

Catre,

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

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

**GRAD DE SATISFACTIE MEDIU PE SPITAL = 88 %**

De la implementarea procedurii:

1. dinamica gradului de satisfacție a pacienților pe spital este următoarea:

- Iunie 2018 – 87 %
- Iulie 2018 – 87 %
- August 2018 – 86 %
- Septembrie 2018 – 86 %
- Octombrie 2018 – 86 %
- Noiembrie 2018 – 88 %
- Decembrie 2018 – 88 %

2. Dinamica colectării chestionarelor de satisfacție pe secții corelate cu numărul de externări lunare este următoarea:

Sectia/compartiment	IUNIE	IULIE	AUGUST	SEPTEMBRIE	OCTOMBRIE	NOIEMBRIE	DECEMBRIE	MEDIE LUNARA
INTERNE	43%	44%	35%	58%	63%	49%	50%	<b>49%</b>
CRONICI	70%	21%	54%	0%	89%	71%	36%	<b>57%</b>
CHIR_ORTOP_UROL	8%	37%	31%	35%	39%	12%	47%	<b>30%</b>
CARDIO	26%	100%	43%	42%	40%	61%	41%	<b>50%</b>
PEDIATRIE	30%	33%	44%	15%	53%	41%	29%	<b>35%</b>
PALIATIVE	100%	20%	55%	0%	31%	22%	46%	<b>46%</b>
ATI	35%	30%	32%	52%	0%	0%	0%	<b>37%</b>
GASTRO	51%	80%	49%	35%	49%	66%	13%	<b>49%</b>
GINECOLOGIE	10%	9%	61%	33%	12%	60%	64%	<b>36%</b>
<b>MEDIA PE SPITAL</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>45%</b>	<b>34%</b>	<b>47%</b>	<b>48%</b>	<b>41%</b>	<b>43%</b>

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

## SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

### INTERNE:

- 9 aprecieri pozitive (ex. Nota 10, foarte bine)

### CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- ar trebui mai multa seriozitate si atentie din partea personalului care aplica tratamentul si curatenia
- jaluzele in geamuri , baie in salon si tv in salon
- conform normelor E.U.am dori un tv pt a fi informat corespunzator ,un frigider,modificarea saloanelor cu o baie in salon
- am dori un tv,un frigider in salon si o baie care sa nu fie in comun pt toata sectia
- pt soarele ce bate in geamuri ar trebui niste jaluzele,tv si baie in salon
- va rog frumos sa revopsiti poarta principala a spitalului
- fatada spitalului din exterior
- sa fie mai multa liniste in spital si asistentele calme cu pacientii si mai mult timp langa bolnavi fara nervi si grabite
- eu as dori ca prin casa de asig sa putem primi proteza de genunchi ,jaluzele in geamuri,frigider in fiecare camera ,tv in fiecare camera sa nu ne plictisim sa uitam de durere si batranete

### PEDIATRIE

- parerea mea este ca ar trebui renovata de la a...la z
- ar trebui sa se puna si tv in saloane
- ar trebui zugravit
- renovarea sectiei,schimbarea mobilierului,camera de joaca pt copii, tv in saloane si internet

### PALIATIVE

- recomand schimbarea noptierelor
- personal exceptional! Felicitari pt rabdare
- recomand zugravit si schimbarea usilor
- este f bine organizat si un colectiv foarte amabil cu pacientii
- recomanda schimbarea noptierelor si a usilor

## ATI

- hrana este insuficienta in mare parte si nu este distribuita la ore fixe
- in primul rand renovarea bailor

## GASTROENTEROLOGIE

- distribuirea hranei la ore fixe prestabilite clar,
- lipsa apei calde in unitate spitaliceasca este inadmisibila,
- temperatura in saloane si pe hol nu este deloc adecvata pt pacienti
- pacientii nu isi pot pastra igiena

## GINECOLOGIE

- renovare, mobilier,zugravit
- este necesar o zugraveala in saloane,usi schimbate,paturile ,noptierele,chiuvete,iluminatul,caloriferele
- apa calda ,mobilier partial,modernizare
- puteti face renovari pt plomberie ca nu este apa calda.puteti face renovari pt mobilier
- conditiile pe acsasta sectie sunt sub orice critica ,zugravit nu,mobilier primitiv,temperatura lasa de dorit pt ca te internzi cu un dg si iesi cu mai multe
- apa calda zero. Ma intreb ce conditii avem in acest secol si in aceasta sectie. Va rog sa luati masurile necesare in vedera solutionarii problemelor sus mentionate.
- Apa calda lipsa
- va rog sa luati masuri in vederea conditiilor: zugravit ,mobilier,paturi,temperatura este in orice critica,apa calda deloc.ne internam pt o boala si iesim cu mai multe boli datorita conditiilor proast.in ceea ce priveste curatenia este exemplara fetele isi fac datoria.Va rog sa luati masuri in vederea rezolvarii acestor probleme sus mentionate.

Urmare difuzarii acestui raport si catre sefii 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 cresterii satisfactiei pacientilor.

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

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

Cu stima,

**Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,**

ch. Berinde Rita

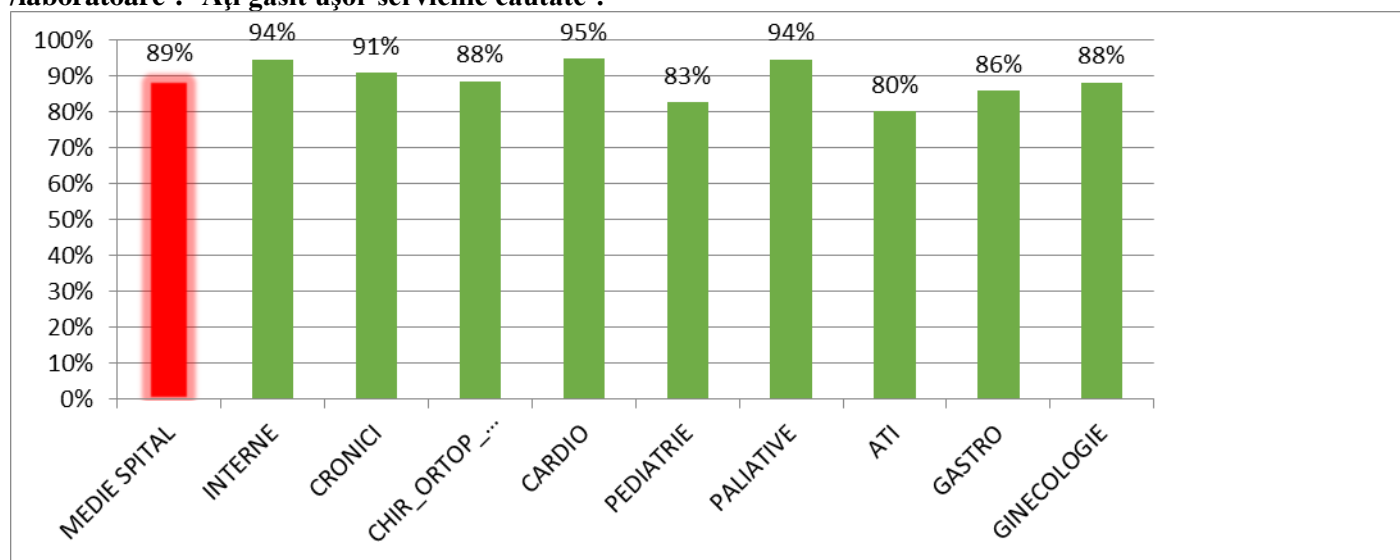
**INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT**

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna decembrie 2018	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna decembrie 2018 / Nr. externari pe sectie pe luna decembrie 2018		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna decembrie 2018 / Numar de chestionare completate pe sectie		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	50%	66	133	9	66	14%
CRONICI	36%	18	50	2	18	11%
CHIR_ORTOP_UROL	47%	53	112	19	53	36%
CARDIO	41%	13	32	0	13	0%
PEDIATRIE	29%	21	72	5	21	24%
PALIATIVE	46%	6	13	6	6	100%
ATI		10	0	4	10	40%
GASTRO	13%	7	56	1	7	14%
GINECOLOGIE	64%	14	22	10	14	71%
<b>Media pe spital = 41 %</b>		<b>208</b>	<b>490</b>	<b>56</b>	<b>208</b>	<b>34%</b>

