

Nr. inreg.3191/ BMC 134 / 11.04.2019

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.
- iii. 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 – **MARTIE 2019** – si **TRIMESTRUL I 2019.**

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 satisfactiei pacientilor.

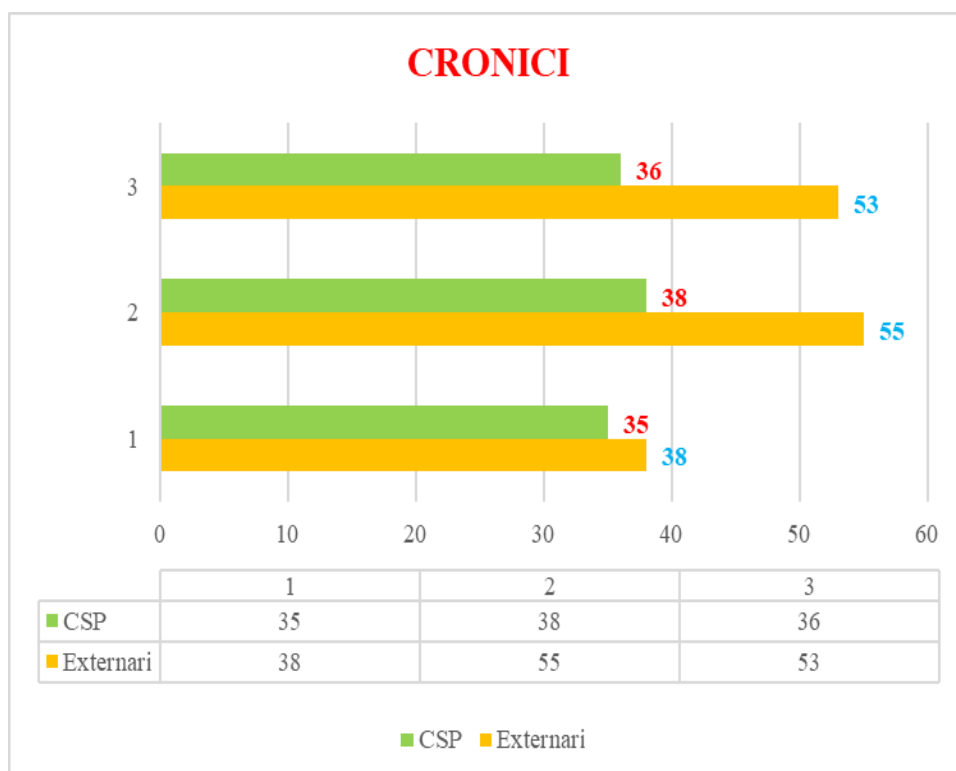
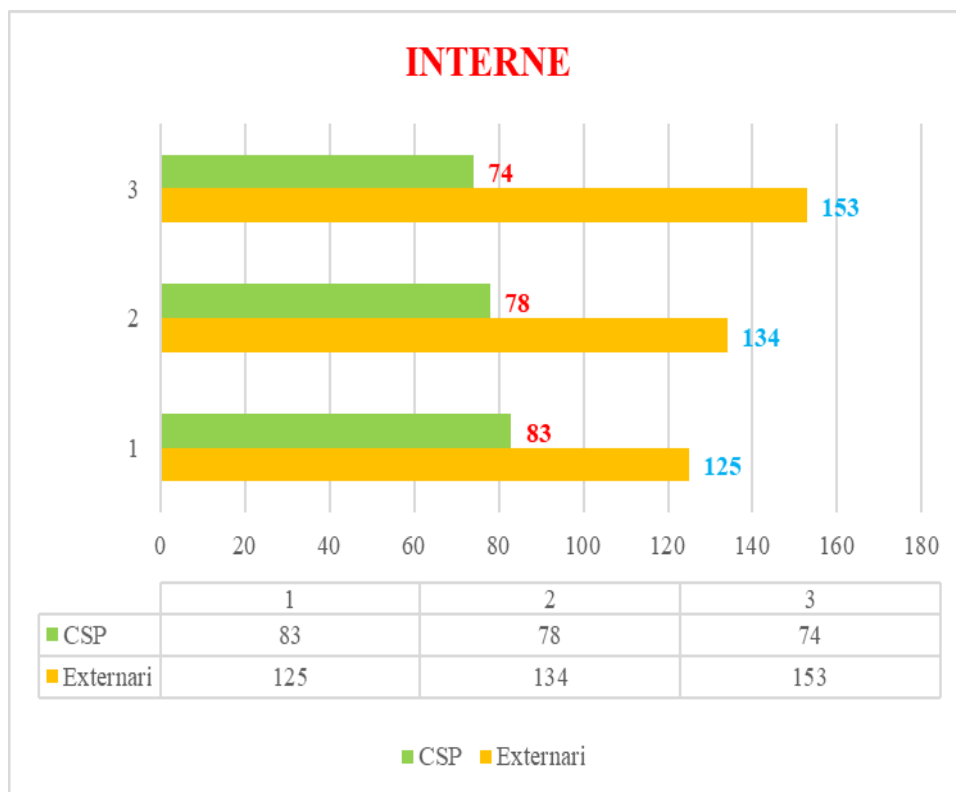
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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

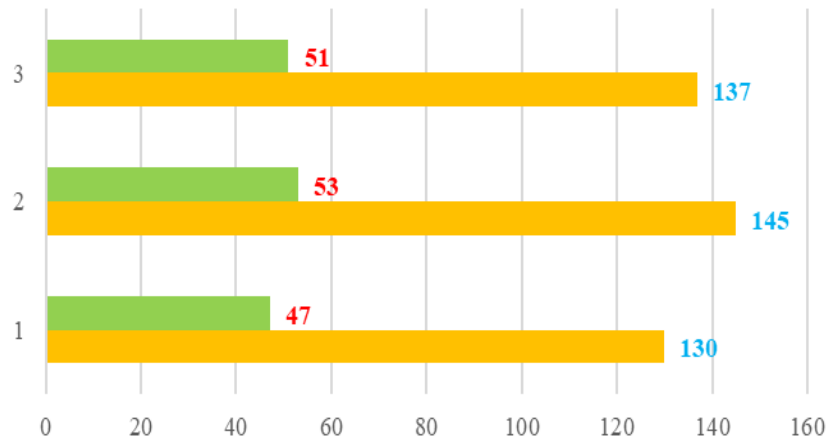
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC.**

1. **ANALIZA CANTITATIVA** – CHESTIONARE COLECTATE / NUMAR EXTERNARI

a. **TRIM. I 2019** (Legenda: 1 = ianuarie; 2 = februarie; 3 = martie 2019)



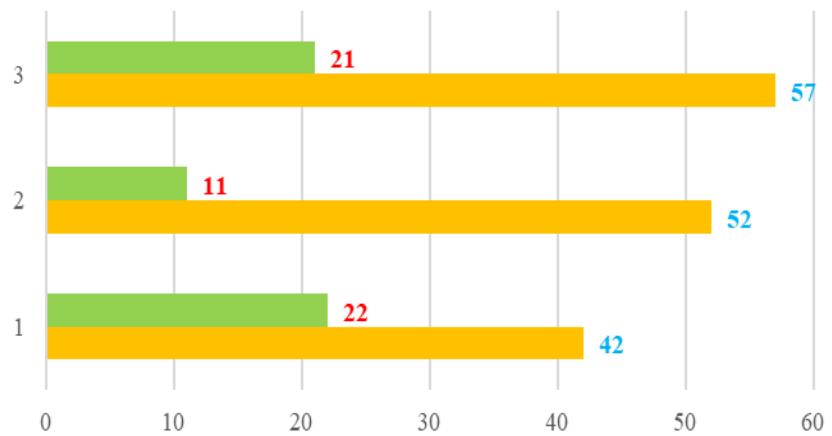
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



