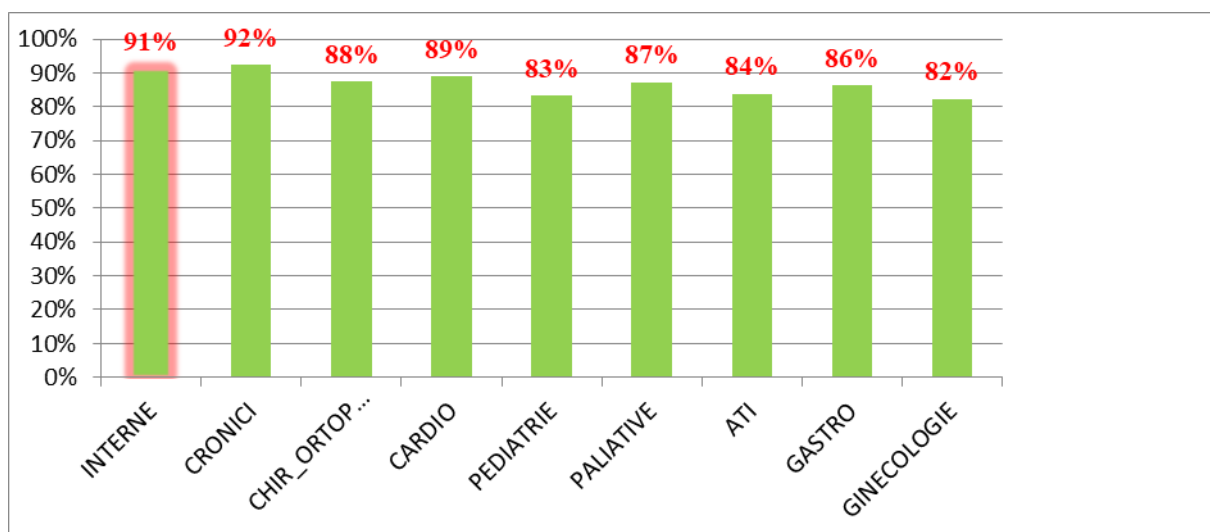


Catre,

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

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **FEBRUARIE 2019** –

**GRAD DE SATISFACTIE PE SECTII**



**INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT**

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna februarie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna februarie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna februarie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna februarie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna februarie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	58%	78	134	13	78	17%
CRONICI	69%	38	55	1	38	3%
CHIR_ORTOP_UROL	37%	53	145	20	53	38%
CARDIO	21%	11	52	1	11	9%
PEDIATRIE	34%	21	61	11	21	52%
PALIATIVE	33%	4	12	4	4	100%
ATI		10	0	3	10	30%
GASTRO	47%	16	34	0	16	0%

GINECOLOGIE	32%	15	47	7	15	47%
<b>Media pe spital = 41 %</b>		<b>246</b>	<b>540</b>	<b>60</b>	<b>246</b>	<b>33%</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

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.**

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.

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - FEBRUARIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 87 %																	GRAD DESATISFACTIE / SECTIE							
	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
<b>MEDIE SPITAL</b>	87%	89%	92%	92%	93%	90%	90%	89%	90%	87%	86%	87%	89%	89%	88%	89%	99%	100%	83%	93%	19%	94%	84%	
INTERNE	94%	95%	95%	92%	93%	93%	92%	93%	95%	94%	93%	93%	95%	95%	95%	94%	100%	100%	90%	100%	5%	100%	100%	91%
CRONICI	94%	94%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	94%	97%	97%	96%	95%	98%	100%	100%	97%	95%	13%	100%	84%	92%
CHIR_ORTOP	86%	88%	93%	94%	93%	92%	91%	92%	93%	92%	85%	83%	85%	88%	87%	89%	100%	100%	81%	98%	21%	98%	87%	88%
CARDIO	82%	85%	94%	97%	94%	94%	94%	97%	94%	94%	90%	90%	87%	90%	87%	87%	100%	100%	92%	91%	18%	100%	91%	89%
PEDIATRIE	84%	85%	89%	88%	89%	83%	86%	87%	77%	60%	79%	82%	85%	90%	88%	87%	95%	100%	75%	95%	57%	86%	71%	83%
PALIATIVE	83%	83%	92%	83%	92%	100%	100%	83%	92%	83%	92%	100%	100%	83%	89%	92%	100%	100%	83%	75%	0%	100%	100%	87%
ATI	87%	90%	90%	93%	93%	70%	70%	80%	83%	87%	80%	80%	90%	89%	80%	85%	100%	100%	81%	100%	20%	90%	90%	84%
GASTRO	83%	88%	88%	88%	90%	88%	88%	88%	88%	88%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	100%	100%	90%	100%	0%	100%	81%	86%
GINECOLOGIE	93%	93%	96%	96%	96%	95%	95%	88%	90%	87%	72%	69%	76%	79%	79%	82%	100%	100%	82%	87%	33%	73%	53%	82%

## SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

### INTERNE

- imbucaturile la instalatiile sanitare ,dusuri ,baie
- renovari,inoiri mobilier
- eu personal as dori sa fie saloane cu cel putin 3-4 paturi nicidecum cu 5-6 si fiecare salon cu baie
- renovari,saltele ,bai
- sa se repare TV din salon

### CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- jaluzele la geamuri
- bai in fiecare salon, tv, jaluzele
- draperii sau perdele in geamuri,tv
- as propune un frigider si un tv
- un umidificator

### CARDIOLOGIE

- fisiera nu acorda nr de ordine pt persoanele programate ne intalnim la usa toti gramada

### PEDIATRIE

- paturile ar trebui schimbate, peretii zugraviti
- renovarea sectiei
- ar fi bine daca s ar renova sectia,mobilier nou,o camera de joaca pt copii sau tv in saloane
- buna ziua,sunt mamica al unui copil de 10 ani si din pacate este necesar ca fiul meu sa fie internat de mai multe ori pe an.dar din pacate la aceasta internare am avut nevoie sa ne aduca ambulanta pt. ca sotul si a rupt piciorul si este pe ortopedie.am avut nevoie sa ne aduca ambulanta iar cand am intrat in urgenta si l a pus pe copil pe pat si mi s a pus intrebarea de ce am apelat la ambulanta. si eu am raspuns ,daca am un copil cu 40 febra si nici ceai nu mai bea si avem masina dar nu am sofer.vin de multi ani in acest spital dar niciodata nu mi s a mai pus intrebarea de ce ati apelat la ambulanta si eu aici am fost tratata si tatal meu cu multi ani in urma.asa ceva a fost prima data cand s a intamp;at pe data de 28.01.2019 seara la urgenta copii.
- mobilier, desene colorate pe pereti,jucarii pt copii
- sa se schimbe paturile, sa se puna perdele in geamuri

### PALIATIVE

- trebuie zugravit
- noptierele ar trebui schimbate
- de schimbat usile

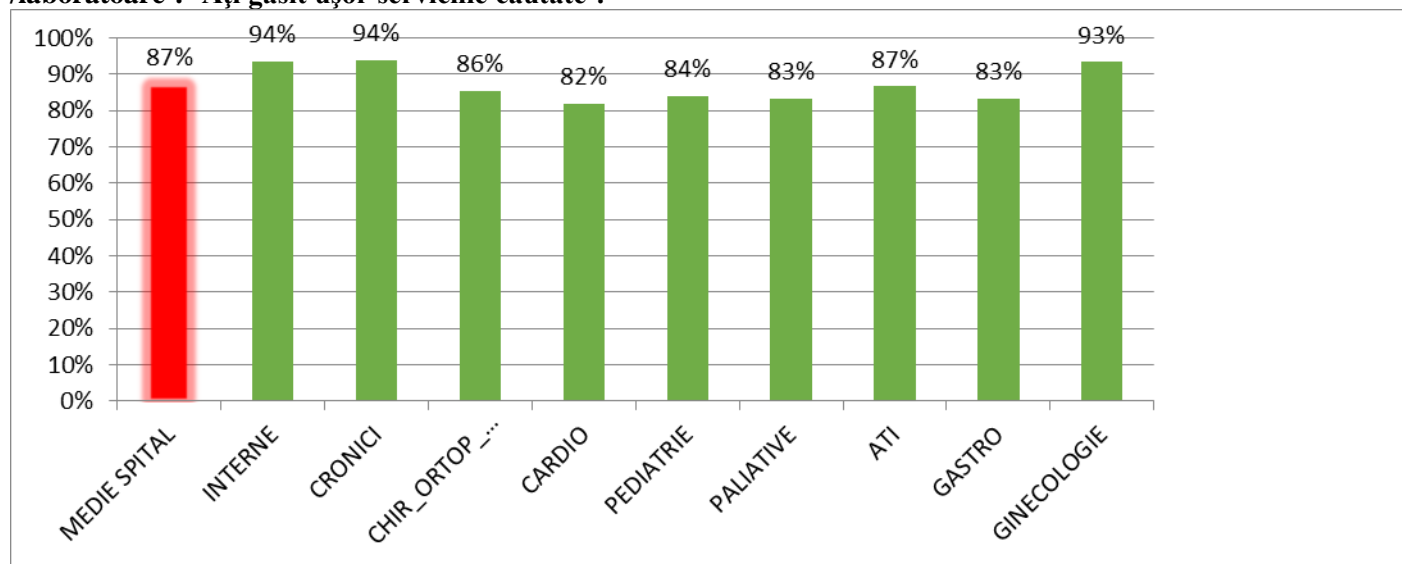
### ATI

- cu tot respectul pt toti lucatorii spitalului, dar este un spital care are nevoie de o renoare totala pt o igiena corecta
- daca s ar putea renova,varuit,faiantat

