

**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

**RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR
SPITALUL MUNICIPAL ORASTIE
ANUL 2017**

AL MUNICIPAL ORĂȘTIE
Secretariat
NR. ÎNREGISTRARE 1393
Anul 2018, luna 02, ziua 20

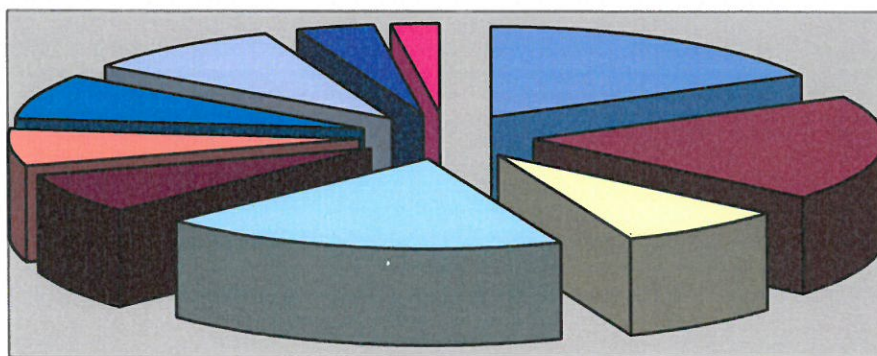
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna Februarie 2018 pentru perioada 01.01.2017 – 31.12. 2017 si a constat in colectarea si prelucrarea datelor culesse din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului 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 910 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 581 (64%) sex feminin si 288 (32%) sex masculin. Dintre respondenti, 461 (51%)provin din mediul urban, iar 341 (37%) din mediul rural.

Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada Ianuarie 2017- Decembrie 2017.



■ Medicina Interna-17%
■ Chirurgie Generala-19%
□ Cardiologie-8%
□ Pediatrie-19%
■ Obstetrica-Ginecologie-7%
■ Psihiatrie-7%
■ Recuperare-8%
□ A.T.I.-9%
■ Oncologie-4%
■ Ingrijiri Paleative-2%

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 73% dintre respondenti , nici un efect pentru 13% si demoralizare pentru 2% dintre acestia, iar 10% nu au raspuns la aceasta intrebare.

In cadrul internarii 93% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 65% au fost condusi la explorari, 55% au facut baie la internare, 86% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 14% au adus medicamente de acasa, 6% au avut complicatii post - operator, 80% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 36% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 7% 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	825 91%	36 4%	49 5%	
Calitatea meselor servite	751 83%	64 7%	95 10%	
Calitatea curateniei	802 88%	13 1%	95 11%	
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	875 96%	3 0,3%	32 4%	
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	865 95%	7 1%	38 4%	
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	843 93%	12 1%	55 6%	
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	847 93%	37 4%	25 3%	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	DA	NU	NU RASPUNDE /INDECISI	
	833 92%	32 4%	30 3%	15 3%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	809 89%	35 4%	35 4%	31 6%

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

Elaborat,
Statistician medical debutant
Josan Andreea




Verificat,
Analist
Medrea Daniela



Aprobat,
Manager
Ec.Achim Graziela

