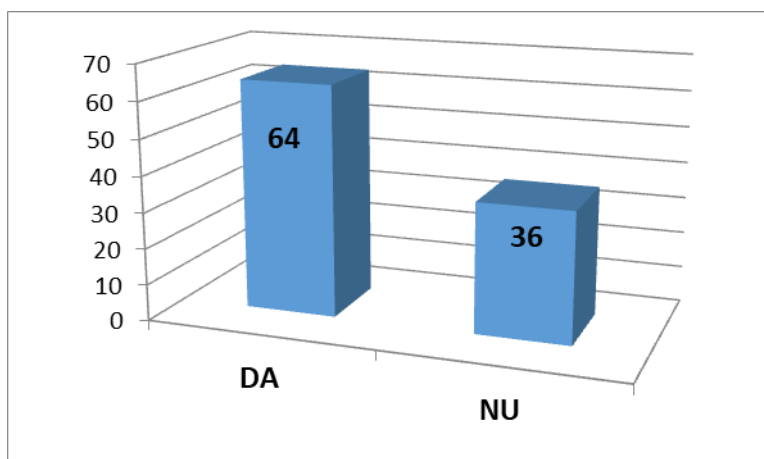


Rezultatele chestionării pacienților din secțiile spitalicești din cadrul IMSP Institutul Oncologic, în perioada trimestrului II 2023

Trimestrial, conform reglementărilor în vigoare și Planului de activitate operațional, în scopul aprecierii gradului de satisfacție pentru serviciile medicale de care au beneficiat pacienții spitalizați au fost chestionați anonim 100 pacienți, în perioada lunii iunie curent. Chestionarul utilizat în premieră la IO, este standardizat de către Direcția de Evaluare și Acreditare în Sănătate. În studiul realizat de tip cantitativ a fost aplicat chestionarul cu 33 întrebări de tip închis și 1 întrebare de tip deschis, care prevede expunerea pacienților referitor la propuneri pentru sporirea gradului de satisfacției pacienților internați în cadrul IO. Chestionarele au fost repartizate în mod aleatoriu, la dorința pacientului.

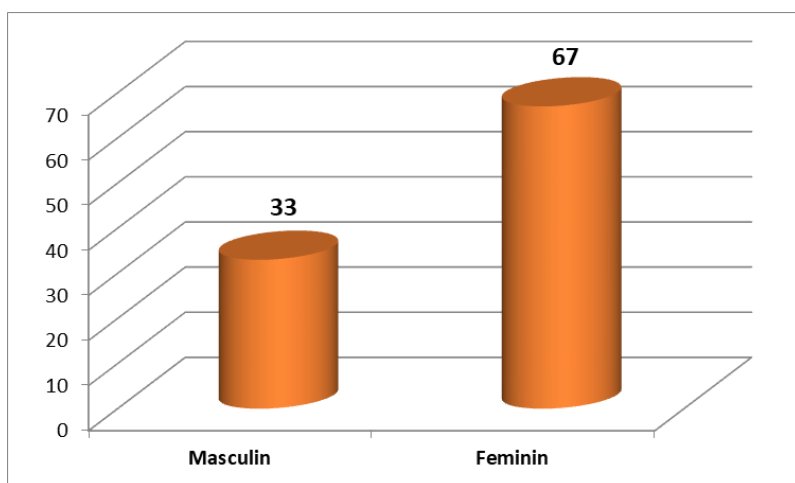
Capitolul I Date generale

1.A fost prima Dvs. vizită ca pacient(ă) în acest spital?



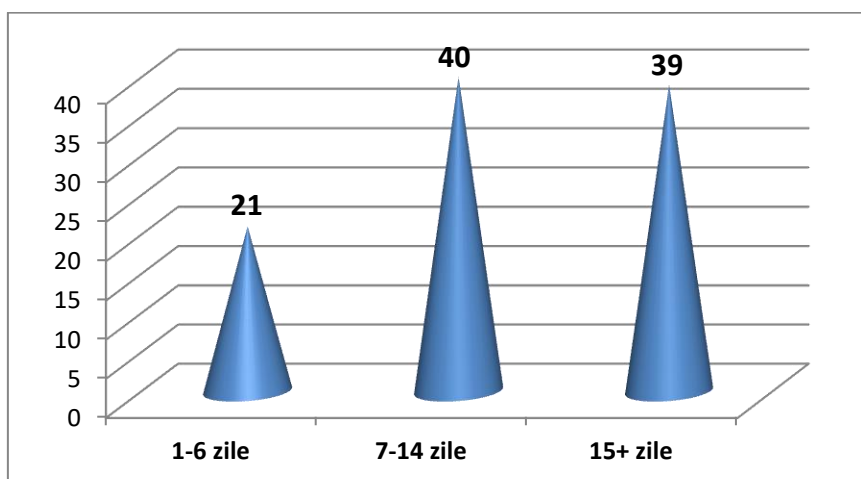
Preponderent eșantionul chestionat a inclus 64 pacienți primari, iar cei 36 pacienți au fost secundari.

2. Genul Dvs.?



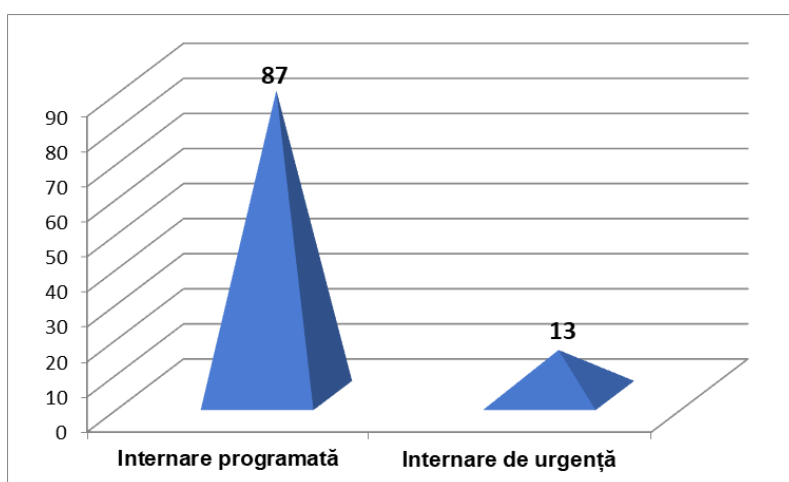
În studiu trimestrial privind aprecierea gradului de satisfacție a pacienților spitalizați au participat 33 bărbați și 67 femei.

