



Str. Zorilor nr.1, Moinești, județul Bacău tel/fax 0234/362.698; email: spitalmoinesti@bacau.astral.ro

Certificat de Acreditare ANMCS nr 003 / 29.10.2012

Operator de date cu caracter personal nr 12317

Avertisment! Acest document contine informatii si date care sunt prioritarea Spitalului Municipal de Urgenta Moinești.

Reproducerea si difuzarea sunt in exclusivitate dreptul spitalului

Nr. /

AVIZAT

MANAGER,

PROF.UNIV.DR.COTIRLET ADRIAN

RAPORT DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR - LABORATOR DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA AL SPITALULUI MUNICIPAL DE URGENTA MOINESTI PENTRU SEMESTRUL I 2017

In luna iulie 2017 s-a realizat analiza chestionarelor de satisfactie a pacientilor ce a constat in colectarea si prelucrarea acestora.

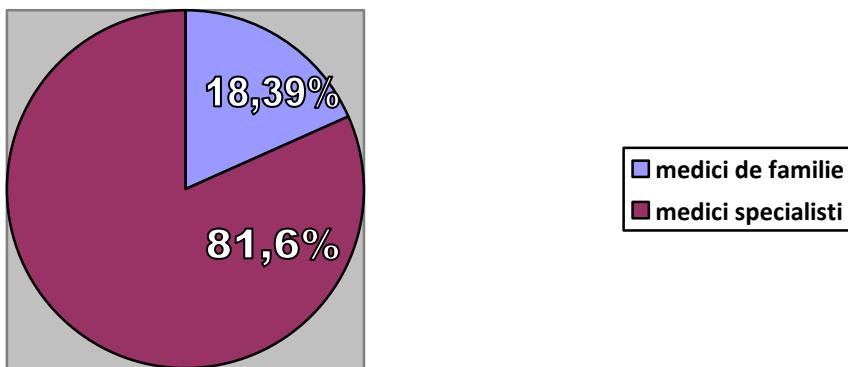
Preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile laboratorului de radiologie și imagistica medicală din cadrul unității noastre, am conceput acest chestionar în scopul de a obține cât mai multe informații care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă a gradului de satisfacție a pacienților .

Pacienții care s-au adresat laboratorului de radiologie și imagistica medicală al spitalului au primit chestionare de evaluare a satisfacției anonime, care după completare s-au depus la nivelul laboratorului de radiologie și imagistica medicală și apoi au fost preluate și prelucrate de către responsabilul cu colectarea și prelucrarea chestionarelor.

Rezultate: S-a colectat un numar de **189** chestionare de satisfacție pacienți din totalul de **1924** pacienți care s-au prezentat în cursul semestrului I anul 2017, in cadrul laboratorului de radiologie și imagistica medicală.

Raportat la numarul total de pacienți care s-au adresat laboratorului de radiologie și imagistica medicală al spitalului ponderea celor care au acceptat sa completeze „Chestionarul de satisfactie al pacientului” este de **9,82%**, distribuiți pe cele două sexe(**42,52%** bărbați, și **57,48%** femei).

In urma verificarii tipului de trimitere, a rezultat ca au fost un numar de 354 trimiteri prin medicul de familie si 1570 de trimiteri prin medicul specialist.



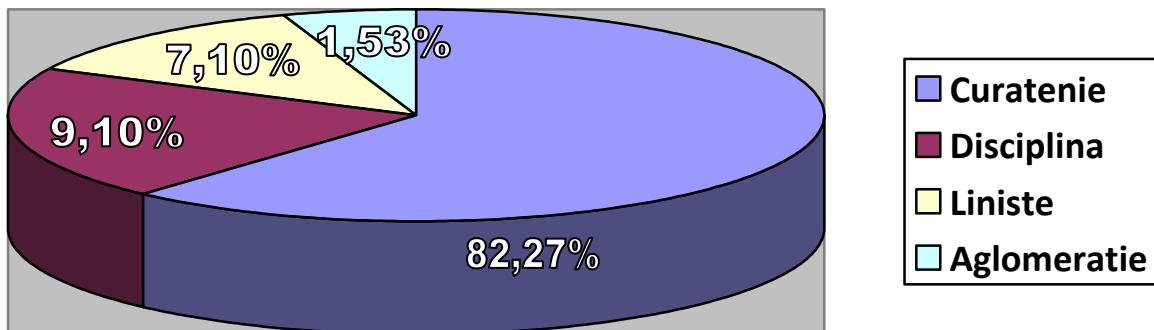
Pe semestrul I 2017 in urma prelucrarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor au rezultat urmatoarele:

Nivelul de satisfactie	1	2	3	4	5	6
	Total nesatisfacator	Partial nesatisfacator	Nesatisfacator	Bună	Foarte buna	Nu am observat
Atitudinea personalului la primire	-	-	-	7%	93%	-
Timpul de așteptare până la preluare?	-	-	-	9%	91%	-
Activitatea și implicarea medicului în stabilirea diagnosticului (dacă a fost cazul)	-	-	-	5%	95%	-
Vi s-au prezentat riscurile și consecințele investigațiilor radiologice	-	-	-	-	100%	-
S-au luat măsuri de protecție pe parcursul desfășurării investigației radiologice?	-	-	-	-	100%	-
Activitatea și implicarea acordată de asistența medicală	-	-	-	22,5%	77,5%	-
Vi s-a asigurat respectarea intimității la manevrele	-	-	-	-	100%	-2

efectuate?						
Sunteti multumit de felul in care vi s-au efectuat manevrele?	-	-	-	23,5%	71,3%	-
Calitatea comunicarii cu personalul medical		5,2%	-	15%	85%	

La întrebarea :,,Când ați intrat prima dată în spațiile destinate accesului pacienților ale laboratorului de analize medicale ce impresie v-ați făcut?”, alegând trei cuvinte care descriu cel mai bine prima impresie despre situația din acel moment pacienții au apreciat curățenia și disciplina dar o mare parte dintre acestia au sesizat aglomerația.

Prima impresie despre unitate

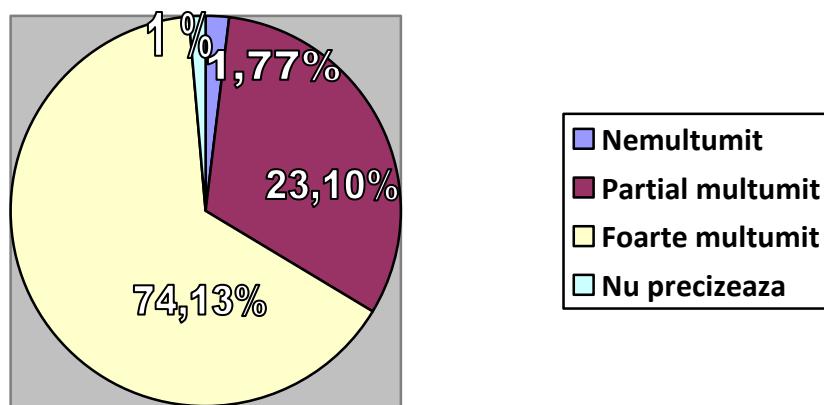


Analiza de ansamblu a datelor care masoara comunicarea cu personalul medical si calitatea serviciilor medicale oferite pacientilor, arata ca peste 95% dintre pacienti le apreciaza ca fiind bune si foarte bune.

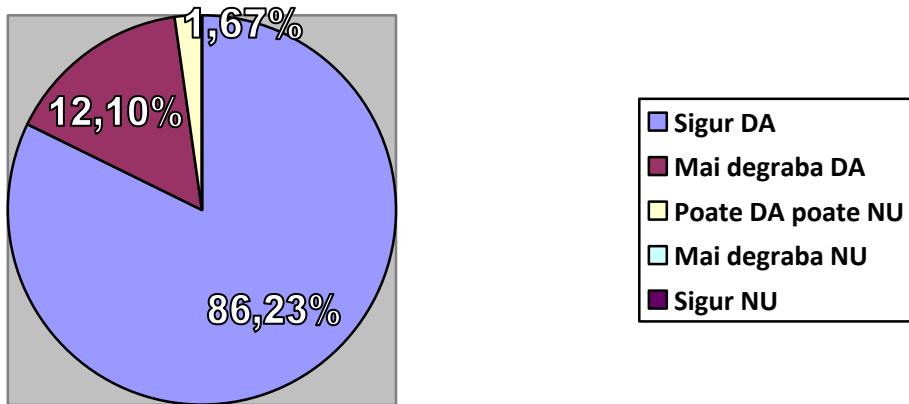
Regasim nemultumiri referitoare la calitatea comunicării cu personalul medical într-un procent de 5,2%.

Nivelul general de satisfactie in urma prelucrarii chestionarelor aferente semestrului I 2017:

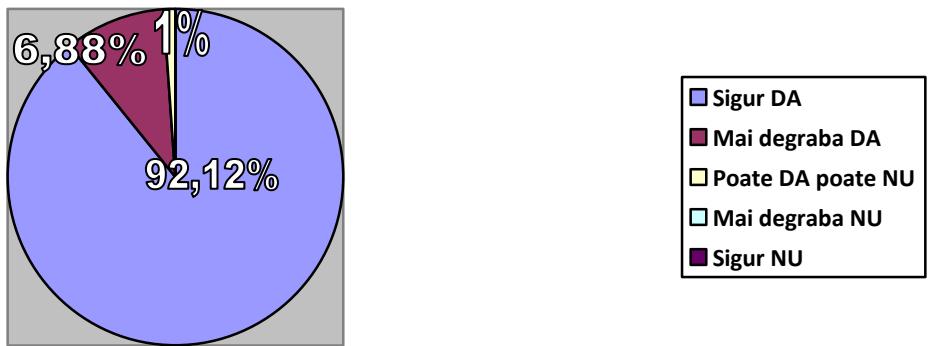
Grad satisfactie general



Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în cadrul laboratorului de radiologie și imagistica medicală al Spitalului Municipal de Urgență Moinesti v-ați întoarce aici?

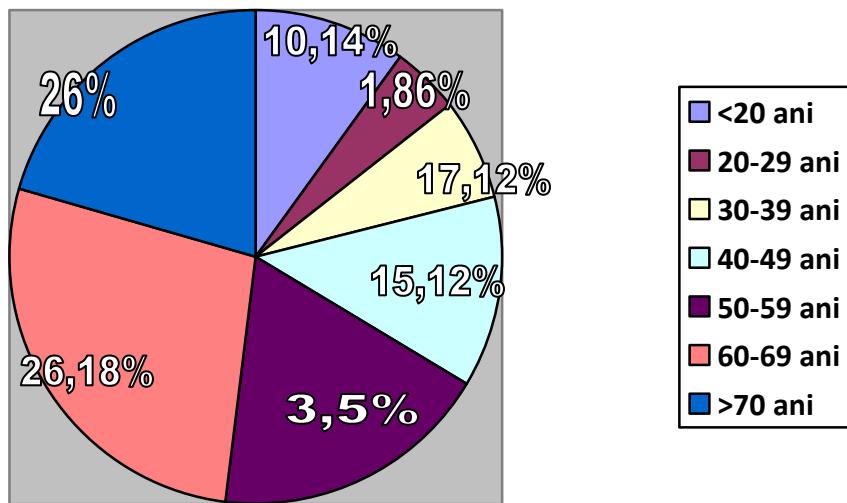


Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici î-i-ați recomanda să vină?

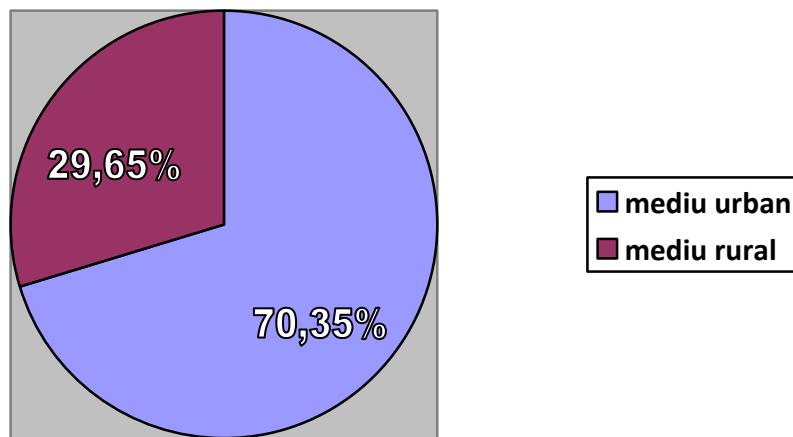


In urma prelucrarii datelor de socio-demografie din chestionarele de satisfactie a pacientilor au rezultat urmatoarele:

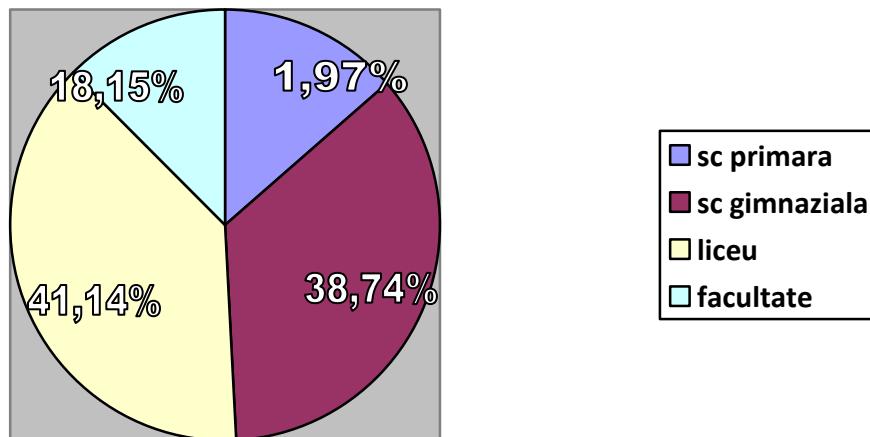
Media de varsta



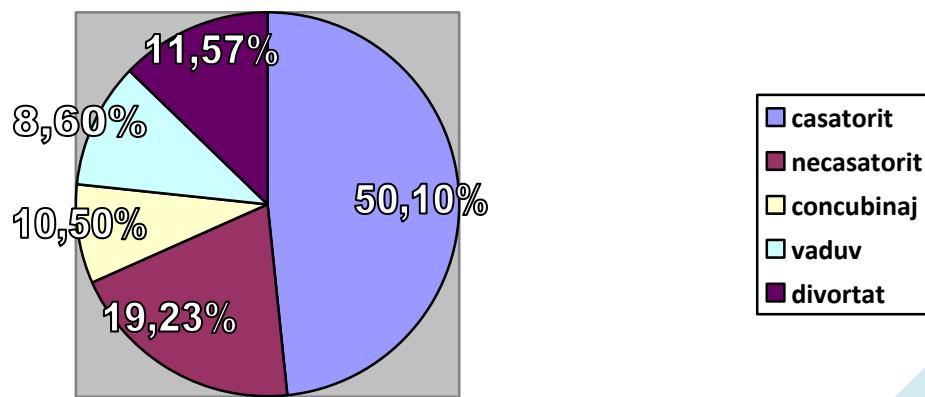
Mediul de rezidență



Ultima școală absolvită



Starea civilă



Evaluarea nivelului general de satisfactie a pacientilor pentru calitatea serviciilor de care au beneficiat pe parcursul stationarii in laboratorul de radiologie si imagistica medicala arata ca **23,10%** din respondenti au fost multumiti si **74,13%** au fost foarte multumiti de calitatea serviciilor oferite.

La toate informațiile menționate anterior, adăugând analiza calitativă a unor întrebări ale chestionarului de satisfacție a pacienților putem concluziona că pacienții noștri consideră că avem:

Puncte tari:

- Personalul care se remarcă prin profesionalism, comportament și atitudine (cei mai mulți dintre pacienți au fost impresionați pozitiv de atitudinea personalului de la recepție - primul contact cu unitatea medicală) ;
- Calitatea actului medical;
- Ingrijirile acordate;
- Atmosfera din cadrul laboratorului de radiologie si imagistica medicala;
- Confortul și curățenia spațiului;

Puncte slabe:

- Calitatea comunicarii cu personalul medical

Rezultatele raportului pot fi folosite pentru:

- asigurarea feed-backului către echipa de conducere, dar și către personalul medical;
- pacienții se pot exprima liber privind calitatea serviciilor acordate în cadrul spitalului;

Recomandari de imbunatatire a serviciilor ca urmare a analizei chestionarelor de satisfactie a pacientilor din cadrul laboratorului de radiologie si imagistica medicala pe semestrul I, anul 2017

Având în vedere creșterea gradului de satisfactie al pacienților, se recomandă urmatoarele măsuri:

- Comunicarea mai bună a personalului medical cu pacienții;
- O mai largă disponibilitate a cadrelor medicale în ceea ce privește atenția la parerile expuse de pacienți, înaintea luării oricărei decizii .

Responsabil

Psih.Chira Elena