

Catre,

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

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **JUNIE 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 iunie	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	43%	69	161	9	69
CRONICI	70%	19	27	3	19
CHIR_ORTOP_UROL	8%	11	145	0	11
CARDIO	26%	11	42	0	11
PEDIATRIE	30%	20	66	1	20
PALIATIVE	100%	11	11	6	11
ATI	35%	13	37	0	13
GASTRO	51%	30	59	17	30
GINECOLOGIE	10%	4	41	3	4

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI																								
	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
<b>MEDIE SPITAL</b>	84%	87%	90%	92%	89%	92%	92%	90%	89%	82%	87%	87%	88%	89%	89%	88%	89%	92%	92%	88%	94%	39%	98%	75%
INTERNE	89%	91%	92%	92%	91%	92%	90%	90%	89%	89%	88%	89%	92%	90%	90%	89%	93%	92%	92%	90%	83%	59%	99%	78%
CRONICI	88%	88%	89%	93%	93%	95%	95%	96%	89%	77%	89%	95%	91%	91%	89%	89%	91%	93%	95%	86%	100%	37%	100%	37%
CHIR_ORTOP	88%	91%	94%	94%	88%	94%	97%	97%	97%	81%	96%	87%	90%	85%	87%	90%	87%	93%	93%	89%	91%	45%	100%	73%
CARDIO	88%	91%	100%	97%	97%	100%	97%	100%	100%	100%	91%	91%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	91%	64%	100%	91%
PEDIATRIE	82%	87%	93%	97%	93%	92%	95%	88%	88%	92%	84%	89%	84%	89%	95%	89%	95%	95%	93%	85%	100%	45%	100%	65%
PALIATIVE	70%	76%	76%	88%	82%	88%	88%	82%	76%	67%	80%	77%	77%	83%	87%	74%	76%	85%	88%	82%	91%	36%	100%	73%
ATI	95%	92%	95%	97%	92%	97%	97%	95%	97%	92%	92%	91%	94%	95%	85%	90%	95%	95%	95%	91%	100%	15%	100%	100%
GASTRO	76%	83%	91%	87%	85%	83%	88%	81%	77%	72%	82%	84%	82%	85%	86%	88%	87%	87%	87%	84%	93%	23%	83%	60%
GINECOLOGIE	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	67%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	89%	89%	89%	100%	25%	100%	100%

## **SUGESTII SI APRECIERI**

### **CRONICI**

- Inlocuirea noptierelor (sunt foarte vechi)
- Televizor in camera

### **PEDIATRIE**

- Renovarea sectiei

### **INGRIJIRI PALIATIVE**

- Noptiere, scaune, masute la pat
- As dori sa se imbunatateasca la etajul 4 saloanele, sa se modernizeze. As aprecia acest lucru din partea conducerii
- schimbarea mobilierului cu sertare si pentru mine ca insotitor, fiindca mi-a fost greu sa le deschid. Cat despre personal: medici, asistente si infirmieri, tot respectul pentru munca si rabdarea de care dau dovada si mai presus de profesia lor, sunt oameni, lucrul cel mai important. Va multumesc!
- Va multumim pentru sprijinul pe care il acordati familiei cu persoana cu handicap atunci cand avem nevoie si suntem singuri cu bolnavul
- Ar trebui sa se renoveze sectia, usile scartaie si nu se inchid bine

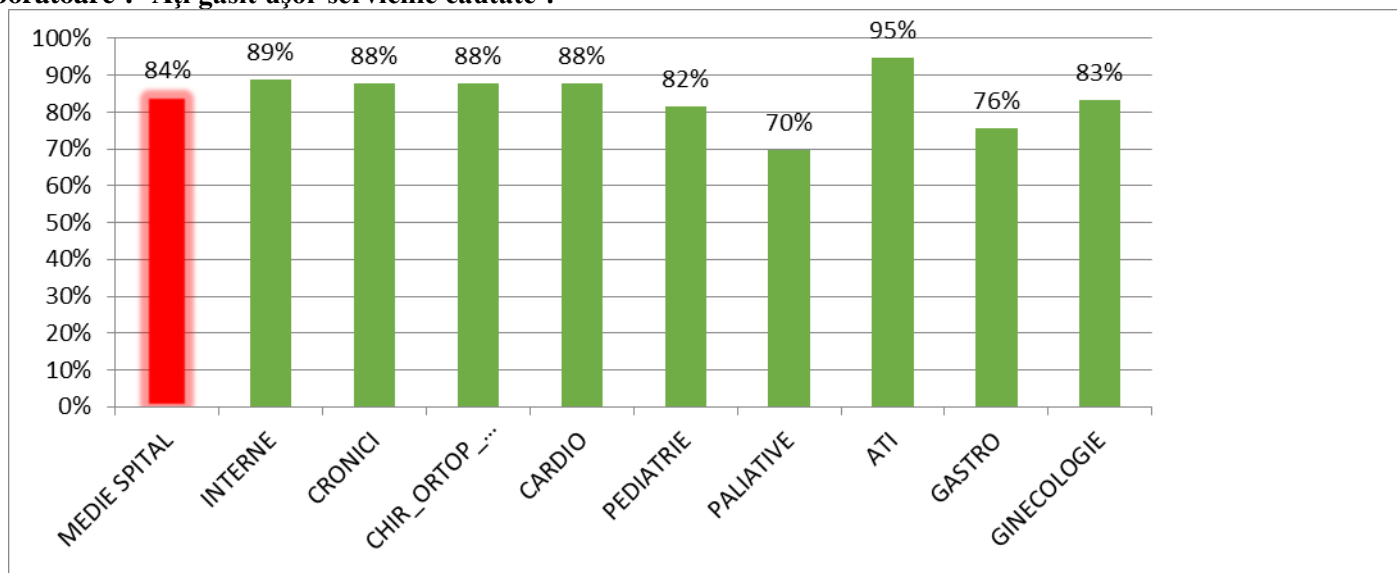
### **GASTROENTEROLOGIE**

- Renovare. Ploua in salonul nr.5
- Sa avem televizoare
- Schimbarea lenjeriei de pat si a saltelelor. Apa calda de 2 ori pe saptamana. Realizarea unui spatiu dedicat pentru balneofizioterapie
- Realizarea unui spatiu corespunzator pentru balneofizioterapie si pe timp estival macar de 2 ori pe saptamana sa fie apa calda la baie pentru a putea face baie pacientii. Schimbarea lenjeriei si a saltelelor
- Schimbati tevile ca a curs apa peste mine in pat
- In salonul 6 nu este priza
- Lipsa apei calde

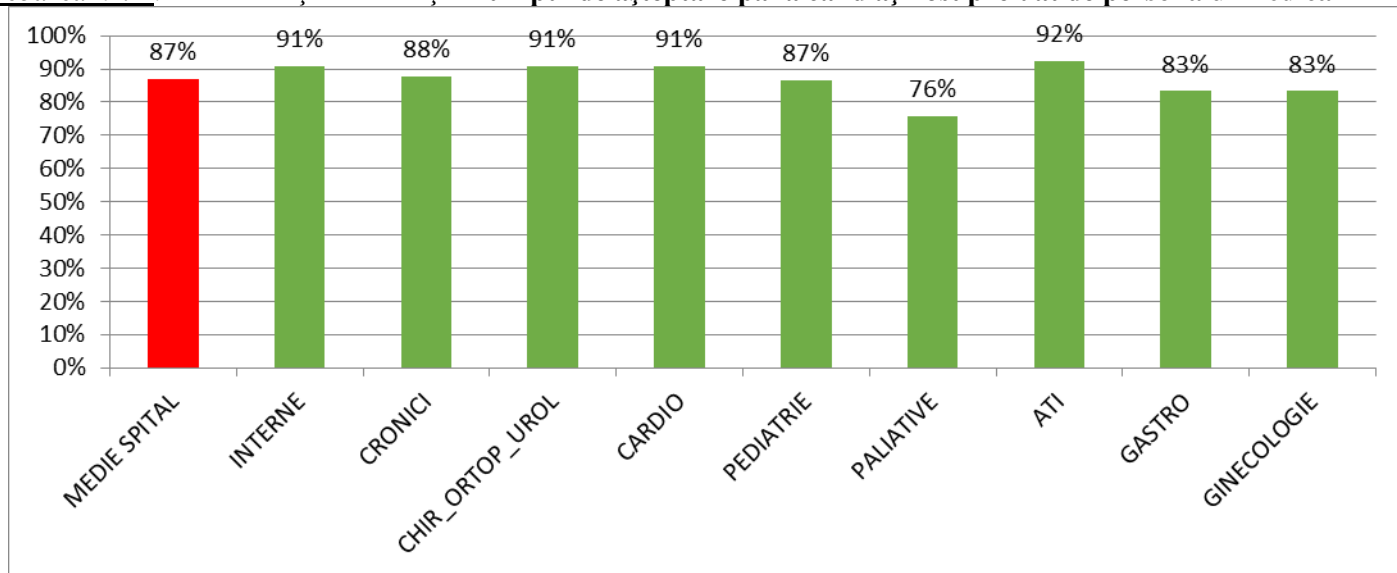
### **GINECOLOGIE**

- Ar trebui schimbat mobilierul din saloane, zugravit si schimbate saltelele si paturile

