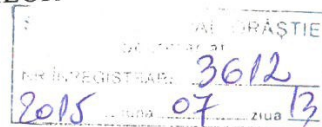




SPITAL MUNICIPAL ORĂȘTIE

CUI: 5808334
Str. Pricazului nr. 16, loc. Orăștie, cod 335700, jud. Hunedoara
Tel. 0254242950(1); Fax 0254241615
e-mail: spital@spitmunor.ro
www.spitmunor.ro

RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR SPITALUL MUNICIPAL ORĂȘTIE SEMESTRUL I 2015



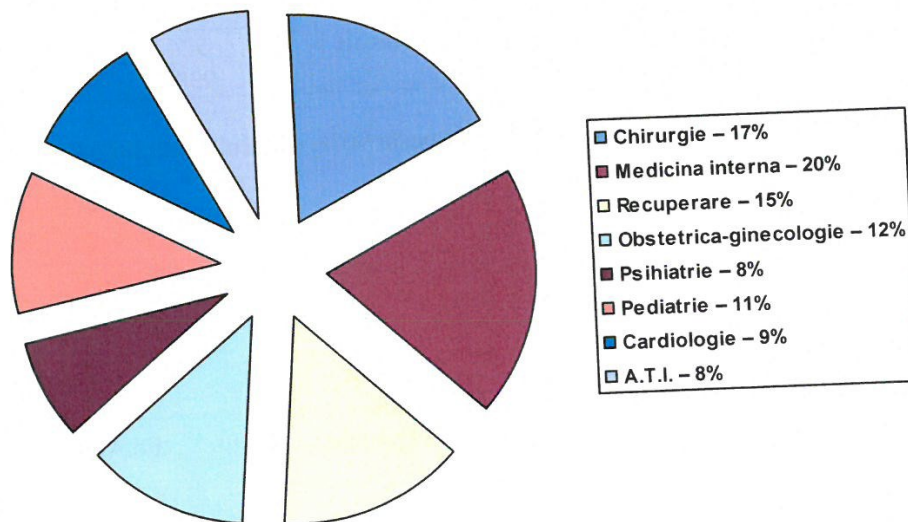
Analiza satisfacției pacienților s-a realizat în luna iunie 2015 și a constat în colectarea și prelucrarea datelor din chestionarele de satisfacție, completate de către pacienții internați în secțiile Spitalului Municipal Orăștie. Pentru derularea cu ușurință a intergii acțiuni a fost solicitat sprijinul asistentelor sefe din secțiile spitalului.

Scop: cunoașterea opiniei pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul Spitalului Municipal Orăștie.

Pacienți și metoda: numărul de pacienți a fost ales astfel încât să se asigure reprezentativitatea eșantionului format. Au fost excluși pacienții cu stare generală alterată, cei care și-au exprimat dorința de a nu participa la testare și cei care prezentau dificultăți în înțelegerea sau răspunsul la întrebările incluse în chestionar. Pacienților li s-a explicat scopul acțiunii, li s-au oferit informații privind modul de completare și de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar după completare au fost introduse în cutiile asigurătorului, existente în fiecare secție din spital. S-a calculat pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfacție raportat la numărul total de pacienți.

Rezultate: S-a colectat un număr de 563 chestionare. Distribuția pe sexe a respondenților a fost următoarea: 369 (66%) sex feminin și 194 (34%) sex masculin.

Distribuția pe secții a pacienților respondenți la ancheta de evaluare a satisfacției pacienților în perioada ianuarie 2015 - iunie 2015.



A fost analizat raspunsul la intrebari si 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 80% dintre respondenti , nici un efect pentru 16% si demoralizare pentru 4% dintre acestia.

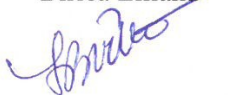
In cadrul internarii 98% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 41% au fost condusi la explorari, 79% au facut baie la internare, 95% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 38% au adus medicamente de acasa, 47% au avut complicatii post - operator, 97% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 63% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 31% 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	538 96%	25 4%	0
Calitatea meselor servite	500 89%	63 11%	0
Calitatea curateniei	521 93%	12 2%	30 5%
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	546 97%	11 2%	6 1%
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	545 97%	8 1%	10 2%
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	519 92%	12 2%	32 6%
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	542 96%	13 3%	8 1%
	DA	NU	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	530 94%	24 4%	9 2%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	524 93%	21 4%	18 3%

Gradul de satisfactie al pacientilor a fost de peste 90%, spitalul bucurându-se în continuare de aprecierea pacientilor.

Elaborat,
Statistician medical
Birlea Liliana



Verificat,
Analist
Medrea Daniela



Aprobat,
Manager
Ec.Achim Graziela

