

**ANALIZA DATELOR CHESTIONARULUI PRIVIND SATISFAȚIA PACIENȚILOR
CARE AU BENEFICIAT DE SERVICII MEDICALE ÎN CADRUL
S.C. PROLIFE CLINICS S.R.L. ÎN ANUL 2014**

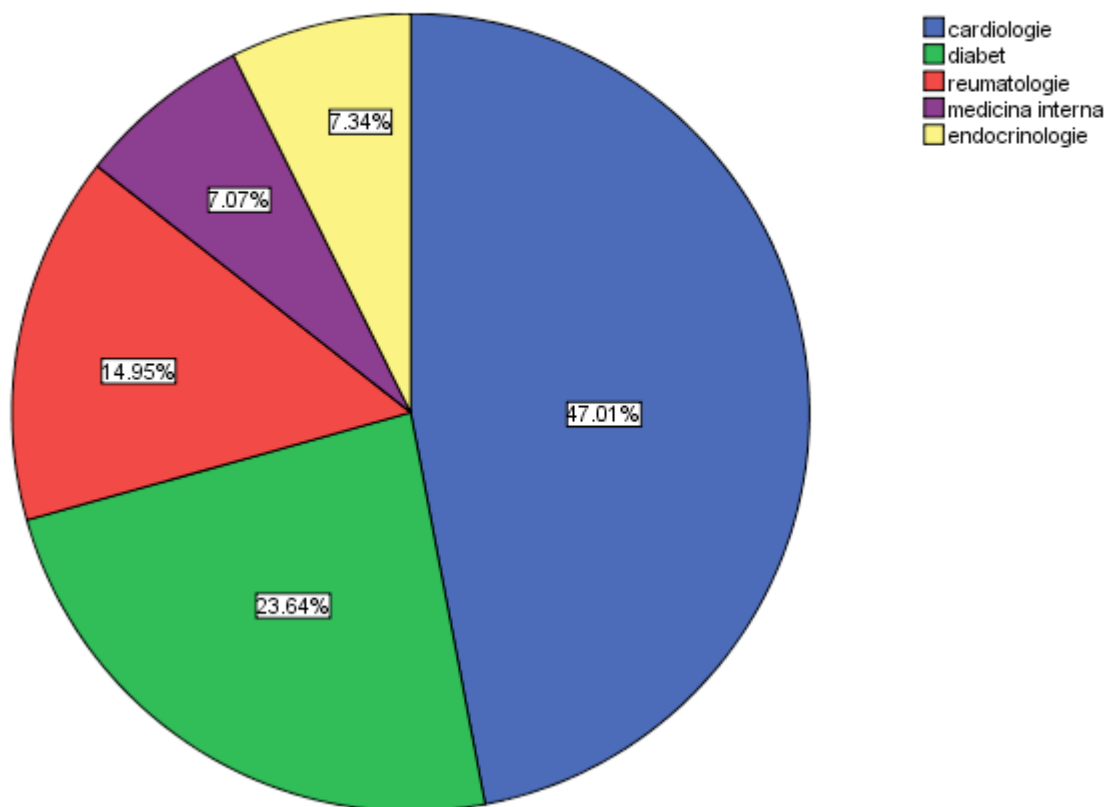
Preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile unității noastre medicale, am conceput acest chestionar în scopul de a aduna cât mai multe informații care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă a gradului de satisfacție a pacienților noștri.

Chestionarul de satisfacție al pacienților este format din două părți: prima parte cuprinde itemi cu alegeri multiple la care pacienții trebuie să selecteze răspunsul care se potrivește opțiunii lor, iar cea de-a doua parte a chestionarului conține întrebări deschise/solicitare de sugestii.

Analiza este realizată în urma introducerii și interpretării statistice a 368 de Chestionare de satisfacție a pacienților care au apelat la spitalizarea de zi în cadrul S.C. PROLIFE CLINICS S.R.L., pe parcursul anului 2014.

