

# Studiu de satisfactie – pacienti si personal - Spital “GRIGORE ALEXANDRESCU”- Bucuresti

Efectuat in perioada  
15.06-15.07.2009

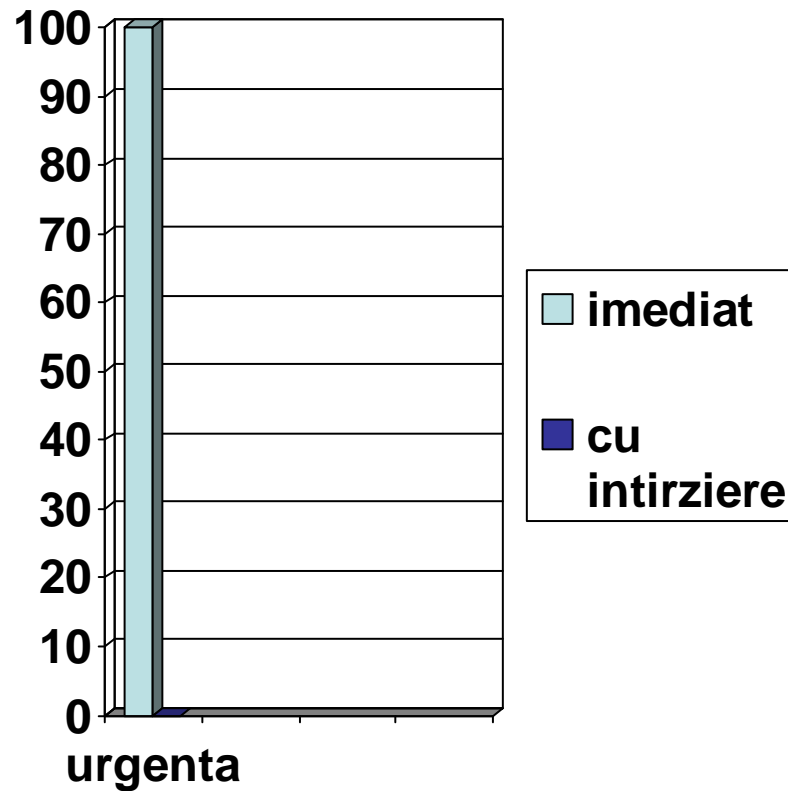
Studiul a fost efectuat pe un lot randomizat de 1502 pacienti internati , 2024 pacienti ambulatori si respectiv 437 cadre medico-sanitare- loturi statistic semnificative pentru activitatea anuala.

Chestionarele au fost confidentiale.

Rezultatele sunt exprimate procentual.

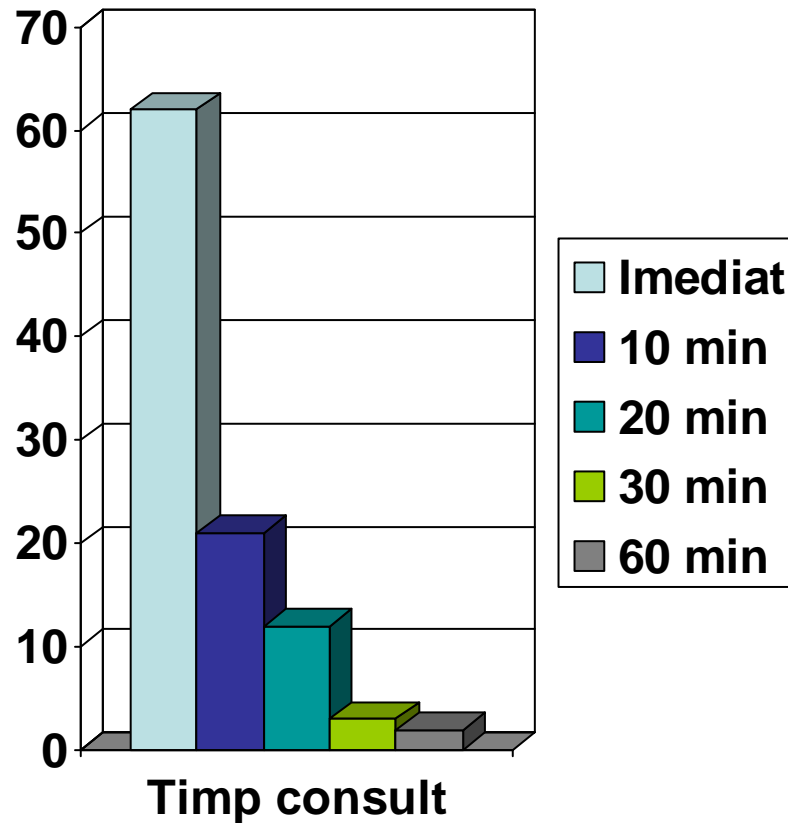
# SECTIUNE I - PACIENTI

1



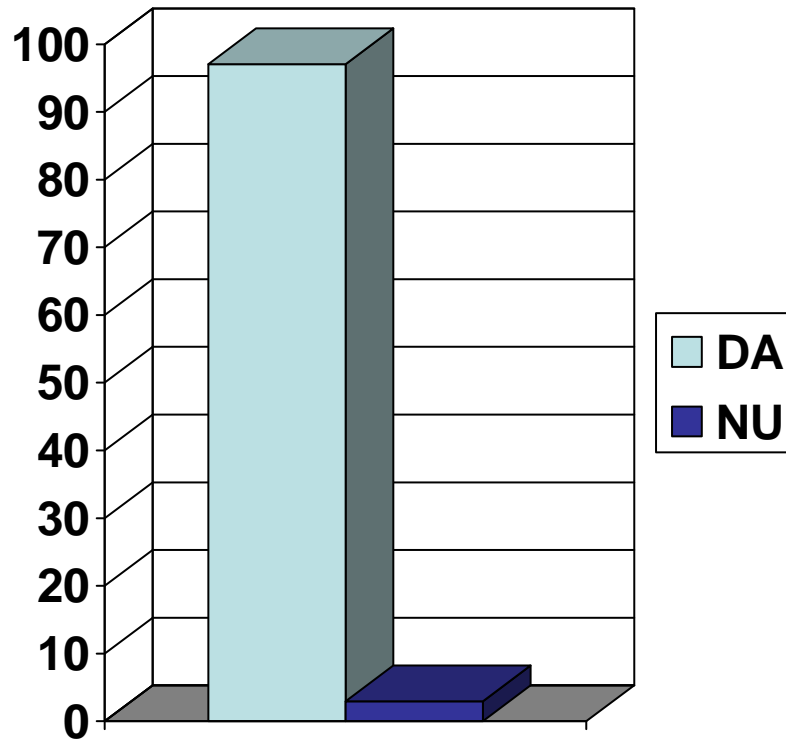
- Ati venit la spital de urgenta . Ati fost consultat si tratat :
  - imediat
  - cu intirziere

2



- Ati venit la spital pentru control sau consultatie . Ati fost consultat :
  - imediat.
  - dupa 10 minute
  - dupa 20 de minute.
  - dupa 30 de minute.
  - dupa 1 ora sau mai mult.

