În primul semestru al anului 2021 a fost evaluată satisfacția pacienților la 385 persoane care au primit îngrijiri medicale în secțiile non-COVID, ceea ce constituie o rată de 5% dintre pacientii spitalizați. Au fost evaluate chestionarele repartizate în toate secțiile de terapie care și-au desfășurat activitatea pe parcursul I semestru al anului 2021. În departamentul de chirurgie au fost evaluate chestionarele doar la 6 secții și în Departamentul de Chirurgie cardiovasculară și toracică la 4 secții (100%) – tabelul .

Vârsta persoanelor intervievate a fost cuprinsă între 19 și 82 ani. Repartizarea după componenta gender a determinat o repartizare practic similară între bărbați 48,8% și femei 46,2%

Tabelul . Evaluarea satisfacției pacienților

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Artrologie** | **Endocrinologi** | **Nefrologie** | **Hepatologie** | **Terapie generala** | **Ch. Cardiacă a viciilor dobândite** | **Neurochirurgi** | **Oftalmologie** | **Gastroenterologie** | **Ch.Toracică** | **Urologie** | **ORL** | **Ch.Generală** | **Ch. Colorectală** | **Ch. vasculară** | **Ch. MCC** | **Nr total** | **%**  |
| **Nr. chestionare** | 29 | 13 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 43 | 34 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **385** |  |
| **Perioada de vârstă** | 27-72 ani | 21-73 ani | 39-65 ani | 41-67 ani | 27-57 | 45-73 | 44-69  | 19-75 | 24-73 | 32-74 | 28-73 | 23-67 | 30-79 | 19-56 | 41-82 | - | **19-82** |  |
| **SEXUL F/M** | 18 | 8 | 4 | 3 | 6 | 7 | 4 | 24 | 17 | 3 | 10 | 15 | 27 | 8 | 24 | parintii | **178** | **46,2** |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5 | 19 | 17 | 7 | 17 | 25 | 19 | 10 | 31 |   | **188** | **48,8** |
| **La internare ați fost informat cu privire la:**  |
| Diagnostic DA/NU | 27 | 13 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 43 | 32 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **381** | **99,0** |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0,8** |
| Medicamentele administrate DA/NU | 28 | 13 | 8 | 8 | 11 | 14 | 9 | 42 | 33 | 10 | 27 | 35 | 44 | 15 | 50 | 19 | **366** | **95,1** |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 2 | 3 | 5 | 0 | **19** | **4,9** |
| Regulile de monitorizare DA/NU | 29 | 13 | 8 | 7 | 12 | 14 | 9 | 43 | 33 | 10 | 26 | 38 | 46 | 18 | 53 | 19 | **378** | **98,2** |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | **7** | **1,8** |
| Complicațiile ce pot apărea DA/NU | 27 | 13 | 8 | 6 | 9 | 14 | 9 | 41 | 33 | 10 | 27 | 33 | 45 | 16 | 52 | 18 | **361** | **93,8** |
| 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | **24** | **6,2** |
| Regulile și responsabilitățile pacientului DA/NU | 29 | 13 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 43 | 34 | 10 | 27 | 38 | 46 | 18 | 55 | 19 | **383** | **99,5** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | **2** | **0,5** |
| **CALIFICATIVE PENTRU CALITATEA ÎNGRIJIRILOR ACORDATE** |
| **MEDIC** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 27 | 13 | 7 | 8 | 12 | 8 | 8 | 30 | 30 | 10 | 22 | 30 | 41 | 16 | 48 | 17 | **327** | **84,9** |
| Bine | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 13 | 4 | 0 | 5 | 10 | 5 | 2 | 7 | 2 | **58** | **15,1** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| **ASISTENTĂ MEDICALĂ**  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 24 | 11 | 7 | 6 | 12 | 10 | 8 | 33 | 32 | 10 | 21 | 25 | 40 | 12 | 43 | 15 | **309** | **80,3** |