	1	2	3
CSP	47	53	51
Externari	130	145	137

■ CSP ■ Externari

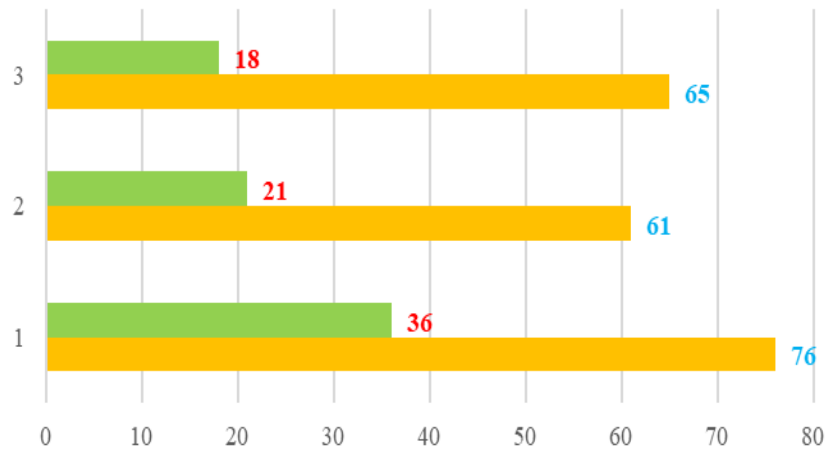
CARDIOLOGIE



	1	2	3
CSP	22	11	21
Externari	42	52	57

■ CSP ■ Externari

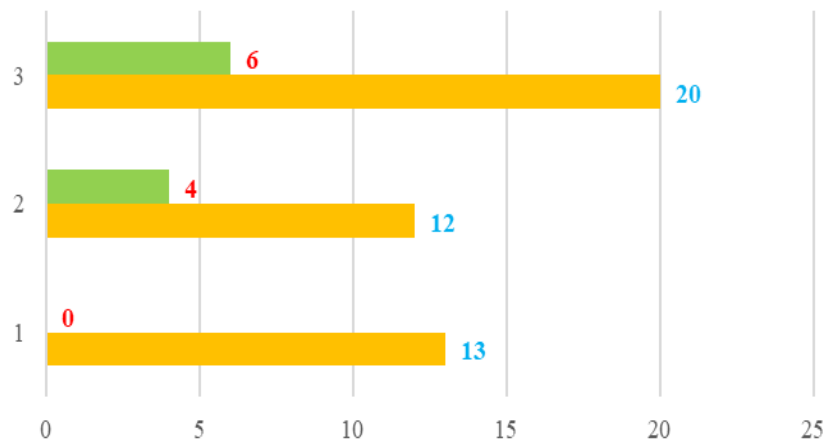
PEDIATRIE



	1	2	3
■ CSP	36	21	18
■ Externari	76	61	65

■ CSP ■ Externari

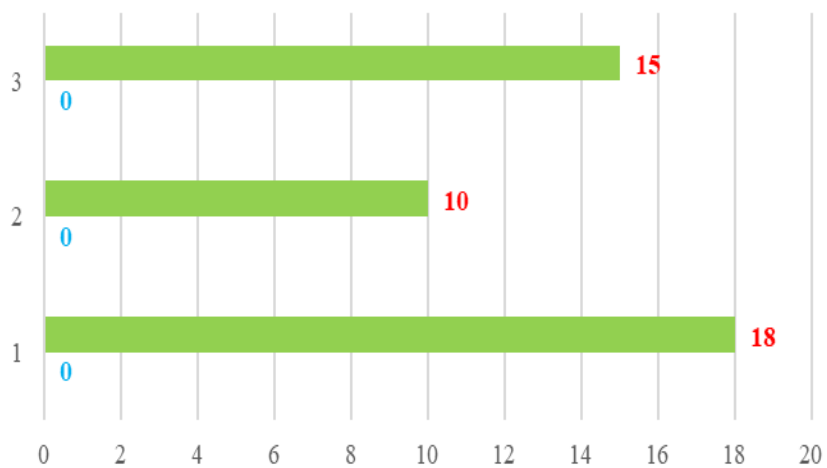
PALIATIVE



	1	2	3
■ CSP	0	4	6
■ Externari	13	12	20

■ CSP ■ Externari

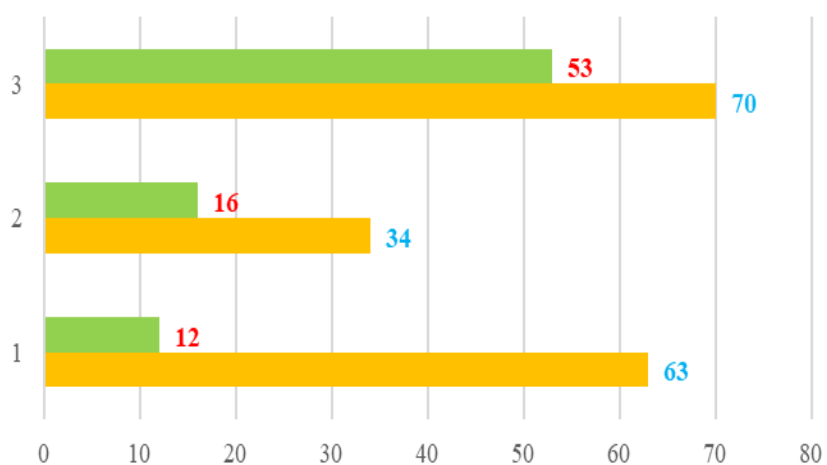
ATI



	1	2	3
■ CSP	18	10	15
■ Externari	0	0	0

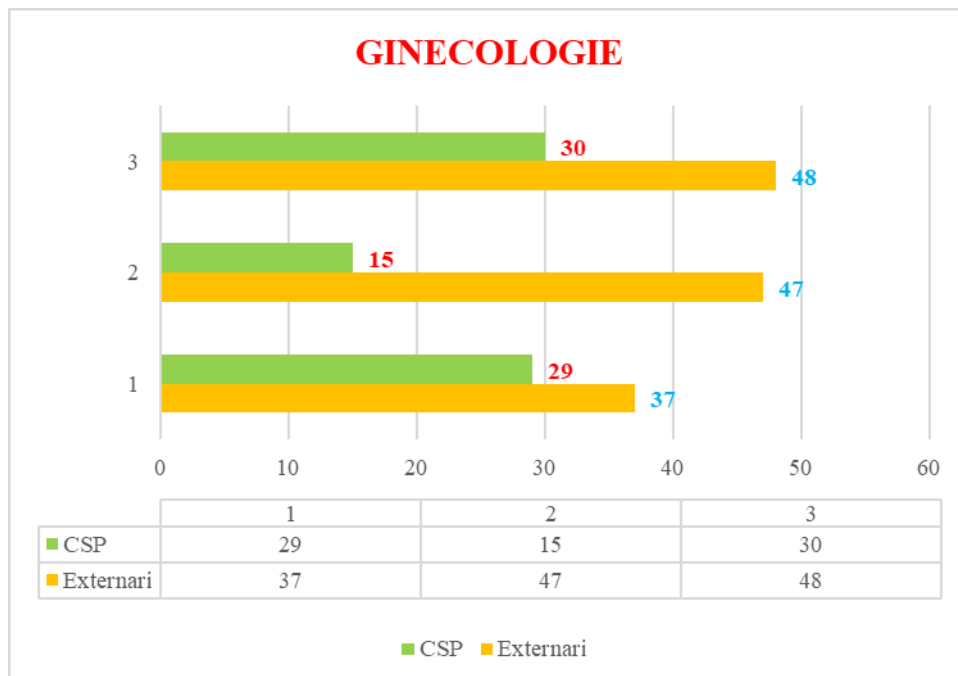
■ CSP ■ Externari

GASTROENTEROLOGIE



	1	2	3
■ CSP	12	16	53
■ Externari	63	34	70

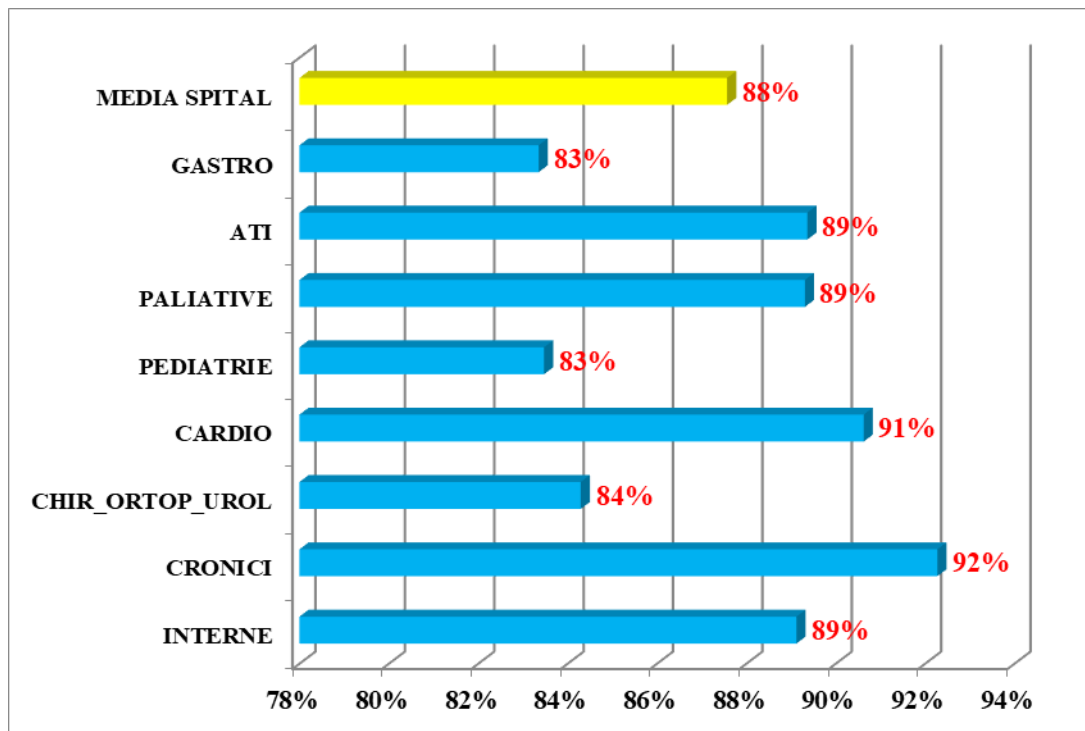
■ CSP ■ Externari



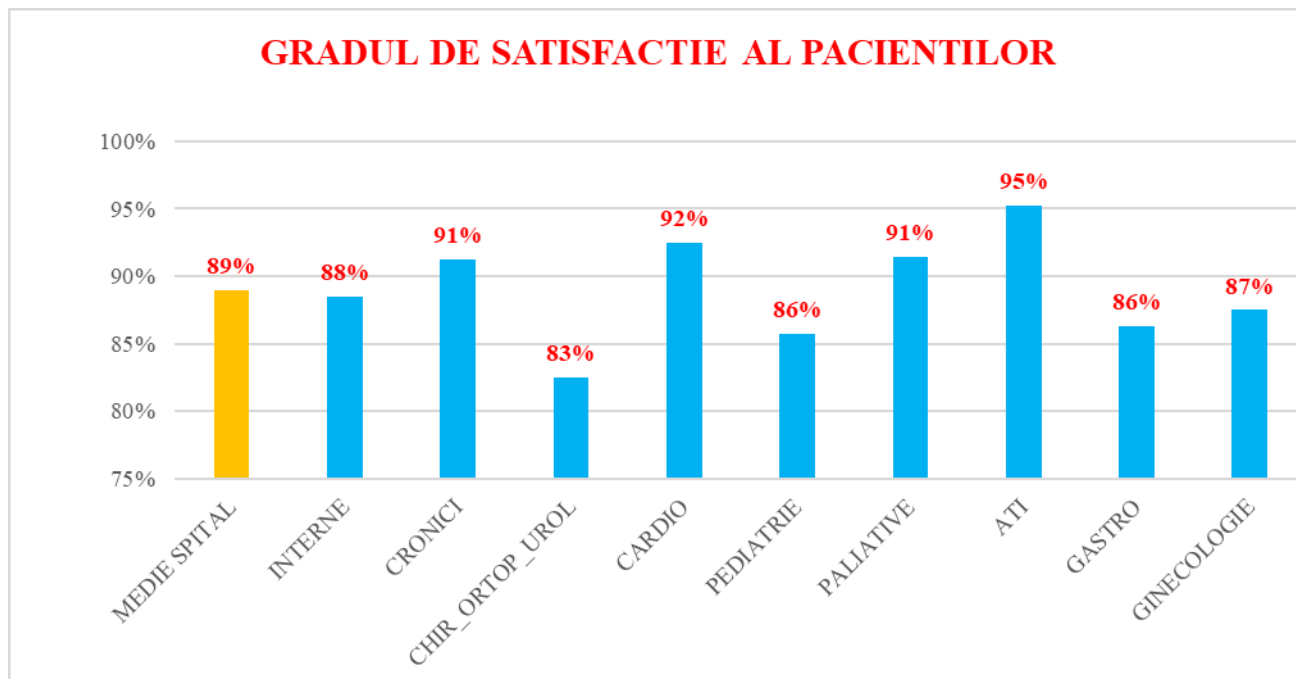
b. MARTIE 2019

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna martie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna martie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna martie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna martie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna martie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	48%	74	153	5	74	7%
CRONICI	68%	36	53	3	36	8%
CHIR_ORTOP_UROL	37%	51	137	14	51	27%
CARDIO	37%	21	57	2	21	10%
PEDIATRIE	28%	18	65	8	18	44%
PALIATIVE	30%	6	20	0	6	0%
ATI		15	0	3	15	20%
GASTRO	76%	53	70	6	53	11%
GINECOLOGIE	63%	30	48	12	30	40%
Media pe spital = 48 %		304	603	53	304	19%

