

RAPORT DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR PERIOADA IANUARIE-IUNIE 2021

În perioada ianuarie-iunie 2021 au fost transmise chestionare pentru un număr de 147 pacienți internați în cadrul Spitalului Oxygene Med Plus. Interpretarea procentuală a răspunsurilor date, observațiile și sugestiile făcute de pacienți sunt anexate prezentului raport realizat în cadrul biroului de Management al Calității Serviciilor Medicale.

Rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru secția Geriatrie de către Biroul de Managementul Calității Serviciilor Medicale vor fi înaintate **Comitetului Director și Consiliului Medical**.

MANAGER,

Stanescu Oana




Consiliul Medical,

Dir. Med. Stanescu Adrian

Întocmit:

Paraschiv Adriana



Spitalul Oxygene Med Plus este o unitate sanitară cu o activitate medicală susținută unde avem ca obiectiv principal oferirea unei îngrijiri de top pentru pacienți. Tocmai de aceea suntem constant preocupați de calitatea serviciilor medicale pe care le prestăm și de relația pe care o dezvoltăm cu pacientul.

Unitatea sanitară deține în structură 34 de paturi aprobate, din care 4 paturi sunt pentru spitalizare de zi.

Chestionarul de satisfacție al pacienților este format din două părți: prima parte cuprinde atât itemi cu alegeri multiple la care pacienții trebuie să selecteze răspunsul care se potrivește opțiunii lor, cât și o întrebare la care pacientul are posibilitate să ofere un răspuns detaliat; cea de-a doua

parte a chestionarului conține chestionarul de feedback structurat sub aceeași formă cu itemi de alegeri multiple.

Chestionarele sunt realizate conform cerințelor ANMCS și au fost distribuite de către asistenta coordonatoare pentru pacienții internați și aparținătorii acestora. Prin analizele semestriale s-a urmărit, sistematizând răspunsurile și informațiile oferite de pacienți, evidența aspectelor negative observate de aceștia. Au fost înregistrate 140 de chestionare, reprezentând 95,23% din totalul chestionarelor difuzate. **În urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-au constatat următoarele:**

I. Analiză chestionare interne

Număr chestionare colectate – 140

Număr pacienți externai – 147

Grad de completare al chestionarului de satisfacție – 95,23% (pacienți respondenți/pacienți externai x100)

Număr pacienți mulțumiți / foarte mulțumiți - 140

Număr pacienți nemulțumiți - 0

Gradul de satisfacție – 100 % (ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți/ total pacienți chestionați);

Aspecte pozitive:

Satisfacția pacienților privind condițiile hoteliere • 100 % au afirmat că sunt foarte bune;

Satisfacția privind starea de curățenie • 100 % au afirmat că sunt foarte bune;

Calitatea hranei primite • 80 % foarte mulțumiți; • 20 % mulțumiți;

Calitatea lenjeriei și efectelor • 100 % foarte mulțumiți;

Calitatea comunicării , amabilitatea și disponibilitatea personalului • 100 % din pacienți au fost foarte mulțumiți;

Din analiza privitoare la nevoia de a recompensa prin diverse mijloace un cadru medical, toți respondenții au răspuns negativ. Aceași afirmație a fost și pentru întrebarea referitoare la sesizarea oricărei forme de condiționare a îngrijirilor. Pacienții care au beneficiat de îngrijiri medicale nu au fost nevoiți să cumpere medicamente pe perioada internării, conform răspunsurilor formulate de aceștia. Nu au fost constatate aspecte negative astfel încât să fie necesară luarea de măsuri imediate.

II Analiza feed back pacient

1. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital – 4/4 (100 %);
2. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea medicului – 4/4 (100 %);
3. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital – 4/4 (100 %);
4. Pacienți care au declarat că au fost nevoiți să cumpere medicamente și materiale sanitare – 0/4(0%);

5. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale – 4/4 (100%);
6. Pacienți care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament – 4/4 (100%);
7. Pacienți care ar recomanda persoanelor apropiate să se trateze în acest spital – 4/4 (100%);
8. Pacienți care au avut starea de sănătate mai bună după externare – 4/4 (100%);
9. Pacienți care au declarat că li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente – 0/4 (0 %);
10. Pacienți care au dorit să raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au solicitat bani sau atenții – 0/4 (0 %);

Concluzii finale Din analiza rezultatelor obținute, se observă că toți pacienții chestionați sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital, un procent de 100% din pacienți au afirmat că s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în unitate și tot un procent de 100 % au afirmat că ar recomanda și altor persoane să acceseze serviciile medicale oferite de spital.