

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 – **APRILIE 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 cresterii satisfactiei pacientilor.

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

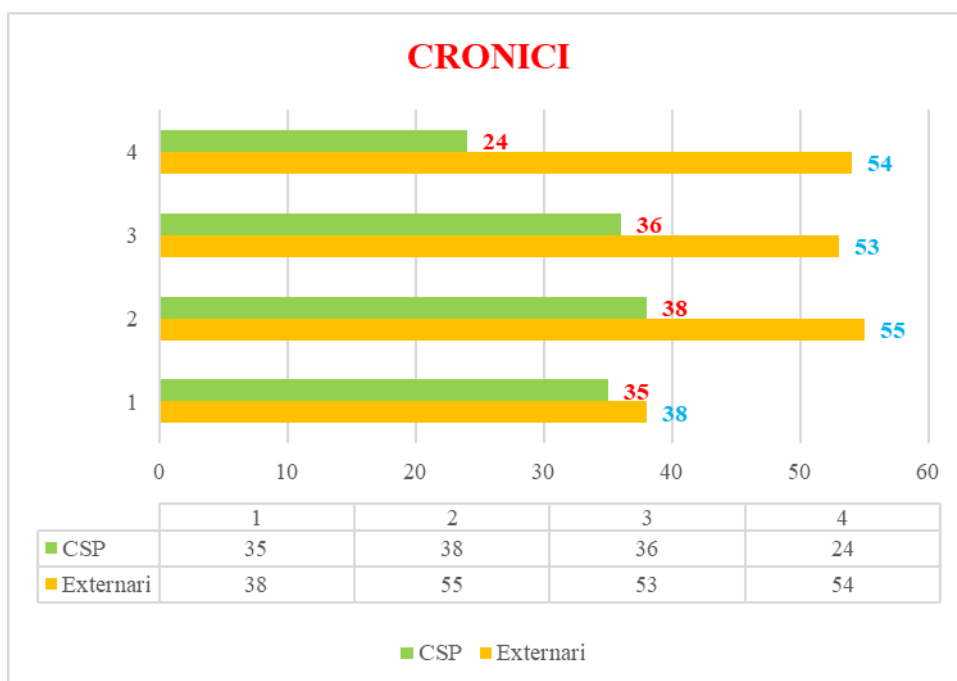
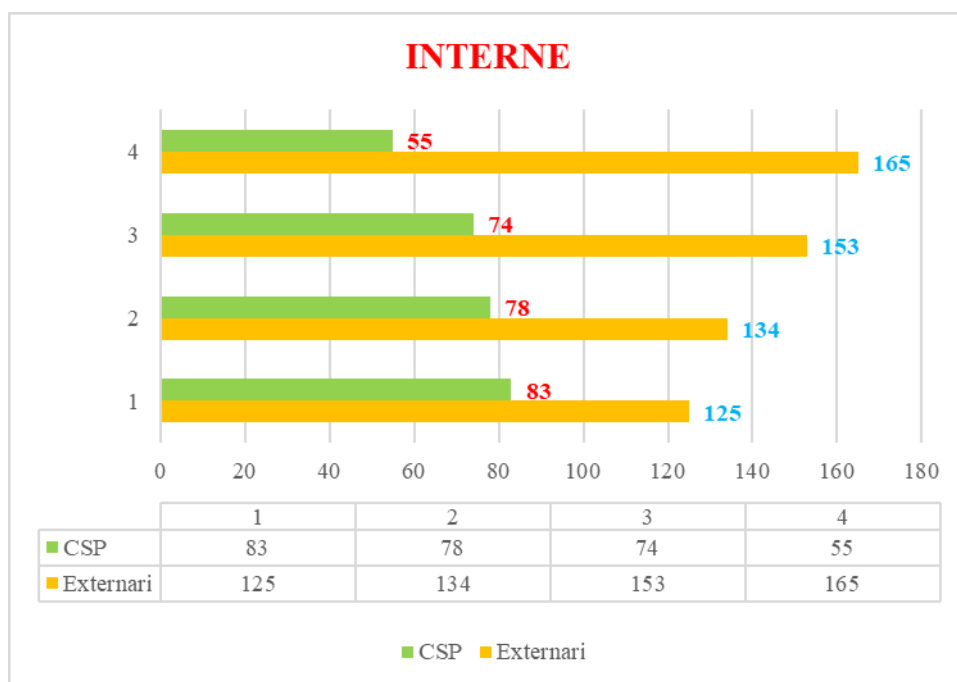
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

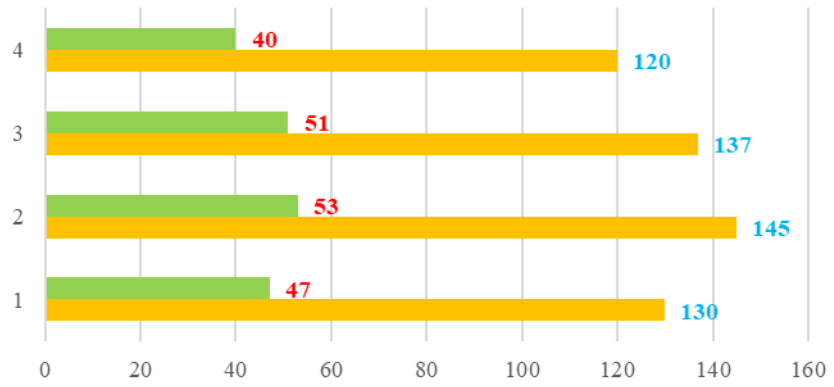
1. ANALIZA CANTITATIVA

a. CHESTIONARE COLECTATE / NUMAR EXTERNARI - APRILIE 2019

Legenda: 1 = ianuarie; 2 = februarie; 3 = martie; 4 = aprilie 2019



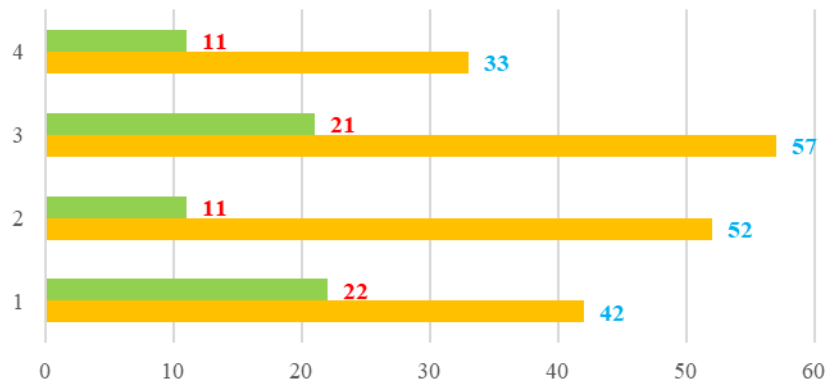
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



