

## RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR SPITALUL MUNICIPAL ORASTIE SEMESTRUL I 2023

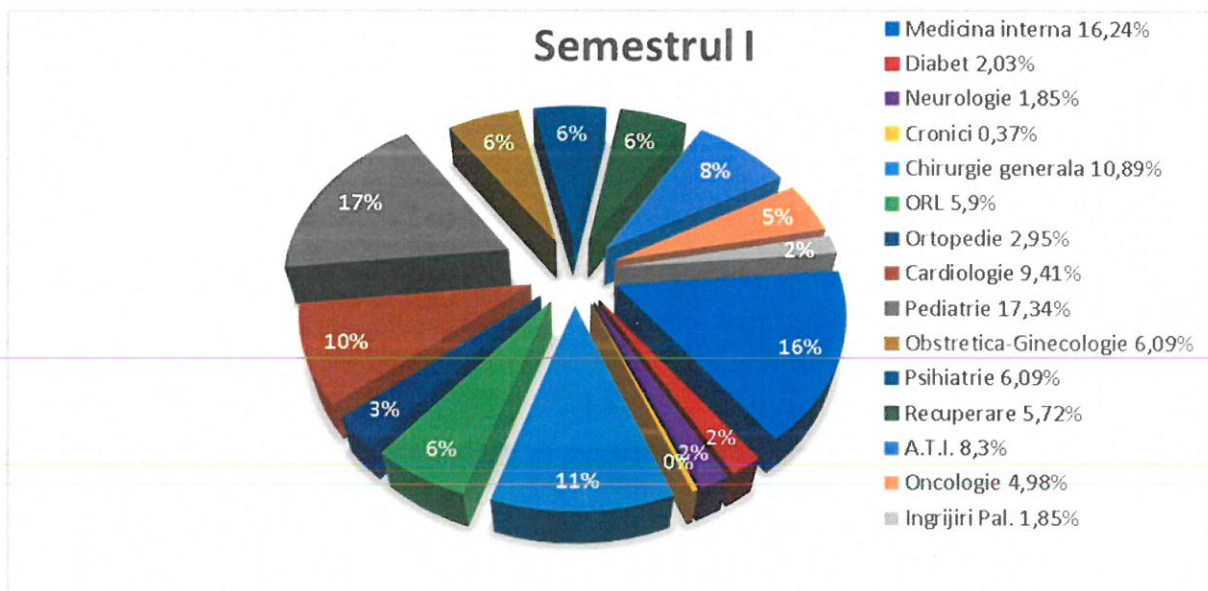
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna iulie 2023 pentru perioada 01.01.2023 – 30.06.2023 si a constat in colectarea si prelucrarea datelor culese din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal 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 542 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea: 319 (58,86%) sex feminin si 155 (28,60%) sex masculin. Dintre respondenti, 272 (50,18%) provin din mediul urban, iar 195 (35,98%) din mediul rural.

*Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie 2023 - iunie 2023.*



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 83,03% dintre respondenti, nici un efect pentru 7,01% si demoralizare pentru 0,55% dintre acestia, iar 9,41% nu au raspuns la aceasta intrebare.

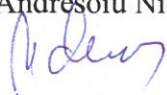
In cadrul internarii 98,15 % dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 73,43% au fost condusi la explorari, 62,18% au facut baie la internare, 87,08% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 9,78% au adus medicamente de acasa, 3,14% au avut complicatii post - operator, 76,38% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 17,34% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 4,06% 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	517	3	22	
	95,39%	0,55%	4,06%	
Calitatea meselor servite	509	9	24	
	93,91 %	1,66%	4,43%	
Calitatea curateniei	522	4	16	
	96,31%	0,74%	2,95%	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	525	2	15	
	96,86%	0,37%	2,77%	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	529	0	13	
	97,60%	0,00%	2,40%	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	523	0	19	
	96,49%	0,00%	3,51%	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	522	15	5	
	96,31%	2,77%	0,92%	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	DA	NU	Nu raspunde	Indecisi
	531	0	4	7
	97,97%	0,00%	0,74%	1,29%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	533	0	7	2
	98,34%	0,00%	1,29%	0,37%

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

Elaborat,  
Statistician medical  
Andresoiu Nicoleta



Verificat,  
Analist  
Medrea Daniela



Aprobat,  
Manager interimar  
Ec.Uibariu Maria Lacramioara

