

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE

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

GRAD DE SATISFACTIE MEDIU PE SPITAL = 86 %

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 către biroul IT pentru a fi încărcată pe site-ul spitalului

Urmare difuzării acestui raport și către 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 în locația: **WEBSITE-PC-BMC**

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

Va rugam sa le analizati și în masura în care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activității în 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 august 2018	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	35%	55	157	5	55
CRONICI	54%	21	39	7	21
CHIR_ORTOP_UROL	31%	51	162	8	51
CARDIO	43%	24	56	3	24
PEDIATRIE	44%	27	61	4	27
PALIATIVE	55%	6	11	0	6
ATI	32%	12	37	5	12
GASTRO	49%	32	65	0	32
GINECOLOGIE	61%	22	36	5	22
Media de chestionare completate pe spital = 45 %		250	624	37	250

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - AUGUST 2018 - MEDIA PE SPITAL = 86 %																								
	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%	87%	90%	91%	90%	87%	87%	86%	82%	79%	86%	87%	89%	90%	90%	91%	93%	92%	92%	89%	89%	35%	91%	73%
INTERNE	93%	91%	98%	99%	96%	98%	98%	95%	94%	93%	91%	92%	94%	94%	95%	95%	99%	99%	99%	97%	98%	85%	93%	87%
CRONICI	90%	91%	95%	95%	95%	86%	86%	84%	85%	79%	90%	92%	89%	95%	89%	96%	100%	94%	94%	91%	86%	19%	86%	38%
CHIR_ORTOP	85%	89%	88%	91%	90%	92%	90%	89%	88%	86%	83%	84%	89%	88%	88%	90%	89%	91%	89%	90%	94%	61%	96%	78%
CARDIO	75%	76%	83%	81%	81%	83%	81%	81%	74%	74%	80%	82%	77%	77%	80%	80%	83%	82%	83%	76%	79%	21%	92%	83%
PEDIATRIE	79%	80%	86%	90%	88%	80%	80%	82%	74%	71%	81%	80%	83%	86%	90%	88%	90%	91%	87%	85%	93%	41%	89%	44%
PALIATIVE	83%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	83%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	17%	100%	83%
ATI	81%	92%	97%	94%	94%	89%	86%	92%	89%	75%	86%	89%	97%	94%	94%	94%	97%	97%	97%	97%	100%	25%	92%	75%
GASTRO	87%	88%	90%	90%	87%	85%	92%	82%	82%	80%	82%	84%	88%	90%	91%	91%	93%	93%	93%	84%	91%	19%	88%	78%
GINECOLOGIE	83%	91%	86%	89%	89%	83%	85%	79%	71%	70%	78%	80%	82%	83%	82%	83%	87%	86%	86%	77%	91%	27%	86%	86%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- sa se schimbe toate geamurile
- sa fie aer conditionat
- referitor la mancare sa se distribuie impartita individual la fiecare pacient si sa dispara margarina

CRONICI

- sa se schimbe mobilierul
- saloane cu 2 pacienti
- cate un televizor pt a trece timpul mai repede
- Televizor in camera

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- dumnezeu sa va binrcuvinteze pt ca sunteti un loc de recuperare pt om
- schimbarea paturilor ,noptierelor si saltelelor
- paturi mai bune si noptiere
- intdeauna ar fi cate ceva care ar fi de repositat: 1 trebuie mai mult personal 2 mai putina permisivitate pt anumiti vizitatori de etnie... ps.nu vreau sa par a fi rasist
- cu privire la toaleta ar fi nevoie de schimbare este comuna barbati si femei si este prea mica pt atatia pacienti si se murdareste repede

CARDIOLOGIE

- schimbarea sau vopsitul noptierelor, complicat locul pt baie, necorespunzator, neigienic
- aer conditionat in saloane

PEDIATRIE

- ar trebui sa se mai modernizeze in special pt copii
- pe cand o sa aveti televizor si un loc pt joaca la copii ?
- schimbare de saltele

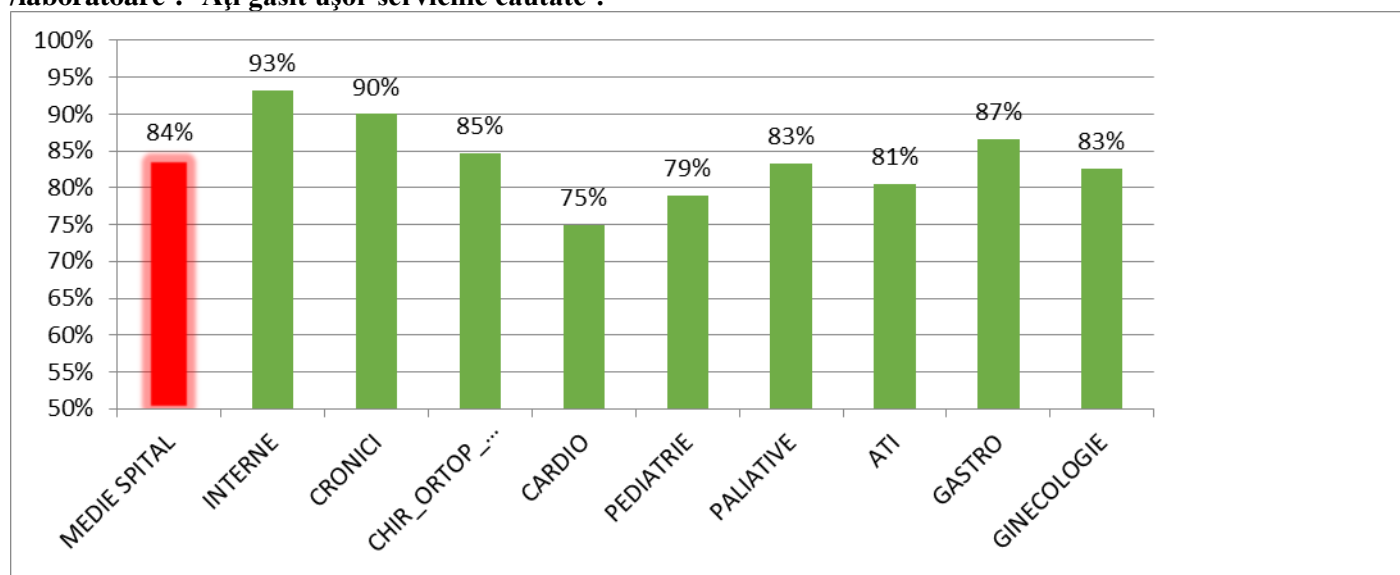
ATI

- imbunatatirea noptierelor, bailor daca se poate o renovare
- instalatii sanitare , aparatura moderna , mobilier, renovari, usi
- doctorii sa fie mai vigilenți si sa fie mai atenti cu pacientii lipsa
- este nevoie de mai multe infirmiere pt ingrijire bolnavilor