	1	2	3	4
CSP	47	53	51	40
Externari	130	145	137	120

■ CSP ■ Externari

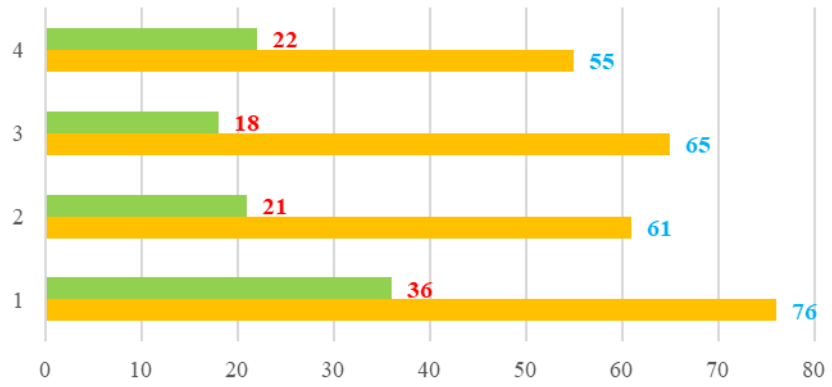
CARDIOLOGIE



	1	2	3	4
CSP	22	11	21	11
Externari	42	52	57	33

■ CSP ■ Externari

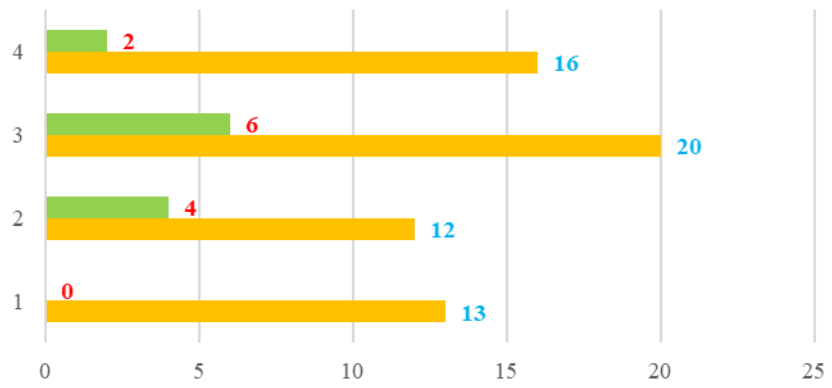
PEDIATRIE



	1	2	3	4
CSP	36	21	18	22
Externari	76	61	65	55

■ CSP ■ Externari

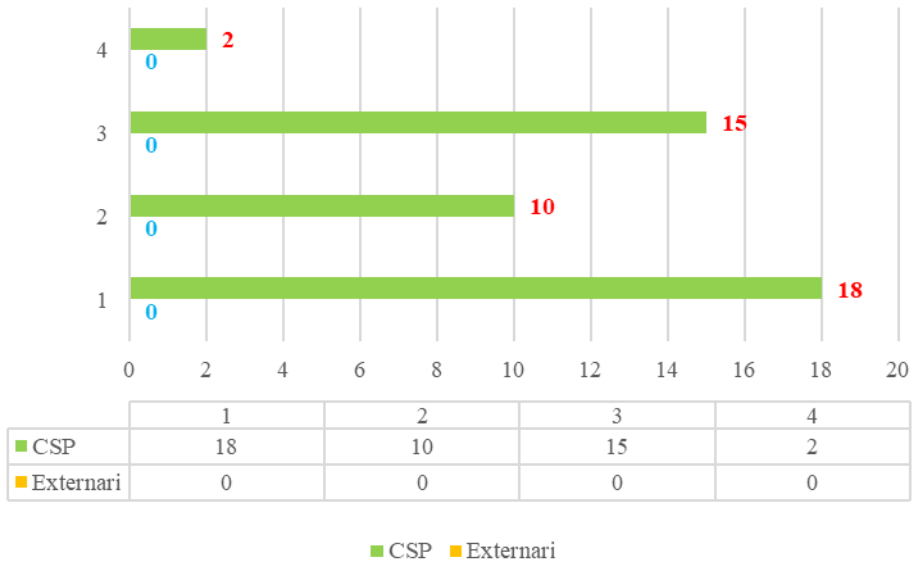
PALIATIVE



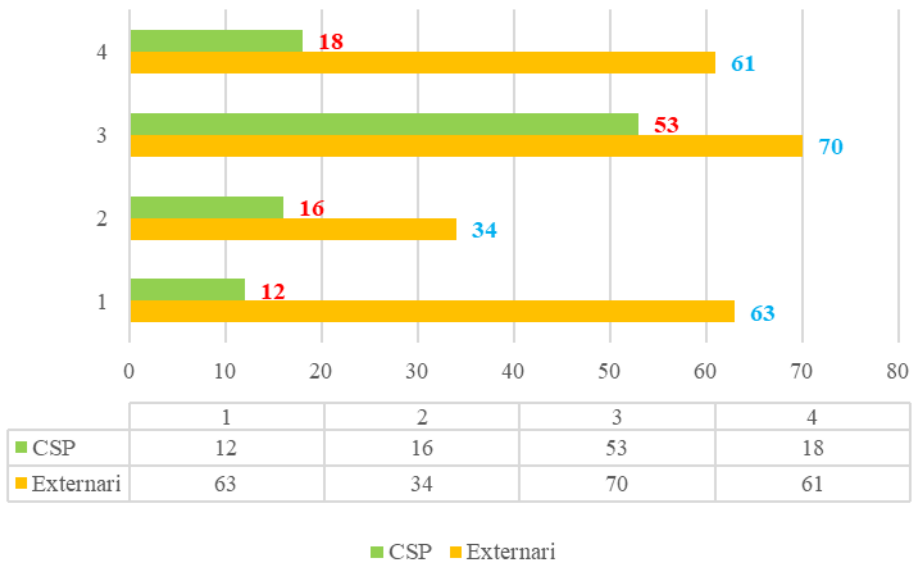
	1	2	3	4
CSP	0	4	6	2
Externari	13	12	20	16

