

Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS  
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE**

Conform prevederilor **Procedurii operationale PO – BMC – 03** ed. I rev. 0 “**APLICAREA, EVALUAREA, MONITORIZAREA SI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE ALE PACIENTILOR**”:

Art. 8.4 :

Biroul BMC:

- i. calculeaza gradul mediu de satisfactie al pacientilor:
  - i. pe spital
  - ii. pe sectii
  - iii. pe intrebari
- ii. difuzeaza lunar si trimestrial catre Comitetul director rezultatele evaluarii si propunerile / sugestiile pacientilor.
- iii. transmite lunar situatia prelucrarii CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Va transmitem atasat analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **TRIM. III 2018**

Aceste rapoarte pot fi accesate si in locatia: **WEBSITE-BMC**.

Cu stima,

**Biroul de management al serviciilor medicale,**

Ch. Berinde Rita

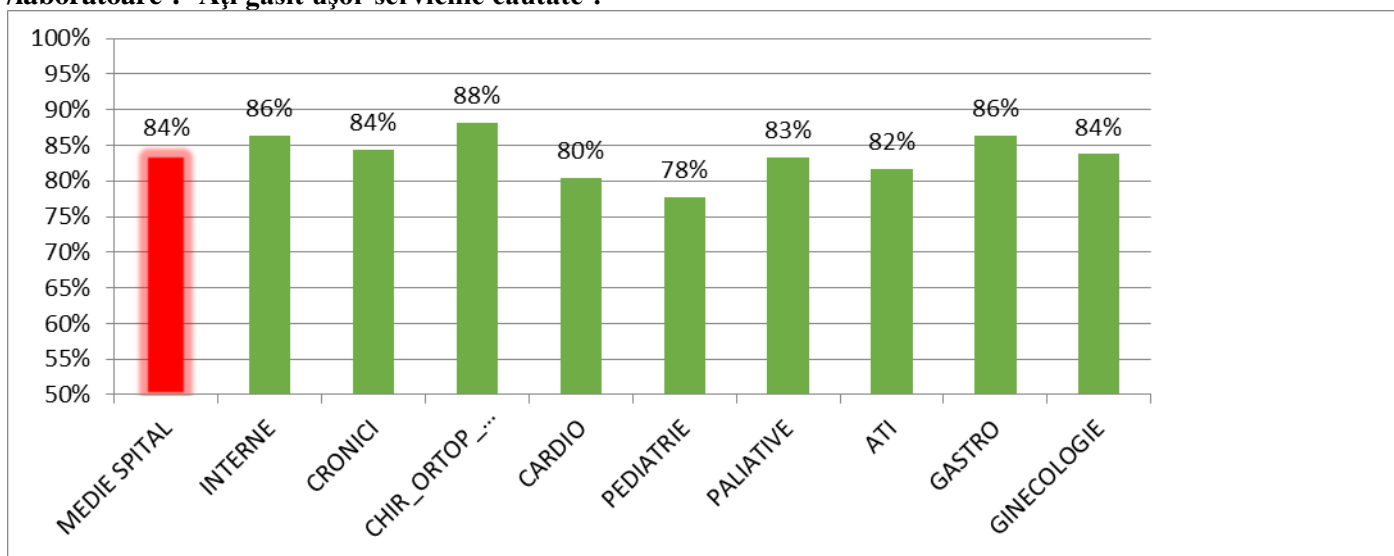
Sectia	iul.18				aug.18				sept.18				TRIM. III 2018			
	Nr. externari	Nr. chestionare valide	Procentul chestionarelor valide din nr. total externari	Grad de satisfactie	Nr. externari	Nr. chestionare valide	Procentul chestionarelor valide din nr. total externari	Grad de satisfactie	Nr. externari	Nr. chestionare valide	Procentul chestionarelor valide din nr. total externari	Grad de satisfactie	Nr. externari	Nr. chestionare valide	Procentul chestionarelor valide din nr. total externari	Grad de satisfactie
INTERNE	141	62	44%	84%	157	55	35%	95%	145	84	58%	89%	443	201	45%	89%
CRONICI	47	10	21%	89%	39	21	54%	85%	45	0	0%	0%	131	31	24%	58%
CHIR_ORTOP_UROL	128	47	37%	88%	162	51	31%	87%	115	40	35%	81%	405	138	34%	86%
CARDIO	20	20	100%	83%	56	24	43%	78%	36	15	42%	95%	112	59	53%	85%
PEDIATRIE	72	24	33%	77%	61	27	44%	81%	48	7	15%	77%	181	58	32%	79%
PALIATIVE	10	2	20%	97%	11	6	55%	89%	11	0	0%	0%	32	8	25%	62%
ATI	37	11	30%	90%	37	12	32%	88%	33	17	52%	88%	107	40	37%	89%
GASTRO	49	39	80%	85%	65	32	49%	84%	60	21	35%	88%	174	92	53%	86%
GINECOLOGIE	43	4	9%	84%	36	22	61%	81%	42	14	33%	86%	121	40	33%	84%
				87%				85%				86%				86%

GRAD DE SATISFACTIE PACIENT - TRIM. III 2018 = 86 %																	Media pe sectie / trim. III									
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11		Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 12.3	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIE SPITAL	84%	88%	91%	91%	90%	88%	88%	87%	84%	79%	85%	88%	89%	90%	90%	91%		93%	93%	92%	89%	90%	36%	92%	73%	
INTERNE	86%	89%	93%	94%	93%	92%	92%	91%	88%	88%	87%	91%	91%	91%	92%	92%		93%	94%	94%	91%	94%	52%	93%	73%	89%
CRONICI	84%	92%	94%	96%	94%	87%	87%	86%	85%	77%	89%	90%	89%	93%	90%	95%		100%	96%	94%	92%	90%	29%	90%	55%	86%
CHIR_ORTOP_UROL	88%	86%	89%	91%	87%	90%	88%	89%	88%	85%	83%	84%	86%	87%	86%	89%		88%	90%	88%	86%	93%	51%	93%	82%	86%
CARDIO	80%	86%	91%	89%	89%	91%	88%	90%	86%	83%	82%	87%	82%	84%	88%	88%		92%	90%	91%	86%	78%	32%	86%	76%	84%
PEDIATRIE	78%	77%	84%	87%	84%	77%	77%	78%	73%	68%	79%	81%	83%	85%	88%	85%		87%	88%	86%	82%	91%	40%	86%	52%	79%
PALIATIVE	83%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	88%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	75%	38%	100%	88%	91%
ATI	82%	90%	94%	93%	93%	91%	89%	93%	92%	79%	85%	87%	95%	94%	94%	94%		96%	96%	96%	93%	100%	23%	96%	85%	89%
GASTRO	86%	87%	91%	90%	90%	88%	90%	85%	85%	80%	81%	85%	88%	89%	89%	89%		91%	92%	91%	88%	98%	37%	90%	68%	85%
GINECOLOGIE	84%	90%	89%	92%	92%	87%	88%	82%	75%	67%	80%	83%	88%	89%	86%	86%		91%	90%	90%	86%	95%	25%	90%	78%	83%