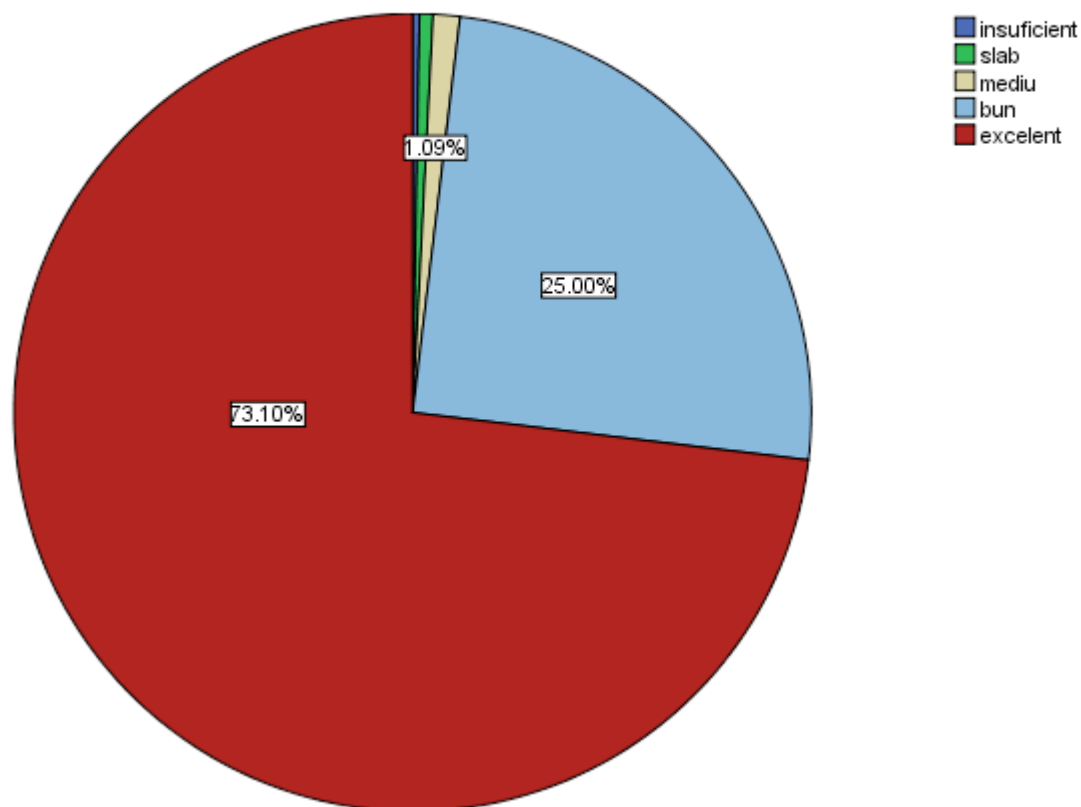
Din totalul de 368 de chestionare completate, 47% dintre pacienți au beneficiat de servicii de cardiologie, 23,6% au avut internare de zi la specialitatea diabet și boli de nutriție, 14,9% la reumatologie, 7,1% la medicină internă și 7,3% la endocrinologie.

Internare



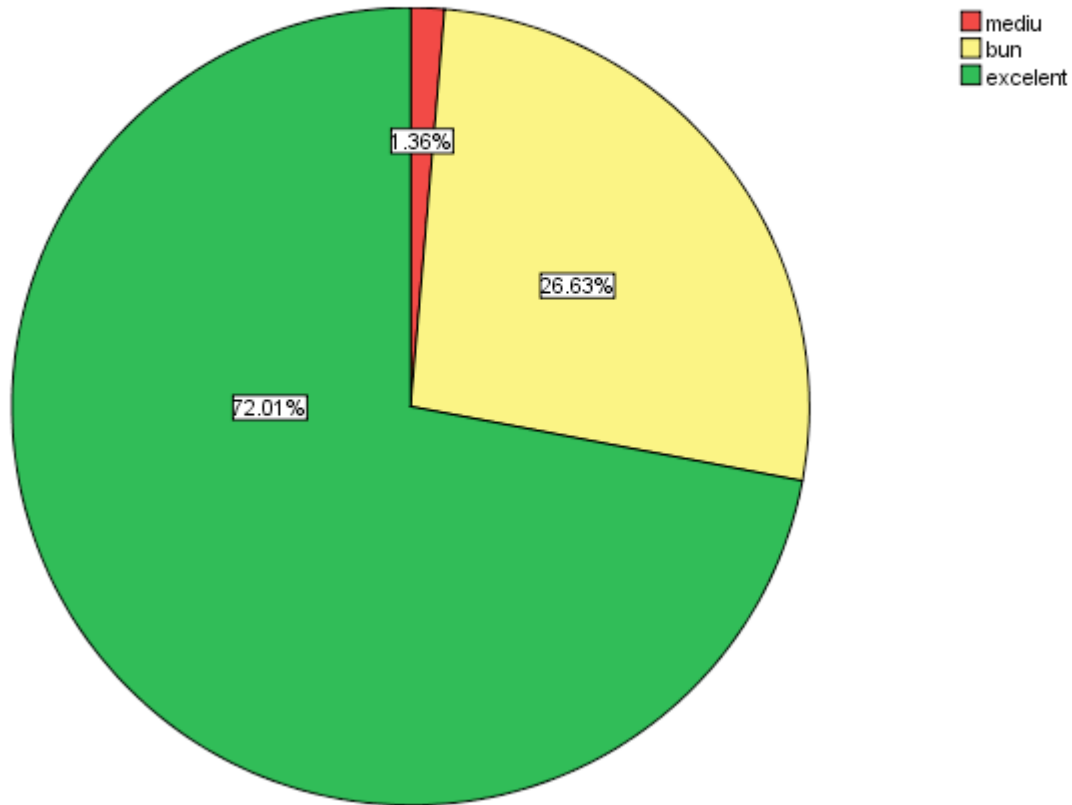
Într-un procent de 73,1% pacienții au evaluat ca fiind excelente serviciile (în ansamblu) oferite în cadrul spitalizării de zi la **Prolife Clinics**; 25% dintre respondenți se declară mulțumiți de aceste servicii. Menționăm că pentru fiecare din specialitățile la care s-a realizat evaluarea se menține același procent de satisfacție asupra serviciilor de care au beneficiat pacienții.