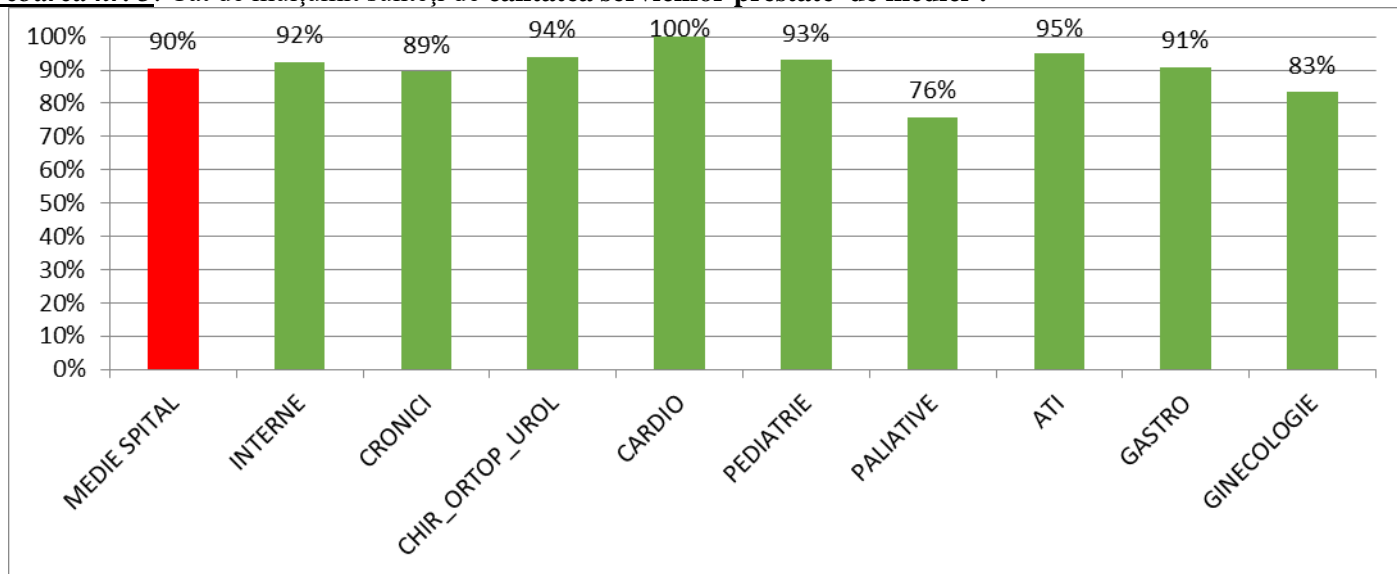
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



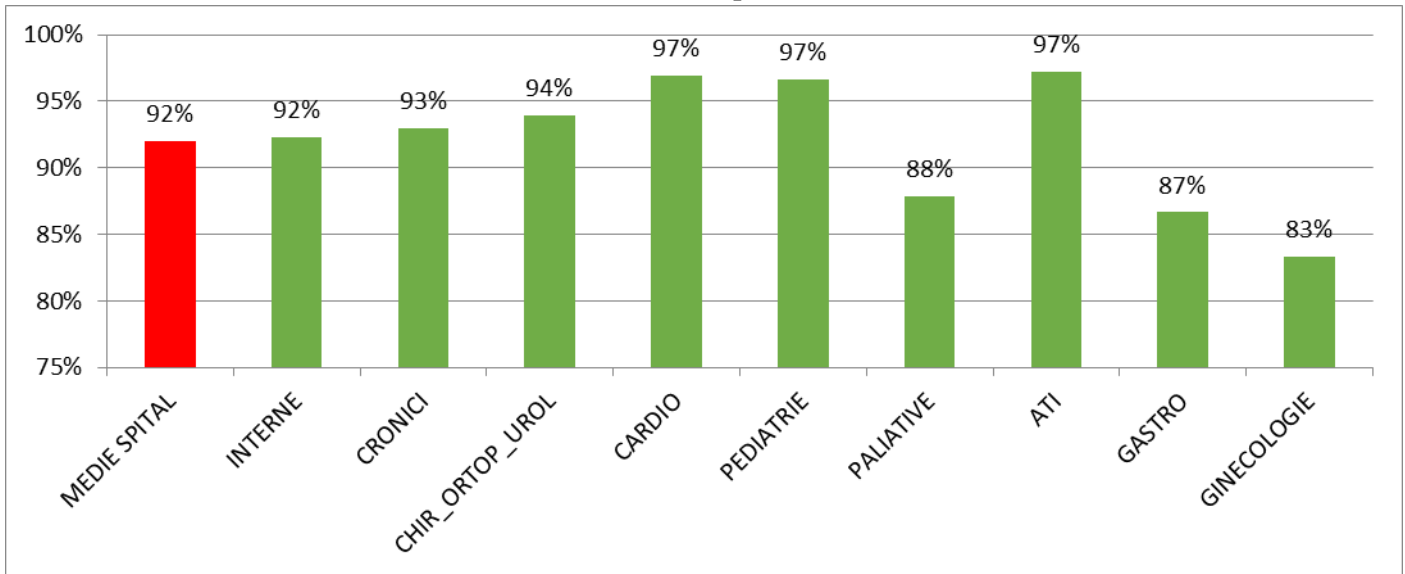
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



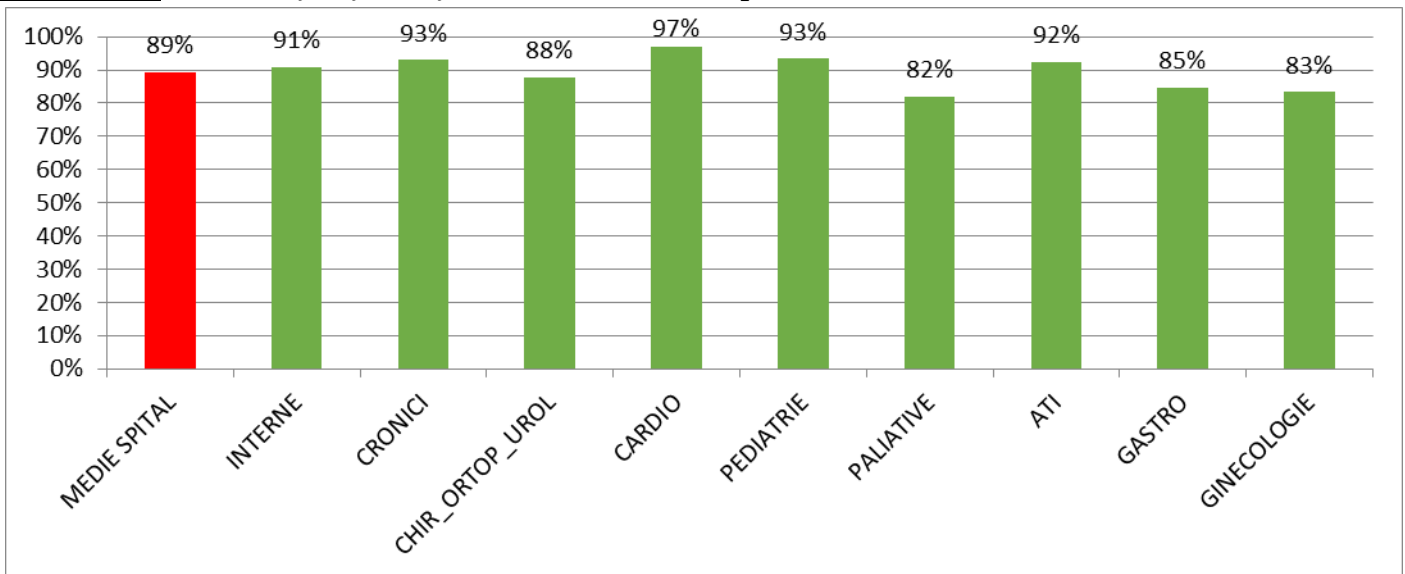
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



