

Catre,

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

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **OCTOMBRIE 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 si trimestrial catre Comitetul director rezultatele evaluării si propunerile / sugestiile pacienților.
- iii. transmite lunar situatia prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Urmare difuzării acestui raport si 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 si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

Va rugam sa le analizati si 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 octombrie 2018	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2018 / Numar externari pe sectie pe luna octombrie 2018			Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna octombrie 2018 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2018		
INTERNE	63%	103	163	63%	12	103	12%
CRONICI	89%	41	46	89%	6	41	15%
CHIR_ORTOP_UROL	39%	55	141	39%	30	55	55%
CARDIO	40%	19	48	40%	2	19	11%
PEDIATRIE	53%	33	62	53%	12	33	36%
PALIATIVE	31%	4	13	31%	0	4	0%
ATI		22	0		4	22	18%
GASTRO	49%	31	63	49%	2	31	6%
GINECOLOGIE	12%	5	41	12%	4	5	80%
Media chestionarelor completate pe spital din numarul total externari pe spital = 47 %		313	577	47%	72	313	26%

	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - OCTOMBRIE 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	86%	88%	90%	91%	90%	89%	89%	89%	86%	80%	88%	89%	87%	89%	88%	89%	90%	90%	91%	89%	94%	33%	90%	82%
INTERNE	83%	86%	88%	90%	90%	93%	94%	92%	89%	89%	91%	95%	88%	88%	90%	91%	96%	98%	98%	91%	83%	32%	87%	80%
CRONICI	94%	94%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	95%	93%	93%	97%	94%	94%	95%	97%	97%	97%	97%	95%	93%	39%	95%	88%
CHIR_ORTOP	88%	87%	93%	93%	91%	90%	89%	89%	89%	82%	109%	87%	89%	90%	90%	88%	91%	91%	89%	90%	85%	40%	84%	75%
CARDIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	95%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	68%	100%	100%
PEDIATRIE	74%	79%	84%	85%	79%	73%	72%	71%	70%	63%	71%	74%	76%	76%	79%	78%	82%	82%	82%	74%	91%	48%	85%	64%
PALIATIVE	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	83%	100%	92%	100%	92%	100%	92%	92%	92%	100%	100%	50%	100%	100%
ATI	92%	95%	97%	98%	97%	97%	98%	98%	86%	91%	97%	94%	98%	98%	100%	97%	95%	95%	95%	98%	100%	0%	100%	100%
GASTRO	80%	86%	87%	85%	86%	83%	80%	81%	76%	80%	83%	84%	84%	86%	84%	84%	86%	84%	84%	83%	97%	23%	77%	71%
GINECOLOGIE	73%	73%	73%	73%	80%	80%	80%	80%	73%	40%	67%	73%	67%	67%	67%	67%	73%	73%	80%	67%	100%	0%	80%	60%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE:

- sa se dea caldura
- paturi, lenjerie, paturi, mobilier, saloane cu o intimitate mai mare (adica un nr. de paturi mai mici in saloane si saloane mai multe)
- propun sa se puna perdele sau jaluzele la geamuri

- pt bolnavii gravi as face o propunere: sa lase un insotitor permanent in spital pe timpul internarii
- sa se introduca televizoare
- ar trebui sa avem tv in salon
- personalul de pe sectie sa fie selectat (tanar cu un bun simt in comunicare cu pacientii)
- ar fi necesar ca paturile sa fie rabatabile pt pozitionarea bolnavului la nevoie
- personalul de ingrijire infirmiere este destul de mic ceea ce ingreuneaza munca prestata de acestea
- de s ar face vizita la timp , altfel se produce haos

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- in fiecare salon sa fie tv
- doresc sa avem tv in salon
- as dori sa avem in salon tv
- dotarea salilor de baie cu hartie igienica
- draperii pe geamuri
- modernizarea saloanelor cu tv,frigider
- la sala de baie sa fie hartie igienica
- ar fi necesara schimbarea noptierelor si a paturilor
- schimbarea paturilor,saltele si dulapuri
- ar fi necesar schimbarea noptierelor de pe sectie
- schimbarea noptierelor
- zugravirea saloanelor
- sunt foarte multumit dar s ar mai putea face cateva imbunatatiri pe sectie 1-2 frigidere, 2-3 tv
- un desert ar fi binevenit
- ar trebui perdele in geam

CARDIOLOGIE

- schimbare noptiere

PEDIATRIE

- renovarea sectiei renovarea sectiei.renovarea sectiei !!!!!!!
- renovarea sectiei
- cand este la masa carne de pui sa nu mai fie cu oase taiate pt ca sunt multe bucati de oase,
- as prefera in fiecare salon tv,
- as prefera si desert la masa sau fructe
- renovarea sectiei,mobiliere noi
- paturi pt insotitori
- desene colorate pe pereti pt o atmosfera mai familiara
- mancarea cam lasa de droit
- jos la security era de schimb un adevarat imbecil, arogant,nesimt(it(spitalul e loc public nu proprietate personala)

ATI

- renovare in baie
- schimbatul mobilierului,baile renovate
- scaderea timpului necesar pt diagnosticare si tratament
- modernizare si dotare CPU
- imbunatatirea accesibilitatii la spit. Orasenesc si a legaturilor lui cu alte spit locale sau regionale.
- amenajare grupuri sanitare
- punerea in functiune a liftului dedicat atat pacientilor cat si a vizitatorilor sau aparținătorilor acestora
- distributia oxigenului, mobilier

