



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



NR. 592 / 20.01.2023

**RAPORT CHESTIONARE SATISFACTIE PACIENTI,
SPITALUL DE PSIHIATRIE
POIANA MARE, DOLJ
ANUL 2022**



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



CUPRINS

PREAMBUL

OBIECTIVELE STUDIULUI

REZULTATELE OBTINUTE SI ANALIZA ACESTORA

CONCLUZII SI PROPUNERI

ANEXE



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



PREAMBUL

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale , un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital, astfel evaluarea satisfactiei pacientului reprezinta felul in care unitatea vine in intampinarea- valorilor si asteptarilor acestora

OBIECTIVELE STUDIULUI

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal si anume, evaluarea asteptarilor pacientilor din cadrul Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfactie cu privire la furnizarea serviciilor medicale si accesul la serviciile medicale si cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie completate de catre pacienti. Chestionarul cuprinde un numar 18 intrebari, iar raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebărilor din chestionar.

Pe parcursul anului 2022 s-a primit un numar 734 de chestionare de satisfactie completate de catre pacientii internati in cele 8 sectii ale Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare.

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in prezentul raport s-a realizat la nivelul sectiilor din cadrul Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare, din totalul pacientilor externati, dupa cum urmeaza din statistica intrebărilor chestionate:

- 1. Aveti cunoștință despre drepturile și obligatiile d-voastră ca pacient ?*
- 2. Considerati că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării ?*
- 3. Ati remarcat in zona de asteptare/sectie materiale informative cu privire la recomandari cu privire la un regim de viata sanatos sau cum puteti preveni imbolnavirile?*
- 4. Ati inteles informatiile privind tratamentul si investigatiile recomandate de medicul curant?*
- 5. Ati primit informatii despre cum va evolua boala?*
- 6. Apreciati în mod pozitiv calitatea îngrijirilor de sănătate- aplicarea planului de îngrijire de catre asistentele medicale?*
- 7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicatiei ?*



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital (menționați pe cele care le-ați cumpărat) ?
9. Administrarea medicamentelor s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale ?
10. Ați fost întrebat la internare dacă doriți ca situația dumneavoastră de sănătate să fie comunicată unei anumite persoane?
11. Ați fost avertizat cu privire la riscul de cadere/alunecare pe drumul prin spital?
12. Ați fost întrebat dacă sunteți de acord cu efectuarea unor investigații invazive sau cu risc?
13. Sunteți mulțumit/ă de condițiile de cazare (lenjeria și efectele) care v-au fost puse la dispoziție ?
14. Curățenia salonului și a spațiilor aferente acestuia a fost corespunzătoare ?
15. Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistentă spirituală?
16. Va declarați mulțumit de calitatea hranei și modalitatea de distribuire a acesteia?
17. Impresia d-voastră în legătură cu spitalizarea este că sunteți foarte mulțumit / ă ?
18. Va declarați mulțumit de calitatea comunicării cu personalul medical?

REZULTATELE OBTINUTE SI ANALIZA ACESTORA

NUMAR TOTAL RESPONDENTI = 734

Varsta respondentilor este mentionata in tabelul si graficul de mai jos:

Varsta	Nr.respondenti	Procent
18-30 ani	44	6%
31-45 ani	127	17%
46-65 ani	509	69%
Peste 65 ani	54	8%
Total	734	100%