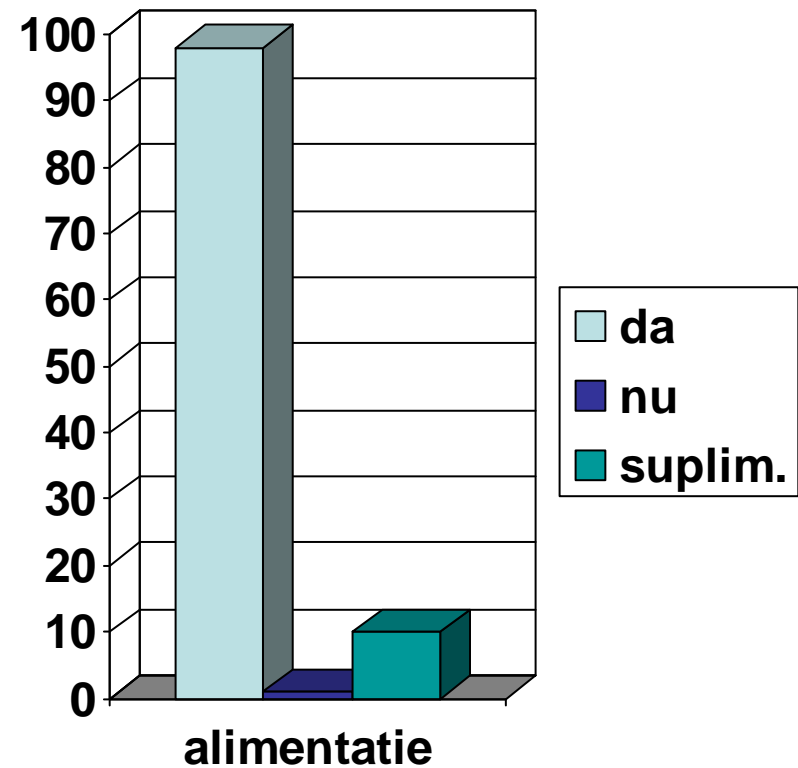
3



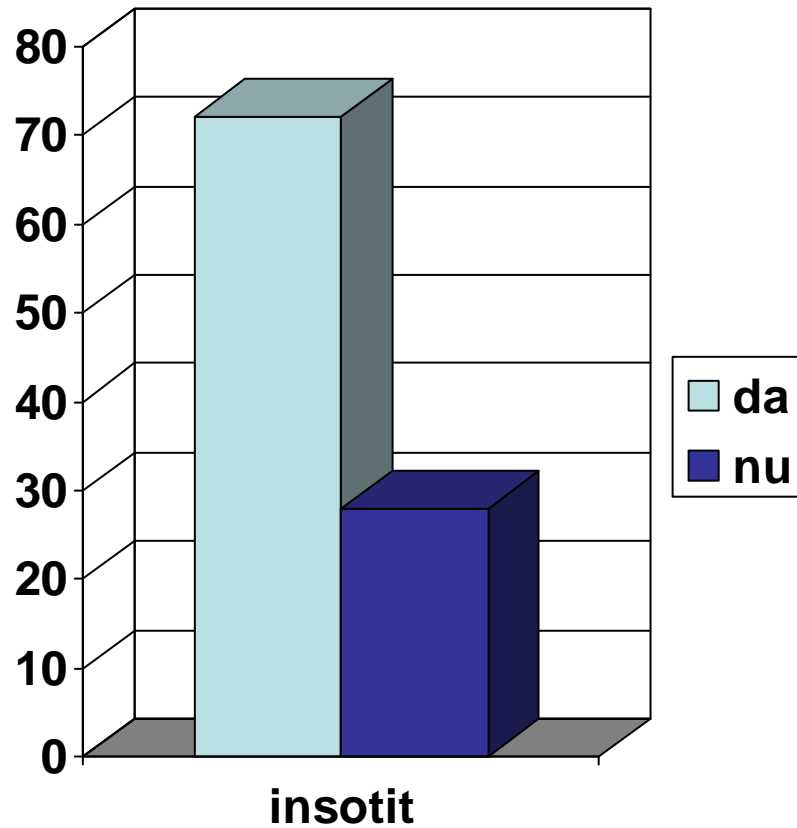
- Pe perioada internarii ati primit tratamentul medicamentos necesar de la spital?
  - da
  - nu, a trebuit sa cumpar unele medicamentele.

# 4

- Pe perioada spitalizarii ati primit alimentatie corespunzatoare pentru copil sau a trebuit sa cumparati?
  - Da
  - Nu
  - Am suplimentat alimentatia

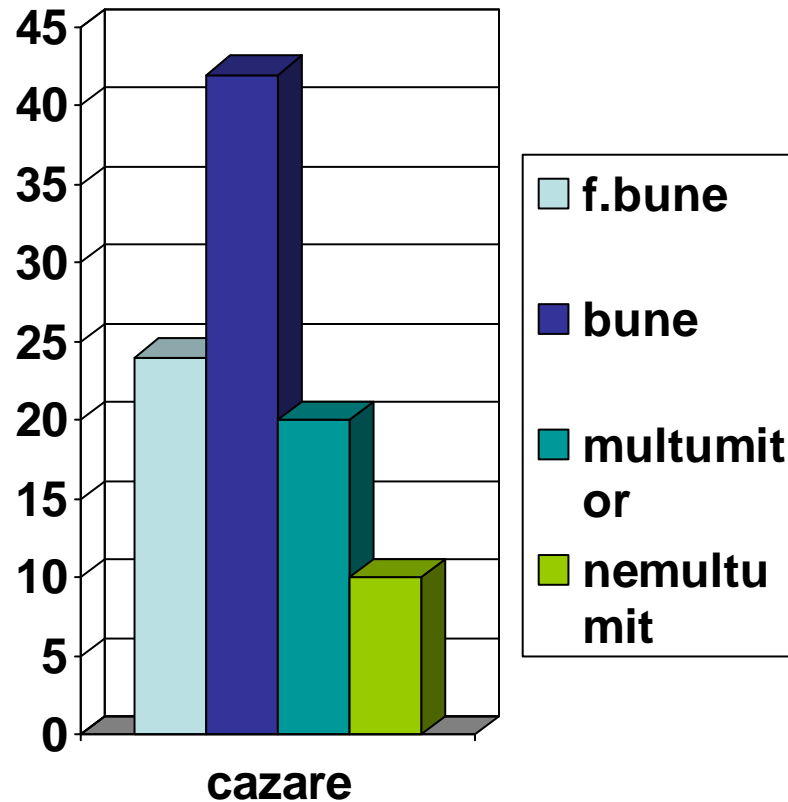


5



- Pe perioada spitalizarii ati insotit copilul in spital ?
  - Da
  - Nu

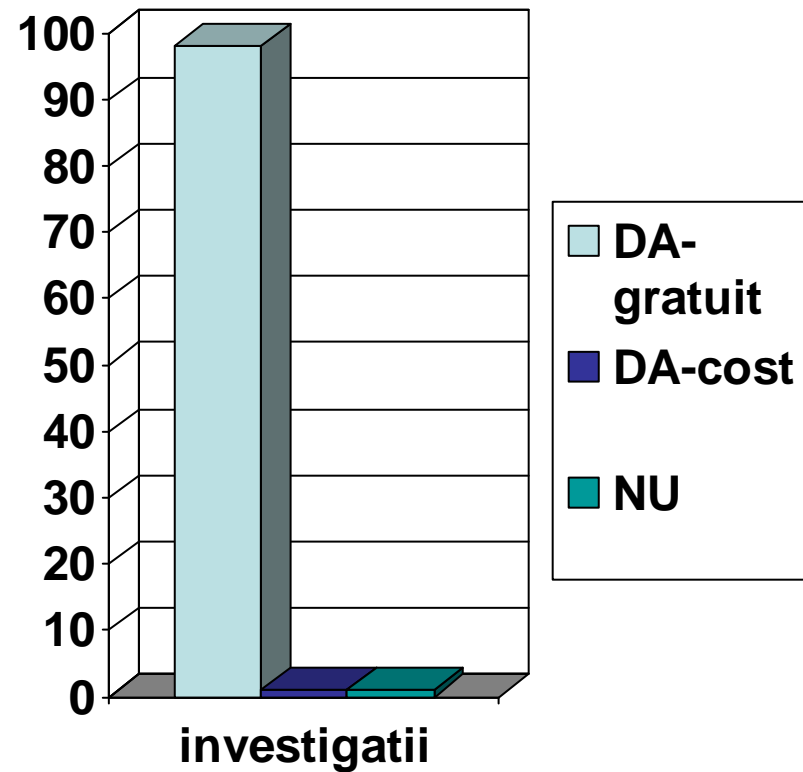
6.