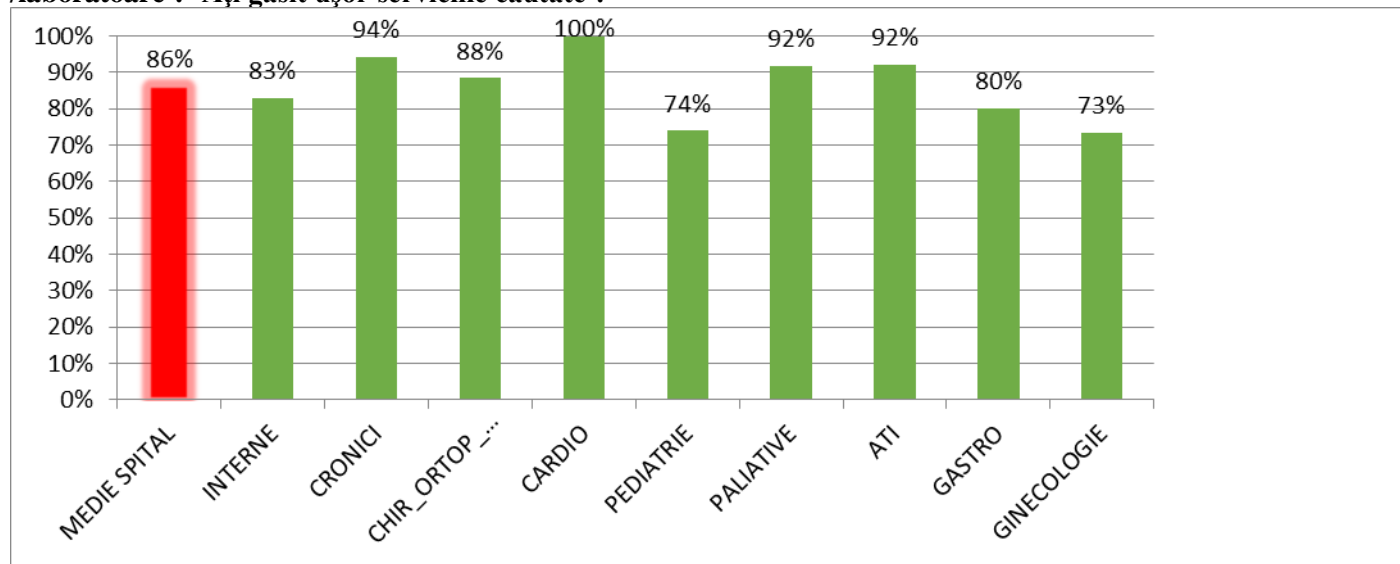
GASTROENTEROLOGIE

- este foarte frig
- propun sa fie incalzire mai buna
- modernizarea sectiei

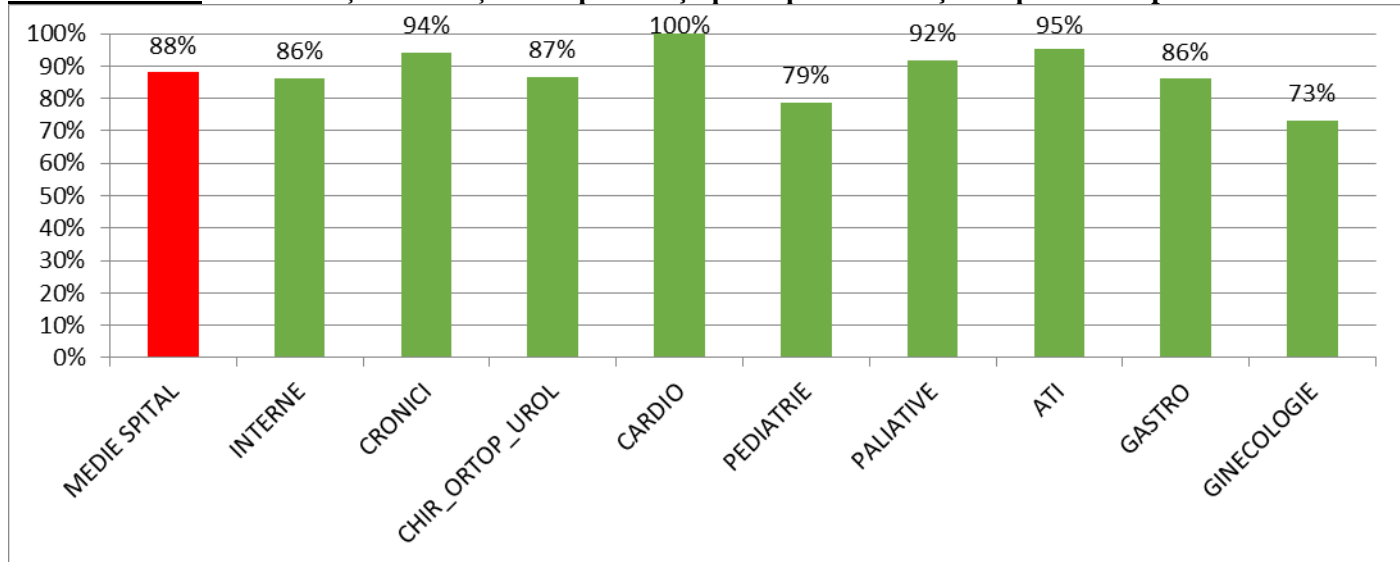
GINECOLOGIE

- sa se zugraveasca
- sa se inlocuiasca mobilierul vechi
- ar trebui zugravit in saloane
- renovata baia si mobiliere noi

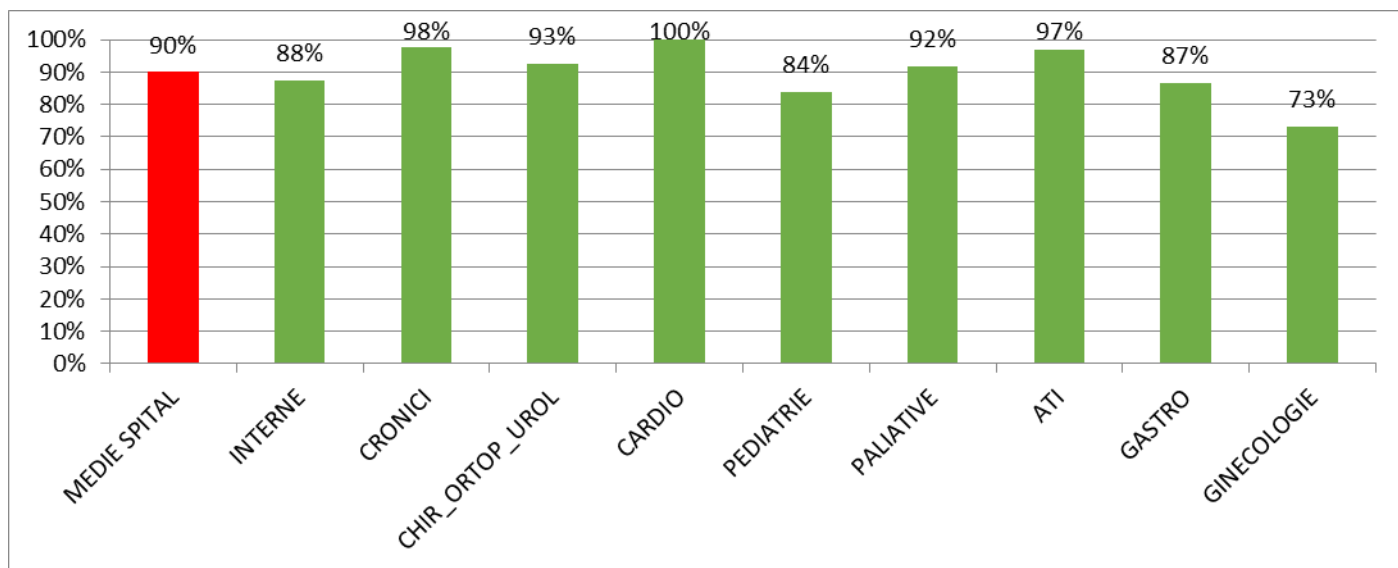
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



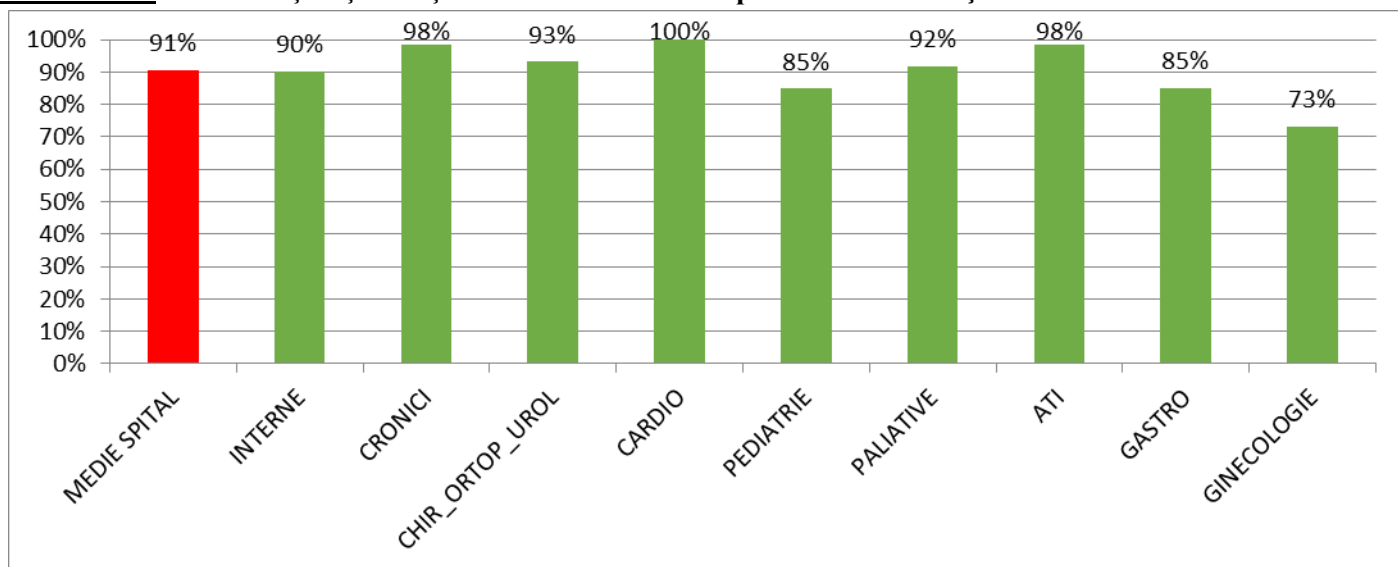
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