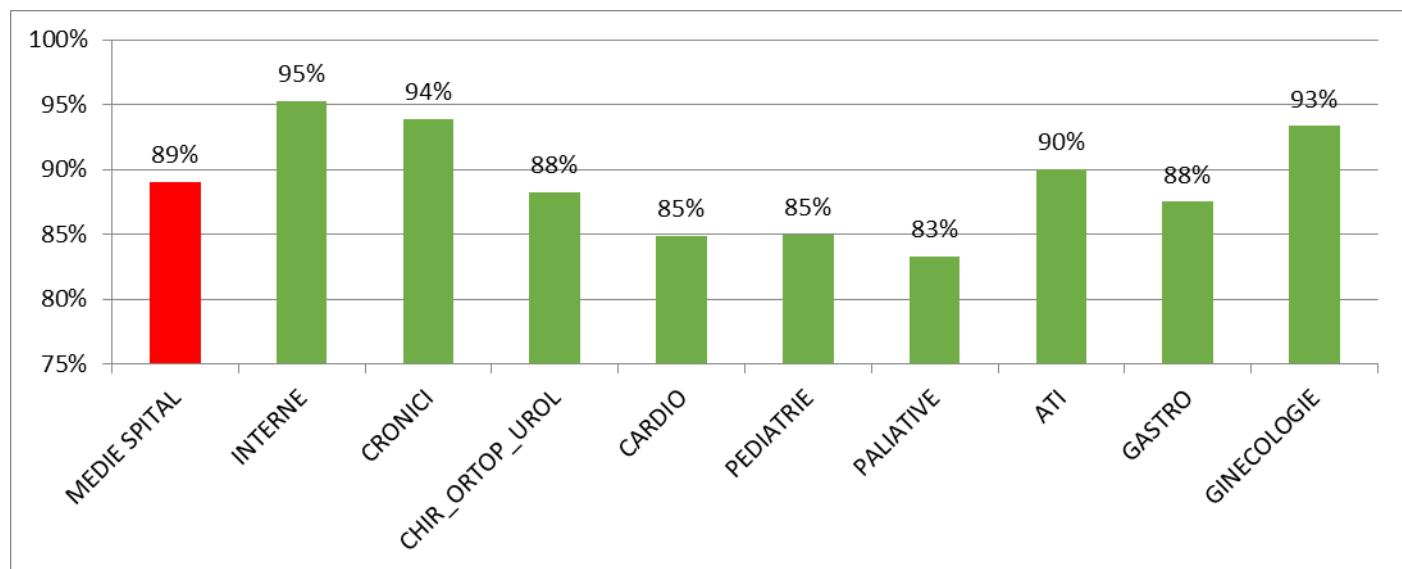
### GINECOLOGIE

- nu este apa calda
- renovarea sectiei ginec.maternitate apa calda nu este
- renovare,apa calda

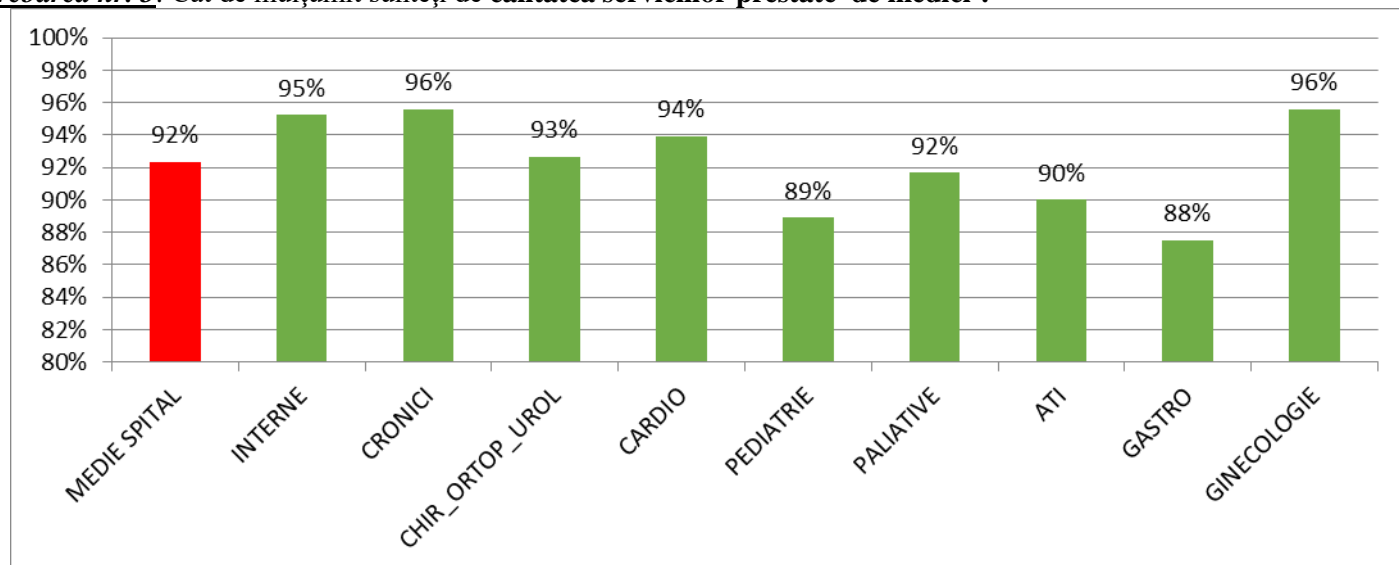
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



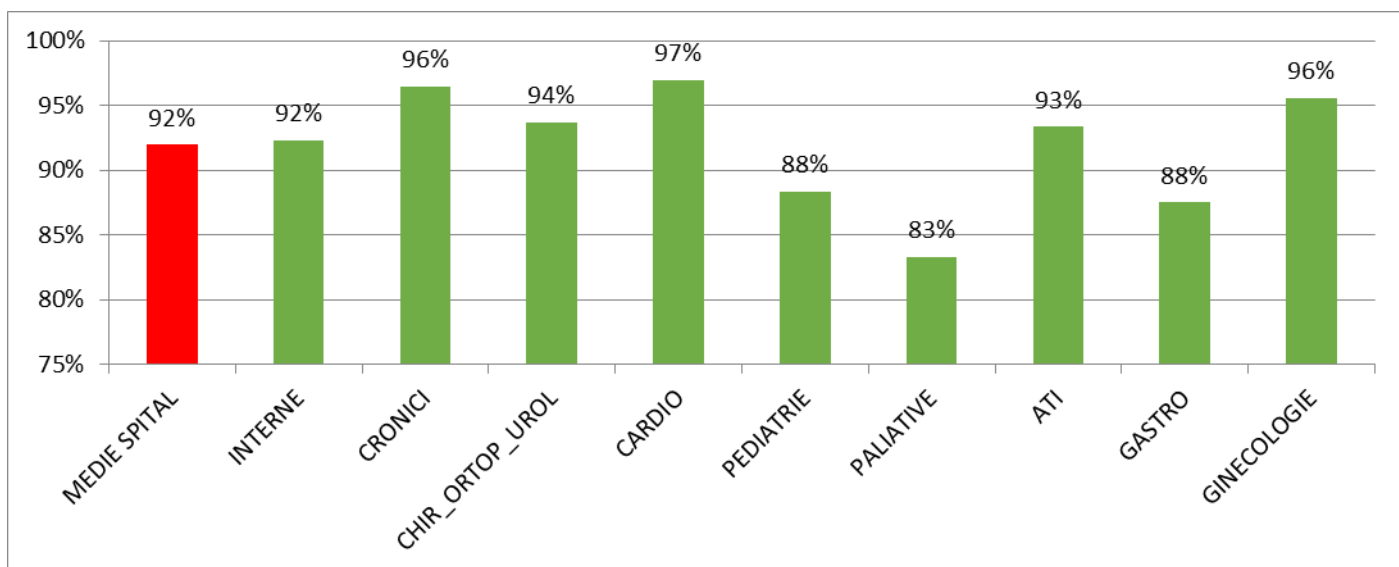
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