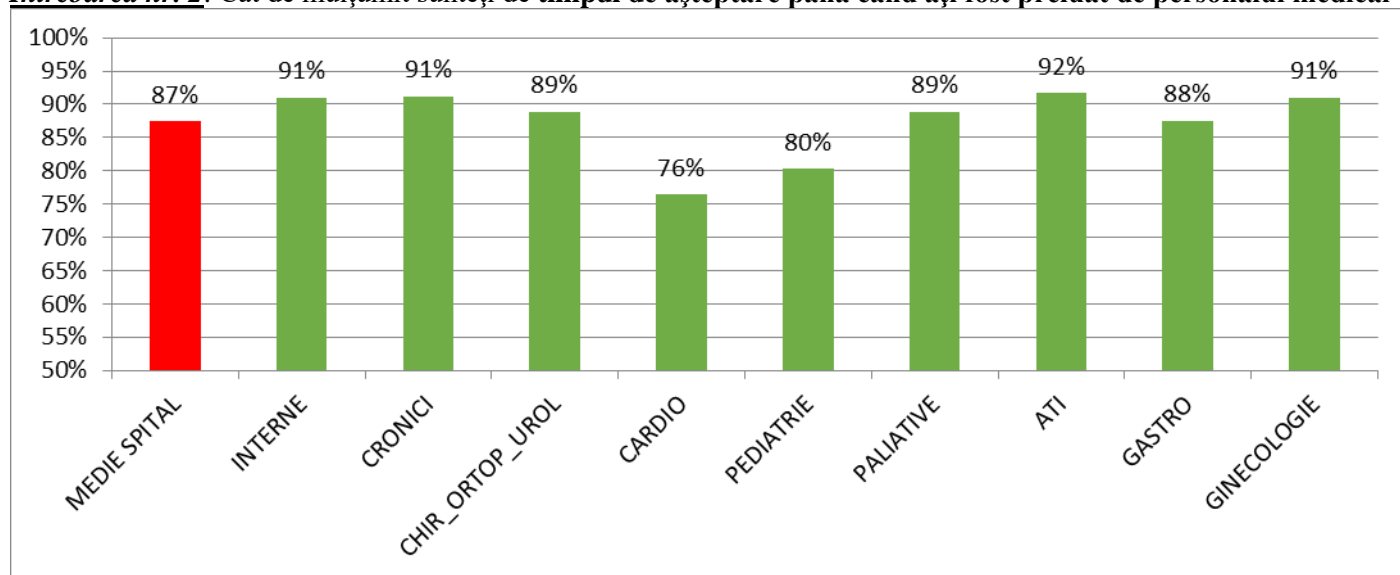
GINECOLOGIE

- sa se zugravesca
- nu este apa calda
- mobilierul este vechi
- este foarte cald

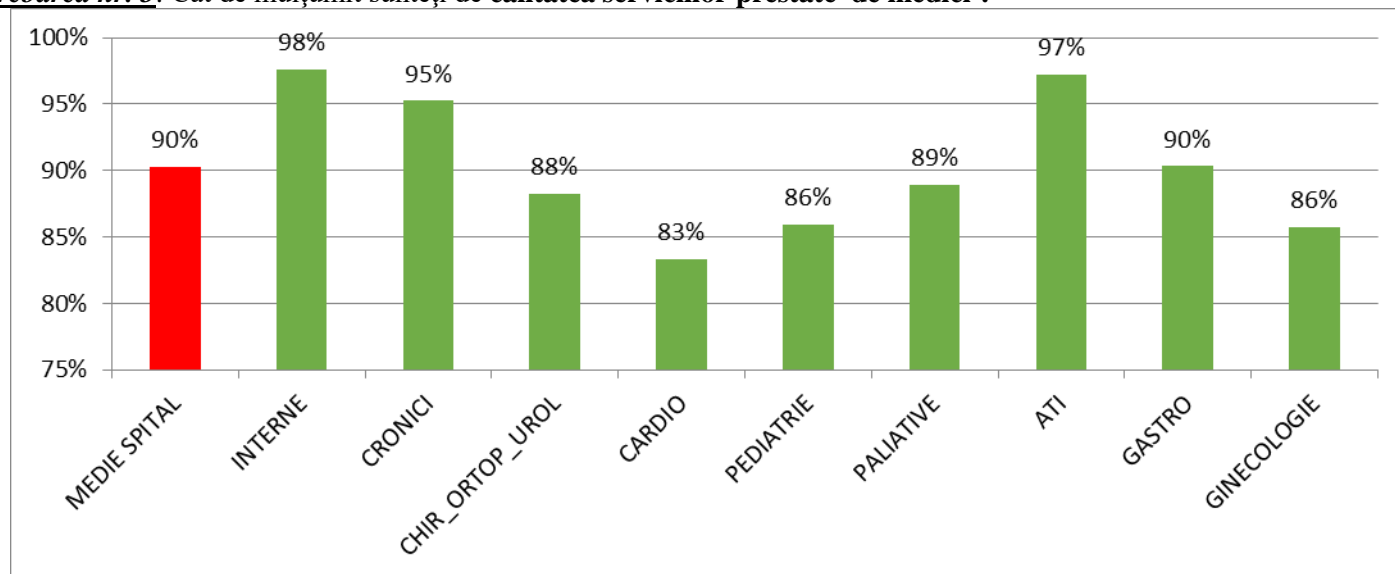
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?**



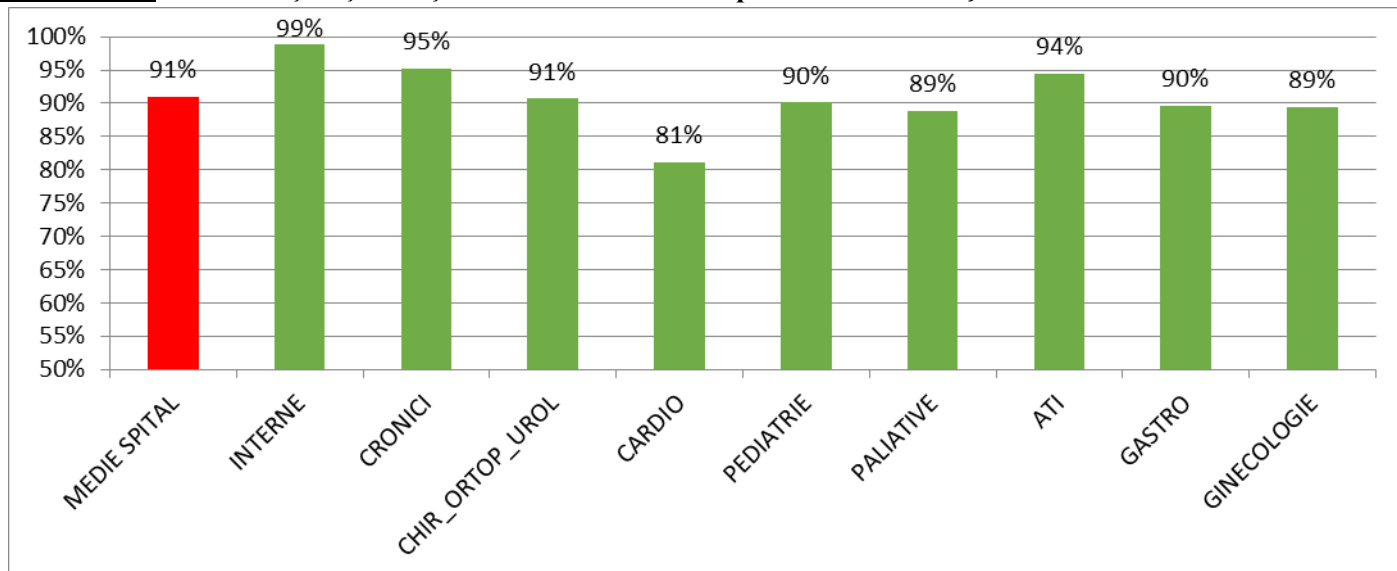
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical**



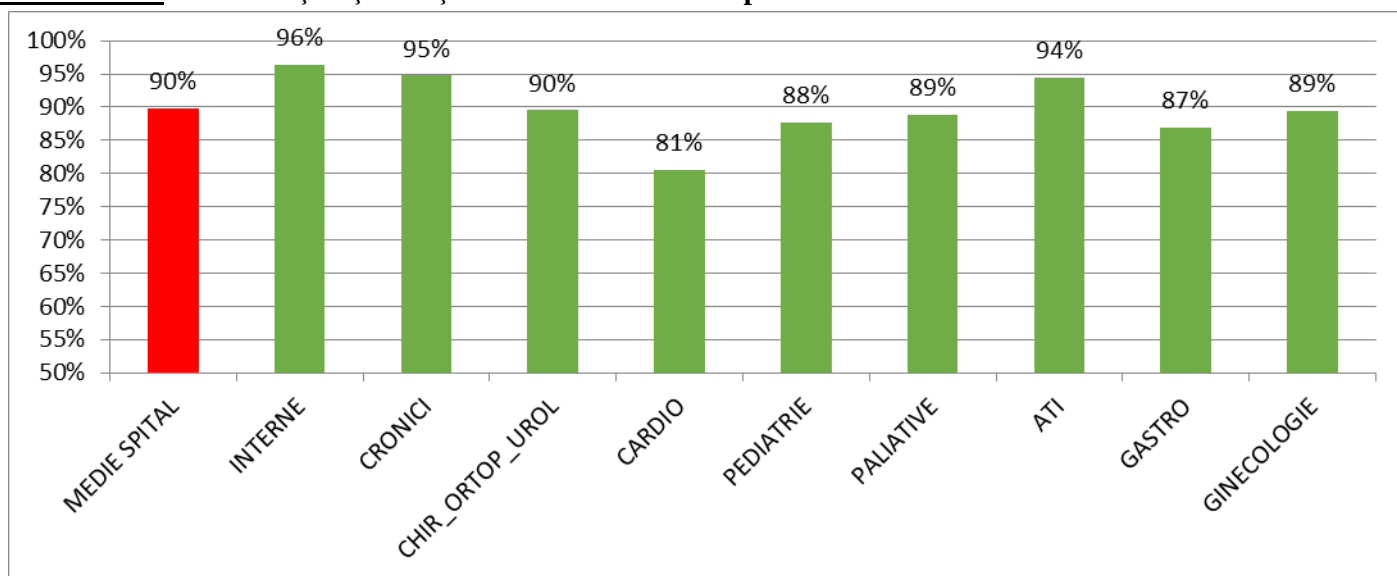
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



