



CONSILIUL LOCAL HĂEG
SPITALUL ORĂȘENESC HĂEG

Str. T.Vladimirescu, nr.7, Hăeg, 335500,
Tel: 0354.408894; 0354.408895, Fax: 0354.802463
e-mail: secretariat@spitalhateg.ro



ISO 9001:2015

CICLUL al II-lea

NR. 1702/26.02.2021

Raport de analiză a chestionarelor de satisfacție a pacienților, reclamațiilor și EAAM.
anul 2020

Un procent de 13% din numărul pacienților internați au completat chestionare. (în perioada martie-decembrie nu s-au returnat chestionare de satisfacție)

Indicele de satisfacție este de 73 % (cu valori între 51 și 83 % în funcție de secție) iar indicele global de satisfacție al pacientului este de 70% (cu valori între 49 și 79%)

În ceea ce privește calitatea comunicării (5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 6.7, 6.8, 6.9, 15), aspectul lenjeriei și al efectelor (6.12), calitatea hranei, a distribuției și modului de servire (6.14, 6.15) prin cumularea palierelor "bun" și "foarte bun" se constată că majoritatea pacienților s-au declarat mulțumiți.

În privința condițiilor hoteliere 16 % din pacienți se declară nemulțumiți de calitatea grupurilor sanitare, și 8 % de aspectul lenjeriei/efectelor.

Prin cumularea palierelor "foarte mulțumit" și "mulțumit" respectiv "da" și "mai degrabă da" procentul pacienților care se declară per ansamblu mulțumiți este de 86%, al celor care ar reveni 80% iar al celor care ar recomanda serviciile spitalului 81%

În baza diagramelor Pareto ce au la bază principiul că 80% din efecte sunt produse de doar 20% din cauze se propune intervenția asupra acestor cauze după cum urmează:

» Pentru soluționarea a aproximativ 83 % din problemele sesizate privind condițiile hoteliere principalele elemente ce ar trebui abordate sunt: calitatea grupurilor sanitare* (aspectele generatoare de disfuncționalități în asigurarea apei calde la unele dușuri, dotările din baie, problema saloanelor fără grup sanitar propriu, etc), calitatea hranei, calitatea condițiilor de cazare – salon (diferite dotări solicitate precum aer condiționat, frigider, tv, etc), aspectul lenjeriei și efectelor și curățenia în ansamblu. În ceea ce privește aglomerația ca primă impresie în unitatea de primire trebuie luat în considerare faptul că peste 80% din respectivii respondenți s-au prezentat în CPU.

» Pentru soluționarea a aproximativ 82% din problemele sesizate privind calitatea îngrijirilor, principalele elemente ce ar trebui abordate sunt în mod cert: modul de administrare a medicației de către asistente (cazurile în care fiolele nu se deschid în fața pacientului respectiv situațiile în care administrarea medicației per os nu s-a făcut în prezența asistentei), informarea sistematică privind drepturile și responsabilitățile pacientului, "nevoia" de a recompensa un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție- sesizată în unele situații și informarea pacienților privind administrarea medicamentelor per os. Referitor la răspunsurile privind "condiționarea îngrijirilor" problema ar trebui analizată inclusiv din punct de vedere al modului de înțelegere a enunțului întrebării. Se constată că nici un respondent nu a avut alte remarci explicite în acest sens iar 45% au apreciat în mod special personalul inclusiv prin mențini precum dăruirea personalului medical, amabilitatea personalului, preocuparea medicului față de pacient, ajutorul asistentelor. Un alt pacient (5% din răspunsuri) a notat în mod repetat "nu înțeleg" în dreptul mai multor întrebări mult mai evidente.

Nu s-au înregistrat reclamații scrise în cursul anului 2020

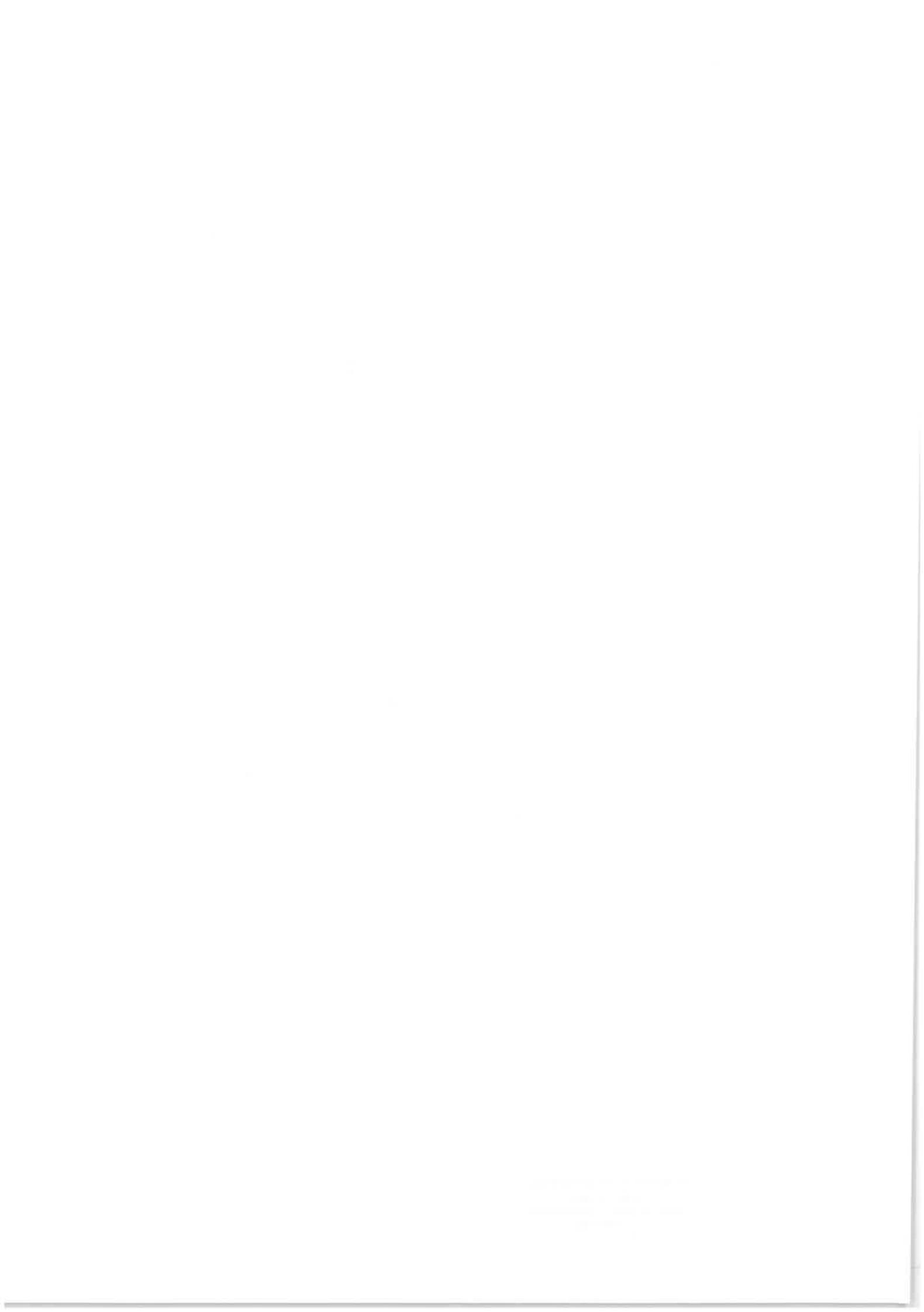
Nu au fost raportate evenimente adverse asociate actului medical

