

**ANALIZA REZULTATELOR CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR
INTERNATI ÎN SCJU TG. MUREȘ**
- aplicate în anul 2016 -

În anul 2016, la „**Chestionarul de satisfacție al pacienților**” privind serviciile acordate pe perioada internării, aplicat la pacienții internați în SCJU Tg.Mureș au răspuns un număr de 315 persoane. Chestionarele au fost prelucrate statistic, rezultatele acestora fiind interpretate. Facându-se o analiză preliminară a rezultatelor s-au obținut următoarele date statistice:

ELEMENTE SOCIO – DEMOGRAFICE:

- la întrebarea **D1 (Sexul)** au răspuns un număr de 315 persoane, din care 39% sunt de sex masculin, iar 61% sunt de sex feminin.

D1: Sexul	RĂSPUNS		Total
	masculin	feminin	
Nr. persoane	124	191	315
Procent %	39%	61%	

- la întrebarea **D2 (Vârsta)** au răspuns un număr de 314 persoane, din care 1% au vârsta cuprinsă între 20-29 ani, 6% au vârsta cuprinsă între 30-39 ani, 14% sunt persoane cu vârsta cuprinsă între 30-39 ani, 17% sunt persoane cu vârsta cuprinsă între 40-49 ani, 25% sunt persoane cu vârsta cuprinsă între 50-59 ani, 25% sunt persoane cu vârsta între 60-69 ani, iar 11% sunt persoane peste 70 ani.

D2: Vârsta	RĂSPUNS							Total
	< 20ani	20-29 ani	30- 39 ani	40-49 ani	50- 59 ani	60- 69 ani	>70 ani	
Nr. persoane	4	19	43	54	78	80	36	314
Procent %	1%	6%	14%	17%	25%	25%	11%	

- la întrebarea **D3 (Mediul de rezidență)** au răspuns un număr de 295 persoane, din care 55% sunt din mediul urban, iar 45% sunt din mediul rural.

D3:Mediul de rezidență	RĂSPUNS		Total
	urban	rural	
Nr. persoane	162	133	295
Procent %	55%	45%	

- la întrebarea **D4 (Ultima școală absolvită)** au răspuns un număr de 312 persoane, din care 3% au studii primare, 27% au studii gimnaziale, 48% au studii liceale, iar 22% au studii superioare.

D4:Ultima școală absolvită	RĂSPUNS				Total
	primară	gimnaziu	liceu	facultate	
Nr. persoane	9	84	149	70	312
Procent %	3%	27%	48%	22%	

MODALITATEA DE INTERNARE

- la întrebarea nr. 1 (Care este modalitatea de internare în spitalul nostru?) au răspuns un număr de 285 persoane, din care 17% s-au prezentat direct la UPU –SMURD, 13% au venit cu amulanța, 63% au venit cu Bilet de trimitere de la Medicul de familie, 7% au venit cu Bilet de trimitere de la Medicul din ambulator, iar 6% s-au internat prin alte modalități.

Într. Nr.1: Care este modalitatea de internare în spitalul nostru?	RĂSPUNS					Total
	UPU - SMURD	ambulanța	BT Med. Fam.	BT Med. Amb.	Alte modalități	
Nr. persoane	48	36	180	21	16	285
Procent %	17%	13%	63%	7%	6%	

IMPRESIA LA PREZENTAREA ÎN UPU - SMURD

- la întrebarea nr. 2 (Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?) au răspuns un număr de 110 persoane, din care, primele criterii alese au fost: Curățenia, Profesionalismul, Amabilitatea, Siguranța și Disciplina, criteriile situate pe locul doi au fost: Amabilitatea, Disciplina, Profesionalismul și Disciplina, iar criteriile alese pe locul trei au fost: Aglomerația, Luxul, Dezordinea și Mizeria.

Într. nr.2: Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația dvs.	RĂSPUNS									
	Curățenie	Lux	Aglomerarea	Dezordine	Mizerie	Disciplină	Liniste	Siguranță	Amabilitate	Profesionalism
Nr. persoane	38+13 +14	1+3 +1	9+4+8	3	1	11+ 22+ 6	5+7 +5	7+18+ 25	20+25 +23	21+1 3+26
Ordinea priorității	1,2,3	1,2, 3	1,2,3	2	3	1,2, 3	1,2, 3	1,2,3	1,2,3	1+2+ 3

- la întrebarea nr. 3 (Situația din Unitatea de Primire Urgențe, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?) au răspuns un număr de 109 persoane.