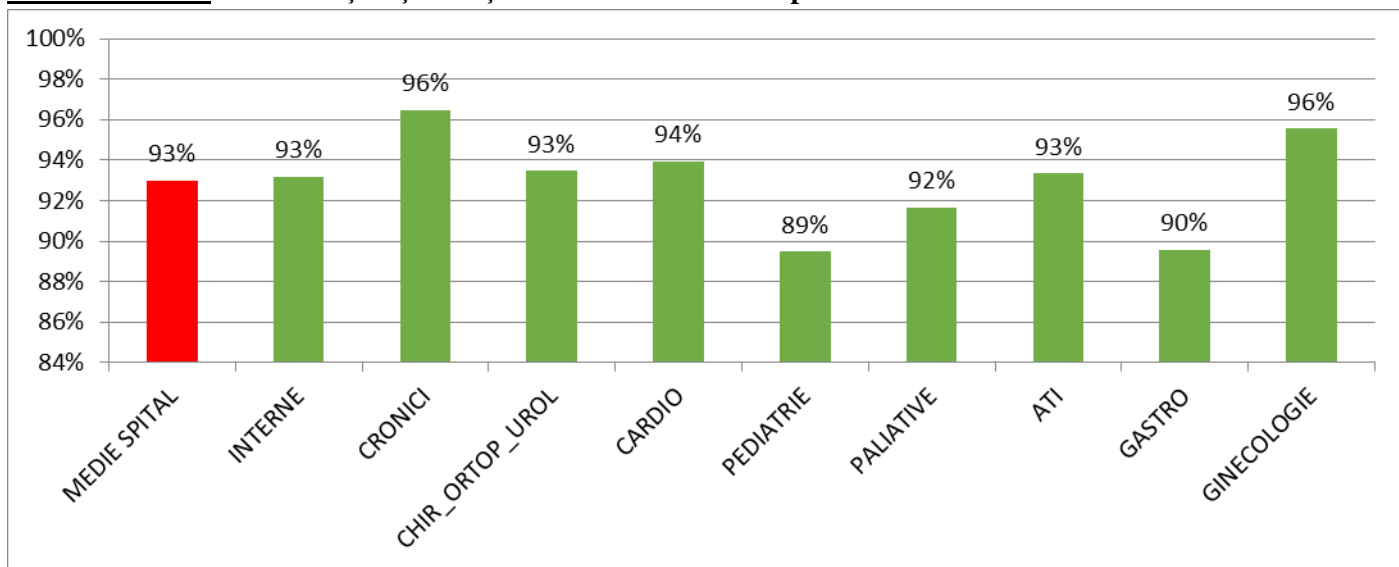
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



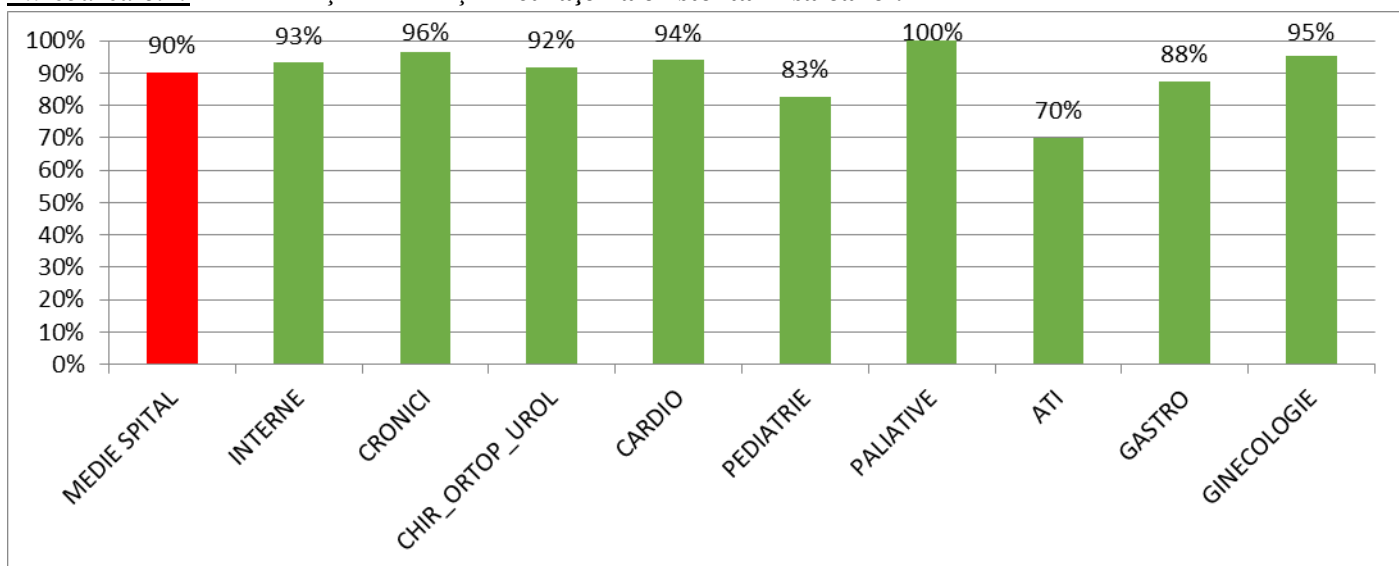
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



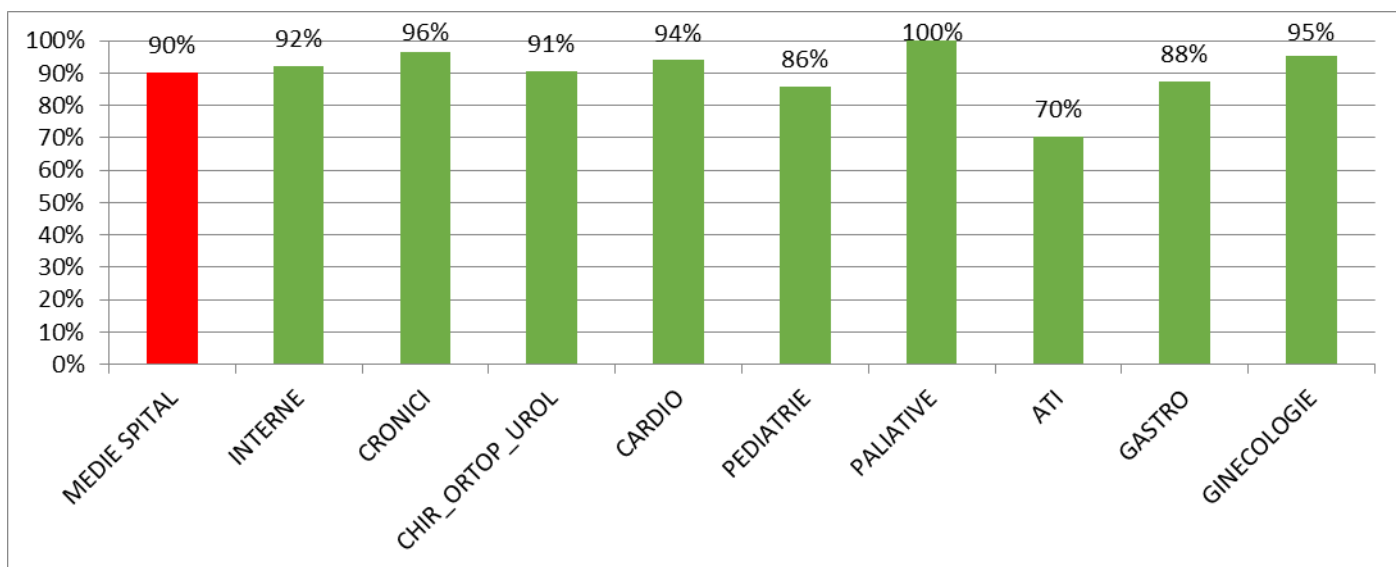
**Intrebarea nr. 5:** Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



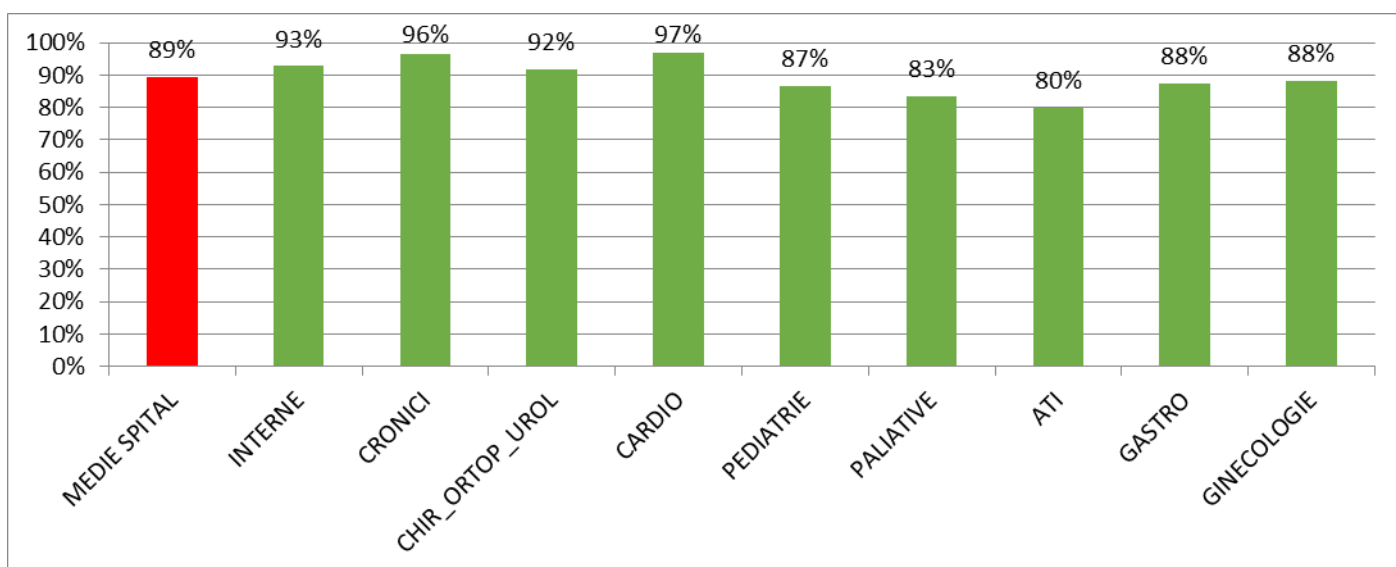
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



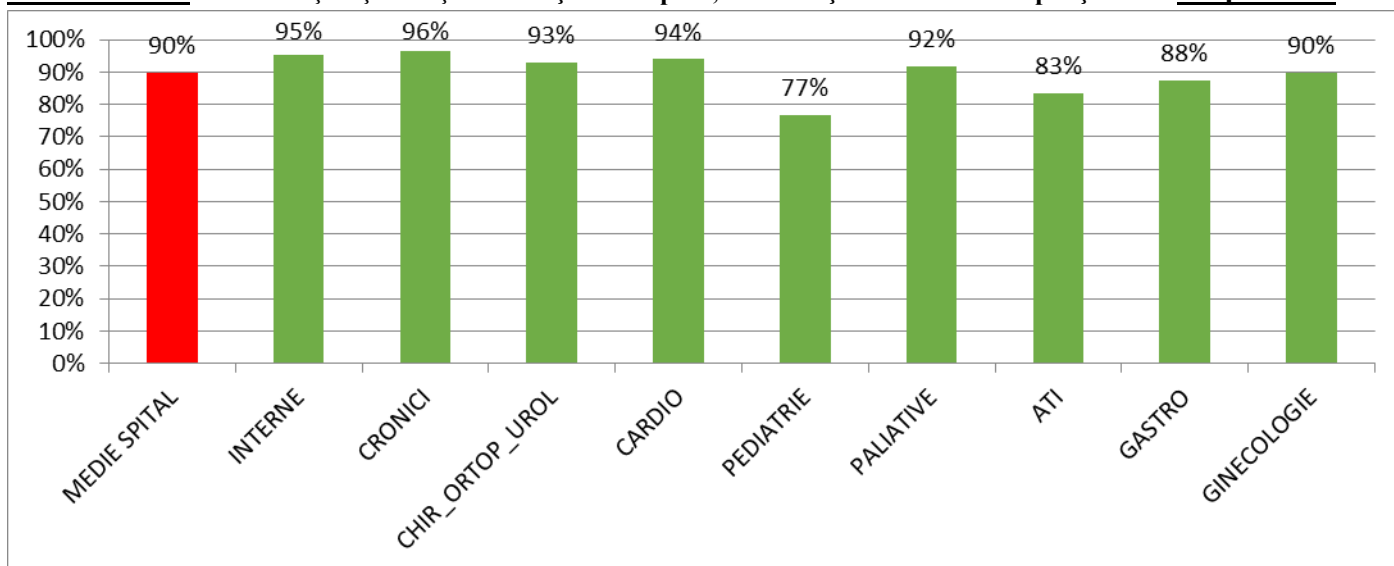
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



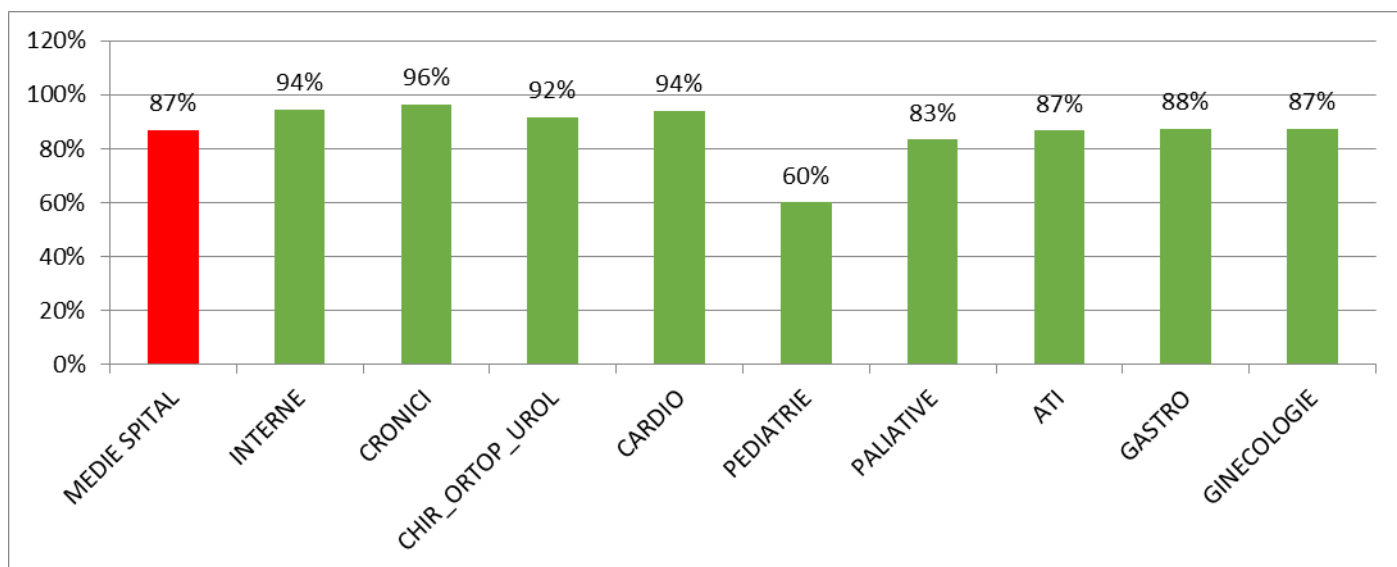
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat



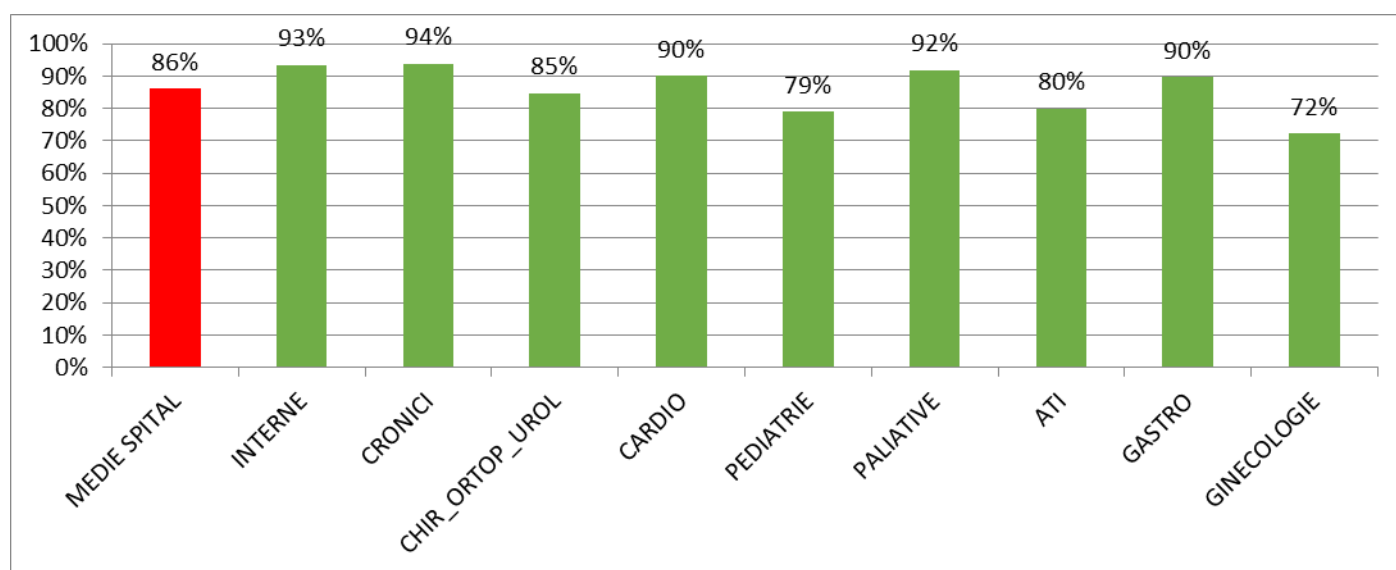
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura



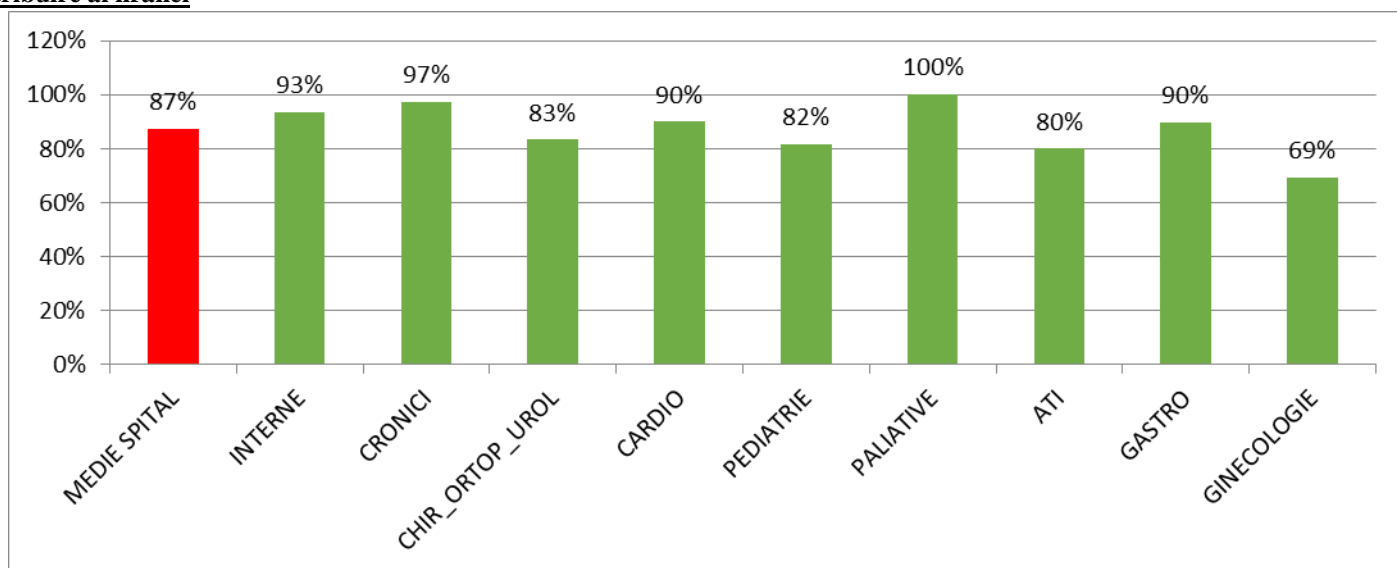
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier



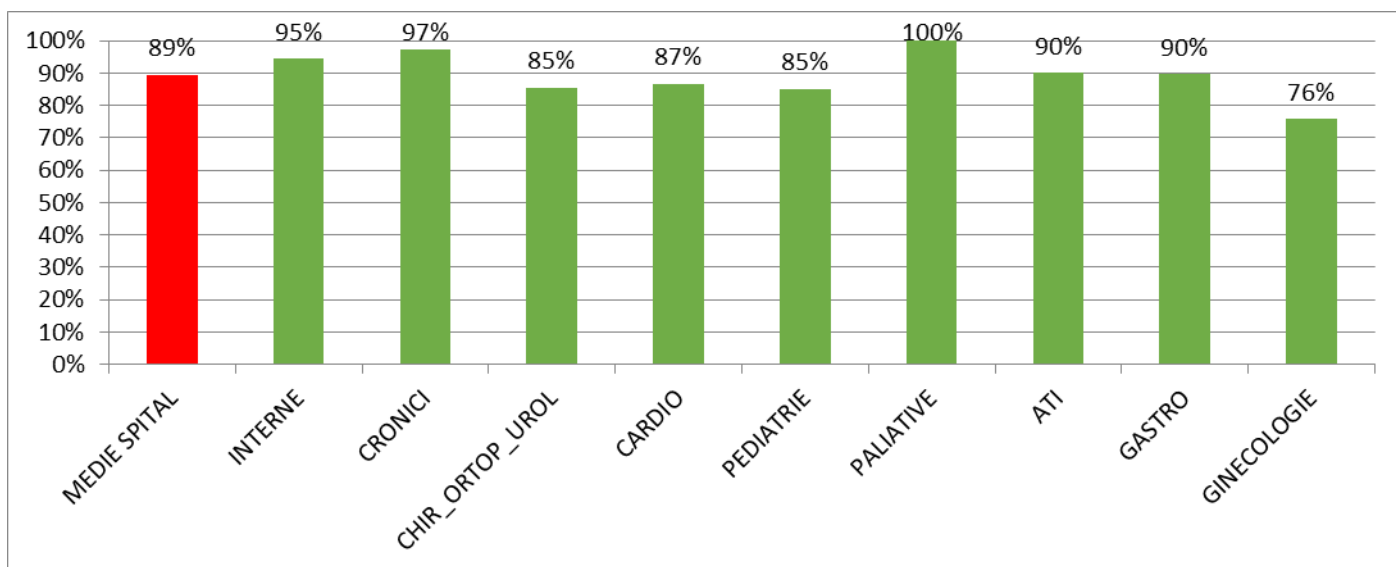
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