Întocmit

dr. Cristian-Reinhard Prelicz – Biroul Managementul Calității

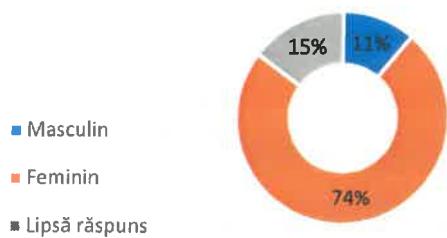
Contag

Dr. PRELICZ B. CRISTIAN REINHARD
medic specialist
sănătate publică și management
Cod 824580

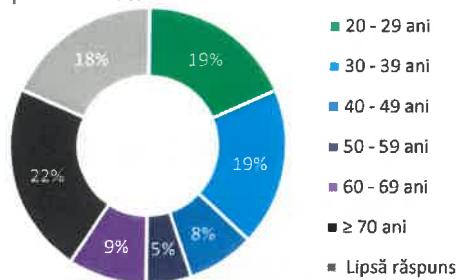


Analiza chestionarelor de satisfacție a pacienților anul 2020 reprezentări grafice

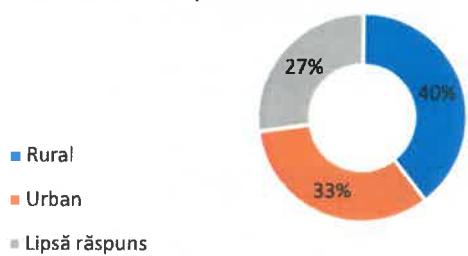
Sex



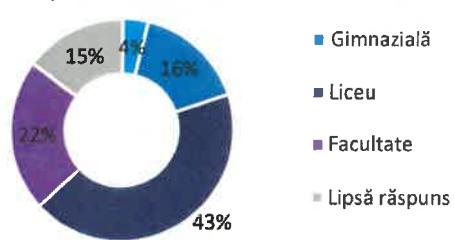
Grupă de vârstă



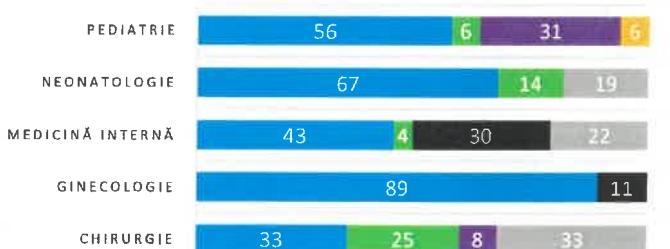
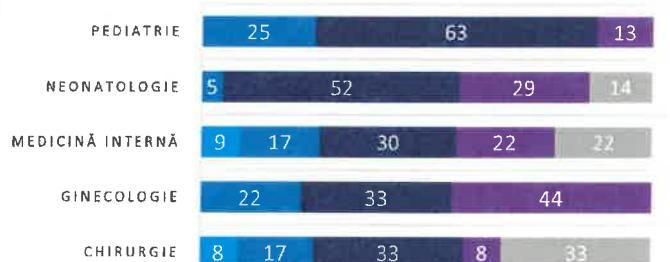
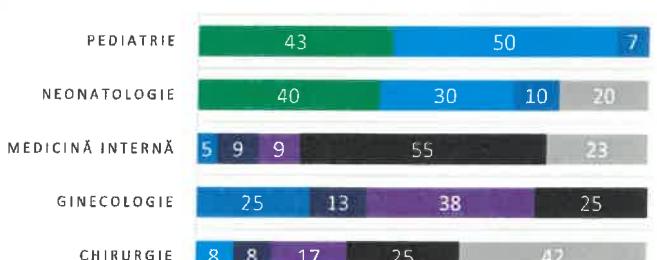
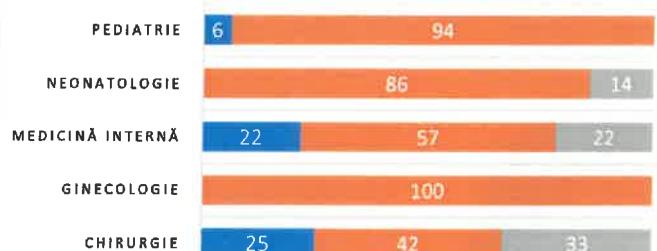
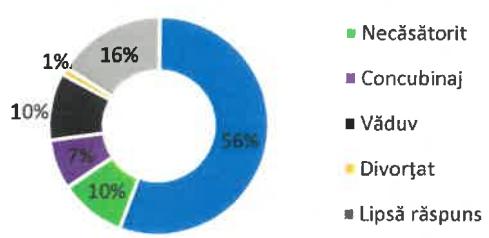
Mediu de rezidență



Ultima școală absolvită



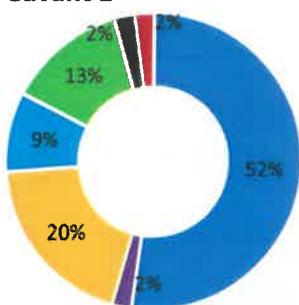
Stare civilă



Analiza răspunsului la întrebările propriu-zise

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Scrieți primele trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire. Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității

Cuvânt 1



■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

■ mizerie

■ disciplină

■ liniște

■ săracie

■ haos

■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

■ mizerie

■ disciplină

■ liniște

■ amabilitate

■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

■ amabilitate

■ disciplină

■ liniște

■ ordine

■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

■ amabilitate

■ disciplină

■ liniște

■ ordine

■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

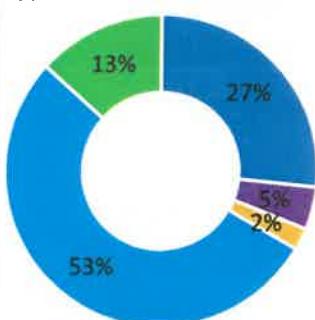
■ cuvinte frumoase

■ disciplină

■ liniște

■ săracie

Cuvânt 2



PEDIATRIE

23 ■ 52 ■ 15 ■

NEONATOLOGIE

85 ■ 15 ■

MEDICINĂ INTERNĂ

56 ■ 11 ■ 11 ■ 11 ■

GINECOLOGIE

38 ■ 13 ■ 25 ■ 13 ■ 13 ■

CHIRURGIE

67 ■ 33 ■

PEDIATRIE

54 ■ 8 ■ 38 ■

NEONATOLOGIE

7 ■ 14 ■ 50 ■ 29 ■

MEDICINĂ INTERNĂ

13 ■ 75 ■ 13 ■

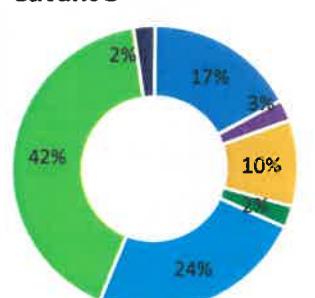
GINECOLOGIE

29 ■ 57 ■ 14 ■

CHIRURGIE

33 ■ 67 ■

Cuvânt 3



PEDIATRIE

23 ■ 54 ■ 15 ■

NEONATOLOGIE

15 ■ 8 ■ 8 ■ 23 ■ 38 ■ 8 ■

MEDICINĂ INTERNĂ

13 ■ 25 ■ 63 ■

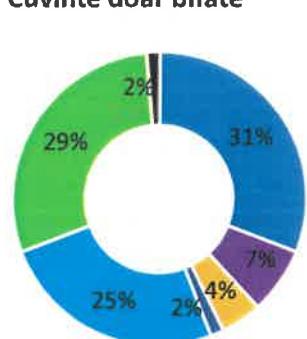
GINECOLOGIE

20 ■ 20 ■ 60 ■

CHIRURGIE

100 ■

Cuvinte doar bifate



■ curătenie

■ lux

■ aglomerație

■ dezordine

■ cuvinte frumoase

■ disciplină

■ liniște

■ săracie

PEDIATRIE

25 ■ 25 ■ 25 ■ 25 ■

NEONATOLOGIE

35 ■ 24 ■ 41 ■

MEDICINĂ INTERNĂ

30 ■ 14 ■ 53 ■ 27 ■ 22 ■

GINECOLOGIE

100 ■

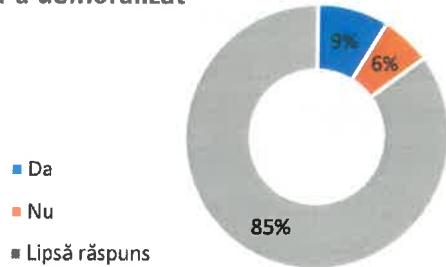
CHIRURGIE

33 ■ 33 ■ 33 ■

27% din cei chestionați nu au răspuns conform cerinței ci doar au bifat/scris cuvinte fără o ierarhizare

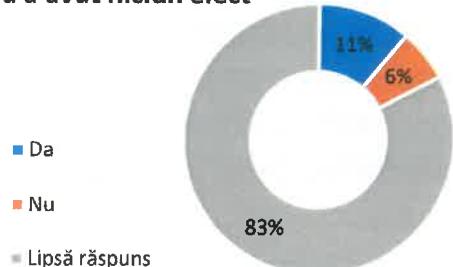
2 Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o v-a modificat starea de spirit? (bifați una din variantele de răspuns)

M-a demoralizat



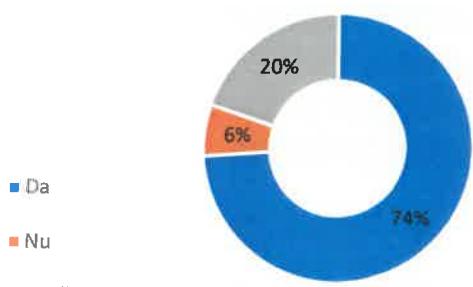
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	14 10 76
MEDICINĂ INTERNĂ	4 9 87
GINECOLOGIE	22 78
CHIRURGIE	8 8 83

Nu a avut niciun efect



PEDIATRIE	6 94
NEONATOLOGIE	10 10 81
MEDICINĂ INTERNĂ	26 4 70
GINECOLOGIE	100
CHIRURGIE	17 83

Mi-a ridicat moralul



PEDIATRIE	94 6
NEONATOLOGIE	86 14
MEDICINĂ INTERNĂ	65 9 26
GINECOLOGIE	56 22 22
CHIRURGIE	58 8 33

3 Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns)

■ V-ați prezentat direct la camera de gardă

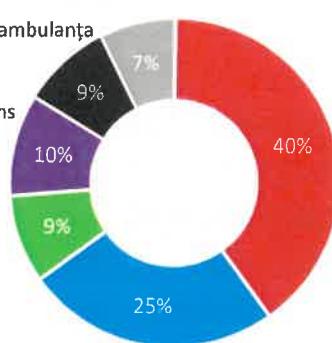
■ Trimitere medic de familie

■ Trimitere medic din ambulator

■ Ați venit cu ambulanța

■ Altă situație

■ Lipsă răspuns



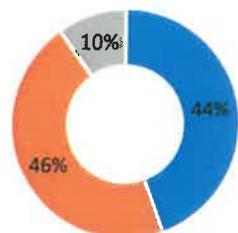
PEDIATRIE	63 13 25
NEONATOLOGIE	48 5 14 5 24 5
MEDICINĂ INTERNĂ	35 48 9 4 4
GINECOLOGIE	63 25 13
CHIRURGIE	33 25 8 33

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare?

