

Nr. inreg. BMC 379 / 09.12.2019

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

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **NOIEMBRIE 2019.**

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

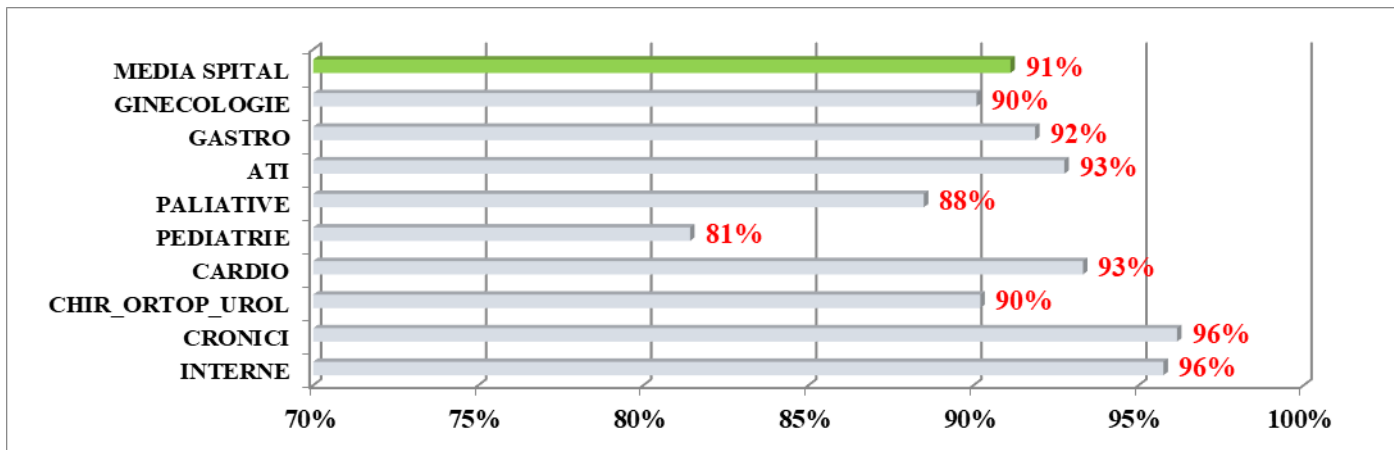
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

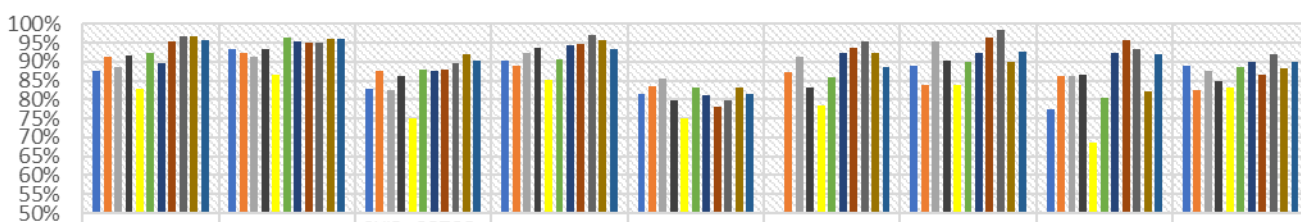
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

1. ANALIZA CALITATIVA



DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI



	INTERNE	CRONICI	CHIR_ORTOP_UROL	CARDIO	PEDIATRIE	PALIATIVE	ATI	GASTRO	GINECOLOGIE
ian.19	88%	93%	83%	90%	81%	0%	89%	78%	89%
feb.19	91%	92%	88%	89%	83%	87%	84%	86%	82%
mar.19	88%	91%	83%	92%	86%	91%	95%	86%	87%
apr.19	92%	93%	86%	94%	80%	83%	90%	87%	85%
mai.19	83%	86%	75%	85%	75%	78%	84%	69%	83%
iun.19	92%	96%	88%	91%	83%	86%	90%	80%	88%
iul.19	90%	95%	88%	94%	81%	92%	92%	92%	90%
aug.19	95%	95%	88%	95%	78%	94%	97%	96%	86%
sept.19	97%	95%	90%	97%	80%	95%	98%	93%	92%
oct.19	97%	96%	92%	96%	83%	92%	90%	82%	88%
nov.19	96%	96%	90%	93%	81%	88%	93%	92%	90%

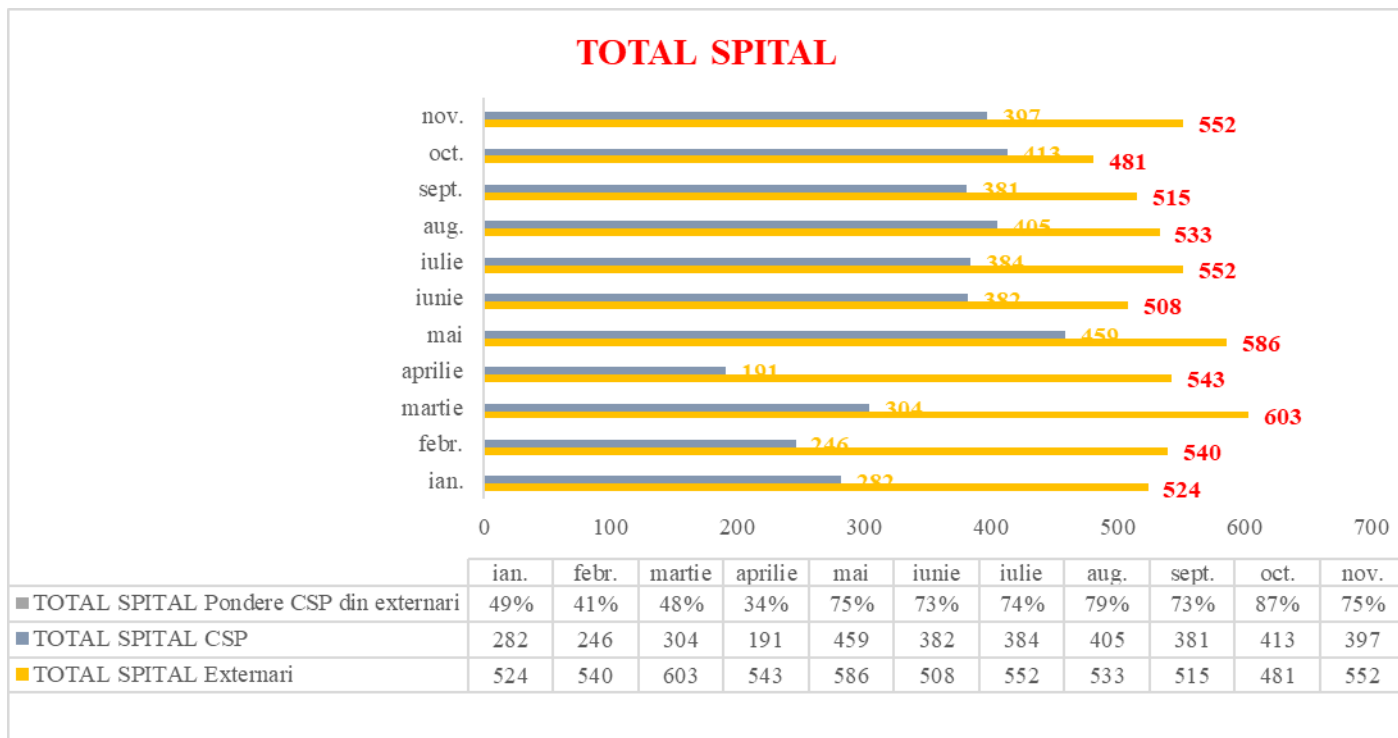
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - NOIEMBRIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 91 %

	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	
MEDIA SPITAL	90%	93%	95%	95%	93%	92%	91%	91%	90%	87%	89%	90%	92%	91%	92%	92%	100%	100%	89%	92%	78%	93%	82%	
INTERNE	93%	95%	98%	97%	97%	96%	96%	96%	97%	96%	96%	97%	95%	95%	97%	97%	100%	100%	92%	95%	93%	99%	84%	96%
CRONICI	96%	97%	99%	98%	98%	97%	97%	98%	98%	98%	96%	96%	95%	95%	96%	96%	100%	100%	92%	97%	83%	100%	86%	96%
CHIR_ORTOP	83%	89%	91%	92%	92%	91%	90%	89%	89%	89%	84%	87%	91%	90%	90%	92%	100%	100%	84%	100%	73%	98%	89%	90%
CARDIO	92%	96%	96%	96%	92%	97%	94%	94%	94%	95%	92%	94%	94%	93%	93%	94%	100%	100%	92%	100%	61%	94%	94%	93%
PEDIATRIE	75%	81%	85%	86%	82%	78%	78%	77%	76%	69%	79%	80%	83%	82%	82%	81%	100%	100%	78%	90%	63%	88%	78%	81%
PALIATIVE	90%	94%	92%	96%	96%	92%	93%	92%	92%	77%	84%	88%	90%	91%	93%	90%	100%	100%	87%	75%	94%	69%	63%	88%
ATI	100%	94%	100%	97%	94%	94%	86%	92%	94%	89%	89%	89%	94%	92%	92%	89%	100%	100%	89%	92%	75%	100%	92%	93%
GASTRO	94%	95%	97%	98%	97%	92%	95%	94%	85%	90%	95%	96%	96%	95%	96%	95%	100%	100%	100%	84%	69%	87%	63%	92%
GINECOLOGIE	87%	95%	94%	94%	89%	90%	88%	87%	84%	80%	83%	85%	91%	89%	89%	90%	100%	100%	85%	94%	90%	100%	87%	90%

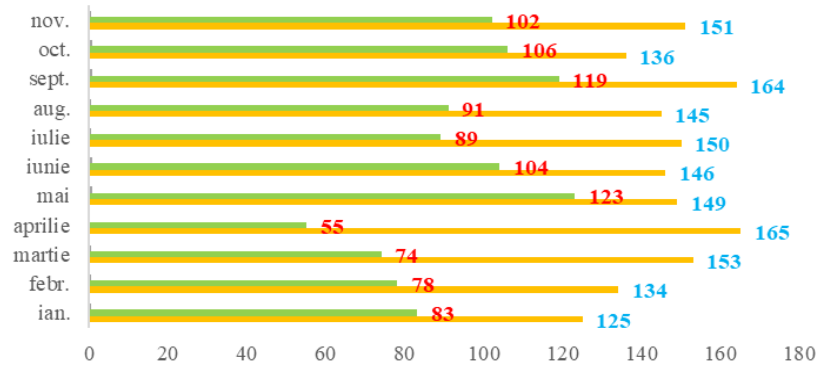
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna noiembrie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna noiembrie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna noiembrie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna noiembrie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna noiembrie 2019		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	68%	102	151	15	102	15%
CRONICI	68%	36	53	6	36	17%
CHIR_ORTOP_UROL	51%	66	130	4	66	6%
CARDIO	72%	31	43	3	31	10%
PEDIATRIE	82%	41	50	8	41	20%
PALIATIVE	89%	16	18	8	16	50%
ATI		12	0	3	12	25%
GASTRO	93%	62	67	12	62	19%
GINECOLOGIE	78%	31	40	26	31	84%
Media pe spital = 75 %		397	552	85	397	27%

III. ANALIZA CANTITATIVA



INTERNE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%	59%	63%	73%	78%	68%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104	89	91	119	106	102
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146	150	145	164	136	151

CRONICI



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

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%	67%	53%	85%	51%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96	80	56	91	66
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167	119	106	107	130

CARDIOLOGIE



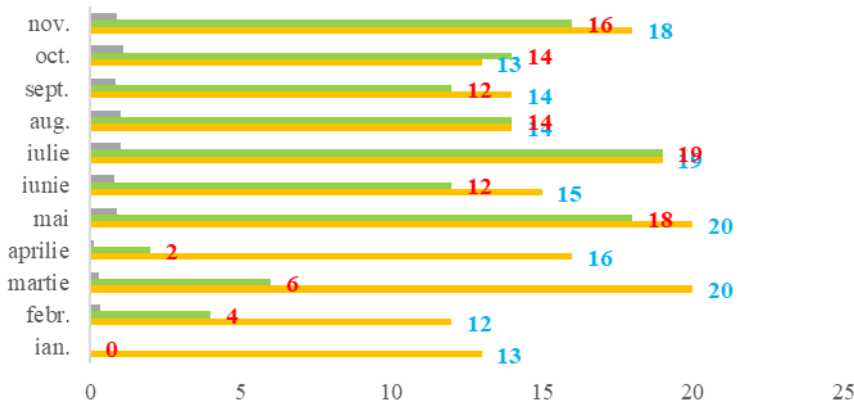
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%	70%	61%	95%	72%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19	38	25	40	31
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29	54	41	42	43

PEDIATRIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%	85%	73%	89%	82%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39	51	32	48	41
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47	60	44	54	50

PALIATIVE

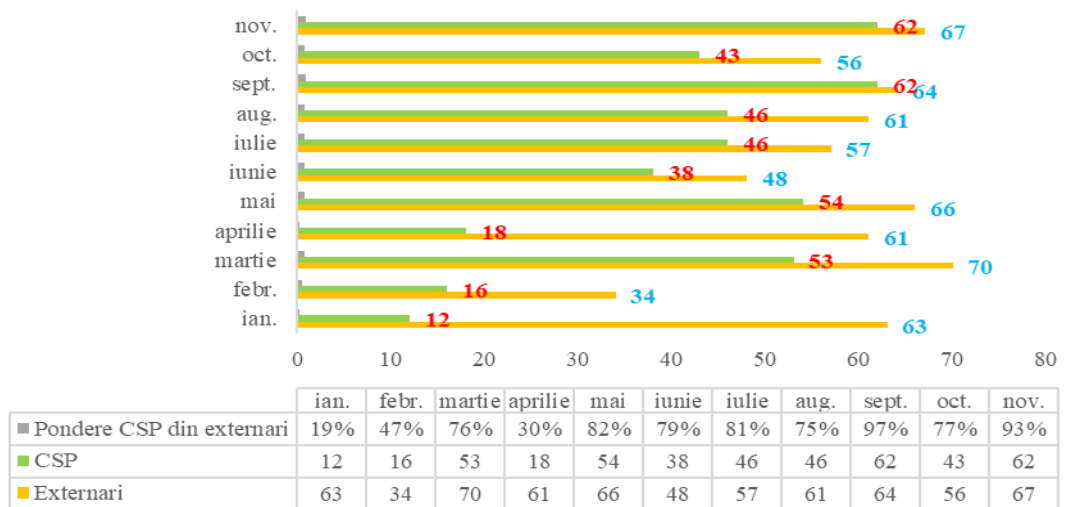


	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%	100%	86%	108%	89%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19	14	12	14	16
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19	14	14	13	18

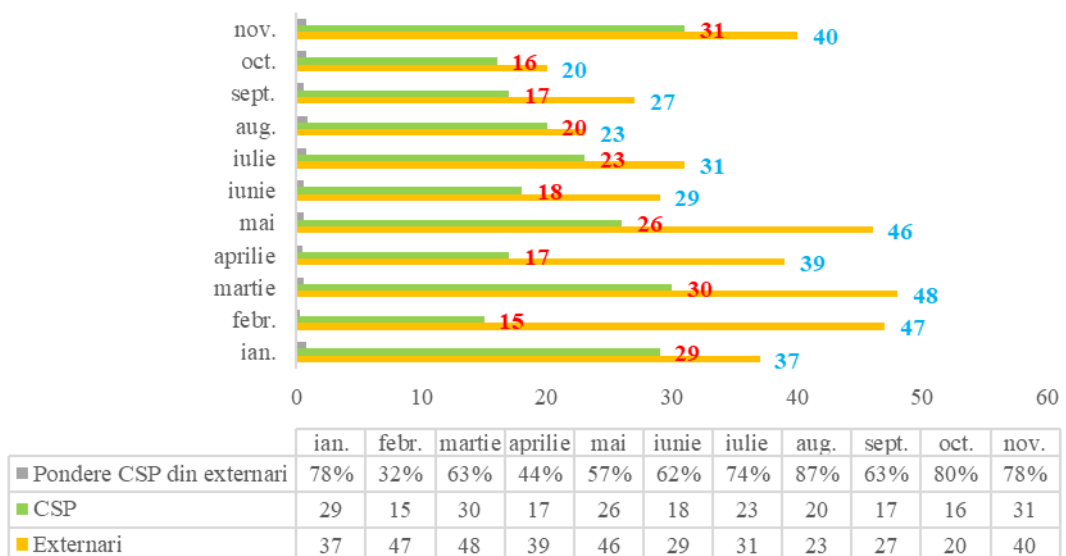
ATI



GASTROENTEROLOGIE



GINECOLOGIE



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- Foarte multumiti
- Pt ecografie si radiologie sa se programeze sa nu se intalneasca jos toate sectiile odata,pt a evita aglomeratiile si asteptarea
- farmacie in incinta spitalului,perdele in geamuri
- mai mult personal calificat si cu experienta si pregatire profesionala

CRONICI

- Multumesc personalului pt ingrijirea acordata sunt foarte multumita
- sa se angajeze asistente si infirmiere
- spit.or.neg. este mai bun decat spit.jud. B-M de 10 ori !!! Va multumesc

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- pe perioada sederii am fost foarte multumita .va multumesc frumos
- sa fie curatata curtea spitalului deoarece mizeria se aduce in spital-sau puteti opta pt botosei
- sa se instaleze o masuta in salon pt asteptare si studierea presei si tv

CARDIOLOGIE

- grupul social sa nu fie in comun cu barbatii

PEDIATRIE

- sectia ar trebui renovata,personal de nota 10 .multumim frumos
- sa zugraviti,sa schimbati mobilierul
- renovarea sectiei,mobilier nou,tv,acces la internet,camera de joaca la copii
- pilaf de orez si cuscusul sa nu mai fie cu cioburi de oase

PALIATIVE

- multumim frumos personalului acestei sectii pt. ca se comporta foarte frumos cu pacientii.infirmierele sunt foarte putine la cata munca dispun
- personal foarte dragut,amabil,sectia ar trebui renovata. Multumim frumos de colaborare
- in calitate de apartinator as recomanda rabdare cadrelor medicale si multumiri din suflet

ATI

- sa se faca demersuri pt dotarea sectiei cu echipamente de ultima generatie.avem cadre medicale foarte bine pregatite iar daca dotarea ar fi de ultima generatie ar fi un spital cautat di de persoane din alte judete
- renovarea peretilor si a saloanelor

GASTRO

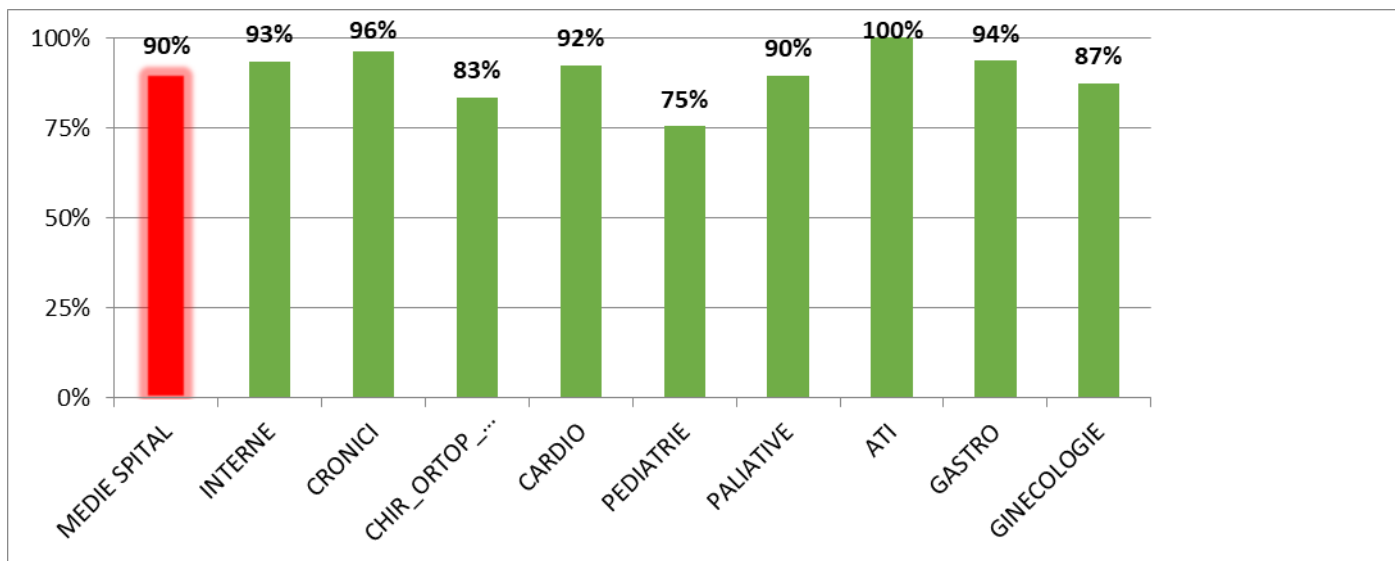
- schimbarea paturilor
- personal prea putin
- sa fie mai multe asistente pt ca sunt foarte suprasolicitate si au program foarte incarcat
- as recomanda achizitionarea de paturi mai confortabile, usi care nu scartaie, incalzirea sa fie constanta cu variatii zi-noapte, spatii mai mari, dulapuri pt haine etc.
- angajare personal, modernizarea sistemului de incalzire prepararea apei calde, schimbarea in parte a mobilierului

GINECOLOGIE

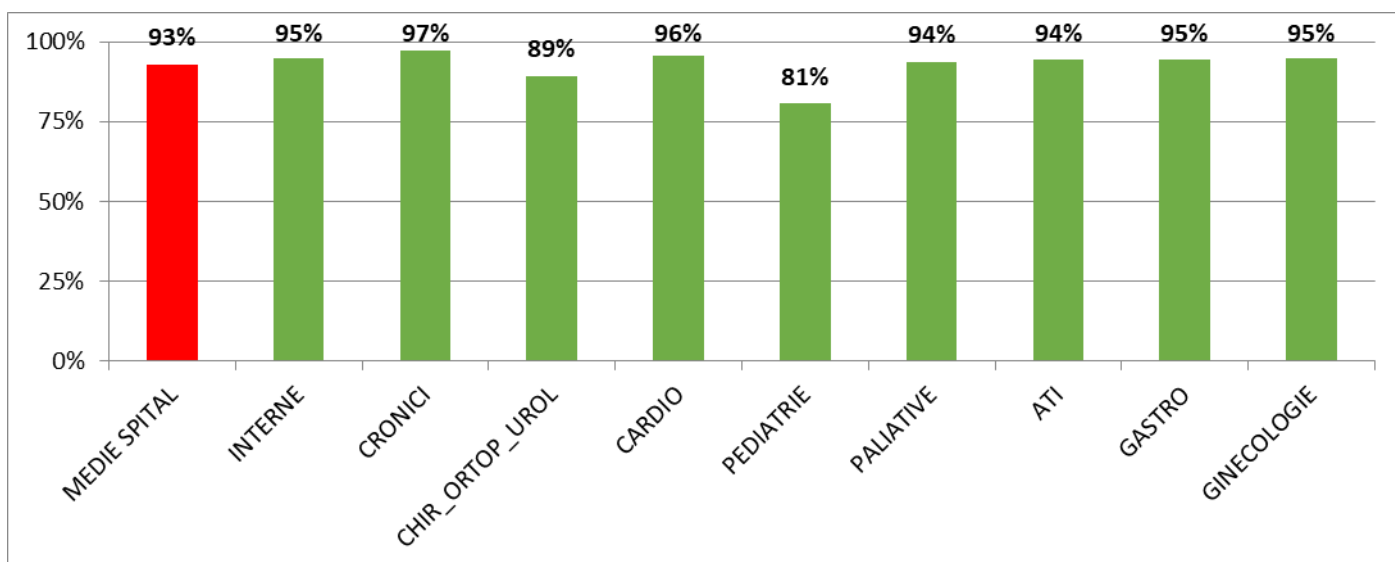
- apa calda,zugravit,schimbarea paturilor
- sunt foarte multumit cu personalul,dar nu suntem multumiti ca nu este apa calda
- sectia de gine totdeauna a fost una de exceptie,am fost si daca va fi nevoie revin cu drag!!!!
- sa fie renovat spitalul: usile, sa fie zugravit... etc ...

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

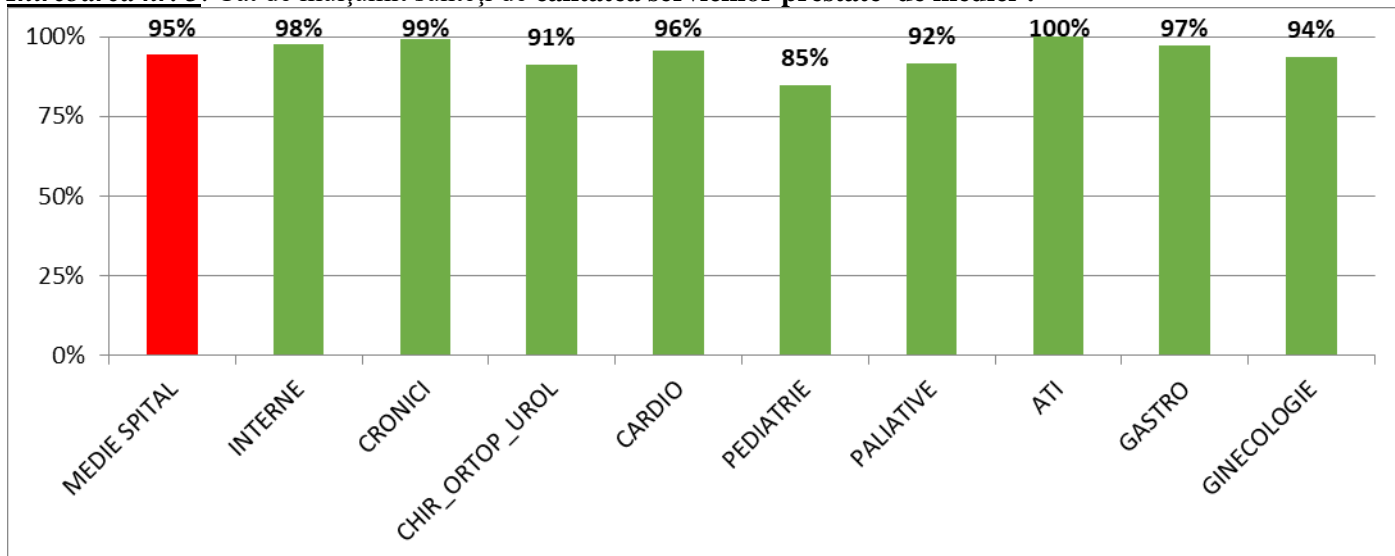
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



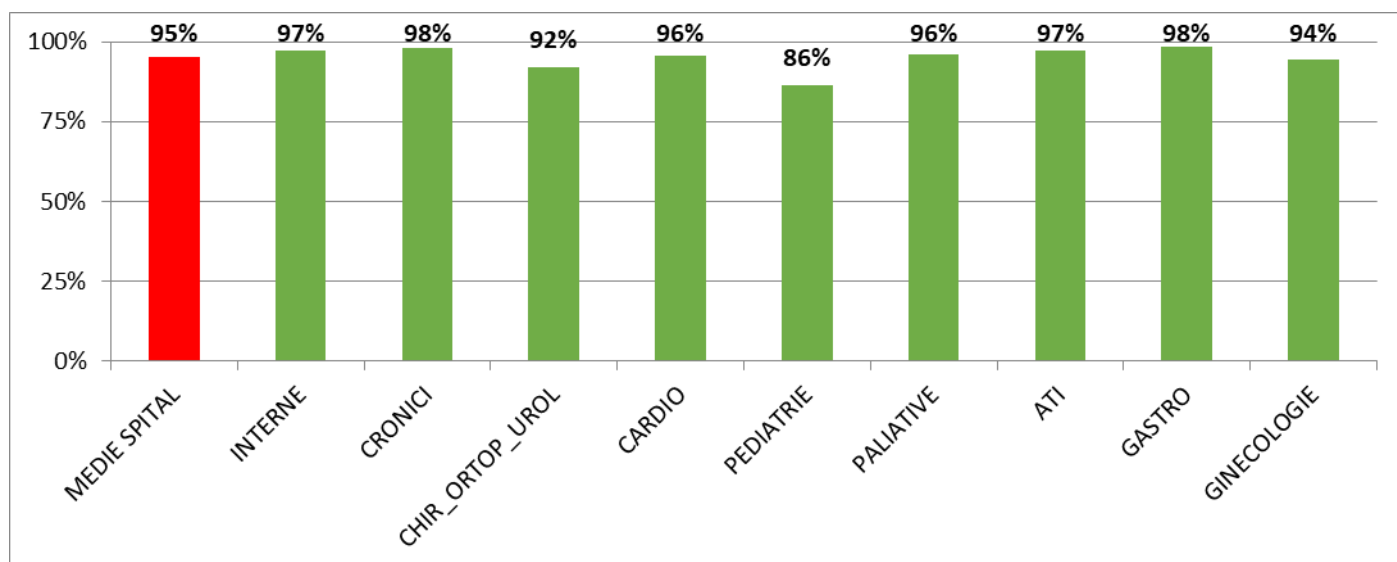
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



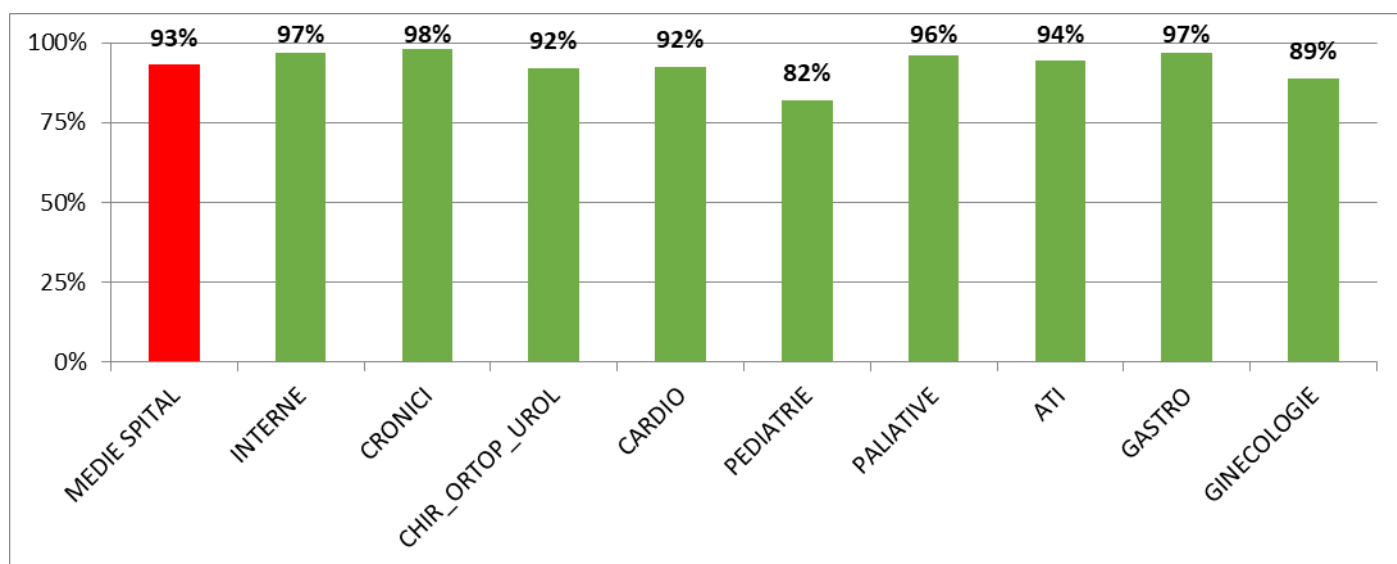
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



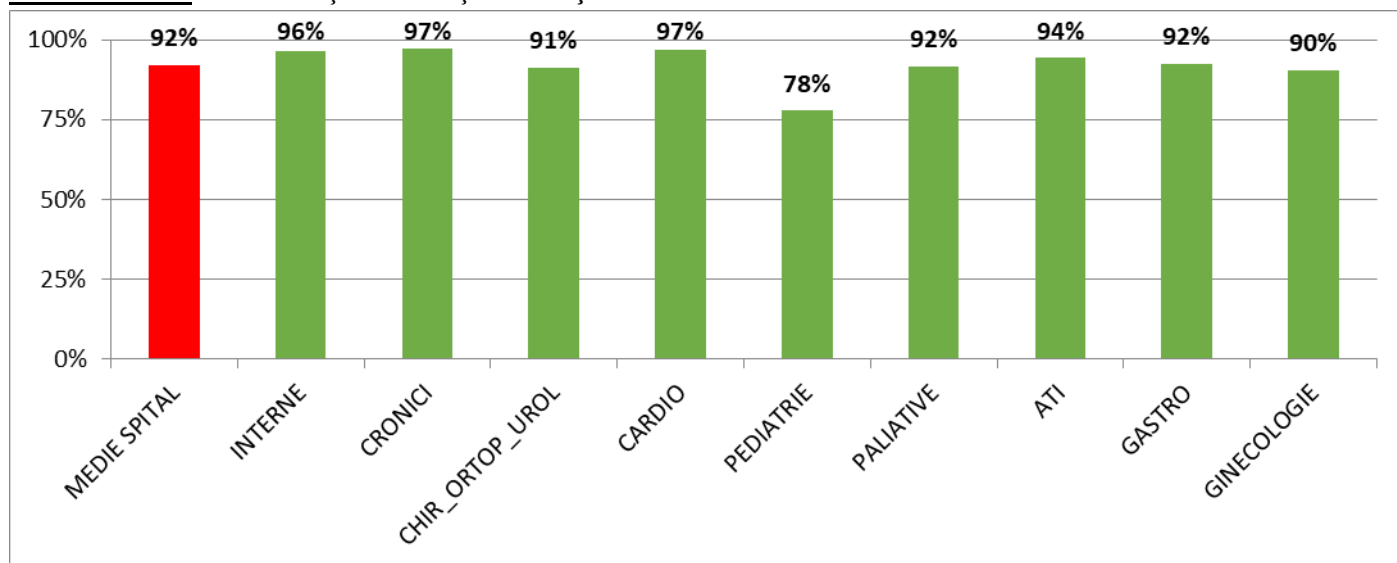
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



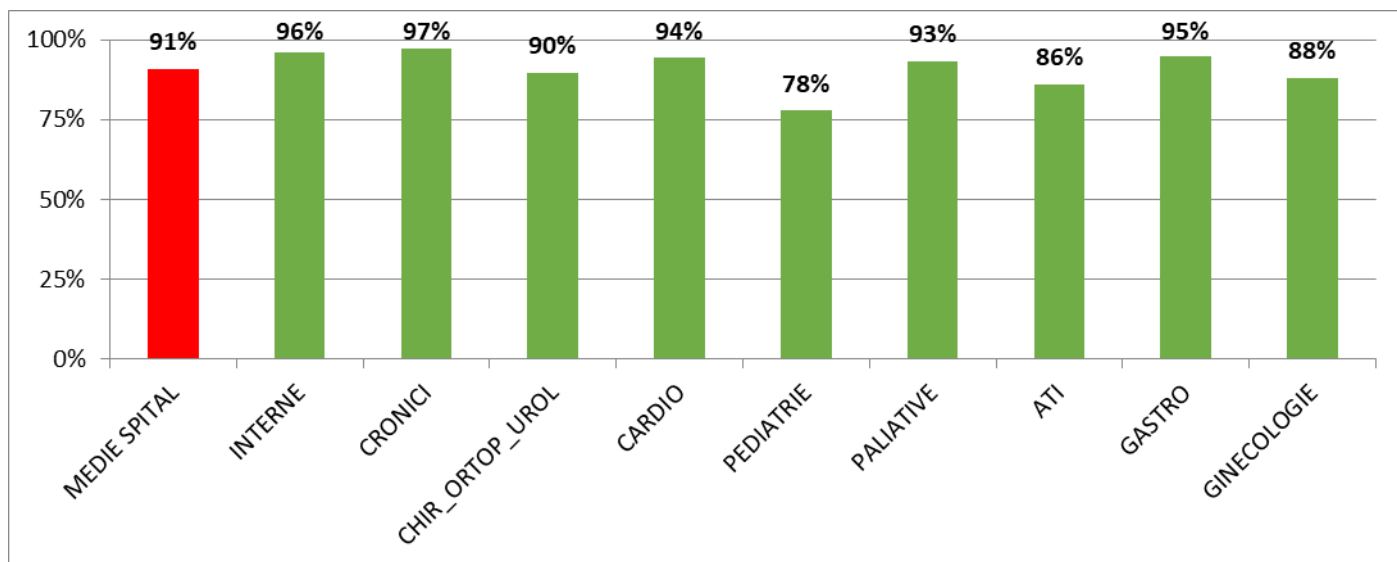
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



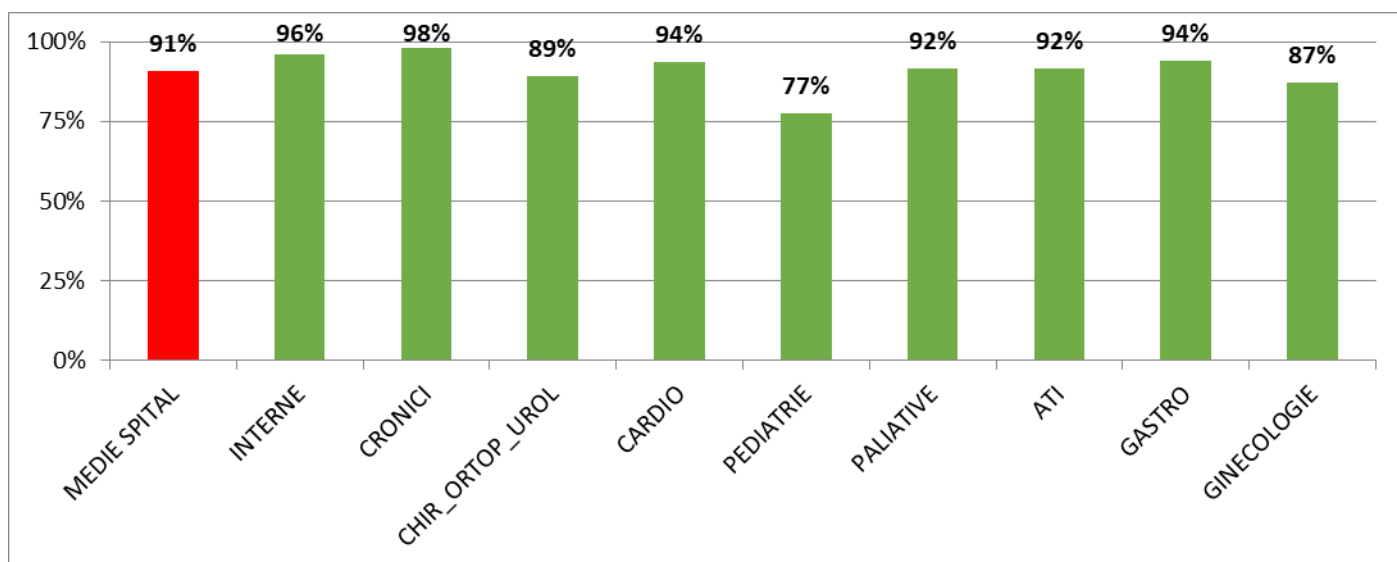
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



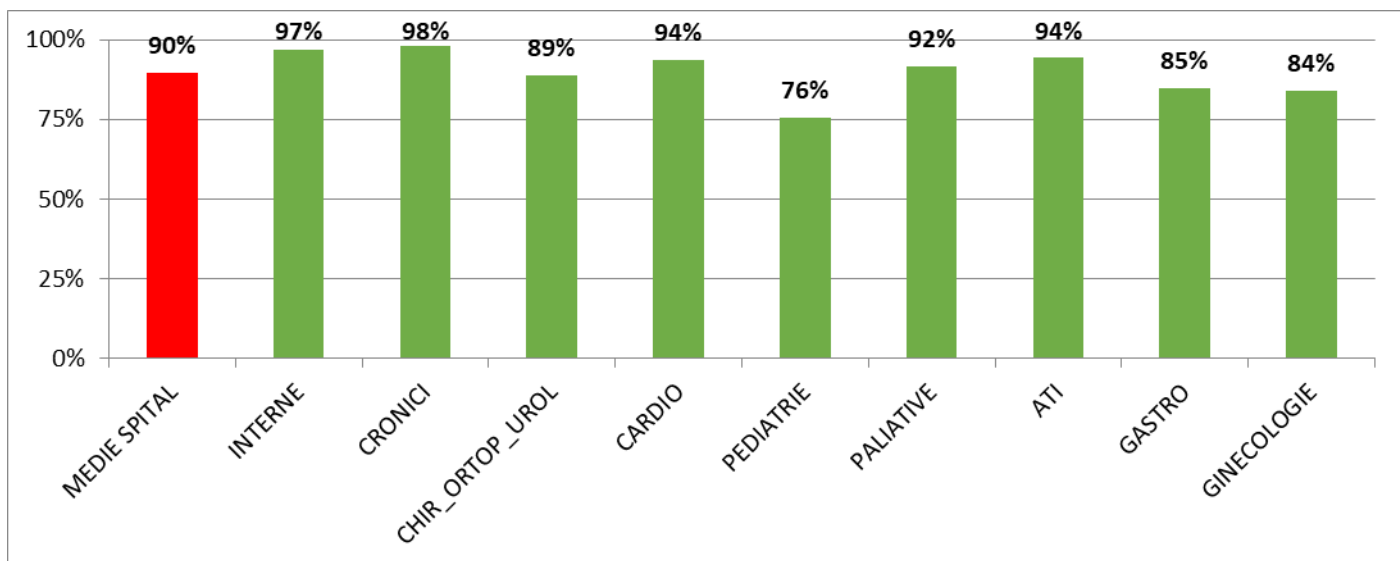
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



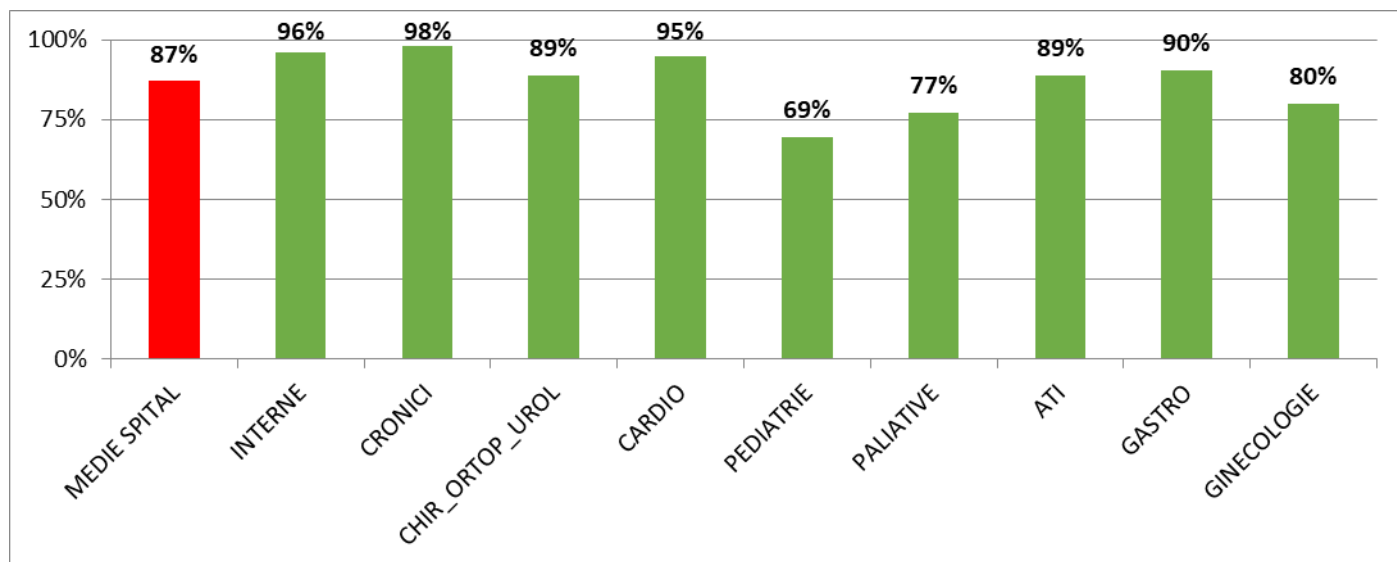
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



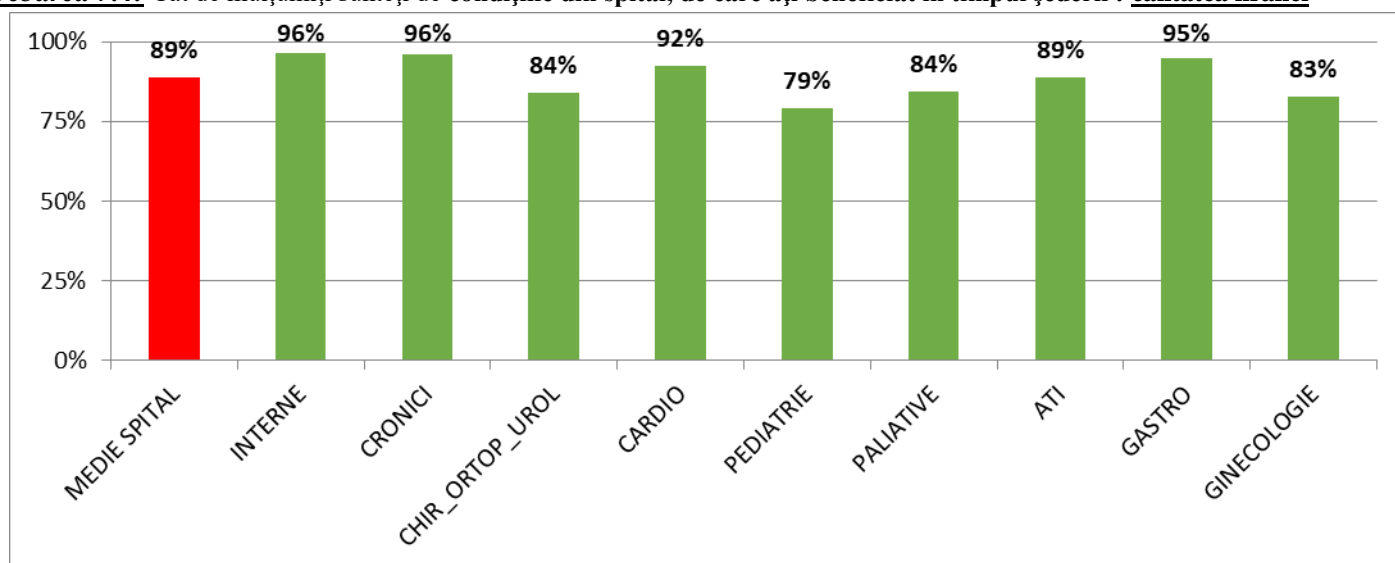
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



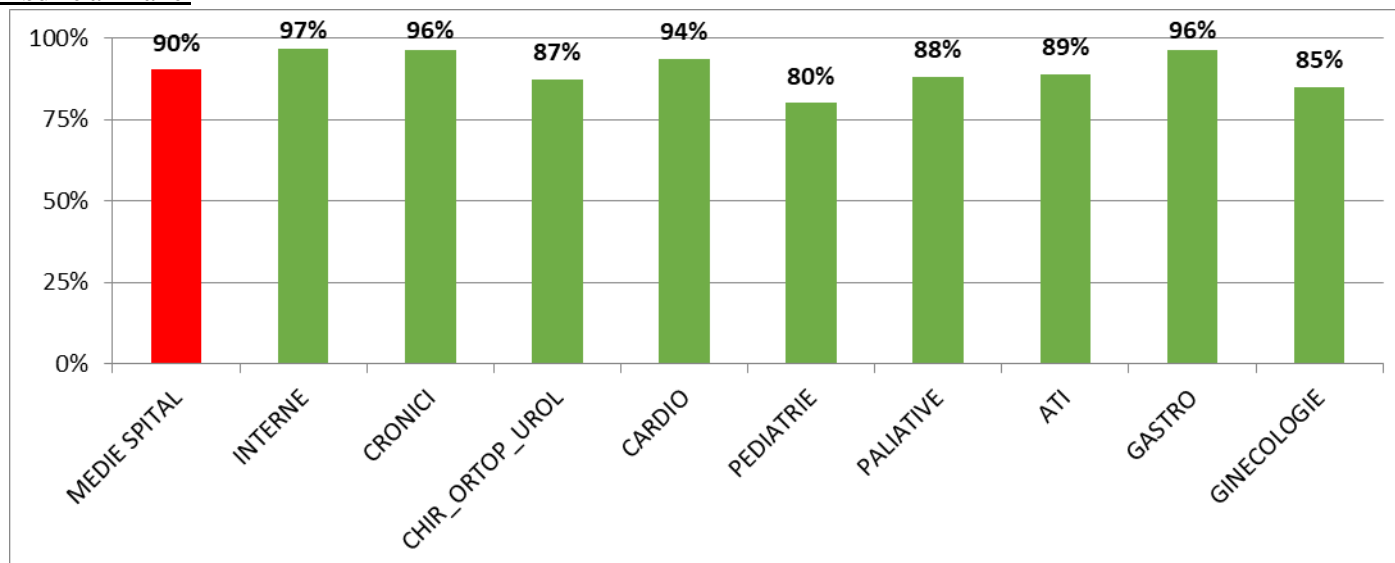
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



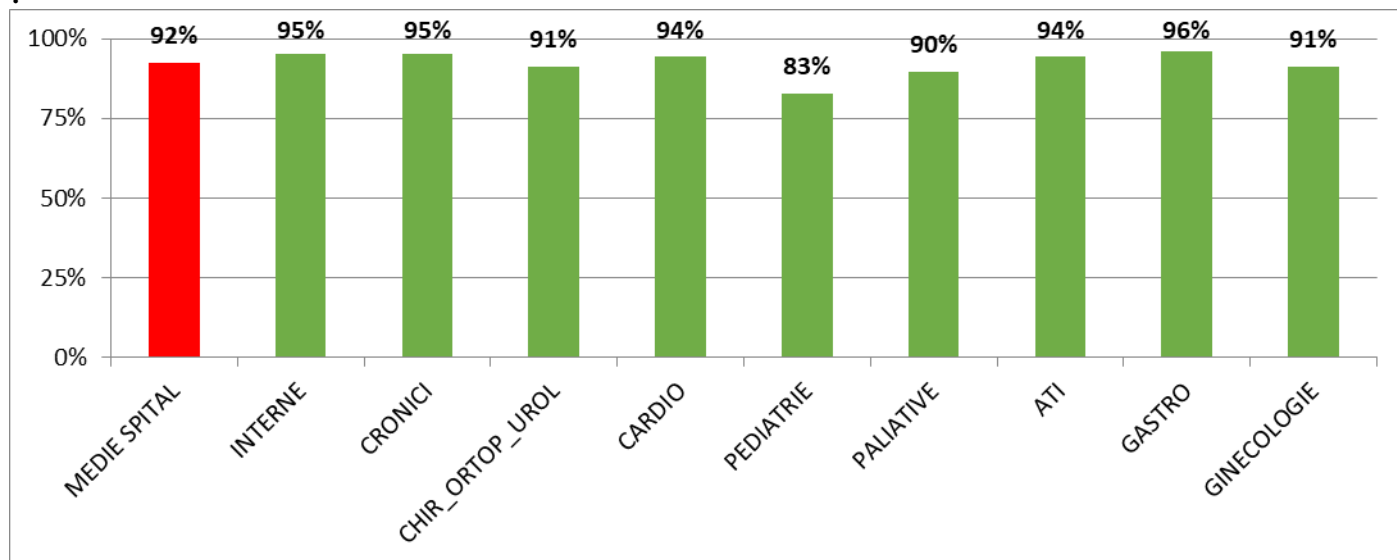
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



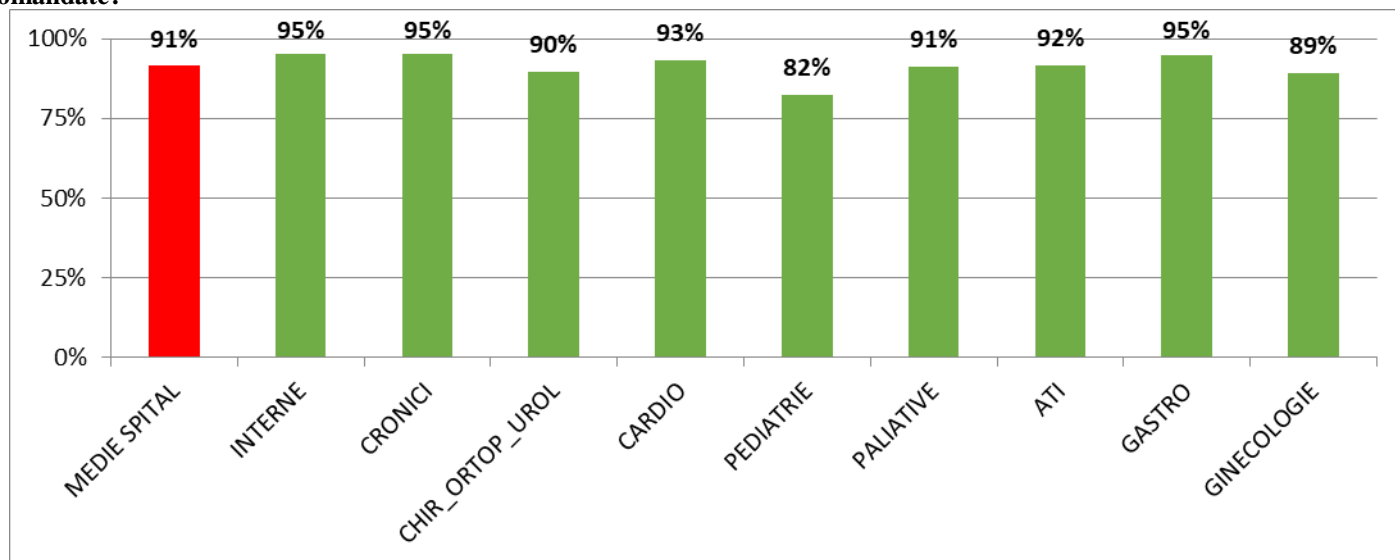
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



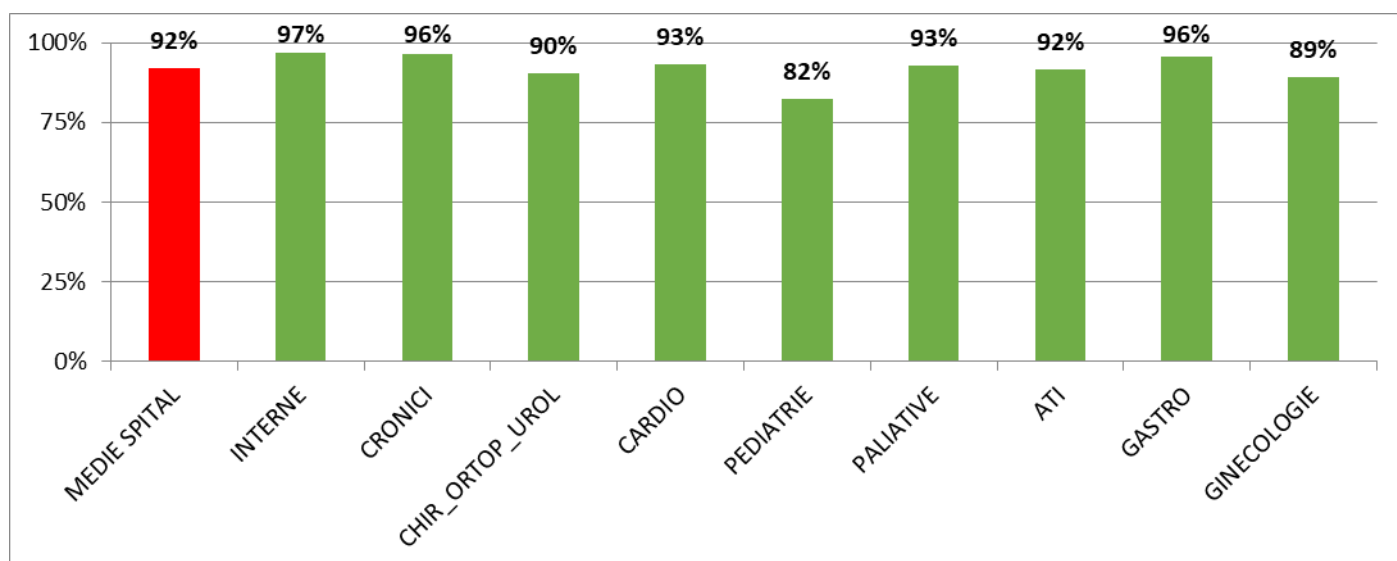
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



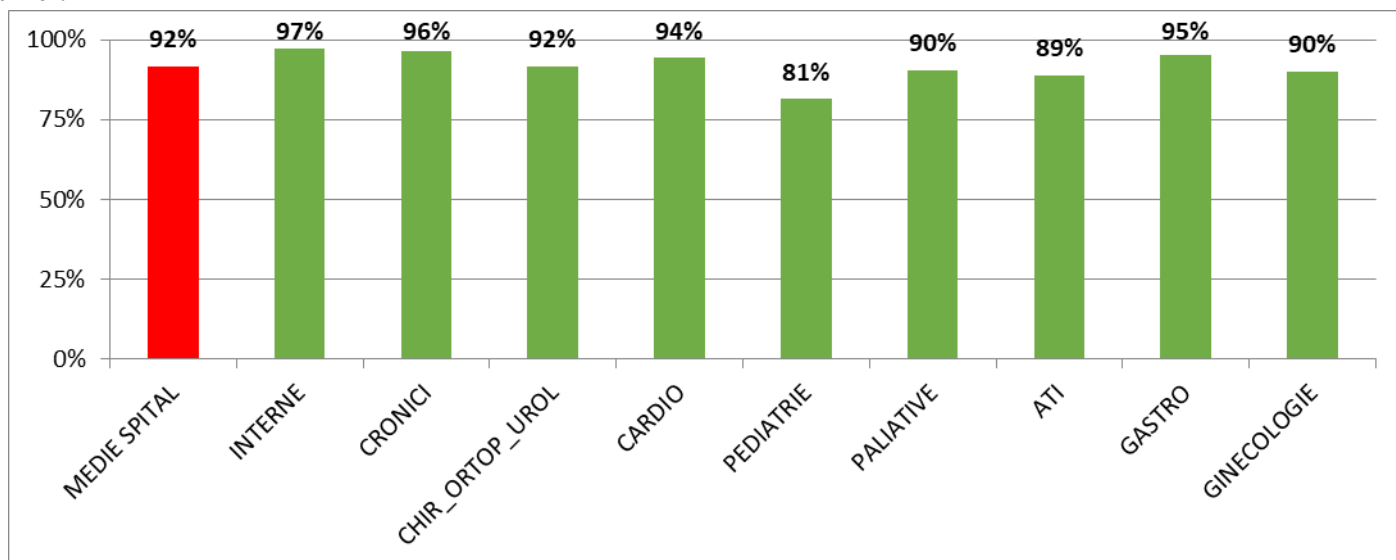
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate**?



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

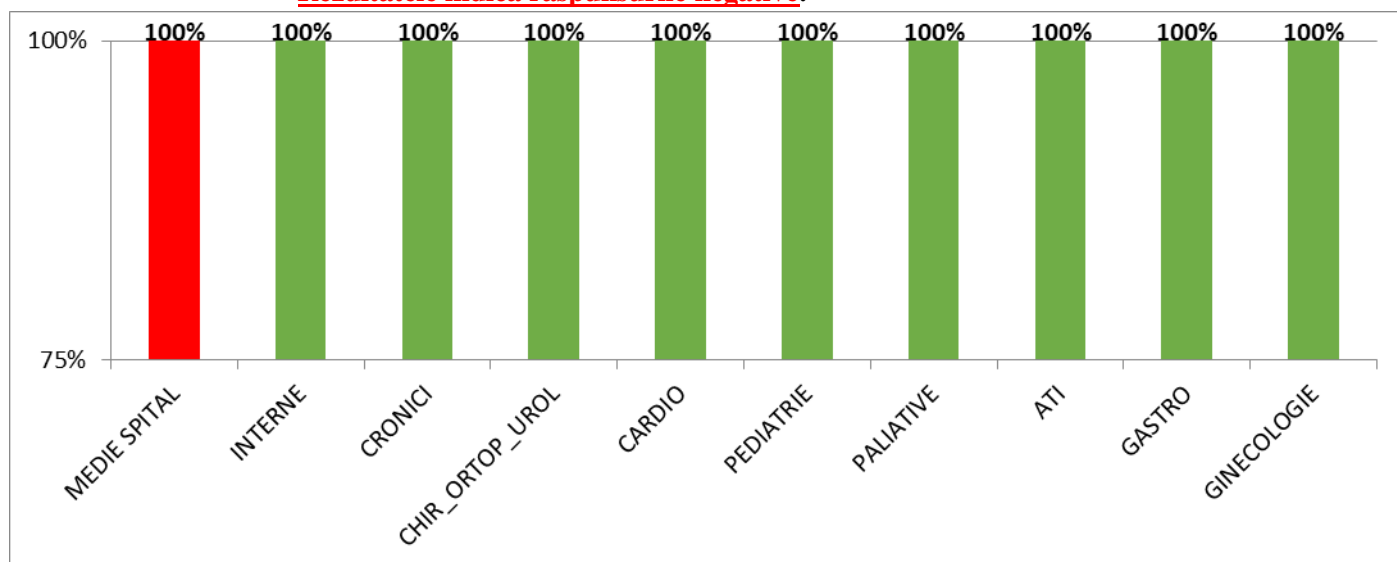


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



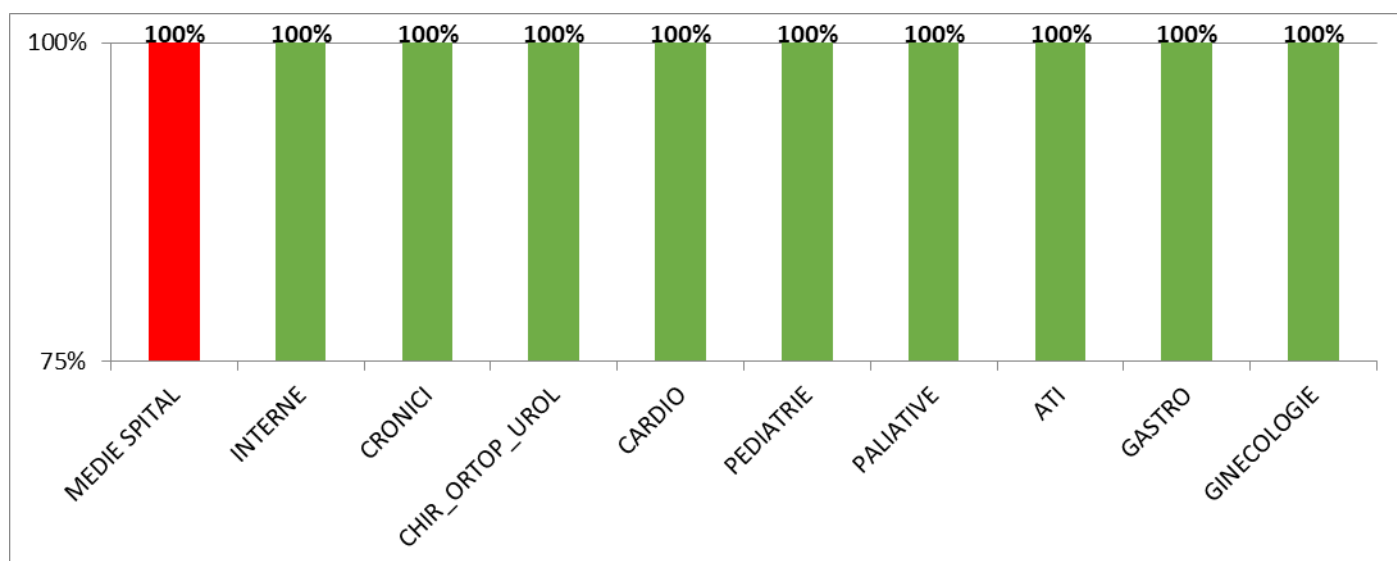
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

