



Proces verbal predare – primire

Încheiat astăzi, 03/01/2018,

Subsemnata, ISTRATE ANCA, in urma colectarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor de pe sectia/compartimentul CARDIOLOGIE.

Predau chestionarele colectate in perioada 01.12.2017 – 31.12.2017

	Sectia/Compartimentul	Nume si prenume	Funcție	Nr. chestionare	Semnatura
PREDAT	CARDIOLOGIE	ISTRATE ANCA	ASISTENT SEF	47	
PRIMIT	ACHIZITII	MURGU OANA	REFERENT	47	

**ANALIZĂ PRIVIND EVALUAREA
CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE
A PACIENȚILOR**

**SECTIA:
CARDIOLOGIE**

PERIOADA: DECEMBRIE 2017

PREAMBUL

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 vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu prestarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

Chestionarul cuprinde 16 de întrebări.

Datele demografice privind pacienții chestionați

	TOTAL
Numărul de pacienți respondenți la chestionarul de satisfacție a pacienților	47
Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	-
- Sex:	
Feminin	22
Masculin	25
- Mediul de rezidență:	
urban	36
rural	11
- Vârstă:	
18-34 ani	1
35-54 ani	13
55-64 ani	14
peste 65 ani	19
- Nivel de studii:	
fără studii	1
gimnaziu	21
medii (liceu, școală postliceală)	23
superioare (universitare, postuniversitare)	2

1. Secția în care au fost internați pacienții chestionați

CARDIOLOGIE

Interpretarea chestionarelor de satisfacție a pacienților

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
Personalul medical a fost satisfăcător cu dumneavoastră?	47	41	5	1		87
Am fost mulțumit de calitatea serviciilor primite de la personalul medical?	47	36	11			83
Personalul medical mi-a asigurat suportul necesar în timpul transportului?	47	29	18			76
Personalul medical este însoțit de personal sanitar la consultațiile de disciplinare sau la procedurile de curățenie?	47	32	15			79
Personalul medical este considerat că este satisfăcător în secție?	47	31	13	3		75
Personalul medical este considerat că este satisfăcător în secție, la lenjeriei, a pernelor, a mobilierului și a celorlalte obiecte de la spital pe perioada de tratament?	47	22	23	2		67
Personalul medical este considerat că este satisfăcător în secție, la hranei și serviciului de curățenie?	47	23	21	3		67
Personalul medical este considerat că este satisfăcător în secție, la hranei și serviciului de curățenie?	47	42	5			89

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
...ați, ați opta pentru ...spital?						
...recomanda acest spital ...persoane?	47	47				94
...considerați că este ...a îngrijirilor medicale ...de personalul ...sanitar?	47	42	5			89
...licamentele care vi s-au ...trat în spital au fost: ...ost informat cu privire ...urile pacientului?	47	41	6			88
...siderați că vi s-a ...at dreptul la ...țialitate pe parcursul ...ării ?	47	43	4			90
...siderați că vi s-a ...at dreptul la informare ...serviciilor primite pe ...ul spitalizării ?	47	47				94
TOTAL						1172

Încadrarea punctajelor obținute se realizează după cum urmează:

Nr. maxim de puncte / 1 chestionar = 2 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 28 puncte

Nr. minim de puncte / 1 chestionar = 0 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 0 puncte

- ✦ **Pentru un punctaj mai mare sau egal cu 24 de puncte/ 1 chestionar → pacient foarte satisfăcut (foarte mulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 17 - 23 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial satisfăcut (mulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 9 - 16 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial nesatisfăcut (nemulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 0 - 8 puncte/ 1 chestionar → pacient nesatisfăcut (foarte nemulțumit)**

Total punctaj obținut, pentru un nr. de 47 chestionare = 1172

Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 24.93

16. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

Propunerile pacienților sunt următoarele :

Propunerile formulate mai sus de catre pacienti au fost centralizate in prezenta analiza si vor fi evaluate la nivel de conducere in ceea ce priveste posibilitatea ducerii lor la indeplinire.

