Evaluarea Nivelului de Satisfacție a Pacienților Anul 2020

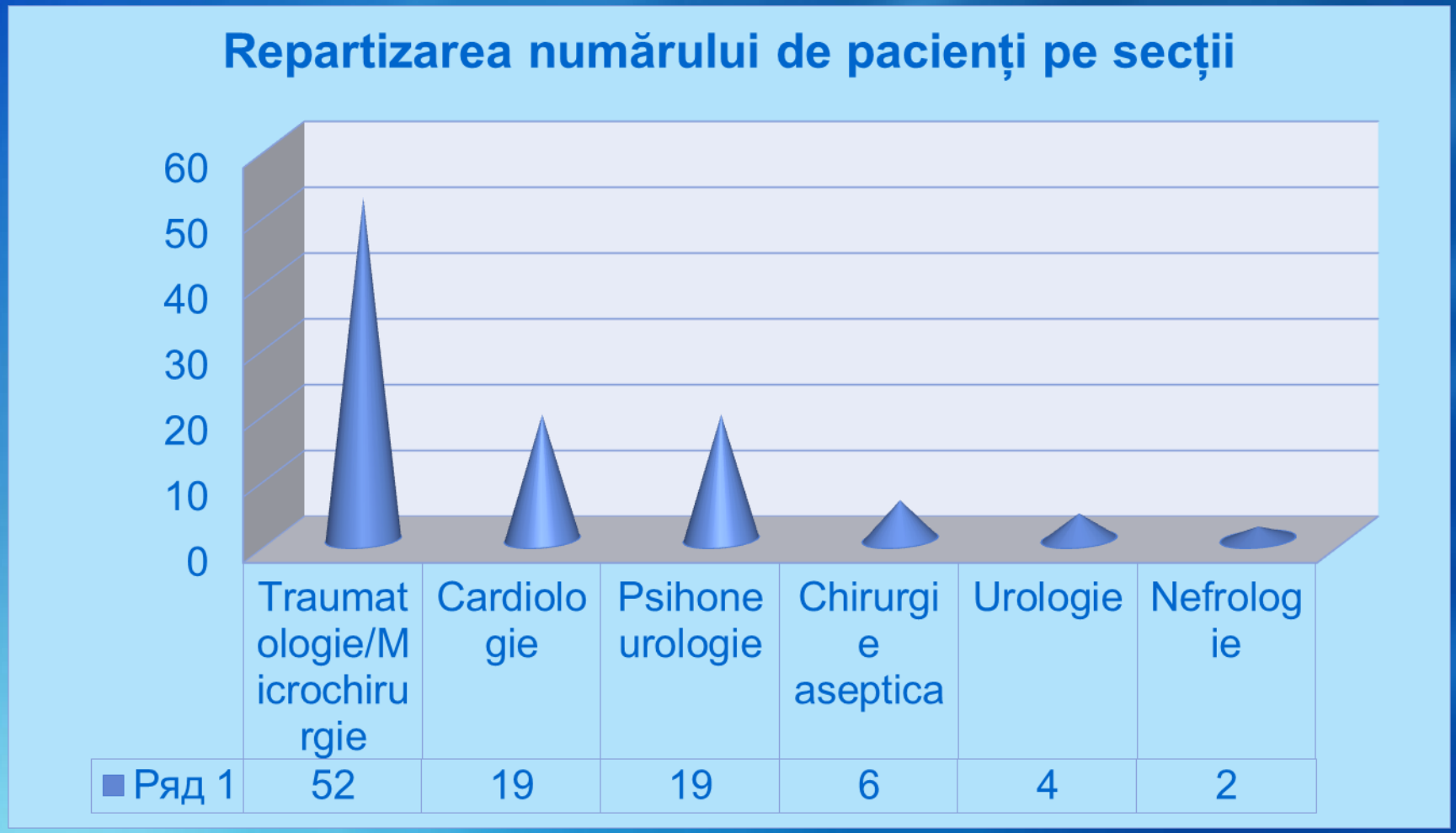
Realizat : Capestru Elena, Medic Pediatru, DMU

Chiosea Lilia : Președintele Consiliului Calității

Buzdugan Tatiana : Șef Serviciu Managementul Calității

LOGO

Perioada octombrie - decembrie 2020
102 chestionare

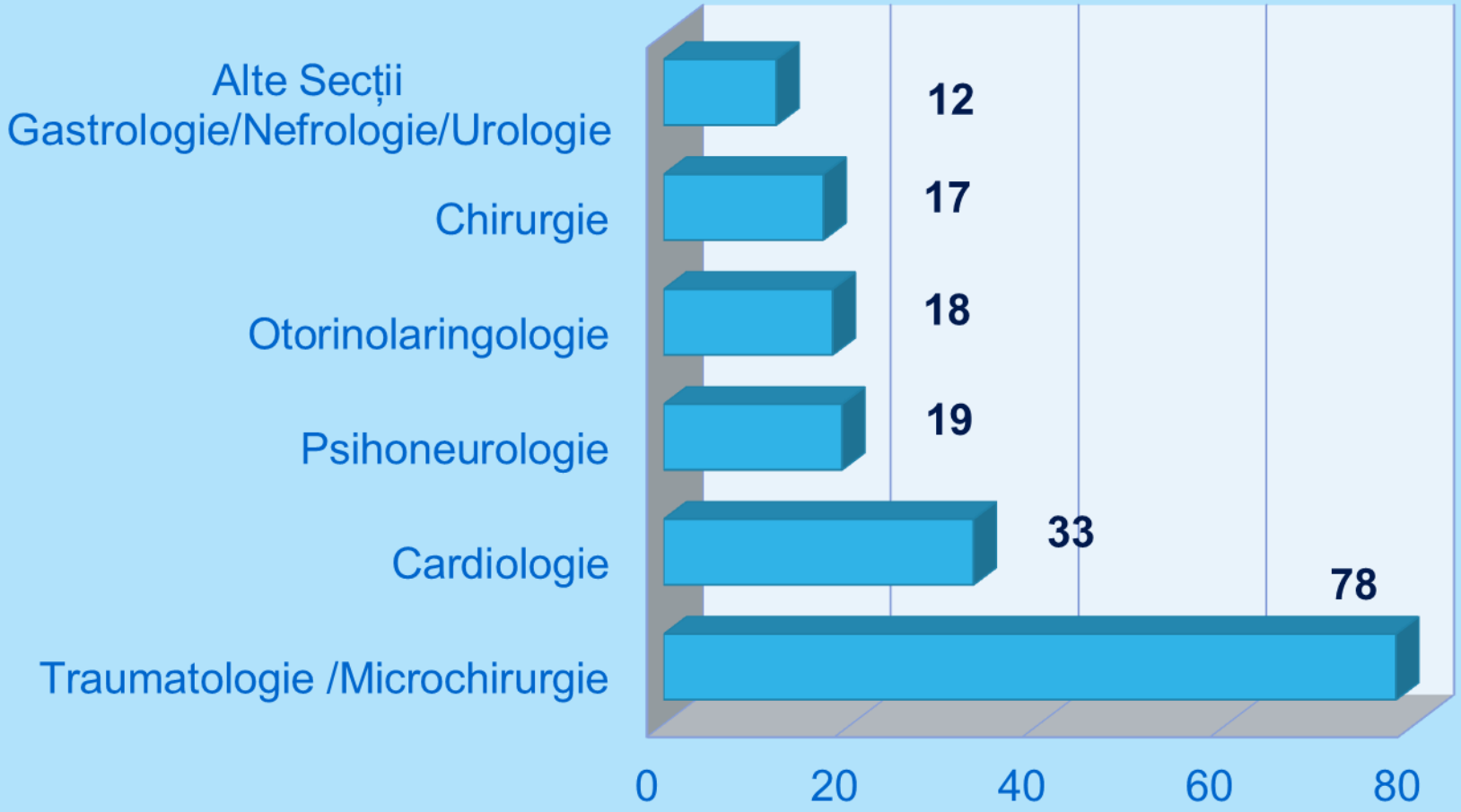


Perioada anilor 2019-2020

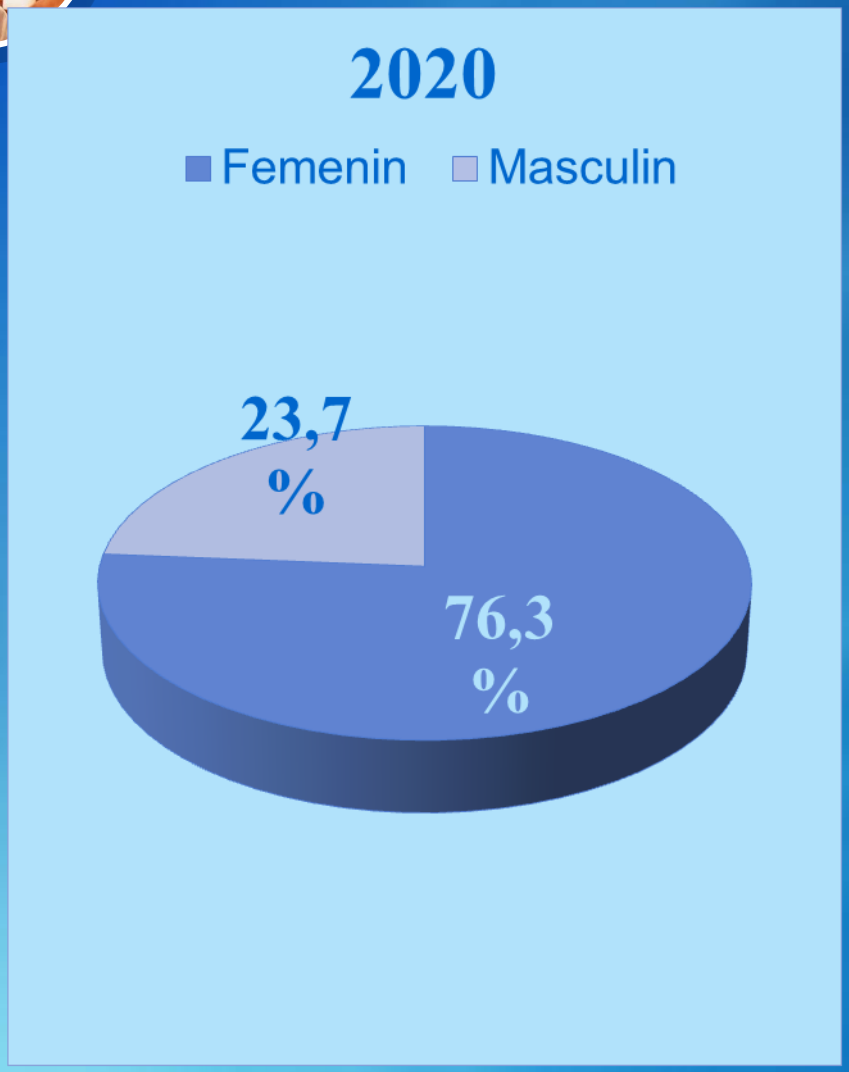
Perioada	2019	2020
Total	657	177
Profil pediatric	484	60
Profil chirurgical	173	117

