

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **IULIE 2018**.

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 satisfacție al pacienților:
 - i. pe spital
 - ii. pe sectii
 - iii. pe intrebari
- ii. difuzeaza lunar și trimestrial catre Comitetul director rezultatele evaluării și propunerile / sugestiile pacienților.
- iii. transmite lunar situatia prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Urmare difuzării acestui raport și catre sefi de sectii, reamintim ca acestia au urmatoarele obligatii:

8.5 Semestrial, medicul sef de sectie va inainta Comitetului director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea creșterii satisfacției pacienților.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC**

Atasam și sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

Va rugam sa le analizati și in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activității in sectoarele vizate.

Cu stima,

Biroul. de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna / Nr. externari pe sectie pe luna		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna		
INTERNE	44%	62	141	21	62	
CRONICI	21%	10	47	3	10	
CHIR_ORTOP_UROL	37%	47	128	4	47	
CARDIO	100%	20	20	3	20	
PEDIATRIE	33%	24	72	11	24	
PALIATIVE	20%	2	10	0	2	
ATI	30%	11	37	2	11	
GASTRO	80%	39	49	2	39	
GINECOLOGIE	9%	4	43	1	4	
Media pe spital = 42 %		219	547	47	219	

GRAD DE SATISFACTIE PACIENT - IULIE 2018																									
	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	MEDIA PE SECTIE
MEDIA SPITAL	82%	89%	92%	92%	91%	89%	88%	88%	85%	79%	82%	88%	89%	90%	91%	91%	93%	93%	92%	91%	93%	47%	93%	69%	
INTERNE	84%	86%	87%	89%	89%	84%	83%	86%	83%	84%	80%	85%	86%	84%	83%	85%	86%	87%	85%	84%	85%	60%	90%	73%	84%
CRONICI	73%	93%	90%	97%	93%	90%	90%	89%	85%	70%	86%	87%	90%	90%	93%	93%	100%	100%	93%	95%	100%	50%	100%	90%	89%
CHIR_ORTOP	89%	89%	93%	94%	90%	91%	91%	91%	92%	91%	88%	89%	89%	90%	89%	90%	90%	90%	90%	86%	96%	53%	96%	77%	88%
CARDIO	78%	92%	95%	93%	93%	95%	89%	95%	93%	82%	72%	90%	83%	83%	90%	90%	98%	95%	95%	85%	60%	30%	70%	55%	83%
PEDIATRIE	75%	74%	82%	85%	81%	74%	75%	76%	75%	69%	78%	81%	83%	84%	88%	84%	85%	86%	86%	81%	92%	33%	79%	54%	77%
PALIATIVE	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
ATI	85%	94%	94%	93%	91%	91%	88%	97%	97%	82%	87%	88%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	100%	27%	100%	82%	90%
GASTRO	86%	85%	91%	89%	90%	87%	87%	86%	85%	79%	74%	83%	86%	86%	86%	86%	88%	91%	90%	88%	100%	46%	97%	64%	85%
GINECOLOGIE	83%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	75%	67%	75%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	25%	100%	25%	84%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- Paturi adaptate pentru batranii care au nevoie de bariere sa nu cada
- La externare as dori sa ni se ofere servicii paliative
- Imi este foarte frica sa ies in curtea spitalului din cauza cainilor
- Sunt foarte mutumita, am fost in alte spitale(spital jud sm) dar nu mi-a placut

CRONICI

- Scaunele sunt prea joase(creaza probleme persoanelor cu dureri la coloana si membrele inferioare, cand te asezi sau te ridici), sertarele de la noptiere scartaie. Propun sa dispara fabrica de facut parizer, carnea de la un pui e impartita pentru 50 de portii?
- Inlocuirea noptierelor (sunt foarte vechi)
- Televizor in camera

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- Ar mai fi necesara o toaleta, pe langa singura existenta pe sectie
- E necesar imbunatatirea colaborarii intre sectia de fizioterapie si celelalte sectii din spital

CARDIOLOGIE

- Sa se aduca noptiere noi
- Propunerea mea ca si pacient al spitalului este ca ar trebui sa se mai faca un efort pentru achizitionarea altor noptiere pentru saloane
- Regula programarii nu este pe placul pacientului. Daca pacientul nu ajunge pana la programare ?

PEDIATRIE

- Zugravirea si schimbarea mobilierului
- Lipsa de medicamente
- De ce nu se fac renovari si la pediatrie ?
- Imbunatatirea saloanelor si a salii de masa
- Ar fi nevoie de renovari: zugraveala sau picturi noi, instalatiile sanitare din saloane, mobilierul, paturile si pataturile pentru copii sunt foarte vechi si fac mare zgomot. Si noi va multumim pentru eforturile si implicarea intregului personal de la agentii de intretinerea curateniei pana la personalul medical.
- Clima in saloane pentru etajul patru. Nu este priza in salon, boxa 4, pereti nezugraviti.

ATI

- Fiind in general foarte multumita de conditiile si serviciile medicale ale acestui spital imi permit sa sugerez o innoire a mobilierului (in special noptierele) singurul aspect discordant in ambianta profesionala a institutiei

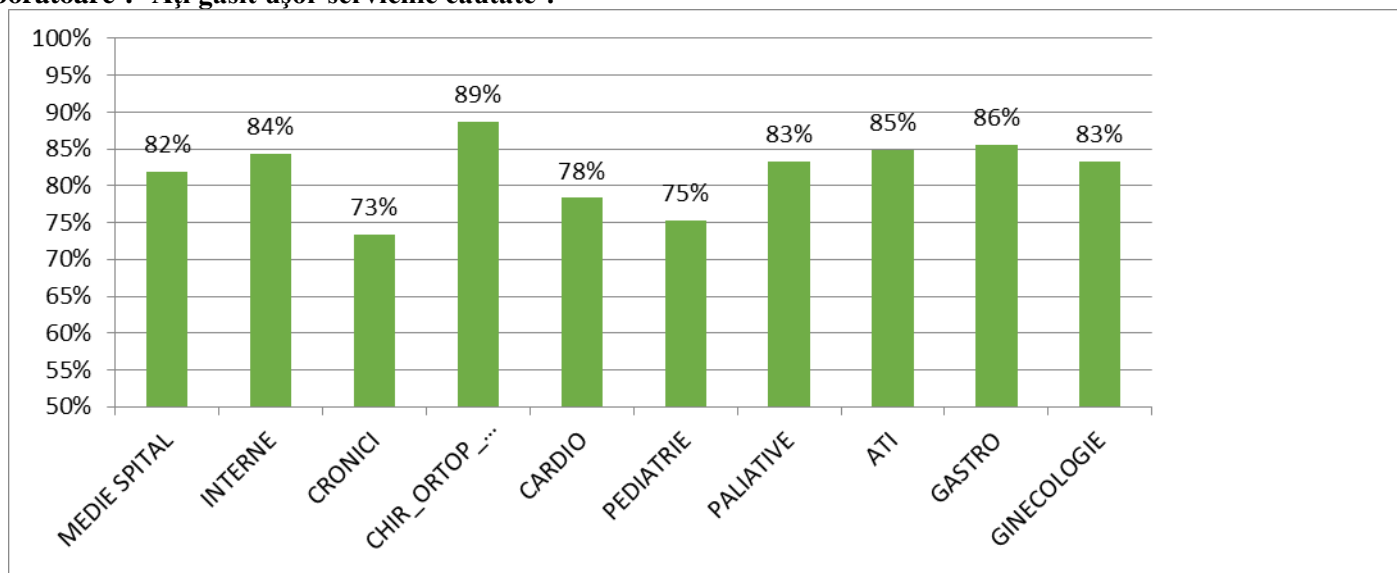
GASTROENTEROLOGIE

- Dupa parerea mea indeplinesc toate conditiile, daca este posibil achizitionarea de mese si scaune mai comode, dupa posibilitati

