

Nr. inreg. 10170 /MC 351 / 12.11.2019

Catre,

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

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

Transmite lunar situatia prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului
Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **OCTOMBRIE 2019** –

Urmare difuzarii acestui raport si catre **sefi de sectii**, reamintim ca acestia **au urmatoarele obligatii**:

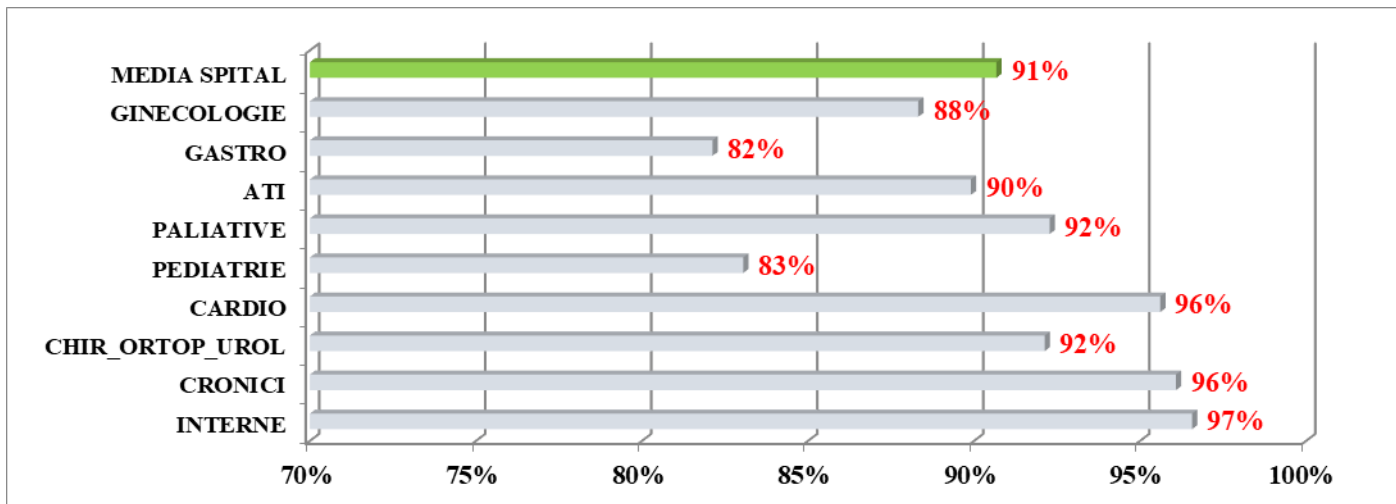
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

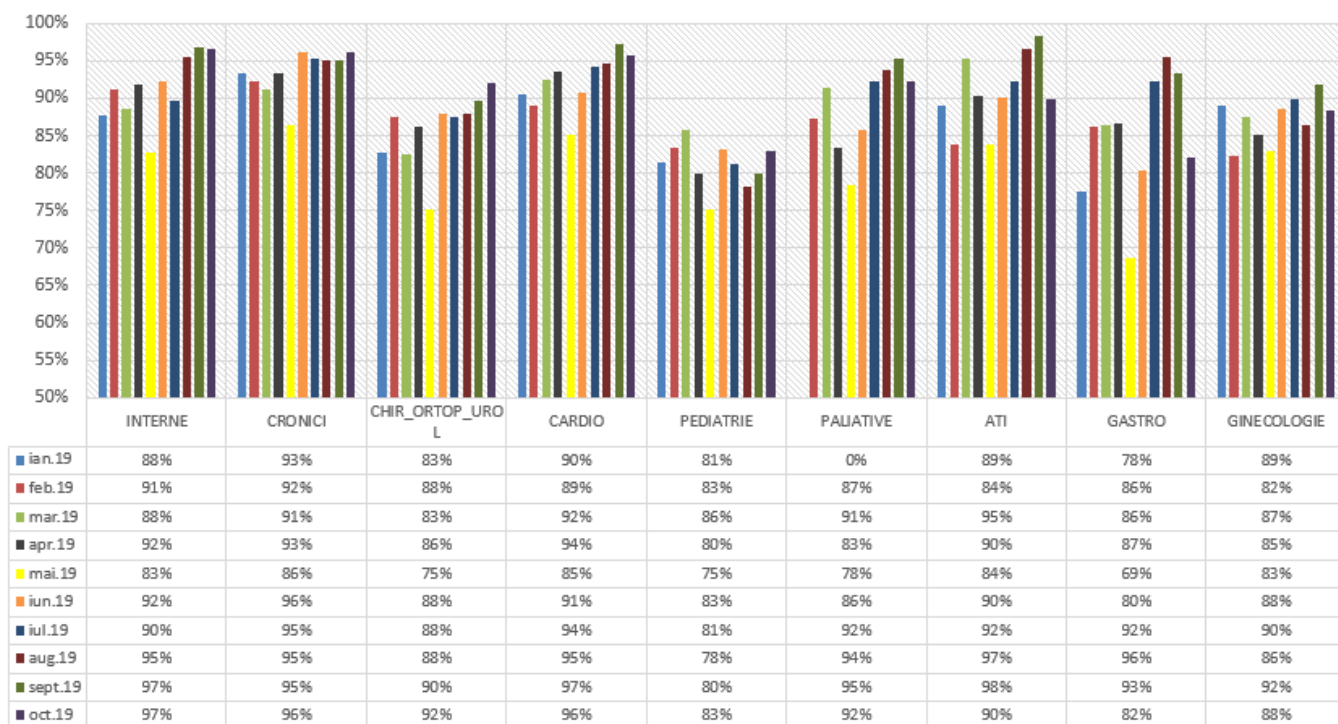
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

1. ANALIZA CALITATIVA



DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

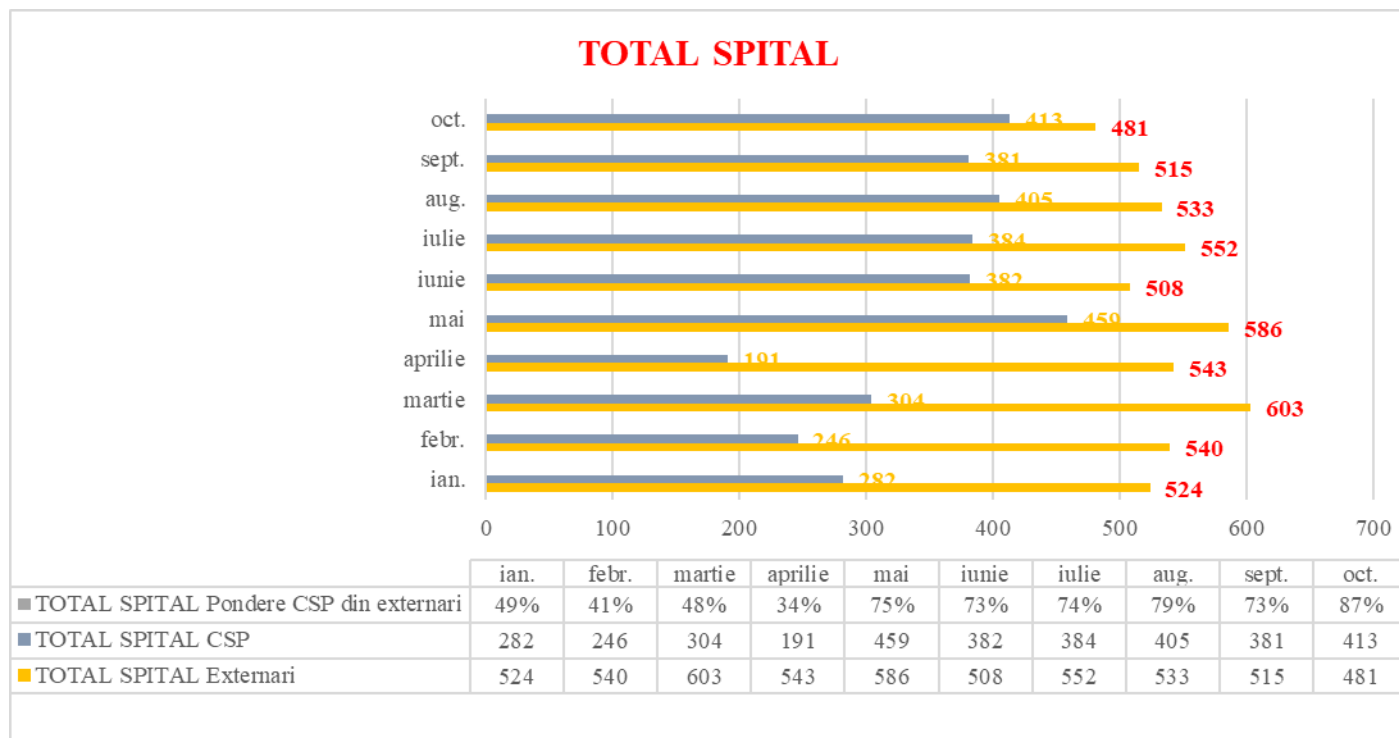


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - OCTOMBRIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 91%																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIE SPITAL	89%	91%	94%	93%	92%	89%	90%	89%	88%	87%	88%	91%	91%	92%	92%	100,00%	100,00%		89%	92%	84%	94%	85%
INTERNE	94%	95%	96%	96%	96%	97%	97%	95%	96%	94%	97%	96%	98%	98%	97%	97%	100%	100%	97%	99%	92%	99%	94%
CRONICI	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	95%	95%	95%	94%	94%	95%	94%	95%	95%	100%	100%	96%	98%	91%	100%	93%
CHIR_ORTOP	88%	93%	92%	94%	94%	93%	93%	93%	93%	93%	89%	90%	92%	91%	93%	94%	100%	100%	90%	93%	77%	96%	89%
CARDIO	96%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	97%	93%	93%	97%	97%	97%	98%	100%	100%	95%	98%	78%	95%	80%
PEDIATRIE	81%	85%	89%	89%	83%	76%	78%	79%	76%	67%	76%	79%	81%	85%	86%	86%	100%	100%	81%	88%	79%	88%	81%
PALIATIVE	92%	93%	93%	93%	93%	90%	90%	90%	86%	86%	86%	90%	92%	93%	95%	95%	100%	100%	93%	86%	####	100%	86%
ATI	83%	90%	97%	93%	93%	85%	83%	83%	83%	83%	83%	87%	93%	93%	90%	90%	100%	100%	88%	100%	70%	100%	100%
GASTRO	84%	76%	90%	87%	81%	78%	78%	80%	76%	80%	83%	76%	84%	83%	86%	86%	100%	100%	79%	79%	81%	79%	63%
GINECOLOGIE	85%	93%	92%	90%	91%	91%	91%	90%	90%	83%	79%	86%	84%	89%	87%	86%	100%	100%	82%	88%	88%	88%	81%