- Pe perioada spitalizarii conditiile de cazare vi s-au parut:
  - Foarte bune
  - Bune
  - Multumitoare.
  - Nesatisfacatoare

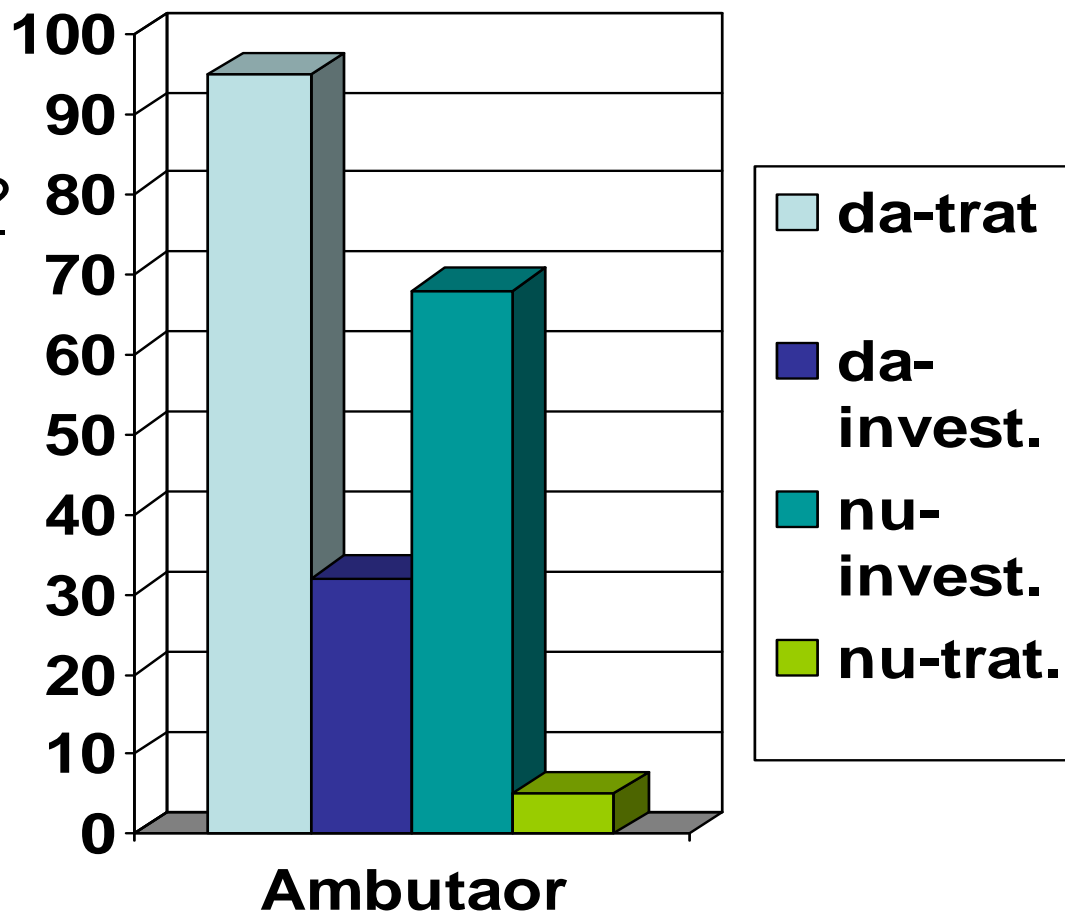
# 7

- Pe perioada spitalizarii copilului vi s-au facut investigatiile necesare?
  - Da, gratuit.
  - Da, contra cost.
  - Nu, a trebuit sa merg in alta parte pentru unele investigatii .

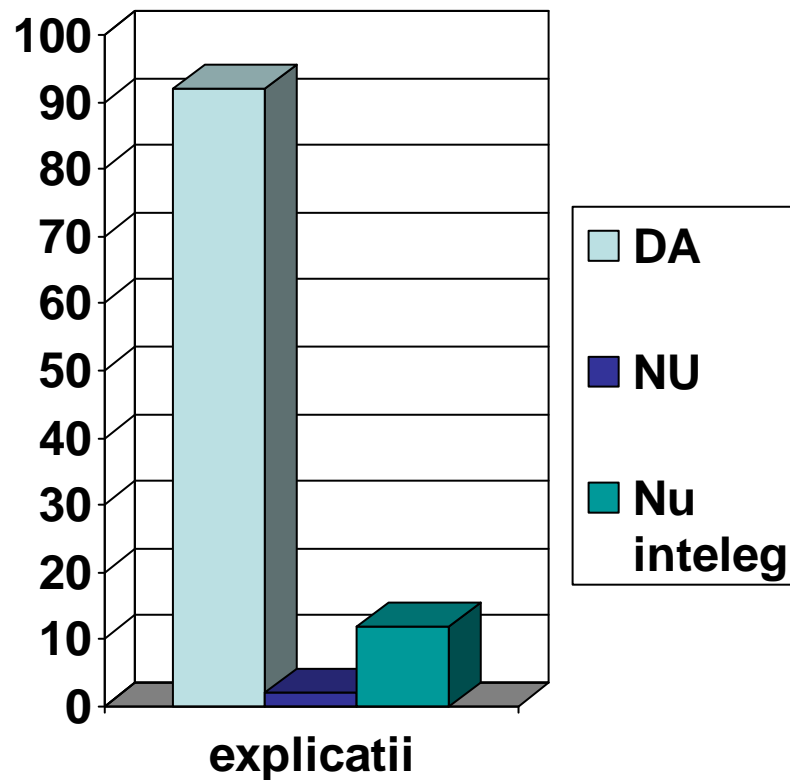


# 8

- In cadrul evaluarii si tratamentului ambulator ati primit ingrijiri gratuite?
  - Da, tratament gratuit.
  - Da investigatii gratuite.
  - Nu, a trebuit sa platesc investigatiile.
  - Nu, a trebuit sa platesc tratamentul.



