



**Spitalul Clinic
Municipal De Copii
Valentin Ignatenco**

Evaluarea Nivelului de Satisfacție a Pacienților Anul 2023

Realizat : Capestru Elena, Medic Pediatru, DMU

Chioseș Lilia : Președintele Consiliului Calității



ANUL 2023

Perioada	2023	2022
Total	3068	2617
Profil Pediatric	1255	940
Profil Chirurgical	1813	1677

Repartizarea conform secțiilor

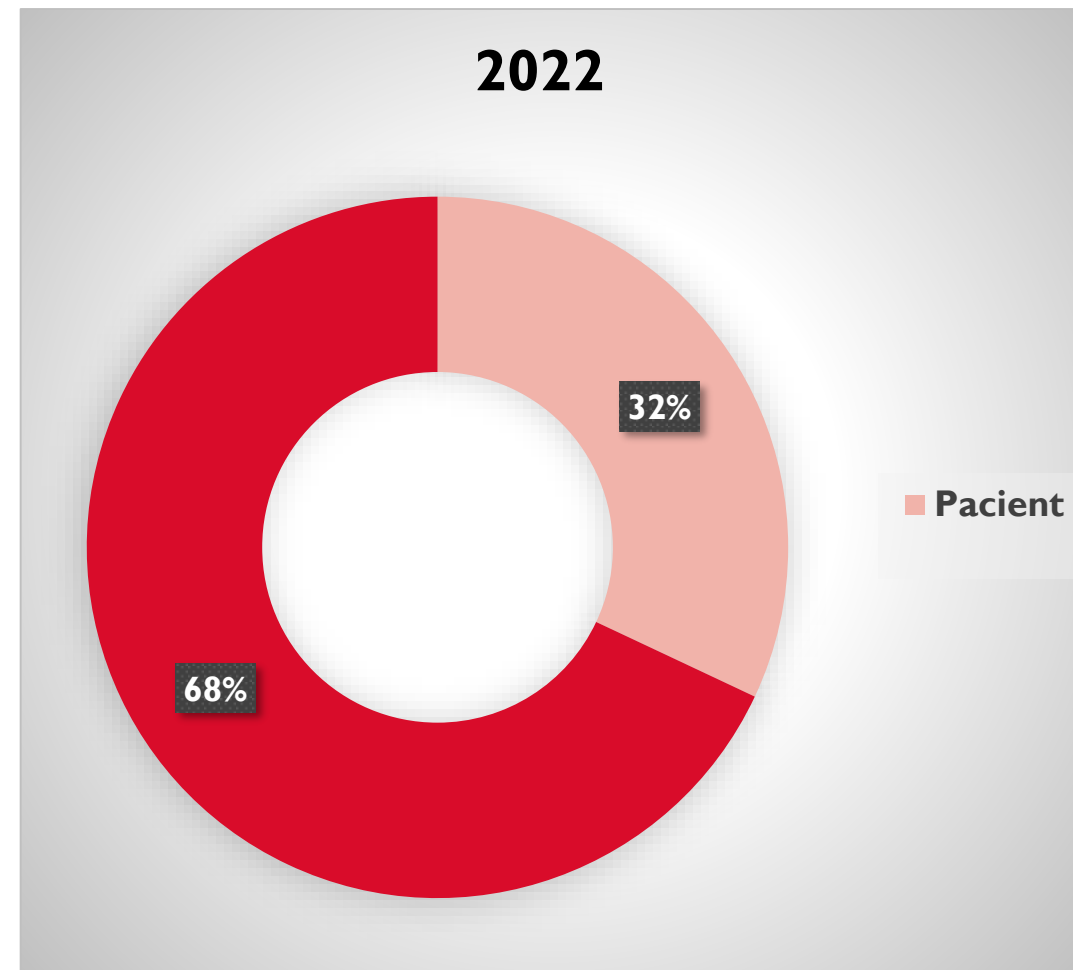
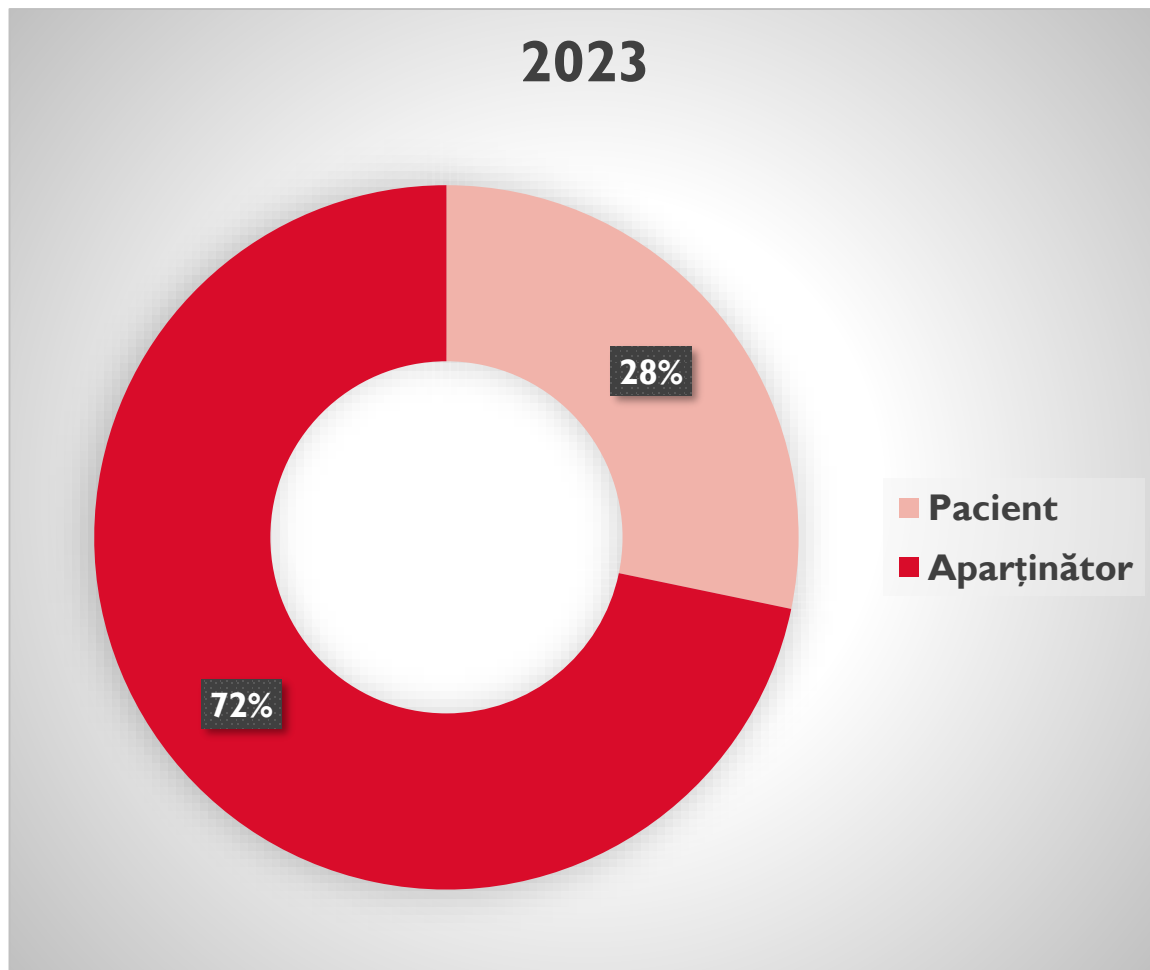
Trimestru IV 2023



Secții	2023	2022
Pediatrie I	52	55
Pediatrie II	76	135
Pediatrie III	103	55
Psihoneurologie	33	51
Nefrologie	44	8
Chirurgie	79	84
Traumatologie I	107	59
Traumatologie II	74	64
Urologie	110	66
ORL	95	58
RTI	109	33
DMU	523	63



Respondent

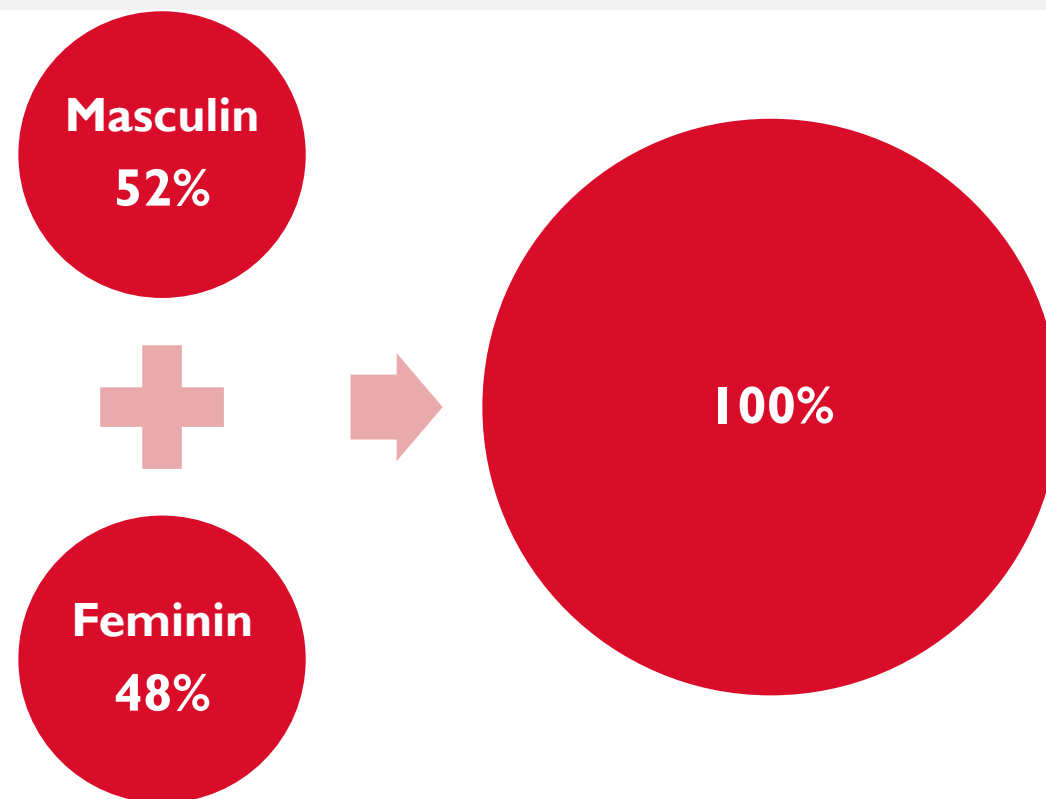
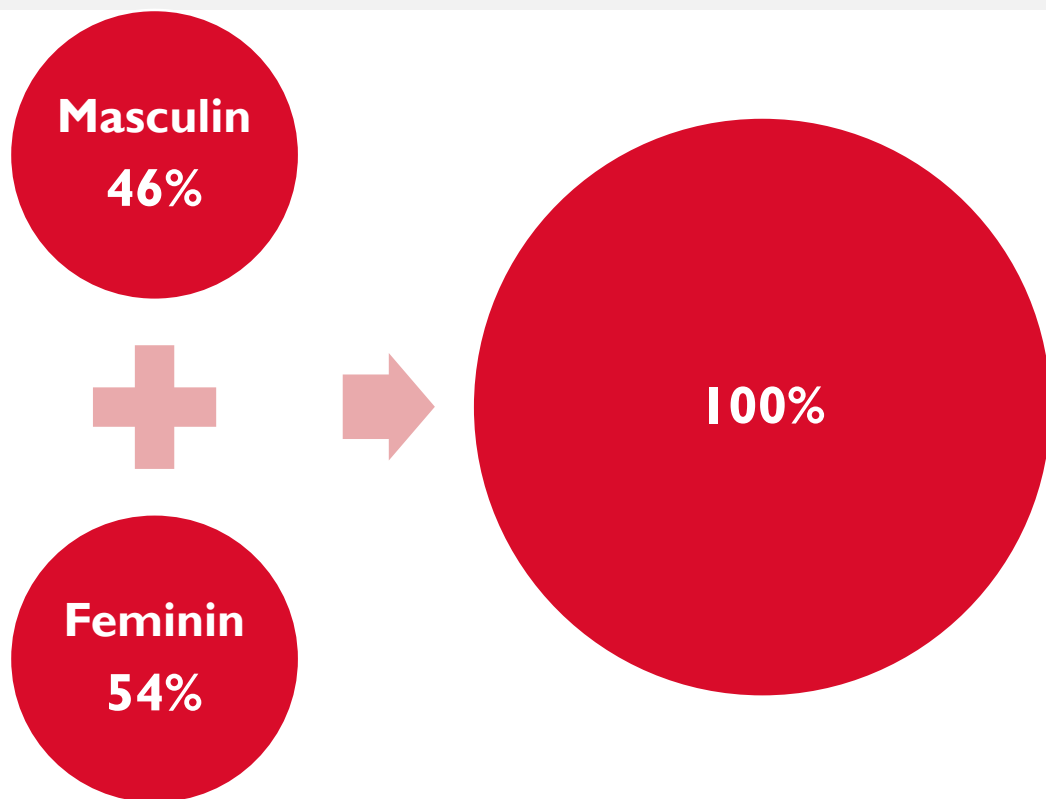




Repartizarea conform genului

2023

2022

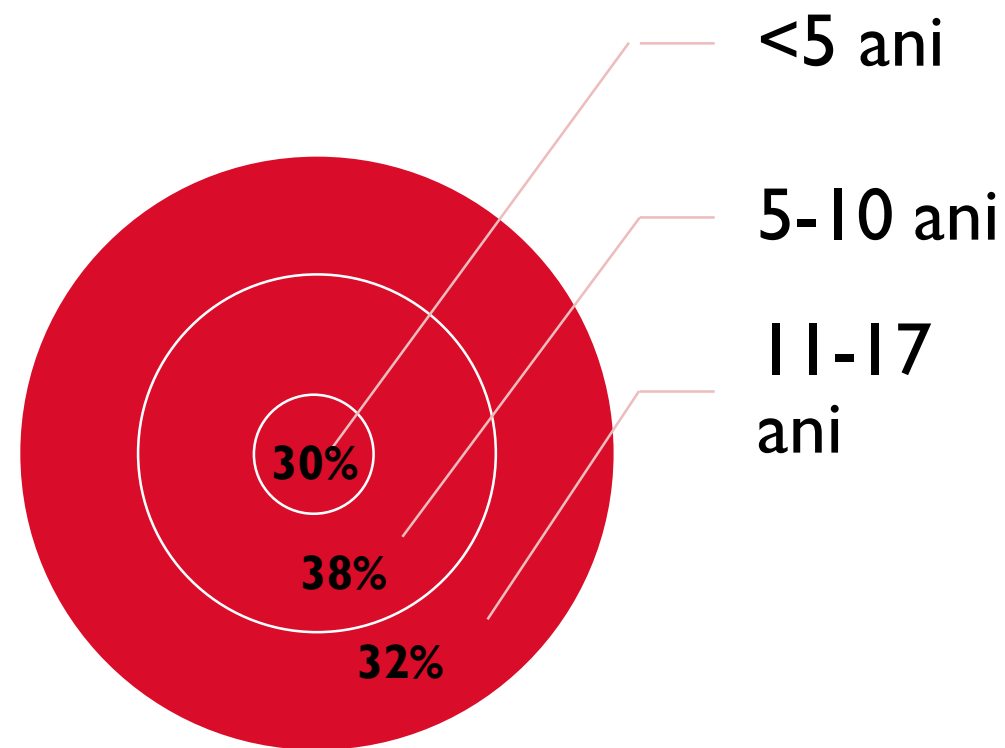
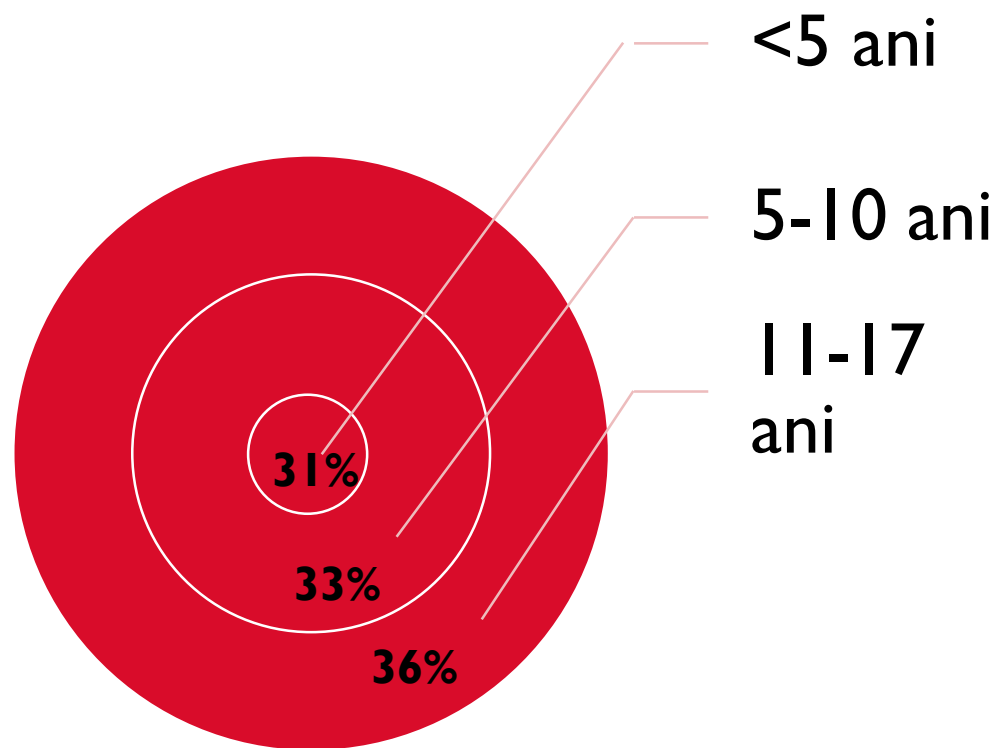