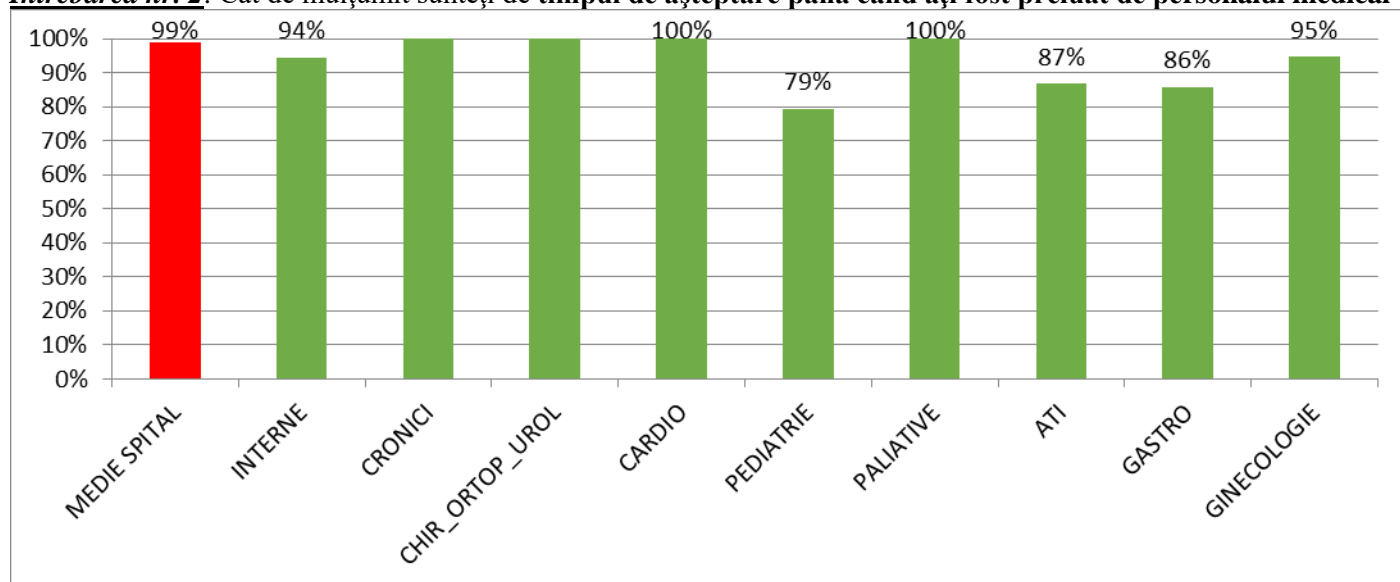
**GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - DECEMBRIE 2018 - MEDIA PE SPITAL = 88 %**

	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>MEDIA SPITAL</b>	89%	99%	94%	94%	94%	92%	89%	93%	84%	87%	85%	87%	90%	90%	90%	92%	93%	93%	91%	88%	95%	33%	91%	83%	
INTERNE	94%	94%	97%	97%	97%	97%	98%	95%	96%	95%	97%	95%	96%	98%	99%	97%	98%	98%	97%	96%	97%	42%	97%	89%	
CRONICI	91%	139%	96%	96%	96%	96%	96%	94%	94%	94%	87%	87%	93%	89%	91%	94%	93%	93%	93%	95%	100%	22%	89%	89%	
CHIR_ORTOP	88%	109%	94%	95%	93%	93%	91%	94%	94%	92%	88%	87%	86%	87%	88%	88%	91%	90%	89%	89%	92%	38%	92%	91%	
CARDIO	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	38%	85%	85%	
PEDIATRIE	83%	79%	86%	89%	83%	75%	78%	84%	79%	75%	75%	81%	87%	84%	85%	86%	86%	86%	84%	82%	81%	29%	90%	62%	
PALIATIVE	94%	100%	100%	94%	100%	100%	94%	100%	67%	89%	100%	94%	100%	94%	94%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	17%	100%	83%	
ATI	80%	87%	93%	97%	93%	93%	80%	96%	90%	93%	83%	83%	87%	90%	87%	90%	90%	90%	90%	90%	73%	100%	0%	90%	80%
GASTRO	86%	86%	81%	78%	81%	76%	76%	86%	67%	89%	62%	67%	71%	76%	76%	76%	81%	81%	71%	72%	100%	86%	86%	86%	
GINECOLOGIE	88%	95%	100%	100%	100%	93%	88%	90%	69%	62%	81%	87%	95%	95%	93%	95%	95%	98%	98%	88%	100%	21%	93%	86%	

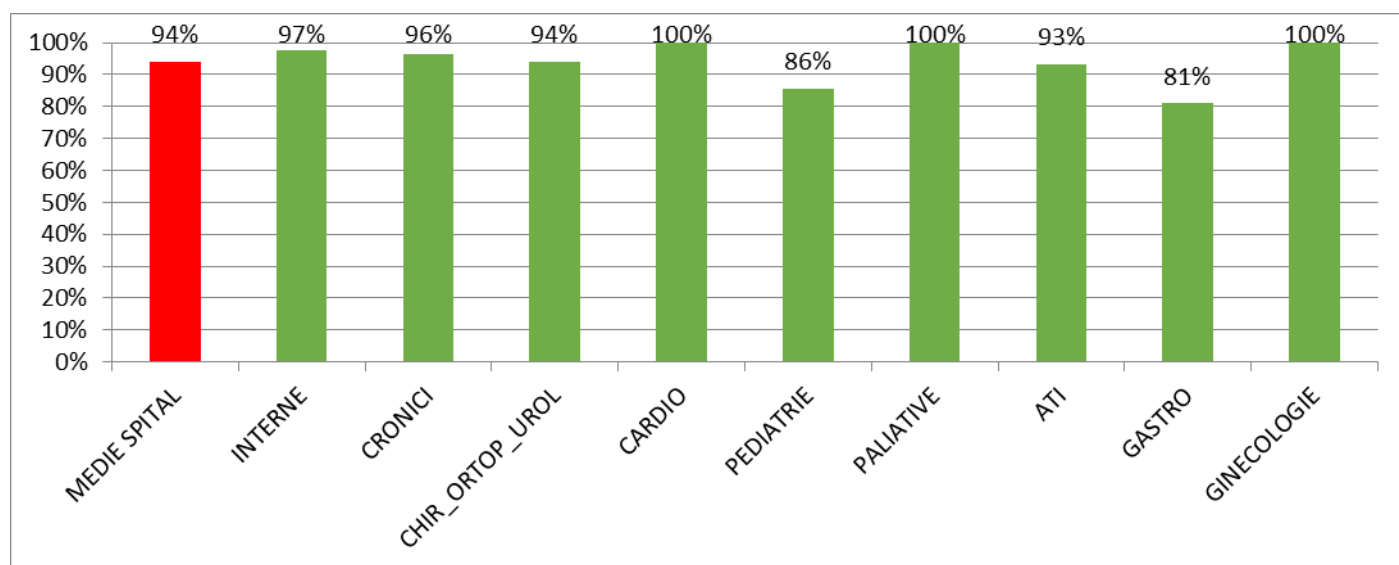
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



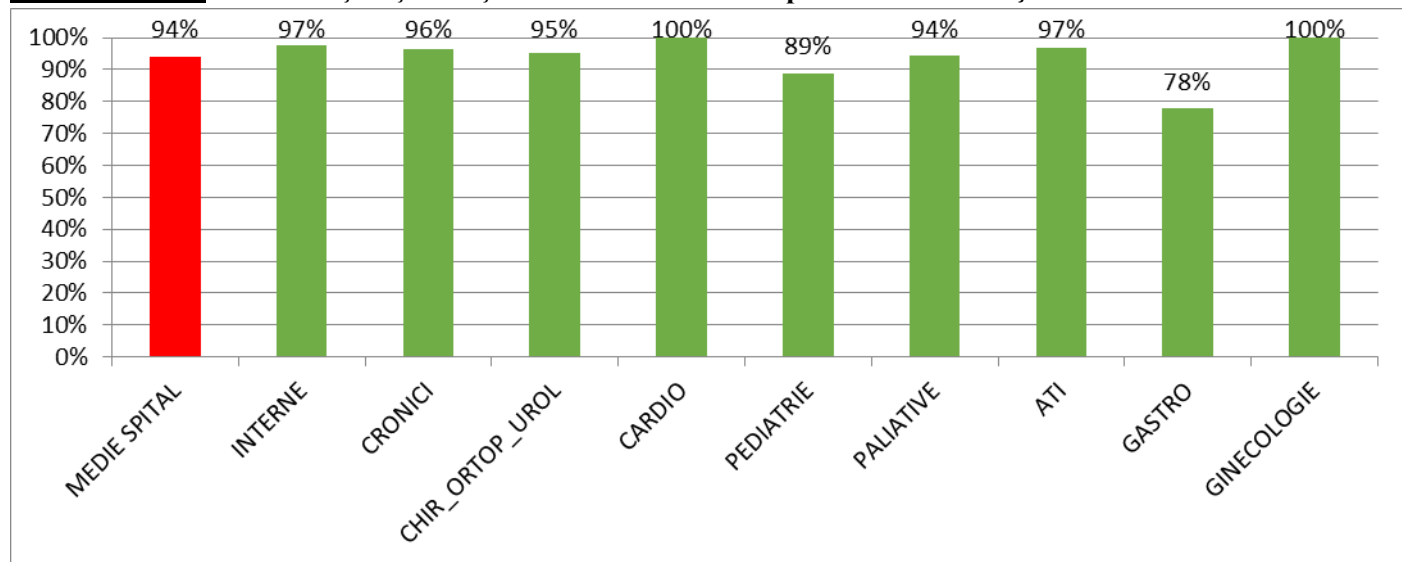
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



