



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Evaluarea Nivelului de Satisfacție a Pacienților Anul 2022

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



www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Trimestrul IV 2022

## 668 chestionare

Sectii	2022
<b>Pediatrie I</b>	<b>55</b>
<b>Pediatrie II</b>	<b>135</b>
<b>Pediatrie III</b>	<b>55</b>
<b>Psihoneurologie</b>	<b>51</b>
<b>Nefrologie</b>	<b>8</b>
<b>Chirurgie</b>	<b>84</b>
<b>Traumatologie I</b>	<b>59</b>
<b>Traumatologie II</b>	<b>64</b>
<b>Urologie</b>	<b>66</b>
<b>ORL</b>	<b>58</b>
<b>RTI</b>	<b>33</b>
<b>DMU</b>	<b>63</b>



www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

## Perioada anilor 2022-2021

Perioada	2022	2021
<b>Total</b>	<b>2617</b>	<b>2232</b>
<b>Profil pediatric</b>	<b>940</b>	<b>1213</b>
<b>Profil chirurgical</b>	<b>1677</b>	<b>1019</b>



www

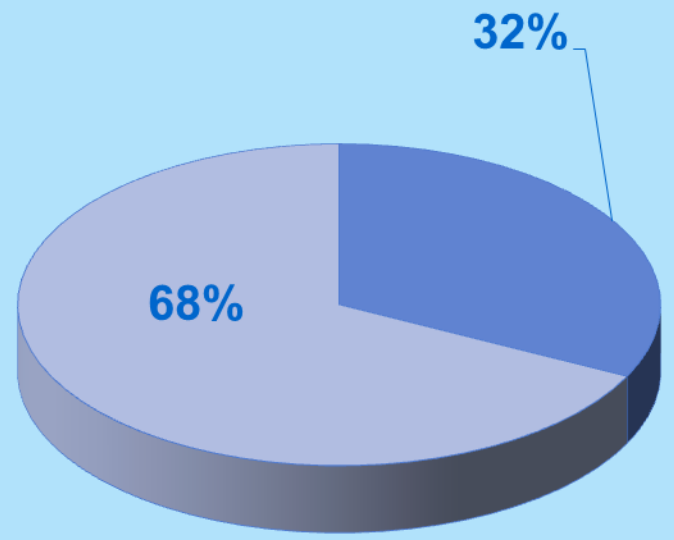


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Respondent

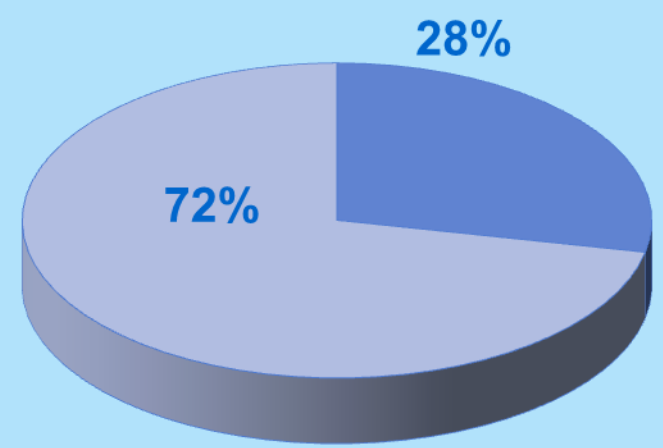
## 2022

■ Pacient   ■ Aparținător



## 2021

■ Pacient   ■ Aparținător





# Repartizarea respondenților conform genului

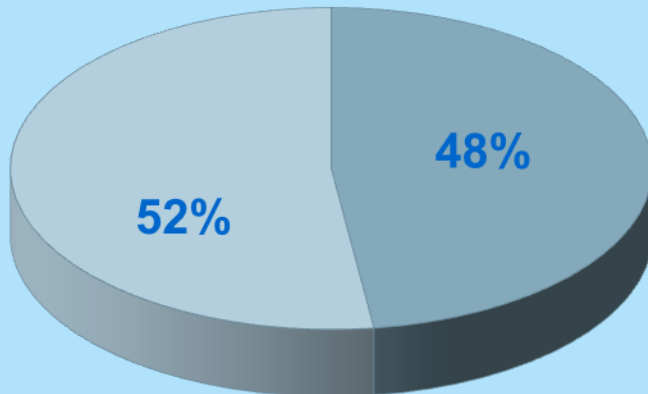
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

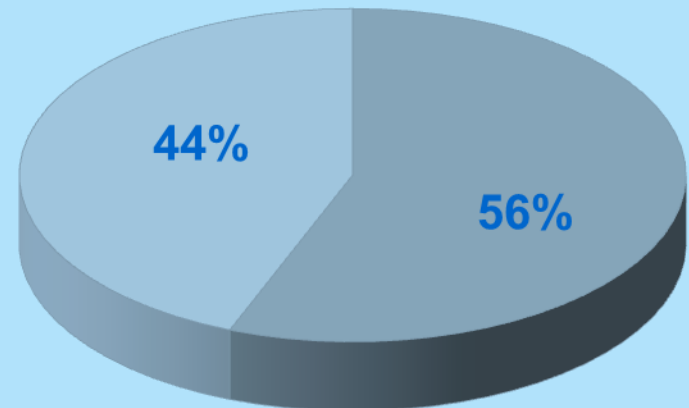
## 2022

■ Feminin ■ Masculin



## 2021

■ Feminin ■ Masculin





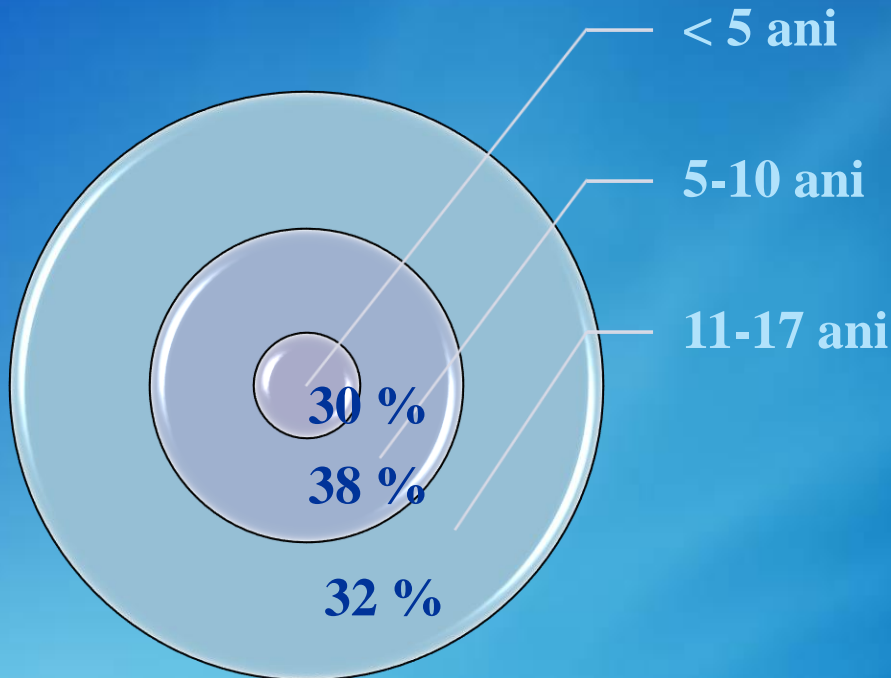
www



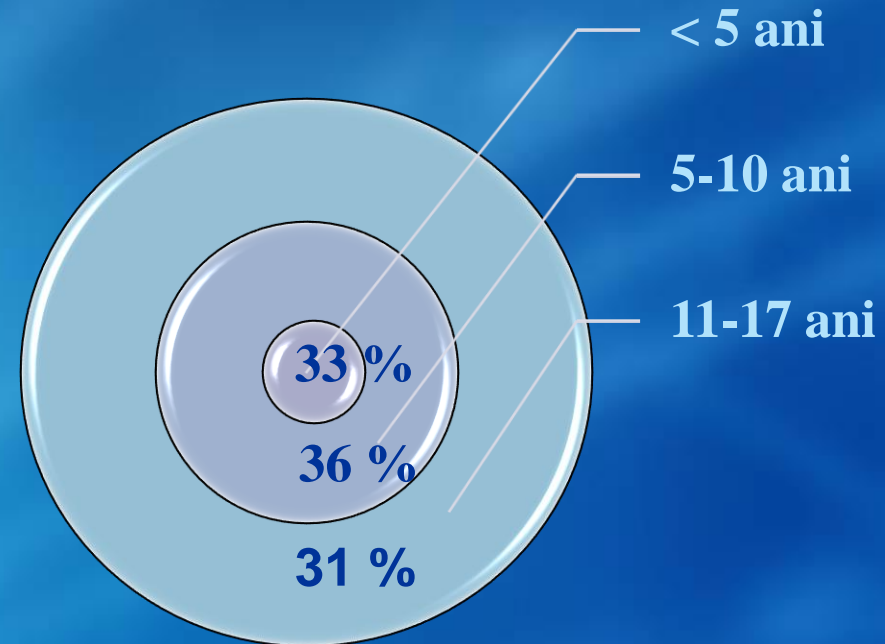
**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Grupe de vîrstă

