

MUNICIPIUL MARGHITA
SPITALUL MUNICIPAL „DR. POP MIRCEA” MARGHITA
„DR. POP MIRCEA” VÁROSI KÓRHAZ – MARGITTA
judetul Bihor, 415300 Marghita, strada Eroilor, nr.12-14
CIF:4230517, Operator de date cu caracter personal nr. 13020
Telefon: 0259/362475; 0259/362309; Fax: 0259/362595
e-mail: spitalm@rdslink.ro; spitalulmarghita@yahoo.com; web: www.spitalulmarghita.ro

**RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A
PACIENTILOR**

PERIOADA EVALUATA: IANUARIE - IUNIE 2021

Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientilor

Structura raportului cuprinde:

1. principalele nemulumiri ale pacientilor si apartinatorilor
2. concluzii
3. sugestii de rezolvare a problemelor identificate.

Raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar.

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare
Medicina interna	67
Chirurgie generala	59
Obstetrica-ginecologie	41
Pediatrie (apartinator)	38
Neonatalogie (apartinator)	20
Psihiatrie	11
ORL	18
Recuperare, medicina fizica si balneologie	41
Pneumoftiziologie	36
Oftalmologie	-
Medicina interna- Valea lui Mihai	-

Total 331 Chestionare

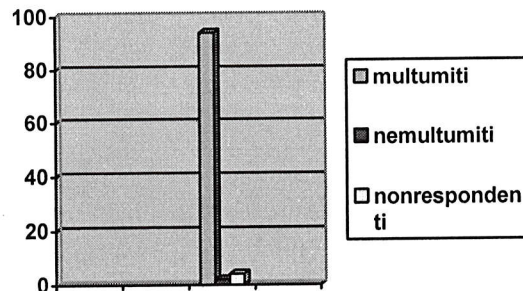
Nemulumirile pacientilor si apartinatorii acestora au facut referire la: cantitatea de hrana (prea putina/ prea multa), pereti murdari, lipsa televizor in saloane, mobilier deteriorat in saloane si grupurile sanitare, lipsa hartie igienica la toalete, etc.

Se observa faptul ca obiectul nemultumirilor sunt in exclusivitate conditiile hoteliere si nu se face referire in nici un chestionar la calitatea serviciilor medicale.

Pe toate sectiile/ compartimentele s-au identificat chestionare incomplete/ completate necorespunzator, cu numeroase rubrici la care nu s-a raspuns. Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

	Multumit	Nemultumit	Nu raspunde
Calitatea serv. medic.	100.00%		
Conditii hoteliere	85.69%	9.68%	4.63%
Calitatea hranei	97.78%	1.11%	1.11%
Calitatea lenjeriei	98.46%	0.45%	1.09%

- A. **Concluzii:** daca analizam rezultatele obtinute se observa ca raspunsurile la intrebari sunt in general bune, un procent de 92% dintre pacientii care au completat chestionarele alegand sa se reinterneze in spitalul nostru, in caz de nevoie, declarandu-se multumiti de serviciilor primite; de asemenea un procent de 2 % se declara nemultumiti, iar 6 % nu au returnat chestionarul.



B. Sugestii de rezolvare a problemelor identificate:

- verificarea de catre asistentul de dietetica a respectarii gramajelor portiilor de mancare
- realizarea de reparatii curente la saloane/ rezerve, in limita BVC aprobat
- achizitionarea de televizoare in cateva saloane/ rezerve.

Manager
Bradacs Aliz