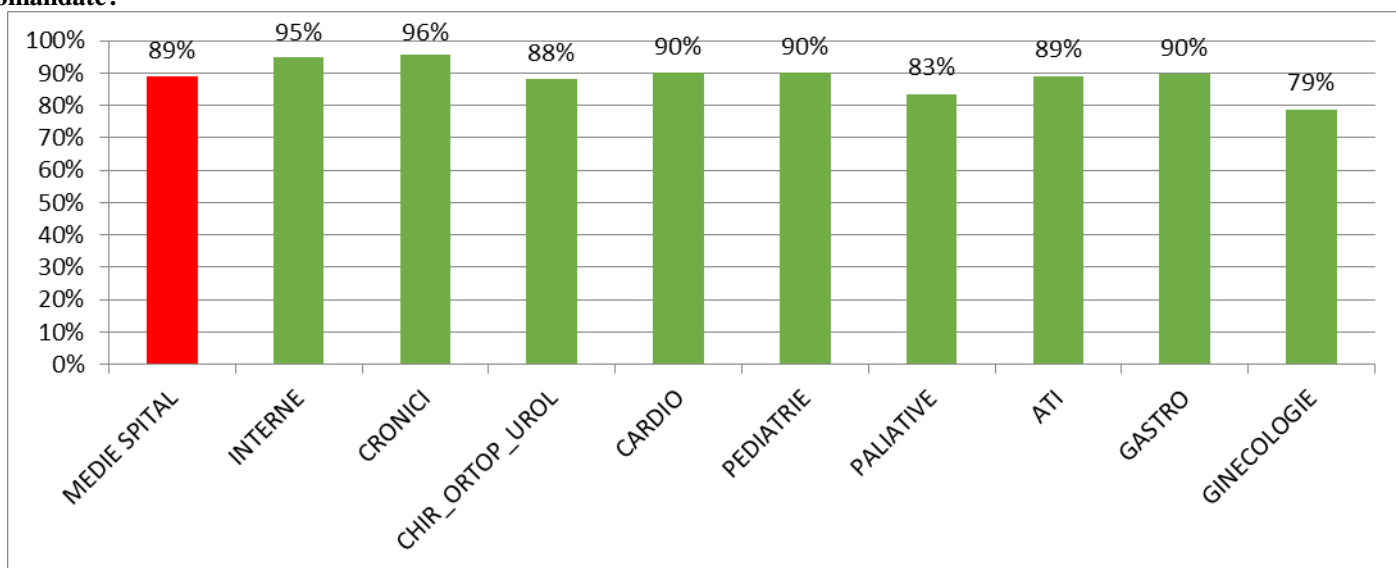
**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



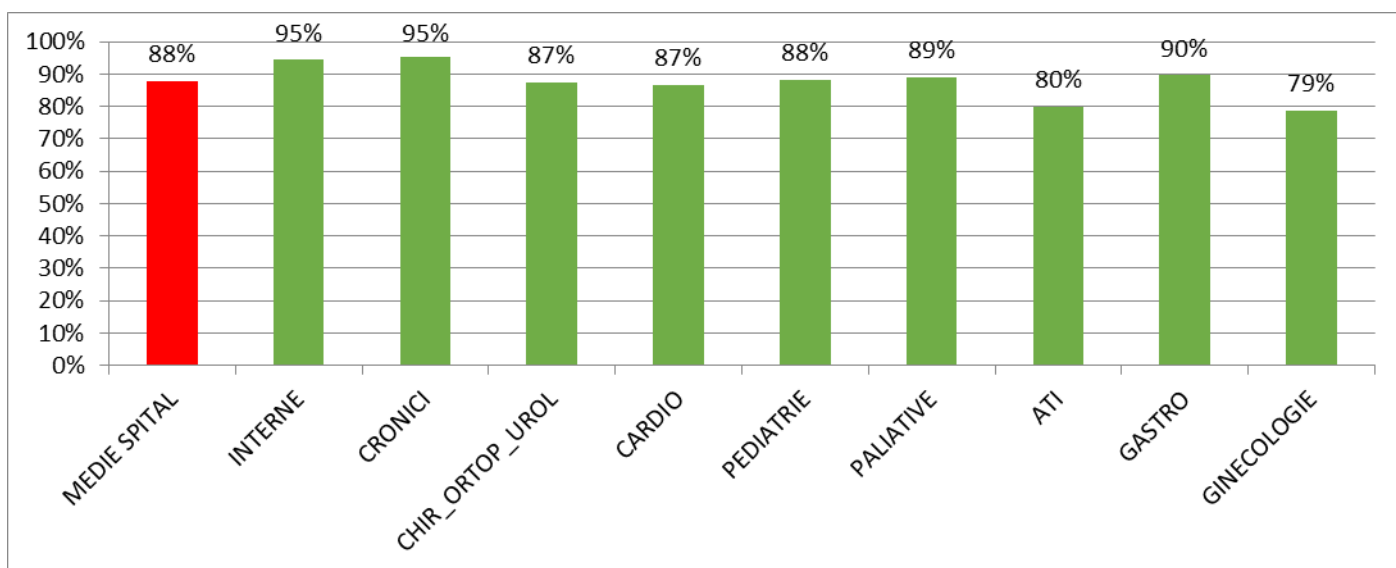
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