Impresia generala



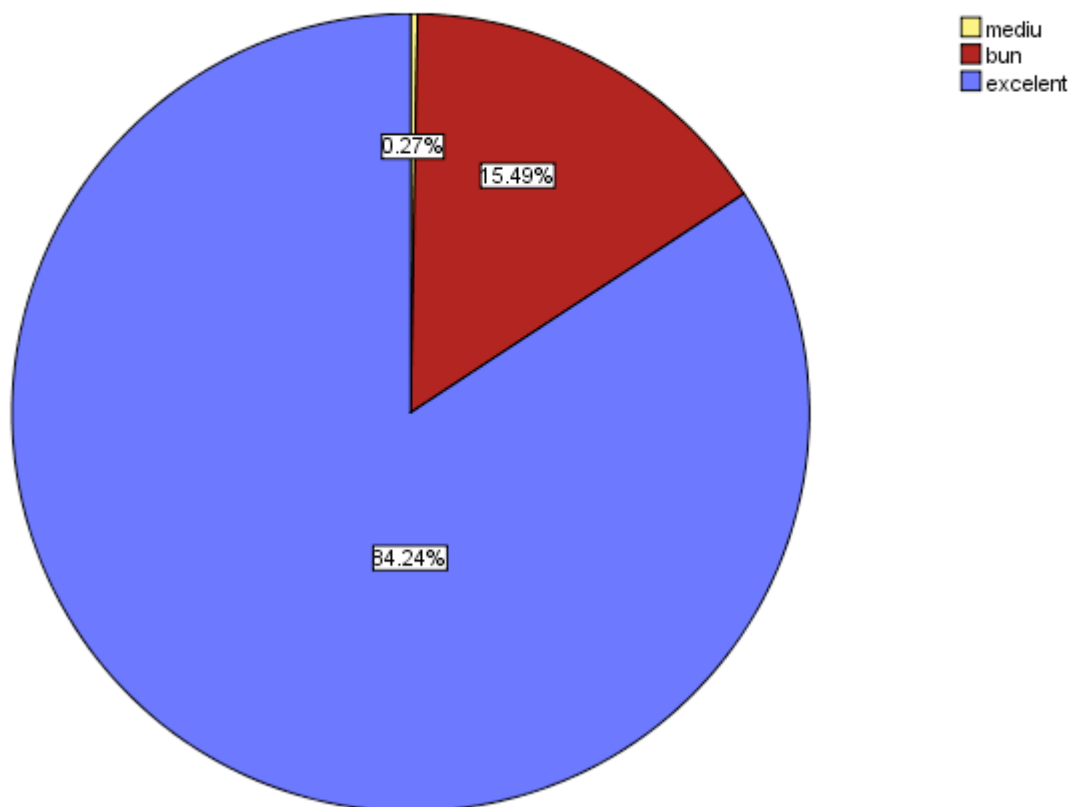
Confortul sălii de așteptare este evaluat pozitiv de pacienții **Prolife Clinics**: 72% acordă calificativul excelent, 26,6% acordă calificativul bine și un procent de doar 1,4% consideră ca fiind de nivel mediu ambientul în care au așteptat. La secțiunea sugestii din chestionar, un anumit procent de pacienți consideră că sala de așteptare ar trebui să fie mai spațioasă.

Confortul salii de asteptare



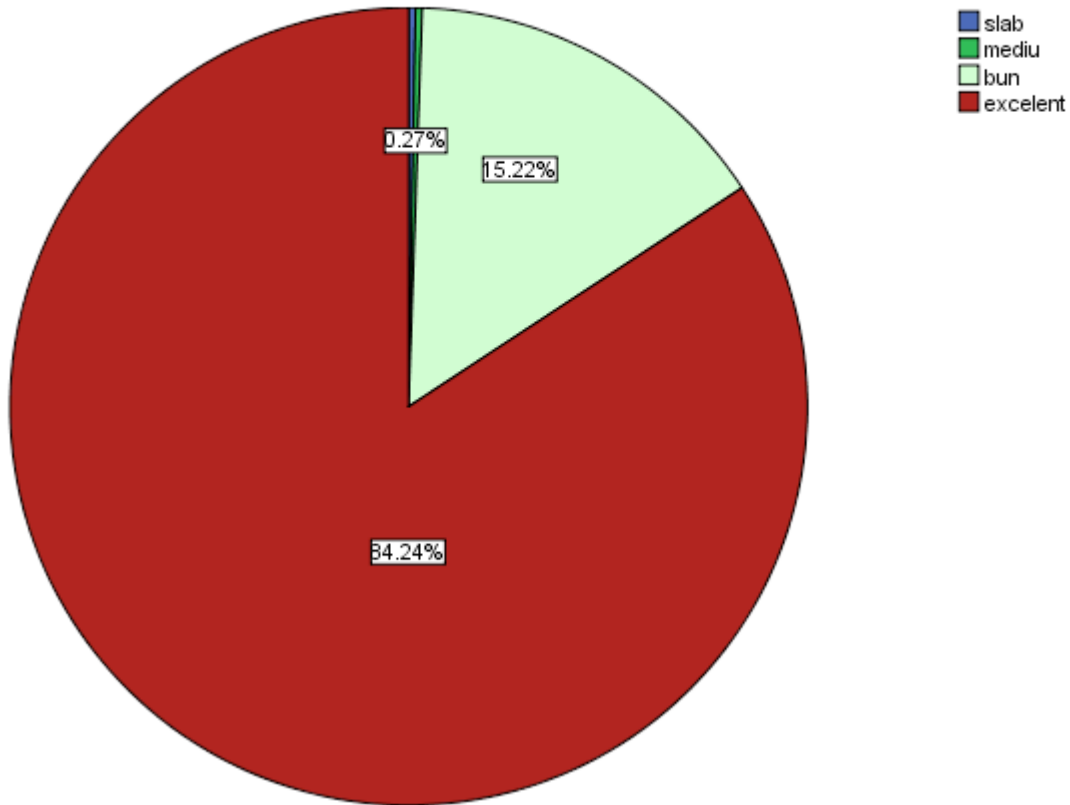
Pacienții **Prolife Clinics** se declară foarte mulțumiți de modul cum sunt întâmpinați de personalul de la recepție, de modul cum li se adresează personalul (cu amabilitate, deschidere și mare disponibilitate de a le rezolva cerințele), de modul cum li se răspunde la întrebări și cum sunt însoțiți și/sau direcționați către cabinete sau saloane. Din cei 368 de pacienți 84,2% au evaluat ca fiind excelentă atitudinea personalului de la recepție, 15,5% consideră atitudinea personalului ca fiind bună.