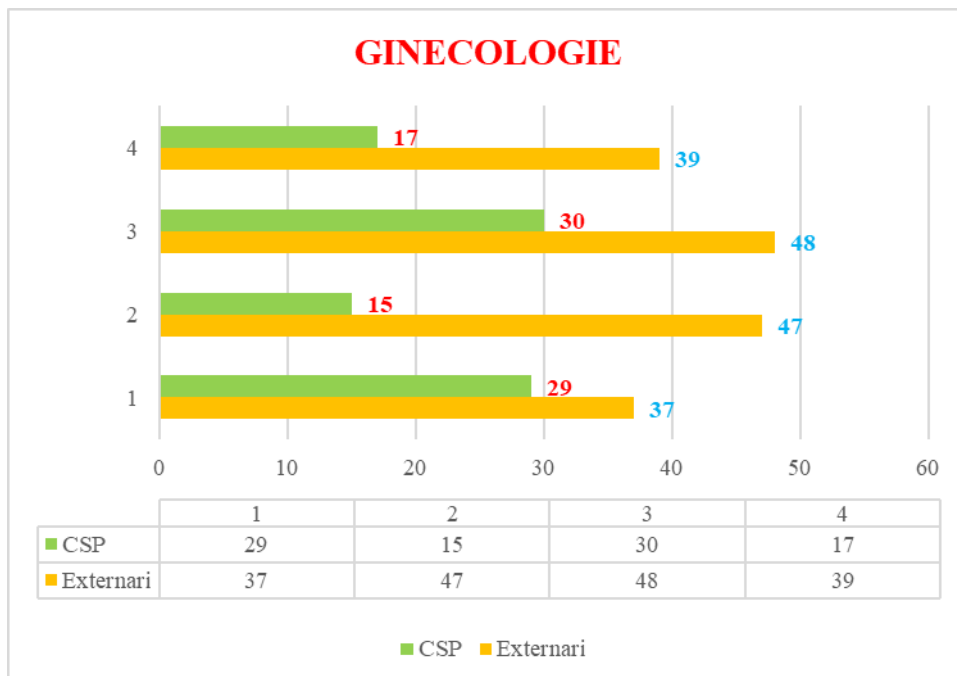
■ CSP ■ Externari

ATI



GASTROENTEROLOGIE



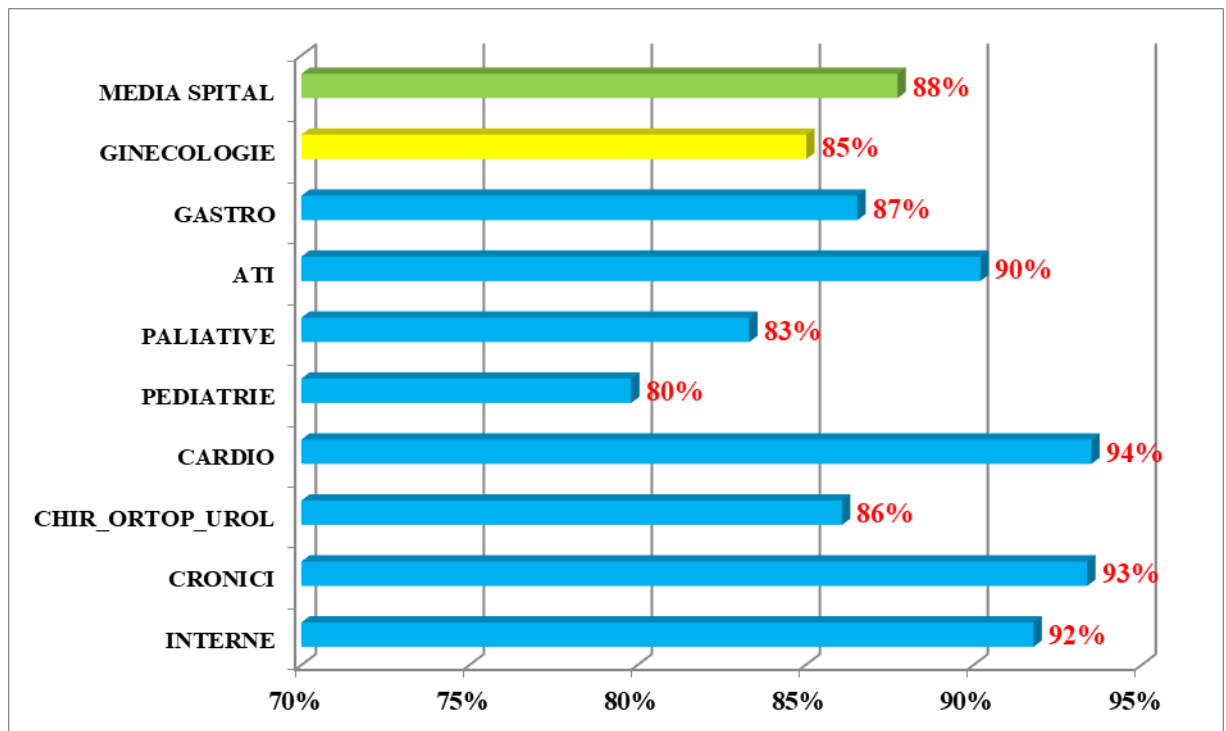


a. INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

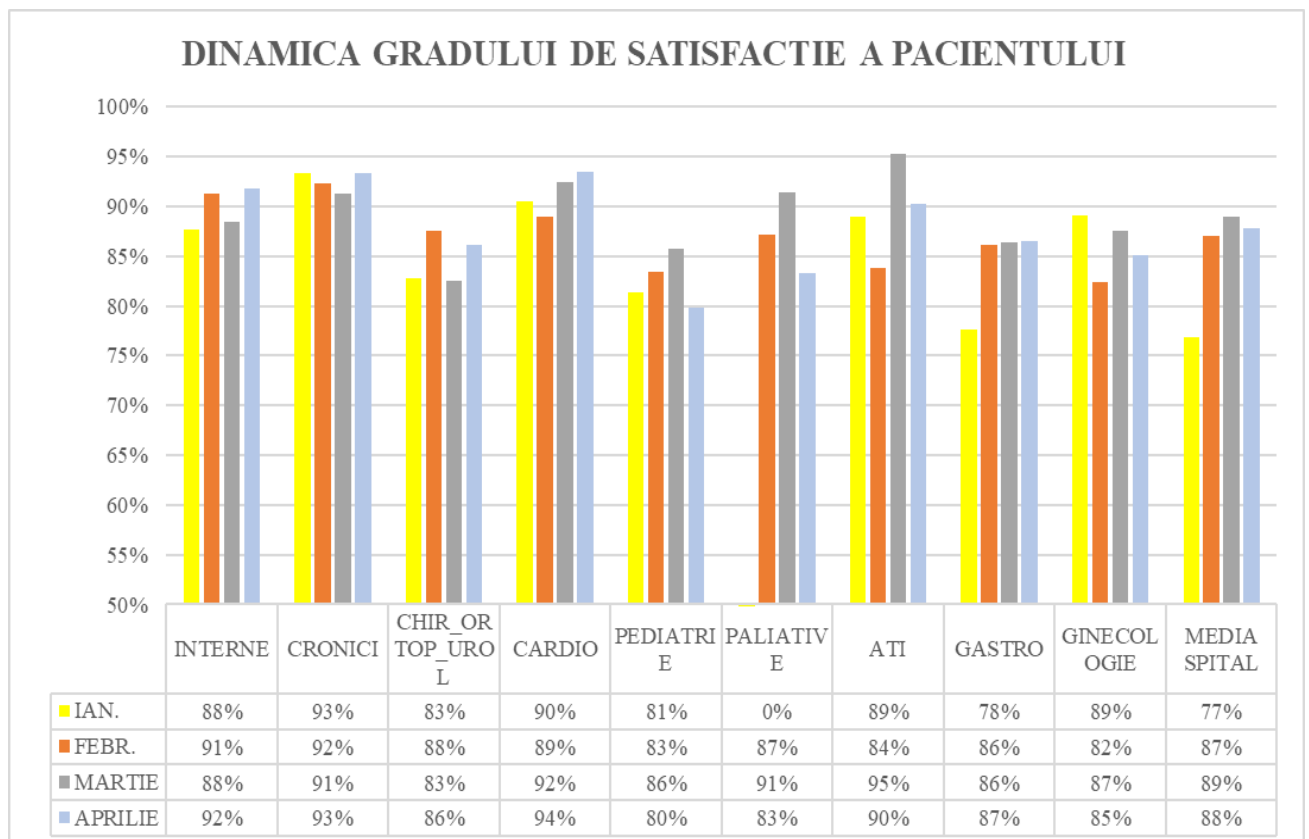
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna aprilie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna aprilie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna aprilie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna aprilie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna aprilie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	33%	55	165	6	55	11%
CRONICI	44%	24	54	1	24	4%
CHIR_ORTOP_UROL	33%	40	120	8	40	20%
CARDIO	33%	11	33	2	11	18%
PEDIATRIE	40%	22	55	9	22	41%
PALIATIVE	13%	2	16	2	2	100%
ATI		10	0	1	10	10%
GASTRO	30%	18	61	5	18	28%
GINECOLOGIE	44%	17	39	9	17	53%
Media pe spital = 34 %		199	543	43	199	32%

ANALIZA CALITATIVA

a. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR - APRILIE 2019



b. ANALIZA COMPARATIVA - 4 LUNI 2019



c.

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - aprilie 2019 - MEDIA PE SPITAL = 88 %

	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 SECTIE
MEDIE SPITAL	88%	90%	92%	92%	92%	89%	89%	89%	88%	89%	88%	89%	91%	90%	92%	90%	100%	100%	88%	95%	14%	99%	84%	
