

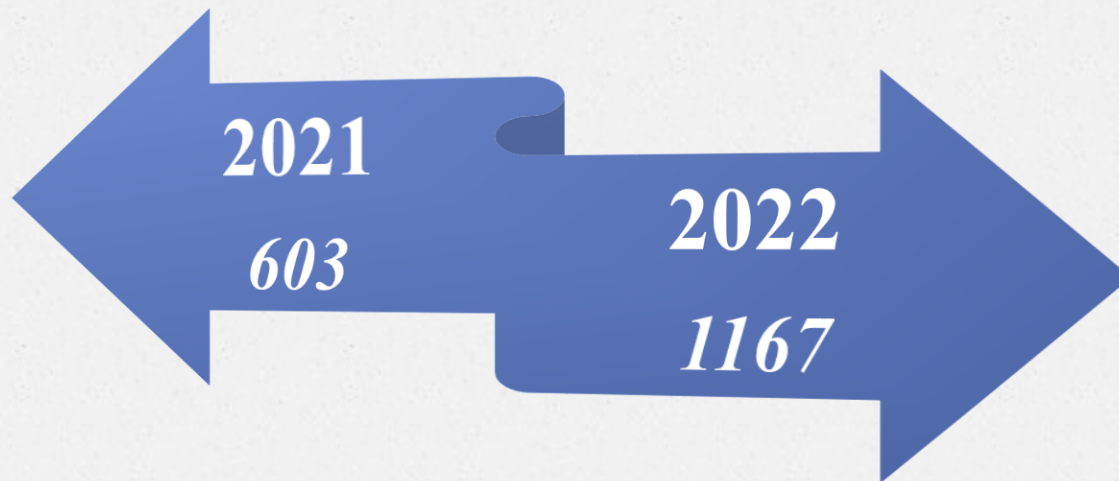
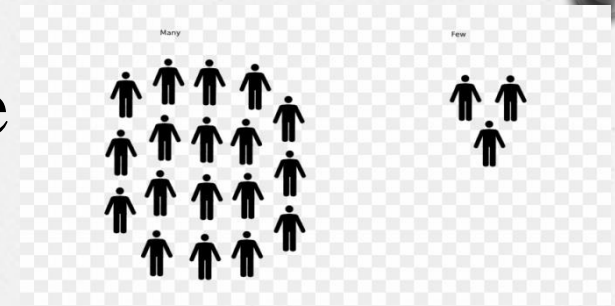
EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR Anul 2022 Trimestrul I-II

 **Spitalul Clinic
Municipal De Copii**
Valentin Ignatenco

patient
satisfaction

**Realizat : Capestru Elena, Medic
Pediateru, DMU
Chioseca Lilia : Președintele Consiliului
Calității**

Numărul de Chestionare Evaluate

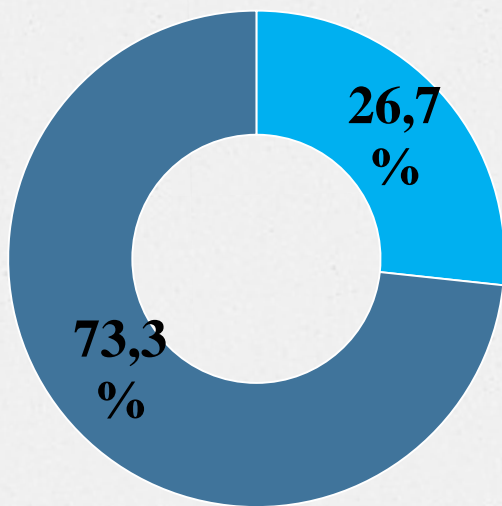


Repartizarea Numărului de Chestionare pe Secții Total 633

Secții	Trimestrul II 2022
Pediatrie 1	47
Pediatrie 2	80
Pediatrie 3	56
Psihoneurologie	50
Nefrologie	13
Chirurgie	64
Traumatologie/Neurochirurgie 1	47
Traumatologie 2	79
Urologie	56
ORL	126
RTI	15

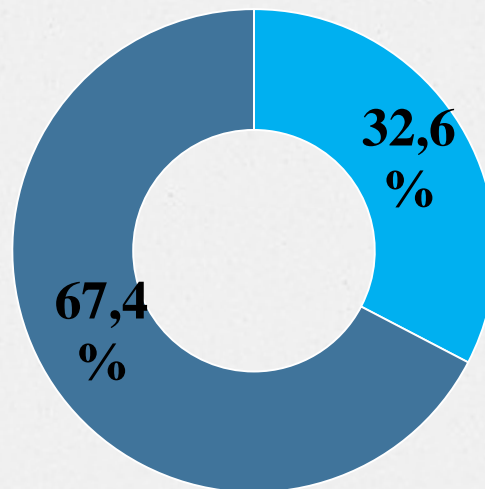
Respondent

■ Pacient ■ Apatrinător



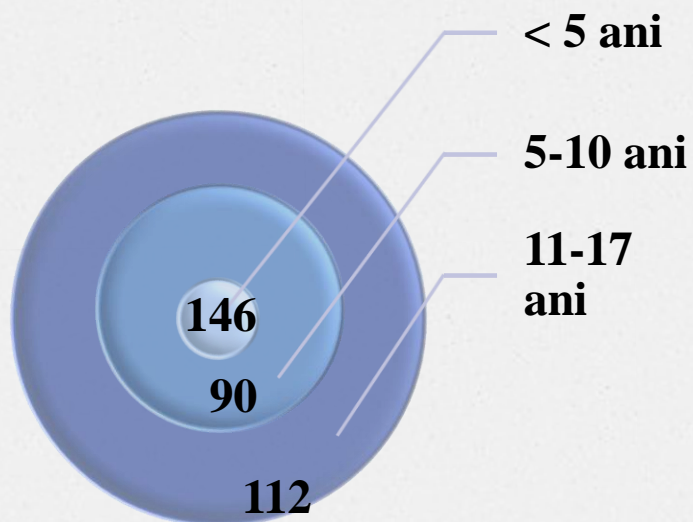
2021

■ Pacient ■ Apatrinător

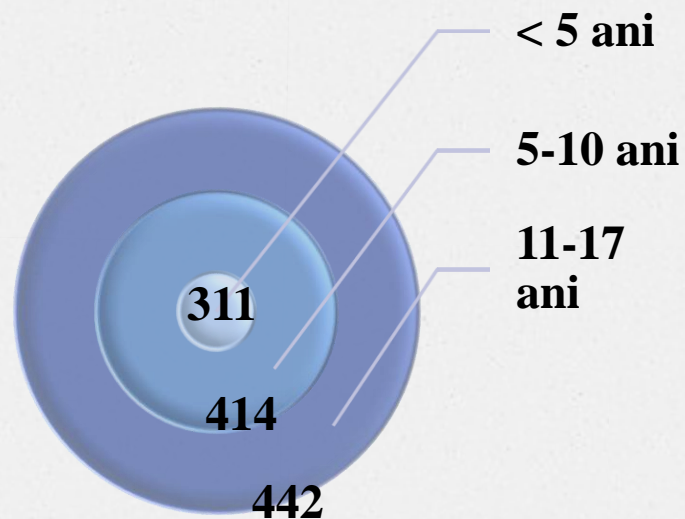


2022

Repartizarea pacienților pe grupe de vîrste :

