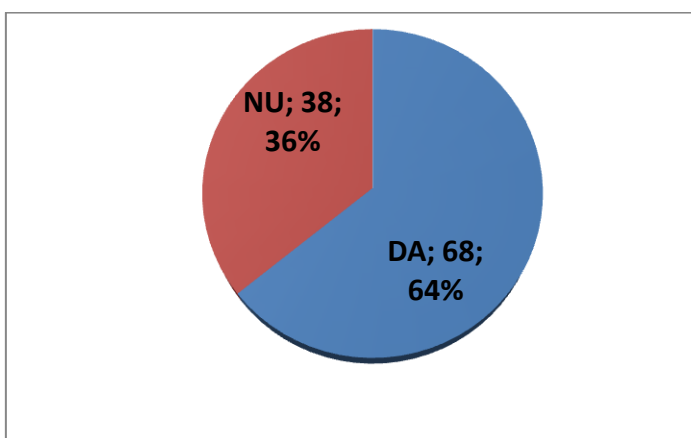


Rezultatele chestionării pacienților din secțiile spitalicești din cadrul IMSP Institutul Oncologic, în perioada trimestrului IV 2023

În scopul asigurării continue a proceselor sistemului de management al calității instituțional, trimestrial prin sondaj se estimează gradul satisfacției pacienților. În perioada trimestrului IV curent au fost distribuite aleatoriu 120 chestionare pacienților spitalizați. Feedback-ul a fost din partea 106 pacienți. Chestionarul standardizat este recomandat de către Direcția de Evaluare și Accreditare în Sănătate. Răspunsurile oferite au fost sistematizate în tabel excel, prezentat în email administrației.

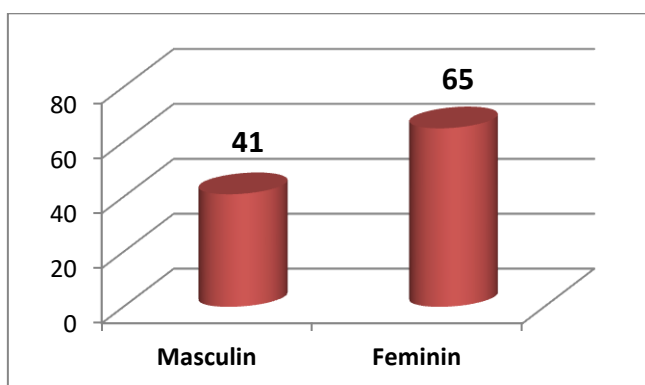
Capitolul I Date generale

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



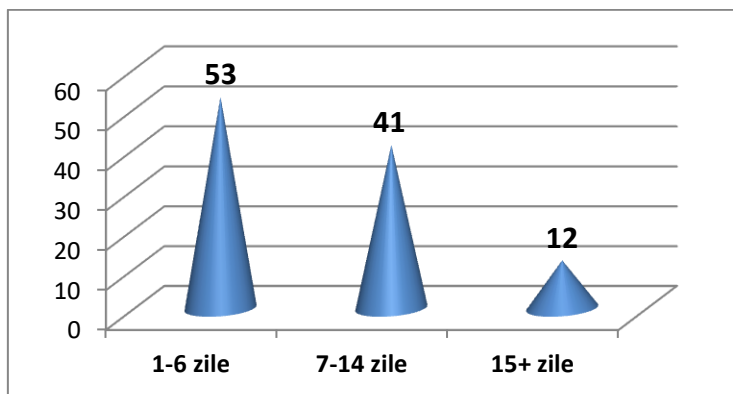
Eșantionul chestionat este compus din 64% pacienți primari, ce constituie 68 persoane și 36% pacienți secundari cu 38 participanți în sondaj.

2. Genul Dvs.?



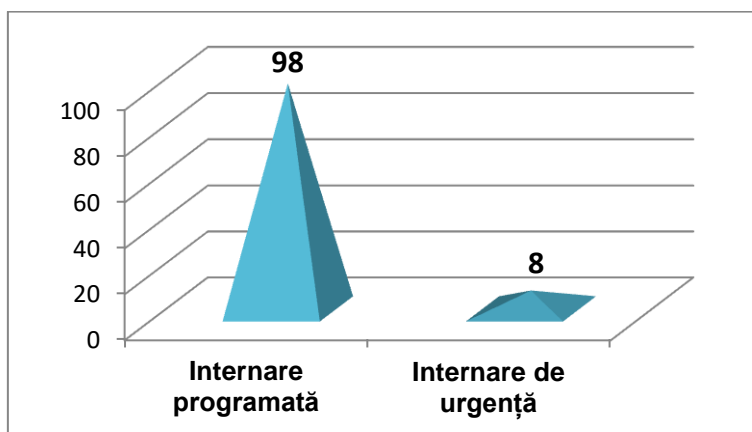
În studiu trimestrial privind aprecierea gradului de satisfacție a pacienților spitalizați au participat 41 bărbați și 65 femei.