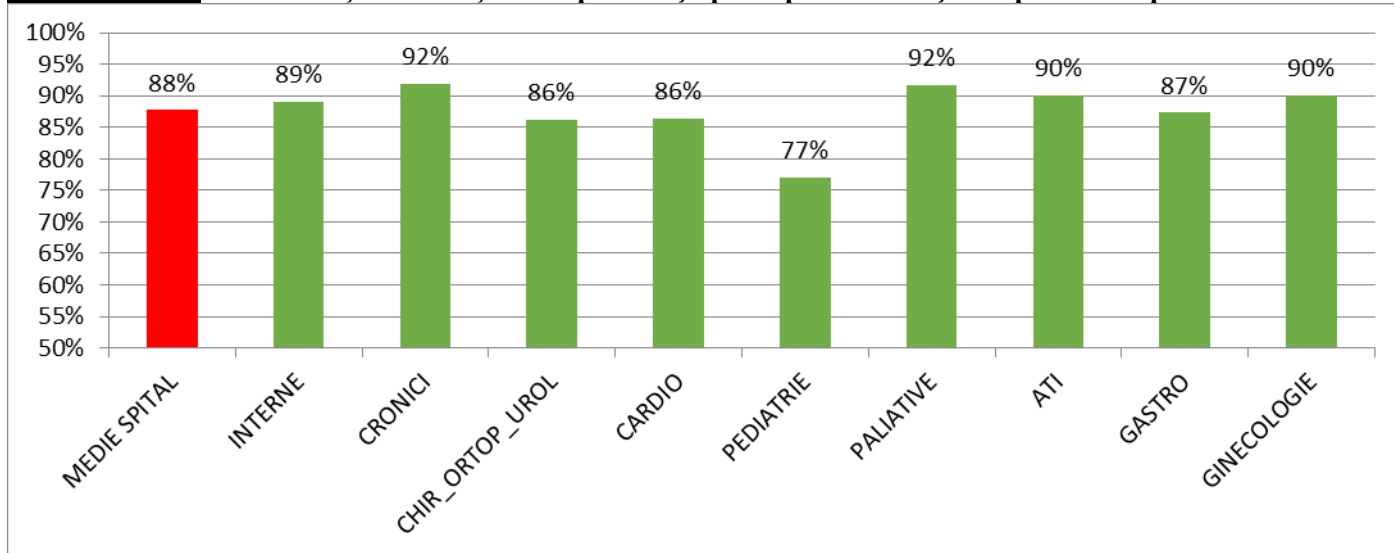
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT – TRIM. III 2018					
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe trim. III 2018	Numar de chestionare completate pe sectie pe trim. III 2018 / Nr. externari pe sectie pe trim. III 2018	Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe trim. III 2018 / Numar de chestionare completate pe sectie pe trim. III 2018		
INTERNE	46%	201 / 443	36	201	
CRONICI	25%	31 / 131	10	31	
CHIR_ORTOP_UROL	34%	138 / 405	27	138	
CARDIO	62%	59 / 112	9	59	

PEDIATRIE	31%	58	181	17	58
PALIATIVE	25%	8	32	0	8
ATI	38%	40	107	11	40
GASTRO	55%	92	174	8	92
GINECOLOGIE	35%	40	121	12	40
<b>Media de chestionare completate pe spital 39 %</b>		<b>667</b>	<b>1.706</b>	<b>130</b>	<b>667</b>

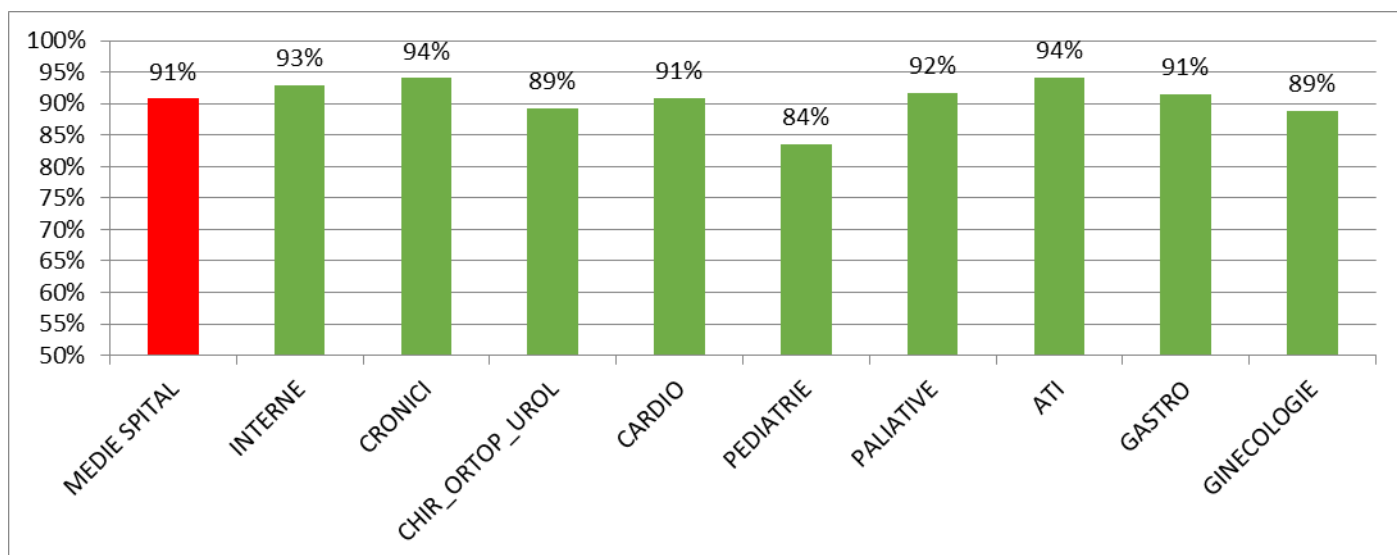
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



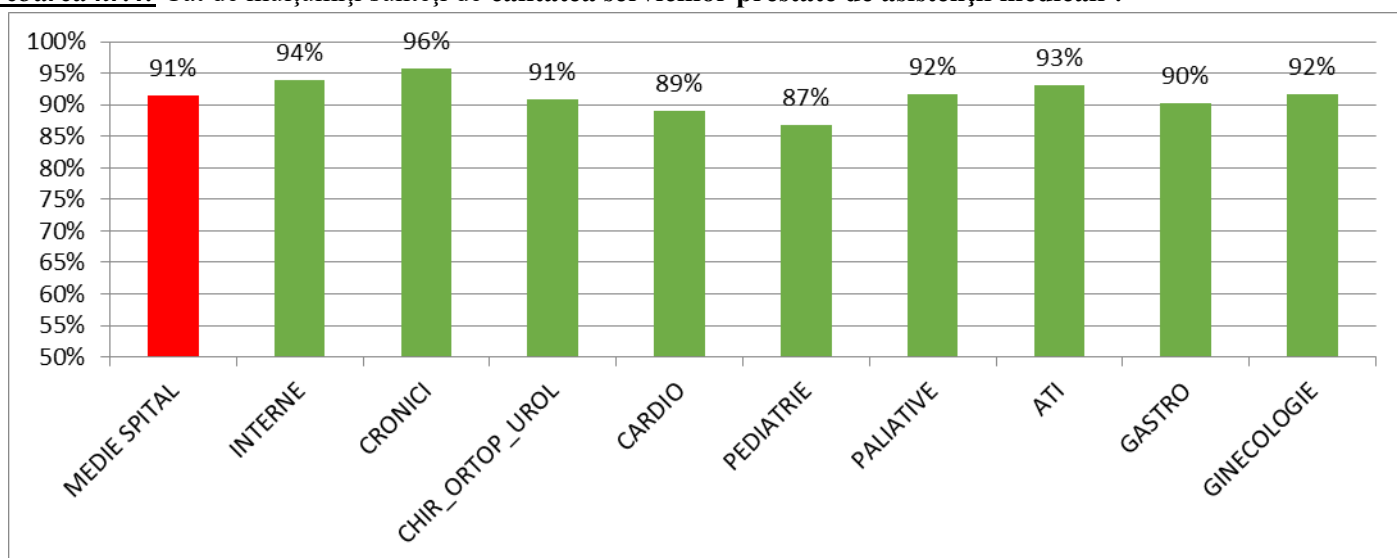
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