3. Câte zile ați fost internat(ă) în spital?



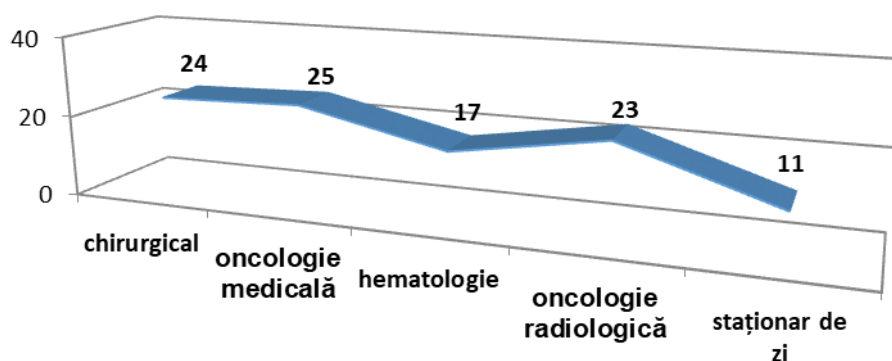
Până la 6 zile în spital la tratament s-au aflat 21 la sută din intervievați, în perioada 7 - 14 zile - 40 la sută și mai mult de 15 zile 39 la sută din pacienți participanți în sondaj.

4. Care a fost modalitatea de internare în spital?



O bună parte din pacienți spitalizați au fost cei programați, în 87 la sută din cazuri, iar pentru 13 la sută au fost în mod de urgență.

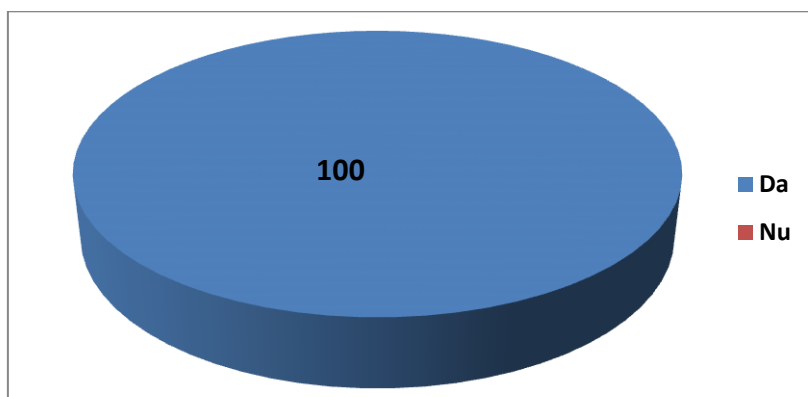
5. În care secție ați fost internat/ă?



În funcție de număr de paturi avem și o repartizare uniformă a chestionarilor distribuiți pacienților conform profilurilor din staționar.

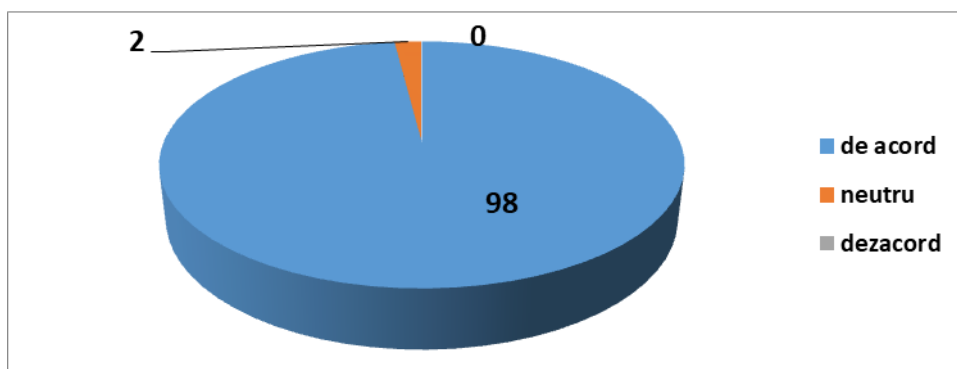
Capitolul II Prestarea/acordarea serviciilor medicale

6.Cunoașteți numele medicului Dvs. curant care v-a tratat?



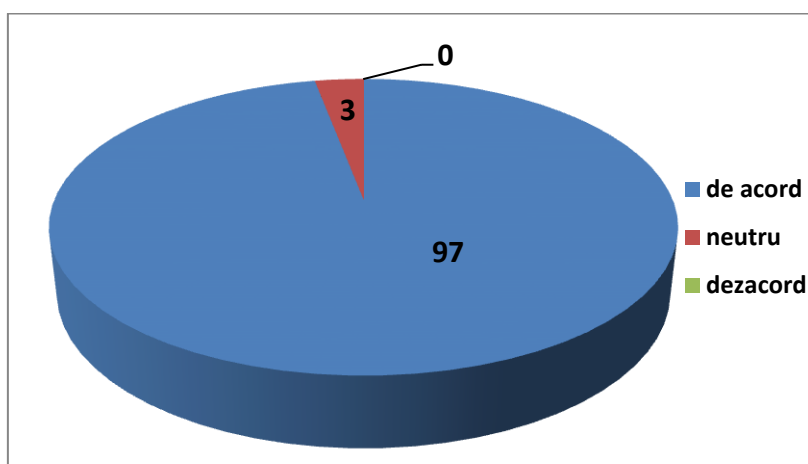
Absolut toți pacienții chestionați își cunosc medicul curant pe nume.