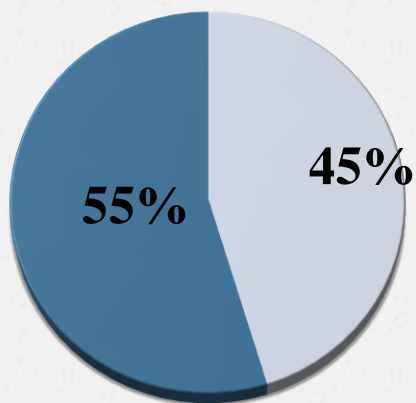


2021



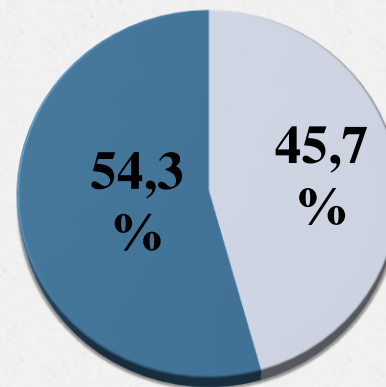
2022

Repartizarea pacienților conform genului



2021

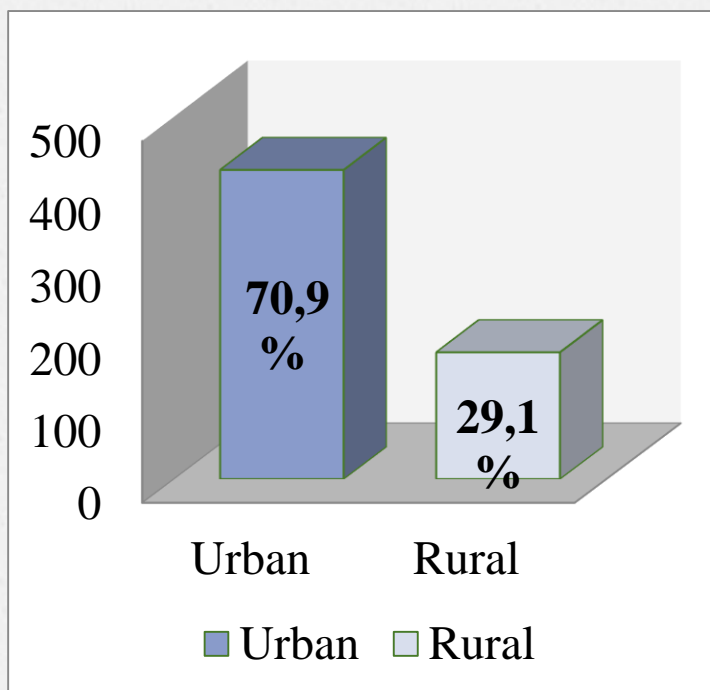
■ Masculin
■ Femenin



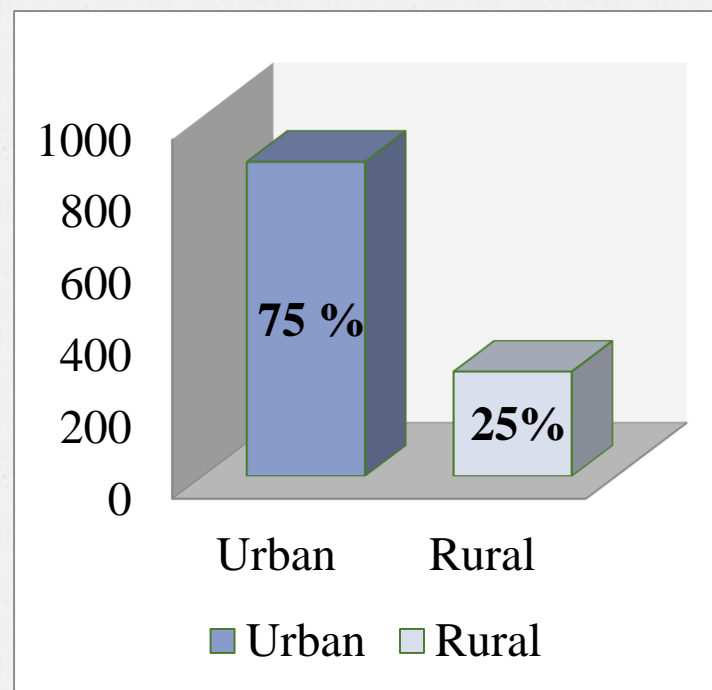
2022

■ Masculin
■ Femenin

Mediul de Proveniență

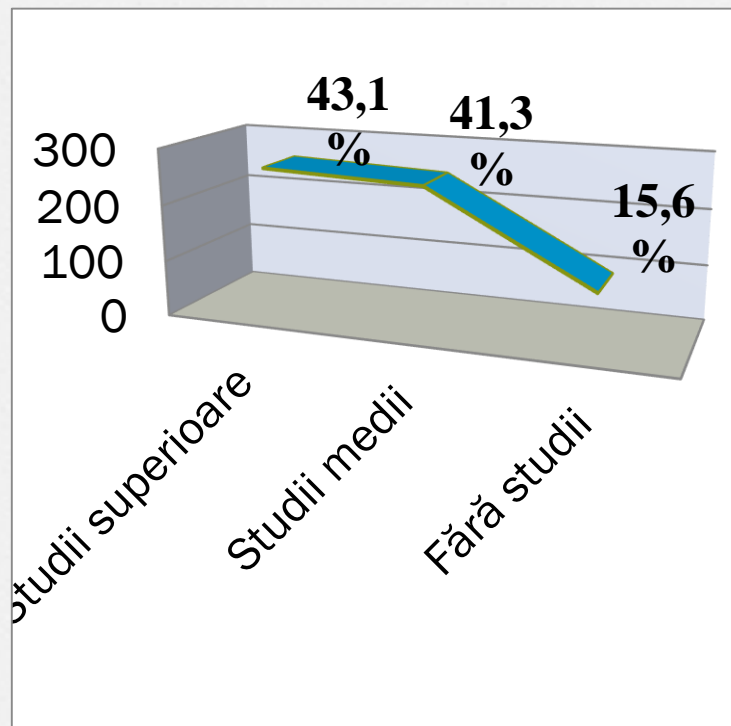


2021

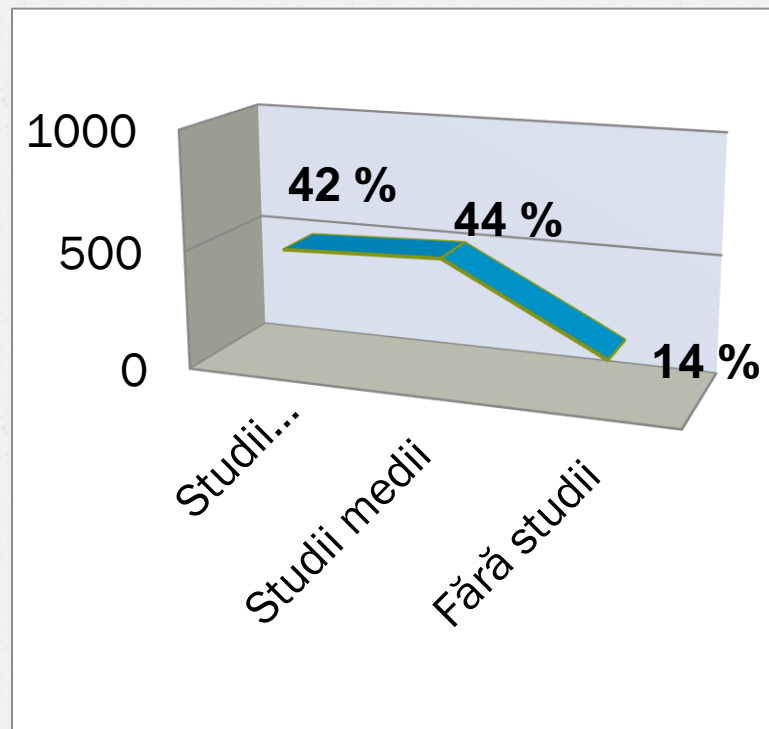


2022

Gradul de pregătire profesională

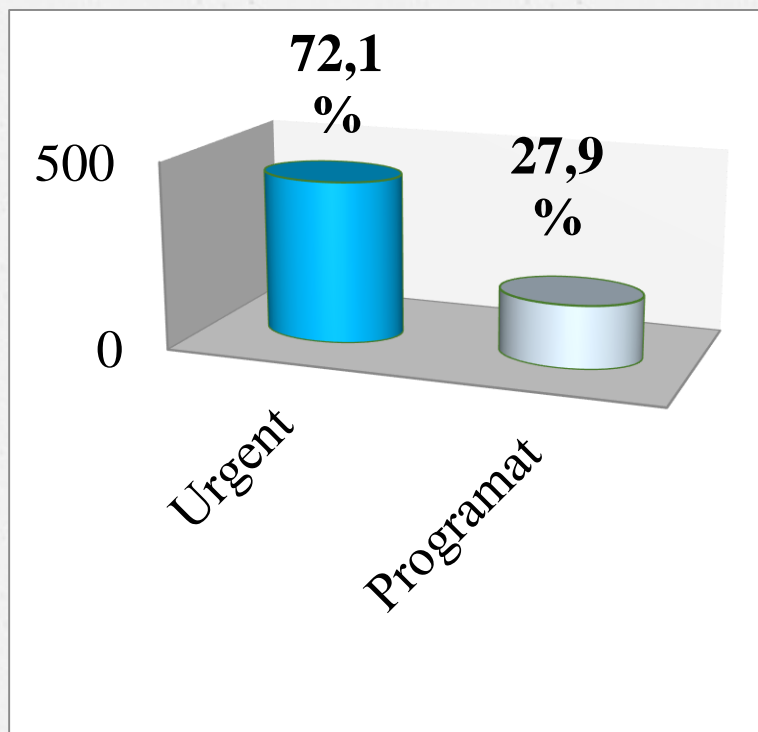


2021

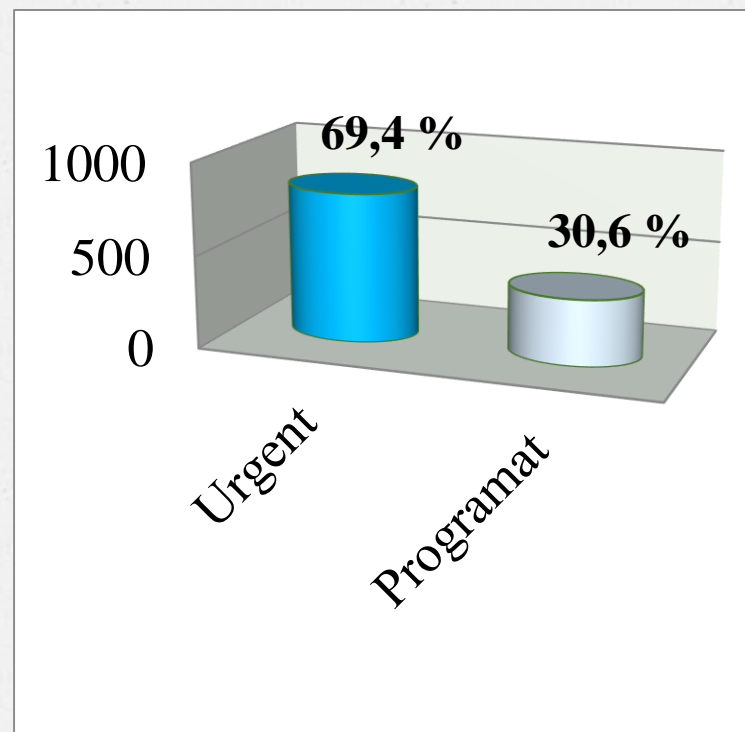


2022

Modalitatea Internării

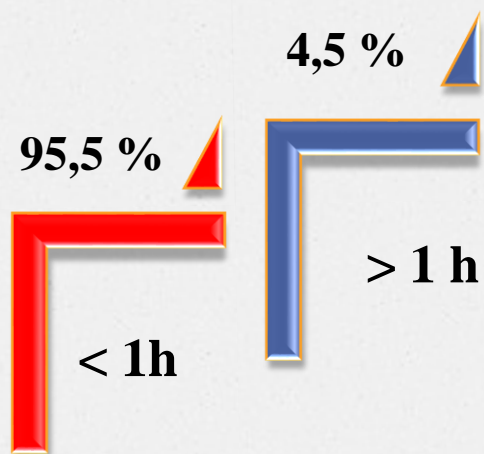


2021

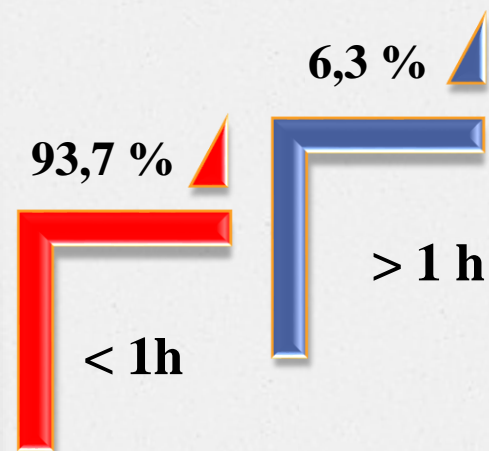


2022

Timpul de așteptare la internare

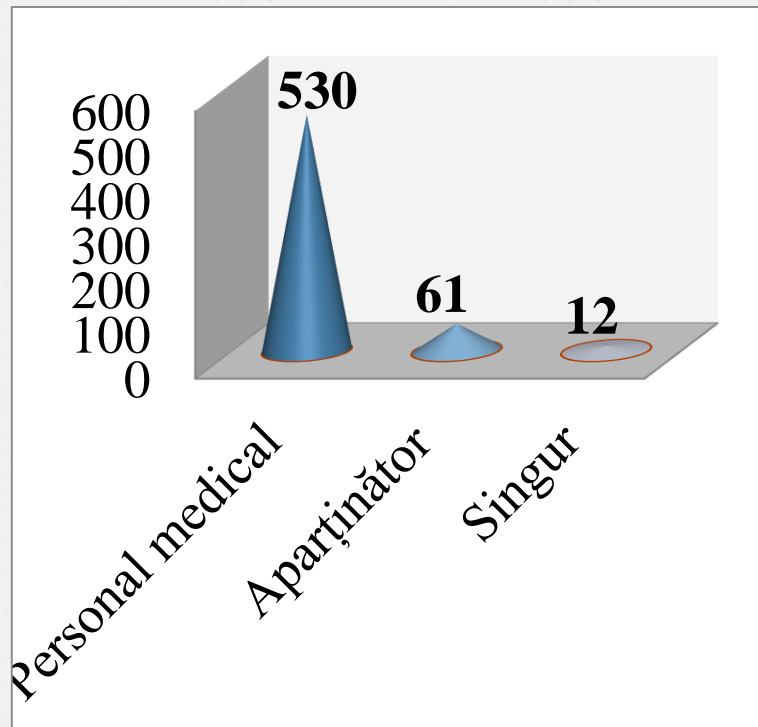


2021

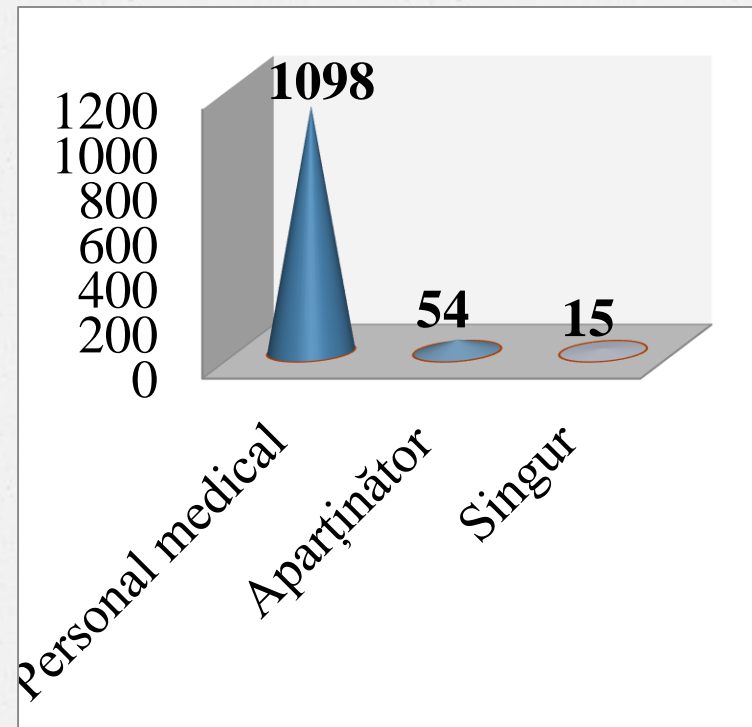


2022

Însoțirea pacientului către secție



