



Raport privind evaluarea satisfacției pacienților internați față de serviciile oferite în IMSP IP „Chiril Draganiuc”

Semestrul II

2024

Practica medicală, dar și sistemele de sănătate au evoluat spre un mediu mai dinamic și mai competitiv. În ultimii ani, se atestă tendința de poziționare a pacientului în centrul atenției unităților medicale și dezvoltarea relației de parteneriat între medic și pacient, în defavoarea relației clasice, redefinind-o dintr-o perspectivă mai apropiată consumatorilor, în care pacientul și medicul discută și agreează termenii relației de parteneriat în care se află pentru ameliorarea stării de sănătate a celui dintâi. Astfel, satisfacția pacienților reprezintă un indicator important al îngrijirii în sectorul medical.

Satisfacția pacienților, alături de factorii care o influențează, a devenit astfel o oportunitate de a oferi managementului instituțiilor medicale soluțiile cele mai potrivite în vederea maximizării rezultatelor obținute atât din punct de vedere medical, cât și în ceea ce privește retenția pacienților și imaginea instituției.

1. METODOLOGIE

1.1. Scop, obiective

Evaluarea satisfacției pacienților internați în IMSP IP „Chiril Draganiuc”(IP) este o activitate desfășurată semestrial. Scopul acestei activități este concentrat asupra cunoașterii opiniilor pacienților privind așteptările lor asupra calității serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și identificarea problemelor cu care se confruntă pacienții în perioada internării, ce aspecte îi mulțumesc sau nemulțumesc pe pacienți.

Obiectivele activității sunt:

1. Analiza gradului de satisfacție a pacienților internați în IP „Chiril Draganiuc”;
2. Identificarea deficiențelor pe compartimente;
3. Colectarea de la pacienți a informațiilor privind problemele identificate de pacienți ce servesc drept temei pentru a interveni în soluționarea lor și pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite.

1.2. Metoda culegerii datelor

Activitatea a fost realizată prin oferirea pacientului posibilității de completare a chestionarului în format on-line (accesarea chestionarului prin intermediul QR codului oferit) sau completarea în format de hârtie a chestionarului de evaluare a satisfacției pacientului. Chestionarea a avut loc în perioada august - decembrie 2024.

Chestionarul a inclus 20 întrebări cu 4-5 variante de răspunsuri, ce solicită aprecierea serviciilor oferite de instituție în perioada de aflare în spital cu aspect atât medical cât și administrativ. Chestionarul prevede întrebări deschise ce permit colectarea propunerilor și sugestiile pacienților pentru îmbunătățirea serviciilor.

Întrebările au permis cumularea datelor pentru indicatorii:

- 1) Satisfacția față de mediul de îngrijiri: gradul de mulțumire exprimat față de cazare, lenjerie, curățenie, mâncarea servită;

- 2) Satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale: gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical (după categorii);
- 3) Disponibilitatea personalului medical;
- 4) Experiența cu privire la administrarea tratamentului: instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor, supravegherea în administrarea medicamentelor, asigurarea cu medicamente;
- 5) Informarea: informarea cu privire la diagnostic și tratamentul administrat, informarea cu privire la drepturi și responsabilități;
- 6) Satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului: gradul general de mulțumire exprimat, măsura în care declară că ar reveni în spital;
- 7) Întrebări deschise prin care pacienții pot furniza observații, pozitive sau negative și să ofere propuneri și sugestii de îmbunătățire.

1.3. Eșantionul studiat

În semestrul II, 2024, eșantionul a fost constituit din pacienții internați în clinica Chișinău cât și în clinica Vorniceni.