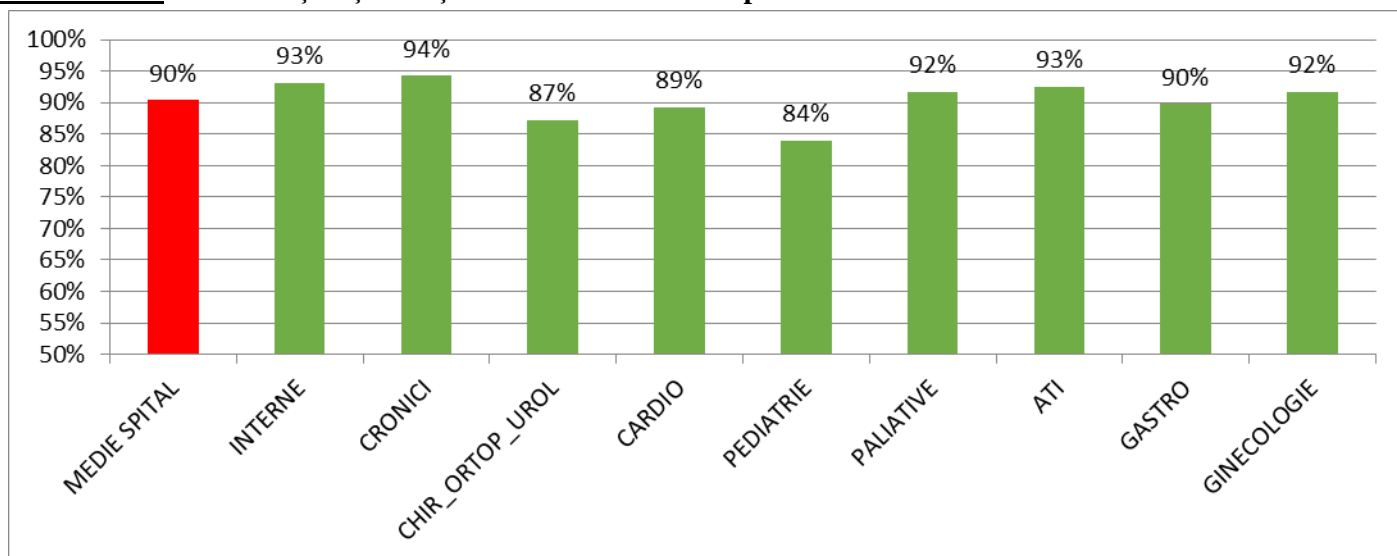
**Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?**



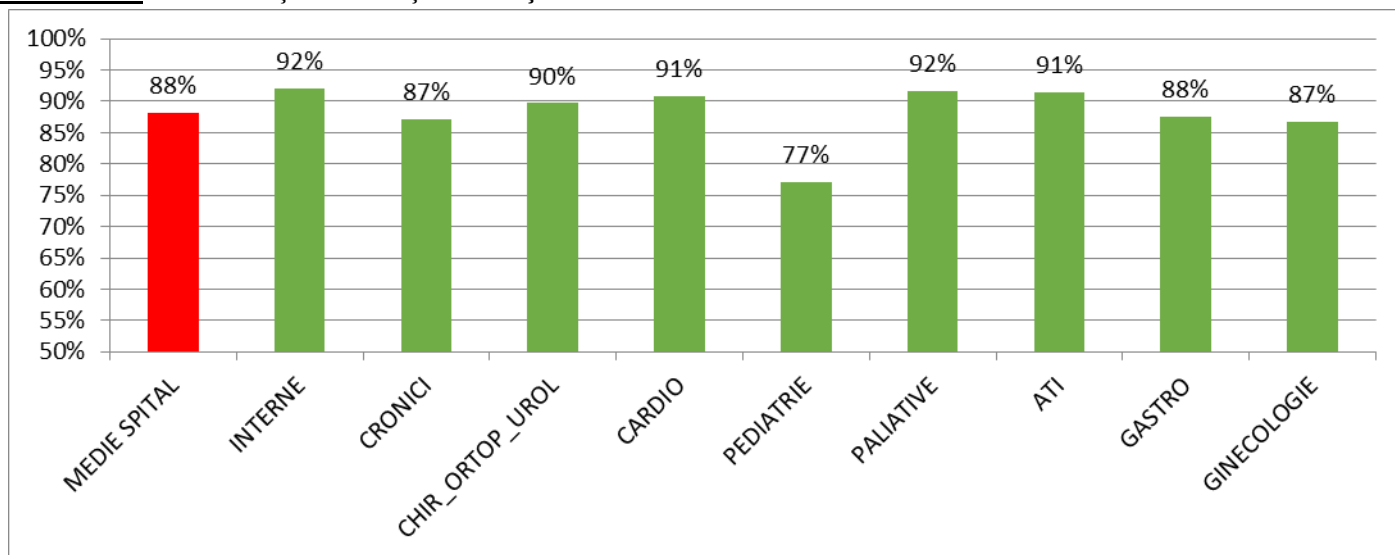
**Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



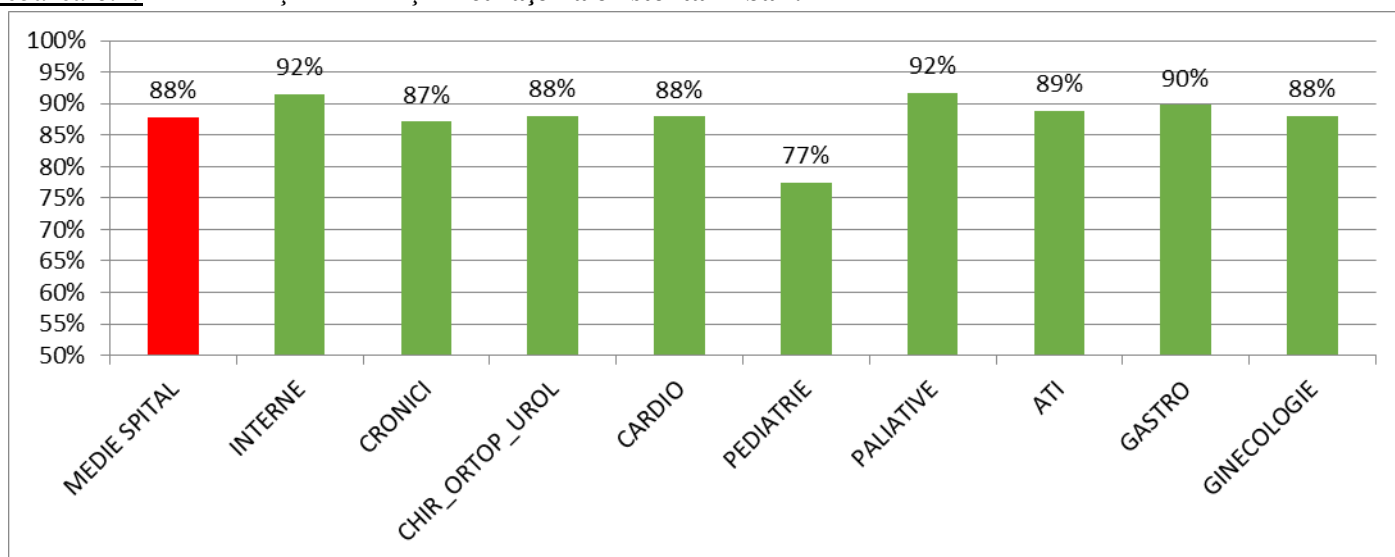
**Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