## 2022



## 2021





www

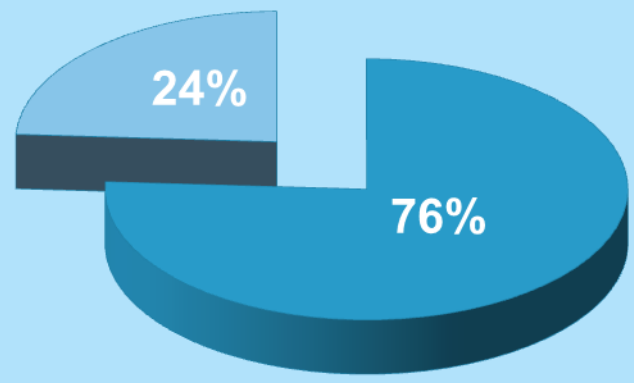


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Mediul de Proveniență

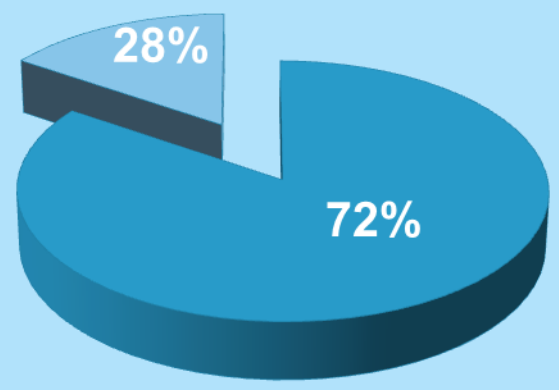
## 2022

■ Urban ■ Rural



## 2021

■ Urban ■ Rural



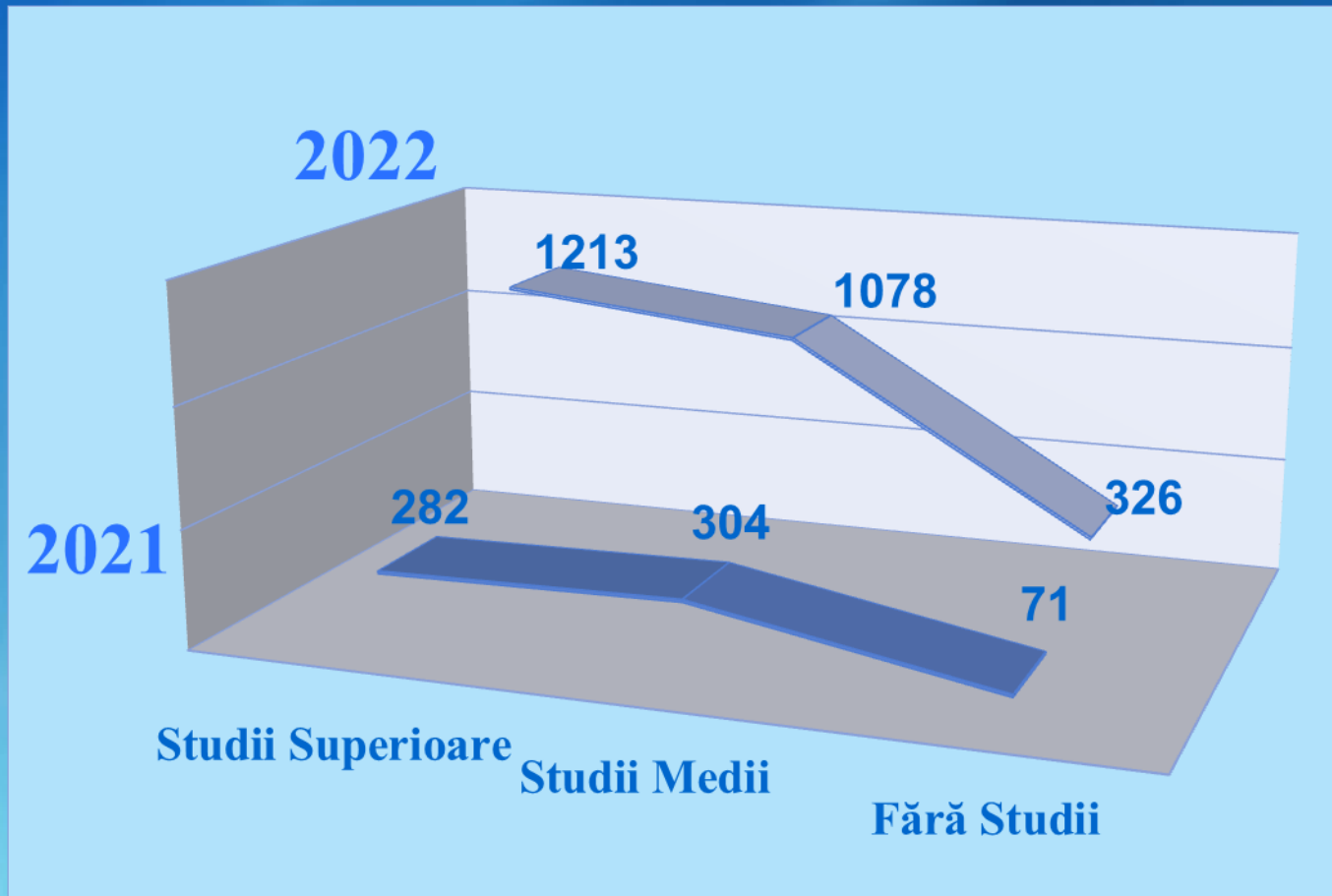


# Gradul de pregătire profesională

www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco





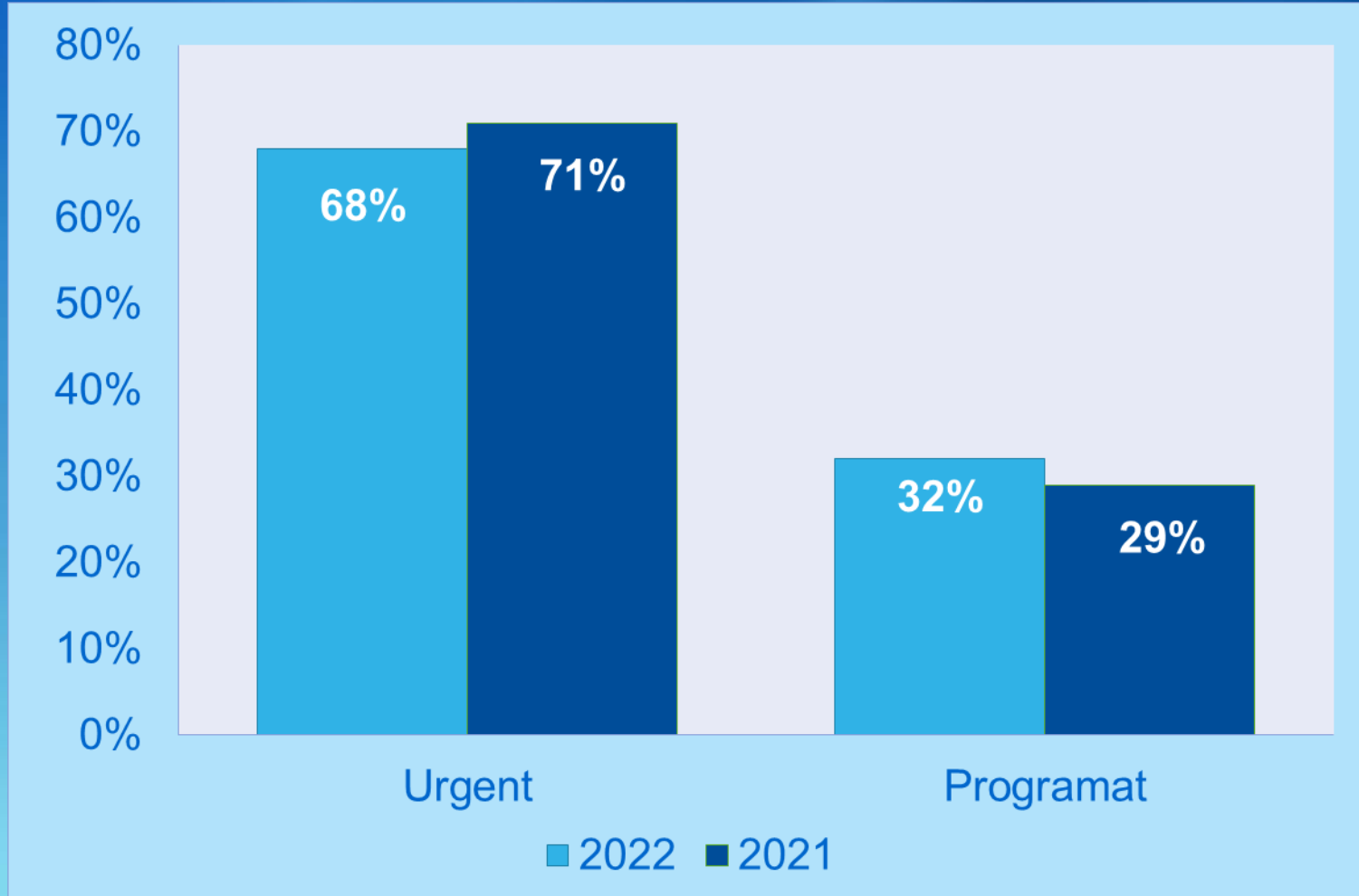


www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Modalitatea Internării



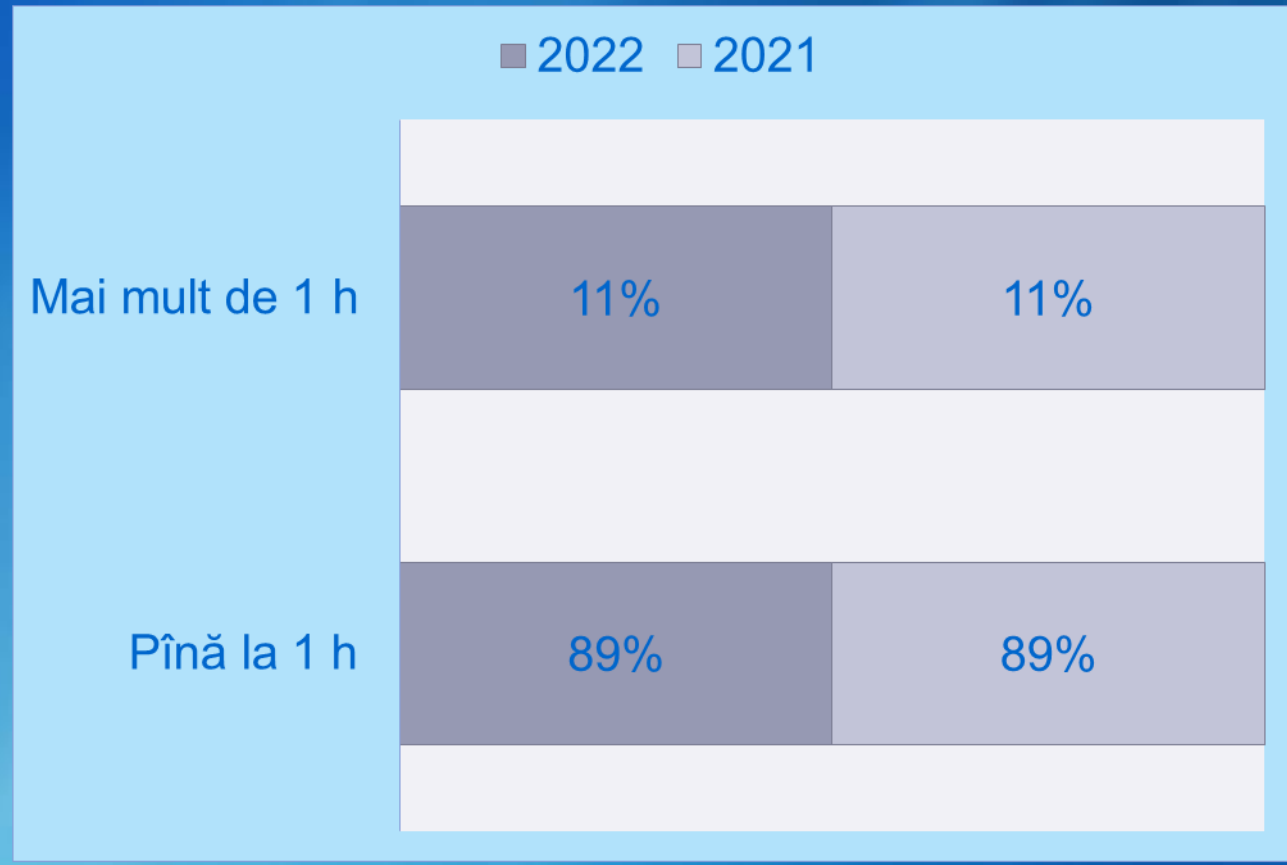


www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Timpul de așteptare la intern



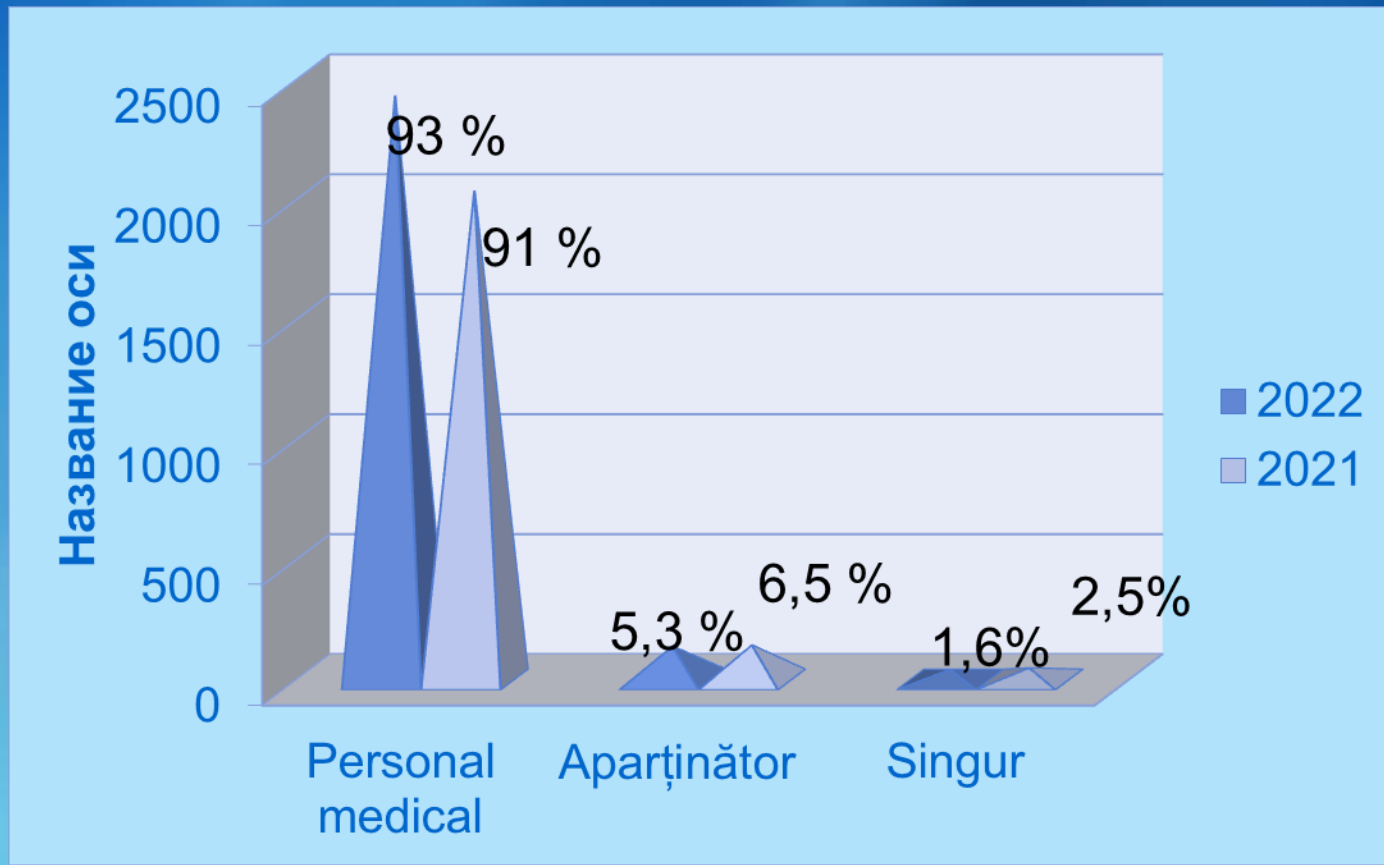


www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Conducerea/însoțirea pacientului





www

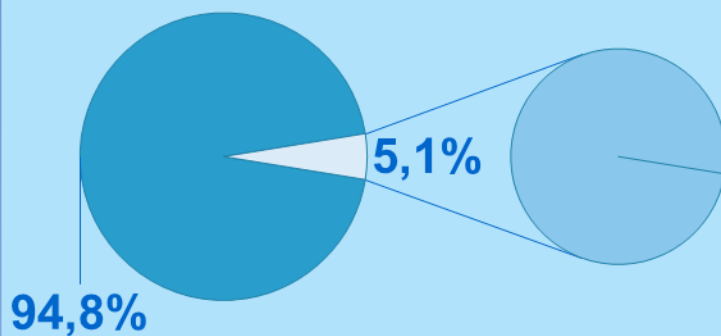


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# Informarea cu privire la drepturile pacientului

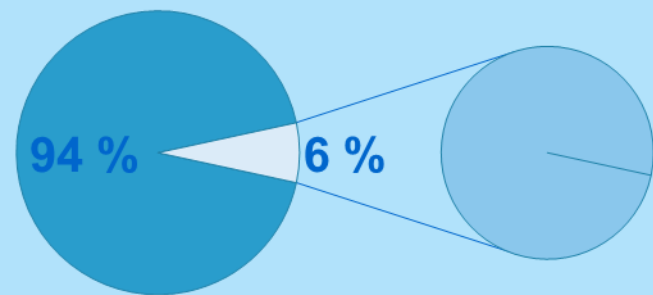
**2022**

■ DA ■ NU



**2021**

■ DA ■ NU



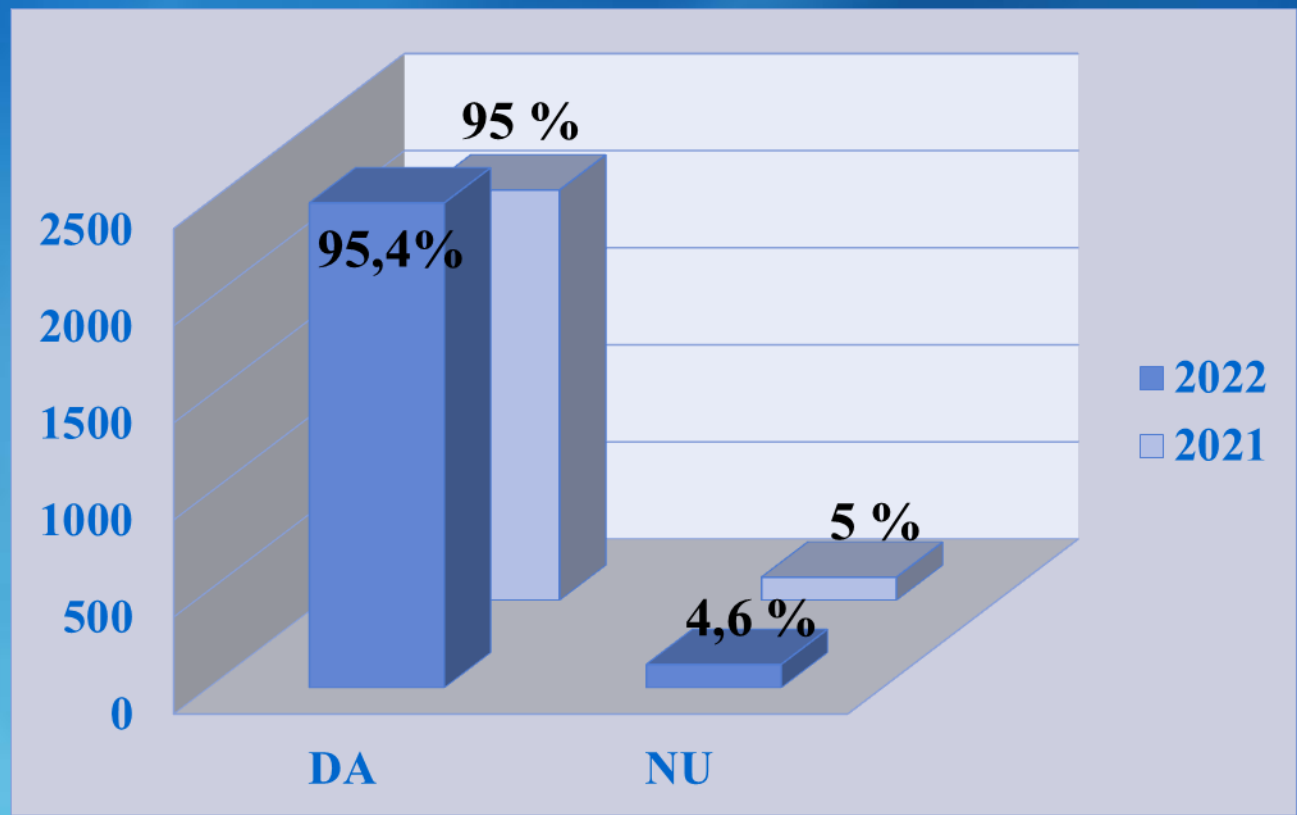


www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Informarea cu privire la responsabilitățile pacientului