a. TRIM. I 2019



b. MARTIE 2019



GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - MARTIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 89 %																								
	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 PE SECTIE
MEDIE SPITAL	90%	92%	94%	95%	95%	93%	93%	94%	92%	90%	91%	92%	92%	92%	93%	93%	100%	100%	91%	86%	16%	89%	82%	89%
INTERNE	89%	92%	92%	94%	93%	92%	92%	93%	94%	94%	91%	91%	90%	92%	92%	92%	100%	100%	89%	91%	15%	92%	76%	88%
CRONICI	90%	90%	94%	95%	95%	92%	94%	95%	97%	97%	93%	94%	94%	94%	96%	94%	100%	100%	93%	89%	36%	92%	83%	91%
CHIR ORTOP	89%	87%	90%	91%	89%	90%	87%	86%	86%	85%	77%	78%	82%	82%	83%	82%	100%	100%	82%	76%	22%	82%	73%	83%
CARDIO	93%	94%	100%	100%	100%	97%	97%	97%	97%	97%	94%	90%	95%	95%	94%	95%	100%	100%	93%	95%	29%	95%	81%	92%
PEDIATRIE	89%	93%	94%	94%	94%	87%	87%	85%	85%	72%	86%	88%	89%	89%	93%	91%	100%	100%	89%	94%	22%	78%	72%	86%
PALIATIVE	94%	94%	94%	94%	100%	100%	100%	100%	89%	83%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	92%	67%	0%	100%	100%	91%
ATI	96%	98%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	####	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	95%
GASTRO	91%	92%	92%	92%	92%	91%	92%	94%	87%	90%	92%	94%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	96%	74%	4%	75%	70%	86%
GINECOLOGIE	82%	87%	93%	96%	94%	94%	92%	92%	92%	90%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	100%	100%	90%	90%	17%	90%	83%	87%

SUGESTII SI APECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- sa se repare TV din salon

CRONICI

- ar fi nevoie de personal infirmier si asistent

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- daca s ar putea ar mai fi nevoie de un frigider sau televizor
- dus functionabil
- draperie la geam
- frigider in camera si tv
- lift in policlinica pt ca persoanele batrane si cu handicap nu pot urca
- jaluzele in geam

CARDIOLOGIE

- imbunatatiri la camere cu oxigen,si cu sonerie pentru alarmare

PEDIATRIE

- sectia de pediatrie necesita investitii majore in modernizarea si dotarea saloanelor, aparatura medicala.personalul medical este foarte dedicat.
- personalul medical si auxiliar este foarte bine pregatit si dedicat. Sectia ar trebui renovata si limitat accesul vizitatorilor . copiii nu se pot odihni.
- sa se renoveze sectia ,sa se schimbe mobilierul

ATI

- imbunatatirea conditiilor prin renovarea sectiei !!!!!

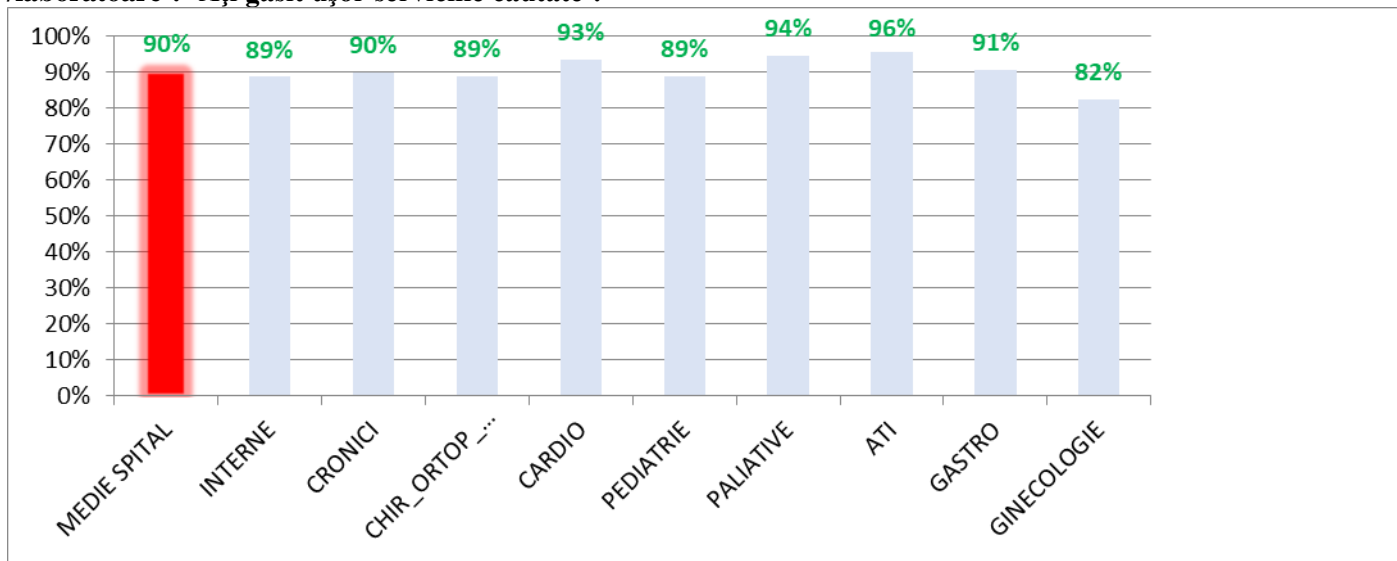
GASTRO

- sa asigurati apa calda de spalat,macar partial 1-2 ore dimineata si seara
- mie mi a lipsit apa calda in rest a fost ok.
- hrana sa fie mai buna

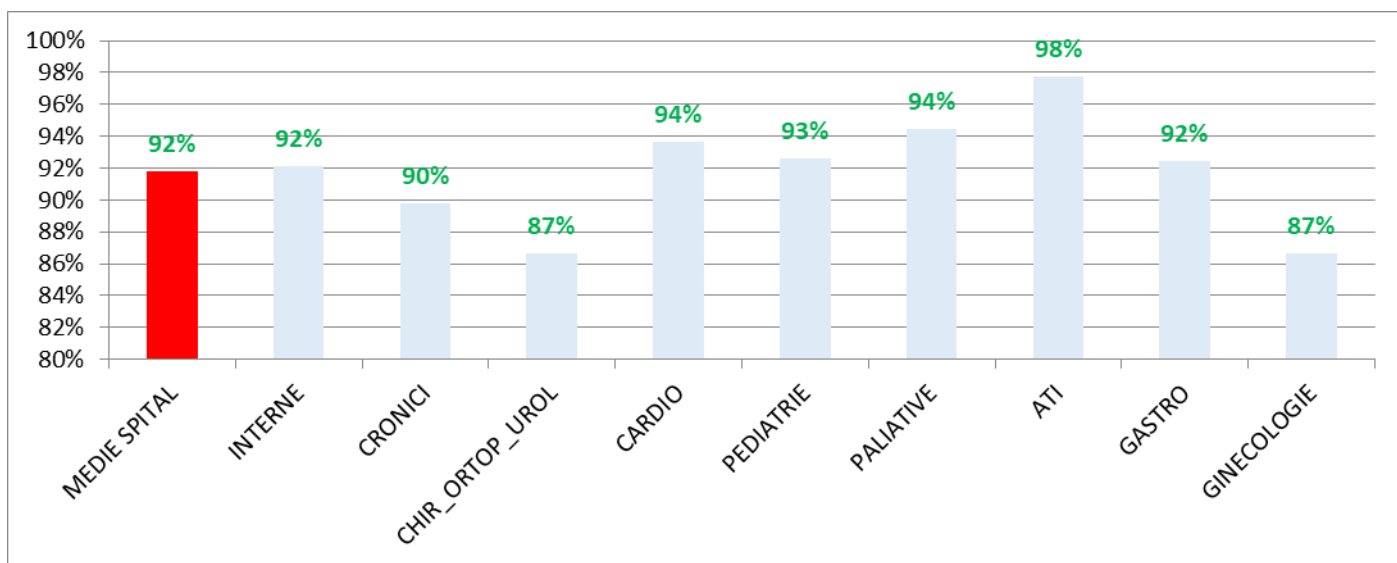
GINECOLOGIE

- apa caldă și renovare
- să se renoveze, să se imunatatească, să fie apă caldă, mobilierul săchimbă, renovate saloanele

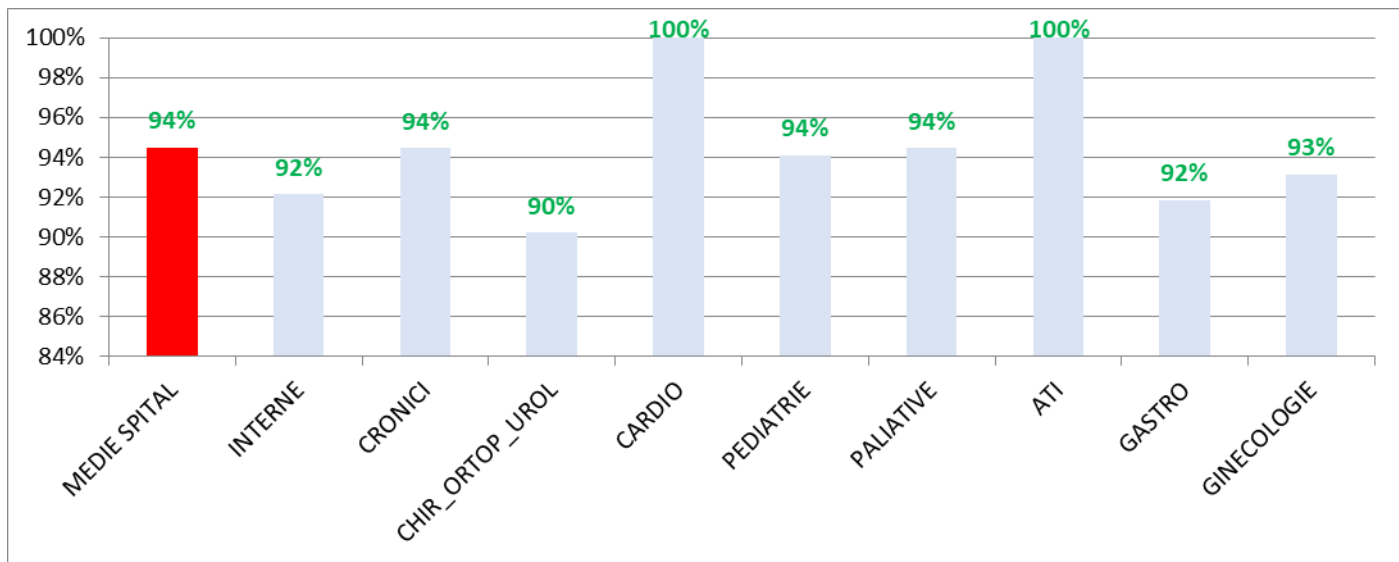
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?**