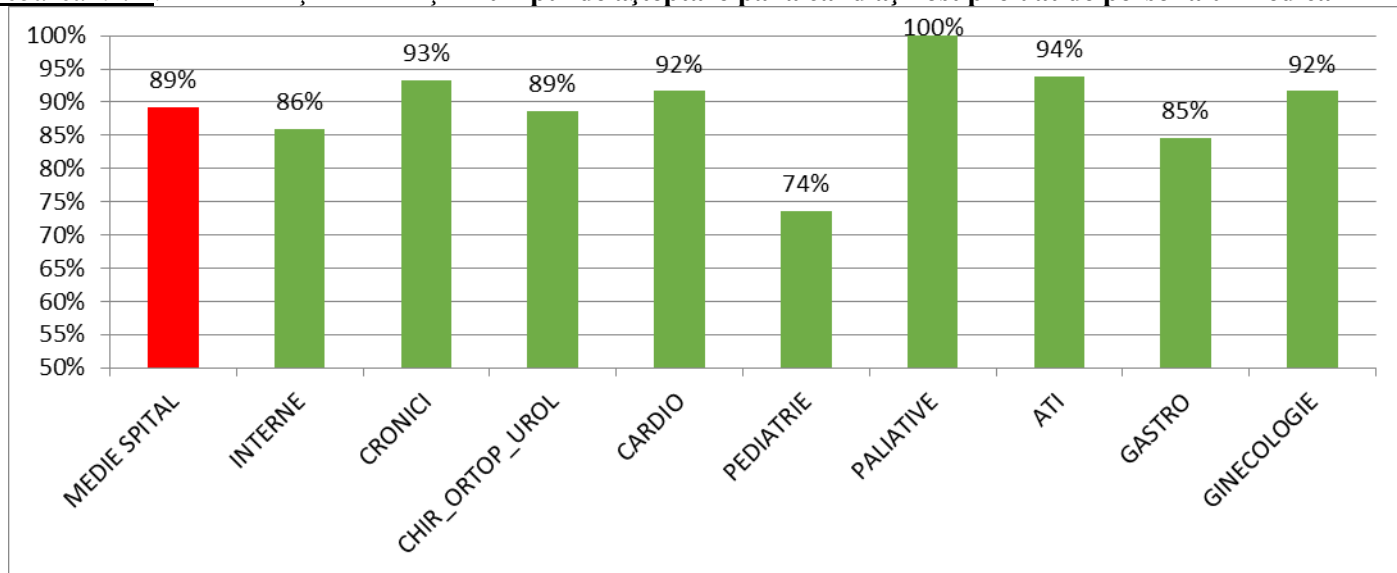
GINECOLOGIE

- Mobilier, zugravit, apa calda in baie

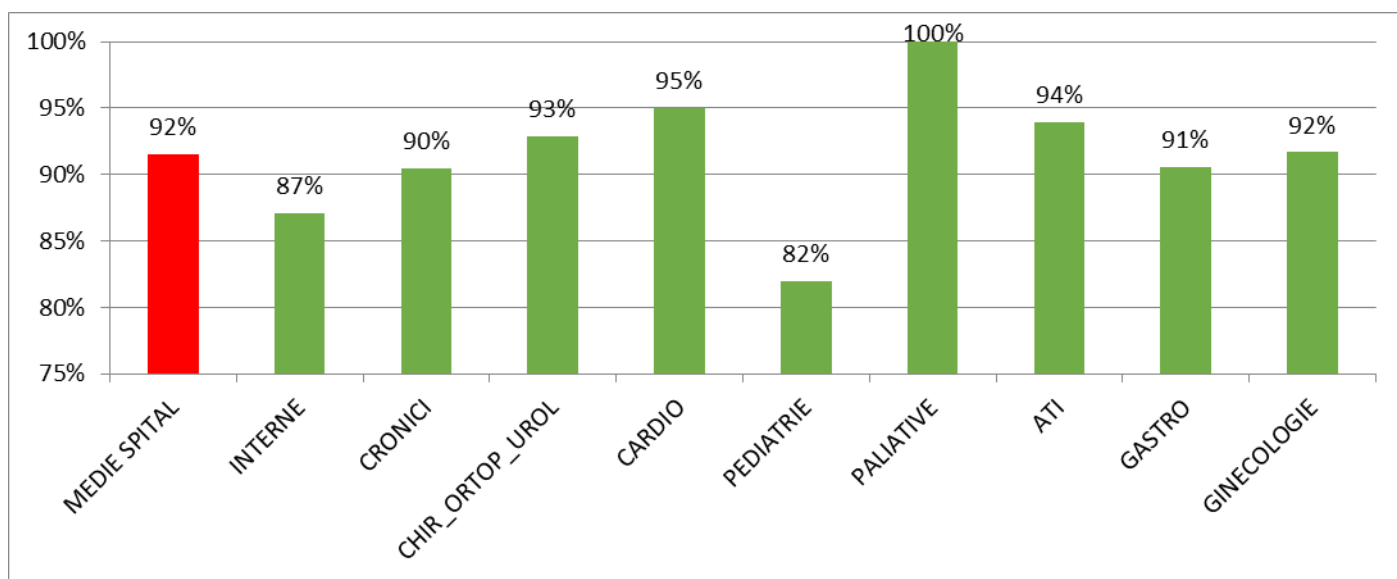
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



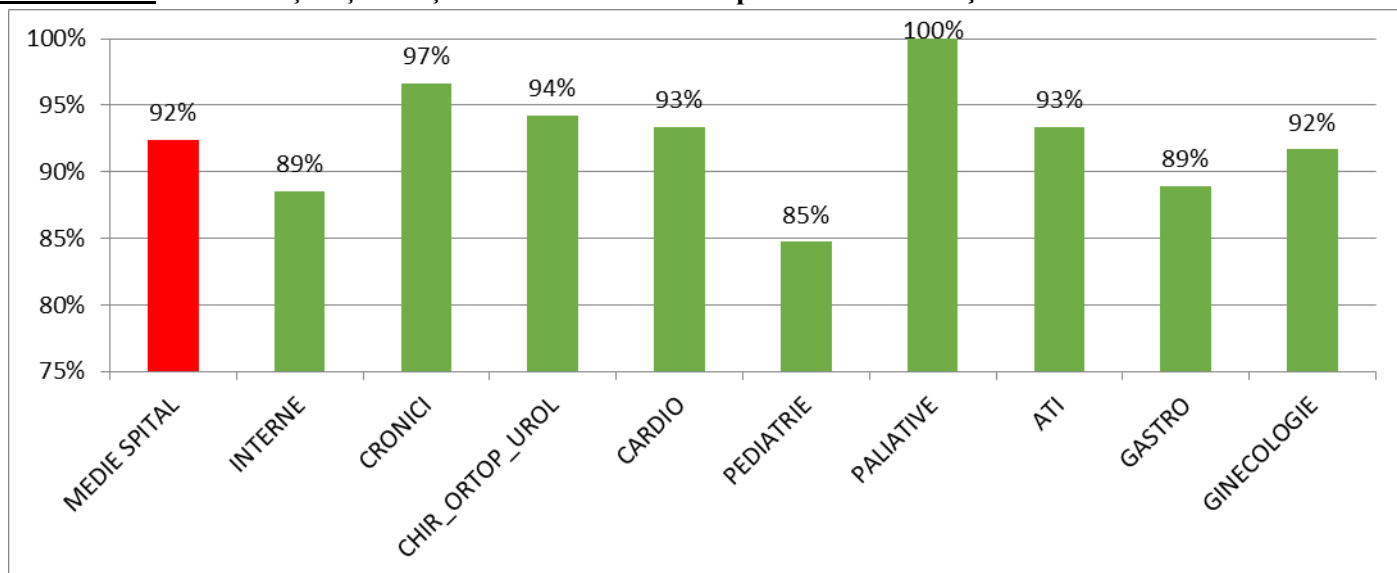
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