2021

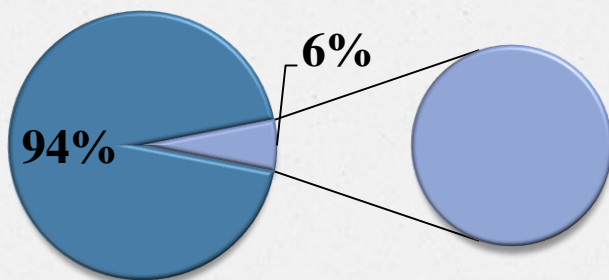


2022

Informarea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului

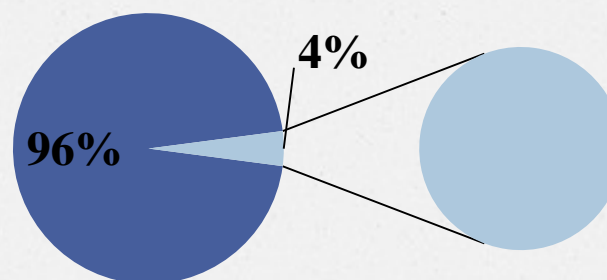
Drepturi

■ DA ■ NU



Responsabilități

■ DA ■ NU

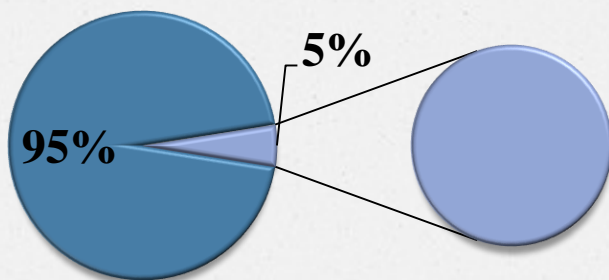


2021

Informarea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului

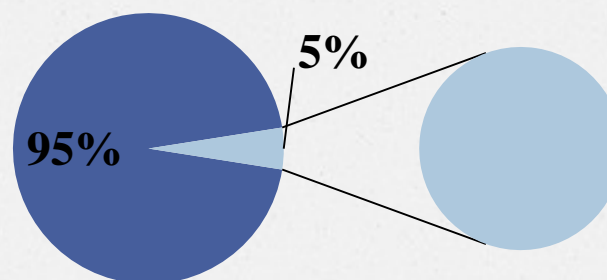
Drepturi

■ DA ■ NU



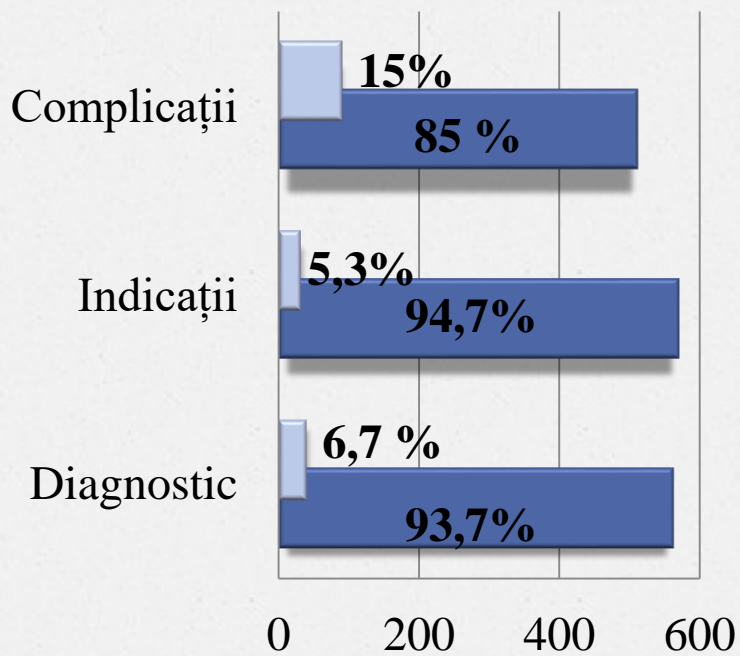
Responsabilități

■ DA ■ NU

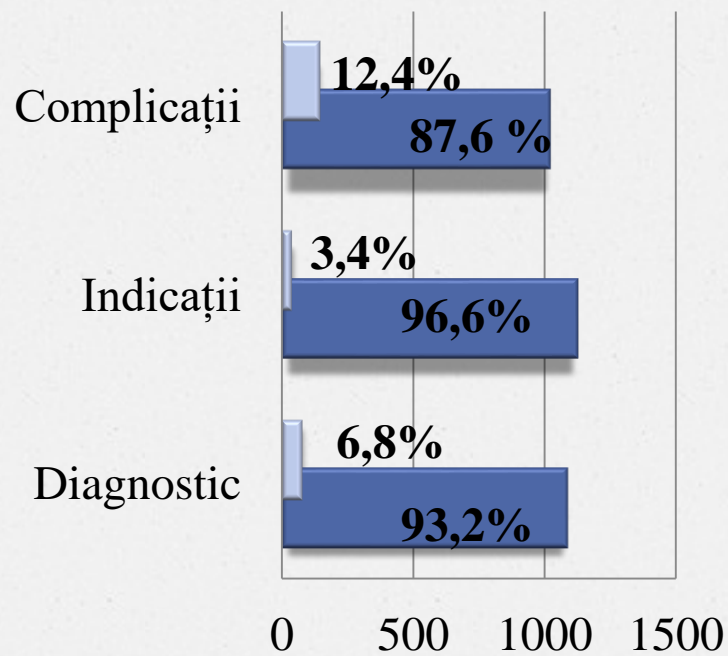


2022

Informarea cu privire la : diagnostic, indicații și complicații

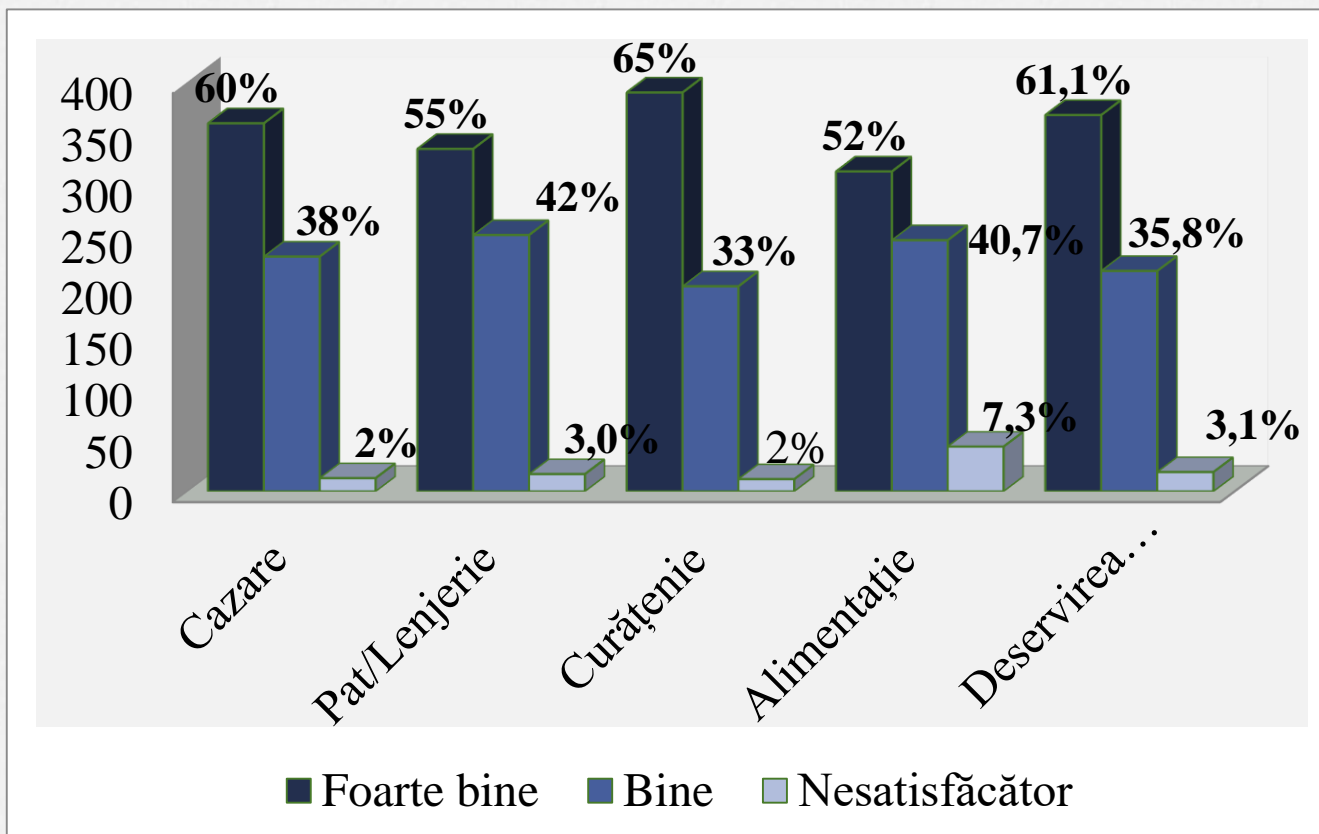


2021



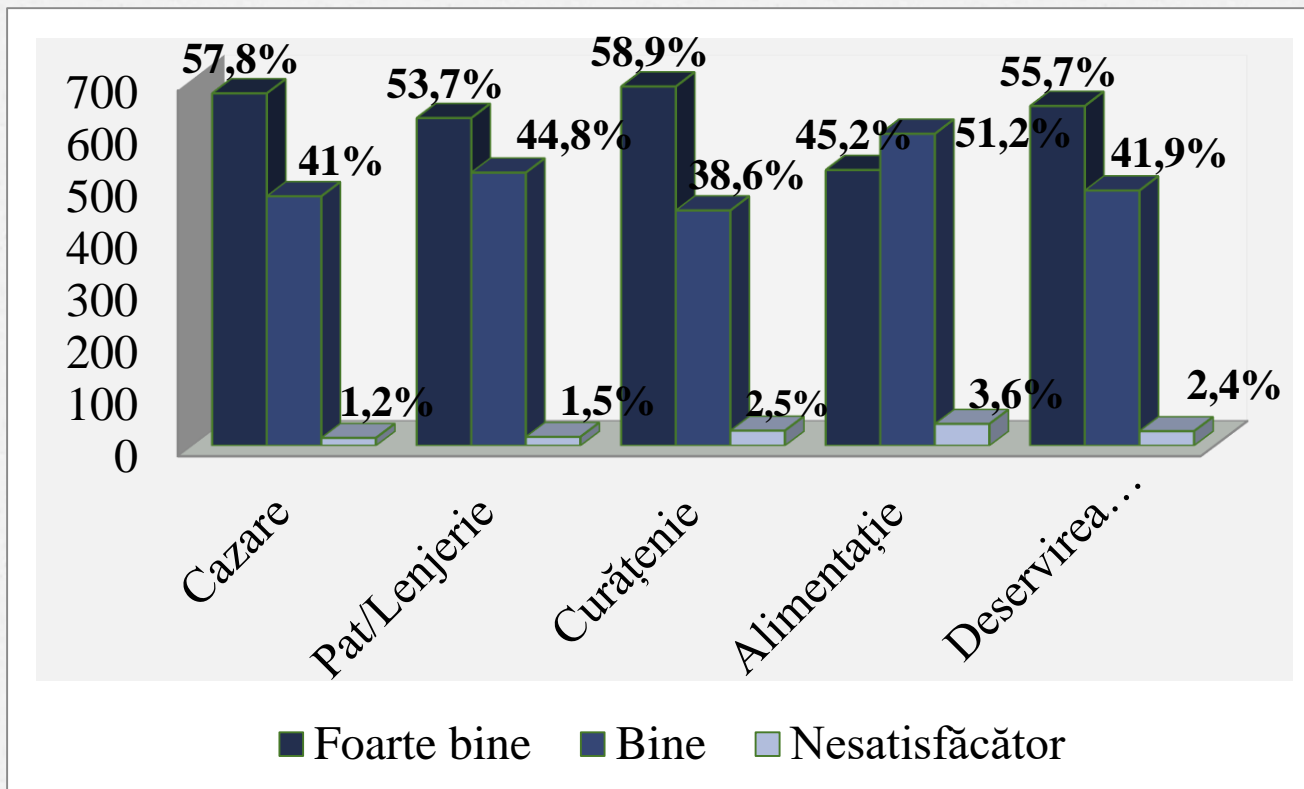
2022

Calificative pentru următoarele servicii



2021

Calificative pentru următoarele servicii



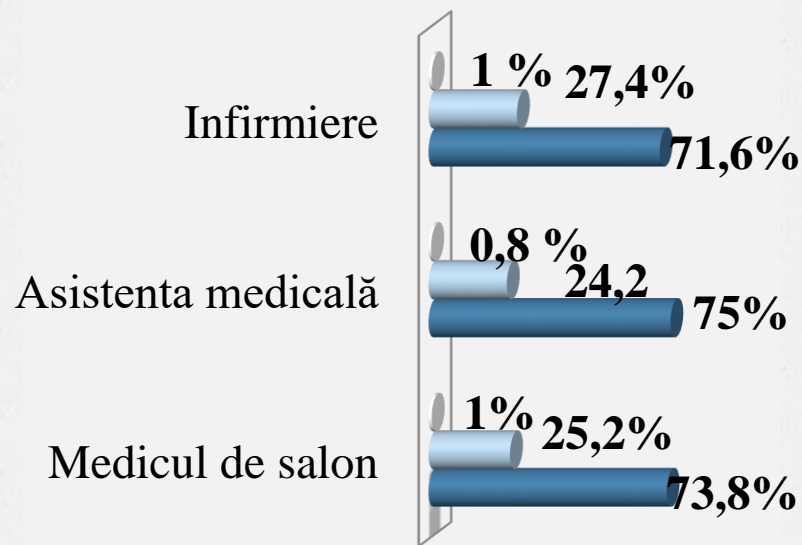