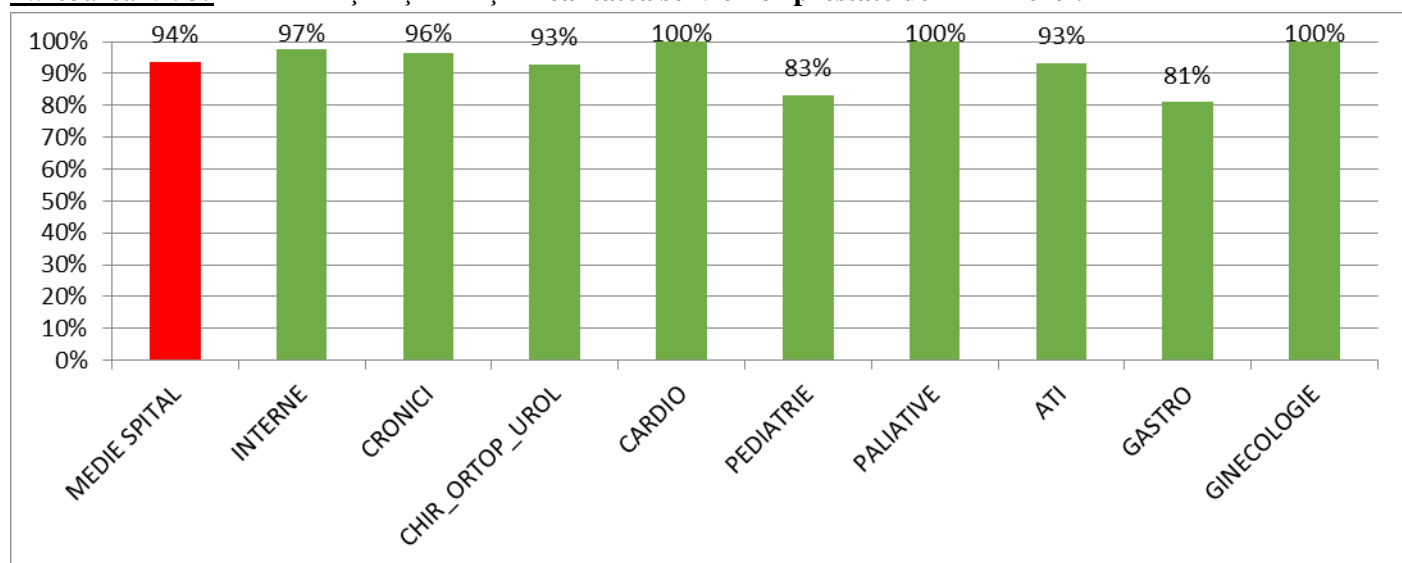
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



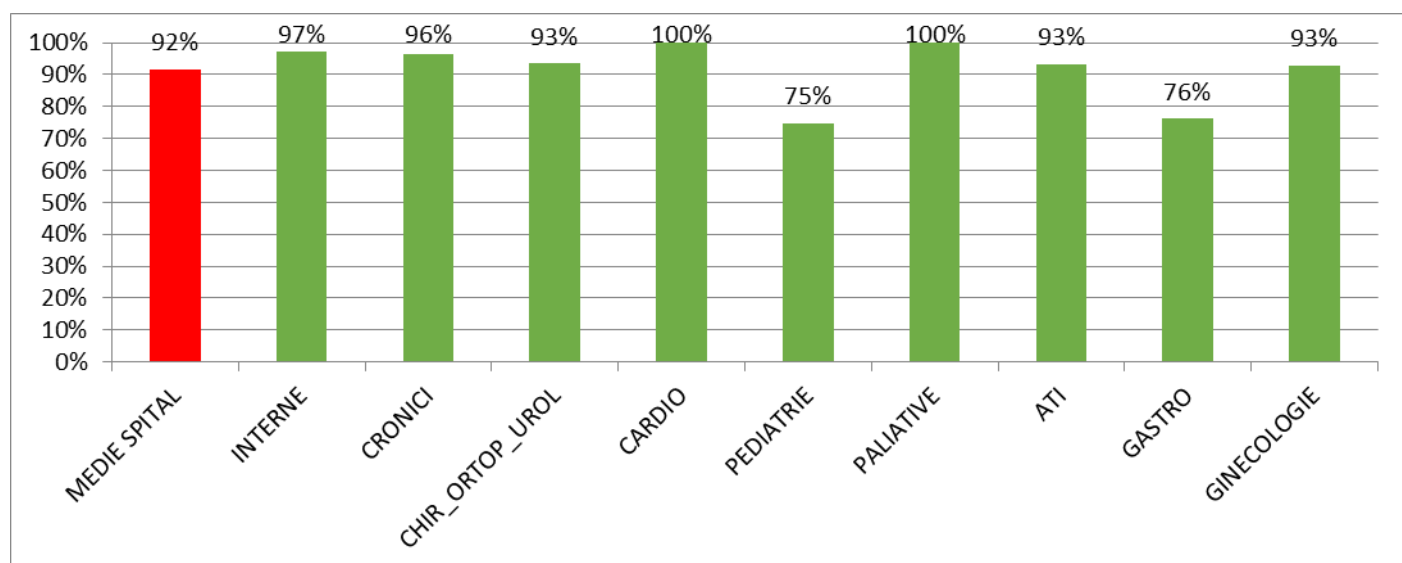
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



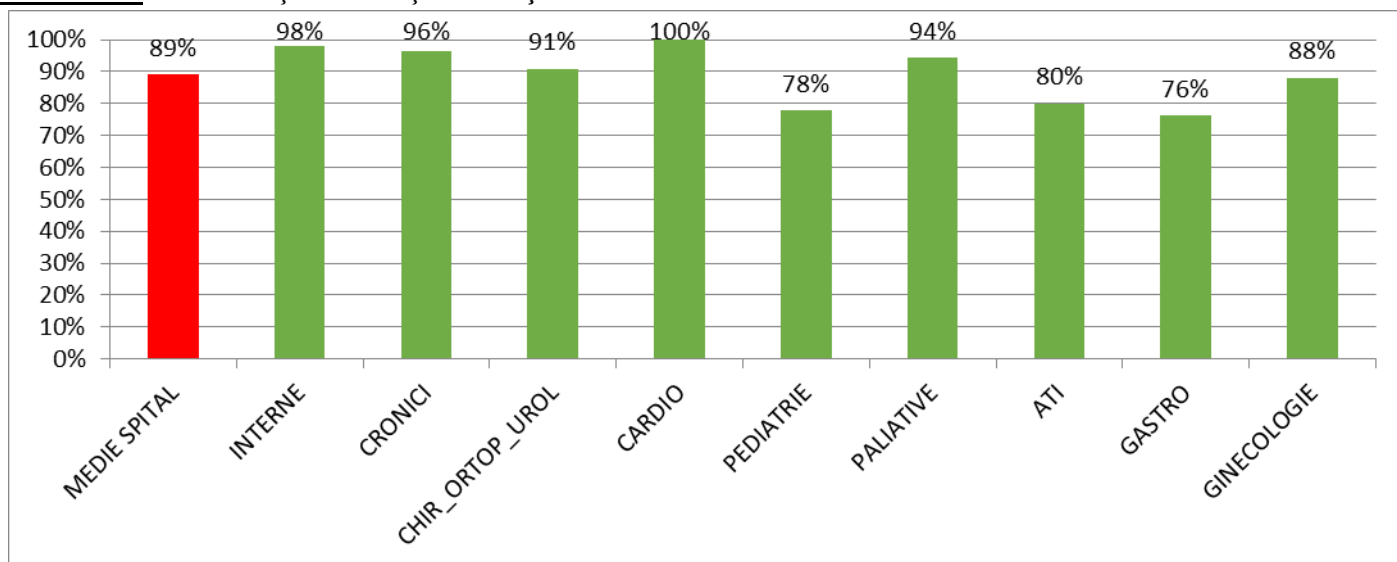
**Intrebarea nr. 5:** Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