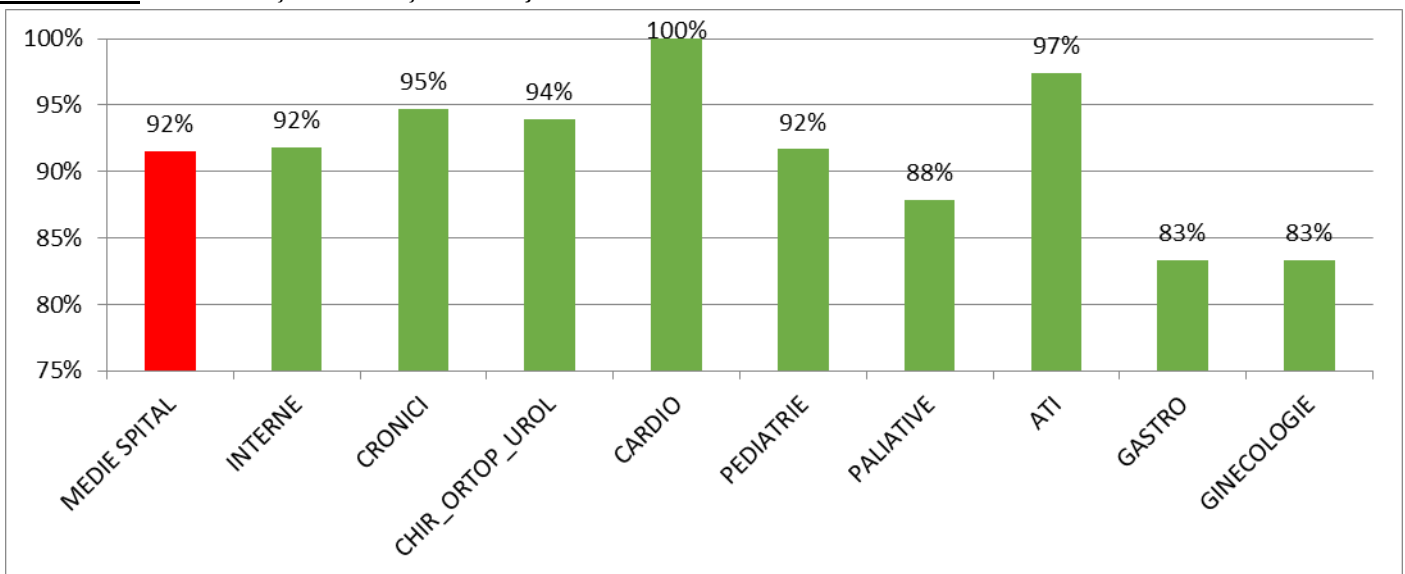
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



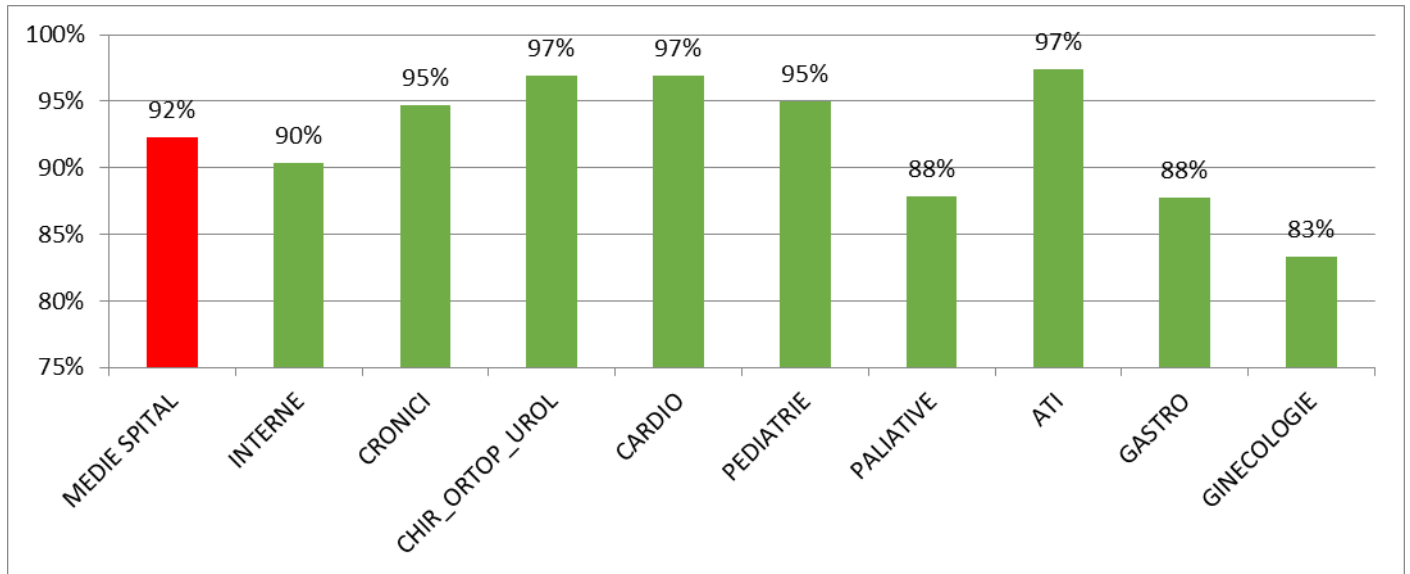
**Intrebarea nr. 5:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



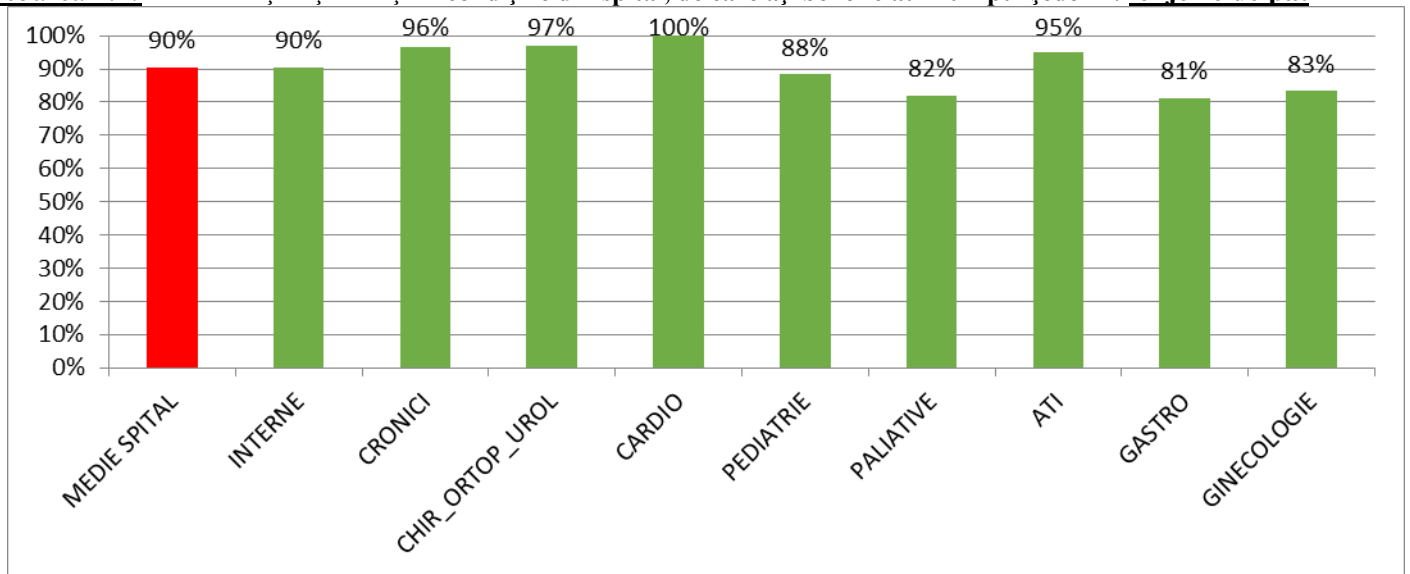
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