2022

Calitatea asistenței medicale acordate

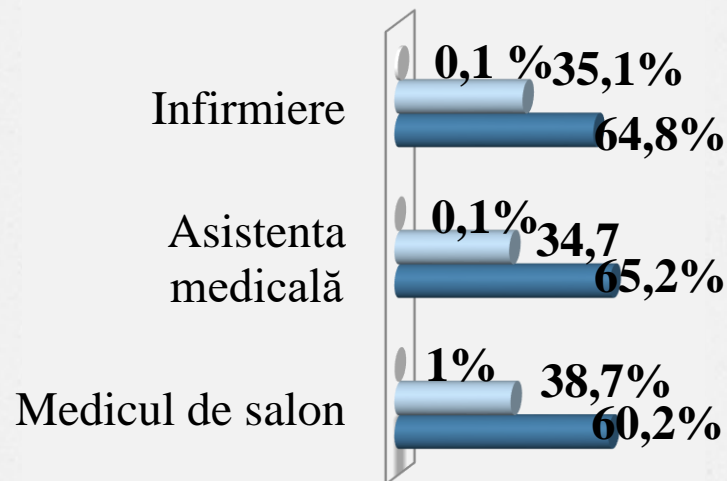
■ Nesatisfăcător ■ Bine ■ Foarte bine

■ Nesatisfăcător ■ Bine

■ Foarte bine

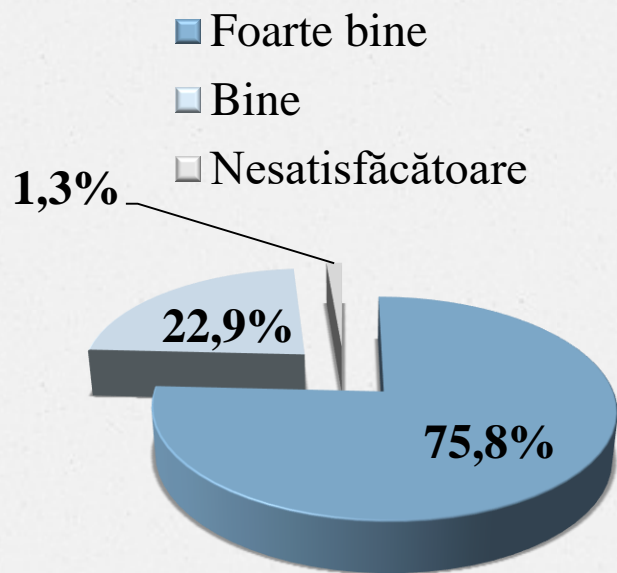


2021

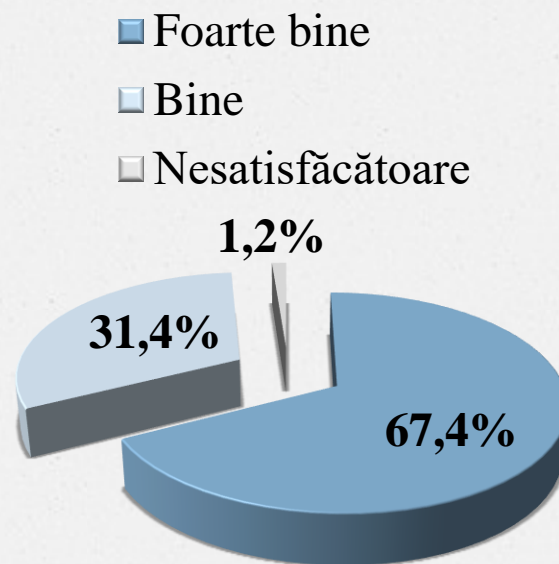


2022

Amabilitatea personalului medical

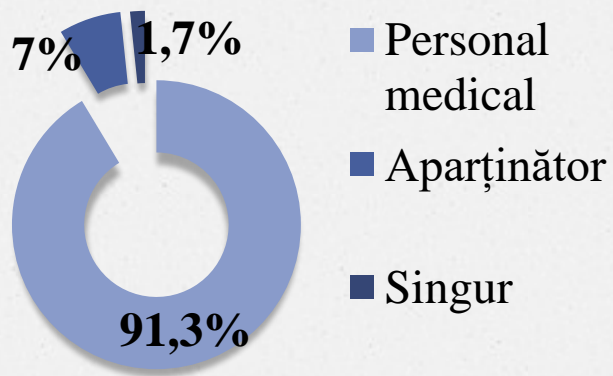


2021

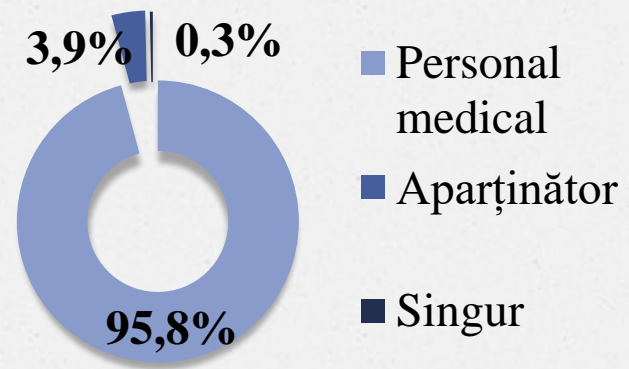


2022

Însoțirea pacientului la investigații

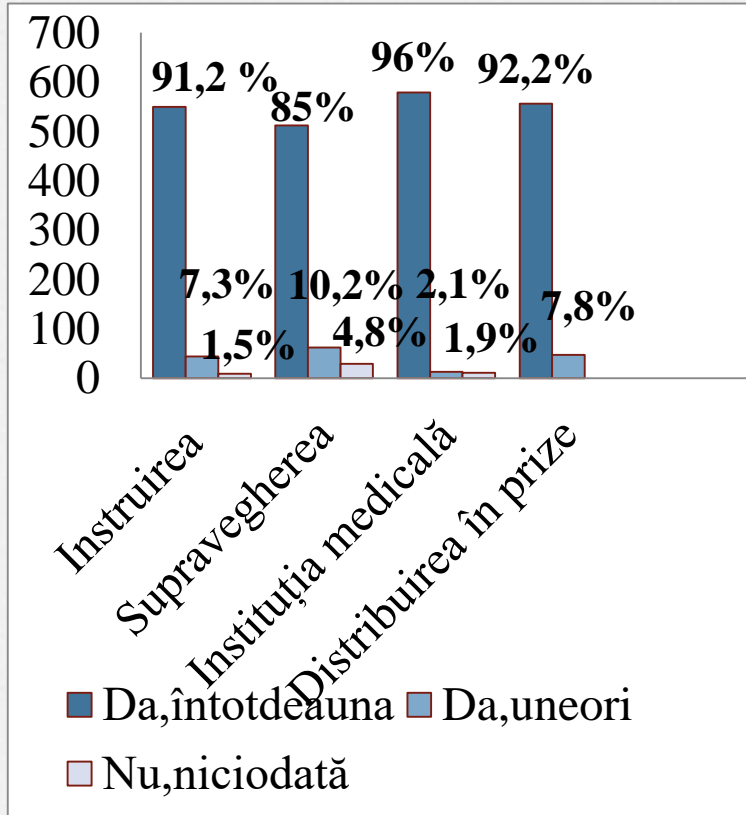


2021

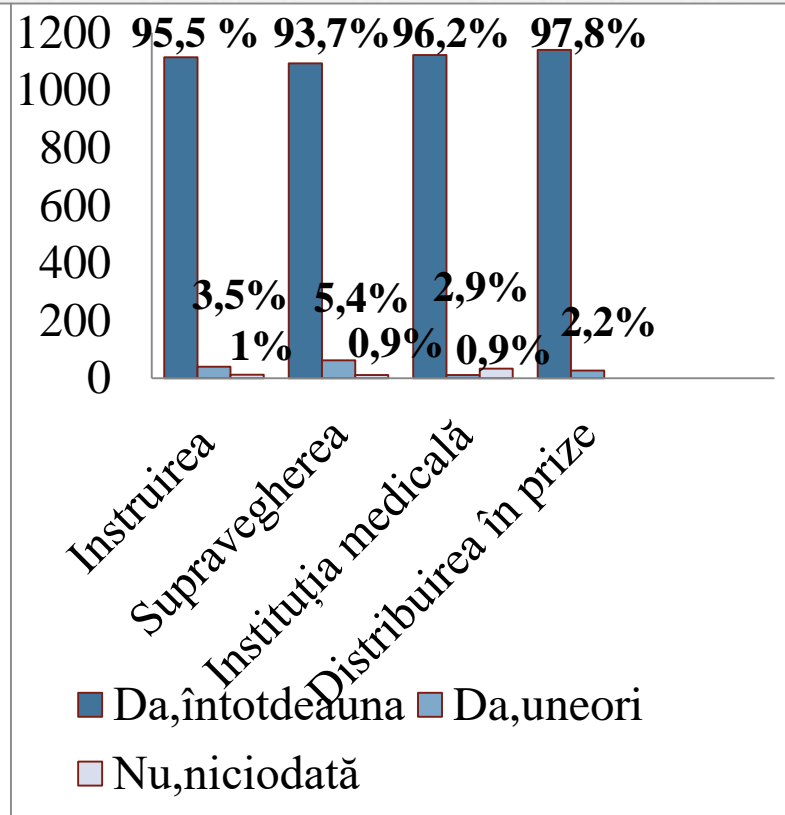


2022

Administrarea medicamentelor pe cale orală

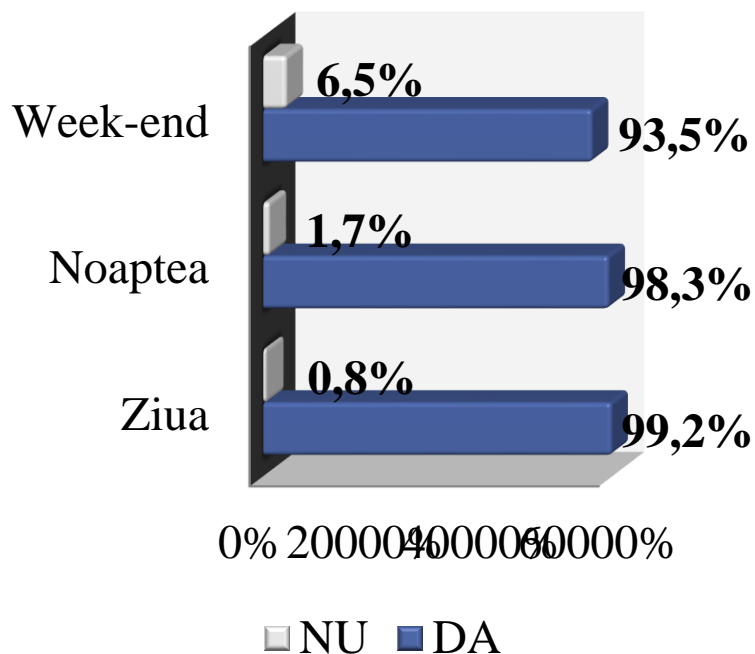


2021

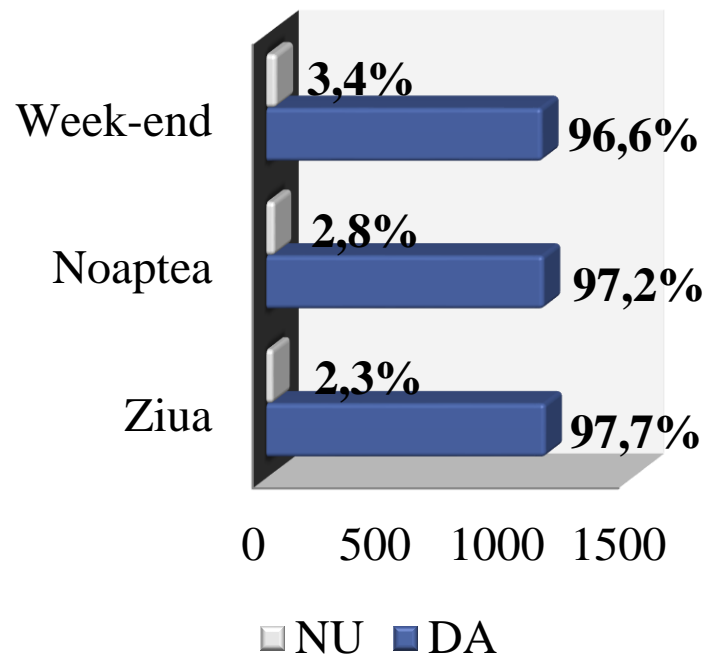


2022

Asistența medicală acordată în timpul : zilei, nopții și weekend



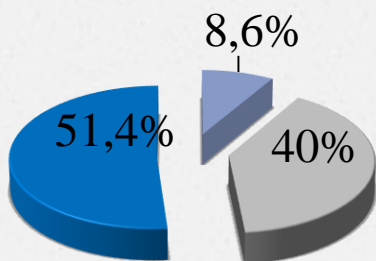
2021



2022



