

Analiza datelor din chestionarul de satisfacție a pacienților internați în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov în semestrul I, 2017,

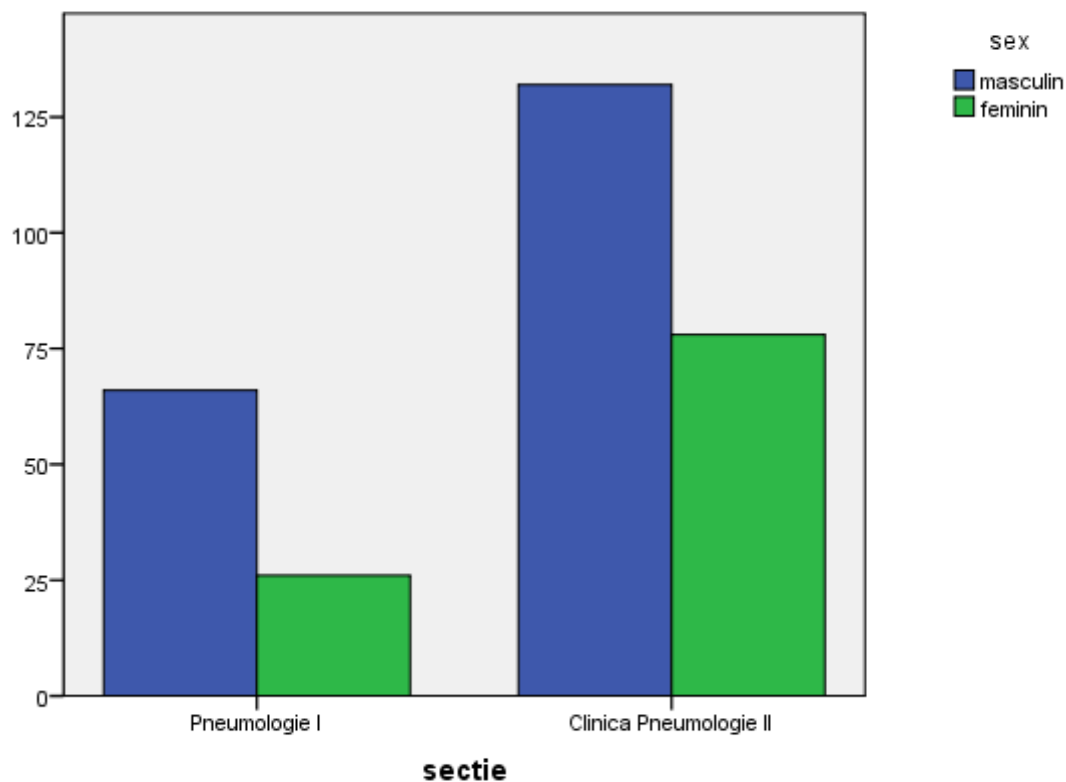
Pentru a îmbunătăți în permanență calitatea serviciilor acordate pacienților internați în regim de spitalizare continuă în cadrul Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov, acestora le-a fost înmănat la externare un chestionar de satisfacție pentru a fi completat. Pacienții au fost informați în preambulul chestionarului că este anonim și asigurați că răspunsurile sunt confidențiale și vor fi folosite doar pentru a îmbunătăți calitatea actului medical și relația cadru medical – pacient. După completare, pacienții au fost rugați să-l depună în cutia de sugestii și reclamații aflată în imediata apropiere.

În semestrul I al anului în curs, în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov secțiile 1 și 2 adulți au fost internați 1057 de pacienți dintre care 328 au completat chestionarul, reprezentând 31.03% din total pacienți internați.

Analiza datelor s-a făcut pentru fiecare secție, obținându-se următoarele rezultate:

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de sex

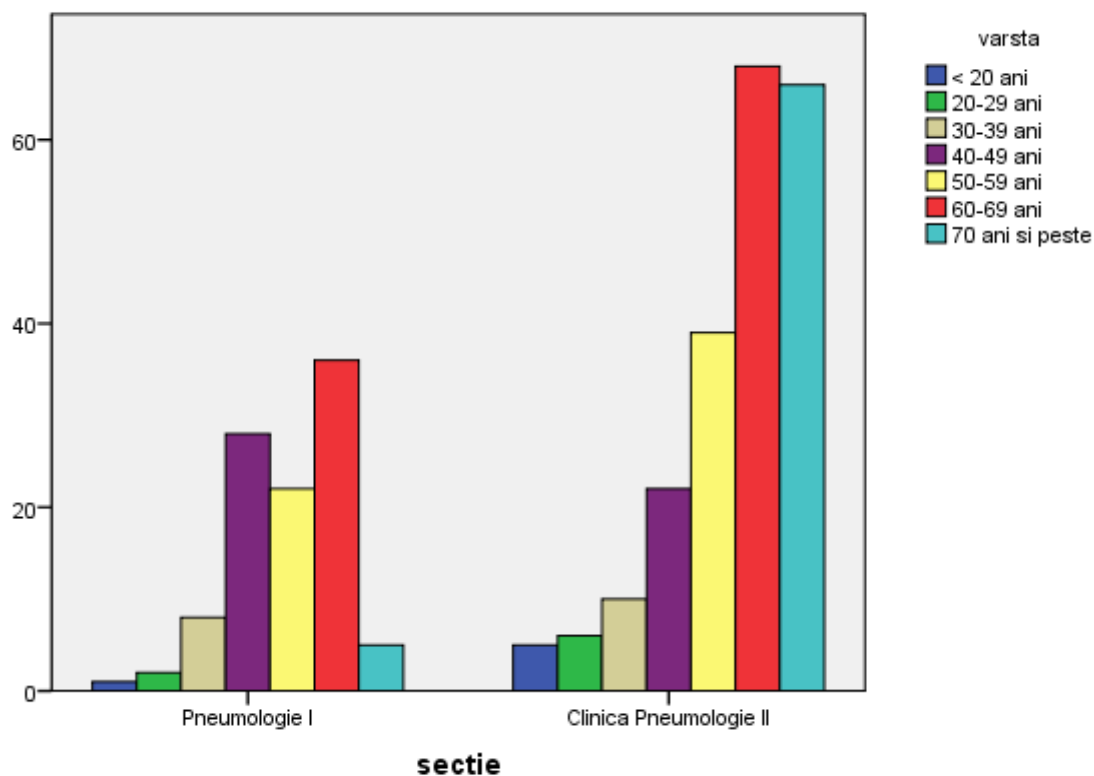
		sex		Total
		masculin	feminin	
sectie	Pneumologie I	66	26	92
		71.7%	28.3%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	132	78	210
		62.9%	37.1%	100.0%
Total		198	104	302
		65.6%	34.4%	100.0%



- Se observă că aproape 2/3 din respondenți sunt bărbați

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de vârstă

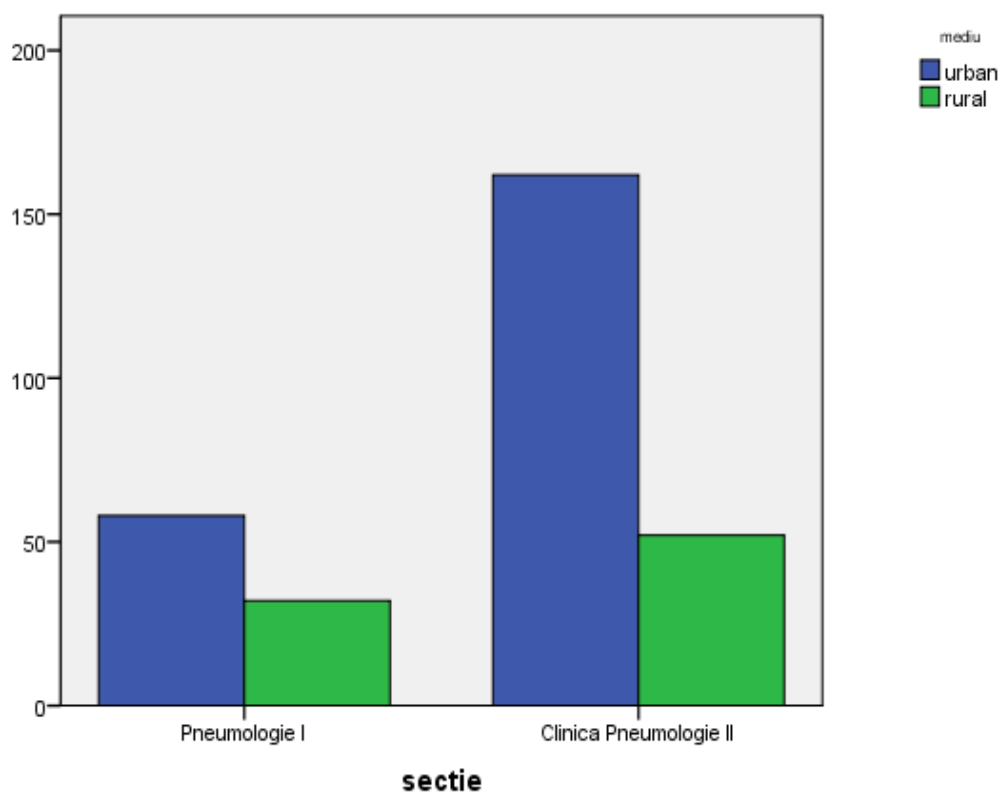
	varsta							Total
	<20	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	70 ani si peste	
sectie Pneumologie I	1 1.0%	2 2.0%	8 7.8%	28 27.5%	22 21.6%	36 35.3%	5 4.9%	102 100.0%
Clinica Pneumologie II	5 2.3%	6 2.8%	10 4.6%	22 10.2%	39 18.1%	68 31.5%	66 30.6%	216 100.0%
Total	6 1.9%	8 2.5%	18 5.7%	50 15.7%	61 19.2%	104 32.7%	71 22.3%	318 100.0%



- se observă că cei mai mulți pacienți internați se încadrează în categoria de vârstă 60-69 de ani

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de mediul de rezidență

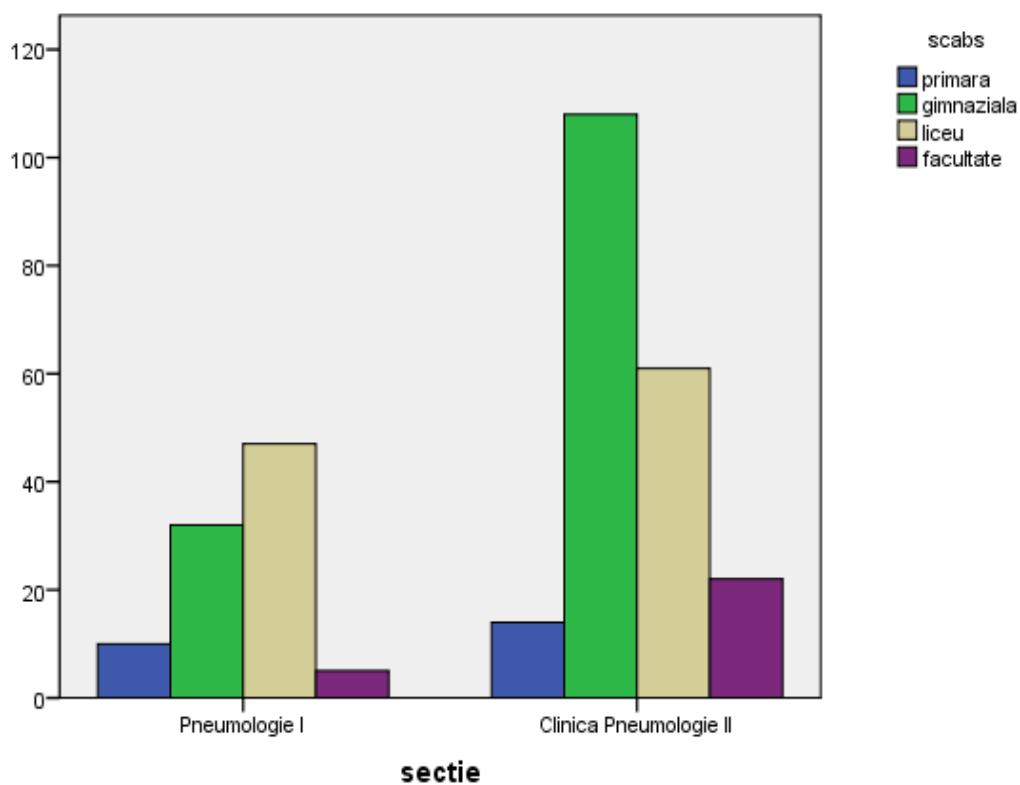
		mediu		Total
		urban	rural	
secție	Pneumologie I	58	32	90
		64.4%	35.6%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	162	52	214
		75.7%	24.3%	100.0%
Total		220	84	304
		72.4%	27.6%	100.0%



- respondenții locuiesc preponderant (72.4%) în mediul urban.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de ultima școală absolvită