Repartizarea conform grupelor de vârstă



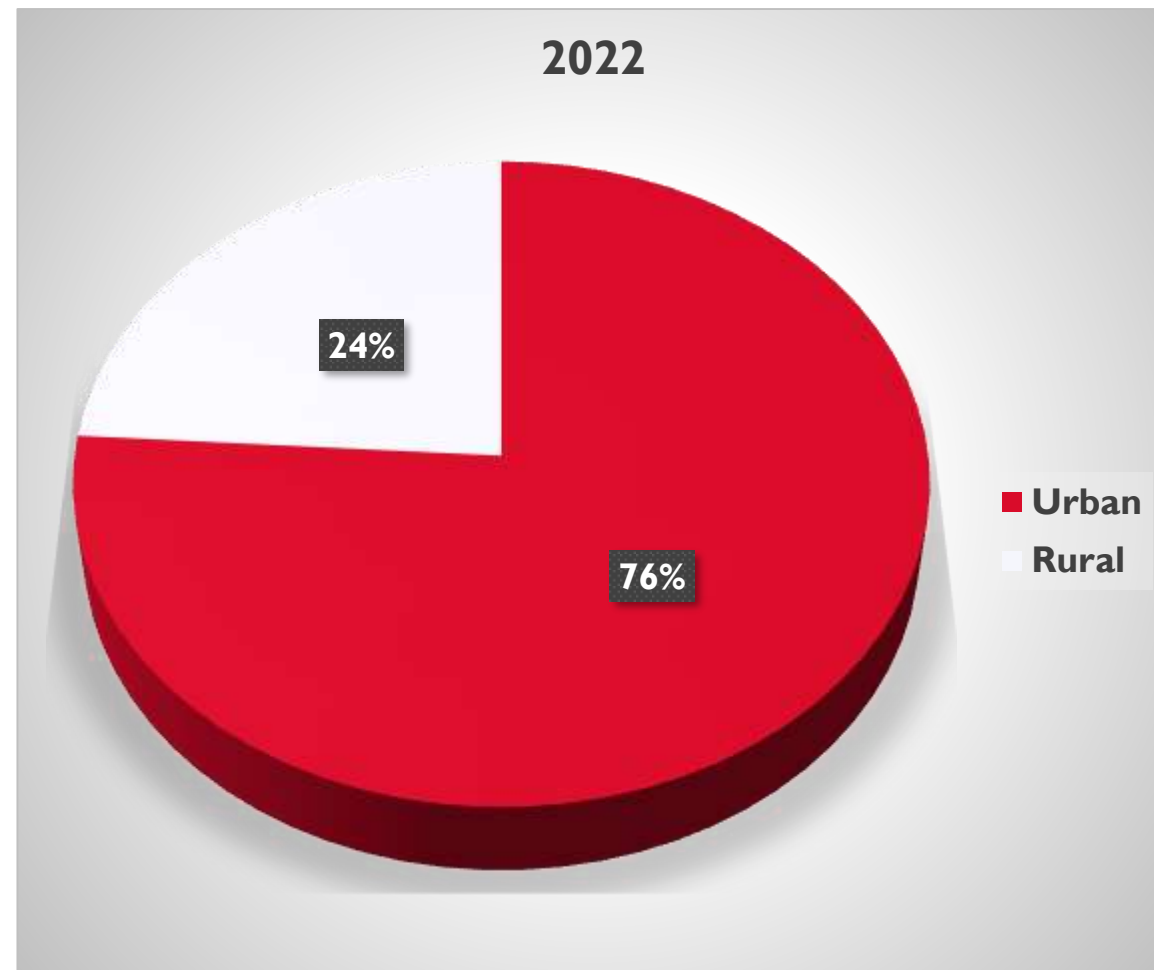
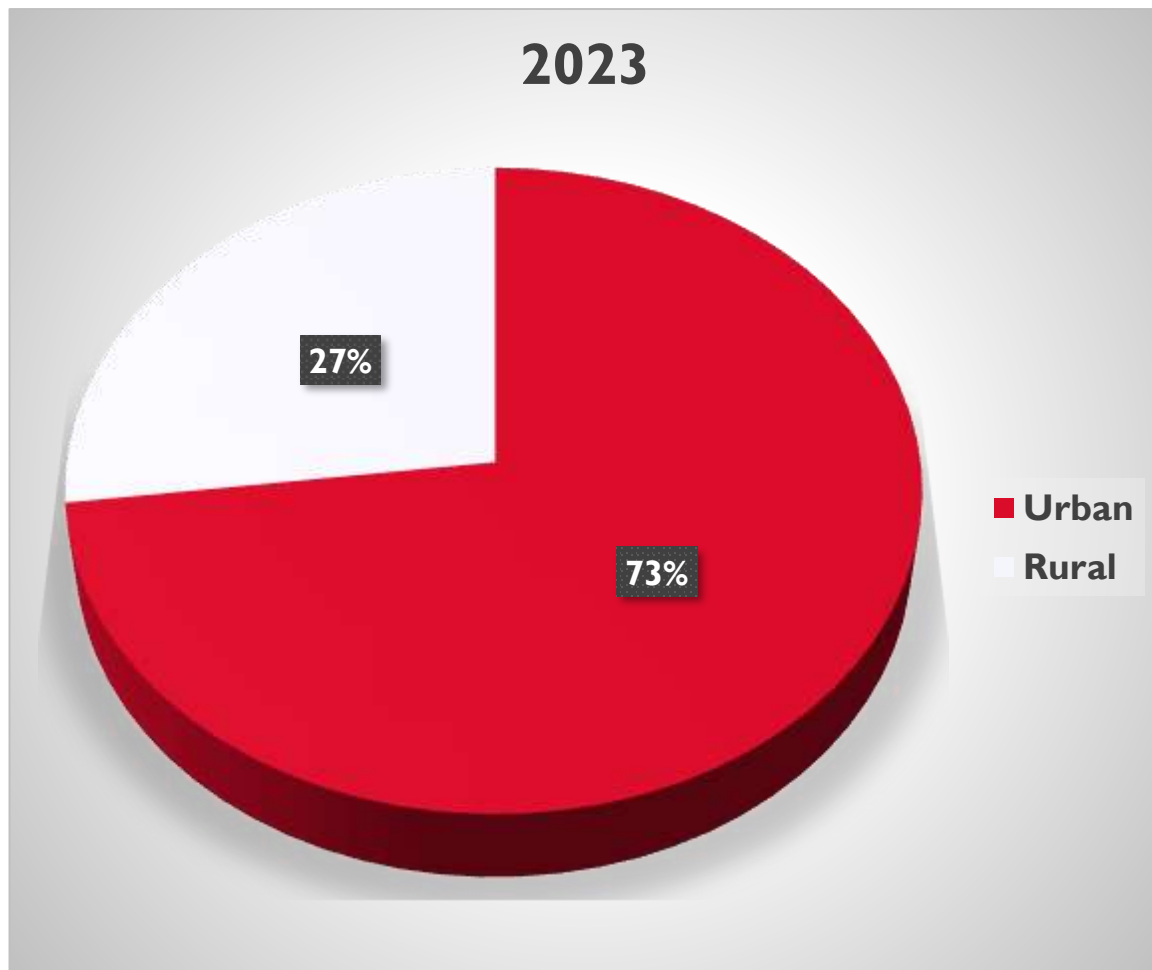
2023