Impresia generală

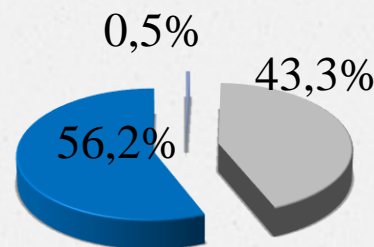


■ Nemulțumit

■ Mulțumit

■ Foarte mulțumit

2021



■ Nemulțumit

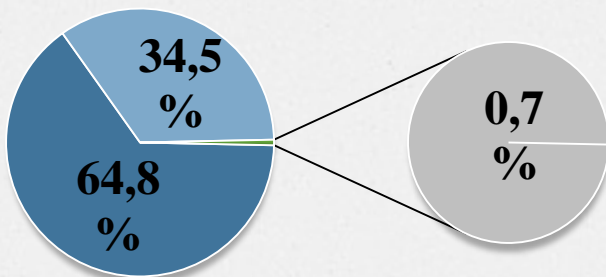
■ Mulțumit

■ Foarte mulțumit

2022

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

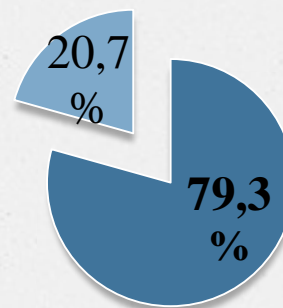
- Cert, DA
- Probabil, DA
- Categoriec, NU



2021

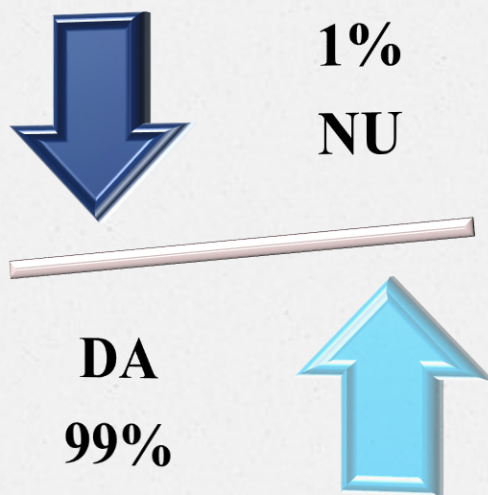


- Cert, DA
- Probabil, DA

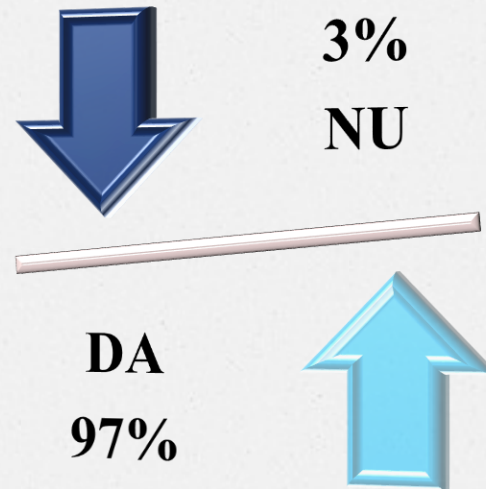


2022

Respectarea drepturilor pacientului



2021



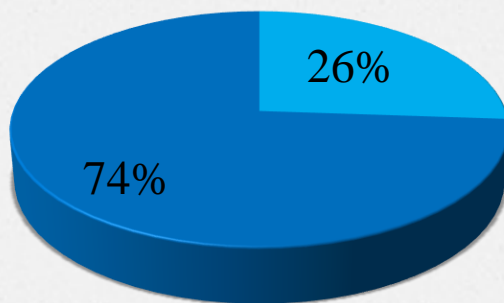
2022



Departament Medicină Urgentă (DMU) Total – 145 chestionare

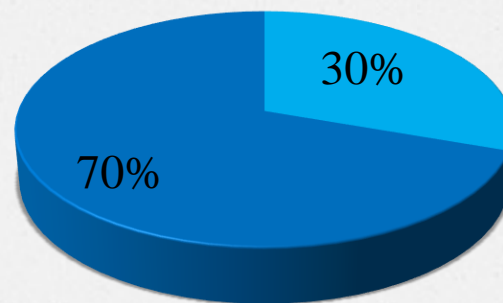
Respondent

■ Pacient ■ Apatrinător



2021

■ Pacient ■ Apatrinător

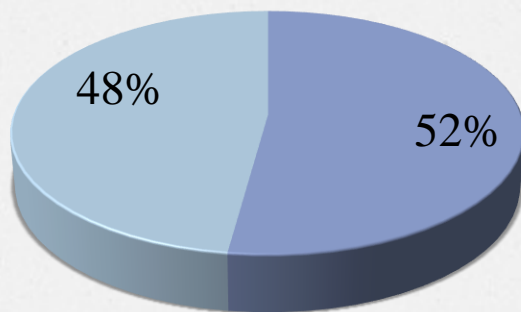


2022

Departament Medicină Urgentă (DMU)