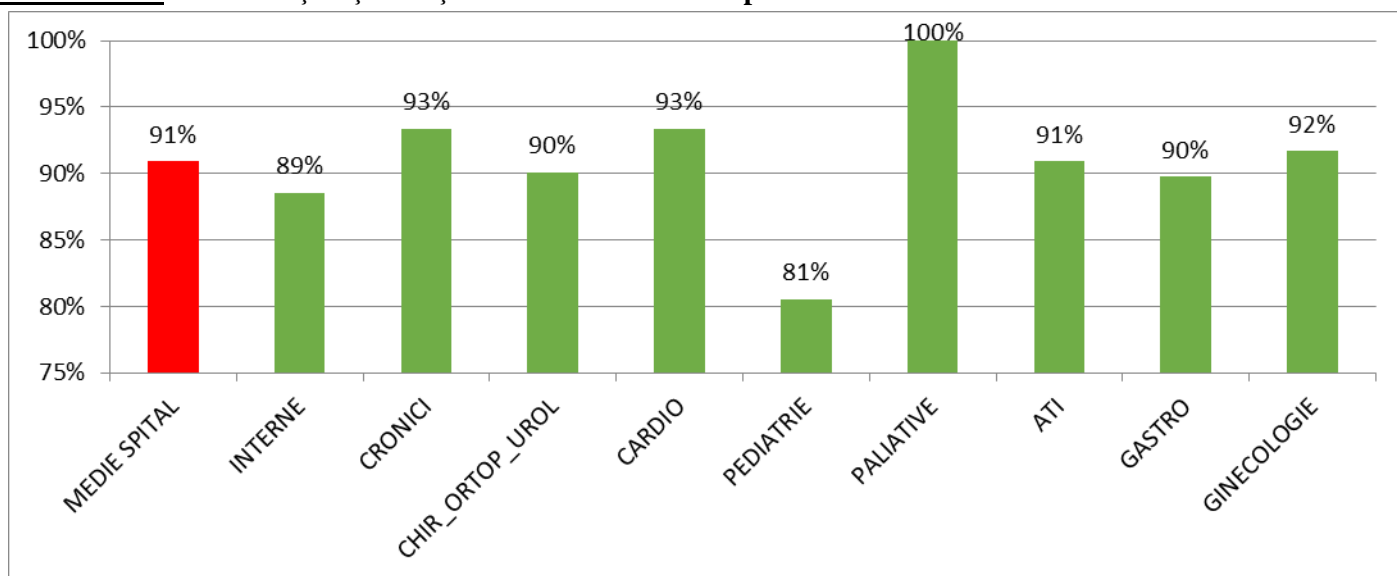
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



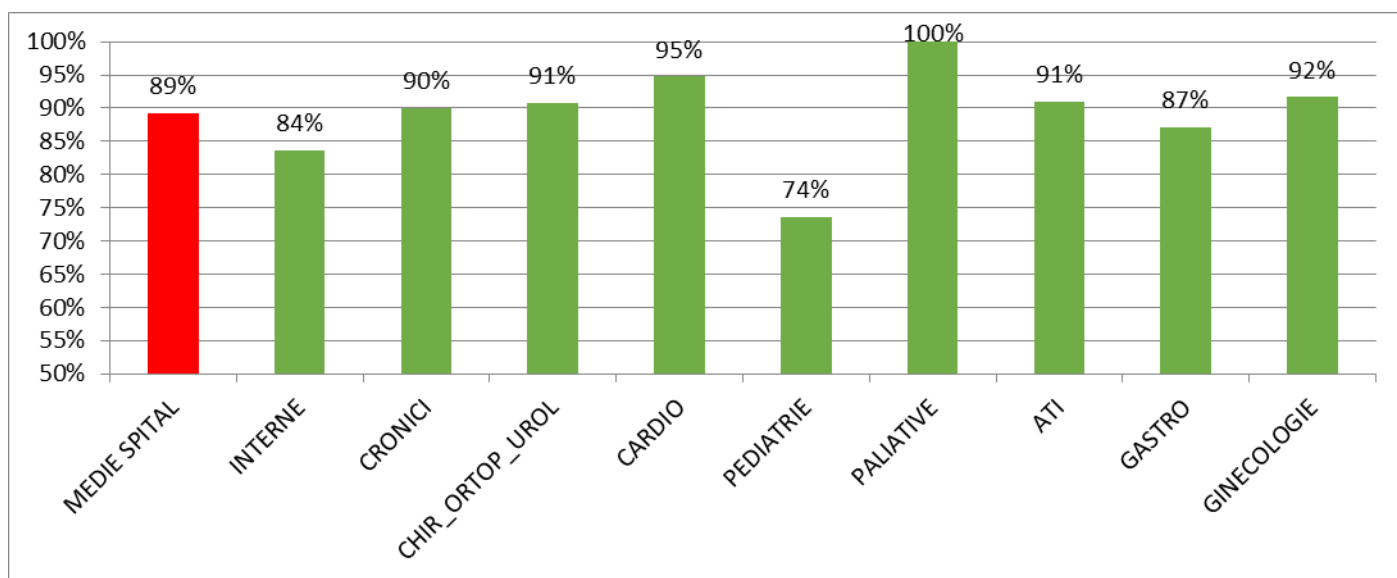
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



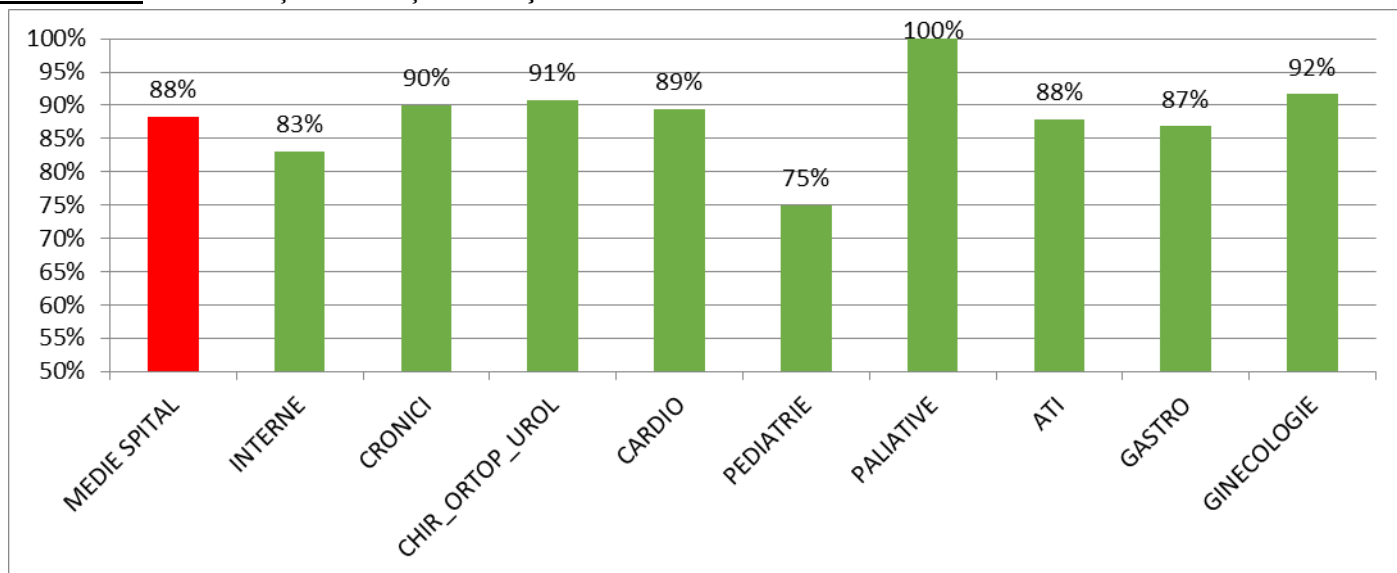
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



