

A stethoscope is positioned on the left side of the slide, with its tubing looping around the text. In the background, there are faint blue outlines of a family consisting of a man, a woman, and two children. The entire slide has a light blue background with a subtle pattern of hexagons and lines.

# **EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACTIE APACIENTILOR**

**Anul 2021  
Semestrul I**

- o Realizat : Capestru Elena, Medic Pediatru, DMU**
  - o Chiosea Lilia : Preşedintele Consiliului Calităţii**
  - o Buzdugan Tatiana : Şef Serviciu Managementul  
Calităţii**
- 15.07.2021**

## Repartizarea Numărului de Chestionare pe Secții

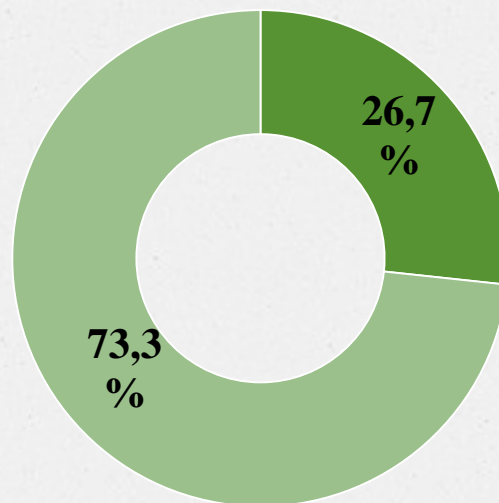
Total - 603

Secții	Numărul de chestionare
Pediatrie 1	35
Pediatrie 2	68
Pediatrie 3	62
Psihoneurologie	82
Nefrologie	37
Chirurgie	70
Traumatologie/Neurochirurgie 1	77
Traumatologie 2	58
Urologie	27
ORL	69
RTI	18

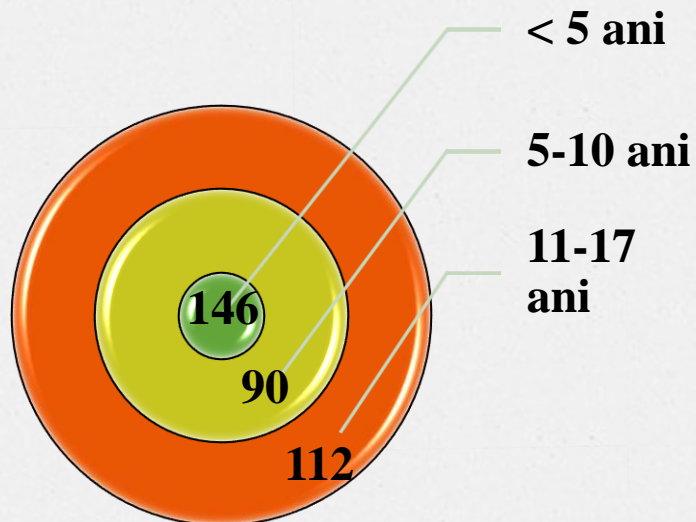
# Respondent



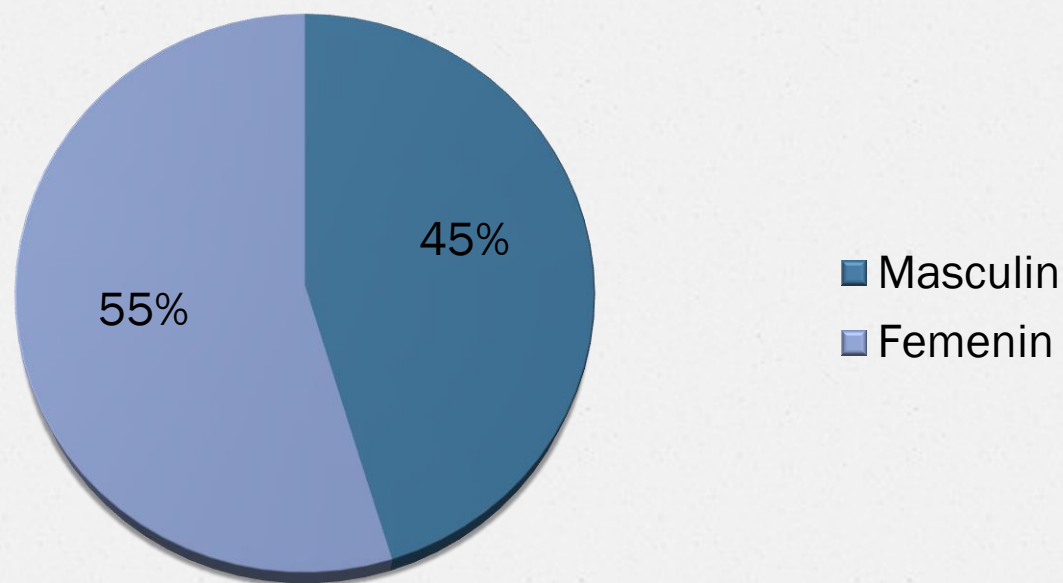
■ Pacient ■ Aparentinător



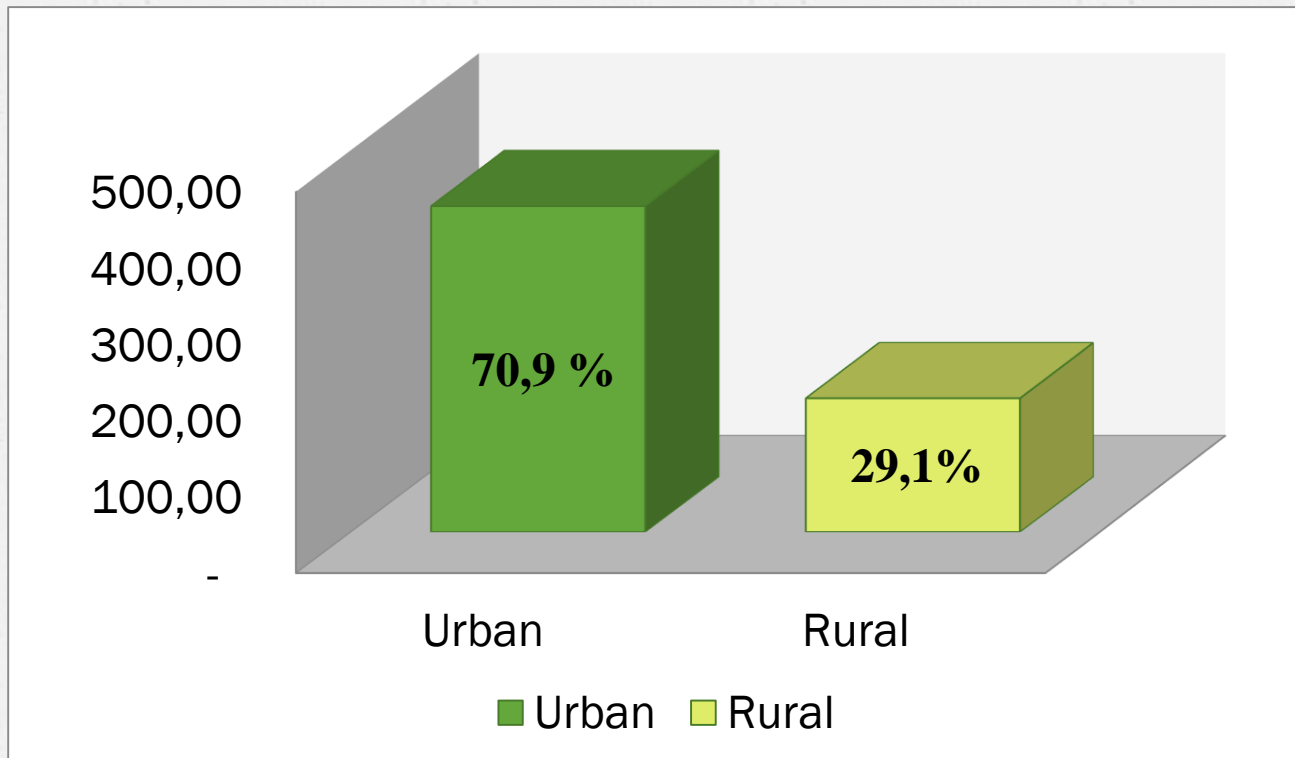
## Repartizarea pacienților pe grupe de vîrste :