Atitudine personal receptie



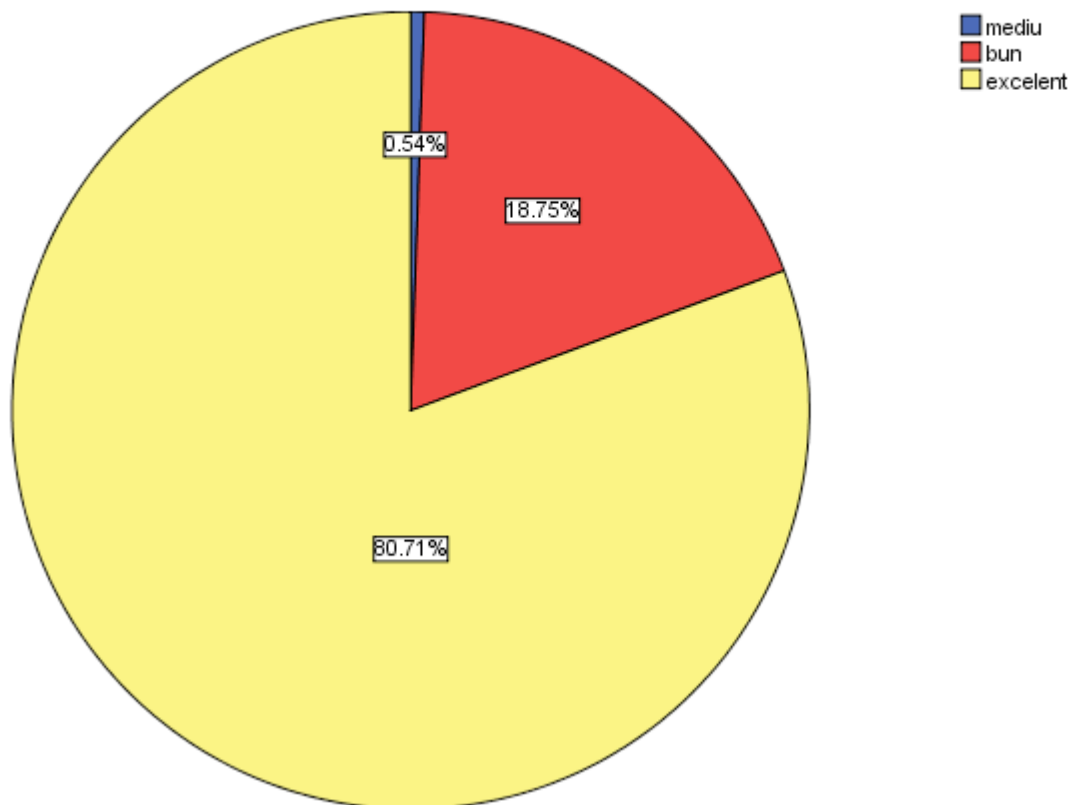
Atitudinea personalului medical este evaluată de pacienți ca fiind într-un procent de 84,2% de nivel excelent, în timp ce un procent de 15,2% consideră că amabilitatea și disponibilitatea personalului medical se situează la un nivel bun. Pacienții sunt mulțumiți de calitatea informațiilor primite, claritatea și calmul cu care sunt oferite informațiile medicale, de receptivitatea personalului medical.

