



Raport privind gradul de satisfacție al pacienților

ANUL 2018

SPITAL

În urma anchetei desfășurate în unitatea noastră, privind gradul de satisfacție al pacienților, au fost distribuite 2000 de chestionare și colectate 1853 pe Anul 2018, astfel obținându-se următoarele rezultate:

- ✓ 86.89% au fost completate de către pacienți iar 13.11% de către aparținători.
- ✓ 53.00% sunt bărbați și 47.00% sunt femei.

Pacienții internați prin biroul de internări au fost însoțiți până la salon de:

- ✓ personal sanitar în proporție de 77.66% , de aparținători 17.32%, iar 5.02 cei care au mers singuri.

S-au acordat calificative pentru:

- ✓ calitatea lenjeriei-70.64% foarte bine, 26,61% bine și 2.75% nesatisfăcător.
- ✓ curățenie-76.96% foarte bine, 20.99% bine și 2.05% nesatisfăcător.
- ✓ calitatea hranei și modul de distribuție-76.79% foarte bine, 20.89% bine și 2.32% nesatisfăcător.

În privința personalului de la camera de gardă/CPU, 88.83% dintre pacienții chestionați au răspuns cu foarte bine 9.88% cu bine iar 1.30% cu nesatisfăcător.

Referitor la timpul acordat de medicul de salon pentru consultație, 92.66% au răspuns cu foarte bine, 6.48% bine și 0.86% nesatisfăcător.

Despre calitatea îngrijirilor medicale oferite de medicul de salon au răspuns:

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botoșani, Cod postal: 715200

E-mail: spitaldorohoi@gmail.com Website: www.spitaldorohoi.ro

Tel: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal: 16115

✓ 83.81% foarte bine, 15.16% bine si 1.03% nesatisfacator.

Ingrijirile medicale oferite de asistentele medicale si infirmiere au avut un procentaj de:

✓ asistente medicale-82.51%foarte bine, 15.27% bine iar 2.21% nesatisfacator .

✓ infirmiere- 82.03% foarte bine, 16.24% bine si 1.73% nesatisfacator.

In ceea ce priveste amabilitatea si disponibilitatea medicului de salon, pacientii au apreciat in proportie de 81.54% foarte bine, 17,32% bine si 1.13% nu au fost satisfacuti. Amabilitatea asistentilor medicali a fost declarata cu 78.09% foarte bine, 20.56% bine si 1.35% nesatisfacator, iar infirmierele cu 77.23% foarte bine, 21.26 bine si 1.51% nesatisfacator.

La explorarile de pe alte sectii/alta unitate sanitara, pacientii au mentionat ca: 88.94% dintre ei au fost in insotiti de personal sanitar, 7.45% de apartinatori iar 3.62% au mers singuri.

Instruirea asupra modului de administrarea a medicamentelor pe cale orala(tablete, pastile), 98.17% au raspuns ca au fost instruiti intotdeauna, 1.67% uneori iar 0.16% niciodata.

In ceea ce priveste administrarea medicamentelor, 98.17% au declarat ca s-a facut intotdeauna sub supravegherea asistentei, 1.67% uneori iar 0.16% nu s-a facut niciodata sub supraveghere medicala.

Referitor la medicamentele primite pentru 1 zi de tratament, 37.78% din cei chestionati au mentionat ca le-au primit toate o data iar 62.22% impartite in prize.

La intrebarea „, Ati fost multumit de serviciile medicale acordate in spitalul nostru?” pacientii au raspuns:

✓ pe intreaga perioada a spitalizarii, 81.81% foarte multumit, 17.32% multumit, 0.86% nemultumit.

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botoșani, Cod postal: 715200

E-mail: spitaldorohoi@gmail.com Website: www.spitaldorohoi.ro

Tel: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal: 16115

- ✓ in timpul zilei, 81.81% foarte multumit, 17.32% multumit, 0.86% nemultumit.
- ✓ in timpul noptii, 81.81% foarte multumit, 17.27% multumit, 0.92% nemultumit.
- ✓ sambata, duminica si sarbatorile legale, 81.98% foarte multumit, 17.22% multumit, 0.81% nemultumit.

Calitatea informatiilor primite despre investigatii, proceduri medicale, boala pacientului, 82.19% au declarat ca au fost foarte multumiti, 16.78% multumiti iar 1.03% au raspuns cu nemultumit.

Despre satisfactia generala a pacientului fata de tratamentul primit si atitudinea personalului, 83.76% au raspuns cu foarte multumiti, 15.43% multumiti, 0.81% nemultumit.

Modul cum s-a adus la cunostinta drepturile pacientului: 51.00% s-a facut de catre asistenta medicala/medic curant –verbal, 17.32% prin afisaj, 31.68% formular in foaie.

In proportie de 99.68% majoritatea pacientilor au mentionat faptul ca, drepturile pacientului au fost respectate pe intreaga perioada de spitalizare, iar 0.32% au raspuns cu nu.

In cazul in care ar fi necesar reinternarea in acelasi spital, 75.07% dintre pacienti chestionati in mod cert se vor intoarce, 24.77% probabi ca da, 0.16% categoric nu.

3.02% pacienti au facut observatii la aspectele pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale in timpul spitalizarii:

- multumiri
- se poate si mai bine
- dotarea saloanelor cu aparatura medicala performanta.