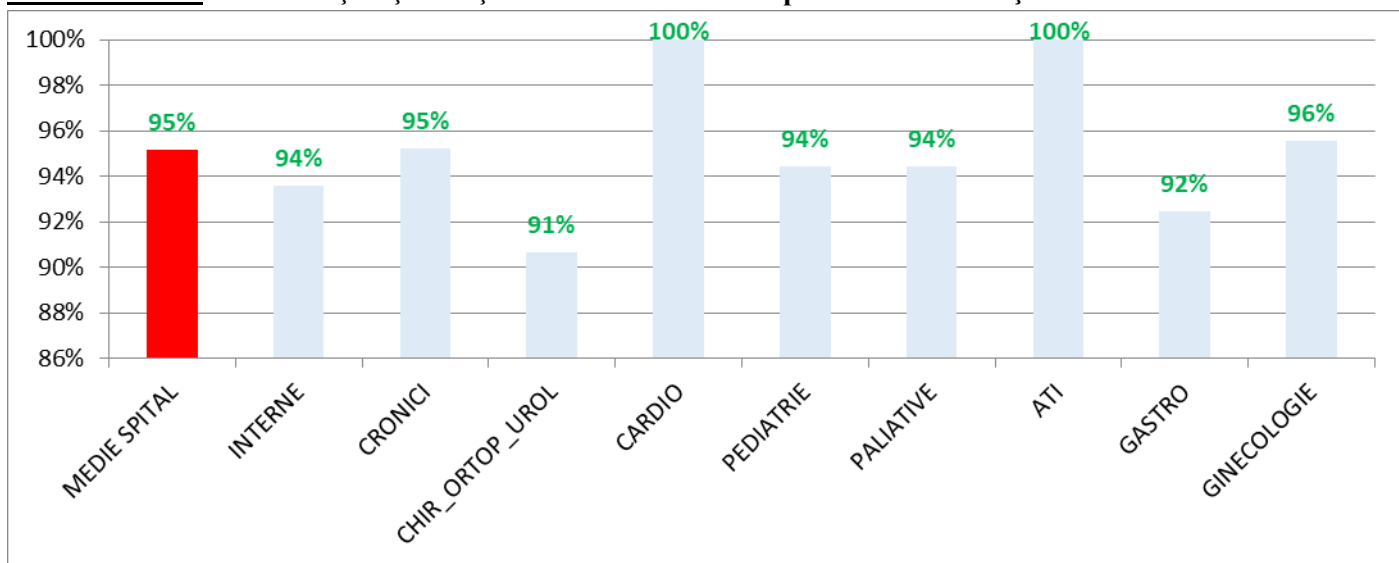
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical**



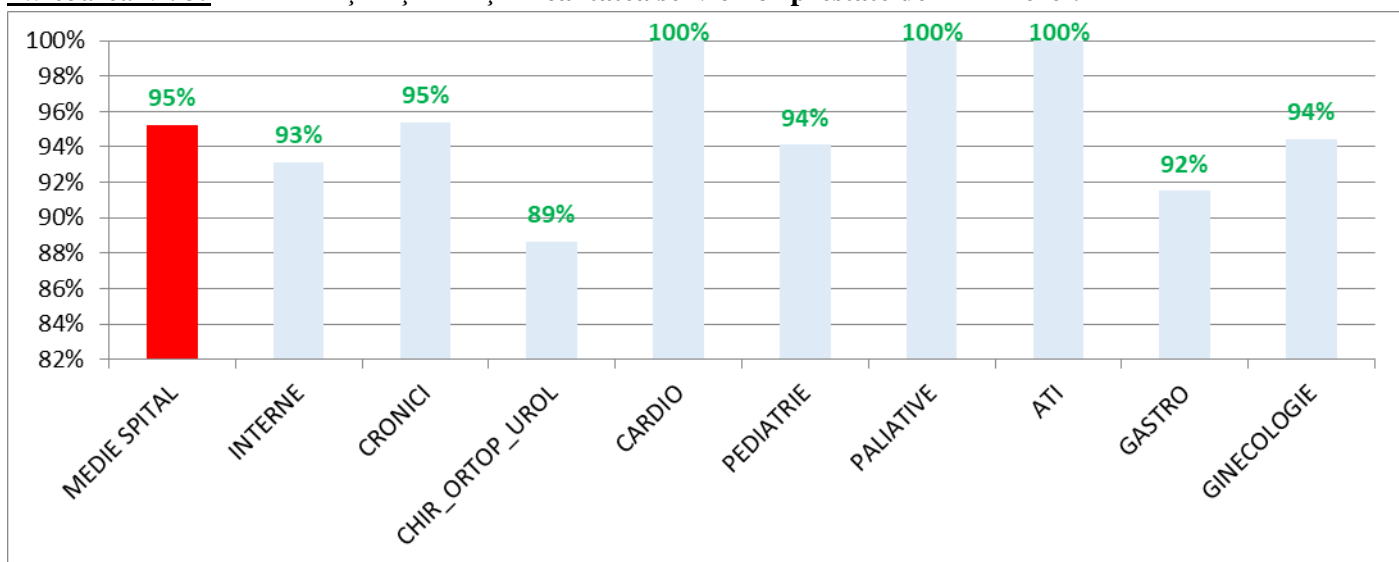
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



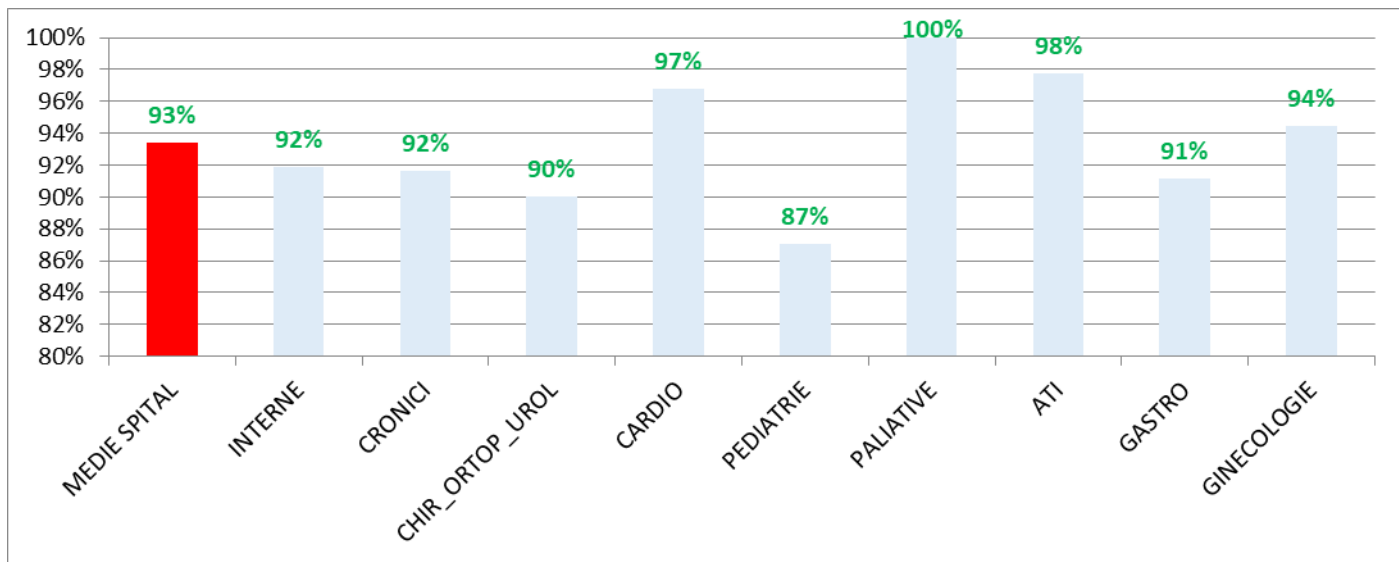
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



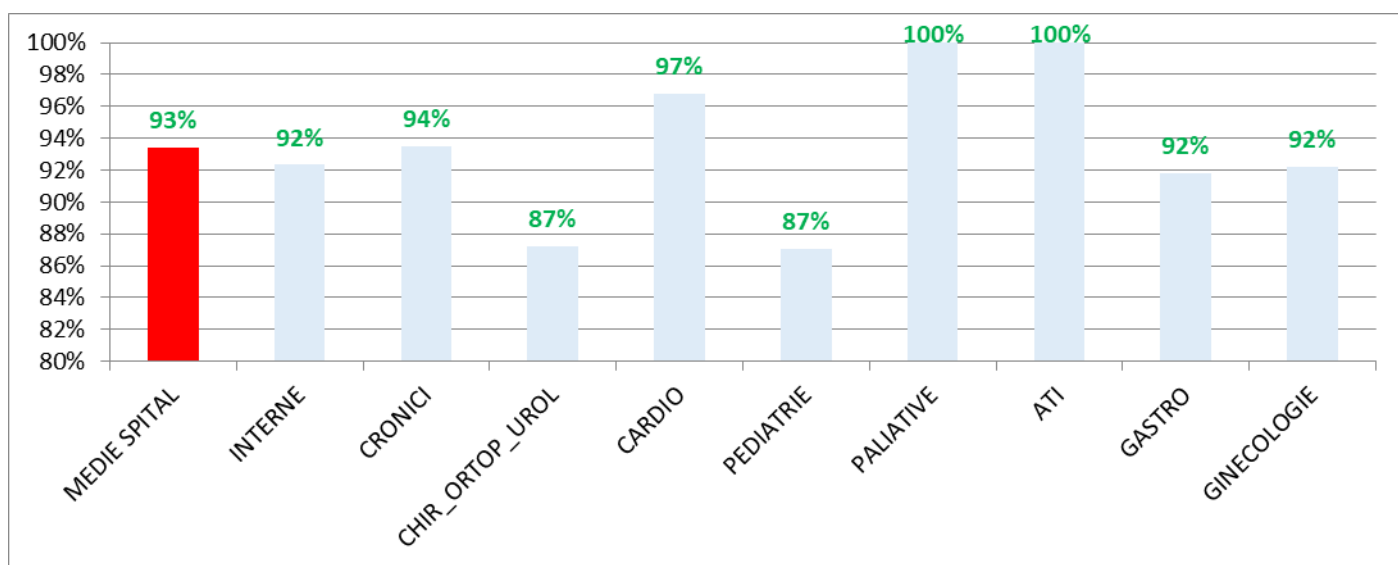
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