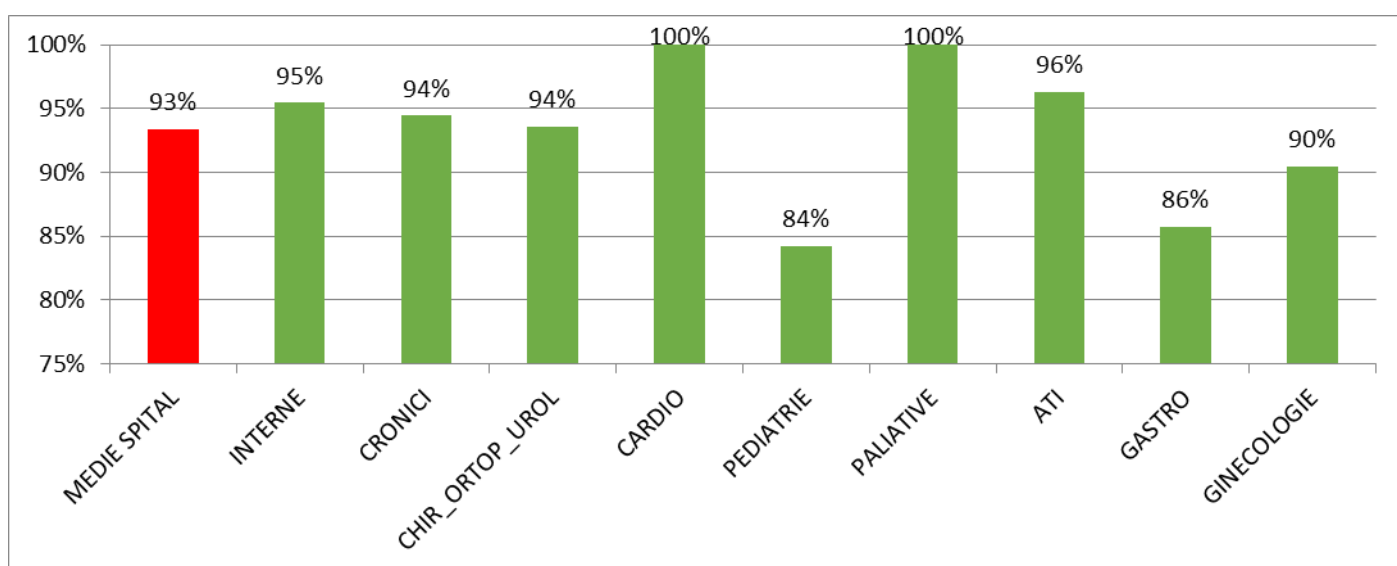
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



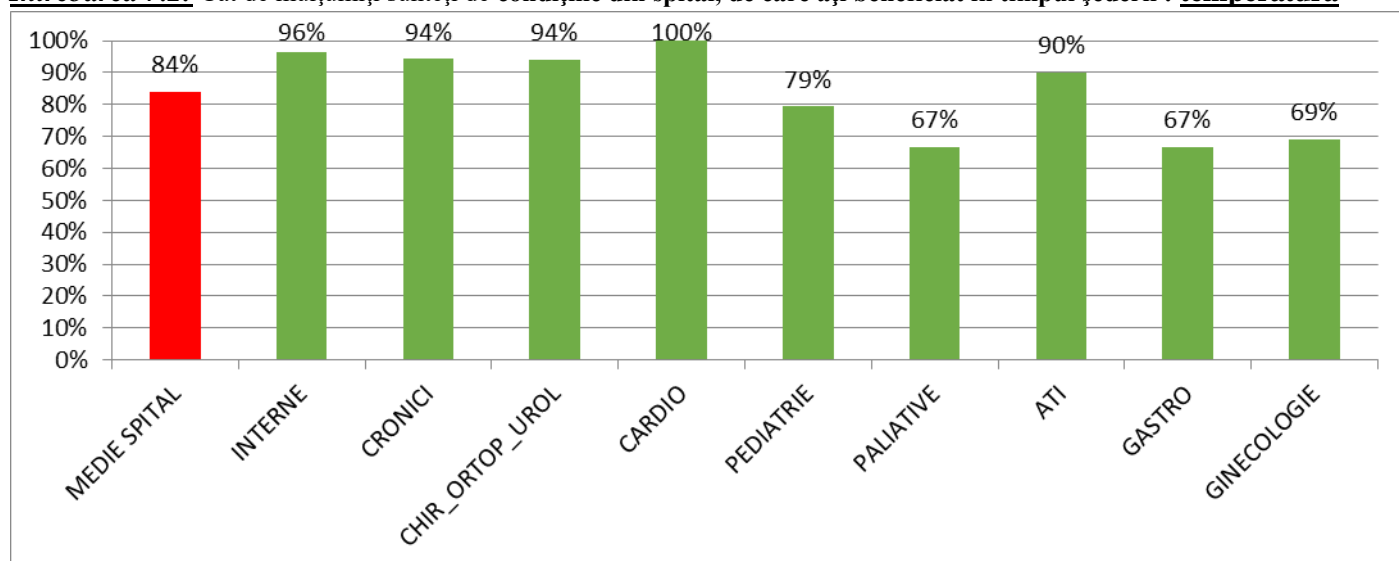
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



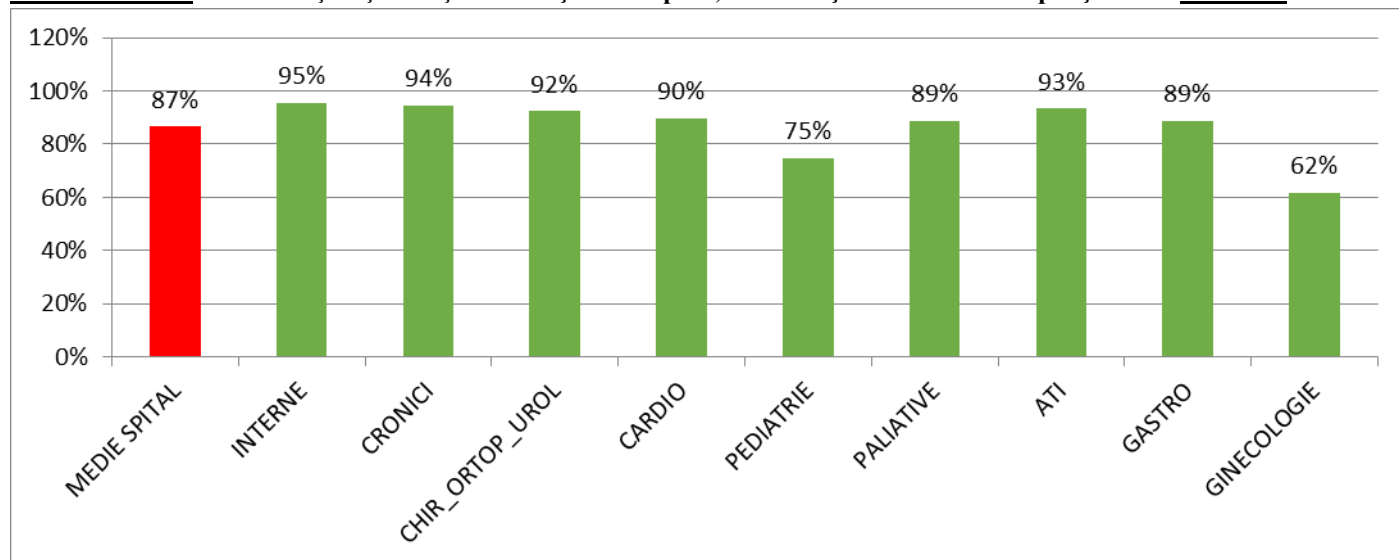
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