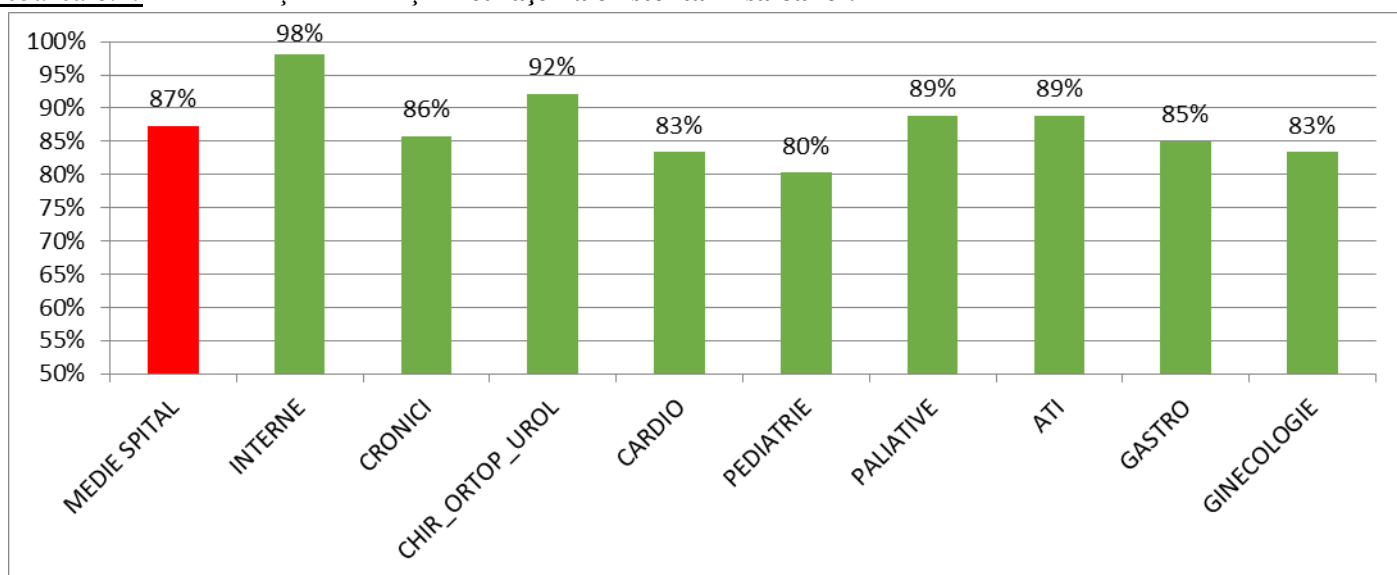
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



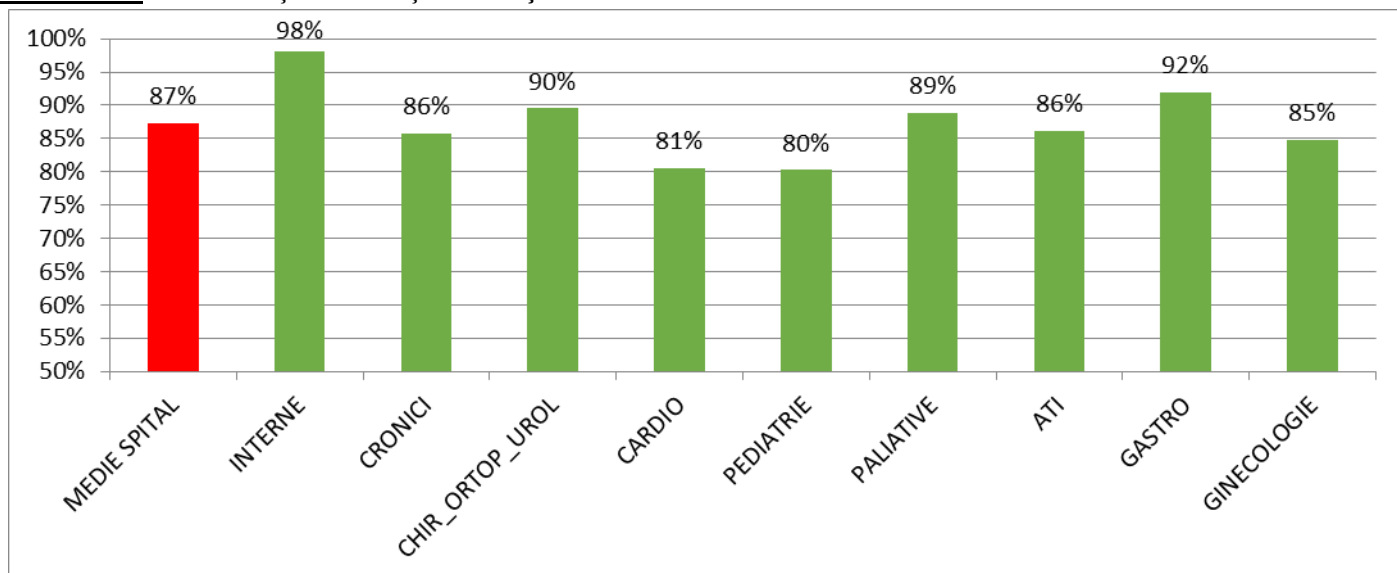
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



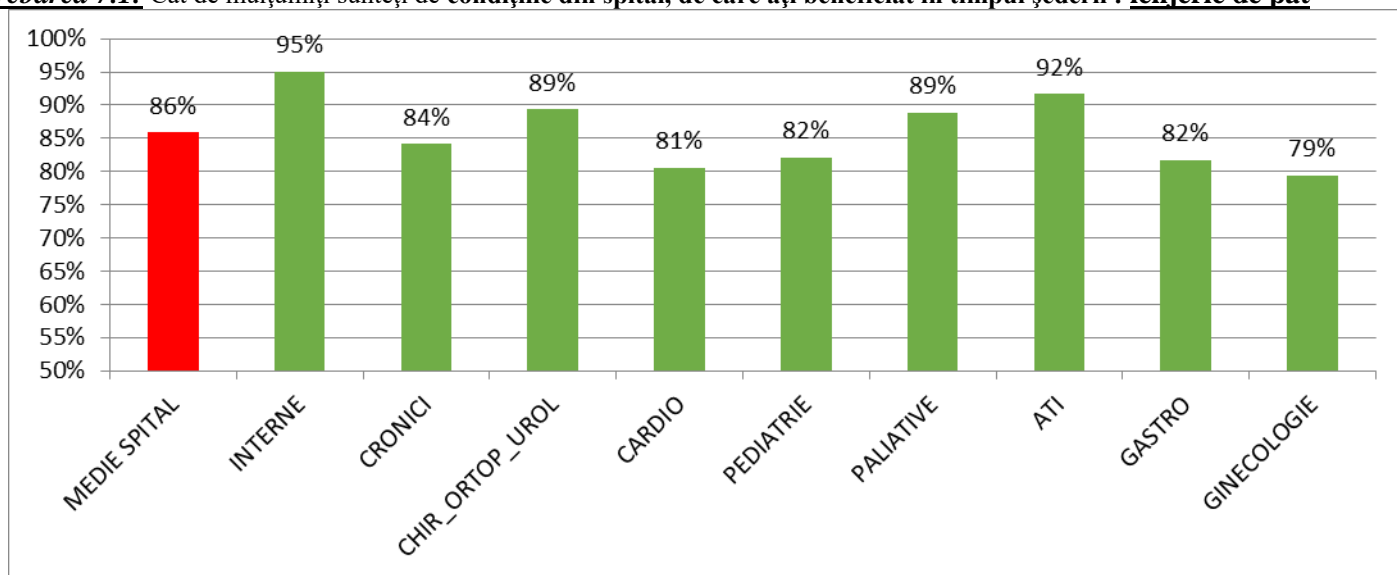
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