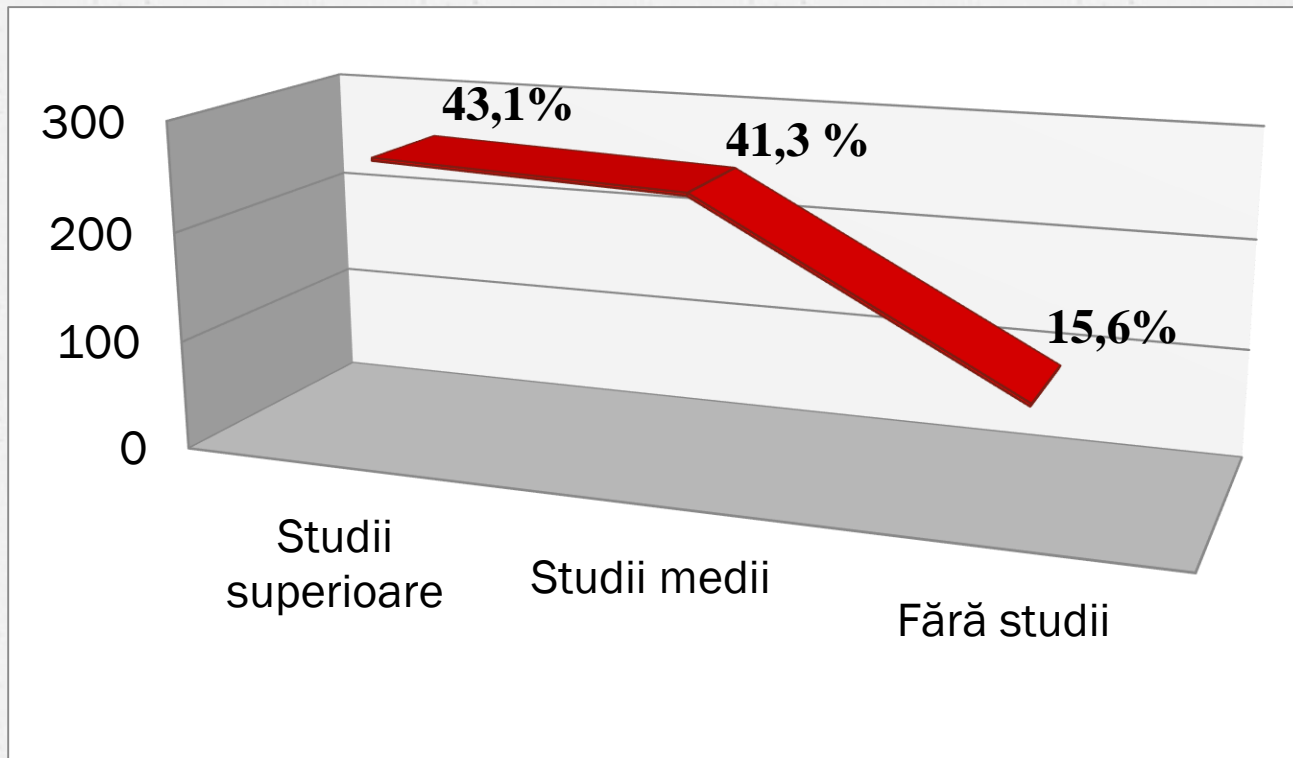
## Repartizarea pacienților conform genului