| Bine | 5 | 2 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 10 | 2 | 0 | 6 | 15 | 6 | 6 | 12 | 4 | **76** | **19,7** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | **0,0** |
| **INFIRMIERĂ** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 22 | 9 | 7 | 3 | 9 | 7 | 8 | 31 | 28 | 10 | 21 | 19 | 37 | 13 | 35 | 14 | **273** | **70,9** |
| Bine | 7 | 4 | 1 | 5 | 3 | 7 | 1 | 12 | 6 | 0 | 6 | 20 | 9 | 5 | 20 | 5 | **111** | **28,8** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| **CALIFICATIVE PENTRU AMABILITATE:** |
| **MEDIC** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | **0** | **0,0** |
| Foarte bine | 27 | 13 | 7 | 8 | 12 | 12 | 8 | 30 | 32 | 10 | 21 | 30 | 40 | 16 | 47 | 18 | **331** | **86,0** |
| Bine | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 13 | 2 | 0 | 6 | 10 | 6 | 2 | 8 | 1 | **54** | **14,0** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| **Asistenta medicală**   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 25 | 12 | 7 | 6 | 12 | 12 | 8 | 33 | 30 | 10 | 21 | 27 | 40 | 12 | 40 | 14 | **309** | **80,3** |
| Bine | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 10 | 4 | 0 | 6 | 13 | 6 | 6 | 15 | 3 | **72** | **18,7** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| **INFIRMIERĂ** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 24 | 12 | 7 | 3 | 7 | 10 | 8 | 30 | 27 | 10 | 20 | 22 | 37 | 13 | 38 | 15 | **283** | **73,5** |
| Bine | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 13 | 7 | 0 | 7 | 17 | 9 | 5 | 17 | 4 | **101** | **26,2** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| **Ați fost mulțumit de îngrijirile medicale acordate:**  |
| Ziua DA/NU | 29 | 13 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 43 | 34 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **385** | **100,0** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | **0,0** |
| Noaptea DA/NU | 29 | 12 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 43 | 34 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **384** | **99,7** |
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| Week-end, sărbători legale DA/NU | 29 | 13 | 8 | 8 | 11 | 14 | 8 | 43 | 34 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **383** | **99,5** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **2** | **0,5** |
| **CALIFICATIVE PENTRU CALITATEA SERVICIILOR:** |
| **CAZARE SALON:**  |  |
|  |
| Foarte bine | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 10 | 7 | 26 | 27 | 8 | 11 | 6 | 34 | 8 | 37 | 14 | **222** | **57,7** |
| Bine | 13 | 9 | 3 | 4 | 7 | 4 | 2 | 17 | 7 | 2 | 16 | 31 | 12 | 10 | 18 | 5 | **160** | **41,6** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0,8** |
| **CAZARE/WC:** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 11 | 5 | 1 | 1 | 3 | 10 | 5 | 21 | 22 | 8 | 9 | 5 | 28 | 7 | 34 | 13 | **183** | **47,5** |
| Bine | 13 | 8 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 19 | 9 | 2 | 17 | 25 | 18 | 11 | 21 | 4 | **171** | **44,4** |
| Nesatisfăcător | 5 | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | **31** | **8,1** |
| **CAZARE/BAIE** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 11 | 13 | 1 | 0 | 3 | 10 | 6 | 21 | 22 | 8 | 9 | 6 | 25 | 5 | 40 | 13 | **193** | **50,1** |
| Bine | 18 | 0 | 6 | 7 | 7 | 4 | 3 | 17 | 11 | 2 | 17 | 22 | 18 | 13 | 15 | 6 | **166** | **43,1** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | **26** | **6,8** |