# 9

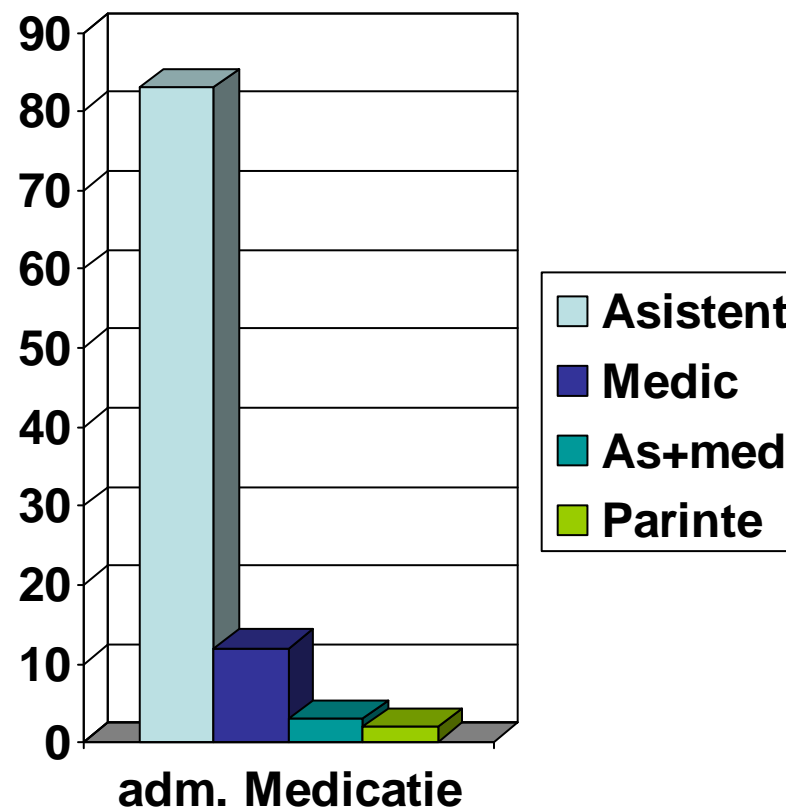


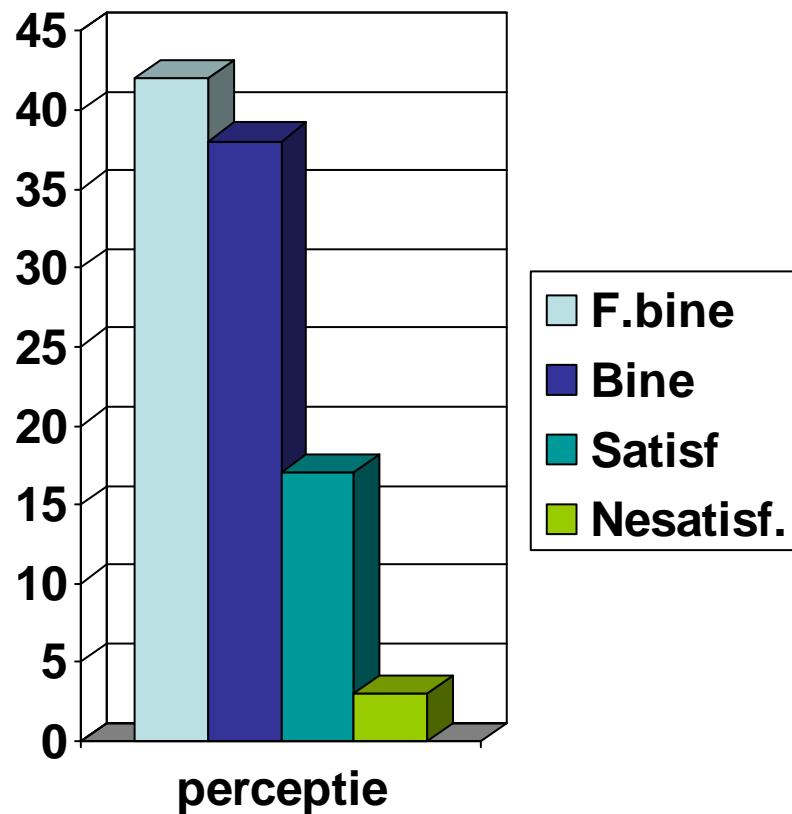
- Pe perioada spitalizarii vi s-au explicat tratamentele si procedurile medicale de care a avut nevoie copilul dvs.?
  - Da
  - Nu
  - Nu am inteles explicatiile

# 10

• Pe perioada spitalizarii medicatia a fost administrata de catre:

- Asistent medical.
- Medic
- Asistent si medic
- Parinte insotitor

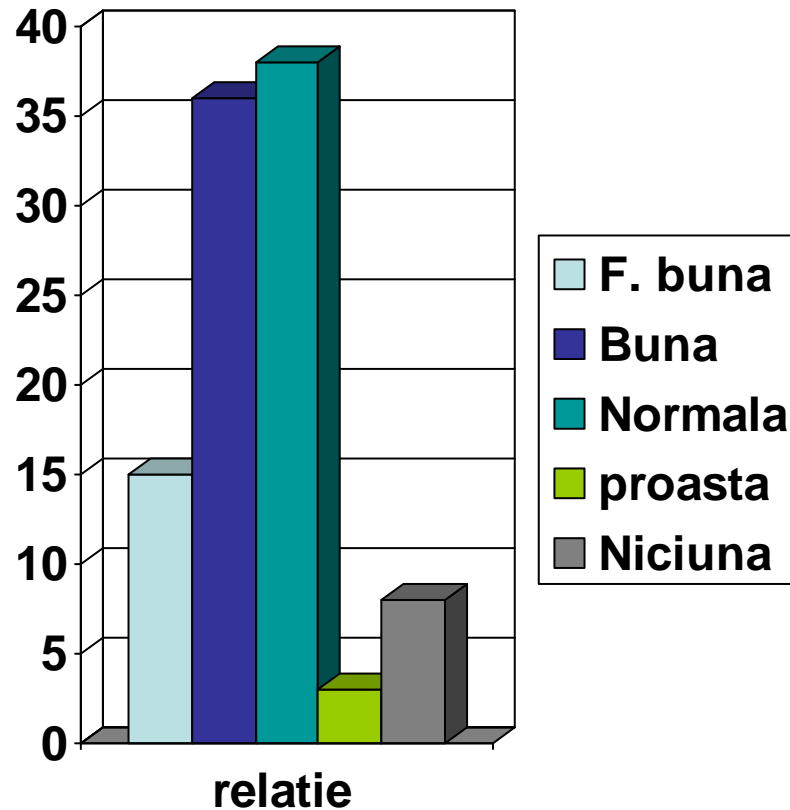




- Pe perioada spitalizarii considerati ca ati fost tratat :

- Foarte bine.
- Bine.
- Satisfacator.
- Nesatisfacator.

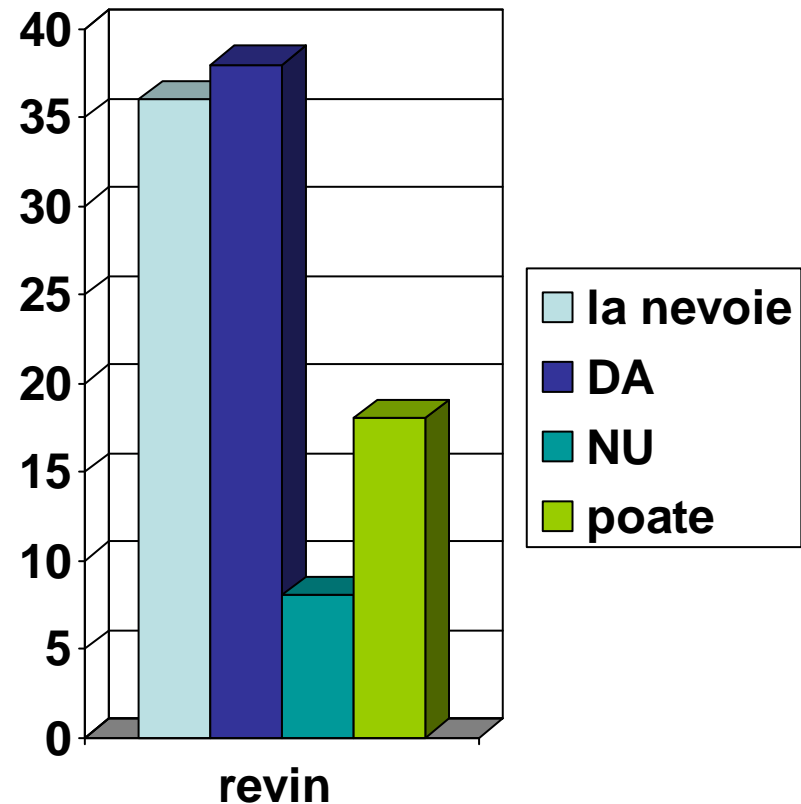
# 12



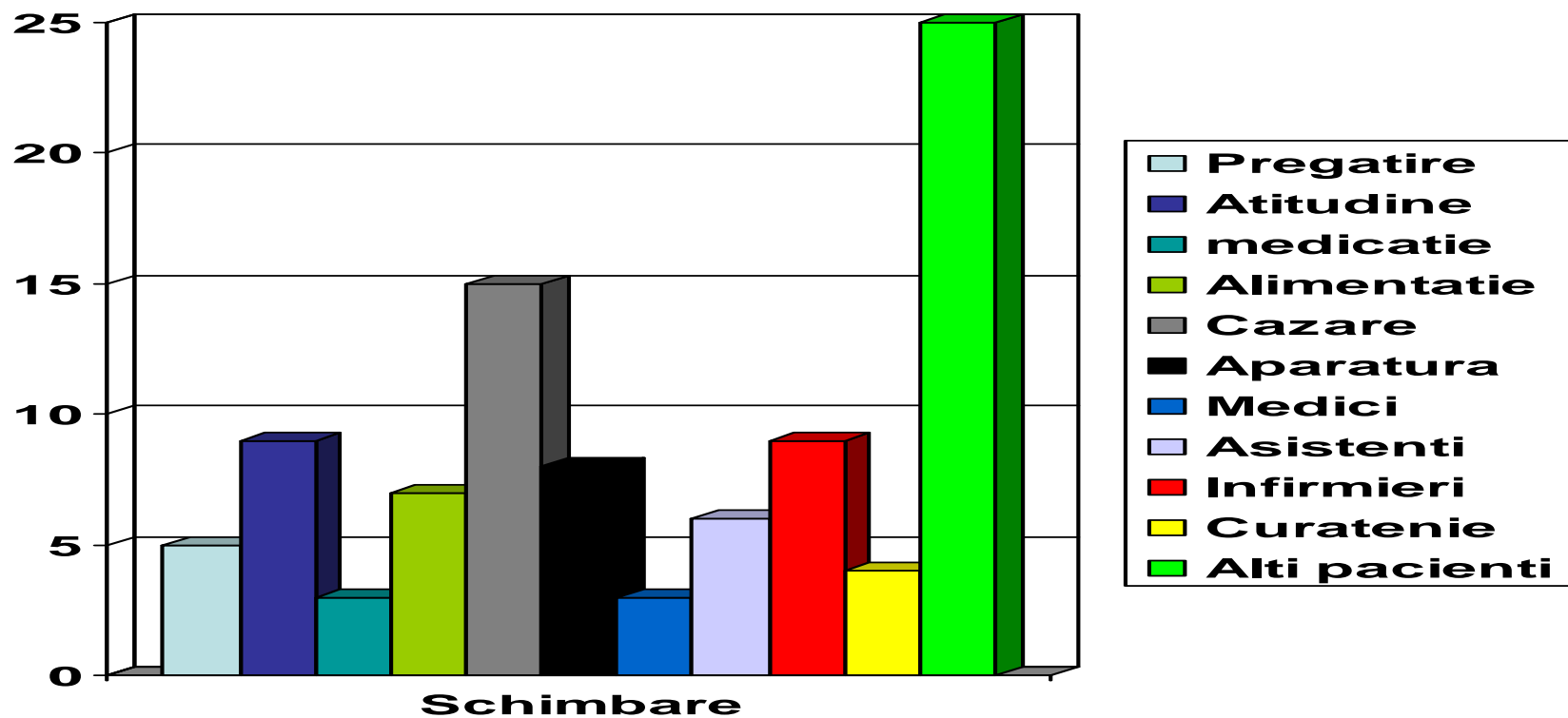
- Pe perioada spitalizarii ce tip de relatie ati stabilit cu personalul medical?
  - Foarte buna.
  - Buna.
  - Normala.
  - Proasta.
  - Niciuna.