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



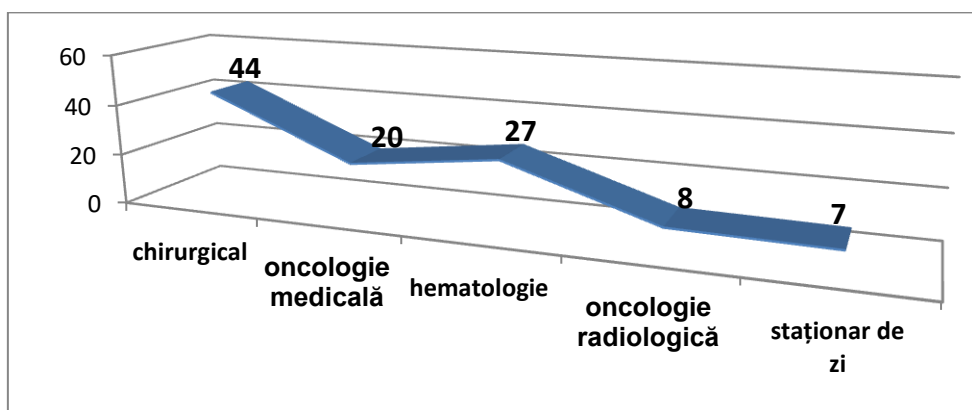
Până la 6 zile în spital la tratament s-au aflat 53 pacienți din cei intervievați, în perioada 7 - 14 zile - 41 persoane spitalizate și mai mult de 15 zile – 12 pacienți participanți în chestionare.

4. Care a fost modalitatea de internare în spital?



O bună parte din pacienți spitalizați au fost cei programați și anume 98 bolnavi, iar 8 pacienți au fost internați în mod de urgență.

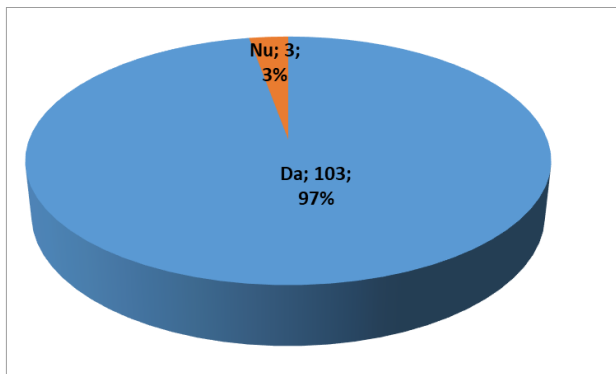
5. În care secție ați fost internat/ă?



Chestionarele au fost repartizate la dorința pacienților, respectiv diagrama profilurilor conturează, că cei mai activi participanți au fost din secțiile chirurgicale și hematologice cu 44 și 27 de pacienți, urmați de oncologie medicală cu 20 bolnavi, din oncologie radiologică au răspuns la întrebări 8 persoane, iar din staționarul de zi au fost 7 pacienți.

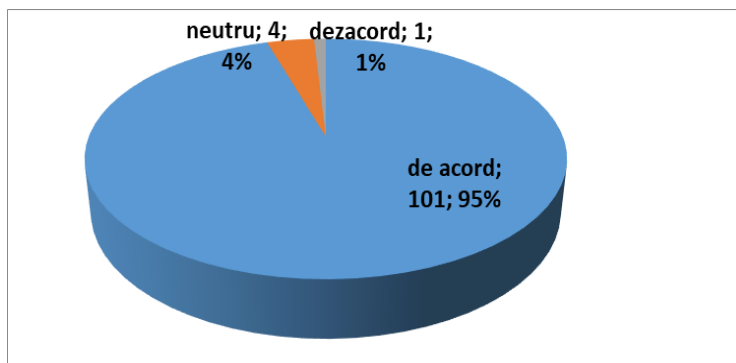
Capitolul II Prestarea/acordarea serviciilor medicale

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



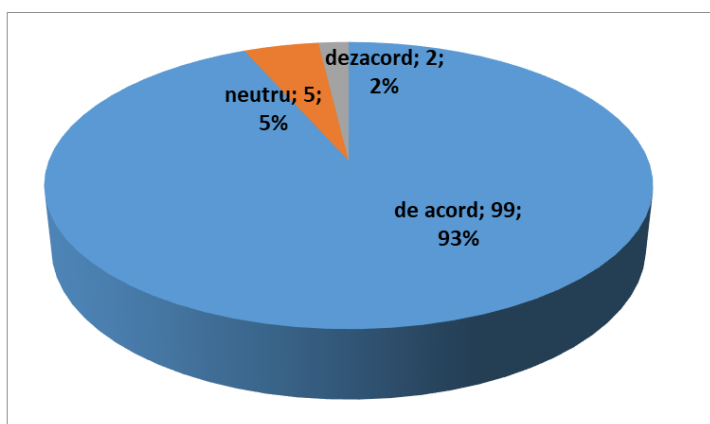
Dreptul pacientului de a cunoaște medicul pe nume a fost asigurat 97 la sută, fapt confirmat de 103 participanți în chestionare.