CONCLUZII SI PROPUNERI

Procentul pacienților satisfăcuți (%) = 24.93

ex: Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 1172 / 47 = 24.93 puncte

*(Nr. puncte obtinute / Nr. maxim de puncte) * 47 = 24.93 / 28 = 89,03 % → procentul pacientilor satisfacuti*

In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice ale sistemului sanitar, 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 pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca toti pacientii au fost informati in ceea ce priveste drepturile lor. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce priveste documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.

Se poate observa nivelul de satisfactie general al pacientilor este de 89.03 %, ceea ce inseamna ca la nivel general pacientii Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara sunt satisfacuti (foarte multumiti).

Proces verbal predare – primire

Încheiat astăzi, 03 / 01 / 2018,

Subsemnata, VIRTOSU MIRELA, in urma colectarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor de pe sectia/compartimentul USTACC.

Predau chestionarele colectate in perioada 01.12.2017 – 31.12.2017

	Sectia/Compartimentul	Nume si prenume	Funcție	Nr. chestionare	Semnatura
PREDAT	USTACC	VIRTOSU MIRELA	ASISTENT COORDONATOR	27	
PRIMIT	ACHIZITII	MURGU OANA	REFERENT	27	

**ANALIZĂ PRIVIND EVALUAREA
CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE
A PACIENȚILOR**

**SECTIA:
USTACC**

PERIOADA: DECEMBRIE 2017

PREAMBUL

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 vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu prestarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

Chestionarul cuprinde 16 de întrebări.

Datele demografice privind pacienții chestionați

	TOTAL
Numărul de pacienți respondenți la chestionarul de satisfacție a pacienților	27
Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	-
- Sex:	
Feminin	11
Masculin	16
- Mediul de rezidență:	
urban	13
rural	14
- Vârstă:	
18-34 ani	3
35-54 ani	4
55-64 ani	9
peste 65 ani	11
- Nivel de studii:	
fără studii	0
gimnaziu	7
medii (liceu, școală postliceală)	16
superioare (universitare, postuniversitare)	4

1. Secția în care au fost internați pacienții chestionați

USTACC

Interpretarea chestionarelor de satisfacție a pacienților

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante b * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
Personalul medical a fost satisfăcător cu dumneavoastră?	27	25	2	0		52
Te-ai mulțumit de calitatea serviciilor primite de la personalul medical?	27	23	4	0		50
Personalul medical a asigurat suportul necesar și pe timpul transportului?	27	26	1	0		53
Personalul medical este bine instruit și însoțit de personal sanitar la consultațiile de disciplinare sau la investigații?	27	27	0	0		54
Personalul medical este bine instruit și consideră că este responsabil în secție?	27	25	1	1		51
Personalul medical este bine instruit și consideră că este responsabil în secție, a lenjeriei, a pernelor, a lenjeriei și a celorlalte obiecte de la spital pe perioada de tratament?	27	23	2	2		48
Personalul medical este bine instruit și consideră că este responsabil în secție, a hranei și serviciului de curățenie?	27	22	4	1		48
Personalul medical este bine instruit și consideră că este responsabil în secție, a hranei și serviciului de curățenie, a hranei și serviciului de curățenie?	27	27	0	0		54

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
1. Dacă ați opta pentru un tratament în spital?	27	26	1	0		53
2. Recomandați acest spital altor persoane?	27	25	2	0		52
3. În considerația că este calitatea îngrijirilor medicale și de personalul medical sanitar?	27	25	2	0		52
4. Medicamentele care vi s-au prescris în spital au fost adecvate?	27	25	2	0		52
5. Ați fost informat cu privire la procedurile pacientului?	27	24	3	0		51
6. În considerația că vi s-a oferit dreptul la informații și confidențialitate pe parcursul tratamentului?	27	20	7	0		47
TOTAL						717

Încadrarea punctajelor obținute se realizează după cum urmează:

Nr. maxim de puncte / 1 chestionar = 2 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 28 puncte

Nr. minim de puncte / 1 chestionar = 0 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 0 puncte

- ✦ Pentru un punctaj mai mare sau egal cu 24 de puncte/ 1 chestionar → pacient foarte satisfăcut (foarte mulțumit)
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 17 - 23 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial satisfăcut (mulțumit)
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 9 - 16 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial nesatisfăcut (nemulțumit)
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 0 - 8 puncte/ 1 chestionar → pacient nesatisfăcut (foarte nemulțumit)

Total punctaj obținut, pentru un nr. de 27 chestionare = 714

Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = $714/27 = 26.44$

16. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

Propunerile pacienților sunt următoarele :

Propunerile formulate mai sus de catre pacienti au fost centralizate in prezenta analiza si vor fi evaluate la nivel de conducere in ceea ce priveste posibilitatea ducerii lor la indeplinire.