www

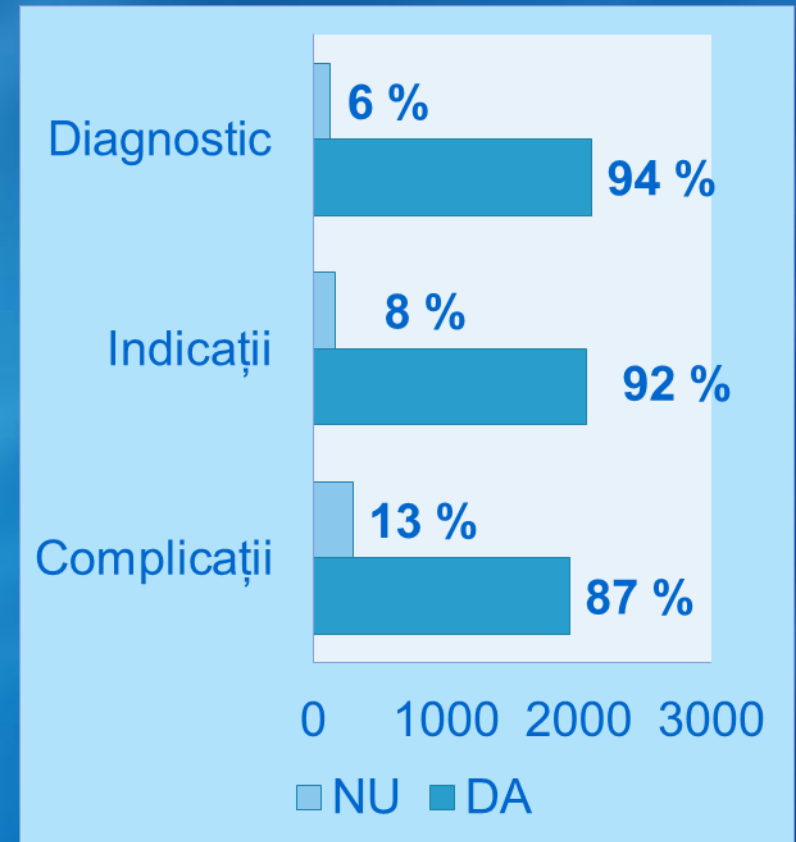
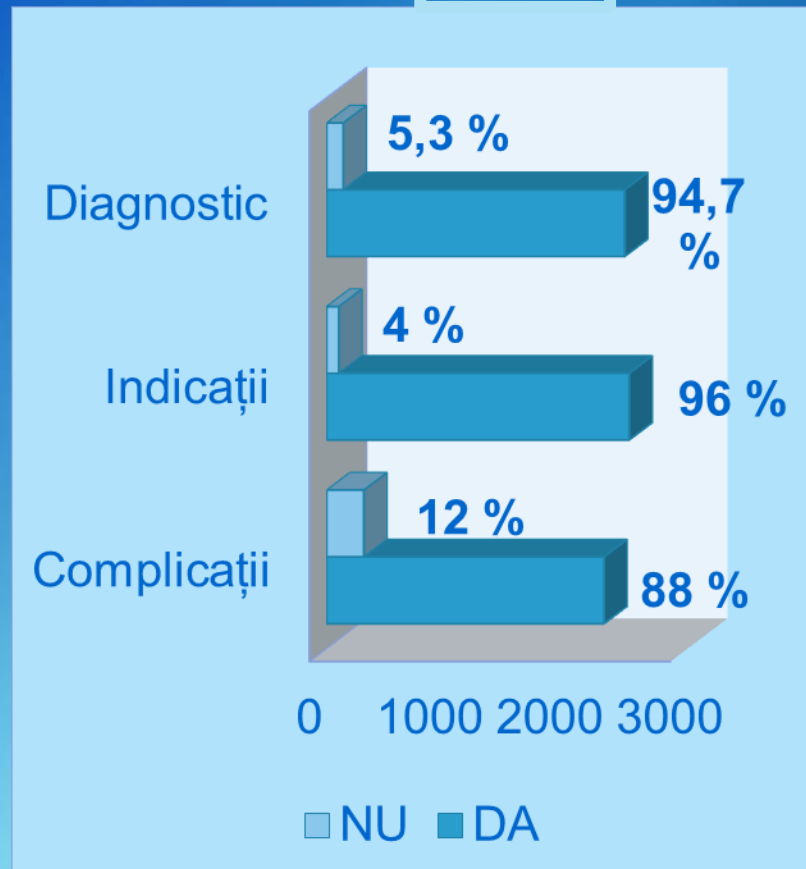


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

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

2022

2021





# Calificative pentru următoarele servicii

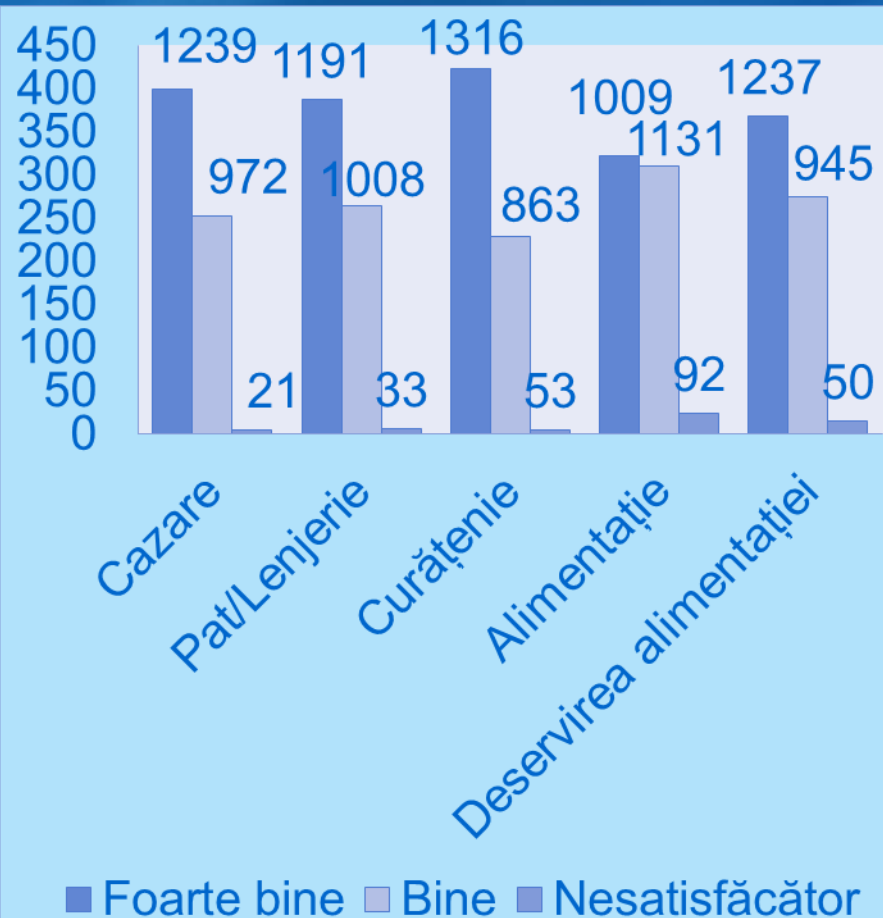
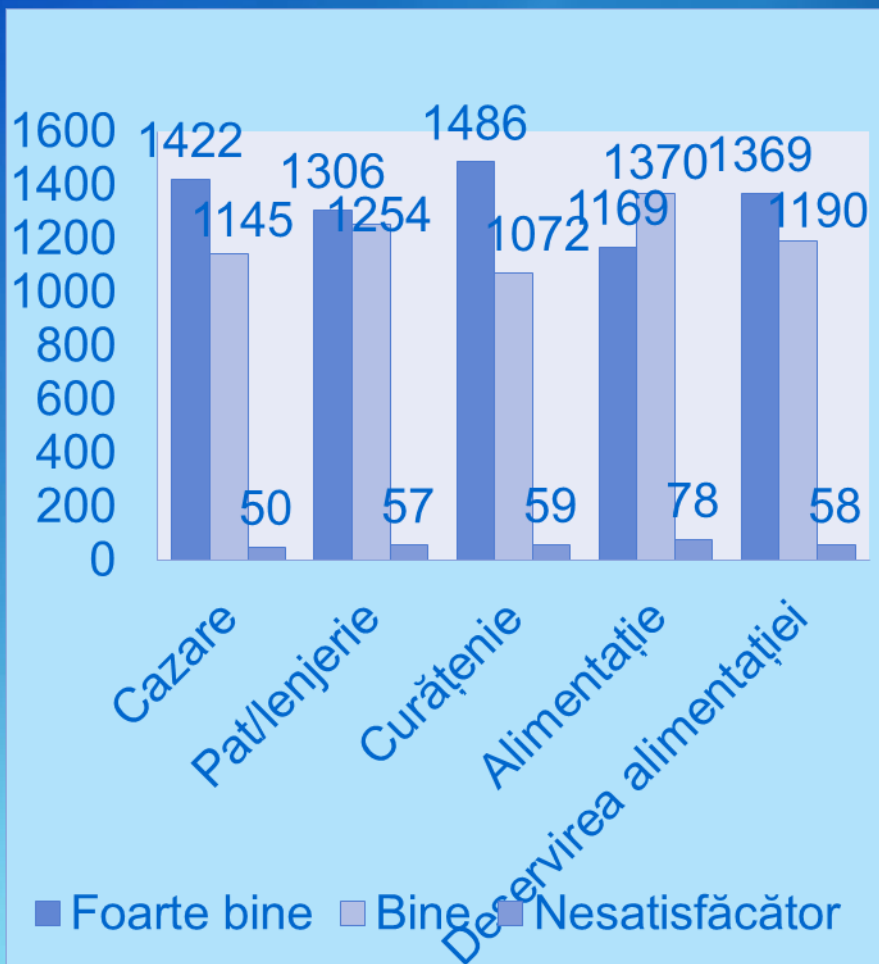
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

2022

2021





# Calitatea asistenței medicale acordate

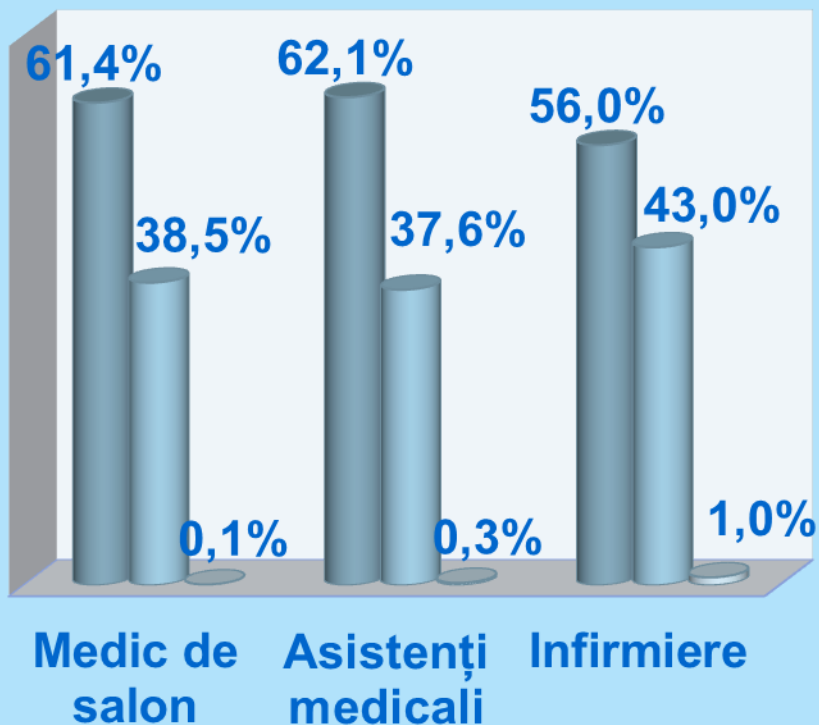
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