Atitudine personal medical



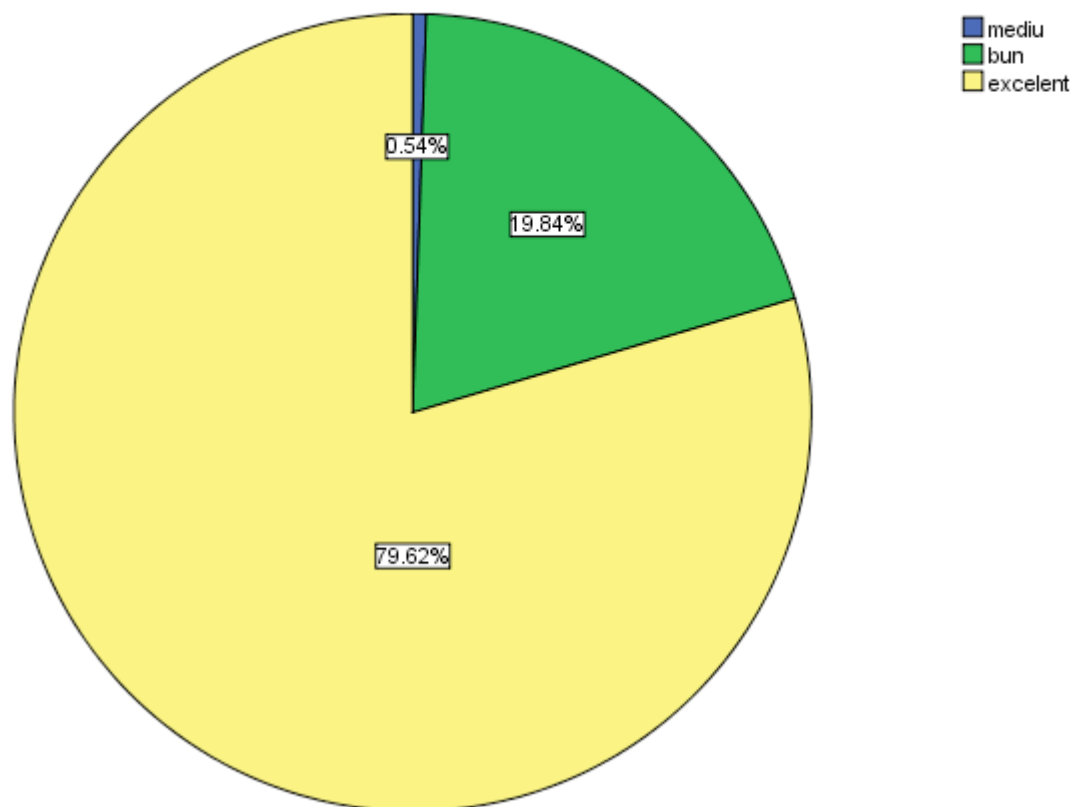
În graficul de mai jos putem observa că, în ceea ce privește calitatea curățeniei în clinică, pacienții se declară la un nivel foarte ridicat mulțumiți: 80,7% consideră serviciul de curățenie excelent, 18,8% bun și doar 0,5% mediu. Datele ne demonstrează că respectarea normelor privind curățenia și dezinsecția, respectarea circuitului bolnavilor, al hranei, al lenjeriei, al deșeurilor a fost observată și evaluată pozitiv de către pacienții care au beneficiat de serviciile unității noastre medicale. În cadrul spitalizării de zi, pacienții beneficiază doar de o gustare, dar ei au apreciat calitatea alimentelor și a modului de servire a acestora, în cele mai stricte condiții de igienă.

Calitatea curatenie si a hranei



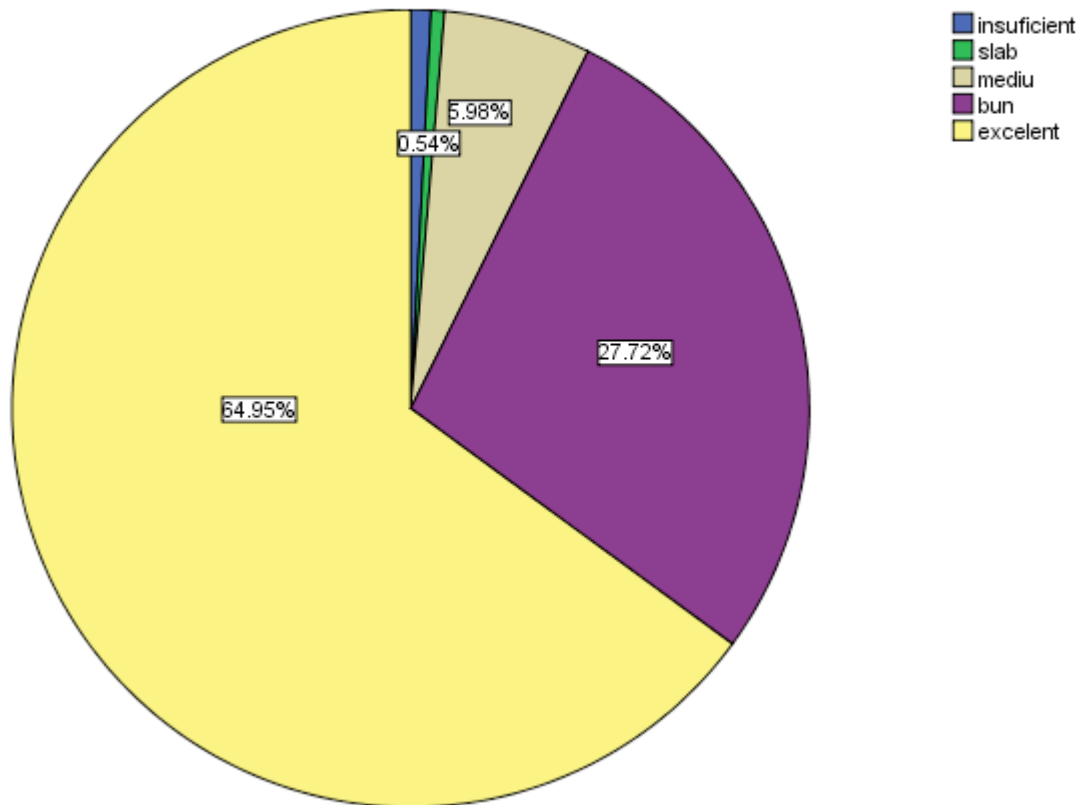
În ceea ce privește calitatea actului medical, un procent de 79,6% dintre pacienții care au completat chestionarul de satisfacție se declară extrem de mulțumiți de tot ceea ce a presupus interacțiunea cu personalul medical (consultație, timpul alocat consultației, investigațiile medicale de care au beneficiat și modul de desfășurare a acestora, oferirea de răspunsuri de către personalul medical la întrebările și nelămuririle/neliniștile pacienților, în ceea ce privește simptomele, tratamentul, evoluția stării de sănătate etc.). Analiza statistică a identificat un procent de 19,8% de pacienți care au evaluat calitatea actului medical ca fiind bună, iar un procent de 0,5% o evaluează ca fiind de nivel mediu.