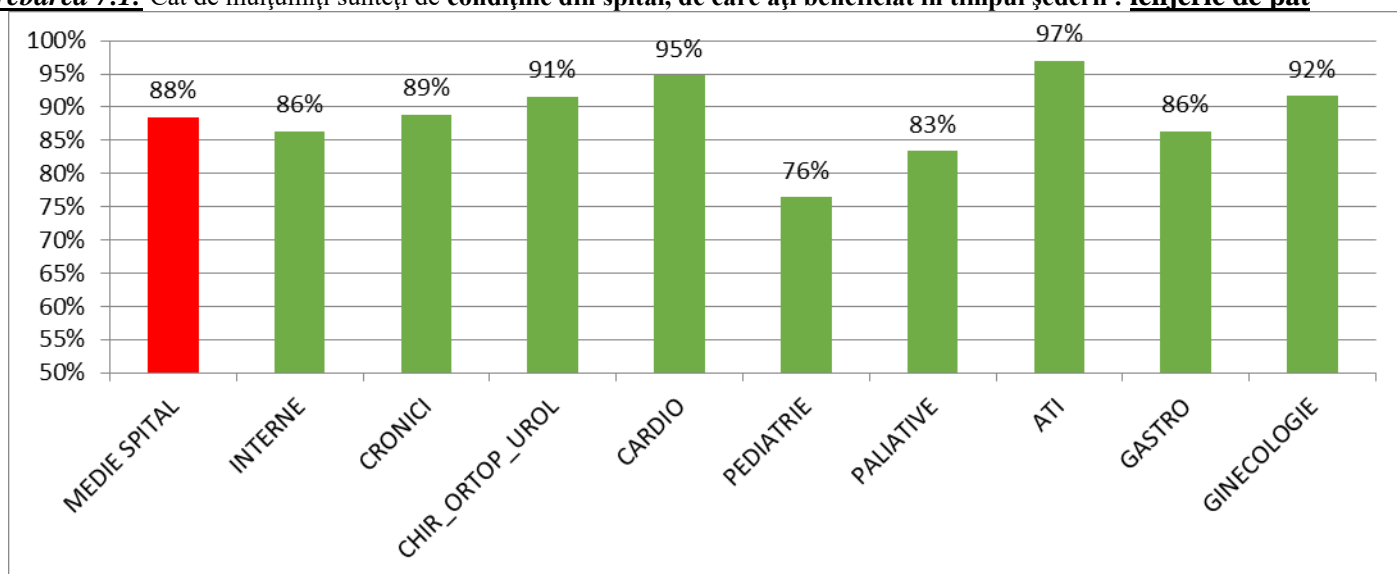
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



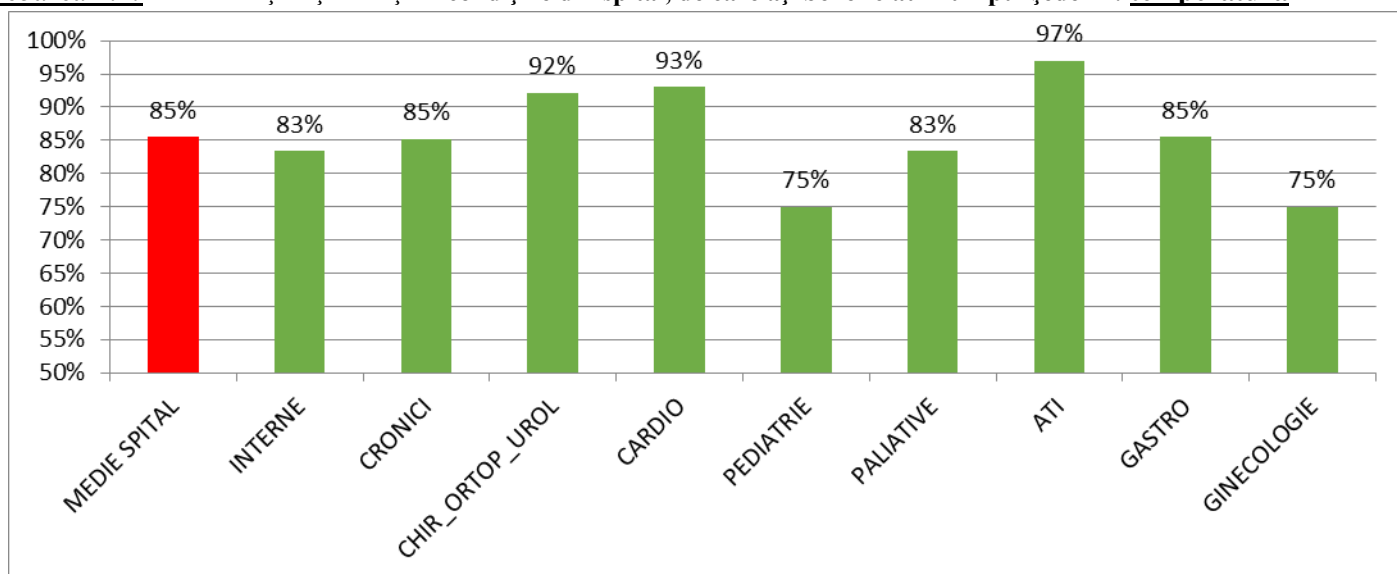
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



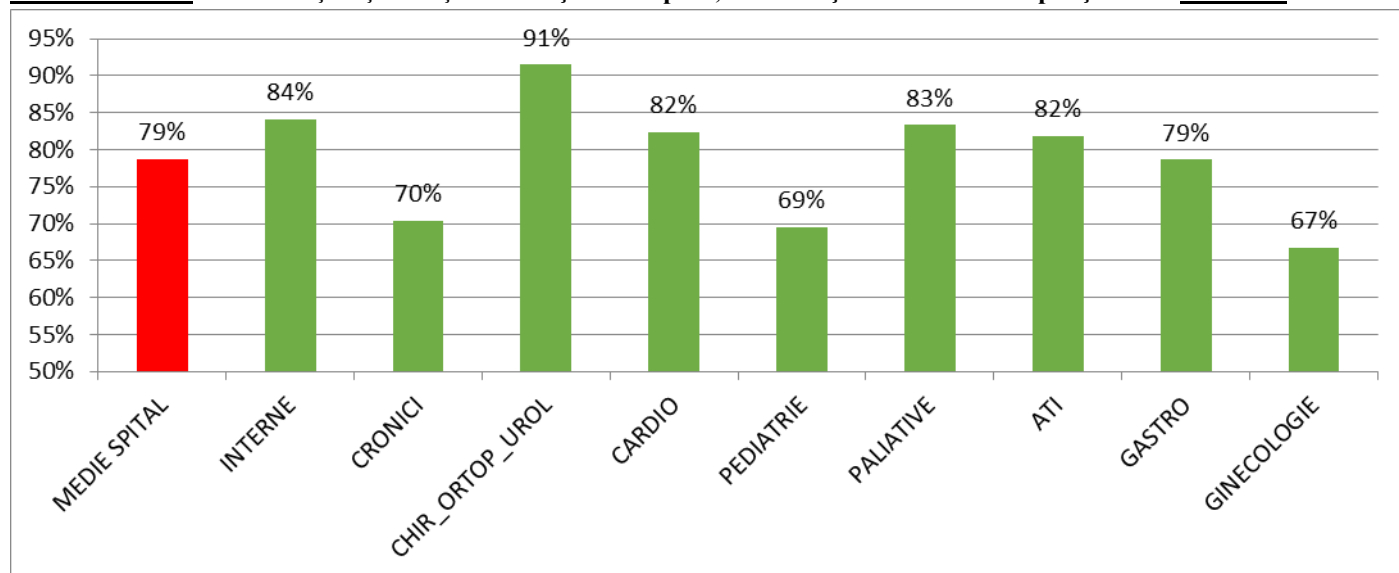
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



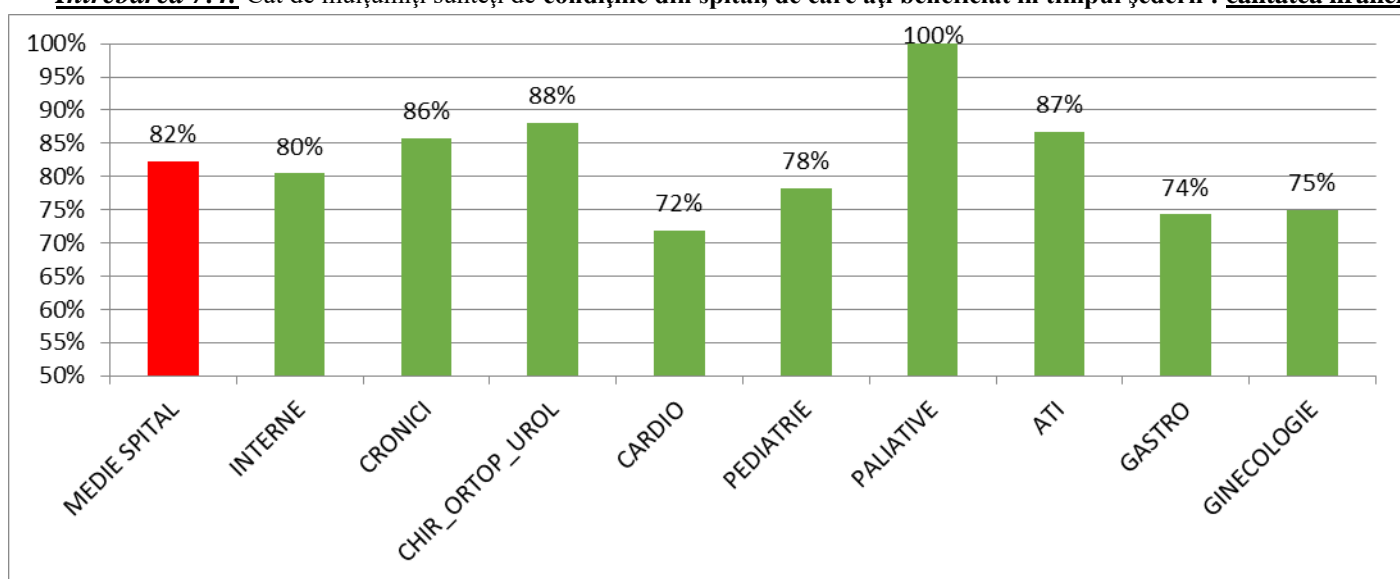
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