■ Prima internare

■ Reinternare

■ Lipsă răspuns



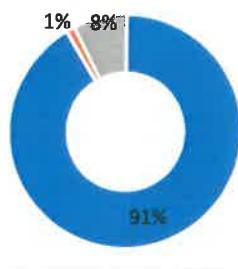
PEDIATRIE	25	75	
NEONATOLOGIE	76	19	5
MEDICINĂ INTERNĂ	30	61	9
GINECOLOGIE	56	44	
CHIRURGIE	33	25	42

5.1 Ați fost primit cu amabilitate de la început?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns



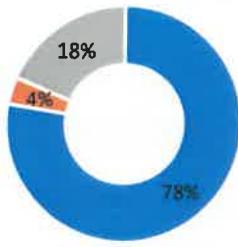
PEDIATRIE	100	
NEONATOLOGIE	95	5
MEDICINĂ INTERNĂ	91	4
GINECOLOGIE	100	
CHIRURGIE	67	33

5.2 Ați fost informat cu privire la drepturile dvs ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns



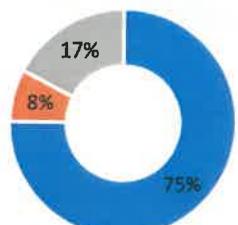
PEDIATRIE	94	6
NEONATOLOGIE	90	10
MEDICINĂ INTERNĂ	65	4
GINECOLOGIE	67	11
CHIRURGIE	67	33

5.3 Ați fost informat cu privire la responsabilitățile dumneavoastră ca pacient?

■ Da

■ Nu

■ Lipsă răspuns



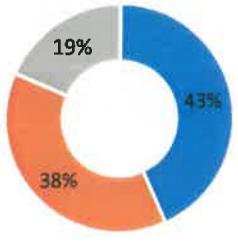
PEDIATRIE	94	6
NEONATOLOGIE	86	10
MEDICINĂ INTERNĂ	65	4
GINECOLOGIE	67	11
CHIRURGIE	58	8

5.4 Ați facut baie la internare?

■ Da

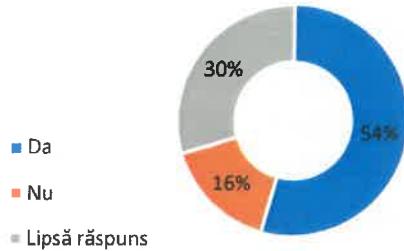
■ Nu

■ Lipsă răspuns



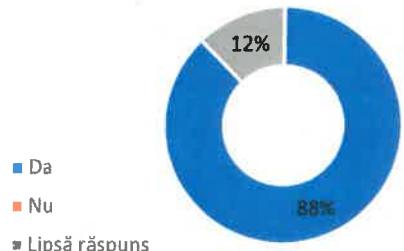
PEDIATRIE	56	44
NEONATOLOGIE	48	38
MEDICINĂ INTERNĂ	48	30
GINECOLOGIE	11	67
CHIRURGIE	33	25

5.5 Ați fost condus la explorări?



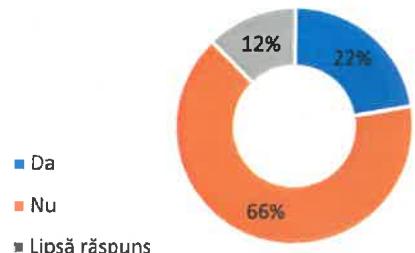
PEDIATRIE	88	6	6
NEONATOLOGIE	43	38	19
MEDICINĂ INTERNĂ	43	13	43
GINECOLOGIE	67		33
CHIRURGIE	42	8	50

5.6 Ați fost informat pe intelesul dvs despre boala, tratament, risc operator, prognostic?



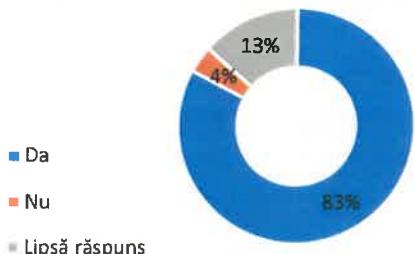
PEDIATRIE	94	6
NEONATOLOGIE	95	5
MEDICINĂ INTERNĂ	83	17
GINECOLOGIE	100	
CHIRURGIE	67	33

5.7 Ați adus medicamente de acasă?



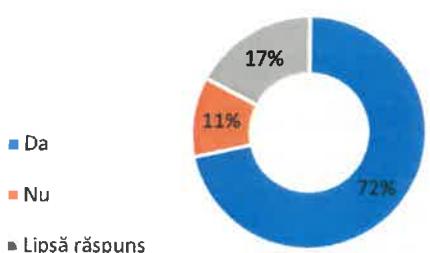
PEDIATRIE	13	88
NEONATOLOGIE	10	86
MEDICINĂ INTERNĂ	39	43
GINECOLOGIE	22	67
CHIRURGIE	25	42

5.8 Vi s-a explicat cum trebuie luate medicamentele cu administrare orală? (tablete, pastile)



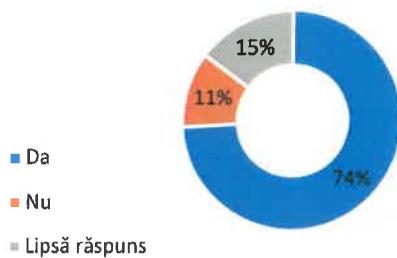
PEDIATRIE	100	
NEONATOLOGIE	86	5
MEDICINĂ INTERNĂ	78	4
GINECOLOGIE	89	11
CHIRURGIE	58	42

5.9 Administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut în prezența asistentei?



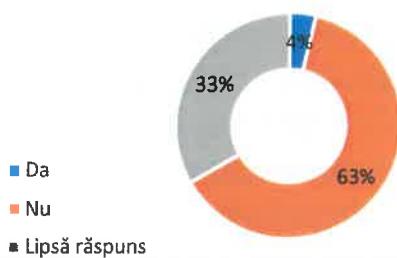
PEDIATRIE	100	
NEONATOLOGIE	71	5
MEDICINĂ INTERNĂ	65	26
GINECOLOGIE	67	11
CHIRURGIE	50	8

5.10 Fiolele s-au deschis în fața dumneavoastră?



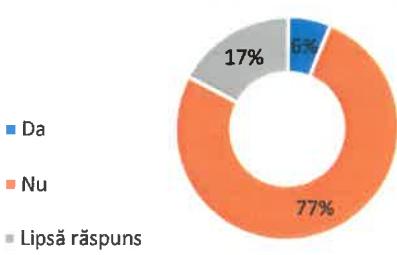
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	67
MEDICINĂ INTERNĂ	74
GINECOLOGIE	78
CHIRURGIE	50

5.11 Ați avut complicații post-operatorii?



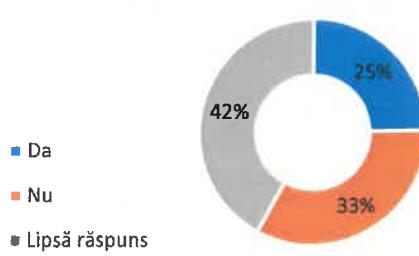
PEDIATRIE	38	63
NEONATOLOGIE	10	86
MEDICINĂ INTERNĂ	4	70
GINECOLOGIE	44	56
CHIRURGIE	58	42

5.12 Ați simțit nevoie să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestora?



PEDIATRIE	13	88
NEONATOLOGIE	5	86
MEDICINĂ INTERNĂ	9	70
GINECOLOGIE	78	22
CHIRURGIE	58	42

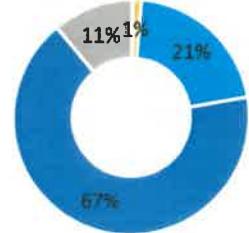
5.13 Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?