Tabelul 1. Satisfacția față de calitatea serviciilor, calitatea îngrijirilor, a curățeniei și a mănăstirii servicii

Categorie	Cazare		Curățenie		Îngrijiri		Mănăstire	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Întrebări deschise	44	24	44	24	42	23	36	21
Informare	117	64	123	68	109	60	107	59
Experiență	21	12	15	8	26	14	19	10
Disponibilitate	0	0	0	0	3	2	0	0

2. REZULTATELE EVALUĂRII

2.1. Generalități

Au îndeplinit chestionarul de evaluare a satisfacției pacientului - 182 pacienți: dintre ei 72% (131) respondenți au fost bărbați, iar 28% (28) – femei. Cei mai mulți respondenți (35%) au fost din secția MDR 1 și au avut vârsta cuprinsă între 30 și 39 ani (Figura 1 și Figura 2). 95% chestionare au fost completate pe suport de hârtie și doar 5 % on-line.

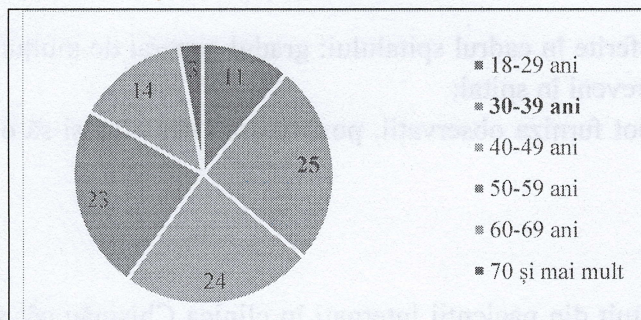


Figura 1: Repartizarea după vârstă, %

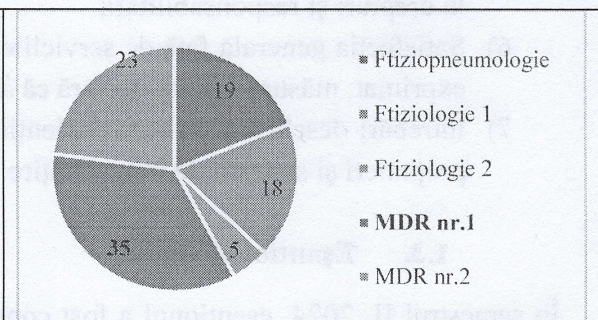


Figura 2: Repartizarea după secție, %

2.2. Satisfacția față de mediul de îngrijiri

Analizând gradul de satisfacție față de condițiile de cazare am constatat că 24% dintre pacienți apreciază cazarea cu calificativul *foarte bine*, iar 64% cu calificativul *bine*. Nici un respondent nu a fost nesatisfăcut de cazare (Figura 3).

Calitatea curățeniei a fost apreciată cu calificativul *foarte bine* de către 24% respondenți, iar *bine* de 68%. Nici un respondent (0%) nu a apreciat calitatea curățeniei cu calificativul *foarte rău* sau nesatisfăcător (Figura 4).

Privind calitatea lenjeriei, 23% dintre respondenți apreciază calitatea lenjeriei cu calificativul *foarte bine*, iar 60% cu calificativul *bine*. 3% dintre respondenți au apreciat calitatea lenjeriei cu calificativul *nesatisfăcător* (Figura 5).

31% dintre respondenți apreciază calitatea mâncării servite cu calificativul *foarte bine*, iar 59% cu calificativul *bine*. Nici un respondent nu a apreciat calitatea mâncării servite cu calificativul *foarte rău* sau *nesatisfăcător* (Figura 6).

Tabelul 1. Satisfacția față de cazare, calitatea lenjeriei, a curățeniei și a mâncării servite.

Apreciați calitatea pentru:								
	cazare		curățenie		lenjerie		mâncare	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Foarte bine</i>	44	24	44	24	42	23	56	31
<i>Bine</i>	117	64	123	68	109	60	107	59
<i>Satisfăcător</i>	21	12	15	8	26	14	19	10
<i>Nesatisfăcător</i>	0	0	0	0	5	3	0	0

Foarte rău	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	182	100	182	100	182	100	182	100

