



Analiza satisfacției pacienților internați

în SPITALUL DE PSIHIATRIE SĂPUNARI în luna AUGUST 2025

În atenția Comitetului director

Aprecierea satisfacției pacienților și vizitatorilor reprezintă un indicator important pentru aprecierea calității îngrijirilor de sănătate. Accesul pacienților la serviciile medicale este influențat de percepția beneficiarilor, în sensul că un pacient mulțumit va mai accesa acel serviciu de care a beneficiat atunci când situația o va impune.

Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă o modalitate de a veni în întâmpinarea așteptărilor și nevoilor pacienților.

Obiectivul prelucrării chestionarelor de satisfacție:

Cunoașterea nevoilor și așteptărilor pacienților care au accesat serviciile SPITALULUI DE PSIHIATRIE SĂPUNARI.

Determinarea nivelului de calitate al serviciilor de sănătate și al celor de suport.

Evaluarea nivelului de satisfacție al pacienților față de serviciile oferite de spital stă la baza fundamentării deciziilor de management.

Prelucrarea chestionarelor de satisfacție permite formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului.

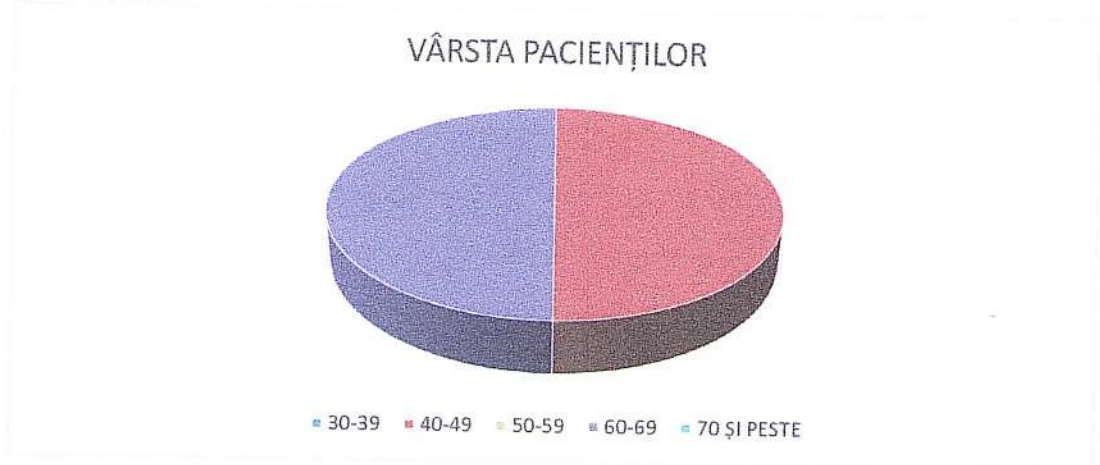
În luna august au fost completate două chestionare de satisfacție, colectate din secția Psihiatrie II.

Din punct de vedere al structurii populației respondente, situația se prezintă astfel:

Repartiția pe sexe a pacienților care au răspuns este:



Vârsta pacienților:

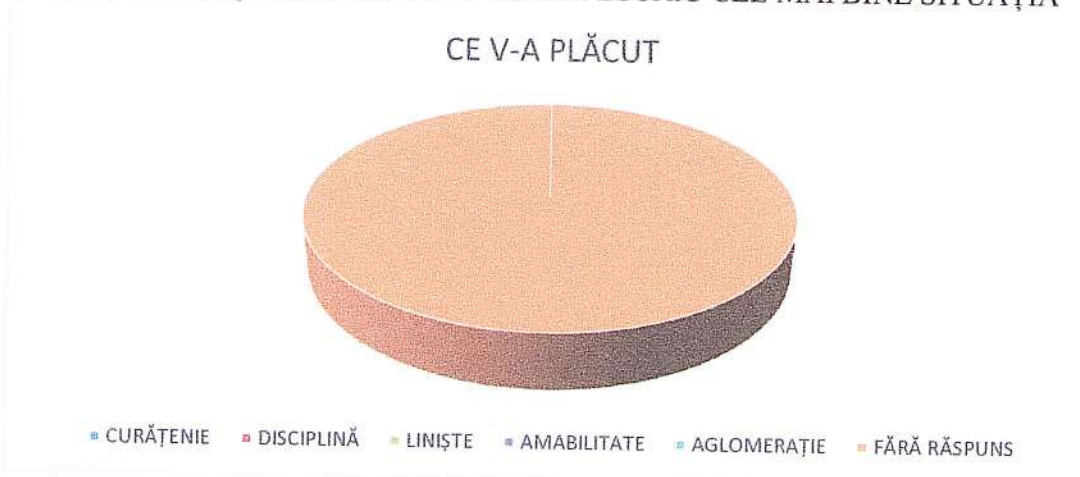


Mediul de rezidență:



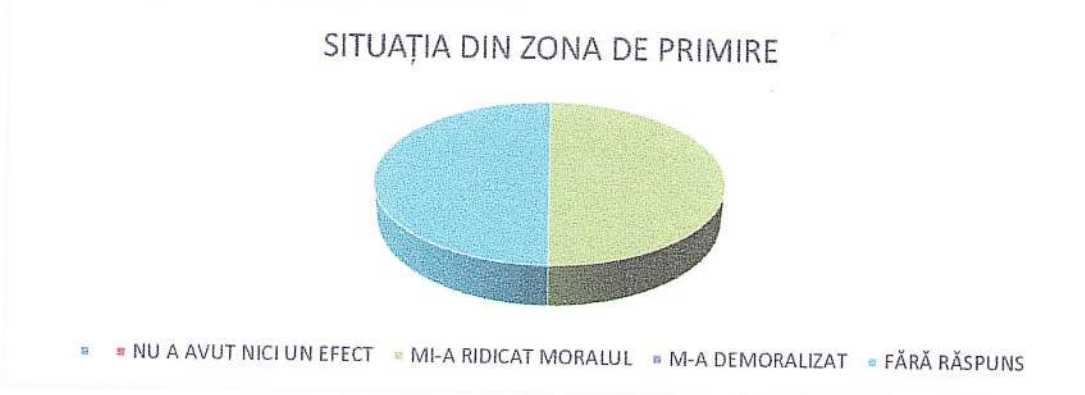
Se constată că pacientele provin din mediul rural

CÂND AȚI INTRAT PRIMA DATĂ ÎN ACEASTĂ UNITATE, CE IMPRESIE V-A FĂCUT? ALEGEȚI TREI CUVINTE CARE DESCRU CEL MAI BINE SITUAȚIA



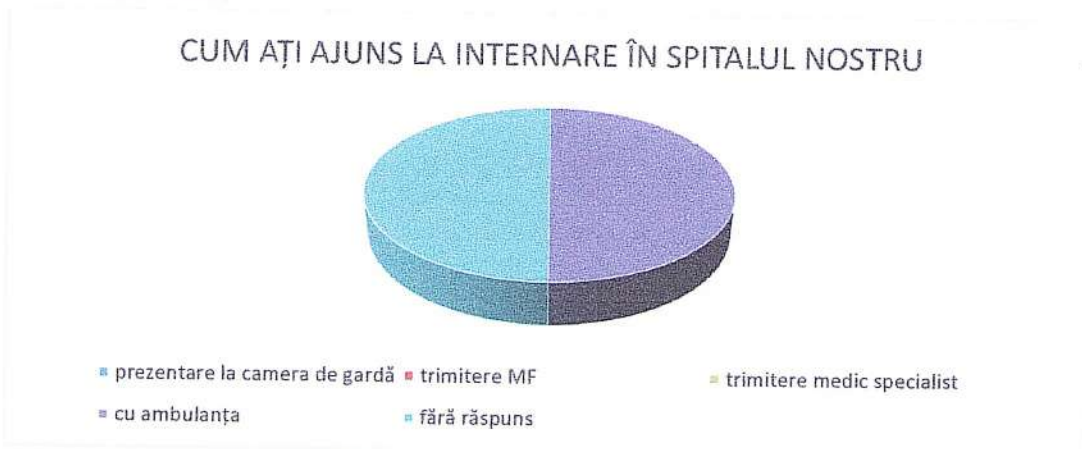
Ambele chestionare au fost fără răspuns la această întrebare.