Într. nr. 3 (Situația din unitatea de primire urgențe, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?)	RĂSPUNS					
	m-a demoralizat		nu a avut efect		mi-a ridicat moralul	
NR. PERSOANE	DA= 10	NU=3	DA=17	NU=14	DA=61	NU= 4
PROCENT %	77%	25%	55%	45%	94%/6%	

INTERNAREA

- la întrebarea nr. 4 (Sunteți la prima internare sau la o reinternare?) au răspuns un număr de 294 persoane, din care 56% afirmă că sunt la prima internare, iar 44% afirmă că sunt la o reinternare.

Într. nr. 4 (Sunteți la prima internare sau la o reinternare?)	RĂSPUNS		Total
	Prima internare	Reinternare	
NR. PERSOANE	165	129	294
PROCENT %	56%	44%	

- la **întrebarea nr. 5 (În cadrul acestei internări puteți spune că:)** au răspuns un număr de 299 persoane, din care:

- 98% afirmă că au fost primiți cu amabilitate și disponibilitate de la început, iar 2% afirmă că nu au fost primiți cu amabilitate și disponibilitate de la început;
- 98% afirmă că au fost conduși la explorări sau alte investigații medicale de către personalul medical, iar 2% afirmă că nu au fost conduși la explorări sau alte investigații medicale de către personalul medical;
- 94% afirmă că în timpul transportului intern le-a fost asigurat suportul medical, iar 6% afirmă că în timpul transportului intern nu le-a fost asigurat suportul medical;
- 52% afirmă că s-au schimbat în ținuta de spital în salon, iar 48% afirmă că nu s-au schimbat în ținuta de spital în salon;
- 96% afirmă că au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator și prognostic, iar 4% afirmă că nu au fost informați pe înțelesul lor despre boală, tratament, risc operator și prognostic ;
- 95% afirmă că au fost instruiți asupra modului în care ar trebui să primească medicamentele (tabletele) pe cale orală, iar 5% afirmă că au fost instruiți asupra modului în care ar trebui să primească medicamentele (tabletele) pe cale orală;
- 49% afirmă că au adus medicamente de acasă, iar 51% afirmă că nu au adus medicamente de acasă;
- 38% afirmă că, cunosc efectele adverse sau riscurile medicamentului primit, iar 62% afirmă că nu cunosc efectele adverse sau riscurile medicamentului primit;
- 11% afirmă că au avut complicații postoperatorii, iar 89% afirmă că nu au avut complicații postoperatorii.
- 83% afirmă că fiolele cu medicația s-au deschis în fața lor, iar 17% afirmă că fiolele cu medicația nu s-au deschis în fața lor;
- 33% afirmă că au fost condiționați la acordarea îngrijirilor de care au avut nevoie, iar 67% afirmă că nu au fost condiționați la acordarea îngrijirilor de care au avut nevoie;
- 90% afirmă că au găsit afișate sau le-au fost explicate drepturile pe care le au ca pacienți, iar 10% afirmă că nu au găsit afișate sau le-au fost explicate drepturile pe care le au ca pacienți

Într. 5: În cadrul acestei internări puteți spune că:	RĂSPUNS		
	DA	NU	Total
5.1 Ați fost primit cu amabilitate și disponibilitate de la început?	293	6	299
5.2 Ați fost condus la explorări sau alte investigații medicale de către personalul medical	278	5	283
5.3 În timpul transportului intern v-a fost asigurat suportul medical	246	16	262
5.4 V-ați schimbat în ținuta de spital în salon?	147	136	283
5.5 Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	267	10	277
5.6 Ați fost instruit asupra modului în ar trebui să primiți medicamentele (tabletele) pe cale orală?	261	14	275
5.7 Ați adus medicamente de acasă?	136	140	276
5.8 Cunoașteți un efect advers sau risc pentru medicamentul primit?	94	152	246
5.9 Ați avut complicații post-operatorii (dacă este cazul)	22	178	200
5.10 Fiolele cu medicația s-au deschis în fața dvs.?	217	44	261
5.11 Ați fost condiționat la acordarea îngrijirilor de care ați avut nevoie?	81	168	249
5.12 Ați găsit afișate/v-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?	236	26	264

APRECIEREA CALITĂȚII SERVICIILOR

- la întrebarea nr. 6 (**Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.)** au răspuns un număr de 302 persoane, din care:

Într. nr. 6: Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor primite de dvs.	RĂSPUNS						
	1 Total Nesatisf.	2 Parțial Nesatisf.	3 Nesatisf.	4 Bună	5 Foarte Bună	6 Nu am beneficiat	Total
6.1 Atitudinea personalului la primire – nr. pers	7	0	2	130	158	1	298
Procent %	2%	0%	1%	44%	53%	0%	
6.2 Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate – nr. pers	1	1	4	107	185	0	298
Procent %	0%	0%	1%	36%	62%	0%	
6.3 Îngrijirea acordată de medic – nr. pers	3	1	1	58	239	0	298
Procent %	1%	0%	0%	19%	79%	0%	
6.4 Îngrijirea acordată de asistente – nr. pers	2	1	2	79	216	0	302
Procent %	1%	0%	1%	26%	72%	0%	
6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere – nr. pers	2	1	3	116	167	4	293
Procent %	1%	0%	1%	40%	57%	1%	
6.6 Îngrijirea post-operatorie (dacă este cazul) – nr. pers	0	0	3	41	66	23	133
Procent %	0%	0%	2%	31%	50%	17%	
6.7 Calitatea meselor servite – nr. pers	5	15	25	180	70	1	296
Procent %	2%	5%	8%	61%	24%	0%	
6.8 Calitatea modului de distribuire a hranei – nr. pers	3	9	15	178	89	0	294
Procent %	1%	3%	5%	61%	30%	0%	
6.9 Calitatea condițiilor de cazare-salon (dotare, facilități) – nr. pers	3	17	13	169	85	1	288
Procent %	1%	6%	5%	59%	30%	0%	
6.10 Calitatea lenjeriei – nr. pers	9	28	31	153	66	3	290
Procent %	3%	10%	11%	53%	23%	1%	
6.11 Calitatea grupurilor sanitare – nr. pers	11	22	28	161	65	0	287
Procent %	4%	8%	10%	56%	23%	0%	
6.12 Curățenia în ansamblu – nr. pers	3	9	12	179	88	2	293
Procent %	1%	3%	4%	61%	30%	1%	

GRADUL DE MULȚUMIRE

- la întrebarea nr. 7 (Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți cât de mulțumit sunteți/ au fost?) au răspuns un număr de 306 persoane, din care 1% afirmă că sunt foarte nemulțumiți, 10% afirmă că sunt parțial nemulțumiți, 1% afirmă că sunt nemulțumiți, 50% afirmă că sunt mulțumiți de serviciile acordate în timpul internării, iar 38% afirmă că sunt foarte mulțumiți de serviciile acordate în timpul internării.

într. nr. 7: Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți cât de mulțumit sunteți	RĂSPUNS					Total
	<i>foarte nemulțumit</i>	<i>parțial nemulțumit</i>	<i>nemulțumit</i>	<i>mulțumit</i>	<i>foarte mulțumit</i>	
nr. pers. :	4	30	2	154	116	306
Procent%	1%	10%	1%	50%	38%	

- la întrebarea nr. 8 (Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?) au răspuns un număr de 310 persoane, din care 7% afirmă că nu sunt siguri dacă s-ar întoarce sau nu, 23% afirmă că sigur s-ar întoarce, iar 69% afirmă că dacă ar avea nevoie sigur s-ar întoarce în această unitate.

într.8: Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?	RĂSPUNS					Total
	<i>sigur NU</i>	<i>mai degrabă NU</i>	<i>poate DA/ poate NU</i>	<i>mai degrabă DA</i>	<i>sigur DA</i>	
nr. pers.	0	1	23	71	215	310
Procent %	0%	0%	7%	23%	69%	

- la întrebarea nr. 9 (Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i- ați recomanda să vină în acest spital?) au răspuns un număr de 305 persoane, din care 5% afirmă că nu sunt siguri dacă ar recomanda un serviciu medical disponibil în această unitate, 19% afirmă că mai degrabă ar recomanda un serviciu medical disponibil în această unitate, iar majoritatea de 75% afirmă că sigur ar recomanda un serviciu medical disponibil în această unitate.

într.9: Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină în acest spital?)	RĂSPUNS					Total
	<i>sigur NU</i>	<i>mai degrabă NU</i>	<i>poate DA/ poate NU</i>	<i>mai degrabă DA</i>	<i>sigur DA</i>	
nr. pers.	1	1	16	58	229	305
Procent %	0%	0%	5%	19%	75%	