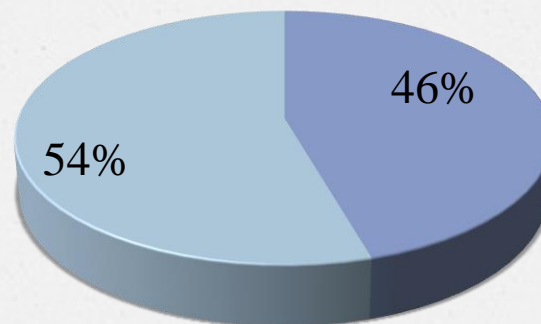
Genul

■ Masculin ■ Feminin



2021

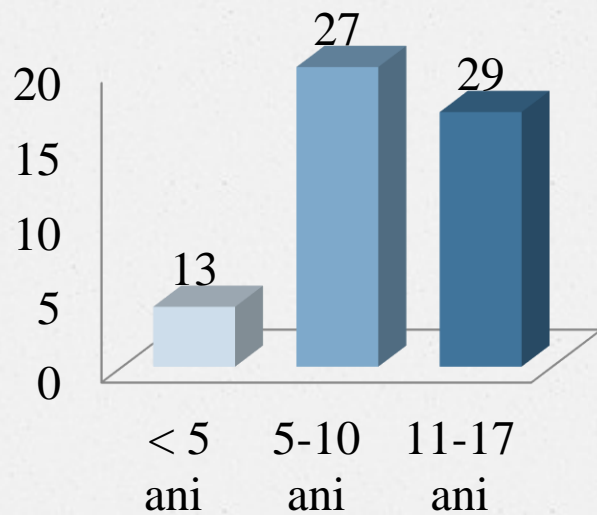
■ Masculin ■ Feminin



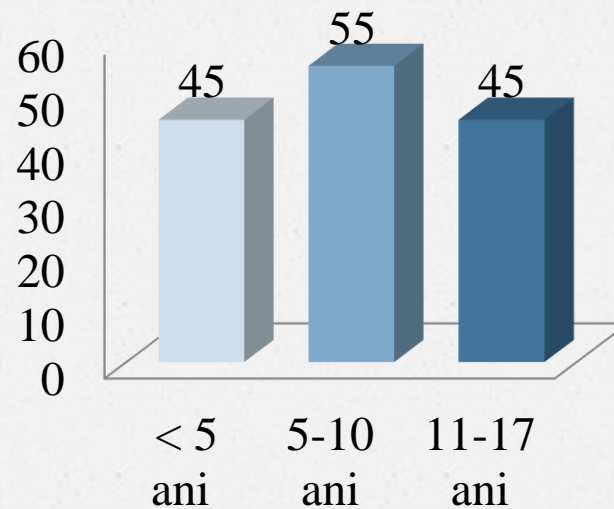
2022

Departament Medicină Urgentă

Grupele de vîrstă

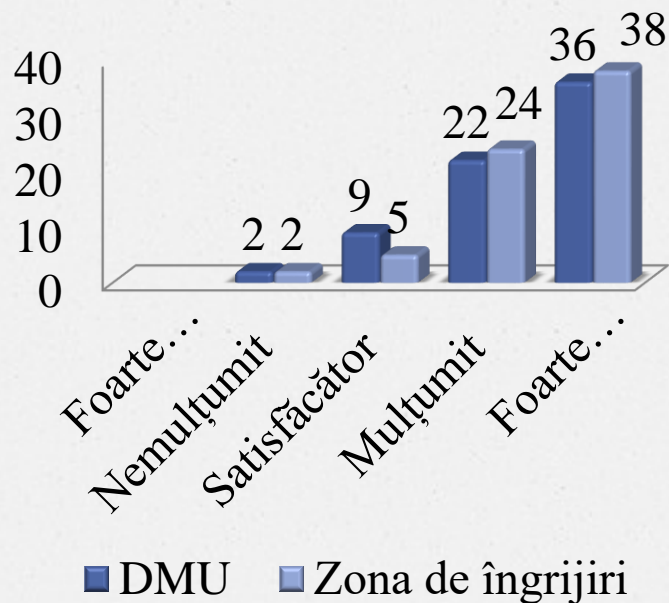


2021

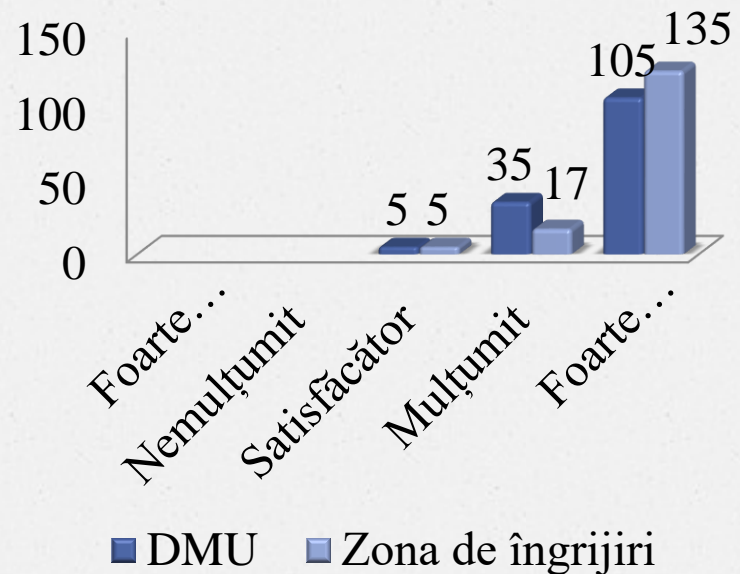


2022

Rapiditatea preluării pacientului la DMU/ în zona de îngrijiri

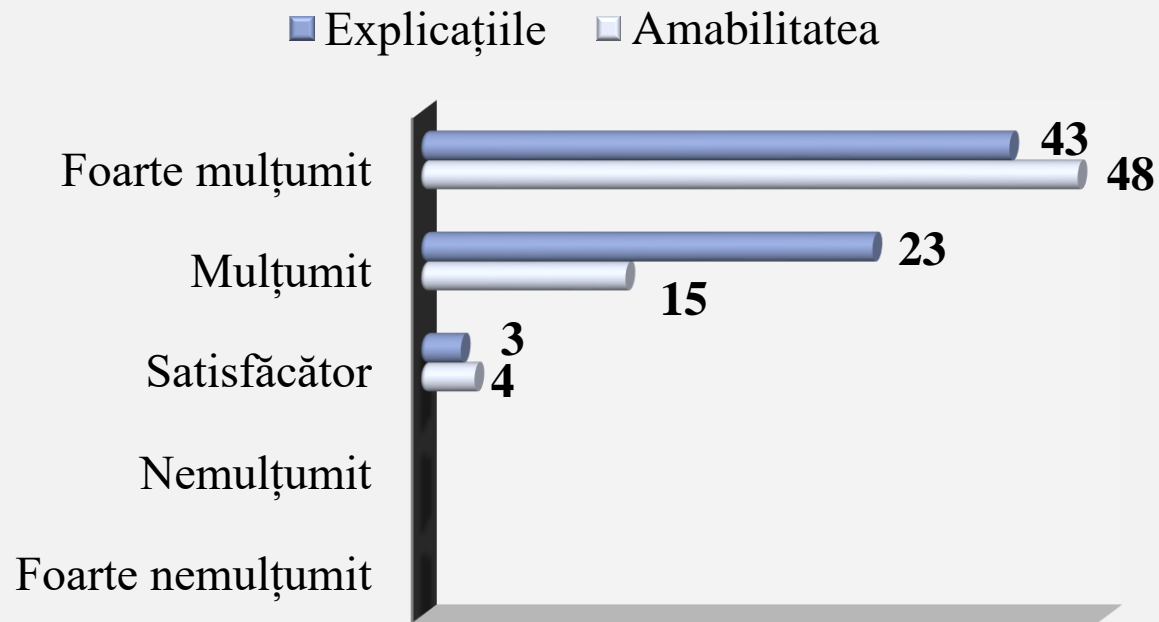


2021



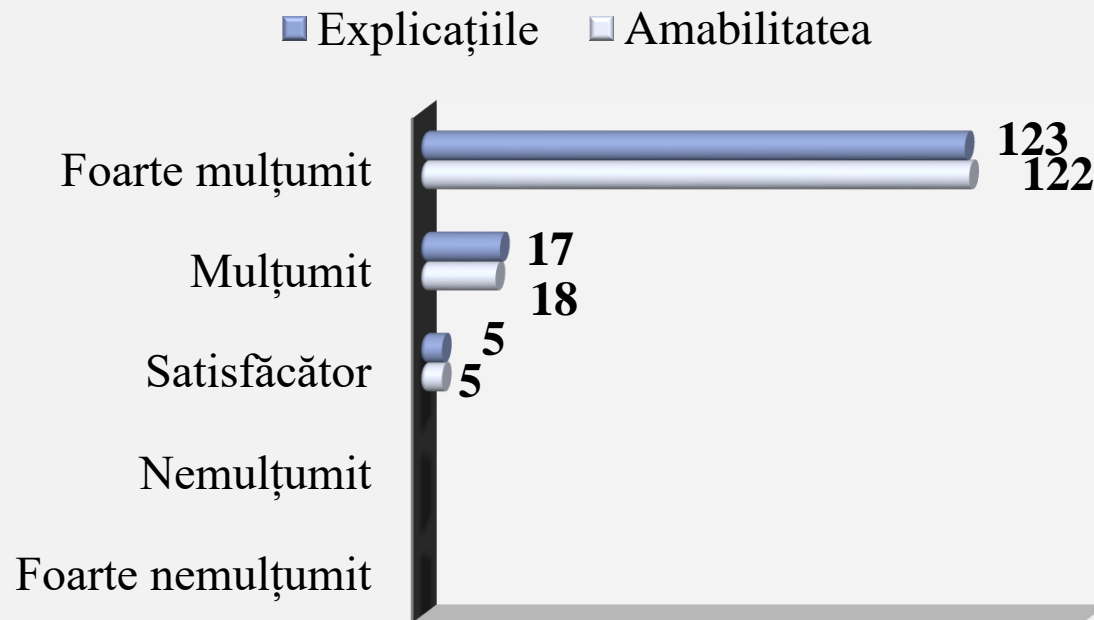
2022

Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la timpul de așteptare DMU



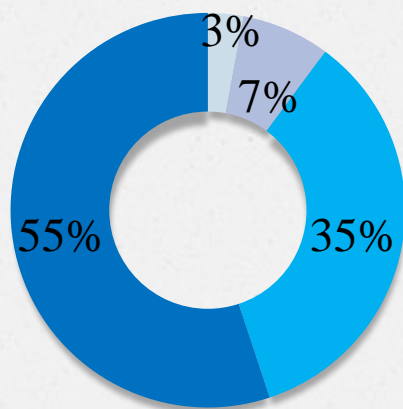
2021

Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la timpul de așteptare DMU

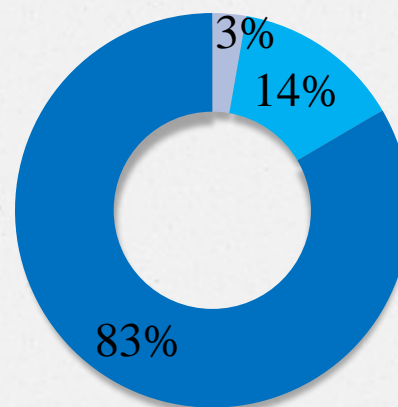
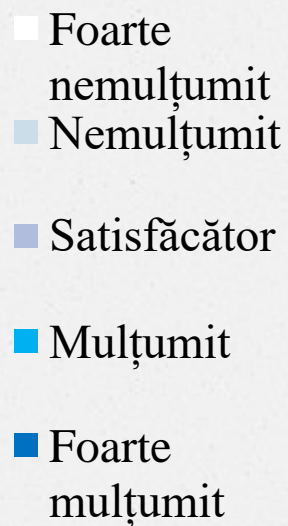