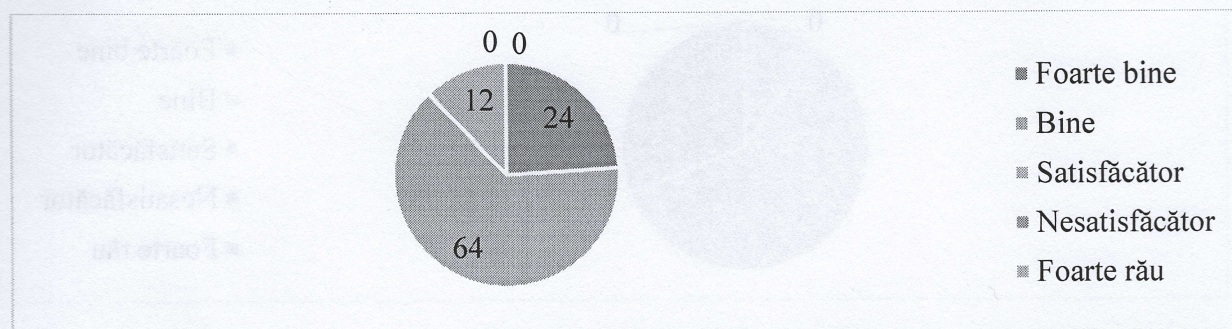


Figura 3: Structura satisfacției față de cazare, %

88% apreciază bine sau foarte bine calitatea cazării.

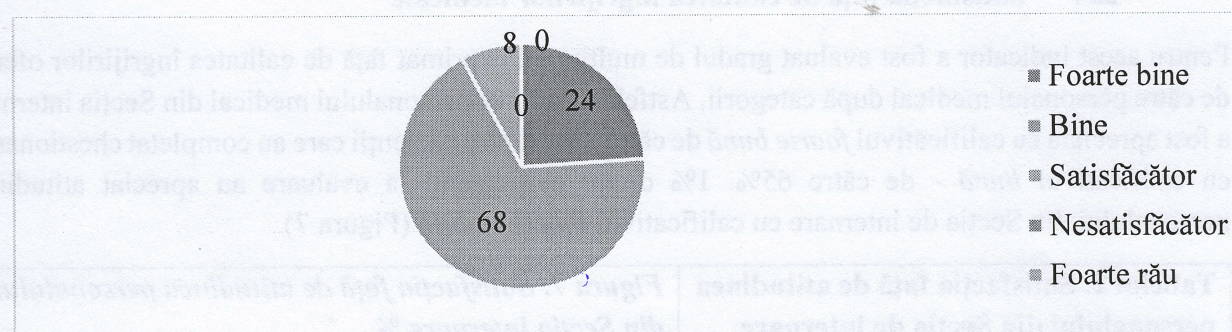


Figura 4: Structura satisfacției față de curățenie, %

92% apreciază bine sau foarte bine calitatea curățeniei.

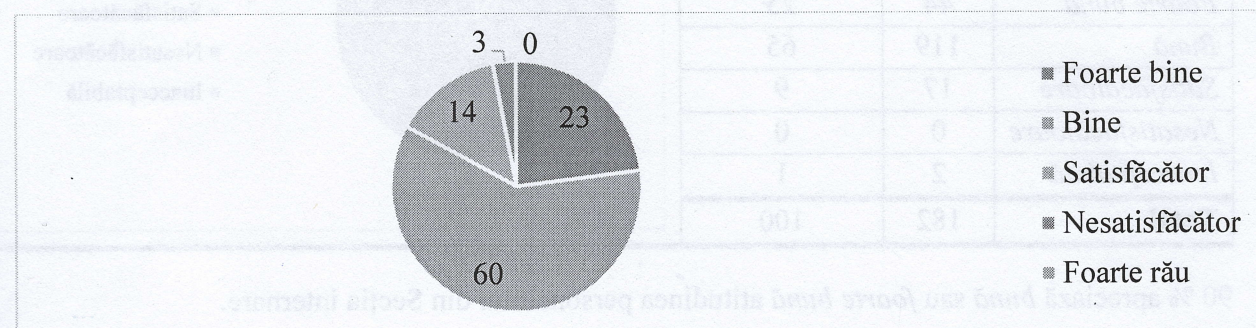


Figura 5: Structura satisfacției față de calitatea lenjeriei, %

83% apreciază bine sau foarte bine calitatea lenjeriei.