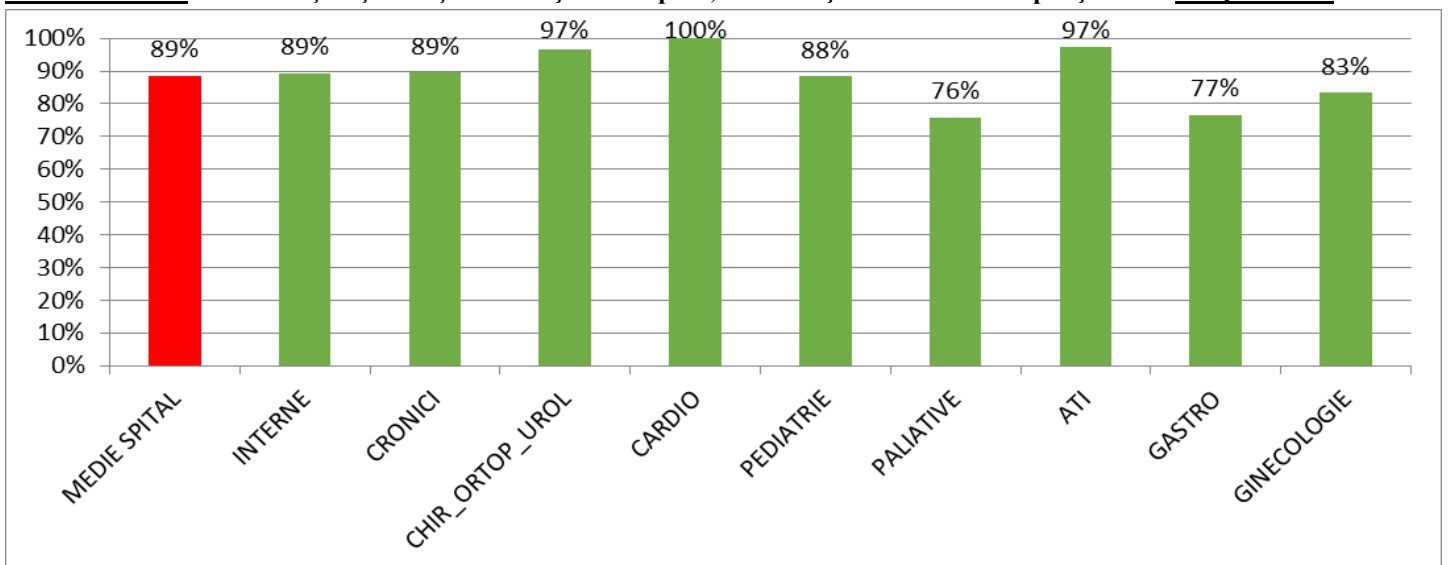
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



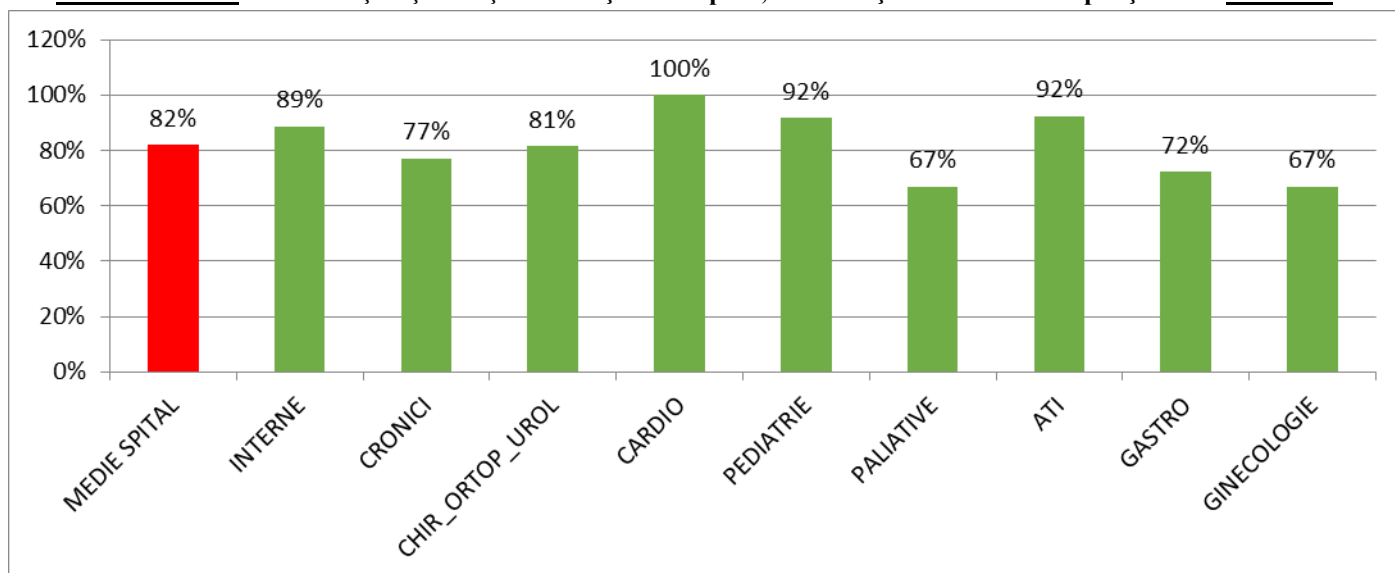
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



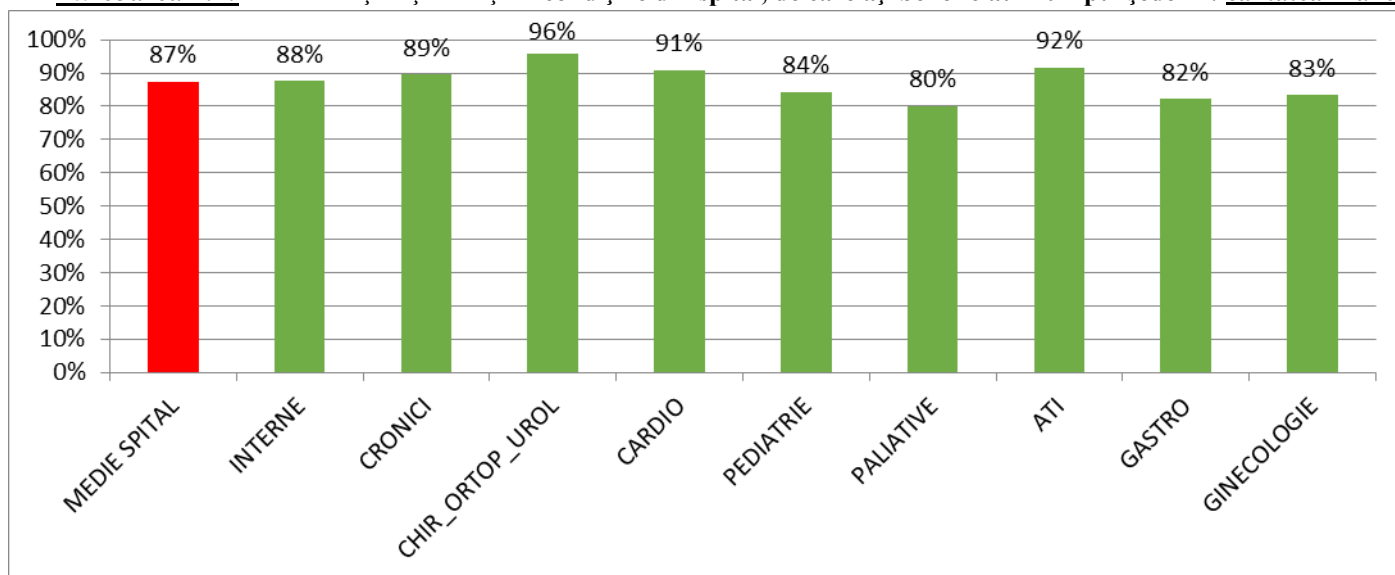
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