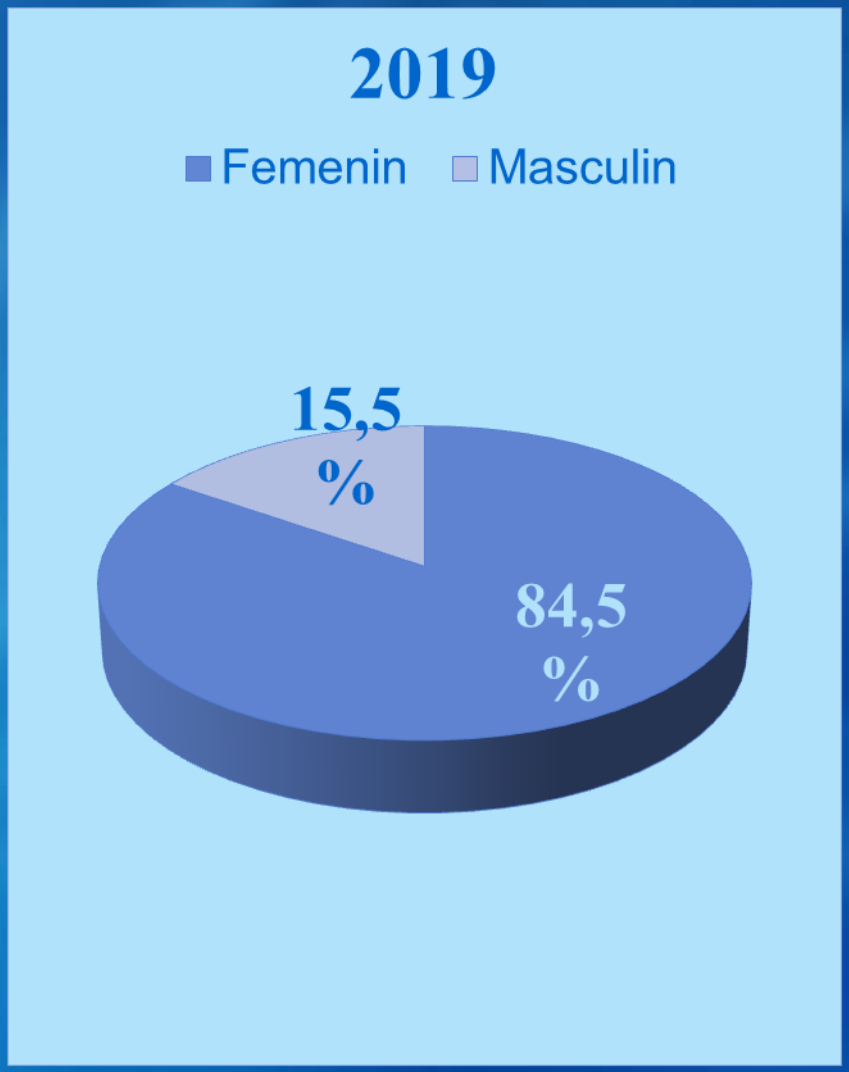
Perioada iulie-decembrie 2020

Repartizarea pacienților pe secții



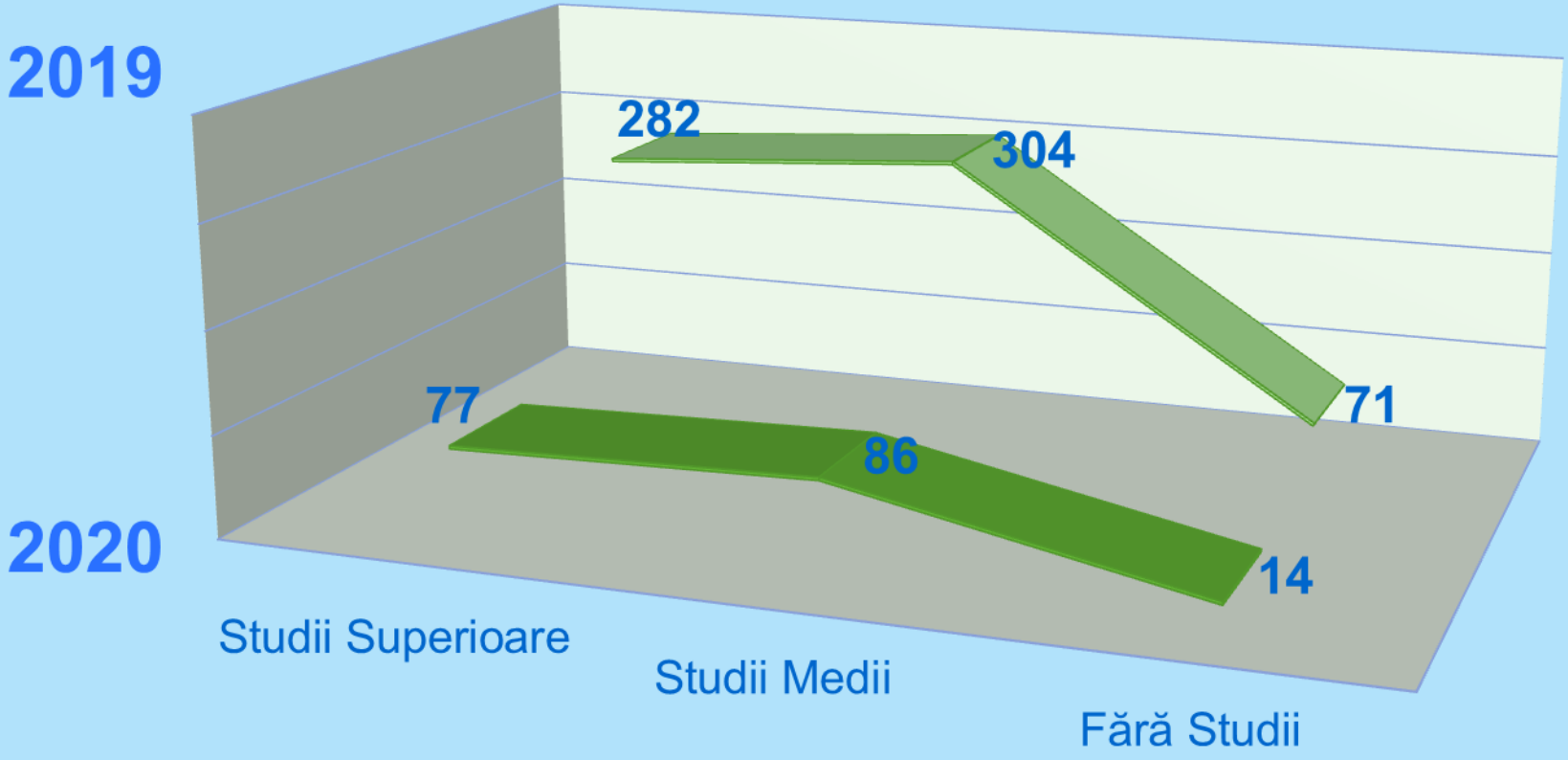
Repartizarea pacienților conform genului