INTERNE	94%	94%	96%	98%	98%	97%	98%	97%	97%	98%	97%	97%	99%	97%	99%	97%	100%	100%	96%	98%	9%	100%	55%	92%
CRONICI	96%	96%	97%	99%	99%	96%	96%	94%	99%	97%	94%	97%	99%	97%	100%	96%	100%	100%	93%	100%	17%	100%	88%	93%
CHIR ORTOP	83%	88%	93%	91%	90%	83%	81%	85%	87%	84%	81%	82%	90%	88%	88%	85%	100%	100%	88%	90%	25%	100%	98%	86%
CARDIO	97%	100%	97%	97%	97%	100%	100%	97%	97%	97%	94%	94%	94%	94%	97%	94%	100%	100%	96%	100%	9%	100%	100%	94%
PEDIATRIE	79%	79%	83%	83%	81%	78%	78%	80%	80%	75%	77%	75%	79%	82%	83%	82%	100%	100%	76%	100%	32%	100%	55%	80%
PALIATIVE	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	100%	100%	83%	100%	0%	100%	100%	83%
ATI	83%	83%	97%	100%	100%	97%	90%	93%	97%	93%	96%	96%	93%	90%	93%	93%	100%	100%	89%	80%	10%	100%	100%	90%
GASTRO	91%	91%	91%	91%	91%	84%	85%	88%	73%	88%	87%	87%	88%	90%	92%	92%	100%	100%	87%	100%	17%	100%	78%	87%
GINECOLOGIE	85%	92%	92%	84%	86%	86%	86%	82%	84%	83%	84%	89%	91%	89%	91%	91%	100%	100%	87%	82%	12%	88%	88%	85%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- interiorul spitalului sunt f multumit cu tot , cu curatenia si pana la doctori.
- Se impun reparatii exterioare,modernizarea cladirilor avariate, cazute, curatenie
- Liniste
- Masa sa nu fie impartita de catre infirmiere care spala bolnavul
- Mai multa informare
- Sa se zugravesca
- Sectia am gasit o curata,suntem foarte multumiti de asistente si infirmiere