7.Medicul v-a informat despre toate detaliile tratamentului și diagnosticului?



Dreptul la informație ce ține de diagnosticul stabilit și tratamentul elaborat a fost respectat în 98 la sută din cazuri.

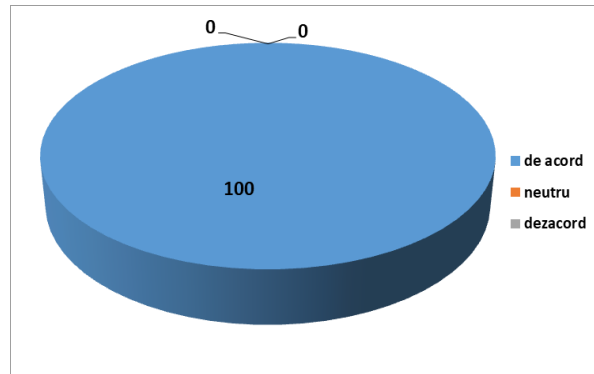
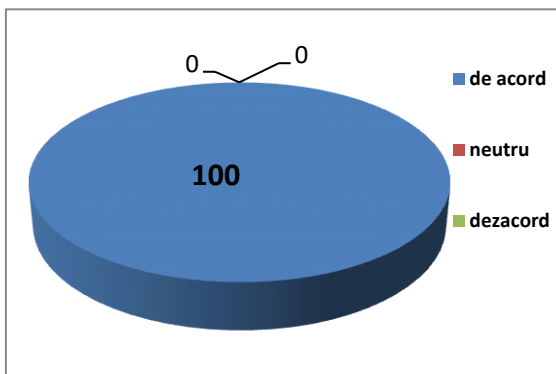
8.Medicul v-a informat despre riscurile și consecințele tratamentului administrat, posibile complicații?



Dreptul la informație ce ține de riscurile, posibile complicații ale tratamentului administrat a fost respectat în 97 la sută din cazuri.

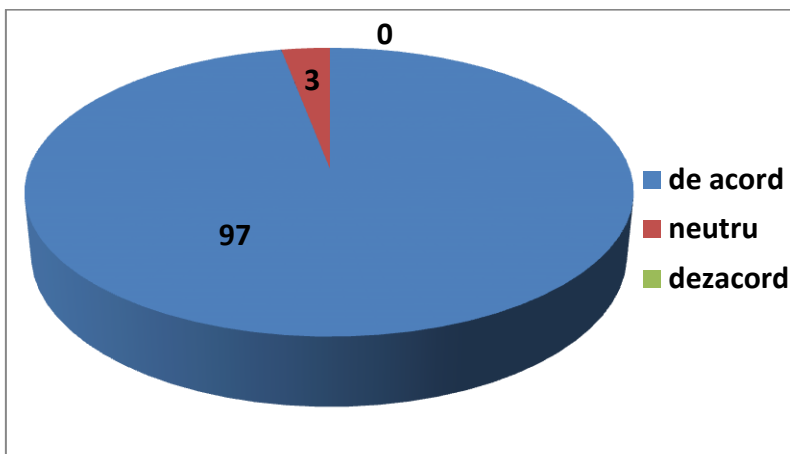
9. Medicii din spital au fost cooperanți și politicoși?

10. Asistenții medicali au fost cooperanți și politicoși?



Etica manifestată de medici și asistentele medicale a fost confirmată de majoritatea absolută a pacienților chestionați.

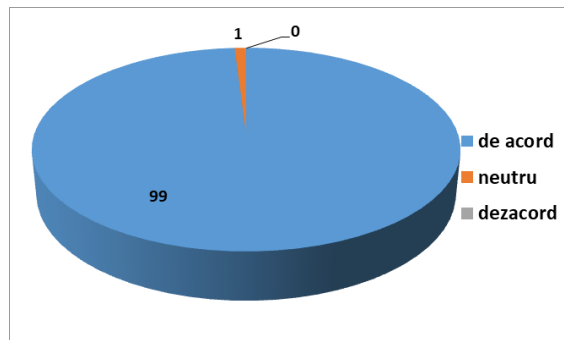
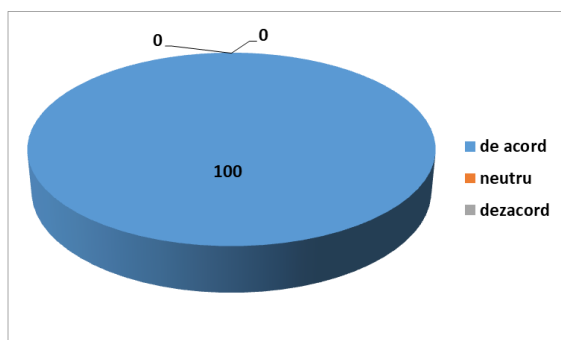
11. Investigațiile și procedurile au fost explicate în detalii?



Claritatea informațiilor privind investigațiile și procedurile efectuate a fost apreciată de 97 la sută din intervievați.

12. Asistenții/tele medicali au răspuns prompt când au fost chemați?

13. Infirmierele au răspuns prompt când au fost chemate?



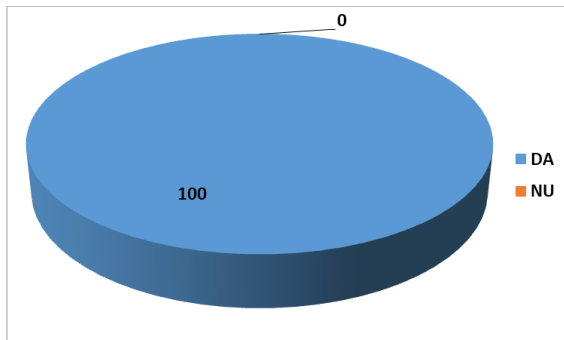
Personalul medical mediu este foarte receptiv, fapt atestat de toți respondenții.