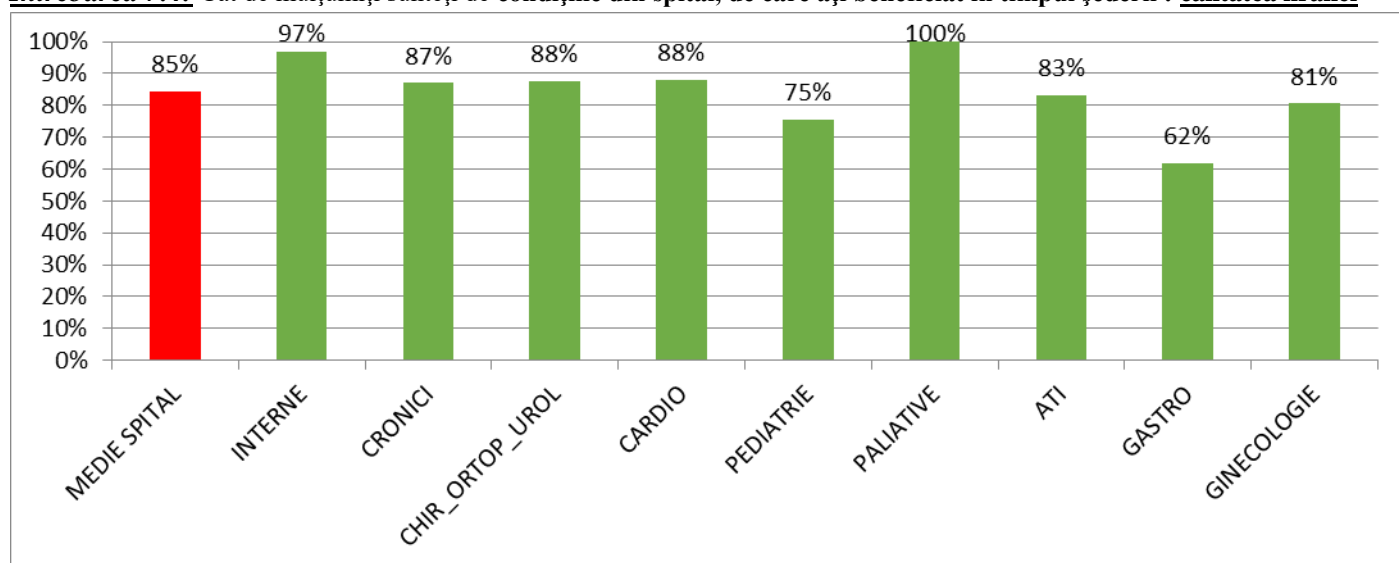
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



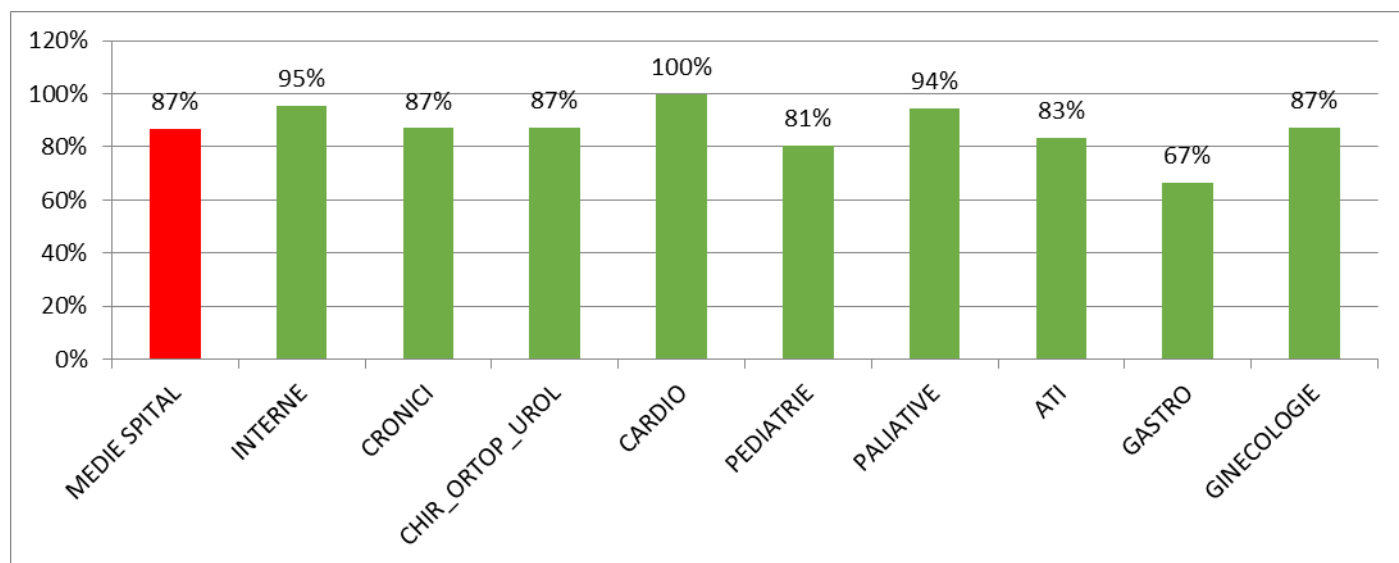
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