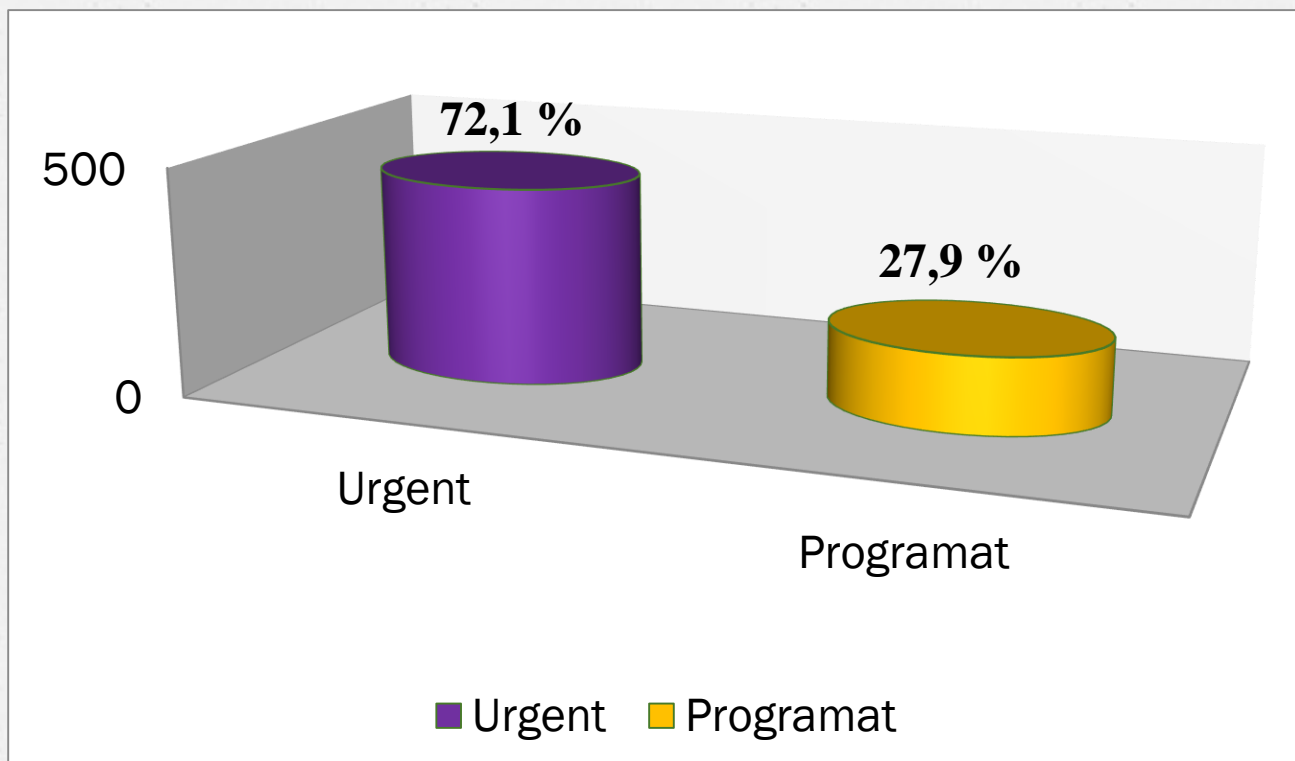
# Mediul de Proveniență



# Gradul de pregătire profesională

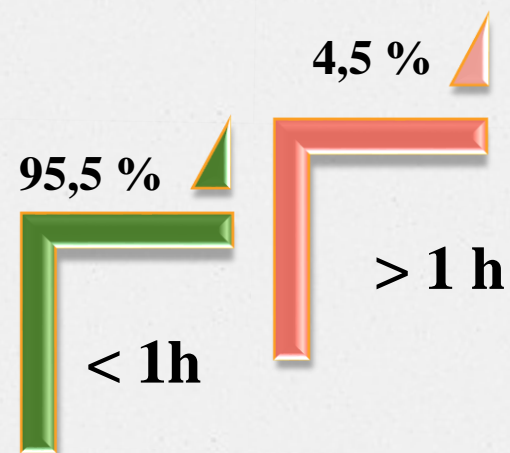


# Modalitatea Internării

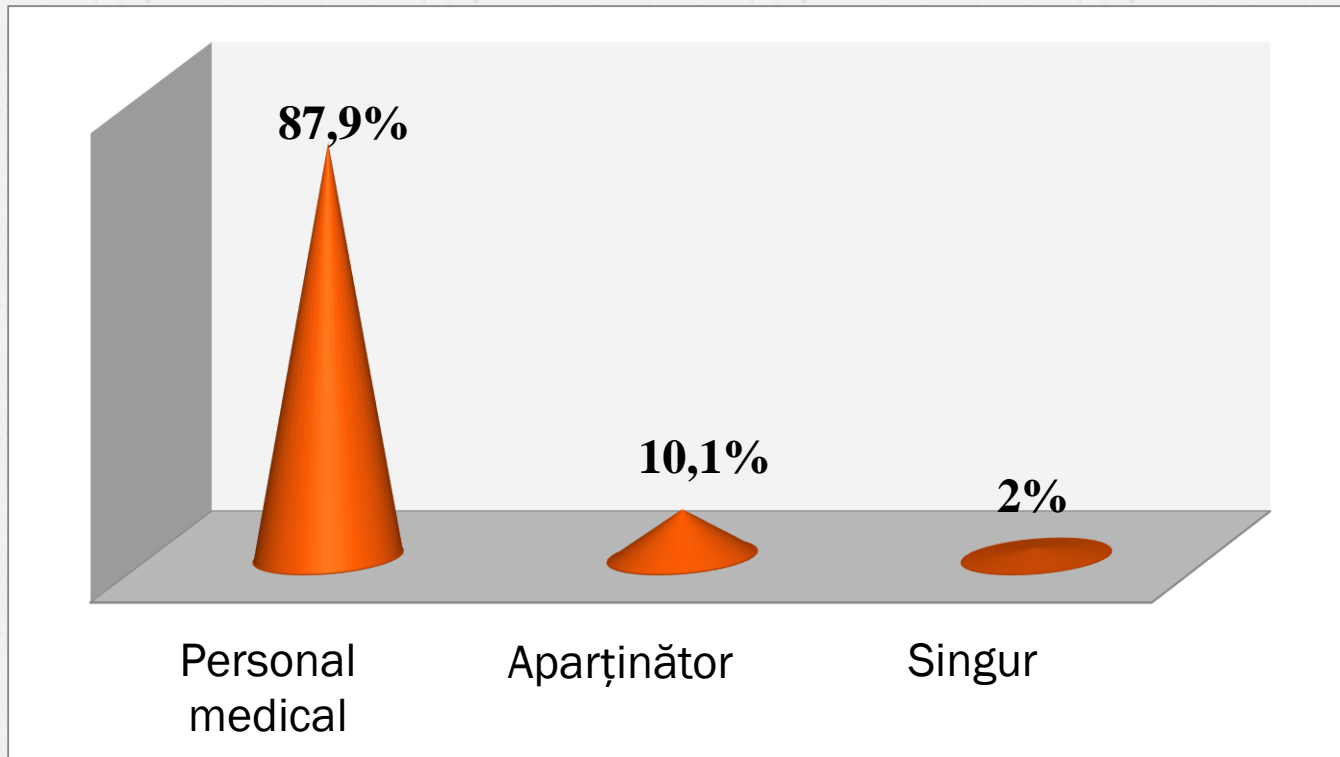




# Timpul de așteptare la internare



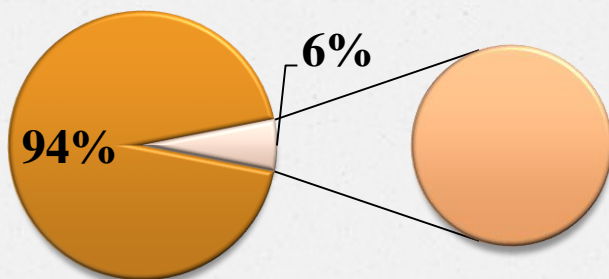
# Însoțirea pacientului către secție



# Informarea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului

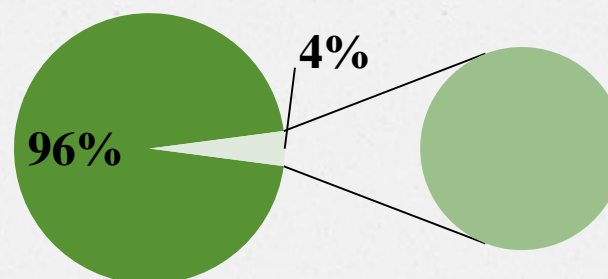