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

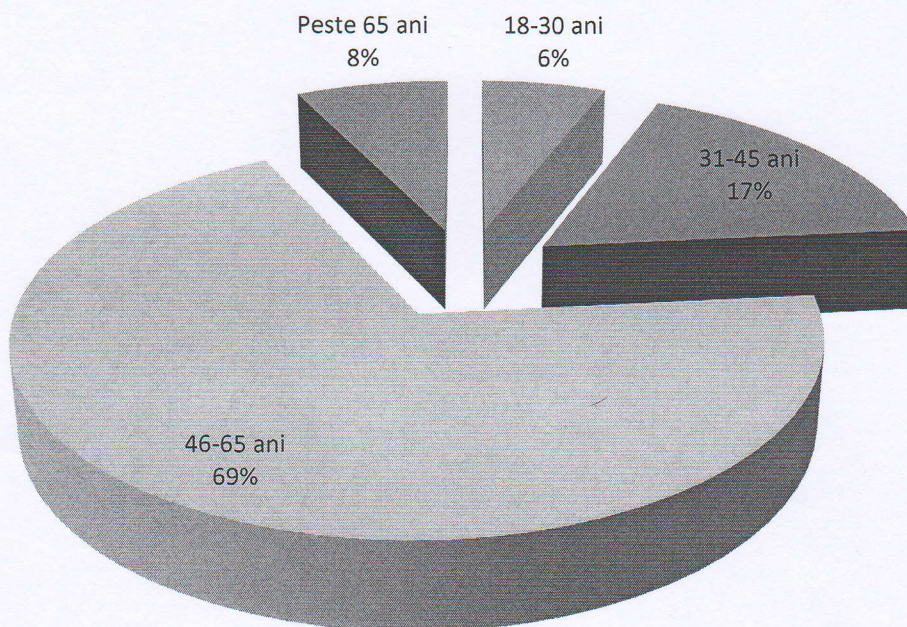
MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE

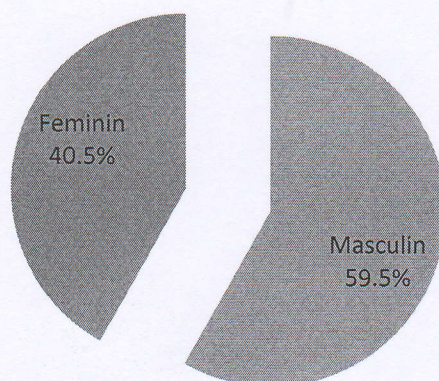


Categorie varsta exprimata in procente



Pacientii care au completat chestionarele sunt: barbati in proportie 59.5% respectiv 437 chestionare, femei in proportie de 40.5% respective 297 chestionare.

Sex





POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



Analiza chestionarelor pe intrebari:

SECTIILE DE PSIHIATRIE 1-8

Nr. intrebare	DA	PARTIAL	NU
1.	732	2	0
2.	734	0	0
3.	732	2	0
4.	734	0	0
5.	734	0	0
6.	734	0	0
7.	734	0	0
8.	734	0	0
9.	733	1	0
10.	734	0	0
11.	733	1	0
12.	734	0	0
13.	734	0	0
14.	734	0	0
15.	734	0	0
16.	734	0	0
17.	734	0	0
18.	734	0	0

În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul celor 8 secții din cadrul Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare, putem observa că răspunsurile obținute sunt favorabile.

- Din analiza rezultatelor se poate observa că, pacienții au fost informați în ceea ce privesc drepturile lor, un procent de 99.72% răspunzând în mod pozitiv cu „Da”, iar 0.28%, respective doi dintre pacienți au răspuns „Partial”.



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



- Pacientii au cunostinta despre drepturile lor si 100% considera ca au fost respectate. Pacientii trebuie sa fie informati si responsabilizati in ceea ce privesc documentele semnate de catre acestia, iar drepturile sa le fie aduse la cunostinta.
- In procent de 99.72% dintre pacienti au raspuns pozitiv cu „Da”, referitor la prezenta materialelor informative in zona de asteptare/sectie cu privire la prevenirea imbolnavirilor si un regim de viata sanatos, iar 0.28% au raspuns „Partial”.
- In legatura cu informarea privind investigatiile si tratamentul recomandat de medicul currant, toti pacientii(100%) au declarat ca au inteles informatiile. In ceea ce priveste modul in care va evolua boala, 100% au raspuns pozitiv, adica le-au fost furnizate informatii despre modul in care va evolua boala de care sufera.
- Gradul de satisfactie legat de calitatea ingrijirilor medicale, atitudinea personalului medical a fost ridicat, toti cei 734 de pacienti respondenti (100%) au fost multumiti, raspunzand cu „DA” in ceea ce priveste evaluarea profesionalismului si atitudinea asistentelor medicale.
- Procentul pacientilor care au afirmat ca le-au fost administrate medicamente si au primit materiale integral de la spital a fost de 100%.
- In procent de 99.86% dintre pacienti au afirmat ca administrarea medicamentelor s-a facut sub supravegherea asistentei medicale, iar 0.14% au raspuns „Partial”.
- Cu privire la protectia datelor cu caracter personal si obligativitatea pastrarii confidentialitatii acestora, in cazul in care pacientul nu si-a exprimat acordul ca datele sale personale sa fie comunicate altei/altor persoane, 100% au raspuns „DA”- au fost intrebati despre comunicarea datelor altei persoane.
- Procentajul pacientilor care au fost avertizati cu privire la riscul de cadere este de 99.86%, in timp ce 0.14% au fost „, partial” avertizati.
- Avand in vedere efectuarea unor investigatii mai invazive sau cu risc, toti cei 734 de pacienti respondenti (100%) au afirmat ca DA, au fost intrebati daca isi exprima acordul cu privire la efectuarea acestor manevre.
- Nivelul de satisfactie legat de calitatea serviciilor de cazare, dotarile din salon, a curateniei din salon, este foarte ridicat, toti respondentii (100%) au raspuns „DA”, fiind multumiti.
- La intrebarea cu numarul 15, avand ca subiect asigurarea asistentei spirituale, pacientii au fost intrebati daca au nevoie de asistenta spirituala, acestia raspunzand cu „DA” in procent de 100%.