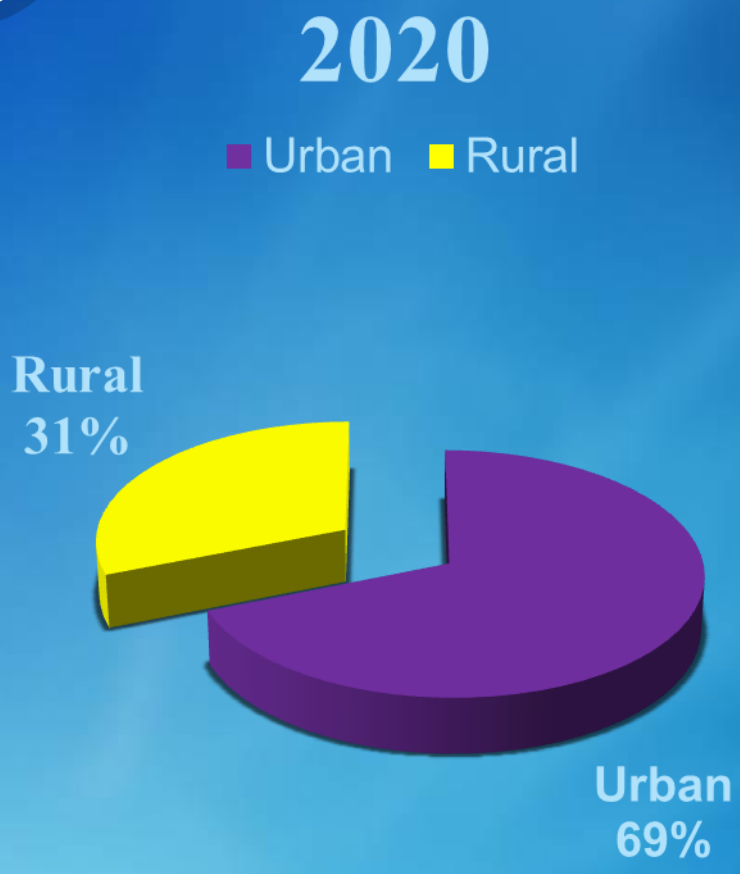
www.themegallery.com

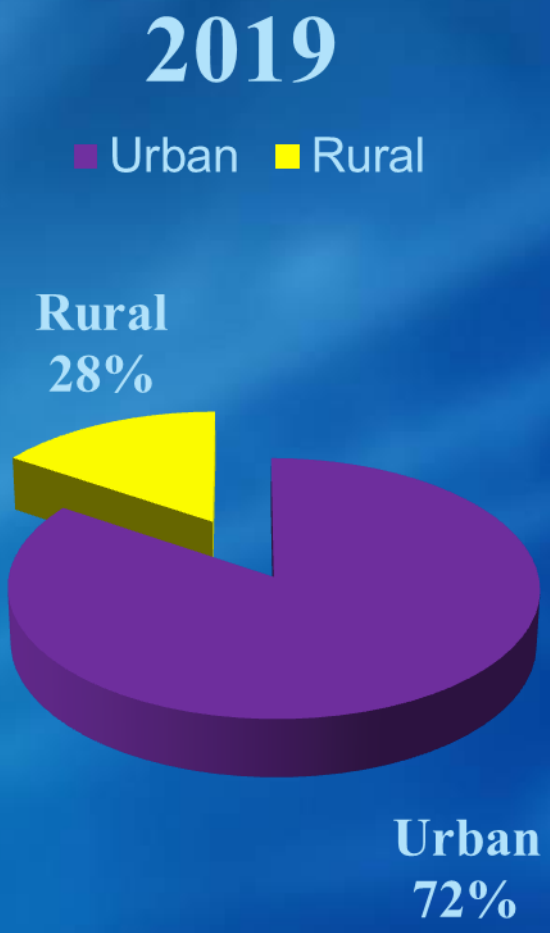
Gradul de pregătire profesională



Company Logo

Mediul de Reședință



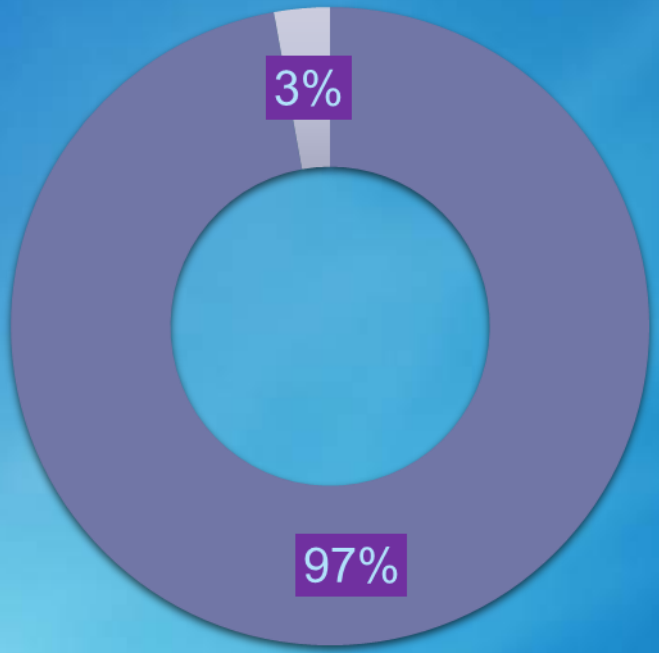


Modalitatea Internării

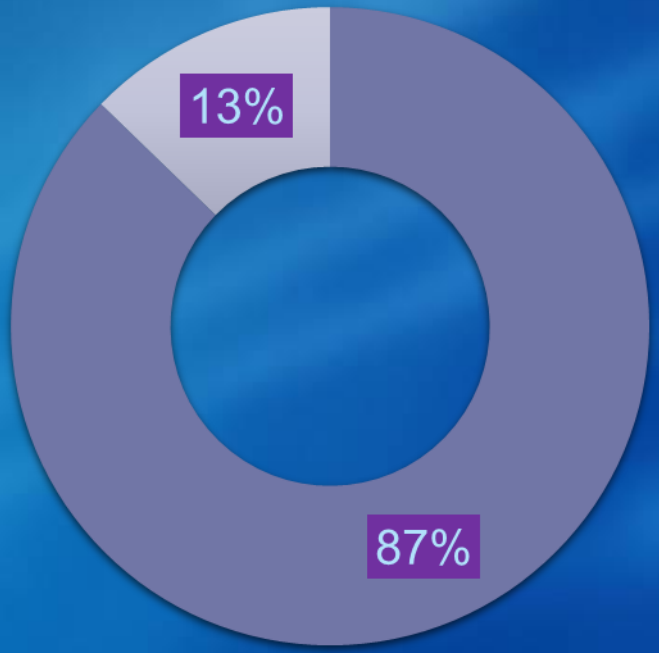
www.themegallery.com

Timpul de așteptare la internare (DMU)

