



Spitalul de Boli Cronice Călinești

Str. Dr. Ion Crăciun, Nr. 484, Județul Argeș - Romania,
cod fiscal 31184060, Tel. : 0248 545 575 Fax. : 0248 651 280,
E-mail: spitalulcalinesti@yahoo.com
www.spitaluldebolicronicecalinesti.ro



Raport de analiză privind satisfacția pacienților

luna februarie 2020

Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității serviciilor medicale pe care o unitate sanitară le acordă pacienților care se adresează și beneficiază de servicii.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient mulțumit de serviciile oferite va reveni la medicul respectiv sau la spital sau va recomanda cu încredere și altor persoane să se adreseze spitalului. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care spitalul vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor acestuia.

Rezultatele analizei permit formarea unei opinii generale asupra percepției gradului de mulțumire al pacientului față de serviciile oferite, și de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a activității.

I. Analiză chestionare interne

Număr chestionare colectate – 22

Număr pacienți externați – 79

Grad de completare al chestionarului de satisfacție – **27,85 %** (*pacienți respondenți/pacienți externați x100*)

Număr pacienți mulțumiți / foarte mulțumiți - 21

Număr pacienți nemulțumiți - 0

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

Aspecte pozitive:

Satisfacția pacienților privind condițiile hoteliere

- 83,33 % au afirmat că sunt foarte bune;
- 16,67 % au afirmat că sunt bune;

Satisfacția privind starea de curățenie

- 77,27 % au afirmat că sunt foarte bune;
- 22,73 % au afirmat că sunt bune;

Calitatea hranei primite

- 77,27 % foarte mulțumiți;
- 22,73 % mulțumiți;

Calitatea lenjeriei și efectelor

- 72,73 % foarte mulțumiți;
- 27,27 % mulțumiți;

Calitatea comunicării , amabilitatea și disponibilitatea personalului

- 81,82 % din pacienți au fost foarte mulțumiți;
- 18,18 % din pacienți au fost 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 (informații de pe site ul Ministerului Sănătății – compartiment integritate)

1. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital – 3/5 (60 %);
2. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea medicului – 3/5 (60 %);
3. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de curățenia din spital – 3/5 (60 %);
4. Pacienți care au declarat că au fost nevoiți să cumpere medicamente și materiale sanitare – 1/5(20%);
5. Pacienți mulțumiți și foarte mulțumiți de activitatea și implicarea asistentelor medicale – 3/5 (60%);
6. Pacienți care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament – 5/5 (100%);
7. Pacienți care ar recomanda persoanelor apropiate să se trateze în acest spital – 5/5 (100%);
8. Pacienți care au avut starea de sănătate mai bună după externare – 4/5 (80%);
9. Pacienți care au declarat că li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente – 1/5 (20 %);
10. Pacienți care au dorit să raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății că li s-au solicitat bani sau atenții – 1/5 (20 %);

III. Concluzii finale

Din analiza rezultatelor obținute, se observă ca un procent de 89 % din pacienții chestionați sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital, un procent de 91,30% din pacienți au afirmat că s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în unitate, iar un procent de 100 % au afirmat că ar recomanda și altor persoane să acceseze serviciile medicale oferite de spital. Din analiza răspunsurilor centralizate de compartimentul de integritate al Ministerului Sănătății, 1 pacient a declarat că i s-a solicitat bani sau atenții de către personalul medical, iar o persoană a dorit să raporteze responsabilului din Ministerul Sănătății.

Întocmit,
Asistent șef
Loredana Tița