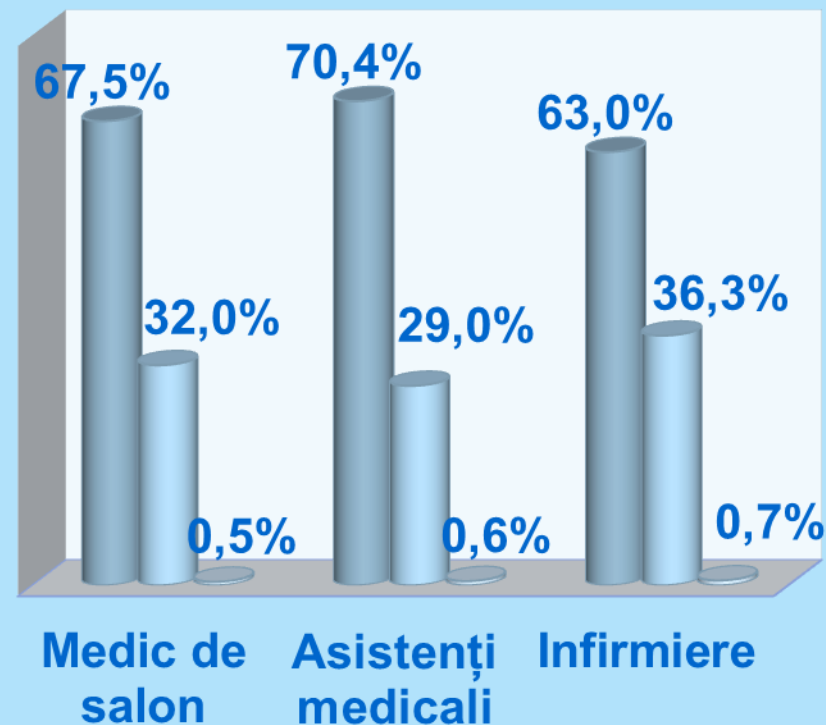
## 2022

■ Foarte bine    ■ Bine  
■ Nesatisfăcător



## 2021

■ Foarte bine    ■ Bine  
■ Nesatisfăcător







# Amabilitatea personalului medical

www

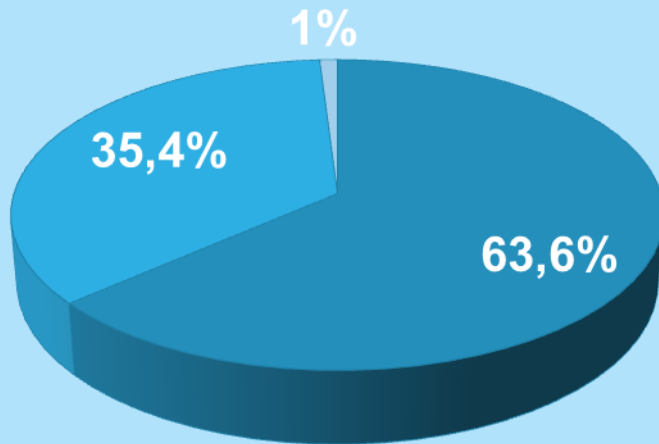


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

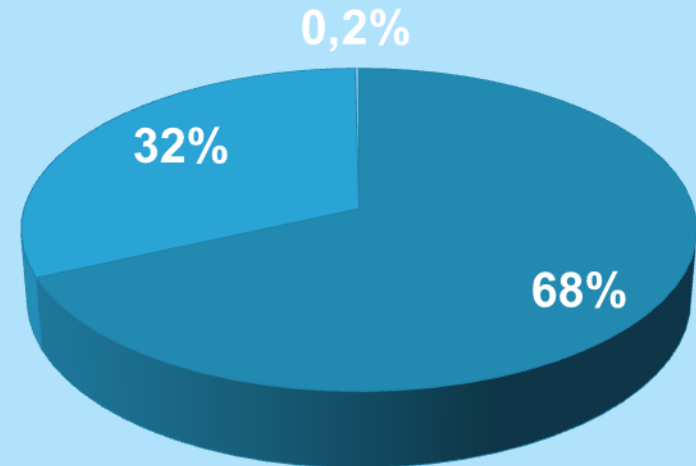
2022

2021

- Foarte bună
- Bună
- Nesatisfăcătoare



- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- 





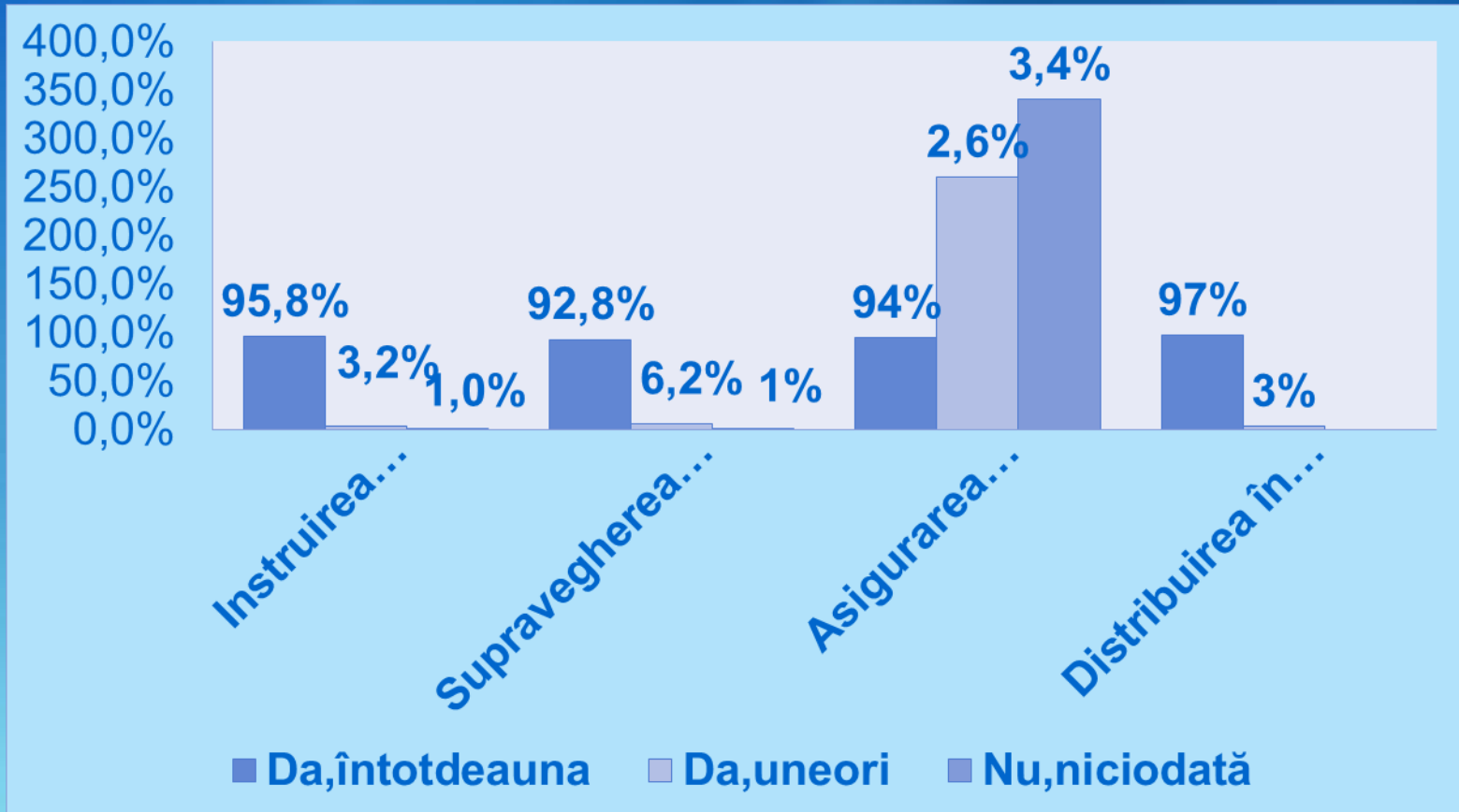
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Administrarea medicamentelor

## 2022





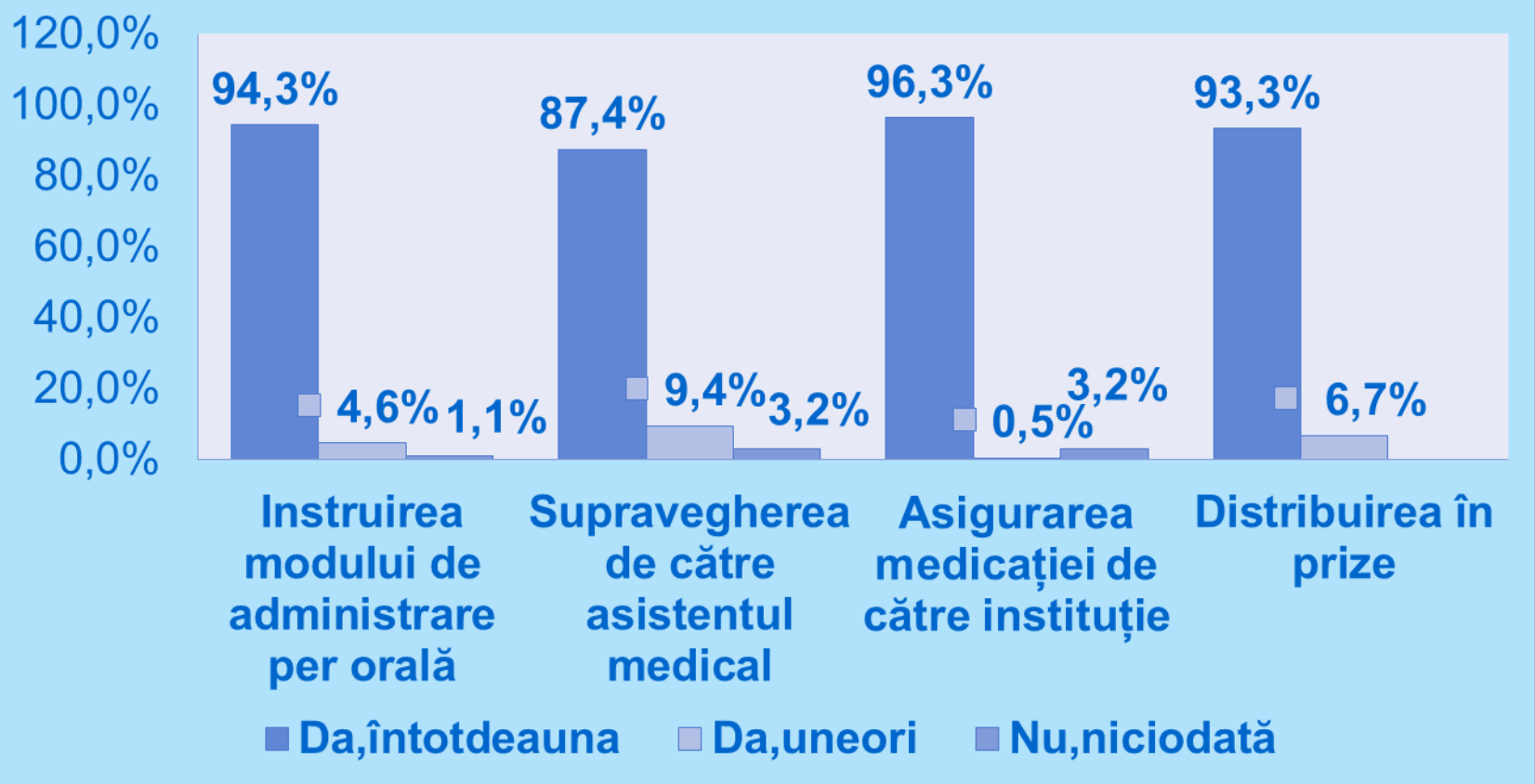
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Administrarea medicamentelor :

## 2021





# Însoțirea pacientului investigații

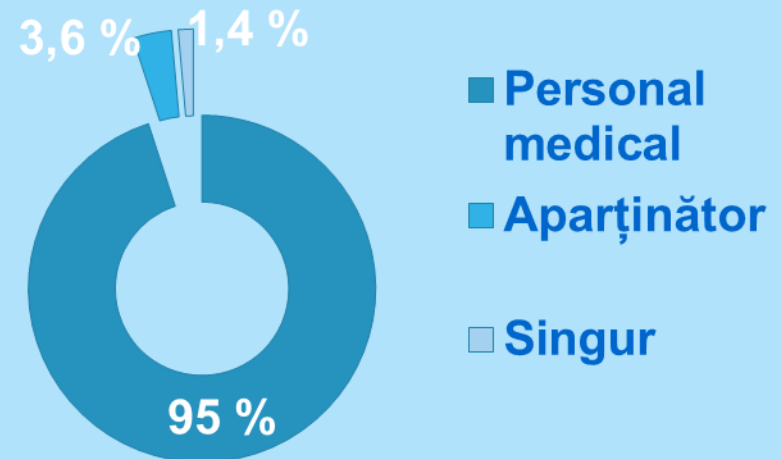
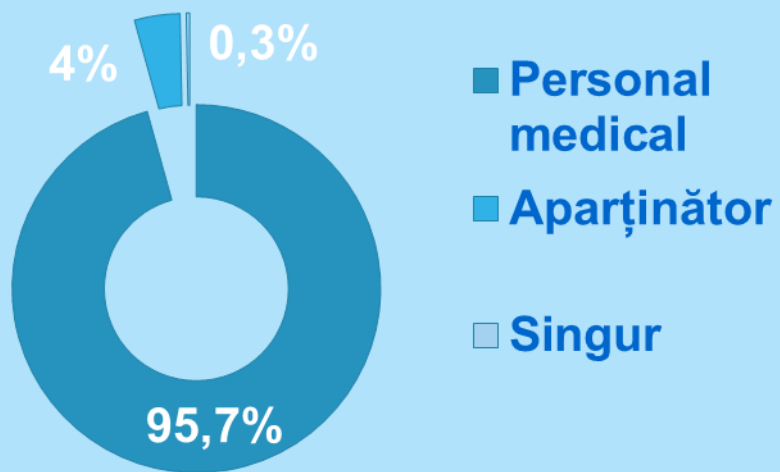
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

2022

2021





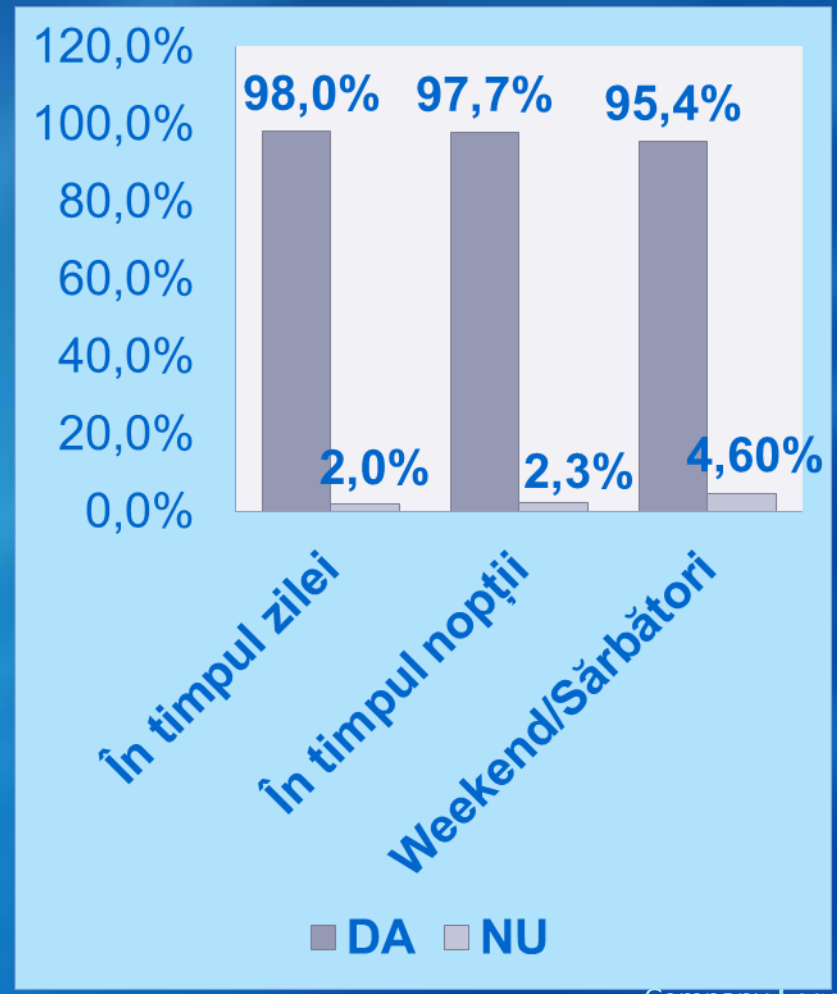
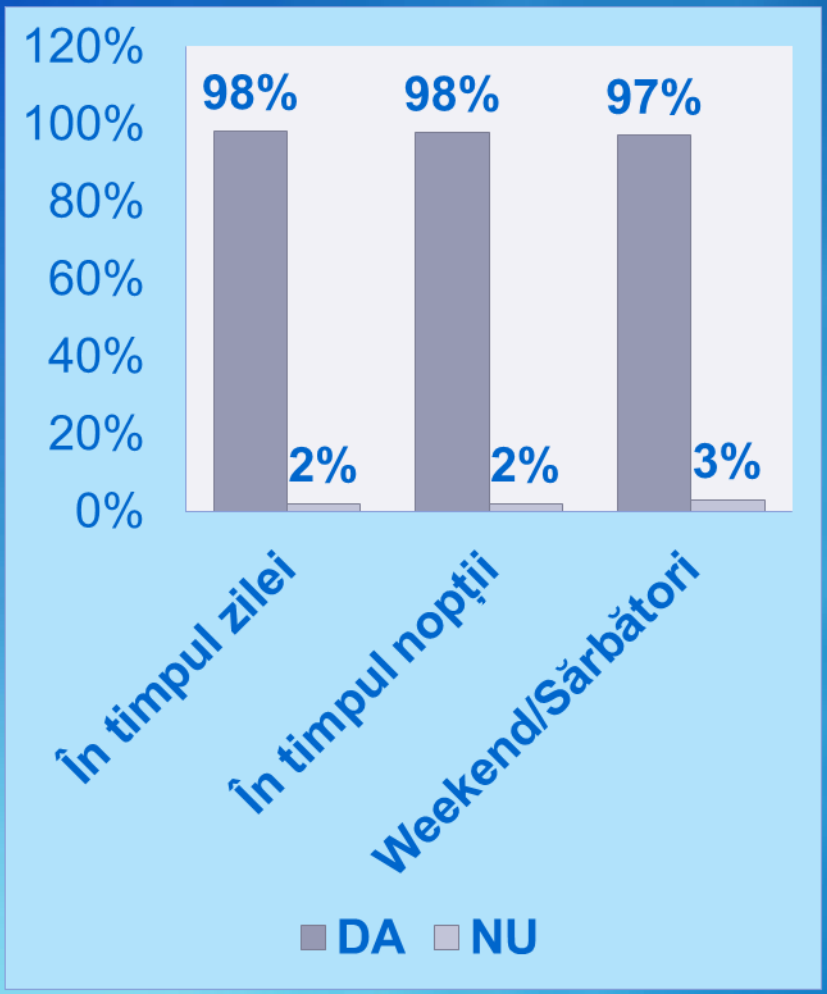
www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Asistența medicală acordată în timpul : zilei, nopții și weekend 2022