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



Dreptul la informație ce ține de diagnosticul stabilit și tratamentul propus a fost asigurat în 95 la sută din totalul respondenților.

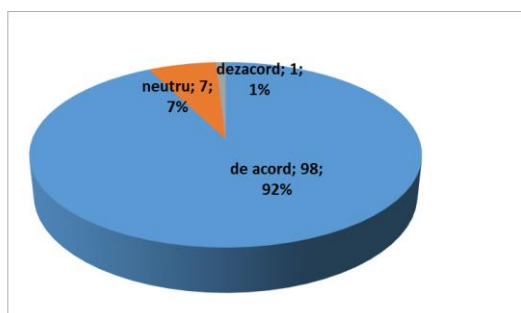
8.Medicul v-a informat despre riscurile și consecințele tratamentului administrat, posibile complicații?



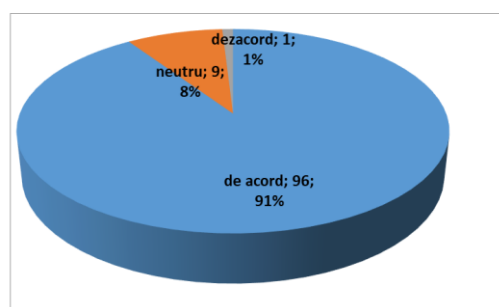
Dreptul la informație ce ține de riscurile, posibile complicații ale tratamentului administrat a fost respectat în 93 la sută din cazuri.

9. Medicii din spital

10. Asistenții medicali au fost cooperanți și politicoși?

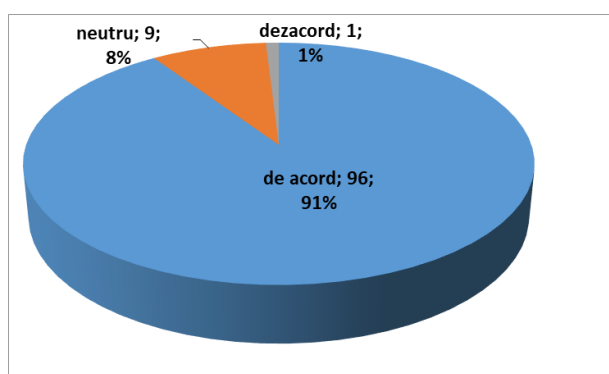


Etica și deontologia medicală din partea medicilor este la nivel înalt, în opinia a 92 la sută din cei intervievați.



Etica manifestată asistentele medicale a fost confirmată în 91 la sută din totalul respondenților.

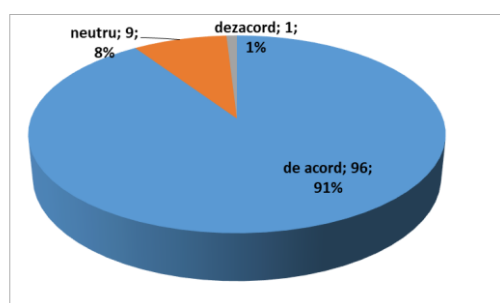
11. Investigațiile și procedurile au fost explicate în detalii?



Claritatea informațiilor privind investigațiile și procedurile efectuate a fost apreciată de 91 la sută din cei intervievați.

12. Asistenții/tele medicale

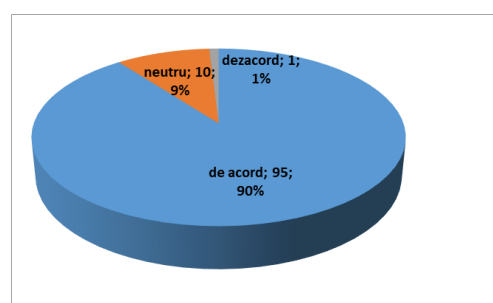
au răspuns prompt când au fost chemați?



Personalul medical mediu este foarte receptiv, fapt atestat în 91 la sută din respondenți.

13. Infirmierele

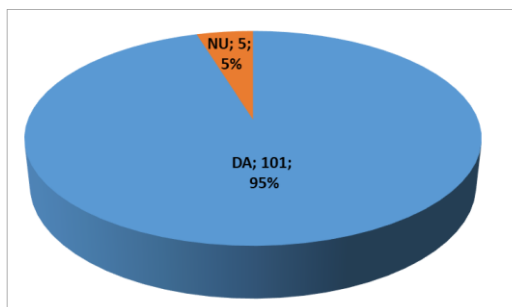
au răspuns prompt când au fost chemați?



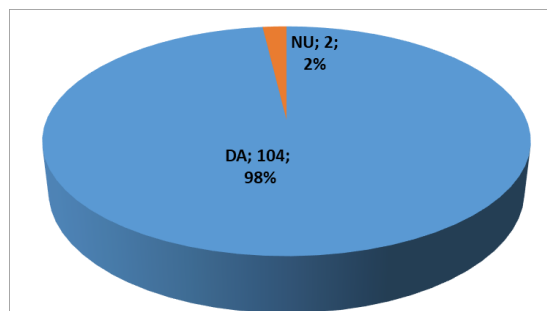
Personalul inferior asemenea este alături de pacient în situații când este solicitat, ceea ce confirmă 99 la sută din participanți în studiu.