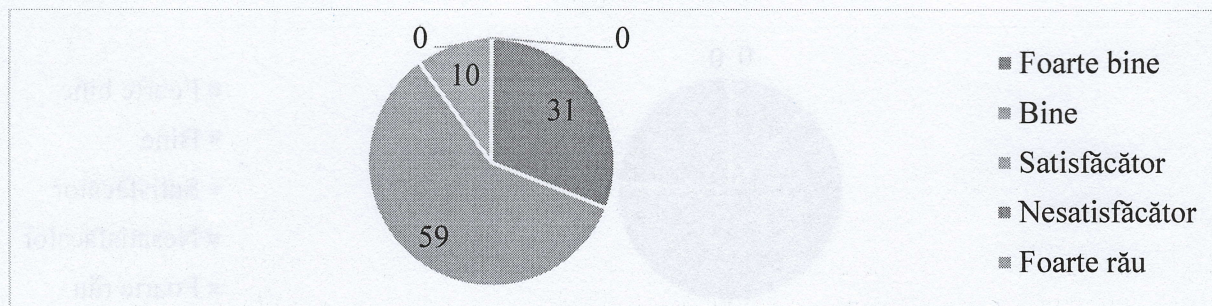


Figura 6: Structura satisfacției față de mâncarea servită, %

90% apreciază bine sau foarte bine calitatea mâncării servite.

2.3. Satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale

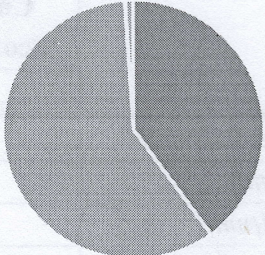
Pentru acest indicator a fost evaluat gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical după categorii. Astfel, atitudinea personalului medical din Secția internare a fost apreciată cu calificativul *foarte bună* de către 25% dintre pacienții care au completat chestionarul, cu calificativul *bună* - de către 65%. 1% dintre participanți la evaluare au apreciat atitudinea personalului din Secția de internare cu calificativul *inacceptabilă* (Figura 7).

Tabelul 2. Satisfacția față de atitudinea personalului din Secția de internare.			Figura 7: Satisfacția față de atitudinea personalului din Secția internare,%	
Apreciați calitatea pentru:	Atitudinea personalului din Secția internare			■ Foarte bună ■ Bună ■ Satisfăcătoare ■ Nesatisfăcătoare ■ Inacceptabilă
	n	%		
Foarte bună	44	25		
Bună	119	65		
Satisfăcătoare	17	9		
Nesatisfăcătoare	0	0		
Inacceptabilă	2	1		
Total	182	100		

90 % apreciază *bună* sau *foarte bună* atitudinea personalului din Secția internare.

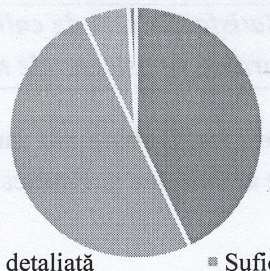
Referitor la timpul acordat de către medicul curant pentru consultația pacientului, 40% dintre respondenți s-au declarat *foarte mulțumit*, iar 59% se consideră *mulțumit* de timpul acordat. 1% dintre

participanți la evaluare s-au declarat *nemulțumit* de timpul acordat de către medicul curant pentru consultare (Figura 8).

Tabelul 3. Satisfacția față de timpul acordat de medicul curant			Figura 8: Satisfacția față de timpul acordat de medicul curant pentru consultație,%	
Apreciați calitatea pentru:	Timpul acordat de medicul curant pentru consultație			
	n	%		
Foarte mulțumit/ă	74	40	Foarte mulțumit Mulțumit Nemulțumit Foarte nemulțumit	
Mulțumit/ă	107	59		
Nemulțumit/ă	1	1		
Foarte nemulțumit/ă	0	0		
Total	182	100		

Se declară *foarte mulțumit* sau *mulțumit* de timpul acordat de medicul curant pentru consultație 99% respondenți.