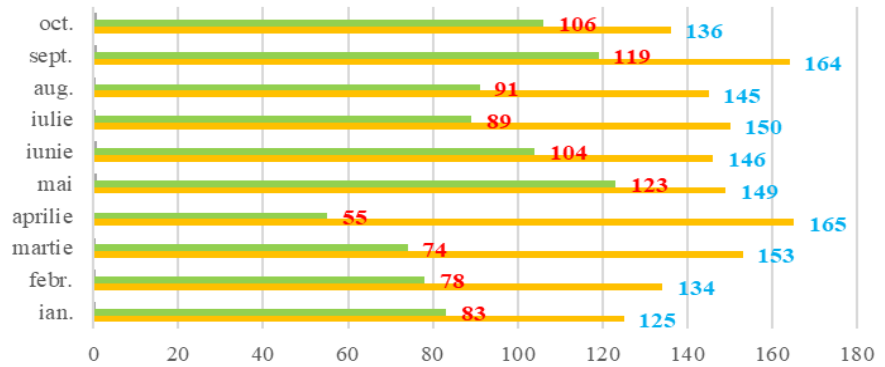
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna octombrie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna octombrie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna octombrie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	78%	106	136	10	106	9%
CRONICI	85%	45	53	8	45	18%
CHIR_ORTOP_UROL	85%	91	107	10	91	11%
CARDIO	95%	40	42	4	40	10%
PEDIATRIE	89%	48	54	24	48	50%
PALIATIVE	108%	14	13	4	14	29%
ATI		10	0	3	10	30%
GASTRO	77%	43	56	28	43	65%
GINECOLOGIE	80%	16	20	8	16	50%
Media pe spital = 86 %		413	481	99	413	30%

III. ANALIZA CANTITATIVA

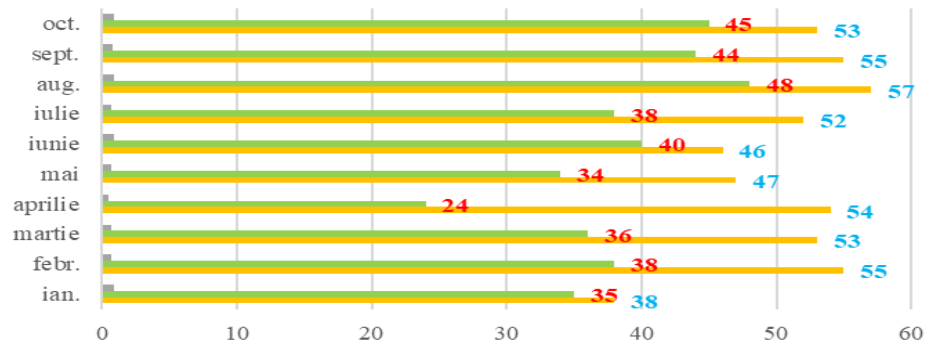


INTERNE



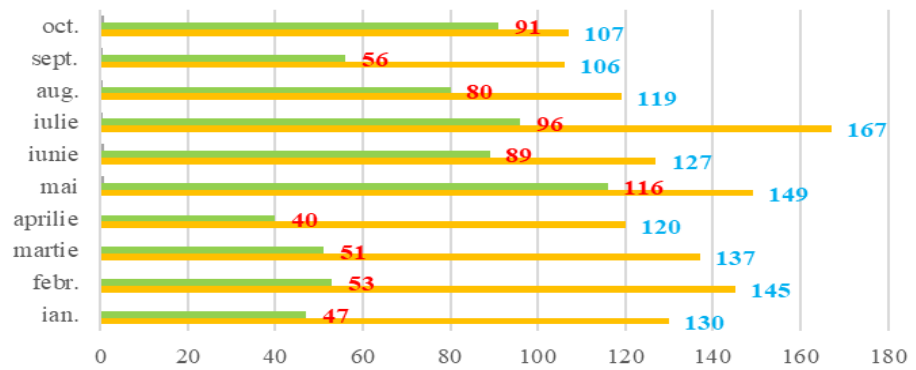
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%	59%	63%	73%	78%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104	89	91	119	106
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146	150	145	164	136

CRONICI



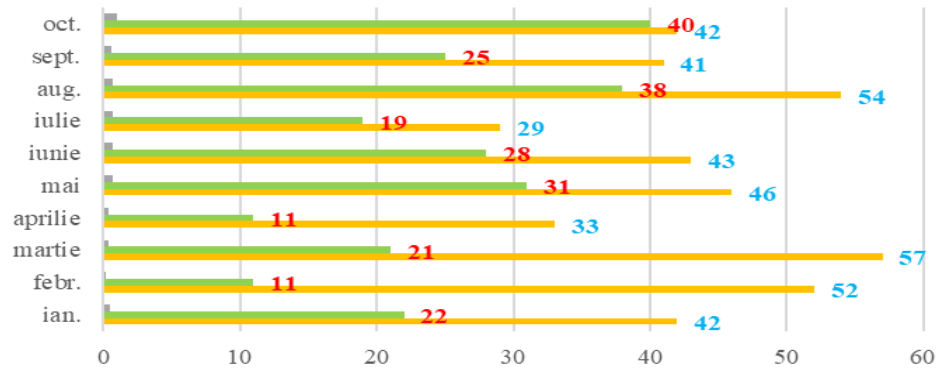
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	92%	69%	68%	44%	72%	87%	73%	84%	80%	85%
■ CSP	35	38	36	24	34	40	38	48	44	45
■ Externari	38	55	53	54	47	46	52	57	55	53

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



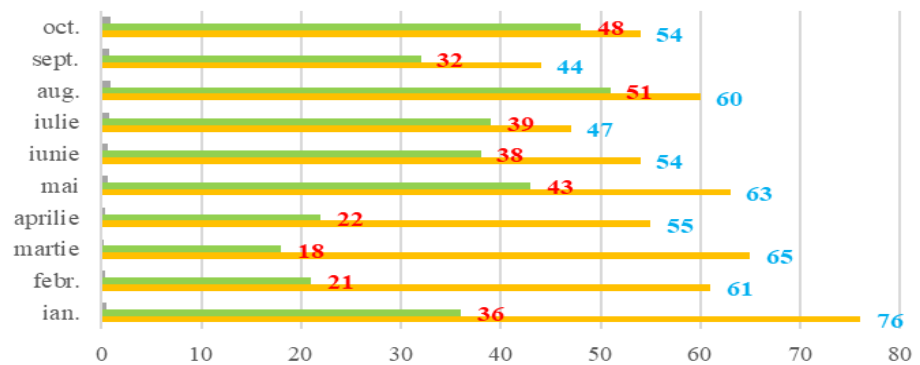
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%	67%	53%	85%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96	80	56	91
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167	119	106	107

CARDIOLOGIE



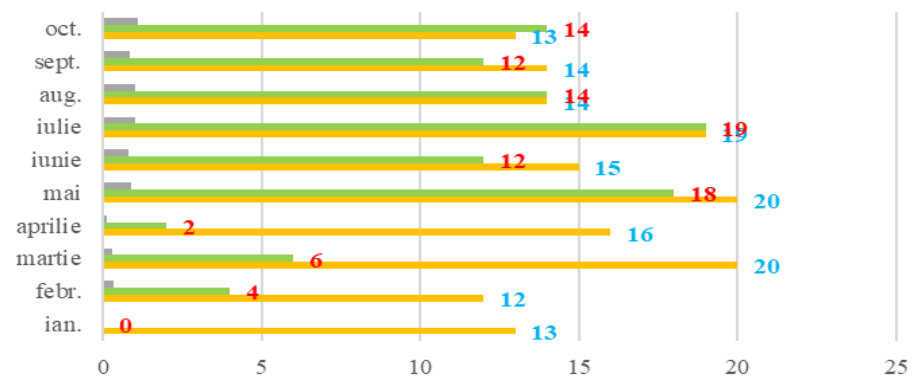
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%	70%	61%	95%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19	38	25	40
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29	54	41	42

PEDIATRIE



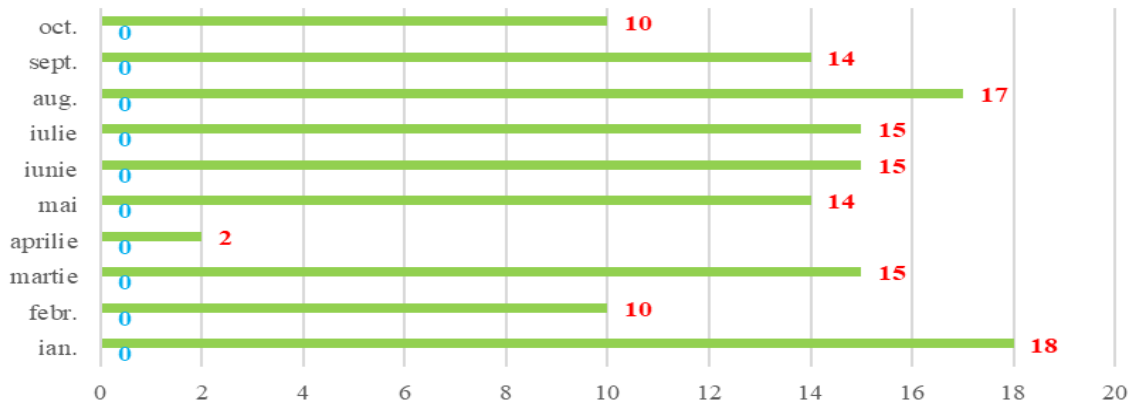
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%	85%	73%	89%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39	51	32	48
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47	60	44	54

PALIATIVE



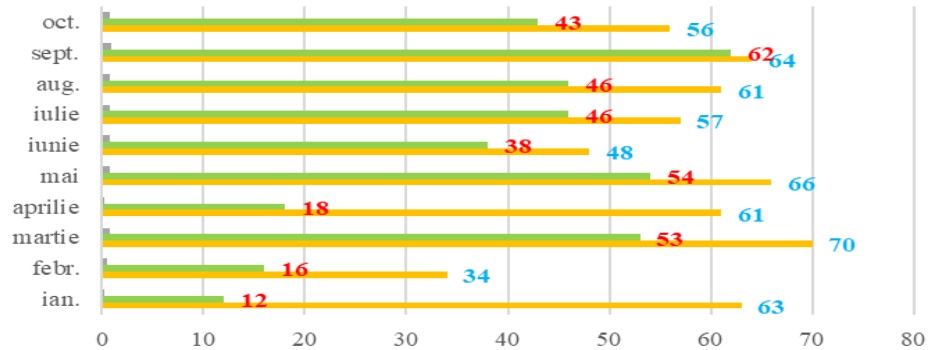
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%	100%	86%	108%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19	14	12	14
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19	14	14	13