# 13

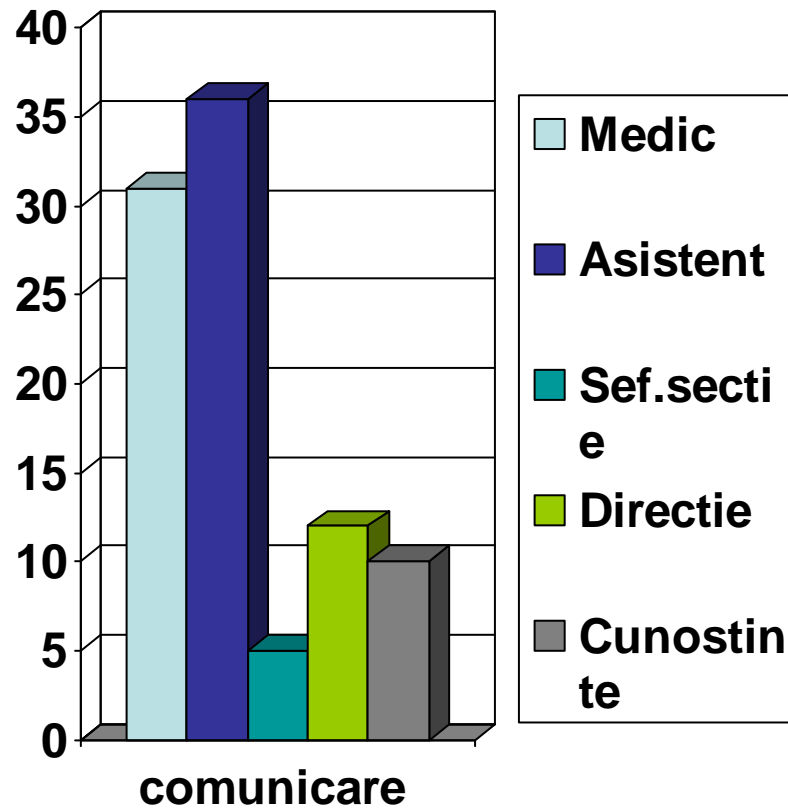
- Daca se va intimpla sa mai aveti nevoie de ingrijiri medicale specializate pentru copilul dvs. ati mai reveni in Spital ?
  - Da, la nevoie.
  - Da , pentru ca am fost multumit.
  - Nu, in niciun caz.
  - Poate



