

2849/17.07.2023

**Raportul de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului
de analize medicale al
Spitalului Orasenesc Baraolt
pe semestrul I 2023**

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Orasenesc Baraolt privind calitatea serviciilor oferite în cadrul Laboratorului de analize medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor oferite.

Ancheta de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în perioada 01.01.2023-31.16.2023 și a constatat în distribuirea și prelucrarea datelor obținute din Fisa de evaluare a satisfacției pacienților prezentați în cadrul Laboratorului de analize medicale. Colectarea informațiilor pe baza Fisa de evaluare a satisfacției pacienților se face cu respectarea regulamentului U.E. nr.679 /2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Scop :

Cunoașterea opiniei pacienților referitoare la calitatea serviciilor oferite de Laboratorul de analize medicale și de a realiza o analiză a satisfacției pacienților pentru a identifica eventualele probleme sau inconveniente. Acest lucru ne ajută să îmbunătățim constant calitatea serviciilor noastre, demonstrând astfel respectul nostru față de pacienți.

Material și metoda:

Au fost completate un număr de 92 de chestionare, în procent de 99% au răspuns la întrebările din chestionar iar 1% a refuzat a da răspuns.

Pentru derularea activității a fost solicitat sprijinul asistentelor din cadrul Laboratorului de analize medicale.

Astfel au fost prelucrate un număr de 91 de chestionare.

Rezultate :

Majoritatea pacienților și anume 70% a apelat la serviciile laboratorului la recomandarea medicului, 30% la recomandarea familiei sau cunoscuților. 92% dintre pacienți au răspuns afirmativ la întrebarea dacă au fost instruiți asupra modului de recoltare totodată 89% au fost mulțumiți de modul în care s-a realizat recoltarea. 99% au apreciat modul de comunicare al personalului cu foarte bine și 95% au fost mulțumiți de serviciile medicale oferite. Totodată majoritatea pacienților au fost mulțumiți de gama de servicii și igiena laboratorului într-un procent de 93%

Organizarea laboratorului și gradul de siguranță oferit au fost apreciate majoritar cu "foarte bine". Referitor la data eliberării rezultatelor toți au răspuns cu "foarte bine".

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boală a pacienților.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical.

În totalitate apreciem ca serviciile oferite de laboratorul de analize medicale sunt mulțumitoare.

Din analizele noastre am constatat faptul că, pacienții apreciază în mod deosebit aptitudinile de comunicare ale personalului, comunicarea influențând în proporție mare satisfacția pacienților.

17.07.2023

Intocmit
Tokos Margit



157 / 12.01.2023

**Raportul de evaluare a satisfacției pacienților din cadrul Laboratorului
de analize medicale al
Spitalului Orasenesc Baraolt
pe semestrul II 2023**

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Orasenesc Baraolt privind calitatea serviciilor oferite în cadrul Laboratorului de analize medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor oferite.

Ancheta de evaluare a satisfacției pacienților s-a desfășurat în perioada 01.07.2023-31.12.2023 și a constatat în distribuirea și prelucrarea datelor obținute din Fisa de evaluare a satisfacției pacienților prezentați în cadrul Laboratorului de analize medicale. Colectarea informațiilor pe baza Fisa de evaluare a satisfacției pacienților se face cu respectarea regulamentului U.E. nr.679 /2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Scop :

Cunoașterea opiniei pacienților referitoare la calitatea serviciilor oferite de Laboratorul de analize medicale și de a realiza o analiză a satisfacției pacienților pentru a identifica eventualele probleme sau inconveniente. Acest lucru ne ajută să îmbunătățim constant calitatea serviciilor noastre, demonstrând astfel respectul nostru față de pacienți.

Material și metoda:

Au fost completate un număr de 70 de chestionare, în procent de 100% au răspuns la întrebările din chestionar .

Pentru derularea activității a fost solicitat sprijinul asistentelor din cadrul Laboratorului de analize medicale.

Astfel au fost prelucrate un număr de 70 de chestionare.

Rezultate :

Majoritatea pacienților și anume 75% a apelat la serviciile laboratorului la recomandarea medicului, 25% la recomandarea familiei sau cunoscuților. 94% dintre pacienți au răspuns afirmativ la întrebarea dacă au fost instruiți asupra modului de recoltare totodată 90% au fost mulțumiți de modul în care s-a realizat recoltarea. 98% au apreciat modul de comunicare al personalului cu foarte bine și 97% au fost mulțumiți de serviciile medicale oferite. Totodată majoritatea pacienților au fost mulțumiți de gama de servicii și igiena laboratorului într-un procent de 95%.

Organizarea laboratorului și gradul de siguranță oferit au fost apreciate majoritar cu ”foarte bine”. Referitor la data eliberării rezultatelor toți au răspuns cu “foarte bine”.

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate sau boală a pacienților.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical.

În totalitate apreciem că serviciile oferite de laboratorul de analize medicale sunt mulțumitoare.

Din analizele noastre am constatat faptul că, pacienții apreciază în mod deosebit aptitudinile de comunicare ale personalului, comunicarea influențând în proporție mare satisfacția pacienților.

12.01.2024

Intocmit
Tokos Margit