CONCLUZII SI PROPUNERI

Procentul pacienților satisfăcuți (%) = 94.82 %

ex: Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 717 / 27 = 26.55 puncte

*(Nr. puncte obtinute / Nr. maxim de puncte) * 27 = 26.55 / 28 = 94.82 % → procentul pacientilor satisfacuti*

In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice ale sistemului sanitar, 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 pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca toti pacientii au fost informati in ceea ce priveste drepturile lor. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce priveste documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.



Se poate observa nivelul de satisfactie general al pacientilor este de 94.82 %, ceea ce inseamna ca la nivel general pacientii Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara sunt satisfacuti (foarte multumiti).

Proces verbal predare – primire

Încheiat astăzi, 03 / 01 / 2018,

Subsemnata, DEMEA DANIELA, in urma colectarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor de pe sectia/compartimentul CHIRURGIE.

Predau chestionarele colectate in perioada 01.12.2017 – 31.12.2017

	Sectia/Compartimentul	Nume si prenume	Funcție	Nr. chestionare	Semnatura
PREDAT	CHIRURGIE	DEMEA DANIELA	ASISTENT SEF	11	
PRIMIT	ACHIZITII	MURGU OANA	REFERENT	11	

**ANALIZĂ PRIVIND EVALUAREA
CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE
A PACIENȚILOR**

**SECTIA:
CHIRURGIE**

PERIOADA: DECEMBRIE 2017

PREAMBUL

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 vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu prestarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

Chestionarul cuprinde 16 de întrebări.

Datele demografice privind pacientii chestionati

	TOTAL
Numărul de pacienți respondenți la chestionarul de satisfacție a pacinetilor	11
Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	-
- Sex:	
Feminin	3
Masculin	8
- Mediul de rezidență:	
urban	9
rural	2
- Vârstă:	
18-34 ani	1
35-54 ani	2
55-64 ani	5
peste 65 ani	3
- Nivel de studii:	
fără studii	0
gimnaziu	0
medii (liceu, școală postliceală)	7
superioare (universitare, postuniversitare)	4

1. Secția în care au fost internați pacienții chestionați

CHIRURGIE

Interpretarea chestionarelor de satisfacție a pacienților

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
Personalul medical a fost satisfăcător cu dumneavoastră?	11	11	0	0		22
Am fost mulțumit de calitatea serviciilor primite de la personalul medical?	11	10	1	0		21
Am fost informat/asigurat suportul necesar pe timpul transportului?	11	11	0	0		22
Am fost însoțit de personal sanitar la consultațiile de igienă sau la procedurile?	11	11	0	0		22
Am considerat că este adecvată curățenia în secție?	11	10	1	0		21
Am considerat că este adecvată lenjeria, a pernelor, a lenjeriei și a celorlalte obiecte de la spital pe perioada de tratament?	11	9	2	0		20
Am considerat că este adecvată hrana și serviciul de curățenie?	11	8	3	0		19
Am considerat că este adecvată hrana și serviciul de curățenie?	11	10	1	0		21

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
1. Dacă ați opta pentru internare în spital, recomandați acest spital persoanelor din jurul dumneavoastră?	11	11	0	0		22
2. Dacă nu considerați că este necesară intervenția medicilor sau a îngrijirilor medicale din cadrul spitalului, considerați că este necesară intervenția personalului medical din cadrul spitalului sau a personalului medical din cadrul serviciului de ambulanță?	11	11	0	0		22
3. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul spitalului, considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul serviciului de ambulanță sau a medicilor din cadrul serviciului de urgență?	11	10	1	0		21
4. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul spitalului, considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul serviciului de ambulanță sau a medicilor din cadrul serviciului de urgență?	11	11	0	0		22
5. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul spitalului, considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul serviciului de ambulanță sau a medicilor din cadrul serviciului de urgență?	11	11	0	0		22
6. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul spitalului, considerați că este necesară intervenția medicilor din cadrul serviciului de ambulanță sau a medicilor din cadrul serviciului de urgență?	11	11	0	0		22
TOTAL						299