2022



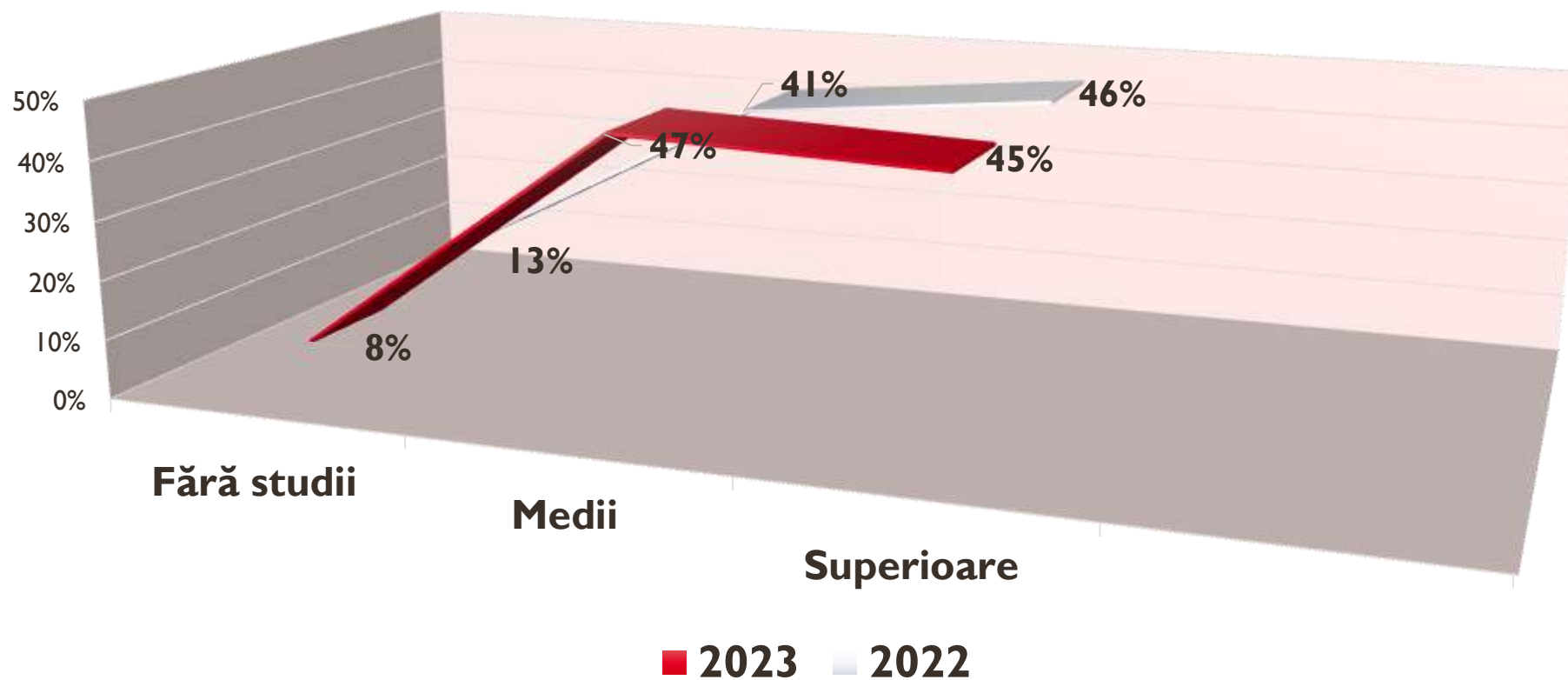


Mediul de Proveniență



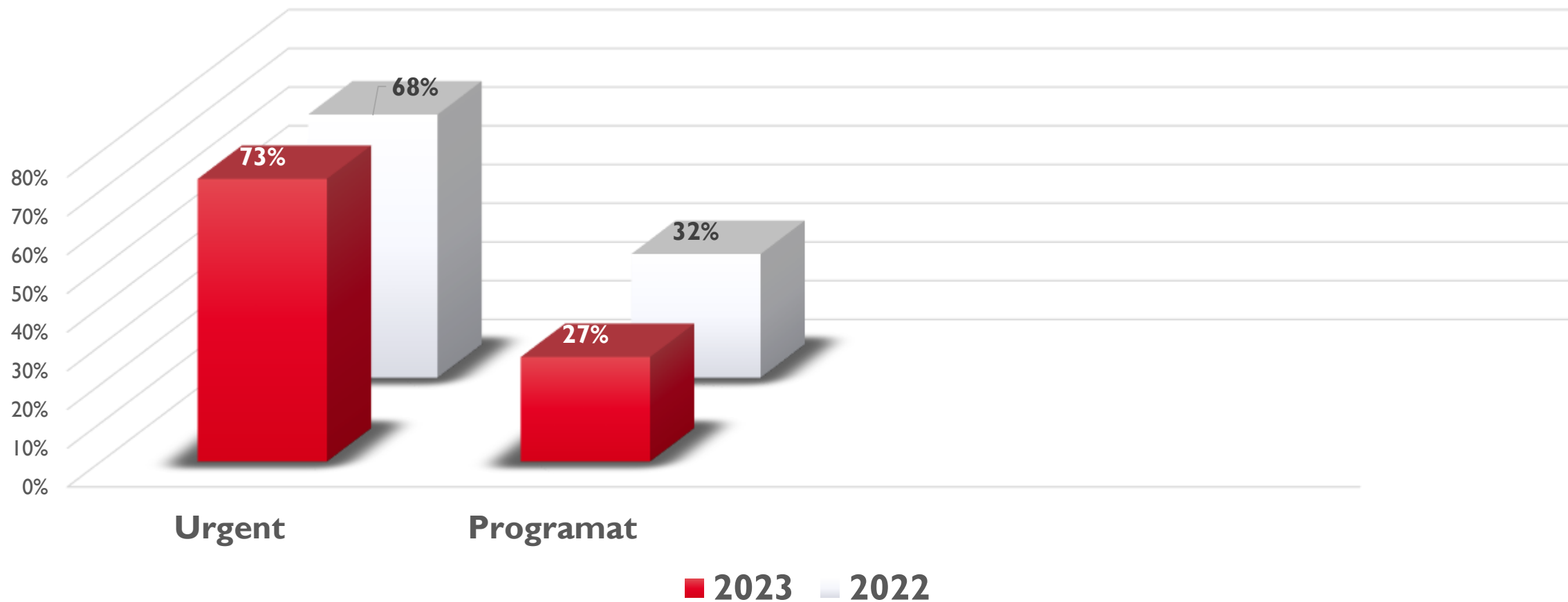


Gradul de pregătire profesională





Modalitatea internării

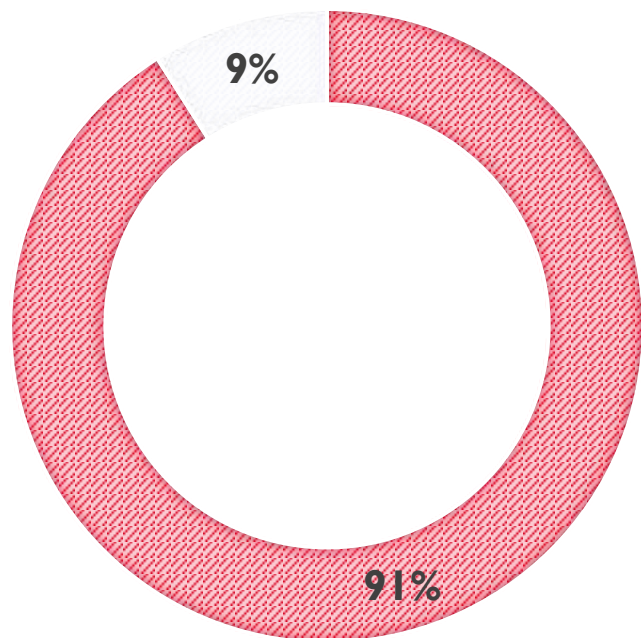




Timpul de așteptare la internare

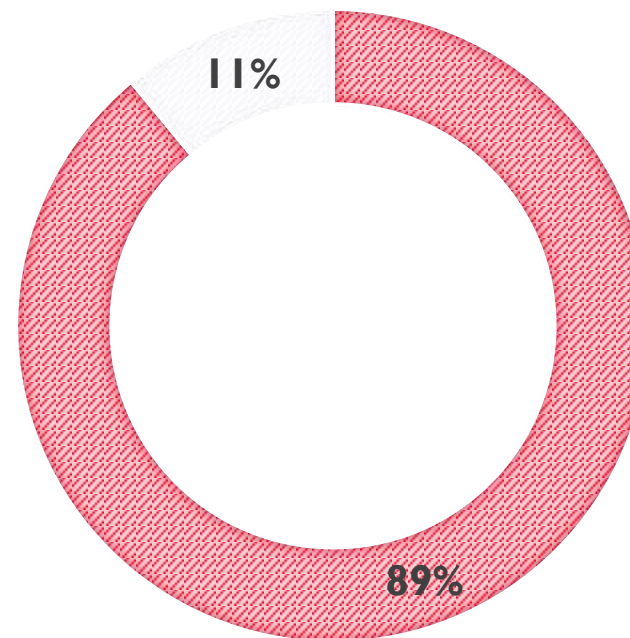
2023

■ < 1 h ■ > 1 h ■



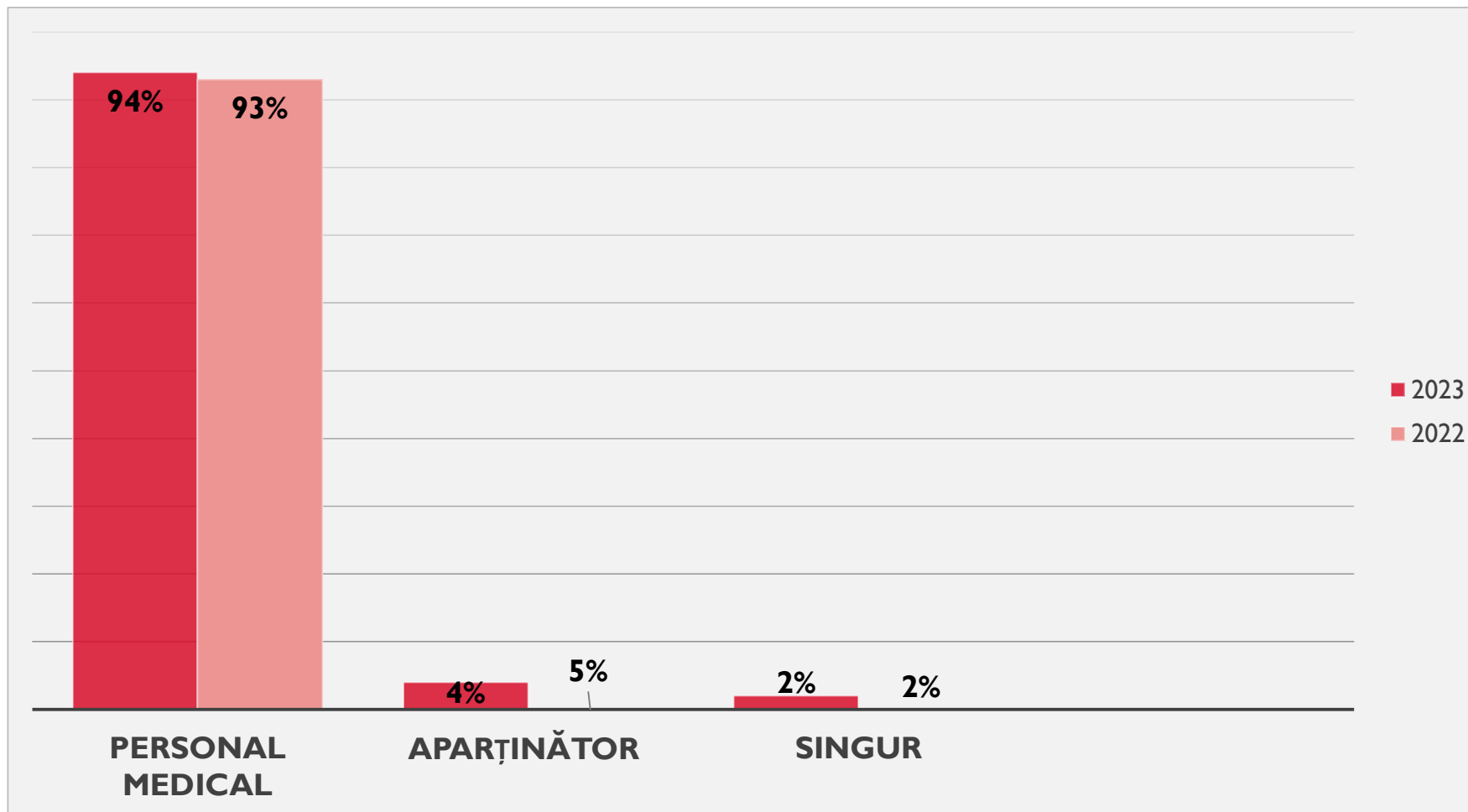
2022

■ < 1 h ■ > 1 h ■





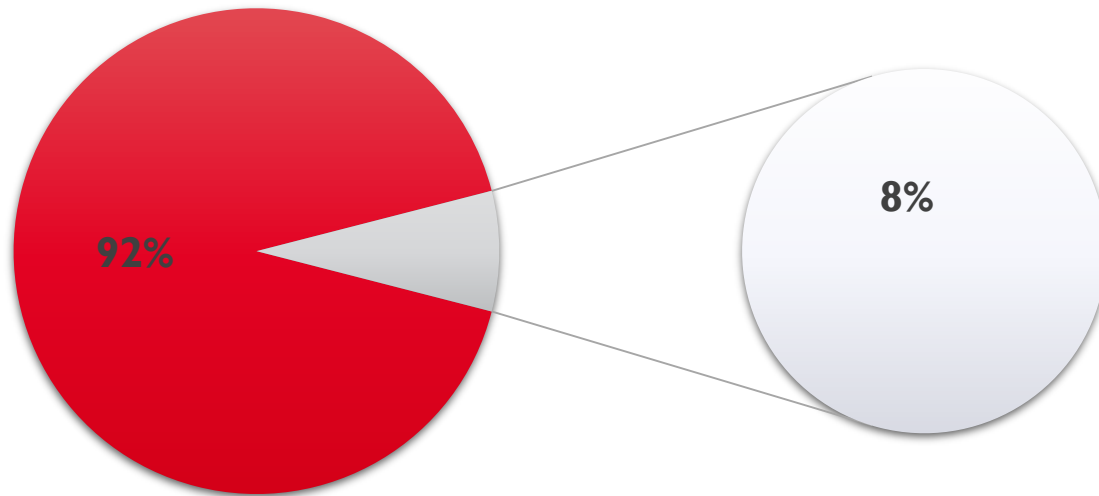
Conducerea pacientului către secție



Informarea cu privire la drepturile pacientului

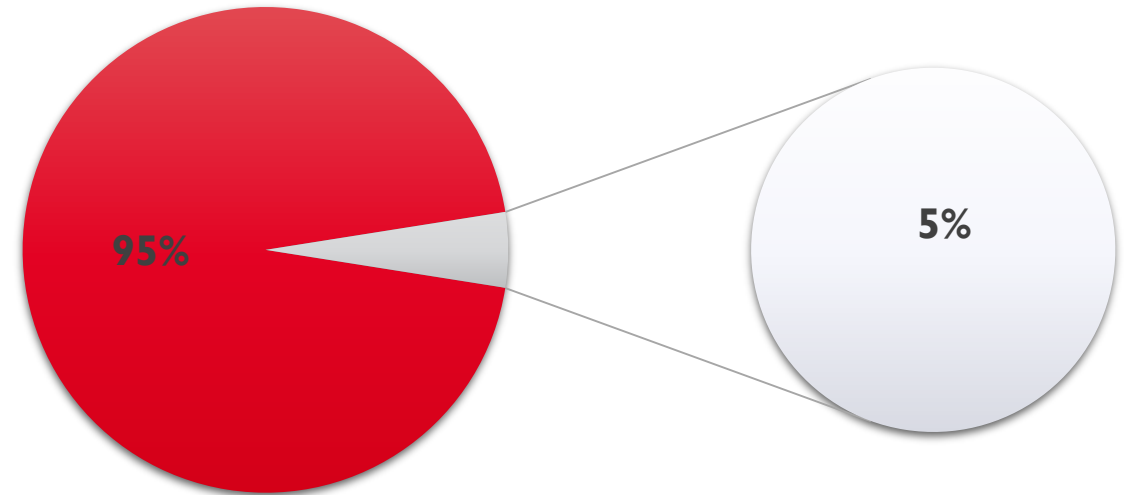


2023



■ DA ■ NU

2022



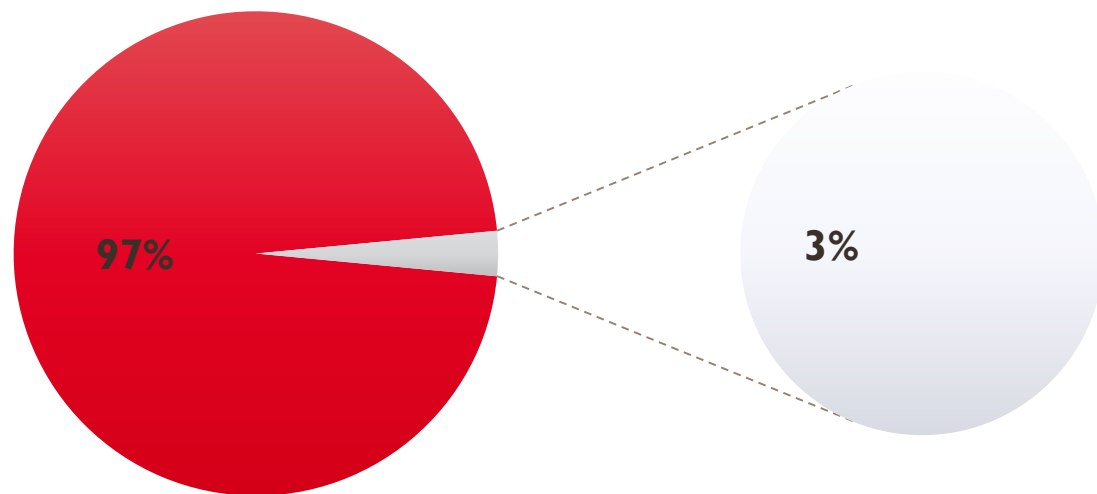
■ DA ■ NU

Informarea cu privire la responsabilitățile pacientului