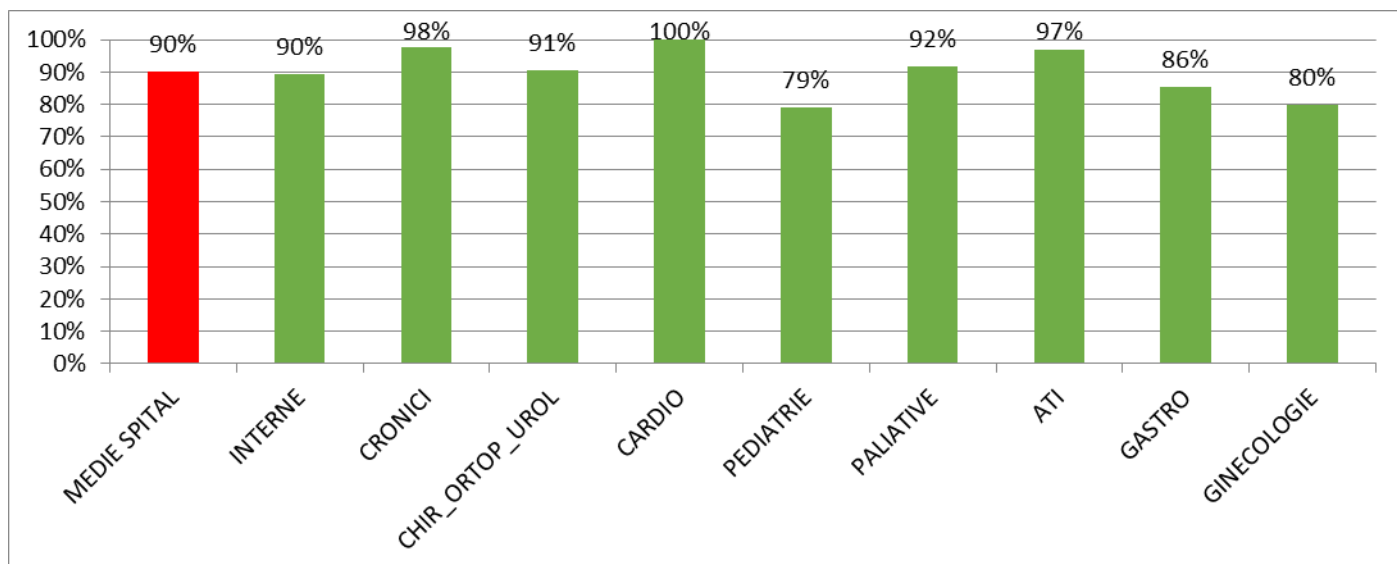
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



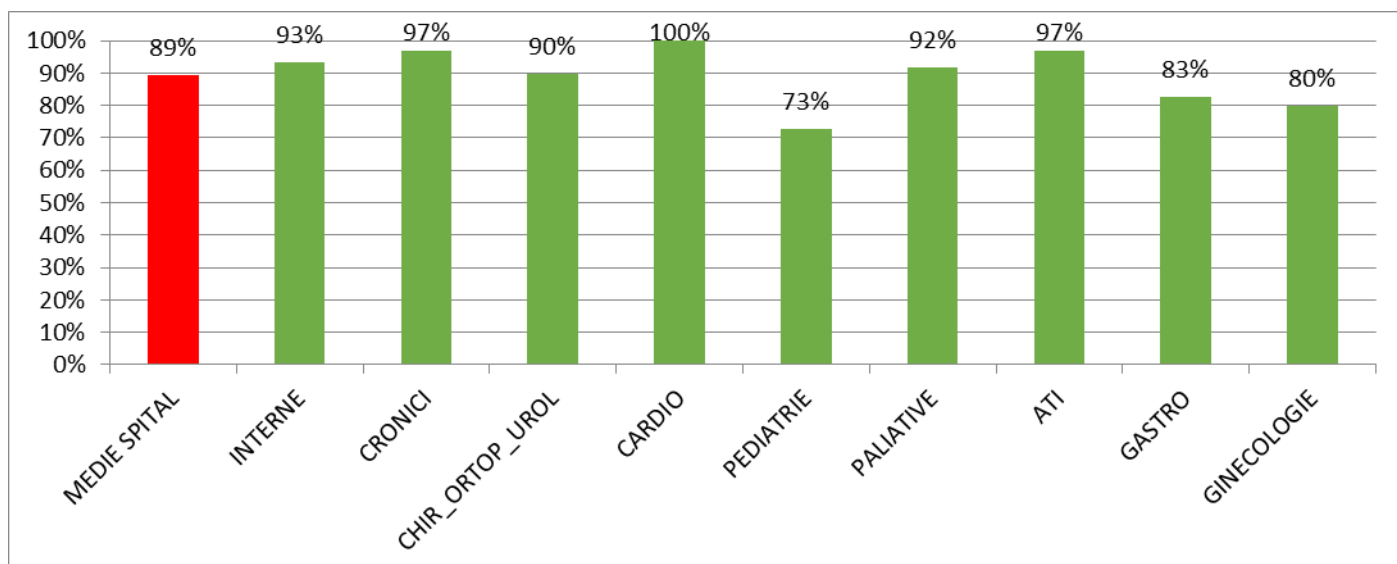
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



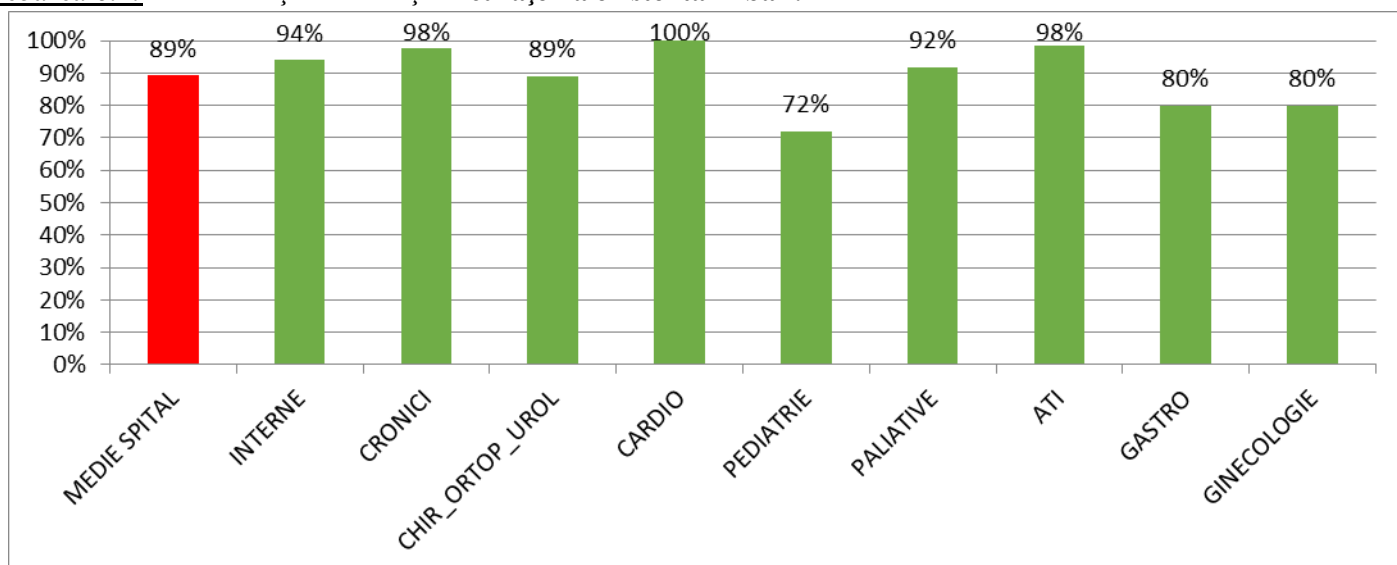
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