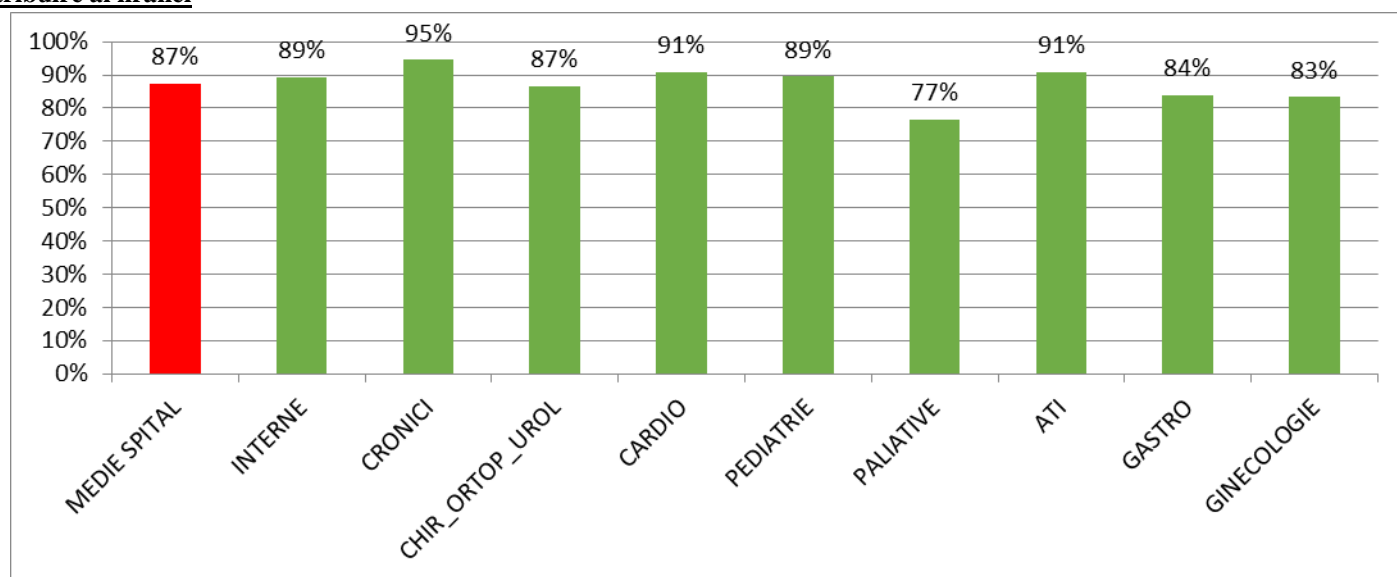
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



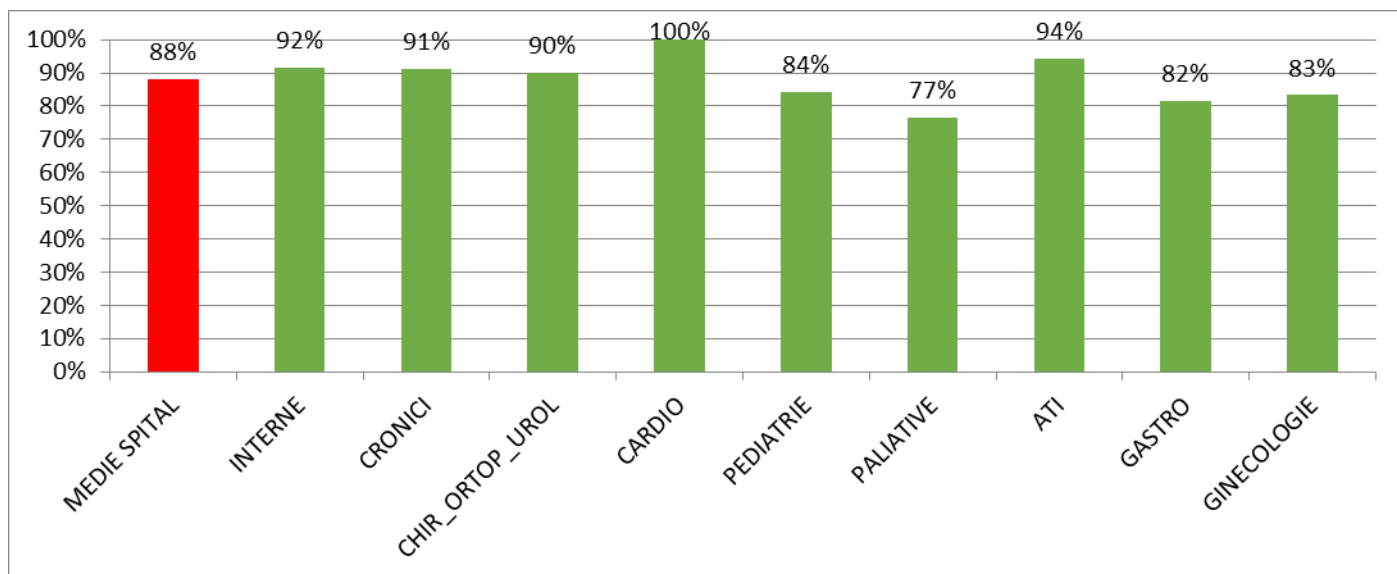
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



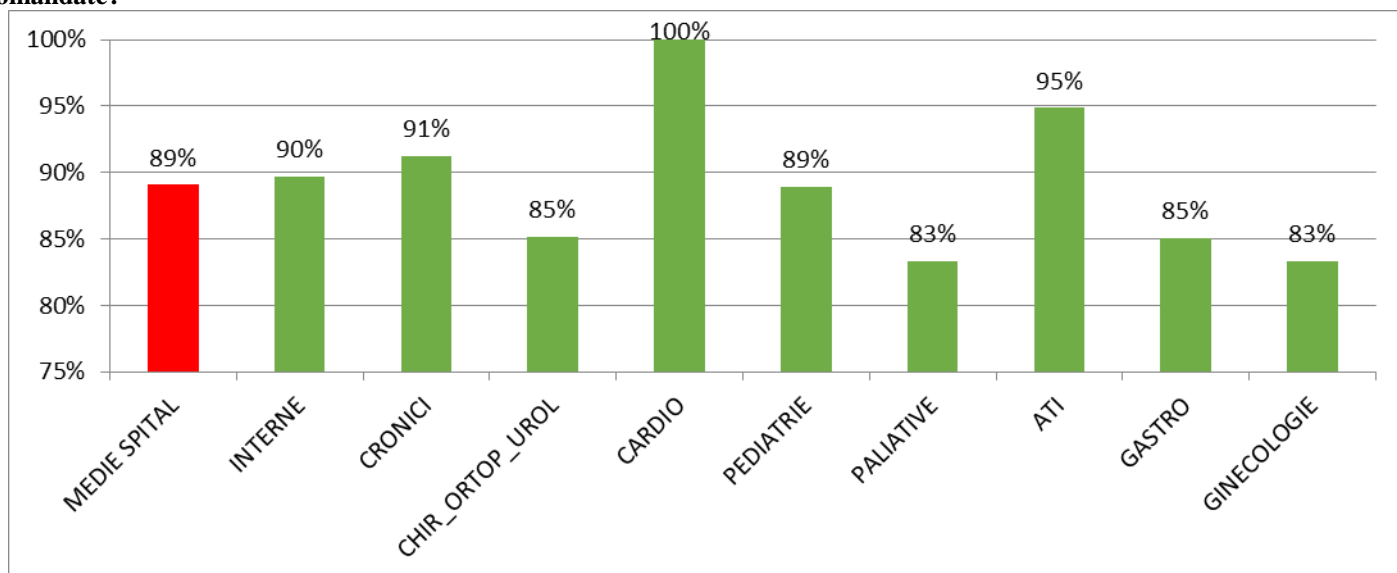
**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