## Drepturi

■ DA ■ NU

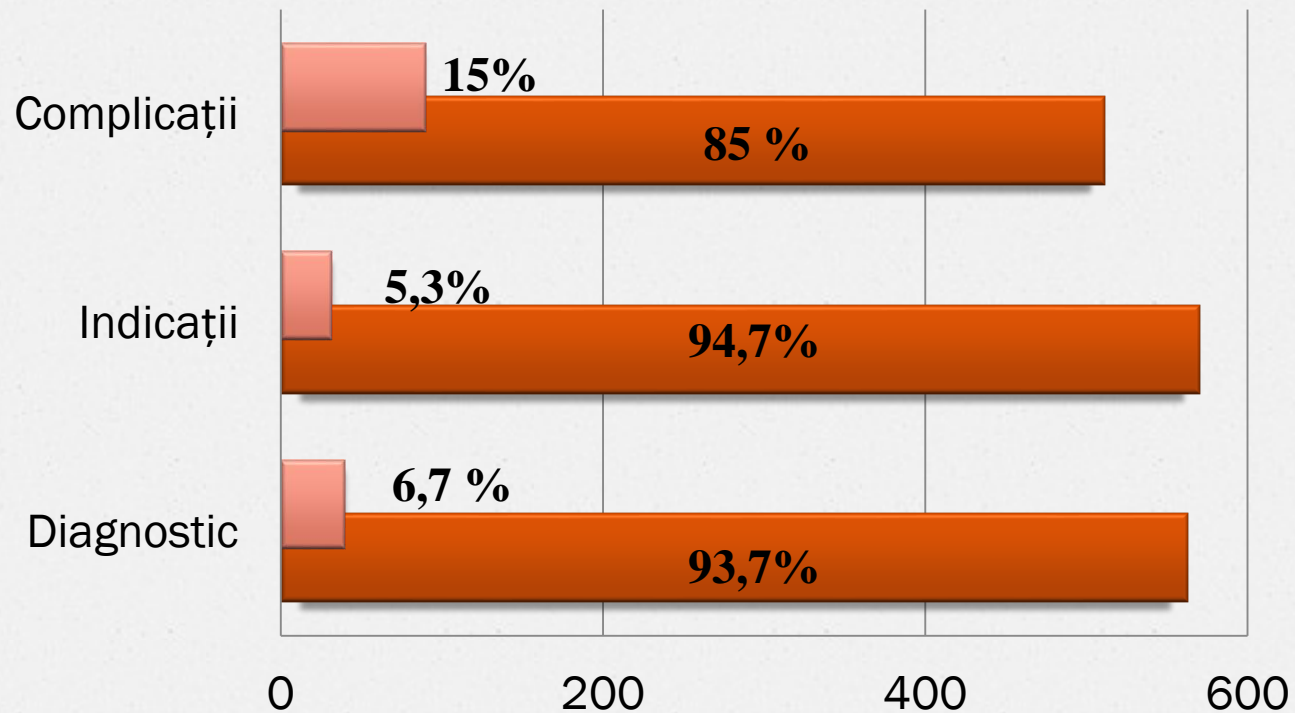


## Responsabilități

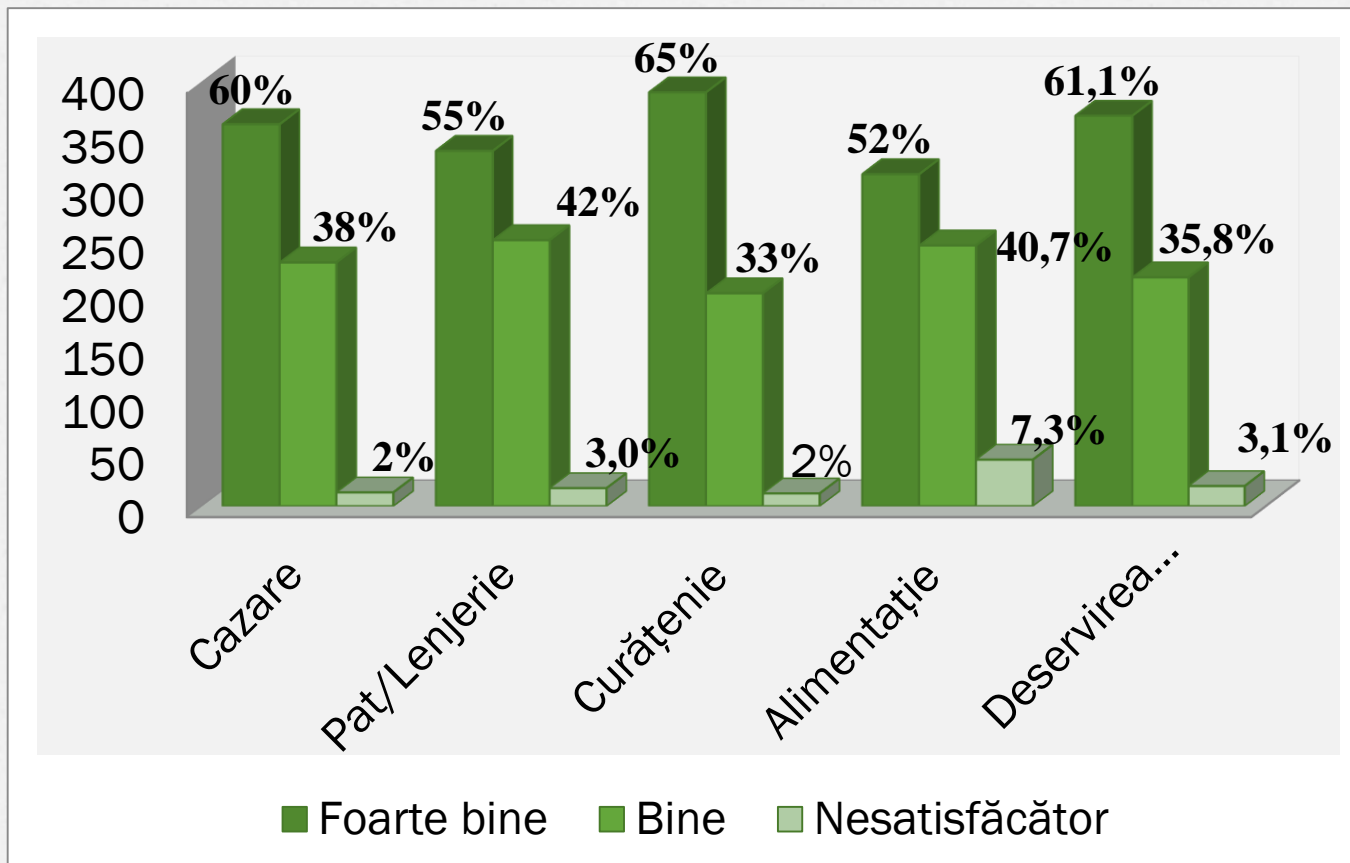
■ DA ■ NU



## Informarea cu privire la : diagnostic, indicații și complicații

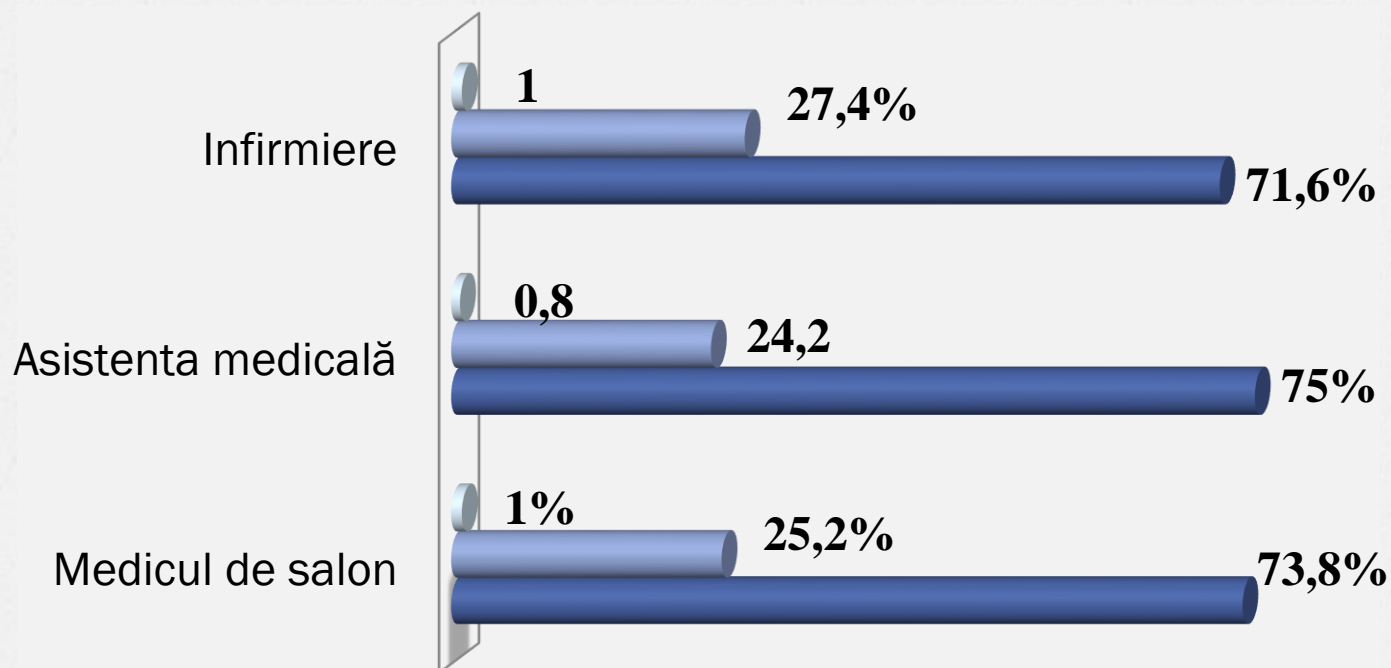


## Calificative pentru următoarele servicii



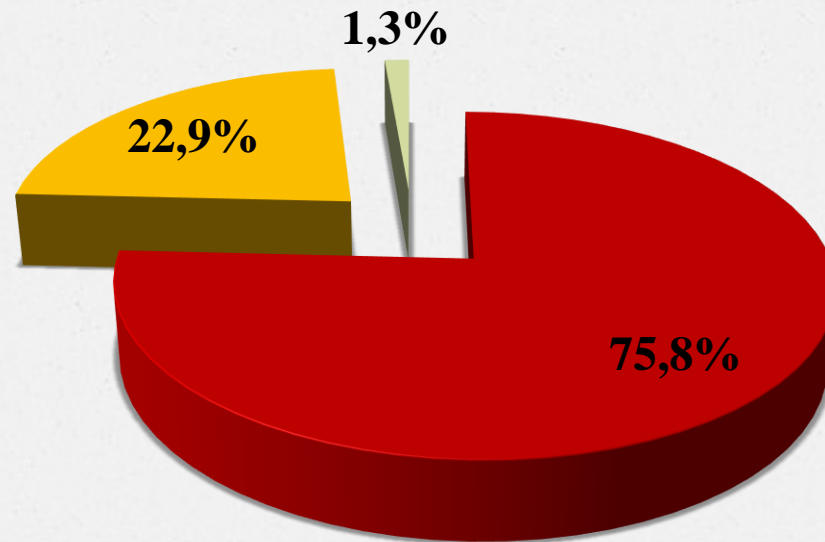
# Calitatea asistenței medicale acordate