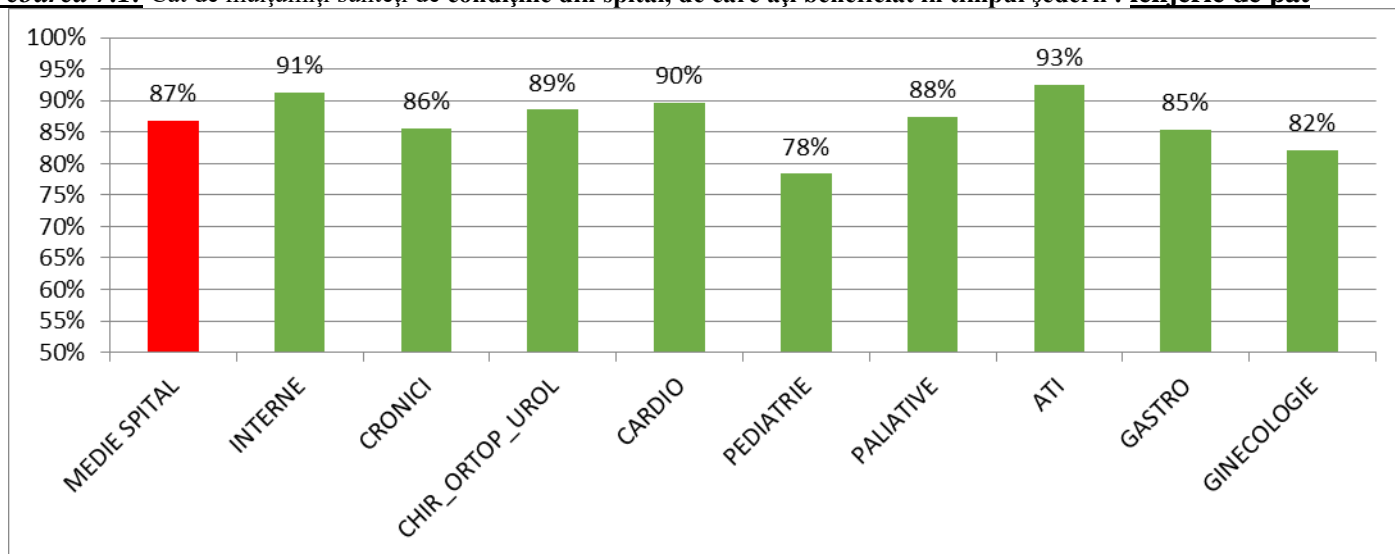
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



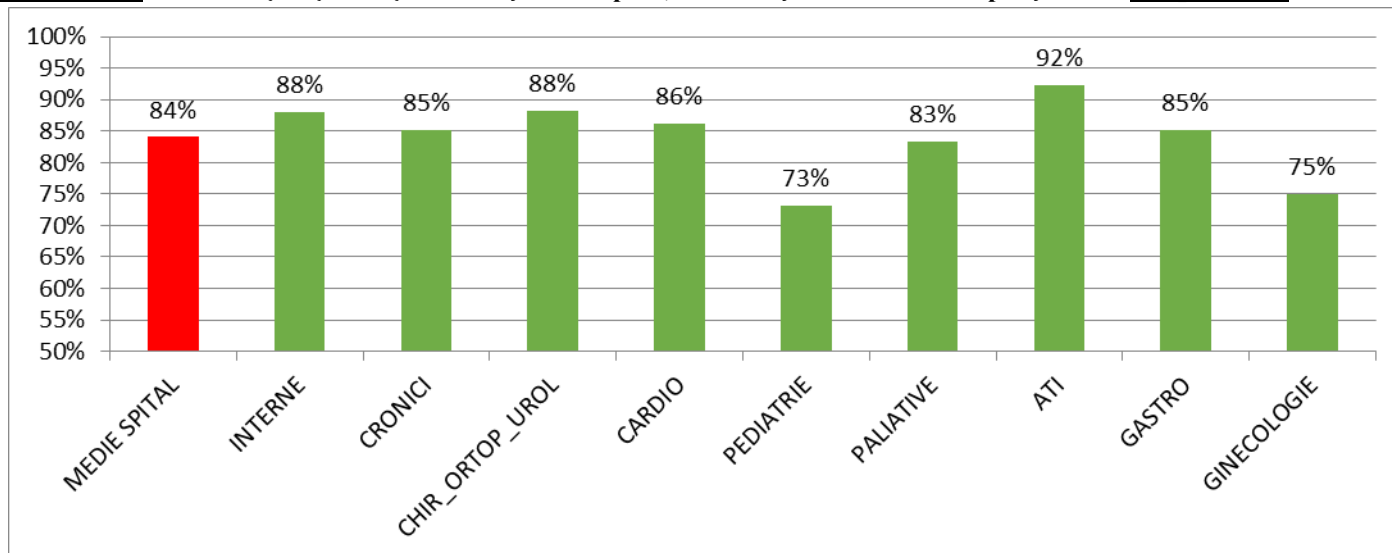
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



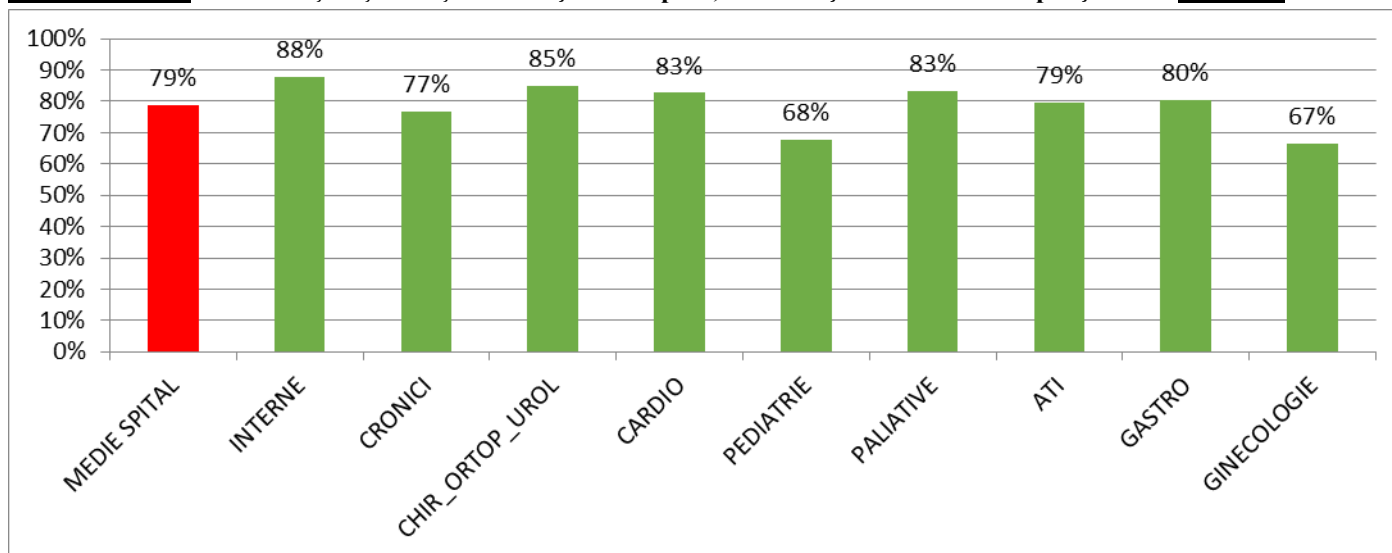
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