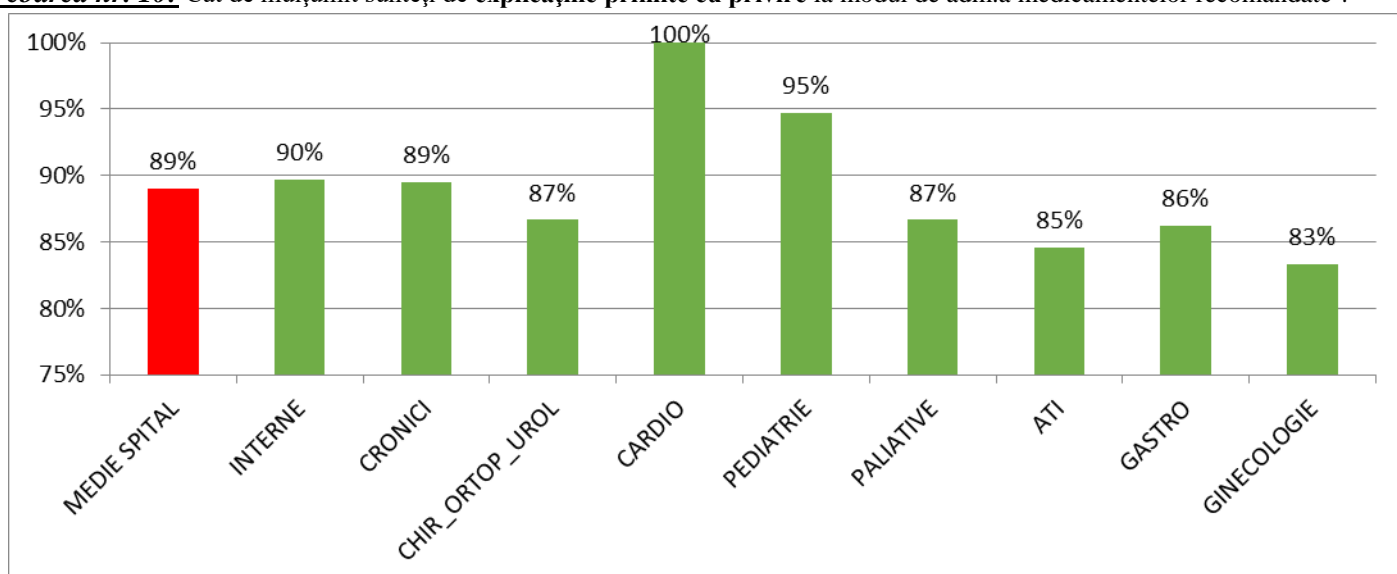
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