PEDIATRIE	6	19	75
NEONATOLOGIE	52	38	10
MEDICINĂ INTERNĂ	22	30	48
GINECOLOGIE	67	33	0
CHIRURGIE	25	25	50

6.1 Atitudinea personalului la primire

- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Partial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	25	69	6
NEONATOLOGIE	10	76	14
MEDICINĂ INTERNĂ	35	61	4
GINECOLOGIE	22	78	0
CHIRURGIE	8	50	33

6.2 Atitudinea personalului pe parcursul şederii dvs. în unitate

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

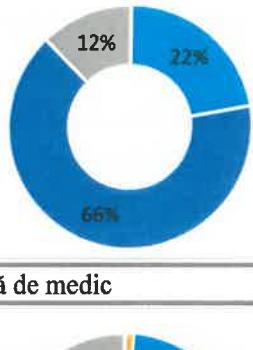
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



PEDIATRIE	13	81	6
NEONATOLOGIE	14	71	14
MEDICINĂ INTERNĂ	43	52	4
GINECOLOGIE	22	78	
CHIRURGIE	8	50	42

6.3 Îngrijirea acordată de medic

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

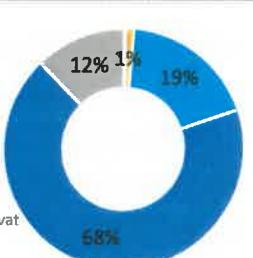
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



PEDIATRIE	56	38	6
NEONATOLOGIE	10	76	14
MEDICINĂ INTERNĂ	4	9	83
GINECOLOGIE	11	89	
CHIRURGIE	8	50	42

6.4 Îngrijirea acordată de asistente

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

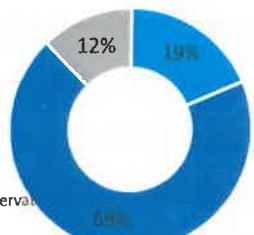
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



PEDIATRIE	25	69	6
NEONATOLOGIE	14	71	14
MEDICINĂ INTERNĂ	22	74	4
GINECOLOGIE	11	89	
CHIRURGIE	17	42	42

6.5 Îngrijirea acordată de infirmiere

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

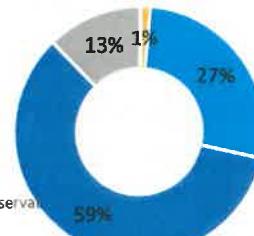
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

■ Lipsă răspuns



PEDIATRIE	63	31	6
NEONATOLOGIE	5	10	71
MEDICINĂ INTERNĂ	35	61	4
GINECOLOGIE	11	89	
CHIRURGIE	8	50	42

6.6 Îngrijirea post operatorie și ATI

■ 1 Total nesatisfăcătoare

■ 2 Parțial nesatisfăcătoare

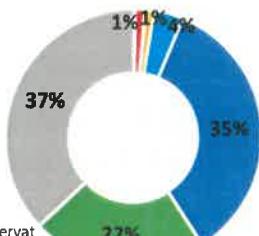
■ 3 Nesatisfăcător

■ 4 Bună

■ 5 Foarte bună

■ 6 Nu am beneficiat/nu am observat

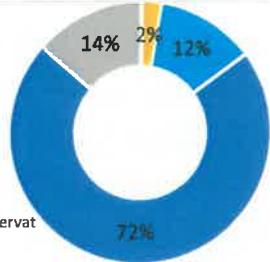
■ Lipsă răspuns



PEDIATRIE	75	25	
NEONATOLOGIE	5	10	62
MEDICINĂ INTERNĂ	4	35	9
GINECOLOGIE	56		44
CHIRURGIE	8	17	17
			58

6.7 Comunicarea cu medicul

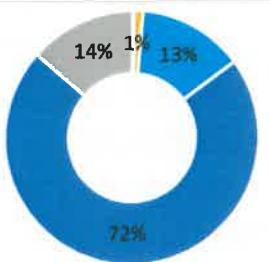
- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	25	69	6
NEONATOLOGIE	5	14	67
MEDICINĂ INTERNA	4	9	78
GINECOLOGIE	11	89	0
CHIRURGIE	58	42	0

6.8 Comunicarea cu asistentele

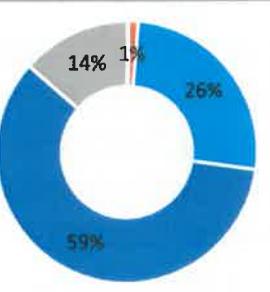
- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	13	81	6
NEONATOLOGIE	5	10	71
MEDICINĂ INTERNA	26	65	9
GINECOLOGIE	11	89	0
CHIRURGIE	58	42	0

6.9 Comunicarea cu infirmierele

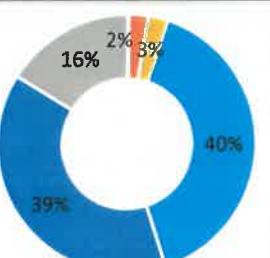
- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	69	25	6
NEONATOLOGIE	5	10	71
MEDICINĂ INTERNA	26	65	9
GINECOLOGIE	11	89	0
CHIRURGIE	8	50	42

6.10 Calitatea condițiilor de cazare –salon

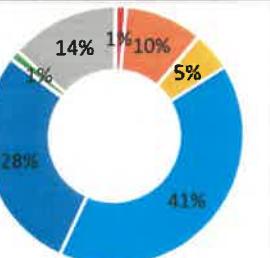
- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	6	81	13
NEONATOLOGIE	29	57	14
MEDICINĂ INTERNA	4	39	43
GINECOLOGIE	13	13	25
CHIRURGIE	17	42	42

6.11 Calitatea grupurilor sanitare (băi+WC)

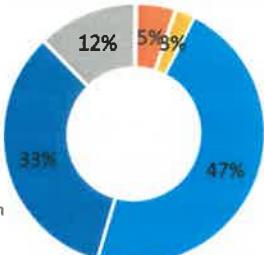
- 1 Total nesatisfăcătoare
- 2 Parțial nesatisfăcătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	44	44	13
NEONATOLOGIE	5	38	43
MEDICINĂ INTERNA	9	43	43
GINECOLOGIE	11	11	22
CHIRURGIE	50	8	42