Personalul inferior asemenea este alături de pacient în situații când este solicitat, ceea

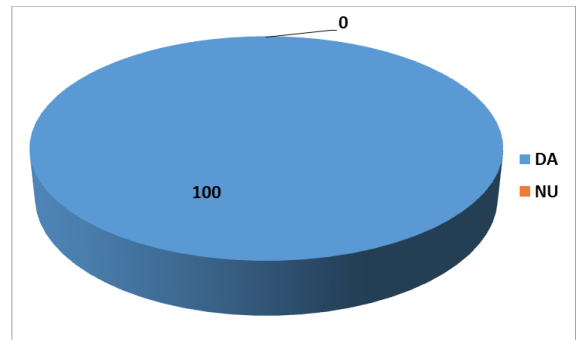
ce confirmă 99 la sută din participanți în studiu.

Capitolul III Mecanisme de responsabilizare socială

14. Spitalul informează pacienții cu privire la drepturile lor?

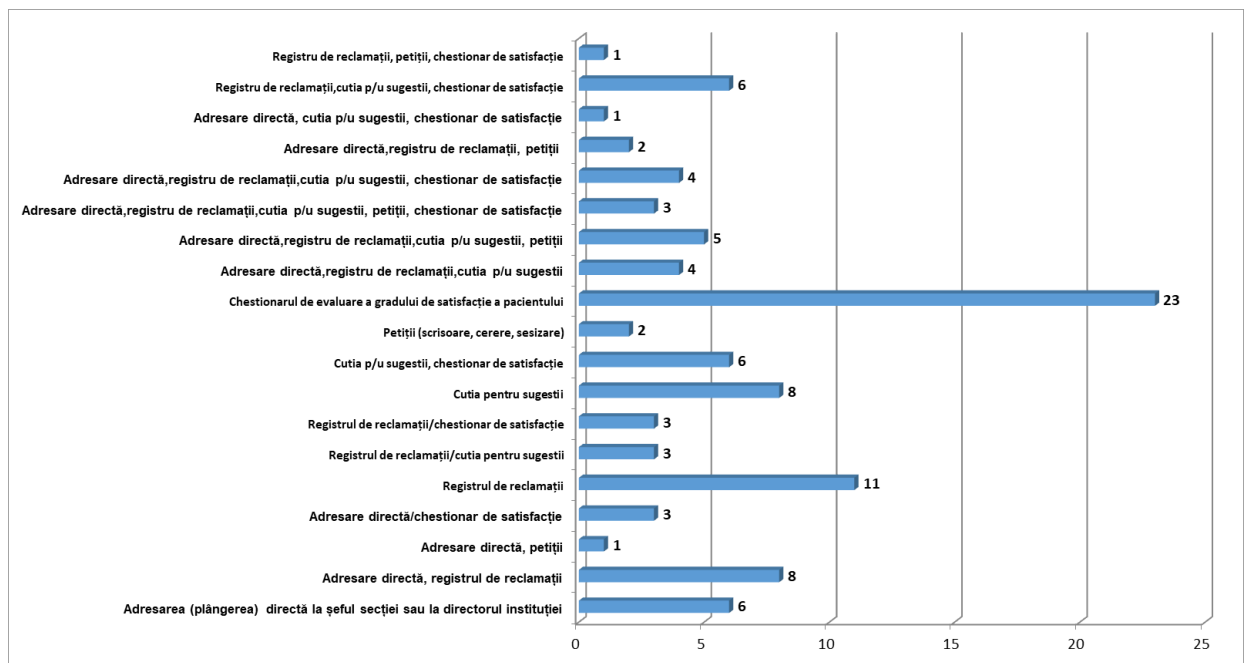


15. Spitalul informează pacienții cu privire la obligațiile/responsabilitățile pacienților?



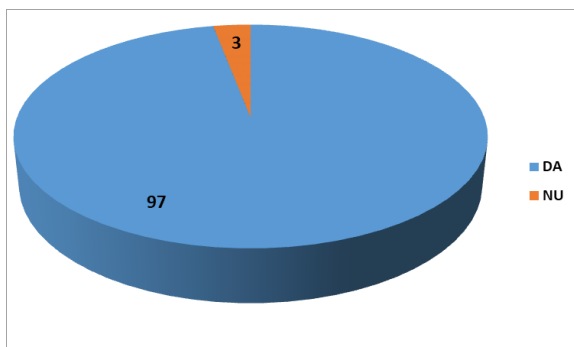
Informația vizuală ce ține de drepturile și responsabilitățile pacientului este afișată, citită și cunoscută de toți participanții în sondaj.

16. Care dintre instrumentele propuse considerați că pot fi utilizate pentru împărtășirea opiniei Dvs. cu privire la serviciile acordate?



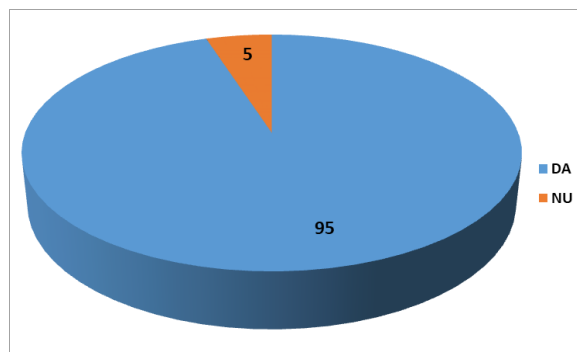
Capitolul IV Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

17. Aveți poliță de asigurare medicală?



97 la sută din pacienții spitalizați care au participat în studiu sunt asigurați de stat din contul FOAM.