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botoșani, Cod postal: 715200

E-mail: spitaldorohoi@gmail.com Website: www.spitaldorohoi.ro

Tel: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal: 16115

- asistentele medicale sa fie mai amabile, mai rabdatoare, atitudine mai calda.
- imbunatatirea lenjeriei.
- dotarea cu mobilier nou.
- curatenia accentuata.
- imbunatatirea conditiilor de igiena.
- vrem mancare mai buna.
- conditii mai bune pentru pacienti.
- mai multa colaborare intre medici.
- asistenta a vorbit urat cu mine.
- modernizarea bailor si a salii de mese.
- spitalul este vechi.
- nota 10 pentru tot.
- respectarea orelor de vizita.
- sunteti pe drumul cel bun.
- modernizarea cu mobilier nou.
- nemulumiri fata de curatenie.
- multumiri si respect domnului doctor.
- saltele mai bune.

Pacientii Spitalului Municipal Dorohoi apreciaza faptul ca li se cere opinia si asteapta un feedback din parte conducerii la aceste doleante.

**RAPORT DE ANALIZA
ANUL 2018**

intocmit de Comisia pentru analiza "Chestionarului de satisfactie a pacientului "

In urma analizei efectuate de comisia pentru analiza "Chestionarului de satisfactie a pacientului " anul 2018 , numita prin Decizia nr.238/07.06.2017, conform centralizatoarelor pe sectii si graficele procentuale , s-au constatat urmatoarele :

- raspunsurile la intrebarile puse prin intermediul chestionarului de satisfactie a pacientului,(1853), in procente, sunt urmatoarele :

1.Calitatea dvs.

a)pacient.....	96.89%
b)apartinator.....	13.11%

2.Sex:

a)barbat.....	53.00%
b)femeie.....	47.00%

4. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

a) personal sanitar	77.66%
b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	17.32%
c) ați mers singur	5.02%

5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

5.1.calitatea lenjeriei/ cazare a) foarte bine70.64% b)bine26.61 % c) nesatisfăcător2.75%

5.2 curățenie a) foarte bine76.96 % b) bine20.99 % c) nesatisfăcător.....2.05%

5.3 alimentație a) foarte bine76.79% b) bine 20.89% c) nesatisfăcător.....2.32%

5.4 atitudinea personalului de la Camera de Gardă /CPU / UPU .

a) foarte bine88.83 % b) bine9.88 % c) nesatisfăcător.....1.30%

5.5 timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră.

a) foarte bine92.66 % b) bine6.48 % c) nesatisfăcător....0.86%

5.6 calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1 medicul de salon a) foarte bine...83.81% b) bine.....15.16% c) nesatisfăcător.....1.03%

5.6.2 asistentele medicale a) foarte bine.... 82.51% b) bine15.27% c) nesatisfăcător2.21%

5.6.3 infirmiere a) foarte bine82.03% b) bine16.24% c) nesatisfăcător.....1.73%

5.7 apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical :

5.7.1 medicul de salon a) foarte bine.....81.54% b) bine17.32% c) nesatisfăcător..... ..1.13%

5.7.2 asistentele medicale a) foarte bine..78.09% b) bine20.56% c) nesatisfăcător.....1.35%

5.7.3 infirmiere a) foarte bine77.23% b) bine21.26% c) nesatisfăcător1.51%

6. La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de :

a) personal sanitar 88.94% b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini).7.45 % c) ați mers singur.....3.62%

7. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile)?

a) da, întotdeauna98.17% b) da, uneori1.69% c) nu, niciodată..... 0.16%

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :

8.1 s-a făcut sub supravegherea asistentei

a)da, întotdeauna.....98.17% b) da, uneori1.67% c).....nu, niciodată 0.16 %

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botoșani, Cod postal: 715200

E-mail: spitaldorohoi@gmail.com Website: www.spitaldorohoi.ro

Tel: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal: 16115

8.2 ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

a) toate o dată37.78% b) împărțite în prize62.22%

9. Medicamentele administrate în spital :

a) v-au fost administrate doar de spital83.97%

☐ b) v-au fost cumpărate de familie0.43%

☐ c) ambele variante15.60%

10. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura ?

a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital.....16.03%

b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital0%

11. Ați fost mulțumit de serviciile medicale acordate în spitalul nostru:

11.1 pe întreaga perioadă a spitalizării a) foarte mulțumit 81.81 % b) mulțumit ..17.32 % c) nemulțumit0.86%

11.2 în timpul zilei a) foarte mulțumit ...81.81% b) mulțumit17.32% c) nemulțumit.....0.86%

11.3 în timpul nopții a) foarte mulțumit 81.81 % b) mulțumit ..17.27 % c) nemulțumit0.92%

11.4 sâmbăta, duminica și sărbătorile legale

a) foarte mulțumit.....81.98% b) mulțumit17.22% c) nemulțumit0.81%

12. Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala dumneavoastră:

a) foarte mulțumit82.19% b) mulțumit16.78% c) nemulțumit1.03%

13. Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului:

a) foarte mulțumit60.85% b) mulțumit39.15% c) nemulțumit4.76%

14. Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului :

a) verbal-asistentă medicală/medic currant....51.00% b) prin afișaj17.32% c) formular în foaie31.68%

15. Considerați că drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării :

a) da..... 99.68% b) nu..... 0.32%

16. Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ?

☐ a) în mod cert da75.07% b) probabil că da.....24.77% c) în mod categoric nu.....0.16%

☐ d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru că nu locuiesc în apropierea spitalului)0%

17. Aveți observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării

a) da.....3.02%

b) nu.....96.98%

MANAGER

DR. ANTON SERGIU BOGDAN



SERVICIUL MANAGEMENTUL CALITATII

Jr.VELNICERIU DARIE

Ref.sp. TANASA VIOLETA