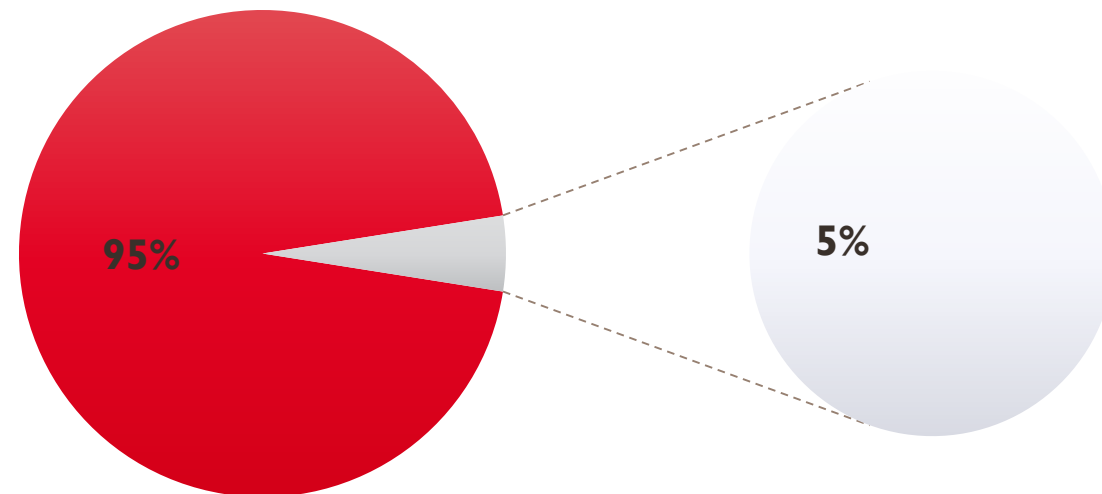


2023

2022



■ DA ■ NU

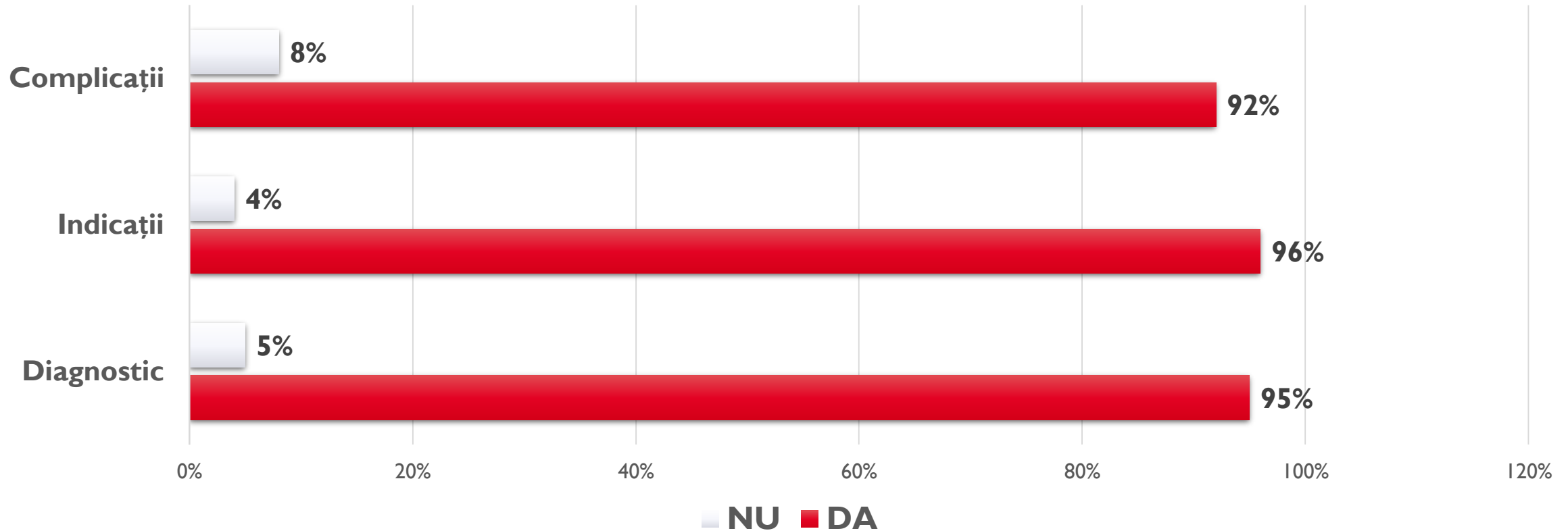


■ DA ■ NU

Informarea cu privire la: diagnostic, indicații și complicații



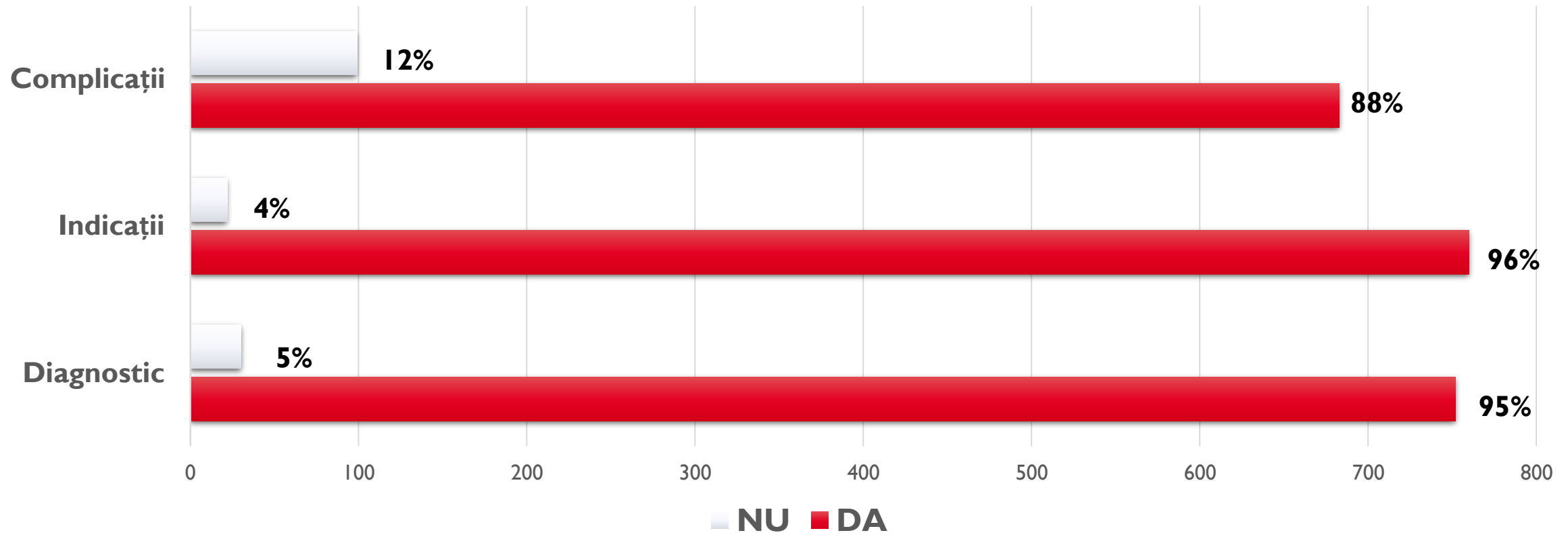
2023



Informarea cu privire la: diagnostic, indicații și complicații



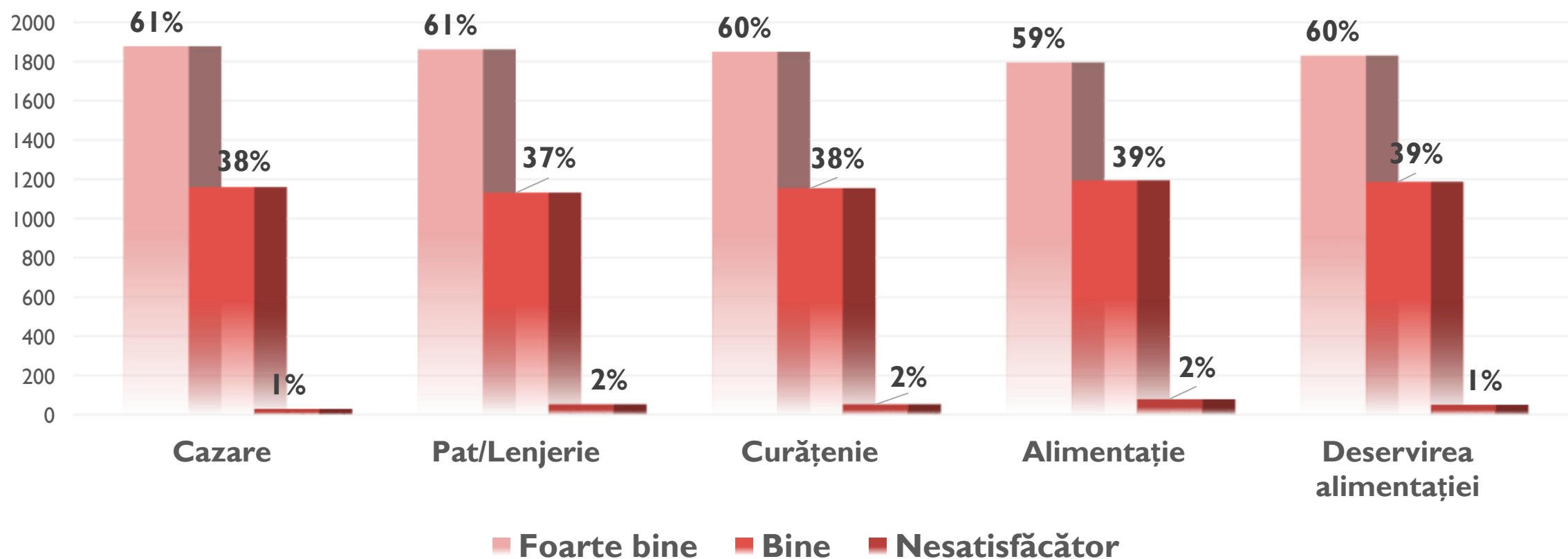
2022





Calificative pentru următoarele servicii

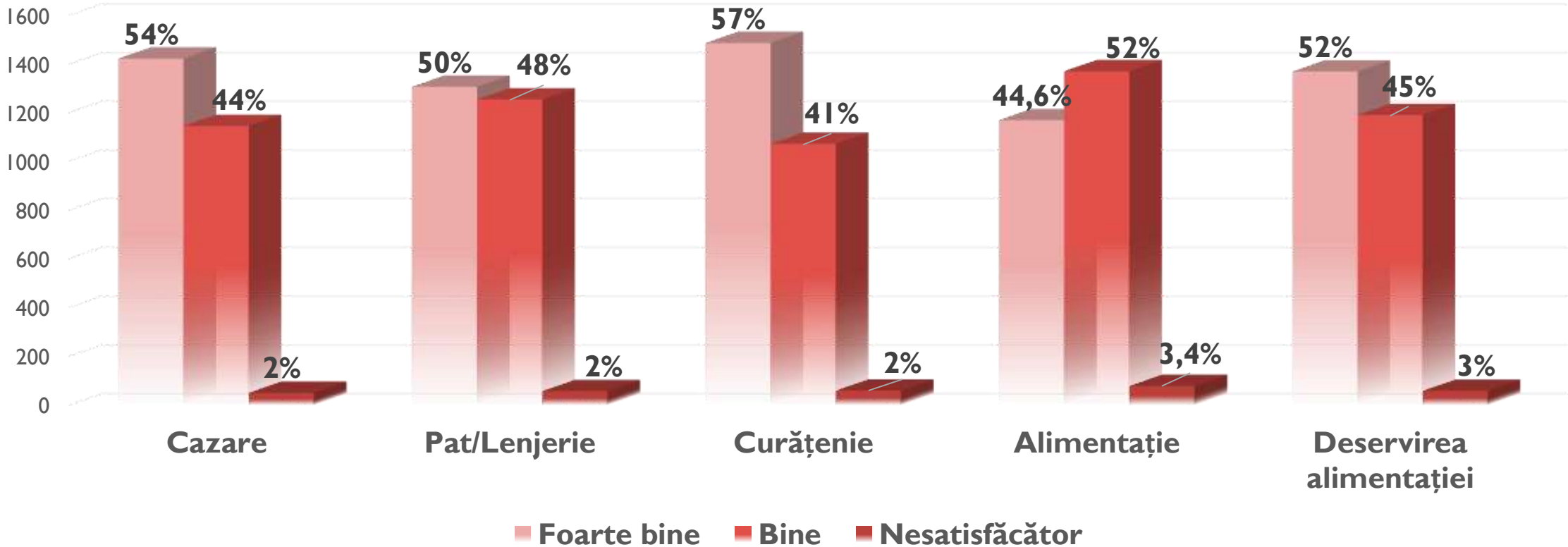
2023





Calificative pentru următoarele servicii

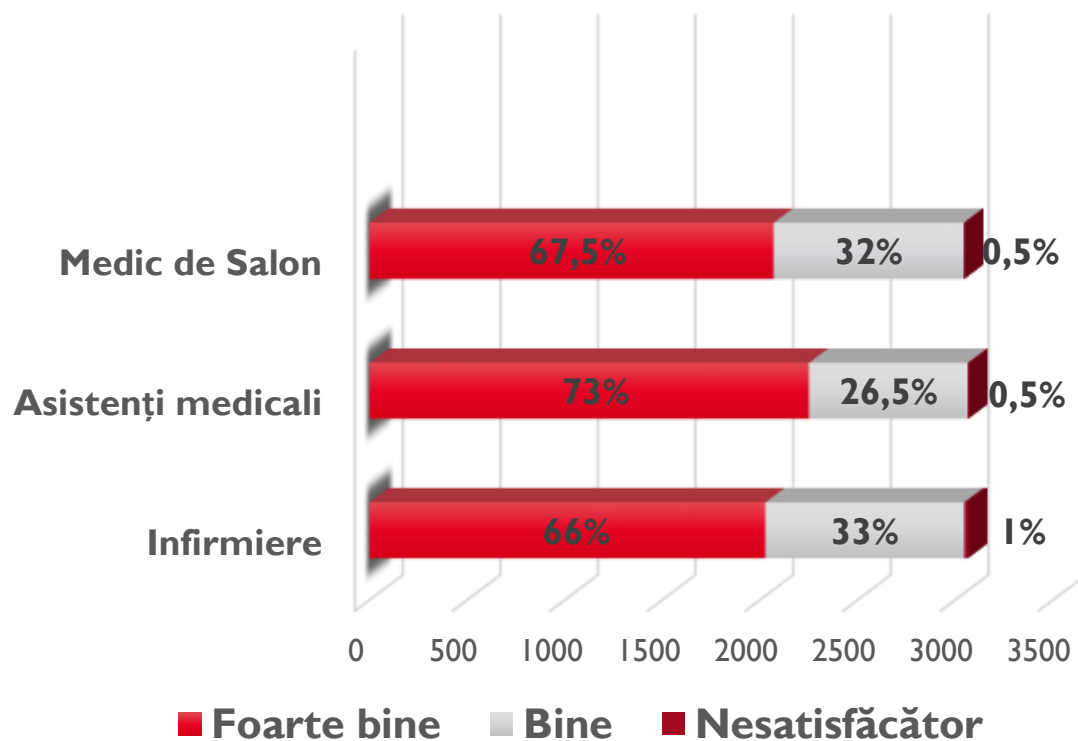
2022



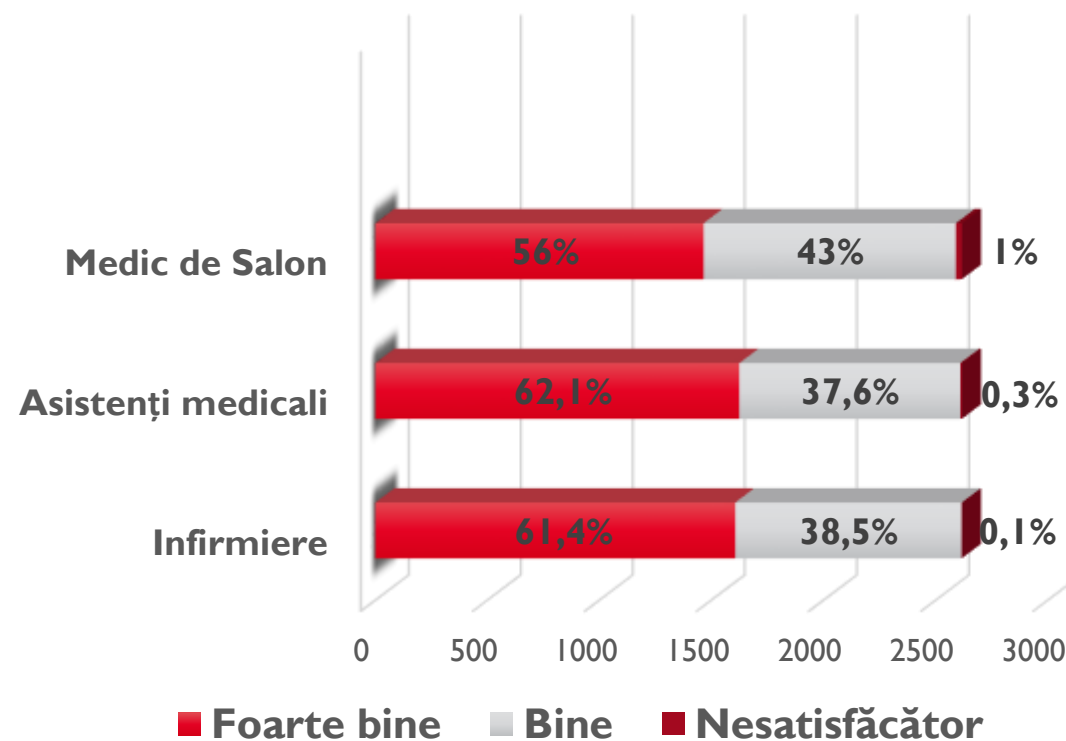
Calitatea asistenței medicale acordate



2023



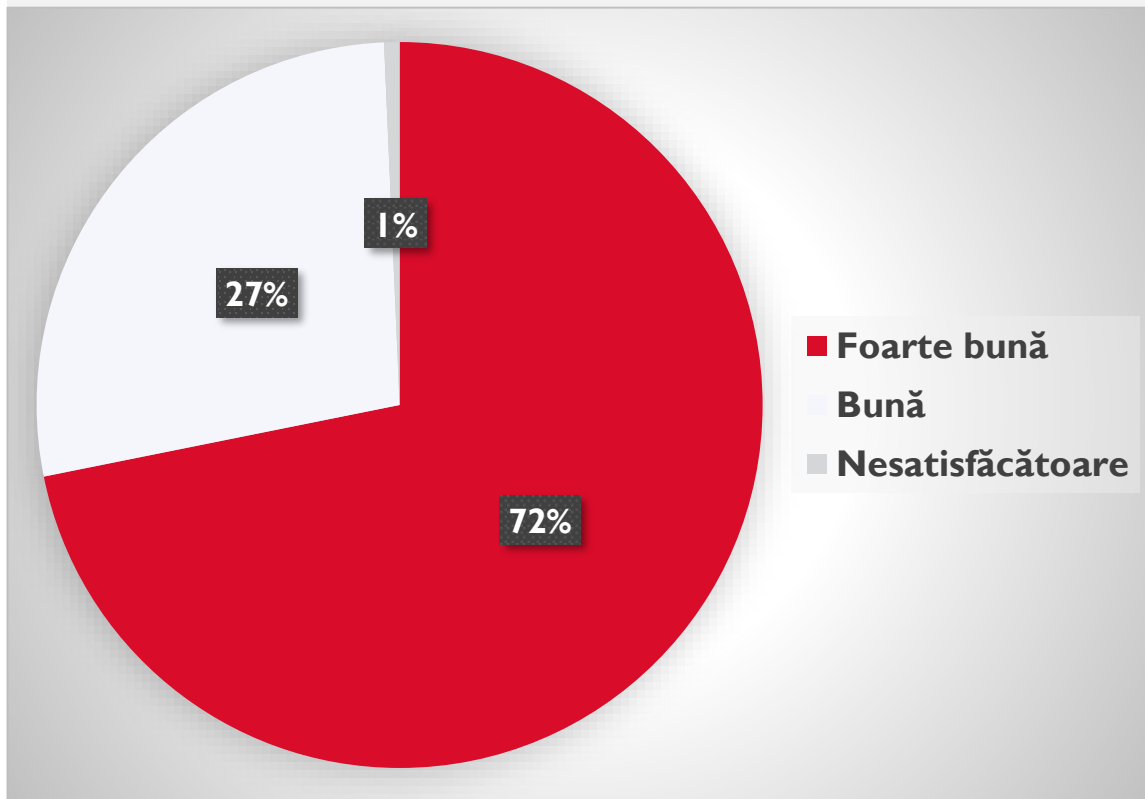
2022



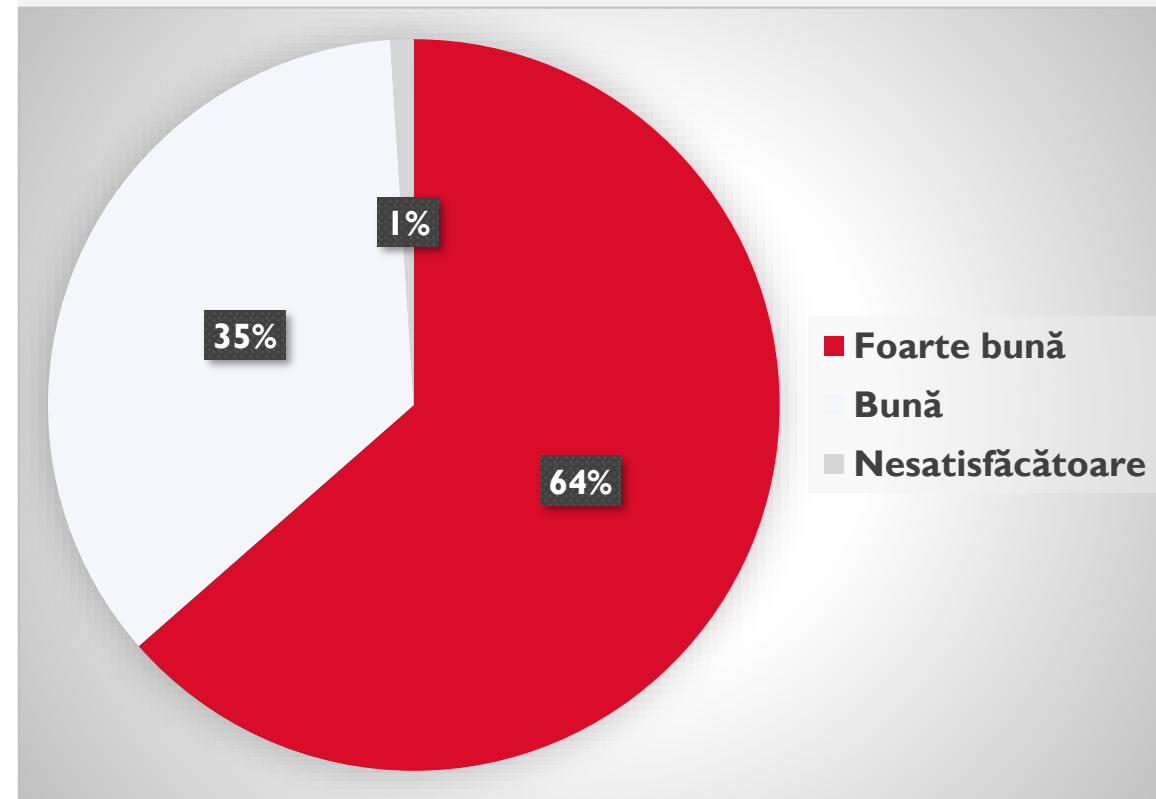


Amabilitatea personalului medical