| **ALIMENTARE/ Calitatea hranei**  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 11 | 4 | 4 | 2 | 6 | 11 | 3 | 24 | 18 | 7 | 9 | 8 | 31 | 7 | 42 | 14 | **201** | **52,2** |
| Bine | 18 | 9 | 4 | 6 | 5 | 3 | 5 | 18 | 16 | 3 | 18 | 28 | 14 | 9 | 13 | 5 | **174** | **45,2** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | **10** | **2,6** |
| **ALIMENTARE/ Cantitatea hranei:**  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 13 | 4 | 3 | 2 | 6 | 14 | 3 | 23 | 21 | 7 | 10 | 11 | 32 | 10 | 52 | 16 | **227** | **59,0** |
| Bine | 16 | 9 | 5 | 6 | 6 | 0 | 6 | 18 | 13 | 3 | 17 | 28 | 14 | 8 | 2 | 3 | **154** | **40,0** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | **4** | **1,0** |
| **ALIMENTAREA/ Modul de distribuire**   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte Bine | 13 | 3 | 6 | 2 | 6 | 12 | 3 | 27 | 18 | 7 | 12 | 11 | 33 | 10 | 44 | 17 | **224** | **58,2** |
| Bine | 16 | 10 | 2 | 6 | 6 | 2 | 6 | 16 | 16 | 3 | 15 | 28 | 13 | 8 | 11 | 2 | **160** | **41,6** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| **CURĂȚENIE/ SALON**  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 19 | 6 | 3 | 4 | 4 | 13 | 7 | 26 | 27 | 9 | 11 | 18 | 34 | 12 | 51 | 15 | **259** | **67,3** |
| Bine | 10 | 7 | 5 | 4 | 8 | 1 | 2 | 17 | 7 | 1 | 16 | 21 | 12 | 6 | 4 | 4 | **125** | **32,5** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| **CURĂȚENIE/WC** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 13 | 6 | 1 | 1 | 4 | 9 | 6 | 22 | 20 | 9 | 9 | 5 | 30 | 12 | 33 | 14 | **194** | **50,4** |
| Bine | 13 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 19 | 12 | 1 | 17 | 30 | 15 | 4 | 20 | 3 | **167** | **43,4** |
| Nesatisfăcător | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | **24** | **6,2** |
| **CURĂȚENIE/Baie** |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 14 | 6 | 1 | 0 | 4 | 9 | 6 | 22 | 22 | 9 | 9 | 6 | 30 | 12 | 35 | 15 | **200** | **51,9** |
| Bine | 15 | 7 | 7 | 7 | 8 | 5 | 3 | 21 | 10 | 1 | 17 | 26 | 16 | 4 | 20 | 3 | **170** | **44,2** |
| Nesatisfăcător | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 8 | 0 | 2 | 0 | 1 | **15** | **3,9** |
| **CALITATE pat, lenjerie, mobiliere**  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Foarte bine | 14 | 1 | 1 | 0 | 4 | 10 | 6 | 24 | 22 | 9 | 9 | 6 | 30 | 12 | 42 | 16 | **206** | **53,5** |
| Bine | 15 | 10 | 7 | 7 | 7 | 4 | 3 | 19 | 11 | 1 | 18 | 30 | 13 | 6 | 13 | 3 | **167** | **43,4** |
| Nesatisfăcător | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | **12** | **3,1** |
| **MEDICAMENTELE ADMINISTRATE ÎN SPITAL AU FOST :** |
| Administrate doar de către spital pe perioada spitalizării | 21 | 10 | 7 | 6 | 12 | 10 | 9 | 43 | 33 | 10 | 24 | 36 | 45 | 18 | 55 | 16 | **355** | **92,2** |
|   |  |  |
| V-au fost cumpărate de familie | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** | **0,3** |
| Ambele variante | 7 | 3 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 3 | **29** | **7,5** |
| **DACĂ AR FI NECESAR SĂ VĂ REINTERNAȚI, AȚI OPTA PENTRU ACELAȘI SPITAL?** |
| DA | 28 | 13 | 8 | 8 | 12 | 14 | 9 | 42 | 33 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 | 55 | 19 | **382** | **99,2** |
| NU | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0,8** |
| **ÎN SPITAL VI S-AU CERUT BANI PENTRU UNELE SERVICII?** |
| DA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   | 0 | **2** | **0,5** |
| NU | 28 | 13 | 8 | 7 | 12 | 14 | 9 | 43 | 34 | 10 | 27 | 40 | 46 | 18 |   | 19 | **328** | **85,2** |