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

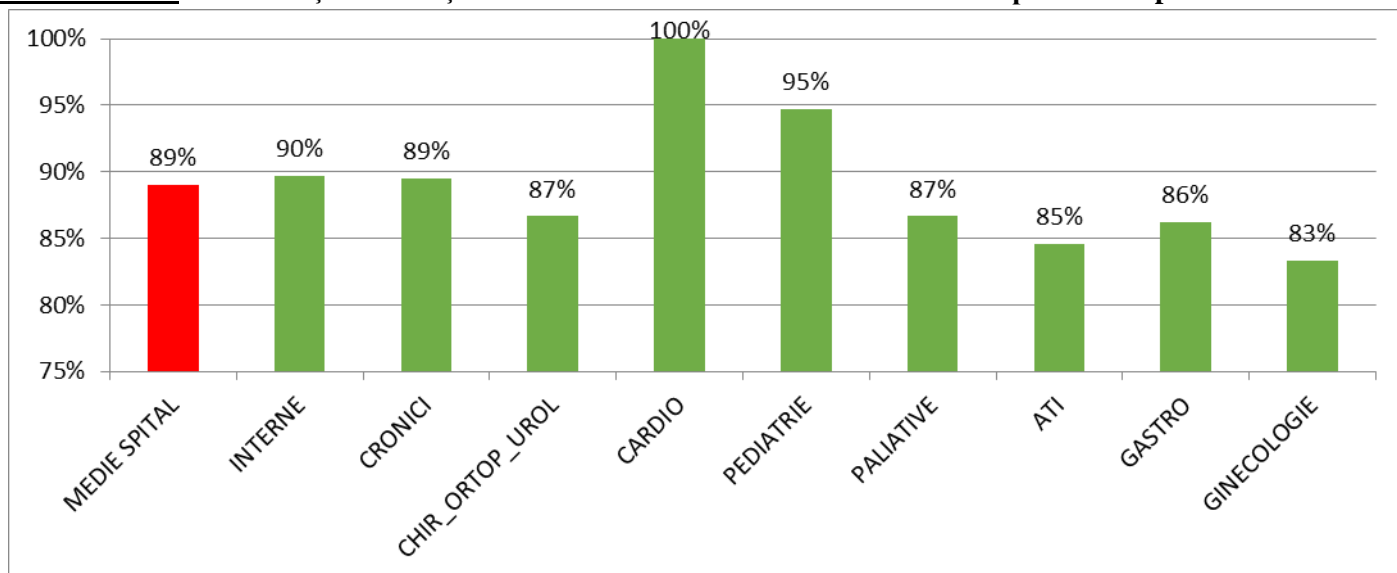


**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**

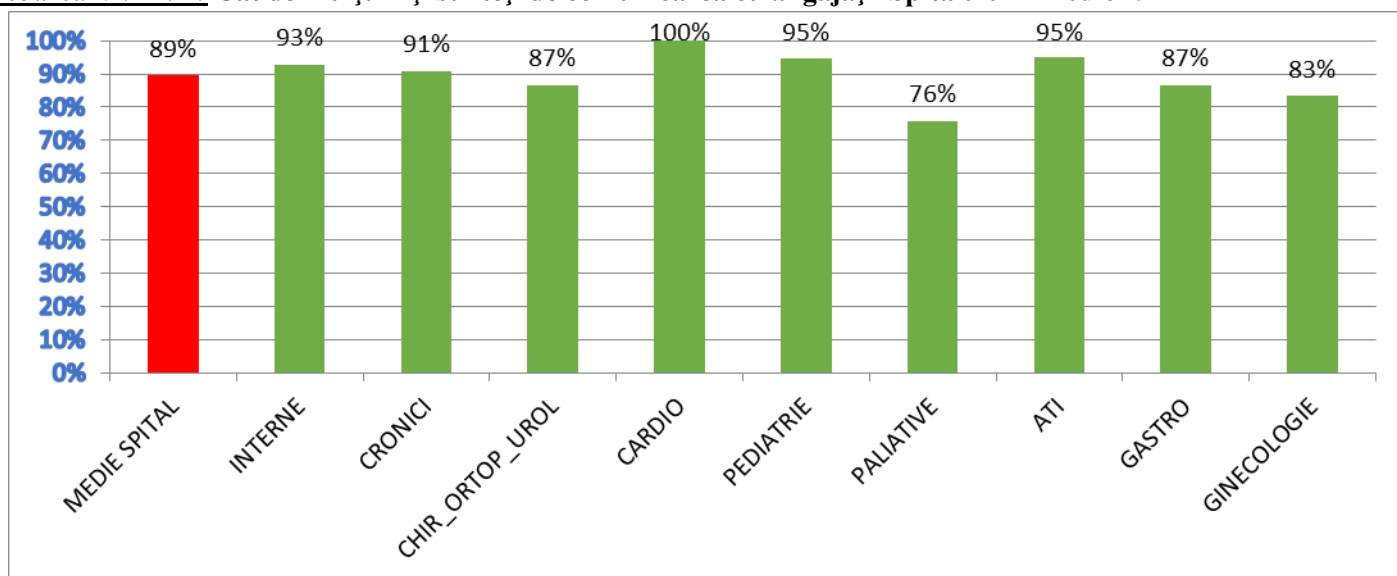




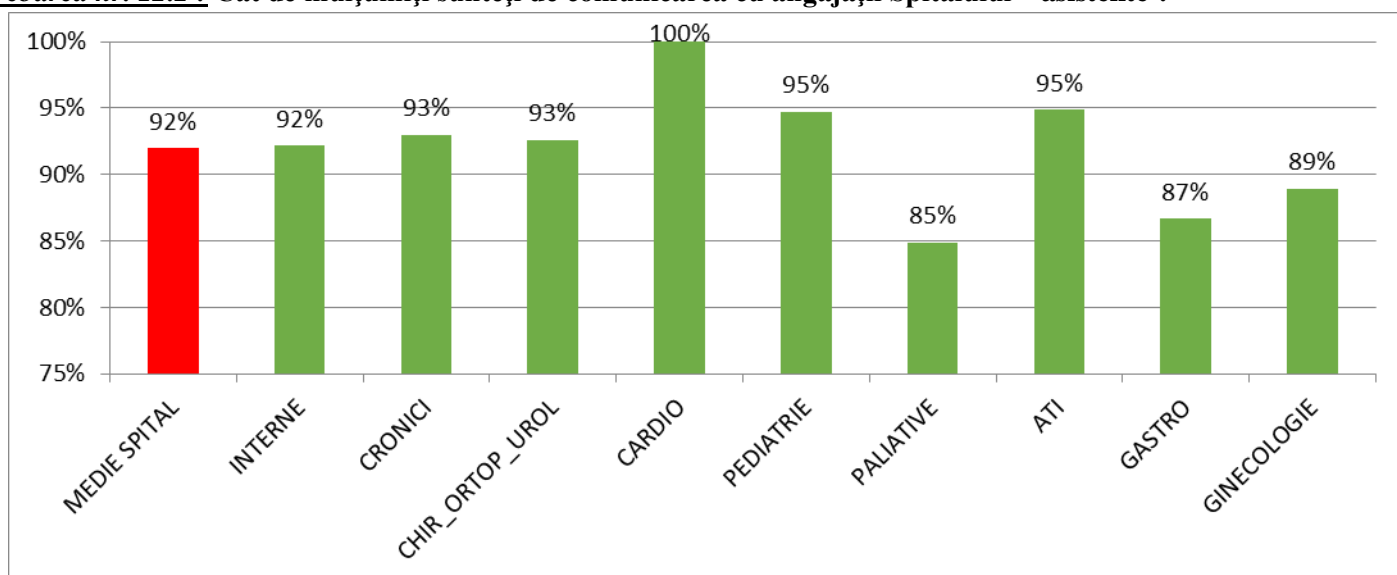
**Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?**



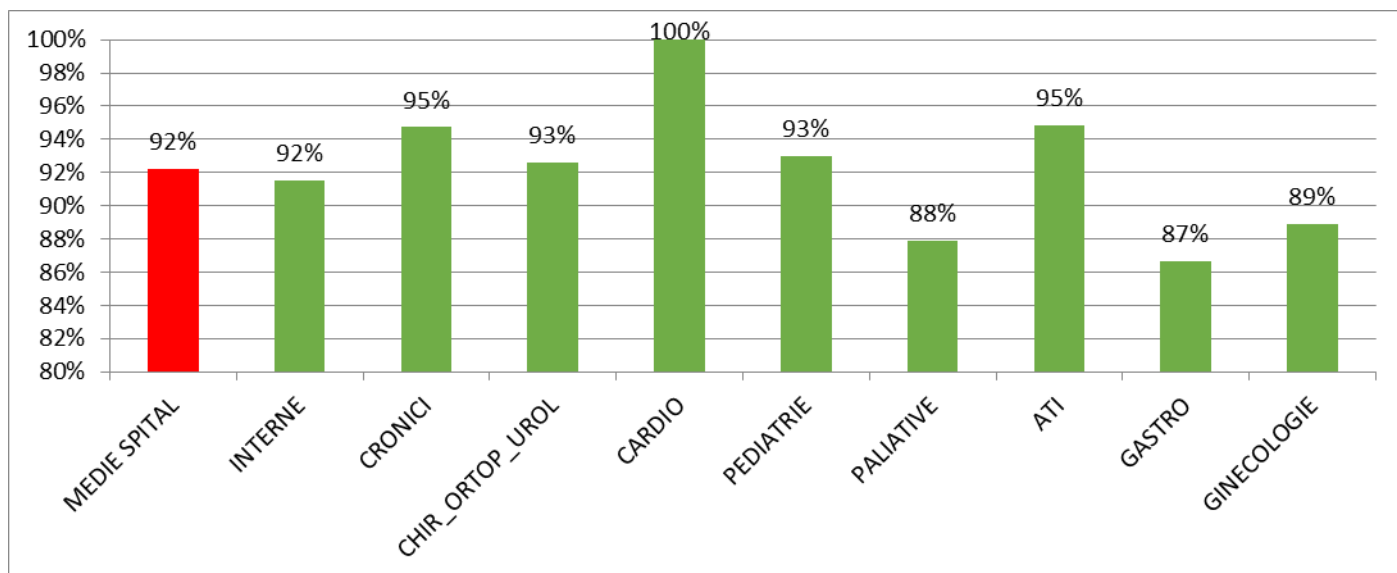
**Intrebarea nr. 12.1: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?**



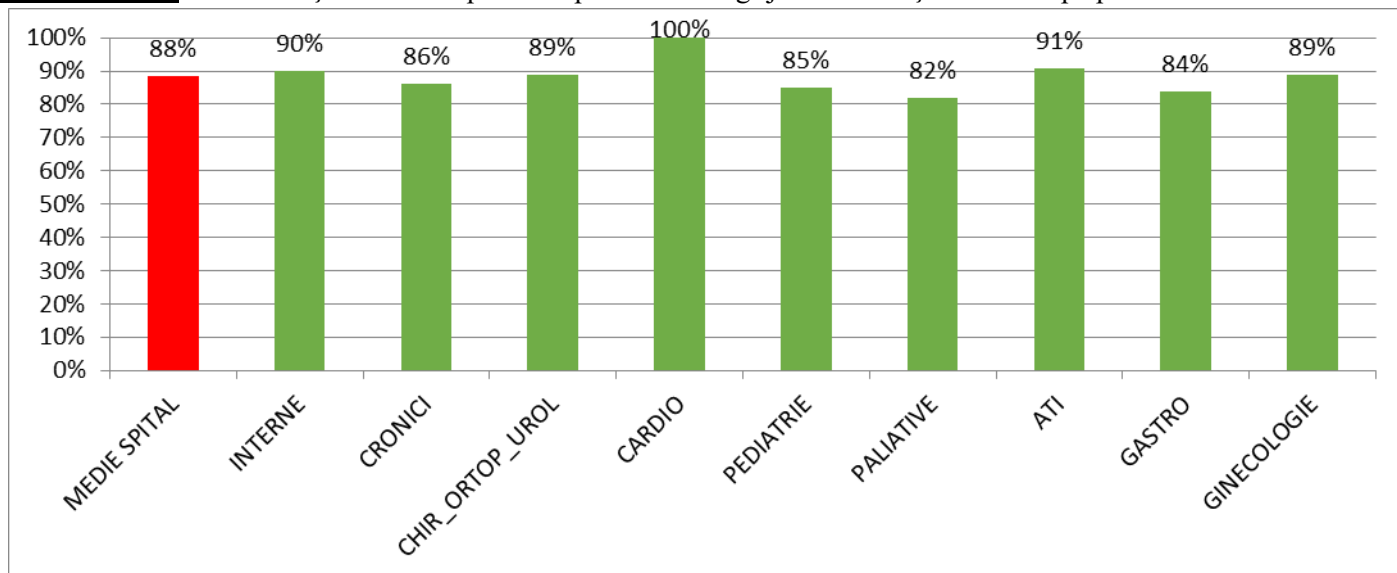
**Intrebarea nr. 12.2: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?**