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

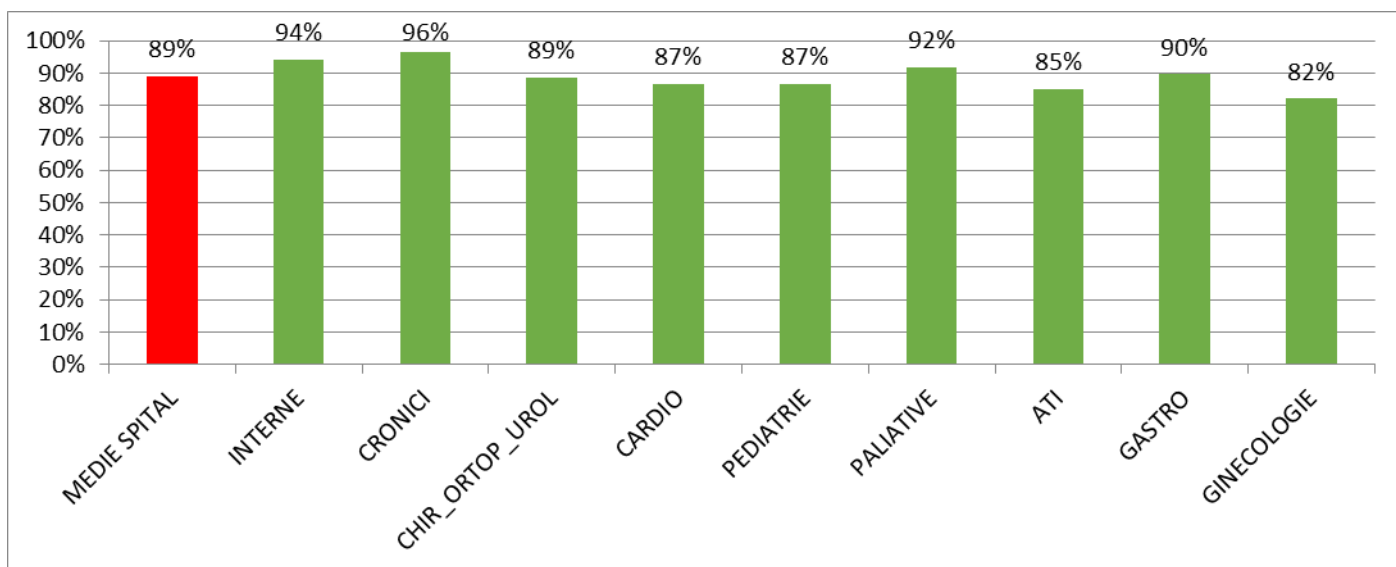


**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?

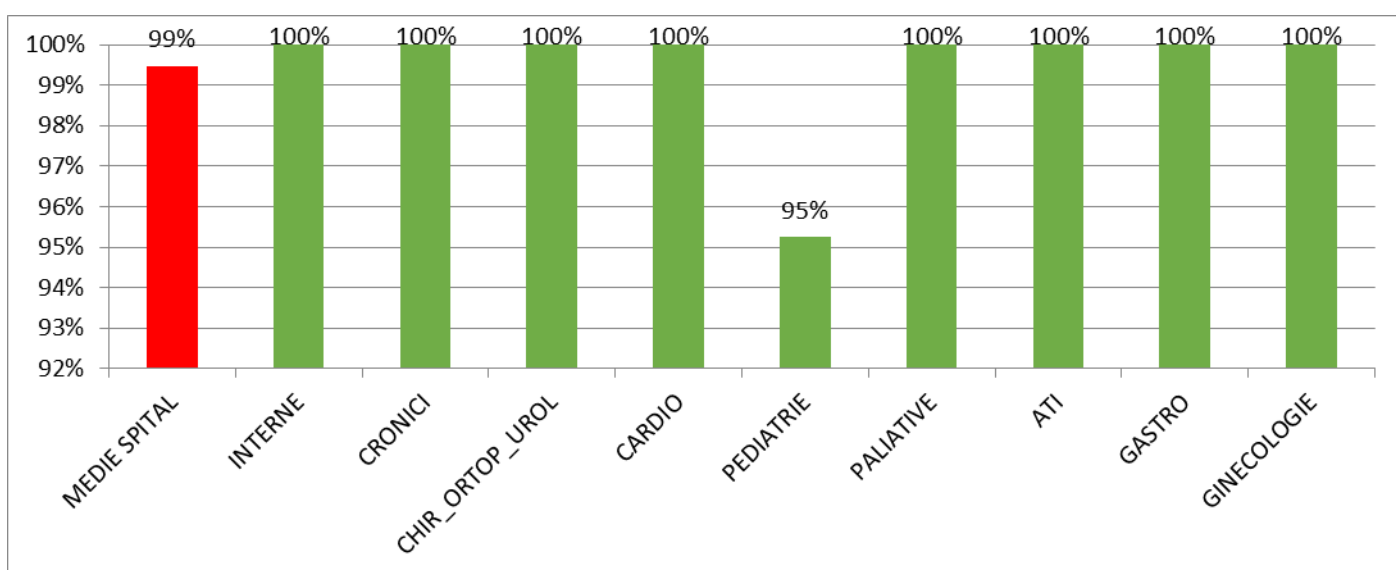


**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?

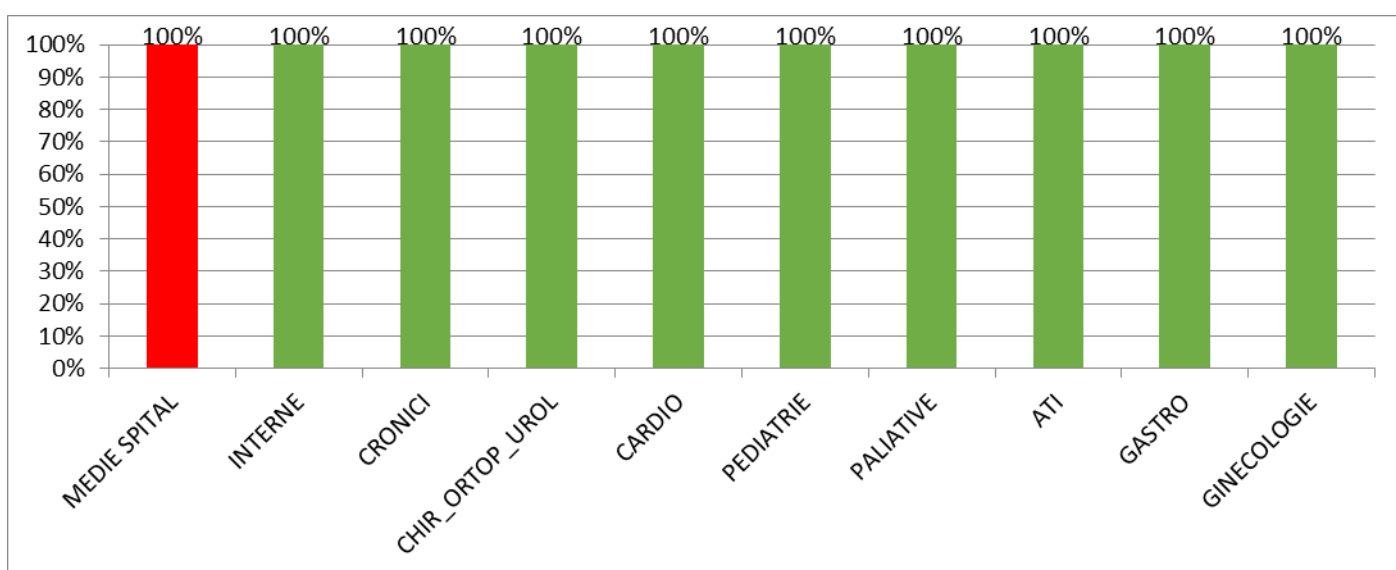




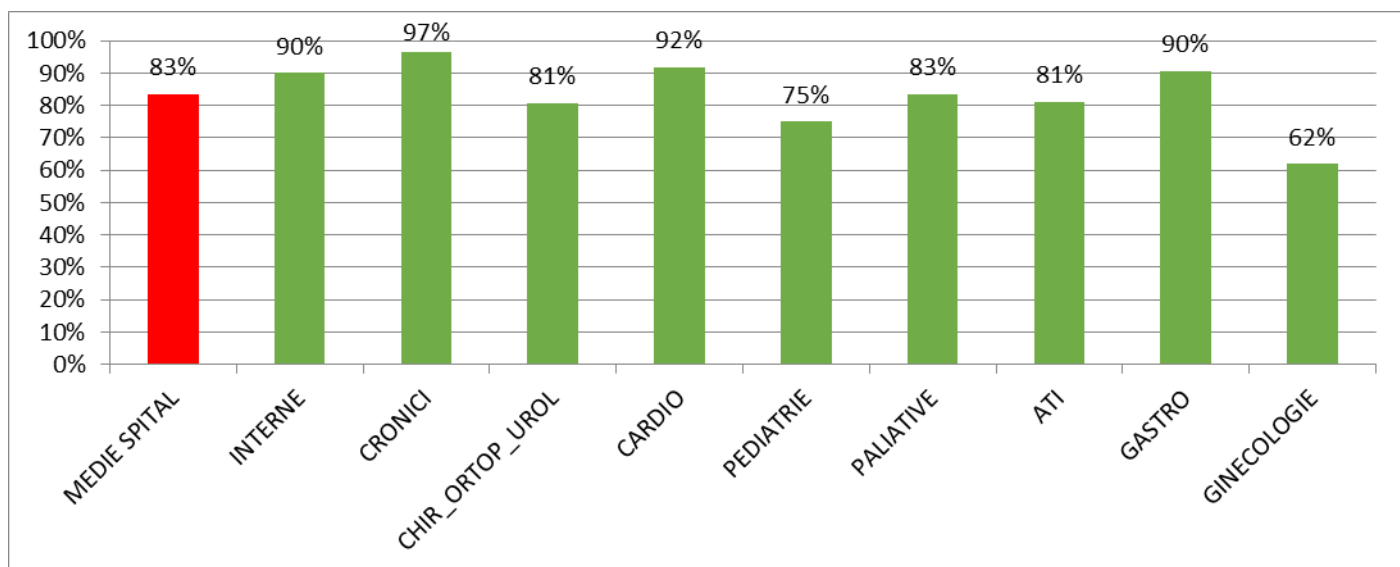
**Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?**



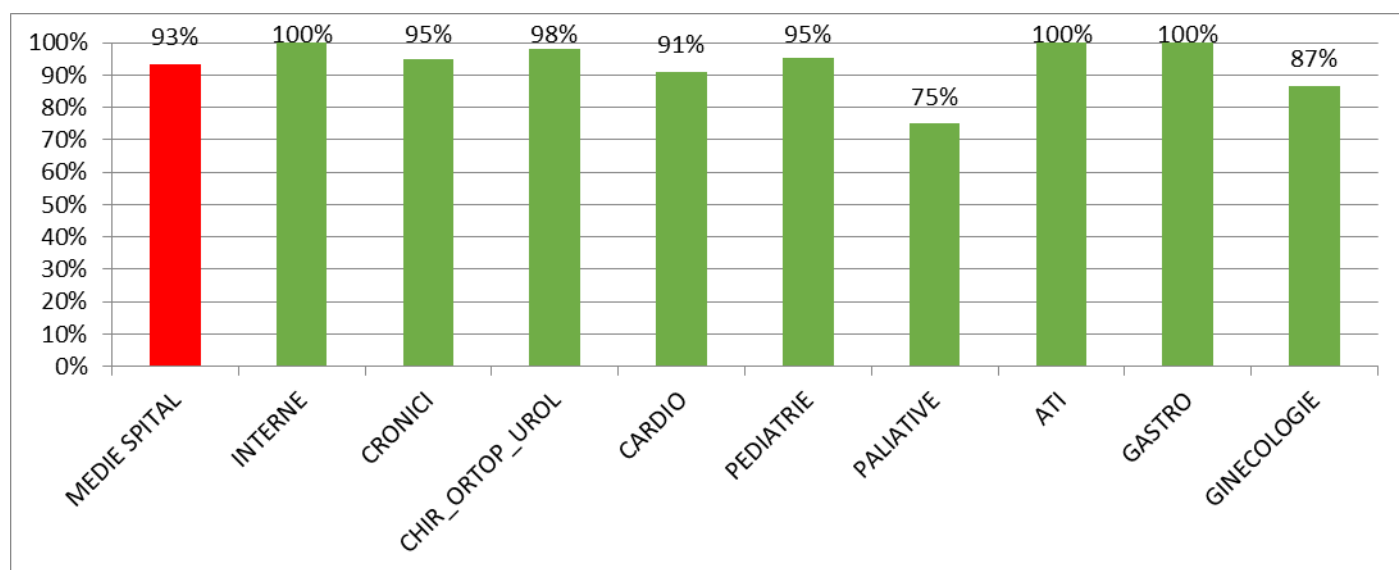
**Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?**



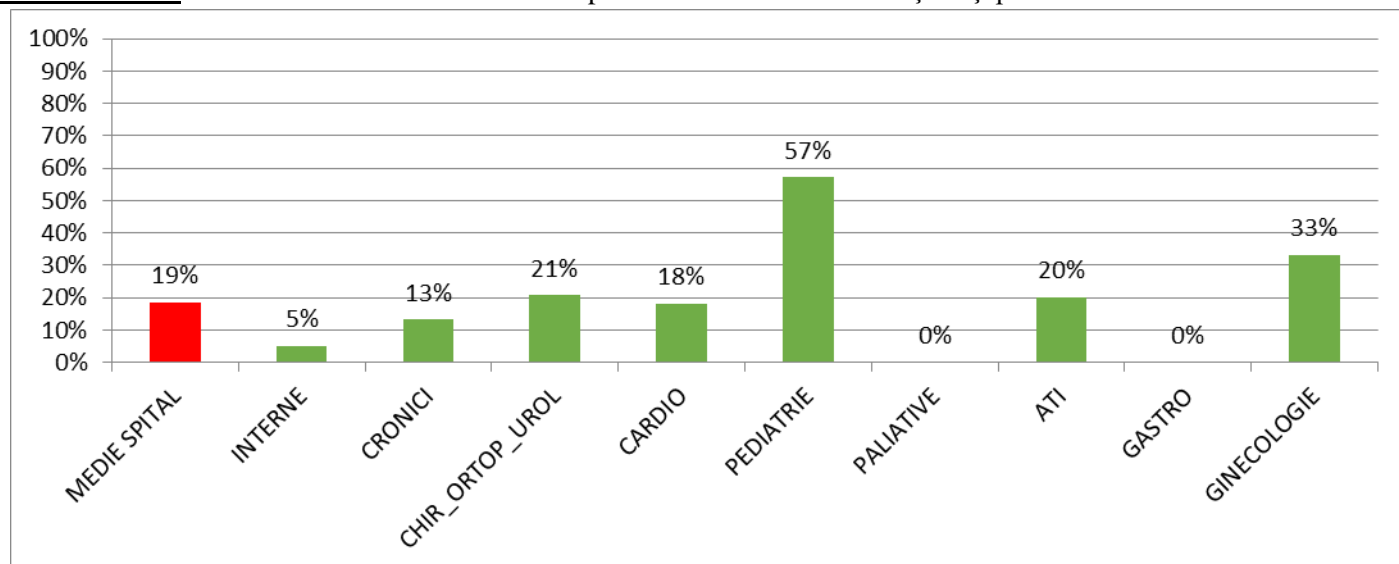
**Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?**



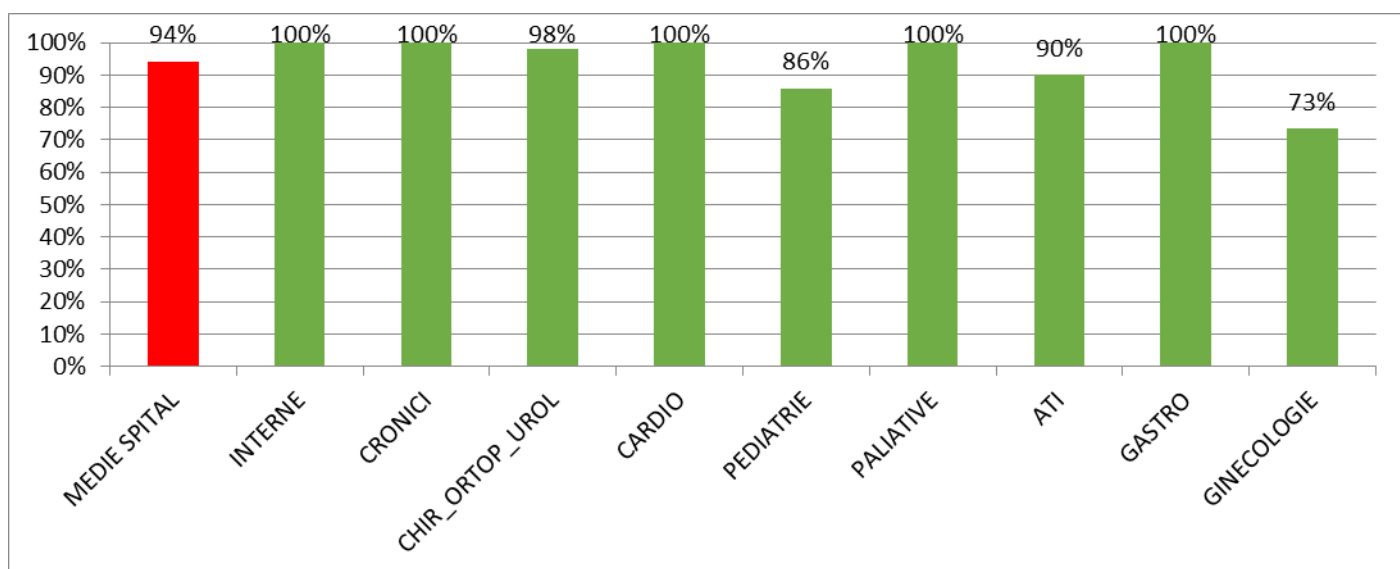
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU



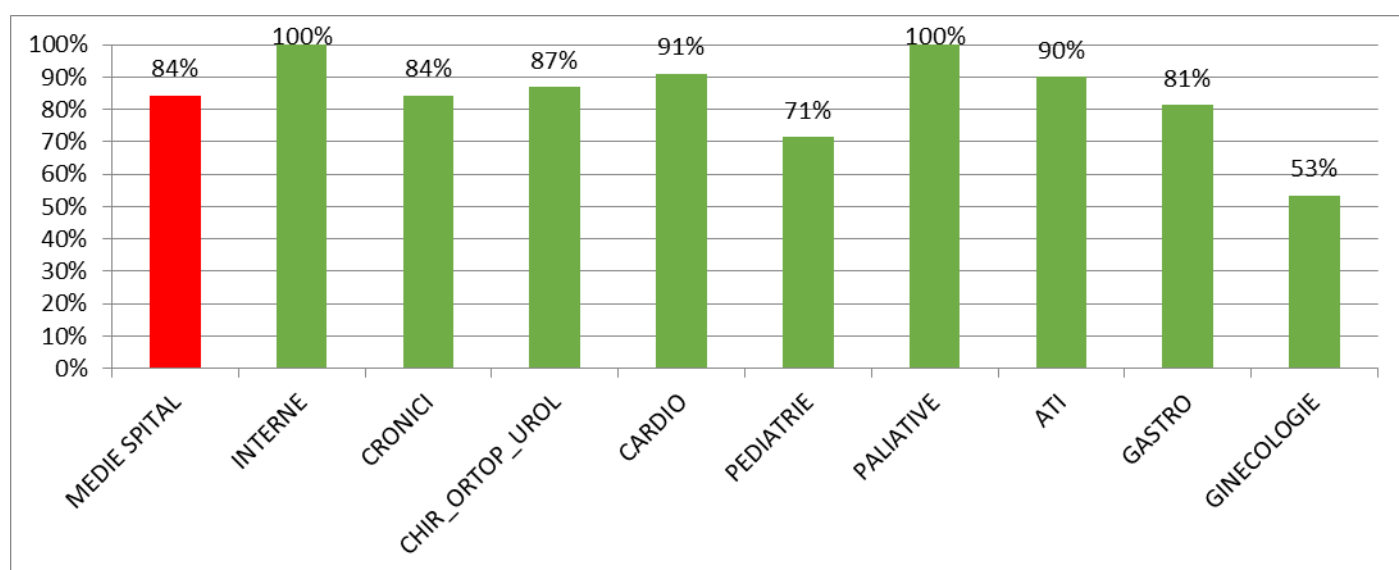
**Intrebarea nr. 15:** Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?  DA  NU



**Intrebarea nr. 16:** Dacă ar fi necesar să vă reinternați, 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



Cu stima,

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

ch. Berinde Rita