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

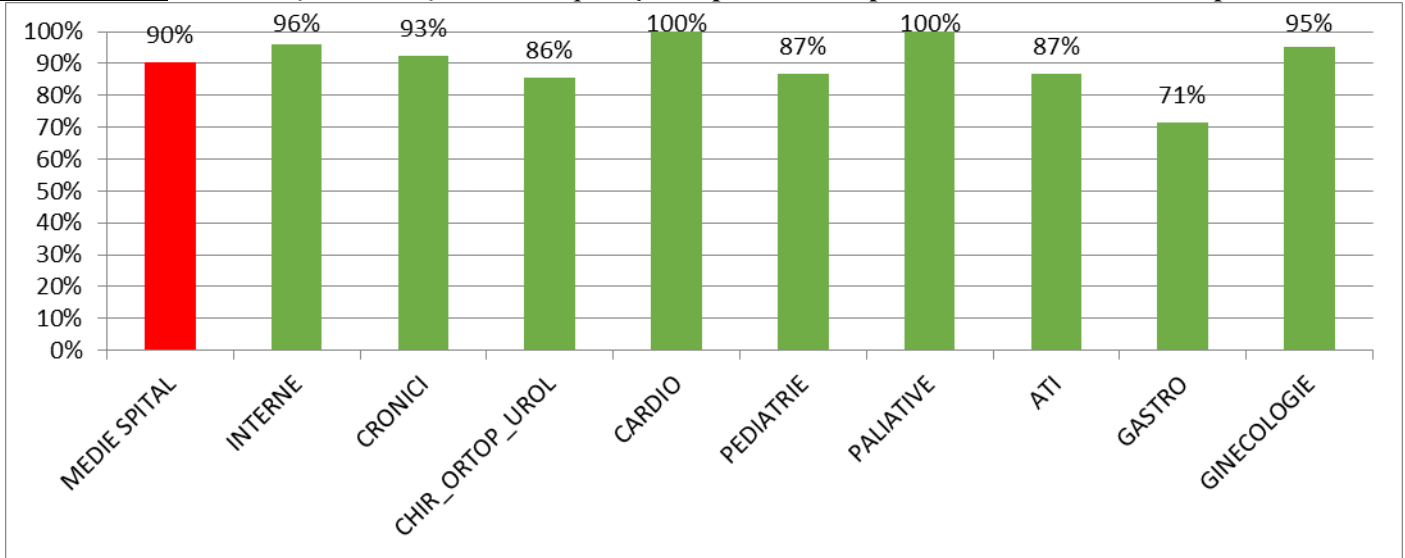


**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei

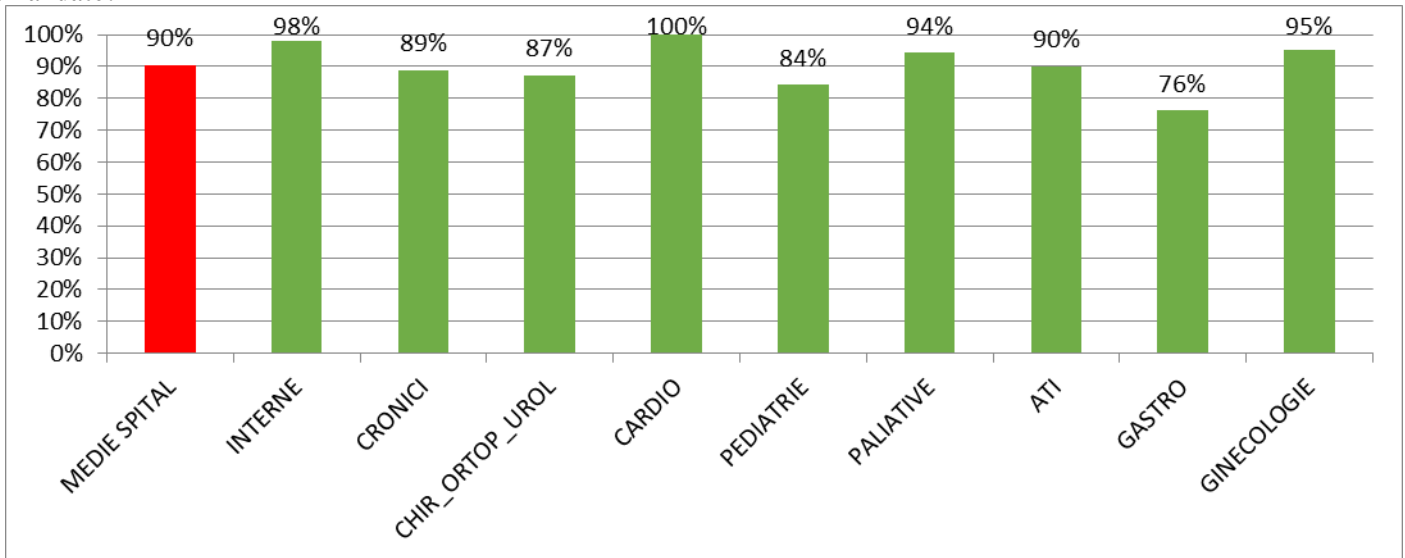




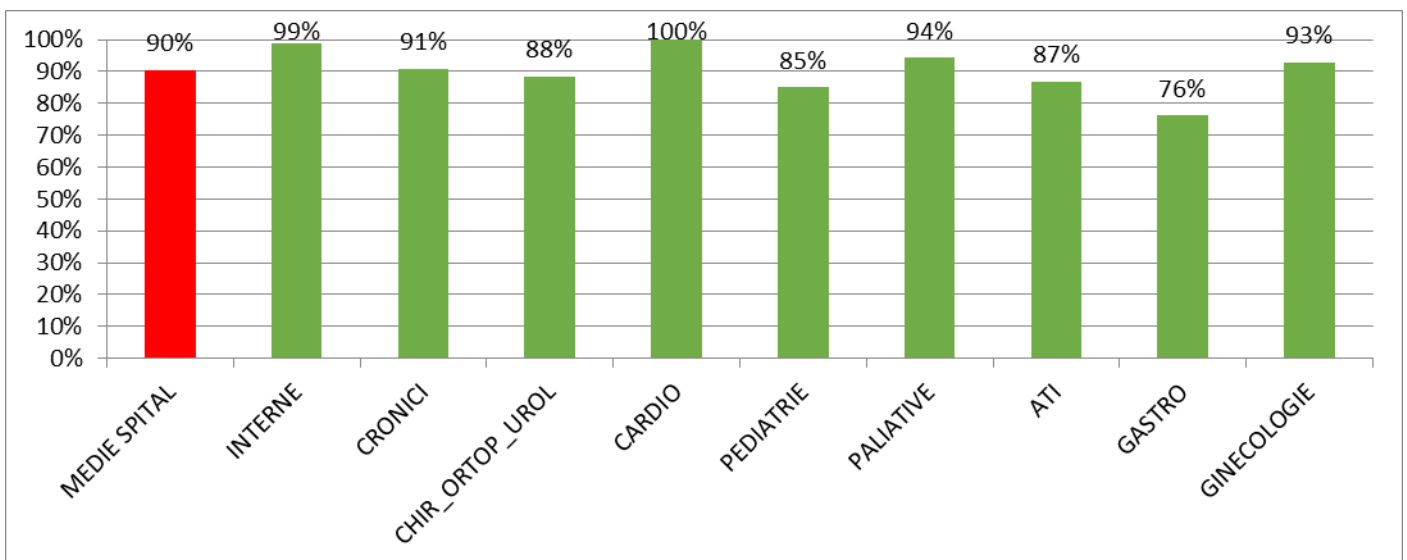
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



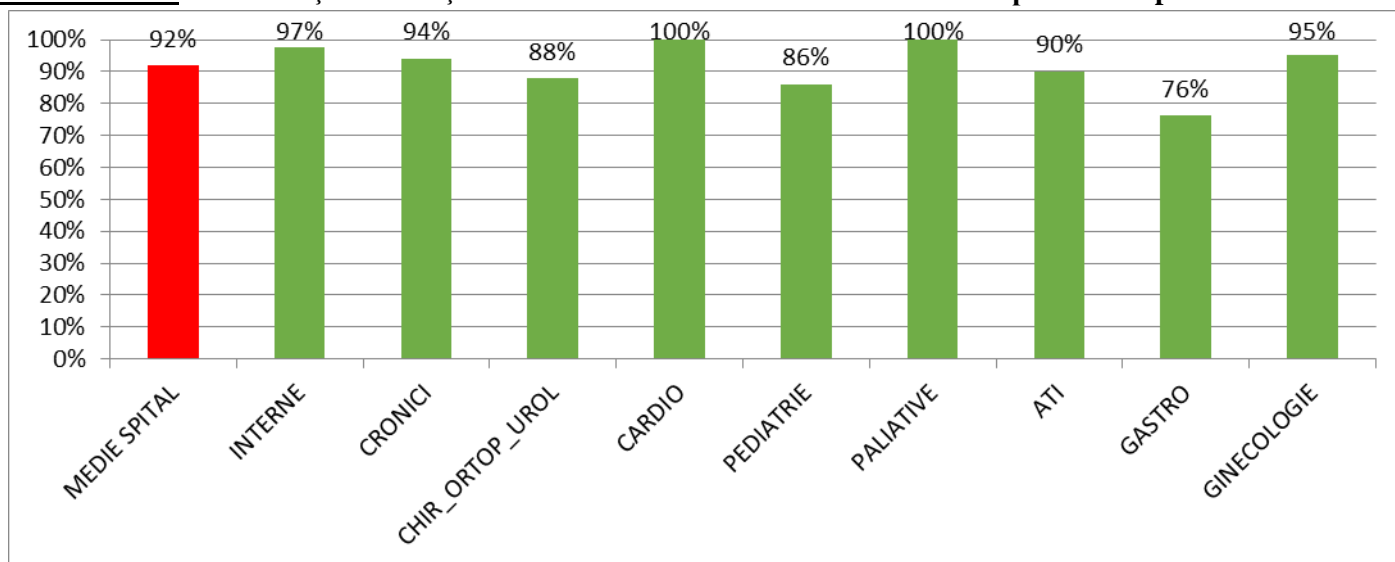
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