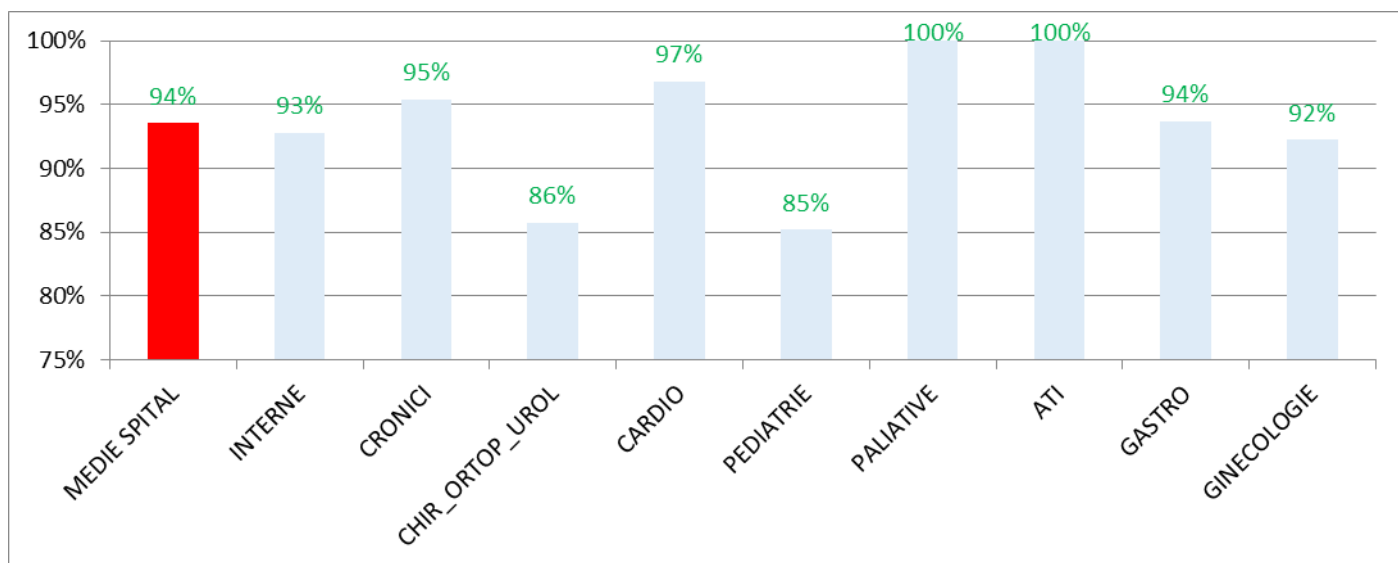
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



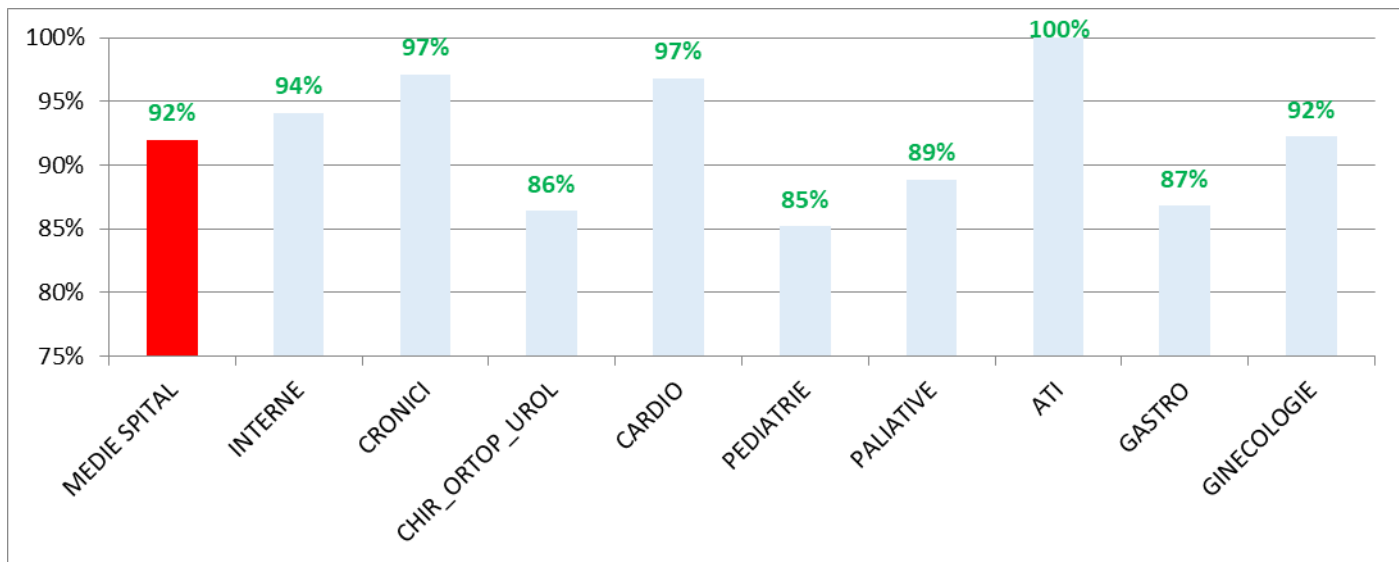
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



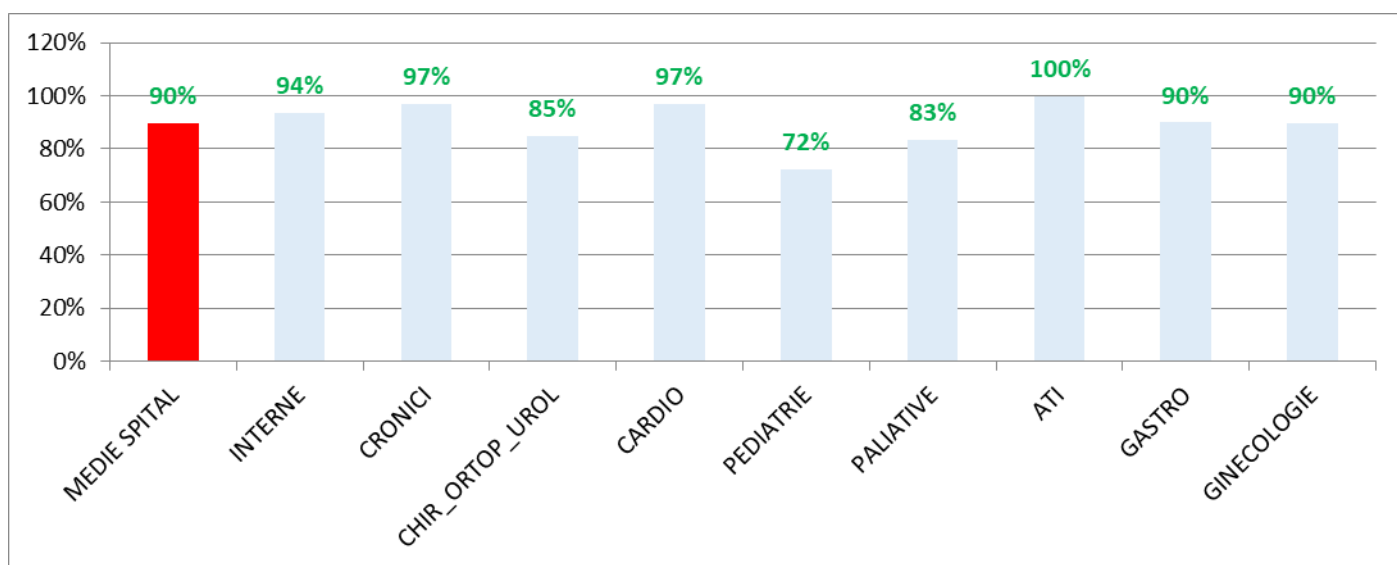
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



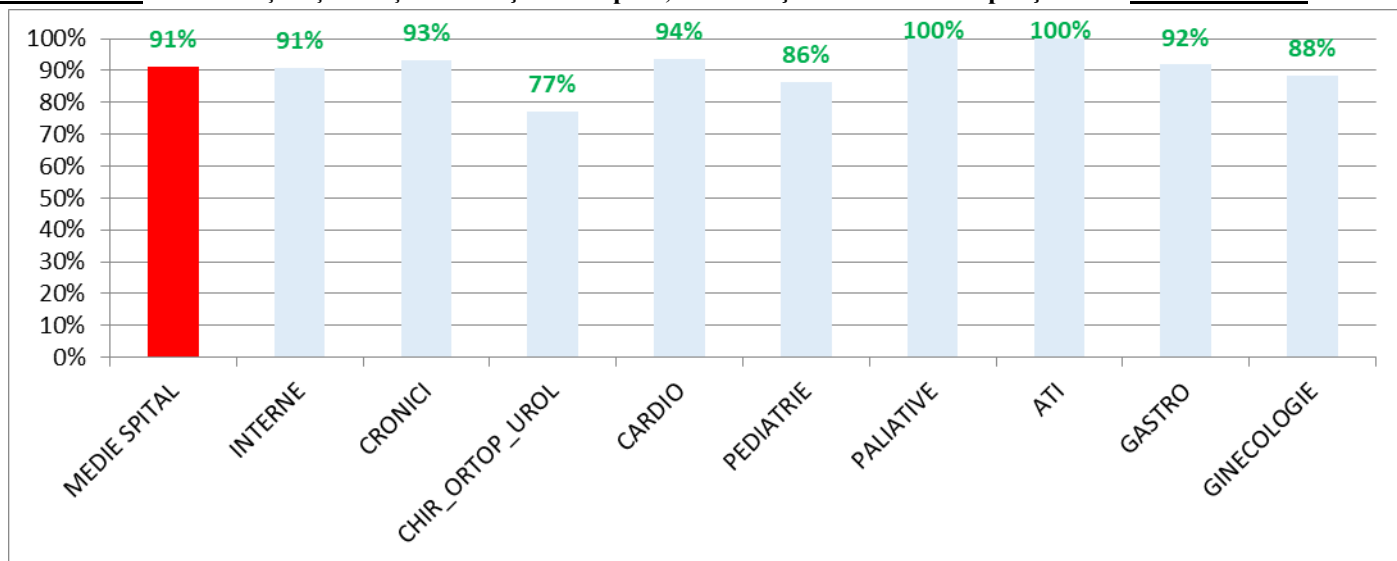
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