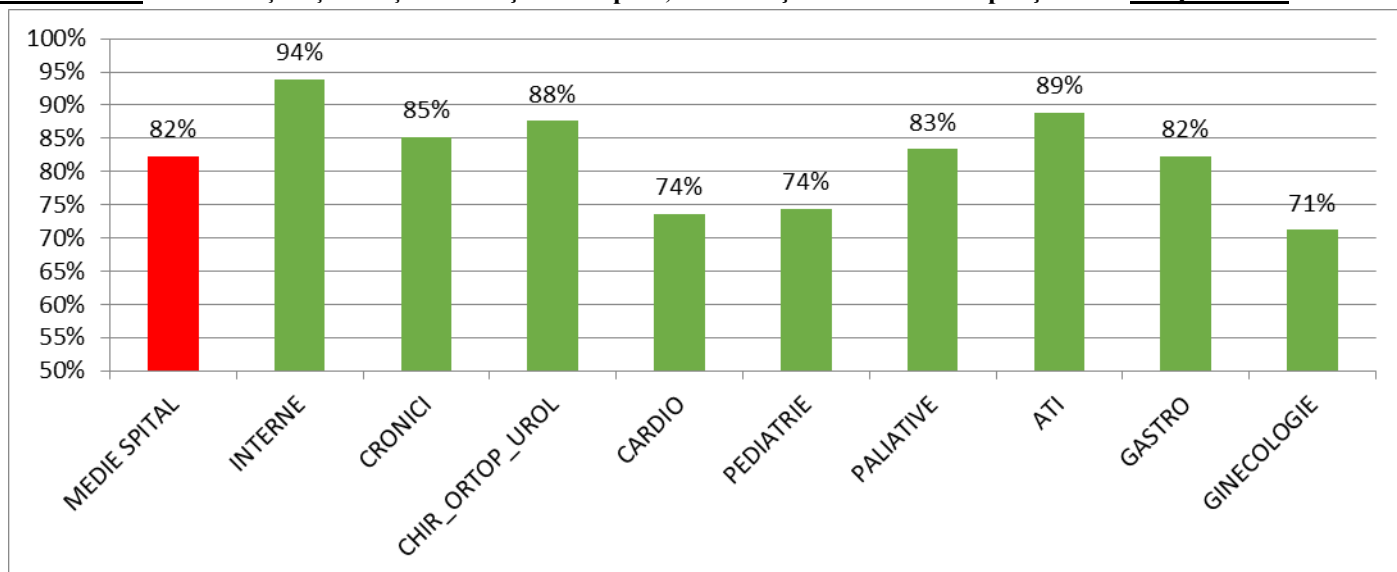
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



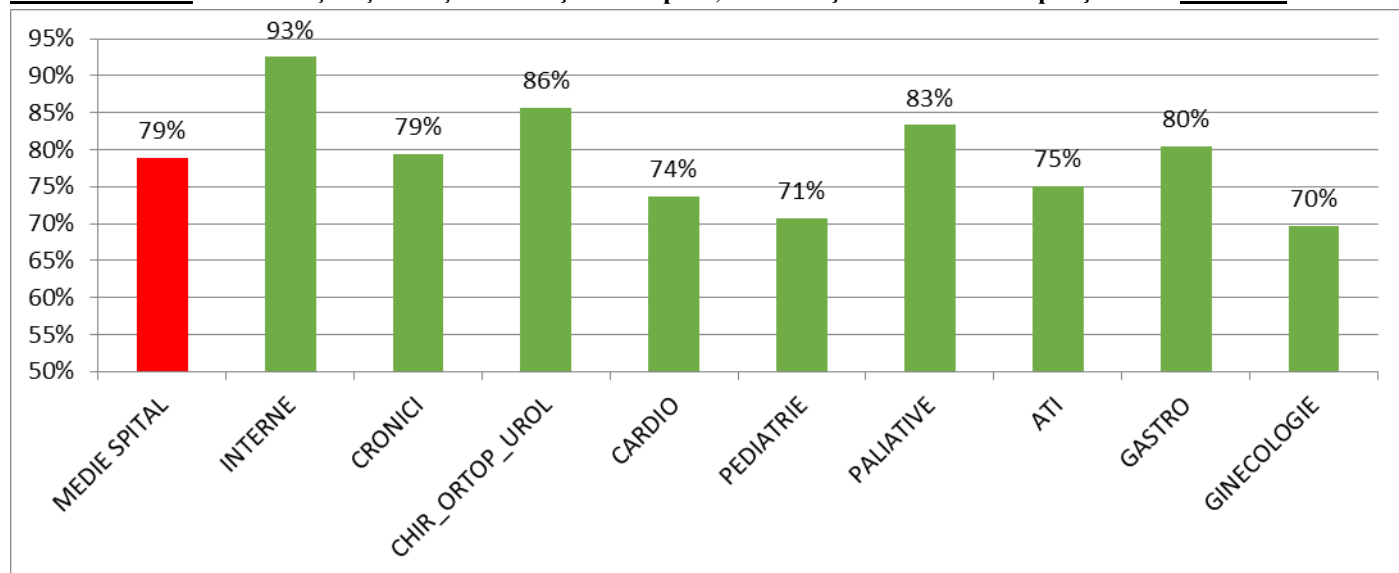
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



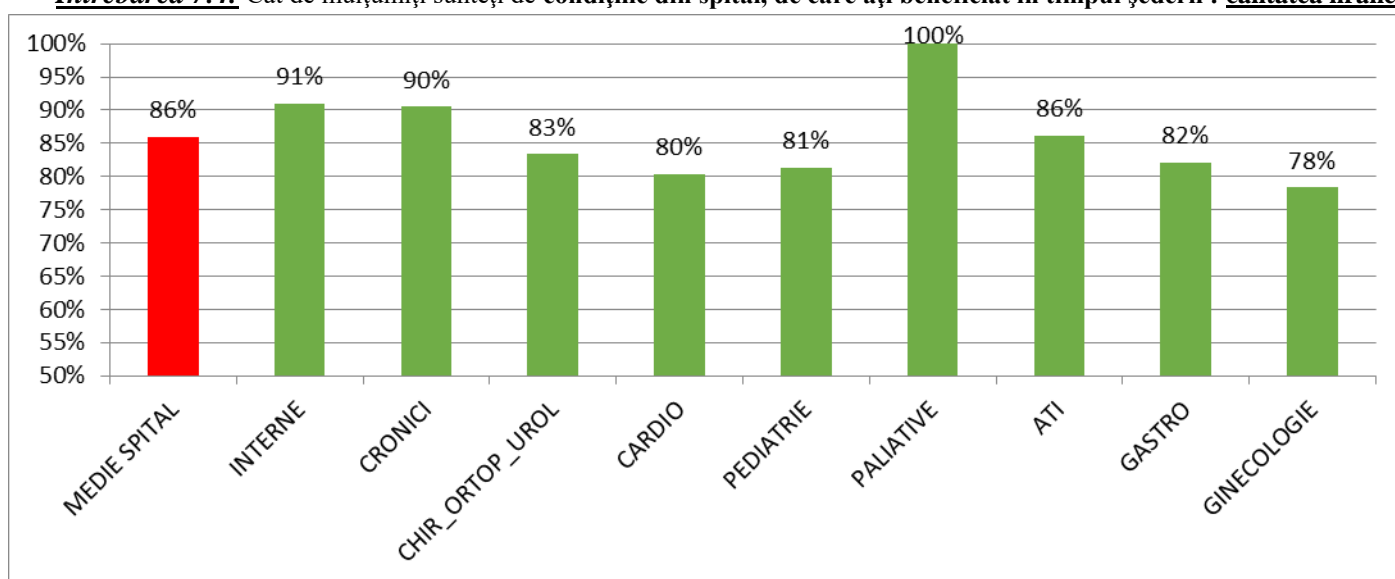
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