Capitolul III Mecanisme de responsabilizare socială

14. Spitalul informează pacienții cu privire la drepturile lor?

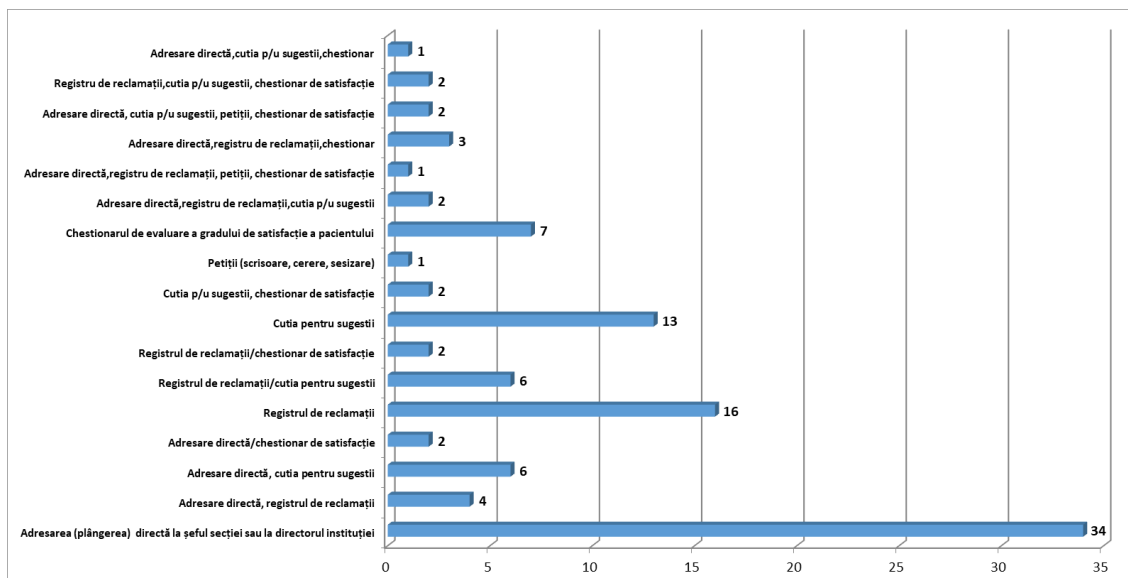


15. Spitalul informează pacienții cu privire la obligațiile/responsabilitățile pacienților?



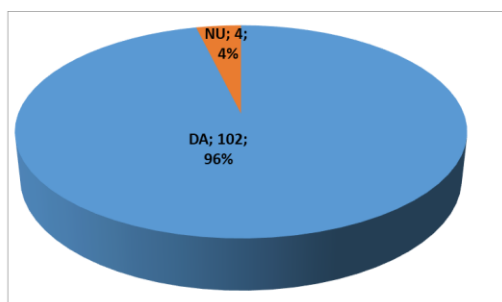
Informația vizuală ce ține de drepturile și responsabilitățile pacientului este afișată, citită și cunoscută practic de toți participanții în acest sondaj.

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



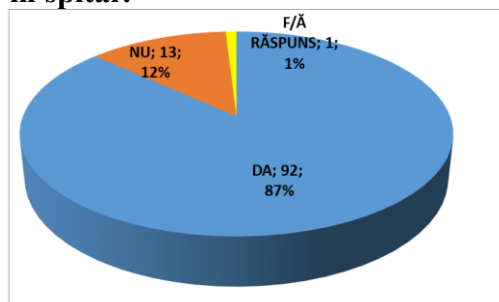
Capitolul IV Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

17. Aveți poliță de asigurare medicală?



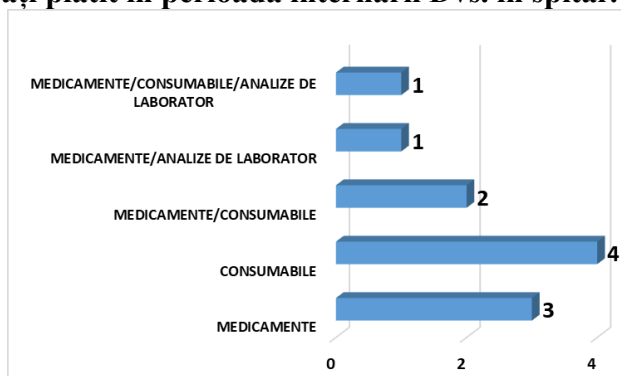
96 la sută din pacienții spitalizați care au participat în studiu sunt asigurați medical

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



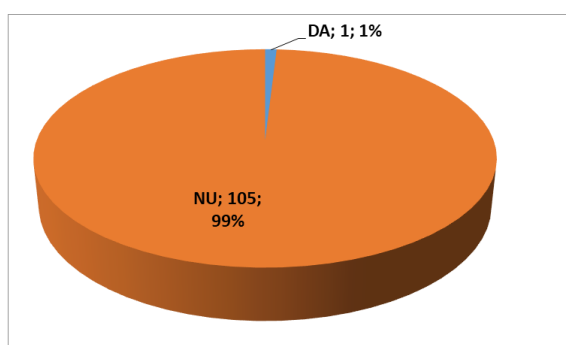
Pentru 87 la sută din pacienți spitalizați serviciile au fost asigurate de stat.

