

Analiza datelor din chestionarul de satisfacție a pacienților internați în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov în 2018

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 anul 2018, în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov secțiile 1 și 2 adulți au fost internați 2178 de pacienți dintre care 130 au completat chestionarul, reprezentând 5.97% 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	
	masculin	feminin
Sectia Pneumologie I	70.0%	30.0%
Sectia Clinica Pneumologie II	65.0%	35.0%
Total spital	67.0%	33.0%

- Se observă că 2/3 din respondenți sunt bărbați

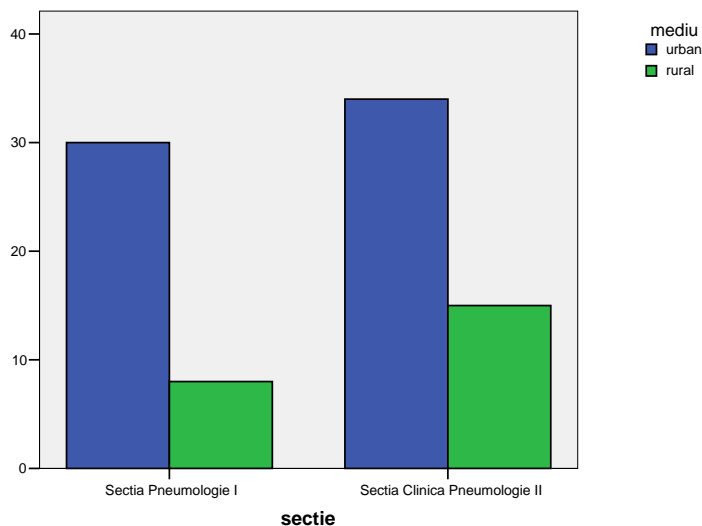
Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de vârstă

	vârstă						
	< de 20 ani	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani	peste 70 ani
sectie Sectia Pneumologie I	2.1%	8.5%	4.3%	17.0%	25.5%	27.7%	14.9%
Sectia Clinica Pneumologie II		4.8%	6.3%	17.5%	20.6%	34.9%	15.9%
Total spital	.9%	6.4%	5.5%	17.3%	22.7%	31.8%	15.5%

- se observă că cei mai mulți pacienți internați se încadrează în categoriile de vârstă 50-59 și 60-69 de ani

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de mediul de rezidență

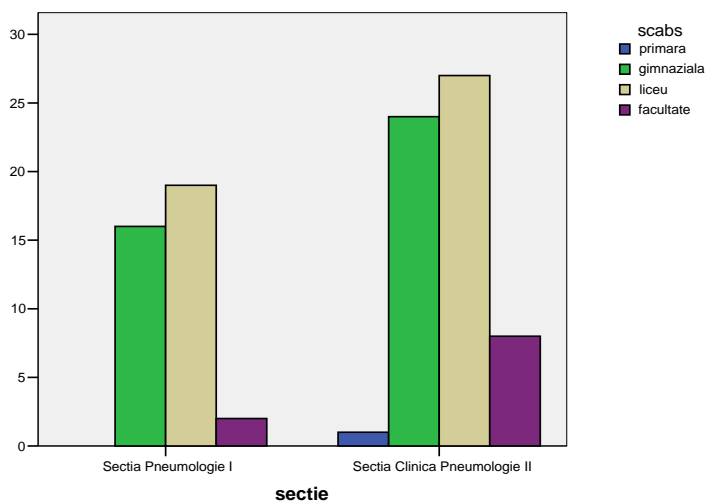
	mediu	
	urban	rural
Sectia Pneumologie I	78.9%	21.1%
Sectia Clinica Pneumologie II	69.4%	30.6%
Total spital	73.6%	26.4%



- respondenții locuiesc preponderant (73,6%) în mediul urban.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de ultima școală absolvită

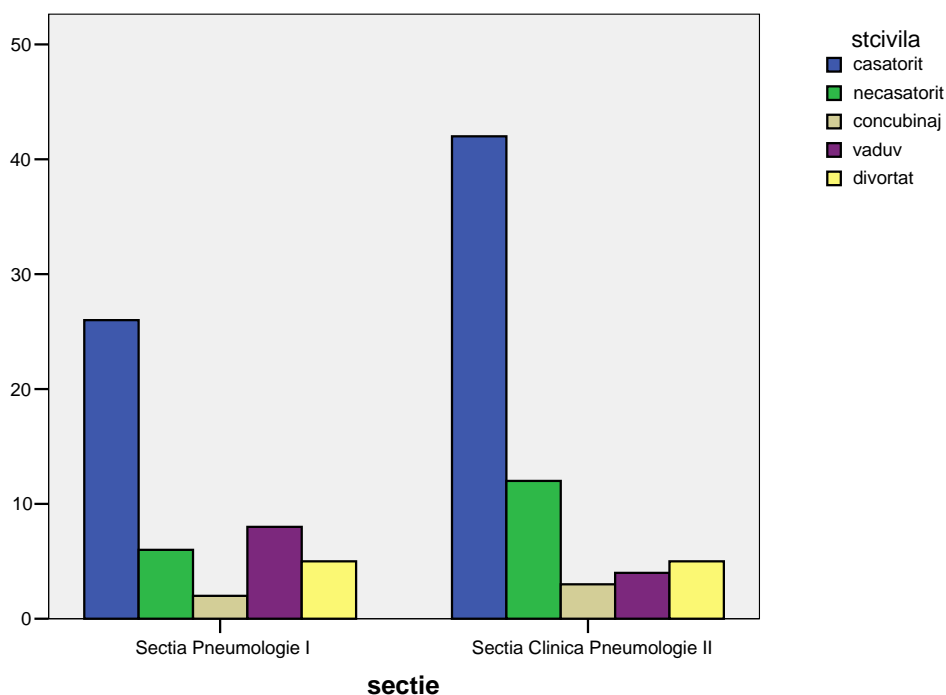
sectie		scabs				Total spital
		primara	gimnaziala	liceu	facultate	
Sectia Pneumologie I			43.2%	51.4%	5.4%	100.0%
Sectia Clinica Pneumologie II		1.7%	40.0%	45.0%	13.3%	100.0%
Total spital		1.0%	41.2%	47.4%	10.3%	100.0%