43% dintre respondenți au declarat că informația primită de la medicul curant a fost *clară și detaliată*, iar 50% - că a fost *suficientă și clară*. 1% dintre participanți la evaluare au declarat că au primit de la medicul curant *puțină* informație (Figura 9).

Tabelul 4. Satisfacția față de calitatea informației primite de la medicul curant			Figura 9: Satisfacția față de informațiile medicale primite despre diagnostic și tratament,%	
Apreciați calitatea pentru:	Informația primită de la medicul curant		 ■ Clară și detaliată ■ Suficientă și clară ■ În linii generale ■ Puțină ■ Deloc	
	n	%		
Clară și detaliată	78	43		
Suficientă și clară	91	50		
În linii generale	11	6		
Puțină	2	1		
Deloc	0	0		
Total	182	100		

În ceea ce privește satisfacția față de calitatea și activitatea personalului medical mediu și inferior constatăm că 43% din respondenți se declară *foarte mulțumit*, iar 57% se declară *mulțumit* de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale, și nici unul dintre pacienții ce au participat la evaluare nu s-a declarat *nemulțumit* sau *foarte nemulțumit* (Figura 10). Satisfacția față de activitatea și implicarea infirmierelor constituie: 29% din respondenți se declară *foarte mulțumit*, 71% se declară

mulțumit, și nici unul dintre pacienții ce au participat la evaluare nu s-a declarat *nemulțumit* și *foarte nemulțumit* (Figura 11).

Tabelul 5. Satisfacția față de calitatea și activitatea personalului medical pe categorii.

Cât de mulțumit sunteți de:				
	Calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale		Activitatea și implicarea infirmierelor	
	n	%	n	%
<i>Foarte mulțumit</i>	78	43	53	29
<i>Mulțumit</i>	104	57	129	71
<i>Nemulțumit</i>	0	0	0	0
<i>Foarte nemulțumit</i>	0	0	0	0
Total	182	100	182	100

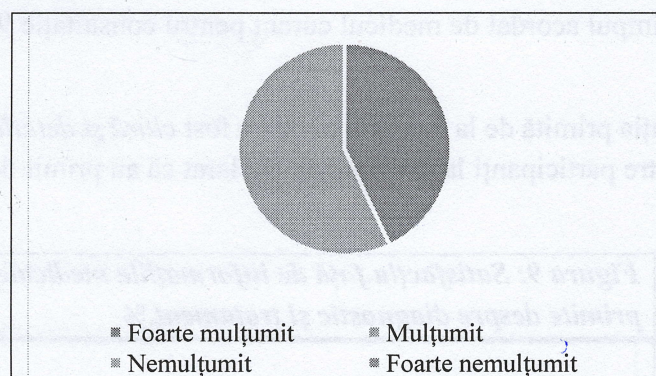


Figura 10: Satisfacția față de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale, %

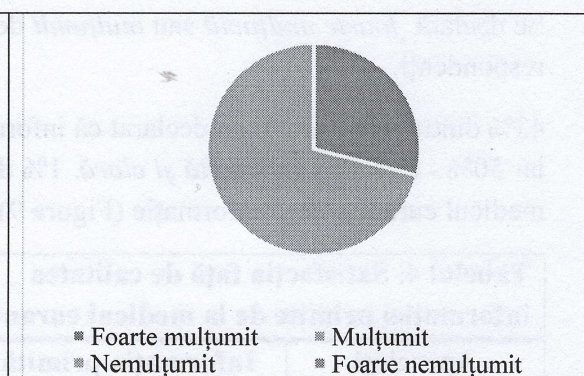


Figura 11: Satisfacția față de activitatea și implicarea infirmierelor, %

100% se declară *foarte mulțumit* sau *mulțumit* de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale și de activitatea și implicarea infirmierelor.