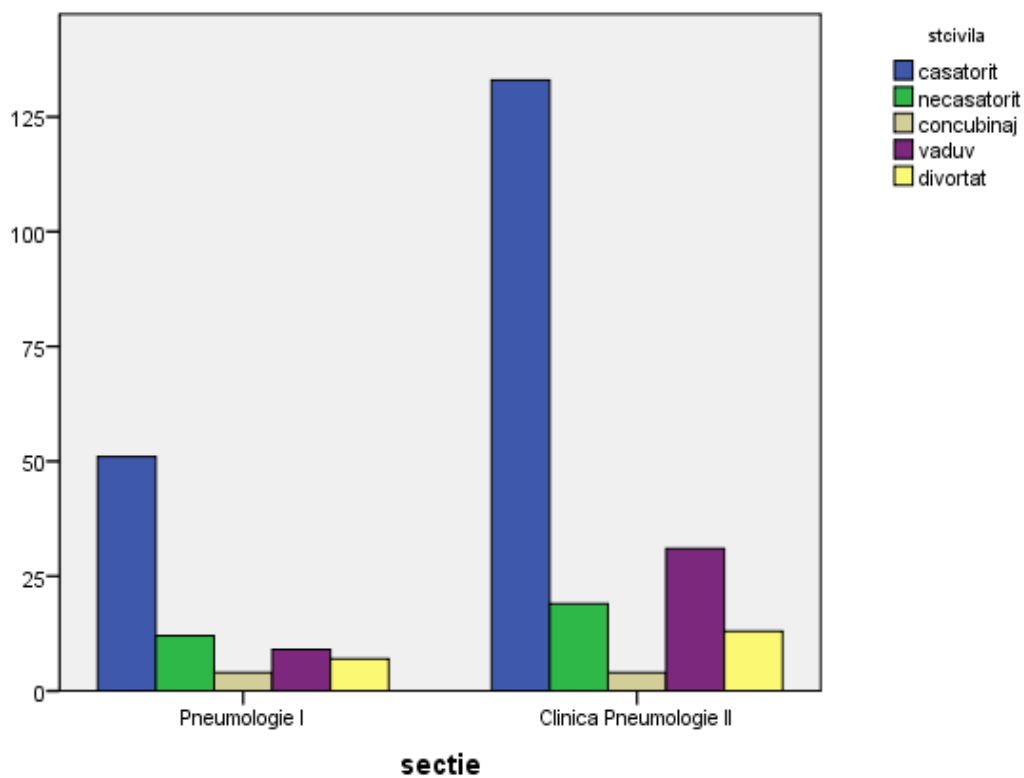
		scabs				Total
		primara	gimnaziala	liceu	facultate	
sectie	Pneumologie I	10 10.6%	32 34.0%	47 50.0%	5 5.3%	94 100.0%
	Clinica Pneumologie II	14 6.8%	108 52.7%	61 29.8%	22 10.7%	205 100.0%
Total		24 8.0%	140 46.8%	108 36.1%	27 9.0%	299 100.0%



- Doar 9% dintre respondenți sunt absolvenți de studii superioare, cei mai mulți fiind absolvenți de gimnaziu, 46.8%

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de starea civilă

secție	stcivila					Total
	casatorit	necasatorit	concubinaj	vaduv	divortat	
Pneumologie I	51	12	4	9	7	83
	61.4%	14.5%	4.8%	10.8%	8.4%	100.0%
Clinica Pneumologie II	133	19	4	31	13	200
	66.5%	9.5%	2.0%	15.5%	6.5%	100.0%
Total	184	31	8	40	20	283
	65.0%	11.0%	2.8%	14.1%	7.1%	100.0%



- 65% din respondenți sunt căsătoriți

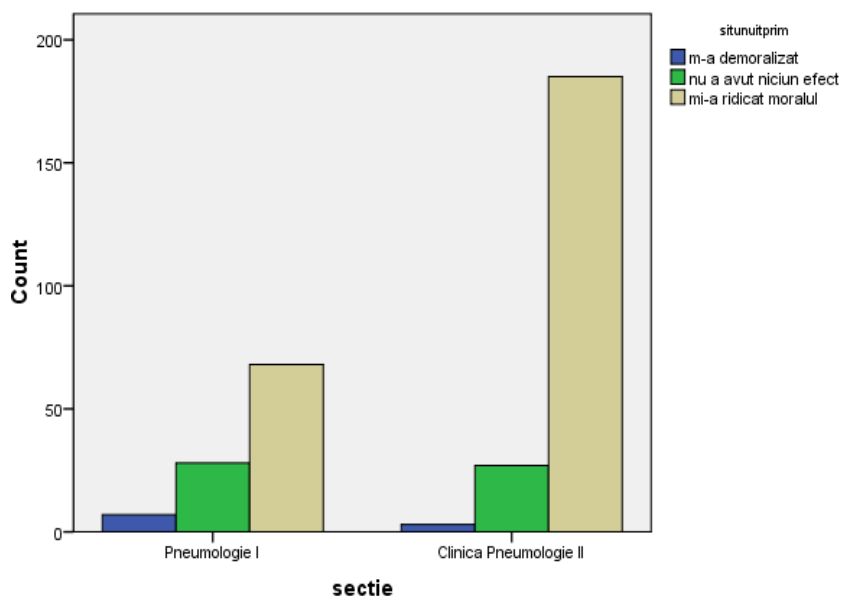
Prima impresie la internare

		Prima impresie	
		Nr.	Procent
prima impresie ^a	curtenie	325	33.0%
	lux	5	.5%
	aglomeratie	2	.2%
	mizerie	1	.1%
	disciplina	309	31.4%
	liniste	322	32.7%
	saracie	2	.2%
Total		985	100.0%

Curățenia, liniștea și disciplina sunt primele impresii preponderente ale pacienților la internare.

Situația din unitatea de primire

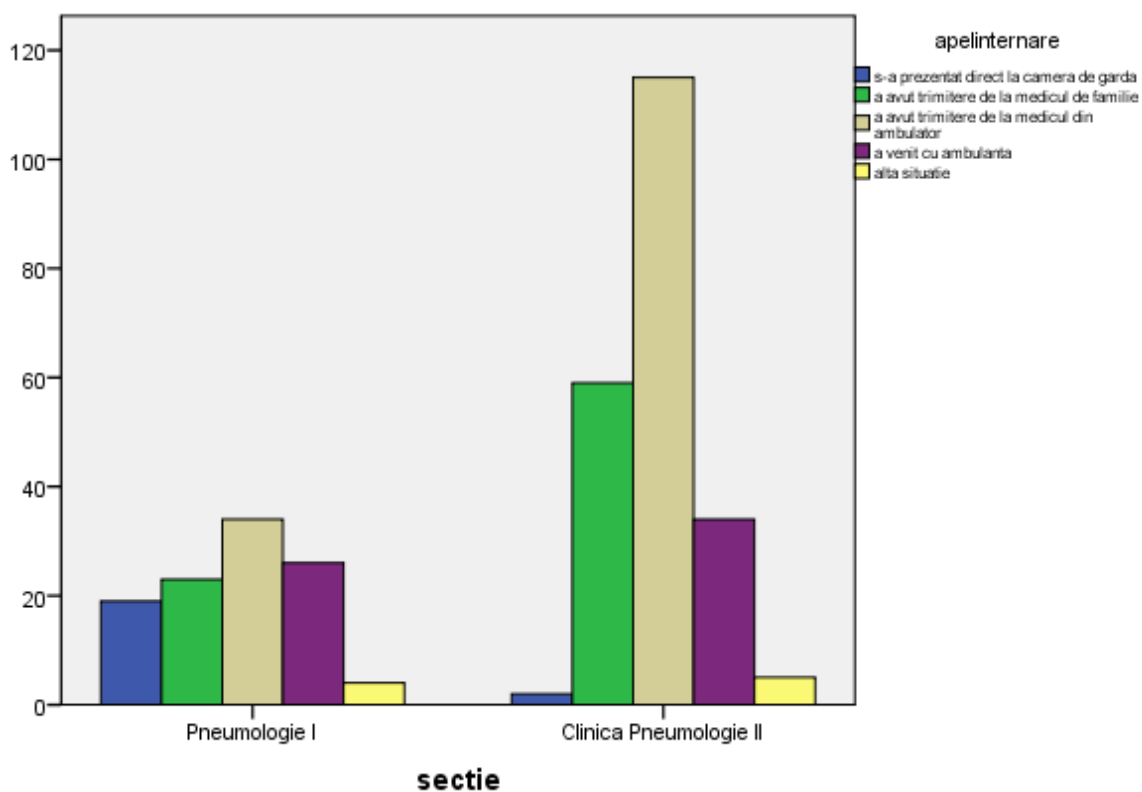
		situnuitprim			Total
		m-a demoralizat	nu a avut niciun efect	mi-a ridicat moralul	
sectie	Pneumologie I	7	28	68	103
		6.8%	27.2%	66.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	3	27	185	215
		1.4%	12.6%	86.0%	100.0%
Total		10	55	253	318
		3.1%	17.3%	79.6%	100.0%



- Situația din unitatea de primire a ridicat moralul pentru 79,6% din respondenți

Cum a apelat la internare

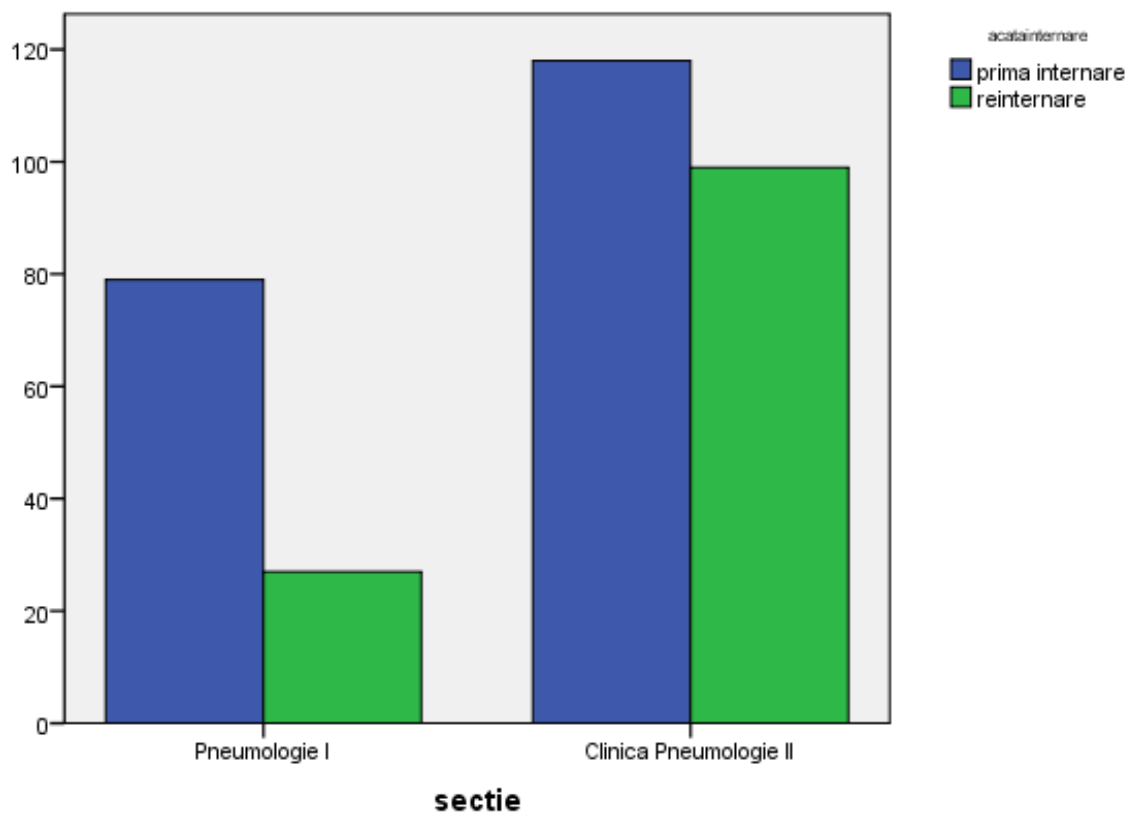
	apelinternare					Total
	s-a prezentat direct la camera de garda	a avut trimitere de la medicul de familie	a avut trimitere de la medicul din ambulator	a venit cu ambulanta	alta situatie	
sectie Pneumologie I	19 17.9%	23 21.7%	34 32.1%	26 24.5%	4 3.8%	106 100.0%
Clinica Pneumologie II	2 .9%	59 27.4%	115 53.5%	34 15.8%	5 2.3%	215 100.0%
Total	21 6.5%	82 25.5%	149 46.4%	60 18.7%	9 2.8%	321 100.0%



- Aproape jumătate din respondenți au venit la internare cu trimitere de la medicul din ambulatoriu

Prima internare/reinternarea

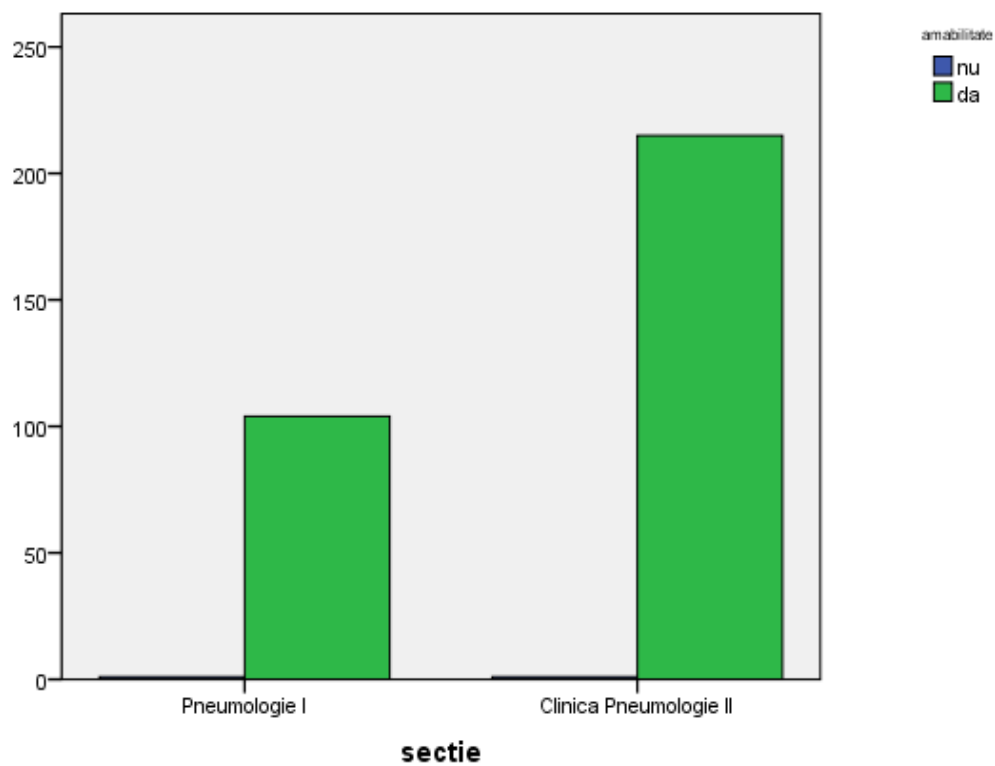
		acatainternare		Total
		prima internare	reinternare	
sectie	Pneumologie I	79	27	106
		74.5%	25.5%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	118	99	217
		54.4%	45.6%	100.0%
Total		197	126	323
		61.0%	39.0%	100.0%



- Majoritatea respondenților au fost la prima internare (61%)