18. Polița de asigurare a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale pe care ați primit-o în spital?

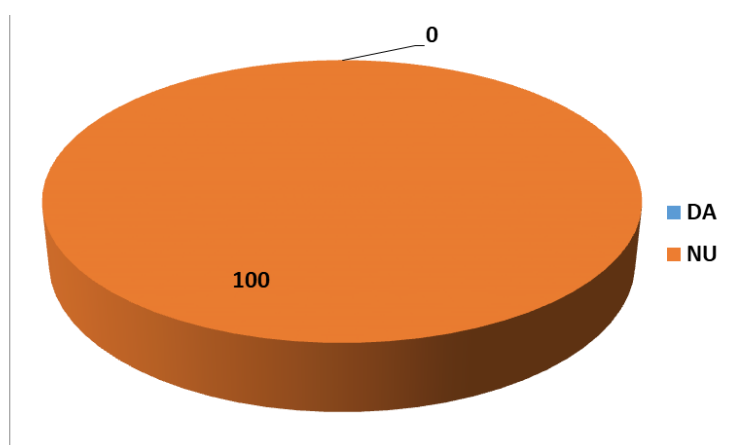


Pentru 95 la sută din pacienți spitalizați serviciile au fost garantate de stat.

19. Dacă nu, pentru ce ați plătit în perioada internării Dvs. în spital?

5 pacienți au achitat pentru medicamente, 1 pentru investigații instrumentale și 1 pacient pentru medicamente, analize de laborator, investigații instrumentale, acesta posibil este din categoria pacienților care au beneficiat de servicii contra plată.

20. Ați efectuat plăți neoficiale pe durata spitalizării în spital?



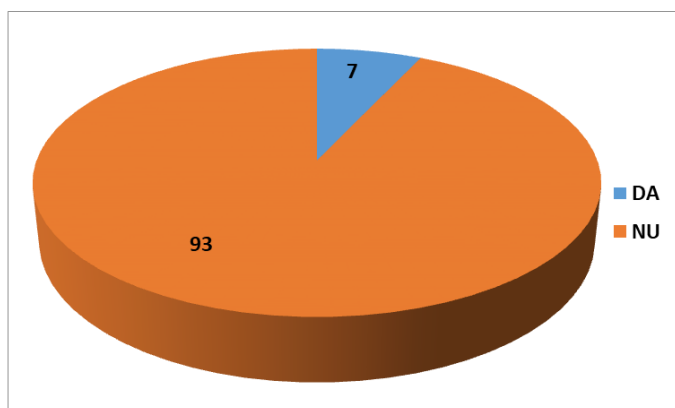
În perioada efectuării sondajului plăți neoficiale nu au fost admise, fapt afirmat de absolut toți pacienții chestionați.

21. Dacă da, pentru ce servicii?

La această întrebare în chestionarele procesate nu a fost identificat nici un răspuns.

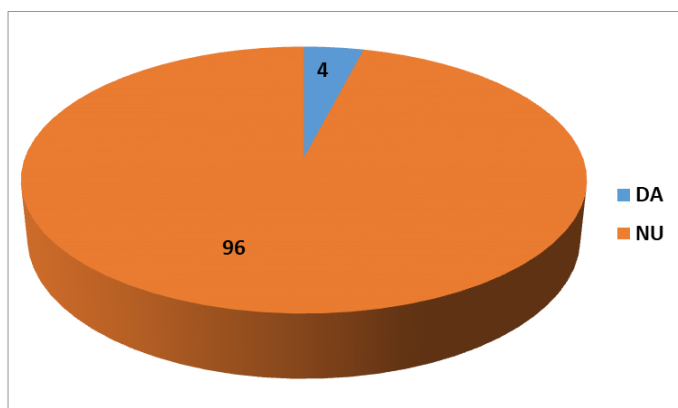
Capitolul V Siguranța serviciilor medicale acordate în spital

22. Durere necontrolată/fără ca să primești tratament/medicație împotriva durerii?



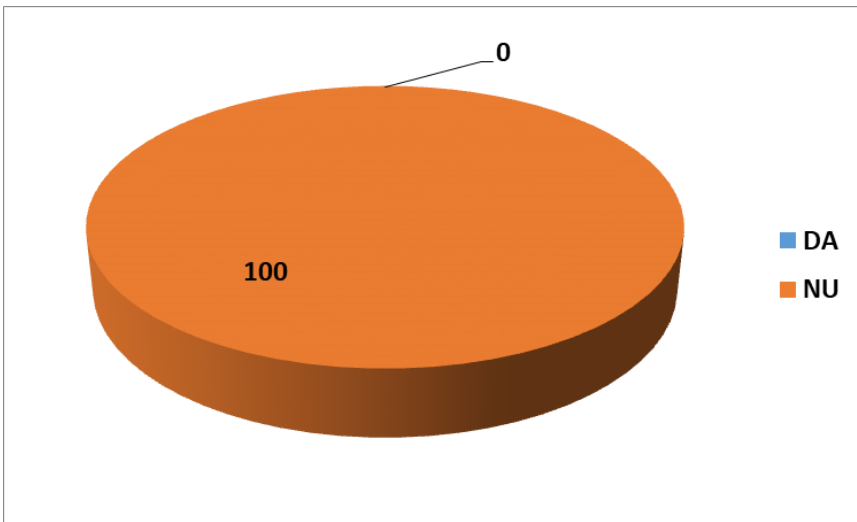
În perioada spitalizării, pacienții noștri fiind specifici prin faptul, că atestă un anumit prag de durere în 93 la sută au confirmat că au primit medicația necesară.

23. Reacție adversă (nedorită) după administrarea unui medicament (injecție, tabletă, perfuzie intravenoasă (picurătoare))?



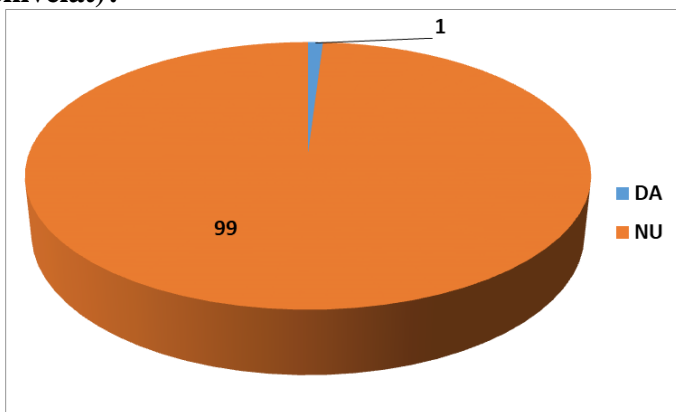
Reacția adversă a fost declarată de 4 pacienți. În IO este prezentă procedura de raportare și remediere a reacțiilor adverse.