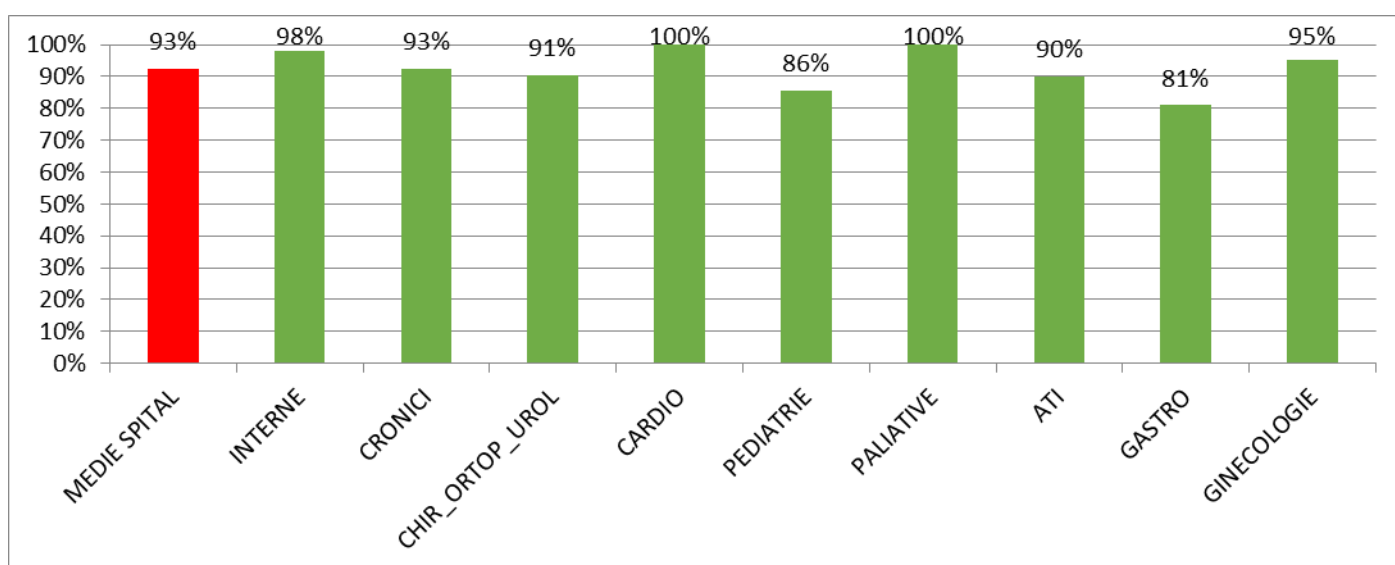
**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**



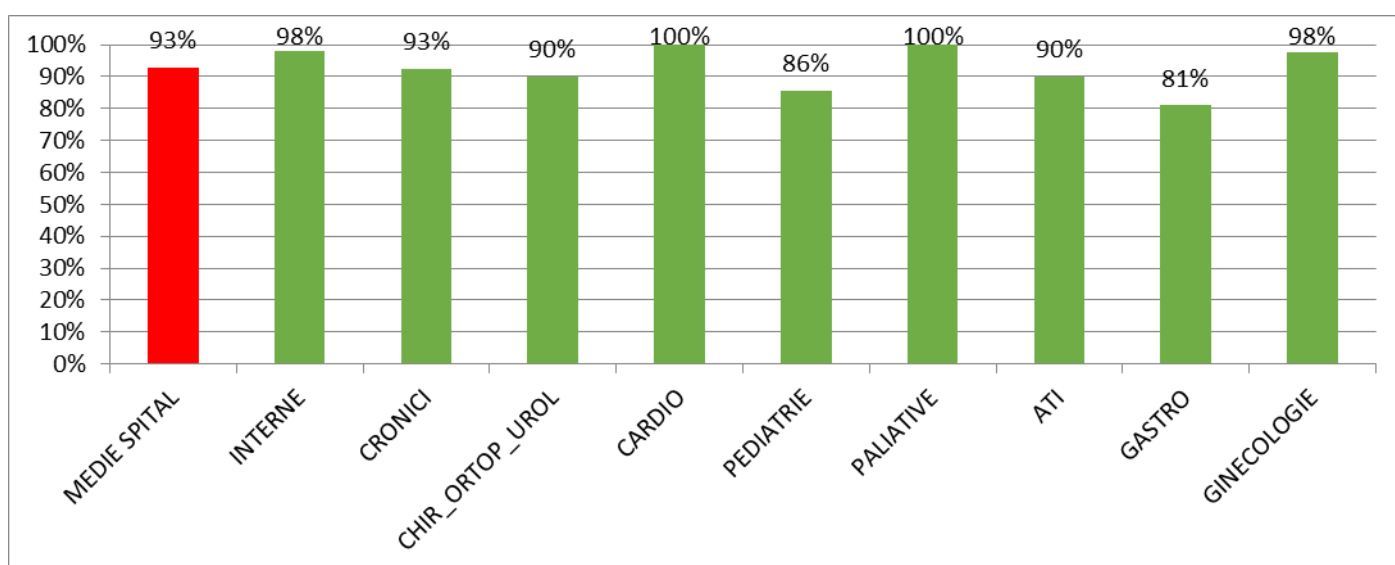
**Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?**



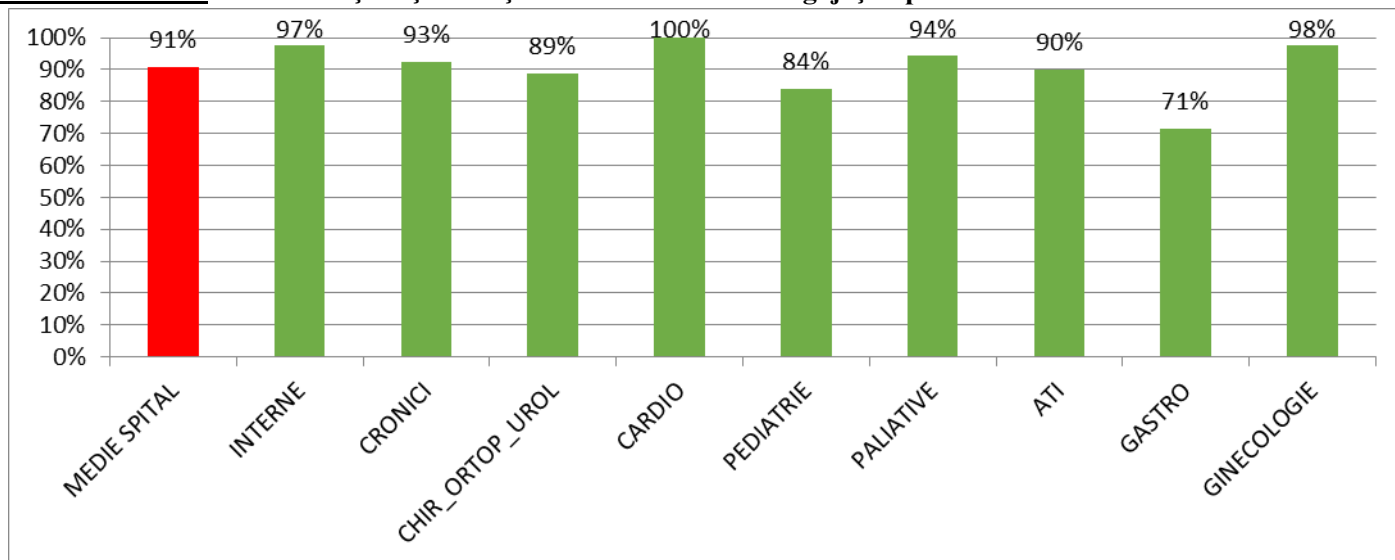
**Intrebarea nr. 12.1: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?**



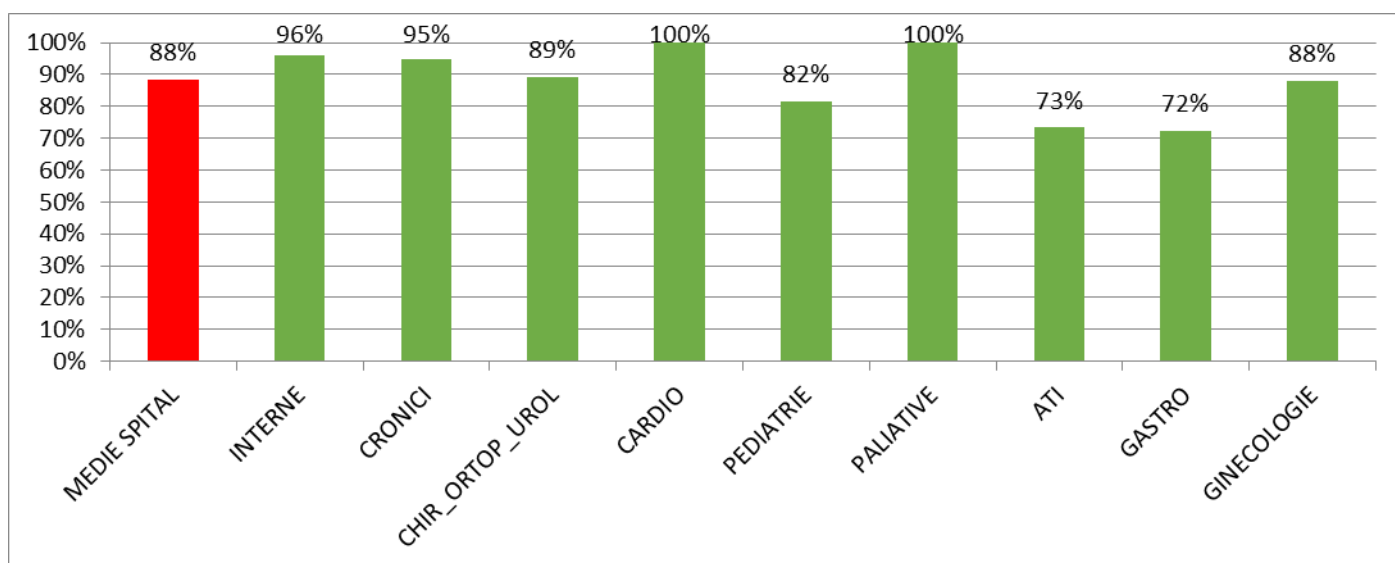
**Intrebarea nr. 12.2: Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?**