- Doar 10,3% dintre respondenți sunt absolvenți de studii superioare, cei mai mulți fiind absolvenți de liceu, 47,4%

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de starea civilă

	stcivila				
	casatorit	necasatorit	concubinaj	vaduv	divortat
Sectia Pneumologie I	55.3%	12.8%	4.3%	17.0%	10.6%
Sectia Clinica Pneumologie II	63.6%	18.2%	4.5%	6.1%	7.6%
Total spital	60.2%	15.9%	4.4%	10.6%	8.8%



- 60,2 % din respondenți sunt căsătoriți

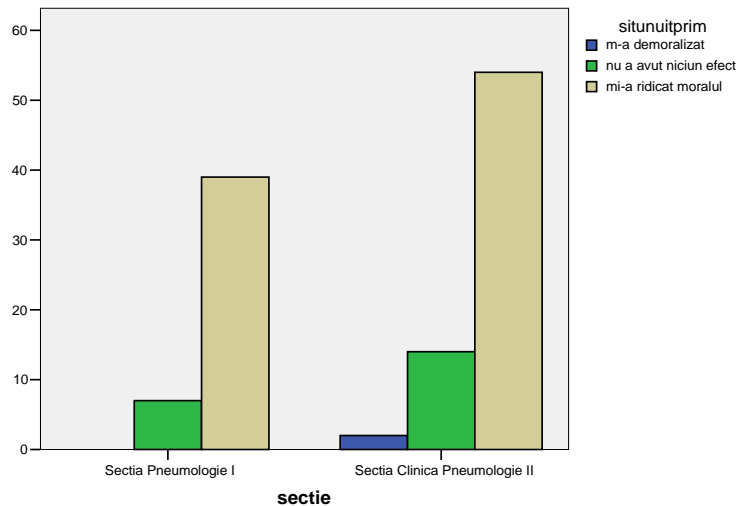
Prima impresie la internare

	Responses	
	N	Percent
curtenie	111	30.8%
lux	20	5.6%
aglomeratie	14	3.9%
dezordine	13	3.6%
mizerie	12	3.3%
disciplina	82	22.8%
liniste	96	26.7%
saracie	11	3.1%
altul1	1	.3%
Total spital	360	100.0%

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

Situația din unitatea de primire

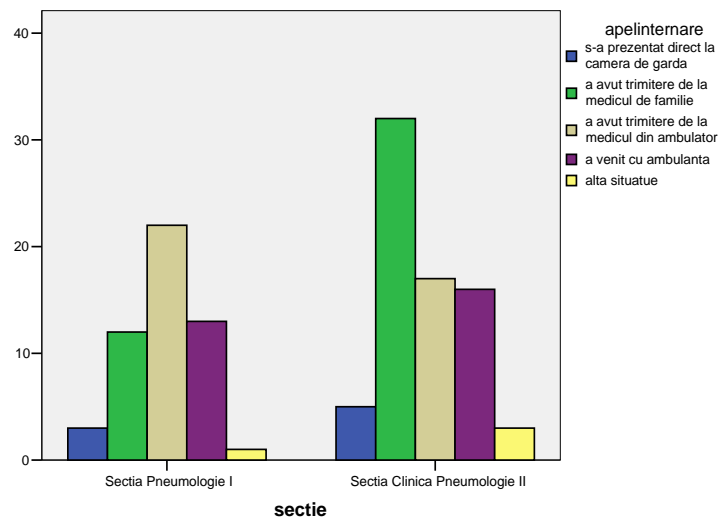
	situuitprim		
	m-a demoralizat	nu a avut niciun efect	mi-a ridicat moralul
Sectia Pneumologie I		15.2%	84.8%
Sectia Clinica Pneumologie II	2.9%	20.0%	77.1%
Total spital	1.7%	18.1%	80.2%



- Situația din unitatea de primire a ridicat moralul pentru 80,2% din respondenți

Cum a apelat la internare

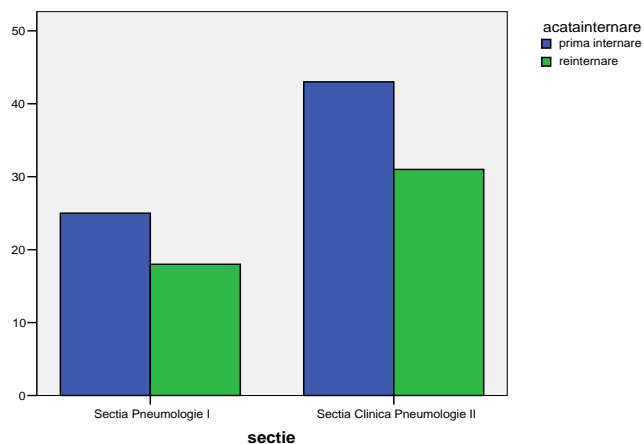
	apelinternare				
	s-a prezentat direct la camera de garda	a avut trimitere de la medicul de familie	a avut trimitere de la medicul din ambulator	a venit cu ambulanta	alta situatue
Sectia Pneumologie I	5.9%	23.5%	43.1%	25.5%	2.0%
Sectia Clinica Pneumologie II	6.8%	43.8%	23.3%	21.9%	4.1%
Total spital	6.5%	35.5%	31.5%	23.4%	3.2%



- 35,5% din respondenți au venit la internare cu trimitere de la medicul de familie.