## 2021





www



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

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

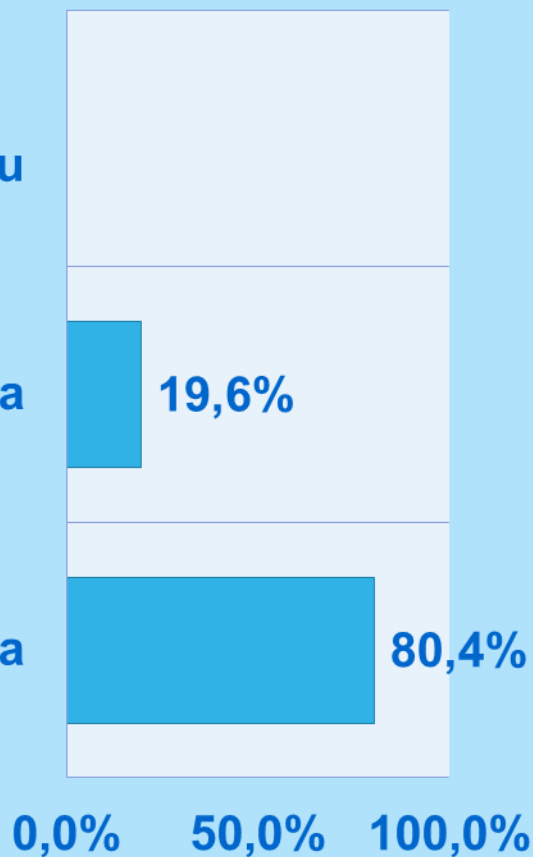
## 2022

## 2021

În mod  
categoric, nu

Probabil, da

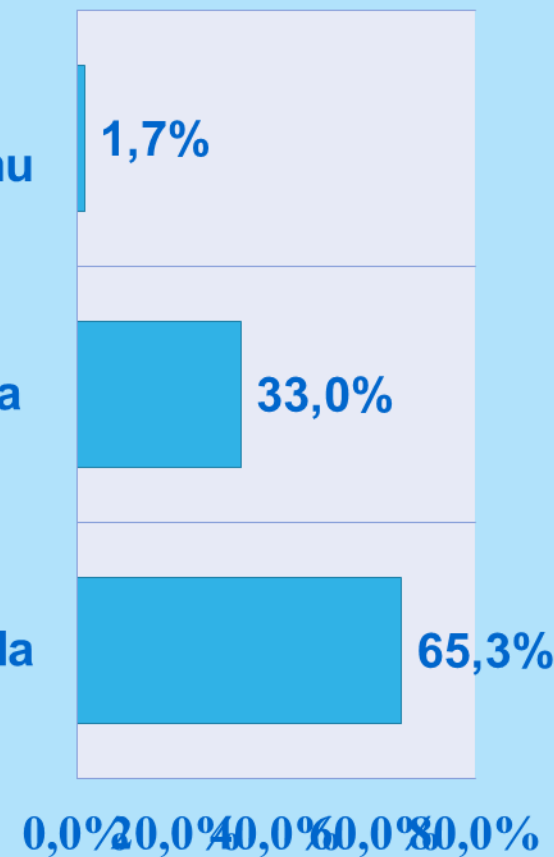
În mod cert, da



În mod  
categoric ,nu

Probabil, da

În mod cert, da





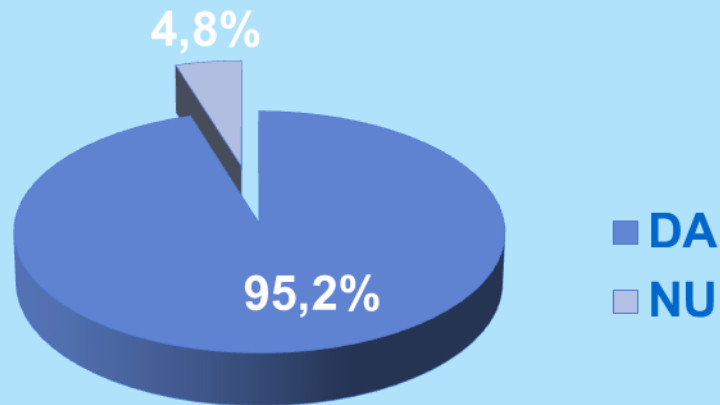
# Respectarea drepturilor pacientului

www

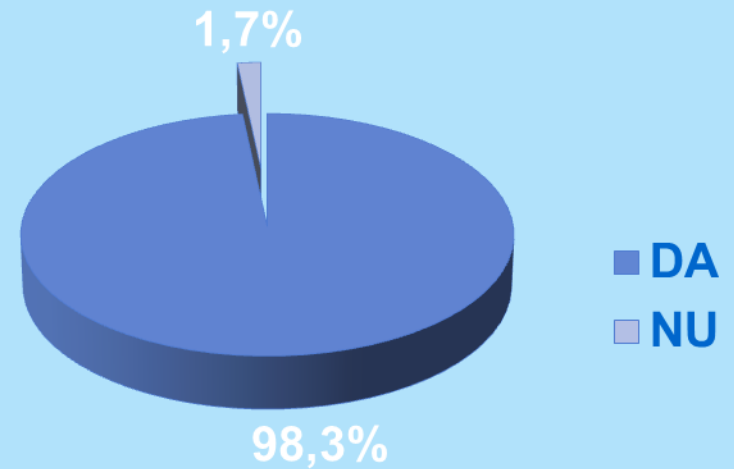


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

## 2022



## 2021





www

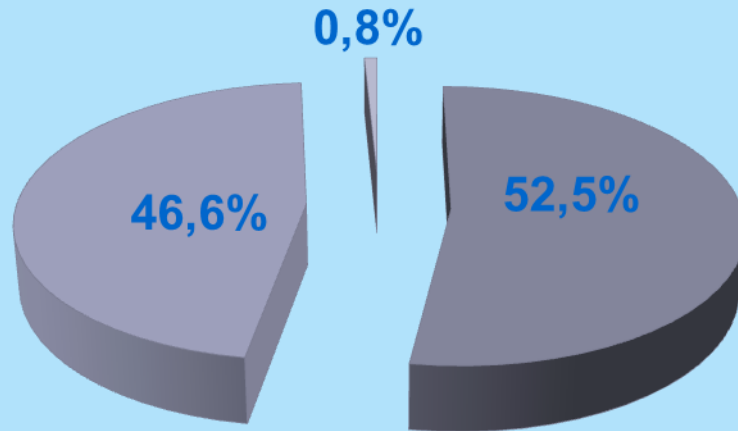


**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

# Impresia Generală

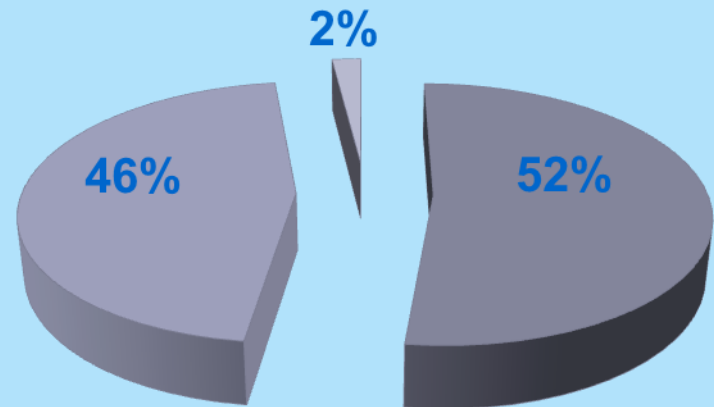
## 2022

■ Foarte mulțumit ■ Mulțumit  
■ Nemulțumit ■



## 2021

■ Foarte mulțumit ■ Mulțumit  
■ Nemulțumit ■







# Departamentul Medicină Urgentă

## 331 chestionare

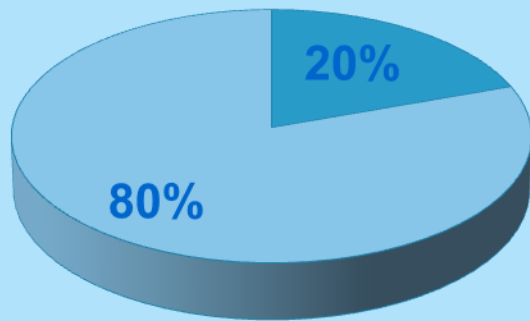
### Respondent



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

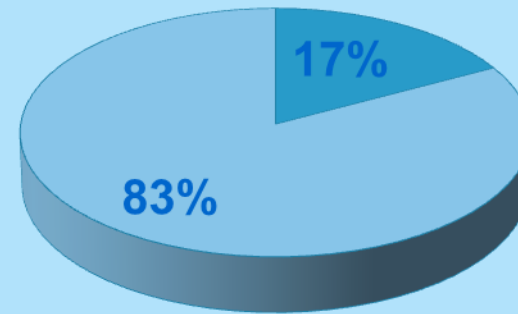
2022

■ Pacient □ Aparținător



2021

■ Pacient □ Aparținător





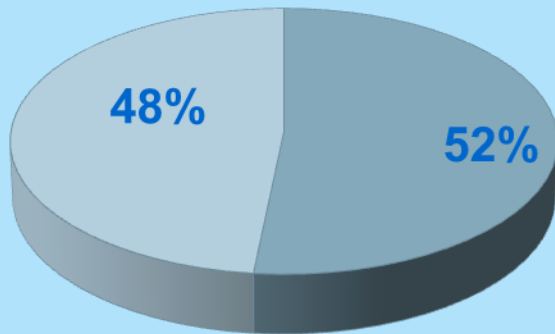
# Departamentul Medicină Urgentă Genul



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

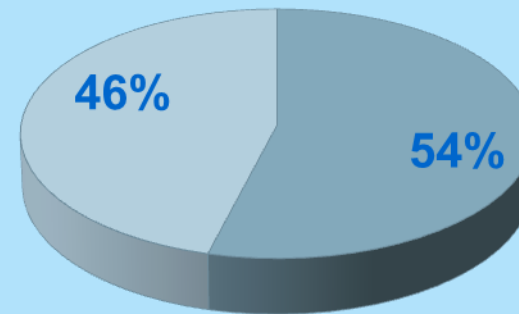
2022

■ Masculin ■ Feminin



2021

■ Masculin ■ Feminin





# Departamentul Medicină Urgentă

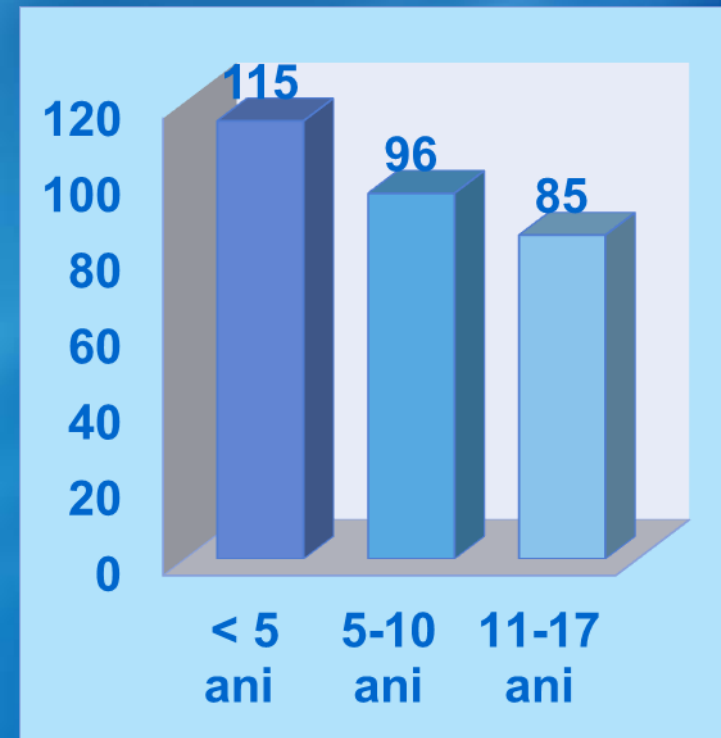
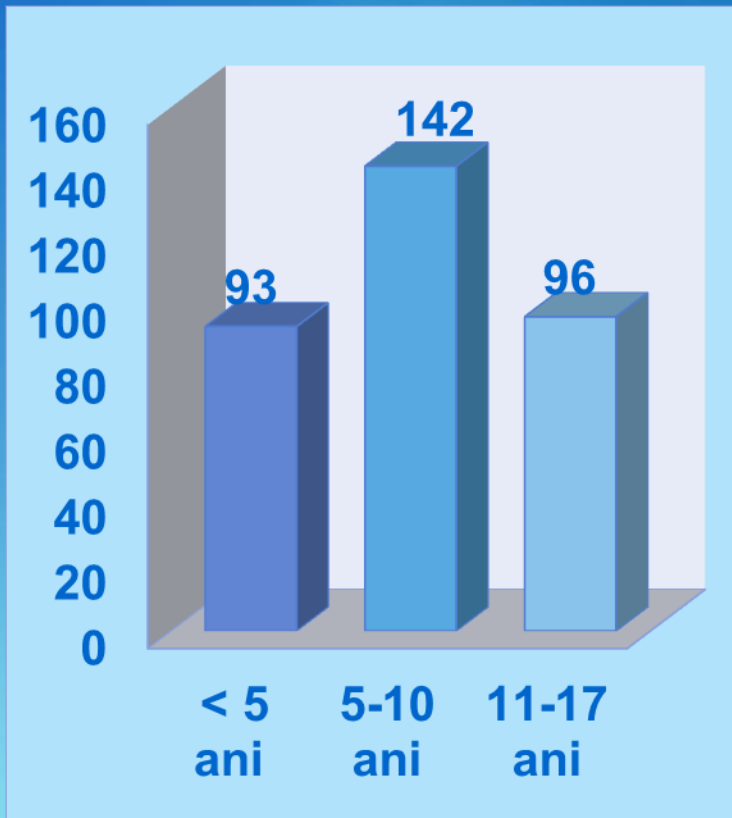
## Grupele de vîrstă