A fost primit cu amabilitate

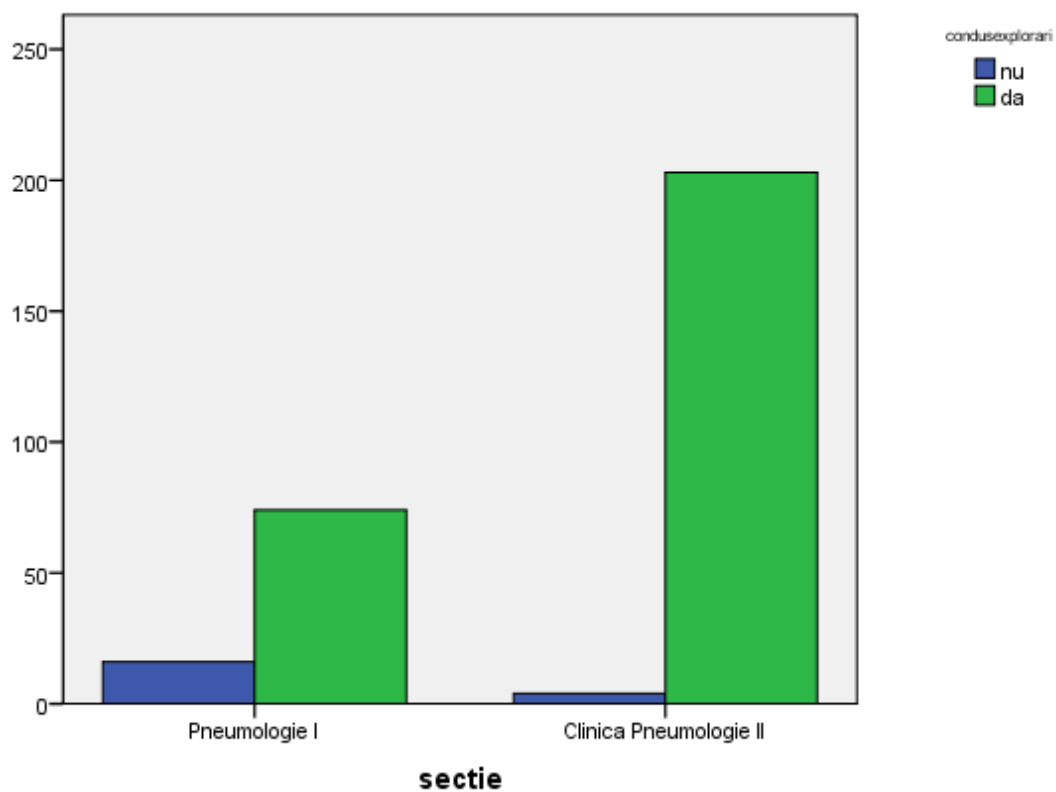
		amabilitate		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	1 1.0%	104 99.0%	105 100.0%
	Clinica Pneumologie II	1 .5%	215 99.5%	216 100.0%
Total		2 .6%	319 99.4%	321 100.0%



- 99,4% dintre respondenți consider că au fost primiți cu amabilitate la internare

A fost condus la explorări

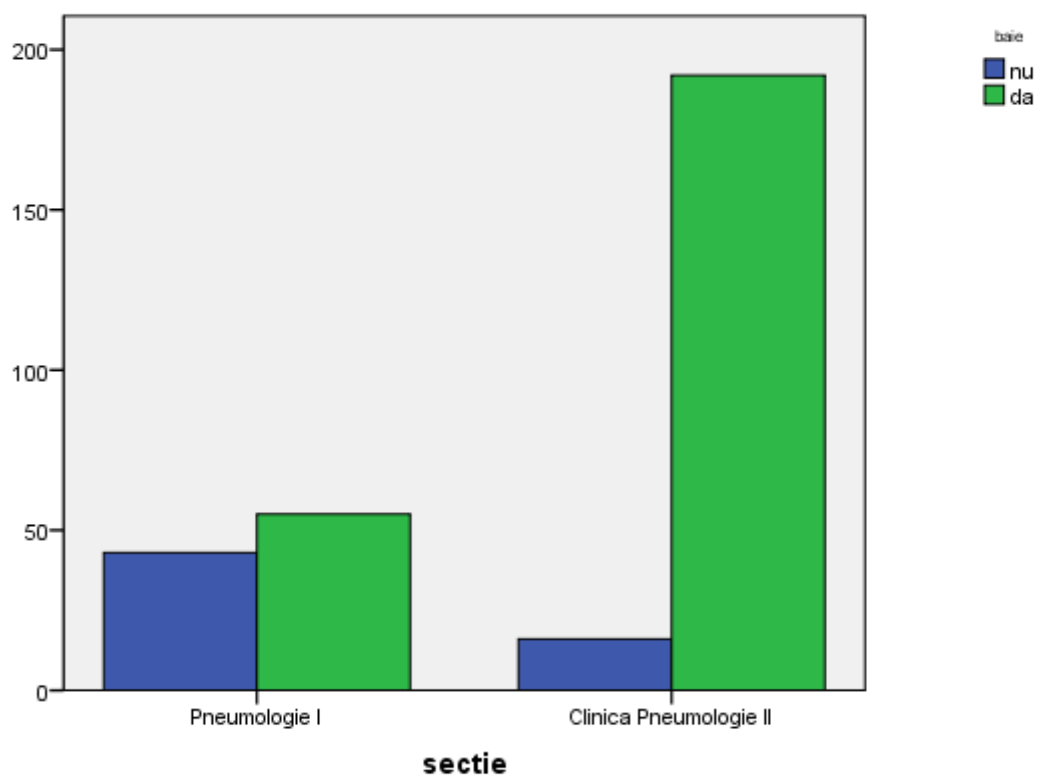
		condusexplorari		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	16 17.8%	74 82.2%	90 100.0%
	Clinica Pneumologie II	4 1.9%	203 98.1%	207 100.0%
Total		20 6.7%	277 93.3%	297 100.0%



- 93.3 % din respondenți afirmă că au fost conduși la explorările funcționale.

A făcut baie la internare

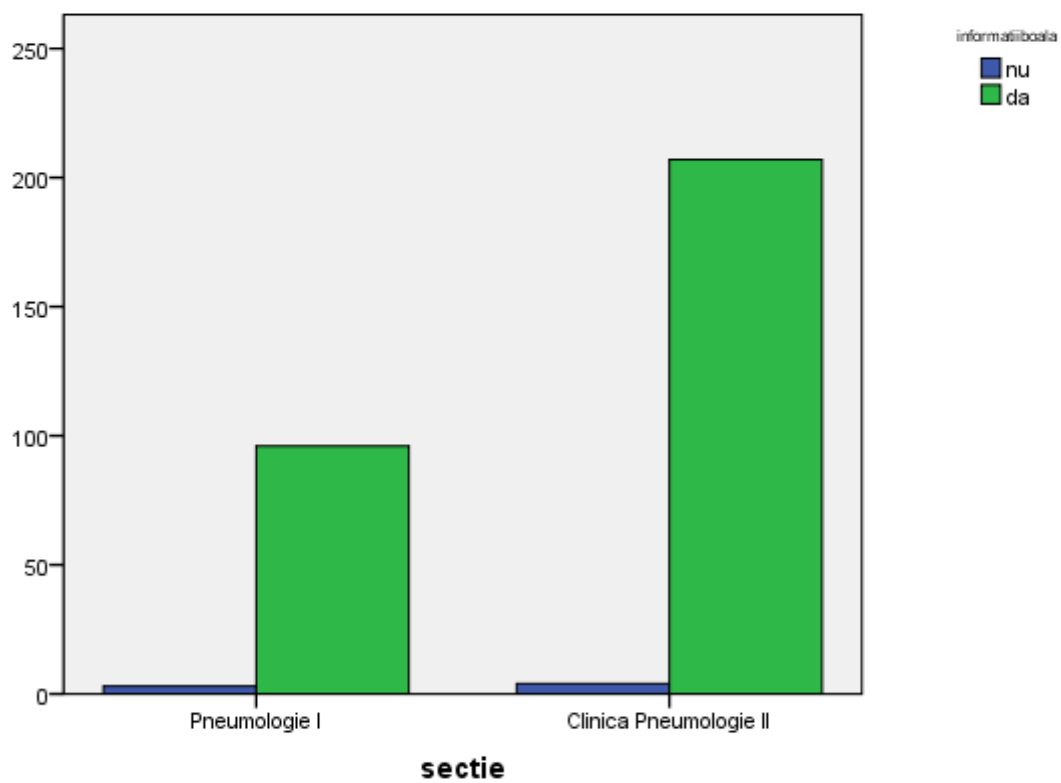
		baie		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	43 43.9%	55 56.1%	98 100.0%
	Clinica Pneumologie II	16 7.7%	192 92.3%	208 100.0%
Total		59 19.3%	247 80.7%	306 100.0%



- 80,7 % din respondenți afirmă că au făcut baie la internare

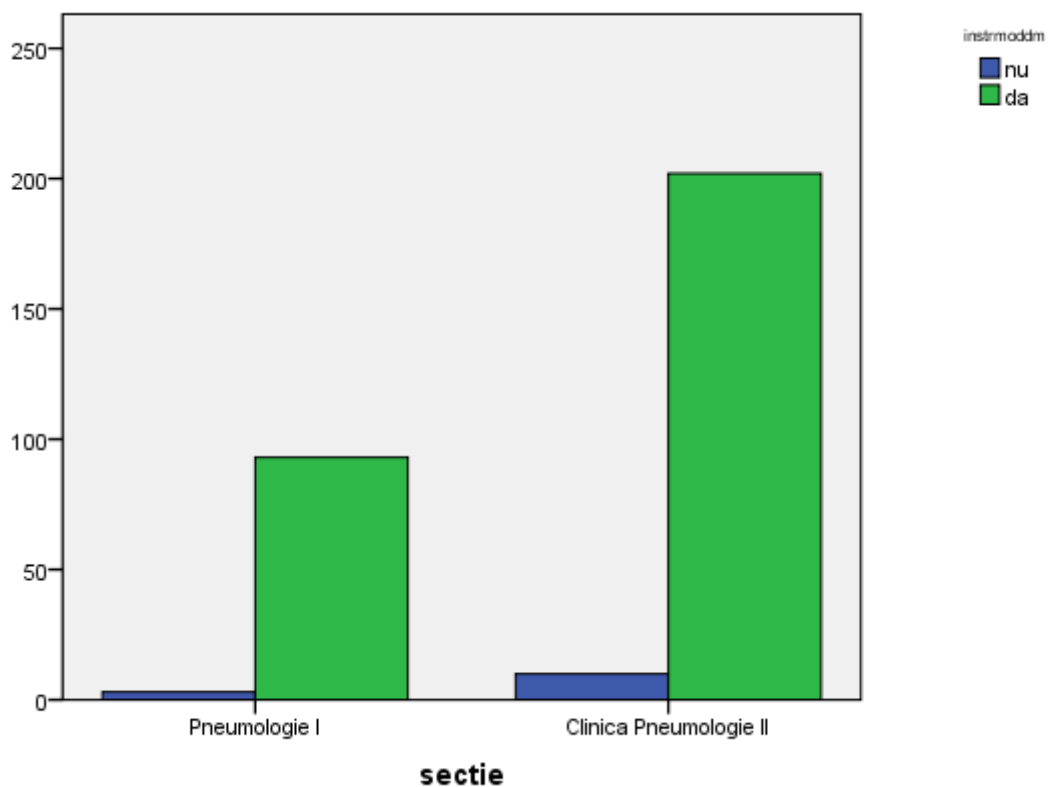
A fost informat pe înțeles despre boală, tratament, risc operator, prognostic

		informatiiboala		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	3 3.0%	96 97.0%	99 100.0%
	Clinica Pneumologie II	4 1.9%	207 98.1%	211 100.0%
Total		7 2.3%	303 97.7%	310 100.0%



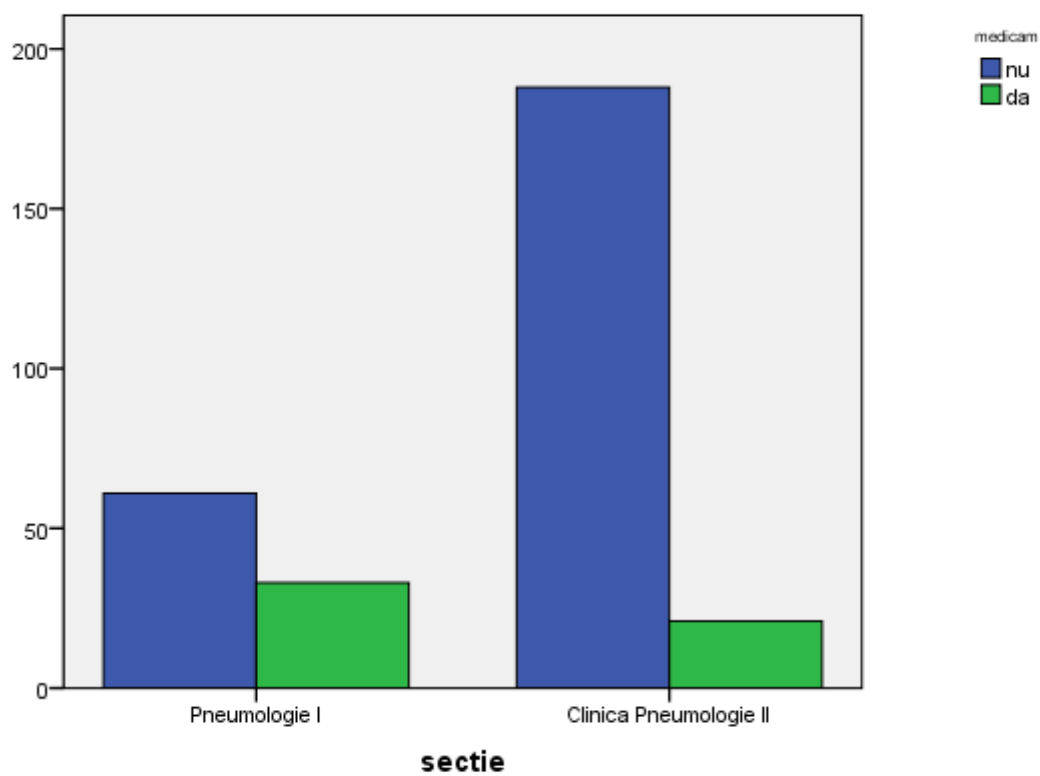
A fost instruit asupra modului de administrare a medicației

		instrmoddm		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	3	93	96
		3.1%	96.9%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	10	202	212
		4.7%	95.3%	100.0%
Total		13	295	308
		4.2%	95.8%	100.0%