2023



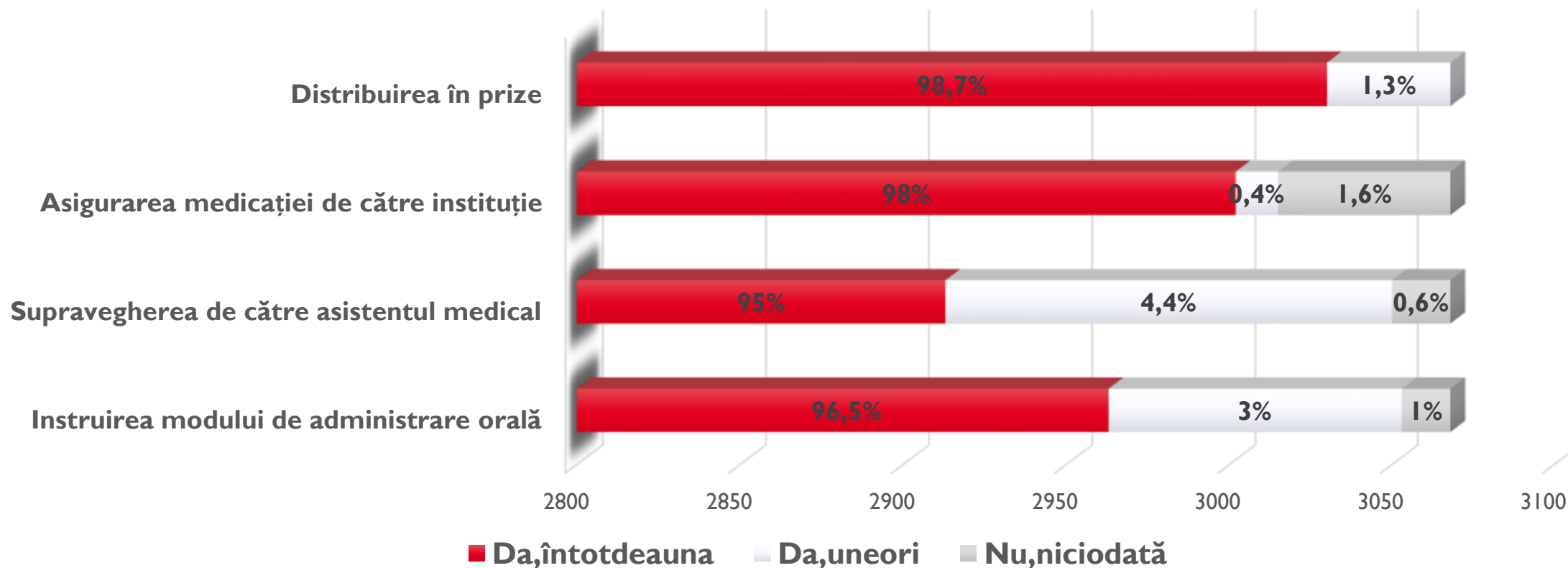
2022



Administrarea medicamentelor



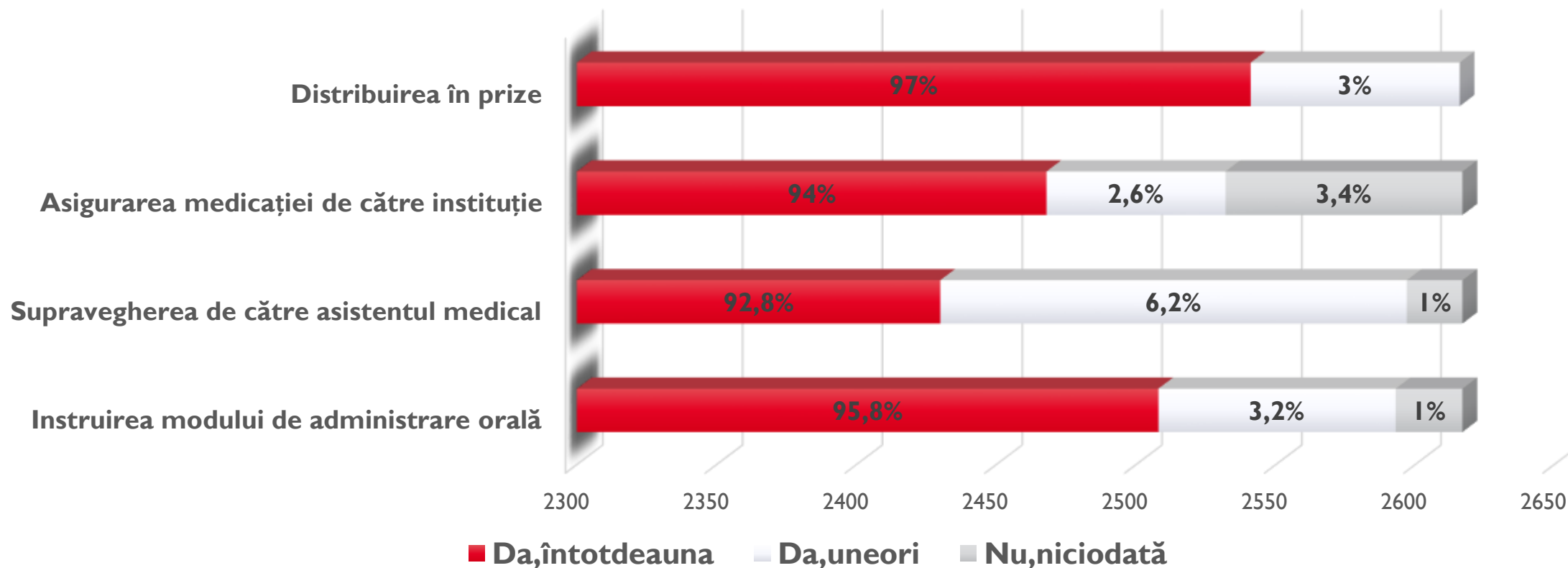
2023



Administrarea medicamentelor



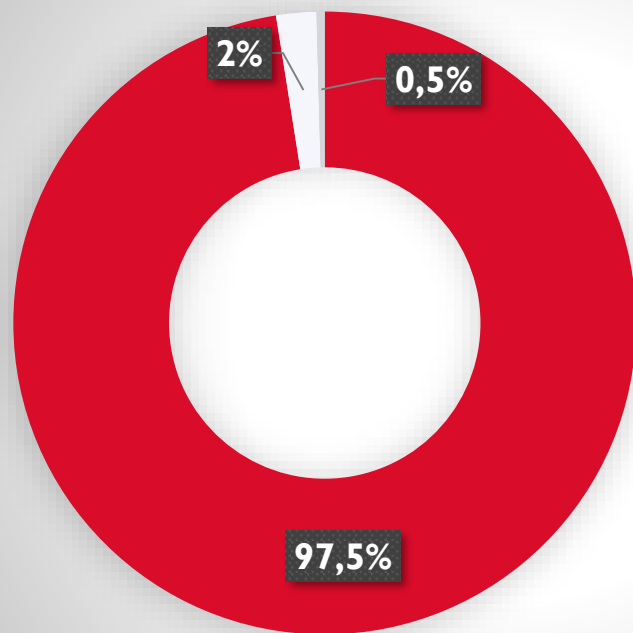
2022





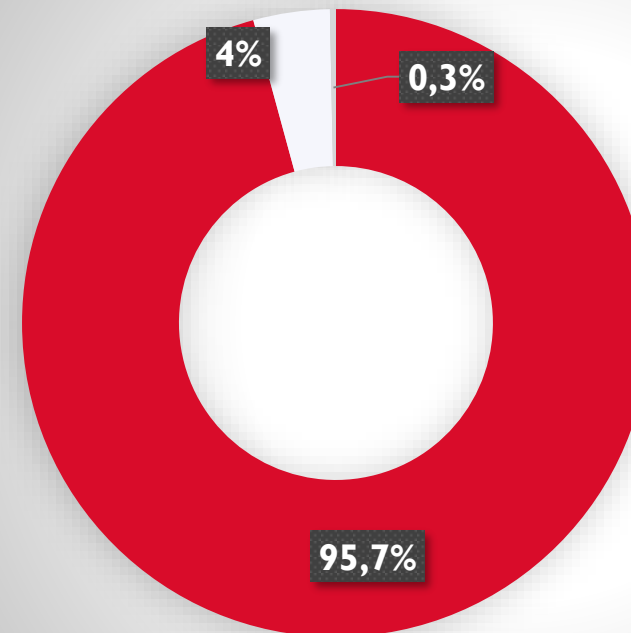
Însoțirea pacientului la investigații

2023



- Personal medical
- Aparținător
- Singur

2022

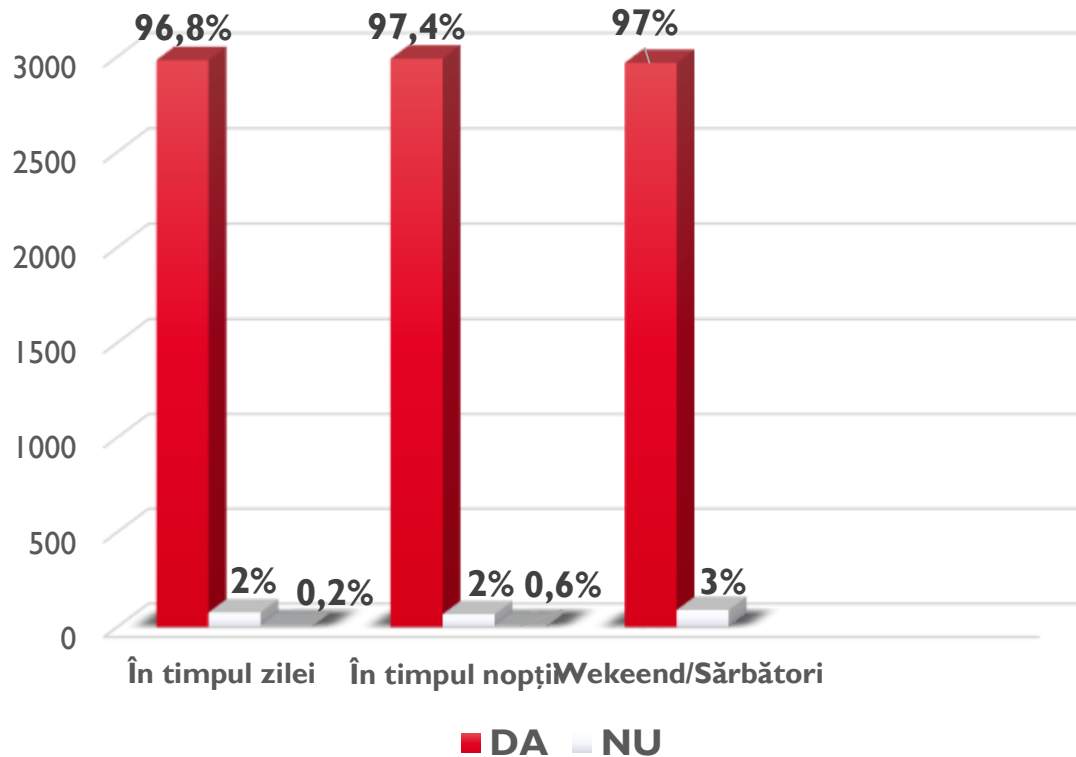


- Personal medical
- Aparținător
- Singur

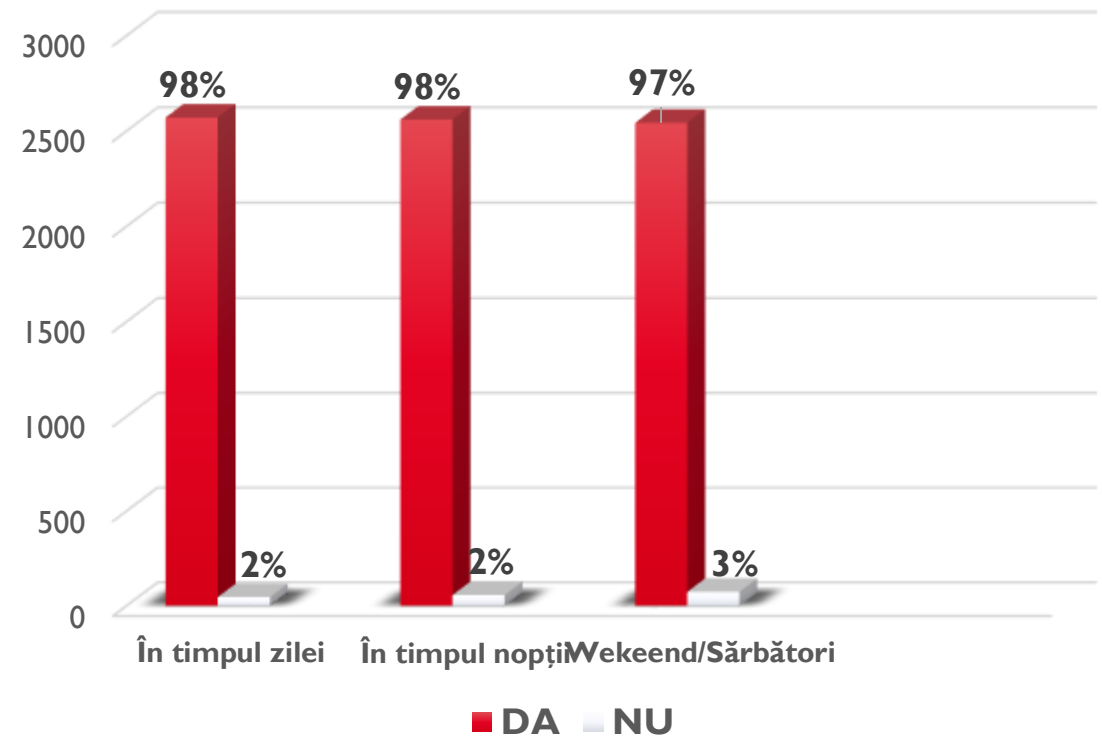
Asistența medicală acordată în timpul: zilei, nopții și weekend



2023

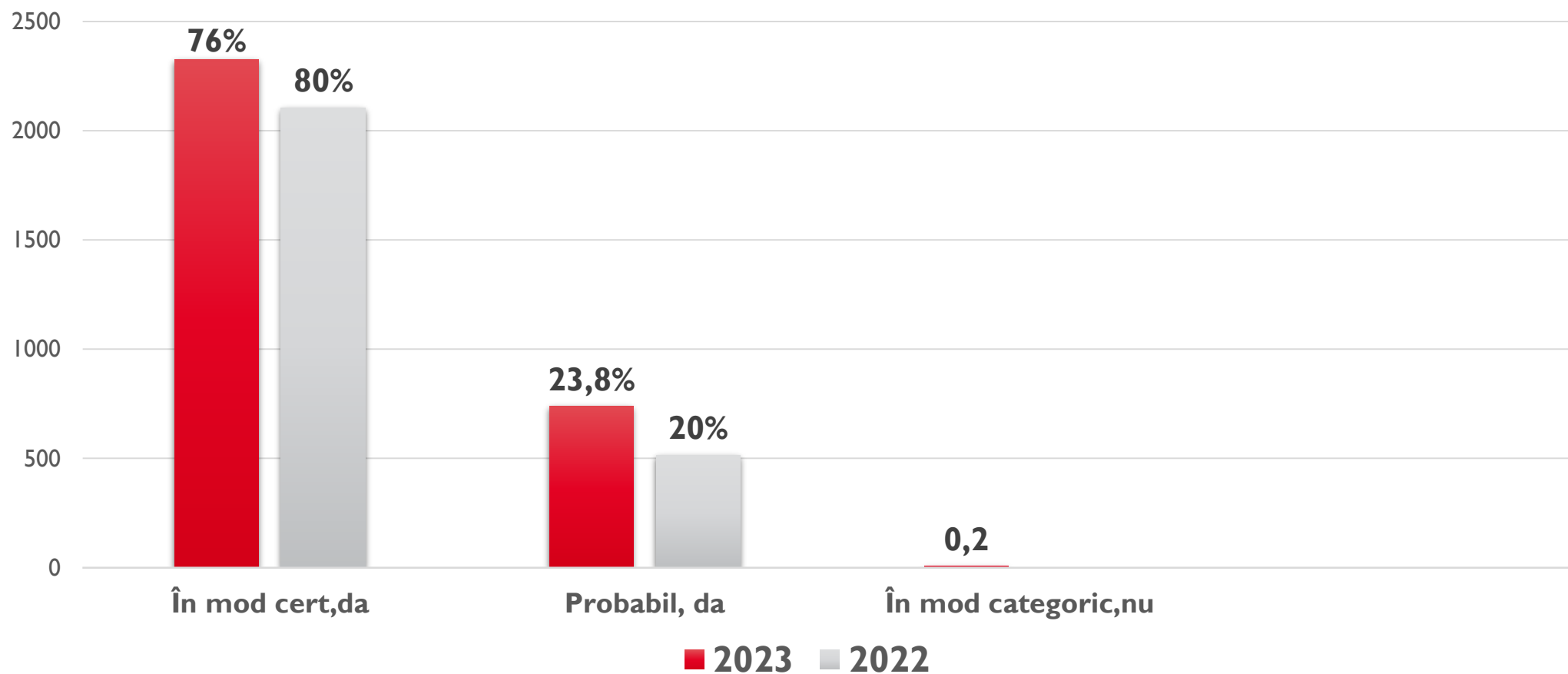


2022





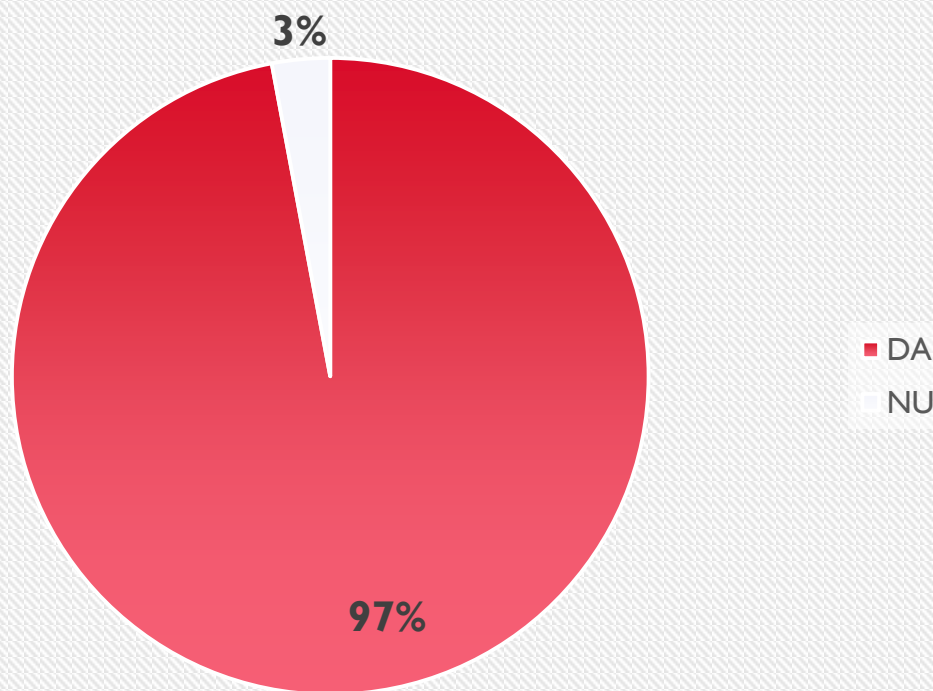
Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?