Prima internare/reinternarea

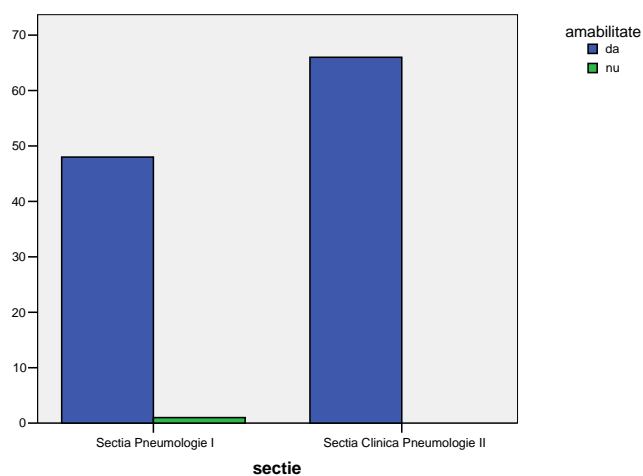
	acatainternare	
	prima internare	reinternare
Sectia Pneumologie I	58.1%	41.9%
Sectia Clinica Pneumologie II	58.1%	41.9%
Total spital	58.1%	41.9%



- Majoritatea respondenților au fost la prima internare (58,1%)

A fost primit cu amabilitate

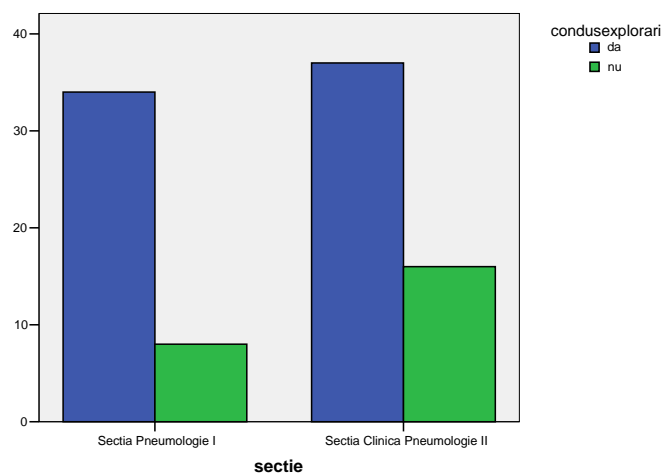
	amabilitate	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	98.0%	2.0%
Sectia Clinica Pneumologie II	100.0%	0.0%
Total spital	99.1%	0.9%



- 99,1% dintre respondenți consider că au fost primiți cu amabilitate la internare

A fost condus la explorări

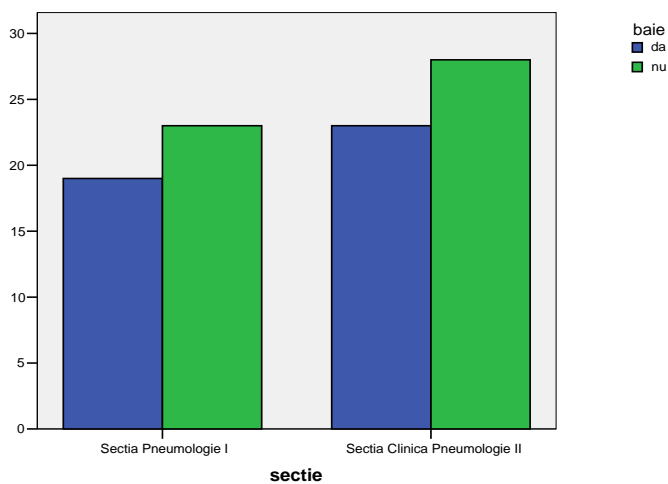
	condusexplorari	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	81.0%	19.0%
Sectia Clinica Pneumologie II	69.8%	30.2%
Total spital	74.7%	25.3%



- 74,7 % din respondenți afirmă că au fost conduși la explorările funcționale.

A făcut baie la internare

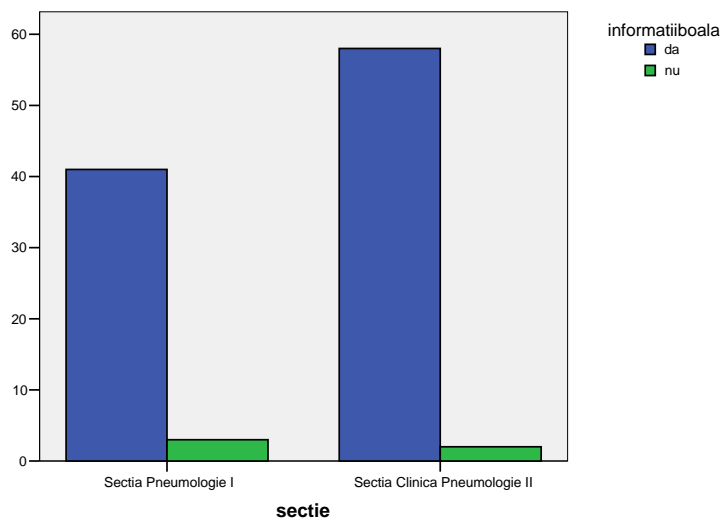
	baie	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	45.2%	54.8%
Sectia Clinica Pneumologie II	45.1%	54.9%
Total spital	45.2%	54.8%



- Doar 45,2 % din respondenți afirmă că au facut baie la internare

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

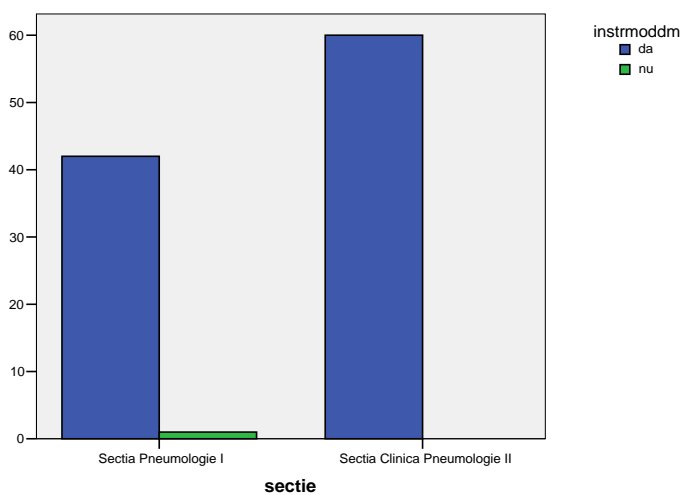
	informatiiboala	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	93.2%	6.8%
Sectia Clinica Pneumologie II	96.7%	3.3%
Total spital	95.2%	4.8%



- 95,2% din respondenți afirmă că au primit informații pe înțelesul lor cu privire la boală și tratament