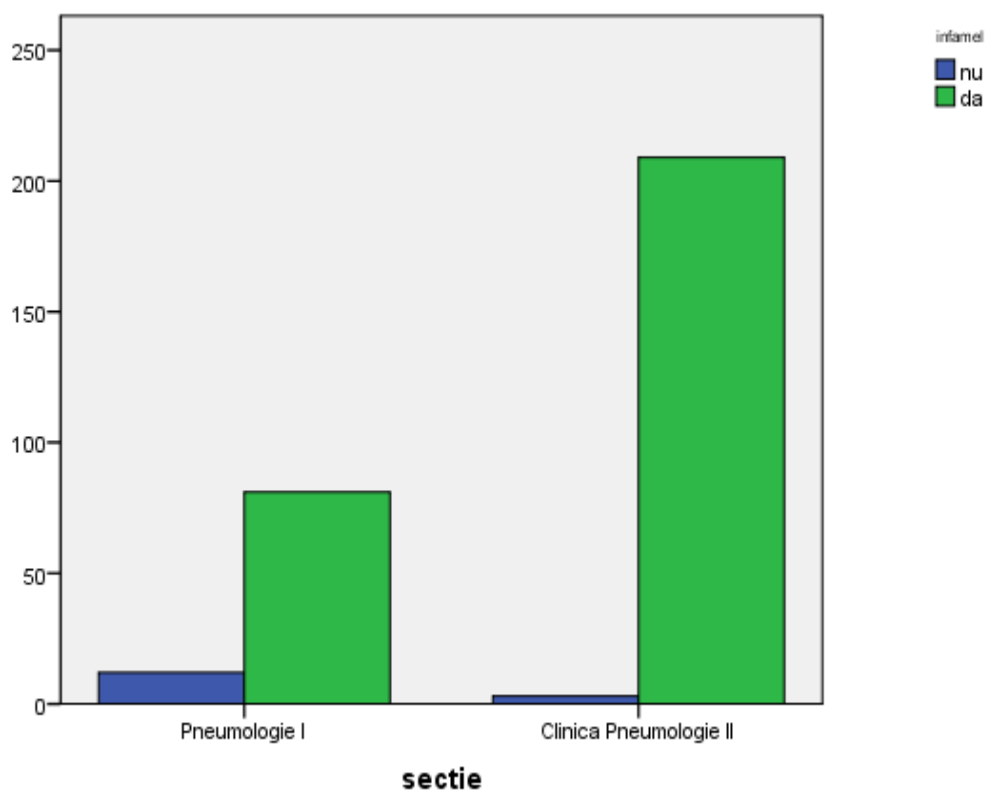
A adus medicamente de acasă

		medicam		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	61	33	94
		64.9%	35.1%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	188	21	209
		90.0%	10.0%	100.0%
Total		249	54	303
		82.2%	17.8%	100.0%



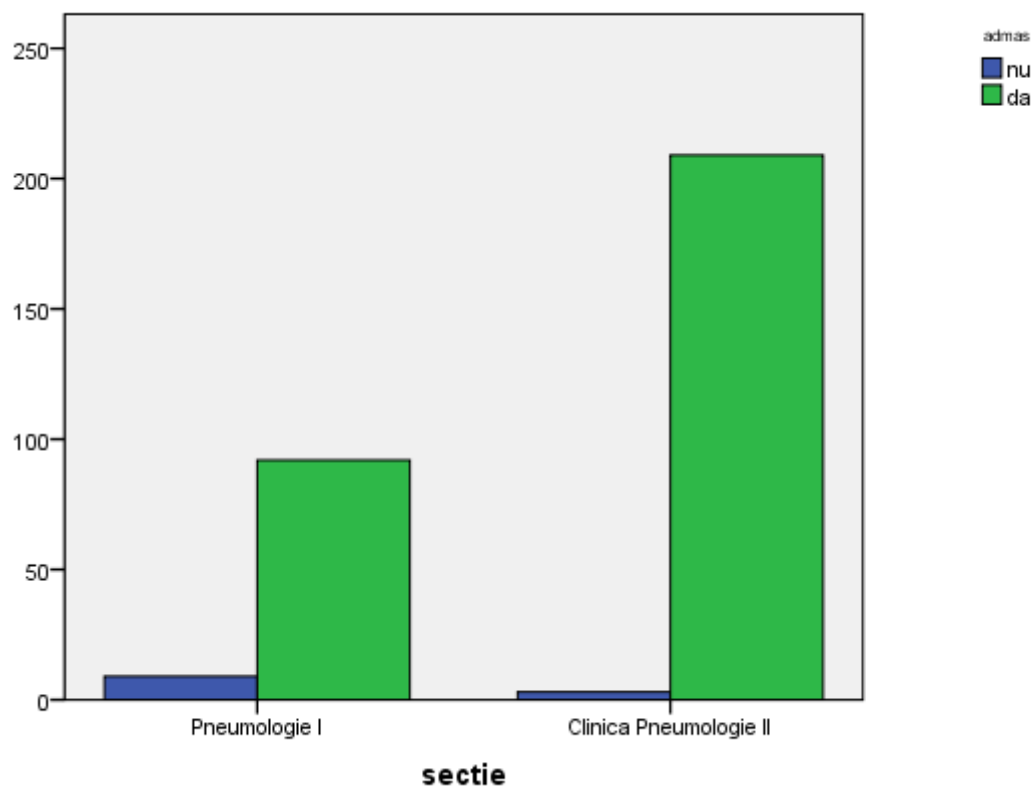
Informațiile primite de la medici au ajutat la ameliorarea stării de sănătate

		infamel		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	12 12.9%	81 87.1%	93 100.0%
	Clinica Pneumologie II	3 1.4%	209 98.6%	212 100.0%
Total		15 4.9%	290 95.1%	305 100.0%



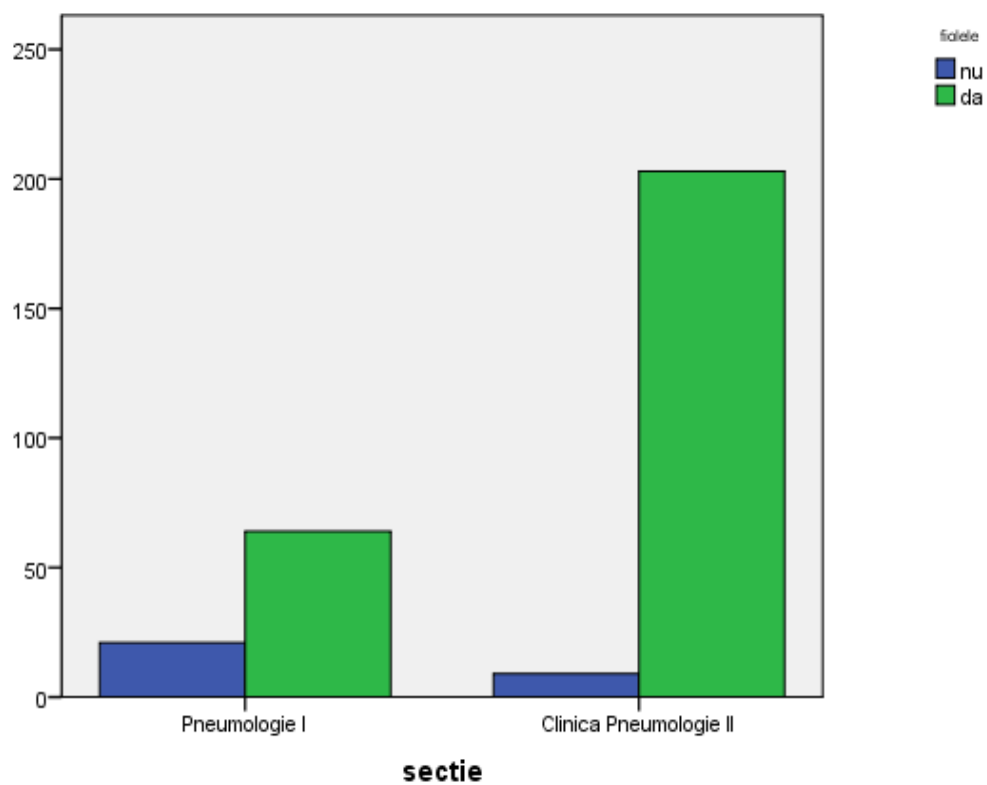
Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale

		admas		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	9 8.9%	92 91.1%	101 100.0%
	Clinica Pneumologie II	3 1.4%	209 98.6%	212 100.0%
Total		12 3.8%	301 96.2%	313 100.0%



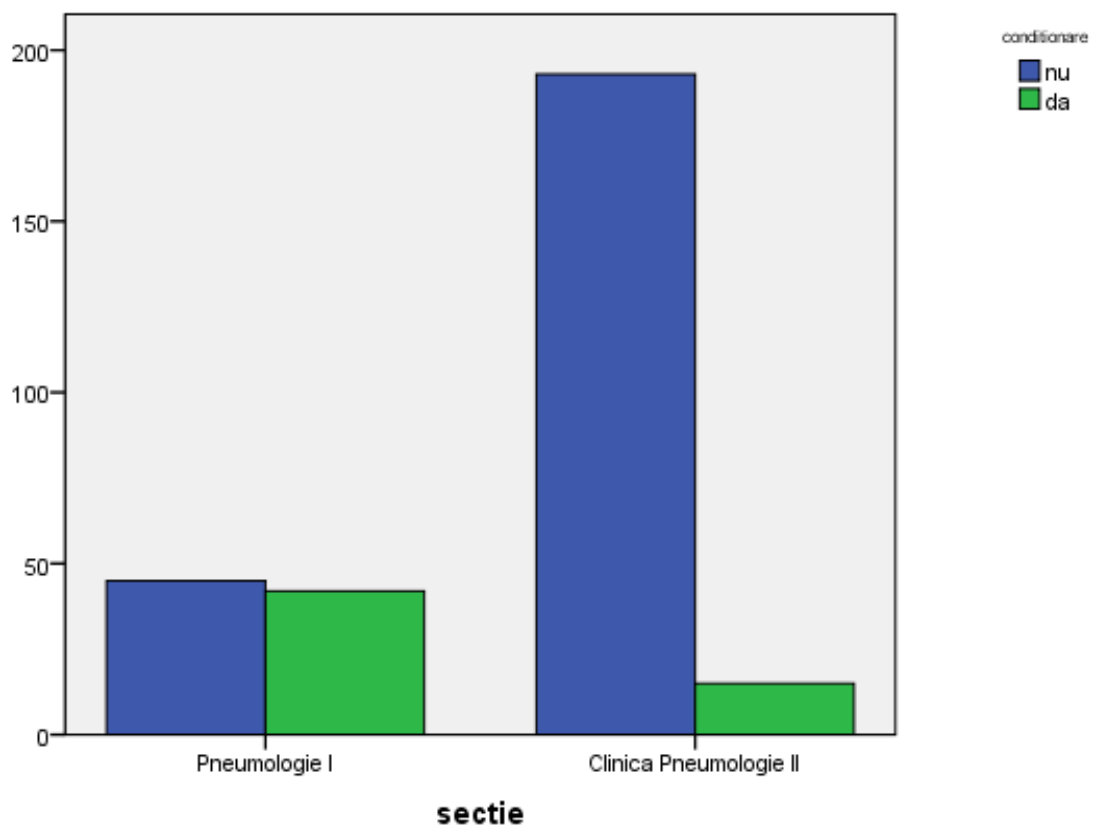
Fiolele s-au deschis în fața pacientului

		fiolele		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	21 24.7%	64 75.3%	85 100.0%
	Clinica Pneumologie II	9 4.2%	203 95.8%	212 100.0%
Total		30 10.1%	267 89.9%	297 100.0%



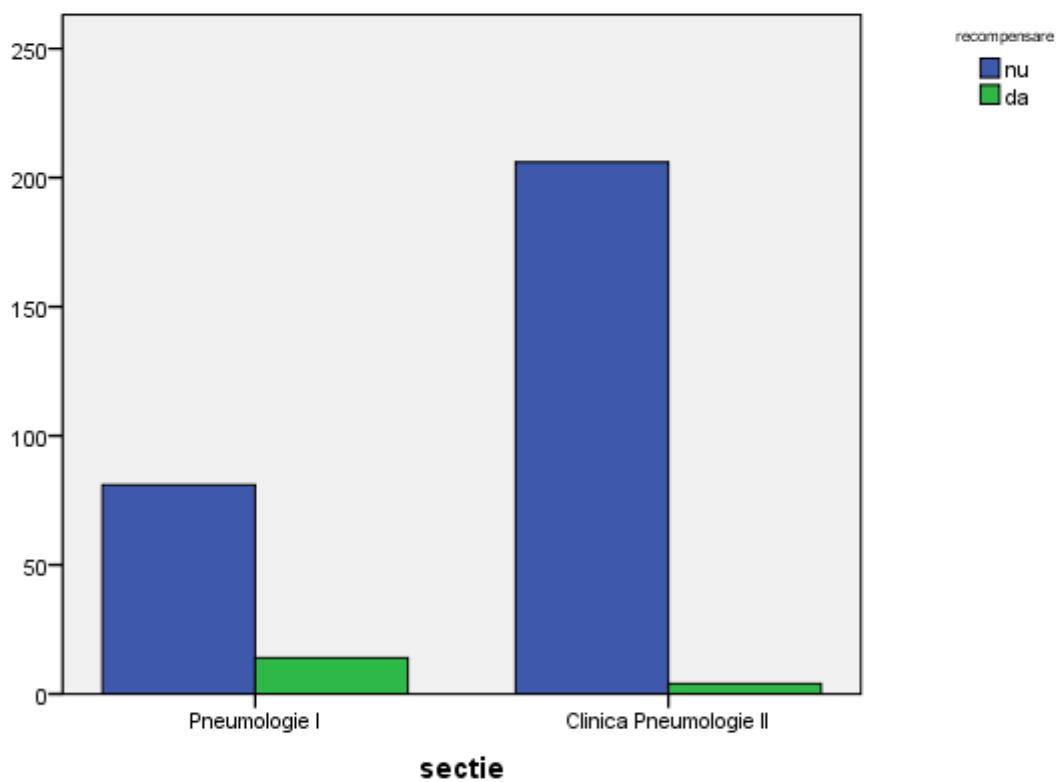
A sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care a avut nevoie

		condiționare		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	45	42	87
		51.7%	48.3%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	193	15	208
		92.8%	7.2%	100.0%
Total		238	57	295
		80.7%	19.3%	100.0%