CRONICI

- Dotare cu aparatura de ultima generatie pt diferite analize din sange,etc

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- Sa fie mai multa liniste personalul sa fie mai calm si respectuos cu pacientii
- **Pacient salon 4 mi s a indicat ca sa fac baie in" grupul sanitar" , cabina de dus ,unde l am si facut ,in stadiu arata bine aerisit cu geamuri deschise,cu hainele dupa perdea si tinandu-ma de dus sa nu cad pe sapunis**
- Jaluzele pe fereastr
- Perdele la salonul 1 bis
- Vrem perdele la salon si un cuier
- Paturile si saltelele foarte proaste ar trebui draperii sau jaluzele la geam

CARDIOLOGIE

- calitatea in spital este buna

PEDIATRIE

- Renovarea sectiei
- Mancarea sa fie mai diversificata la copii,sa nu puna carnea de pui cu oase intre orez si macaroane
- TV in saloane , internet
- Sa se schimbe mobilierul, sa se schimbe paturile, usile
- Personalul sectiei de pediatrie este foarte profesionist , insa conditiile necesita imbunatatiri la aparate,mobilier,saloane mai multe
- Curatenie mai temeinica, **informarea pacientilor asupra tuturor actiunilor (intreprinse ?????) de medici si asistente si pers auxiliar, pt ca pacientul sa inteleaga ce urmeaza sa se intample atat cu el cat si tratamentul pe care il urmeaza**

PALIATIVE

- Zugravit,renovat
- Noptiere,paturi schimbate

ATI

- in sala de operatii as opta pt o muzica in surdina sau in casti daca se poate astfel ca pacientul sa nu auda tot ce se vorbeste.
- la toaleta ar trebui sa existe hartie igienica si ceva servetele umede pt dezinfectarea toaletei .
- cadrele din sala de operatie ar trebui sa fie mai primitive, mai calde (pacientii se cam sperie cand intra in sala de operatie).
- nu ar strica un sistem centralizat al datelor ,un pacient sa nu stea pe la fiecare cabinet sa i se ceara datele de mai multe ori si de ce sufera.
- o harta la intrare a tuturor sectiilor unde se gasesc saloane, laboratoare,doctorii,sectii.etc.
- imbunatatirea conditiilor prin renovarea sectiei !!!!!

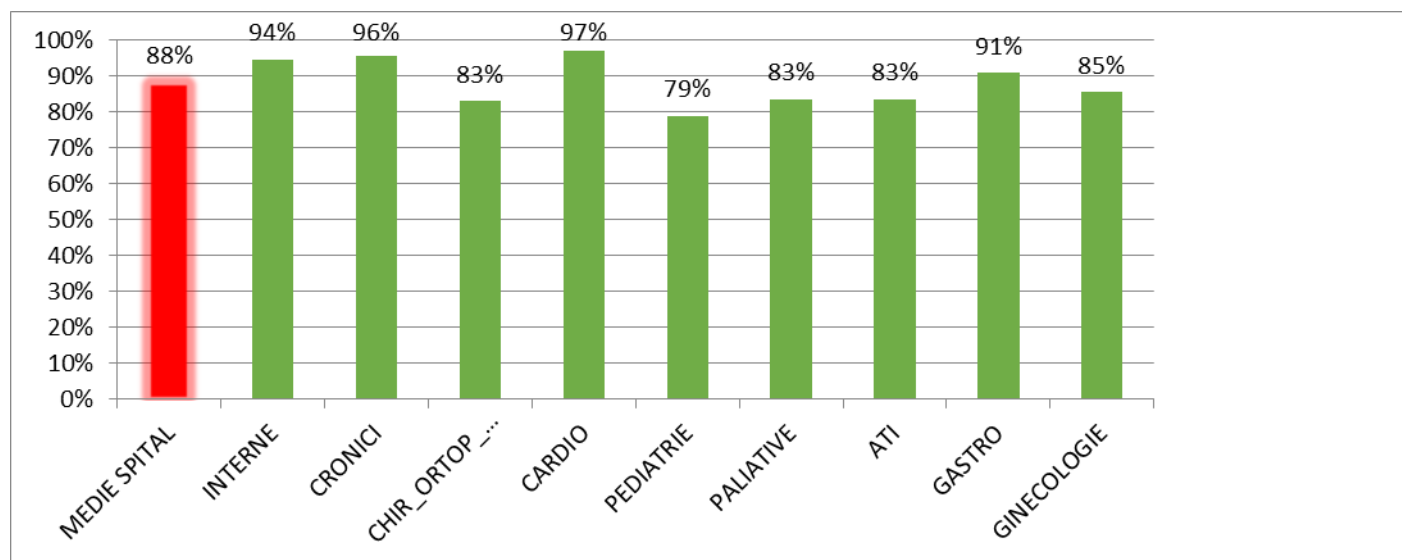
GASTRO

- sa se schimbe din saloane chiuvetele
- as dori sa fie cate un tv in fiecare salon

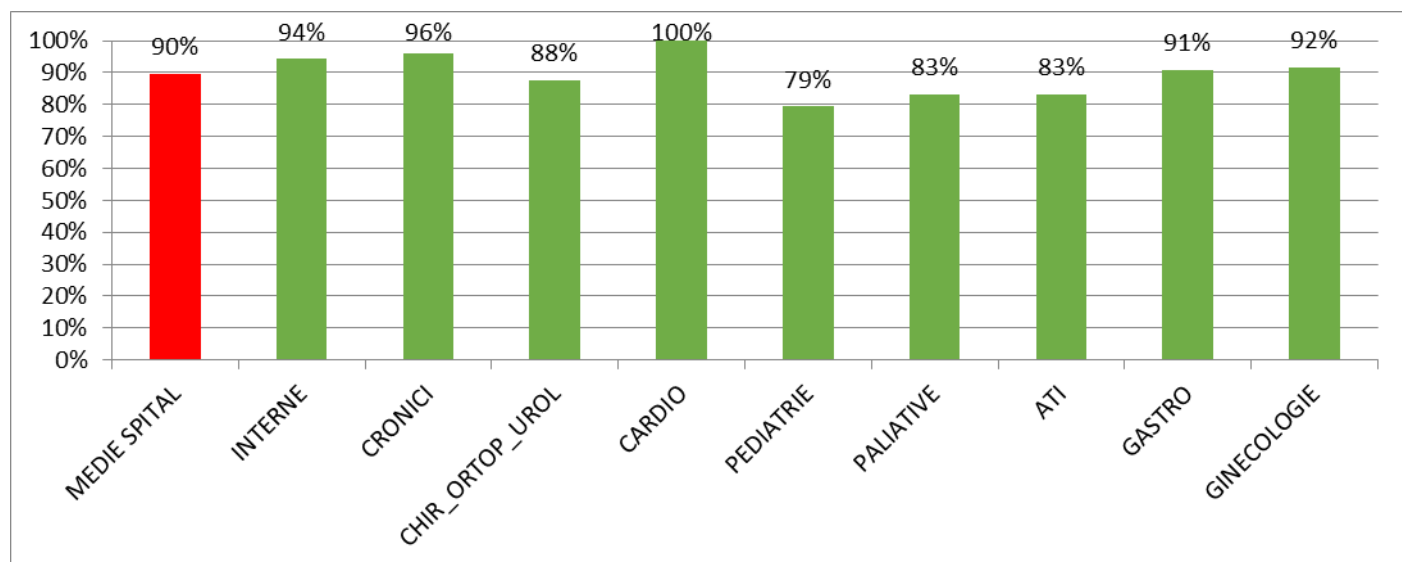
GINECOLOGIE

- **apa calda** si renovare
- problema apei calde la baie,mai ales la bideu pt femei

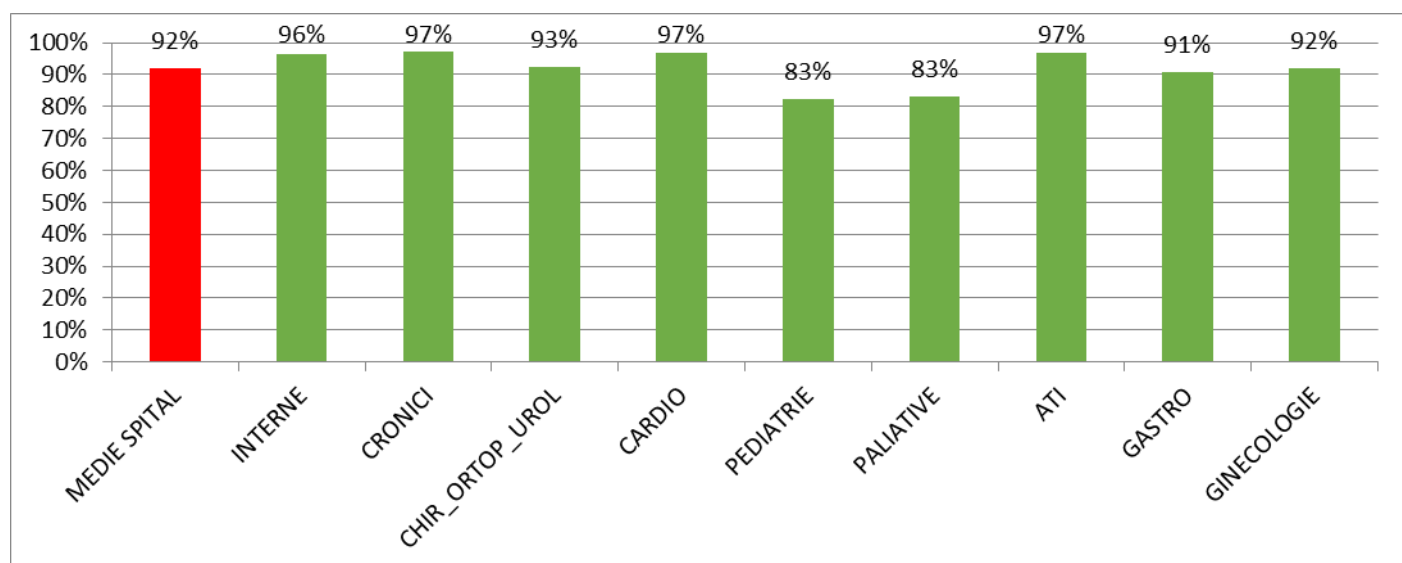
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