6.12 Aspectul lenjeriei și efectelor (îmbrăcăminte)

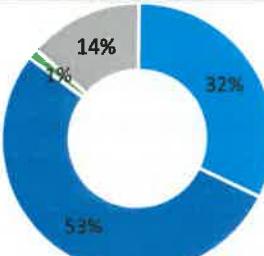
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	19	75	6
NEONATOLOGIE	38	48	14
MEDICINĂ INTERNĂ	1	52	39
GINECOLOGIE	11	44	33
CHIRURGIE	17	42	42

6.13 Curătenia în ansamblu

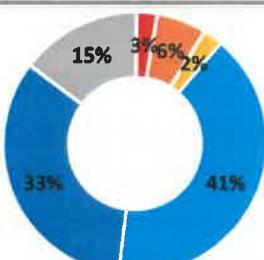
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	13	69	6	13
NEONATOLOGIE	24	62	14	14
MEDICINĂ INTERNĂ	52	43	4	4
GINECOLOGIE	44	56	0	0
CHIRURGIE	25	33	42	42

6.14 Calitatea meselor servite

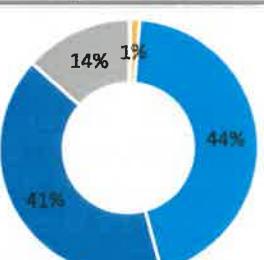
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	6	31	6	44	6
NEONATOLOGIE	5	5	29	43	19
MEDICINĂ INTERNĂ	39	52	0	0	9
GINECOLOGIE	67	33	0	0	0
CHIRURGIE	42	17	0	0	42

6.15 Calitatea distribuției și modului de servire a hranei

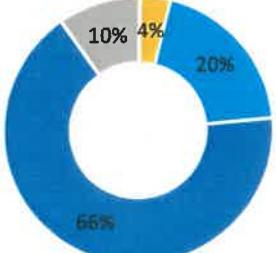
- 1 Total nesatisfătoare
- 2 Parțial nesatisfătoare
- 3 Nesatisfăcător
- 4 Bună
- 5 Foarte bună
- 6 Nu am beneficiat/nu am observat
- Lipsă răspuns



PEDIATRIE	69	25	6
NEONATOLOGIE	29	52	19
MEDICINĂ INTERNĂ	4	39	52
GINECOLOGIE	67	33	0
CHIRURGIE	33	25	42

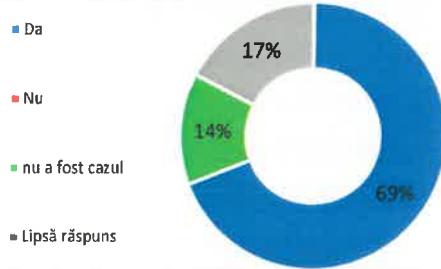
7. În salonul dvs. curătenia se face:

- o dată pe zi
- de două ori pe zi
- de câte ori este necesar pe parcursul zilei
- Lipsă răspuns



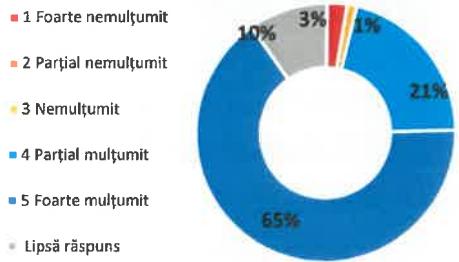
PEDIATRIE	13	81	6
NEONATOLOGIE	14	19	62
MEDICINĂ INTERNĂ	22	74	4
GINECOLOGIE	33	67	0
CHIRURGIE	17	42	42

8. În timpul transferurilor din spital (între secții, radiologie, bloc operator, etc.) ați fost însoțit de personal medical și s-a asigurat suportul medical necesar?



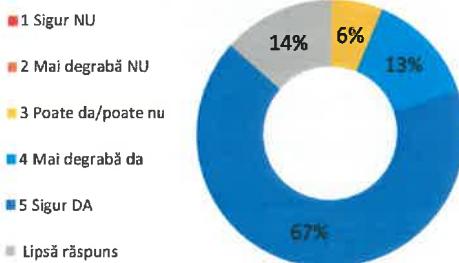
PEDIATRIE	44	25	31
NEONATOLOGIE	76	14	10
MEDICINĂ INTERNĂ	74	17	9
GINECOLOGIE	100		
CHIRURGIE	58	42	

9. Cât de mulțumit sunteți/ati fost ?



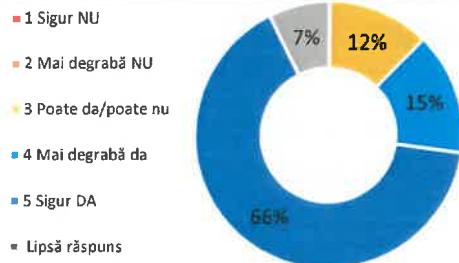
PEDIATRIE	44	56	
NEONATOLOGIE	5	10	81
MEDICINĂ INTERNĂ	4	13	70
GINECOLOGIE	44	56	
CHIRURGIE	8	50	33

10. Dacă ar fi să aveți nevoie de vreun serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



PEDIATRIE	31	69	
NEONATOLOGIE	5	10	76
MEDICINĂ INTERNĂ	9	9	65
GINECOLOGIE	11	33	56
CHIRURGIE	8	58	33

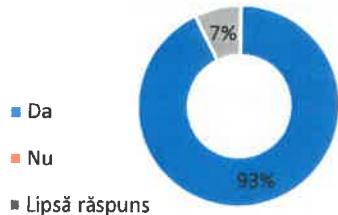
11. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici îți recomanda să vină?



PEDIATRIE	13	19	69
NEONATOLOGIE	5	10	81
MEDICINĂ INTERNĂ	17	17	61
GINECOLOGIE	22	22	56
CHIRURGIE	8	50	33

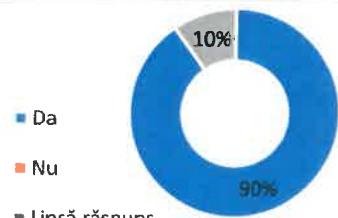
Având în vedere variabilitatea ridicată dată de întrebările cu răspuns liber 12 și 13 reprezentările grafice împreună cu răspunsurile propriu-zise sunt tratate la finalul documentului alături de eventualele mențiuni la întrebările 14, 15 și 16 și propunerile de îmbunătățire a serviciilor furnizate de spital

14. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?