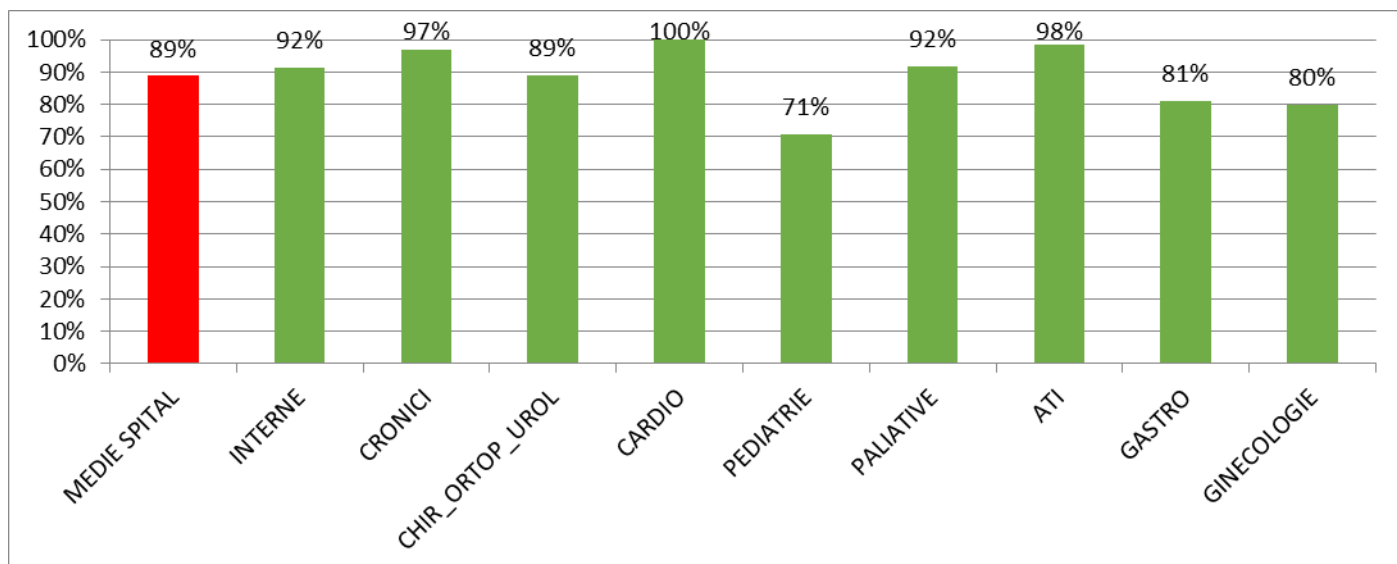
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



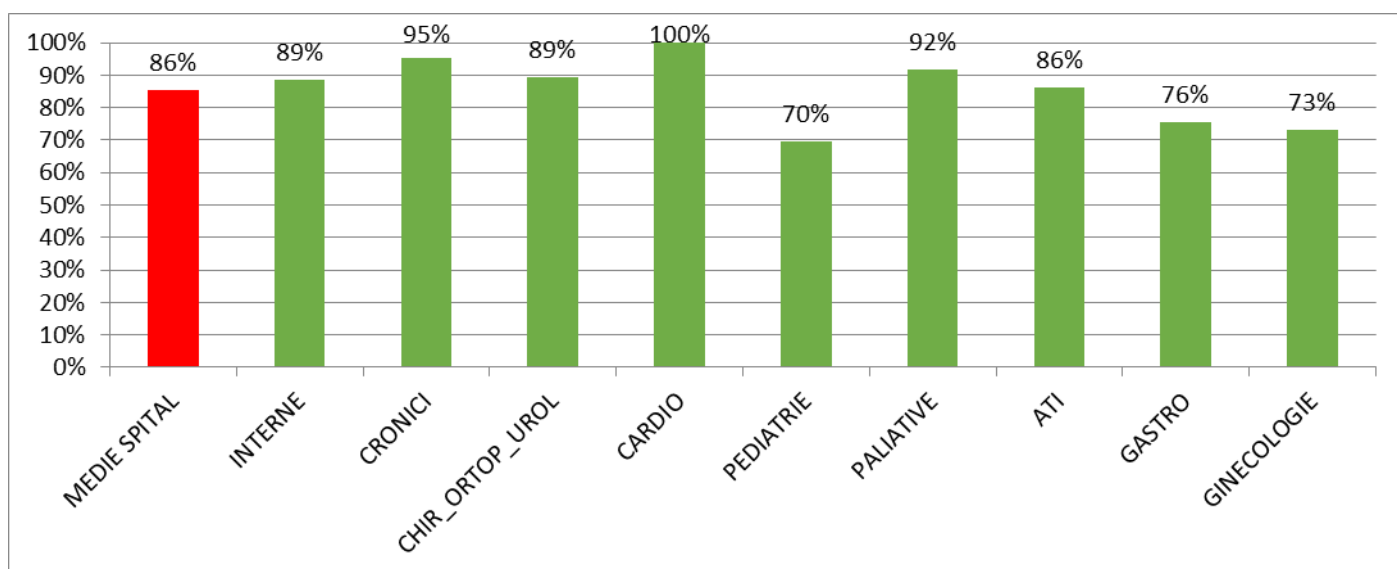
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



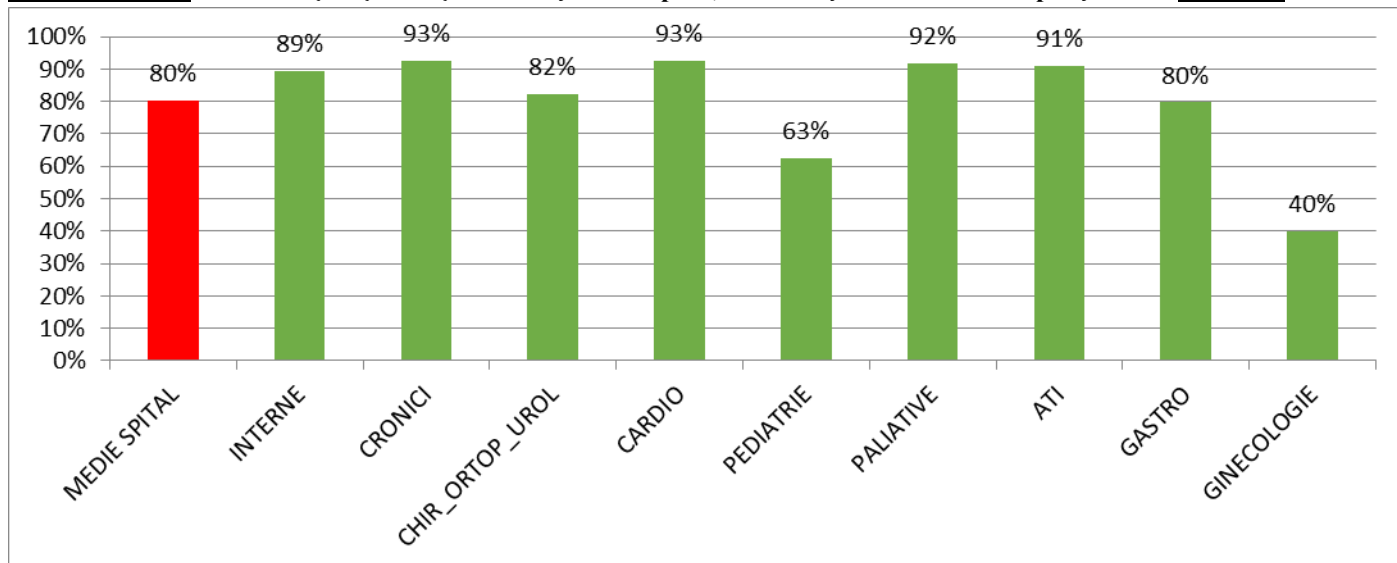
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