A fost instruit asupra modului de administrare a medicației

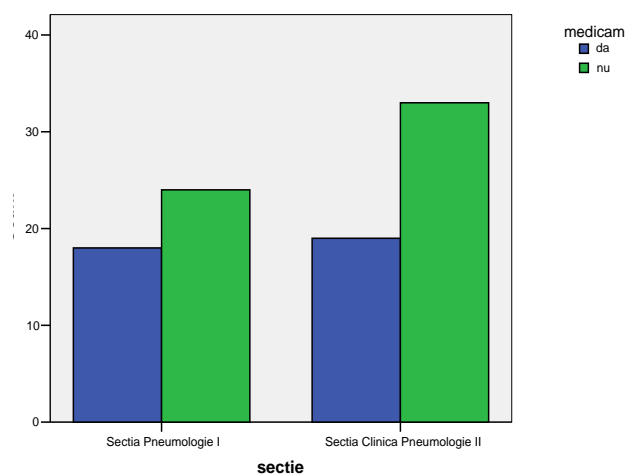
	instrmoddm	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	97.7%	2.3%
Sectia Clinica Pneumologie II	100.0%	0.0%
Total spital	99.0%	1.0%



- 99% din respondenți afirmă că au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor

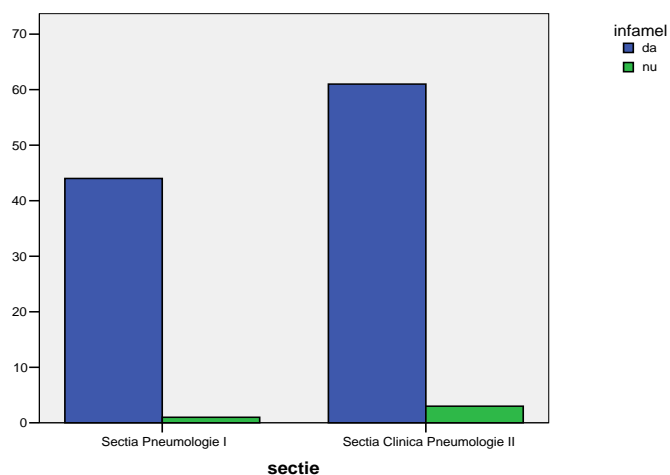
A adus medicamente de acasă

	medicam	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	42.9%	57.1%
Sectia Clinica Pneumologie II	36.5%	63.5%
Total spital	39.4%	60.6%



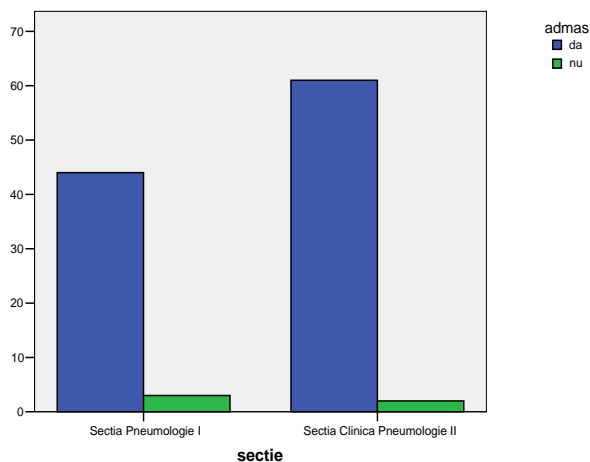
Informațiile primite de la medici au ajutat la ameliorarea stării de sănătate

	infamel	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	97.8%	2.2%
Sectia Clinica Pneumologie II	95.3%	4.7%
Total spital	96.3%	3.7%



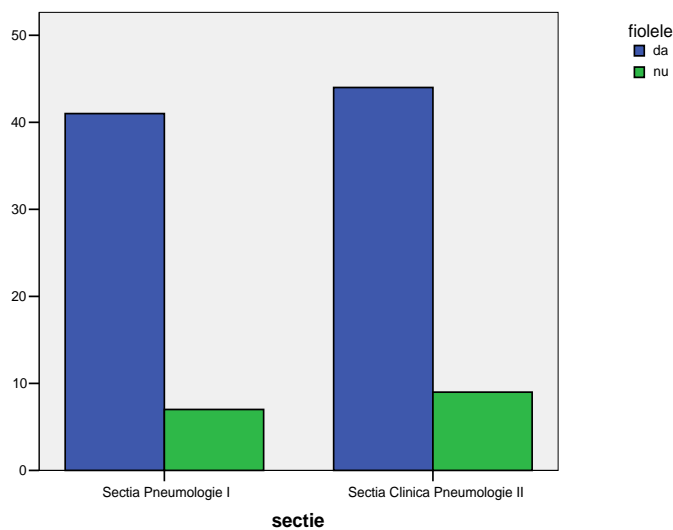
Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale

	admas	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	93.6%	6.4%
Sectia Clinica Pneumologie II	96.8%	3.2%
Total spital	95.5%	4.5%



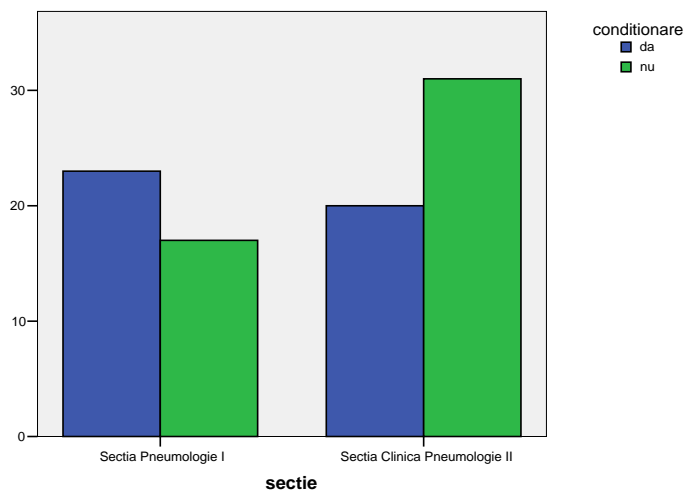
Fiolele s-au deschis în fața pacientului

	fiolele	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	85.4%	14.6%
Sectia Clinica Pneumologie II	83.0%	17.0%
Total spital	84.2%	15.8%