2.4. Disponibilitatea personalului medical

A fost evaluată disponibilitatea personalului medical la însoțirea din secția de internare spre secție și în perioada internării la însoțirea către Serviciul diagnostic. Astfel, 82% au declarat că personalul medical a fost disponibil să-i însoțească spre secție din Secția internare, 8% au fost însoțiți de rude, prieteni, iar 10% nu au fost însoțiți de personalul medical către secție (Figura 12).

84% pacienți au declarat că în perioada internării personalul medical a fost disponibil să-i însoțească spre Serviciul diagnostic și la investigații, 3% au fost însoțiți de rude, prieteni, iar 13% nu au fost însoțiți de personalul medical către Serviciul diagnostic și la investigații (Figura 13).

Tabelul 6. Disponibilitatea personalului medical.

Ați fost însoțit:				
	Spre secție la internare		La investigații în perioada internării	
	n	%	n	%
Personalul instituției	149	82	153	84
Rude, prieteni	15	8	5	3
Ați mers singur	18	10	24	13
Total	182	100	182	100

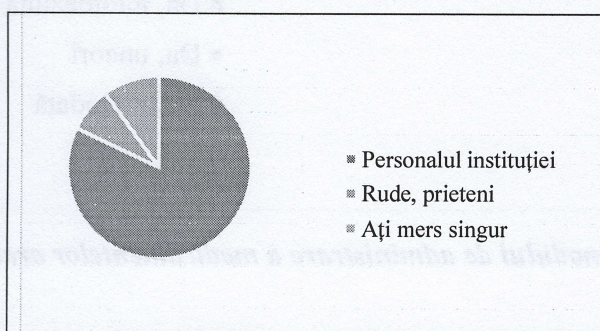


Figura 12: Disponibilitatea personalului medical la internare, însoțirea spre secție, %

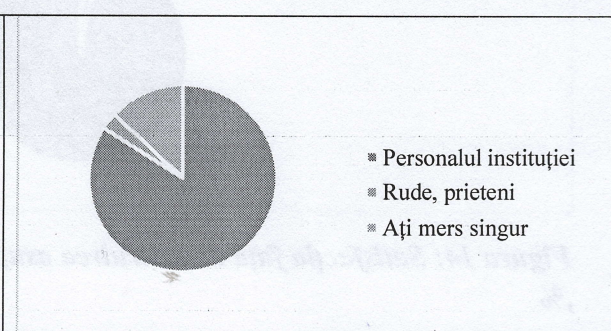


Figura 13: Disponibilitatea personalului în perioada internării, însoțirea la investigații, %

Disponibilitatea personalului medical pentru însoțirea pacienților către serviciul Diagnostic în perioada internării este de 84%.

2.5. Satisfacția față de administrarea tratamentului.

Pentru evaluarea indicatorului „Experiența cu privire la administrarea tratamentului” a fost evaluată satisfacția față de instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor, supravegherea în administrarea medicamentelor și asigurarea medicamentelor.

97% au declarat că *da, întotdeauna* au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale, 2% au declarat – *da, uneori*, iar 1% respondenți au declarat *nu, niciodată* nu au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale (Figura 14).

În ceea ce privește administrarea medicamentelor orale, 88% au declarat *da, întotdeauna* au fost supravegheați, 9% – *da, uneori* au fost supravegheați la administrarea medicamentelor orale, iar 3% au declarat *nu, niciodată* nu au fost supravegheați la administrarea medicamentelor orale.

Tabelul 7. Satisfacția exprimată față de administrarea tratamentului: instruirea asupra modului de administrare și supravegherea administrării.