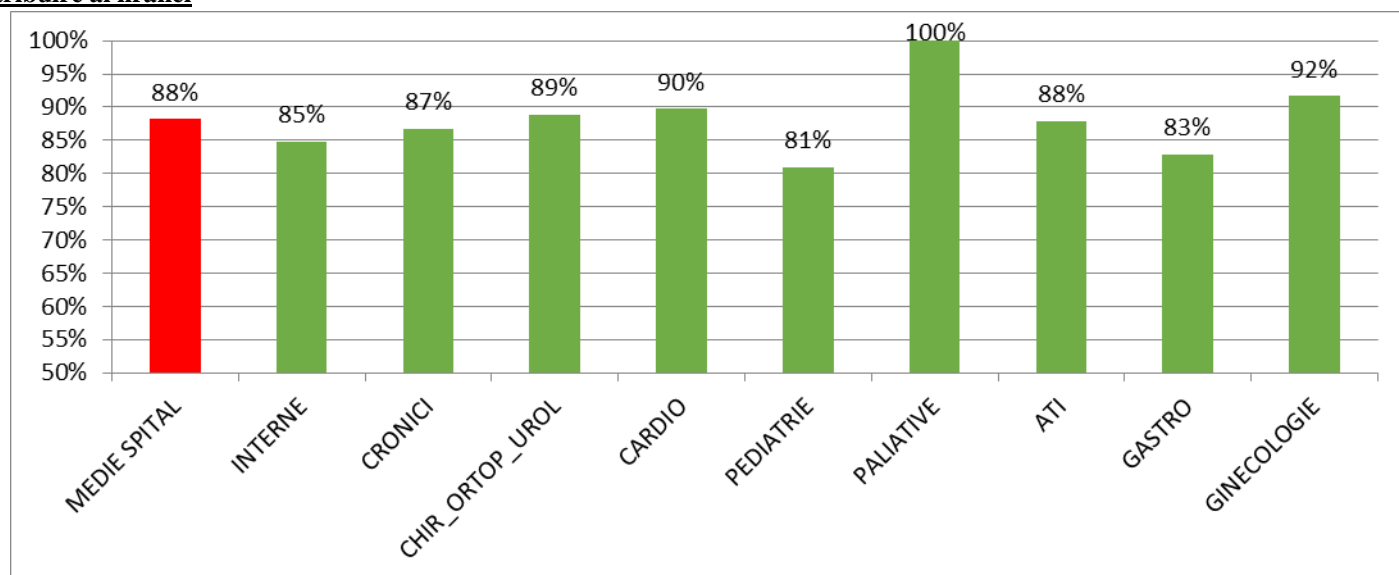
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



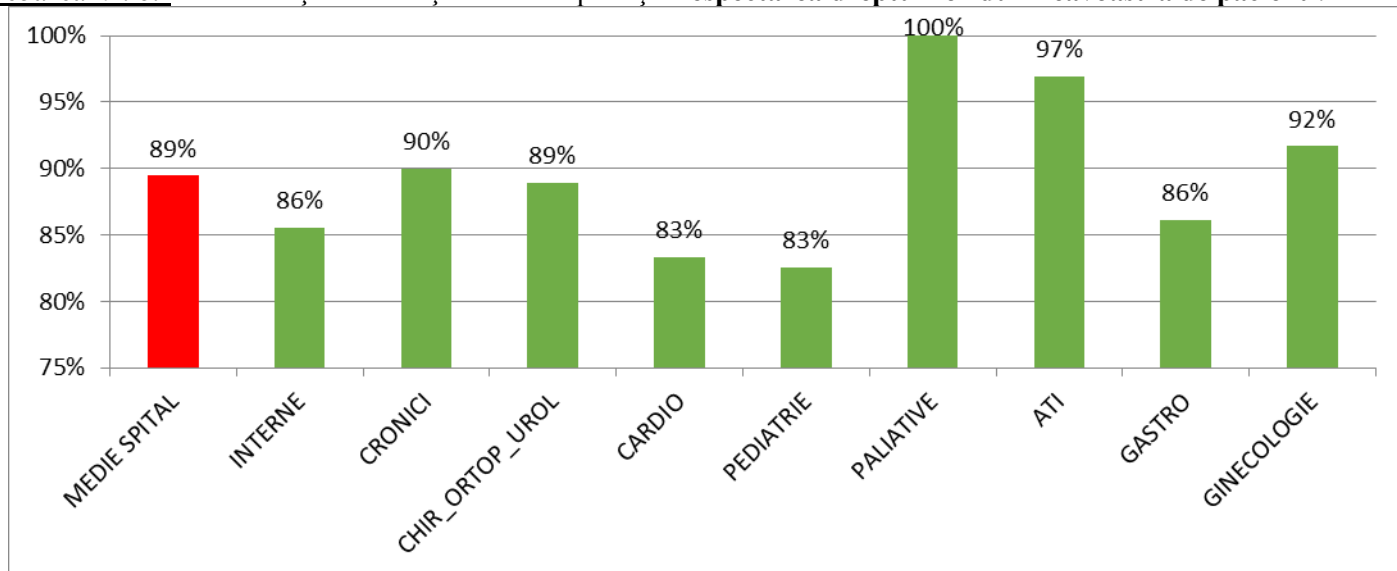
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



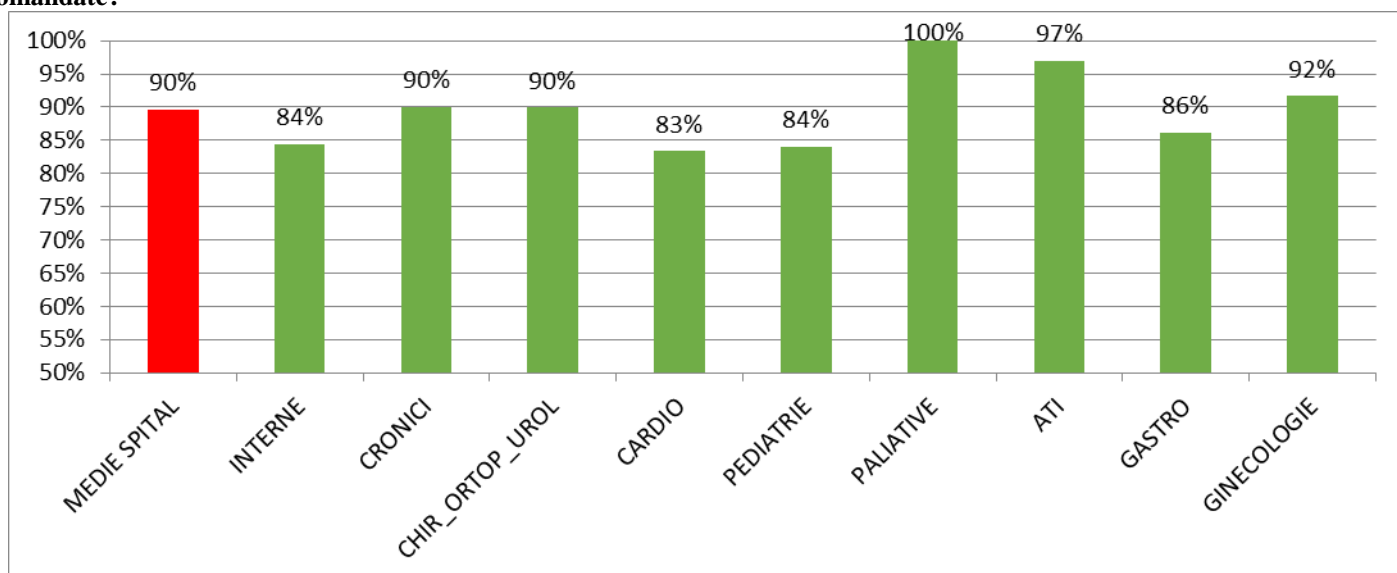
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