■ Nesatisfăcător ■ Bine ■ Foarte bine

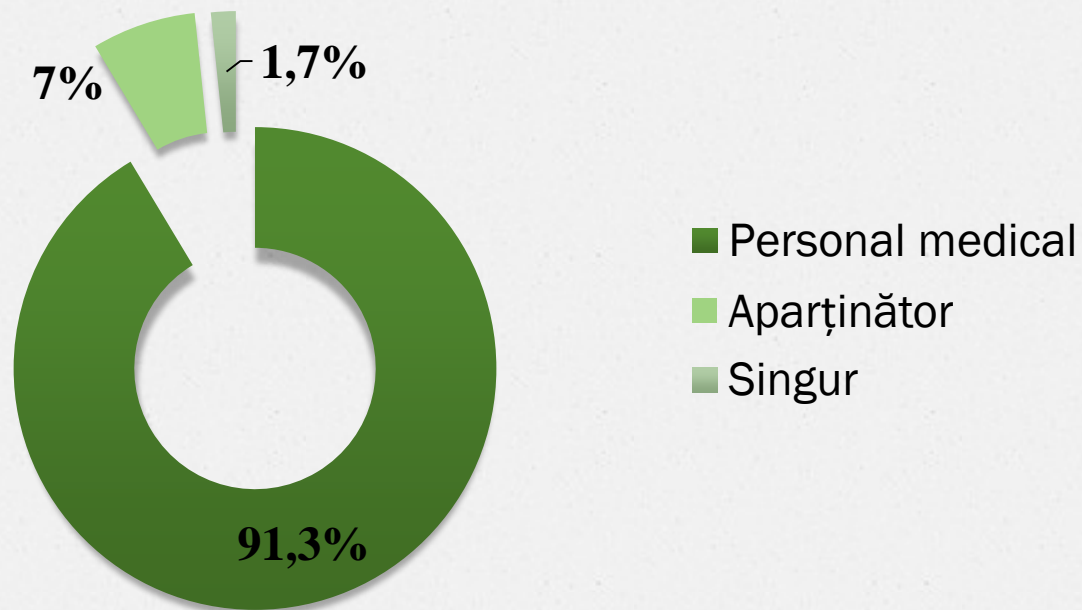


# Amabilitatea personalului medical

■ Foarte bine ■ Bine ■ Nesatisfăcătoare

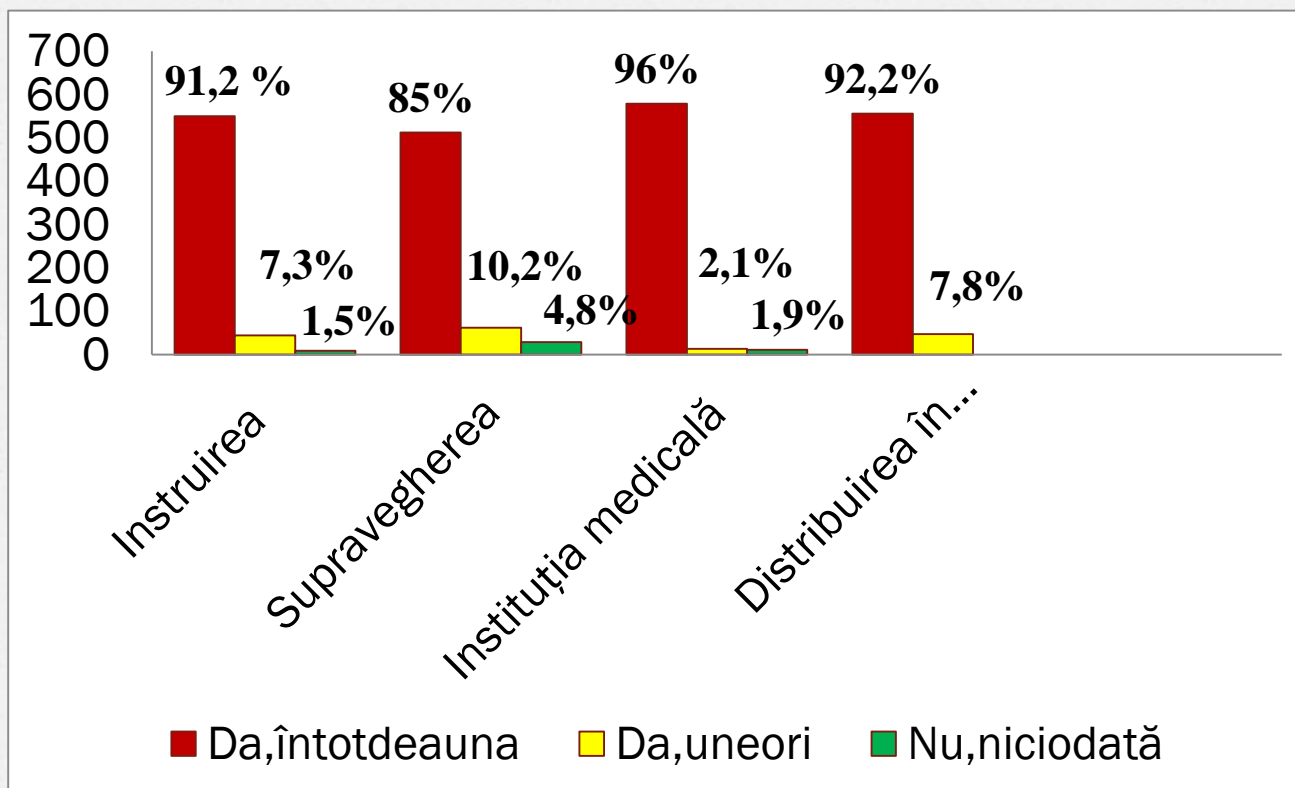


# Însoțirea pacientului la investigații

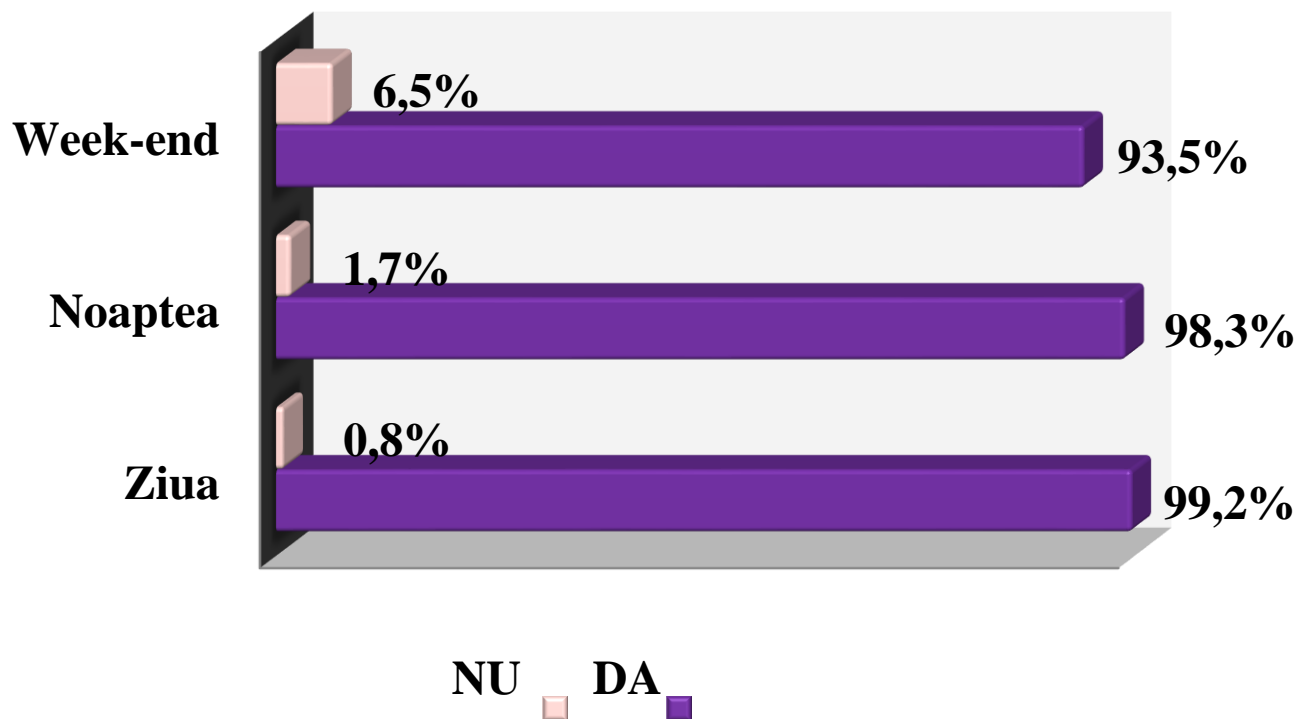




# Administrarea medicamentelor

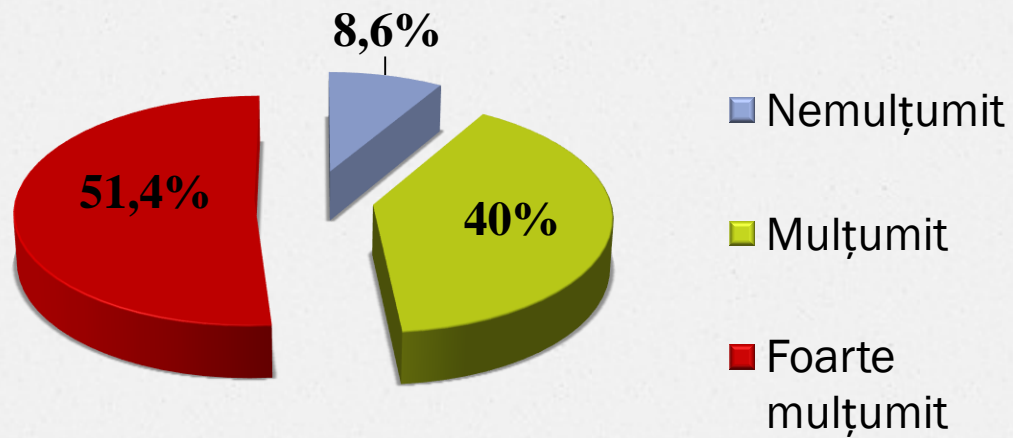


## Asistența medicală acordată în timpul : zilei, nopții și weekend





# Impresia generală

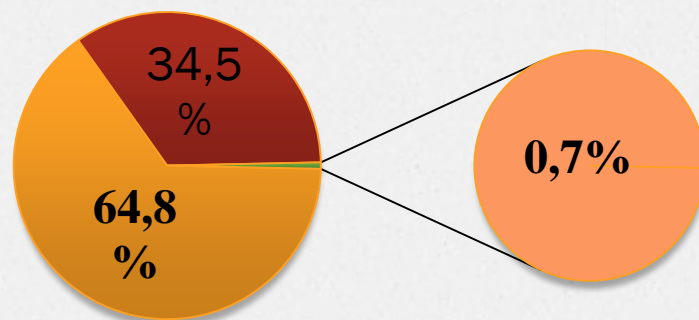