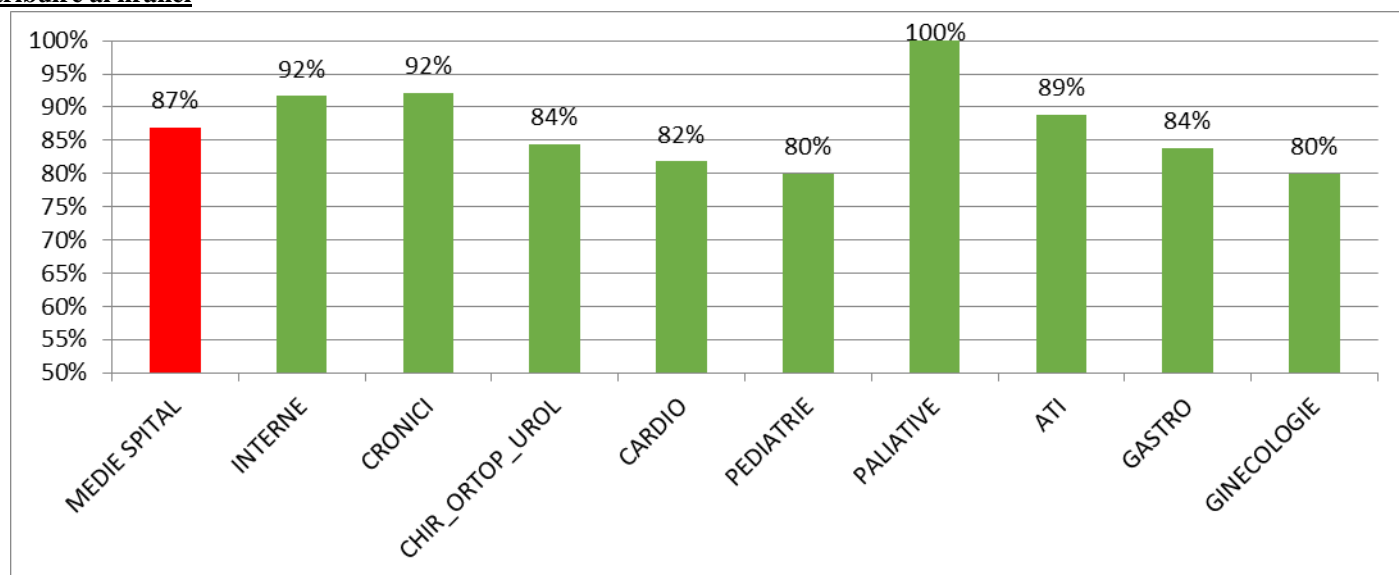
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



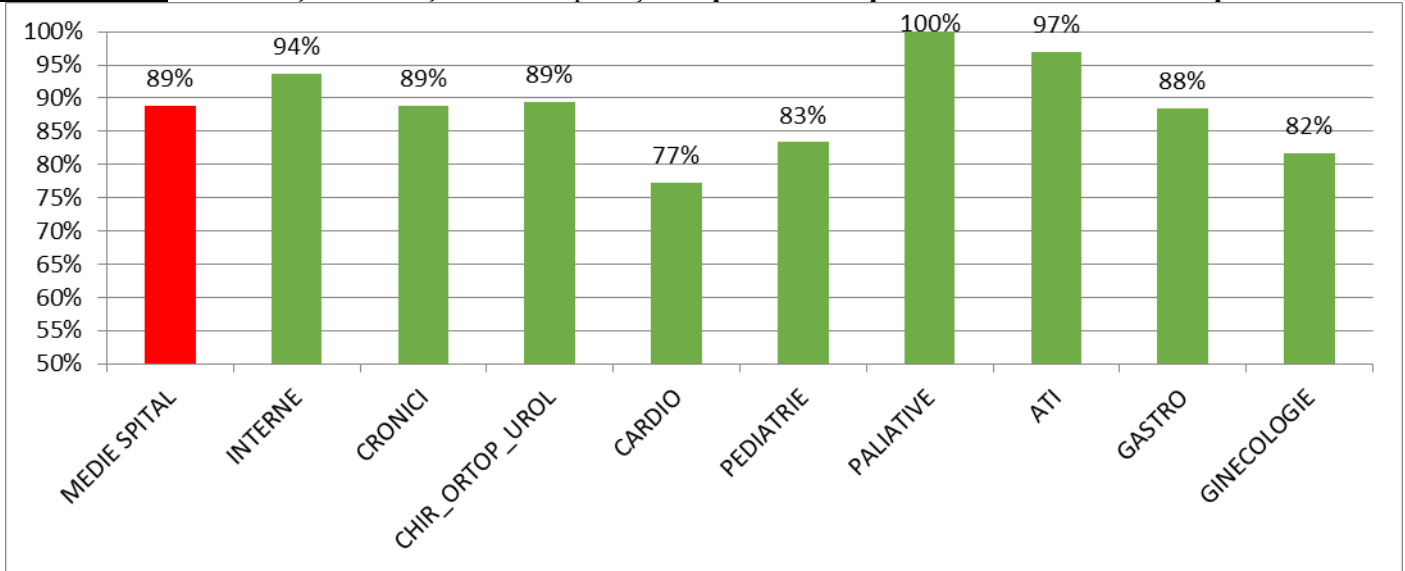
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



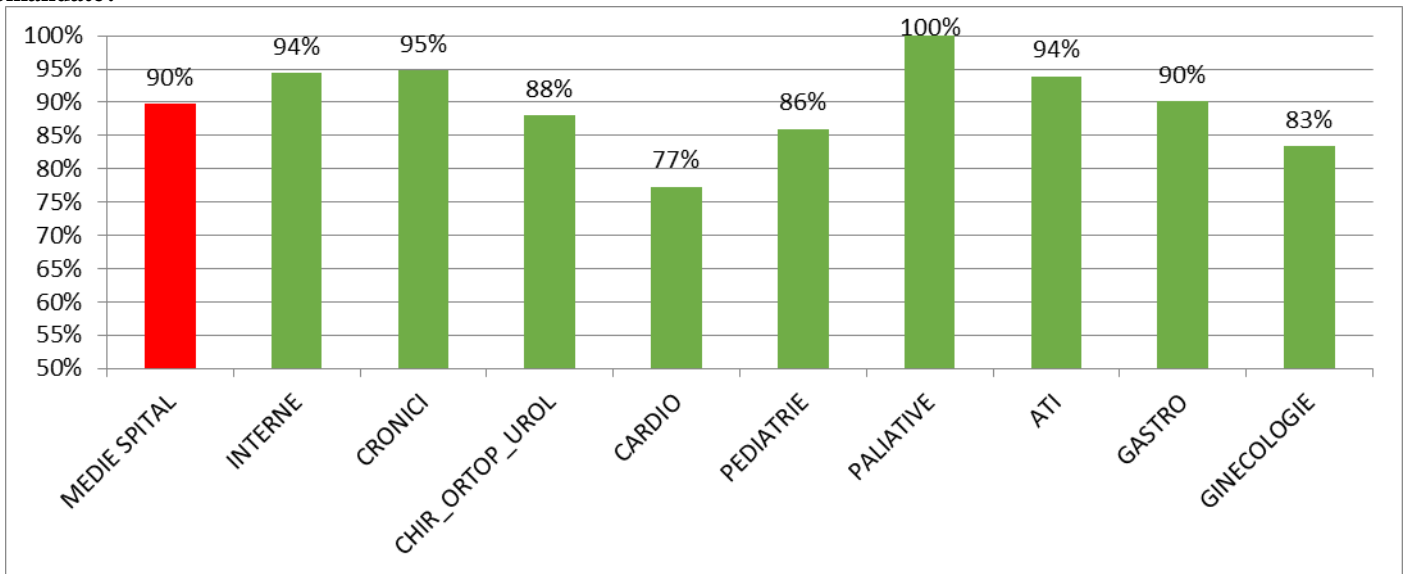
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