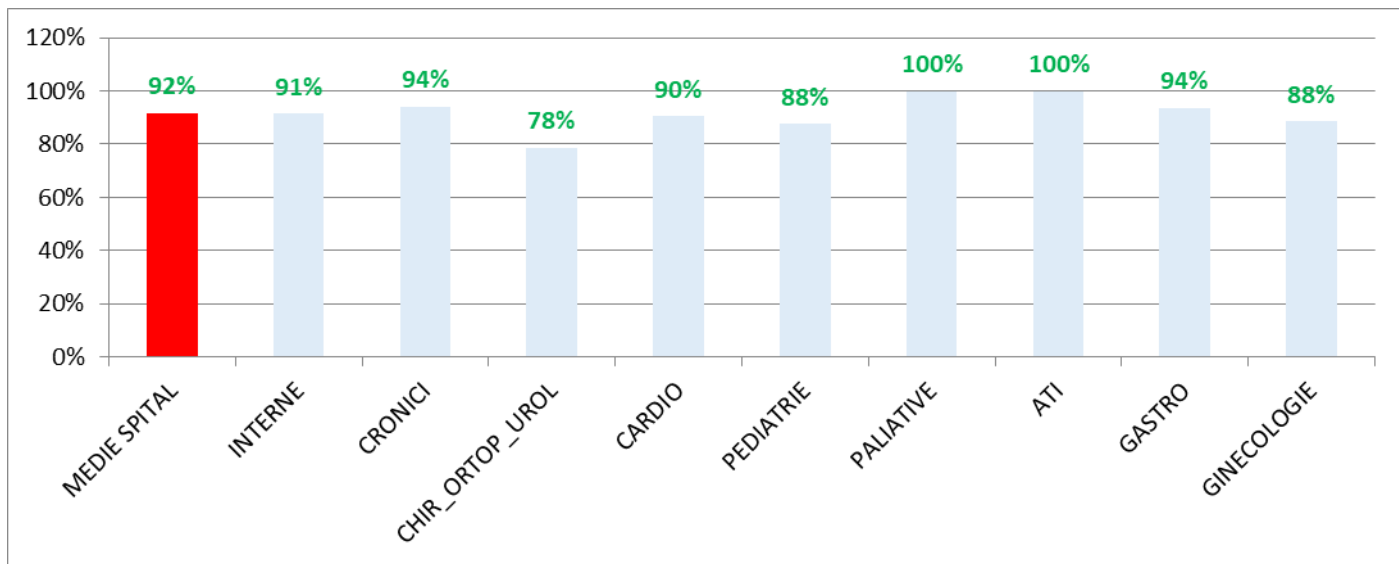
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier



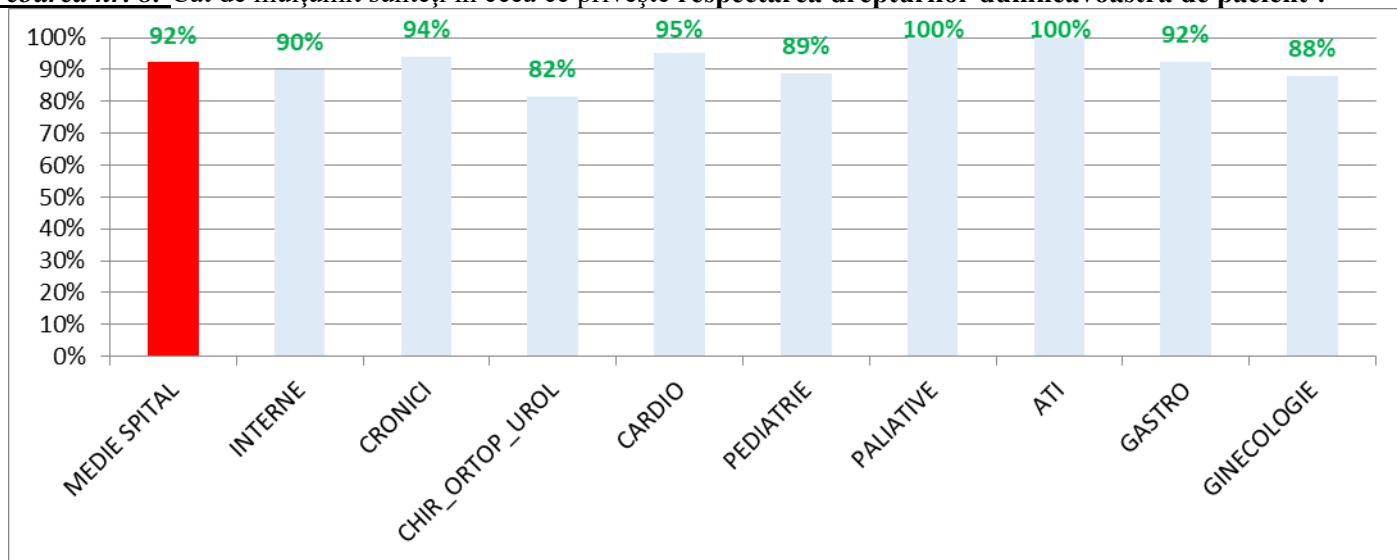
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : calitatea hranei



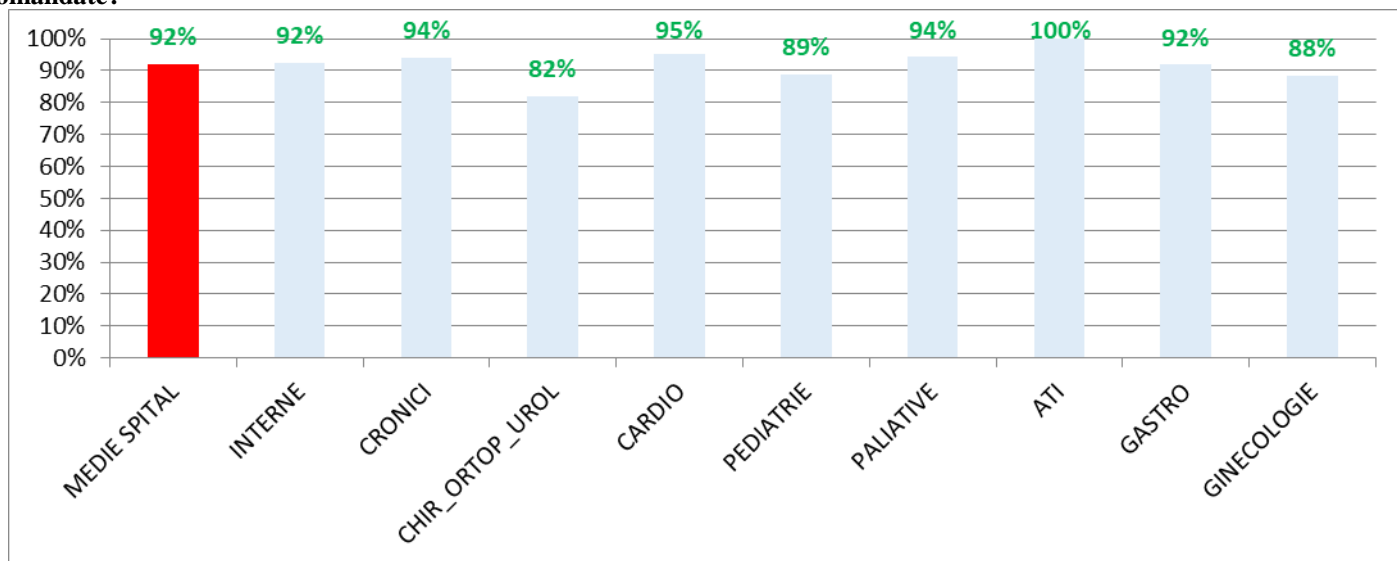
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei



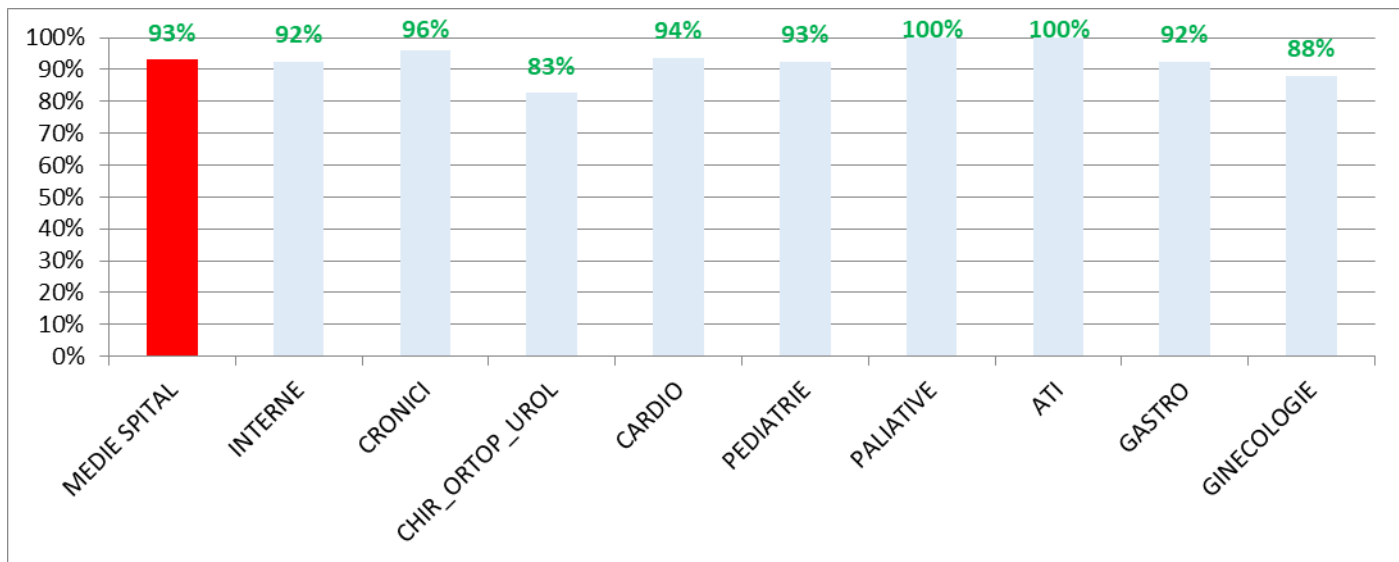
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