Calitatea actului medical



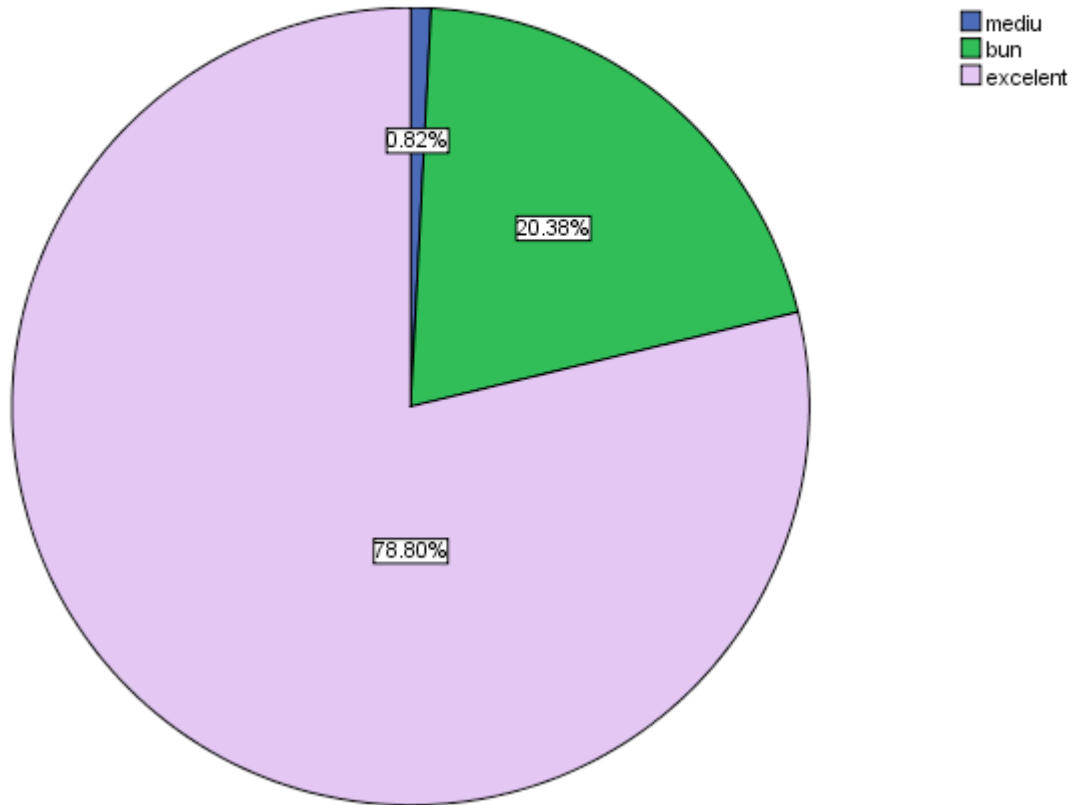
Analizând răspunsurile legate de timpul de așteptare pentru a intra la consultații/investigații medicale, un procent de 64,9% dintre pacienți se declară extrem de mulțumiți de eficacitatea personalului în ceea ce privește gestionarea perioadei de spitalizare, 27,7% se declară mai degrabă mulțumiți, în timp ce nemulțumiți de timing se declară doar 1,3% dintre pacienții care au completat chestionarele de satisfacție.

Timp de asteptare



Pacienții unității medicale au evaluat pozitiv într-un grad ridicat facilitățile suplimentare care au fost concepute pentru ei și care le-au fost oferite, pentru fiecare din cele 5 specialități de internare; 78,8% apreciază facilitățile ca fiind excelente, 20,4% ca fiind bune și 0,8% ca fiind medii. Cu ajutorul acestui chestionar de satisfacție am constatat că pacienții care au beneficiat de serviciile noastre medicale ar reveni oricând s-ar confrunța cu o problemă medicală, ne-ar recomanda cu încredere și altor rude, cunoștințe, prieteni, colegi de serviciu. De asemenea, pacienții au apreciat și existența altor specialiști în afara celor la care au făcut internarea și au evaluat ca fiind excelente colaborarea, cooperarea și comunicarea între întreg personalul unității medicale.