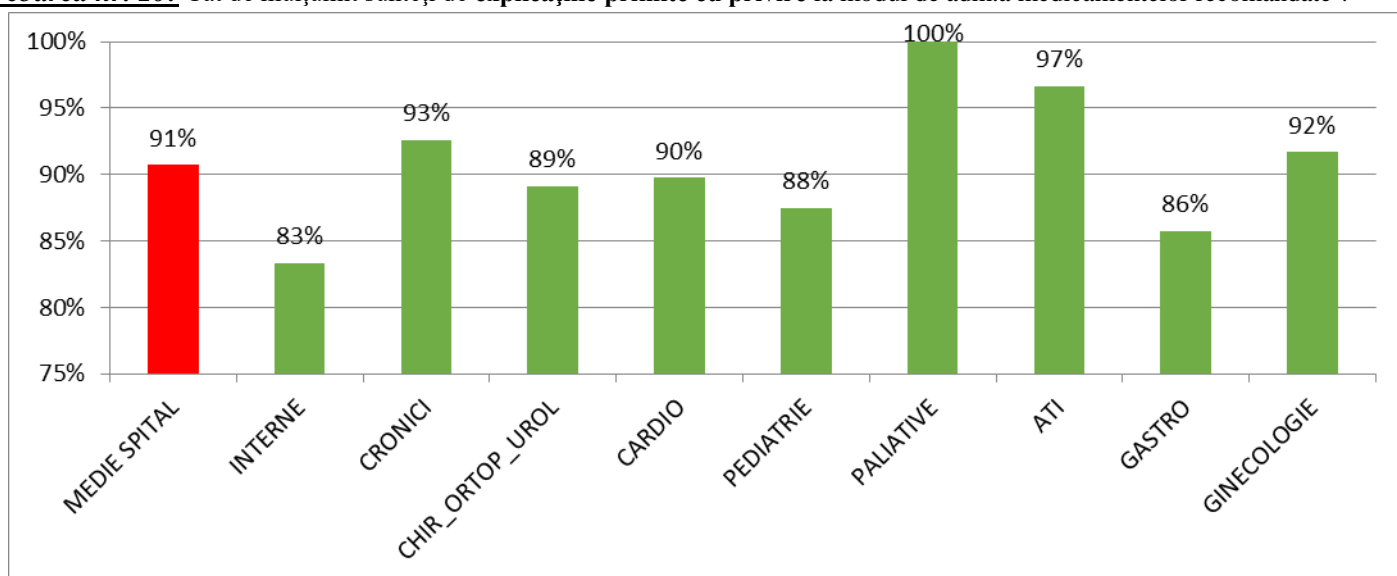
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



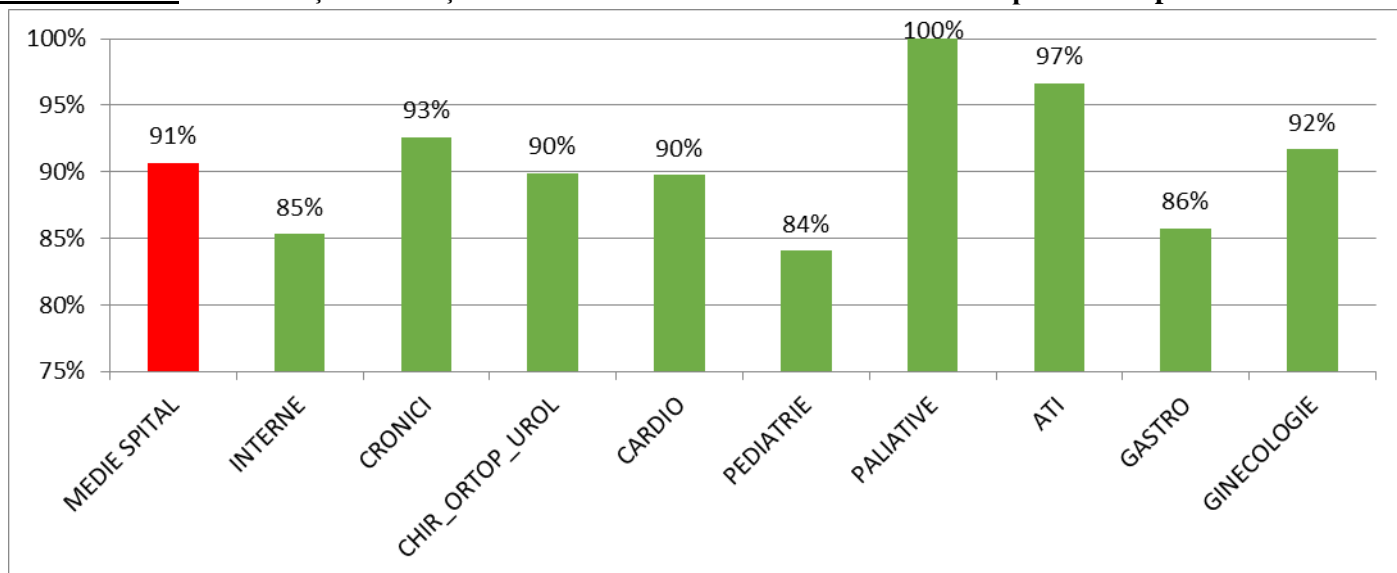
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



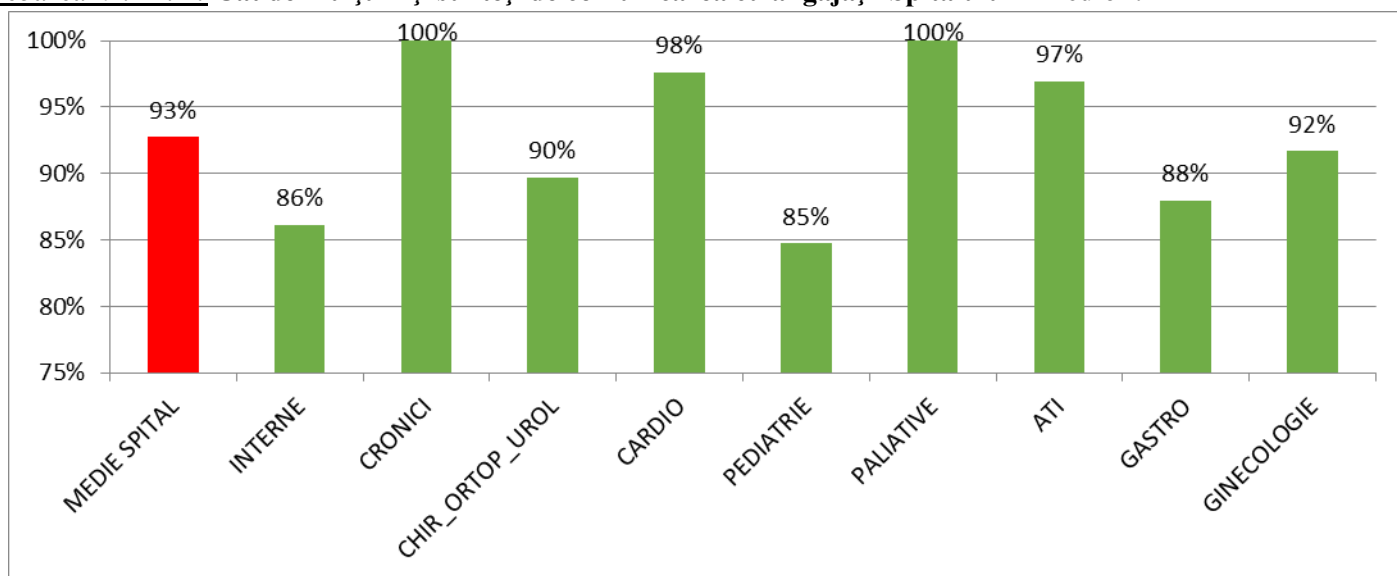
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