24. Oarecare incident (de exemplu: pană de curent, s-a terminat oxigenul în sursa de oxigen, s-a defectat aparatul de ecografie, TC, etc)?



Lipsa situațiilor de incident a fost confirmată de toți participanții în acest studiu.

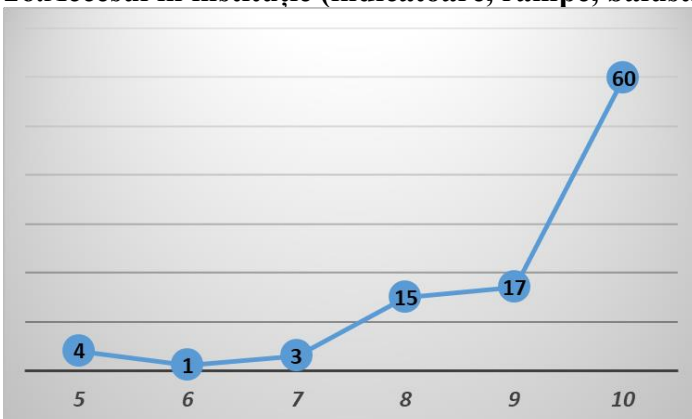
25. Oarecare accident (de exemplu: cădere din pat, cădere pe podea umedă/lunecoasă/teren denivelat)?



Siguranța pacientului în perioada internării este confirmată de 99 la sută din pacienți intervievați.

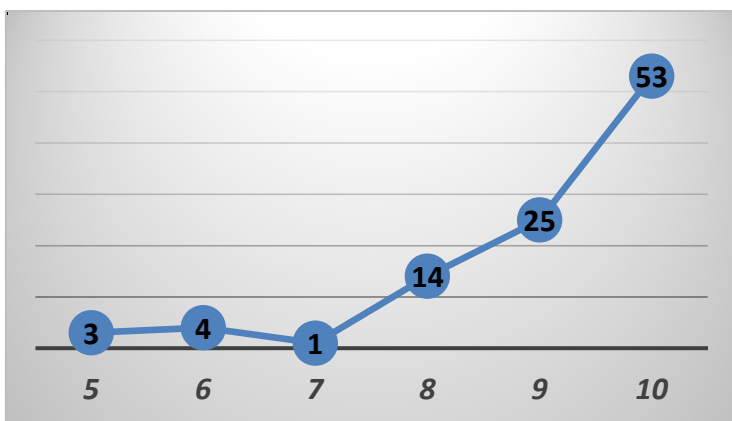
Capitolul VI. Facilitățile din spital

26. Accesul în instituție (indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci).



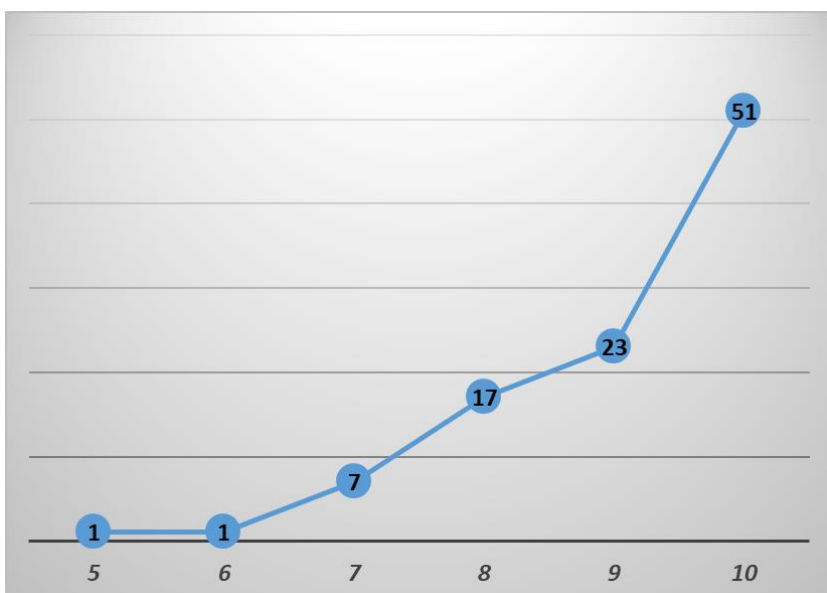
Accesul în instituție cu suportul balustradelor, cu rampe, bănci este atestat cu punctajul 8,9,10 de 92 la sută din pacienți chestionați. În blocul central pe scara lângă bancomat lipsește rampă, ce deseori prezintă dificultăți pentru pacienții care se externează în cărucior din secție și sunt însoțiți de personalul medical pe a-l ajuta coborî pe scări.