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



4 pacienți au achitat pentru consumabile, 3 pentru medicamente, 2 pentru medicamente și consumabile, 1 pentru medicamente, consumabile, analize de laborator și 1 pacient pentru medicamente și analize de laborator. Această distribuție de răspunsuri poate fi din contul pacienților care au fost internați contra plată.

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



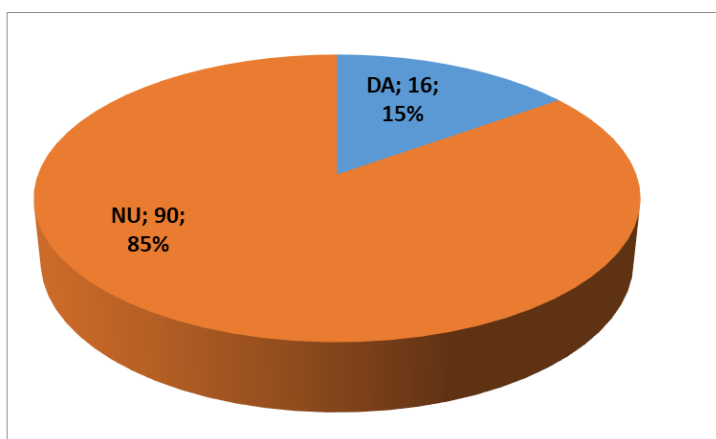
În perioada efectuării sondajului plăți neoficiale nu au fost admise de 99 la sută din cei chestionați. 1 pacient a însemnat că ar fi achitat neoficial serviciu de care a beneficiat.

21. Dacă da, pentru ce servicii?

Acest 1 pacient a bifat, că achitat asistentei medicale.

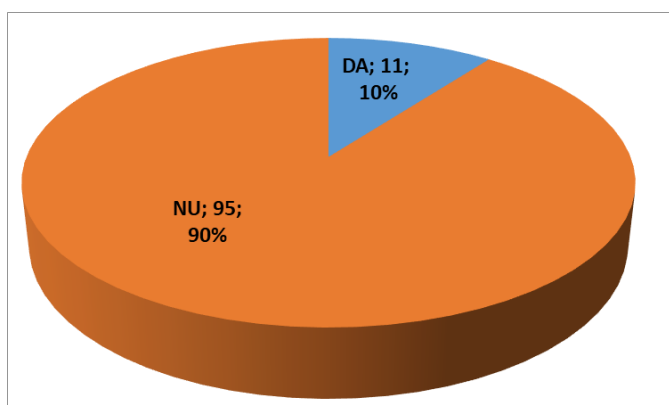
Capitolul V Siguranța serviciilor medicale acordate în spital

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



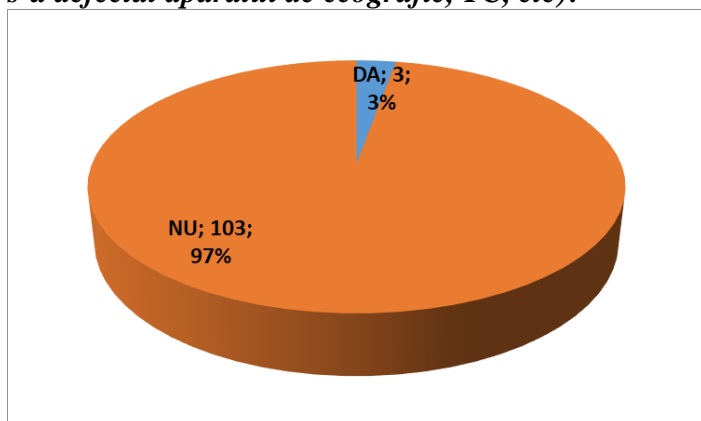
În perioada spitalizării, 15 la sută din pacienții noștri au simțit durere necontrolată și nu au administrat medicație împotriva durerii.