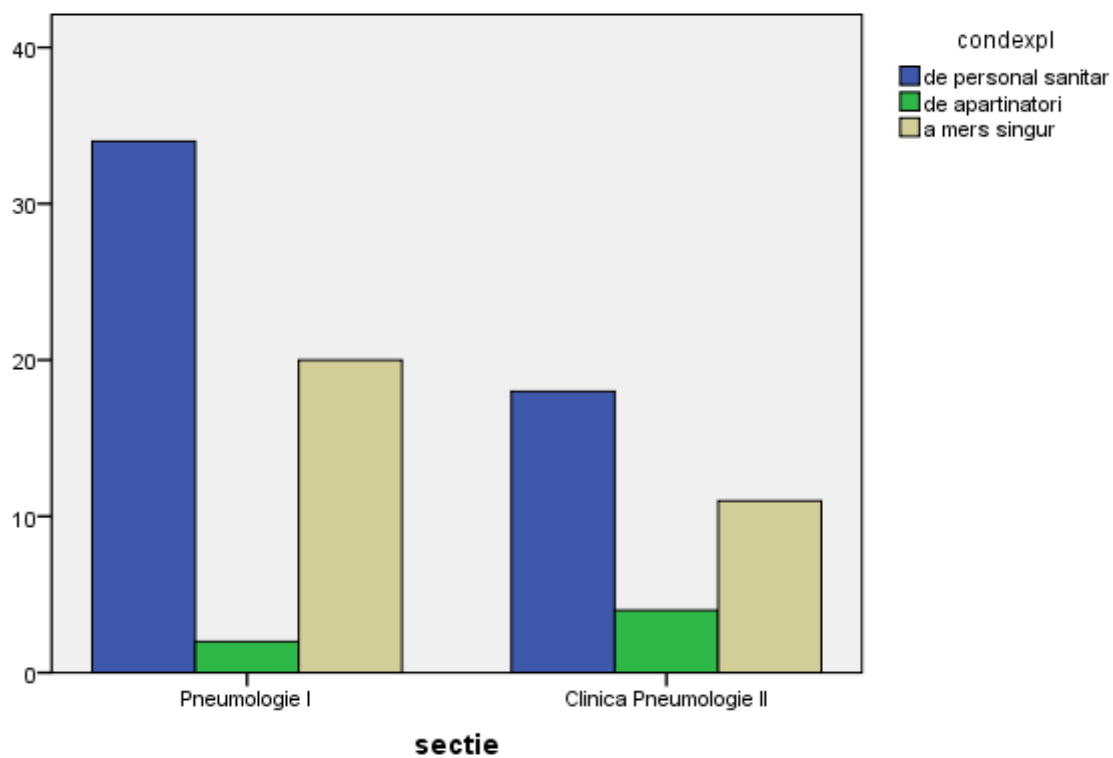
A simțit nevoia de a recompense prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia

		recompensare		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	81	14	95
		85.3%	14.7%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	206	4	210
		98.1%	1.9%	100.0%
Total		287	18	305
		94.1%	5.9%	100.0%



La explorările funcționale a fost condus de :

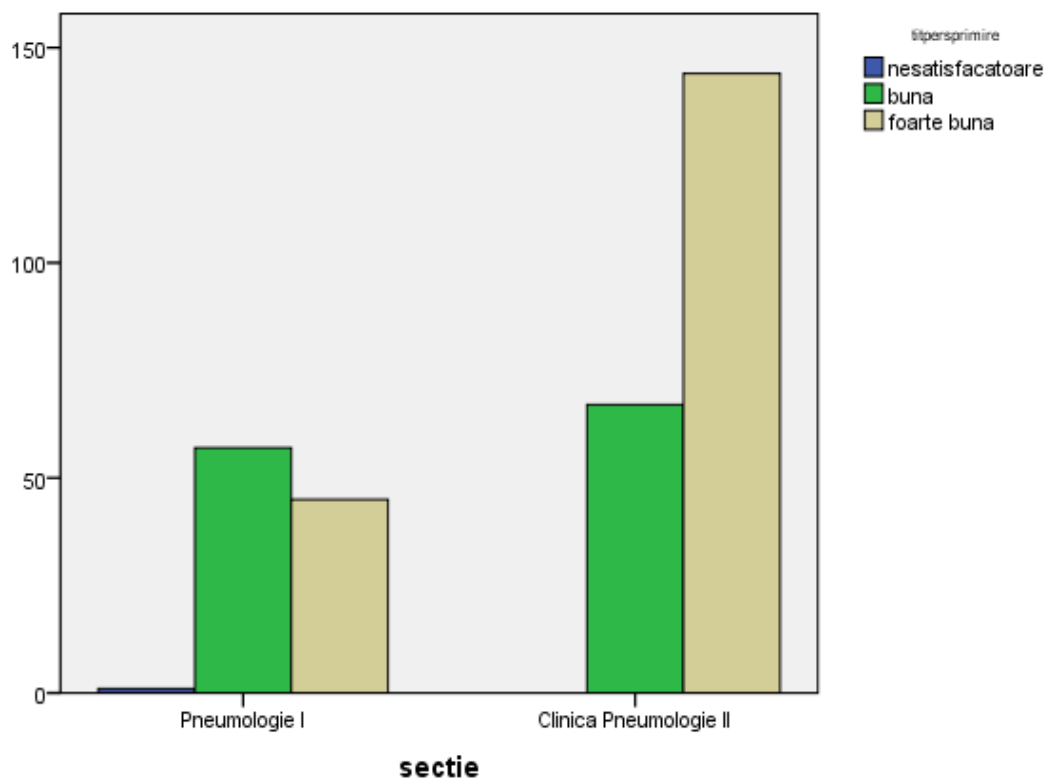
		condexpl			Total
		de personal sanitar	de aparținători	a mers singur	
sectie	Pneumologie I	34	2	20	56
		60.7%	3.6%	35.7%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	18	4	11	33
		54.5%	12.1%	33.3%	100.0%
Total		52	6	31	89
		58.4%	6.7%	34.8%	100.0%



- 58,4% din respondenți afirmă că au fost însoțiți de personalul medical la explorările funcționale.

Atitudinea personalului la primire

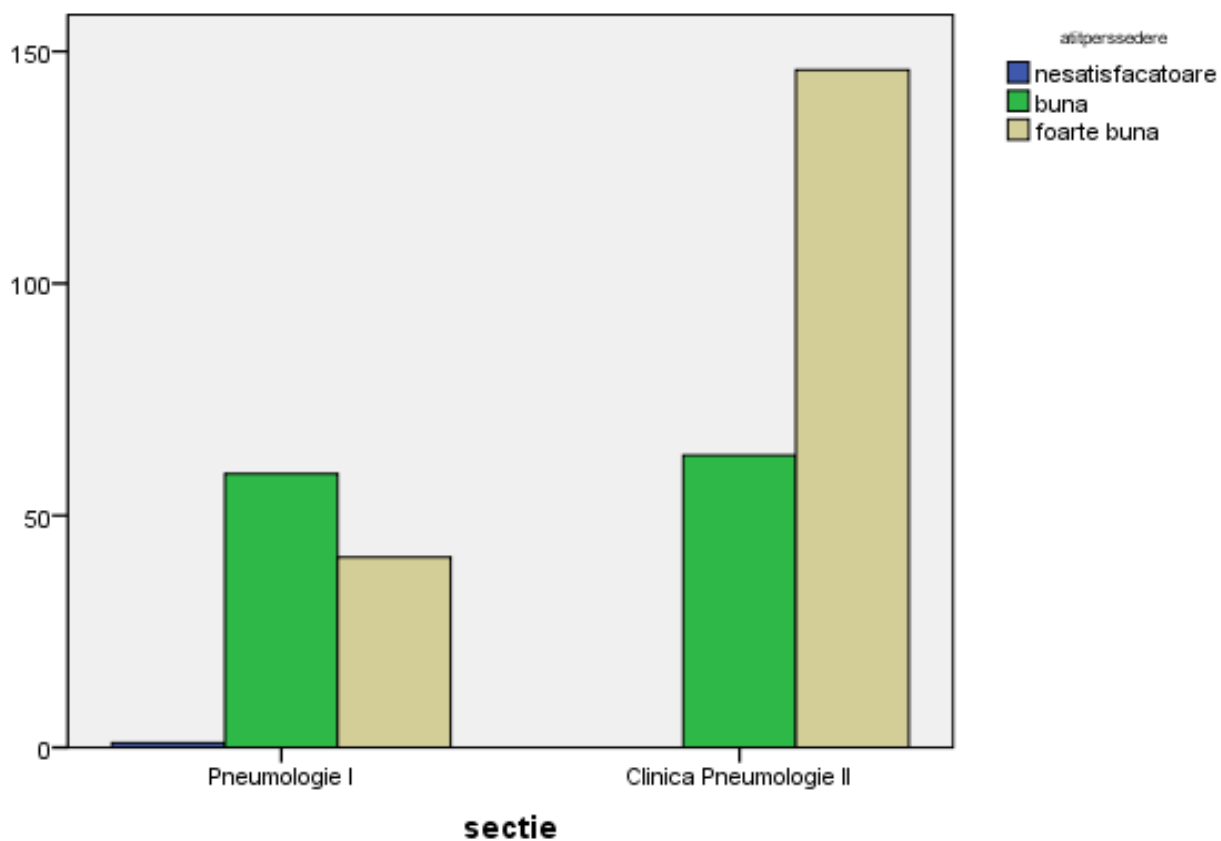
		atitpersprimire			Total
		nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1	57	45	103
		1.0%	55.3%	43.7%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0	67	144	211
		.0%	31.8%	68.2%	100.0%
Total		1	124	189	314
		.3%	39.5%	60.2%	100.0%



- 99.7% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului la primire.

Atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate

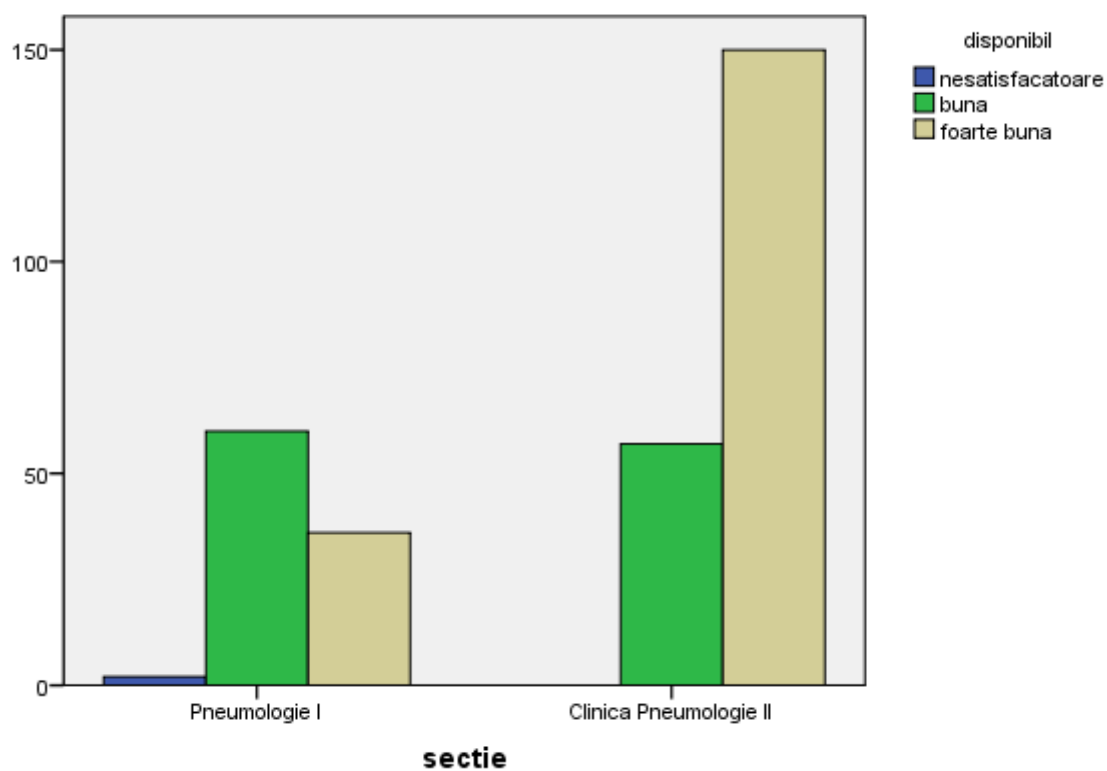
		atitpersedere			Total
		nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1	59	41	101
		1.0%	58.4%	40.6%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0	63	146	209
		.0%	30.1%	69.9%	100.0%
Total		1	122	187	310
		.3%	39.4%	60.3%	100.0%



99.7% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate.