Încadrarea punctajelor obținute se realizează după cum urmează:

Nr. maxim de puncte / 1 chestionar = 2 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 28 puncte

Nr. minim de puncte / 1 chestionar = 0 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 0 puncte

- ✦ Pentru un punctaj mai mare sau egal cu 24 de puncte/ 1 chestionar → pacient foarte satisfăcut (foarte mulțumit)**
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 17 - 23 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial satisfăcut (mulțumit)**
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 9 - 16 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial nesatisfăcut (nemulțumit)**
- ✦ Pentru un punctaj cuprins între 0 - 8 puncte/ 1 chestionar → pacient nesatisfăcut (foarte nemulțumit)**

Total punctaj obținut, pentru un nr. de 11 chestionare = 299 p

Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 299/11 = 27.18

16. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

Propunerile pacienților sunt următoarele :

Propunerile formulate mai sus de catre pacienti au fost centralizate in prezenta analiza si vor fi evaluate la nivel de conducere in ceea ce priveste posibilitatea ducerii lor la indeplinire.

CONCLUZII SI PROPUNERI

Procentul pacienților satisfăcuți (%) = 97.07 %

ex: Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 299 / 11 = 27.18 puncte

*(Nr. puncte obtinute / Nr. maxim de puncte) * 11 = 27.18 / 28 = 97.07 % → procentul pacientilor satisfacuti*

In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice ale sistemului sanitar, 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 pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca toti pacientii au fost informati in ceea ce priveste drepturile lor. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce priveste documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.



Se poate observa nivelul de satisfactie general al pacientilor este de 97.07 %, ceea ce inseamna ca la nivel general pacientii Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara sunt satisfacuti (foarte multumiti).

Proces verbal predare – primire

Încheiat astăzi, 03/01/2018,

Subsemnata, BIZAU LOREDANA, in urma colectarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor de pe sectia/compartimentul RECUPERARE.

Predau chestionarele colectate in perioada 01.12.2017 – 31.12.2017

	Sectia/Compartimentul	Nume si prenume	Funcție	Nr. chestionare	Semnatura
PREDAT	RECUPERARE	BIZAU LOREDANA	ASISTENT SEF	11	
PRIMIT	ACHIZITII	MURGU OANA	REFERENT	11	

**ANALIZĂ PRIVIND EVALUAREA
CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE
A PACIENȚILOR**

**SECTIA:
RECUPERARE CARDIOVASCULARA**

PERIOADA: DECEMBRIE 2017

PREAMBUL

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 vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu prestarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

Chestionarul cuprinde 16 de întrebări.

Datele demografice privind pacienții chestionați

	TOTAL
Numărul de pacienți respondenți la chestionarul de satisfacție a pacinetilor	11
Distribuția caracteristicilor demo-sociale ale pacienților care au răspuns la chestionare după:	-
- Sex:	
Feminin	3
Masculin	8
- Mediul de rezidență:	
urban	9
rural	2
- Vârsta:	
18-34 ani	1
35-54 ani	2
55-64 ani	5
peste 65 ani	3
- Nivel de studii:	
fără studii	0
gimnaziu	0
medii (liceu, școală postliceală)	7
superioare (universitare, postuniversitare)	4