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



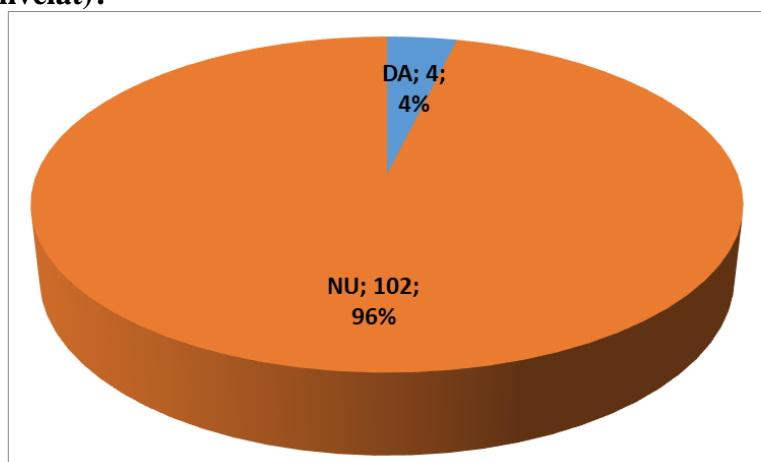
Reacția adversă a fost declarată de 10 la sută din pacienți intervievați. În IO este prezentă procedura de raportare și remediere a reacțiilor adverse.

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 97 la sută din participanți în acest studiu.

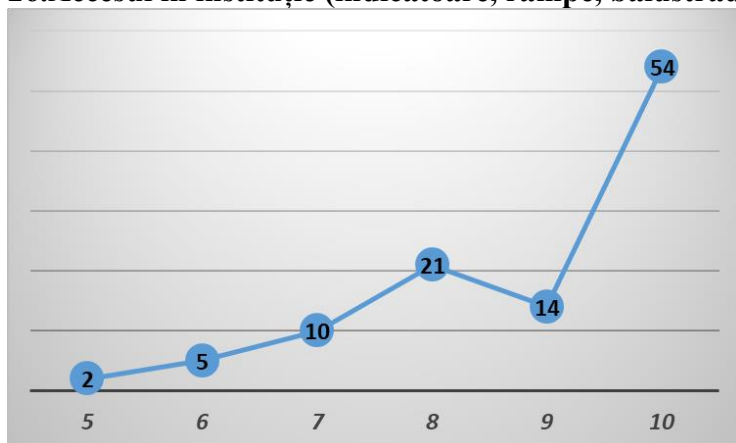
25. Oarecare accident (de exemplu: cădere din pat, cădere pe podea umedă/lunecoasă/teren denivelat)?



Siguranța pacientului în perioada internării este confirmată de 96 la sută din pacienți intervievați.

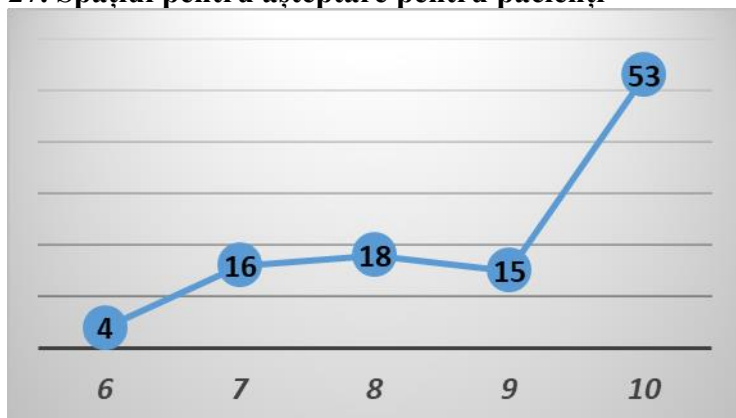
Capitolul VI. Facilitățile din spital

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



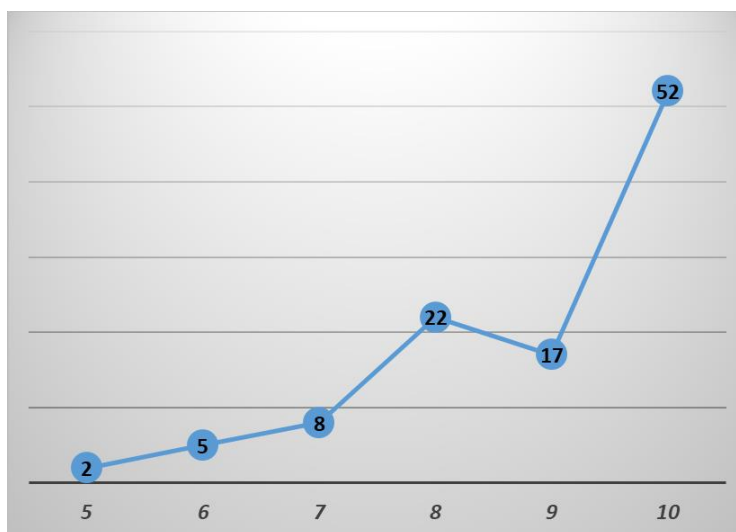
Accesul în instituție cu suportul balustradelor, cu rampe, bănci este atestat cu punctajul 8,9,10 de 84 la sută din pacienți chestionați.