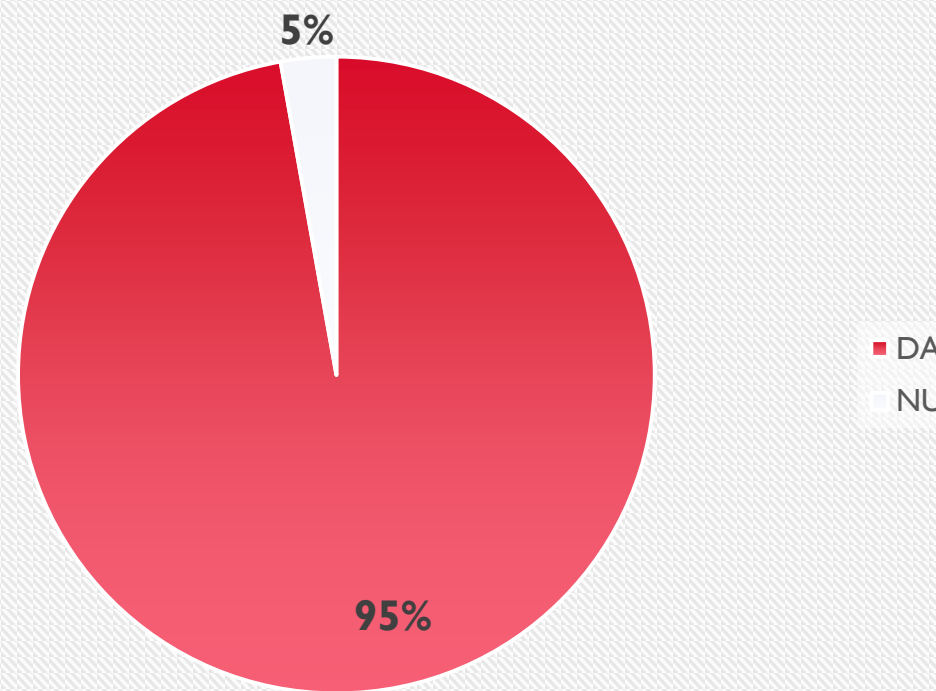


Respectarea drepturilor pacientului

2023



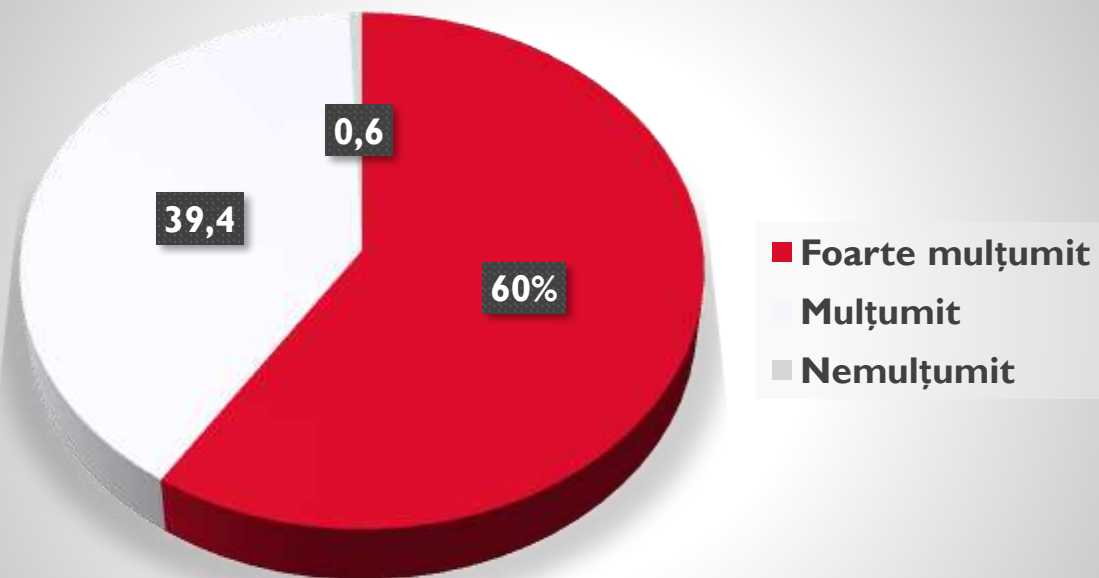
2022



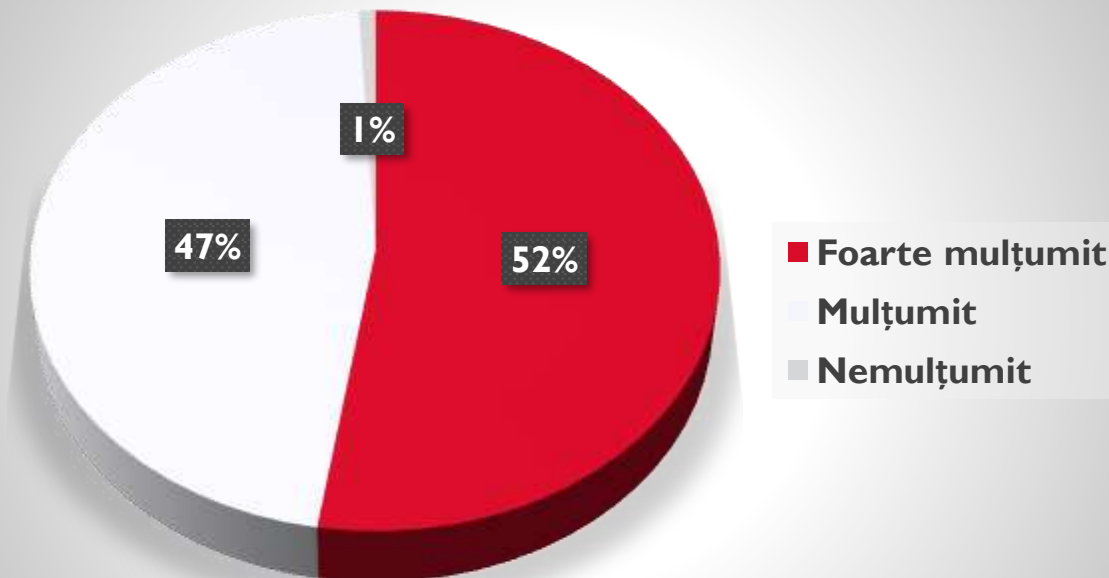


Impresia generală

2023



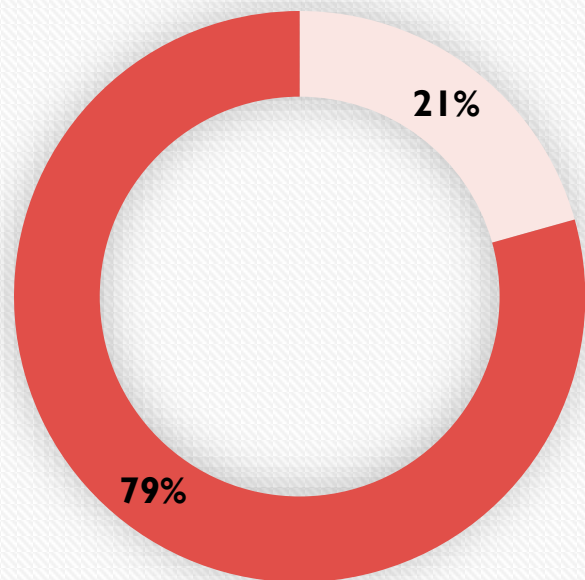
2022



Departament Medicină Urgentă (523/331 chestionare) Respondent

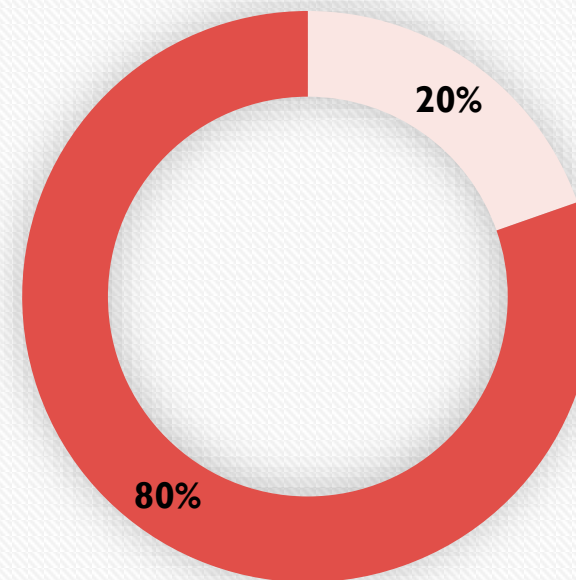


2023



■ Pacient ■ Aparținător

2022

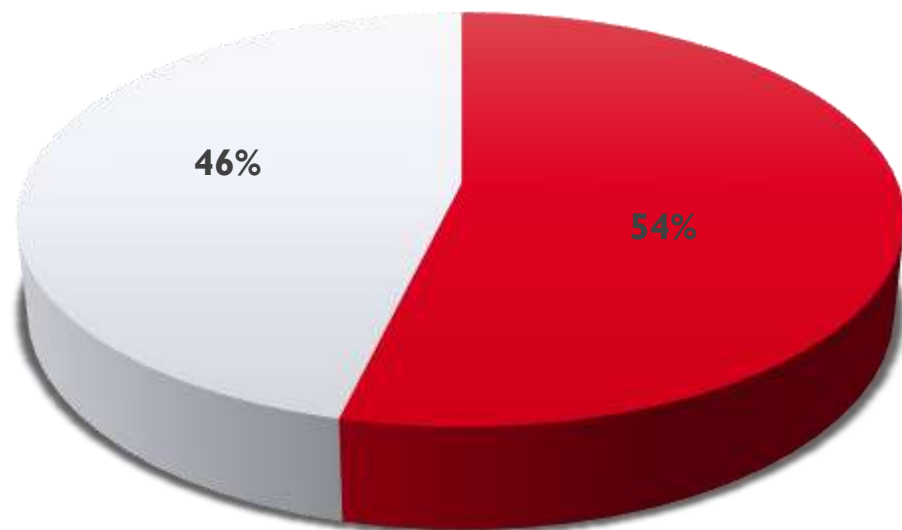


■ Pacient ■ Aparținător



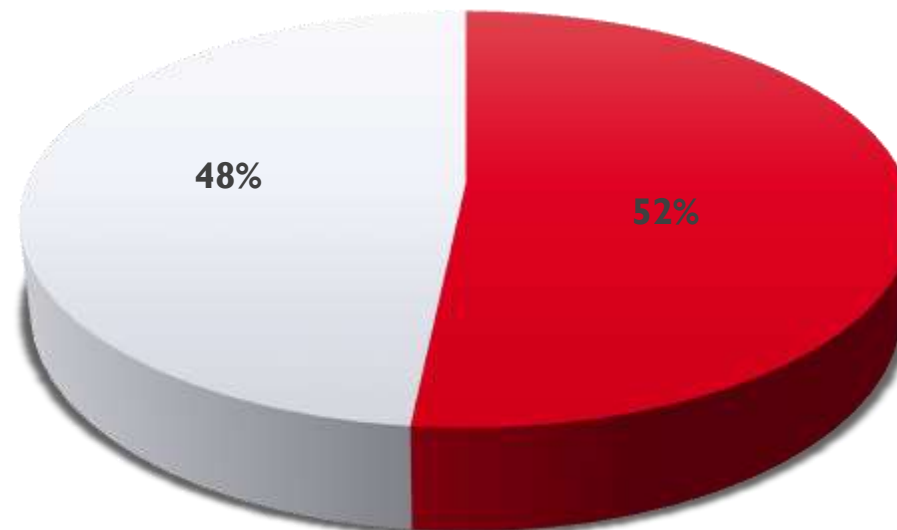
Genul

2023



■ Masculin ■ Feminin

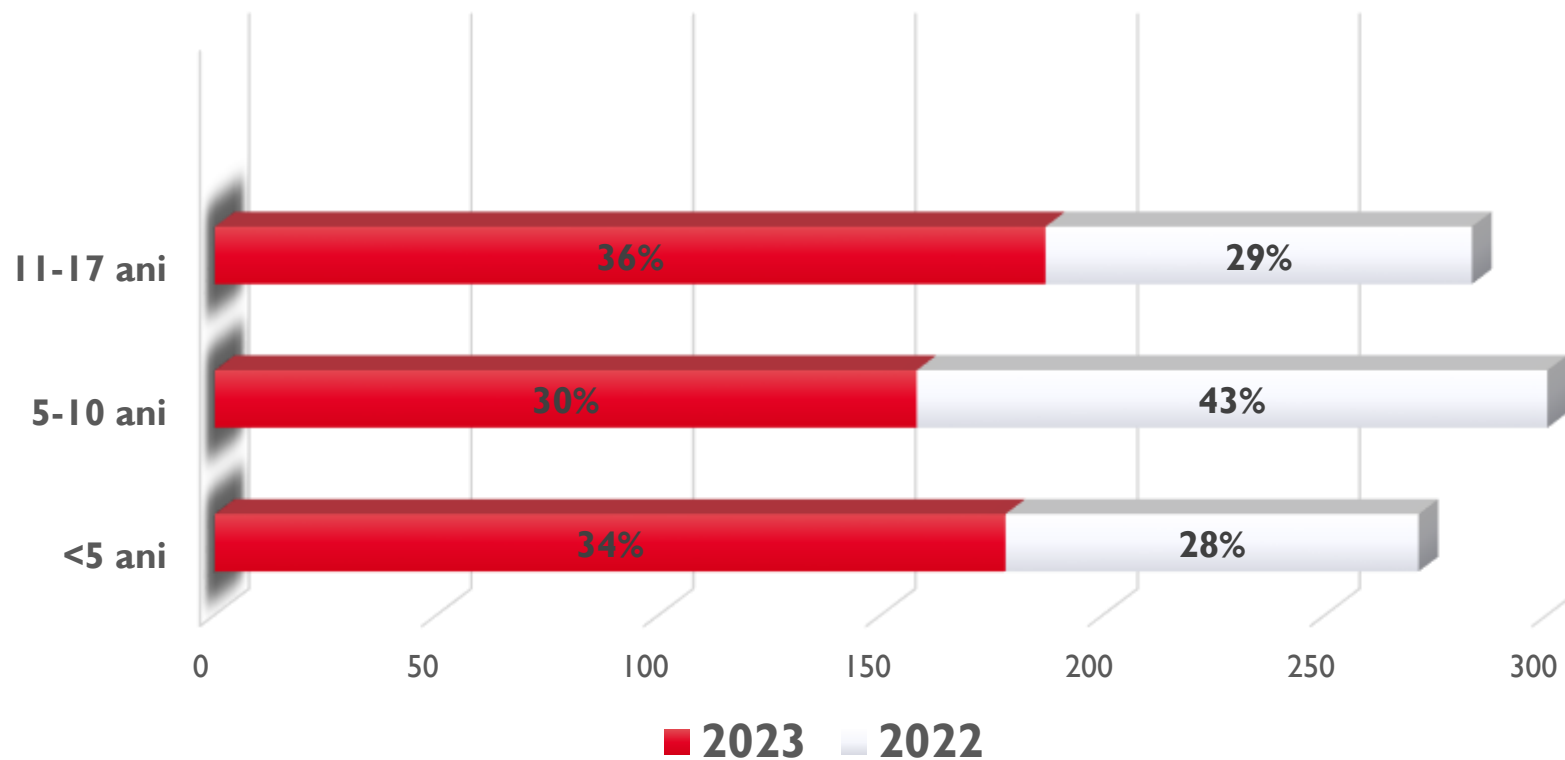
2022



■ Masculin ■ Feminin



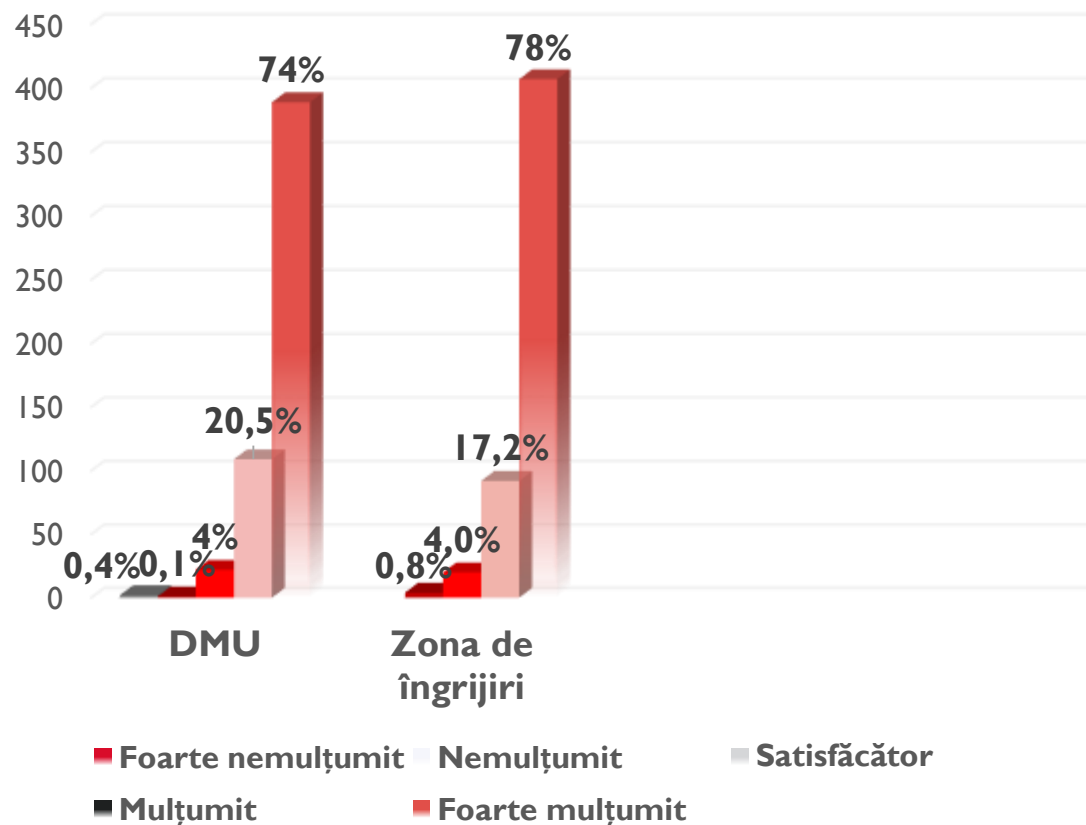
Grupa de vârstă



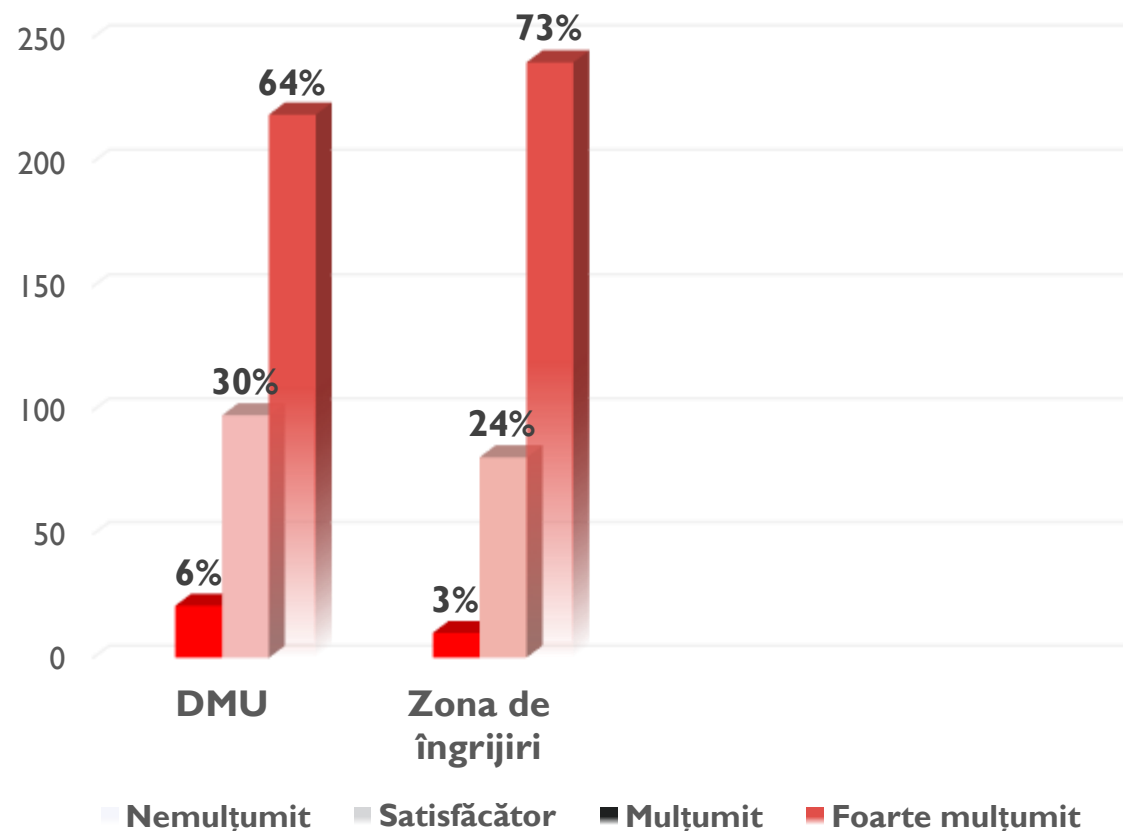
Rapiditatea preluării pacientului la DMU/Zona de îngrijiri



2023



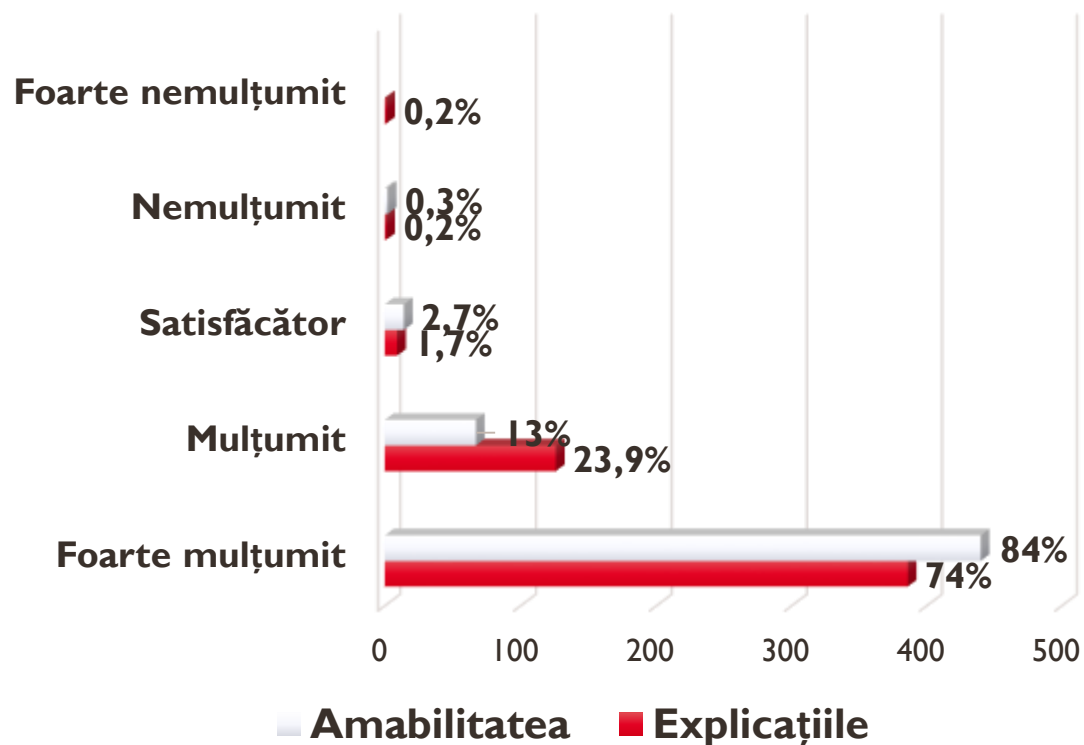
2022



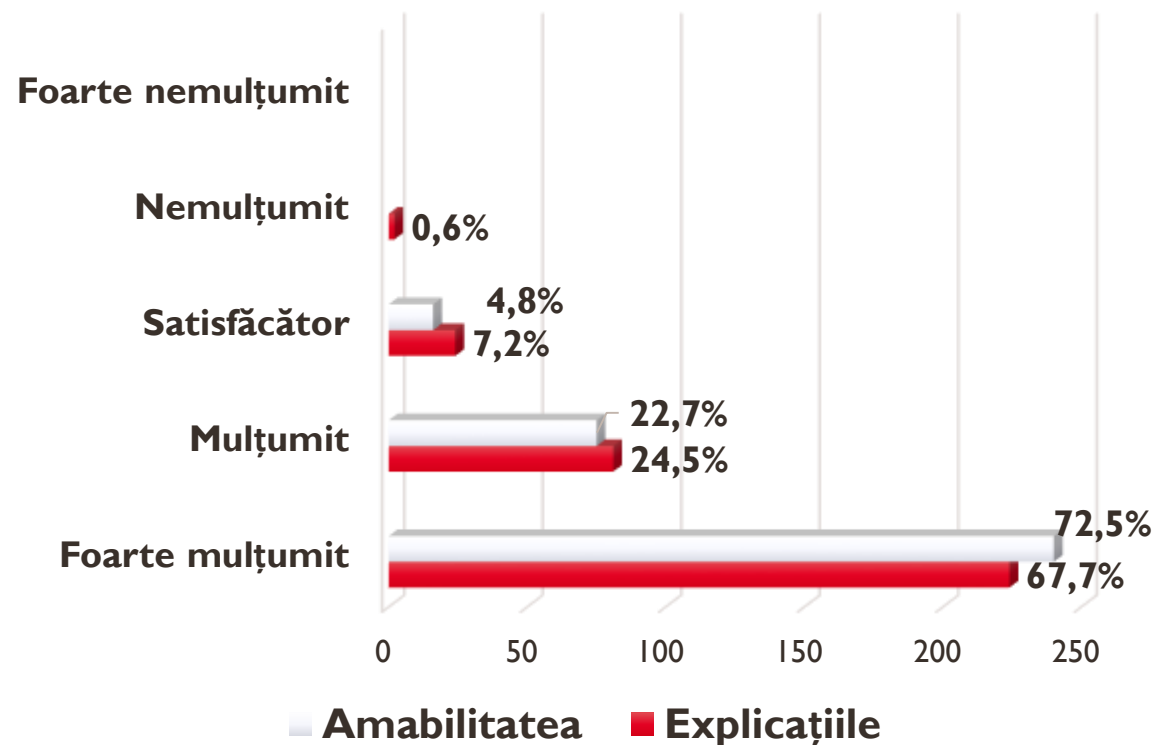
Amabilitatea personalului medical și explicațiile referitor la așteptare