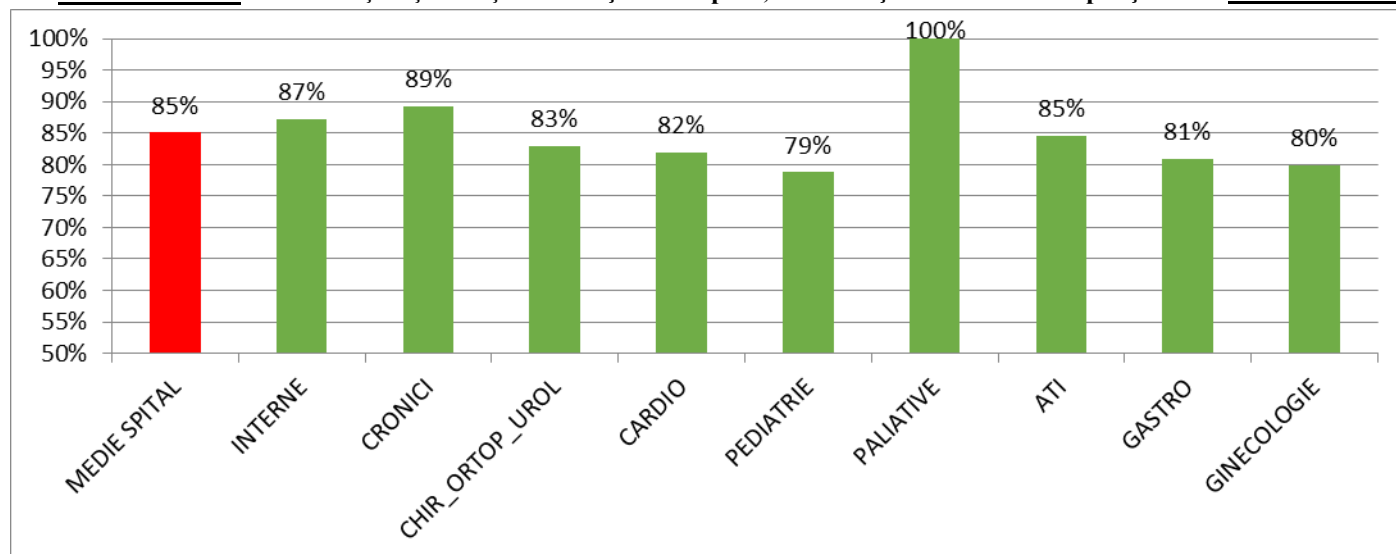
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



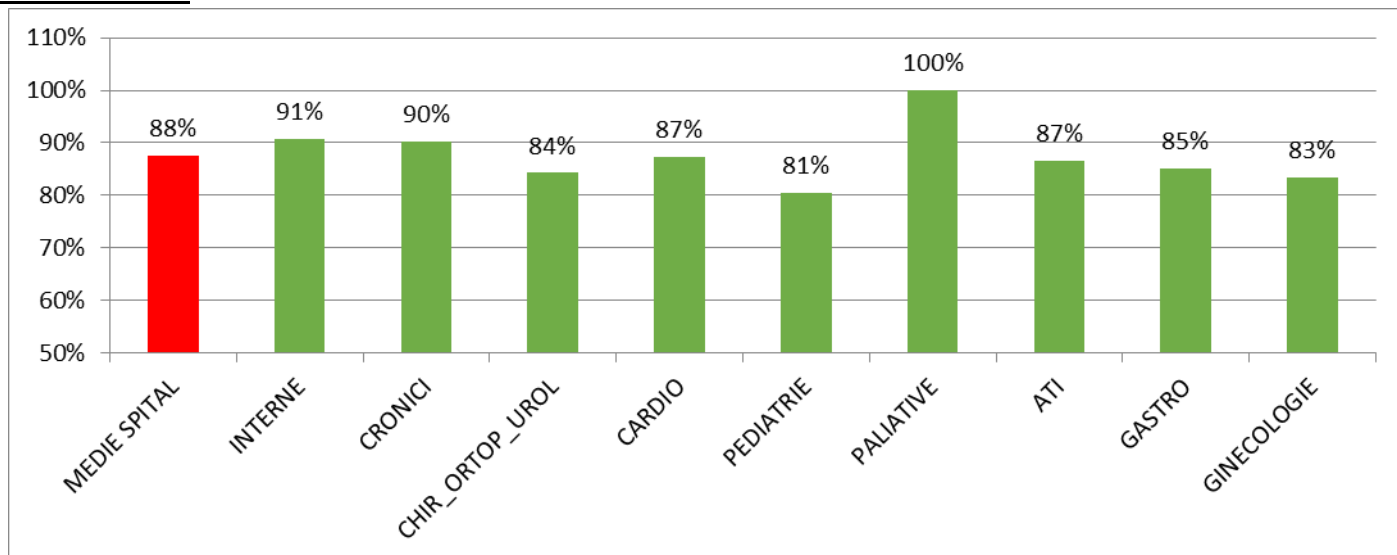
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



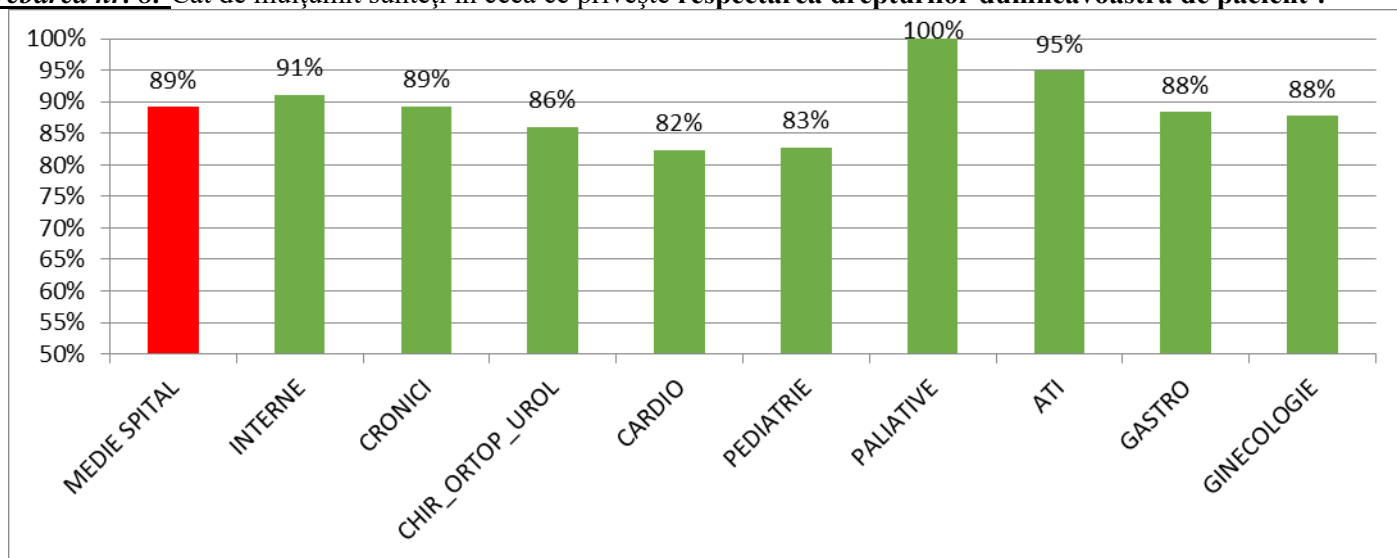
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



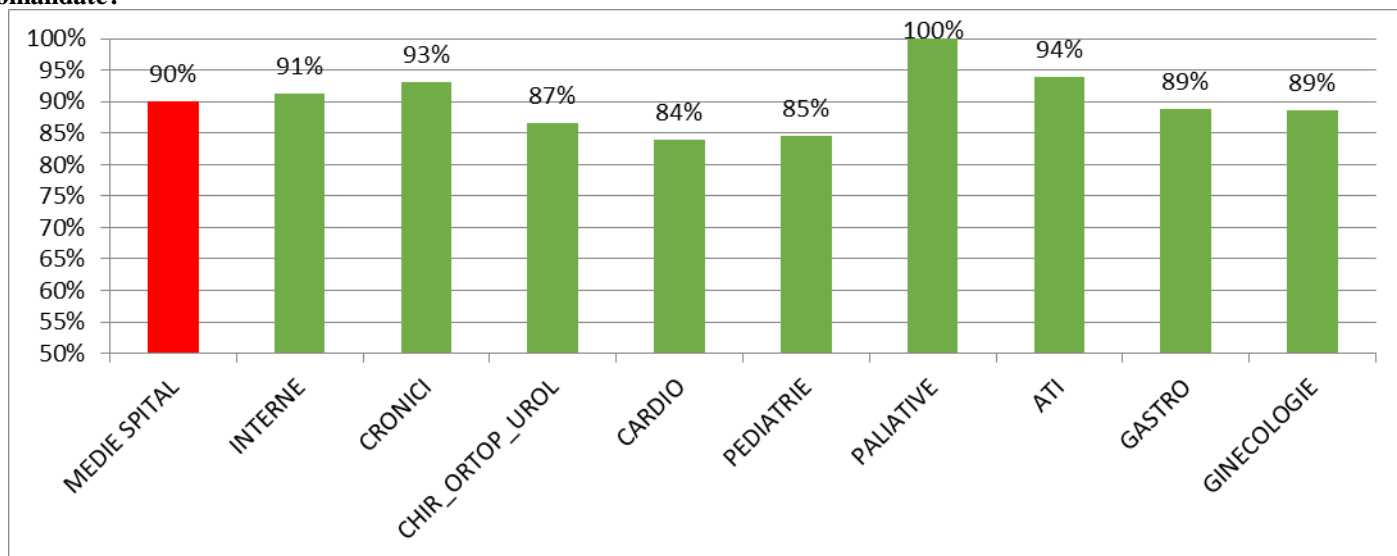
**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei**