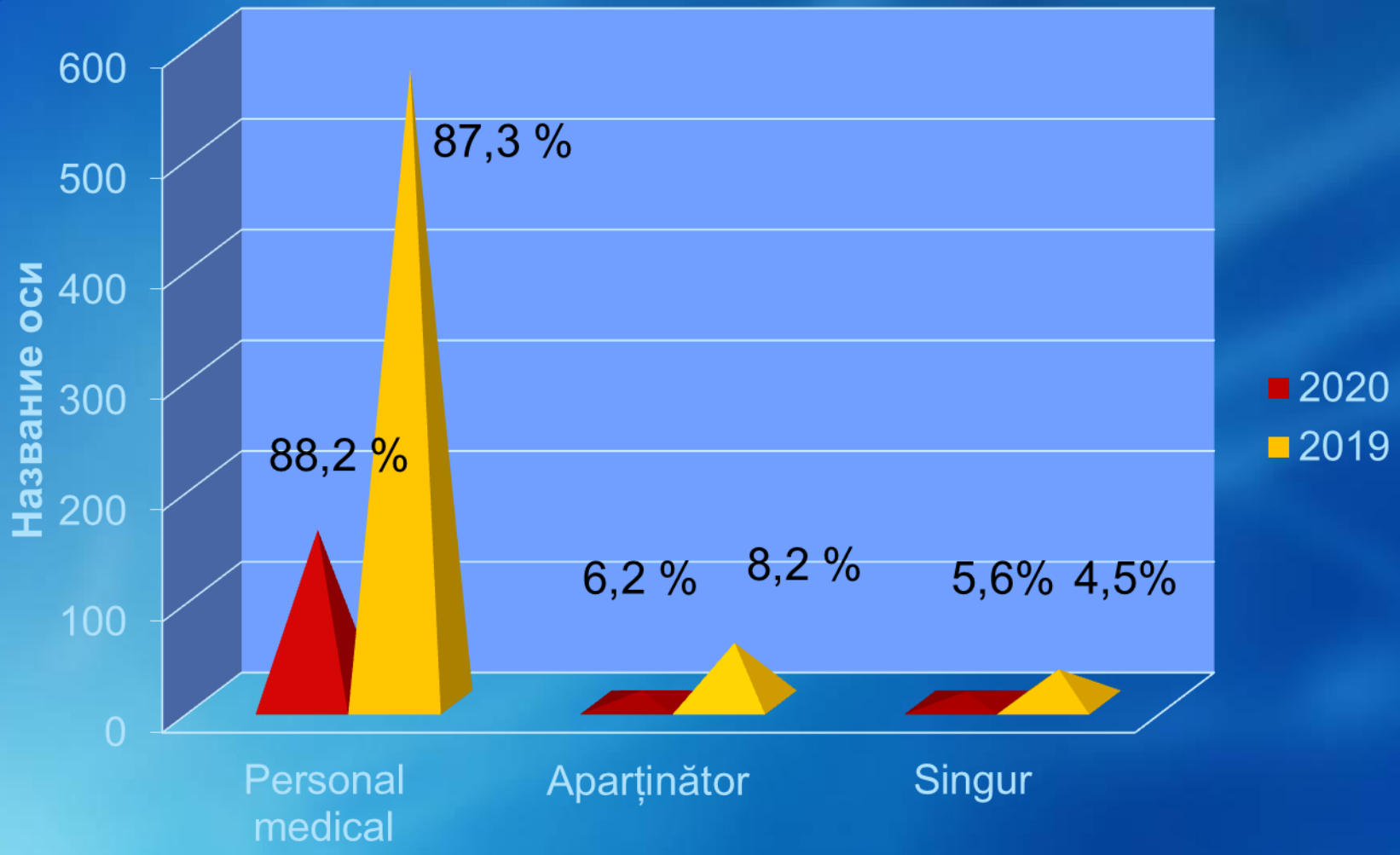
2020



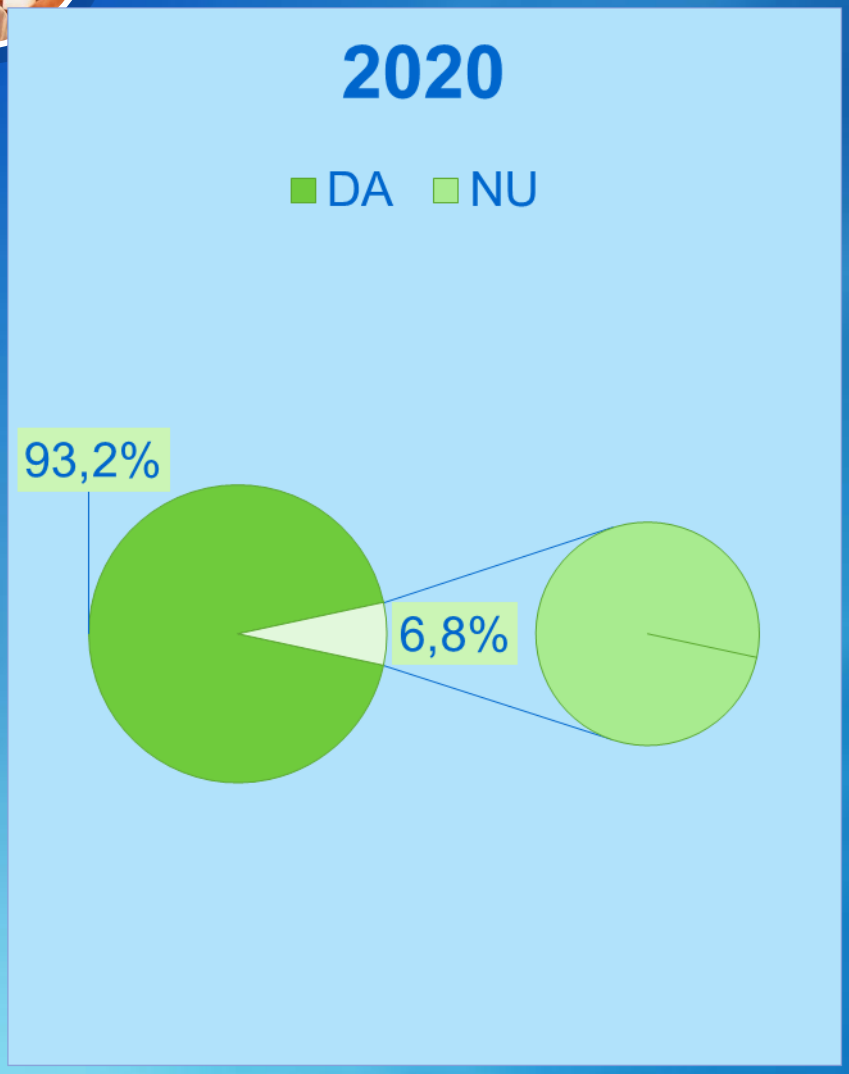
2019

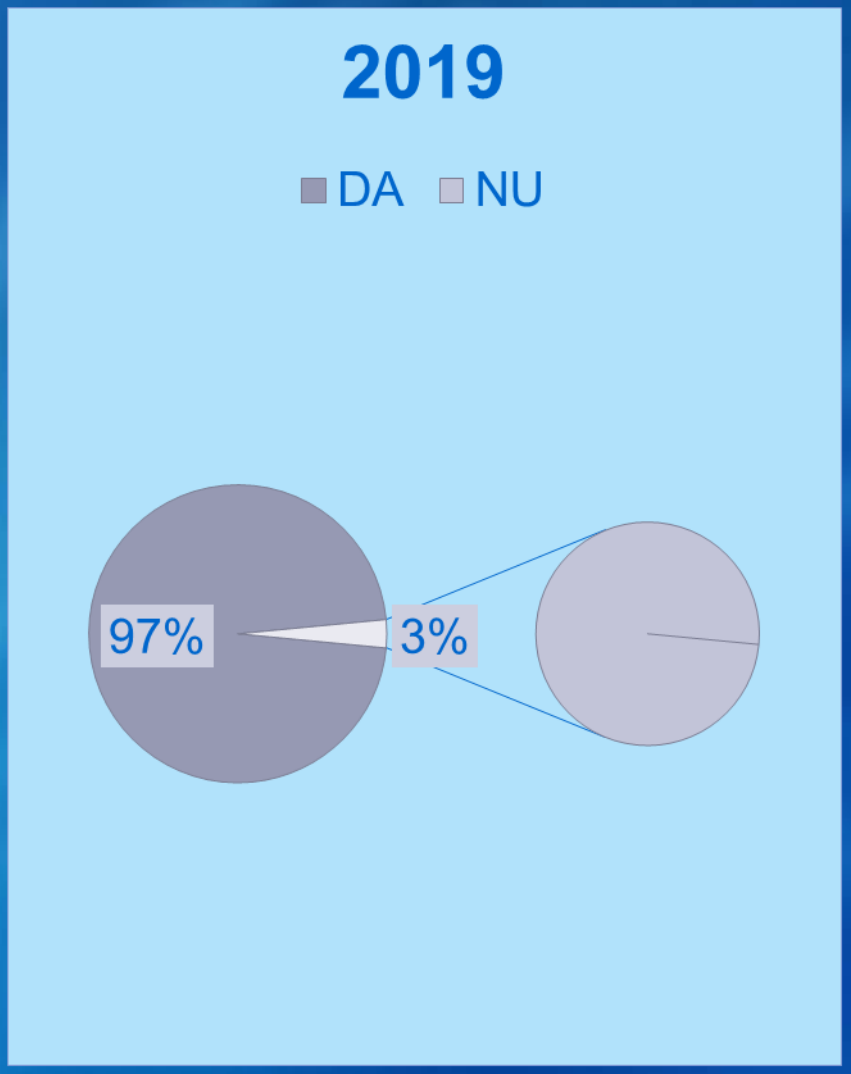


Conducerea/însoțirea pacientului spre secție

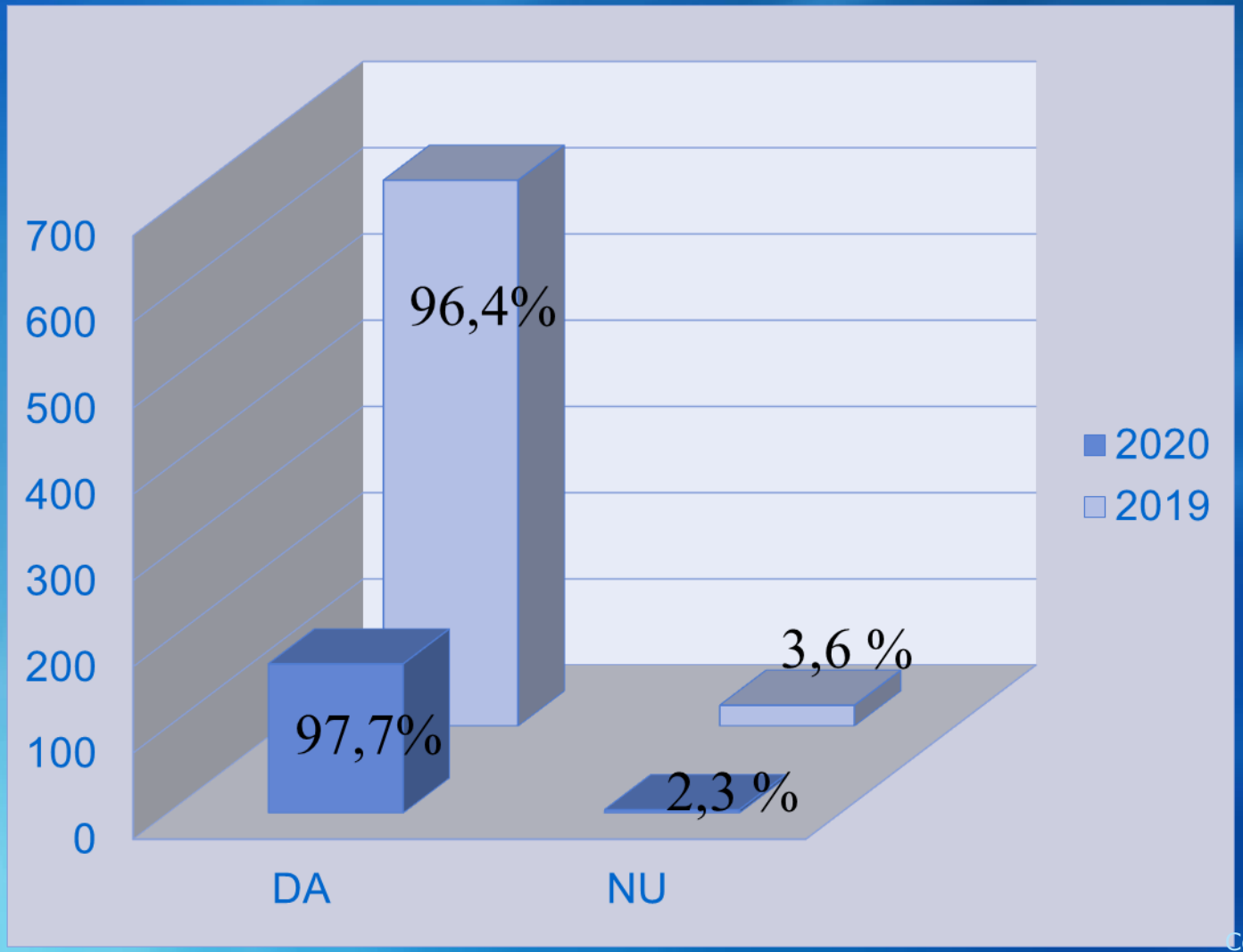


Informarea cu privire la drepturile pacientului





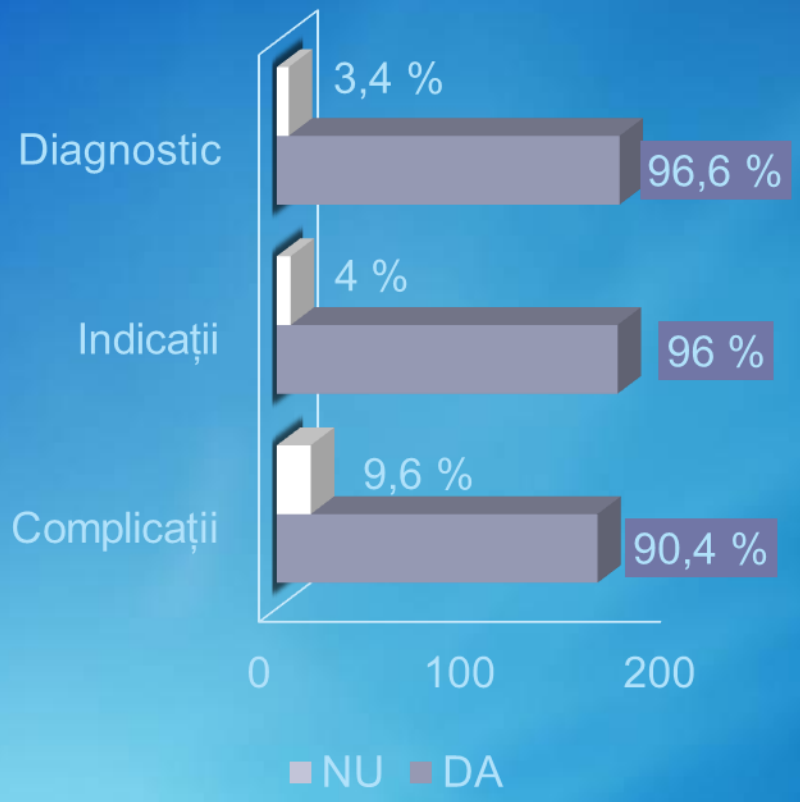
Informarea cu privire la responsabilitățile pacientului