2023



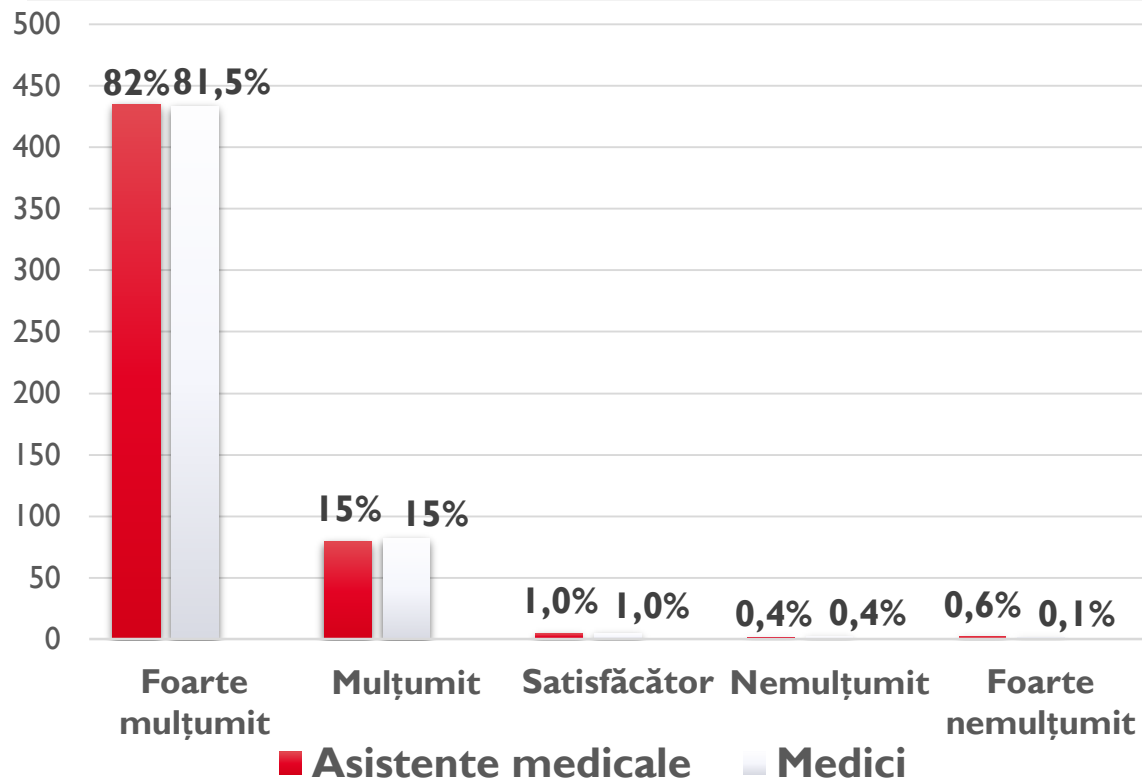
2022



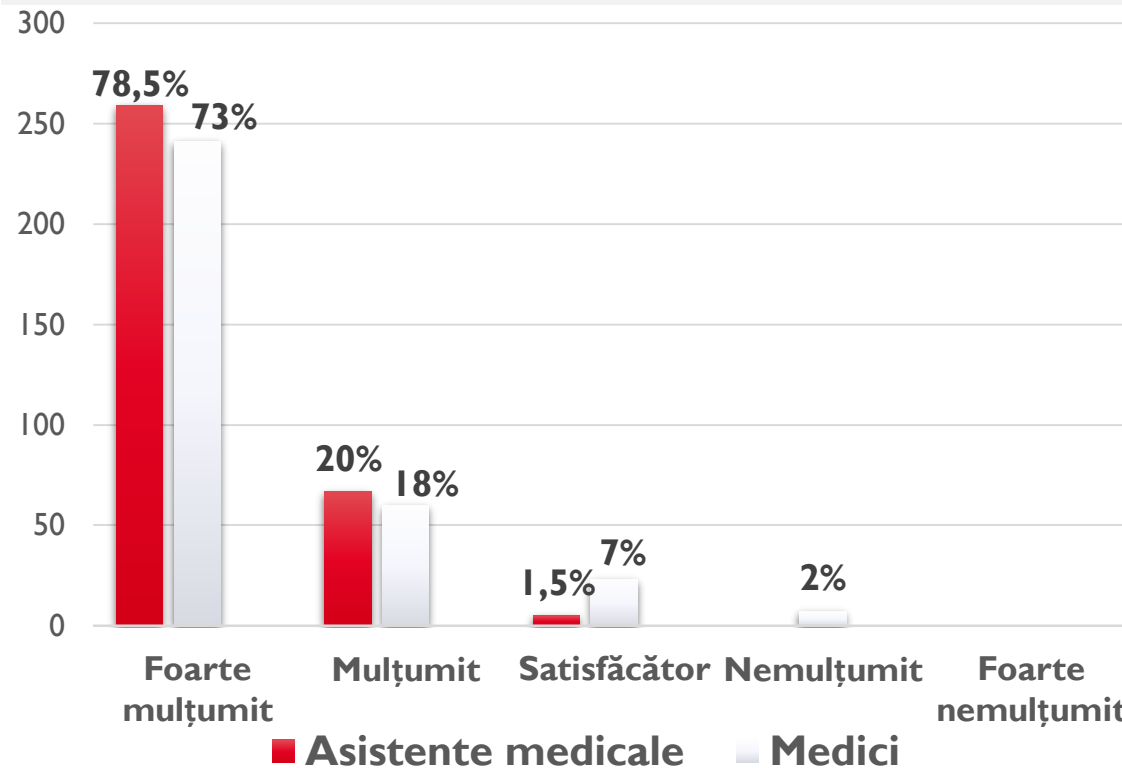
Atitudinea și comportamentul asistentelor medicale și al medicilor



2023



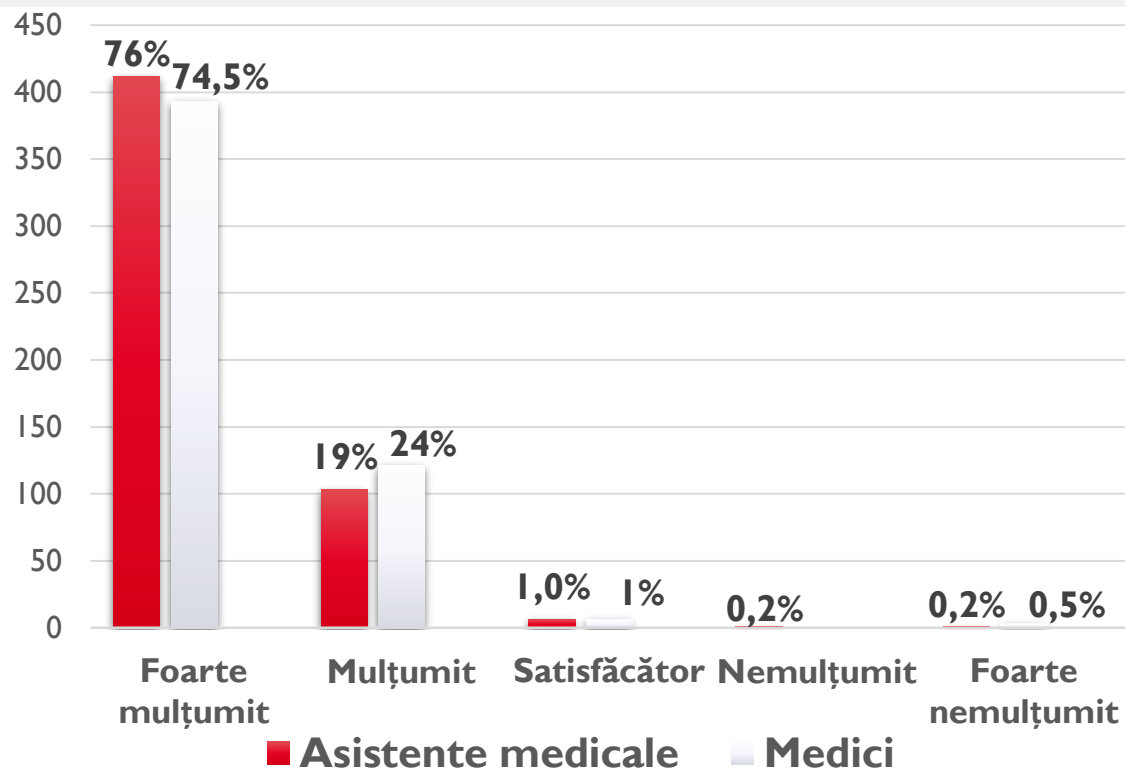
2022



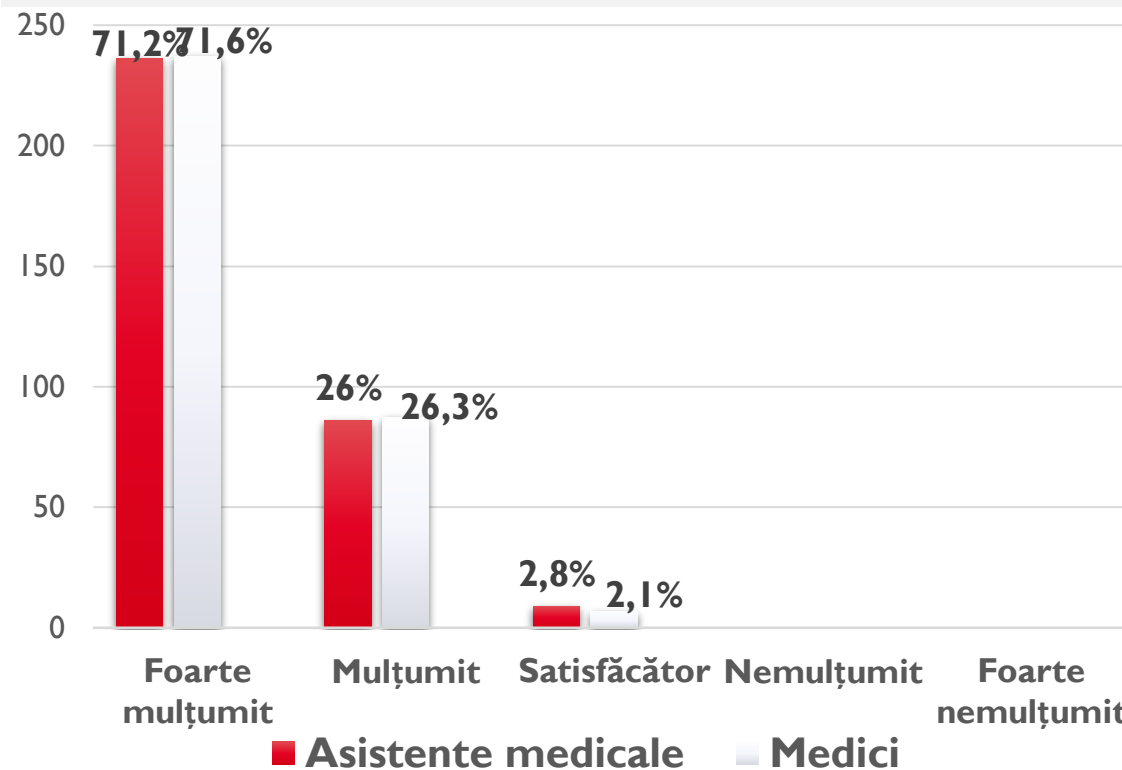
Acordarea serviciilor medicale de către asistente medicale și medicilor



2023



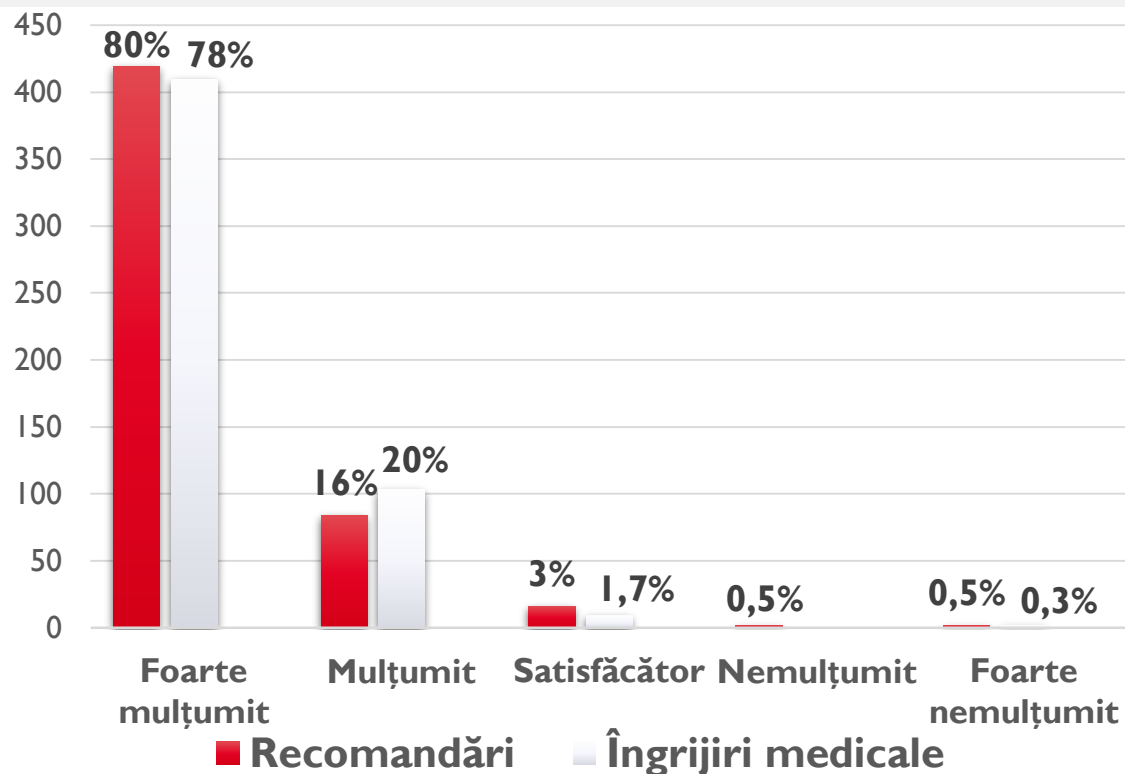
2022



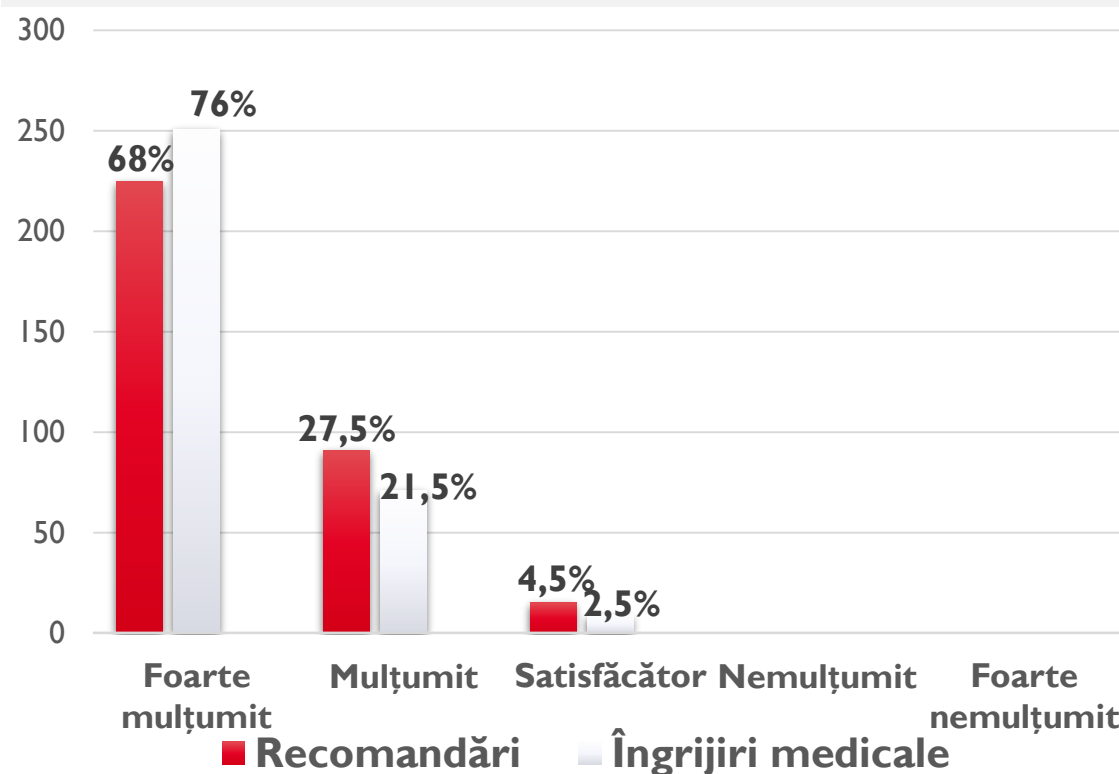
Informațiile oferite de către personal privind îngrijirile și recomandările pe viitor



2023



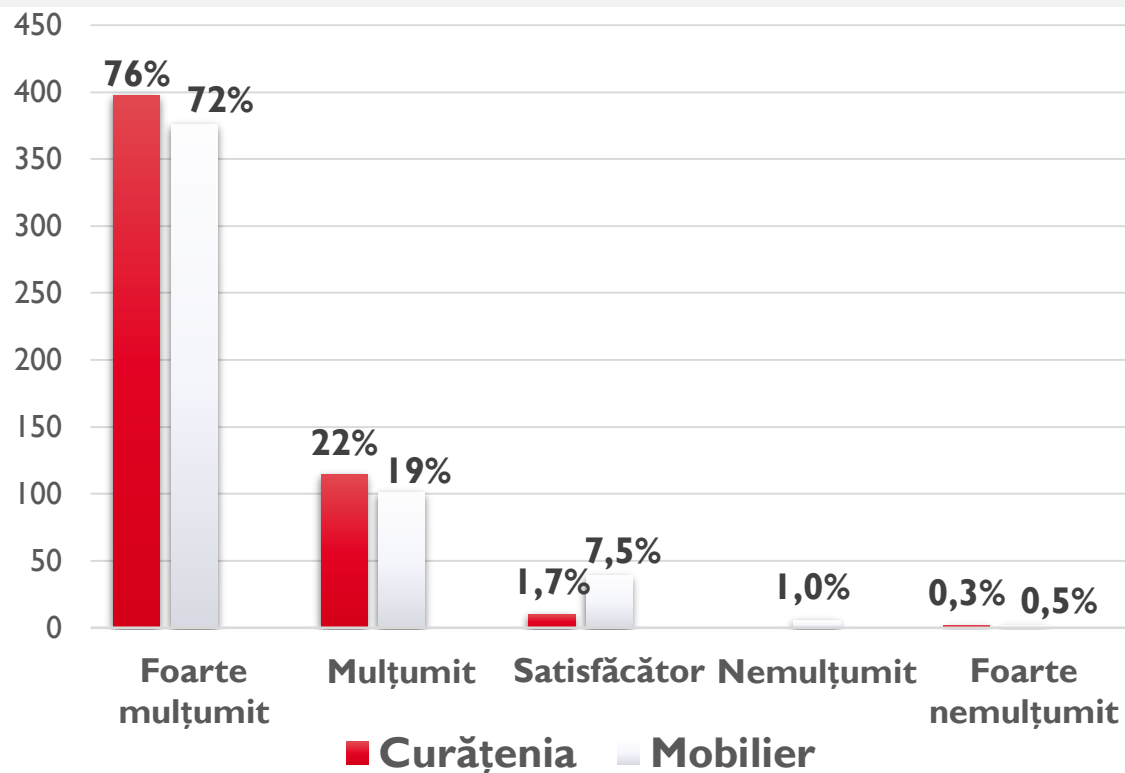
2022



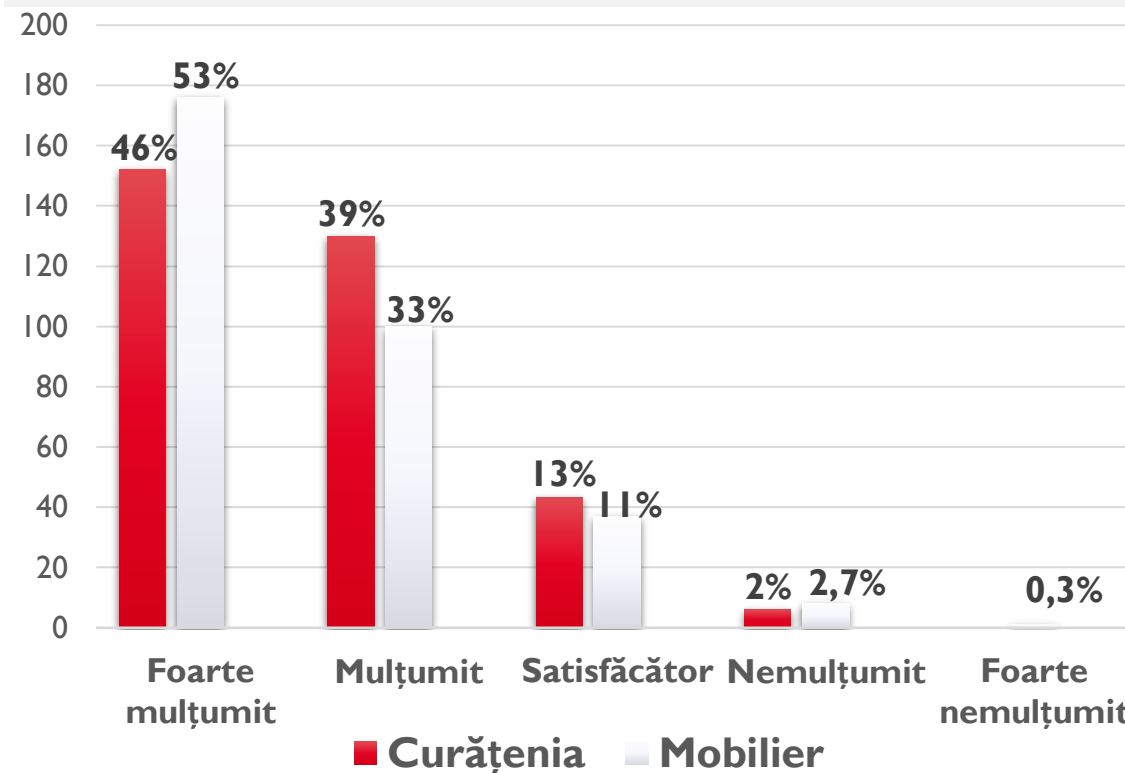
Dotarea cu mobilier și curățenia din cadrul DMU