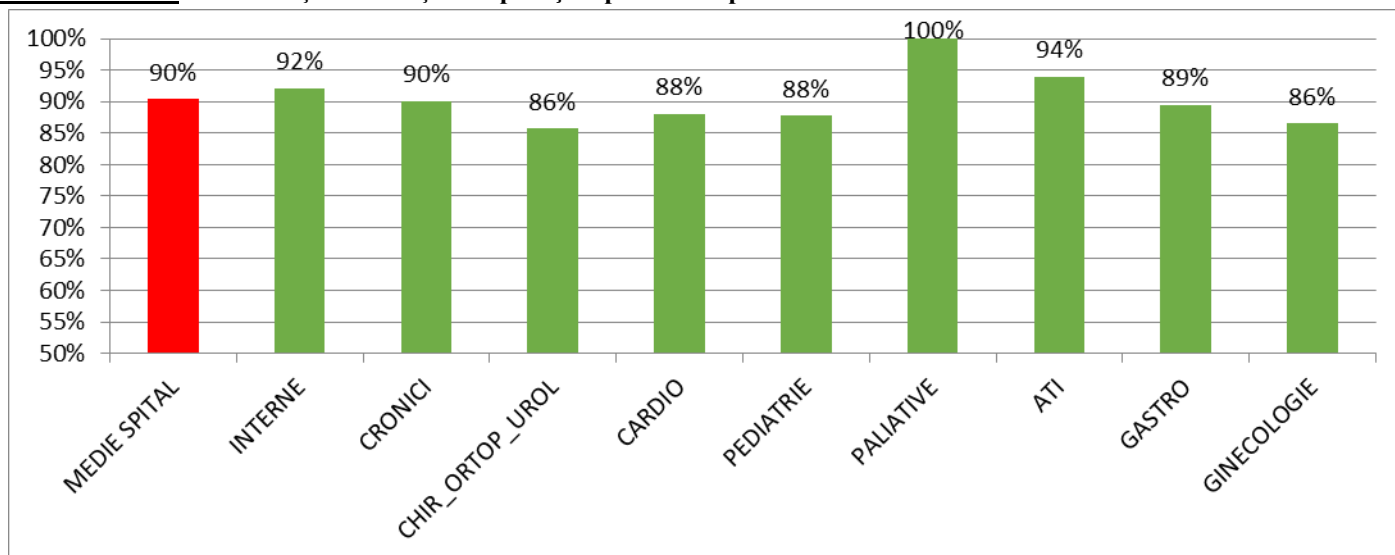
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



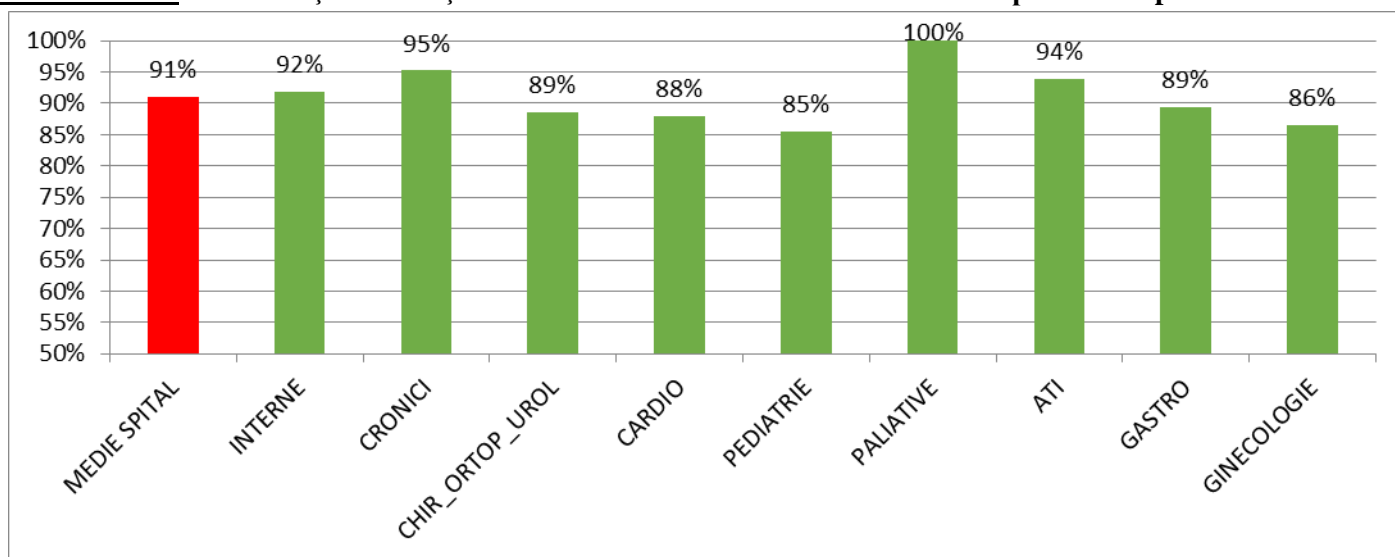
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



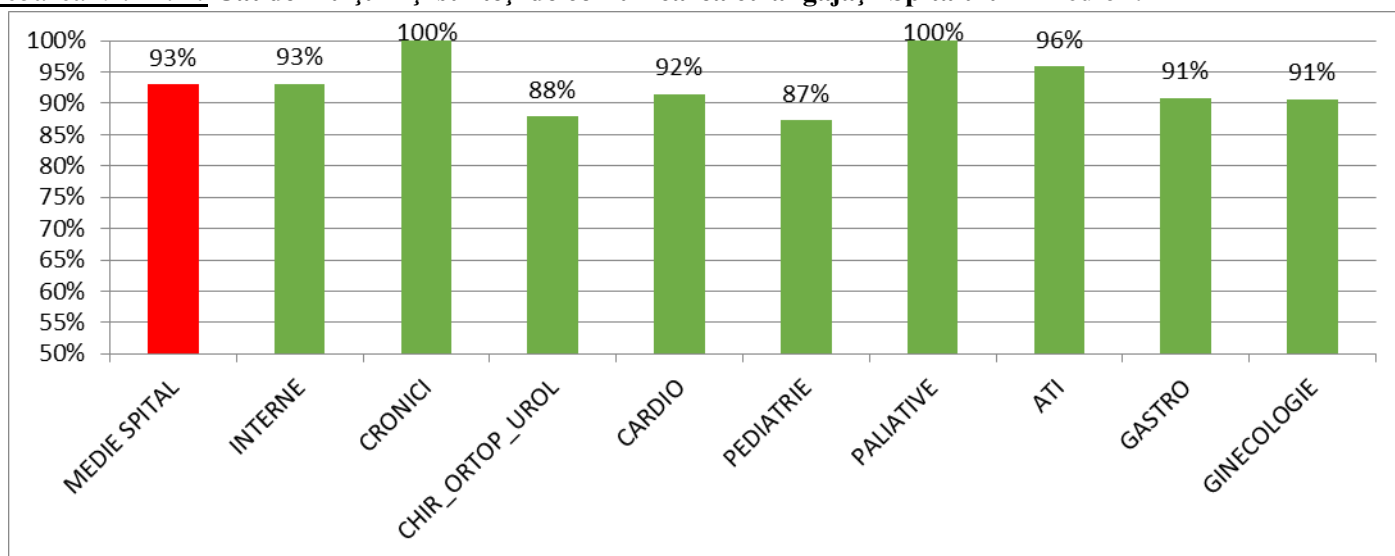
**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?