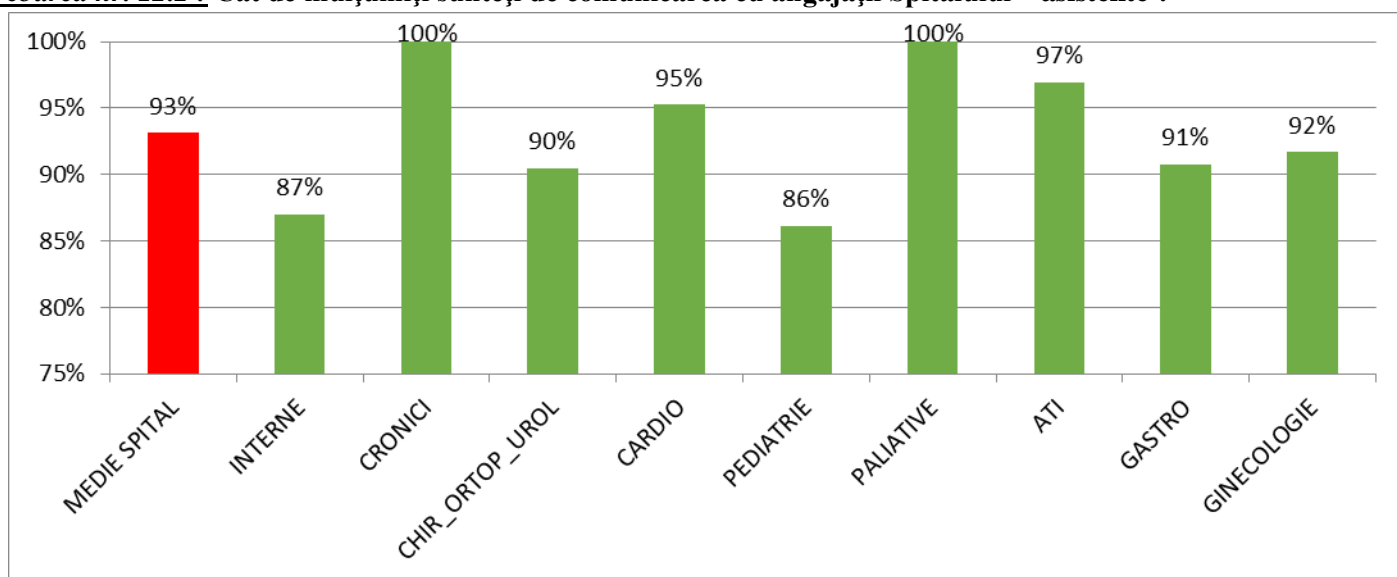
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



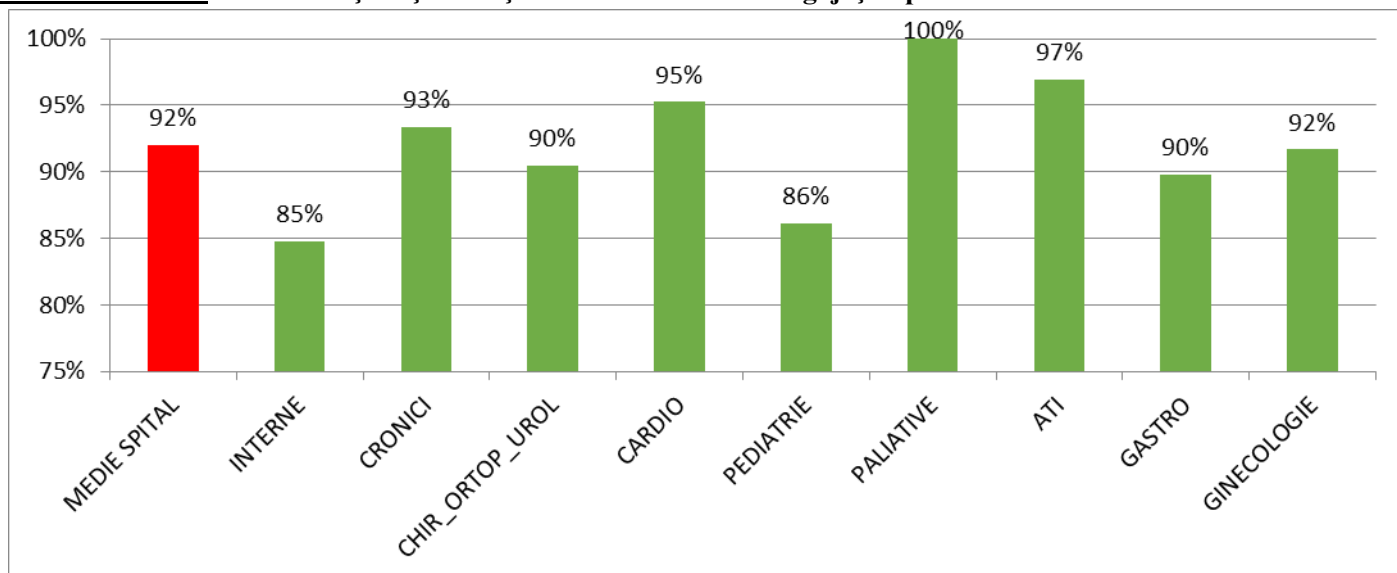
Intrebarea nr. 12.1: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



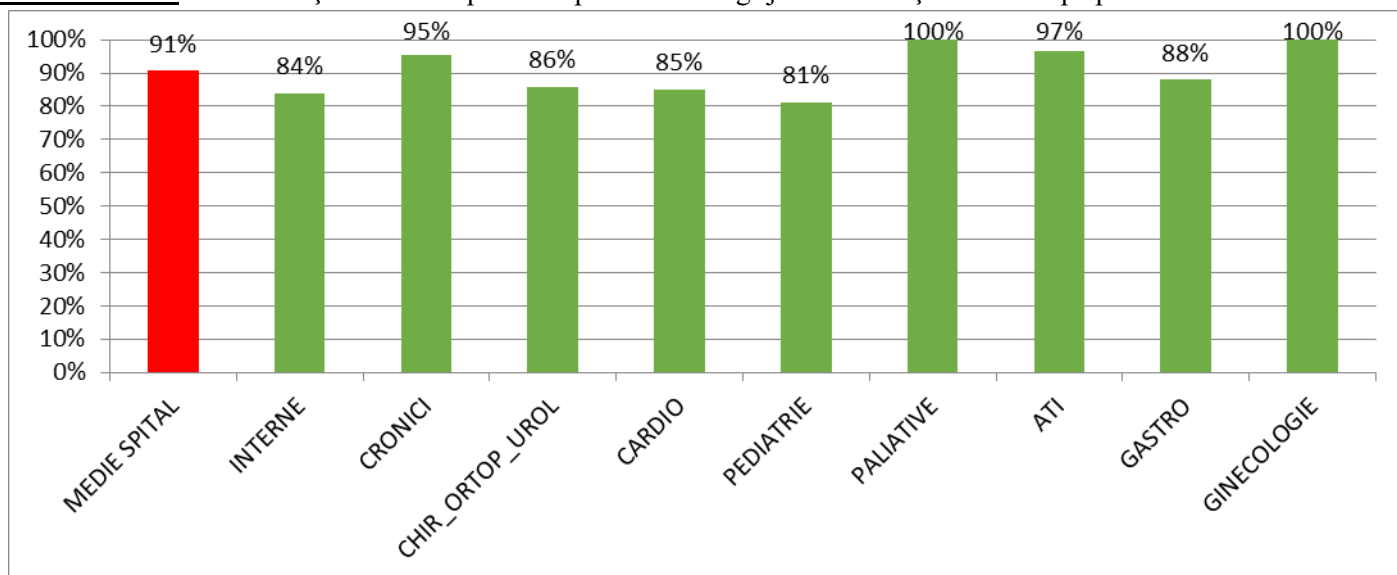
Intrebarea nr. 12.2: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



