

Analiza datelor din chestionarul de satisfacție a pacienților internați în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov în 2019

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 2019, în Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov secțiile 1 și 2 adulți și Compartiment Îngrijiri Paliative au fost internați 2654 de pacienți dintre care 275 au completat chestionarul, reprezentând 10,36% 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	
secție	Pneumologie I	66,22%	33,78%	100,0%
	Paliative	56,25%	43,75%	100,0%
	Clinica Pneumologie II	65,07%	34,93%	100,0%
Total		64,29%	35,71%	100,0%

- Se observă că majoritatea respondenților sunt bărbați (64,29%).

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de vârstă

		varsta						70 ani si peste	Total
		<20	20-29 ani	30-39 ani	40-49 ani	50-59 ani	60-69 ani		
secție	Pneumologie I	1,32%			15,79%	36,84%	34,21%	11,84%	100,0%
	Paliative				13,89%	11,11%	38,89%	36,11%	100,0%
	Clinica Pneumologie II	2,04%	3,40%	5,44%	8,84%	21,77%	29,93%	28,57%	100,0%
Total		1,54%	1,93%	3,09%	11,58%	24,71%	32,43%	24,71%	100,0%

- Se observă că peste 57,14% din respondenți au peste 60 de ani.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de mediul de rezidență

		mediu		Total
		urban	rural	
sectie	Pneumologie I	65,67%	34,33%	100.0%
	Paliatie	73,53%	26,47%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	73,24%	26,76%	100.0%
Total		71,19%	28,81%	100.0%

- respondenții locuiesc preponderant (71,19%) în mediul urban.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de ultima școală absolvită

		scabs				Total
		primara	gimnaziala	liceu	facultate	
sectie	Pneumologie I	7,94%	39,68%	46,03%	6,35%	100.0%
	Paliatie	8,57%	28,57%	57,14%	2,86%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	6,47%	51,80%	30,22%	11,51%	100.0%
Total		7,17%	45,15%	38,40%	8,86%	100.0%

- Doar 8,86% dintre respondenți sunt absolvenți de studii superioare, cei mai mulți fiind absolvenți de gimnaziu, 45,15%.

Distribuția pacienților internați pe secții în funcție de starea civilă

		stcivila					Total
		casatorit	necasatorit	concubinaj	vaduv	divortat	
sectie	Pneumologie I	65,52%	8,62%	6,90%	13,79%	5,17%	100.0%
	Paliatie	37,14%	22,86%	2,86%	25,71%	11,43%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	62,96%	8,15%	2,22%	19,26%	7,41%	100.0%
Total		59,65%	10,53%	3,51%	18,86%	7,46%	100.0%

- 59,65% din respondenți sunt căsătoriți.

Prima impresie la internare

	Nr.
prima impresie ^a curatenie	265
lux	11
aglomeratie	10
mizerie	1
disciplina	237
liniste	243
saracie	2

Curăţenia, liniştea şi disciplina sunt primele impresii preponderente ale pacienţilor la internare.

Situaţia din unitatea de primire

		Sit unuit prim			Total
		m-a demoralizat	nu a avut niciun efect	mi-a ridicat moralul	
sectie	Pneumologie I	5,26%	14,47%	80,27%	100.0%
	Paliaţie		5,13%	94,87%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	3,33%	14%	82,67%	100.0%
Total		3,40%	12,83%	83,77%	100.0%

- Situaţia din unitatea de primire a ridicat moralul la 83,77% din respondenţi.

Cum a apelat la internare

		Apel internare					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	14,67%	20,73%	32,93%	30,44%	1,23%	100.0%
	Paliaţie		45,95%	24,32%	16,22%	13,51%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	2,78%	23,61%	53,47%	17,36%	2,78%	100.0%
Total		6,08%	25,86%	42,97%	21,29%	3,80%	100.0%

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

Prima internare/reinternarea

		A cata internare		Total
		prima internare	reinternare	
sectie	Pneumologie I	64,20%	35,80%	100.0%
	Paliative	55,56%	43,54%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	56,46%	44,44%	100.0%
Total		58,71%	41,29%	100.0%

- Majoritatea respondenților au fost la prima internare (58,71%)

A fost primit cu amabilitate

		amabilitate		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	2,53%	97,47%	100.0%
	Paliative		100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0,67%	99,33%	100.0%
Total		1,14%	98,86%	100.0%

- Majoritatea respondenților consideră că au fost primiți cu amabilitate la internare (98,86%), în compartimentul de îngrijiri paliative toți pacienții apreciind acest aspect.

A fost condus la explorări

		condusexplorari		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	8,45%	91,55%	100.0%
	Paliative	13,79%	86,21%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	4,38%	95,62%	100.0%
Total		6,75%	93,25%	100.0%

- 93,25 % din respondenți afirmă că au fost conduși la explorările funcționale.