# 14

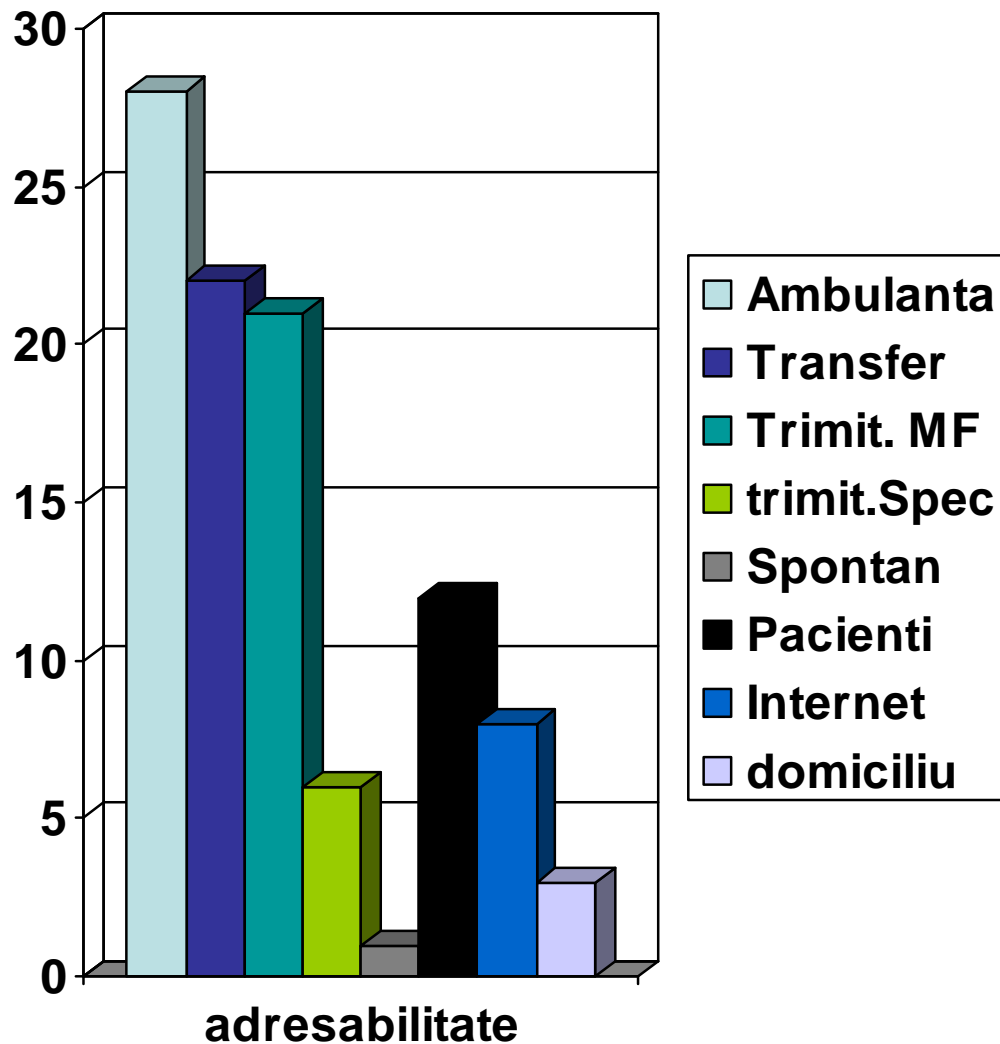


- *Daca ati puta imbunatati ceva in spital, ce ati schimba in bine?*



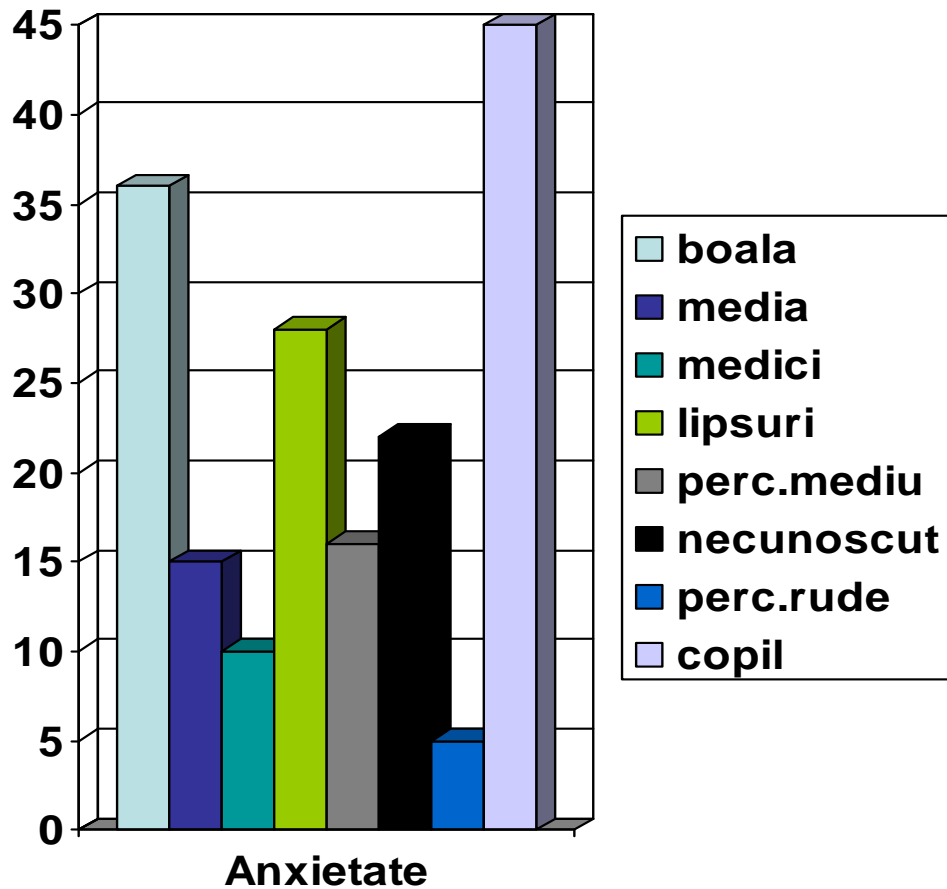
- *Daca ati avut o nemultumire pe timpul spitalizarii cui v-ati adresat?*
  - Medic curant.
  - Asistent medical.
  - Sef sectie.
  - Directie spital.
  - Familie si prieteni.

# 16



- Cum ati ajuns la spitalul nostru?
  - Urgenta (ambulanta).
  - Transfer din alt spital.
  - Trimitere medic familie.
  - Trimitere medic specialist.
  - Spontan .
  - La recomandarea altor pacienti.
  - Prin internet.
  - Locuiesc aproape.

# 17



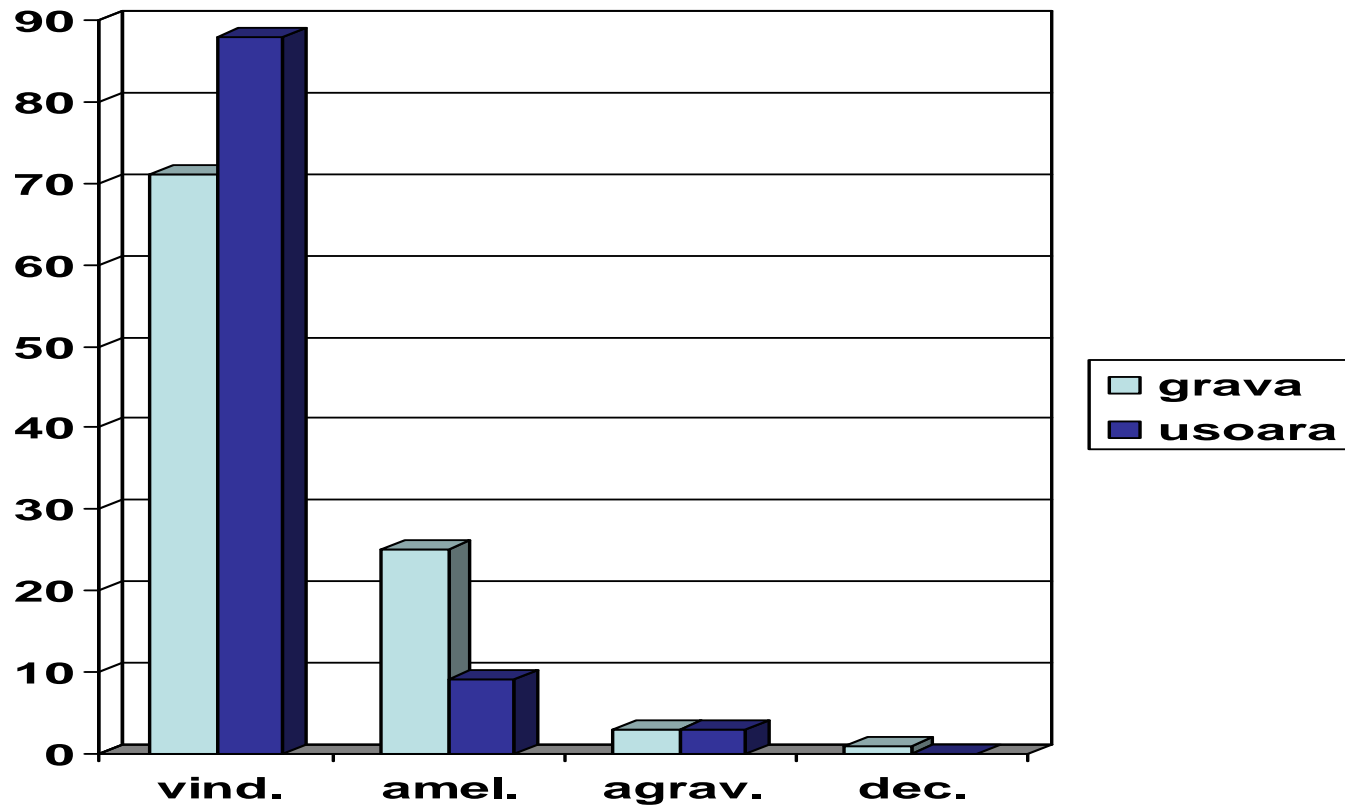
## Ce va sperie cel mai mult cind mergeti la spital?

- Boala.
- Imaginile din mass-media.
- Doctorii.
- Lipsurile.
- Atmosfera de spital.
- Teama de necunoscut.
- Perceptia altor rude.
- Grija fata de copilul meu.

# 18

## • Cum considerati ca a evoluta boala copilului dumneavoastra ?

- Boala grava - vindecat
  - ameliorat
  - agravat
  - decedat
- Boala usoara- vindecat
  - ameliorat
  - agravat.
  - decedat



# 19 .comentarii

- Janelle Bongiovani- fundatia Rock- 2009

“Multumesc doctorilor si asistentilor care au avut in grija pe micuta Ema si au asigurat tratamentul chirurgical. Chiar daca este un copil diferit si abandonat, eu sunt sigura ca va avea o viata frumoasa. Caldura zimbetului vostru si dragostea cu care tratati acei copii, m-au impresionat. ...Revin la spital cu Ema pentru urmatoarea operatie.”

- Raegan Glugosh – casa Agar- 2008

“De cind am venit in Romania am avut bucuria sa lucrez cu voi, la Spitalul de copii si sa ajutam impreuna multi copii abandonati. De aceea l-am trimis la voi si pe George, abandonat in maternitate. Va multumesc pentru ca l-ati ajutat. Se simte bine si am gasit deja asistent maternal care va avea grija de el”

- Marilena Cenusă- Ploiesti - 2008

“ Abia dupa citeva luni am inteles cit de mult ati facut pentru mine si fetita mea. Pot sa spun chiar ca i-ati salvat viata. Va doresc numai bine si sa puteti ajuta cit mai multi copii!”

- B.C. – Bucuresti “-2009 :” Am avut o problema de urgenta cu copilul meu. Am fost extrem de speriat, mai ales ca sunt un tata singur . Pot sa spun ca am avut toata intelegerea si un tratament folositor pentru copil. Vin periodic pentru fizio-terapie si rezultatele sunt bune, dupa parerea mea. La inceput nu am avut incredere, dar acum am vazut ca personalul chiar incearca sa faca cit mai mult pentru foarte multi copii.”