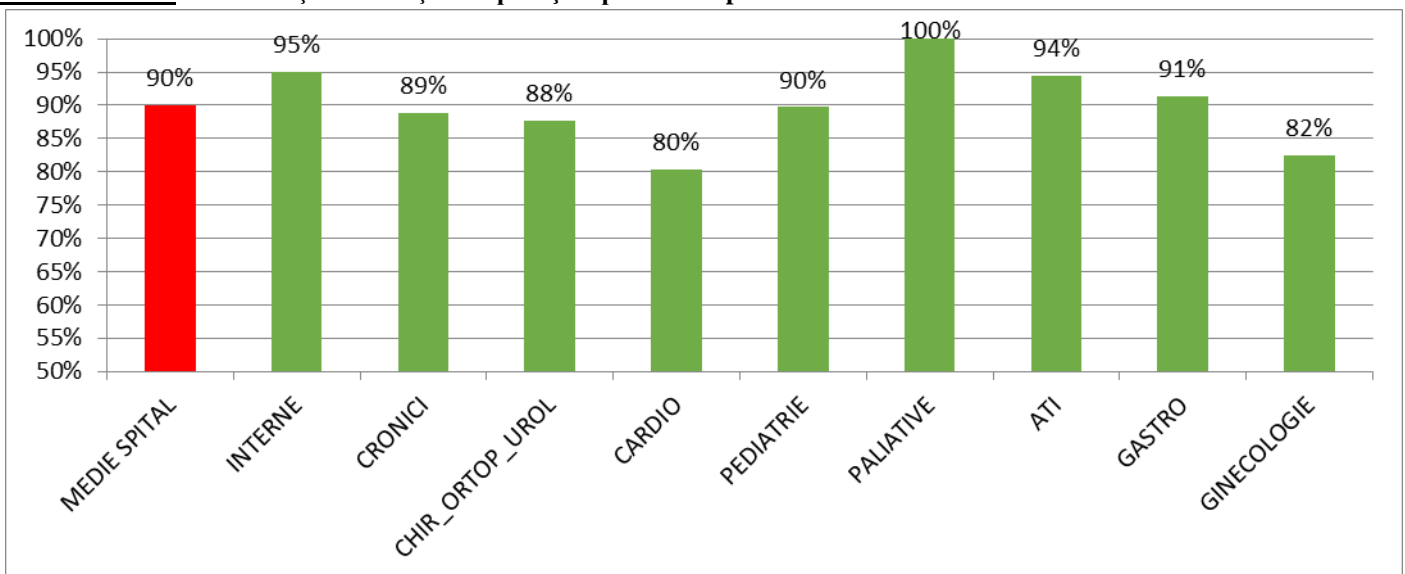
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



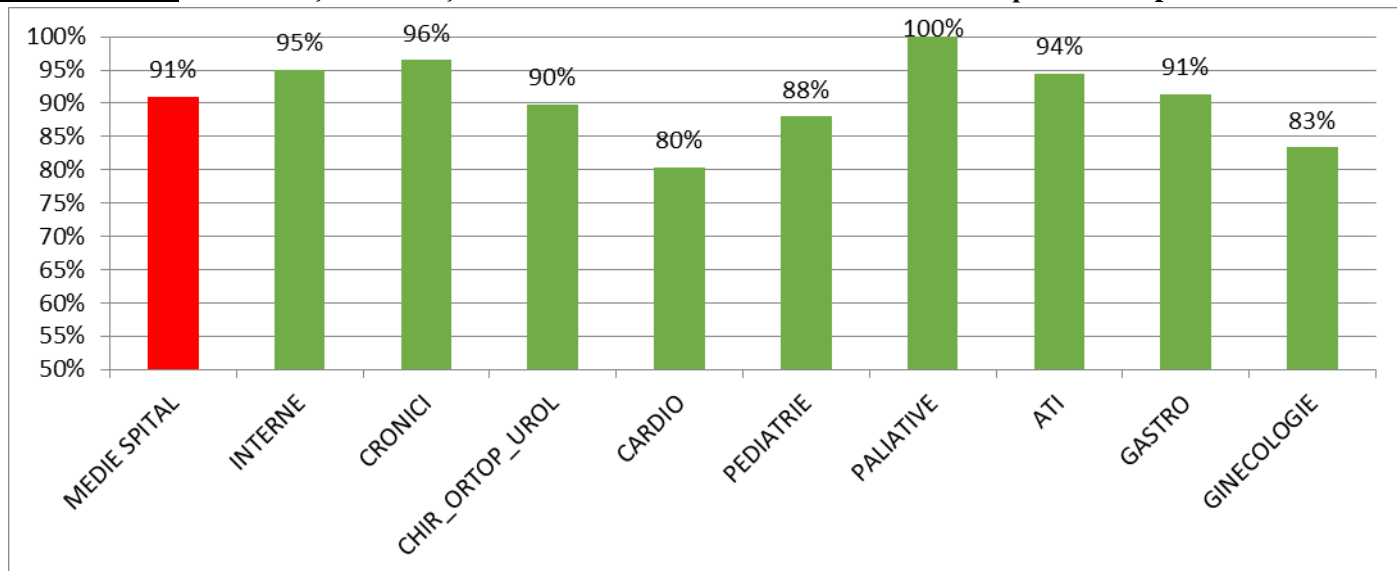
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



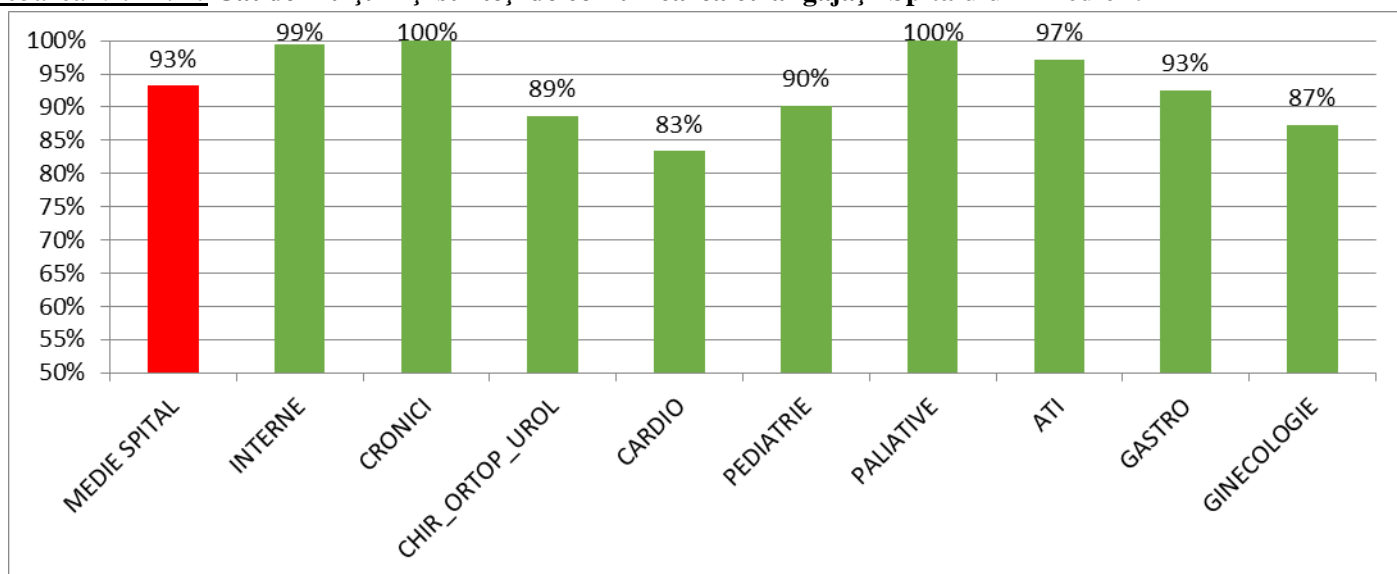
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