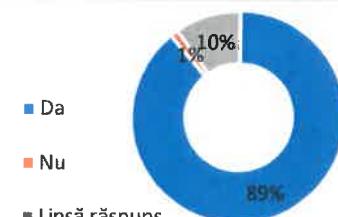
PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	95
MEDICINĂ INTERNĂ	96
GINECOLOGIE	100
CHIRURGIE	67
	33

15. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice ?



PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	90
MEDICINĂ INTERNĂ	91
GINECOLOGIE	100
CHIRURGIE	67
	33

16. Considerați că vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării

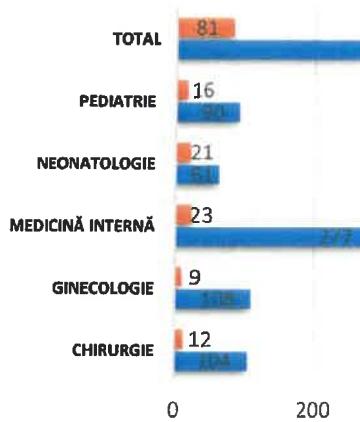


PEDIATRIE	100
NEONATOLOGIE	90
MEDICINĂ INTERNĂ	87
GINECOLOGIE	100
CHIRURGIE	67
	33

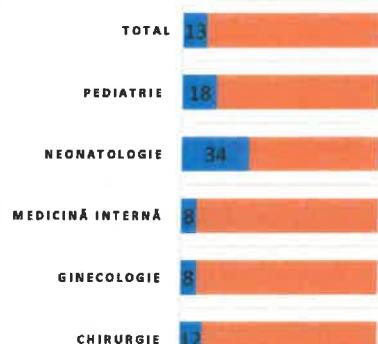
*momentul când am folosit toaleta și am fost deranjată și speriată de o infirmieră

În cursul lunilor ianuarie-februarie 2020 au fost internați 640 de pacienți și au fost returnate 81 de chestionare de satisfacție

nr pacienți internați/nr de chestionare



% Pacienților chestanionați



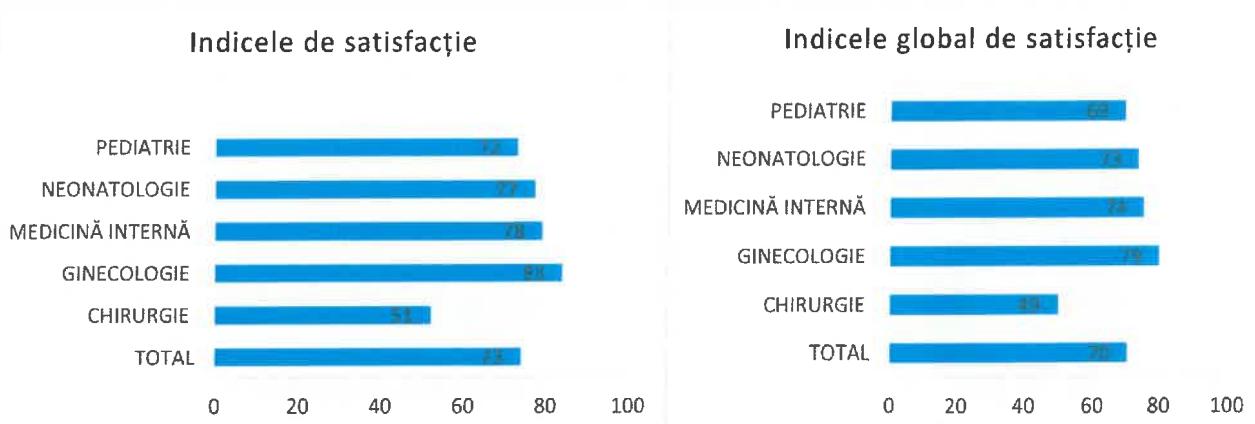
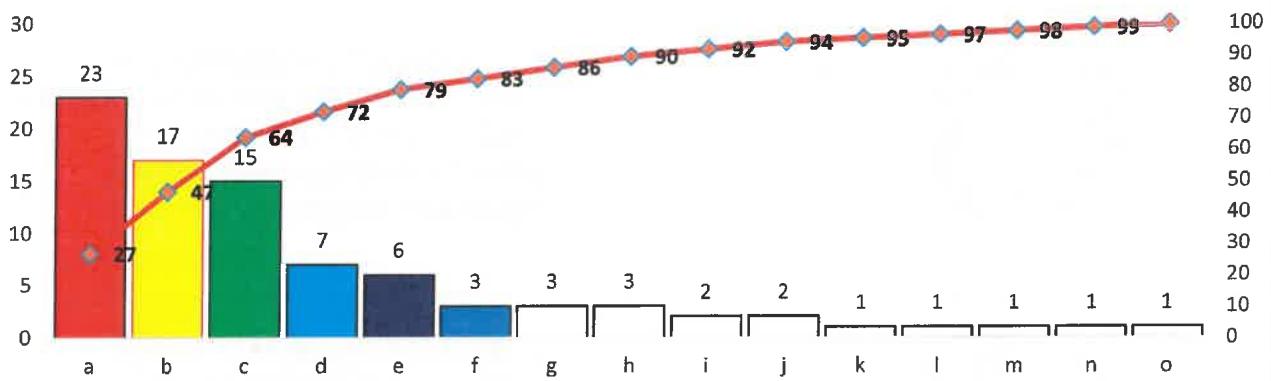


Diagrama Pareto - condiții hoteliere

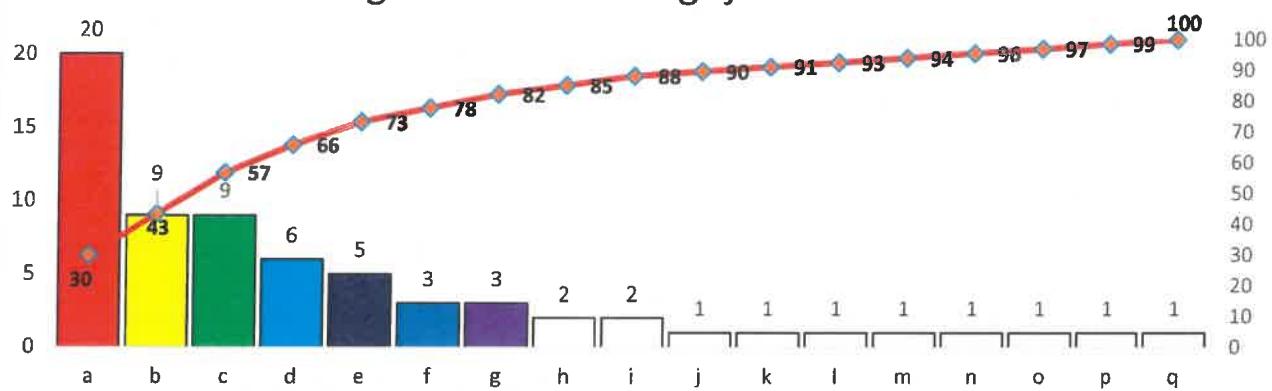


- a - calitatea grupurilor sanitare
- b - aglomerare în unitatea de primire
- c - calitatea nesatisfăcătoare a meselor
- d - calitatea condițiilor de cazare – salon
- e - aspectul lenjeriei și efectelor
- f - curătenia în ansamblu
- g - sărăcie
- h - lift indisponibil aparținătorilor
- i - modalitatea de distribuire și servire a hranei
- j - gălăgia
- k - ambientul spitalului
- l - haos
- m - deranj produs de renovări
- n - asigurarea intimității
- o - disfuncționalități garderobă internare