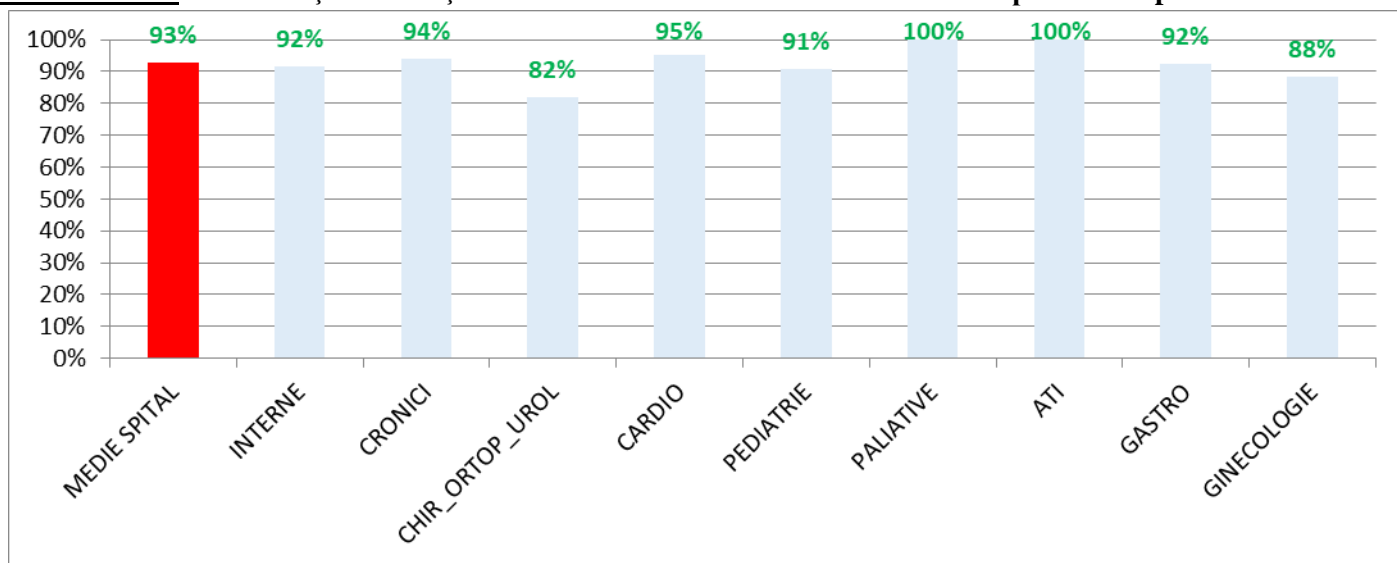
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



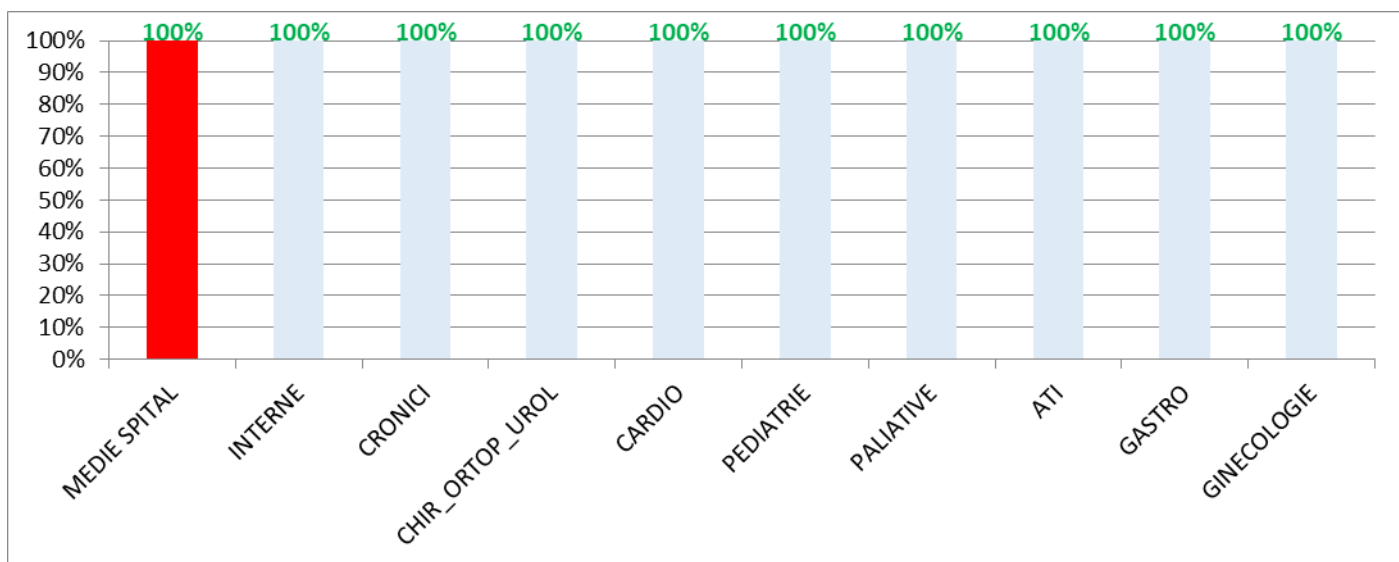
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**



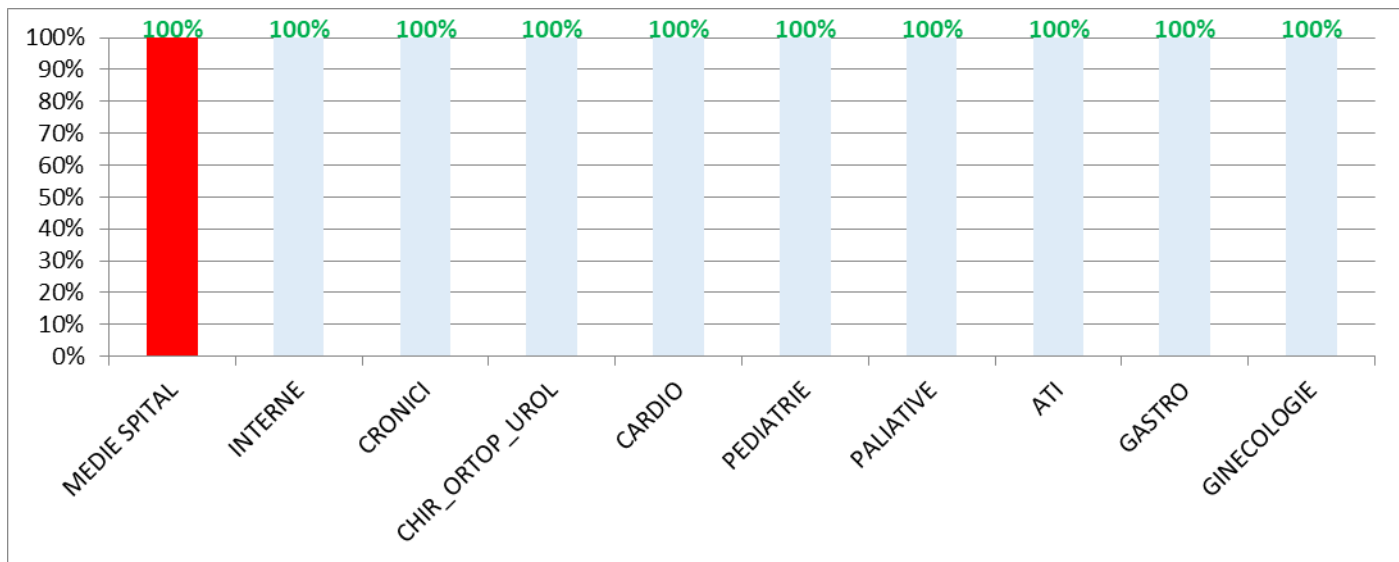
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



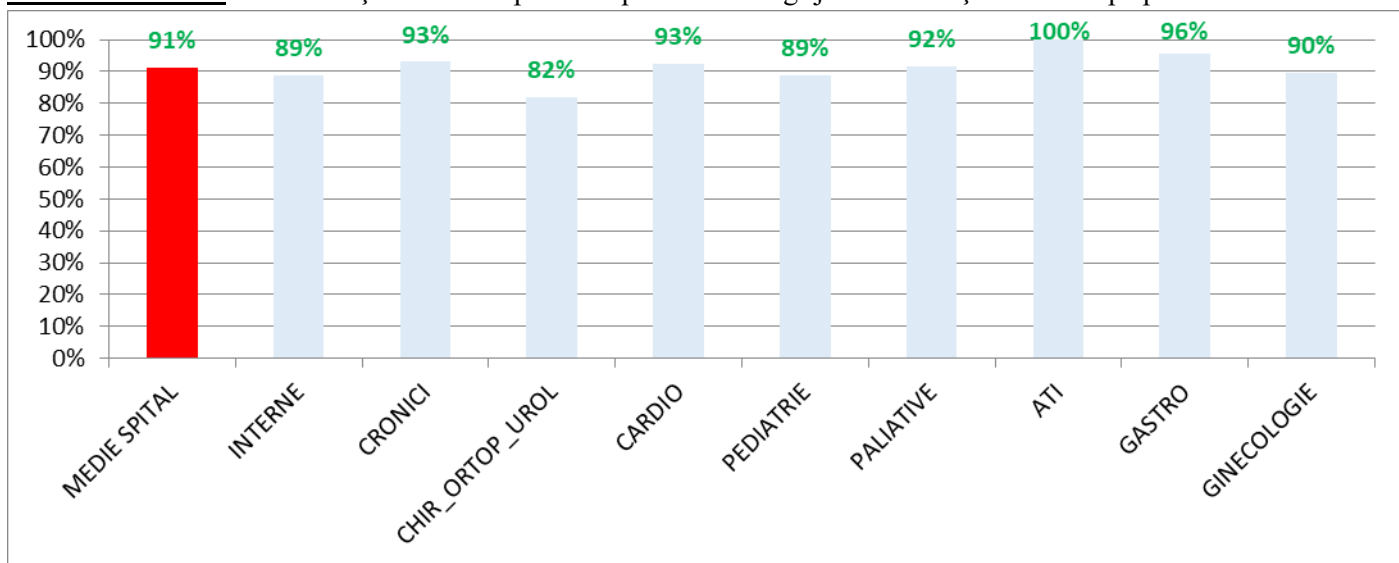
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?