ATI



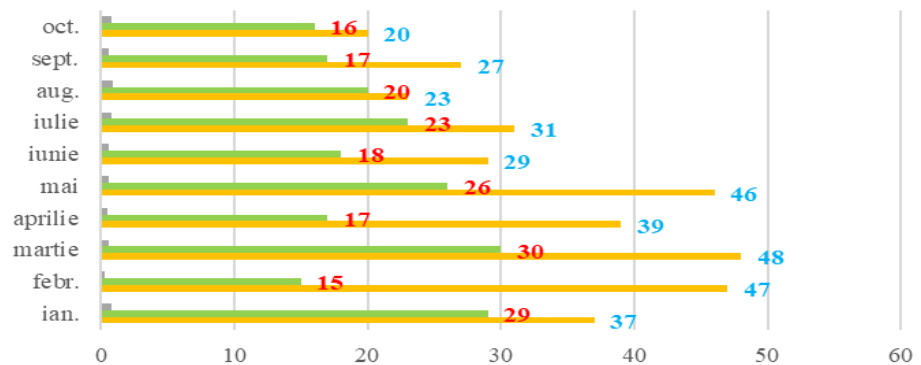
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
CSP	18	10	15	2	14	15	15	17	14	10
Externari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
Pondere CSP din externari	19%	47%	76%	30%	82%	79%	81%	75%	97%	77%
CSP	12	16	53	18	54	38	46	46	62	43
Externari	63	34	70	61	66	48	57	61	64	56

GINECOLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
Pondere CSP din externari	78%	32%	63%	44%	57%	62%	74%	87%	63%	80%
CSP	29	15	30	17	26	18	23	20	17	16
Externari	37	47	48	39	46	29	31	23	27	20

IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- Inlocuirea paturilor
- aprecieri pt asistente
- nu avem nimic de reprosat spitalului orasenesc Negresti-oas, totul este impecabil , multumiri
- montarea si instruirea pacientilor in folosirea aparatelor de dezinfectare care pot fi montate pe holul sectiei

CRONICI

- D-zeu sa va binecuvinteze pt tot personalul pe care il aveti si in mod special pt d-nul doctor care este un medic deosebit, mancarea si curatenia sunt deosebite,va multumim din suflet
- T.V. in saloane

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- propun sa reducati stufu mare de harti al asistentelor, munca de birou le ocupa prea mult timp
- mai multe bai si tv in salon

CARDIOLOGIE

- la cabina de dus lipsa cuier la haine
- montarea mai multor tv.pt pacienti
- pt a stopa raspandirea sau inmultirea microbilor eu propun sa achizitionati niste aparate pt apa potabila atat pt pacienti cat si pt personalul medical
- aer conditionat
- asigurati un tv in fiecare salon pt ca sederea bolnavului sa fie mai placuta

PEDIATRIE

- achizitionarea de mobilier nou, zugravirea sectiei, paturi noi, saltele, calorifere noi
- curatenie mai aprofundata, renovarea sectiei
- sunt total nemultumita de felul in care s-a facut curat in comodele (noptierele ruginite de la pat) iar despre igienizarea dezinfectarea patului (a fierului la fel de ruginit) sunt total nemultumita, ce sa mai spun despre peretii care arata atat de groaznic,sunt foarte murdari, ce cred eu ca sigur nu s-a vopsit de cel putin 3 ani daramite de 10 ani, ce stiu sigur trebuie o renovare serioasa a sectiei de pediatrie SPER CA VOI FI BAGATA IN SEAMA
- renovarea intregi secti de pediatrie cu confort sporit pt copii,tv, zugravit peretii cu desene si picturi pt copii, loc de joaca pt copii,mobilier schimbat-este un dezastru, copilul meu de 12 ani a spus ca sectia pediatrie arata ca dupa razboi multumesc

PALIATIVE

- personal atent la nevoile pacientului, suntem foarte multumiti
- noptiere noi

ATI

- daca spitalul ar incepe renovarea, sa inceapa cu sectia ATI

GASTRO

- personal insuficient, insotitor la investigatii,personal insuficient la investigatii si tratamente
- dupa parerea mea am constatat ca este lipsa de asistente si infirmiere si femei de service
- personalul lipseste si in cauza aia nu am primit mancare in ore fixe cum trebuie, din cauza persoanelului lipsa (asitente si infirmieri)

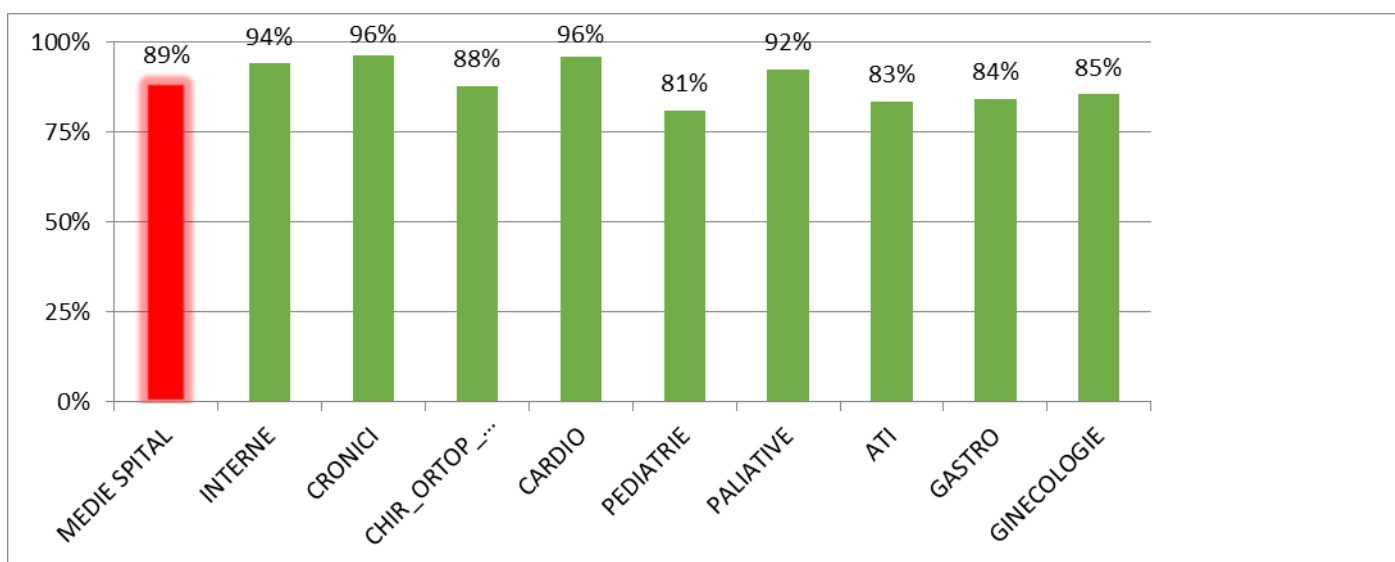
- in data de 17/10/2019 s-a dat hrana la ora 14:30 era plecata cu bolnavii la investigatii infirmiera lipsa femeia de service
- nu este ingrijitoare de curatenie, iar curatenia s-a facut tarziu din cauza lipsei de personal
- hrana s-a dat la ora 14:30
- in data de 14/10/2019 s-a dat hrana la ora 14:30, s-a stat foarte mult la investigatii, lipsa de personal

GINECOLOGIE

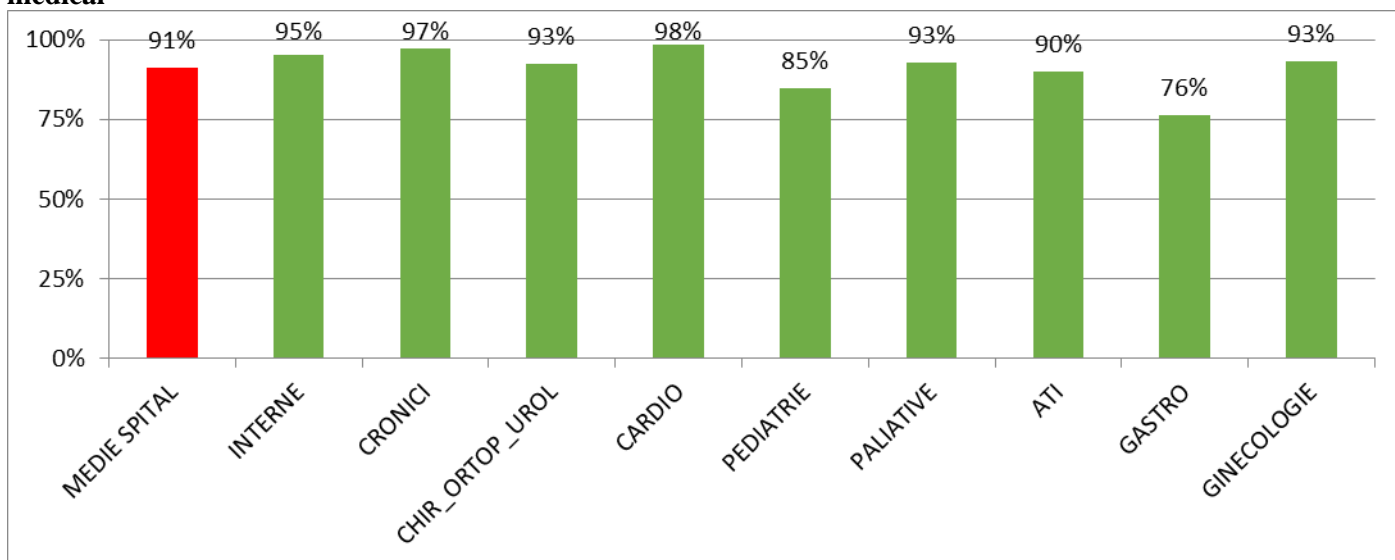
- sa fie renovat spitalul: usile, sa fie zugravit... etc ...
- access permanent la apa calda
- modernizarea sectiei de maternitate este absolut urgenta si necesara, toaleta si dusul+sala de nastere sunt sub orice critica, pe o sectie ca maternitatea unde se impune o igiena deosebita este inadmisibil asa ceva
- liniste in sectie (cam galagios personalul), renovarea sectiei