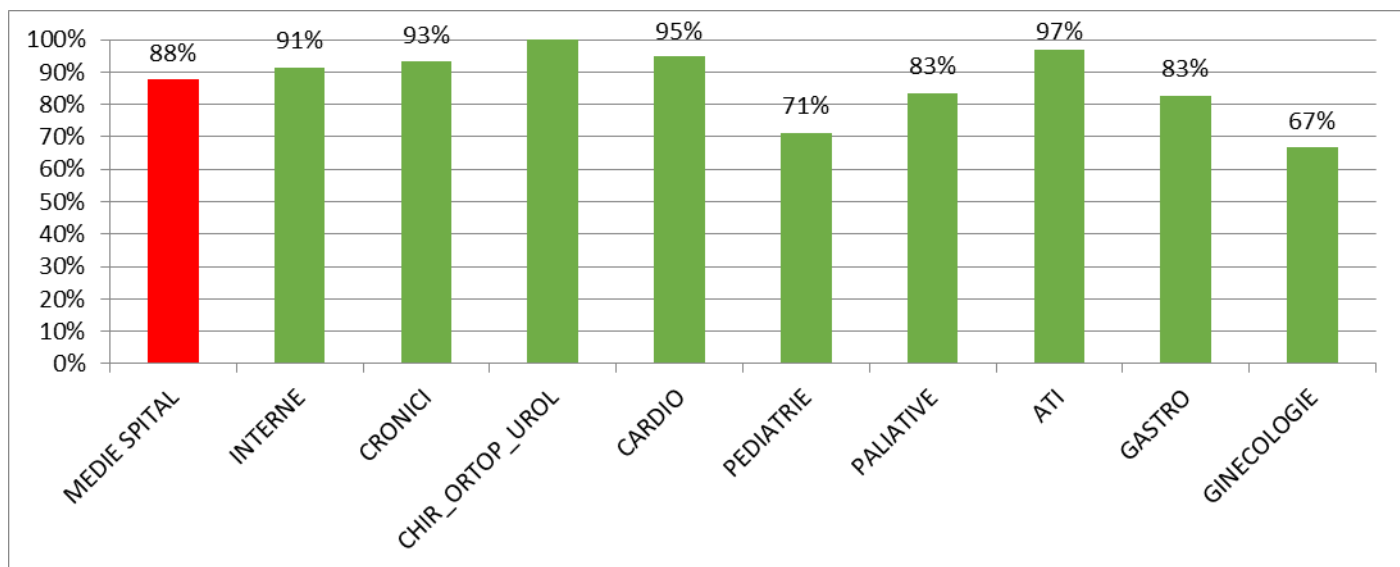
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



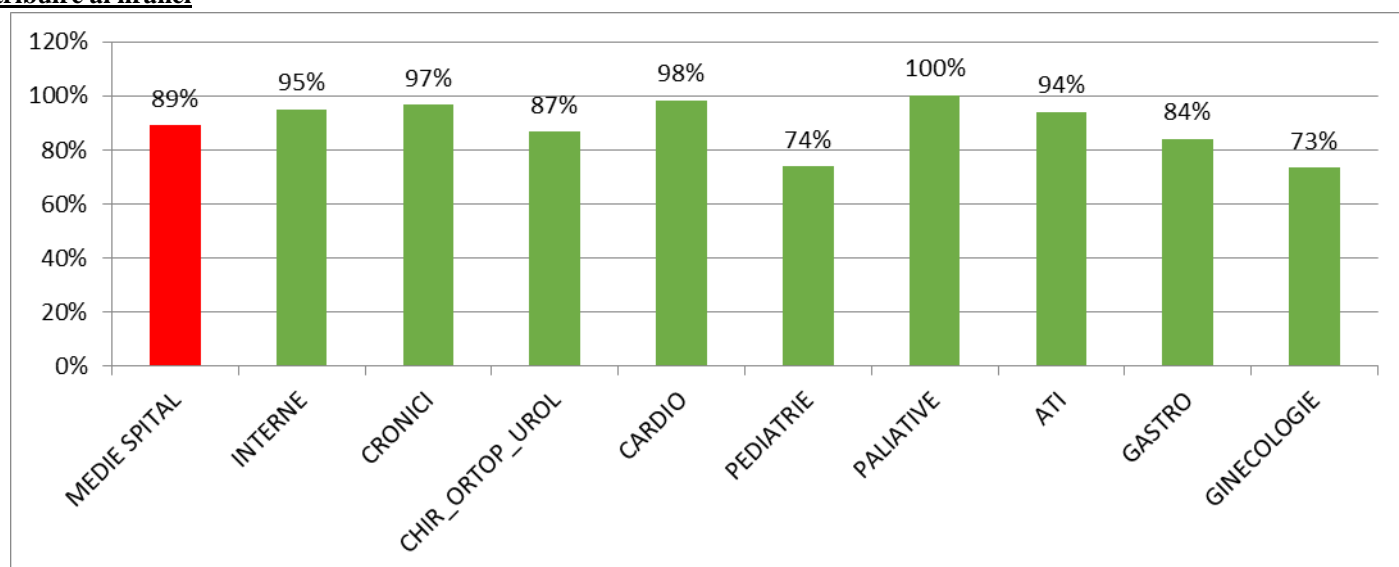
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



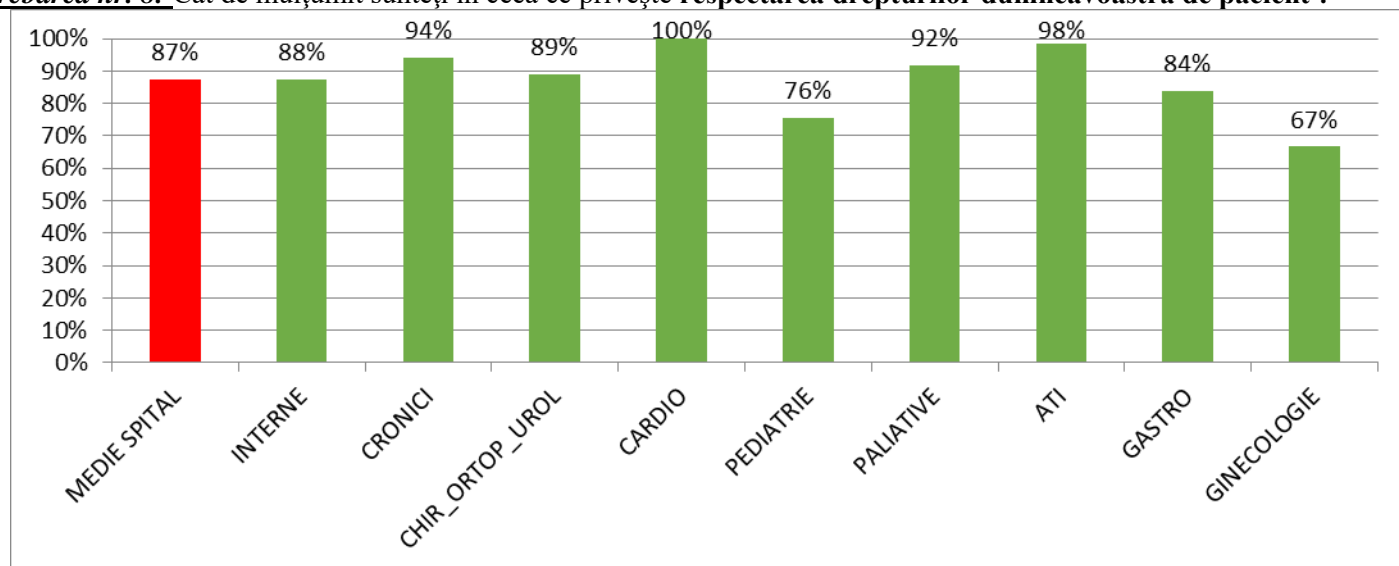
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



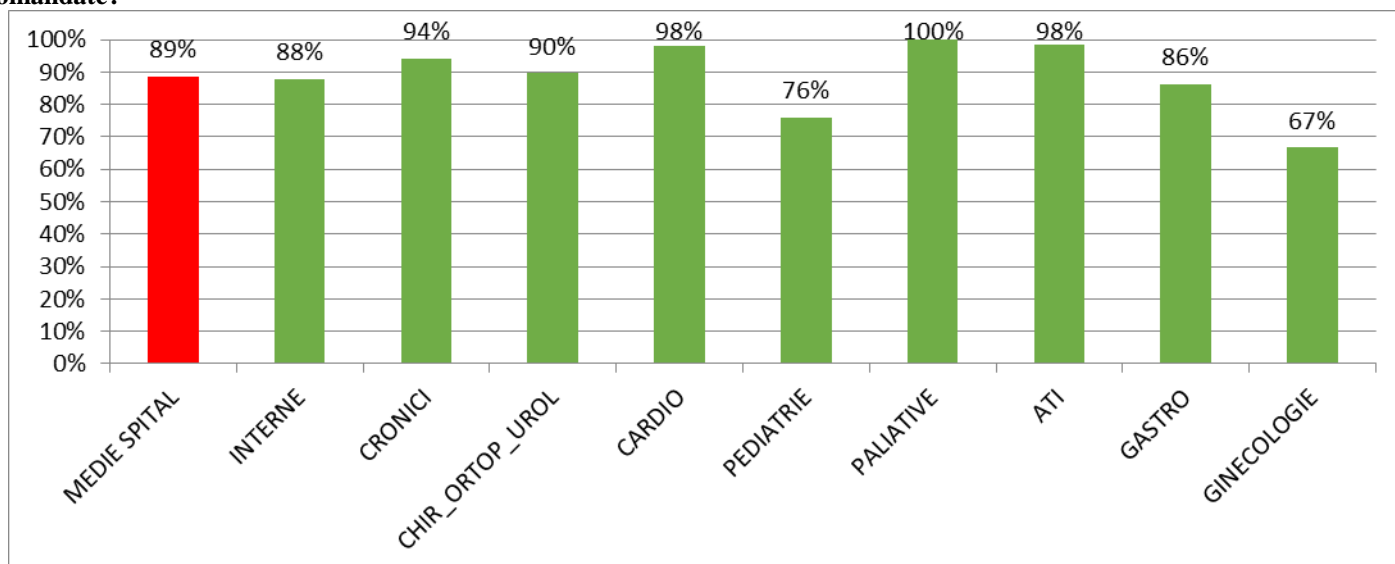
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