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

2022

2021

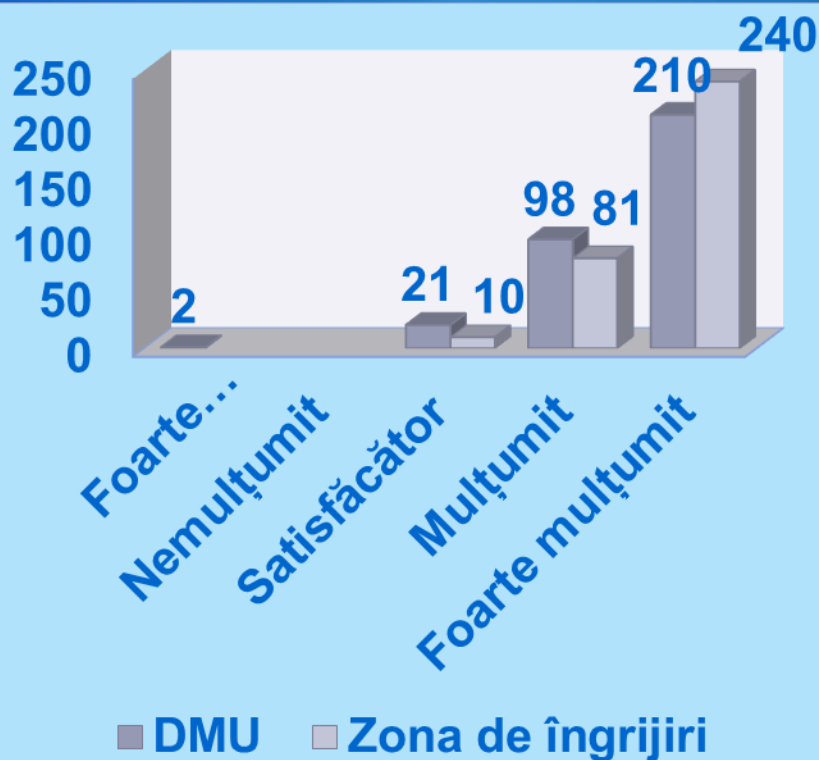


# Rapiditatea preluării pacientului la DMU/ în zona de îngrijiri

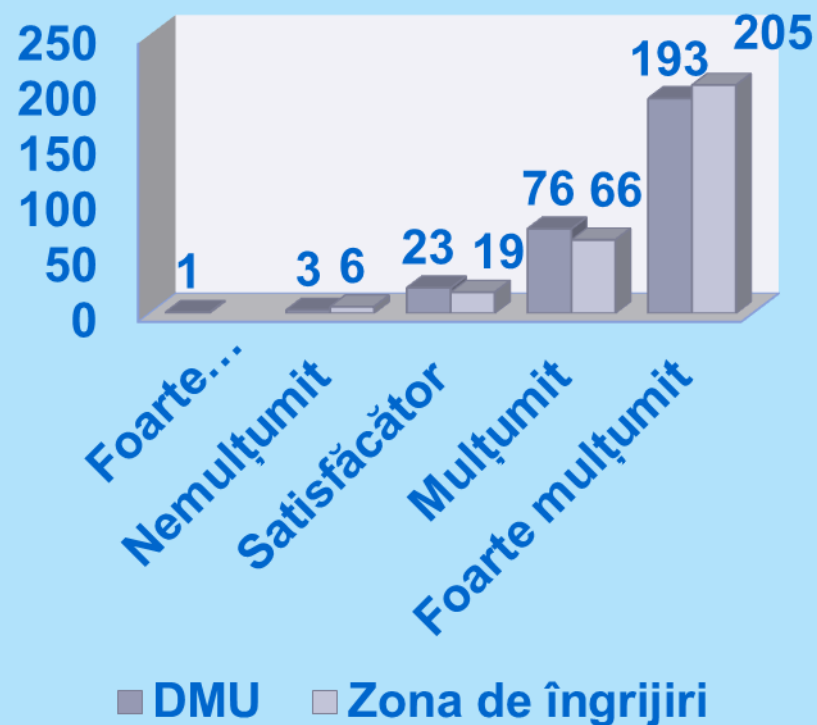


Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco

2022



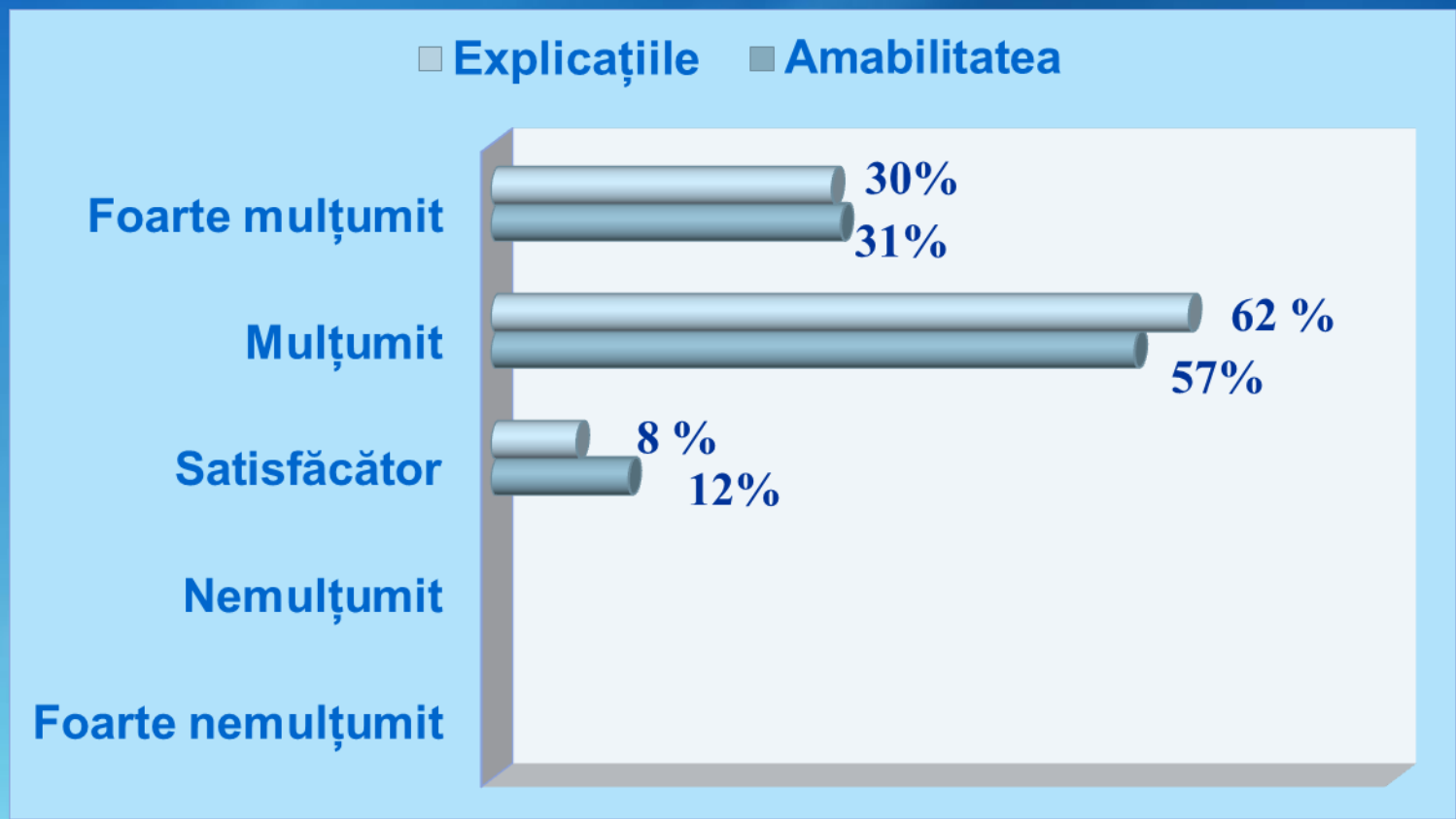
2021





# Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la timpul de așteptare

## 2022



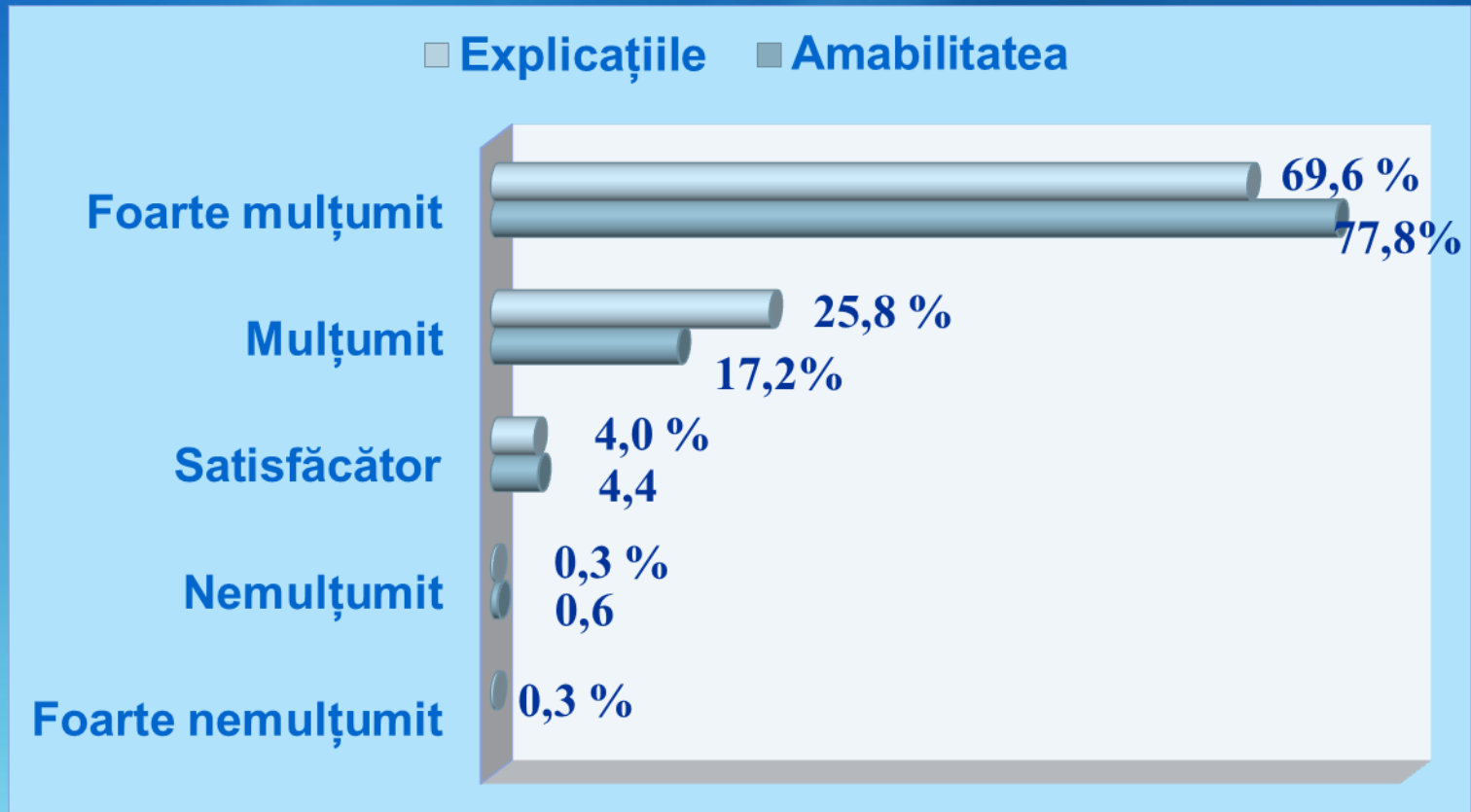


# Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la timpul de așteptare



Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco

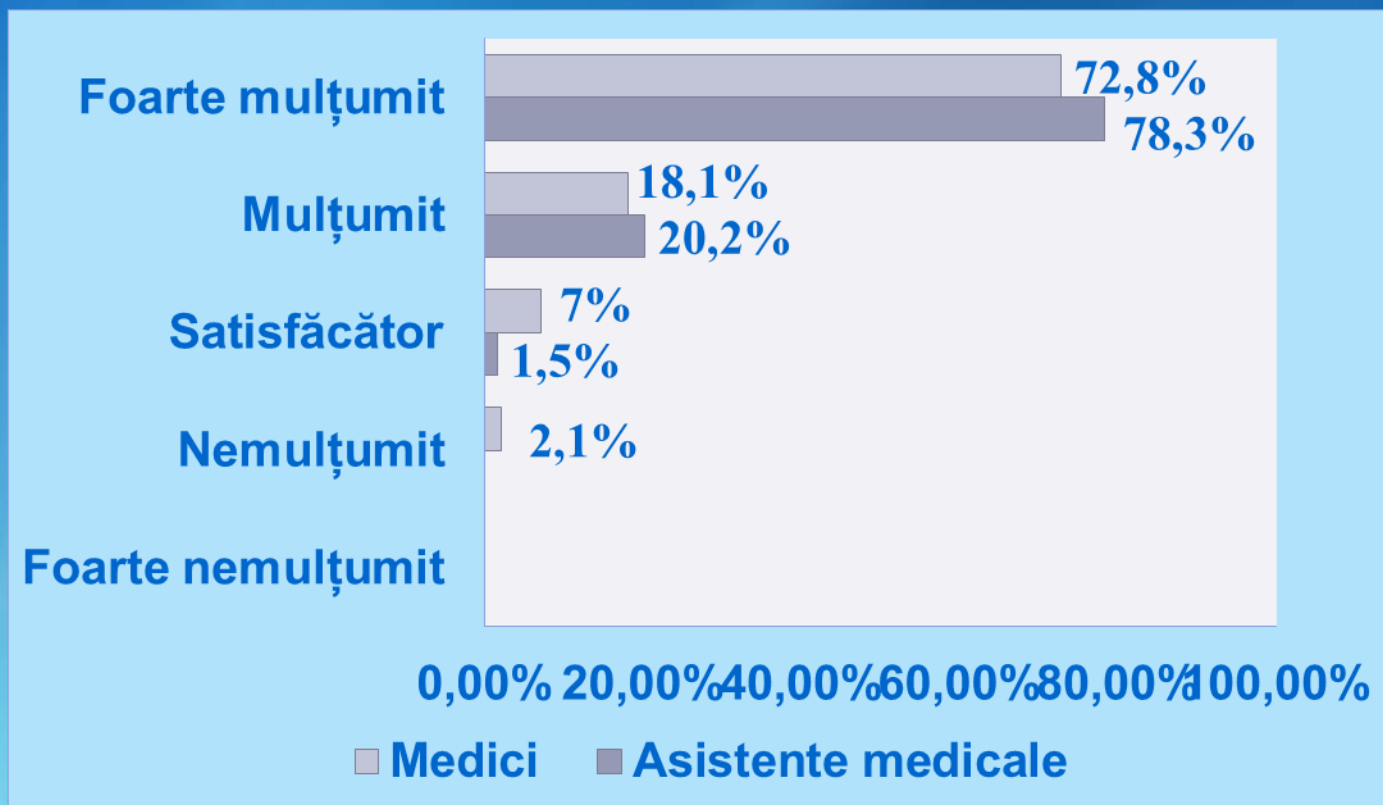
## 2021





## Atitudinea și comportamentul asistentelor medicale și medicilor

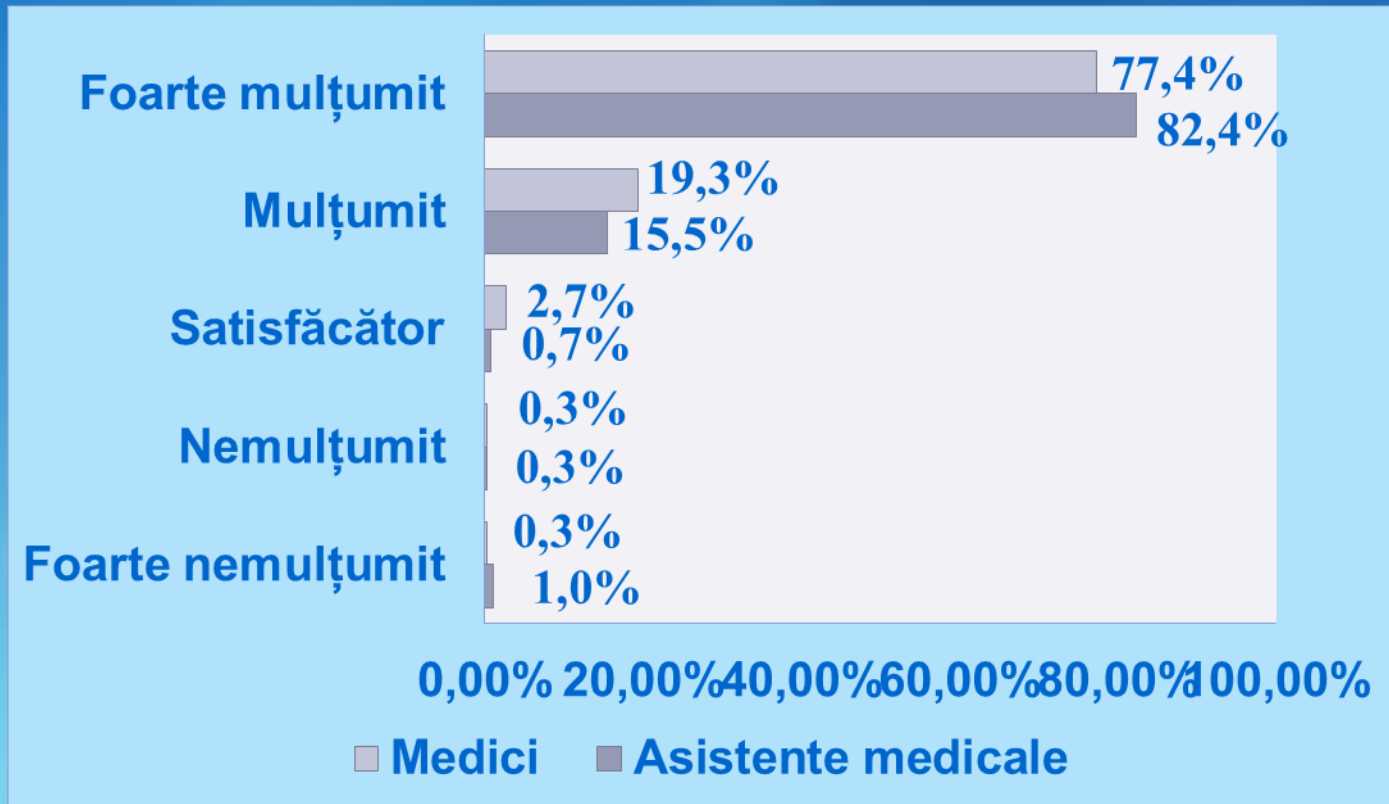
2022





## Atitudinea și comportamentul asistentelor medicale și medicilor

2021





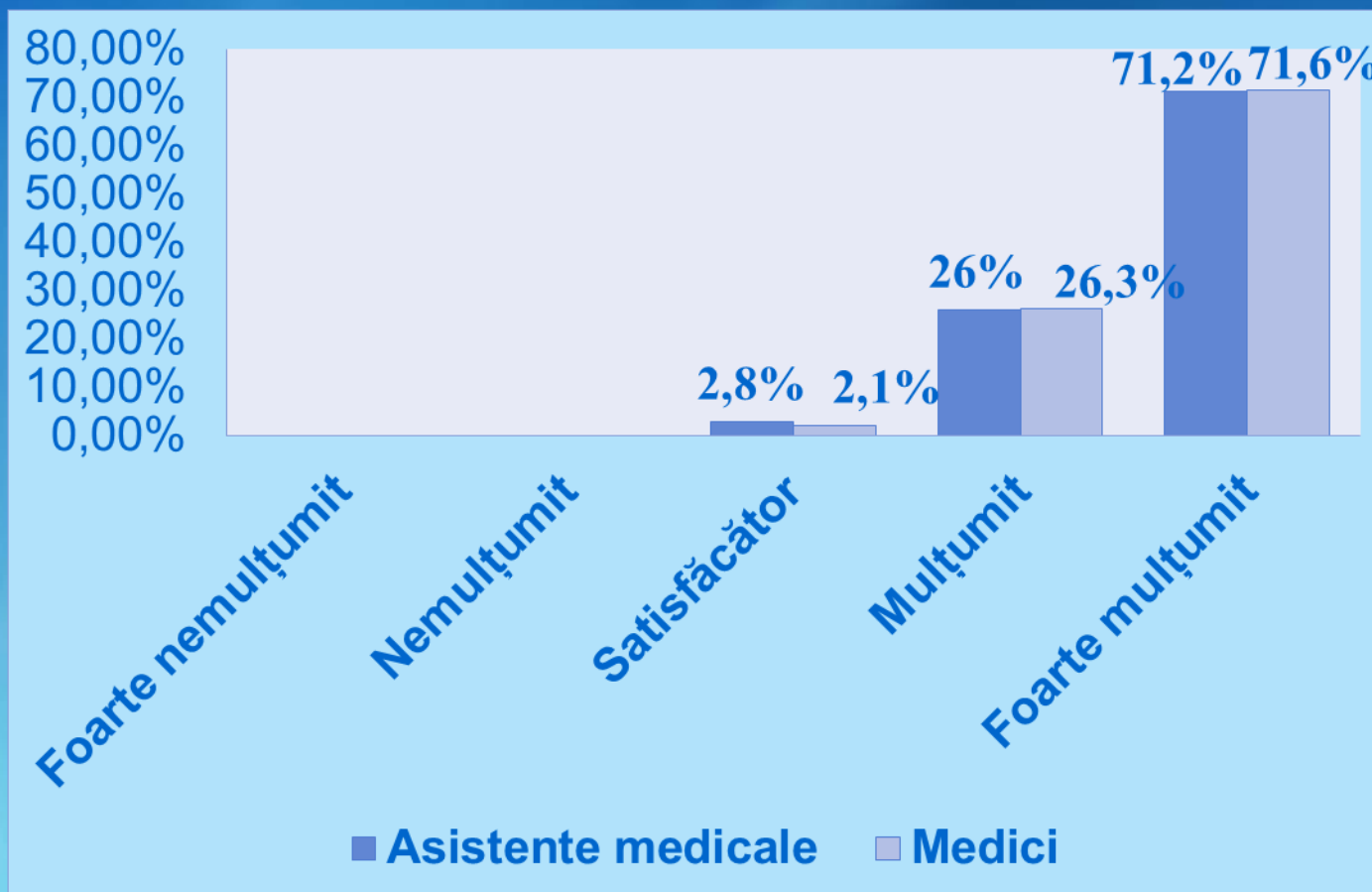


# Acordarea serviciilor medicale de către asistente medicale și medici



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

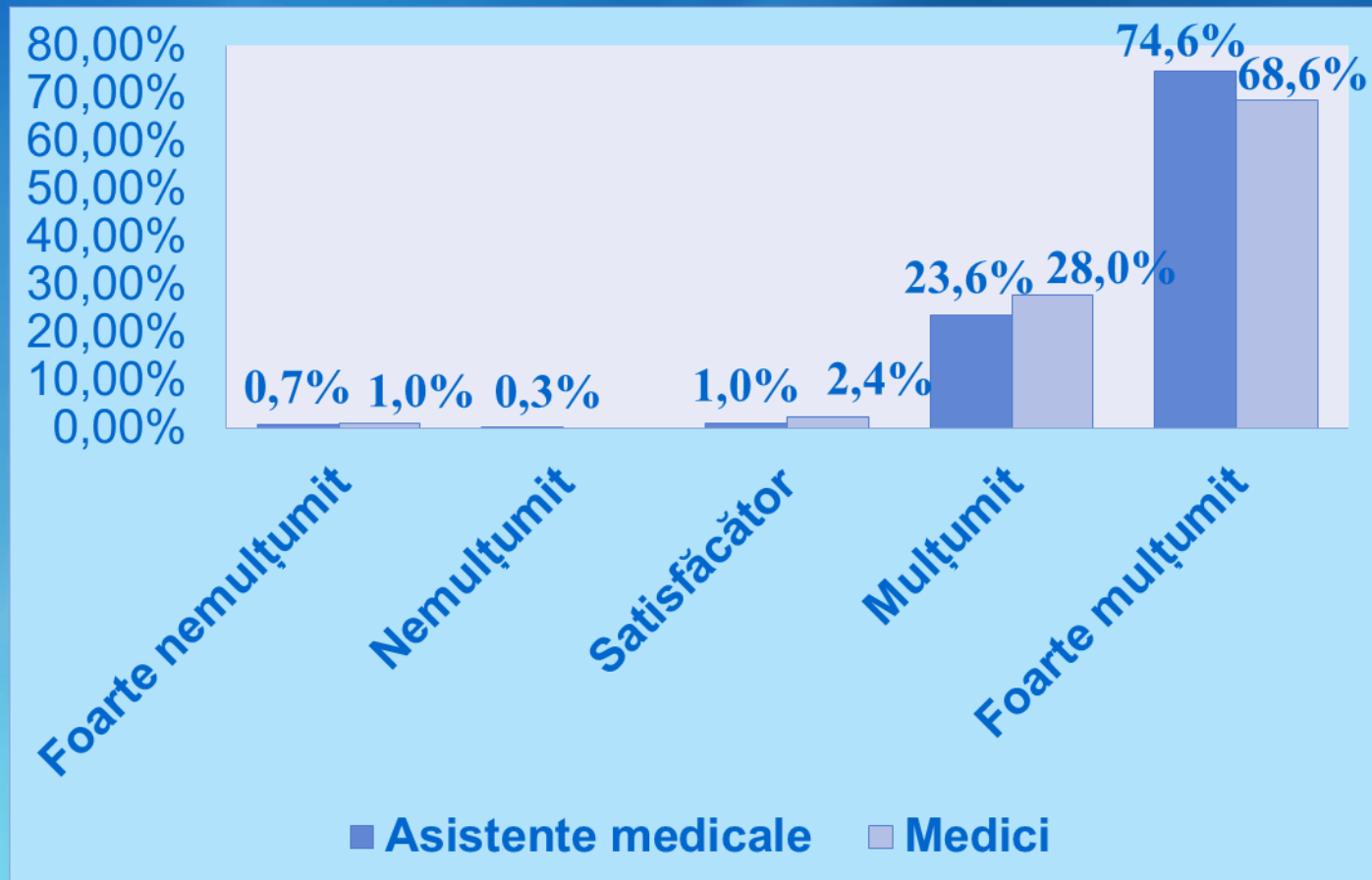
## 2022





# Acordarea serviciilor medicale de căt-re asistente medicale și medici

2021

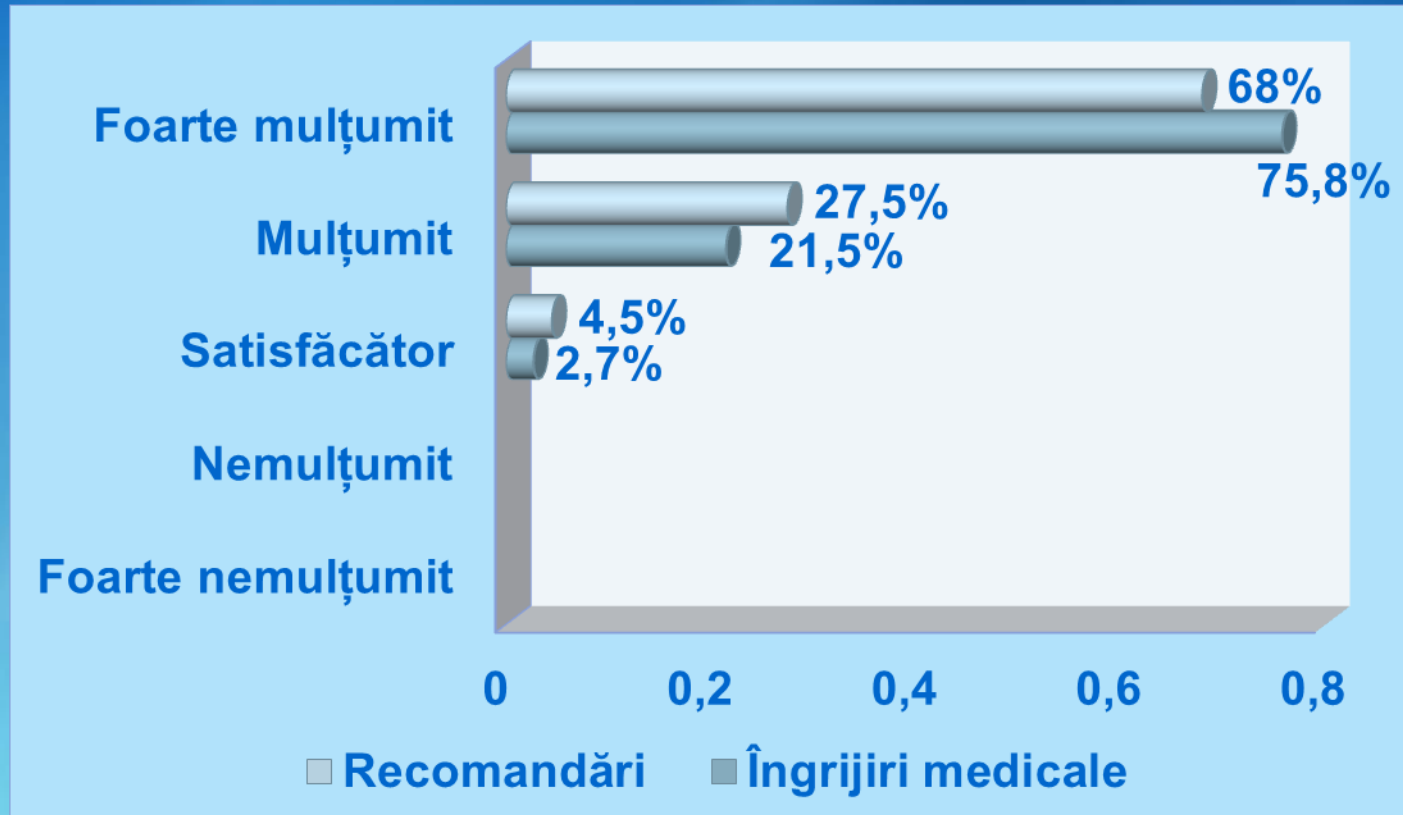




**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

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

2022

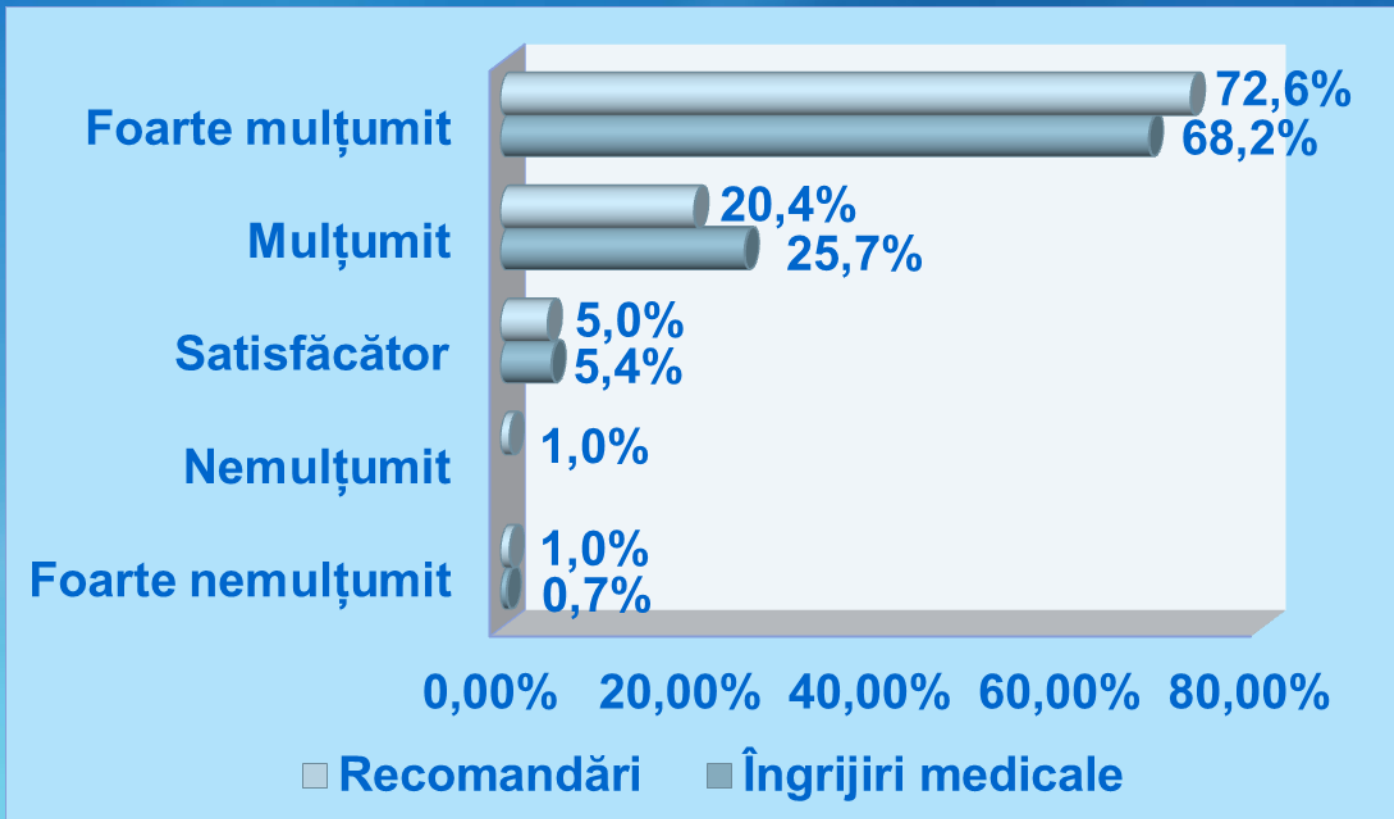




**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

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

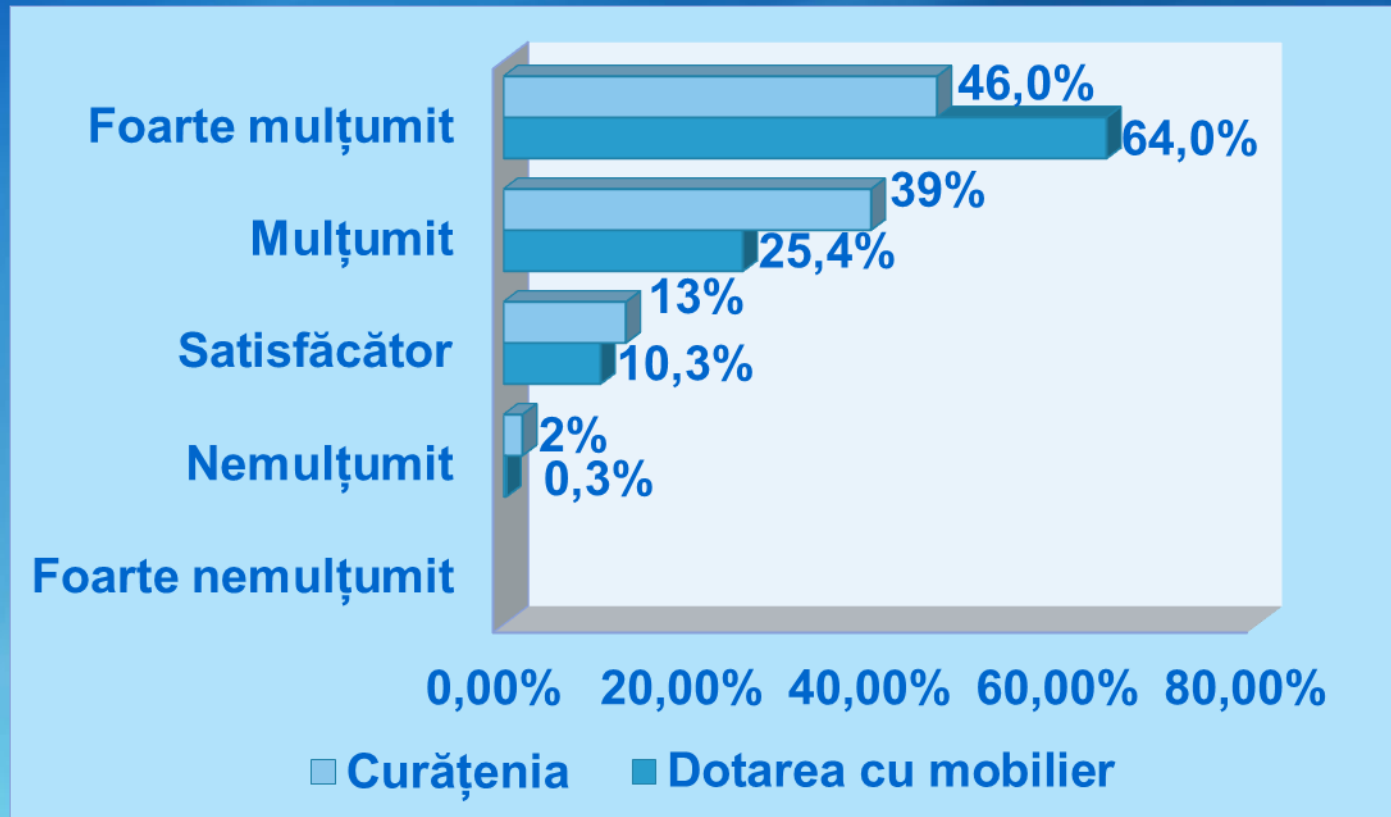
2021





## Dotarea cu mobilier și curățenia din cadru DMU

2022



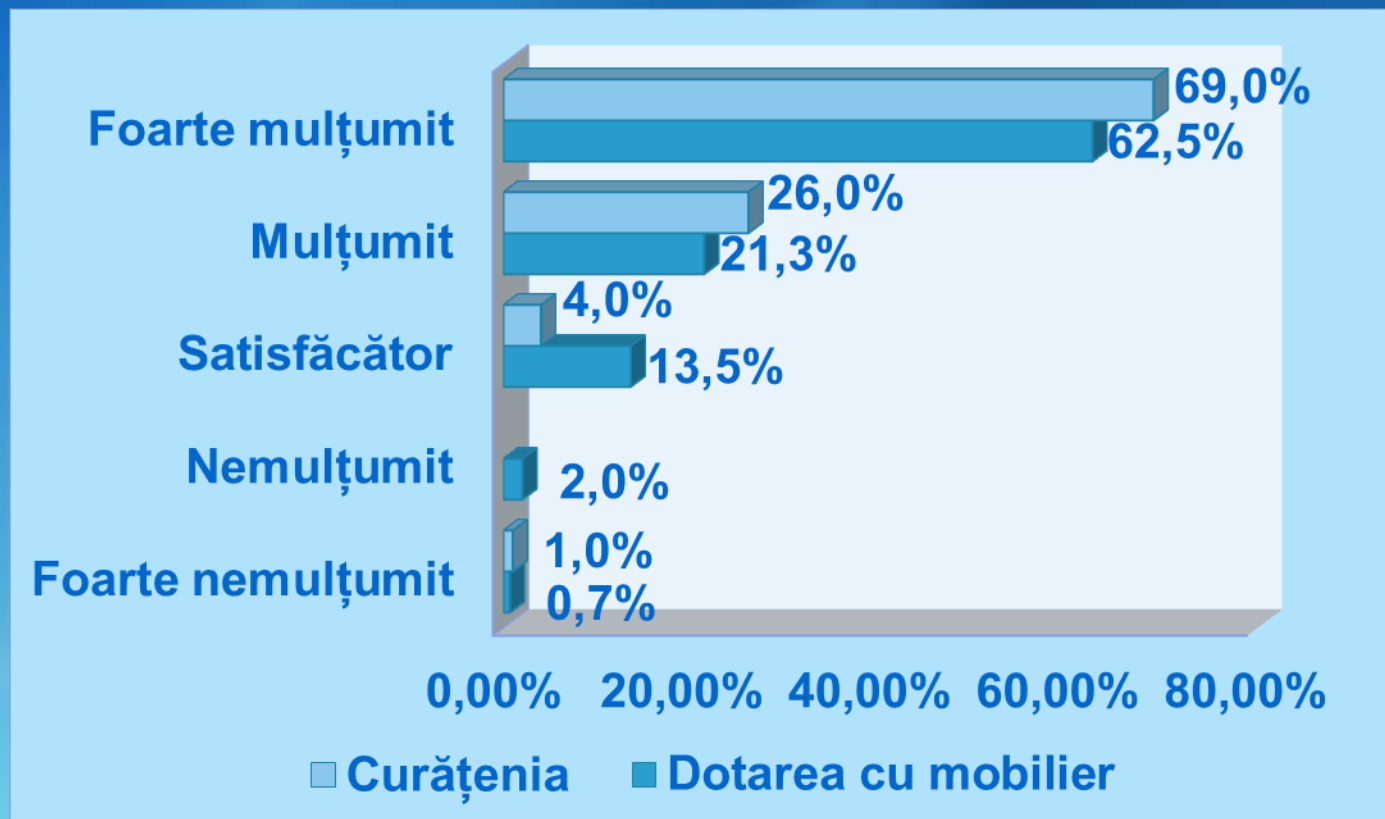


# Dotarea cu mobilier și curățenia din cadru DMU



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii  
Valentin Ignatenco**

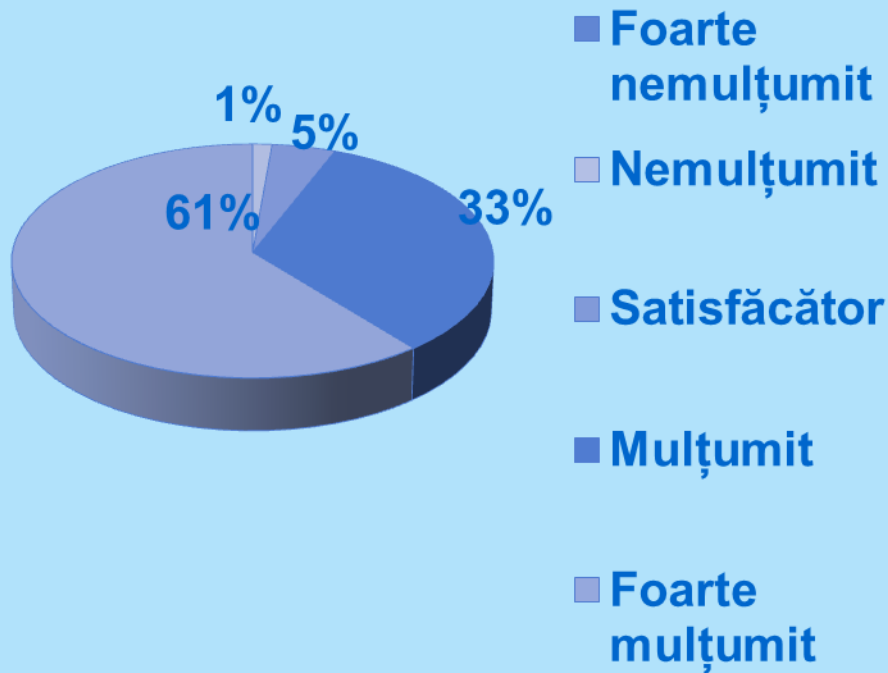