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

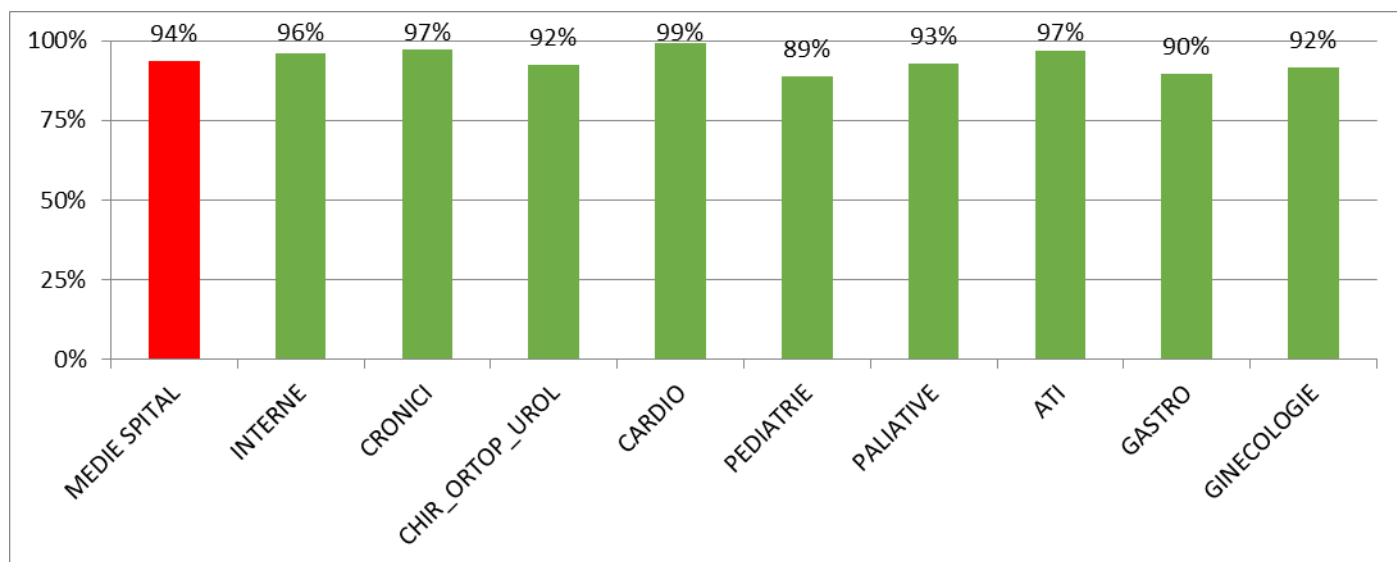
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?**



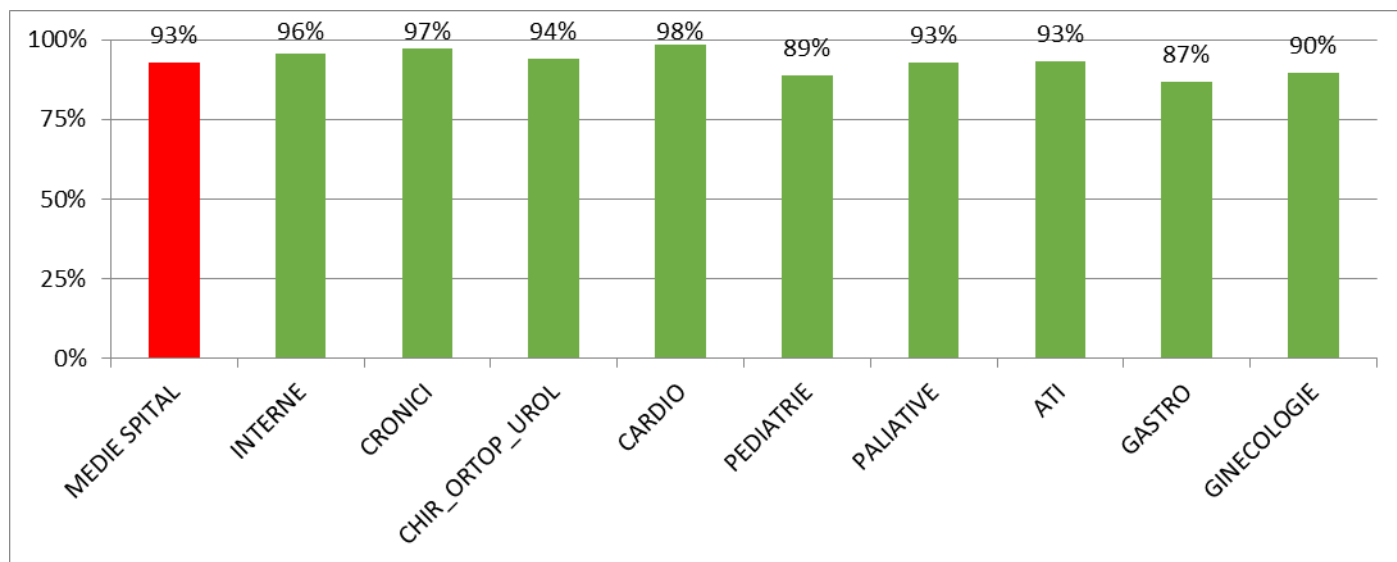
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical**



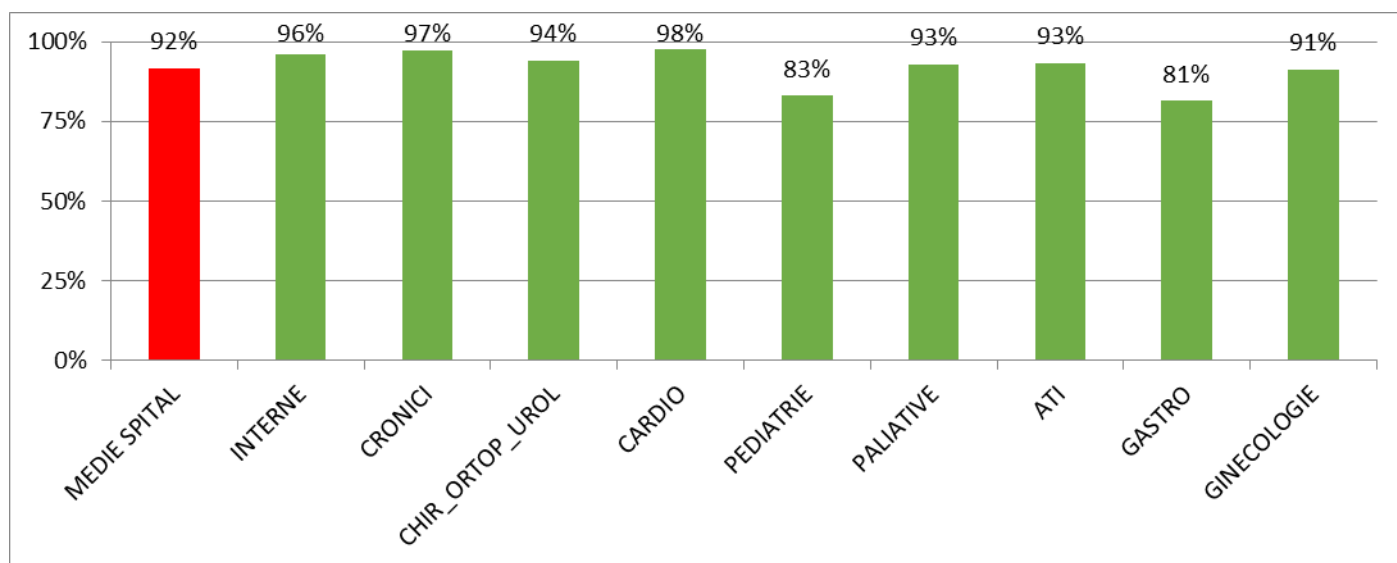
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



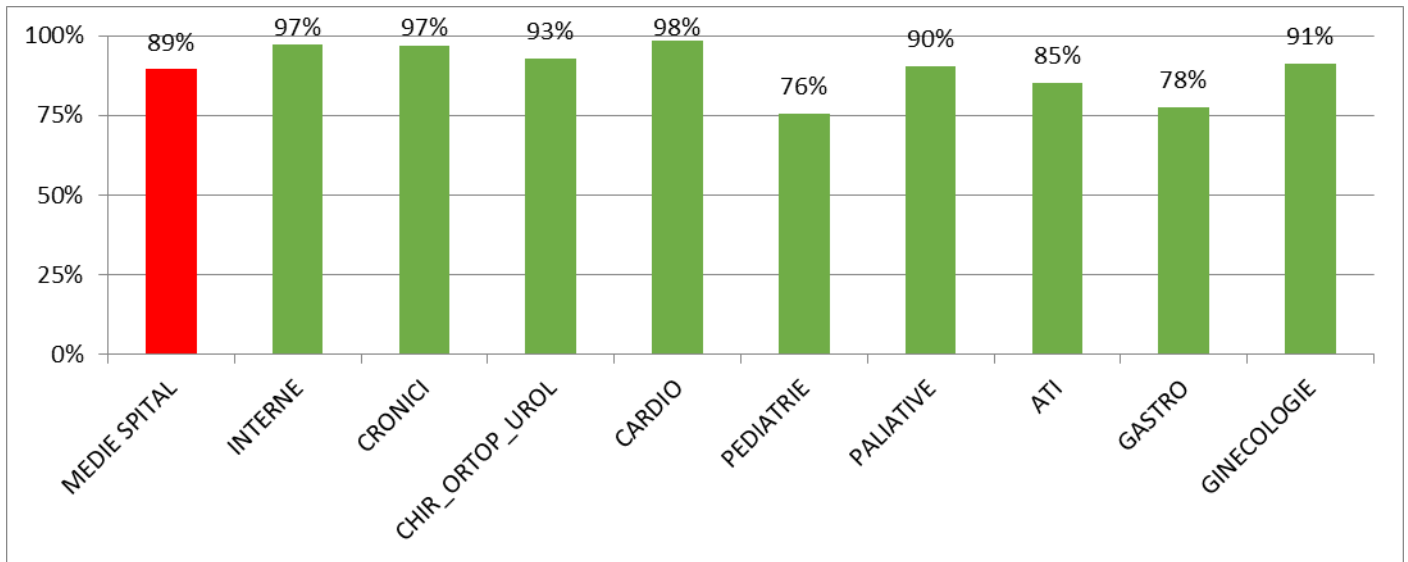
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