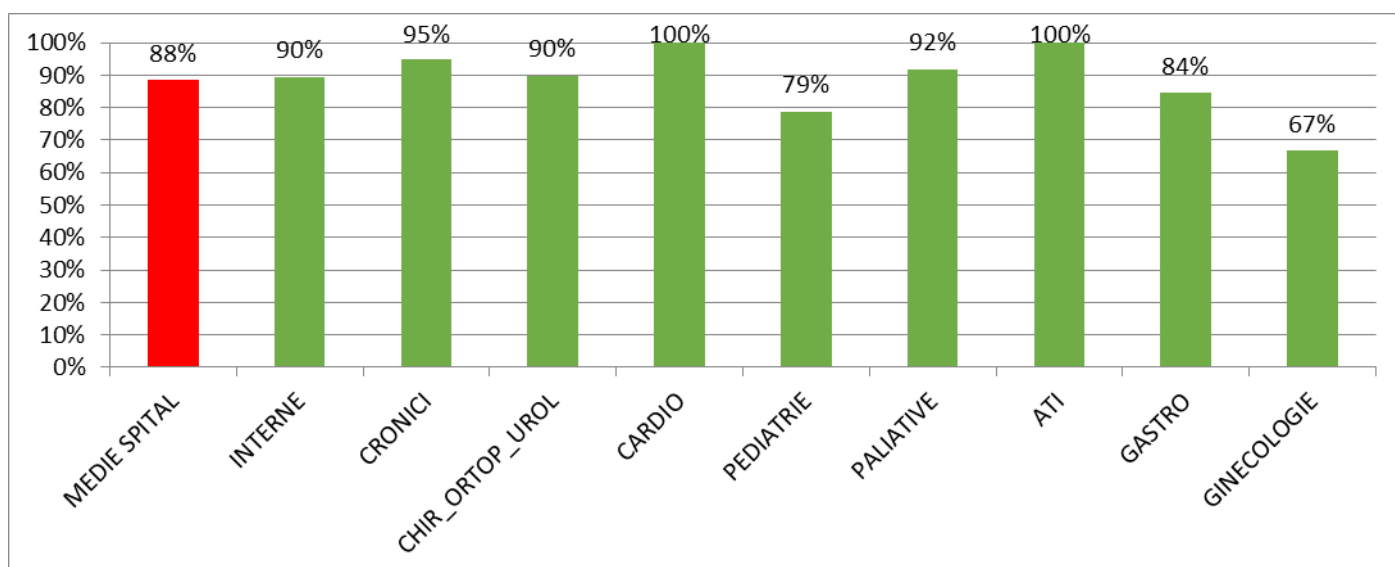
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



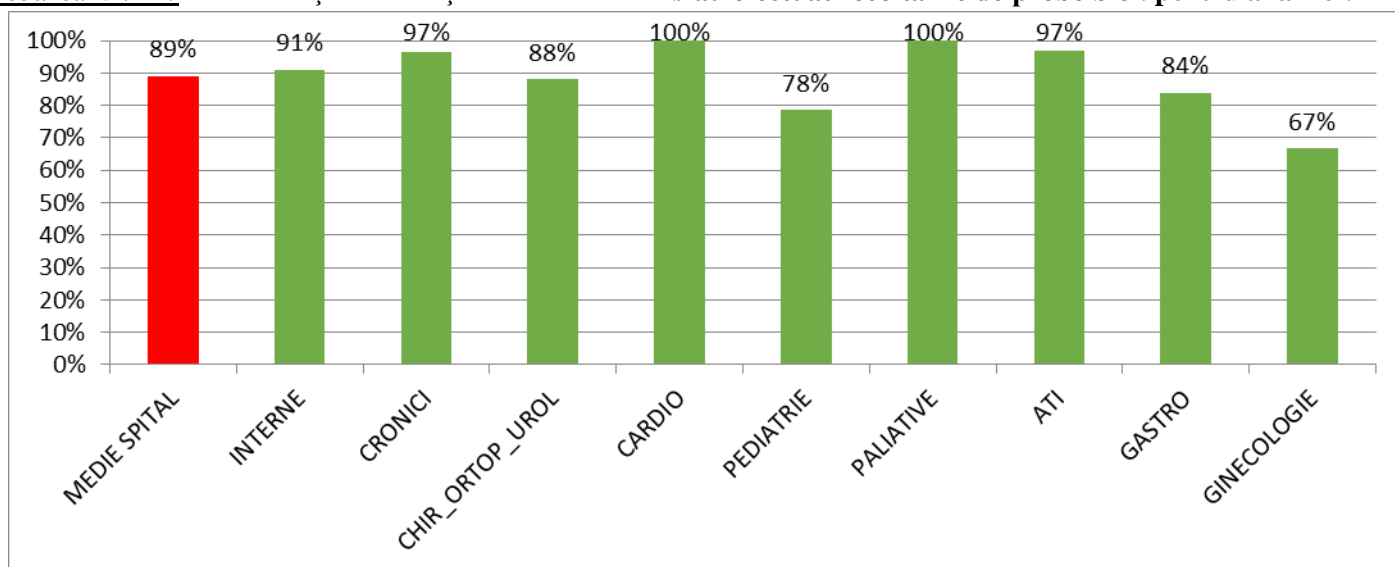
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



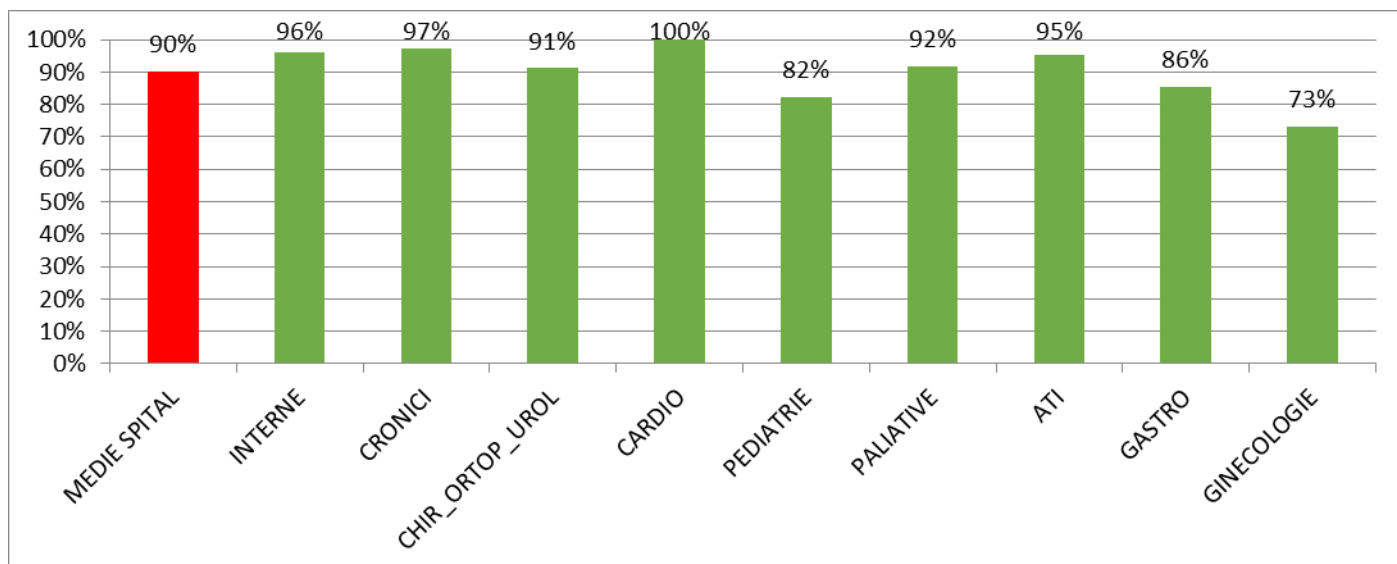
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