1. SITUAȚIA DIN ZONA DE PRIMIRE



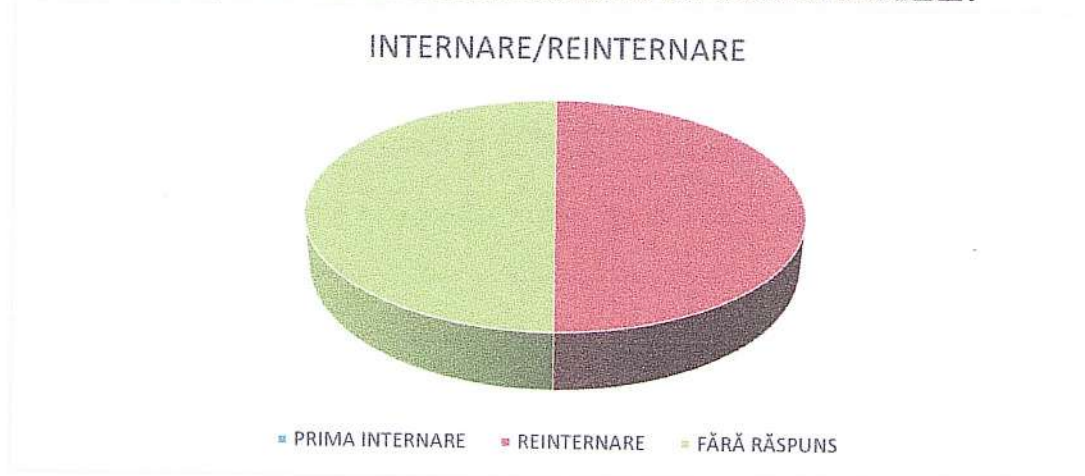
Doar un chestionar a avut un răspuns bifat

2. CUM AȚI AJUNS SĂ APELAȚI LA INTERNARE PENTRU SPITALUL NOSTRU?



Doar un chestionar a avut un răspuns bifat

3. SUNTEȚI LA PRIMA INTERNARE SAU LA O REINTERNARE?



Doar un chestionar a avut un răspuns bifat

4. In cadrul acestei internări, puteți spune că:

		DA	NU	FĂRĂ RĂSPUNS
a)	Ați fost primit cu amabilitate de la început?	1	0	1
b)	Ați făcut baie la internare?	0	0	2
c)	Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, prognostic?	0	0	2
d)	Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră ?	0	0	2
e)	Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie ?	0	0	2
f)	Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia ?	0	0	2

6.În ce secție ați fost internat:

Acuți bărbați Acuți femei =2 Cronici Nevroze Paliative

7.Cine v-a adus/ v-a însoțit de la serviciul de internări până la salon?



Doar un chestionar a avut un răspuns bifat

8. La internare ați fost informat despre drepturile dumneavoastră ca pacient?

Da Nu=1 fără răspuns=1

9. La internare ați fost informat cu privire la regulile de comportament în spital?

Da Nu=1 fără răspuns=1

10. La internare ați fost informat cu privire la regulile de igienă personală în spital?

Da Nu=1 fără răspuns=1

11. La internare ați fost informat cu privire la riscul de cădere/ alunecare în incinta spitalului?

Da Nu=1 fără răspuns=1

12. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite cu privire la diagnostic, tratament și regimul prescris?

Da =1 Nu=0 fără răspuns=1

13. Vi s-a explicat pe înțelesul dumneavoastră planul terapeutic (tratamentul și investigațiile recomandate) de către medicul curant?

Da =1 Nu fără răspuns=1

14. Îngrijirile pe care le-ați primit v-au fost explicate pe înțelesul dumneavoastră de către asistentele medicale?