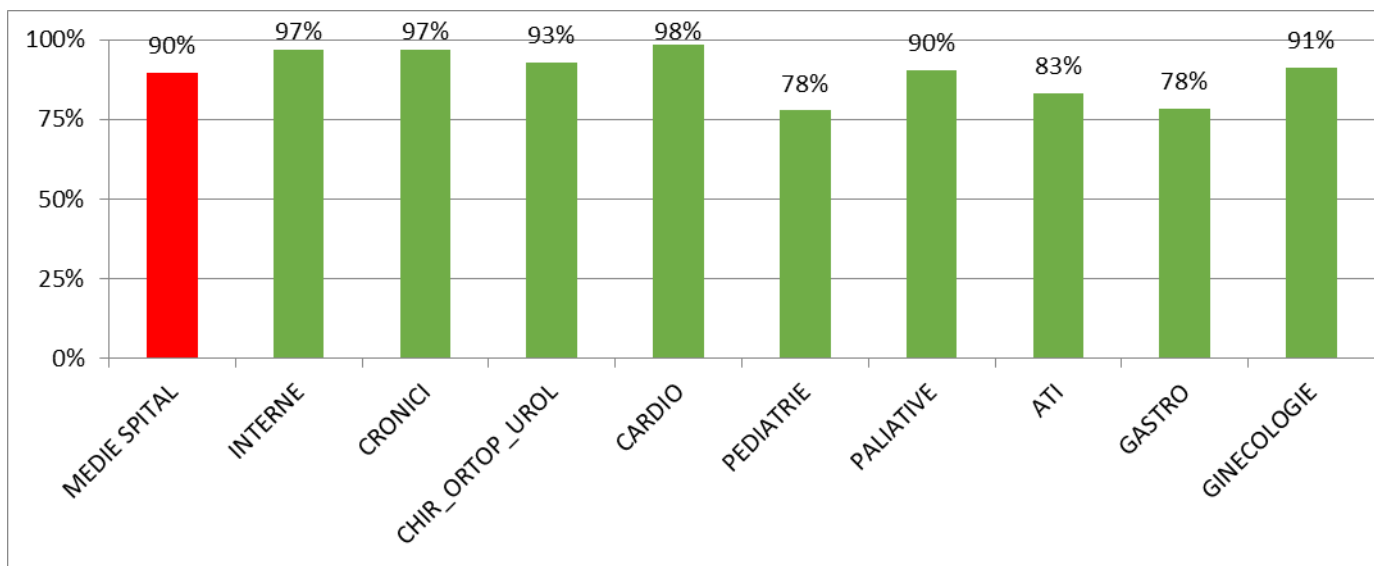
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



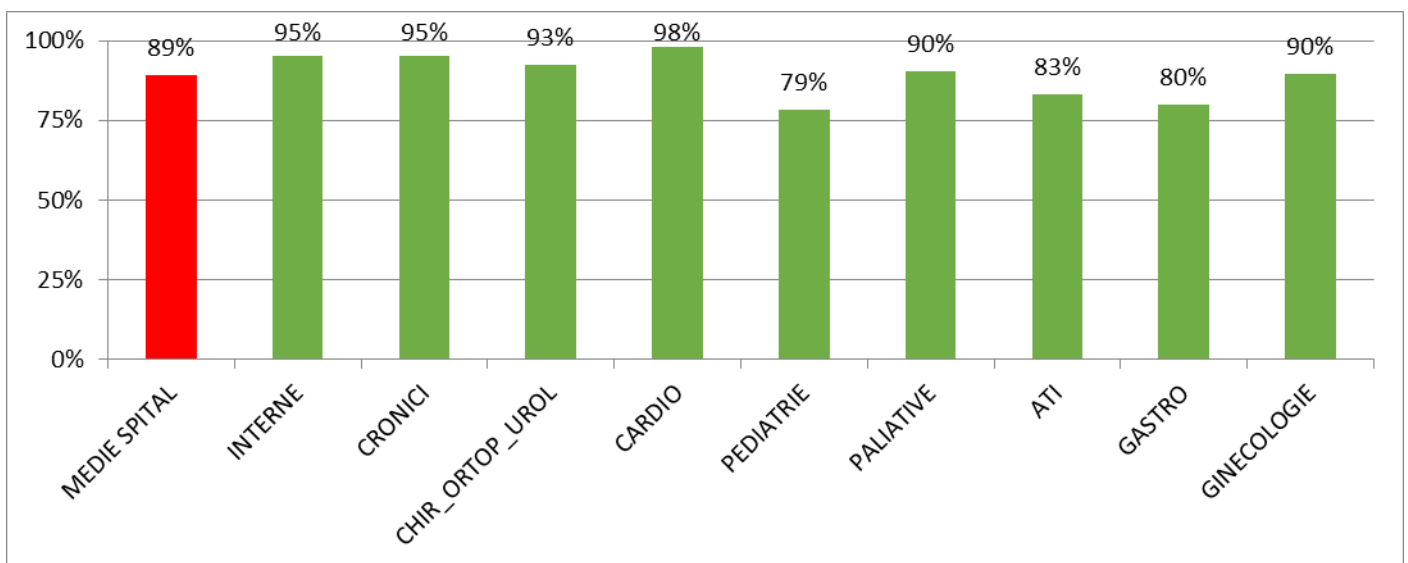
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



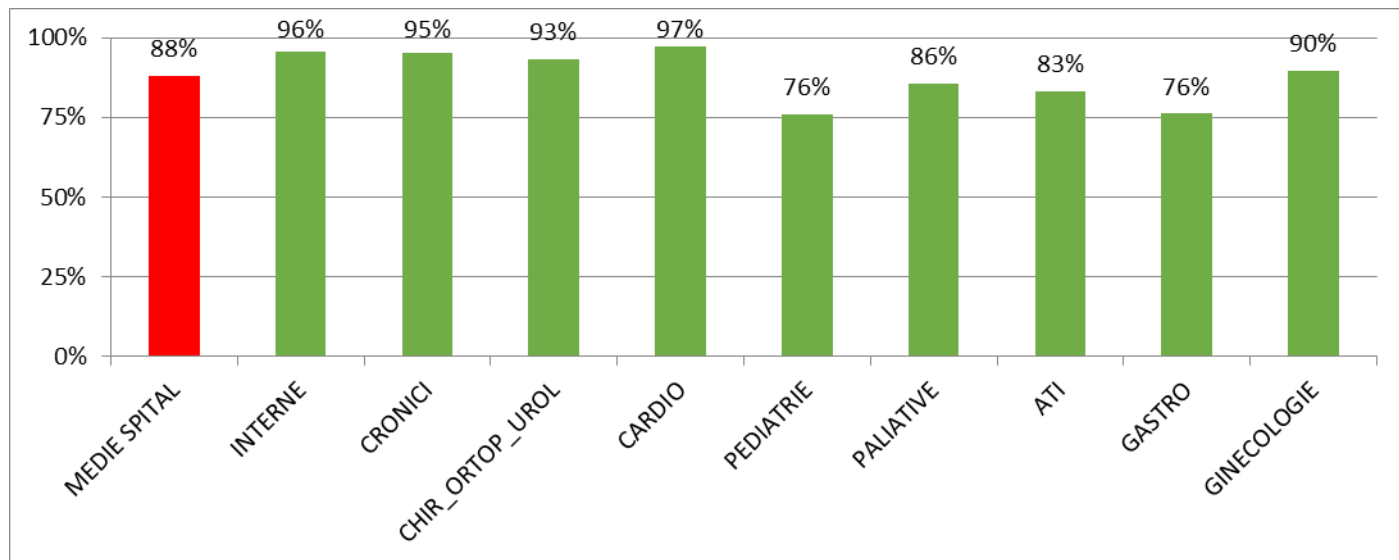
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



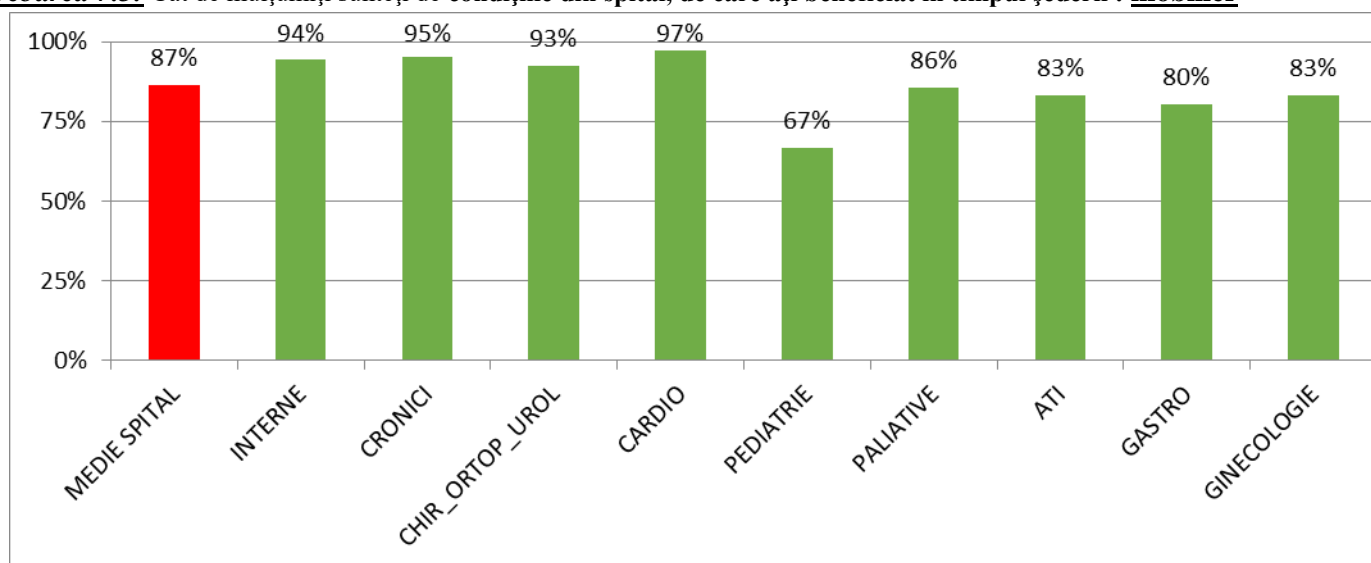
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