2023



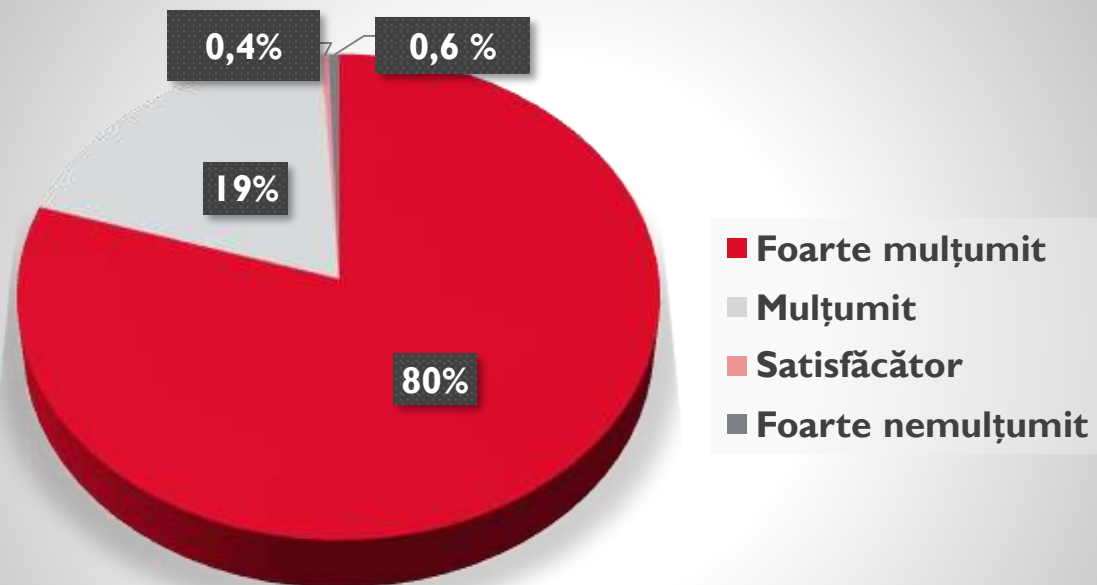
2022



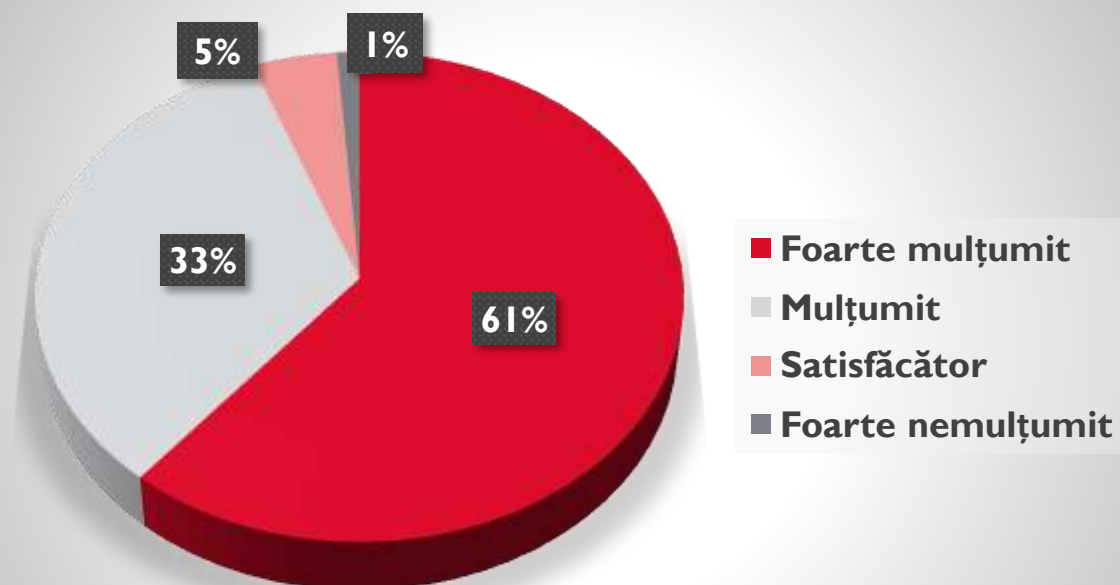


Impresia generală DMU

2023



2022



ASPECTE POZITIVE



personalul medical sunt bravi, curajosi
la un nivel înalt, un minus- agotarea, ~~am~~ și
observati la multe ^{Vă mulțumim pentru colaborare!} ~~medicamenturi~~ ^{medicamente} care nu merita
atita atentie, ^{Vă mulțumim pentru colaborare!} multumită în general!

^{medicament} un timp speranță
Vă mulțumim olin ^{unora} toată pentru ajutorul și
sprijinul acordat la tot personalul secției, vă
dorim sănătate
și răbdare în munca ^{Vă mulțumim pentru colaborare!} voastră și de zi pentru
pacienți

^{medicament} un timp speranță
Mă bucur că aici am întâlnit medici și îngrijitori
personal cu atitudine îmbelșugată, fermă, răbdătoare
la bă de copii și parinti

^{medicament} un timp speranță
Sunt foarte mulțumită de tratamentul, atitudinea și profesionalismul
personalului de față det în mod explicit, cu suflet și ajutor

^{Vă mulțumim pentru colaborare!}
Vă mulțumim din suflet pentru lucrul dvs (se referă la
sănătate bravo!
fiecare membru al
echipei).

fie medicul cât și asistentele medicale au adoptat un comportament
blând, fii la fel de buni cu toți copilașii care vin aici!

^{Vă mulțumim pentru colaborare!} Mulțumesc
La bunica, Va spun un multumesc din tot sufletul
acelor, care și si noaptea stau la straja vietii pe
acest pământ. Sănătate, putere, pace și cât mai
multe zile sabbate. ^{Vă mulțumim pentru colaborare!} Vă mulțumim !!!

Sunt extrem de mulțumită
și mulțumiri și aprecieri totu
^{Vă mulțumim pentru colaborare!} echipa.
Un tratament și o atitudine
extrem de înaltă calitate
și mulțumim mult !!!

Observații și Sugestii



Se simte aer uscat în timpul nopții.
Un umidificator în odaie ar fi foarte bine-venit.
Dar e minunat că e cald și confortabil în limitele așteptate medicale din timpul spitalizării.
Sala de jocuri pt. copii ar fi de dorit să fie deschisă și în zilele de odihnă.

1. Medicii de gardă noaptea nu verifică pacientul.
2. Aș sugera să fie în saloane sororile sau nr. tel. de la post, în cazul în care copilul are nevoie de îngrijiri noaptea și nu se poate deplasa să poată chema personalul medical.
La secția de internare necesită mai multă organizare.

Atunci când se întreabă ce se admirați cel mai mult la copilul dvs., sugăru să ni se spună 😊

din timpul spitalizării
- asigurarea sălii de baie cu hirtie și bidoane igienice
la începutul spitalizării
- încercarea de dorit mai variată și gustoasă 😊

medicatie din timpul spitalizării
- Am apreciat aici ca o preferință pentru foarte multumimile de acest spital de cadru medical de comportament.
Aș veni cu o propunere să fie mai multe jocuri distractive pentru copii sau ceva interesant pentru ei, și se plăchese și stă. De asemenea pe pereți să fie mai colorat și să simtă atmosfera pentru copii. Și aș veni cu propunerea cu prize în salon numai în siguranță și copii.

Ar fi de dorit să fie apă plină în cooler.

Atunci când se întreabă ce se admirați cel mai mult la copilul dvs., sugăru să ni se spună 😊

- Punerea micelor în saloane, pentru mai mult confort, instalarea Wi-Fi-ului în secție de asemenea pentru confort.

- Vă sugăru să schimbăți felul de mâncare de la orele 18:00, nu este bun absolut deloc.

Sugestii și Soluții



**Activități educative,
recreative; dotarea
sălilor de joacă
(program de activitate
liber)**

**Diversificarea
meniului alimentar și
îmbunătățirea calității**

**Îmbunătățirea
comunicării medic-
pacient/apartinător**

**Procurarea unor
produse de igienă**



2023

**Revederea
meniului
Alimentar?**

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

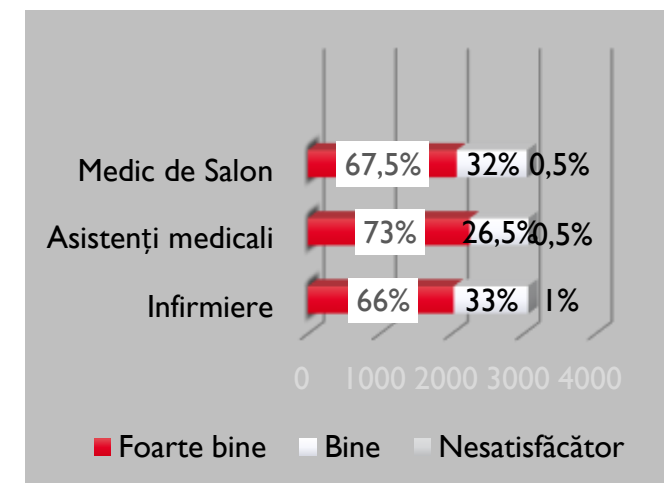
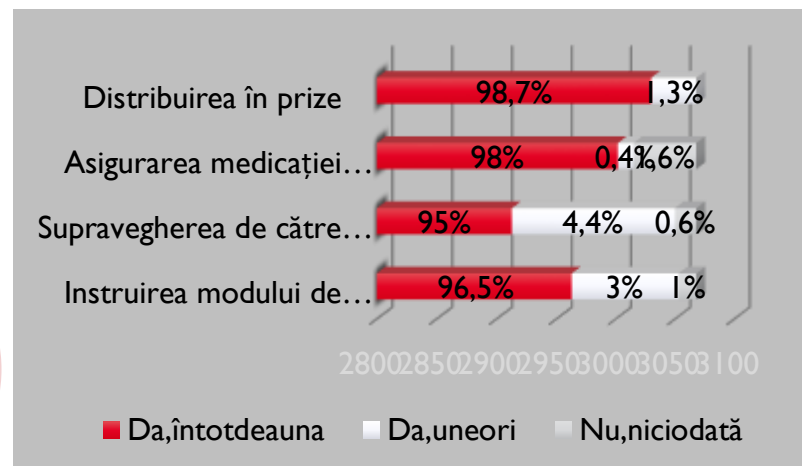
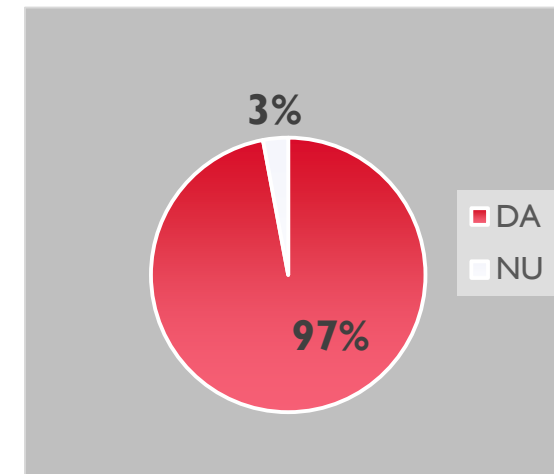
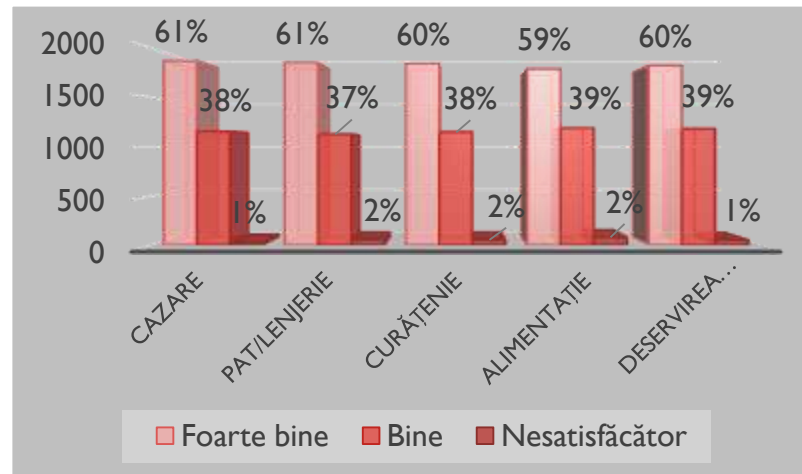
**Majorarea bugetului
pentru produse
igienice, pentru anul
2024**

CONCLUZII



- **Comunicarea eventualelor complicații**
- **Calitatea Alimentației și a Deservirii acesteia**
- **Instruirea administrării medicației per orale/supravegherea procesului și asigurarea acesteia de către instituție**
- **Calitatea asistenței medicale acordate de către medic și asistenta medicală**

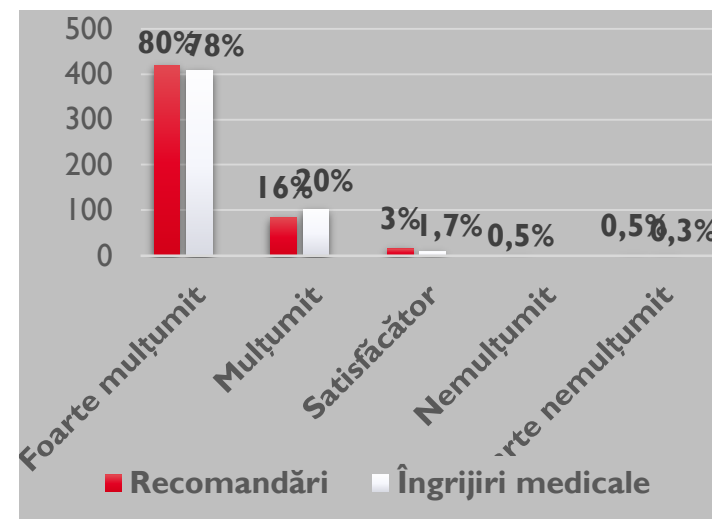
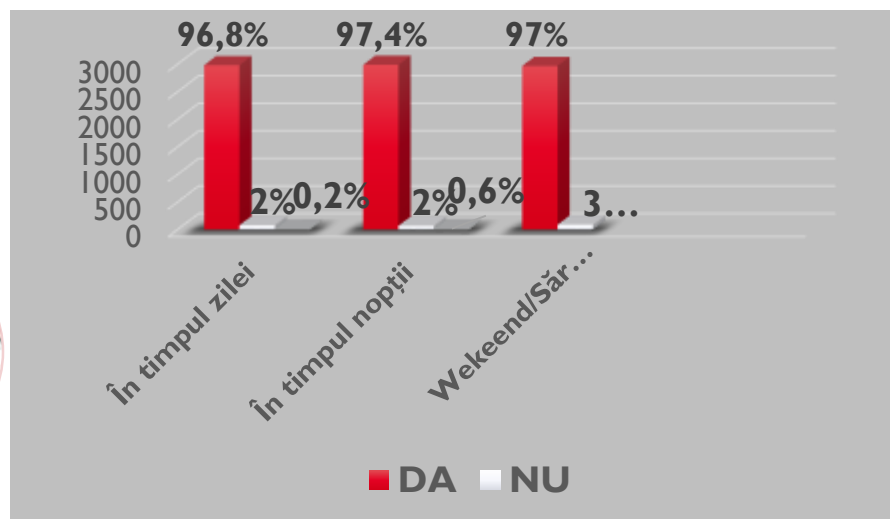
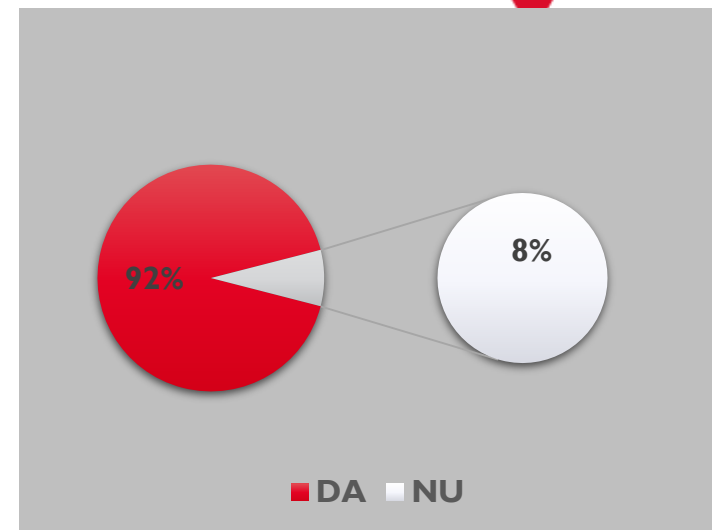
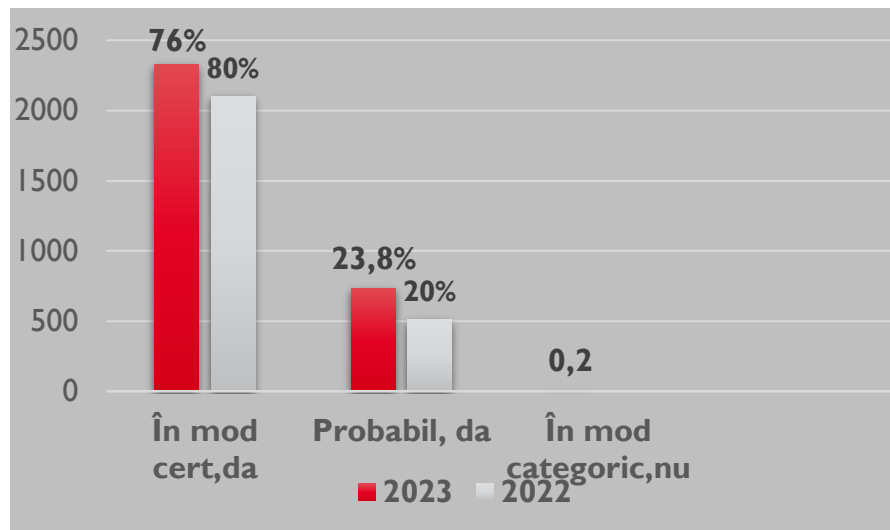
**Creșterea
satisfacției:**



CONCLUZII

- Informarea drepturilor pacientului
- Reinternare
- Acordarea asistenței medicale preponderent în timpul zilei, urmată de perioada weekend-ului și pe parcursul nopții.
- Explicațiile și Recomandările oferite ambulator - DMU

Scăderea
satisfacției:





**Spitalul Clinic
Municipal De Copii**
Valentin Ignatenco

Mulțumesc pentru atenție!

Tel: +373 208 850

Fax: +373 725 766

Email: vignatenco@ms.md