Disponibilitatea personalului

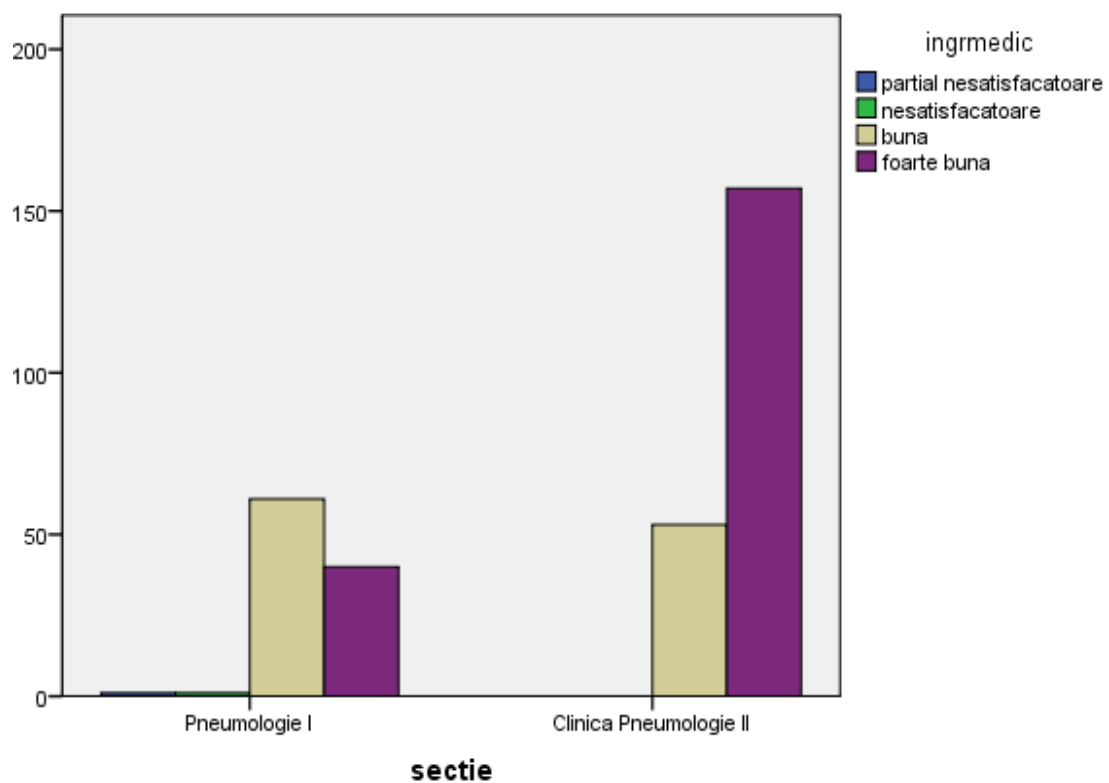
		Disponibilitatea personalului			Total
		nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	2	60	36	98
		2.0%	61.2%	36.7%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0	57	150	207
		.0%	27.5%	72.5%	100.0%
Total		2	117	186	305
		.7%	38.4%	61.0%	100.0%



- 99.4% din respondenti au fost mulțumiți de disponibilitatea personalului

Îngrijirea acordată de medic

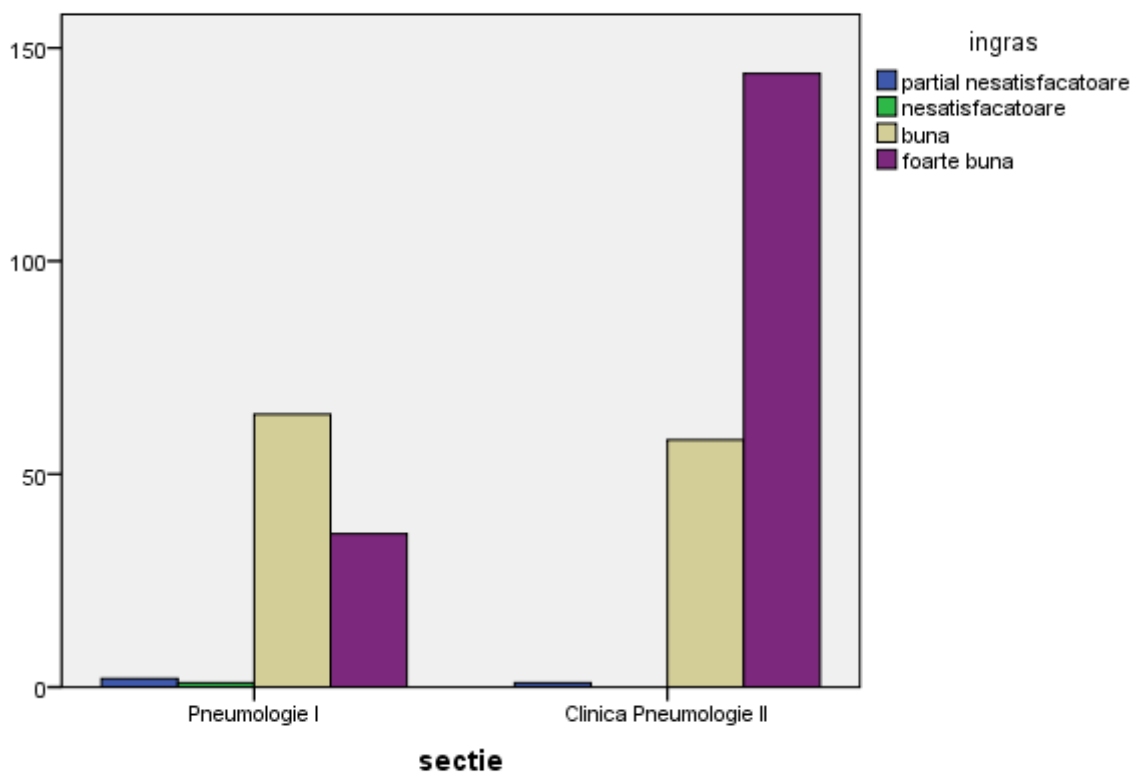
		ingrmedic				Total
		Partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1 1.0%	1 1.0%	61 59.2%	40 38.8%	103 100.0%
	Clinica Pneumologie II	0 .0%	0 .0%	53 25.2%	157 74.8%	210 100.0%
Total		1 .3%	1 .3%	114 36.4%	197 62.9%	313 100.0%



- 99,4% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de medic

Îngrijirea acordată de asistentele medicale

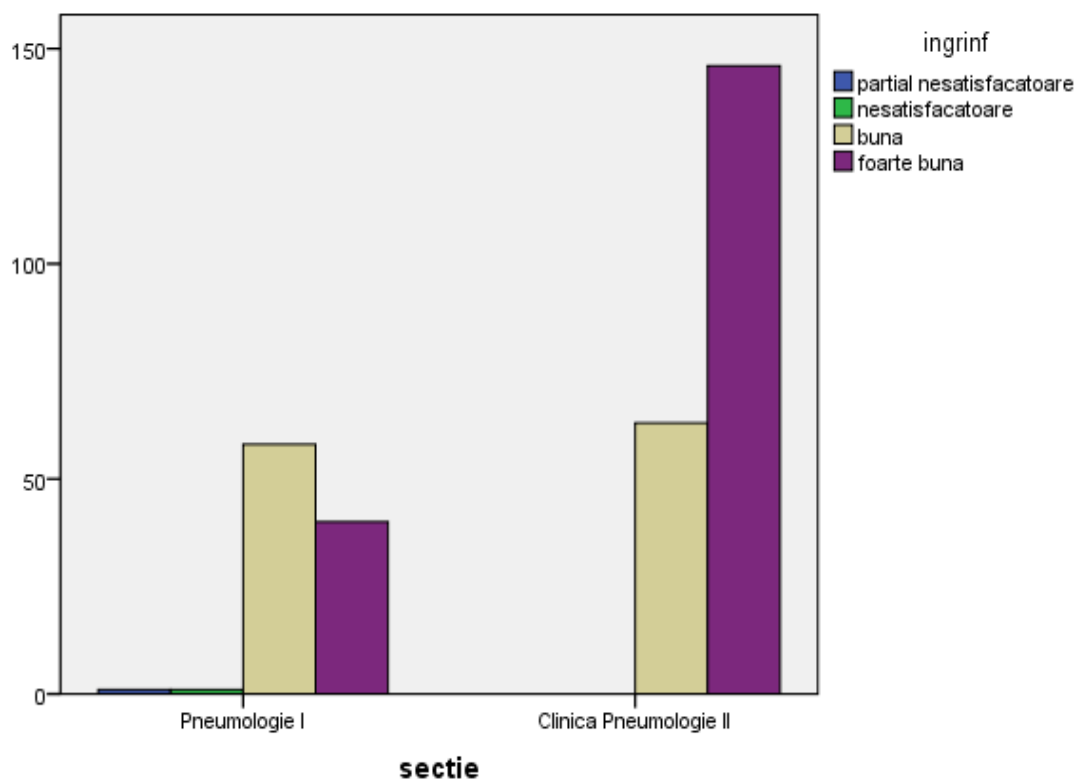
		ingras				Total
		Partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	2 1.9%	1 1.0%	64 62.1%	36 35.0%	103 100.0%
	Clinica Pneumologie II	1 .5%	0 .0%	58 28.6%	144 70.9%	203 100.0%
Total		3 1.0%	1 .3%	122 39.9%	180 58.8%	306 100.0%



- 98.7% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de asistentele medicale

Îngrijirea acordată de infirmiere

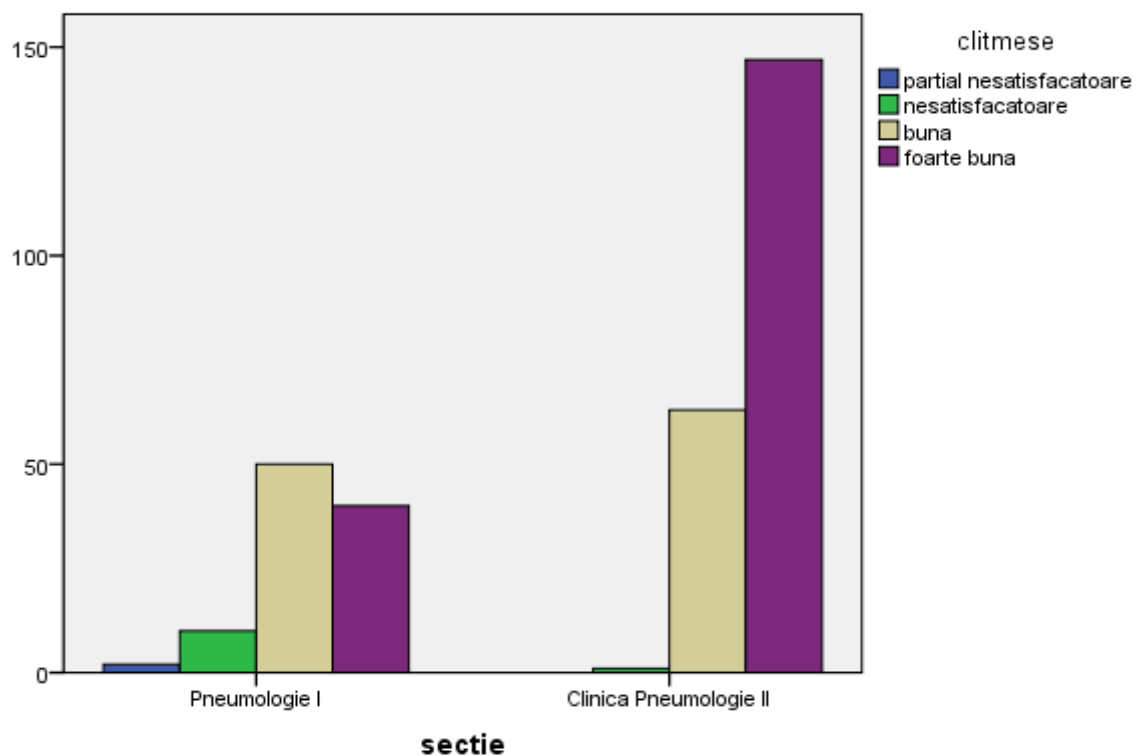
		ingrinf				Total
		partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Count	1	1	58	40	100
	% within sectie	1.0%	1.0%	58.0%	40.0%	100.0%
Clinica Pneumologie II	Count	0	0	63	146	209
	% within sectie	.0%	.0%	30.1%	69.9%	100.0%
Total	Count	1	1	121	186	309
	% within sectie	.3%	.3%	39.2%	60.2%	100.0%



- Doar 0,6% din respondenți sunt nesatisfăcuți de îngrijirea acordată de infirmiere

Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție a acestora

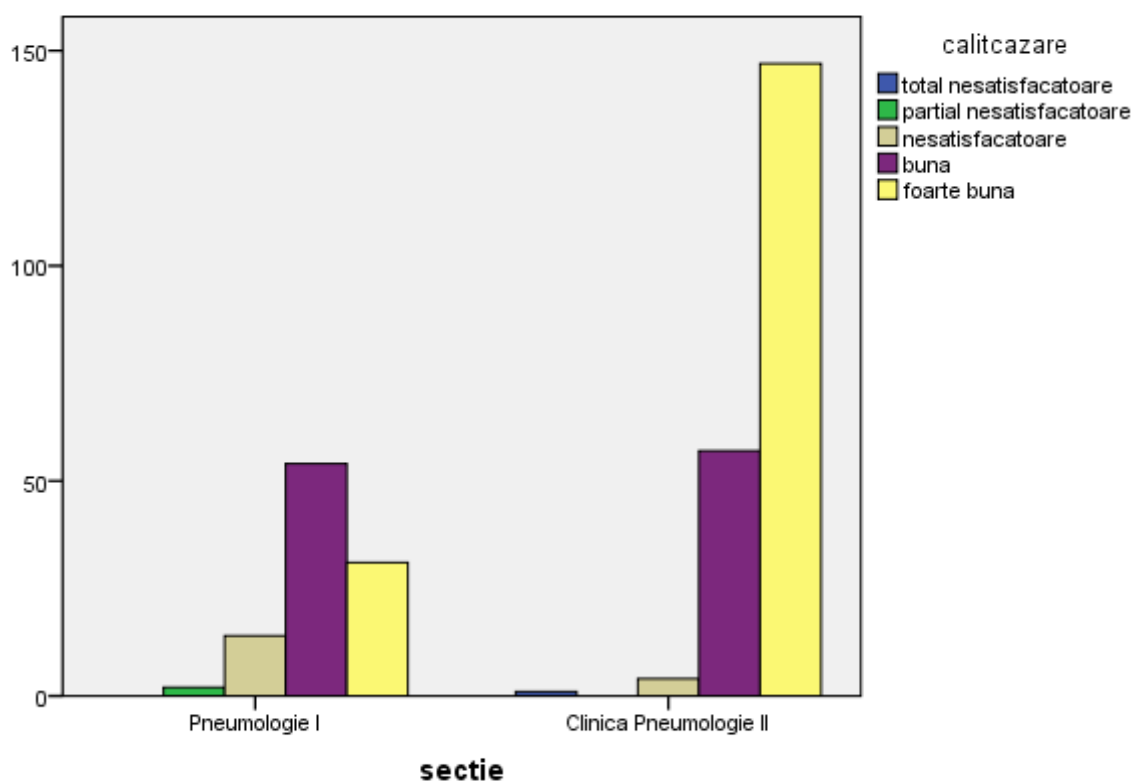
		clitnese				Total
		partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	2	10	50	40	102
		2.0%	9.8%	49.0%	39.2%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0	1	63	147	211
		.0%	.5%	29.9%	69.7%	100.0%
Total		2	11	113	187	313
		.6%	3.5%	36.1%	59.7%	100.0%



- Doar 4.1% din respondenți sunt nesatisfăcuți de calitatea meselor servite.

Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)

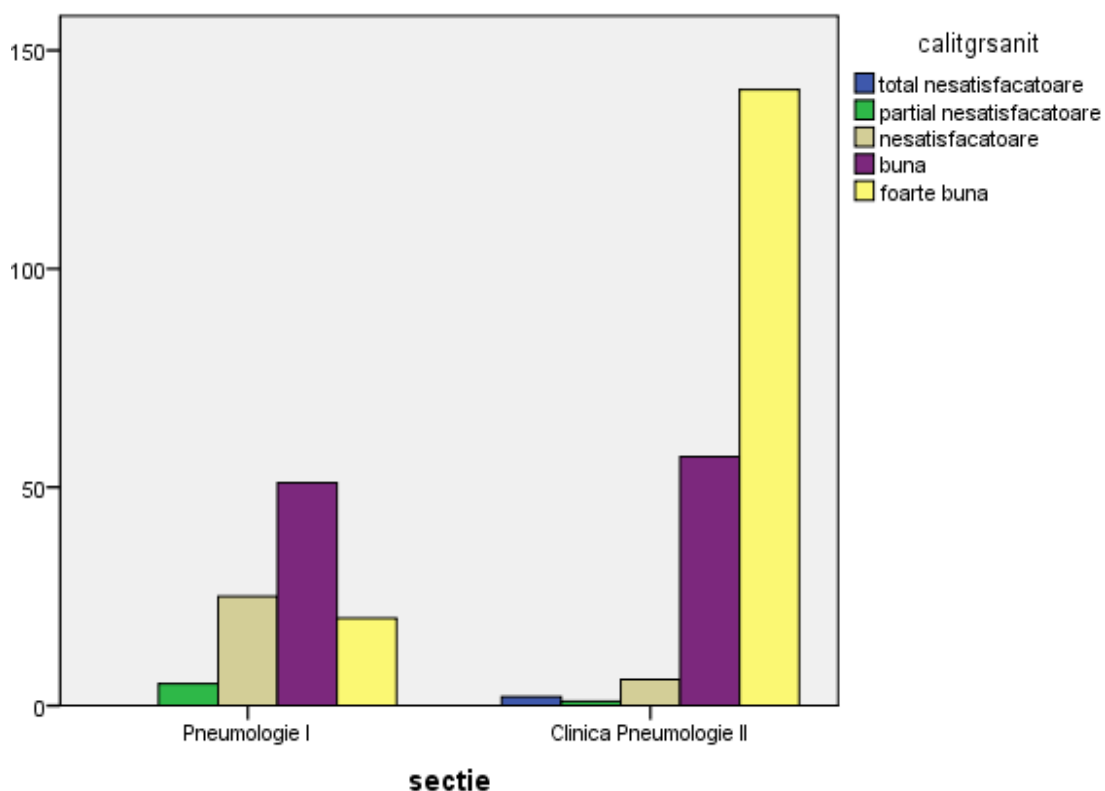
	calitcazare					Total
	total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie Pneumologie I	0 .0%	2 2.0%	14 13.9%	54 53.5%	31 30.7%	101 100.0%
Clinica Pneumologie II	1 .5%	0 .0%	4 1.9%	57 27.3%	147 70.3%	209 100.0%
Total	1 .3%	2 .6%	18 5.8%	111 35.8%	178 57.4%	310 100.0%



- 6.7% din respondenți sunt nesatisfăcuți de calitatea condițiilor de cazare

Calitatea grupurilor sanitare

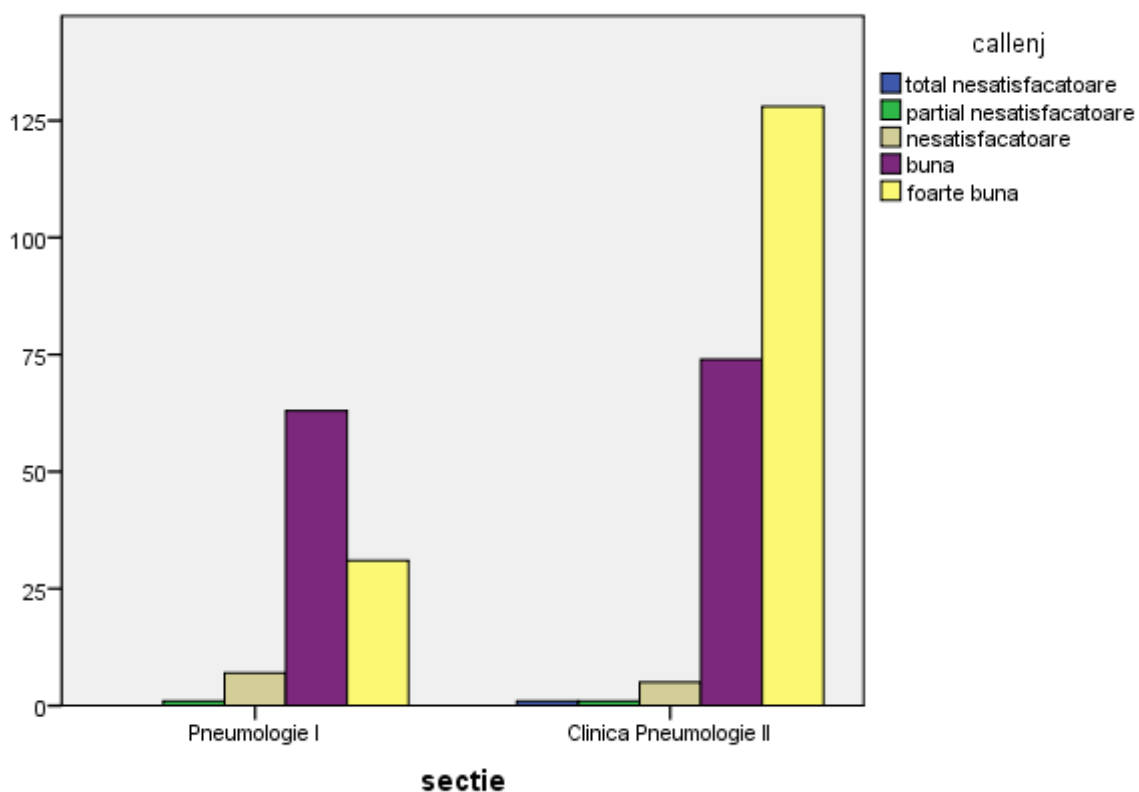
	calitgrsanit					Total
	total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie Pneumologie I	0	5	25	51	20	101
	.0%	5.0%	24.8%	50.5%	19.8%	100.0%
Clinica Pneumologie II	2	1	6	57	141	207
	1.0%	.5%	2.9%	27.5%	68.1%	100.0%
Total	2	6	31	108	161	308
	.6%	1.9%	10.1%	35.1%	52.3%	100.0%



- Un procent de 12,6% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare.

Calitatea lenjeriei

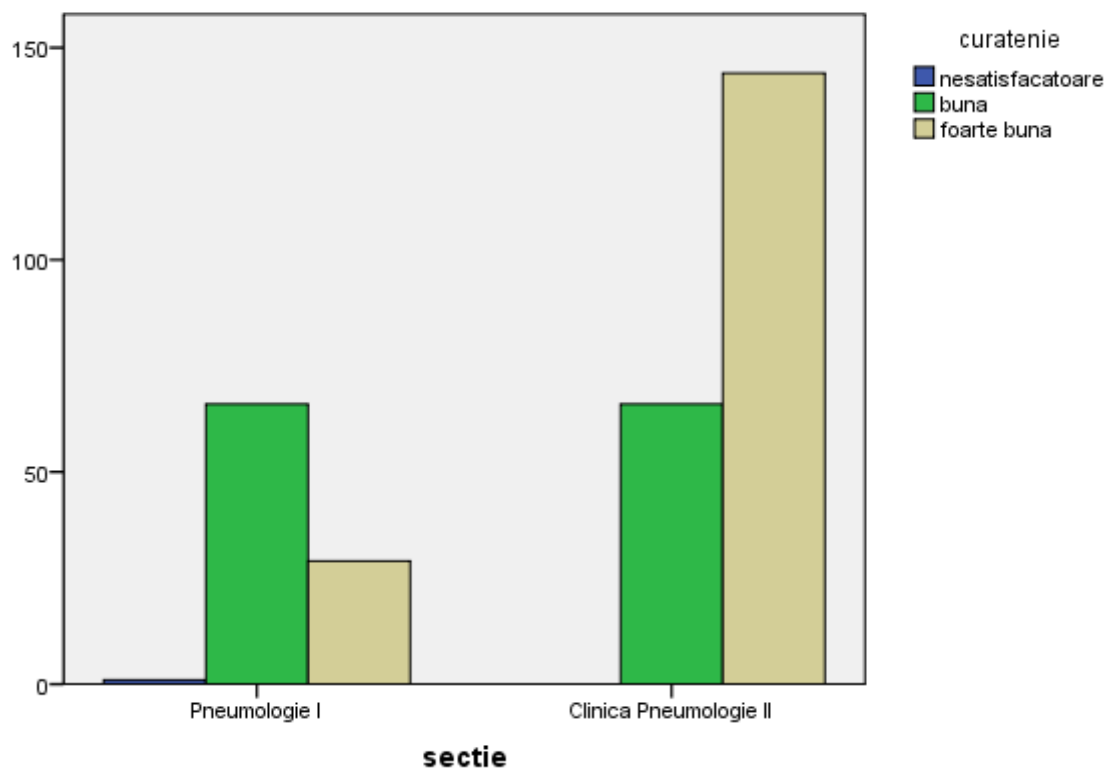
	calenaj					Total
	total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie Pneumologie I	0 .0%	1 1.0%	7 6.9%	63 61.8%	31 30.4%	102 100.0%
Clinica Pneumologie II	1 .5%	1 .5%	5 2.4%	74 35.4%	128 61.2%	209 100.0%
Total	1 .3%	2 .6%	12 3.9%	137 44.1%	159 51.1%	311 100.0%



- Un procent de 4.8% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea lenjeriei.

Curățenia în ansamblu

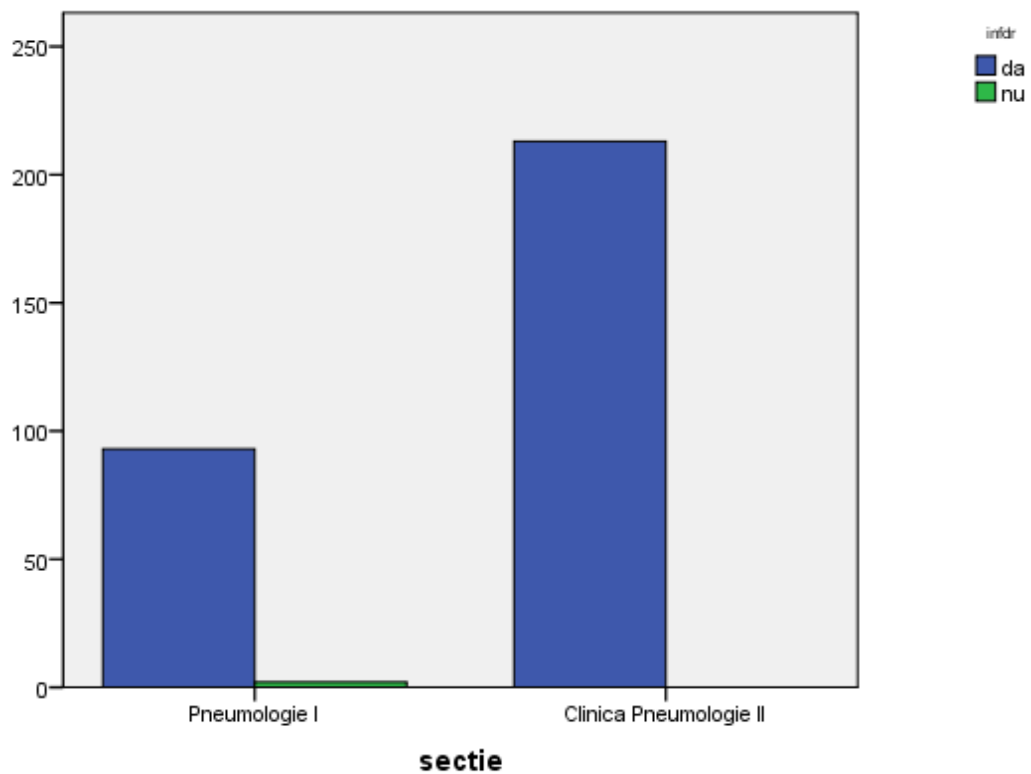
		curatenie			Total
		nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1	66	29	96
		1.0%	68.8%	30.2%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0	66	144	210
		.0%	31.4%	68.6%	100.0%
Total		1	132	173	306
		.3%	43.1%	56.5%	100.0%



- Doar 0.3% din respondenți sunt nesatisfăcuți nemulțumiți de curățenia din spital.