1. Secția în care au fost internați pacienții chestionați

RECUPERARE CARDIOVASCULARA

Interpretarea chestionarelor de satisfacție a pacienților

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
Personalul medical a fost cu dumneavoastră?	11	11	0	0		22
Am fost mulțumit de calitatea serviciilor primite de la personalul medical?	11	10	1	0		21
Personalul medical mi-a asigurat suportul necesar pe timpul transportului?	11	11	0	0		22
Personalul medical este însoțit de personal sanitar la consultațiile de diagnosticare sau la procedurile?	11	11	0	0		22
Personalul medical este considerat că este responsabil în secție?	11	10	1	0		21
Personalul medical este considerat că este responsabil, a pernelor, a lenjeriei și a celorlalte obiecte de la spital pe perioada de tratament?	11	9	2	0		20
Personalul medical este considerat că este responsabil și serviciului de curățenie?	11	8	3	0		19
Personalul medical este considerat să vă fie necesar să vă...	11	10	1	0		21

Întrebare	Numărul de răspunsuri completate la întrebare în chestionar	VARIANTE DE RĂSPUNS			Observații (unde este cazul)	Total punctaj obținut (nr. variante a * 2 puncte) + (nr. variante b * 1 puncte) + (nr. variante c * 0 puncte)
		A 2 puncte	B 1 punct (la întrebările cu variante a,b,c) 0 puncte (la întrebările cu variante a,b)	C (unde este cazul) 0 puncte		
1. Dacă ați opta pentru spitalul recomandat de medic, ați opta pentru acest spital sau altul?	11	11	0	0		22
2. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor de îngrijiri medicale de personalul medical de la spitalul sanitar?	11	11	0	0		22
3. Dacă considerați că este necesară intervenția medicilor de îngrijiri medicale de personalul medical de la spitalul sanitar?	11	10	1	0		21
4. Dacă ați fost informat cu privire la serviciile medicale oferite de personalul medical de la spitalul sanitar?	11	11	0	0		22
5. Dacă considerați că vi s-a oferit informații suficiente despre serviciile medicale oferite de personalul medical de la spitalul sanitar?	11	11	0	0		22
6. Dacă considerați că vi s-a oferit informații suficiente despre serviciile medicale oferite de personalul medical de la spitalul sanitar?	11	11	0	0		22
TOTAL						299

Încadrarea punctajelor obținute se realizează după cum urmează:

Nr. maxim de puncte / 1 chestionar = 2 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 28 puncte

Nr. minim de puncte / 1 chestionar = 0 puncte * 14 întrebări * 1 chestionar = 0 puncte

- ✦ **Pentru un punctaj mai mare sau egal cu 24 de puncte/ 1 chestionar → pacient foarte satisfăcut (foarte mulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 17 - 23 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial satisfăcut (mulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 9 - 16 puncte/ 1 chestionar → pacient parțial nesatisfăcut (nemulțumit)**
- ✦ **Pentru un punctaj cuprins între 0 - 8 puncte/ 1 chestionar → pacient nesatisfăcut (foarte nemulțumit)**

Total punctaj obținut, pentru un nr. de 11 chestionare = 299 p

Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 299/11 = 27.18

16. Vă rugăm să formulați propuneri cu privire la îmbunătățirea serviciilor furnizate de spital

Propunerile pacienților sunt următoarele :

Propunerile formulate mai sus de catre pacienti au fost centralizate in prezenta analiza si vor fi evaluate la nivel de conducere in ceea ce priveste posibilitatea ducerii lor la indeplinire.

CONCLUZII SI PROPUNERI

Procentul pacienților satisfăcuți (%) = 97.07 %

ex: Total punctaj obținut / nr. total de chestionare = 299 / 11 = 27.18 puncte

*(Nr. puncte obtinute / Nr. maxim de puncte) * 11 = 27.18 / 28 = 97.07 % → procentul pacientilor satisfacuti*

In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara putem observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile.

Utilitatea acestor rezultate rezidă atât în valoarea lor descriptivă, cât și în valoarea executivă. În urma analizei punctelor critice ale sistemului sanitar, 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 pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Din analiza rezultatelor se poate observa ca toti pacientii au fost informati in ceea ce priveste drepturile lor. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce priveste documentele semnate de catre ei, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta atat in scris cat si verbal.

Se poate observa nivelul de satisfactie general al pacientilor este de 97.07 %, ceea ce inseamna ca la nivel general pacientii Institutului de Boli Cardiovasculare Timisoara sunt satisfacuti (foarte multumiti).