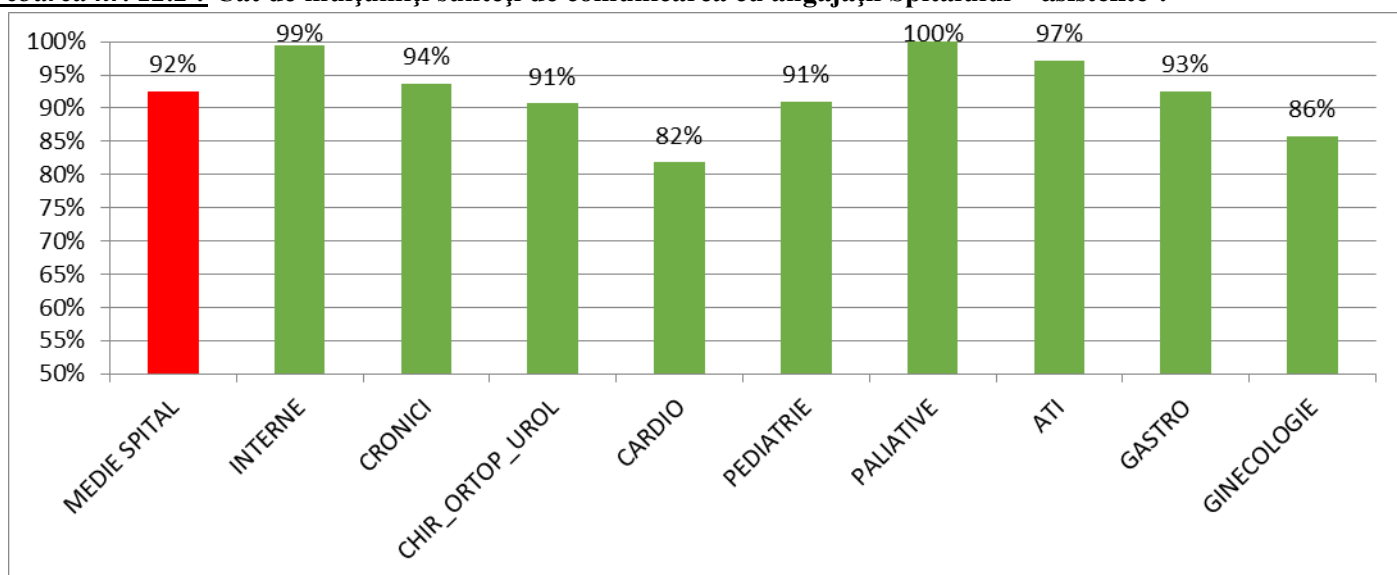
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



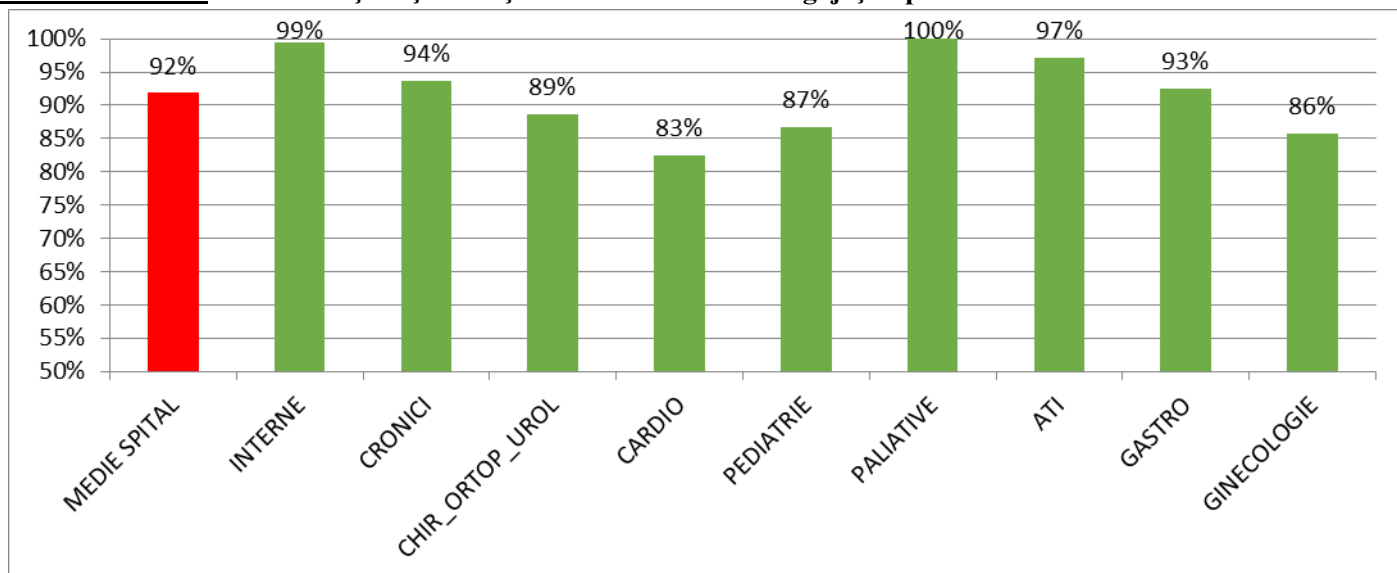
Intrebarea nr. 12.1: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



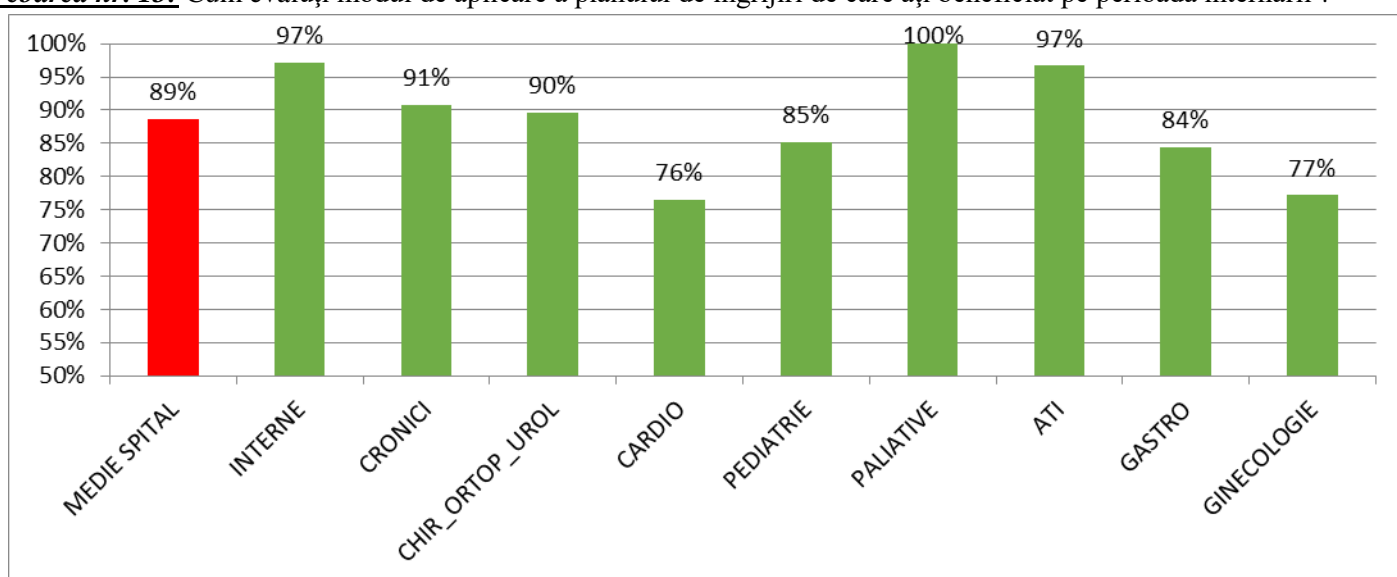
Intrebarea nr. 12.2: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