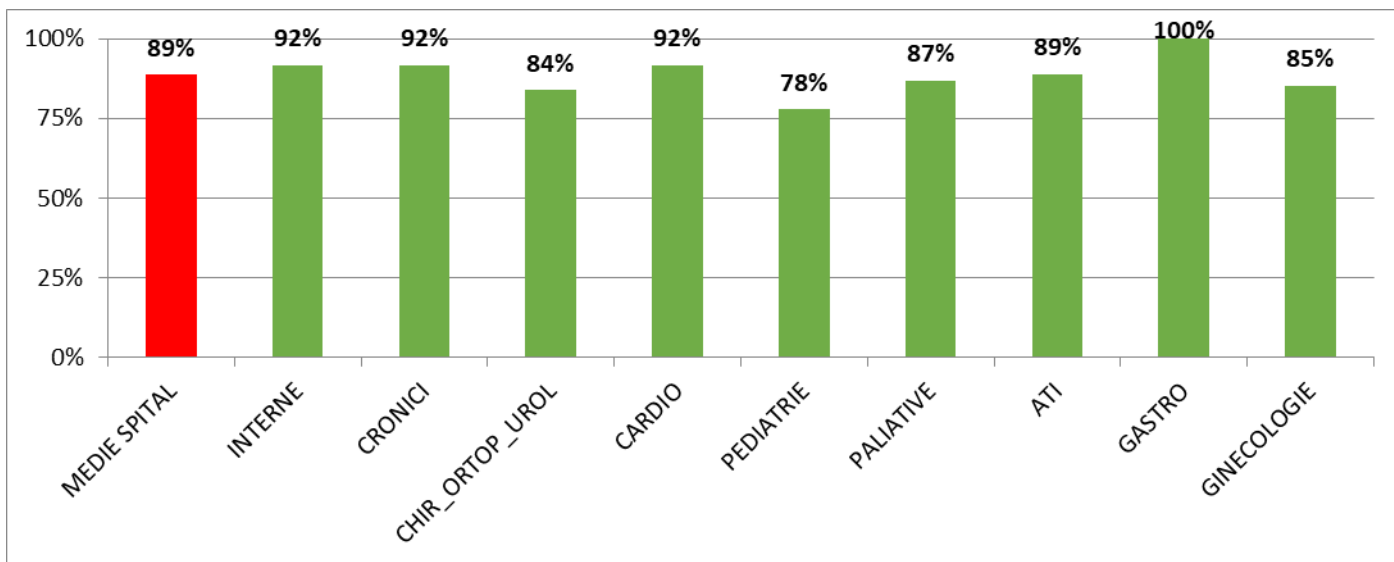


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

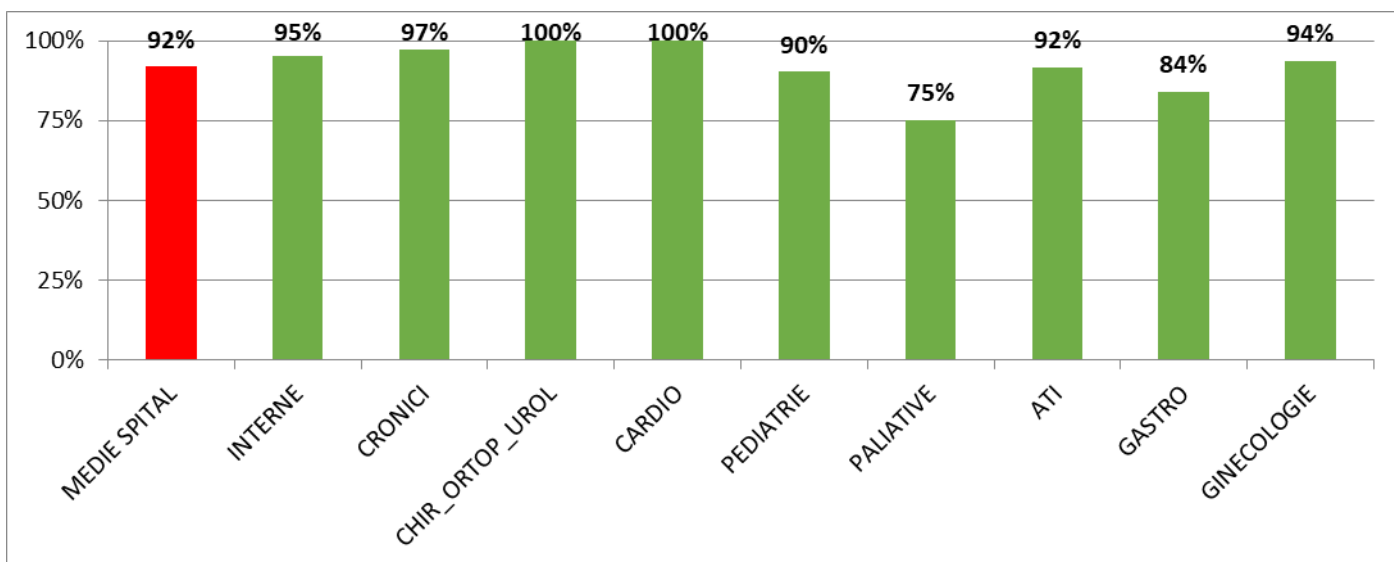


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



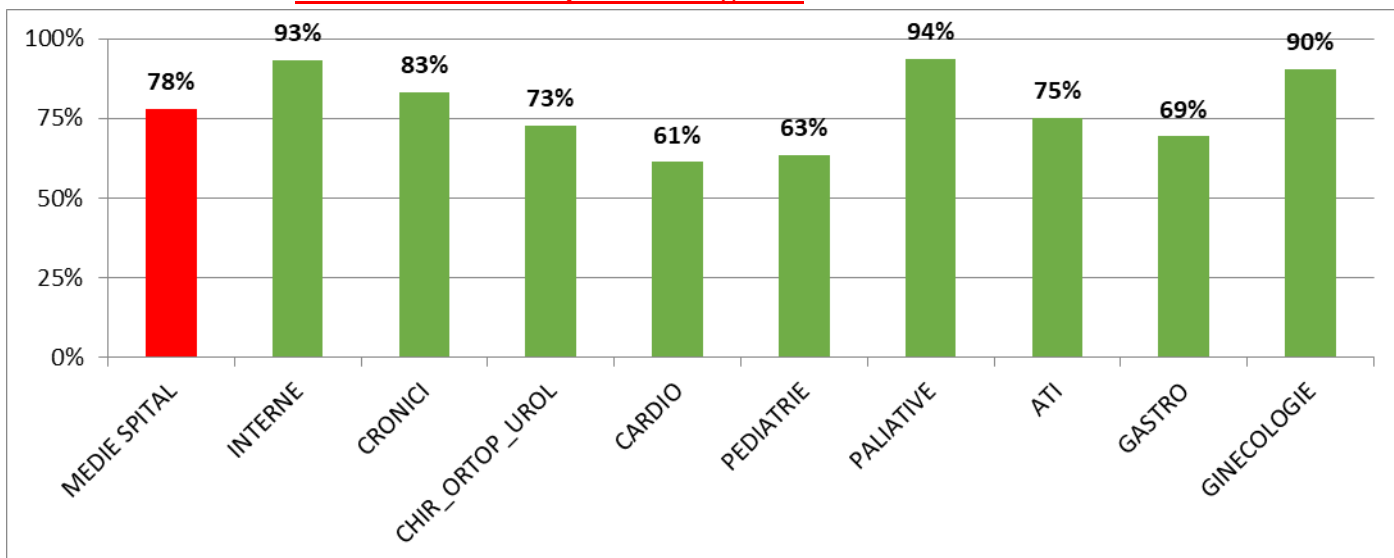
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

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.

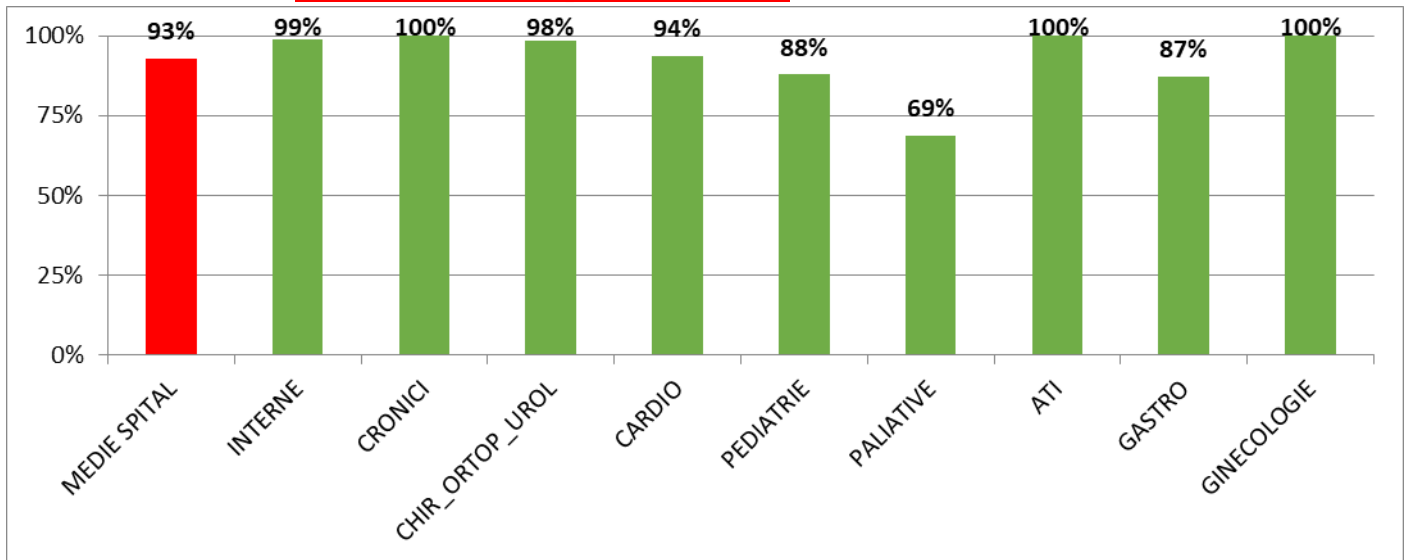


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ?

DA

NU

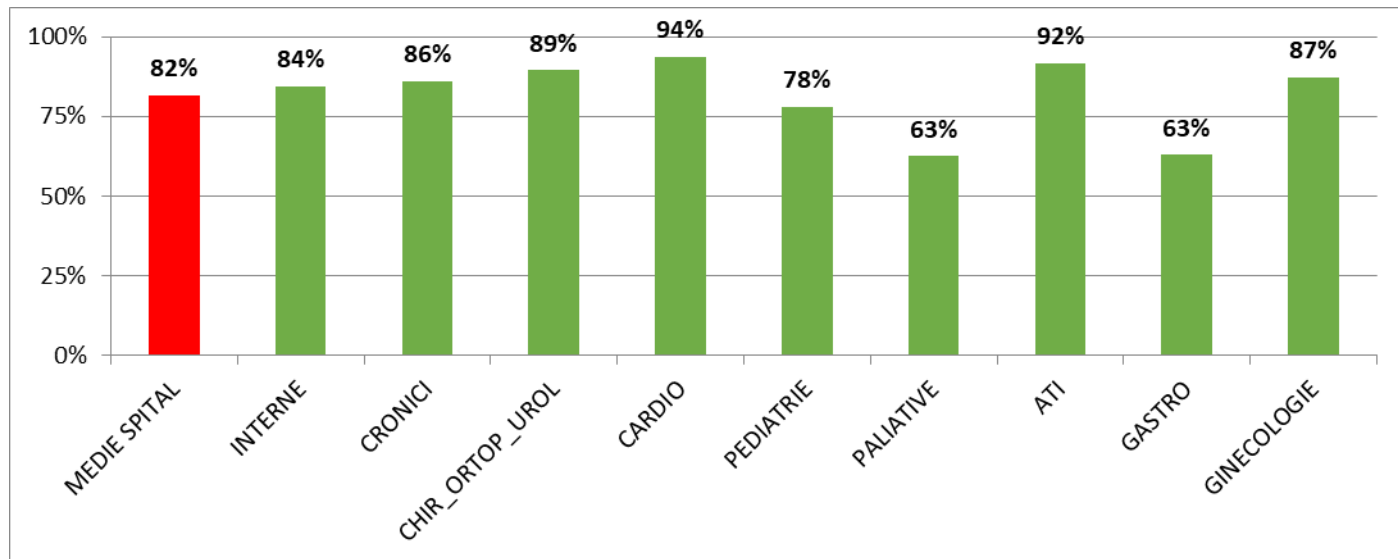
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita