



ROMÂNIA

MUNICIPIUL MARGHITA

SPITALUL MUNICIPAL „DR. POP MIRCEA” MARGHITA

DR. POP MIRCEA VÁROSI KÓRHÁZ – MARGITTA

415300, Marghita, strada Eroilor nr. 12 – 14, județul Bihor,

C.F. 4230517. Operator date cu caracter personal nr. 13020

Telefon: Secretariat: 0259/362309; Poarta: 0259/362475.

e-mail : spitalulmarghita@yahoo.com; web: www.spitalulmarghita.ro

Nr. 138/256 din 12.06.2023

Aprobat:

Manager: Bradacs Aliz Ildiko



RAPORT DE EVALUARE

PRIVIND GRADUL DE SATISFACTIE A PACIENTILOR

– LABORATOR DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA

AL SPITALULUI MUNICIPAL „DR. POP MIRCEA” MARGHITA

SEM. I 2023

PERIOADA EVALUATA : IANUARIE - IUNIE 2023

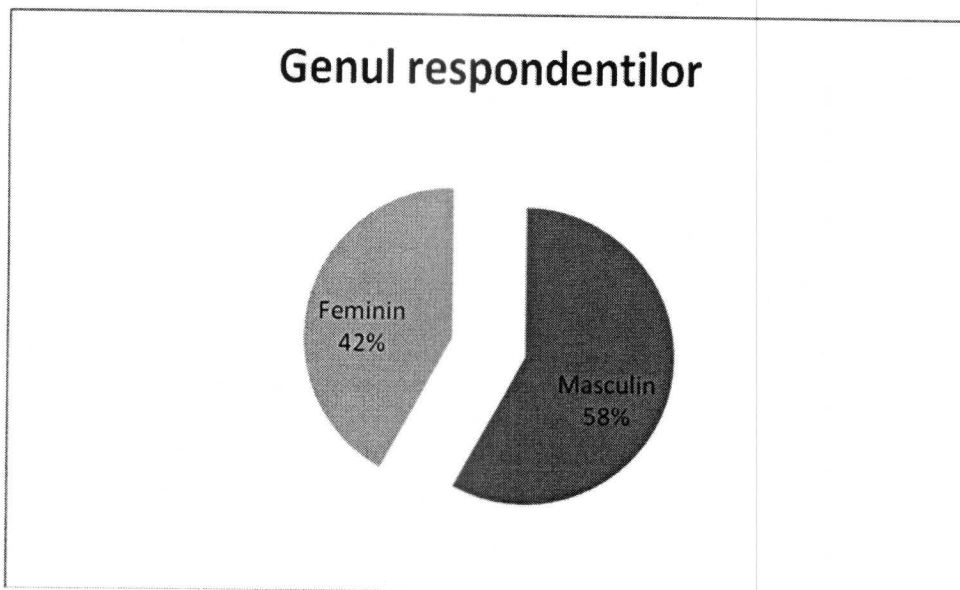
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarul de satisfactie a pacientului din cadrul Laboratorului de Radiologie si Imagistica Medicala.

Preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile laboratorului de radiologie si imagistica medicala 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 .

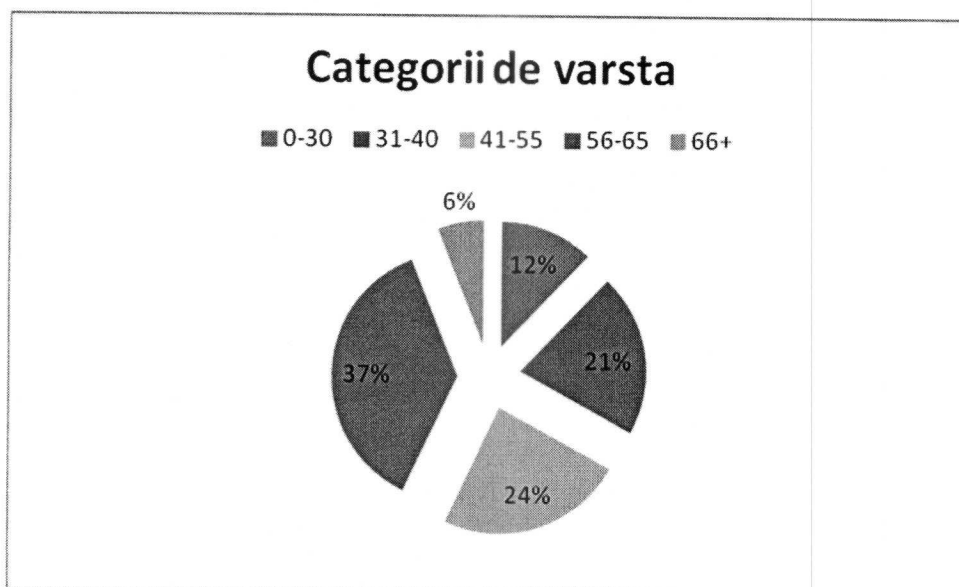
Pacienții care s-au adresat laboratorului de radiologie si imagistica medicala al spitalului au primit chestionare de evaluare a satisfacției anonime, care după completare s-au depus la nivelul laboratorului de radiologie si imagistica medicala si apoi au fost preluate si prelucrate de catre responsabilul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

Din totalul pacientilor care s-au adresat in cursul semestrului I anul 2023 laboratorului de radiologie, au fost colectate un numar de 134 de chestionare. Raspunsurile au fost prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar.

1. Raportat la numarul total de pacienți care s-au adresat laboratorului de radiologie si imagistica medicala al spitalului in semestrul I anul 2023, ponderea respondentilor a fost impartita pe sexe, rezultand astfel: **58%** pentru genul **masculin** si **42%** pentru genul **feminin**.

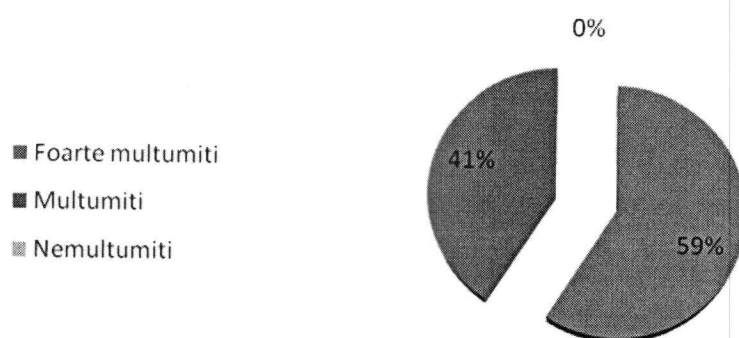


2. La categoria de varsta, pentru perioada vizata, ponderea cea mai mare o au pacientii cu varsta cuprinsa in intervalul 56-65 ani, si anume 37 %.



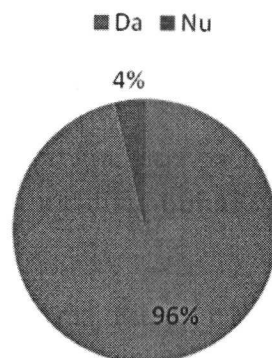
3. Pentru aprecierea gradului de satisfactie fata de calitatea serviciilor oferite de Laboratorul de radiologie, pacientii s-au declarat **multumiti** in proportie de **59%** si **foarte multumiti** intr-un procent de **41%** .

Satisfactia pacientilor fata de calitatea serviciilor primite



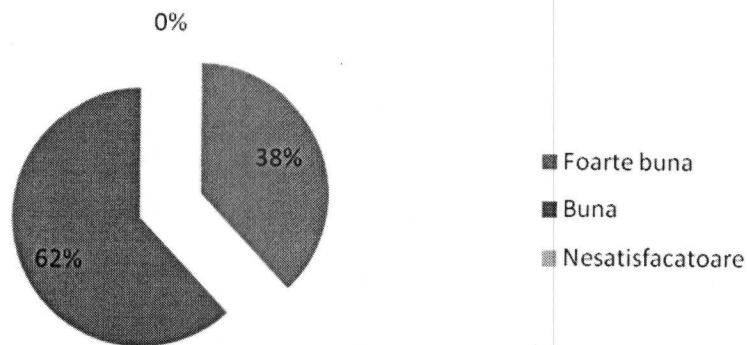
- Referitor la eficienta primirii-programarii pacientilor, **52 %** dintre pacienti au ales **foarte buna** si **48 %** au ales calificativul **buna**.
- Din prelucrarea datelor, reiese ca majoritatea pacientilor (**96%**) declara ca serviciile laboratorului de radiologie corespund cu asteptarile/cerintele lor.

Serviciile corespund cu asteptarile pacientilor



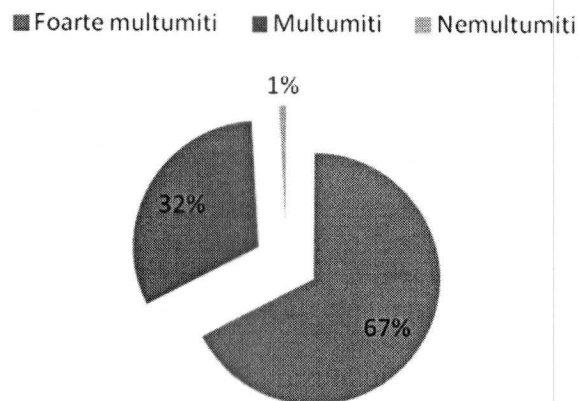
- In ceea ce priveste comunicarea cu personalul laboratorului de radiologie, ponderea cea mai mare o are calificativul **buna** cu **62%** urmat de calificativul **foarte buna** cu o pondere de **38%**.

Comunicarea cu personalul laboratorului de radiologie



- Referitor la respectarea intervalului de timp pentru efectuarea serviciilor solicitate, 92 % dintre respondenti spun ca serviciile au fost efectuate in intervalul de timp specificat.
- Pentru timpul de asteptare pana la primirea rezultatului, **67%** dintre pacienti se declara **foarte multumiti** si **32%** se declara **multumiti** si doar 1 % spun ca sunt nemultumiti.

Timpul de asteptare



- Din analiza se observa ca pacientii au fost indrumati spre laborator de catre medicul specialist (59%), si medicul de familie (41%).
- Intrebati daca ar recomanda serviciile laboratorului de radiologie si altor pacienti, respondetii au raspuns cu DA in proportie de 98 %.
- Referitor la observatii, au fost gasite urmatoarele:

Aspecte pozitive:

- curatenie
- servicii de calitate

- comunicare buna cu personalul laboratorului de radiologie

Aspecte negative:

- 1 % dintre pacienti sunt nemultumiti de timpul de asteptare

Concluzii raport:

Din analiza chestionarelor de satisfactie a pacientilor din cadrul laboratorului de radiologie al Spitalului Municipal „Dr. Pop Mircea” Marghita, se observa un grad de satisfactie crescut al pacientilor fata de calitatea si eficienta serviciilor oferite de laboratorul de radiologie si de comunicarea cu personalul laboratorului.

Masuri propuse:

Pentru mentinerea nivelului ridicat de satisfactie al pacientilor fata de laboratorul de radiologie se propune respectarea programarilor si scurtarea timpului de asteptare.

Întocmit
Reprezentant Managementul Calității
Bereteu Diana