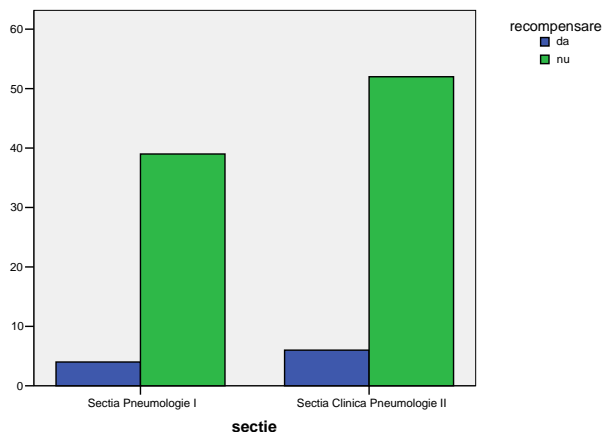
A sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care a avut nevoie

	conditionare	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	57.5%	42.5%
Sectia Clinica Pneumologie II	39.2%	60.8%
Total spital	47.3%	52.7%



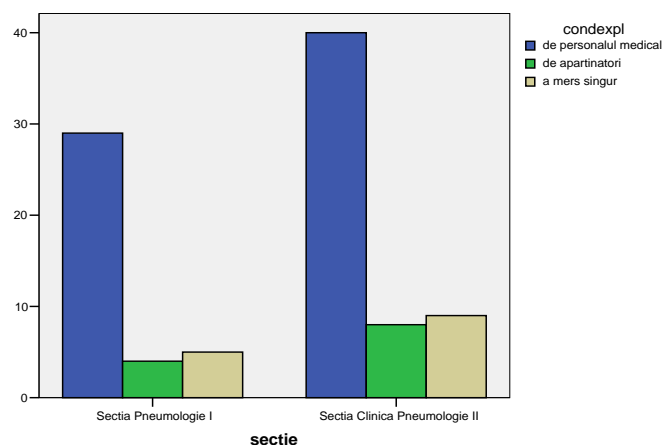
A simțit nevoia de a recompensa prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia

	recompensare	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	9.3%	90.7%
Sectia Clinica Pneumologie II	10.3%	89.7%
Total spital	9.9%	90.1%



La explorările funcționale a fost condus de :

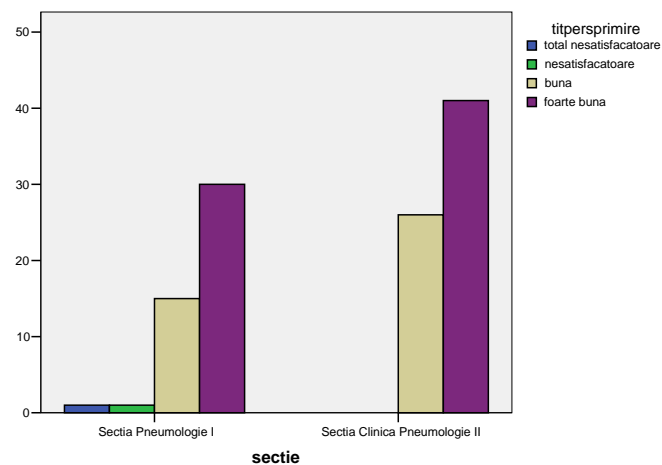
	condexpl		
	de personalul medical	de aparținători	a mers singur
Sectia Pneumologie I	76.3%	10.5%	13.2%
Sectia Clinica Pneumologie II	70.2%	14.0%	15.8%
Total spital	72.6%	12.6%	14.7%



- 72,6% din respondenți afirmă că au fost însoțiți de personalul medical la explorările funcționale.

Atitudinea personalului la primire

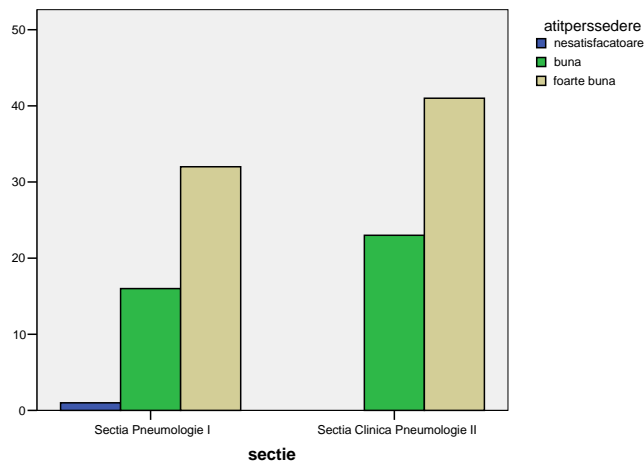
	titpersprimire			
	Total spital nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	2.1%	2.1%	31.9%	63.8%
Sectia Clinica Pneumologie II			38.8%	61.2%
Total spital	.9%	.9%	36.0%	62.3%



- 98,3% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului la primire.

Atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate

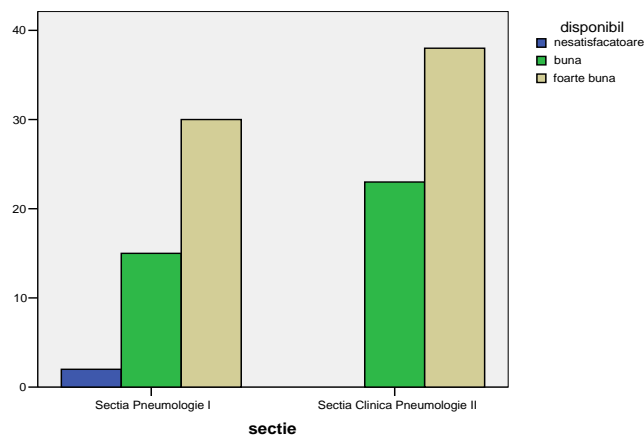
	atitpersedere		
	nesatisfac atoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	2.0%	32.7%	65.3%
Sectia Clinica Pneumologie II		35.9%	64.1%
Total spital	.9%	34.5%	64.6%



- 99,1% din respondenți au fost mulțumiți de atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate.