2021



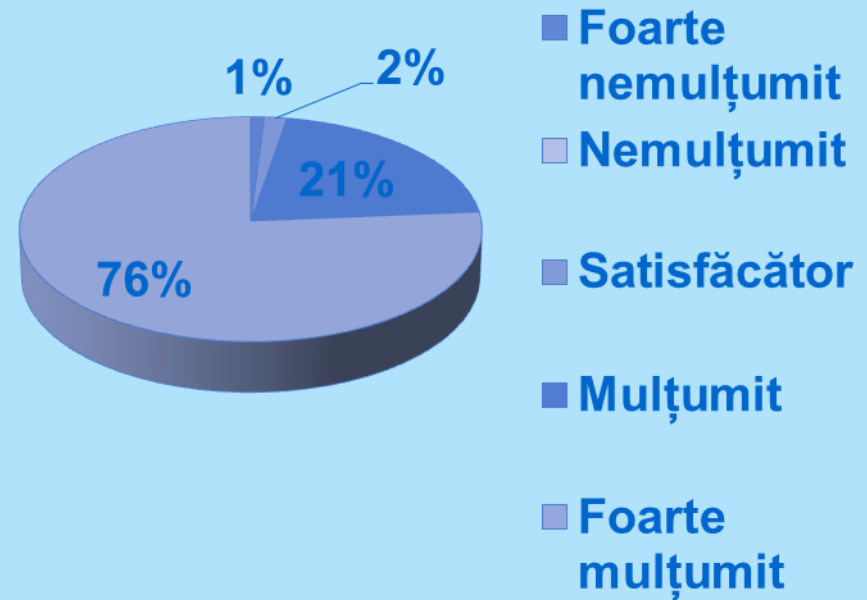


# Impresia generală DMU

2022



2021





**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

# SUGESTII ȘI SOLUȚII

**Îmbunătățirea comunicării dintre medic și pacient**

**Informarea aparținătorilor despre diagnostic, complicații și investigații**

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

**Pentru anul 2023 - îmbunătățirea condițiilor hoteliere/reparația geamurilor, asigurarea cu Wi-Fi în toate secțiile, asigurarea cu aer condiționat în toate saloanele, plase antiinsecte pentru perioada caldă**





# SUGESTII ȘI SOLUȚII



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

**Diversificarea meniului alimentar**

**Includerea variată a fructelor și legumelor**

**Alimentarea părinților care însoțesc copiii cu vârsta mai mare  
de 3 ani**

**A fost inclusă alimentarea contra plată. Normele metodologice de  
aplicare ale Programului UNIC CNAM nu au fost aprobate**



## CONCLUZII

Respondenții și-au manifestat satisfacția vizavi de supravegherea de către asistenții medicali în timpul administrării medicației per orale (**92,8 % vs 87,4%**).

Unele servicii – cazare, pat /lenjerie – au fost apreciate cu calificative joase, într-un procent mai mare (**50 pacienți vs 23 cazare; 50 vs 33 pat/lenjerie**).

S-a înregistrat o creștere a calității asistenței medicale acordate , la capitolul - comunicarea despre tratament/îngrijirile oferite în cadrul DMU (**76 % vs 68 %**).

Calitatea asistenței medicale oferite în weekend este cu îmbunătățire ( **calificativul nesatisfăcător : 3 % vs 5%**).

Informarea drepturilor pacientului a fost estimată cu calificativul “nu” într-un % mai mare ( **calificativul nesatisfăcător : 1,7 % vs 4,8%**).



# Aspecte Pozitive

medicale din timpul spitalizării

Multumim pentru obiectivitatea profesională, amabilitate  
și ajutor obișnuit echipei medicale. Suntem foarte recuno-  
șători pentru ajutor și suport. Unica obiecție ar  
fi calitatea alimentelor. <sup>Vă multumim pentru colaborare!</sup>  
și adăugați alimente care conțin mai multe vitamine și  
<sup>Rev.0</sup> nutrienți + restricțiile care interzic rezitul afară  
sunt destul de se răspund negativ asupra stării psihice  
emoționale și fizice atât a copiilor internați cât și  
a părinților noștri. Succes și realizări frumoase  
obișnuit echipei

Observații și sugestii medicale din timpul spitalizării

Surprinsă, plăcut, de comportamentul  
asistentelor și a medicilor și de tot personalul. Amabilitatea  
surprinzătoare. Multumim de schimbările spre bine.

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

Satisfacți: total!  
Multumim pentru efortul depus!



# Aspecte Negative

a) da       b) nu

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

Az fi binevenit ca medicul să comunice părinților despre diagnostic, dar ar părea să se întrebe medicii sau la vizita dinimenea află despre <sup>diagnostic</sup> ~~diagnostic~~  
Vă mulțumim pentru colaborare!

medicale din timpul spitalizării

Mulțumesc tot personalului medical și inferor dar medicii e lăsat de dor  
Vă mulțumim pentru colaborare!

O  
din timpul spitalizării

Aspecte pozitive și/sau negative ale asistenței medicale

Toate aspectele sunt bune, dar ar fi bine ca să fie o secție de alergologie aparte, nu împreună cu pediatrie.  
Vă mulțumim pentru colaborare!

Mulțumim apm de seriozitate infermierilor de curățenie medici să fie mai responsabili cu pacienții



**Spitalul Clinic  
Municipal De Copii**  
Valentin Ignatenco

**Vă Mulțumesc pentru atenția  
acordată!**