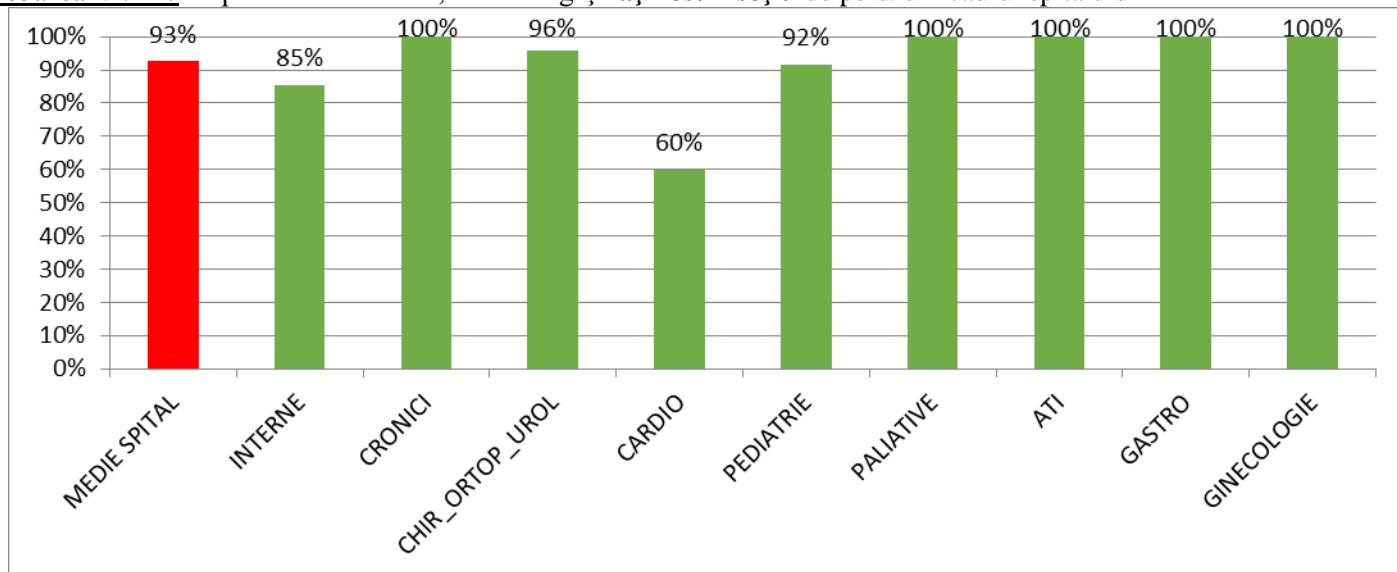
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



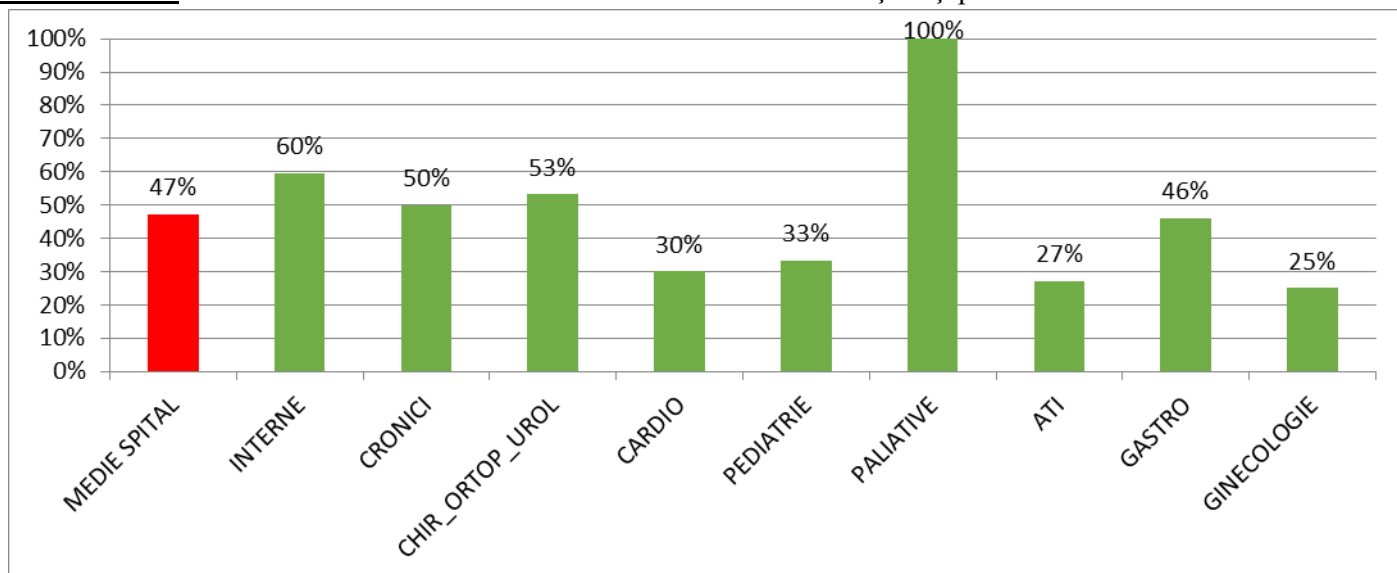
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



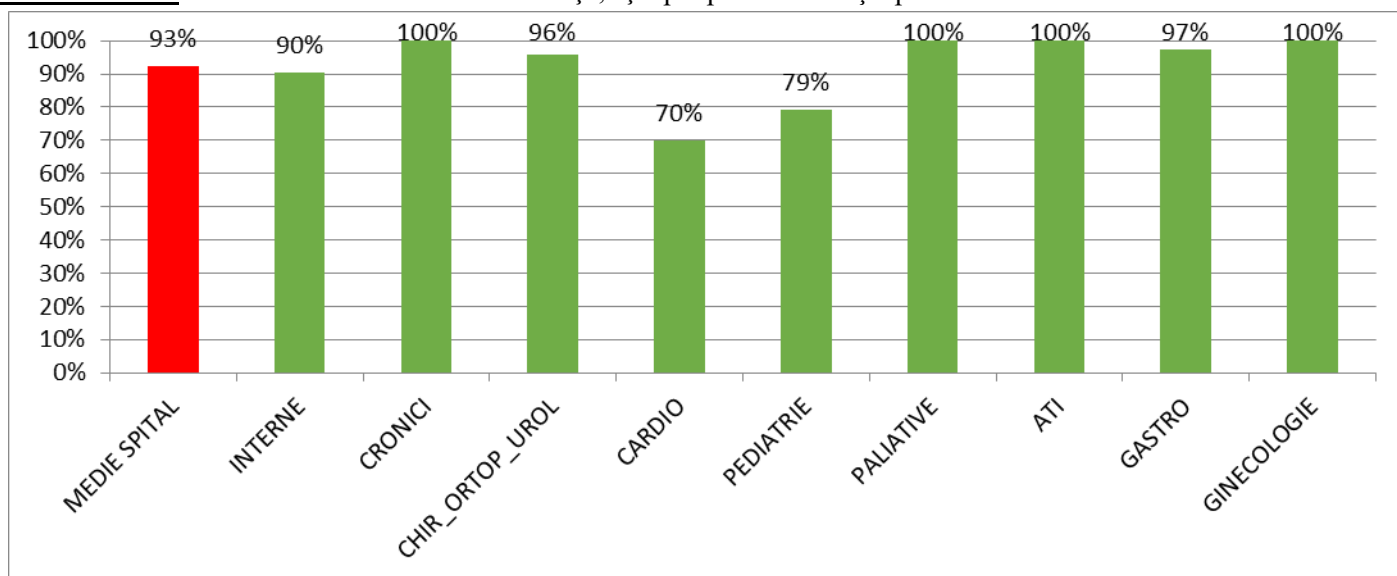
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



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 reinternati, 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