27. Spațiul pentru așteptare pentru pacienți



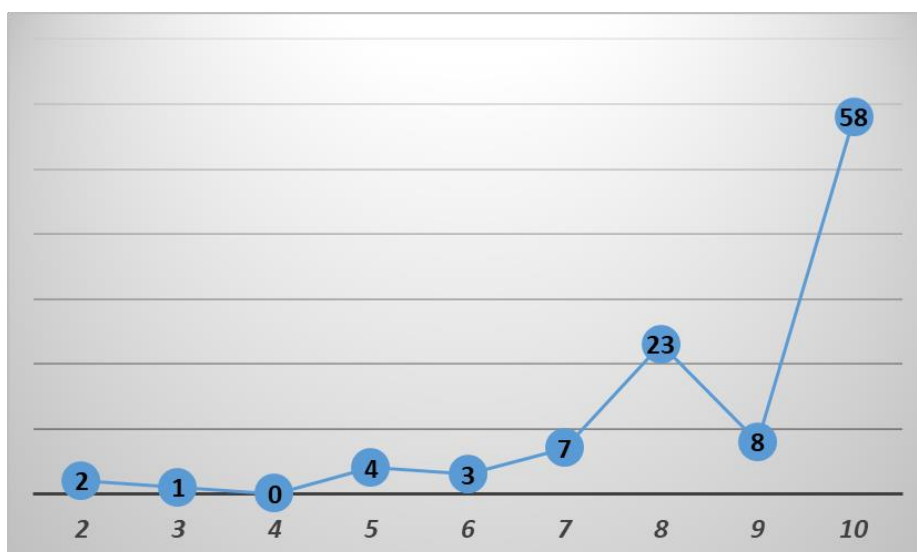
În 81 la sută din respondenți sunt satisfăcuți pentru spațiul amenajat pentru așteptare.

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.)?



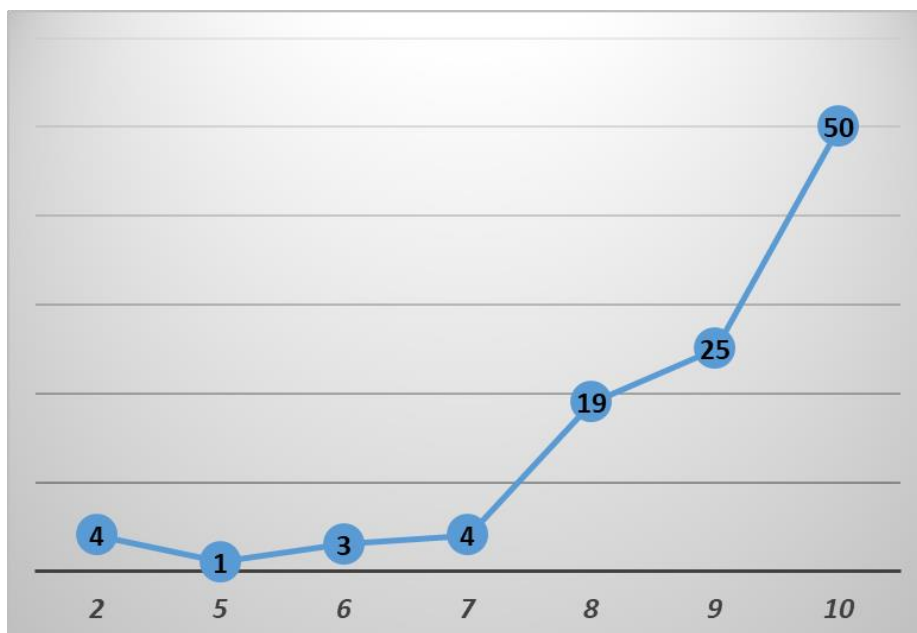
Ce ține de informația vizuală, pacienții în 86 la sută din cazuri s-au orientat ușor în instituție, iar 9 au întâmpinat dificultăți.

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



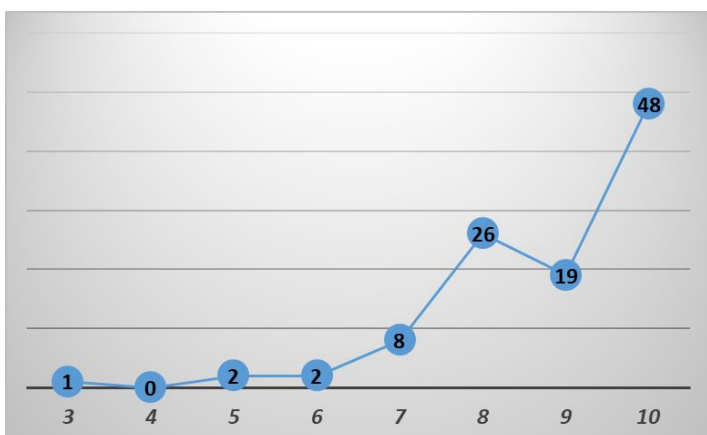
Pentru condițiile de cazare, pacienții au utilizat punctajul de la 2 la 10. Pentru prima dată a fost aplicat punctajul 2 și 3 de către 3 pacienți din staționar, aceștia fiind din secțiile chirurgică, hematologie, oncologie medicală. În fiecare din aceste departamente avem secții care necesită lucrări de reparație. Cei mai nesatisfăcuți pacienți pentru condiții de cazare sunt din secțiile hematologie. Cel mai înalt punctaj la această întrebare au primit secțiile chirurgicale.