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



- Având în vedere răspunsurile date de pacienți la întrebările 16 și 17, un procentaj de 100% răspunzând cu „DA”, rezulta că, gradul de satisfacție legat de calitatea serviciilor oferite de Spitalul de Psihiatrie Poiana Mare este foarte ridicat, aceștia fiind mulțumiți și afirmând într-un număr mare că ar mai opta pentru acest spital pentru tratarea afecțiunilor dacă ar mai avea nevoie.
- Caracterul de continuitate al relației medic-pacient conferă un grad mai mare de încredere și siguranță pacienților și implicit un grad mai înalt de satisfacție raportat la îngrijirile medicale. Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale la fel de mult ca și competența profesională a acestora, luând în considerare faptul că 100% au răspuns afirmativ.

CONCLUZII ȘI PROPUNERI

Se observă că o primă concluzie ca:

-Segmentul cel mai mare de pacienți este cuprins în categoria de vârstă 46-65 ani, respectiv 69%.

-Numărul, major, pacienților de sex masculin este în proporție de 59.5%.

-Nivelul de satisfacție generală al pacienților, conform al acestei analize pe parcursul anului 2022 este de 99.95%, pacienți care au răspuns pozitiv cu „Da”, iar un procent foarte mic de 0.05%, dar foarte important, de pacienți au răspuns „Partial” la întrebările cu numărul 1,3,9,11, acest fapt indică impunerea atenției cât mai sporite și unui comportament cât mai profesional în legătură cu pacientul.

Măsurarea gradului de satisfacției este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boala a pacientului. Așteptările acestora diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical.

Totodată, satisfacția pacientului este în strânsă dependență cu claritatea informațiilor primite. În ceea ce privesc rezultatele obținute și analizate la nivelul secțiilor din cadrul Spitalului de Psihiatrie Poiana Mare, putem observa că răspunsurile obținute sunt favorabile.

Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientului. Ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacientul trebuie informat într-un mod corespunzător.



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE



Personalul medical este constient de importanta care trebuie acordata informarii pacientilor privind drepturile si obligatiile acestora, dar exista numeroase dileme referitoare la modul in care acest lucru e perceput de pacienti in functie de nivelul educational si cultural.

Recomandari: Datele ne demonstreaza ca respectarea normelor privind curatenia si dezinfectia, respectarea circuitului tratamentului, hranei, al lenjeriei, al deseurilor a fost observata si evaluata pozitiv de catre pacientii care au beneficiat de serviciile unitatii noastre medicale, pe viitor se impune atentie sporita in continuare si mentinerea standardelor cat mai ridicate!

ANEXE

Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților

Pentru a îmbunătăți în permanență calitatea serviciilor acordate pacienților noștri, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările acestui chestionar (prin umplerea cercului corespunzător răspunsului d-voastră).

Chestionarul nu conține informații confidențiale despre persoana d-voastră și nu va fi semnat. Vă asigurăm că răspunsurile vor fi confidențiale și vor fi folosite doar pentru a îmbunătăți calitatea actului medical și relația cadru medical – pacient.