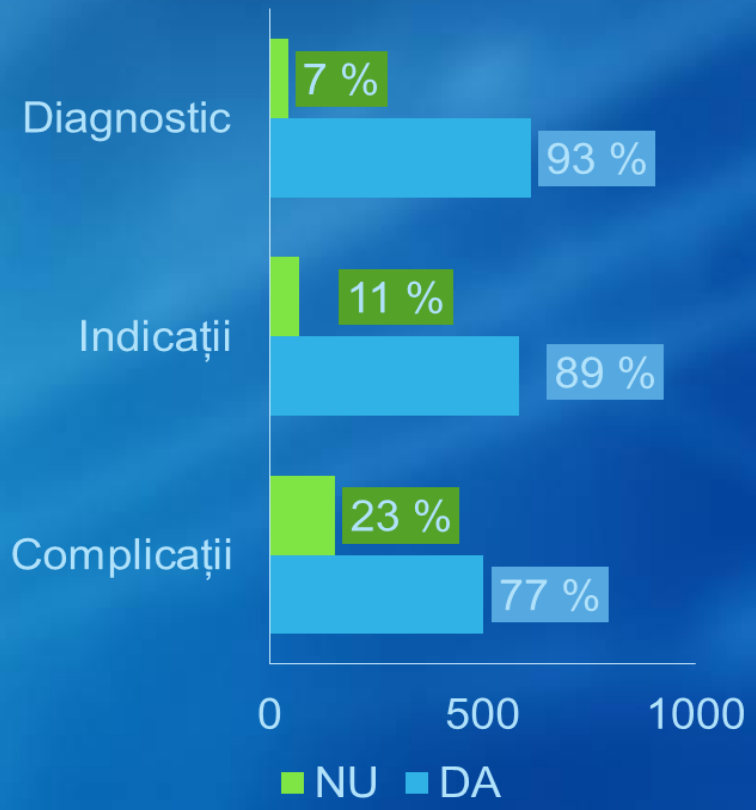
www.themegallery.com

Informarea cu privire la : diagnostic, indicații și complicații

2020



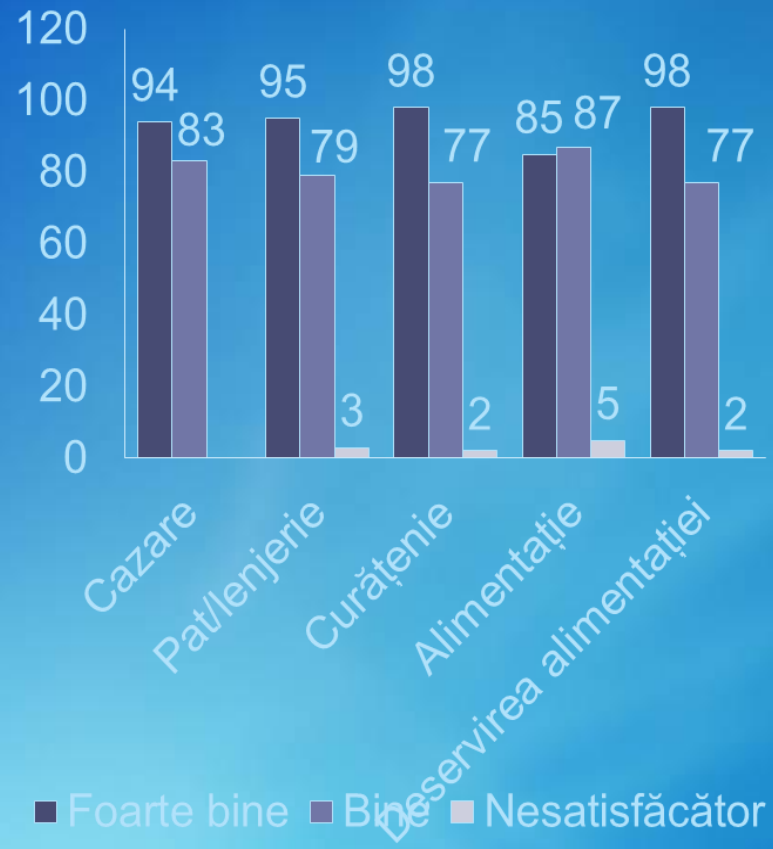
2019



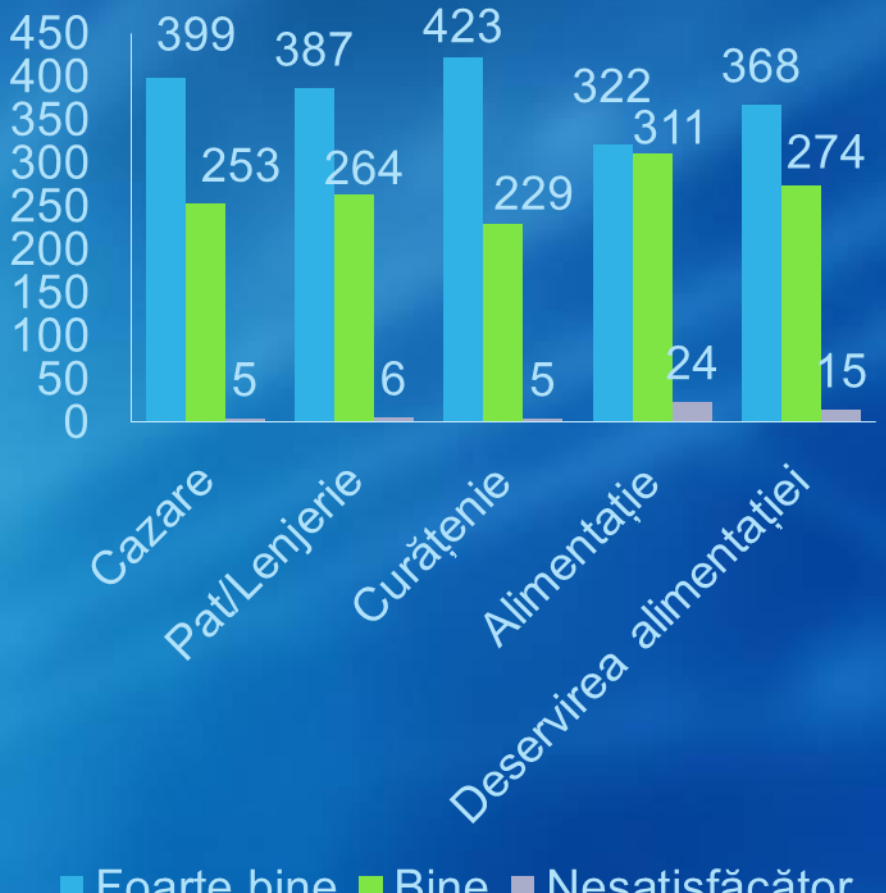
www.themegallery.com

Calificative pentru următoarele servicii

2020



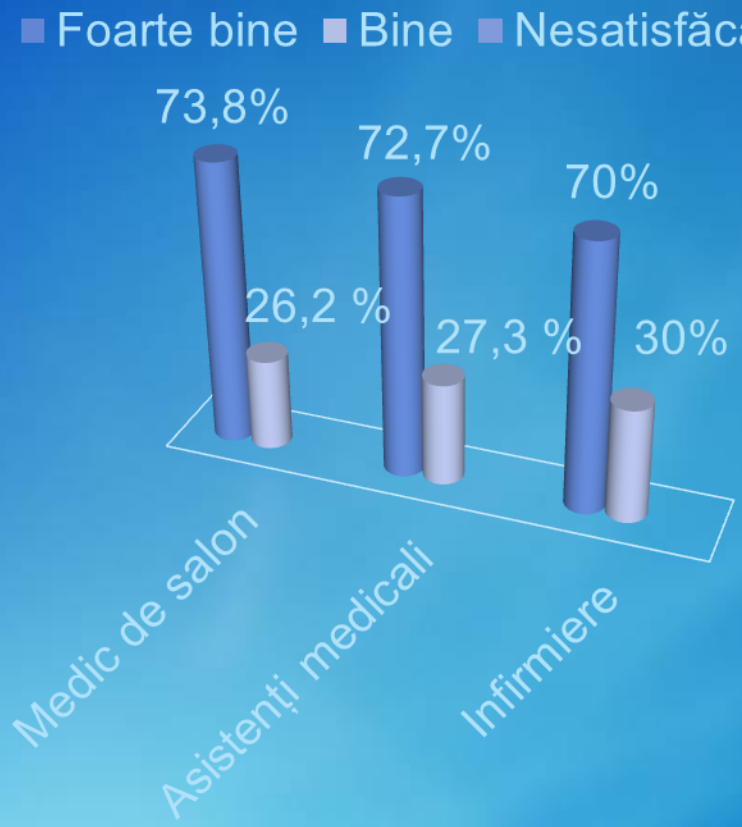
2019



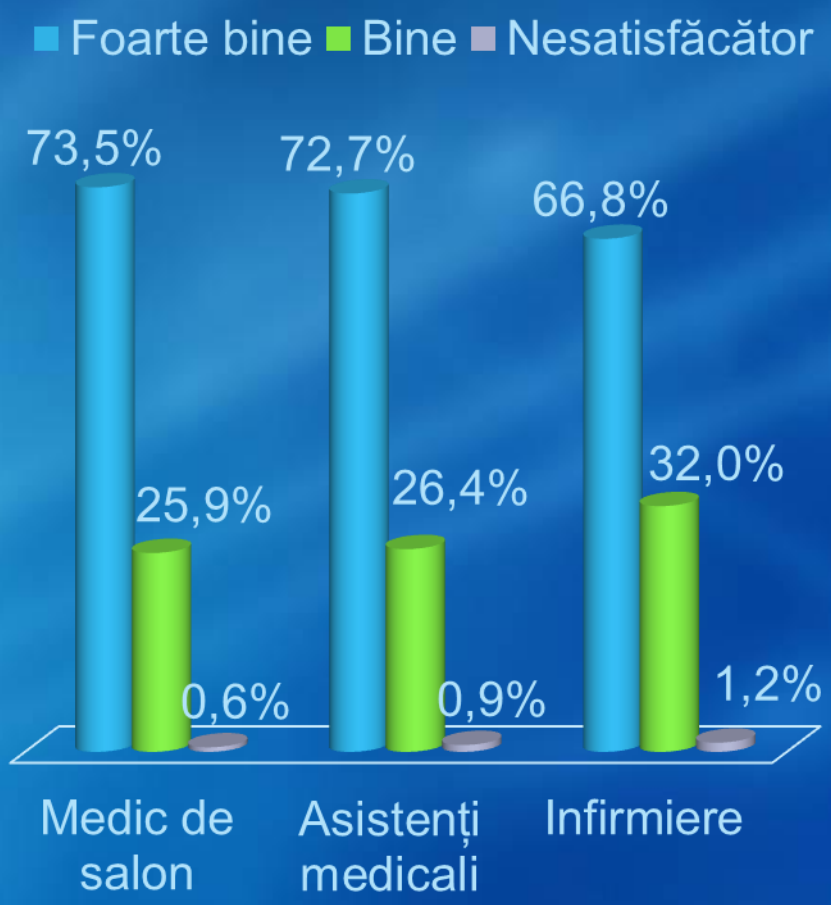
www.themegallery.com