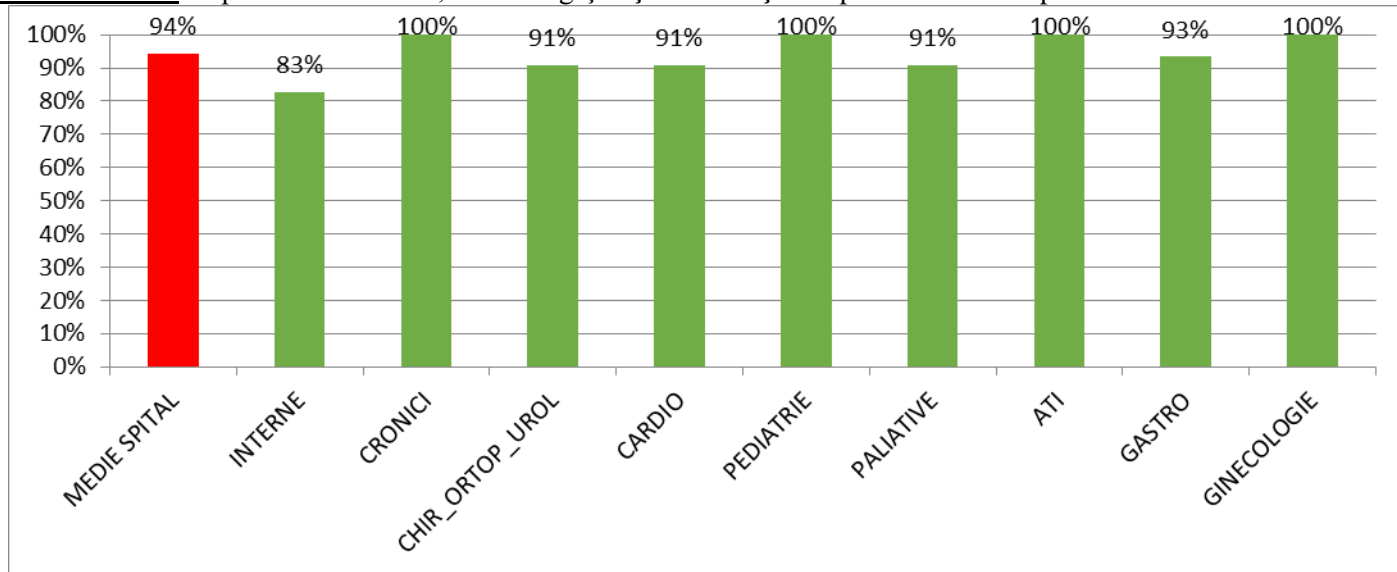
**Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?**



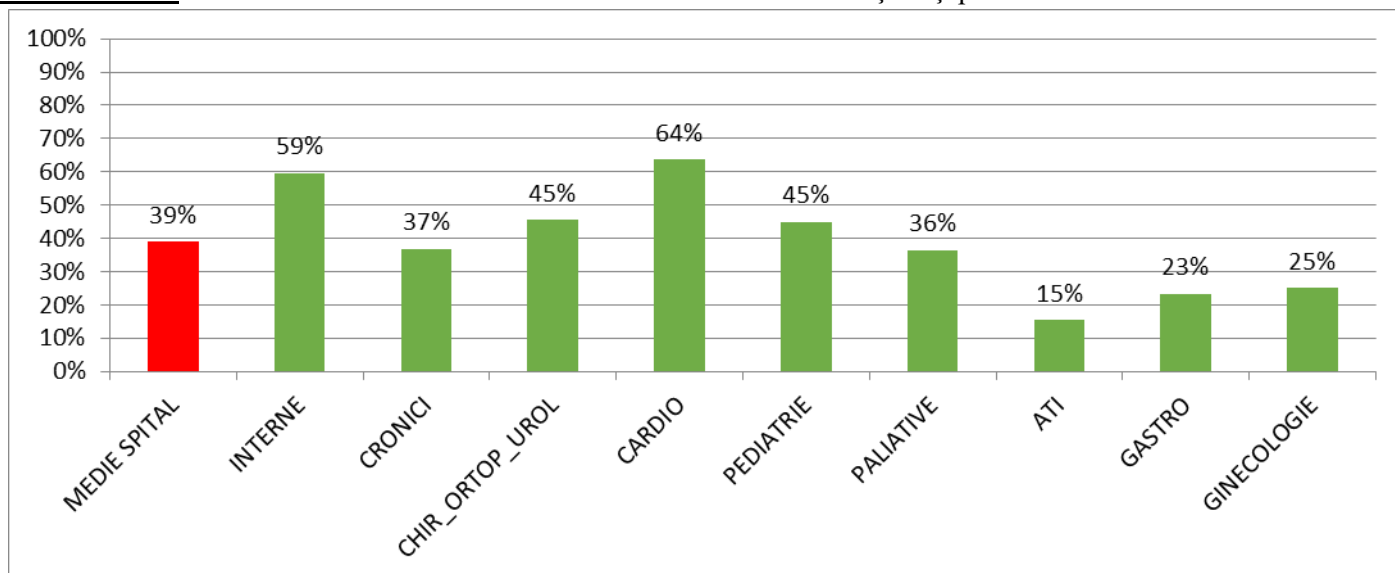
**Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?**



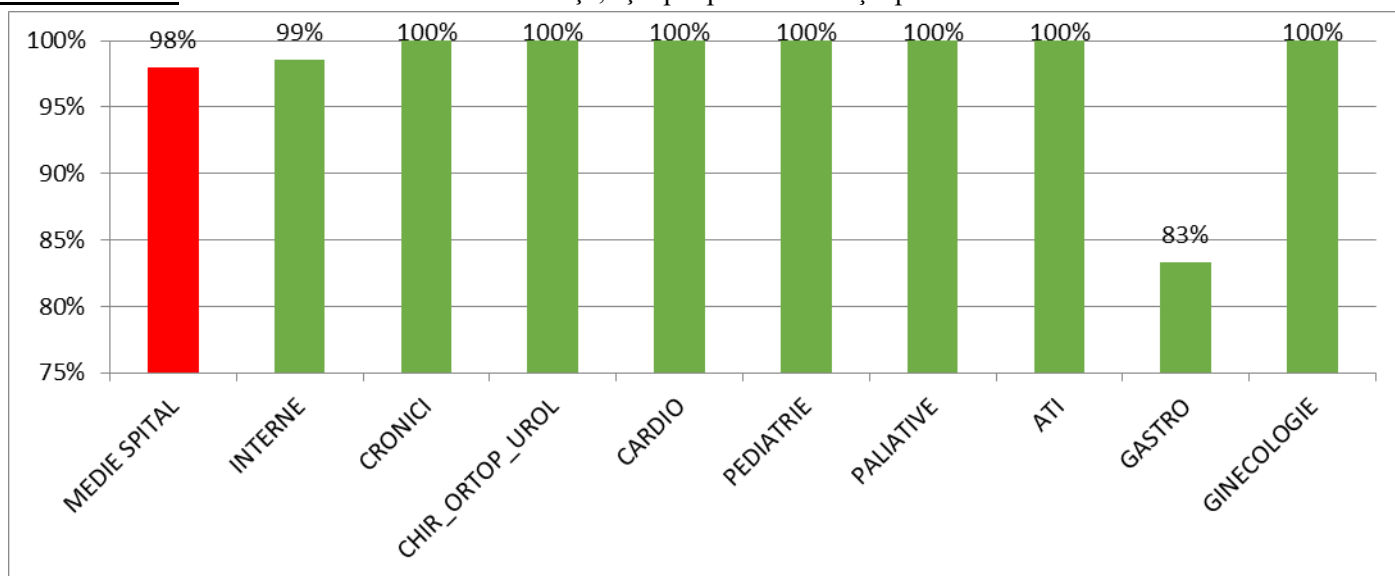
**Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU**



**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