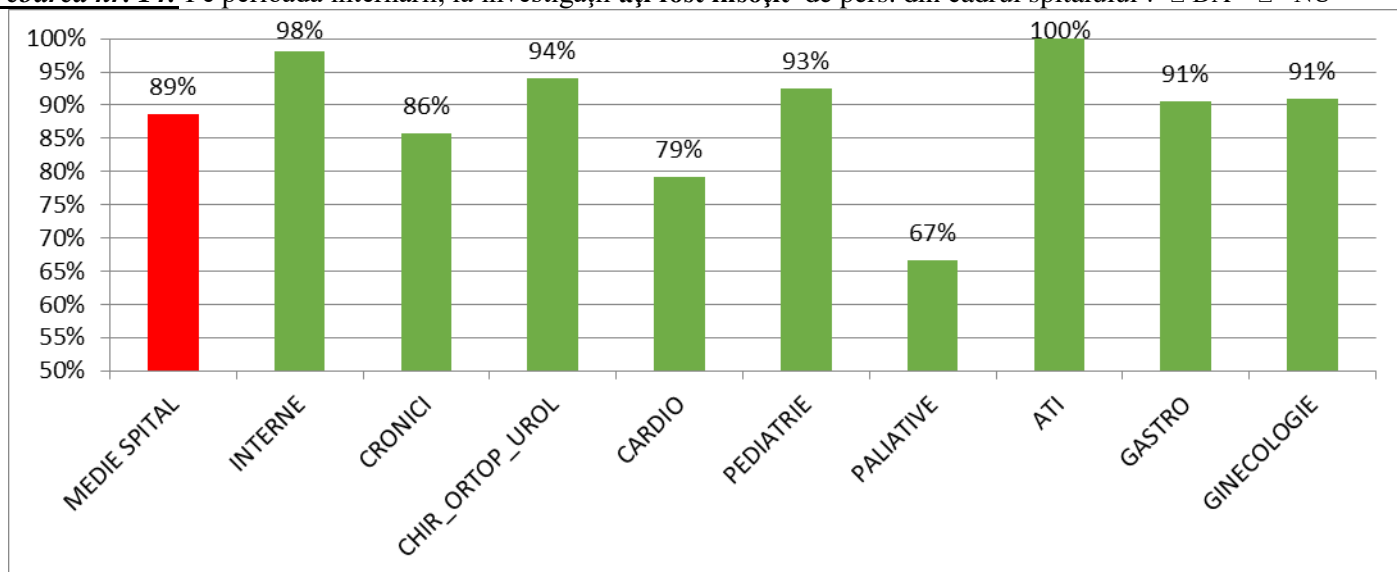
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



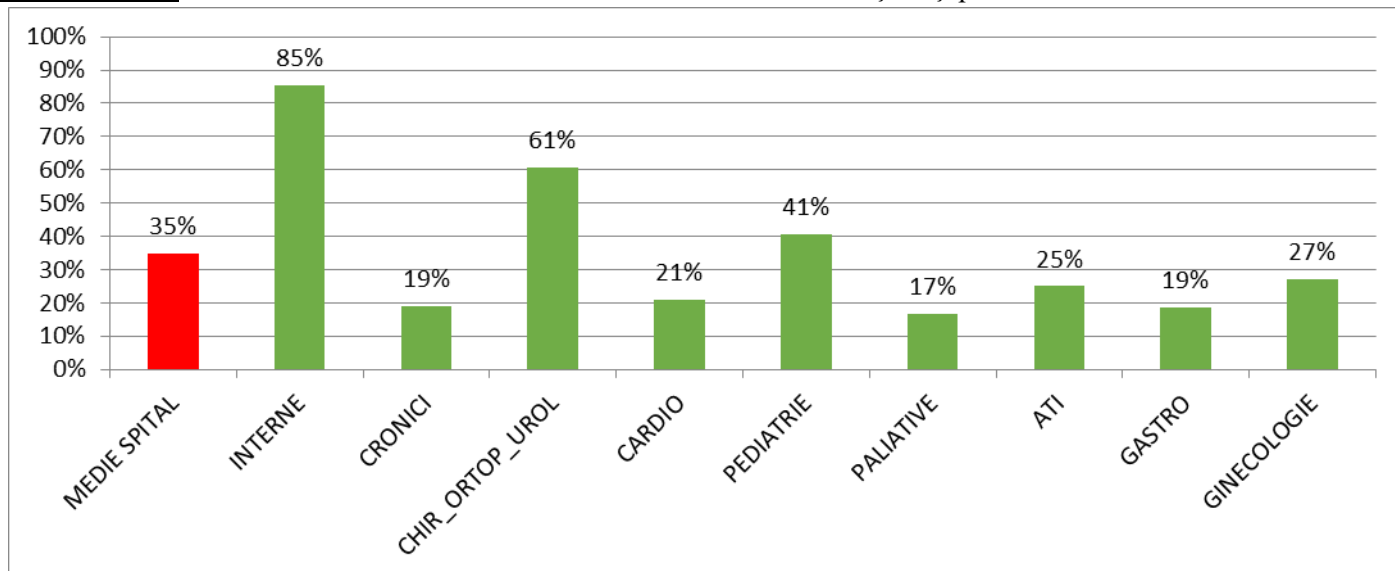
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



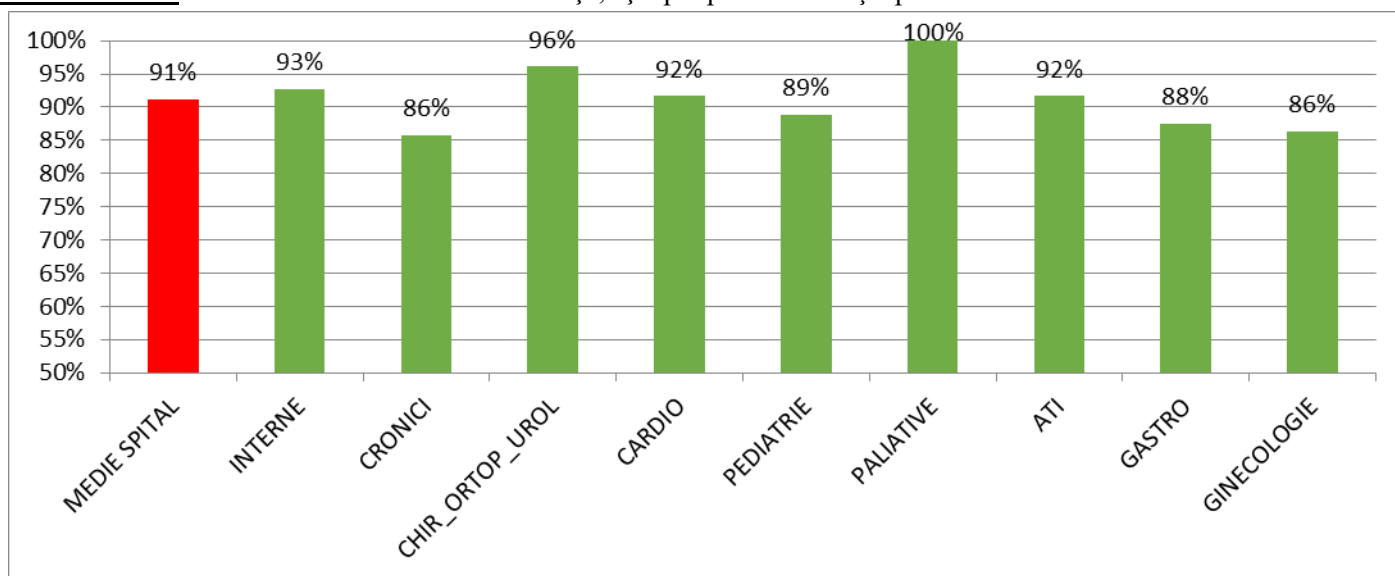
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



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