Calitatea asistenței medicale acordate

2020



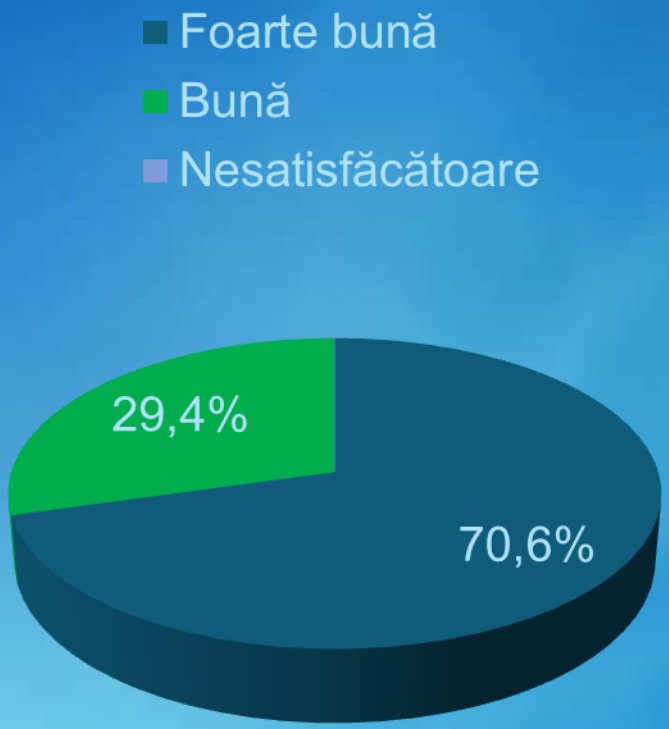
2019



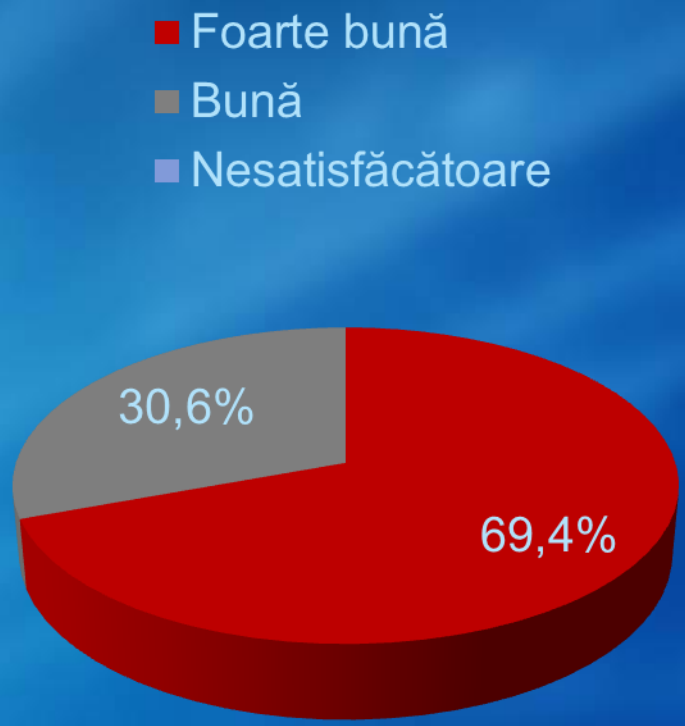
www.themegallery.com

Amabilitatea personalului medical

2020

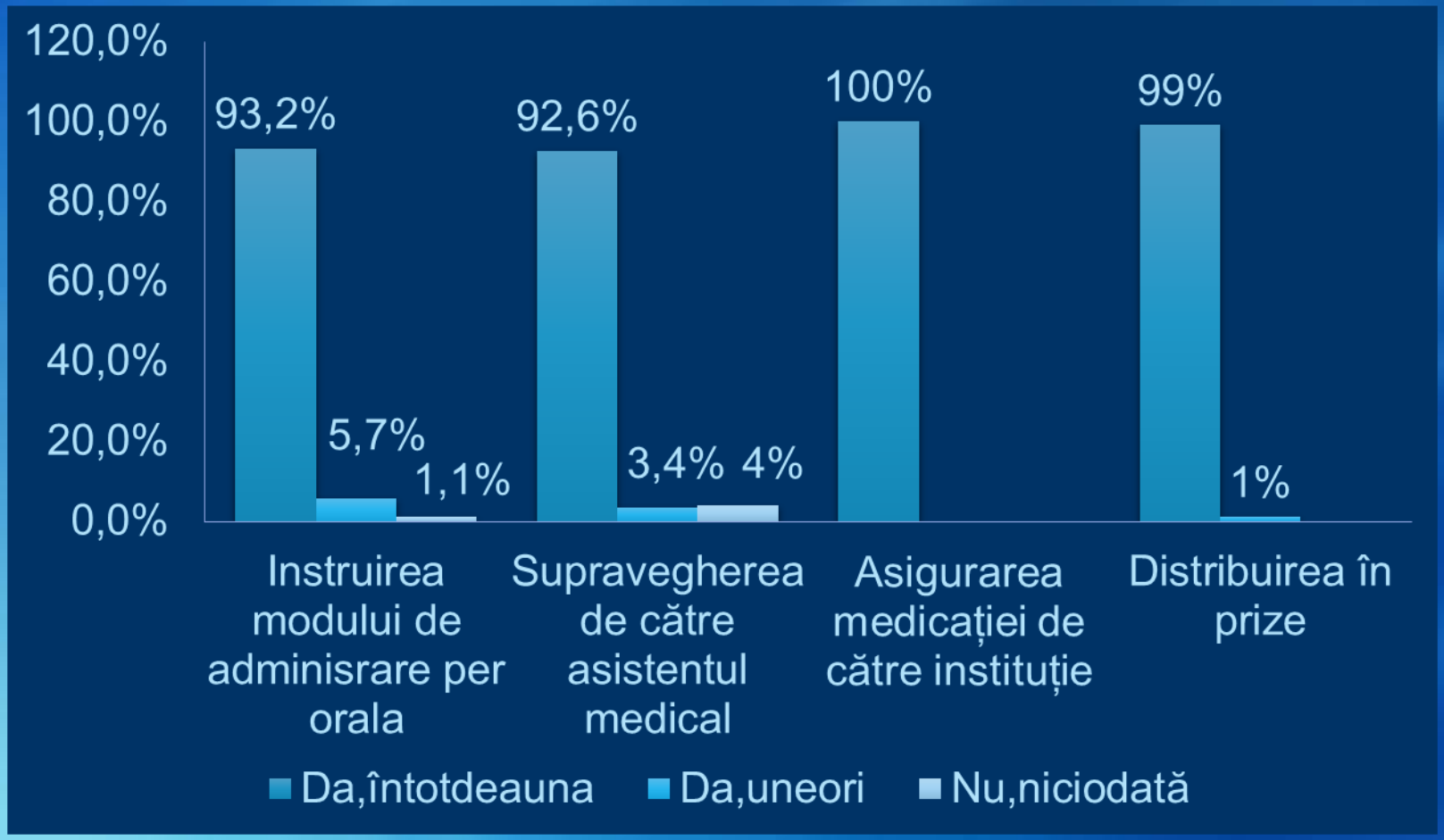


2019



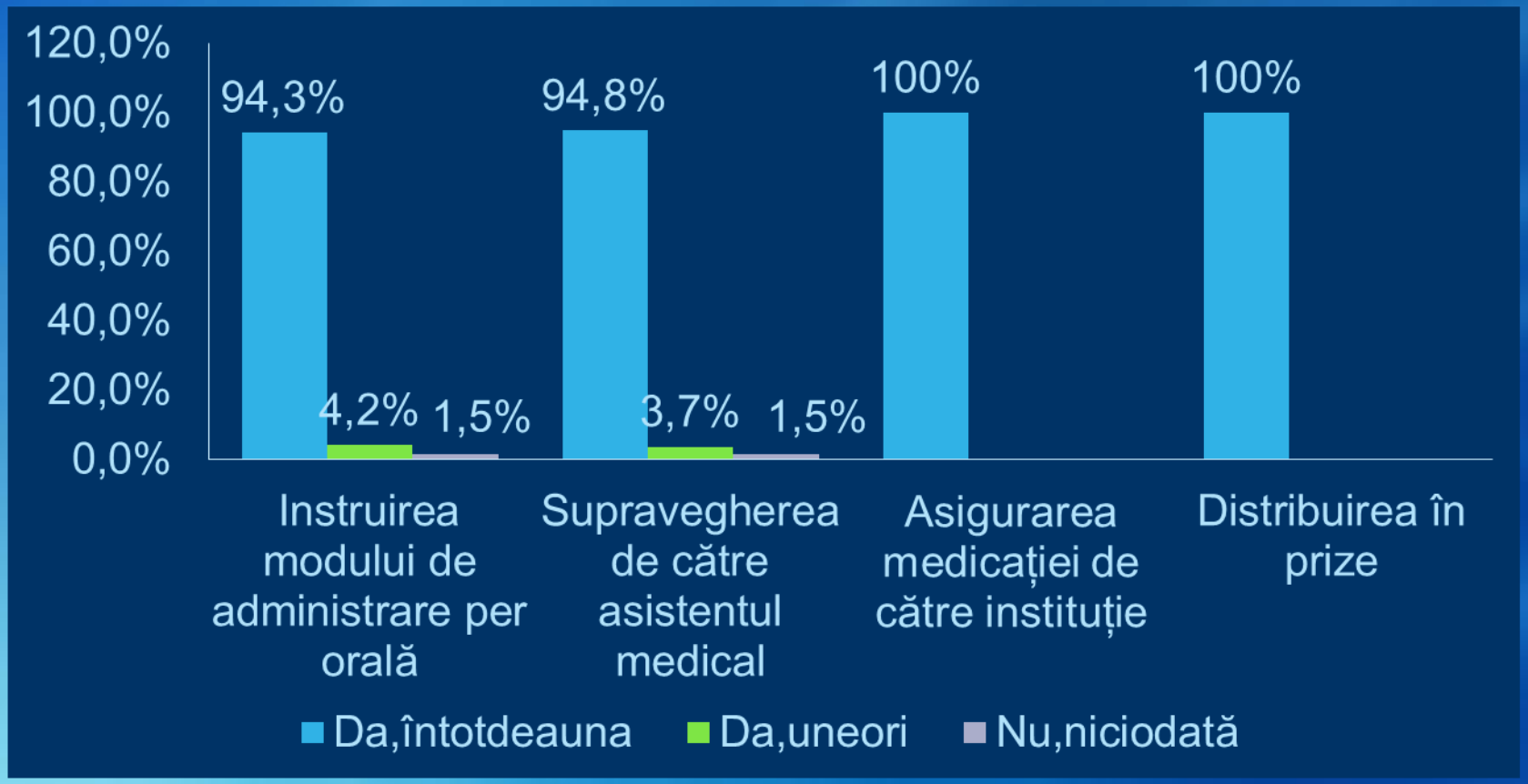
Administrarea medicamentelor

2020



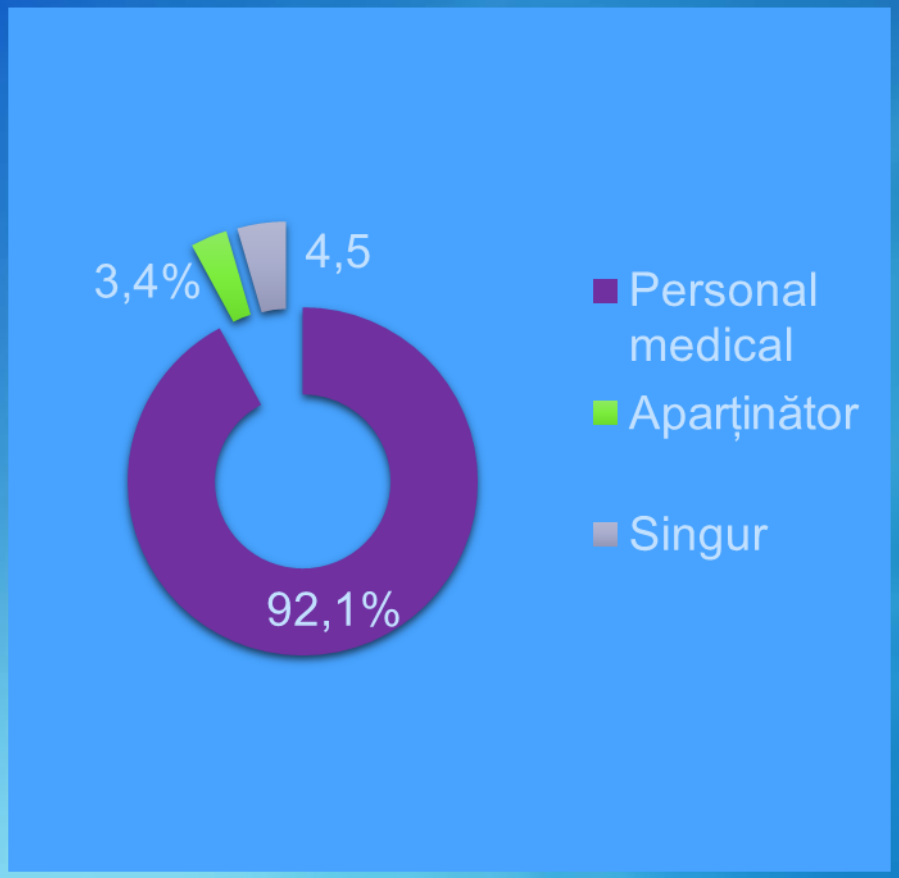
Administrarea medicamentelor :