	Instruit asupra modului de administrare a medicamentelor orale	Administrarea medicamentelor orale a fost supravegheată
--	--	---

	n	%	n	%
<i>Da, întotdeauna</i>	177	97	160	88
<i>Da, uneori</i>	3	2	16	9
<i>Nu, niciodată</i>	2	1	6	3
Total	182	100	182	100

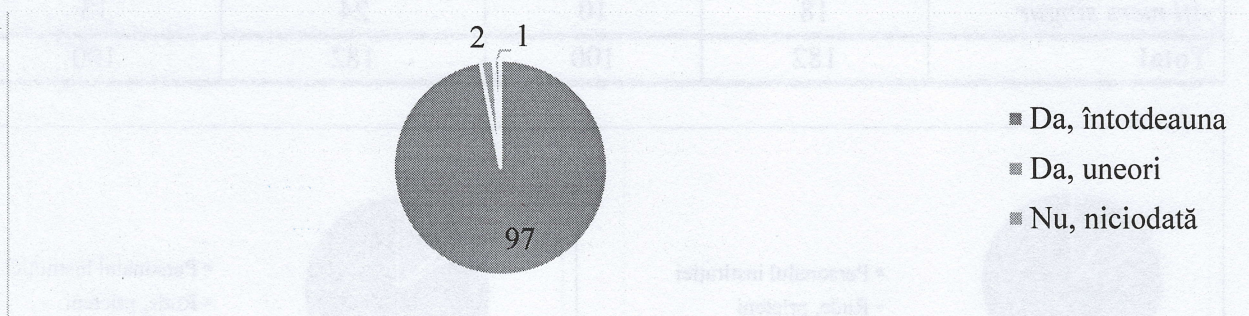


Figura 14: Satisfacția față de instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor orale ,%

97% dintre respondenți au declarat că au fost instruiți *întotdeauna* asupra modului de administrare a medicamentelor orale.

Privind asigurarea cu medicamente 91% au declarat că medicamentele *au fost date doar de spital*, 1% - *cumpărate de rude* și 8% - *ambele variante*.

Tabelul 8. Satisfacția față de asigurarea cu medicamente.

Medicamentele administrate:		
	n	%
<i>V-au fost date doar de spital</i>	166	91
<i>Cumpărate de rude</i>	1	1
<i>Ambele variante</i>	15	8
Total	182	100

Asigurarea cu medicamente percepută constituie 91%.

2.6. Perceperea de către pacient a respectării drepturilor de pacient.

83% dintre respondenți au declarat că le-au fost respectate drepturile ca pacient în perioada internării (răspuns *da*), 16% au declarat – *probabil că da*. 1% au declarat că *nu* le-au fost respectate drepturile de pacient (Figura 15).

Tabelul 9. Perceperea respectării drepturilor.

Sunteți mulțumit de:

	Respectarea drepturilor dumneavoastră	
	n	%
<i>Da</i>	151	83
<i>Probabil că da</i>	29	16
<i>Nu</i>	2	1
	182	100

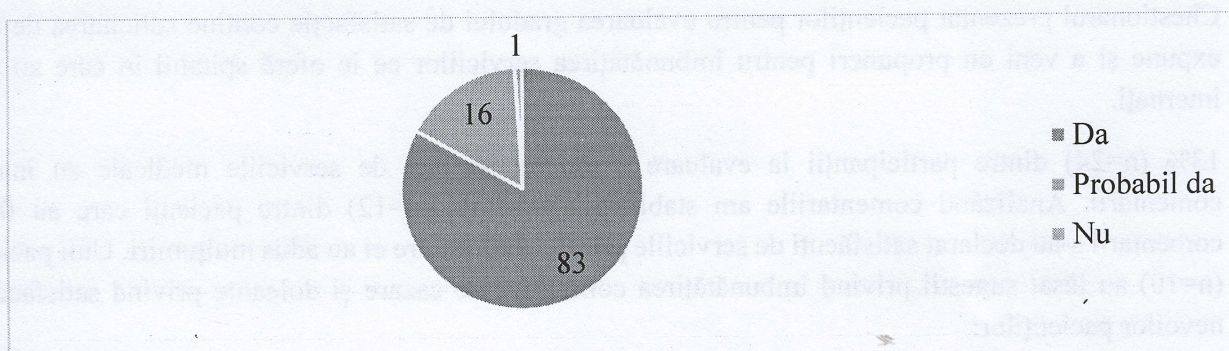


Figura 15: Declarațiile privind respectarea drepturilor, %

83% dintre participanți la evaluare au declarat că li se respectă drepturile de pacient.