27. Spațiul pentru așteptare pentru pacienți



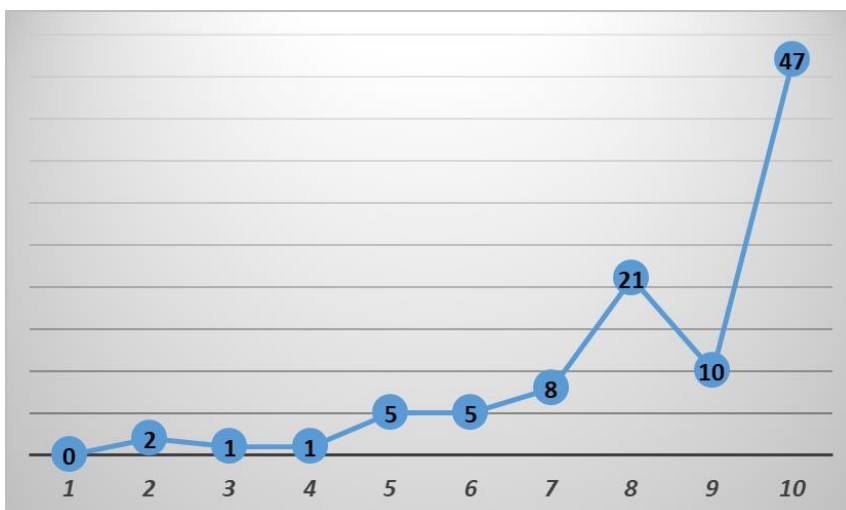
În 92 la sută din respondenți sunt satisfăcuți pentru spațiul amenajat pentru așteptare. In blocul radioterapie, unde zilnic vin pacienții de profil hematologic și administrează perfuzii în staționarul de zi, condițiile lasă de dorit.

28. Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sinestătător în spital și să găsiți cabinetul sau specialistul de care aveți nevoie (indicatoare, panouri informative etc.)?



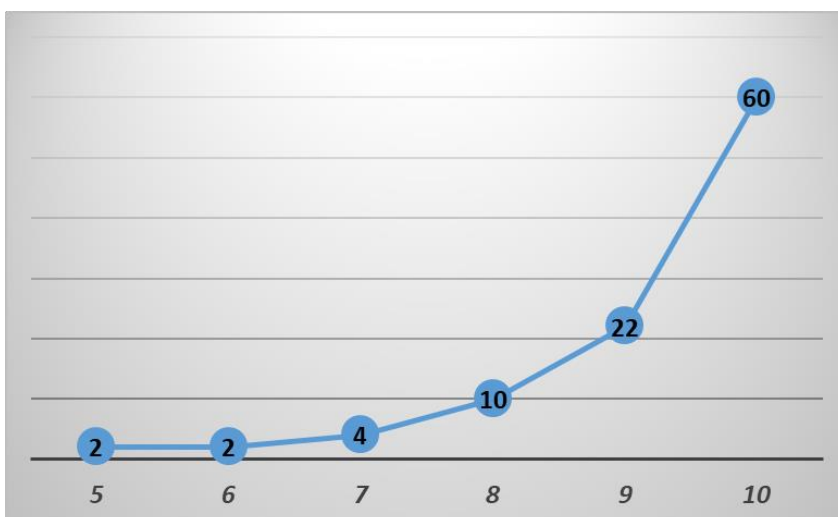
Ce ține de informația vizuală, pacienții în 91 la sută din cazuri s-au orientat ușor în instituție, iar 9 au întâmpinat dificultăți, posibil aici se referă la indicatoarele incorecte plasate pe scările de la etajul 1 la 9 in blocul central, unde au rămas afișate denumirile secțiilor până la pandemie.

29. Cum apreciați condițiile de cazare în spital (numărul de paturi în salon, accesul la baie, apă caldă, etc)



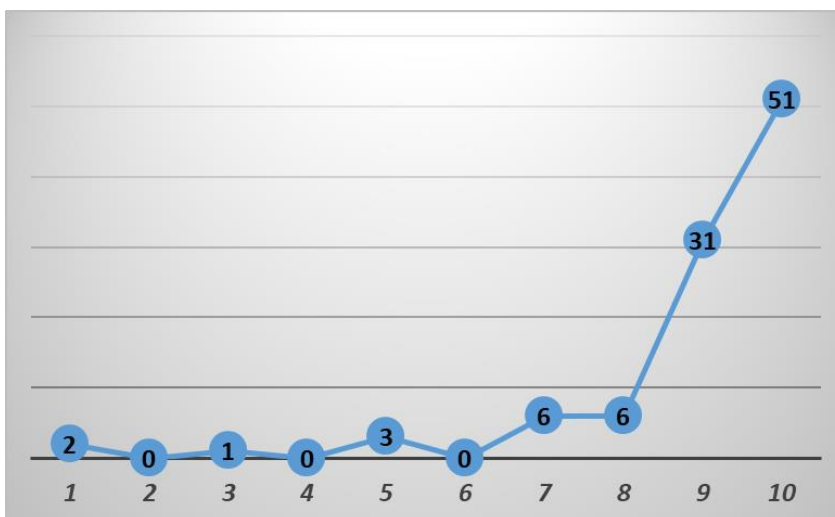
Pentru condițiile de cazare, pacienții au utilizat punctajul de la 2 la 10. Evident, că cei 78 la sută din pacienți, care s-au aflat în perioada spitalizării în secții după reparație au pus punctajul 8,9,10. Pentru cei 22 la sută din intervievați condițiile au fost precare, fiind internați în secțiile oncologie radiologică, staționar de zi profil hematologic, oncologie medicală nr.1 și hematologie.

30. Cum apreciați condițiile de igienă în spital (în sala de proceduri, secție, salon, bloc sanitar etc.) pe durata aflării Dvs. în spital, la categoria: praf, miros specific, gunoi etc.?



Condițiile de igienă au fost apreciate cu calificativele 8,9,10 de 92 la sută din pacienți care au participat în sondaj.