A făcut baie la internare

		baie		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	47,15%	52,85%	100.0%
	Paliative	39,39%	60,61%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	14,29%	85,71%	100.0%
Total		27,54%	72,46%	100.0%

- 72,46% 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	6,58%	93,42%	100.0%
	Paliative	2,86%	97,14%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	2,13%	97,87%	100.0%
Total		3,57%	96,43%	100.0%

A fost instruit asupra modului de administrare a medicației

		instrmoddm		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	6,41%	93,59%	100.0%
	Paliative	2,94%	97,06%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	4,29%	95,71%	100.0%
Total		4,76%	95,24%	100.0%

A adus medicamente de acasă

		medicam		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	58,34%	41,67%	100.0%
	Paliative	60%	40%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	86,33%	13,67%	100.0%
Total		74,39%	25,61%	100.0%

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

		infamel		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	23,38%	76,62%	100.0%
	Paliative		100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II		100.0%	100.0%
Total		7,12%	92,88%	100.0%

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

		admas		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	21,79%	78,21%	100.0%
	Paliative		100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	2,08%	97,92%	100.0%
Total		7,75%	92,25%	100.0%

Fiolele s-au deschis în fața pacientului

		fiolele		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	34,66%	65,34%	100.0%
	Paliative		100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	6,34%	93,66%	100.0%
Total		13,95%	86,05%	100.0%

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

		conditionare		Total
		nu	da	
sectie	Pneumologie I	66,22%	33,78%	100.0%
	Paliative	77,42%	22,58%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	88,80%	11,20%	100.0%
Total		80%	20%	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	93,34%	6,66%	100.0%
	Paliative	100.0%		100.0%
	Clinica Pneumologie II	92,14%	7,86%	100.0%
Total		93,55%	6,45%	100.0%

La explorările funcționale a fost condus de :

		condexpl			Total
		de personal sanitar	de aparținători	a mers singur	
sectie	Pneumologie I	80%	6%	14%	100.0%
	Paliative	96,43%		3,57%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	58,54%	21,95%	19,51%	100.0%
Total		76,47%	10,08%	13,45%	100.0%

- 76,47% 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		38,46%	61,54%	100.0%
	Paliative			100%	100.0%
	Clinica Pneumologie II		22,54%	77,46%	100.0%
Total			20,59%	79,41%	100.0%

- Toți respondenții au fost mulțumiți de atitudinea personalului la primire.

Atitudinea personalului pe parcursul șederii în unitate

		atitperssedere				Total
		parțial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1,30%	1,30%	45,45%	51,95%	100.0%
	Paliative				100%	100.0%
	Clinica Pneumologie II			36,99%	63,01%	100.0%
Total		0,38%	0,38%	34,23%	65%	100.0%

- 99,23% 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	1,37%	50,68%	47,95%	100.0%
	Paliative		10,81%	89,19%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0,68%	35,37%	63,95%	100.0%
Total		0,77%	36,19%	63,04%	100.0%

- 99,23% din respondenți au fost mulțumiți de disponibilitatea personalului.

Îngrijirea acordată de medic

		ingrmedic				Total
		Partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1,25%	1,25%	45%	52,50%	100.0%
	Paliative				100%	100.0%
	Clinica Pneumologie II			30,61%	69,39%	100.0%
Total		0,38%	0,38%	30,56%	68,68%	100.0%

- 99,24% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de medic, în Secția Clinică Pneumologie II și Compartimentul de Îngrijiri Paliative chiar toți.

Îngrijirea acordată de asistentele medicale

		ingras				Total
		Partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1,25%	1,25%	47,50%	50%	100.0%
	Paliative				100%	100.0%
	Clinica Pneumologie II			31,03%	68,97%	100.0%
Total		0,38%	0,38%	31,56%	67,68%	100.0%

- 99,24% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de asistentele medicale, în Secția Clinică Pneumologie II și Compartimentul de Îngrijiri Paliative chiar toți.

Îngrijirea acordată de infirmiere

		ingrinf				Total
		partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	1,33%	1,33%	44%	53,33%	100.0%
	Paliative			2,70%	97,30%	100.0%
	Clinica Pneumologie II			35,86%	64,14%	100.0%
Total		0,39%	0,39%	33,46%	65,76%	100.0%

- 99,22% din respondenți au fost mulțumiți de îngrijirea acordată de infirmiere, în Secția Clinică Pneumologie II și Compartimentul de Îngrijiri Paliative chiar toți.

Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuție a acestora

		clitnese				Total
		partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I	2,50%	5%	51,25%	41,25%	100.0%
	Paliative			7,89%	92,11%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0,69%	2,07%	35,86%	61,38%	100.0%
Total		1,14%	2,66%	36,50%	59,70%	100.0%

- 96,2% din respondenți au fost mulțumiți de calitatea meselor servite.

Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)

		calitcazare					Total
		total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie	Pneumologie I		5,26%	7,89%	51,32%	35,53%	100.0%
	Paliative				5,26%	94,74%	100.0%
Clinica Pneumologie II			0,69%	1,38%	41,38%	56,55%	100.0%
Total			1,93%	3,09%	39%	55,98%	100.0%

- Doar 5,02% 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	12,99%	5,19%	12,99%	50,65%	18,18%	100.0%
Paliație			5,26%	18,42%	76,32%	100.0%
Clinica Pneumologie II		2,74%	4,11%	41,78%	51,37%	100.0%
Total	3,83%	3,07%	6,90%	41%	45,21%	100.0%

- Un procent de 13,8% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare.

