului medical.

Ați fost însoțit:				
	Spre secție la internare		La investigații în perioada internării	
	n	%	n	%
<i>Personalul instituției</i>	177	83,9	182	86,3
<i>Rude, prieteni</i>	16	7,6	3	1,4
<i>Ați mers singur</i>	18	8,5	26	12,3
Total	211	100	211	100



Disponibilitatea personalului medical pentru însoțirea pacienților către serviciul Diagnostic în perioada internării este de 86,3%.

2.5. Satisfacția față de administrarea tratamentului.

Pentru evaluarea indicatorului Experiența cu privire la administrarea tratamentului a fost evaluată satisfacția față de instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor, supravegherea în administrarea medicamentelor și asigurarea medicamentelor.

96,7% au declarat că *da, întotdeauna* au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale, 2,8% au declarat – *da, uneori*, iar 0,5% respondenți au declarat *nu, niciodată* nu au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale (Figura 12).

În ceea ce privește administrarea medicamentelor orale, 92,4% au declarat *da, întotdeauna* au fost supravegheați, 7,1% – *da, uneori* au fost supravegheați la administrarea medicamentelor orale, iar 0,5% au declarat *nu, niciodată* nu au fost supravegheați la administrarea medicamentelor orale.

Tabelul 7. Satisfacția exprimată față de administrarea tratamentului: instruirea asupra modului de administrare și supravegherea administrării.

	Instruit asupra modului de administrare a medicamentelor orale		Administrarea medicamentelor orale a fost supravegheată	
	n	%	n	%
<i>Da, întotdeauna</i>	204	96,7	195	92,4
<i>Da, uneori</i>	6	2,8	15	7,1
<i>Nu, niciodată</i>	1	0,5	1	0,5
Total	211	100	211	100

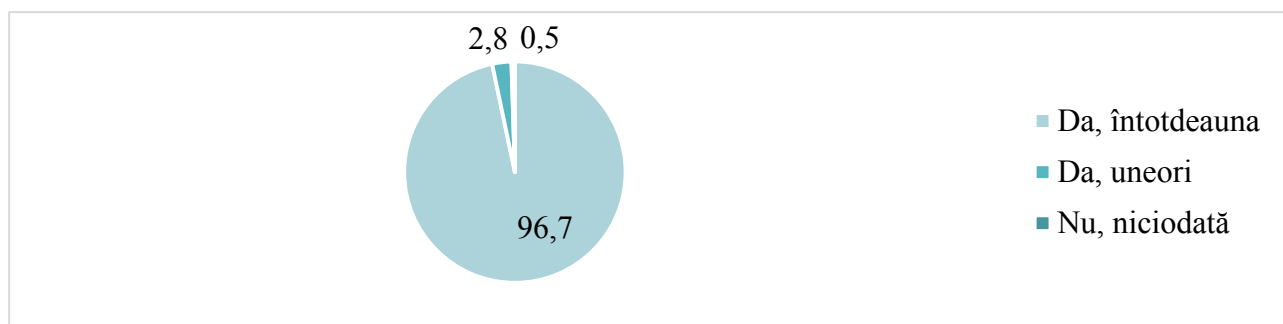


Figura 12: Satisfacția față de instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor orale ,%

96,7% dintre respondenți au declarat că au fost instruiți *întotdeauna* asupra modului de administrare a medicamentelor orale.

Privind asigurarea cu medicamente 91,0% au declarat că medicamentele *au fost date doar de spital*, 0,9% - *cumpărate de rude* și 8,1% - *ambele variante*.

Tabelul 8. Satisfacția față de asigurarea cu medicamente.

Medicamentele administrate:		
	n	%
<i>V-au fost date doar de spital</i>	192	91,0
<i>Cumpărate de rude</i>	2	0,9
<i>Ambele variante</i>	17	8,1
Total	211	100

Asigurarea cu medicamente percepută constituie 91,0%.

2.6. Perceperea de către pacient a respectării drepturilor de pacient.

84,8% dintre respondenți au declarat că le-au fost respectate drepturile ca pacient în perioada internării (răspuns *da*), 15,2% au declarat – *probabil că da*. Nici un respondent nu a declarat că *nu* i-au fost respectate drepturile de pacient (Figura 13).

Tabelul 9. Perceperea respectării drepturilor.

Sunteți mulțumit de:		
	Respectarea drepturilor dumneavoastră	
	n	%
<i>Da</i>	179	84,8
<i>Probabil că da</i>	32	15,2
<i>Nu</i>	0	0
	211	100

