

SPITAL MUNICIPAL ORĂȘTIE  
Secretariat  
NR. ÎNREGISTRARE 603  
2016 luna 01 ziua 28

RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR  
SPITALUL MUNICIPAL ORĂȘTIE  
ANUL 2015

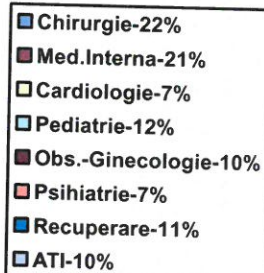
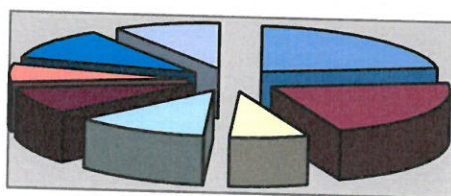
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna ianuarie 2016 si a constatat in colectarea si prelucrarea datelor din chestionarele de satisfactie, completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal Orăstie. Pentru derularea cu usurinta a intergii actiuni a fost solicitat sprijinul asistentelor sefe din sectiile spitalului.

**Scop:** cunoasterea opiniei pacientilor cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul Spitalului Municipal Orăstie.

**Pacienti si metoda:** numarul de pacienti a fost ales astfel incat sa se asigure reprezentativitatea esantionului format. Au fost exclusi pacientii cu stare generala alterata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la testare si cei care prezentau dificultati in intelegerea sau raspunsul la intreberile incluse in chestionar. Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii, li s-au oferit informatii privind modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in cutiile asiguratului, existente in fiecare sectie din spital. S-a calculat pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfactie raportat la numarul total de pacienti.

**Rezultate:** S-a colectat un numar de 1039 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 709(68%) sex feminin si 330 (32%) sex masculin. Media de varsta a respondentilor este 45-50 ani.

*Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie 2015 -decembrie 2015.*



A fost analizat raspunsul la intrebare isi s-au obtinut urmatoarele rezultate :

Prima impresie la intrarea in spital poate fi exprimata prin trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia astfel: **“curatenie, disciplina, liniste”**.

Starea de spirit dupa prima impresie este de ridicare a moralului pentru 79% dintre respondenti , nici un efect pentru 15% si demoralizare pentru 1% dintre acestia, 5% nu au raspuns la aceasta intrebare.

In cadrul internarii 96% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 73% au fost condusi la explorari, 41% au facut baie la internare, 76% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 6% au adus medicamente de

acasa, 4% au avut complicatii post - operator, 52% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 28% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 8% au simtit nevoia sa recompenseze cadrele medicale prin diverse mijloace.

Gradul de satisfactie al pacientilor pentru serviciile oferite de spitalul nostru pe perioada internarii, sunt reprezentate in tabelul de mai jos

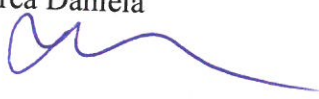
	Multumit	Nemultumit	Nu raspunde	
Calitatea conditiilor de cazare	919 89%	57 5%	63 6%	
Calitatea meselor servite	850 82%	108 10%	81 8%	
Calitatea curateniei	922 89%	20 2%	97 9%	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	1006 97%	13 1%	20 2%	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	1001 96%	9 1%	29 3%	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	953 92%	21 2%	65 6%	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	999 96%	28 3%	12 1%	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	<b>DA</b>	<b>NU</b>	Nu rasp.	Inde-cisi
	977 94%	1 0,1%	7 0,9%	54 5%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	957 92%	14 1%	19 2%	49 5%

Gradul de satisfactie al pacientilor a fost de peste 95%, spitalul bucurându-se în continuare de aprecierea pacientilor.

Elaborat,  
Statistician medical  
Birlea Liliana



Verificat,  
Analist  
Medrea Daniela



Aprobat,  
Manager  
Ec. Achim Graziela