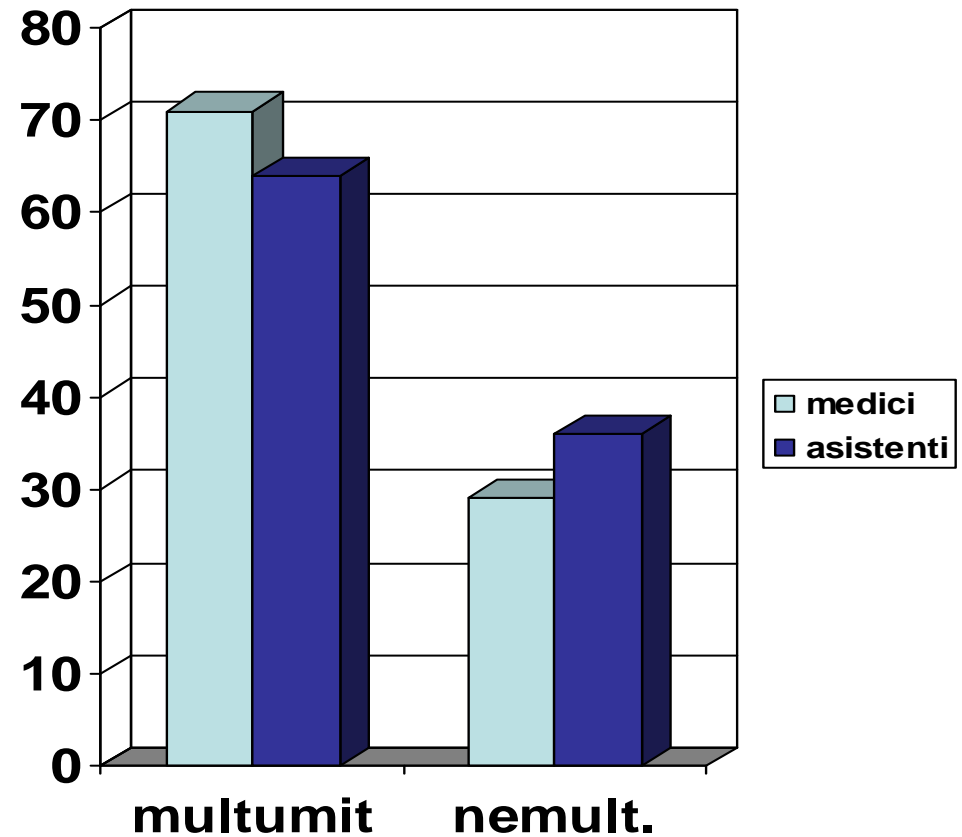
## 20. Comentarii -continuare

- Keneth Salyer- MD, PhD, USA- 2007 “ Sunt profund impresionat de eforturile echipei voastre medicale , cu precadere in domenii foarte dure ale chirurgiei. Inteleg cit este de greu sa faci “minuni” in conditii nu intotdeauna prielnice, dar sunt sigur ca veti reusi si in continuare. Te asigur, draga prietene, de calduroasa mea consideratie si admiratie!”.
- Gloria Harrington – asistent medical –USA- voluntar  
“ Dupa mai bine de 10 de ani de cind va vizitez si lucram impreuna pentru binele copiilor, pot sa spun ca a fost si este cea mai importanta intimplare din viata mea; prietenie si dedicatia voastra pentru binele copiilor in dificultate ma inspira si ma induiosaza”.
- Lili S.- voluntar asoc caritabila si pacient.  
“ multumesc pentru viata lui Vali si Romi. Multumesc si pentru ca mi-ati schimbat viata, facindu-ma sa imi doresc sa fiu si eu...salvator de vietii”

# Sectiune II- Personal

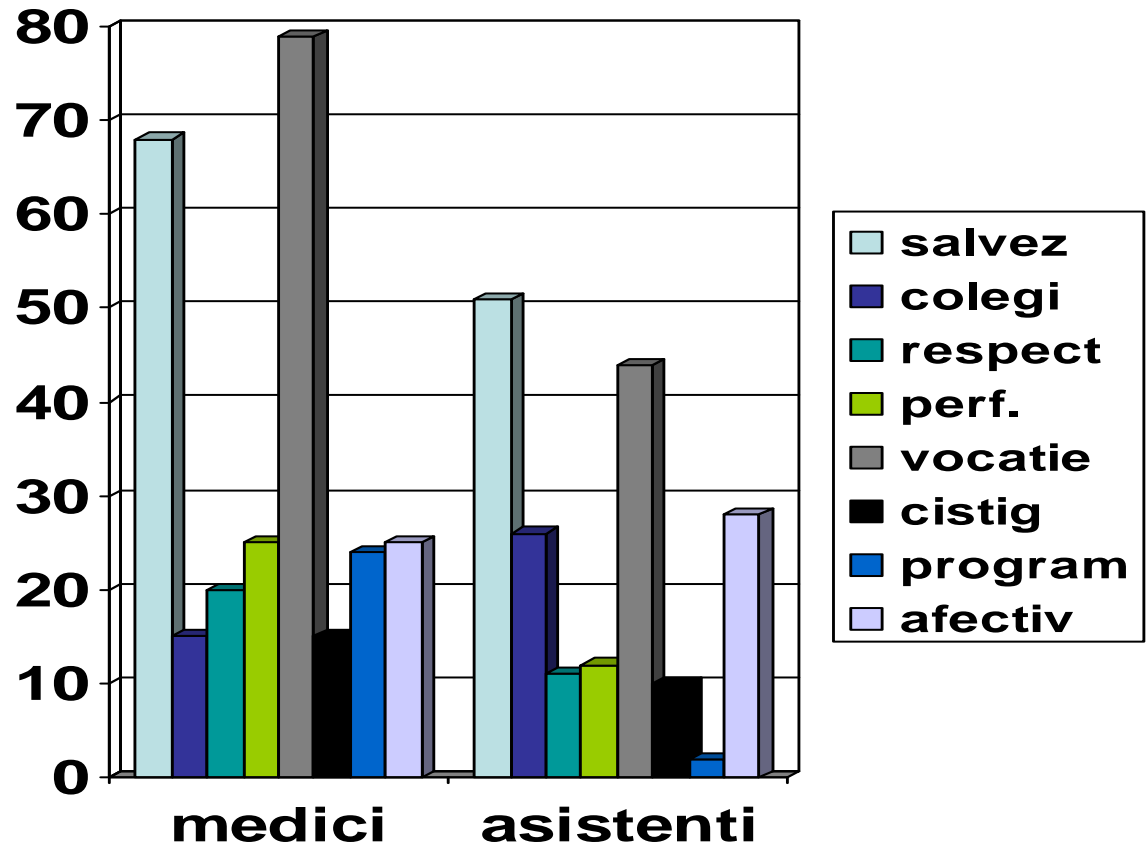
# 1

- Sunteti multumit de activitatea dumneavoastra profesionala?
  - Mai curind multumit.
  - Mai curind nemultumit