Disponibilitatea personalului

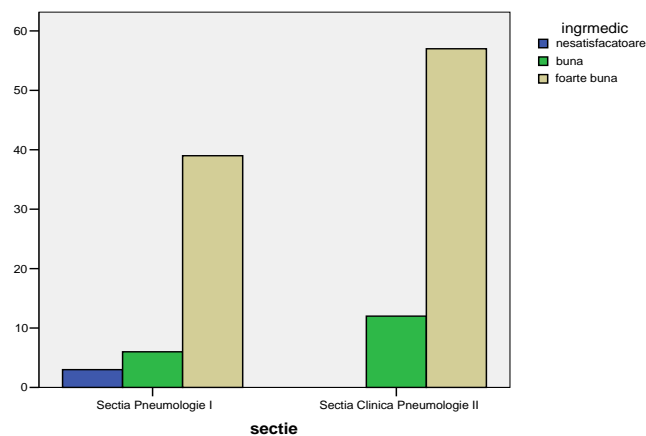
	disponibil		
	nesatisfac atoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	4.3%	31.9%	63.8%
Sectia Clinica Pneumologie II		37.7%	62.3%
Total spital	1.9%	35.2%	63.0%



- 98,2% din respondenti au fost mulțumiți de disponibilitatea personalului

Îngrijirea acordată de medic

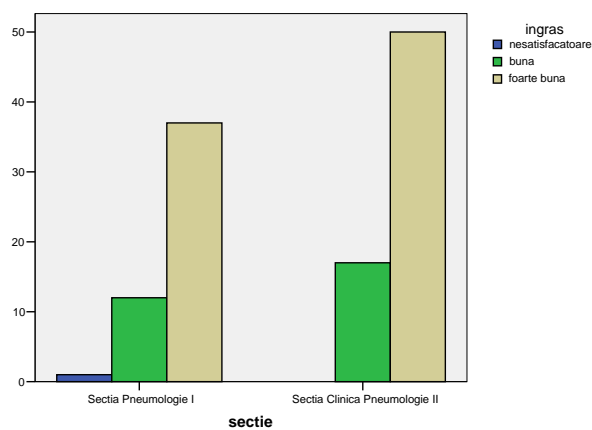
	ingrmedic		
	nesatisfac atoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	6.3%	12.5%	81.3%
Sectia Clinica Pneumologie II		17.4%	82.6%
Total spital	2.6%	15.4%	82.1%



- 97,5% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de medic

Îngrijirea acordată de asistentele medicale

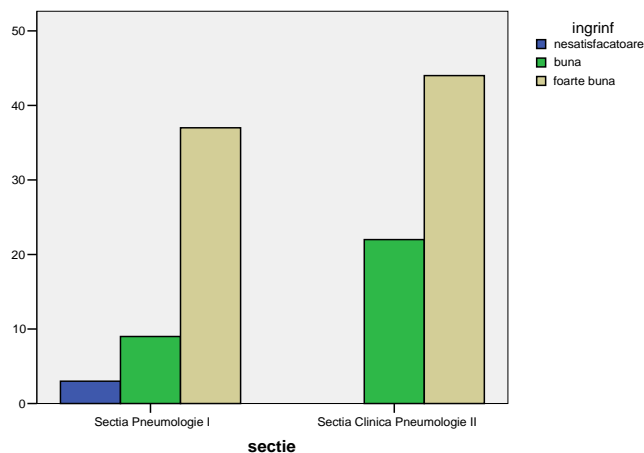
	ingras		
	nesatisfac atoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	2.0%	24.0%	74.0%
Sectia Clinica Pneumologie II		25.4%	74.6%
Total spital	.9%	24.8%	74.4%



- 99,2% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de asistentele medicale

Îngrijirea acordată de infirmiere

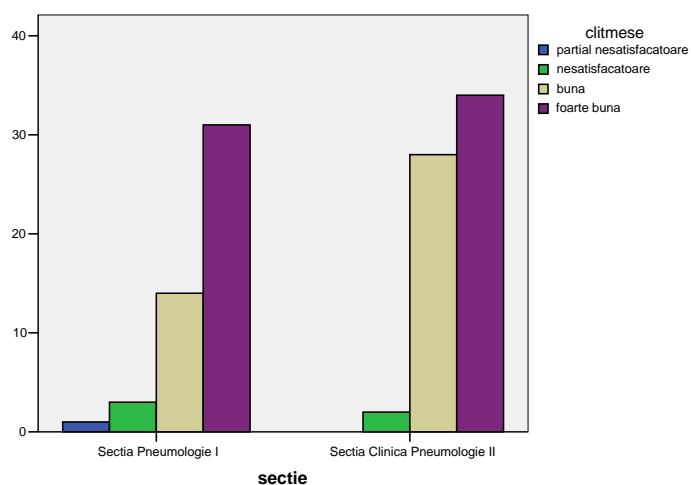
	ingrinf		
	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	6.1%	18.4%	75.5%
Sectia Clinica Pneumologie II		33.3%	66.7%
Total spital	2.6%	27.0%	70.4%



- Doar 2,6% din respondenți sunt nesatisfăcuți de îngrijirea acordată de infirmiere

Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție a acestora

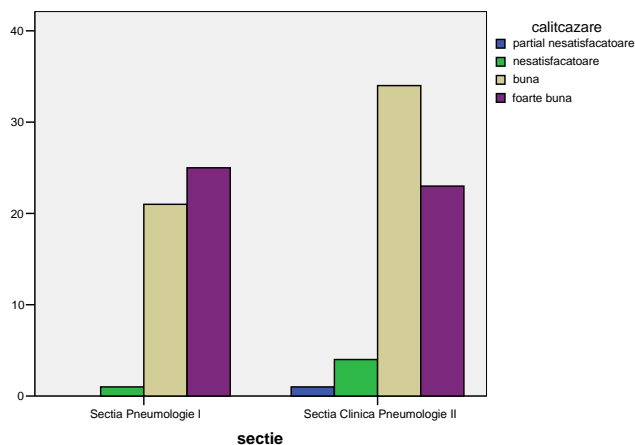
	clitmese			
	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	2.0%	6.1%	28.6%	63.3%
Sectia Clinica Pneumologie II		3.1%	43.8%	53.1%
Total spital	.9%	4.4%	37.2%	57.5%



- 94,7% din respondenți sunt satisfăcuți de calitatea meselor servite.

Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)

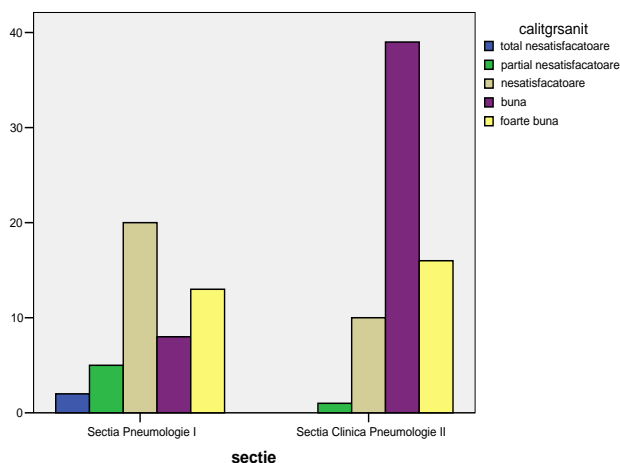
	calitcazare			
	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I		2.1%	44.7%	53.2%
Sectia Clinica Pneumologie II	1.6%	6.5%	54.8%	37.1%
Total spital	.9%	4.6%	50.5%	44.0%



- 94,5% din respondenți sunt satisfăcuți de calitatea condițiilor de cazare

Calitatea grupurilor sanitare

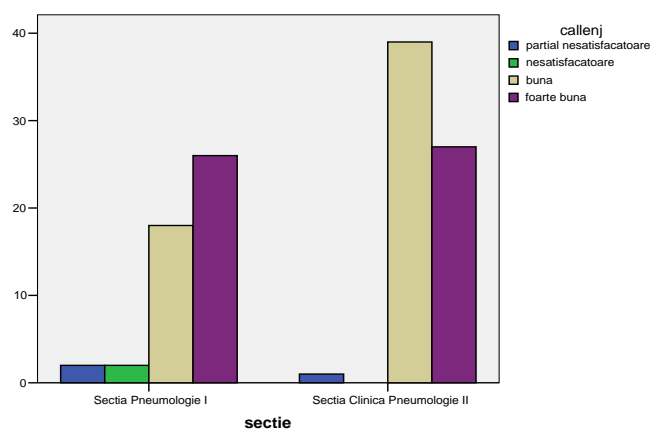
	calitgrsanit				
	Total spital nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	4.2%	10.4%	41.7%	16.7%	27.1%
Sectia Clinica Pneumologie II		1.5%	15.2%	59.1%	24.2%
Total spital	1.8%	5.3%	26.3%	41.2%	25.4%



- Un procent de 33,4% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare.

Calitatea lenjeriei

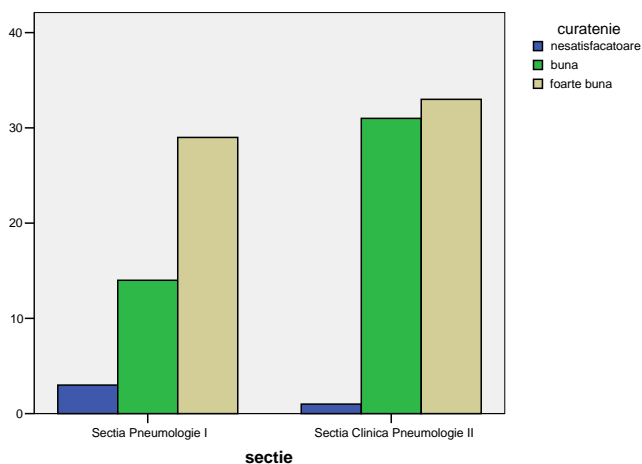
	callenj			
	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	4.2%	4.2%	37.5%	54.2%
Sectia Clinica Pneumologie II	1.5%		58.2%	40.3%
Total spital	2.6%	1.7%	49.6%	46.1%



- Un procent de 95,7% din respondenți se declară mulțumiți de calitatea lenjeriei.

Curățenia în ansamblu

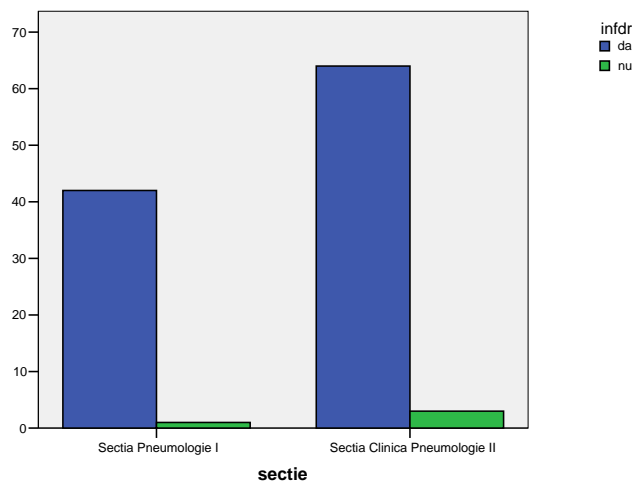
	curatenie		
	nesatisfacatoare	buna	foarte buna
Sectia Pneumologie I	6.5%	30.4%	63.0%
Sectia Clinica Pneumologie II	1.5%	47.7%	50.8%
Total spital	3.6%	40.5%	55.9%



- 96,4% din respondenți sunt mulțumiți de curățenia din spital.

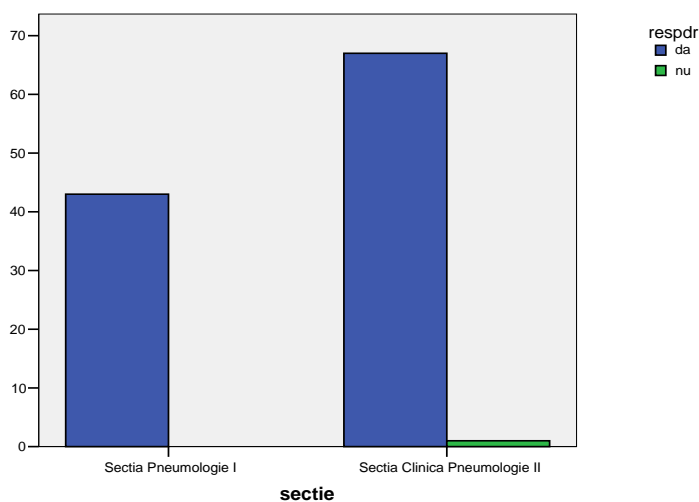
A fost informat asupra drepturilor și obligațiilor ca pacient

	infdr	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	97.7%	2.3%
Sectia Clinica Pneumologie II	95.5%	4.5%
Total spital	96.4%	3.6%