2022

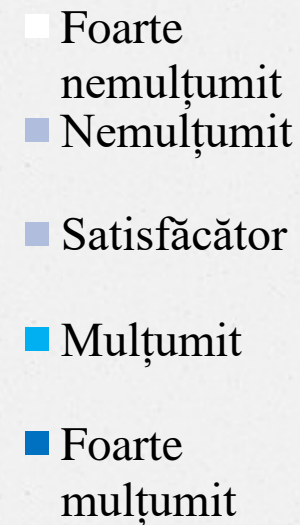
Timpul de așteptare pînă la preluarea în zona de îngrijiri/tratament DMU



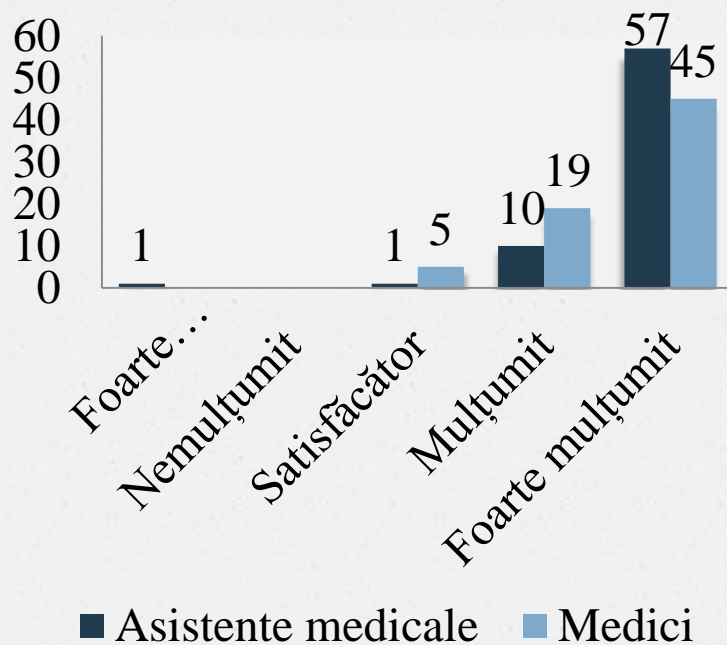
2021



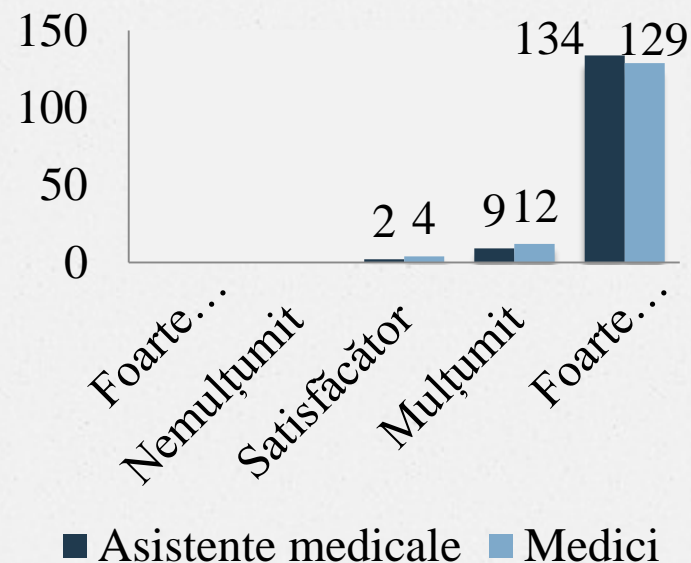
2022



Atitudinea și comportamentul asistentelor medicale și medicilor DMU

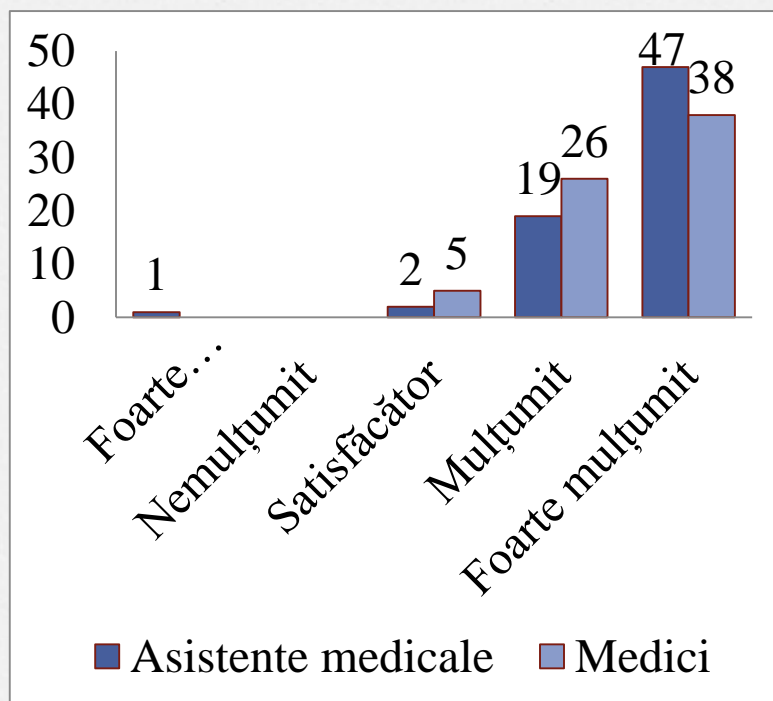


2021

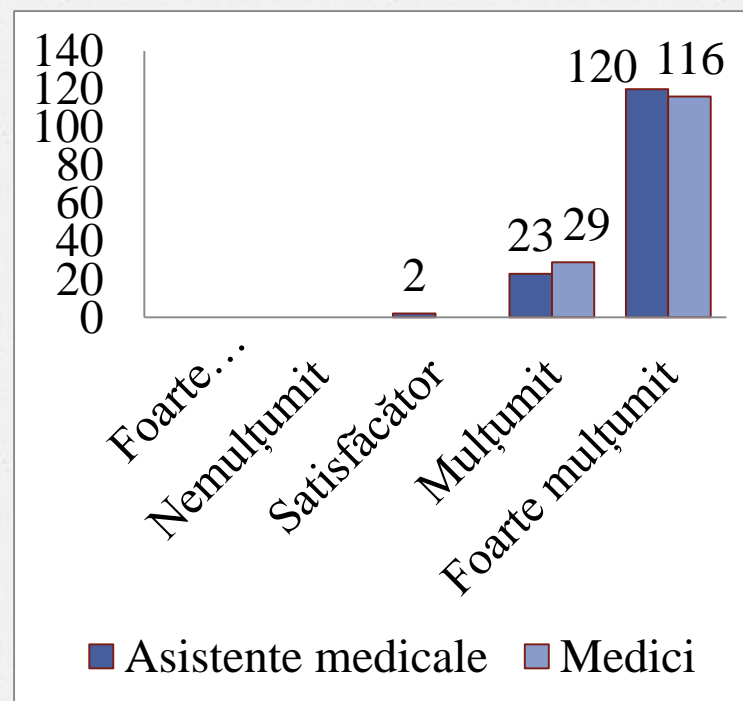


2022

Acordarea serviciilor medicale de către asistente medicale și medici DMU

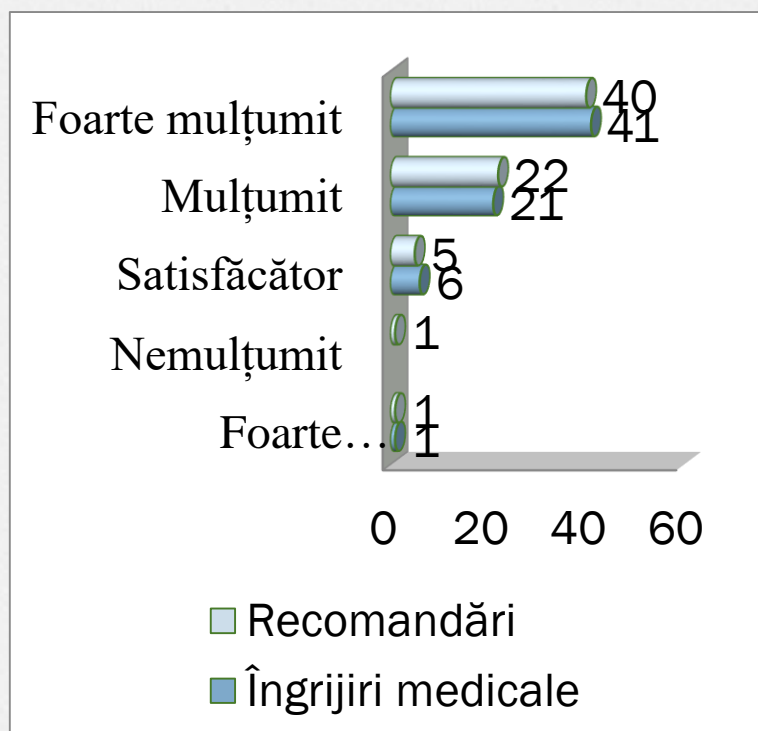


2021

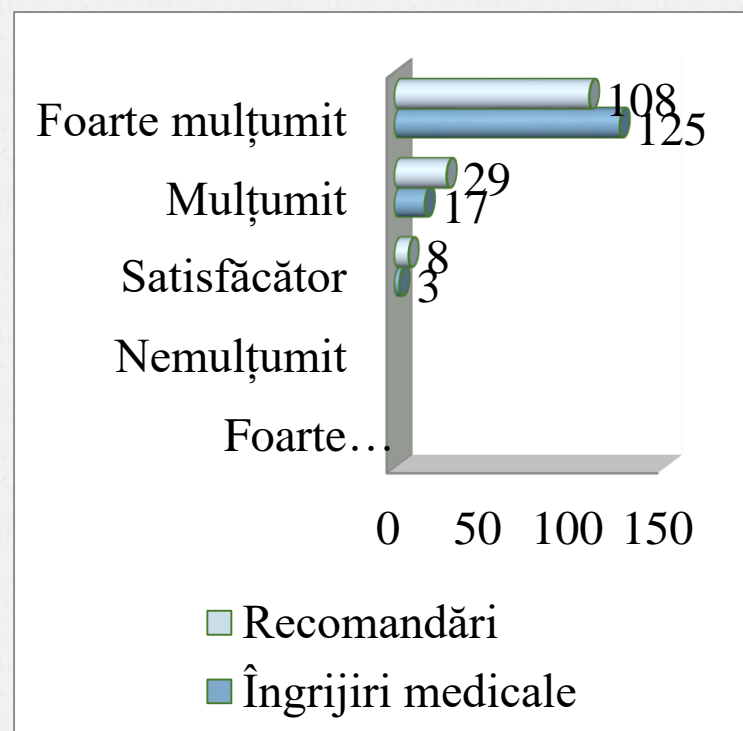


2022

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

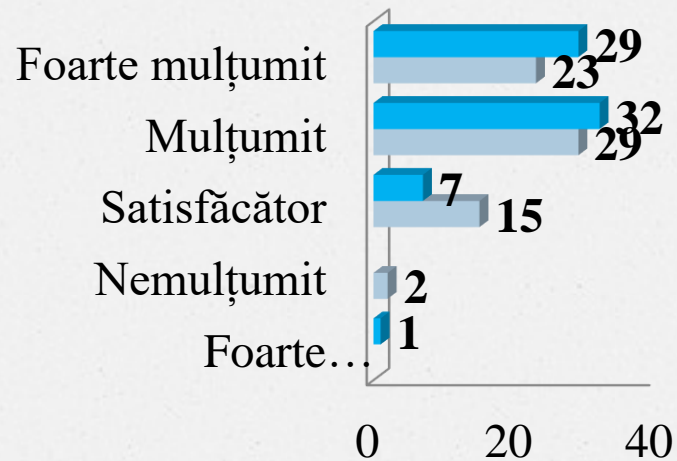


2021



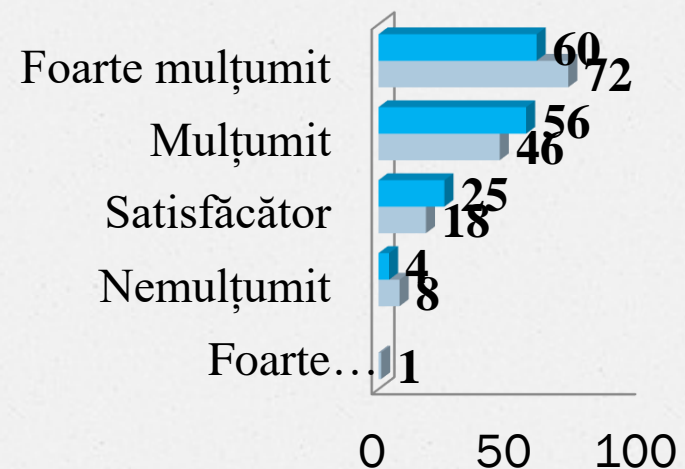
2022

Dotarea cu mobilier și curățenia din cadru DMU



■ Curățenia
■ Dotarea cu mobilier

2021

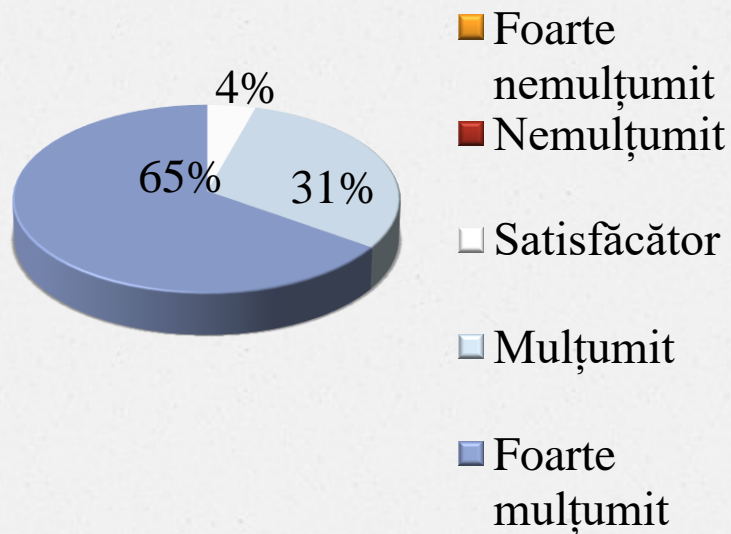


■ Curățenia
■ Dotarea cu mobilier

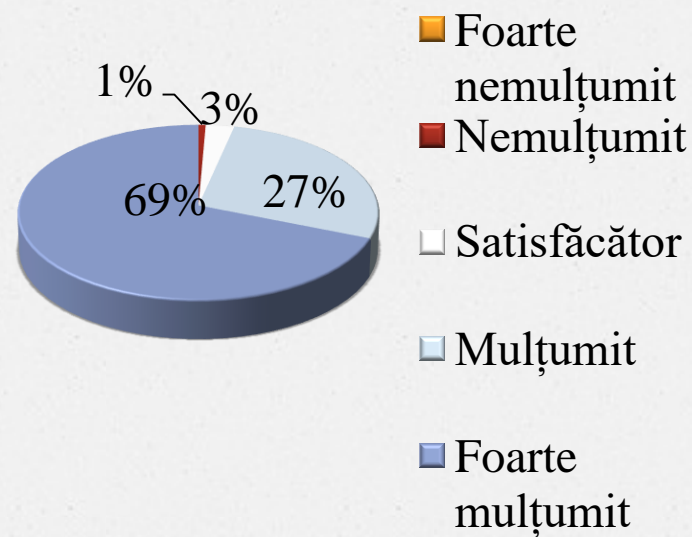
2022



Impresia generală DMU



2021



2022

ASPECTE POZITIVE

vații și sugestii referitoare la aspectele pozitive ale din timpul spitalizării
Așteptările crescute pe nota 10+ și curățenia în secție este la nivelul cel mai înalt!!!

Considerați că s-au răst respectat drepturile dvs ca pacient:
 a) da b) nu

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

Sugestii nu sunt. Recomand acest spital cu o mare încredere
medicale din timpul spitalizării

Suntem foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medicale prestate. Personal medical este amabil, receptiv; Condițiile în secție sunt foarte bune. Vă mulțumim din suflet și vă mulțumim pentru colaborare! dorim mulți ani de sănătate și futeți să ajutați încă mulți pacienți

medicale din timpul spitalizării
Suntem mulțumiți referitor la toate aspectele. Aspecte negative nu am putut identifica.

Personalul medical foarte amabil și prietenos. Mincare foarte bună.

Feedback constructiv pentru a afla rezultatele analizelor și investigațiilor trebuie individual să ne apropiem

SUGESTII

a) da b) nu

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

Informarea mai detaliată a pacientului referitor la starea acestuia și rezultatele analizelor
Vă mulțumim pentru colaborare!

Comentarii (aici puteți scrie ceea ce nu a fost inclus în chestionar, dar credeți că este important să știm sau comentarii la răspunsurile dvs.): mulțumim