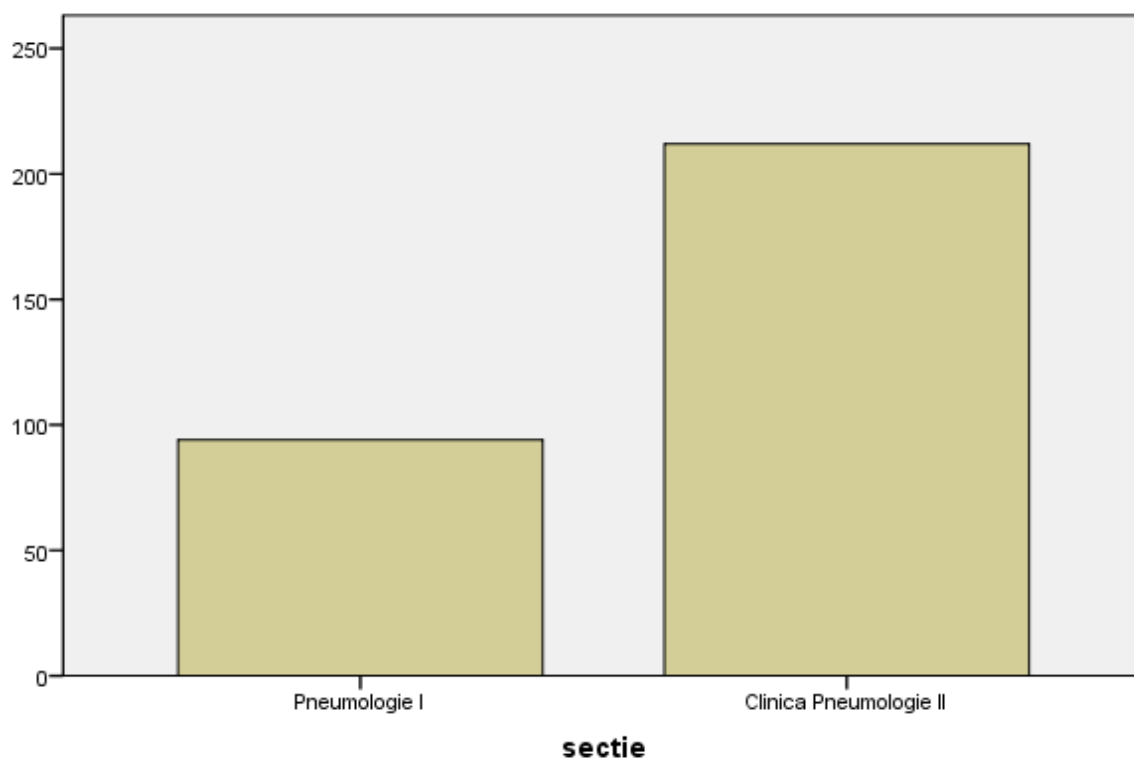
A fost informat asupra drepturilor și obligațiilor ca pacient

		infdr		Total
		da	nu	
sectie	Pneumologie I	93	2	95
		97.9%	2.1%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	213	0	213
		100.0%	.0%	100.0%
Total		306	2	308
		99.4%	.6%	100.0%



Au fost respectate drepturile de către personalul medical

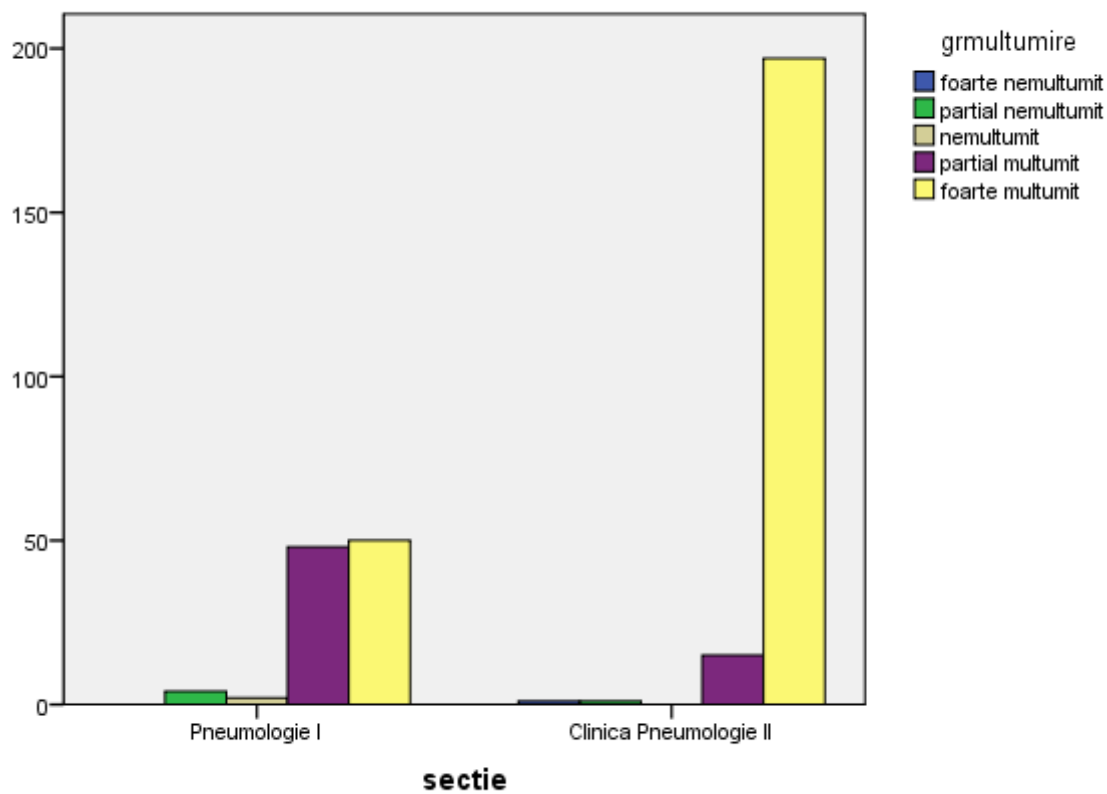
		respdr	Total
		da	
sectie	Pneumologie I	94 100.0%	94 100.0%
	Clinica Pneumologie II	212 100.0%	212 100.0%
Total		306 100.0%	306 100.0%



Toti respondenții consideră că le-au fost respectate drepturile de către personalul medical.

În general, cât de mulțumit a fost:

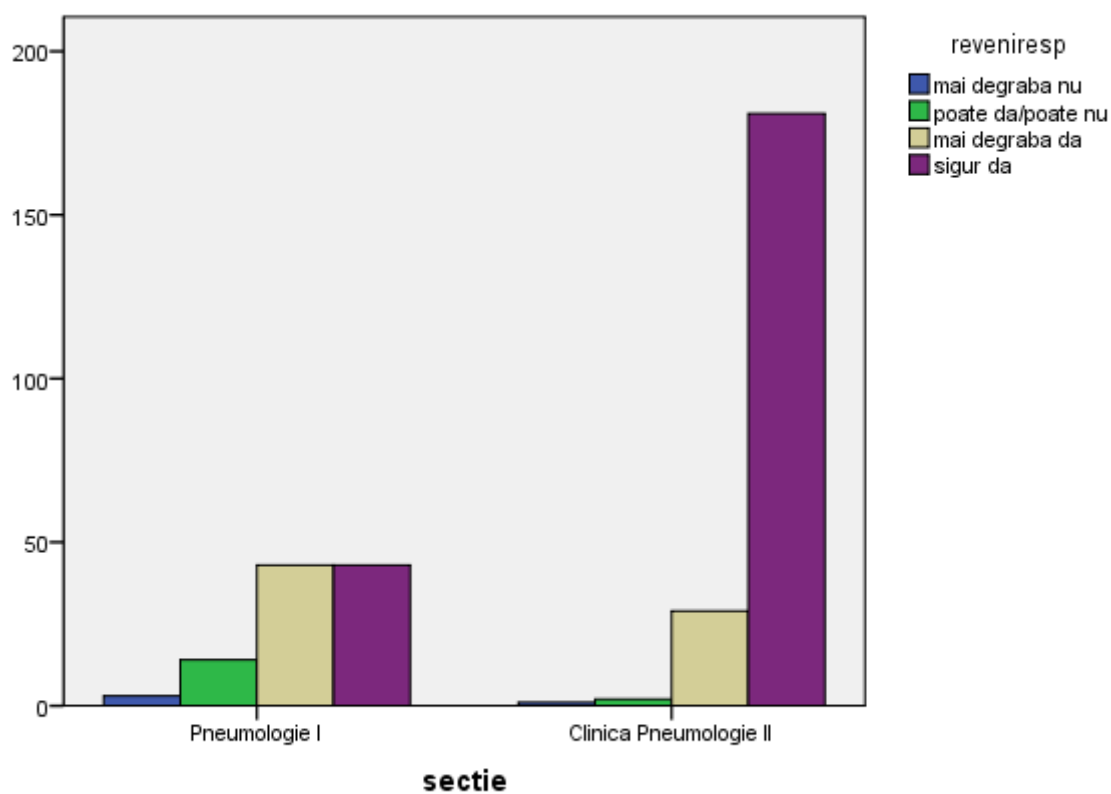
	grmultumire					Total
	foarte nemulțumit	parțial nemulțumit	nemulțumit	parțial mulțumit	foarte mulțumit	
secție Pneumologie I	0 .0%	4 3.8%	2 1.9%	48 46.2%	50 48.1%	104 100.0%
Clinica Pneumologie II	1 .5%	1 .5%	0 .0%	15 7.0%	197 92.1%	214 100.0%
Total	1 .3%	5 1.6%	2 .6%	63 19.8%	247 77.7%	318 100.0%



- 97.5% din respondenți se declară mulțumiți de serviciile oferite de spital.

Dacă s-ar întoarce dacă ar avea nevoie de un serviciu medical disponibil în spital

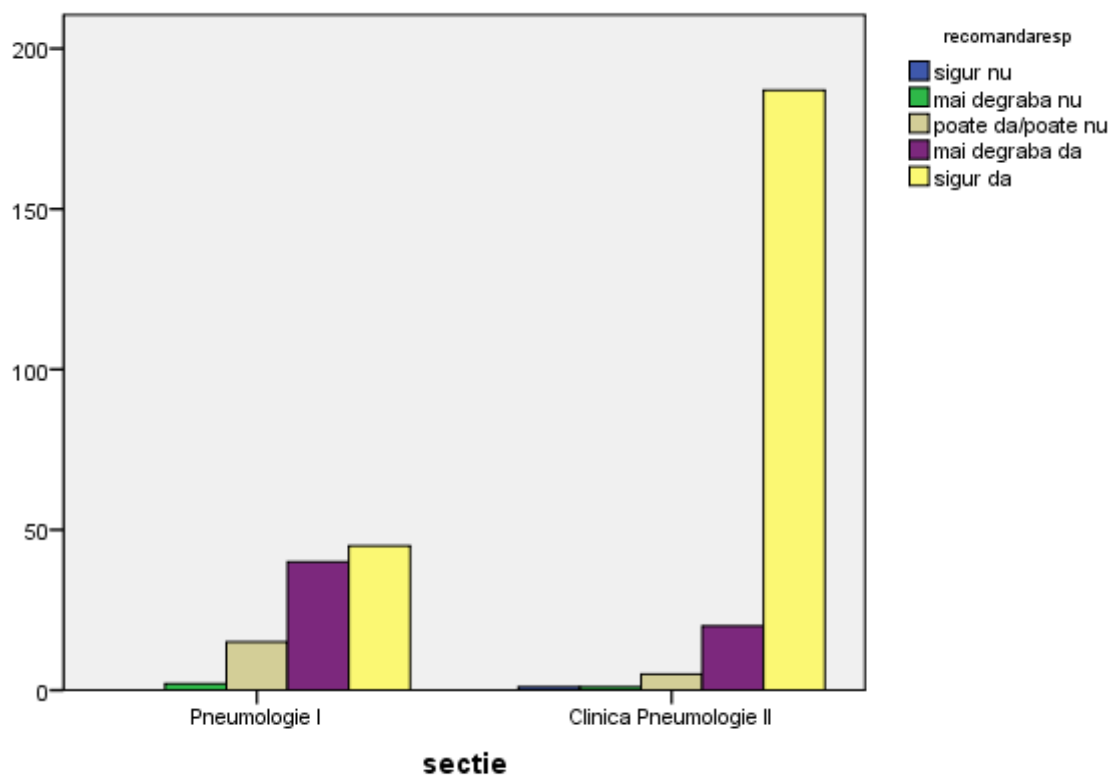
		reveniresp				Total
		mai degraba nu	poate da/poate nu	mai degraba da	sigur da	
sectie	Pneumologie I	3 2.9%	14 13.6%	43 41.7%	43 41.7%	103 100.0%
	Clinica Pneumologie II	1 .5%	2 .9%	29 13.6%	181 85.0%	213 100.0%
Total		4 1.3%	16 5.1%	72 22.8%	224 70.9%	316 100.0%



- 98,7% din respondenți ar reveni în acest spital la nevoie.

Ar recomanda serviciile spitalului unui prieten sau alte persoane

		recomandaresp				Total
		mai degraba nu	poate da/poate nu	mai degraba da	sigur da	
sectie	Pneumologie I	0 .0%	2 2.0%	15 14.7%	40 39.2%	102 100.0%
	Clinica Pneumologie II	1 .5%	1 .5%	5 2.3%	20 9.3%	214 100.0%
Total		1 .3%	3 .9%	20 6.3%	60 19.0%	232 73.4%



- Doar 0,3% din respondenți nu ar recomanda serviciile acestui spital unui prieten.

Concluzii:

- 97,5% dintre pacienții chestionați s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile furnizate de spital (procent în creștere față de anul 2016 când a fost de 91,2%)
- Toți respondenții consider că drepturile lor au fost respectate de către personalul medical.
- 99,7% din pacienți s-au declarat foarte mulțumiți și mulțumiți de comportamentul și atitudinea personalului medical pe parcursul internării (respectiv 99,4% față de medici, 98,7% față de asistenții medicali și 99,4% față de de infirmiere)
- Majoritatea respondenților sunt mulțumiți de cazare (93,3%) și alimentație (95,9%), în ceea ce privește curățenia procentul respondenților mulțumiți este de 99,7%.
- În ceea ce privește calitatea lenjeriei sunt mulțumiți 95,2% din respondenți.
- Dacă 93,3% din pacienți răspund că au fost însoțiți la explorările funcționale, doar 58,4% dintre respondenți au afirmat că au mers însoțiți de personal medical la explorările funcționale de pe alte secții.
- Se constată un mediu propice furnizării de servicii medicale de calitate, cele mai multe răspunsuri la întrebarea “care este prima impresie la internare“ sunt: curățenia, disciplina și liniștea din spital, 98,7% dintre respondenți afirmând că s-ar întoarce la nevoie.
- În semestrul I 2017 se constată îmbunătățirea calității serviciilor medicale și hoteliere, majoritatea pacienților afirmând că sunt mulțumiți de curățenia, comportamentul personalului și calitatea meselor servite.

Ca urmare, s-a constatat că angajările de personal care au avut loc pe tot parcursul anului 2016 și semestrul I 2017, respectiv 31 de persoane, au condus la îmbunătățirea semnificativă a calității serviciilor furnizate, fapt reflectat de rezultatele obținute din analiza chestionarelor.