

SPITALUL MUNICIPAL CAREI


Loc. Carei B-dul 25 Octombrie nr.25 Jud. Satu Mare

Tel: 0261-706200; Fax: 0261-863105

e-mail: office@spitalcarei.ro

Nr inreg 326 / 10.07.2019

APROBAT
Manager
Dr. Raț Elisabeta



**RAPORT DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTILOR IN
LABORATORUL DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA AL SPITALULUI
MUNICIPAL CAREI-SEMESTRUL I 2019**

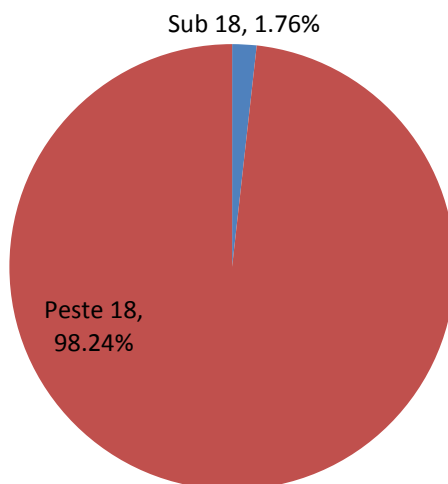
Preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile laboratorului de radiologie și imagistica medicală din cadrul unității noastre, am conceput acest chestionar în scopul de a obține cât mai multe informații care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă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

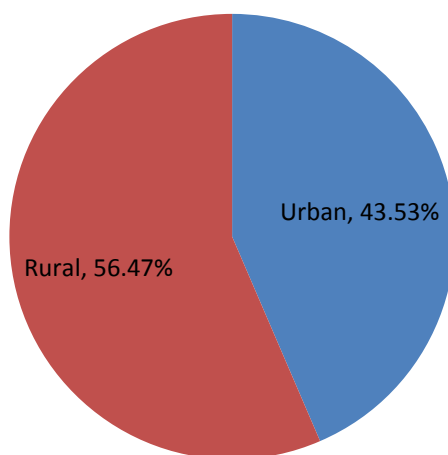
Rezultate: S-a colectat un număr de **170** chestionare de satisfacție pacienți din totalul de **2125** pacienți (ambulator) care s-au prezentat în cursul semestrului I anul 2019, în cadrul laboratorului de radiologie și imagistica medicală.

Raportat la numărul total de pacienți care s-au adresat laboratorului de radiologie și imagistica medicală al spitalului ponderea celor care au acceptat să completeze „Chestionarul de satisfacție al pacientului” este de **8 %**, distribuiți pe cele două sexe (**51.76%** bărbați, și **48.24%** femei).

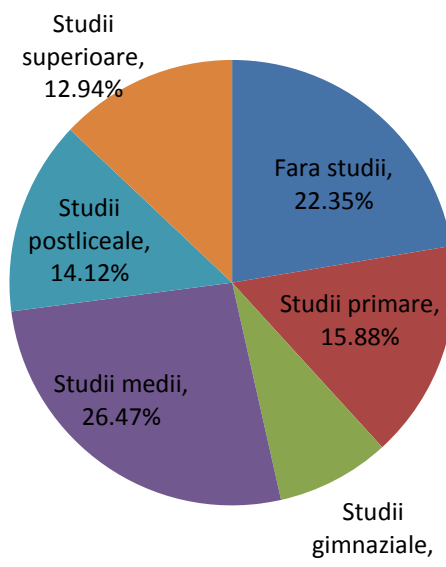
In urma prelucrarii datelor socio-demografice din chestionarele de satisfactie a pacientilor au rezultat urmatoarele: 1.76% sunt sub 18 ani si 98.24% sunt peste 18 ani.



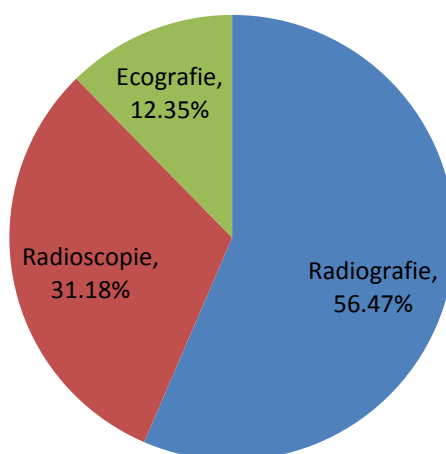
Mediul de rezidenta 43.53 % dintre respondenti provin din mediul urban si 56.47% din mediul rural.



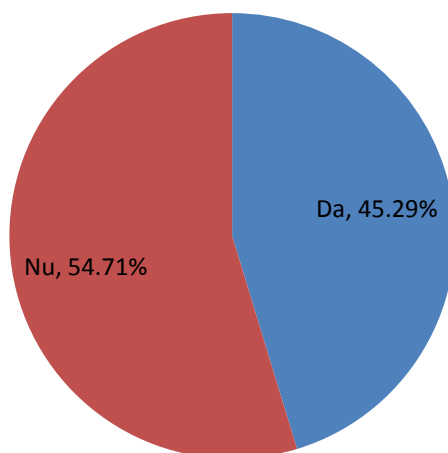
La intrebarea ultima scoala absolvita: fara studii 22.35% dintre respondenti, studii primare 15.88%, studii gimnaziale 8.24%, studii medii 26.47%, studii posliceale 14.12%, studii superioare 12.94%.



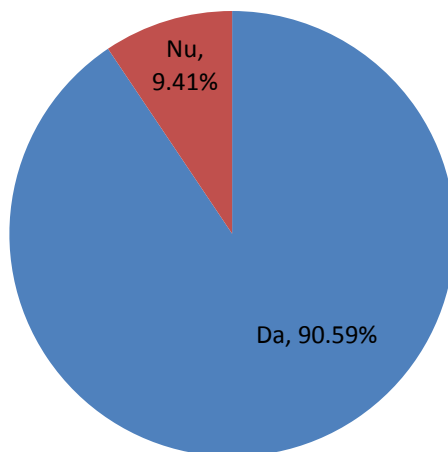
La intrebarea pentru ce servicii v-ati adresat laboratorului de radiologie: 56.47% pacienti s-au prezentat pentru radiografii, 31.18% pacienti s-au prezentat pentru radioscopii si 12.35% pacienti s-au prezentat pentru ecografii.



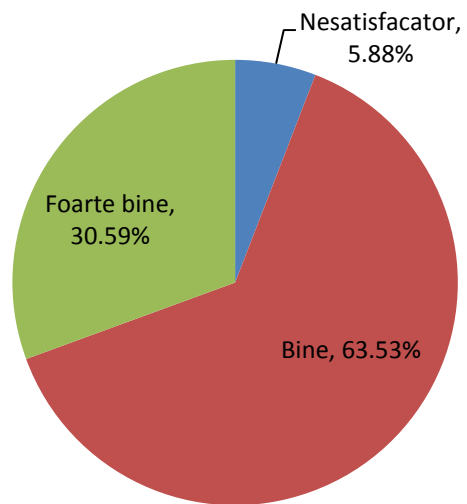
La intrebarea: V-ati programat pentru aceasta investigatie 45.29% au raspuns da, iar 54.71% au raspuns nu.



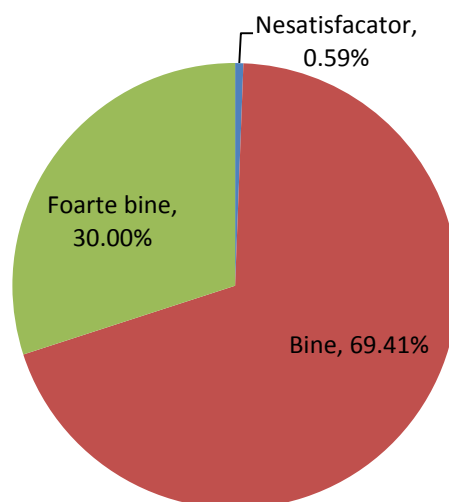
La intrebarea : A-ti fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient 90.59% dintre respondenti au raspuns da si 9.41% au raspuns nu.



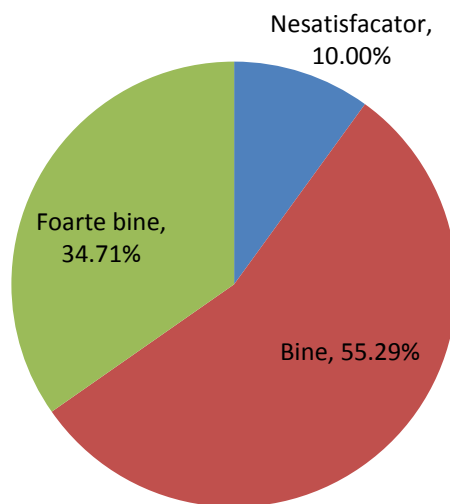
La intrebarea :va rog sa acordati calificative pentru serviciile de curatenie 5.88% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 63.53% au raspuns bine si 30.59% au raspuns foarte bine.



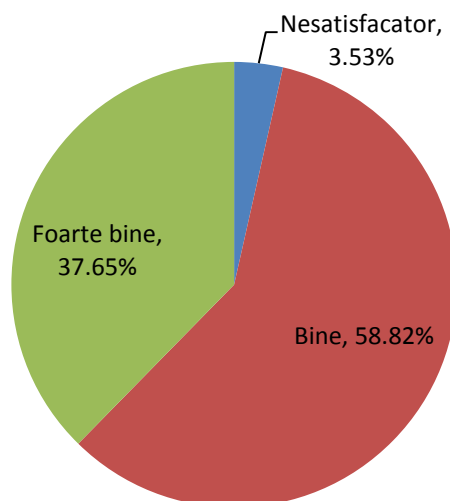
La intrebarea va rugam sa acordati calificative pentru atitudinea personalului 0.59% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 69.41% au raspuns bine si 30.00% au raspuns foarte bine.



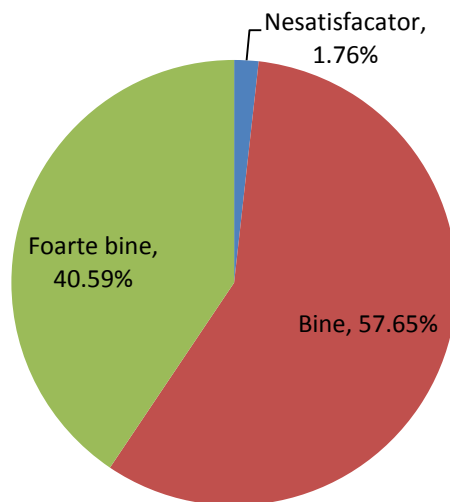
La intrebarea va rugam sa acordati calificative pentru timpul acordat de medic pentru consultatia dvs 10.00% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 55.29% au raspuns bine si 34.71% au raspuns foarte bine.



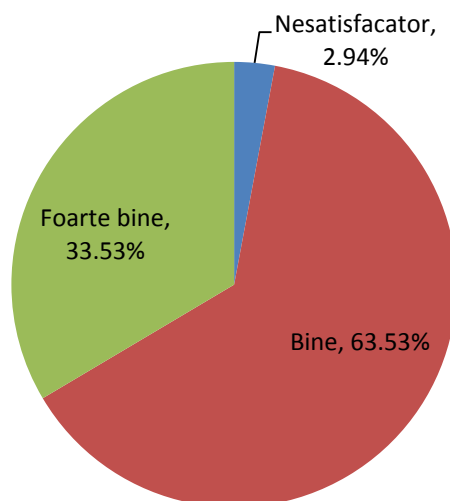
La intrebarea va rugam sa acordati calificative pentru calitatea ingrijirilor medicale acordate de medic 3.53% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 58.82% au raspun bine si 37.65% au raspuns foarte bine.



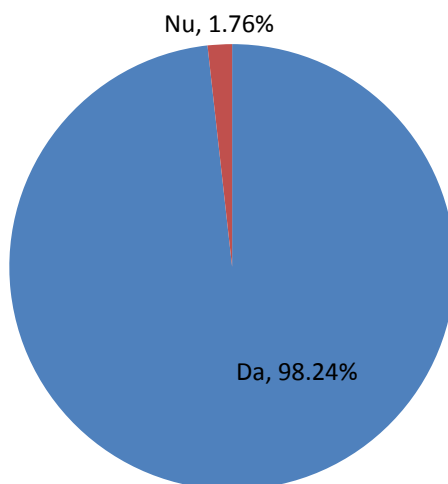
La intrebarea va rugam sa acordati calificative pentru calitatea ingrijirilor medicale acordate de asistenta medicala 1.76% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 57.65 % au raspun bine si 40.59% au raspuns foarte bine.



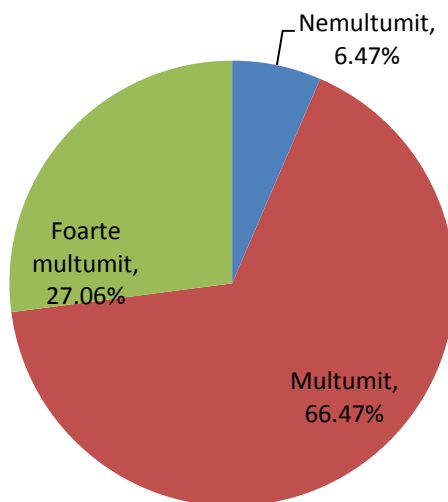
La intrebarea va rugam sa acordati calificative pentru amabilitatea personalului medical 2.94% dintre respondenti au raspuns nesatisfacator, 63.53 % au raspun bine si 33.53% au raspuns foarte bine.



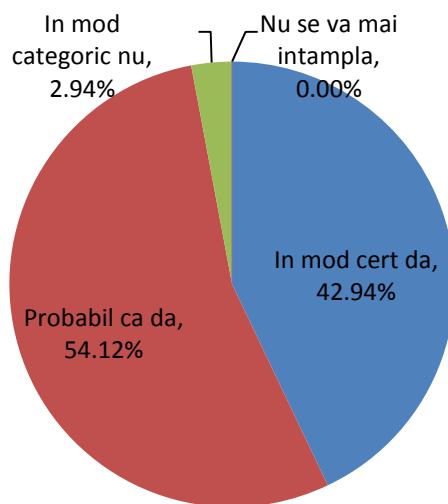
La intrebarea ati fost instruit asupra investigatiei ce ati facut-o 98.24% dintre respondenti au raspuns da, 1.76 % au raspun nu.



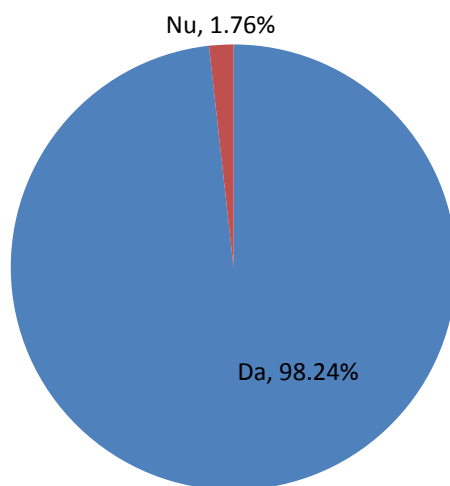
La intrebarea: impresia dvs generala, 6.47% dintre respondenti au raspuns nemultumit, 66.47% au raspuns multumit si 27.06% au raspuns foarte multumit.



La intrebarea daca ar fi necesar sa va reintoarceti, ati opta pentru acelasi spital, 42.94% dintre respondenti au raspuns in mod cert da, 54.12% au raspuns probabil ca da, 2.94% au raspuns in mod categoric nu.



La intrebarea considerati ca v-au fost respectate drepturile dvs. ca pacient 98.24% dintre respondenti au raspuns cu da si 1.76% au raspuns cu nu.



La toate informațiile menționate anterior, adaugând 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 ;
- Calitatea actului medical;
- Ingrijirile acordate;
- Calitatea comunicării cu personalul medical
- Atmosfera din cadrul laboratorului de radiologie și imagistica medicală;
- Confortul și curățenia spațiului;

Puncte slabe:

- Aglomeratia
- Timpul de așteptare până la preluare

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;

Chestionarele analizate prezintă rubrica de sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor din spital necompletată în marea majoritate a cazurilor.

Recomandări de îmbunătățire a serviciilor ca urmare a analizei chestionarelor de satisfacție a pacienților din cadrul laboratorului de radiologie și imagistica medicală pe semestrul I, anul 2019.

Având în vedere creșterea gradului de satisfacție al pacienților, se recomandă următoarele măsuri:

- Respectarea timpului pentru realizarea investigațiilor
- Evitarea aglomerației prin programare
- Reducerea timpului de așteptare
- Încurajarea, de către cadrele medicale, a pacienților care completează aceste chestionare de a participa cu idei și sugestii la creșterea performanței serviciilor furnizate.

Intocmit,

As Tudor Camelia