**Dacă ar fi necesar  
să vă reinternați,  
ați opta pentru  
același spital ?**



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

- Cert, DA
- Probabil, DA
- Categoriec, NU



# Respectarea drepturilor pacientului



1%

NU



DA

99%

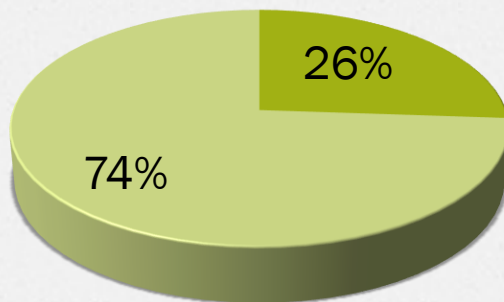


# Departament Medicină Urgentă (DMU)

## Total – 69 chestionare

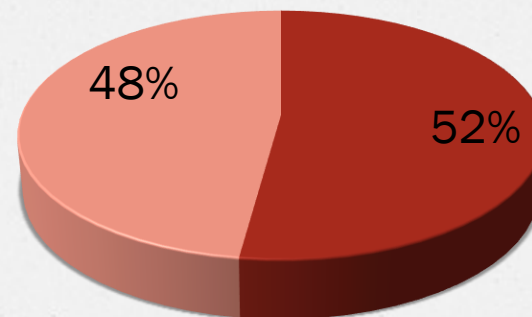
### Respondent

■ Pacient   ■ Aparținător



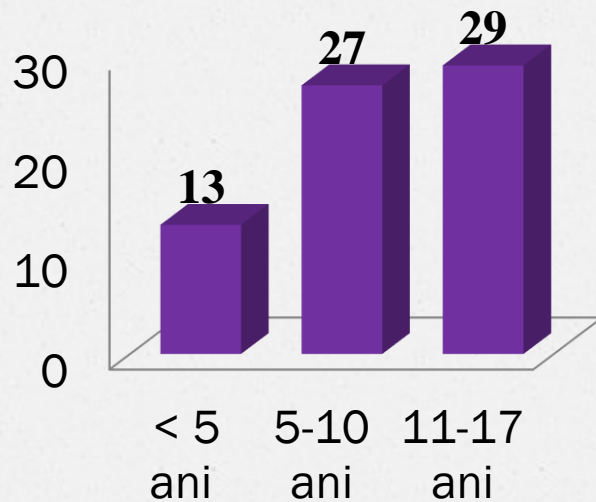
### Genul

■ Masculin   ■ Feminin

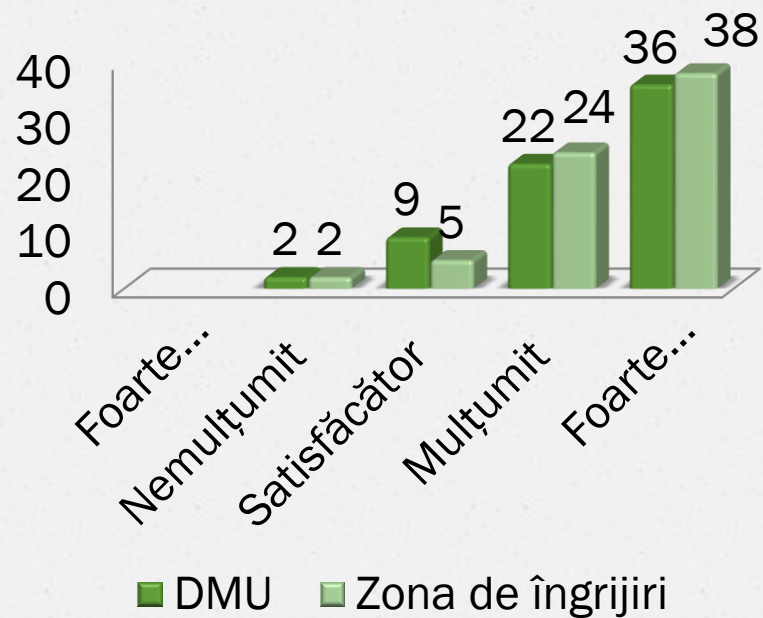


# Departament Medicină Urgentă

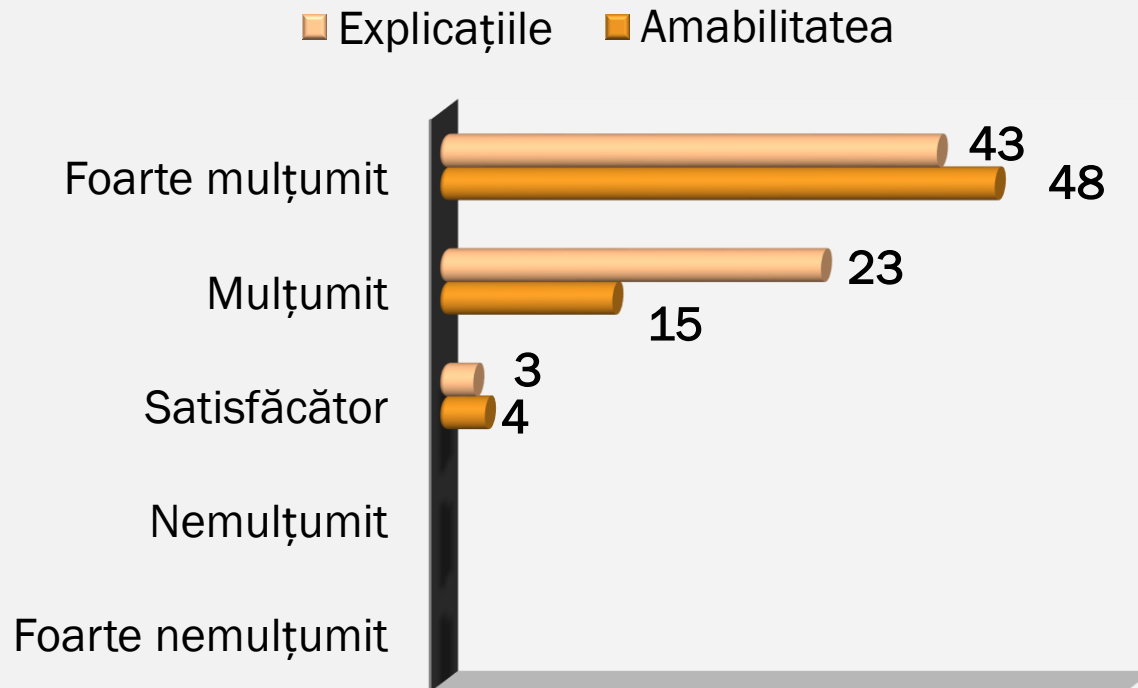
## Grupele de vîrstă



## Rapiditatea preluării pacientului la DMU/ în zona de îngrijiri

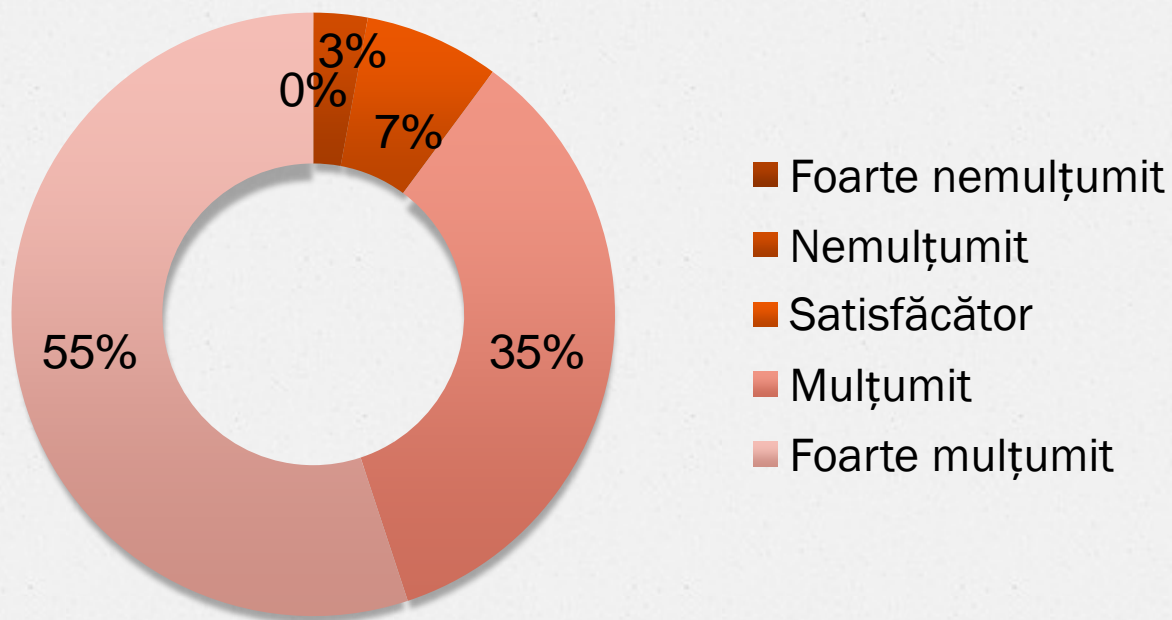


# Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la timpul de așteptare DMU

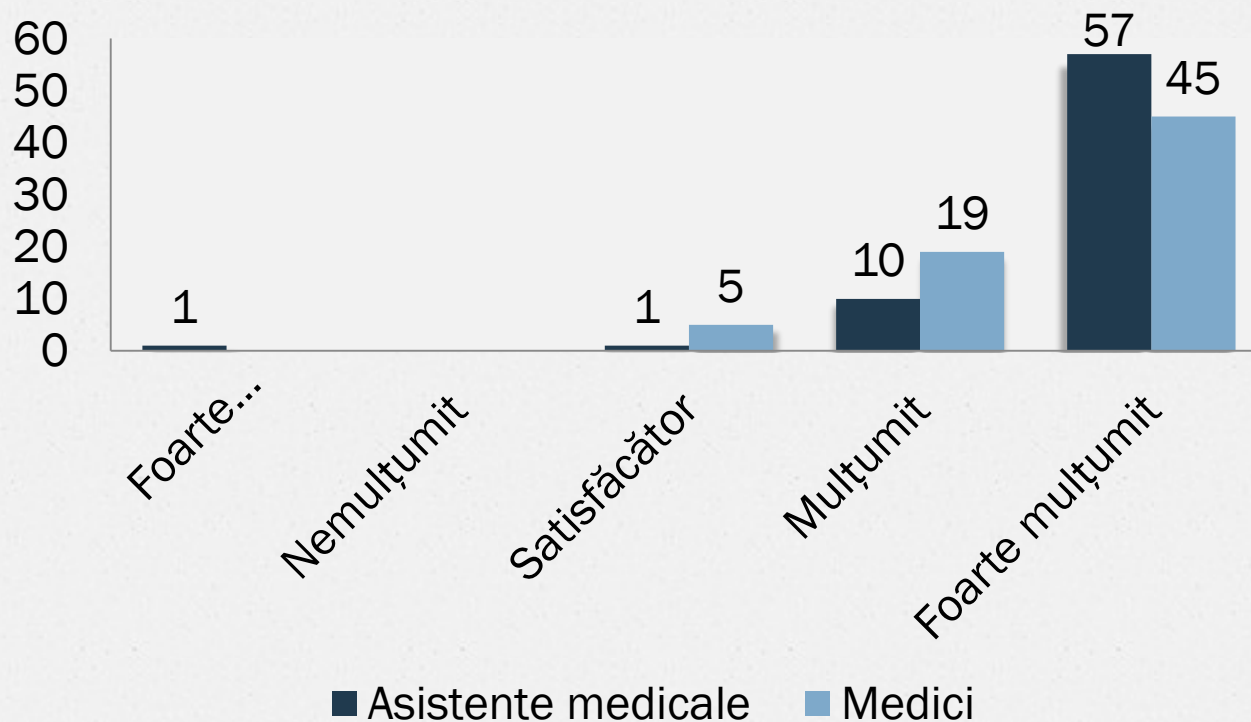




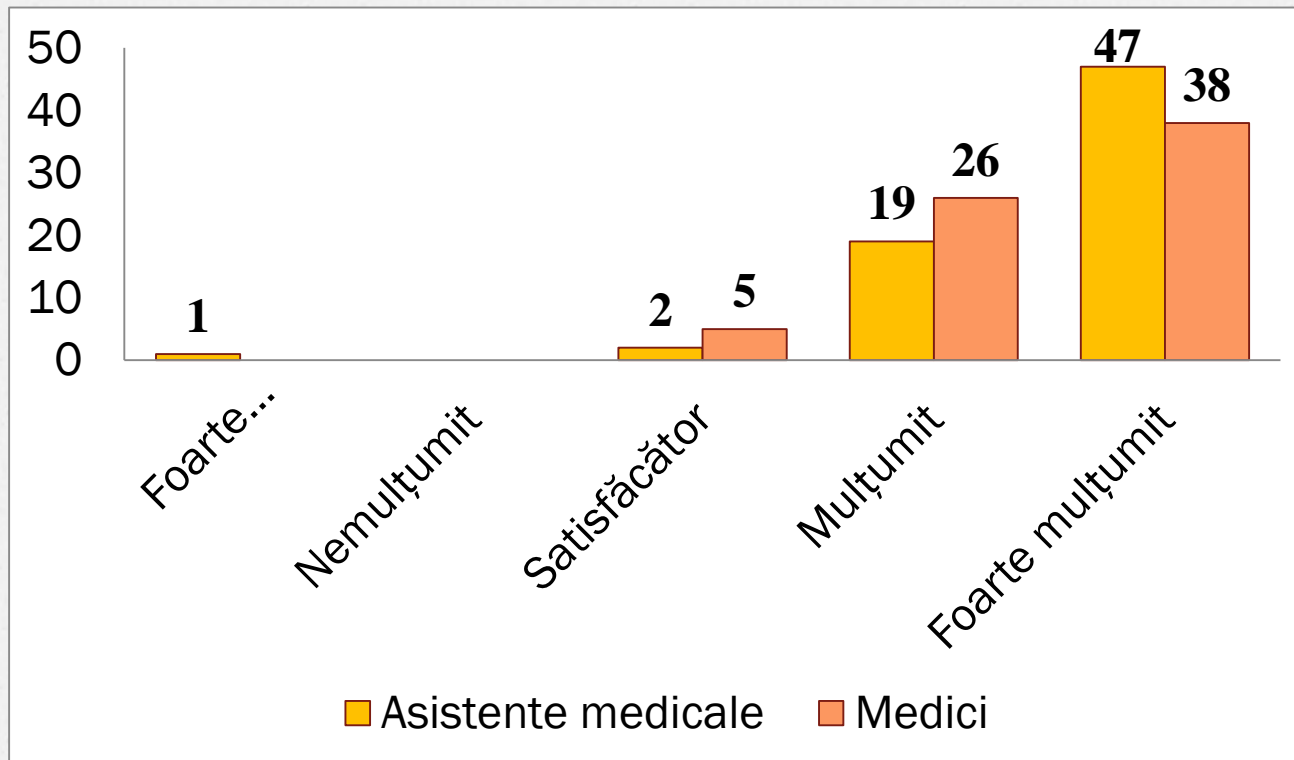
# Timpul de așteptare pînă la preluarea în zona de îngrijiri/tratament DMU