Au fost respectate drepturile de către personalul medical

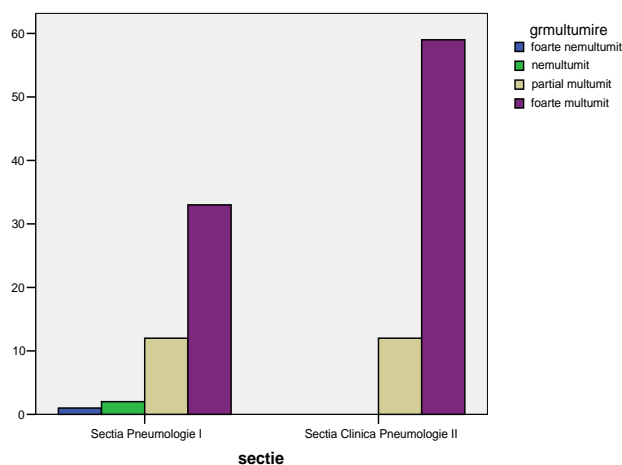
	respdr	
	da	nu
Sectia Pneumologie I	100.0%	
Sectia Clinica Pneumologie II	98.5%	1.5%
Total spital	99.1%	.9%



- 99,1% din respondenți consideră că le-au fost respectate drepturile de către personalul medical.

În general, cât de mulțumit a fost:

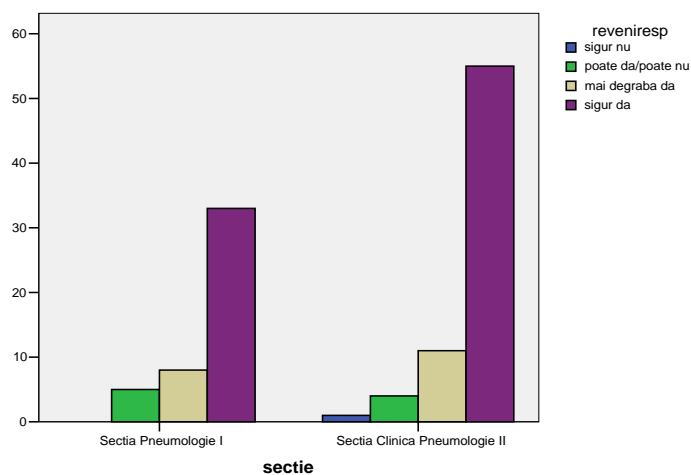
	grmultumire			
	foarte nemulțumit	nemulțumit	parțial mulțumit	foarte mulțumit
Sectia Pneumologie I	2.1%	4.2%	25.0%	68.8%
Sectia Clinica Pneumologie II			16.9%	83.1%
Total spital	.8%	1.7%	20.2%	77.3%



- 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

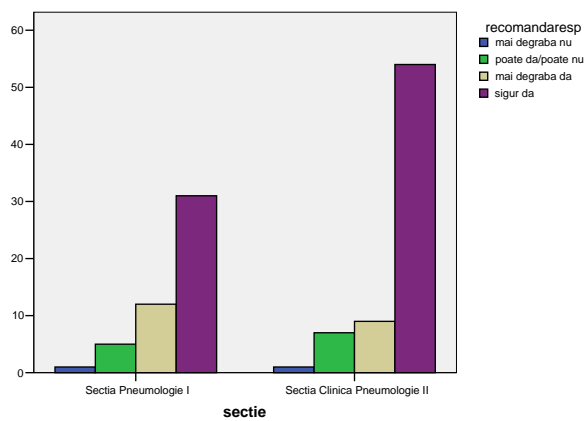
	reveniresp			
	sigur nu	poate da/ poate nu	mai degraba da	sigur da
Sectia Pneumologie I		10.9%	17.4%	71.7%
Sectia Clinica Pneumologie II	1.4%	5.6%	15.5%	77.5%
Total spital	.9%	7.7%	16.2%	75.2%



- 91,4% din respondenți ar reveni în acest spital la nevoie.

Ar recomanda serviciile spitalului unui prieten sau altei persoane

	recomandare sp			
	mai degraba nu	poate da/ poate nu	mai degraba da	sigur da
Sectia Pneumologie I	2.0%	10.2%	24.5%	63.3%
Sectia Clinica Pneumologie II	1.4%	9.9%	12.7%	76.1%
Total spital	1.7%	10.0%	17.5%	70.8%



- Doar 1.7% 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 2017 când a fost de 93,3%)
- 91,1% din respondenți consideră că drepturile lor au fost respectate de către personalul medical, același procent fiind de respondenți mulțumiți de atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate.
- În ceea ce privește îngrijirea acordată de personalul medical, 97,5% se declară mulțumiți de îngrijirea acordată de medici, 99,2% mulțumiți de îngrijirea acordată de asistenții medicali și 97,4% de îngrijirea acordată de infirmiere (toate aceste procente fiind în ușoară creștere față de anul 2017).
- Majoritatea respondenților sunt mulțumiți de cazare (94,5%) și alimentație (94,7%), în ceea ce privește curățenia procentul respondenților mulțumiți este de 96,4%.
- În ceea ce privește calitatea lenjeriei sunt mulțumiți 95,7% din respondenți.
- Din cei 74,7% din pacienți care răspund că au fost însoțiți la explorările funcționale, 72,6% afirmă că au mers însoțiți de personal medical la explorările funcționale de pe alte secții, față de doar 51,1% în anul 2017.
- 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.
- În anul 2018 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 2018, respectiv 167 posturi ocupate la sfârșitul anului față de 151 în 2017, au condus la îmbunătățirea semnificativă a calității serviciilor furnizate, fapt reflectat de rezultatele obținute din analiza chestionarelor.

Numărul mic de respondenți impune măsuri de sensibilizare a pacienților cu privire la importanța completării chestionarelor, instrument de îmbunătățire a serviciilor oferite