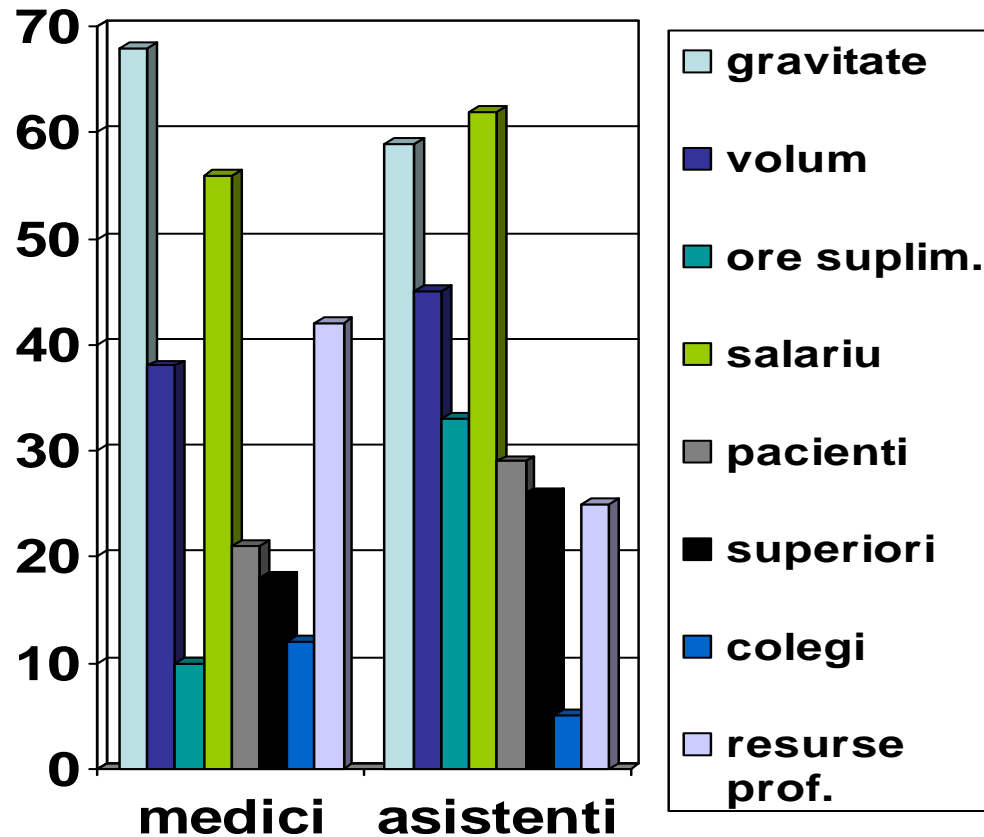


# 2

- Motive de satisfactie profesionala ;
  - Salvarea vietii copiilor.
  - Relatii colegiale bune.
  - Respect din partea societatii.
  - Perfectionare.
  - Imi place ce fac.
  - Cistig mult.
  - Program flexibil.
  - Relatii bune cu pacientii.



# 3



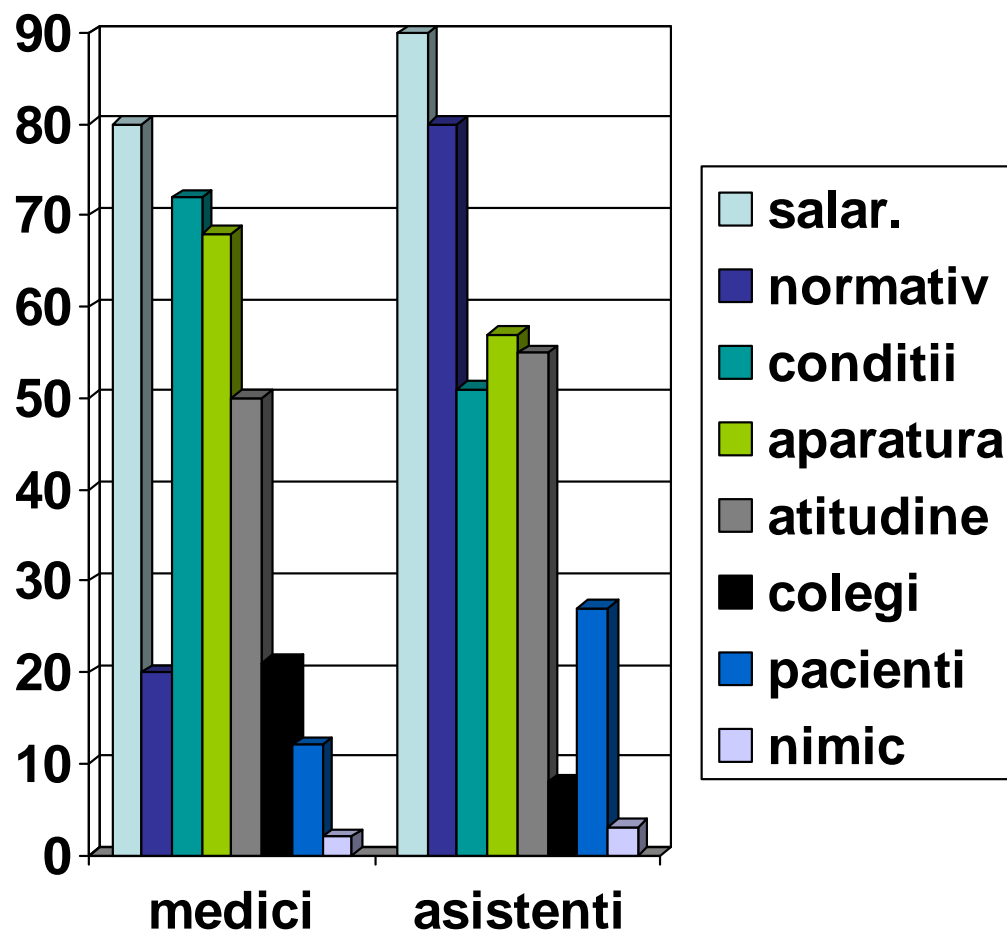
- Motive de insatisfactie profesionala:

- Bolnavi gravi.
- Munca excesiva.
- Munca peste program.
- Venit salarial.
- Atitudinea pacientilor.
- Atitudinea superiorilor.
- Atitudinea colegilor.
- Resurse insuficiente.

# 4

- Ce ati dori sa imbunatatiti in mediul profesional?

- Salarizarea.
- Normarea personalului.
- Conditiiile de lucru.
- Resursele tehnologice.
- Propria atitudine.
- Relatia cu colegii.
- Relatia cu pacientii.
- Nimic.



# Interpretare.

- Se constata la personal ca plaja satisfactiei profesionale se situeaza la 20% in medie si se bazeaza mai ales pe elemente de natura vocationala si de constientizare a importantei muncii .
- Plaja insatisfactiei profesionale se situeaza la aproximativ 40% si se refera in principal la stressul de a avea pacienti in stare critica, lipsa de recunoastere sociala a valorii muncii, volum mare de munca si salarizare.
- Se observa faptul ca , desi raspunsurile sunt concordante pe cele 2 categorii, medicii si asistentii medicali au seturi diferite de probleme, modalitati diferite de abordare si grad diferit de satisfactie ; asistentii medicali sunt mai preocupati de volumul mare de munca si de nivelul salarizarii, in timp ce medicii sunt preocupati in mai mare masura de conditiile de lucru si de posibilitatea tehnologica de a ajuta cit mai bine pacientii.
- Seconstata omogenitate profesionala si centrare pe pacient.

## Indicatori de eficienta clinica- 6 luni: 2009

- Indice de utilizare a patului =208,22 zile
- Durata medie de spitalizare=4,63 zile
- Indice de concordanta diagnostic(int\ext)= 92%
- Ponderea reinternarilor =1%
- Analize de laborator= 426 791
- Interventii chirurgicale ( Sali)=11 020
- Total consultatii(Cg,UPU,Arsi)=57644
- Total tratamente (Cg.,UPU,Arsi)=48 646
- Total radiografii(spital+UPU)=28800
- Total EKG=6800
- Total EEG=300
- Total Echo-grafii=14600
- Total CT(tomografii)=1087
- Total endoscopii=2450
- Spirometrie=1900
- Testul sudorii(mucoviscidoza)=400

## *Indicatori eficienta clinica- continuare*

- Procentul internarilor de urgenta=78% din cazurile spitalizate.
- Total pacienti spitalizati=17 610
- Rata de ocupare a patului=115%
- Rata mortalitatii= 0,15%
  - din care – sositi prin transfer in stare critica\grava=1\2 din cazuri.
- Indice operabilitate pt sectiile chirurgicale=90%
  - Chirurgie I =73,82%
  - Chirurgie II=88,08%
  - Arsuri-plastica=100%
  - Ortopedie= 40,32%
  - ORL= 86,39%
- ATI+NN= 602
- Total prezentari UPU= 7008 -din care internati=33% (2255)

# Indicatori- continuare

- Tipul urgentelor triate\internate prin UPU:
  - urgente majore=49
  - urgente medicale si chirurgicale (boli)=1242
  - traumatisme craniene cu sau fara plagi=1118
  - plagi =1808
  - arsuri= 444
  - intoxicatii=301
  - accidente rutiere=273(!!!)
  - agresiune= 92 (!!!)
  - traumatism abdominal(cadere)=63
  - traumatism toracic=59