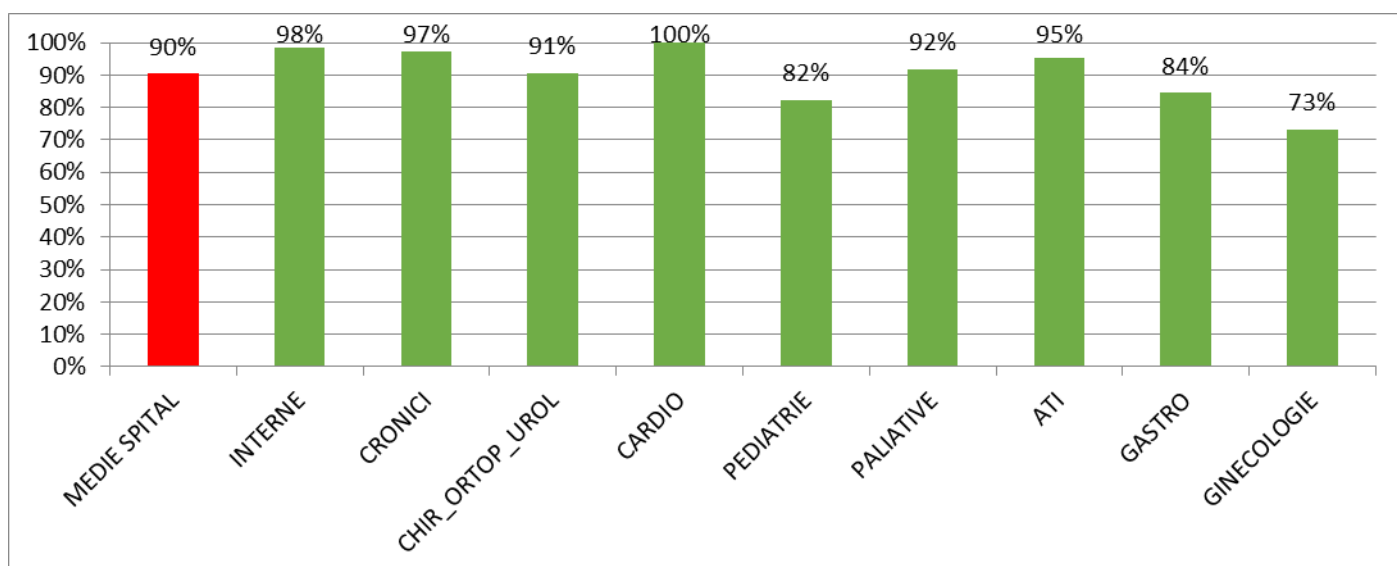
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



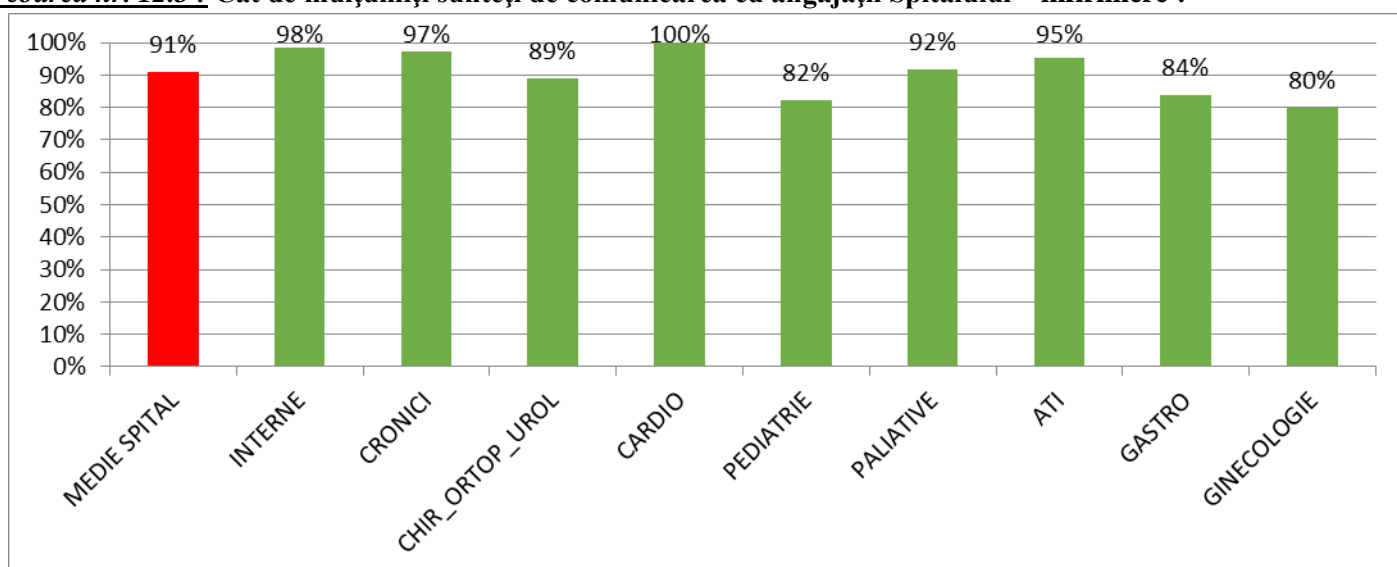
Intrebarea nr. 12.1 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



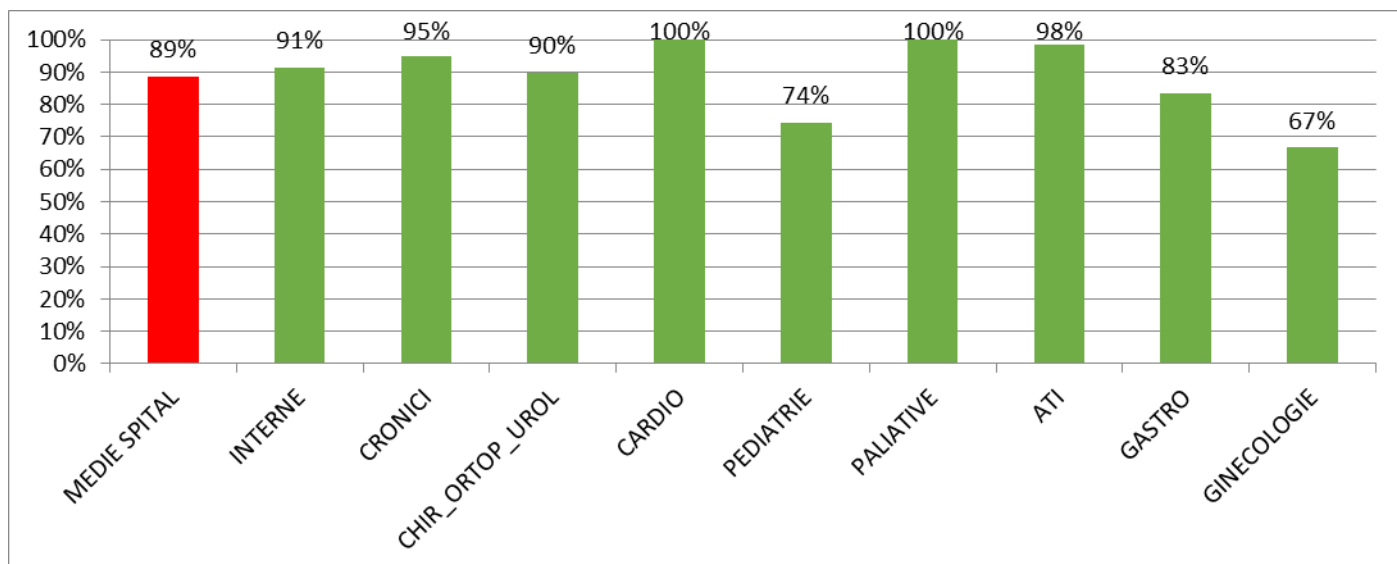
Intrebarea nr. 12.2 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