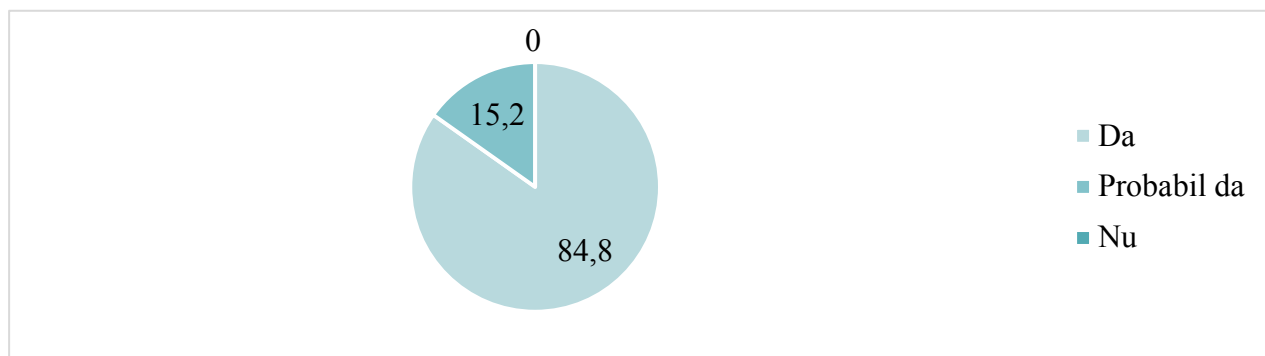


Figura 13: Declarațiile privind respectarea drepturilor, %

84,8% dintre participanți la evaluare au declarat că li se respectă drepturile de pacient.

2.7. Nivelul general de satisfacție (impresia generală)

Evaluarea răspunsurilor cu privire la nivelul general de satisfacție a pacienților față de calitatea serviciilor de care au beneficiat pe parcursul spitalizării arată că 72,5% dintre respondenți au apreciat spitalul nostru cu nota 9 și 10, nota medie dată spitalului fiind de 9,0.

Tabelul 10. Satisfacția generală.

Ce notă ați da spitalului nostru (impresia generală):											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
n	0	0	0	1	0	3	7	47	84	69	211
%	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,4	3,3	22,3	39,8	32,7	100

61,1% dintre respondenți au declarat că *în mod sigur, da* vor opta pentru acest spital dacă ar fi necesar să se reinterneze, 25,6% au declarat - *probabil că da*, 13,3% declarând - *În mod sigur, nu*.

Tabelul 11. Optarea repetată pentru acest spital.

Dacă ar fi necesar să vă reinternăți, ați opta pentru acest spital:		
	n	%
<i>În mod sigur, da</i>	129	61,1
<i>Probabil că da</i>	54	25,6
<i>În mod sigur, nu</i>	28	13,3
Total	211	100

3. OBSERVAȚII, SUGESTII ALE PACIENȚILOR

Chestionarul prezentat pacienților pentru evaluarea gradului de satisfacție conține solicitarea de a se expune și a veni cu propuneri pentru îmbunătățirea serviciilor ce le oferă spitalul în care au fost internați.

19,9% (42) dintre participanții la evaluare a satisfacției față de serviciile medicale au înscris comentarii. Analizând comentariile am stabilit că 25 dintre pacienții care au făcut comentarii au declarat că sunt mulțumiți, unii dintre ei au adus mulțumiri. 11 pacienți au venit cu sugestii privind îmbunătățirea condițiilor de cazare: repararea saloanelor, blocurilor sanitare, asigurarea saloanelor cu televizor, îmbunătățirea iluminatului din saloane, să fie instalate ferestre calitative dotate cu plasă anti țânțari; 1 – cu îmbunătățirea calității lenjeriei de pat, 2 își doresc îmbunătățirea alimentației, 1 propune să fie scaune pentru vizitatori, 3 pacienți propun ca toate investigațiile să fie efectuate în spital.

CONCLUZII

În urma analizei datelor per indicatori privind satisfacția pacienților internați stabilim:

1. Privind mediul de îngrijiri, majoritatea respondenților au apreciat cu calificativele *bine* și *foarte bine* - cazarea, calitatea curățeniei și a mâncării servite. Mai puțini (82,0%) au fost mulțumiți de condițiile de cazare și calitatea lenjeriei.
2. Cel mai înalt grad de mulțumire, privind calitatea îngrijirilor medicale oferite de către personalul medical (după categorii), a fost exprimat față de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale, cât și față de timpul acordat de către medicul curant pentru consultare, majoritatea declarându-se *mulțumit* și *foarte mulțumit*.
3. Aproximativ o jumătate dintre respondenți au declarat că informațiile medicale primite despre diagnostic și tratamentul administrat a fost *clară și detaliată*, iar cealaltă aproximativ jumătate a declarat că a fost *suficientă și clară*.
4. Disponibilitatea personalului medical pentru însoțirea pacienților, declarată de respondenți, la deplasarea spre secție la internare a fost de 91,5%, și de 87,7% la investigații în perioada spitalizării.
5. Aproape toți intervievații au declarat că *da, întotdeauna* au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale, și *da, întotdeauna* administrarea medicamentelor orale a fost supravegheată.
6. Două treimi dintre respondenți au apreciat calitatea serviciilor prestate în cadrul spitalului cu note de 9 și 10, nota medie fiind 9,0.
7. Majoritatea dintre propunerile venite de la pacienți pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale țin de îmbunătățirea condițiilor de cazare.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Structurii de Management al Calității serviciilor medicale. Rezultatele analizei au fost prezentate Consiliului Calității.

Responsabil de Managementul Calității,
medic ftiziopneumolog, șef secție

Mihaela MANEA