2.7. Nivelul general de satisfacție (impresia generală)

Evaluarea răspunsurilor cu privire la nivelul general de satisfacție a pacienților față de calitatea serviciilor de care au beneficiat pe parcursul spitalizării arată că 72% dintre respondenți au evaluat spitalul nostru cu nota 9 și 10, nota medie dată spitalului fiind de 8,9.

Tabelul 10. Satisfacția generală.

Ce notă ați da spitalului nostru (impresia generală):											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
n	0	0	0	0	0	0	10	42	74	56	182
%	0	0	0	0	0	0	5	23	41	31	100

53% dintre respondenți au declarat că *în mod sigur, da* vor opta pentru acest spital dacă ar fi necesar să se reinterneze, 47% au declarat - *probabil că da*, nimeni nu a declarat - *În mod sigur, nu*.

Tabelul 11. Optarea repetată pentru acest spital.

Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru acest spital:		
	n	%

<i>În mod sigur, da</i>	96	53
<i>Probabil că da</i>	85	47
<i>În mod sigur, nu</i>	1	0
Total	182	100

3. OSERVAȚII, SUGESTII ALE PACIENȚILOR

Chestionarul prezentat pacienților pentru evaluarea gradului de satisfacție conține solicitarea de a se expune și a veni cu propuneri pentru îmbunătățirea serviciilor ce le oferă spitalul în care au fost internați.

13% (n=24) dintre participanții la evaluare a satisfacției față de serviciile medicale au înscris comentarii. Analizând comentariile am stabilit că jumătate (n=12) dintre pacienți care au făcut comentarii s-au declarat satisfăcuți de serviciile primite, unii dintre ei au adus mulțumiri. Unii pacienți (n=10) au lăsat sugestii privind îmbunătățirea condițiilor de cazare și doleanțe privind satisfacerea nevoilor pacienților:

- Primirea mai multor informații despre investigațiile care se fac, tratament;
- Lenjeria lasă de dorit;
- Să nu merg prin ploaie la investigații;
- Dorim internet;
- Plasarea pacienților după gravitatea bolii;
- În saloane e prea cald, lipsește ventilator.

CONCLUZII

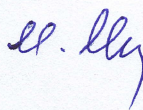
În urma analizei datelor per indicatori privind satisfacția pacienților internați stabilim:

1. Privind mediul de îngrijiri, majoritatea respondenților au apreciat cu calificativele *bine* și *foarte bine* - cazarea, calitatea curățeniei și a mâncării servite. Mai puțini (83%) au fost mulțumiți de calitatea lenjeriei.
2. Cel mai înalt grad de mulțumire, privind calitatea îngrijirilor medicale oferite de către personalul medical (după categorii), a fost exprimat față de calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistentele medicale, majoritatea declarându-se *mulțumit* și *foarte mulțumit*.
3. Aproape jumătate dintre respondenți au declarat că informațiile medicale primite despre diagnostic și tratamentul administrat a fost *clară și detaliată*, iar jumătate a declarat că a fost *suficientă și clară*.
4. Disponibilitatea personalului medical pentru însoțirea pacienților, declarată de respondenți, la deplasarea spre secție la internare și la investigații în perioada spitalizării a fost de 84%.
5. Majoritatea intervievaților au declarat că *da, întotdeauna* au fost instruiți asupra modului de administrare a medicamentelor orale, și *da, întotdeauna* administrarea medicamentelor orale a fost supravegheată.

6. Trei din patru respondenți au apreciat calitatea serviciilor prestate în cadrul spitalului cu note de 9 și 10, nota medie rămânând a fi 8,9.
7. Majoritatea dintre propunerile venite de la pacienți pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale țin de îmbunătățirea condițiilor de cazare.

Analiza datelor colectate s-a făcut în cadrul Structurii de Management al Calității serviciilor medicale. Rezultatele analizei au fost prezentate persoanelor și structurilor interesate.

Responsabil de Managementul Calității,
medic ftiziopneumolog, șef secție



Mihaela MANEA