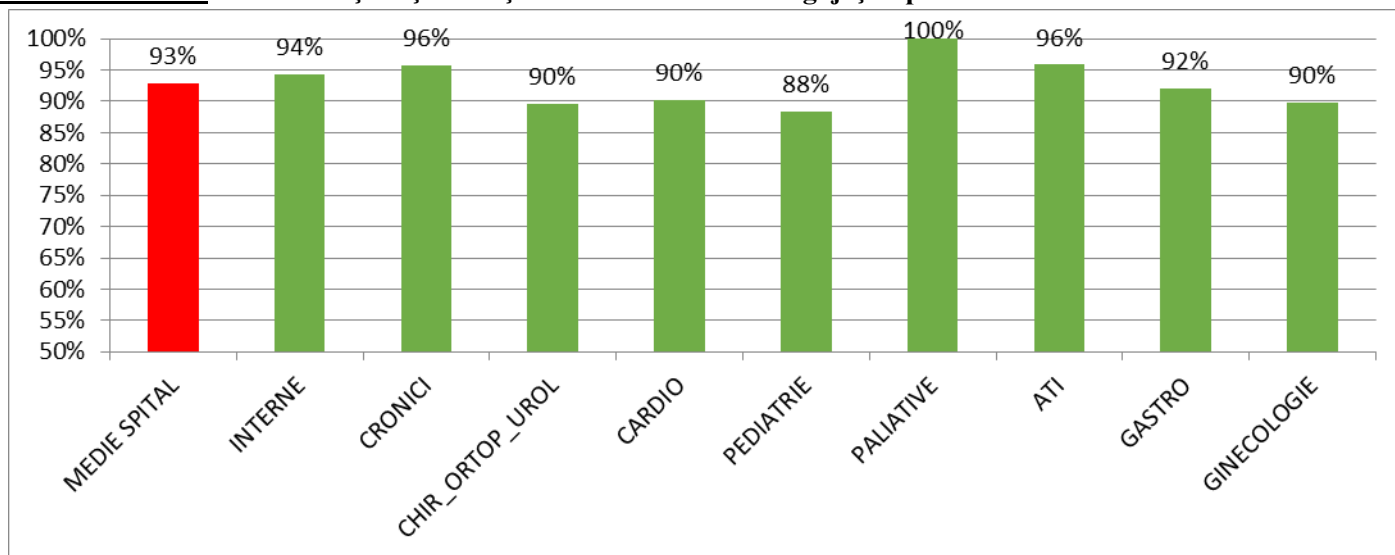


**Intrebarea nr. 12.1 :** Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?

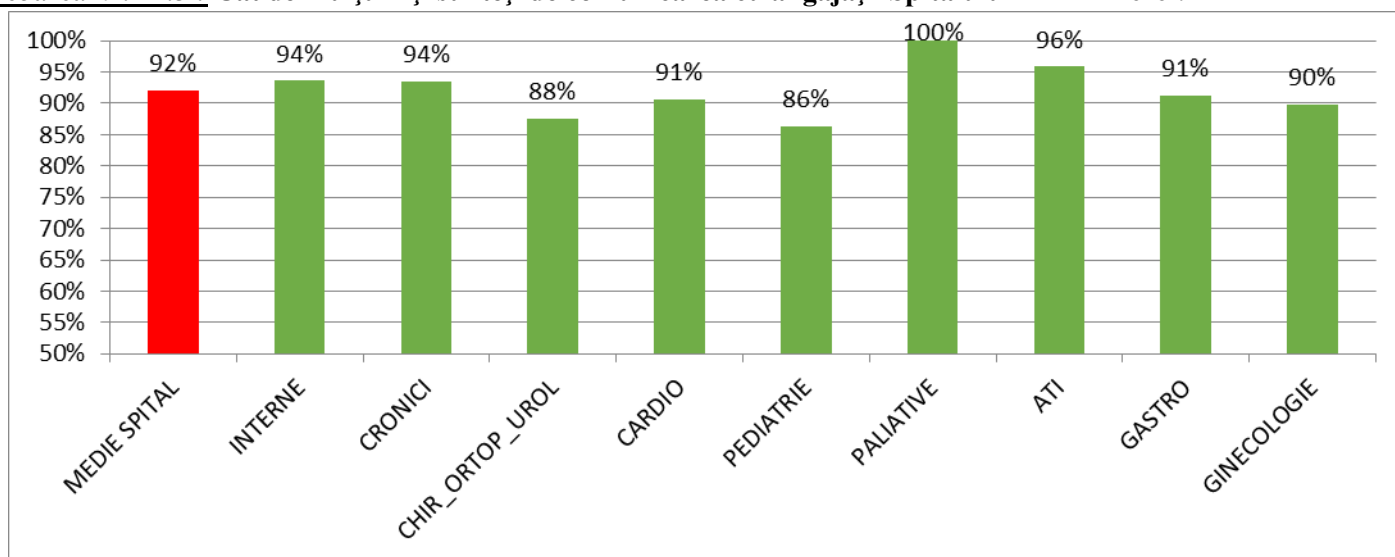




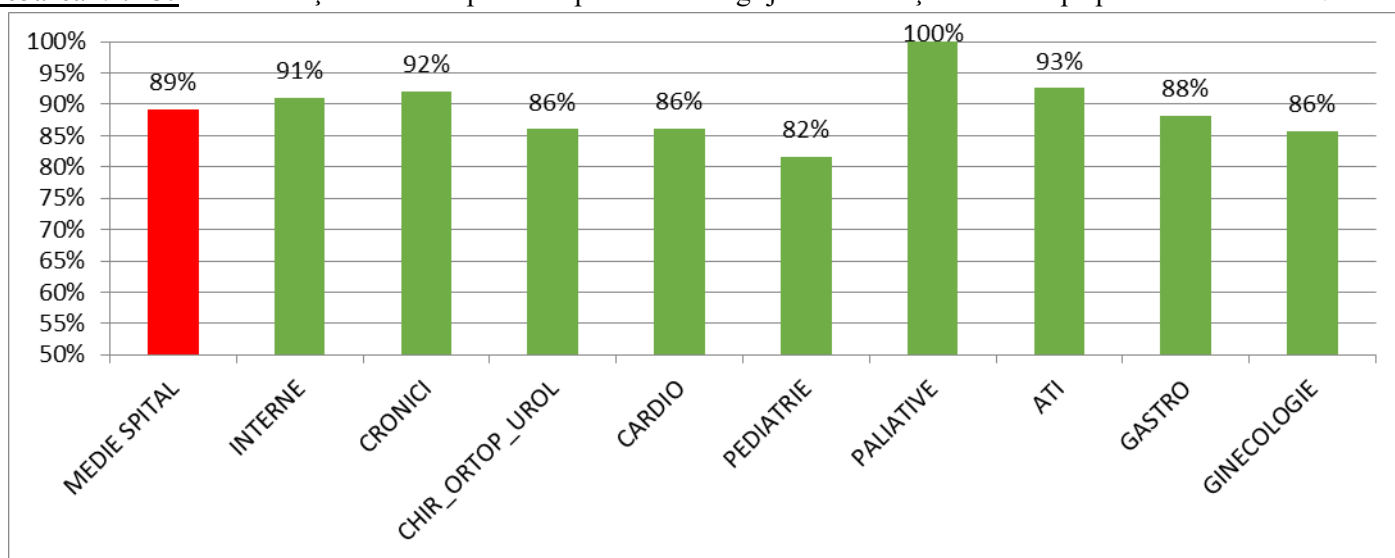
**Intrebarea nr. 12.2 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?**