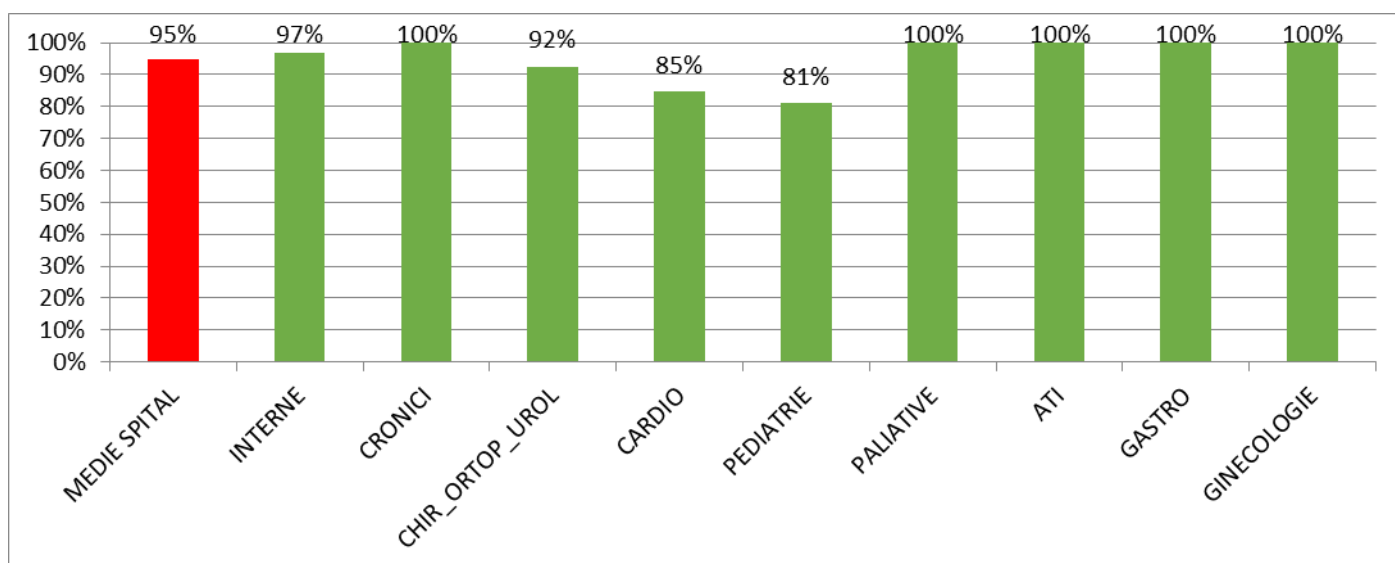
**Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?**



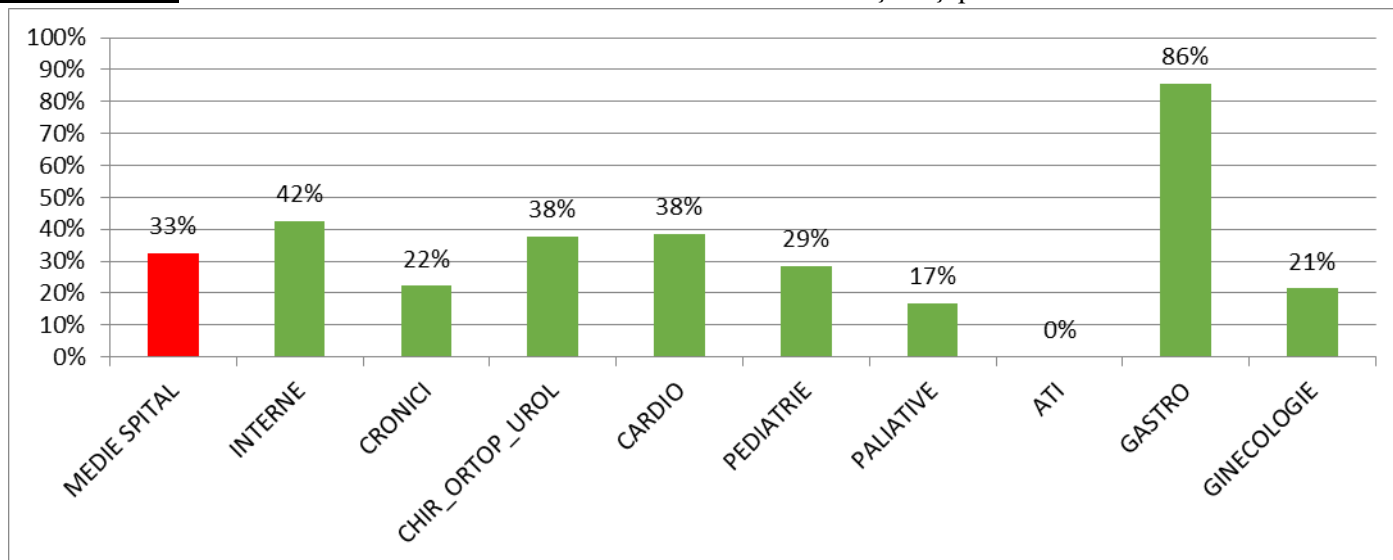
**Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?**



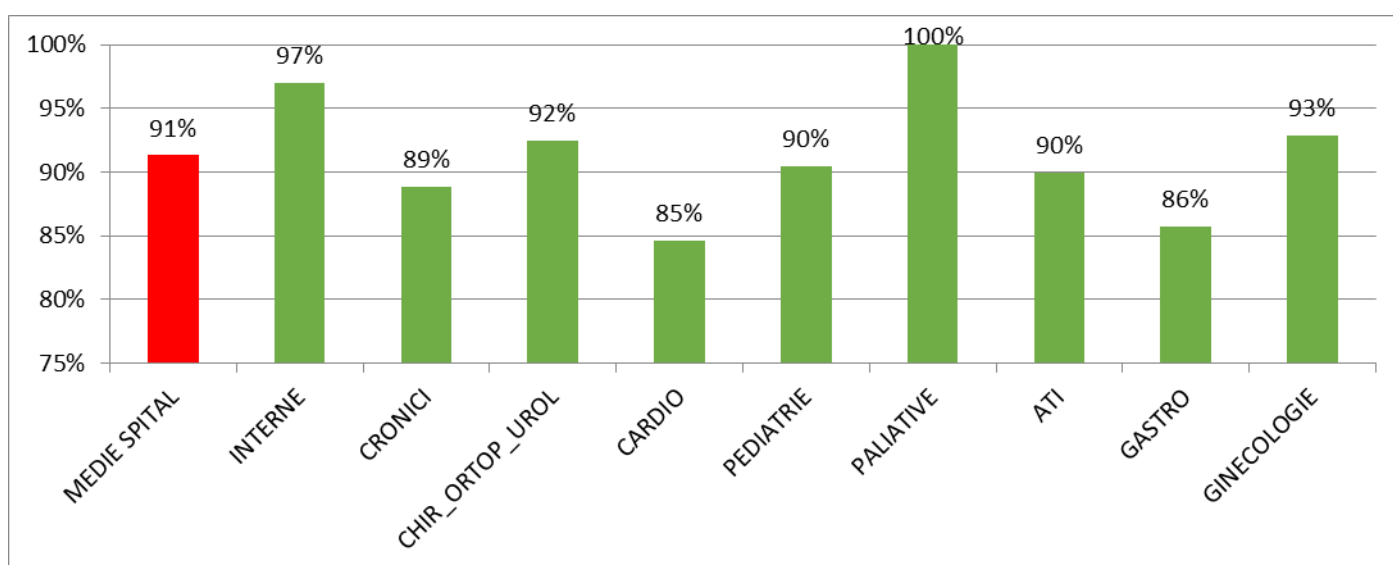
**Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU**



**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

