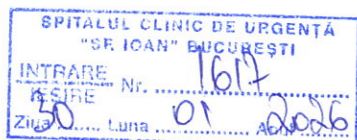


Compartimentul de Management al Calității Serviciilor de Sănătate



Aprobat
Manager
Robert AGAFITEI

În atenția Consiliului Medical



RAPORT ANUAL PRIVIND PRELUCRAREA
CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR
PERIOADA EVALUATĂ: IANUARIE – DECEMBRIE 2025

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea medicală vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal, și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire al pacienților față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, în cunoștință de cauză.

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților .

Chestionarul cuprinde un număr de 12 întrebări, răspunsurile fiind prelucrate în ordinea întrebărilor din chestionar.

Colectarea chestionarelor, precum și analiza datelor conținute în acestea s-a realizat la nivelul fiecărei secții, din cele menționate mai sus, din totalul pacienților externați, făcându-se media ponderată a tuturor secțiilor, după cum urmează din statistica întrebărilor chestionate.

CONCLUZII

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfacție al pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale, acordate în cadrul unității noastre.

Calitatea serviciilor de sănătate după OMS reprezintă gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul curent al cunoștințelor și tehnologiei medicale.

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boală a pacientului.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical – în ambulator, camera de gardă sau spital.

Caracterul de continuitate al relației medic-pacient conferă un grad mai mare de încredere și siguranță pacienților și implicit un grad mai înalt de satisfacție raportat la îngrijirile medicale.

Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decât competența profesională a acestora. Totodată, satisfacția pacientului este în strânsă dependență cu claritatea informațiilor primite.

În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan București, putem observa că răspunsurile obținute sunt favorabile. Exista în continuare o reticenta în ceea ce privește completarea chestionarelor de satisfacție.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice, rezultatele permit formularea unor demersuri de remediere a problemelor.

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.

Personalul medical este conștient de importanța care trebuie acordată informării pacienților privind drepturile și obligațiile acestora, dar există numeroase dileme referitoare la modul în care acest lucru e perceput de clienți în funcție de nivelul educațional și cultural.

1. Persoanele care au însoțit pacientul către secție:

În proporție de 82% repondenții au afirmat că au fost însoțiți de personal sanitar, 5% au fost însoțiți de aparținători și 13% declară că au mers singuri.

2. Calificativele acordate în legătură cu serviciile oferite de spital sunt:

Condițiile hoteliere au fost apreciate ca **bune** de 85,5% dintre repondenți, în timp ce 10,5% le-au apreciat ca **foarte bune**. 4,5 % dintre pacienții care au completat chestionarul, au considerat condițiile hoteliere ca fiind satisfăcătoare.

Serviciile de curățenie au fost catalogate ca fiind **bune** în proporție de 80,7%, în timp ce 19,3 % le-au considerat **foarte bune**, niciunul dintre pacienți nu le-a considerat ca fiind nesatisfăcătoare.

Ambientul spitalului a fost apreciat cu calificativul **foarte bine** în proporție de 55,96%, iar calificativul **bine** a fost acordat în proporție de 44,03%. Un singur pacient a considerat nesatisfăcător ambientul Spitalului Clinic de Urgență Sf. Ioan.

Calitatea hranei oferită în sistem catering și a serviciului de distribuire au fost apreciate de pacienții noștri ca **foarte bune** în proporție de 56,62%, 41,38% le-au considerat **bune**, iar 3% le-au considerat **nesatisfăcătoare**.

Calitatea actului medical și a îngrijirilor, precum și timpul acordat au fost apreciate ca **foarte bune** în proporție de 91% dintre pacienții spitalului, în timp ce 9% le-au considerat **bune**. Niciun pacient nu a acordat calificativul **nesatisfăcător**. Această percepție bună și foarte bună reiese și din calificativele acordate activității desfășurate de **medicii** din spitalul nostru (9% dintre repondenți acordând calificativul **bine**, iar

91% acordând calificativul foarte bine), de *asistentele medicale* (11% calitative bine și 89% calitative foarte bine) și infirmiere (17% dintre pacienți au acordat calificativul bine și 83% au apreciat cu calificativul foarte bine).

Aspectul lenjeriei și al efectelor de spital au fost considerate bune de către 42% dintre pacienții noștri, în timp ce 57.05% le-au considerat ca fiind foarte bune. 5 pacienti au acordat calificativul satisfăcător.

Un aspect care ne preocupă foarte mult este acela privind impresia generală a pacienților noștri. De aceea, monitorizăm cu foarte mare atenție calificativele acordate în legătură cu acest punct din chestionarul de satisfacție. Astfel 22% dintre pacienți se declară mulțumiți, iar 78% se declară foarte mulțumiți.

Astfel, 80% dintre pacienți consideră că dacă ar fi necesar să se reinterneze, în mod cert ar opta pentru Spitalul Clinic de Urgență Sf. Ioan, în timp ce 12% consideră probabilă reinternarea în spitalul nostru, iar 8% declară în mod categoric nu în ceea ce privește reinternarea în unitatea noastră.

S-au identificat chestionare incomplete sau completate necorespunzător, cu numeroase rubrici la care nu s-a răspuns. Acestea nu au fost luate în considerare în analiza noastră.

Recomandari

Pentru un rezultat cat mai obiectiv al evaluării gradului de satisfacție al pacienților, referitor la calitatea îngrijirilor medicale acordate în cadrul unității noastre, se recomandă utilizarea acestui instrument la nivelul tuturor secțiilor medicale într-un număr crescut, prin punerea la dispoziția pacienților a formularului de chestionar în vederea completării. Toate formularele completate vor fi predate de către asistentul șef al fiecărei secții, trimestrial, compartimentului de managementul calității spre analiză, întocmire Raport analiză și afișare pe site-ul spitalului. (Formularul Chestionar de satisfacție al pacientului se afla afișat pe pagina de intranet a spitalului).

Utilizarea rezultatelor analizei efectuate, în vederea luării măsurilor necesare specifice la nivelul fiecărei secții pentru creșterea gradului de satisfacție al pacienților și îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor medicale acordate beneficiarilor.

Intocmit,

Dr. Violeta MANASI