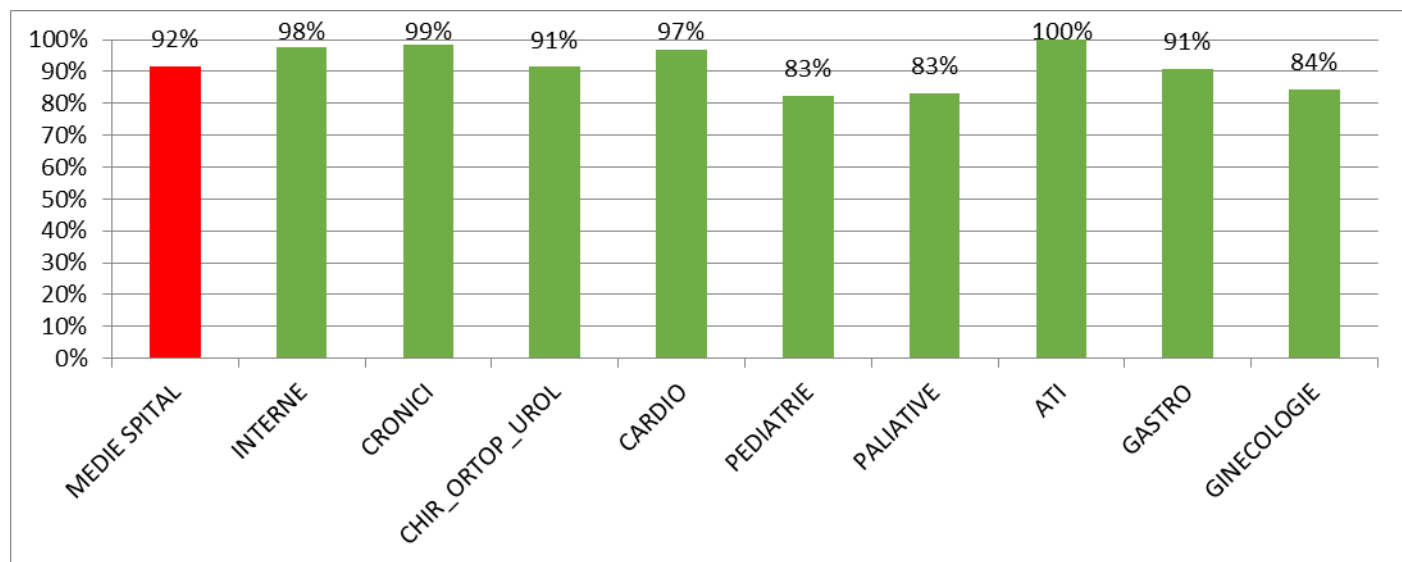
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă când ați fost preluat de personalul medical



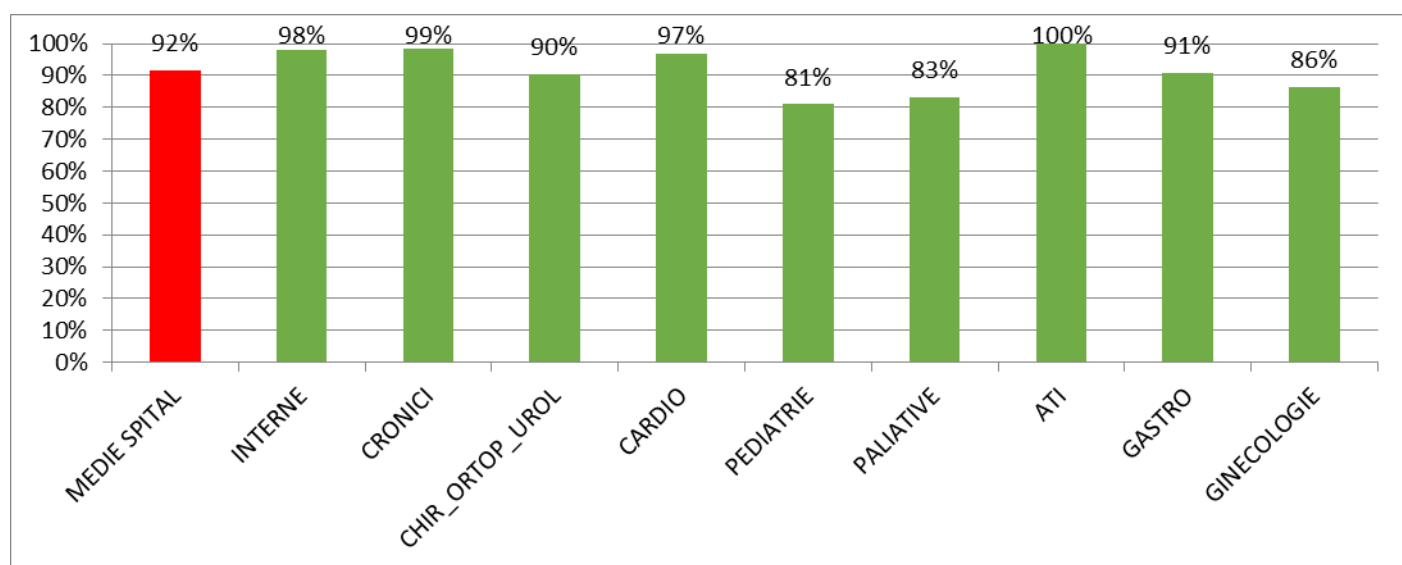
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



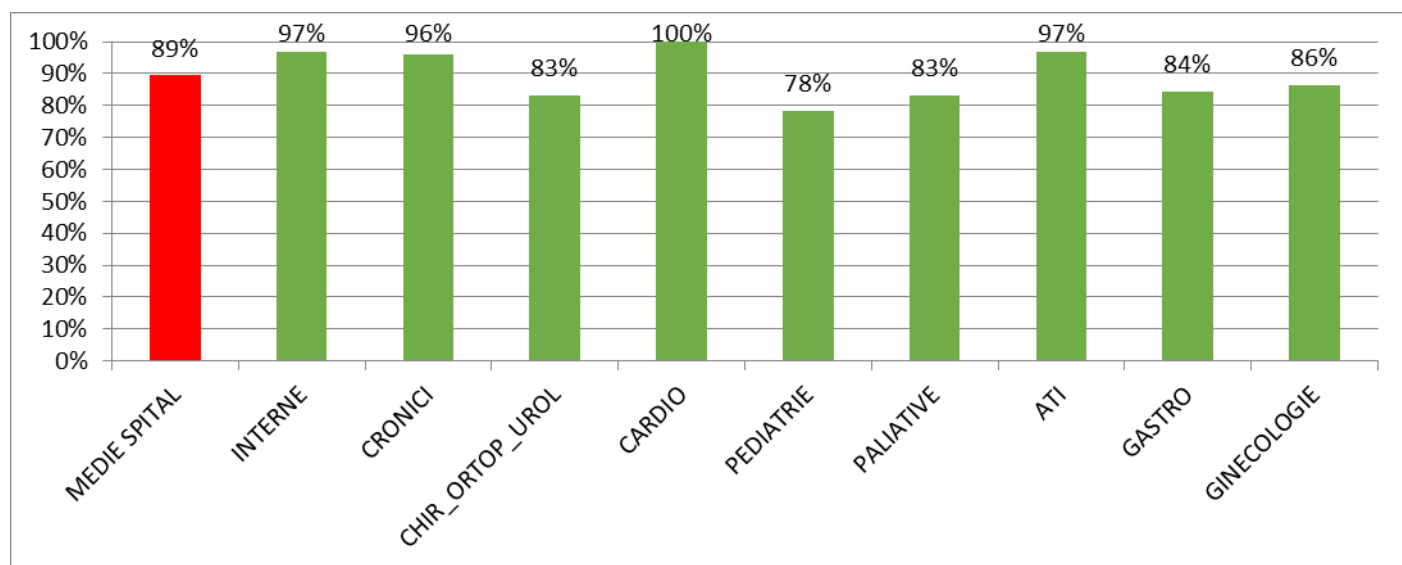
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