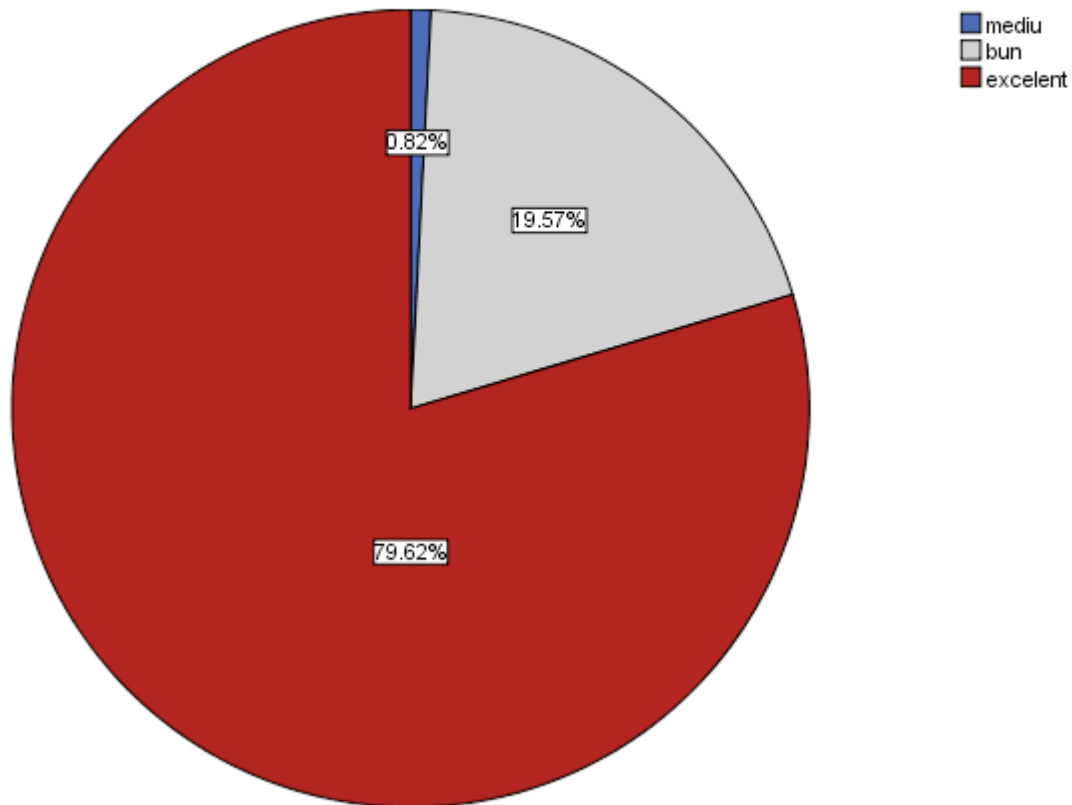
Facilitati suplimentare



La întrebarea “Ați mai apela la serviciile noastre?”, procentul de 99,7% (reprezentând 367 din totalul de 368 de pacienți chestionați) de pacienți care au răspuns că ar reveni în unitatea noastră ne indică faptul că și în viitor e necesar să urmărim aceleași obiective.

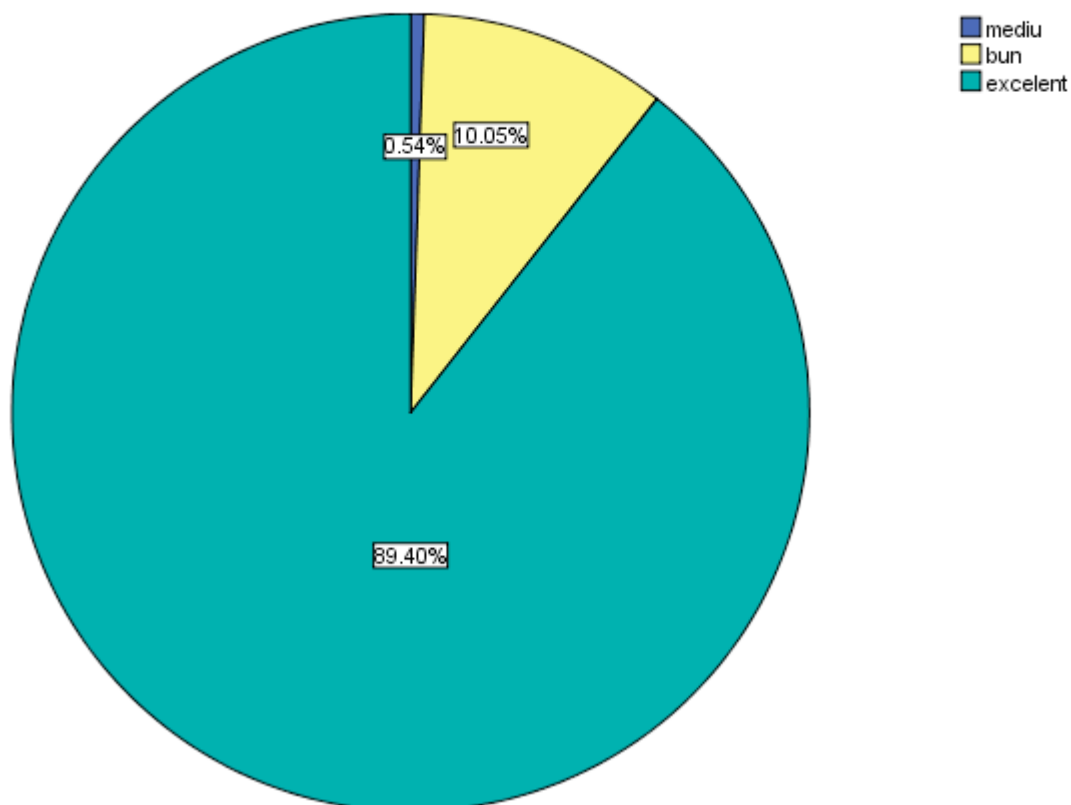
Suntem o unitate medicală aflată în contract cu Casa de Asigurări de Sănătate Iași, astfel încât pacienții care sunt asigurați medical beneficiază de consultații și investigații, care în cel mai mare procent sunt decontate. Chestionând pacienții în legătură cu nivelul prețurilor practicate pentru serviciile care nu sunt decontate prin sistemul asigurărilor de sănătate sau servicii pe care ei le solicită suplimentar, am constatat ca 79,6% dintre aceștia le consideră ca fiind extrem de accesibile pentru ei, în timp ce 19,6 % consideră prețurile ca fiind bune, iar pacienții care le evaluează de nivel mediu sunt sub 0,8% din total.