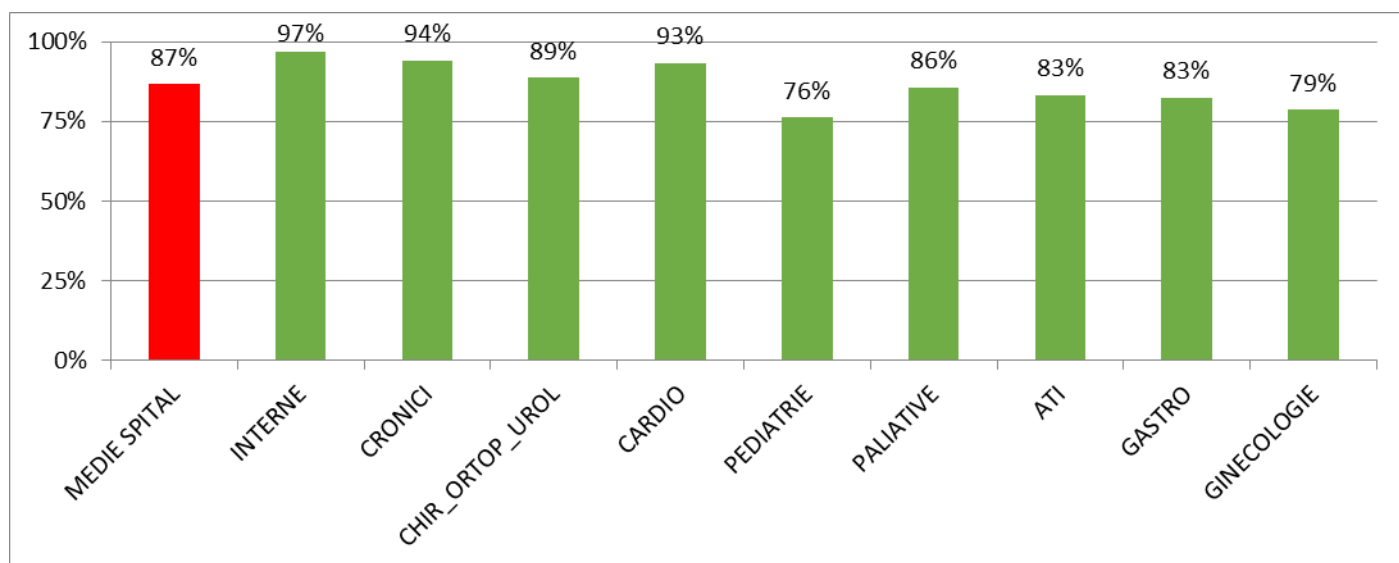
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



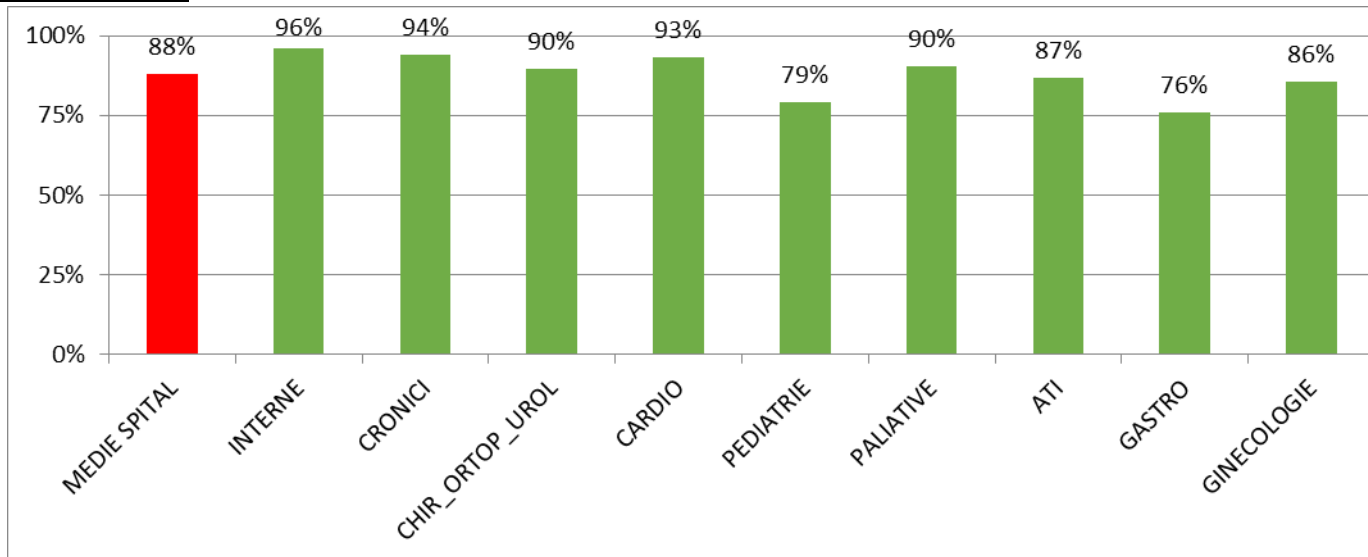
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



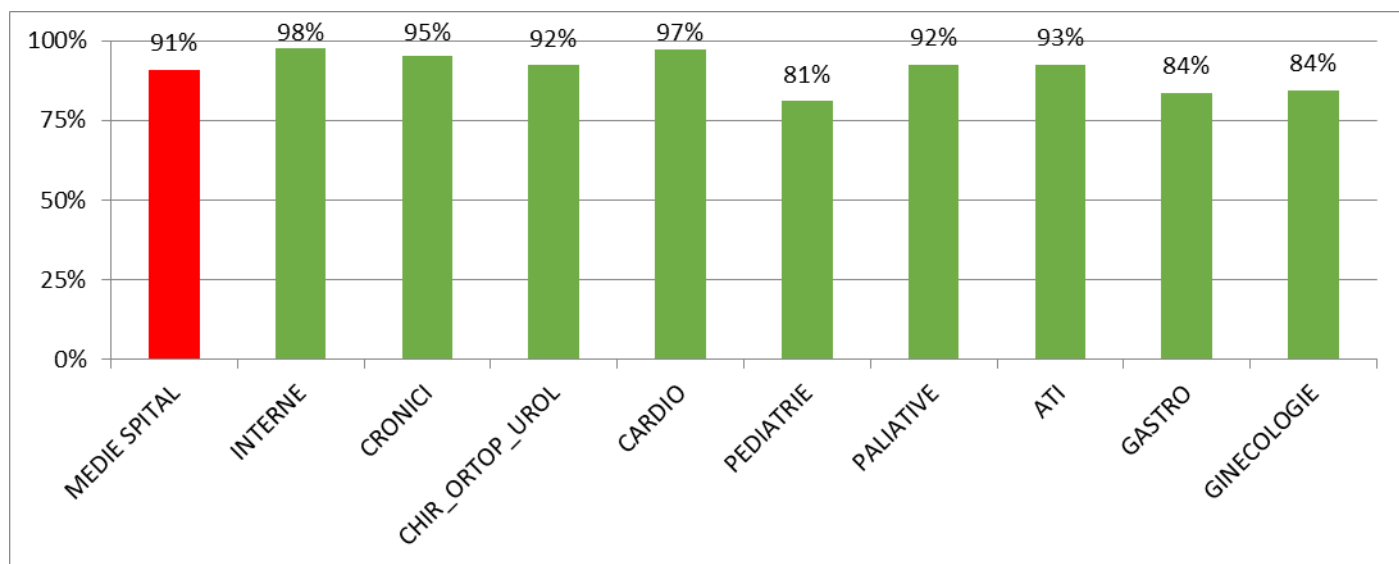
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



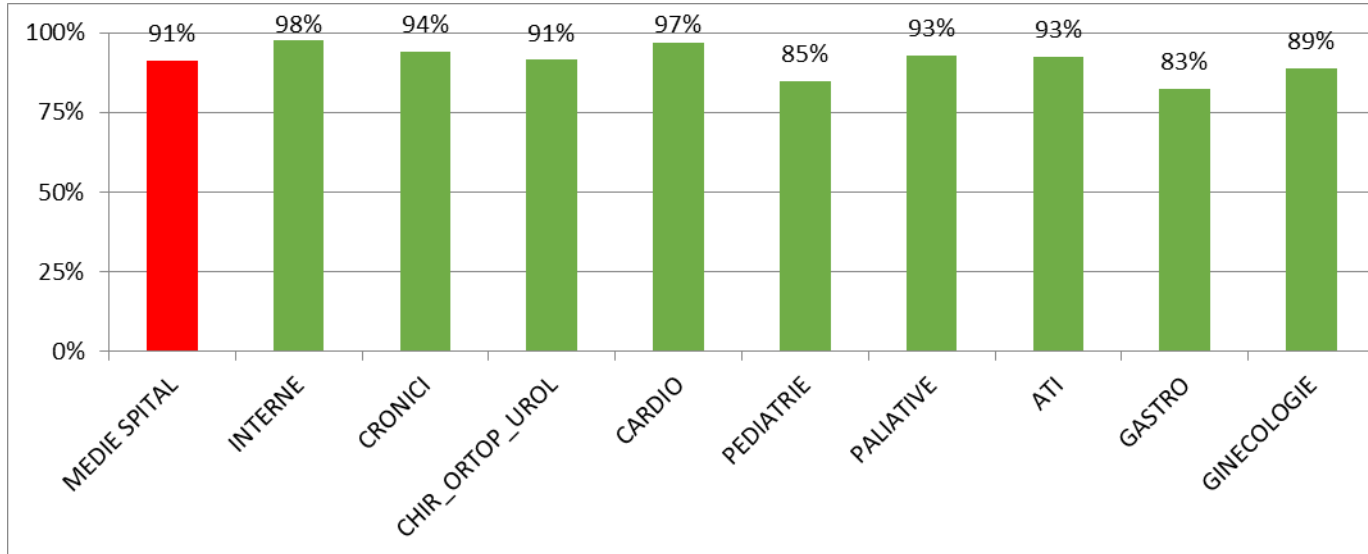
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **modul de distribuire al hranei**



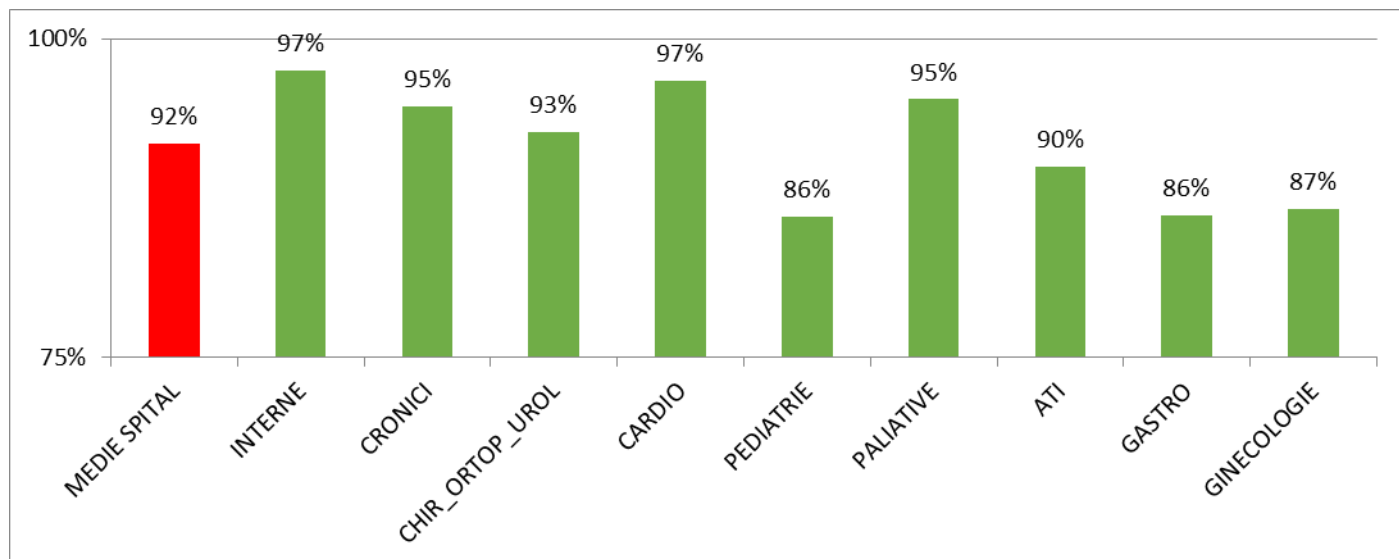
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



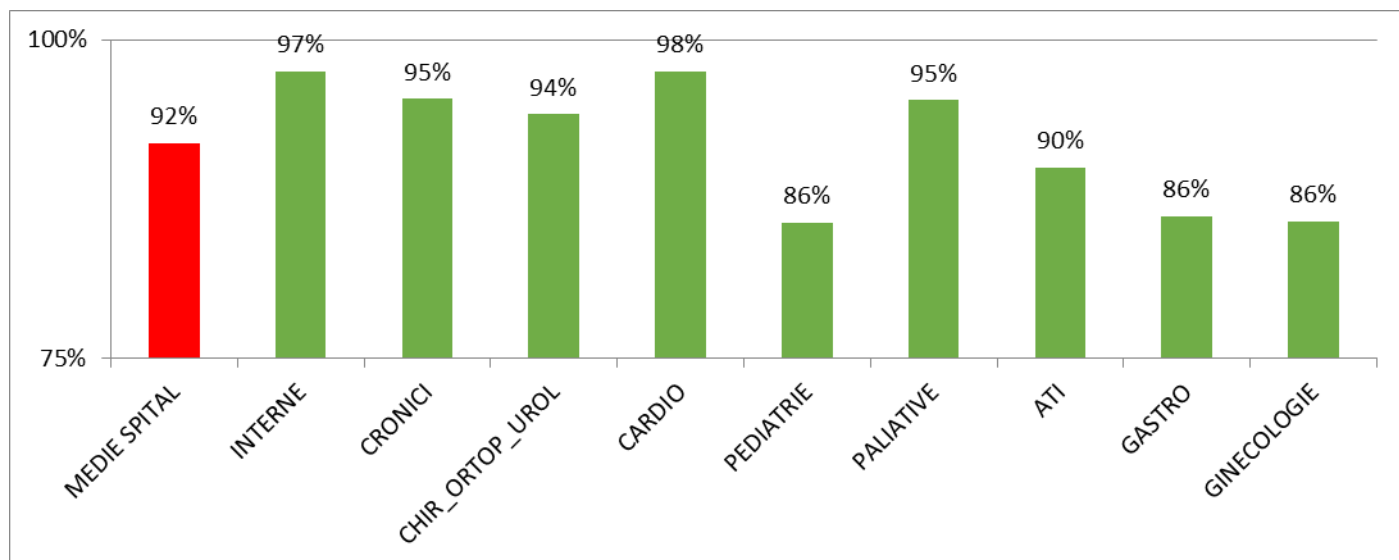
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate**?



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

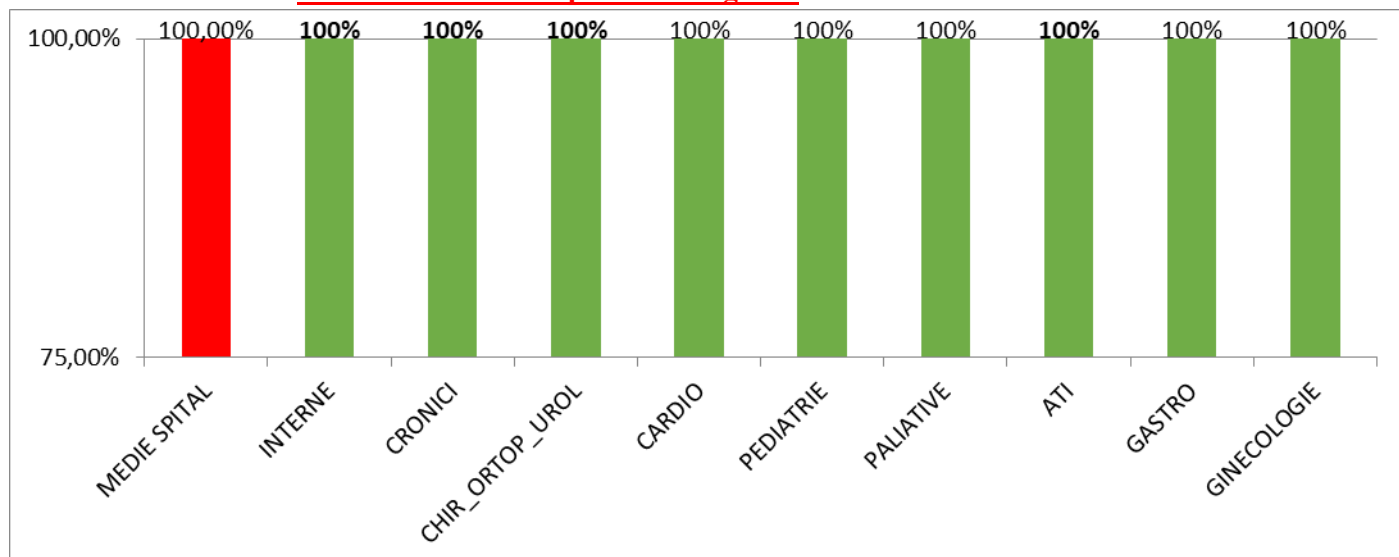


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



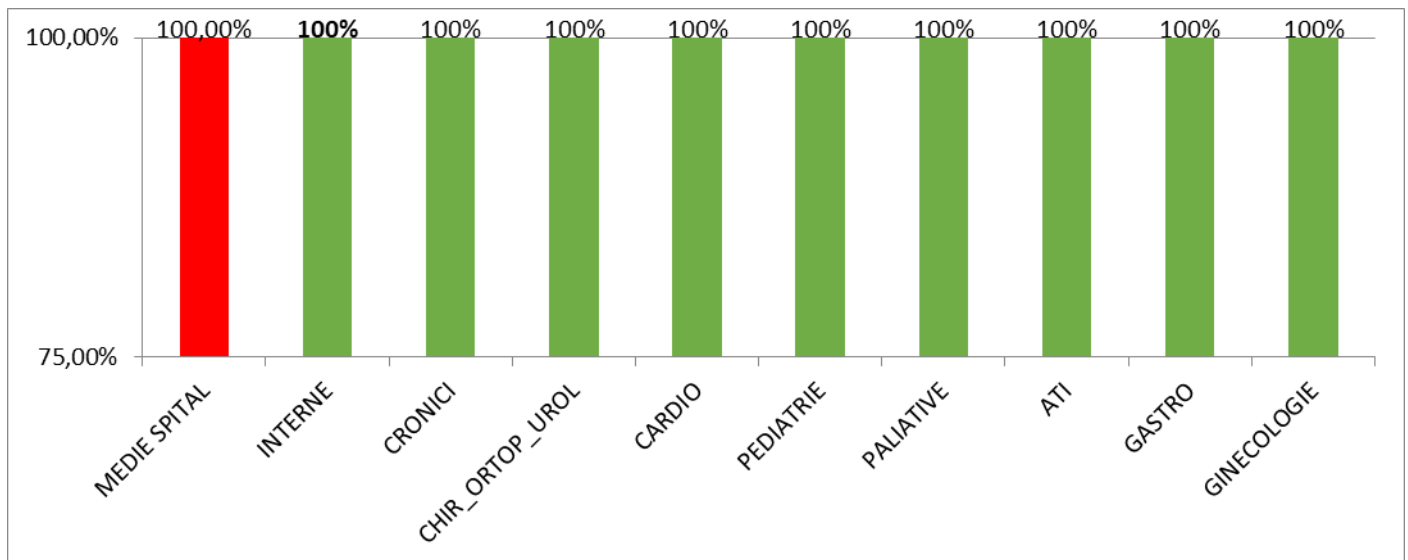
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