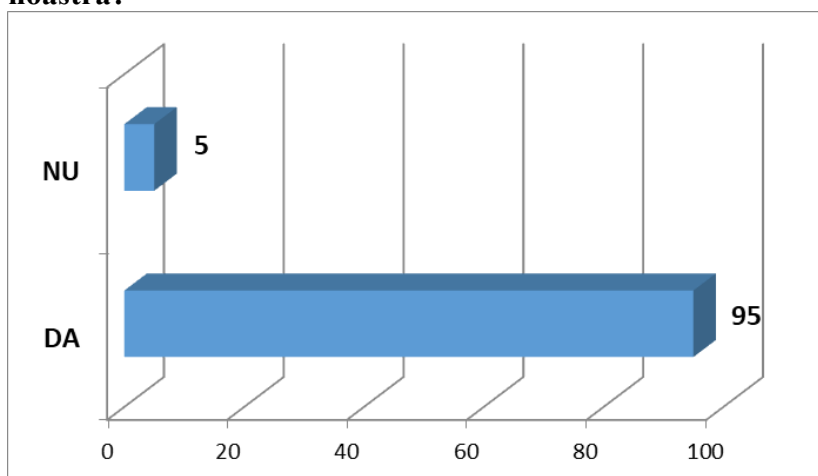
31. Cum apreciați calitatea alimentării în spital: cantitatea porțiilor de mâncare, frecvența alimentării, temperatura alimentelor, temperatura băuturilor, volumul băuturilor?



Majoritatea pacienților și anume 88 la sută au calificat calitatea alimentației în perioada spitalizării cu punctajul 8,9,10

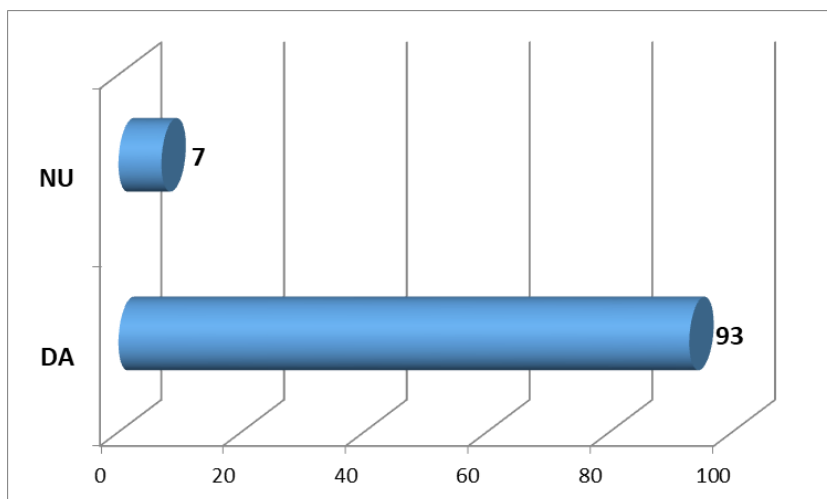
Capitolul VII Loialitate (fidelitate pentru spital)

32. Dacă ar fi necesar să vă adresați după servicii, ați opta din nou pentru instituția noastră?



Prin prisma dezvoltării sectorului privat pentru noi este relevantă această întrebare și ponderea răspunsurilor oferite de 95 la sută pentru o adresare repetată, calificăm ca un grad de satisfacție înalt pentru serviciile medicale de care au beneficiat participanții în studiu.

33. Ați recomanda instituția noastră membrilor familiei, rudelor, prietenilor?



93 la sută din respondenți ar recomanda IO, fapt care asemenea denotă că serviciile prestate sunt apreciate de pacienții spitalizați.

CONCLUZII:

1. Conform datelor generale, majoritatea pacienților participanți în studiu au fost primari (64%), cu distribuția preponderent la femei (67%), mai mult de 7 zile spitalizați fiind 79%, ponderea pacienților internați în mod programat a constituit 87%. Chestionarele au fost repartizate uniform în cele 5 profiluri: chirurgical, oncologie medicală, hematologie, oncologie radiologică și staționar de zi.
2. În capitolul II, prestarea serviciilor medicale se atestă o satisfacție înaltă privind informarea pacientului despre medicul curant, detaliile cu privire la diagnosticul stabilit, tratamentul administrat, riscurile, posibile complicații, feedback prompt la adresarea pacientului către personalul IO (97-100%).
3. Despre mecanismele de responsabilizare socială abordate în capitolul III din chestionar, rata răspunsurilor afirmativ-pozitive (100%) a fost informația vizuală privind drepturile și responsabilitățile pacientului și pacienții prin răspunsurile bifate au demonstrat, că cunosc bine instrumentele disponibile în IO pentru expunerea opiniei la serviciile medicale
4. Cât privește Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate, expuse în capitolul IV, practic toți 97% din respondenți dețin poliță de asigurare medicală și la 95% din pacienți spitalizați serviciile au fost acoperite de poliță. Restul pacienților fiind din categoria contra plată sau prin contract. Plățile neoficiale nu au fost admise, fapt confirmat absolut de toți participanții în sondaj.
5. Siguranța serviciilor medicale acordate în spital, studiată prin întrebările din capitolul V denotă, că majoritatea pacienților 93% la manifestarea durerii necontrolate au primit medicație, reacție adversă după administrarea medicamentelor a fost la 4% din cei intervievați; accidente, incidente cauzate de dispozitive medicale, pană de curent, lipsa oxigenului nu au avut loc în perioada spitalizării.
6. Facilitățile oferite în spital, majoritatea pacienților 92% au apreciat prin calificativele 8,9,10

pentru accesul în instituție, spațiul pentru așteptare, orientarea în spațiu prin indicatoare, condițiile de igienă, mai puțin 88% au aprecierile pentru calitatea alimentației și 78% au exprimat satisfacție pentru condițiile de cazare.

7. Fidelitatea pentru instituția noastră asemenea a fost vădită de 93-95% din pacienți chestionați, la capitolul Loialitate, care ar recomanda IO cunoștințelor apropiate și s-ar adresa repetat.

8. În ultimul capitol care prevedea întrebarea deschisă cu sugestii, pacienții au oferit propuneri ce țin de îmbunătățirea condițiilor de cazare, condiționere în staționarul de zi, prevederea posibilității creării accesului pentru pacienți în scaune cu roțile în holul blocului central, instalarea sistemului de alarmă pentru invitarea personalului medical în saloane, schimbări în meniu.

9. Gradul de satisfacție a pacienților spitalizați în trimestru II 2023 se menține a fi sporit.

28.06.2023

Manager SMC

Ludmila Cîrciumari