2019

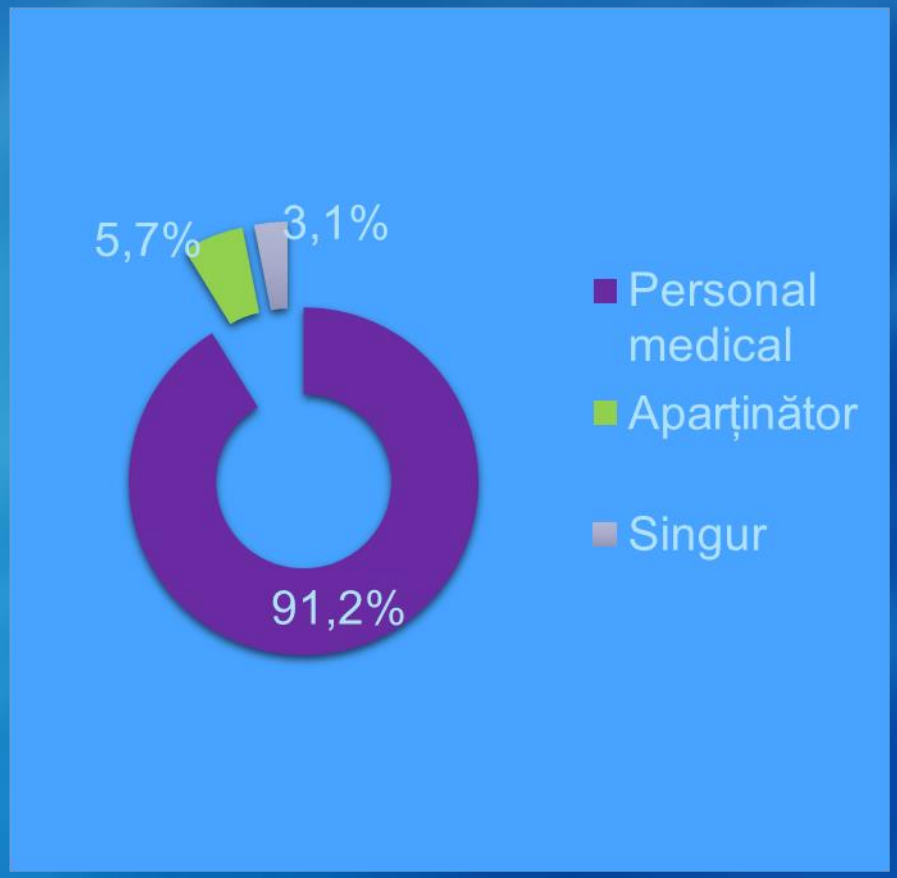


Însoțirea pacientului la investigații

2020



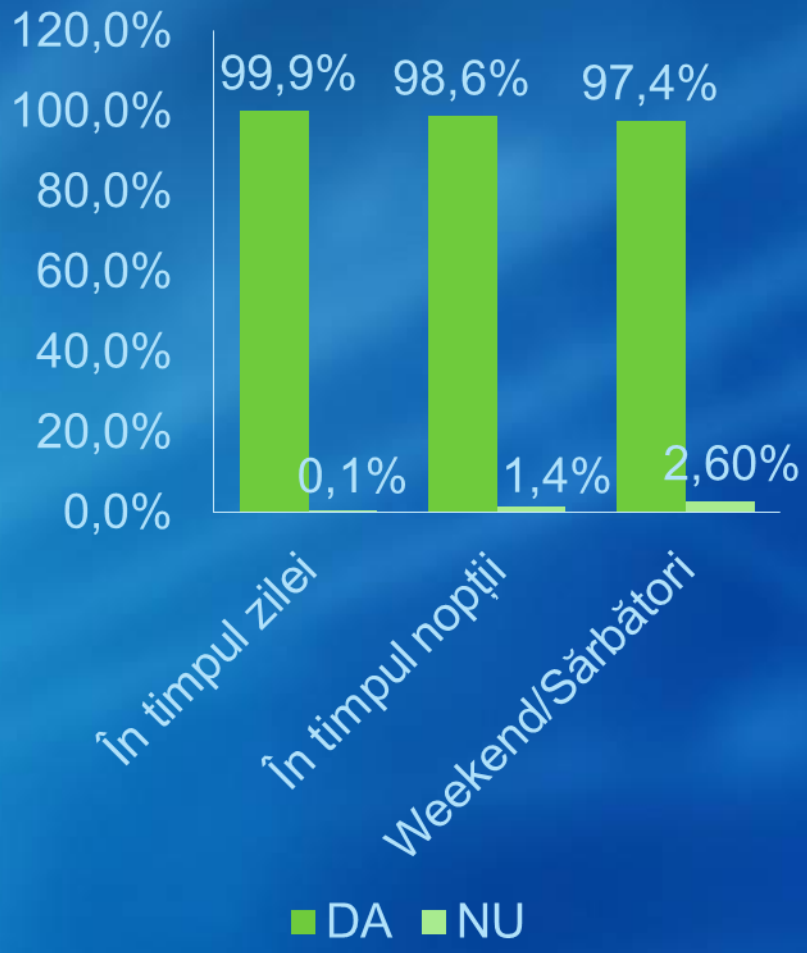
2019



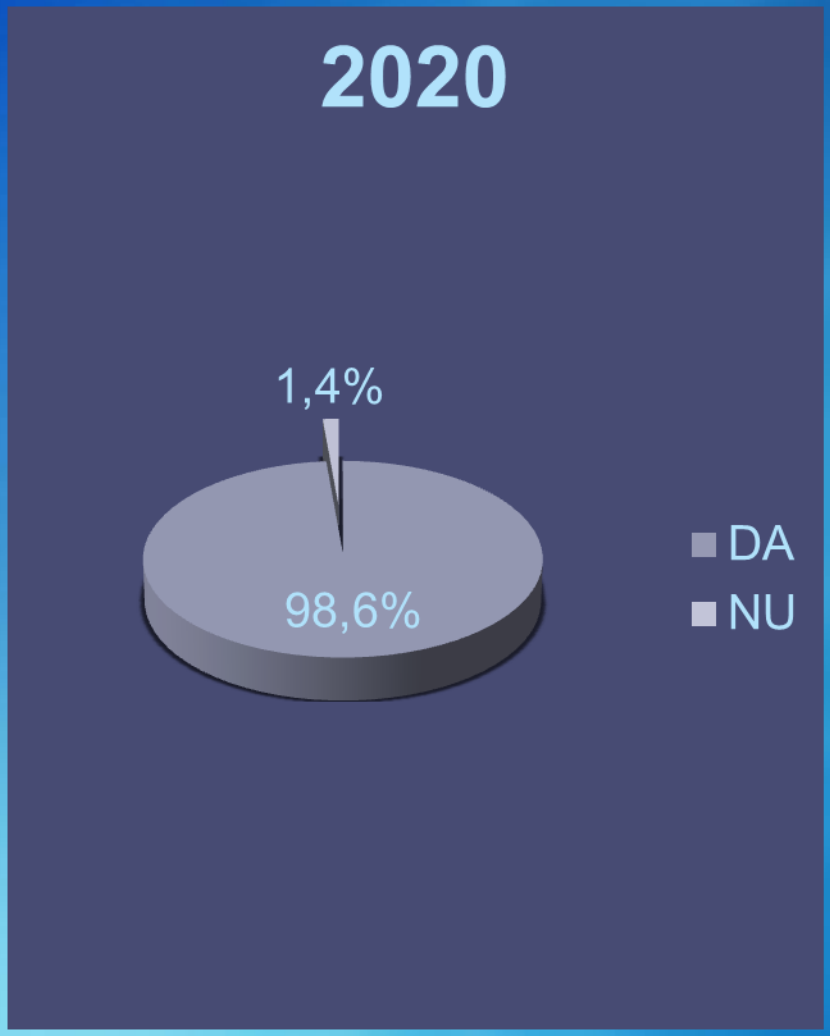
Asistența medicală acordată în timpul : zilei, nopții și weekend