De dorit de amplasat un mic Bufet pentru strictul necesar: apă, coajă, servetele.

a) da b) nu

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

de dorit să fie o alimentație și o farmacie în incinta spitalului

a) da b) nu

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

este nevoie de reparație capitală în secție

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

dorim internet în saloane

Vă mulțumim pentru colaborare!

SUGESTII ȘI SOLUȚII

**Dotarea cu
mobilier
nou/renovarea
în
saloane**

**Îmbunătățirea
comunicării
medic-
pacient/apartin
ător**

**Procurarea unor
produse de igiena;
alimentare – ex.
apa, covrigei.**

**Diversicarea
meniului – în
special a
terciurilor**

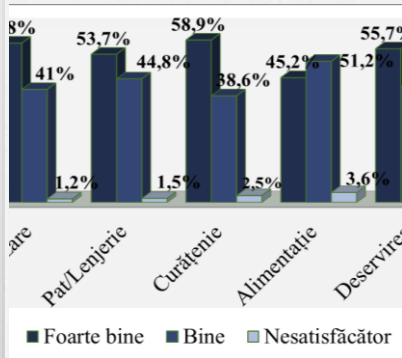
**Pentru anul 2022,
includerea în planul
de
cheltuieli
îmbunătățirea
conditiilor hoteliere/
reparația geamurilor**

**Comunicarea detaliată
pacientului/apartinător
despre :
diagnostic, investigații,
tratament etc.**

**Majorarea
bugetului
pentru produse
igienice ,
pentru anul
2023**

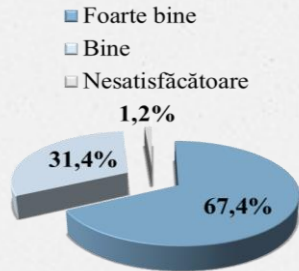
**Revederea
meniului cu
diversificarea
terciurilor în
următoarele
trimestre**

Concluzii



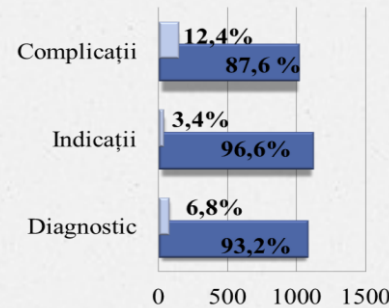
Se remarcă o scădere a satisfacției, vizavi de unele servicii – curățenie, cazare, pat/lenjerie; Alimentație – ușoară îmbunătățire (calificativul nesatisfăcător – 3,6 %/ 7,3 %).

Servicii



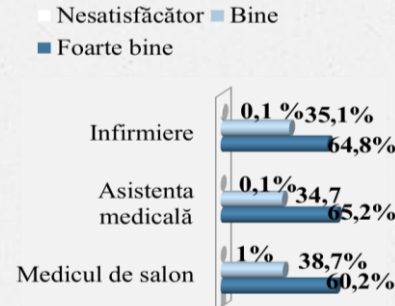
Diminuarea evaluării amabilității personalului medical

Amabilitate



Comunicarea eventualelor complicații/reacții adverse – mai apreciată

Complicații



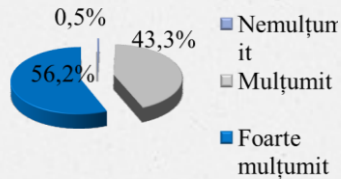
Scăderea calității asistenței medicale acordate

Asistența medicală

Concluzii

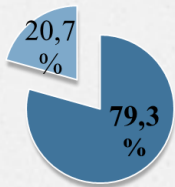


Îmbunătățirea impresiei generale (calificativul “nemulțumit” 0,5 % vs 8,6 %).



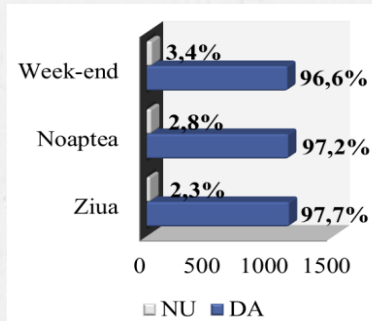
Impresia generală

— CUI, DA — Încă nu, DA

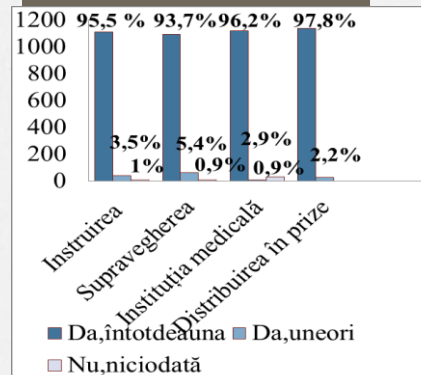


Reinternare

Prevalează opțiunea de a se reinterna în mod cert



Asistența medicală



Medicamente

Creșterea calității asistenței medicale acordate în weekend însă scăderea % pe parcursul zilei și nopții

Administrarea medicației orale și supravegherea acestora – a fost evaluată cu % mai mare



ATTENTION

YOUR

FOR

YOU

THANK