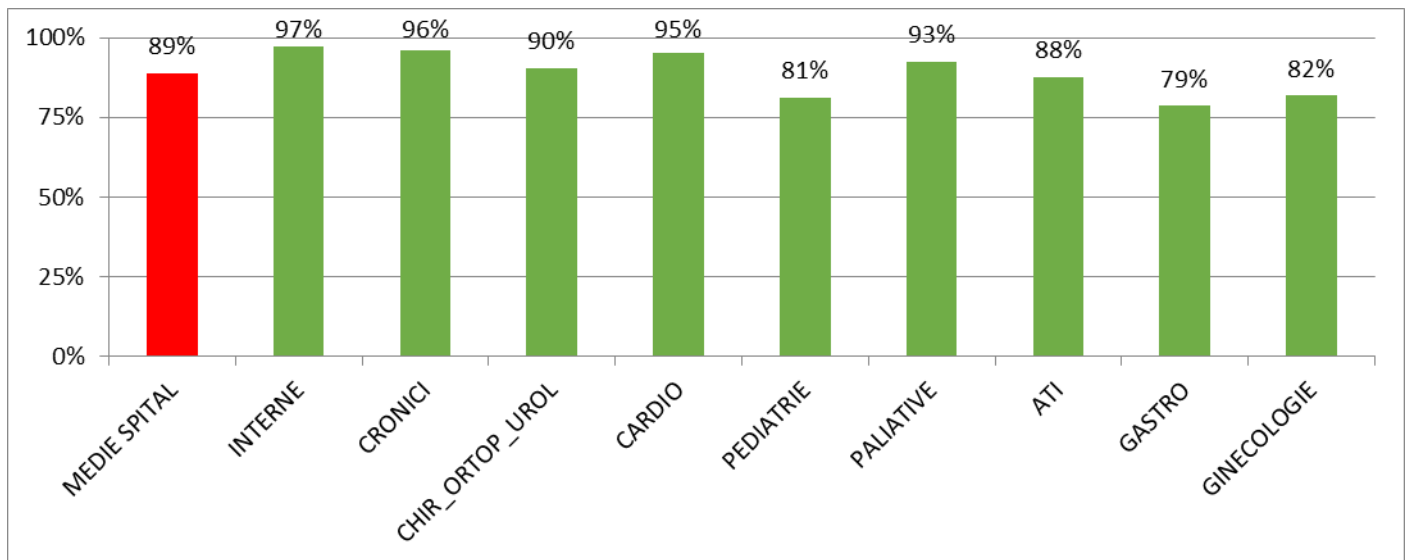


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

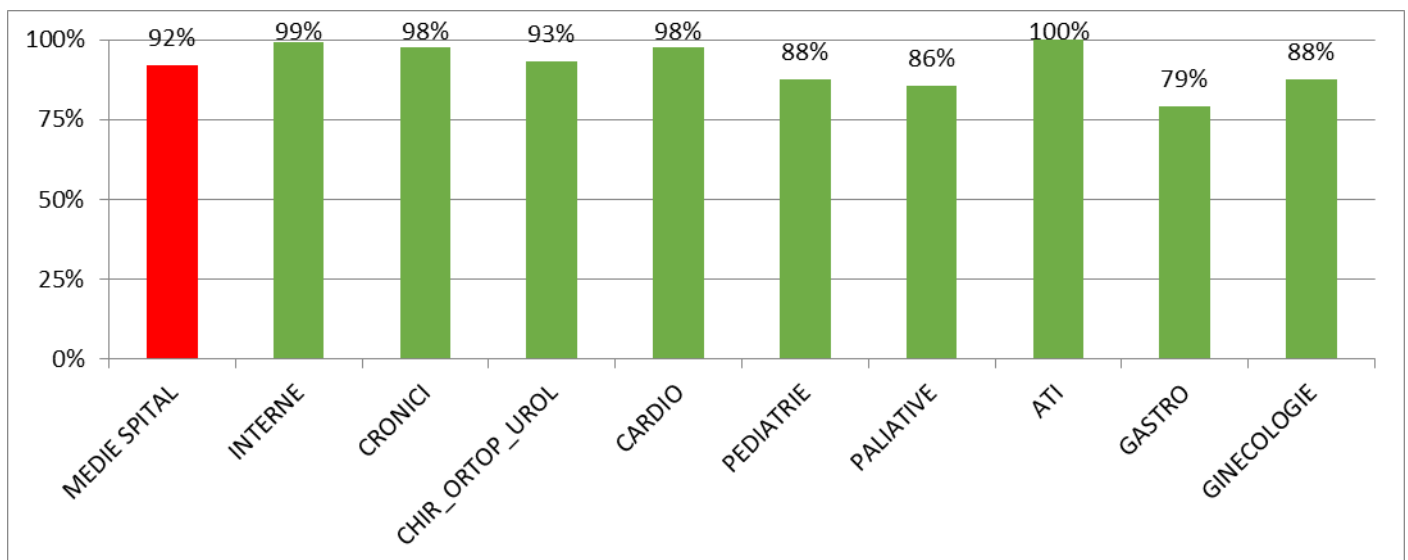


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



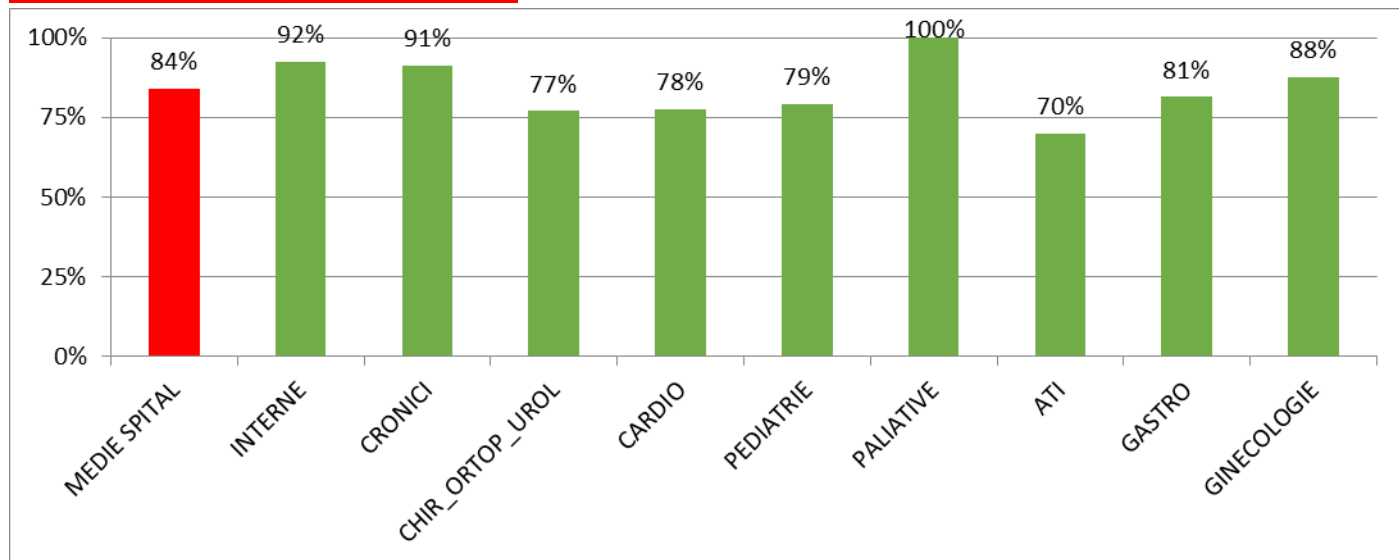
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



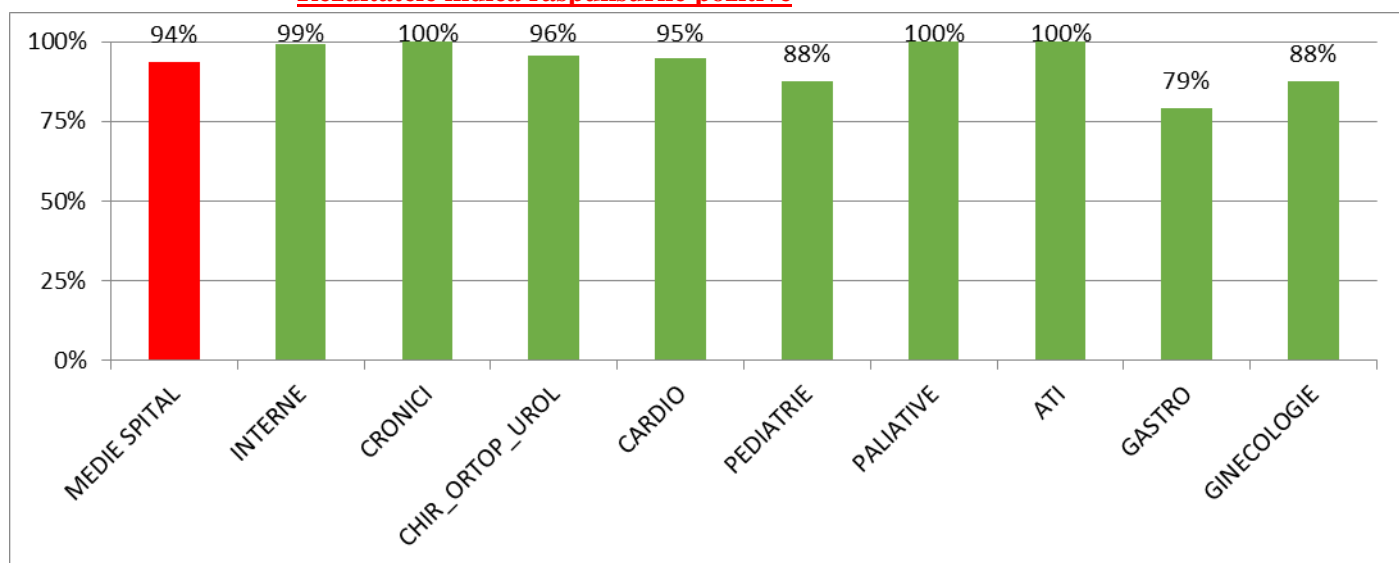
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



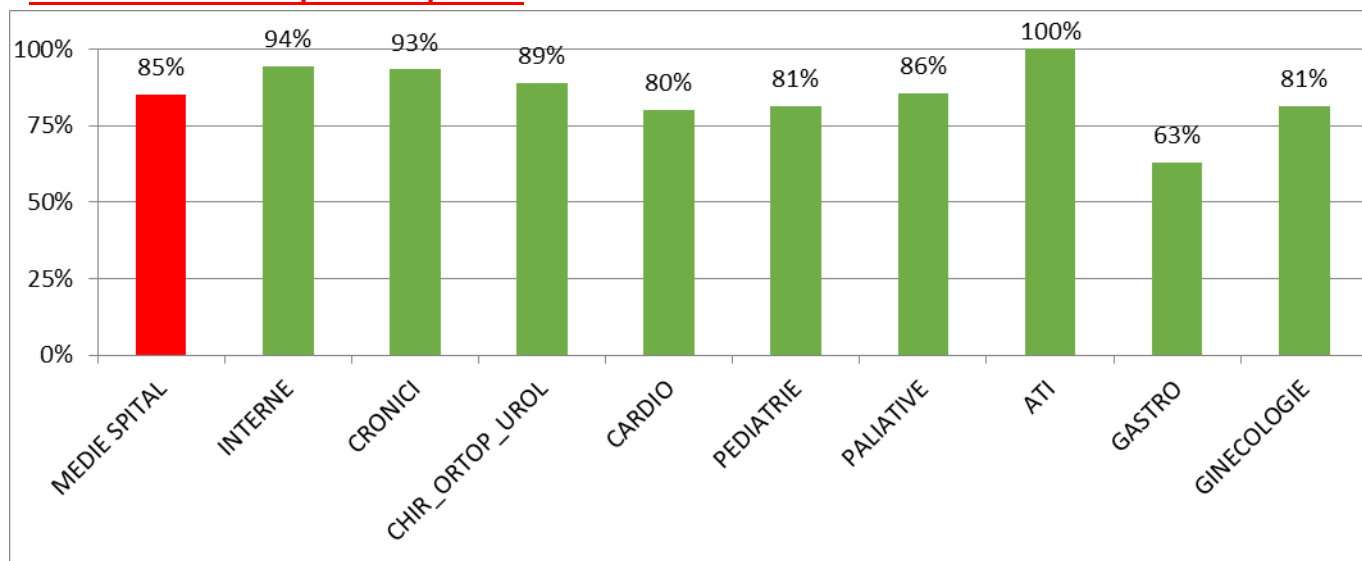
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ? DA

NU **Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



**Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,
Chim.pr. Brinde Rita**