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 89 la sută din pacienți care au participat în sondaj.

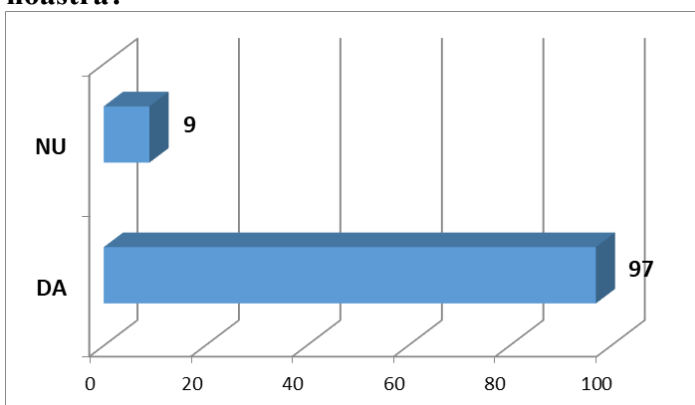
31. Cum apreciați calitatea alimentării în spital: cantitatea porțiilor de mâncare, frecvența alimentării, temperatura alimentelor, temperatura băuturilor, volumul băuturilor?



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

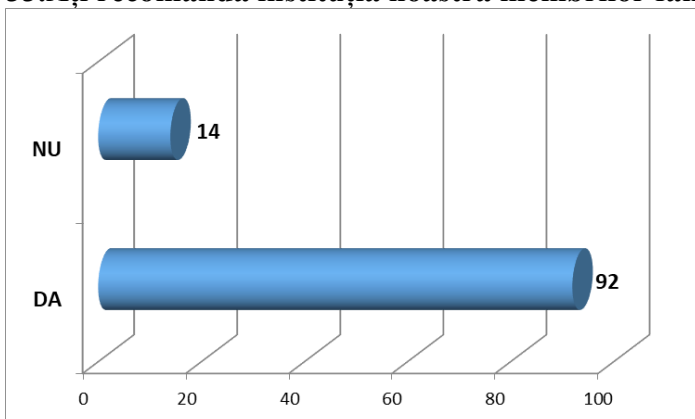
Capitolul VII Loialitate (fidelitate pentru spital)

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 97 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?



92 la sută din respondenți ar recomanda IO persoanelor apropiate, 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 distribuirea preponderent la femei (67%). Până la 6 zile în staționar au fost tratați 50% din intervievați. Ponderea pacienților internați în mod programat a constituit 82%. Cei mai activi participanți în sondaj au fost din secțiile chirurgicale și hematologice (67%).
2. În capitolul II, prestarea serviciilor medicale se atestă un grad înalt de satisfacție 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 (90-97%).
3. Despre mecanismele de responsabilizare socială abordate în capitolul III din chestionar, rata răspunsurilor afirmativ-pozitive (95-98%) 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 96% din respondenți dețin poliță de asigurare medicală și în 87% din pacienți spitalizați serviciile a fost acoperite de poliță. Restul pacienților chestionați fiind din categoria contra plată sau prin contract. Admiterea plăților neoficiale a fost declarată de 1 pacient pentru serviciile prestate de asistent medical.
5. Siguranța serviciilor medicale acordate în spital, studiată prin întrebările din capitolul V denotă, că mare parte din pacienți 85% la manifestarea durerii necontrolate au primit medicație, reacție adversă după administrarea medicamentelor a fost la 10% din cei intervievați. Despre situații de incidente cauzate de dispozitive medicale, până de curent, lipsa oxigenului în perioada spitalizării au notat 3% din pacienți chestionați.
6. Facilitățile oferite în spital, în mare parte pacienții (81-89%) au apreciat prin calificativele 8,9,10 accesul în instituție, spațiul pentru așteptare, orientarea în spațiu prin indicatoare, condițiile de igienă, 88% pentru calitatea alimentației și 84% au exprimat satisfacție pentru condițiile de cazare.
7. Fidelitatea pentru Institutul Oncologic este exprimată de 92-97% din pacienți chestionați, în capitolul VII Loialitate, care ar recomanda IO cunoștințelor apropiate sau s-ar adresa repetat.
8. În ultimul capitol care prevedea întrebarea deschisă cu sugestii, pacienții au oferit propuneri ce țin de reducerea numărului paturilor în salon, o alimentație mai specifică pentru pacienții în perioada postoperatorie, îmbunătățirea condițiilor de cazare în secțiile hematologice, oncologie medicală și oncologie radiologică, instalarea sistemului de alarmă pentru invitarea personalului medical în saloane, informarea mai detaliată a pacienților.
9. Gradul de satisfacție a pacienților spitalizați în trimestru IV 2023 se atestă înalt.

02.11.2023

Manager SMC

Ludmila Cîrciumari