Calitatea lenjeriei

	Callenj					Total
	total nesatisfacatoare	partial nesatisfacatoare	Nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie Pneumologie I		5,13%	5,13%	62,82%	26,92%	100.0%
Paliație			2,63%	13,16%	84,21%	100.0%
Clinica Pneumologie II	0,68%	0,68%	2,72%	52,38%	43,54%	100.0%
Total	0,38%	1,90%	3,42%	49,81%	44,49%	100.0%

- Un procent de 5,7% din respondenți se declară nemulțumiți de calitatea lenjeriei.

Curățenia în ansamblu

	curatenie				Total
	partial nesatisfacatoare	nesatisfacatoare	buna	foarte buna	
sectie Pneumologie I	1,32%	1,32%	57,89%	39,47%	100.0%
Paliație			5,26%	94,74%	100.0%
Clinica Pneumologie II			47,30%	52,70%	100.0%
Total	0,38%	0,38%	44,27%	54,96%	100.0%

- 99,24% din respondenți au fost mulțumiți de curățenia din spital.

A fost informat asupra drepturilor și obligațiilor ca pacient

		infdr		Total
		da	nu	
sectie	Pneumologie I	97,22%	2,78%	100.0%
	Paliative	100.0%		100.0%
	Clinica Pneumologie II	97,89%	2,11%	100.0%
Total		98%	2%	100.0%

Au fost respectate drepturile de către personalul medical

		respdr		Total
		da		
sectie	Pneumologie I		100.0%	100.0%
	Paliative		100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II		100.0%	100.0%
Total			100.0%	100.0%

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

În general, cât de mulțumit a fost:

		grmultumire					Total
		foarte nemultumit	parțial nemultumit	nemultumit	parțial multumit	foarte multumit	
sectie	Pneumologie I		6,33%	2,53%	35,44%	55,70%	100.0%
	Paliative					100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II	0,68%			17,01%	82,31%	100.0%
Total		0,38%	1,90%	0,76%	20,15%	76,81%	100.0%

- 96,96% 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
		Sigur nu	mai degraba nu	poate da/poate nu	mai degraba da	sigur da	
sectie	Pneumologie I	2,53%	3,80%	18,99%	30,38%	44,30%	100.0%
	Paliative					100.0%	100.0%
	Clinica Pneumologie II				16,55%	83,45%	100.0%
Total		0,76%	1,15%	5,75%	18,39%	73,95%	100.0%

- 92,34% din respondenți ar reveni în acest spital la nevoie.

Ar recomanda serviciile spitalului unui prieten sau altei persoane

		recomandaresp					Total
		sigur nu	mai degraba nu	poate da/poate nu	mai degraba da	sigur da	
sectie	Pneumologie I	1,28%	3,85%	23,08%	24,36%	47,44%	100.0%
	Paliative			2,70%		97,30%	100.0%
	Clinica Pneumologie II			1,40%	10,49%	88,11%	100.0%
Total		0,39%	1,16%	8,14%	13,18%	77,13%	100.0%

- Doar 1,55% din respondenți mai degraba nu ar recomanda serviciile acestui spital unui prieten.

Concluzii:

- În anul 2019 96,96% din pacienții care au răspuns solicitării de a completa chestionarul de satisfacție pus la dispoziție la internare s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile furnizate de spital.
- Toți respondenții consideră că drepturile le-au fost respectate de către personalul medical.
- De asemenea, toți respondenții Secției Clinice Pneumologie II și Compartimentului de Îngrijiri Paliative s-au declarat foarte mulțumiți și mulțumiți de comportamentul și atitudinea personalului medical pe parcursul internării (medici, asistenți medicali și infirmiere), consideră că au fost primiți cu amabilitate la internare, iar personalul a dat dovada de disponibilitate
- Majoritatea respondenților sunt mulțumiți de cazare (94,98%), peste 96% se declară mulțumiți de alimentație și 99,24% apreciază curățenia din spital.
- În ceea ce privește calitatea lenjeriei sunt mulțumiți 96,2% din respondenți.
- 93,25% din pacienți răspund că au fost însoțiți la explorările funcționale, din care 76,47% au mers însoțiti de personal medical, doar 13,45% afirmând că au mers singuri.
- Calitatea grupurilor sanitare este aspectul de care sunt nemulțumiți 13,8% din respondenți, fiind precizată de unii dintre aceștia și la aspectele negative observate pe parcursul internării.
- 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, 92,34% dintre respondenți afirmând că s-ar întoarce la nevoie.
- În anul 2019 se constată îmbunătățirea calității serviciilor medicale, majoritatea pacienților afirmând că sunt mulțumiți de curățenia, comportamentul personalului și calitatea meselor servite. Din aspectele pozitive menționate de respondenți cele mai multe fac referire la atitudinea personalului (amabilitate, profesionalism, disciplină) urmată de curățenie și modul de administrare.