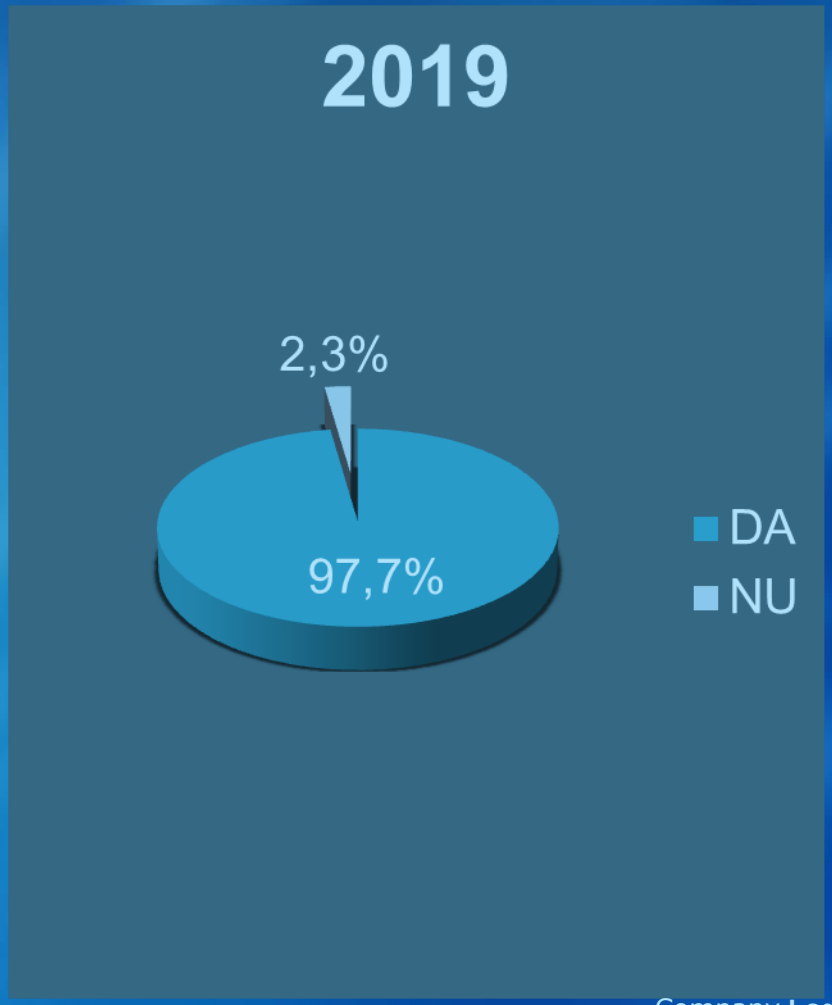
2020

2019



Respectarea drepturilor pacientului

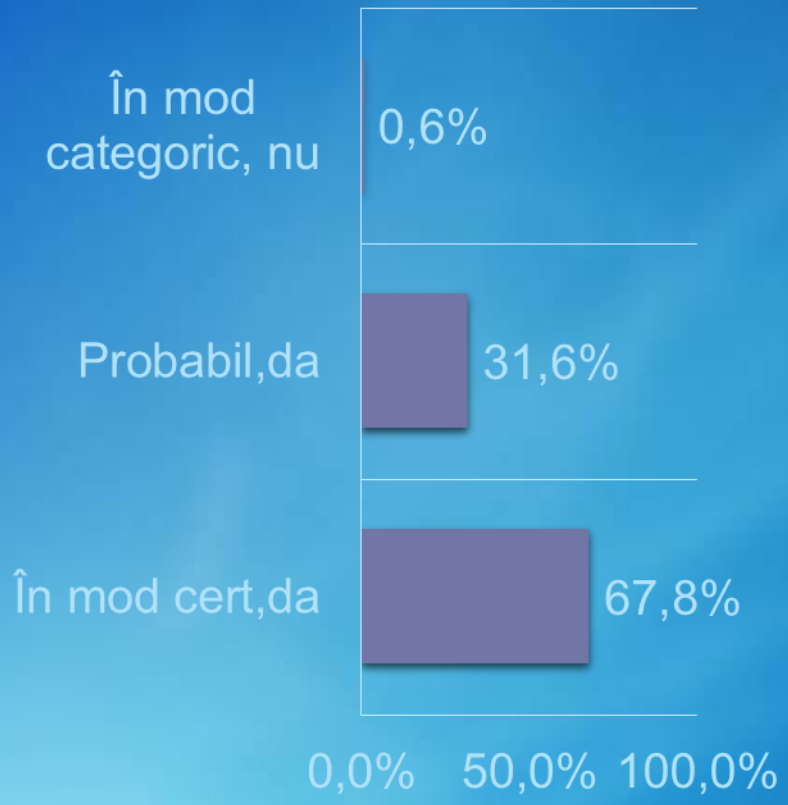




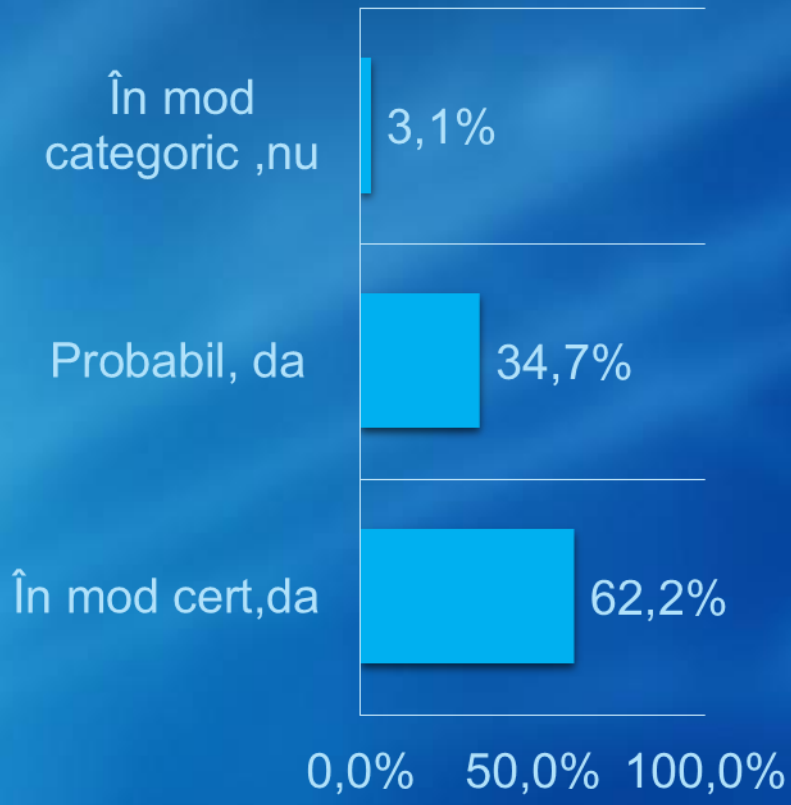
www.themegallery.com

Dacă ar fi necesar să vă reinternați,ați opta pentru același spital ?

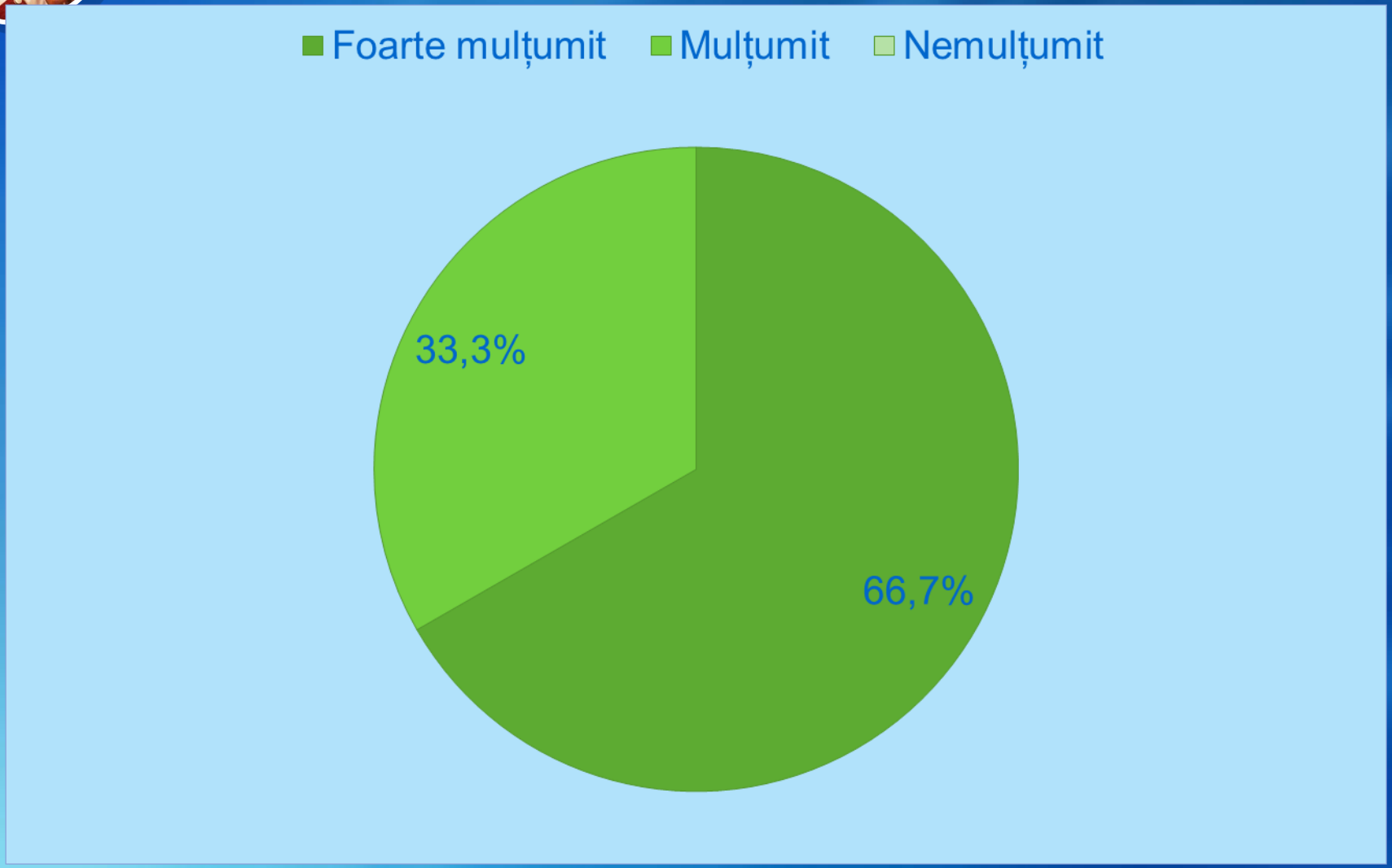
2020



2019



Impresia generală



www.themegallery.com

SUGESTII

- **Diversificarea meniului alimentar : includerea variată a fructelor și legumelor ; excluderea laptelui în preparare terciurilor.**
- **Îmbunătățirea condițiilor hoteliere în salon (ex. pat pentru mame, tv/apă caldă).**
- **Alimentarea părinților care însoțesc copiii cu vîrsta mai mare de 3 ani.**

Aspecte Pozitive

Vă mulțumim pentru colaborare!

Observații nu am, din contra "Mulțumesc frumos"

Sugestiile depind de bugetul spitalului și reformele în sistemul medical

Rev.0

Totul a fost f/bine, vă dorim m/multă sănătate la întreg personalul medical.

Vă mulțumim pentru colaborare!

medicale din timpul spitalizării

Suntu prima dată în acest spital dar am rămas foarte impresionată de atenția acordată. Medici și a/m sunt de nota 10. Comportamentul foarte plăcut.

Vă mulțumim pentru colaborare!

Observații si sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale asistenței medicale din timpul spitalizării

Cadrul medical să fie bine plătit de stat, ei merită.

CONCLUZII

Numărul chestionarelor completate de către pacienți/aparținători în studiul satisfacției pacientului pentru anul 2020 , a fost mult mai mic decît anul 2019

Includerea a doar două semestre pe parcursul anului 2020 comparativ cu întreaga perioadă a anului 2019

Trierea/internarea copiilor suspecți la Infecția cu Covid-19.

- 66,7 % - impresia generală a fost evaluată cu calificativul “foarte bine

- 73,8 % - asistența medicală acordată apreciată cu calificativul “foarte bine”

- 67,8% dintre pacienți ar opta cert, in caz de necesitate, pentru reinternare.

DE REȚINUT!

Beneficiile unei relaţii eficiente medic-pacient

WOMEN FOR POSITIVE ACTION

- O alianţă centrată pe colaborarea dintre pacient şi medic este asociată cu îmbunătăţirea stării pacientului:

. . . Şi ajută pacientul să rămână în grija medicului[7]

8

Iniţiativa Women for Positive Action este susţinută de un Abbott

MULȚUMESC PENTRU ATENȚIE!