Da =2 Nu fără răspuns

15. Cum apreciați calitatea comunicării cu personalul spitalului, pe o scală de la 1 la 3? (1=calitate scăzută a comunicării, 2=mulțumitoare, 3=foarte bună)

1	2	3	Fără răspuns
		2	

16. Personalul spitalului a fost amabil cu dumneavoastră și disponibil la toate solicitările pe parcursul internării?

Da =2 Nu Fără răspuns

17. Vă rugăm să dați calificative pentru următoarele servicii:

Cazare nesatisfăcător bine foarte bine=2 fără răspuns

Curățenie nesatisfăcător bine foarte bine =2 fără răspuns

18. În salonul dumneavoastră se face curățenie:

o dată pe zi de două ori pe zi =1 de câte ori este necesar=1 fără răspuns

19. Vă rugăm să precizați, pentru următoarele caracteristici ambientale, dacă:

➤ Temperatura din salon și spațiile comune:

e prea scăzută e prea mare e confortabilă=2 fără răspuns

➤ Nivelul zgomotului:

ridicat bine =1 foarte bine=1 fără răspuns

20. Sunteți mulțumiți de aspectul lenjeriei, pernelor, saltelelor și a efectelor personale (pijama, papuci, halate) primite de la spital pe parcursul internării?

Da =2 Nu fără răspuns

Dacă nu, vă rugăm să precizați ce v-a nemulțumit:

21. Vă rugăm să acordați calificative pentru:

Calitatea hranei nesatisfăcătoare bună foarte bună=2 fără răsp

Servirea mesei nesatisfăcătoare bună foarte bună=2 fără răsp

22. În deplasarea prin spital pentru investigații și/ sau consult interdisciplinar și/ sau tratament, ați fost însoțit de:

- personal medical =2
- aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
- am mers singur

Fără răspuns

23. Vă rugăm să acordați calificative pentru calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

Medicul curant nesatisfăcătoare bună foarte bună=2 fără răspuns

Psiholog nesatisfăcătoare bună=1 foarte bună=1 fără răspuns

Ergoterapeut nesatisfăcătoare bună=1 foarte bună=1 fără răspuns

Asistente medicale nesatisfăcătoare bună foarte bună= 2 fără răspuns

Infirmiere/ Îngrijitoare nesatisfăcătoare bună foarte bună=2 fără răspuns

24. Medicamentele care v-au fost administrate în spital au fost:

cumpărate de dv. asigurate de spital =2 parte asigurate-parte cumpărate

Altă situație fără răspuns

25. Vi s-au explicat riscurile medicației prescrise și riscurile asocierilor cu alte medicamente pe care le primiți:

Da=2 Nu fără răspuns

26. Administrarea medicamentelor pe gură s-a făcut sub supravegherea asistentei medicale?

da, întotdeauna = 2 da, uneori nu, niciodată nu mi s-au recomandat
medicamente pe cale orală fără răspuns

27. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării?

Da =2 Nu fără răspuns

28. Personalul medical utilizează mănuși de unică folosință la fiecare activitate medicală sau de îngrijire :

Da =2 Nu fără răspuns

29. Impresia dvs. generală a fost:

nemulțumit mulțumit foarte mulțumit =2 fără răspuns

30. Vă simțiți mulțumit de calitatea serviciilor din acest spital, astfel încât să vă reinternati tot aici, dacă veți avea nevoie sau să recomandați și altora acest spital?

Da =2

Nu

fără răspuns

31. 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?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate DA/poate NU	Mai degrabă DA	Sigur DA
				2

După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?/Ce v-a plăcut cel mai mult? :

- Amabilitatea, respectul, căldura sufletească.

Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

RECOMANDĂRI GENERALE:

- Având în vedere faptul că în cursul lunii august 2025 au fost internați un număr de 192 pacienți și au fost completate doar două chestionare de satisfacție, recomand a se analiza situația în cadrul Consiliului medical și a Comitetului director, astfel încât propunerile și măsurile adoptate să conducă la creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate.

Întocmit,
Consilier Ștefan-Eftimie Steluța,
Compartimentul Managementul Calității Serviciilor de Sănătate