Nivelul preturilor



Chestionând pacienții cu privire la drepturile lor și dacă pe parcursul internării de zi la unitatea noastră consideră că le-au fost respectate aceste drepturi, procentul de 89,4% este de părere că le-au fost respectate cu adevărat drepturile.

Respectarea drepturilor pacientului



La toate informațiile menționate anterior, adaugând analiza calitativă a unor întrebări ale chestionarului de satisfacție a pacienților putem concluziona că pacienții noștri consideră că avem:

➤ **Puncte tari:**

- Personalul care se remarcă prin profesionalism, comportament și atitudine (cei mai mulți dintre pacienți au fost impresionați pozitiv de atitudinea personalului de la recepție - primul contact cu unitatea medicală) ;
- Calitatea actului medical;
- Atmosfera din unitatea medicală;
- Confortul și curățenia spațiului;
- Calitatea gustării și personalizarea acestora, în măsura posibilităților;
- Diversitatea specialităților;

- Eficacitatea .

➤ **Puncte slabe:**

- Puține panouri publicitare și indicatoare către unitatea medicală;
- Sala de așteptare insuficient de spațioasă;
- Lipsa aparatului pentru investigații mai complexe (CT, RMN, RX) ;
- Inexistența specialității neurologie în contract cu CAS;
- Lipsa TV, aer condiționat în saloane;
- Lipsa unui salon cu fotolii.

Colectivul S.C. Prolife Clinics S.R.L. mulțumește pacienților pentru că ne investesc cu încredere și că apelează la serviciile noastre medicale. Vă garantăm că vom îmbunătăți și diversifica permanent serviciile noastre pentru dumneavoastră!

Chestionarul de satisfacție a pacienților

Vă mulțumim că ați ales serviciile noastre.
Părerea dumneavoastră este vitală pentru noi.

Vă rugăm să evaluați următoarele aspecte folosind calificativele disponibile, așa încât să vă exprimați satisfacția cu privire la serviciile și personalul policlinicii noastre.

Confidențialitatea vă este pe deplin asigurată, deoarece la sfârșitul completării acestui chestionar nu va trebui să vă scrieți numele, iar depunerea se va face aleatoriu (dumneavoastră veți introduce chestionarul completat în urna special amenajată, aflată la recepție).

În cazul copiilor sau a pacienților fără discernământ, completarea chestionarului se realizează de către aparținători.

	Insuficient	Slab	Mediu	Bun	Excelent
Impresia generală	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Confortul sălii de așteptare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Calitatea informațiilor primite	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Atitudine personal recepție	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Atitudine personal medical	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Suportul medical primit pe durata internării	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Calitatea hranei și a modului de distribuire a acesteia	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Curățenie	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

	Insuficient	Slab	Mediu	Bun	Excelent
Calitatea condițiilor de cazare (paturi, lenjerie)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Număr de specialități	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Calitatea actului medical și a îngrijirilor primite	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Timp de așteptare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Facilități suplimentare oferite	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Nivelul prețurilor	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Respectarea drepturilor pacienților	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

- Care a fost lucrul care v-a plăcut cel mai mult la ProLife Clinics?
- Ce facilități /servicii v-ar fi făcut să aveți o vizită mai plăcută la ProLife Clinics?
- La ce serviciu/departament din cadrul policlinicii noastre ați apelat?
- Ați mai apelat până acum la serviciile policlinicii noastre?
- Ați mai apela în viitor la serviciile noastre?
- Ați recomanda serviciile noastre și altor persoane?
- Ce sugestii aveți pentru noi în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite către dumneavoastră?

Vă mulțumim!

Data.....

Semnatura pacientului.....