La compartimentul de informare a pacientului majoritatea pacienților 93,8 – 99,5% au răspuns afirmativ la faptul că la momentul spitalizării au primit informații despre diagnostic, medicamentele administrate, regulile de monitorizare a bolii, complicațiile care pot apărea și regulile/responsabilitățile pacienților. Cea mai mică rată a răspunsurilor a fost la informarea despre complicațiile bolii 93,8% și cea mai înaltă fiind la compartimentul drepturile și responsabilitățile pacientului.

Calificativele pentru calitatea serviciilor medicale au variat la diferite categorii de personal medical, astfel cu foarte bine au fost apreciați 84,9% din personalul medical superior, 80,3% din personalul medical mediu și 70,9% pentru personalul inferior. Restul pacienților au calificat calitatea serviciilor medicale ca bune și doar 0,3% ca nesatisfăcător pentru personalul medical inferior.

În ceea ce privește amabilitatea personalului medical răspunsurile au fost practic similare cu cele ale calității serviciilor medicale, astfel cu calificativul foarte bine au fost apreciați 86% dintre medici, 80,3% dintre asistentele medicale și 73,5% dintre infermiere, care au primit aceleași 0,3% cu răspunsuri nesatisfăcător. În această ordine de idei, se conturează o problemă care necesită a fi discutată și îmbunătățită – acordarea serviciilor de către personalul inferior, care necesită a fi instruit suplimentar în ceea ce privește comunicarea și calitatea serviciilor prestate.

Pacienții au fost satisfăcuți de acordarea serviciilor medicale indiferent de perioada zi/noapte, zile de lucru/zile de odihnă, sărbători, atribuind calificative între 99,5 și 100%.

În urma analizei chestionarelor s-au conturat și punctele slabe ceea ce țin de infrastructura spitalului: condițiile de cazare în saloane, WC și camerele de baie au fost apreciate respectiv ca foarte bune de 57,7 – 47,5 – 50,1% dintre respondenți, bune în 41,6 – 44,4 – 43,1% dintre cazuri și nesatisfăcătoare în 0,8 – 8,1 – 6,8%. La acest capitol se impune o reevaluare a stării camerelor sanitare și a saloanelor pentru efectuarea unor lucrări de reparație curentă.

Au fost analizate și întrebările ce țin de satisfacția pacienților de alimentația din cadrul instituției, astfel încât calitatea alimentației a fost apreciată cu calificativul foarte bine de 59% dintre intervievați, bine in 40% cazuri și 1% dintre pacienți a mentionat că alimentația este nesatisfăcătoare. Distribuirea alimentelor a fost considerată ca foarte bună de 58,2% dintre pacienții intervievați, bună de 41,6% și 0,3 % au considerat-o ca nesatisfăcătoare.

La capitolul curățenie, a fost analizată curățenia în saloane, WC și camerele de baie, care a fost considerată ca foarte bună în 67,3 – 50,4 – 51,9% dintre cazuri, calificativul bine a fost atribuit de 32,5 – 43,4 – 44,2% pacienți și calificativul nesatisfăcător de 0,3 – 6,2 – 3,9% intervievați.

O întrebare separată a ținut de calitatea lenjeriei, mobilierului din secții, care a fost considerată ca foarte bună de 53,5% dintr epacienți, 43,4 % au oferit calificativul de 43,4% și 3,1 % au apreciat ca nesatisfăcător.

Pacienții în majoritatea cazurilor au menționat cp medicamentele au fost oferite din farmacia spitalului în 92,5%, în 6,5 % cazuri au fost folosite medicamente de la spital și de la domiciliu, iar 0,3% dintre pacienți au menționat că medicamentele administrate au fost procurate de rude.

Îmbucurător este faptul că majoritatea pacienților au rămas satisfăcuți de serviciile medicale prestate, și au răspuns afirmativ (98,2%) că vor opta repetat pentru un tratament în cadrul IMSP SCR ”Timodei Moșneaga”.