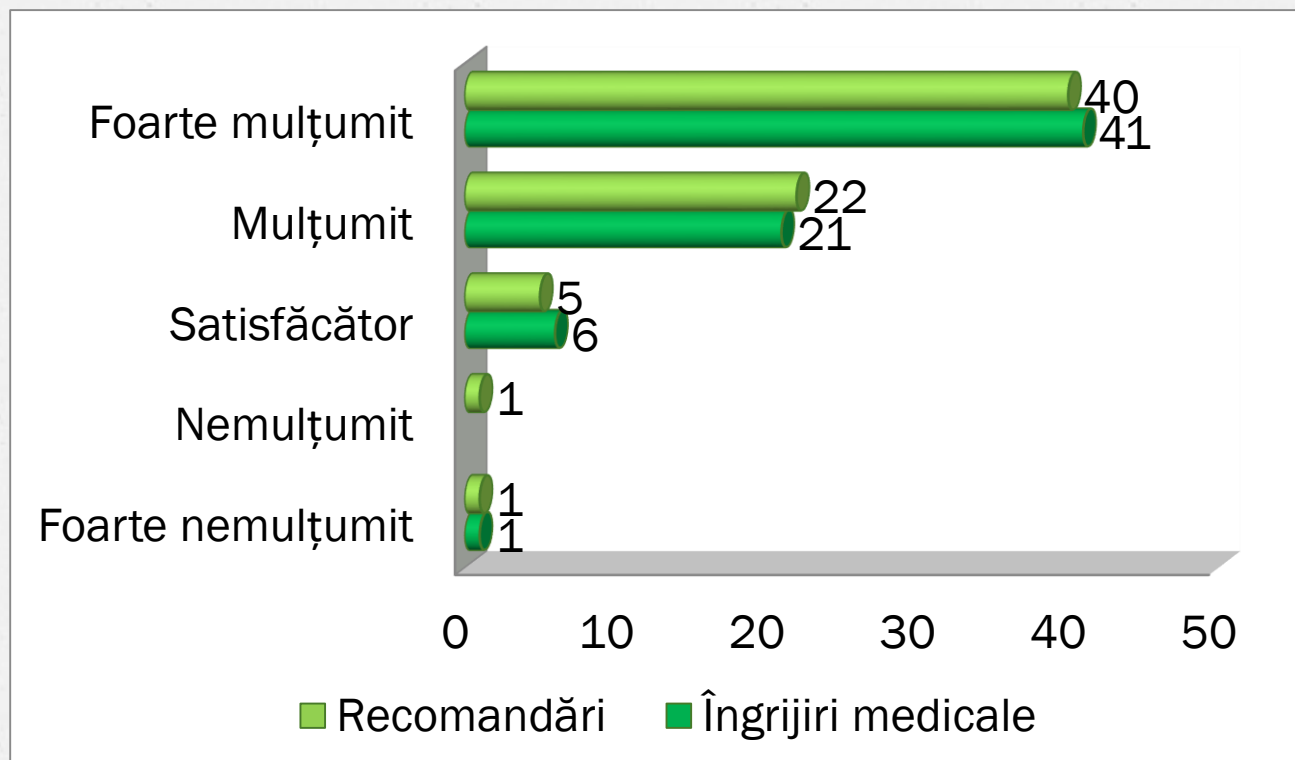
# Atitudinea și comportamentul asistentelor medicale și medicilor DMU



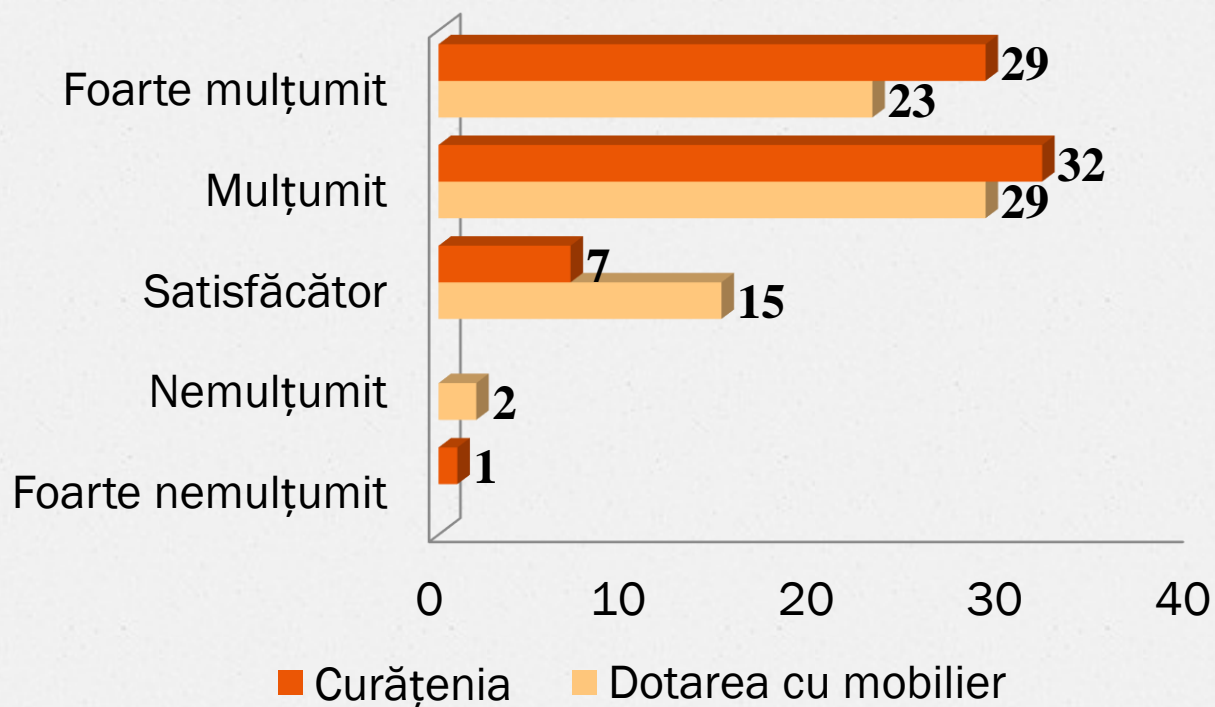
# Acordarea serviciilor medicale de către asistente medicale și medici DMU



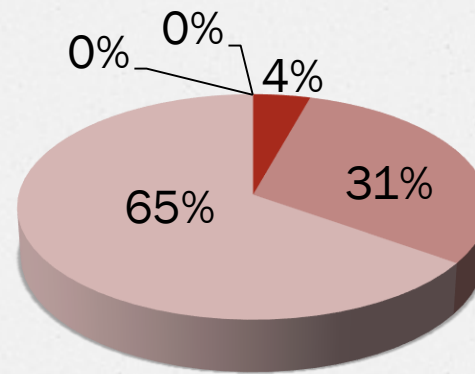
# Informațiile oferite de către personal privind îngrijirile și recomandări pe viitor DMU



## Dotarea cu mobilier și curățenia din cadru DMU



# Impresia generală DMU



- Foarte nemuțumit
- Nemuțumit
- Satisfăcător
- Mulțumit



# SUGESTII

**Îmbunătățirea condițiilor hoteliere ( ex. reparația geamurilor, tv, aer condiționat, plase antiinsecte;)**

**Permisuniunea vizitelor parinților/prieteni; plimbări la aer liber.**

**Îmbunătățirea calității asistenței medicale acordate în weekend.**

# ASPECTE POZITIVE



## Personal

- calificat
- dedicat
- responsabil

## DMU

- pozitiv
- calm
- reacție promptă

## Act medical

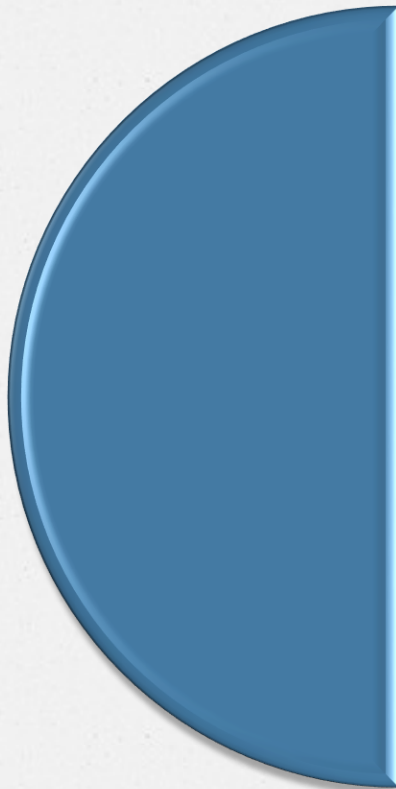
- calitativ





# CONCLUZII

- Comunicarea eventualelor complicații – scăzută : **85 %** însă este în creștere informarea despre diagnostic: **93,7 %**
- Cel mai înalt apreciat serviciu : curățenia - **65%**; cel mai puțin apreciat – alimentația – **52%**



**98,3 %** - în creștere asistența medicală acordată noaptea și în weekend **93,5 %**

**91,4%** - impresia generală a fost evaluată cu calificativul “mulțumit și foarte mulțumit”

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

- **64,8 %** dintre pacienți ar opta cert pentru spitalizare repetată



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

**MULȚUMESC  
PENTRU ATENȚIE !**