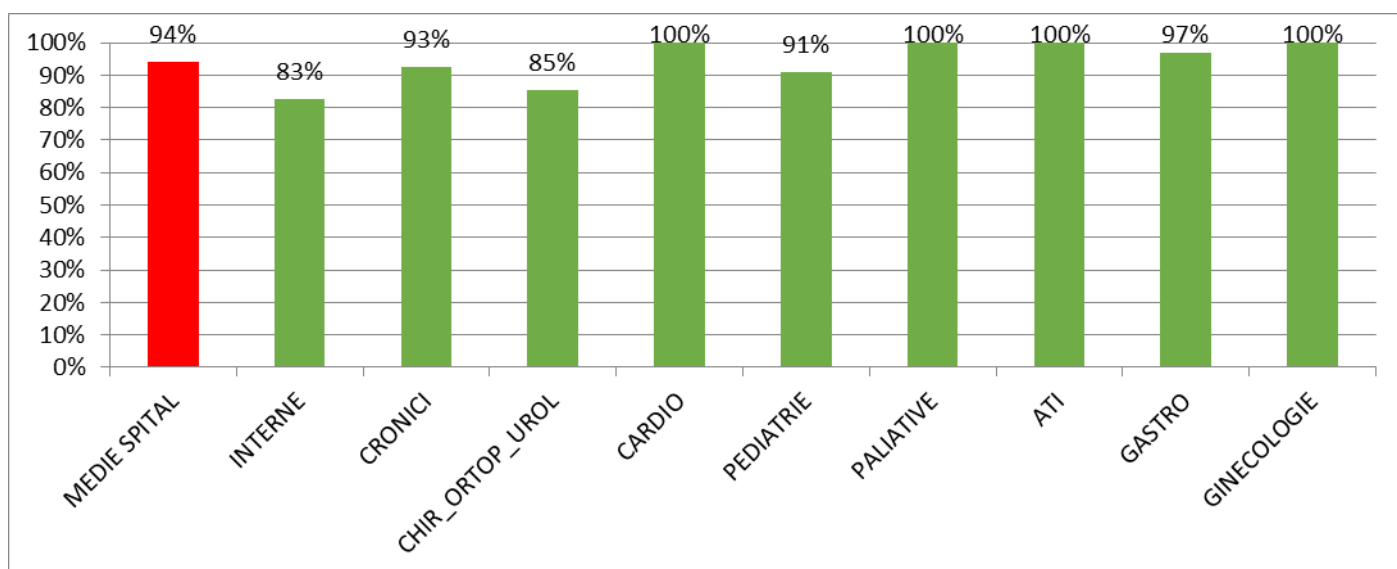
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



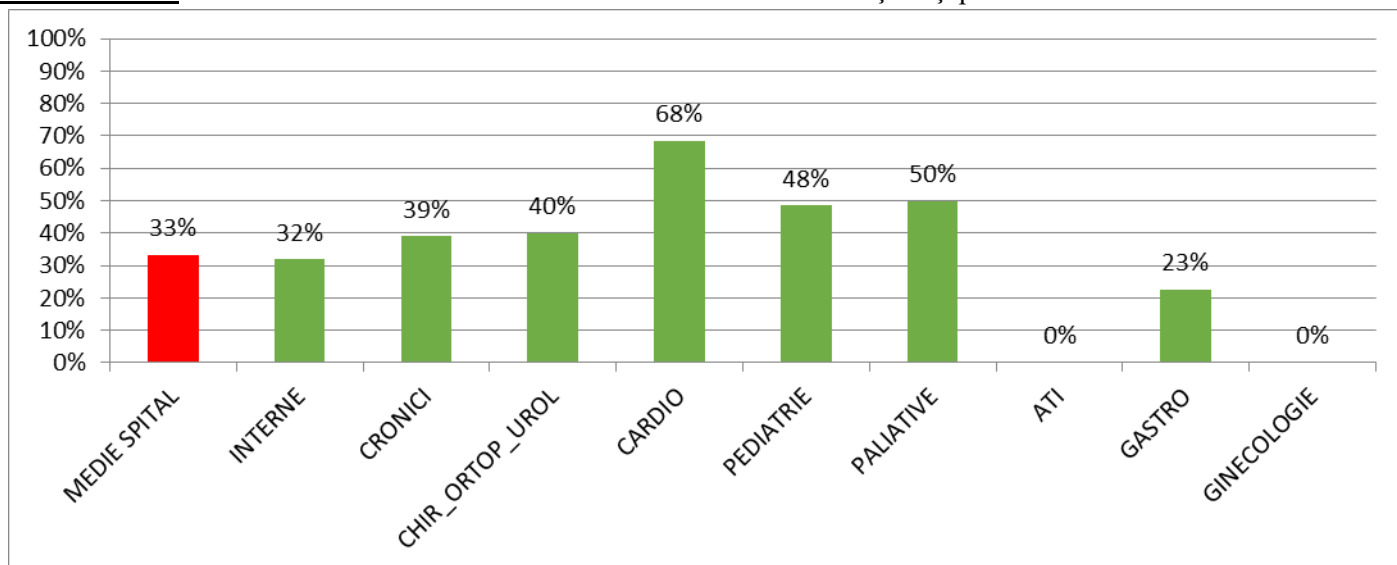
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



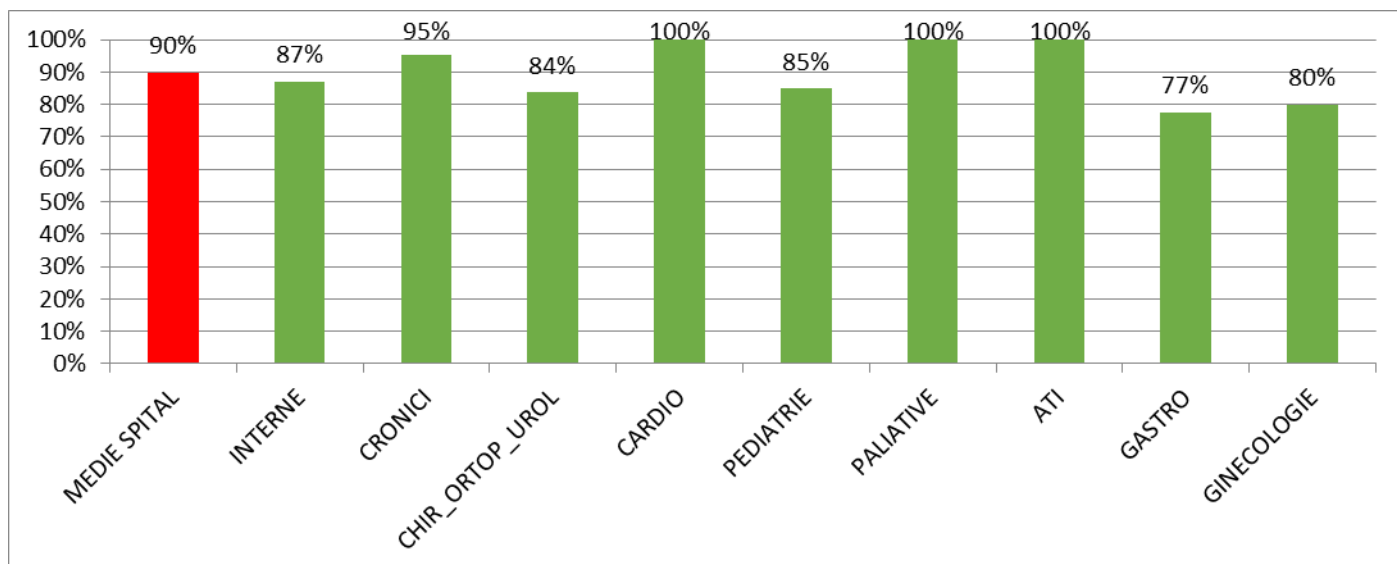
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



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

