



Spitalul Municipal
Orăștie

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 II 2018

MUNICIPAL ORĂȘTIE
Secretariat
REGISTRARE 472
2019 luna 1 ziua 30

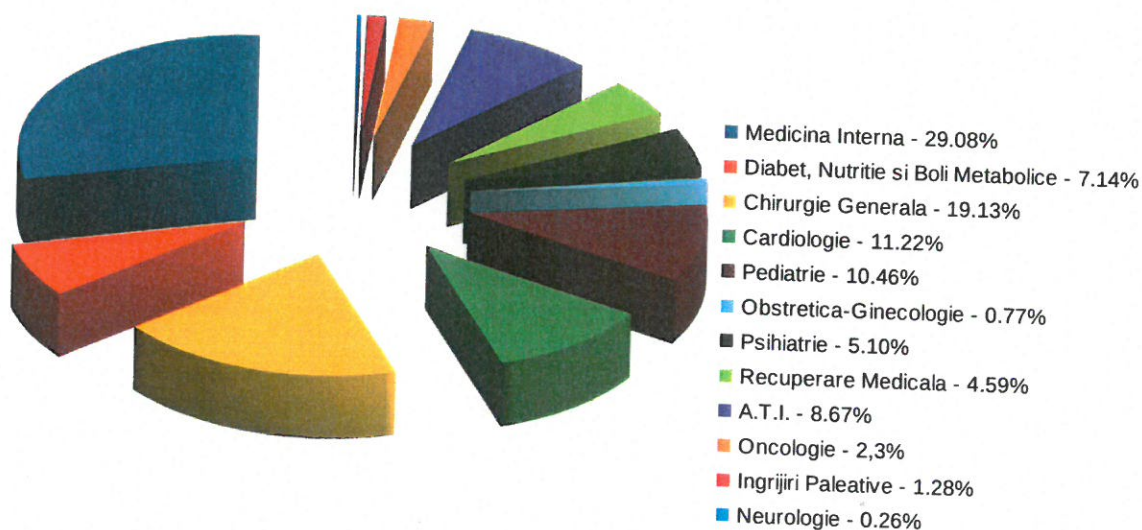
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna ianuarie 2019 pentru perioada 01.07.2018 – 31.12.2018 si a constat in colectarea si prelucrarea datelor culese din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal Orăștie

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

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 392 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 200(51%) sex feminin si 154(39%) sex masculin. Dintre respondenti, 183 (47%) provin din mediul urban, iar 161 (41%) din mediul rural.

Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada iulie 2018 - decembrie 2018.



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 89% dintre respondenti , nici un efect pentru 5% si demoralizare pentru 1% dintre acestia, iar 5% nu au raspuns la aceasta intrebare.

In cadrul internarii 95% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 76% au fost condusi la explorari, 58% au facut baie la internare, 90% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 13% au adus medicamente de acasa, 6% au avut complicatii post - operator, 83% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 20% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 4% 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	348 88.78%	5 1.28%	39 9.95%	
Calitatea meselor servite	333 84.95%	9 2.30%	50 12.76%	
Calitatea curateniei	355 90.56%	3 0.77%	34 8.67%	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	354 90.31%	2 0.51%	36 9.18%	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	357 91.07%	5 1.28%	30 7.65%	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	356 90.82%	3 0.77%	33 8.42%	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	368 93.88%	13 3.32%	11 2.81%	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	DA	NU	Nu raspunde	Indecisi
	374 95.41%	0 0%	10 2.55%	8 2.04%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	371 94.64%	0 0%	13 3.32%	8 2.04%

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