* prin cumularea mai multor aspecte : disfunctionalități în ceea ce privește apă caldă pentru dușuri; sugestii punctuale privind dotările din băi; inexistența saloanelor cu grup sanitar propriu; răspunsuri din categoria nesatisfăcător, parțial nesatisfăcător, respectiv total nesatisfăcător la întrebarea privind calitatea grupurilor sanitare.

**prin cumularea mai multor aspecte: sugestii punctuale privind dotările din saloane (aer conditionat, frigider, tv etc) răspunsuri din categoria nesatisfăcător, parțial nesatisfăcător, respectiv total nesatisfăcător la întrebarea privind calitatea condițiilor de cazare – salon

Diagrama Pareto - îngrijirile acordate



- a - condiționarea îngrijirilor
- b - adm medicație per os fără supravegherea asistentei
- c - fiolele nu s-au deschis în fața pacientului
- d - informarea privind responsabilitățile pacientului
- e - nevoia de a recompensa un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție
- f - informarea privind drepturile pacientului
- g - informarea privind administrarea medicamentelor per os
- h - îngrijirea post operatorie și ATI
- i - comunicarea cu medicul
- j - amabilitatea personalului la primire
- k - atitudinea personalului la primire
- l - îngrijirea acordată de medic
- m - îngrijirea acordată de infirmiere
- n - comunicarea cu asistentele
- o - comunicarea cu infirmierele
- p - interacțiunea cu studentele de la nursing
- q - disponibilitatea consumabilelor/ medicamentelor

12. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte? /Ce v-a plăcut cel mai mult?

chirurgie: prestația domnului doctor; curătenie foarte bună, dăruirea personalului medical, medic bun, servire bună; prestația domnului doctor; mulțumiri personalului; atitudinea angajaților

ginecologie: disciplina; amabilitatea; comunicarea cu pacientul; ordinea; atitudinea personalului medical, îngrijirea acordată de infirmiere; personalul (asistente+infirmiere = 100)

medicina internă: salonul patul; tot; totul; mi-au plăcut tot personalul; armonie cu personalul medical; armonie cu personalul medical; personalul; atitudinea personalului; totul; domnișoara doctor; îngrijirea medical; comportamentul întregului colectiv; calitatea serviciului; ordinea; absolut totul; atitudinea personalului ATI; preocuparea medicului față de pacient; asistenta sefa; raport medic pacient

neonatologie: Totul; comportamentul; amabilitatea personalului; mulțumire; amabilitatea personalului; curătenie, amabilitatea personalului; amabilitatea asistentelor și medicilor; totul; personalul; tot; amabilitatea personalului; primirea în spital care a fost făcută de moașă; căci se comportă foarte frumos (vorbit); comportamentul personalului; ajutorul asistentelor; tot; curațenia

pediatrie: curătenie, amabilitate; liniștea; curat, profesionist; amabilitatea; personalu amabil; liniște amabilitate curătenie; personalul, medicii, condițiile, respectul; nu înțeleg; atitudinea personalului profesionalismul; amabilitate profesionalism curătenie; profesionalismul; atitudinea personalului; curătenia tratamentul; atitudinea personalului profesionalismul; atitudinea personalului profesionalism

13. Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?

chirurgie: secție în lucru; secție ATI; lipsa de medicamente și consumabile

ginecologie: gălăgia; băile

medicină internă: servitul mesei; curătenie la baie; fetele în practică; clădirea puțin mai pusă la punct; e cam puțin timp apă caldă; curătenia

neonatologie: dotarea grupului sanitar; mă aşteptam la o colaborare mai bună cu personalul medical; uneori agitație; mâncarea

pediatrie: mâncarea, lipsa dușului la baie; nu mi-a plăcut că nu este apă caldă pentru a se face baie; baia; nu se poate folosi dușul (baia), mâncare slabă; lipsa băii la salon; mâncarea, wc-ul (încă 2 mențiuni privind condițiile de la duș)

17. Ce propunerii aveți în privința îmbunătățirii serviciilor furnizare de spital?

chirurgie: hrana mai bună; frigider în fiecare salon, televizor în fiecare salon sau sala de mese pentru a se urmări programele tv și sport în timpul campionatelor de fotbal; îmbunătățirea hranei; lift pacienți și apartinători; să se lucreze la infrastructură și la primirea pacienților - cameră pentru dezbrăcare; suport pentru perfuzie sec chirurgie și loc pentru fumători; acordarea de mai multă atenție curăteniei

ginecologie: îmbunătățirea serviciilor toaletă baie; îmbunătățirea hranei; având în vedere calitatea personalului ați avea de câștigat dacă ar exista condiții de cazare mai bune iar băile jenant

medicină internă: lifturi, aer conditionat; să se termine reparațiile; masa să fie servită de alte persoane nu de cei care spală wc-ul; curătenie în băile saloanelor, pâinea de pe masă să fie ambalată, lift pentru pacienți și vizitatori, aparatură performantă tomograf rmn; ar propune o calitate mai bună a punctrelor sanitare a băilor, ar putea să facă o toaletă în fiecare salon de bolnavi; în băile din saloane este necesar un cuier (două cărlige însurubate pe ușă) lipsește un mic stativ lângă oglinda din baie este necesar un mic grătar de lemn sub duș

neonatologie: o comunicare mai caldă și mai apropiată cu bolnavul mai multe cunoștințe mai mult profesionalism mai mult respect și educație a nu face discriminări a nu face pacientul să se simtă subestimat

pediatrie: să se poată face duș, mâncare mai bună; propun a se face condiții pt copii și însoțitorii de a se putea face baie; duș; baia; o mâncare mai bună la copii; calitatea maselor servite pijamale moi; (încă 5 mențiuni privind calitatea meselor respectiv 3 privind saloane cu grup sanitar propriu;)