După completare, vă rugăm să introduceți chestionarul în una dintre cutia destinata colectării acestora – cutia inscripționată CHESTIONARE PACIENT.

Pentru pacienții minori sau pacienții fără discernământ, chestionarul va fi completat de către însoțitor sau aparținător.

Colectarea informațiilor pe baza prezentului chestionar se face cu respectarea Regulamentului UE 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal.

Ati ales spitalul la recomandarea unui cunoscut ☐ / trimis de medicul de familie ☐ / medicul din ambulator ☐ / sau prin urgență ☐ ?

Vârsta: ani; **Sex:** ☐ Bărbat / ☐ Femeie; **Mediul de rezidență:** ☐ Urban / ☐ Rural;

medicul curant: dr.

Nu
Parțial

- | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Aveți cunoștință despre drepturile și obligațiile d-voastră ca pacient ? | ☐ | ☐ |
| 2. Considerați că aceste drepturi v-au fost respectate de personalul medical pe timpul spitalizării ? | ☐ | ☐ |
| 3. Ați remarcat în zona de așteptare/secție materiale informative cu privire la recomandări/cu privire la un regim de viață sănătos sau cum puteți preveni îmbolnăvirile ? | ☐ | ☐ |
| 4. Ați înțeles informațiile privind tratamentul și investigațiile recomandate de medicul curant ? | ☐ | ☐ |
| 5. Ați primit informații despre cum va evolua boala ? | ☐ | ☐ |
| 6. Apreciați în mod pozitiv calitatea îngrijirilor de sănătate- aplicarea planului de îngrijire de către asistentele medicale ? | ☐ | ☐ |
| 7. Ați fost instruit/ă asupra modului de administrare a medicației ? | ☐ | ☐ |
| 8. Medicamentele administrate v-au fost asigurate de spital (menționați pe cele care le-ați cumpărat) ? | ☐ | ☐ |
| 9. Administrarea medicamentelor s-a făcut sub supravegherea asistentului medical ? | ☐ | ☐ |
| 10. Ați fost întrebat la internare dacă doriți ca situația dumneavoastră de sănătate să fie comunicată unei anumite persoane ? | ☐ | ☐ |



POIANA MARE, Dolj
Str. GĂRII, Nr.40
CF : 4711561

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII

SPITALUL DE PSIHIATRIE

POIANA MARE

Tel. :0251/235299, Fax: 0251/235063

e-mail : spitpoiana@yahoo.com



- | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 11. Ati fost avertizat cu privire la riscul de cadere/alunecare pe drumul prin spital | ☐ | ☐ |
| 12. Ati fost intrebat daca sunteti de acord cu efectuarea unor investigatii invazive sau cu risc? | ☐ | ☐ |
| 13. Sunteti multumit/ă de condițiile de cazare (lenjeria si efectele) care v-au fost puse la dispozitie ? | ☐ | ☐ |
| 14. Curățenia salonului și a spatiilor aferente acestuia a fost corespunzătoare ? | ☐ | ☐ |
| 15. Ati fost intrebat daca aveti nevoie de asistenta spirituala? | ☐ | ☐ |
| 16. Va declarati multumit de calitatea hranei si modalitatea de distribuire a acesteia? | ☐ | ☐ |
| 17. Impresia d-voastră în legătură cu spitalizarea este că sunteti foarte multumit / ă ? | ☐ | ☐ |
| 18. Va declarati multumit de calitatea comunicarii cu personalul medical? | ☐ | ☐ |

Alegeți 3 cuvinte care exprimă impresia
d-voastră generală despre spitalul
nostru.

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| Curățenie ☐ | ☐ Mizerie |
| Ordine ☐ | ☐ Dezordine |
| Disciplină ☐ | ☐ Aglomerație |
| Lux ☐ | ☐ Sărăcie |
| ☐ | ☐ |

Vă rugăm să mentionati câteva observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si / sau
negative ale spitalizării d-voastră în institutia noastră.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vă multumim pentru înțelegere, colaborare și vă mai așteptăm !

Data:

.....

INTOCMIT,
SOCIOLOG-OROS LUIGI