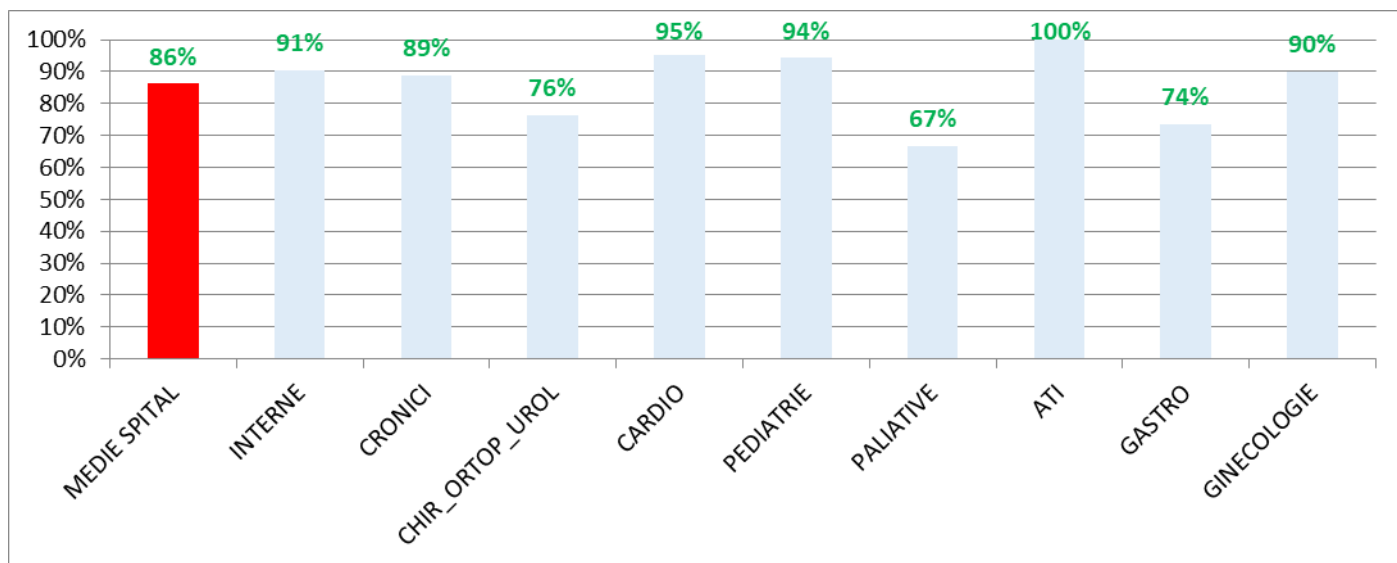
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?



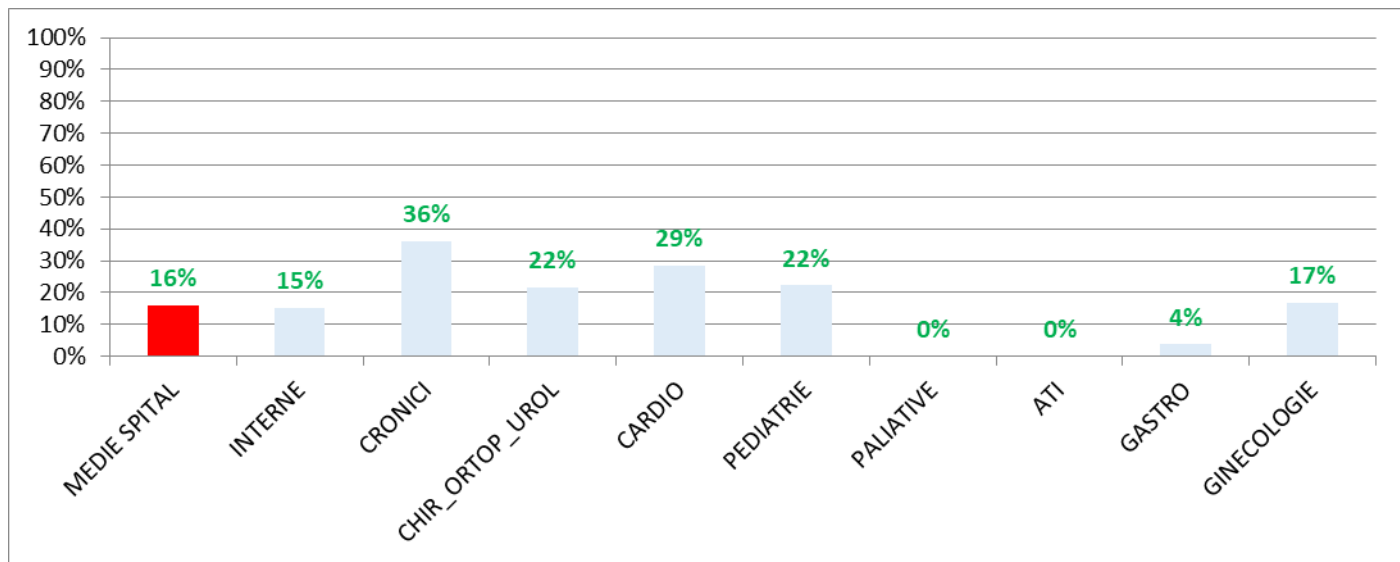
Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



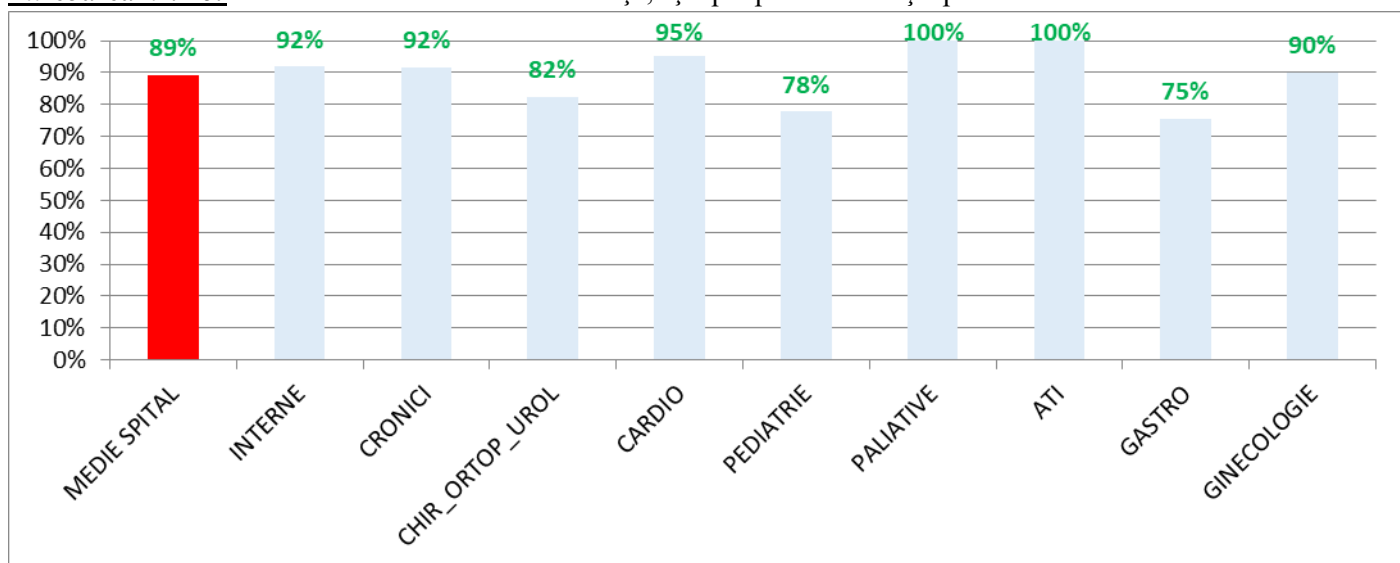
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



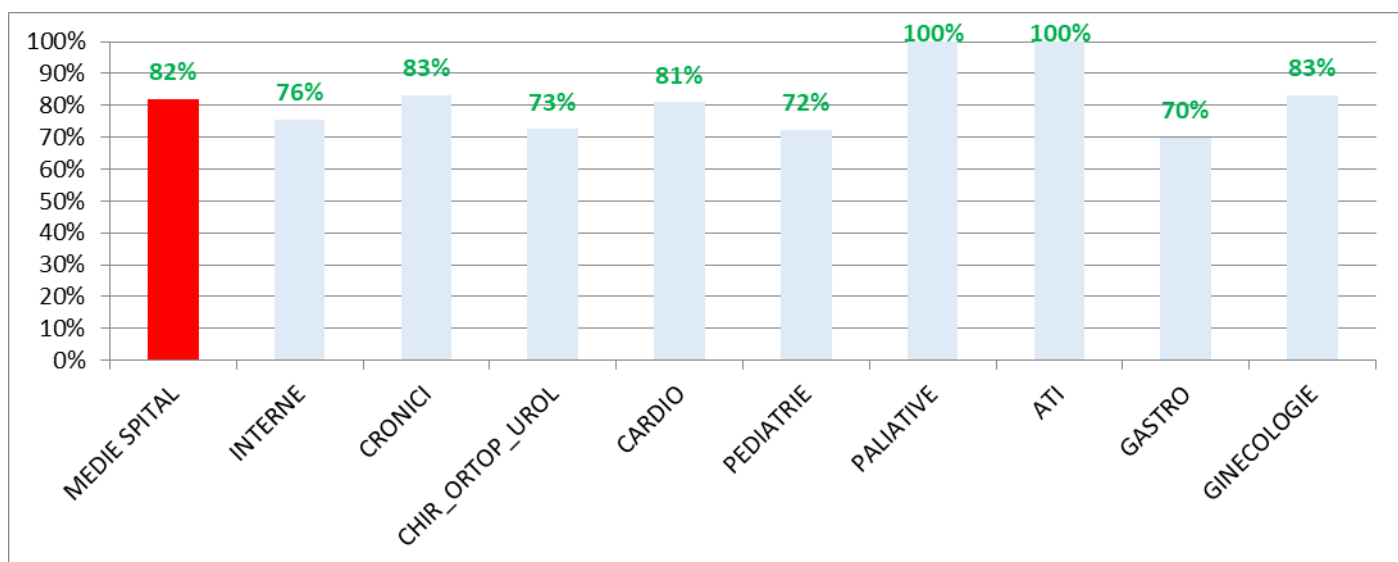
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU



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



Biroul. de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita