

**SPITAL MUNICIPAL ORASTIE**

CUI: 5808334

Str. Pricazului nr. 16, loc. Orastie, cod

335700, jud. Hunedoara

Tel. 0254242950(1); Fax 0254241615

e-mail: spital@spitmunor.ro

www.spitmunor.ro

Nr 1443/19.02.2020

RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR SPITALUL MUNICIPAL ORASTIE AN 2019

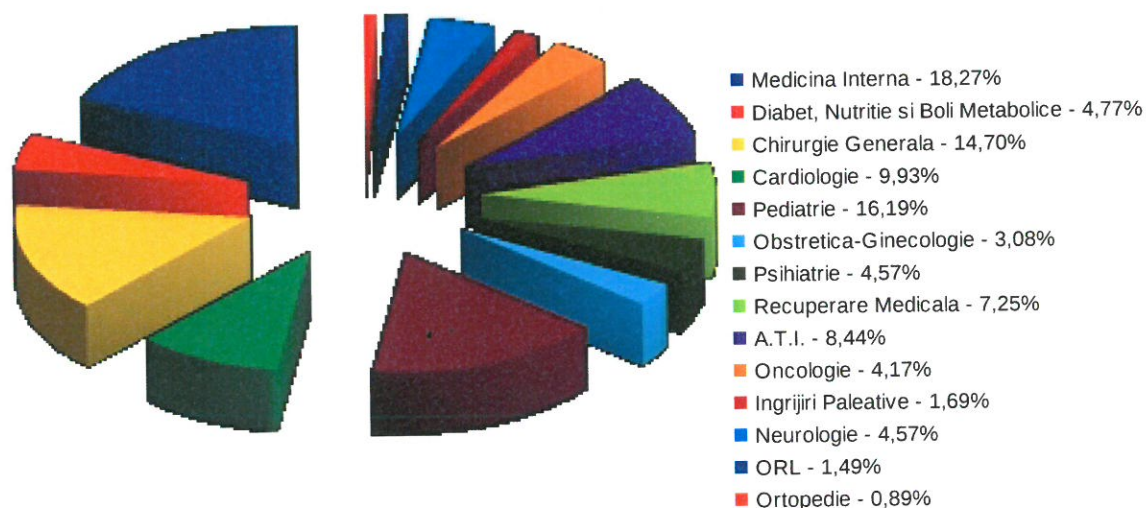
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna februarie 2020 pentru perioada 01.01.2019 – 31.12.2019 si a constat in colectarea si prelucrarea datelor culese din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal Orastie

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

Pacienti si metoda: numarul de pacienti a fost ales astfel incat sa se asigure reprezentativitatea esantionului format, aproximativ 30% din numarul pacientilor externati. Au fost exclusi pacientii cu stare generala alterata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la evaluare si cei care prezentau dificultati in intelegerea sau raspunsul la intrebarile 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 1007 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 559 (56%) sex feminin si 343 (34%) sex masculin. Dintre respondenti, 505 (50%) provin din mediul urban, iar 351 (35%) din mediul rural.

Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie 2019 - decembrie 2019.



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 79,25% dintre respondenti , nici un efect pentru 8,24% si demoralizare pentru 1,49% dintre acestia, iar 11,02% nu au raspuns la aceasta intrebare.

In cadrul internarii 93% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 72% au fost condusi la explorari, 63% au facut baie la internare, 82% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 8% au adus medicamente de acasa, 3% au avut complicatii post - operator, 80% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 21% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 5% 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	916 90,96%	20 1,99%	69 6,85%	
Calitatea meselor servite	846 84,01%	42 4,17%	117 11,62%	
Calitatea curateniei	926 91,96%	3 0,30%	76 7,55%	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	935 92,85%	1 0,10%	69 6,85%	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	929 92,25%	2 0,20%	74 7,35%	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	916 90,96%	6 0,60%	83 8,24%	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	935 92,85%	39 3,87%	31 3,08%	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	DA	NU	Nu raspunde	Indecisi
	961 95,43%	12 1,19%	24 2,38%	8 0,79%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	961 95,43%	4 0,40%	27 2,68%	13 1,29%

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

Elaborat,
Statistician medical
Caramangiu Gabriel



Verificat,
Analist
Medrea Daniela



Aprobat,
Manager
Ec.Achim Graziela