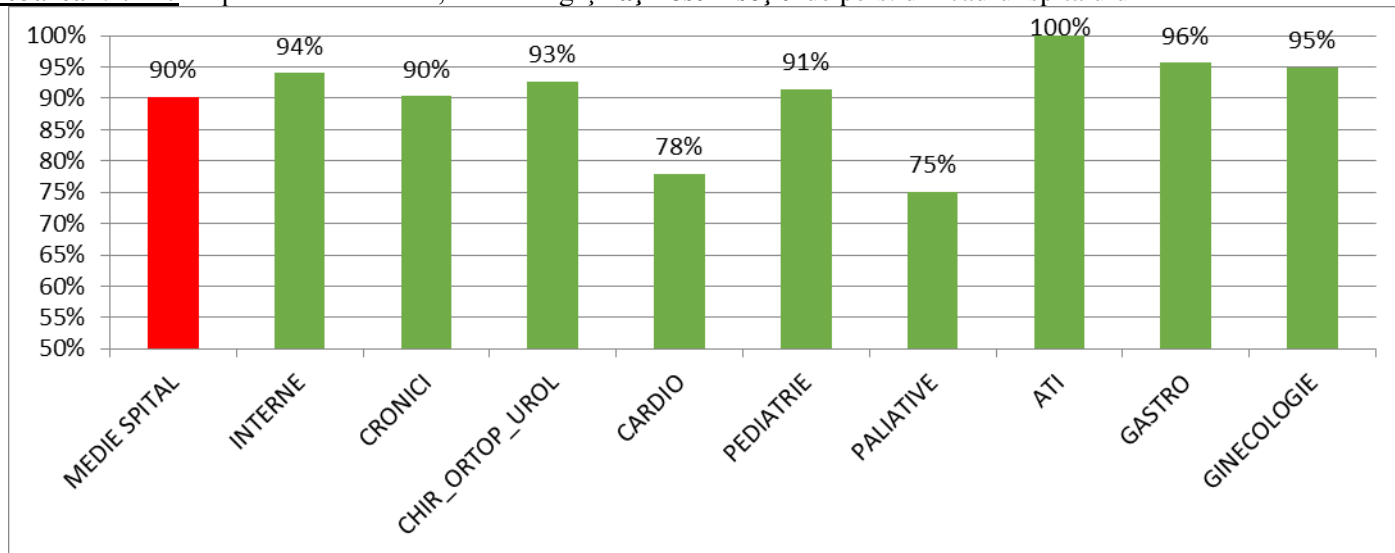
**Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?**



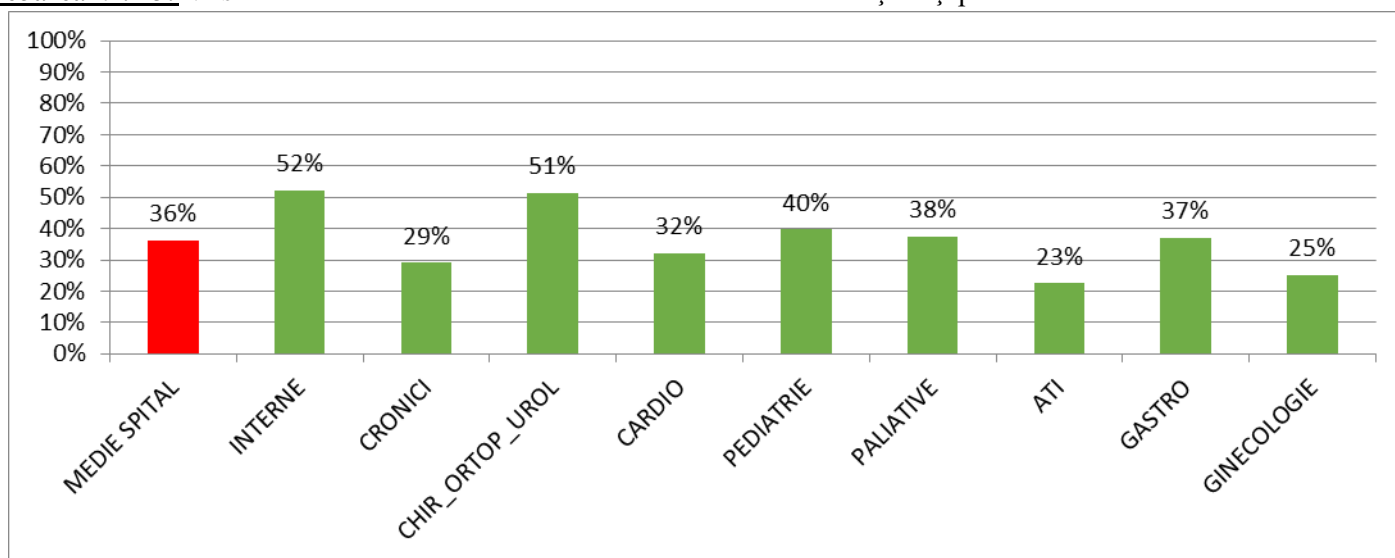
**Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?**



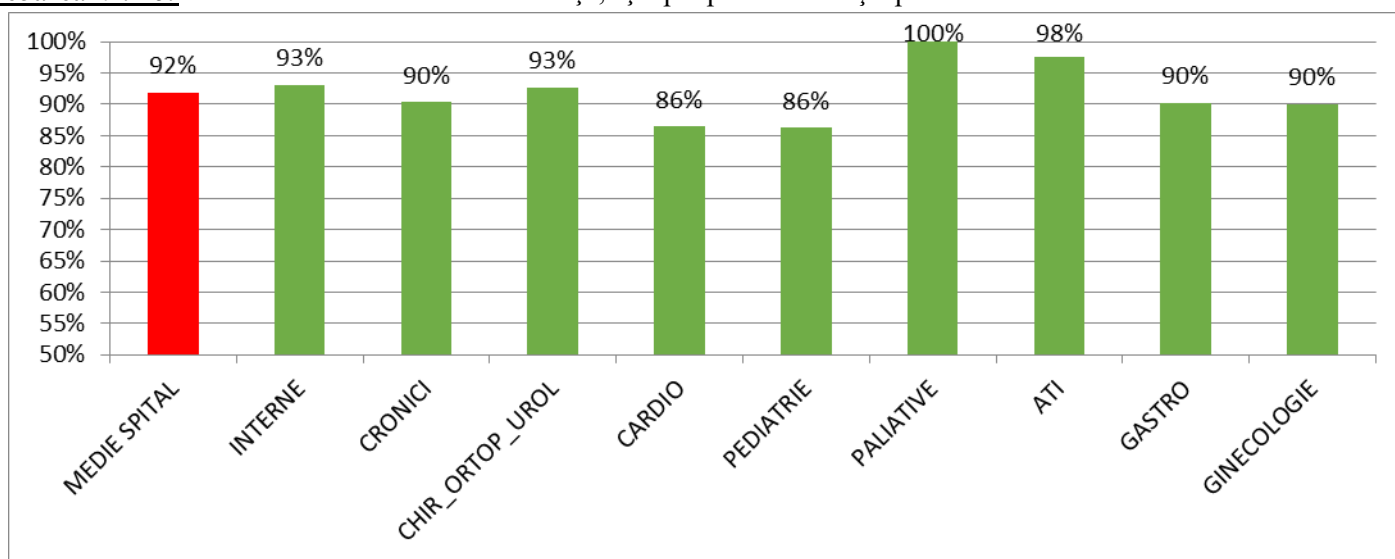
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU



**Intrebarea nr. 15:** Vi s-au recomandat medicamente care a trebuit să le achiziționați personal ?  DA  NU



**Intrebarea nr. 16:** Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?  DA  NU



**Intrebarea nr. 17:** După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ?  DA  NU