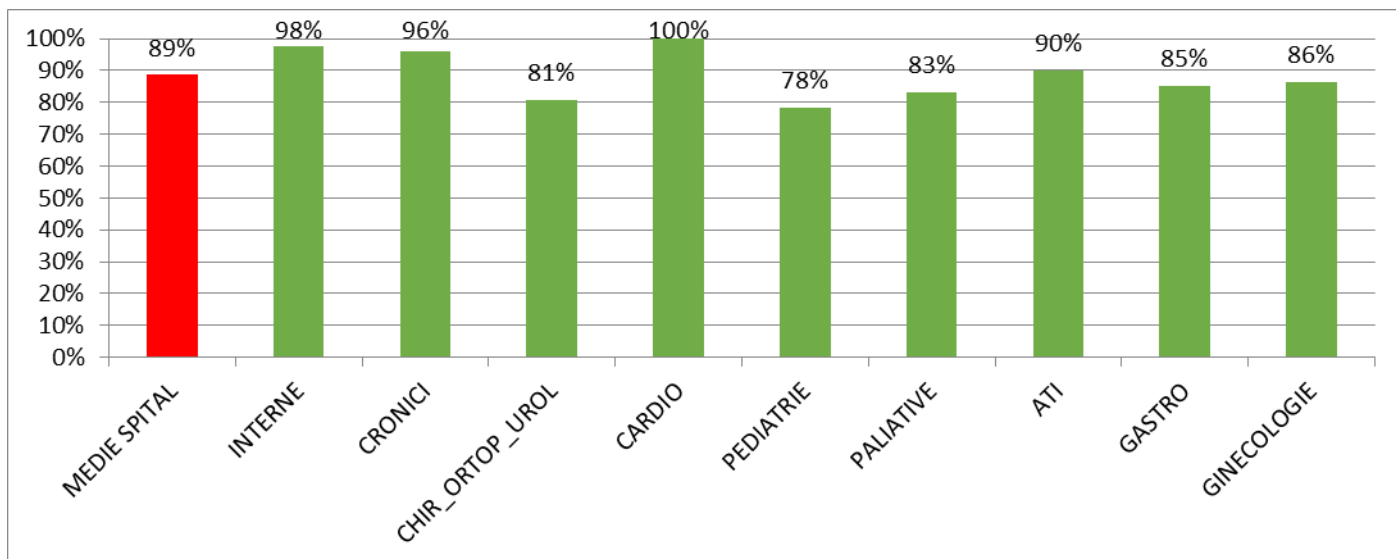
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



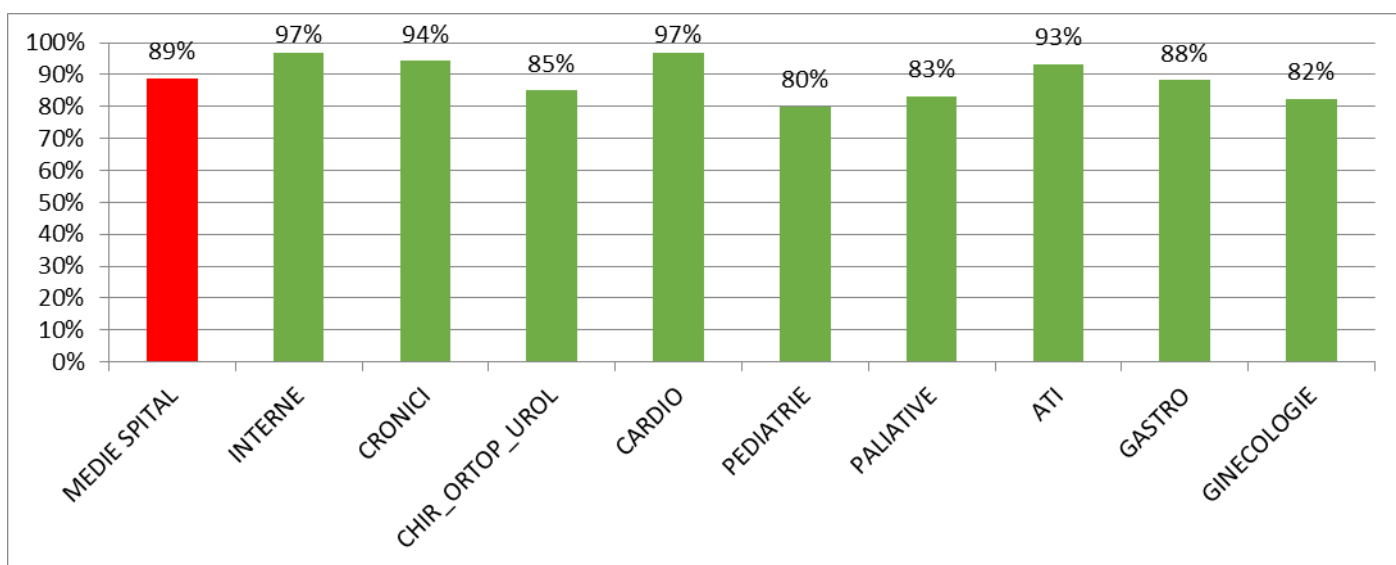
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



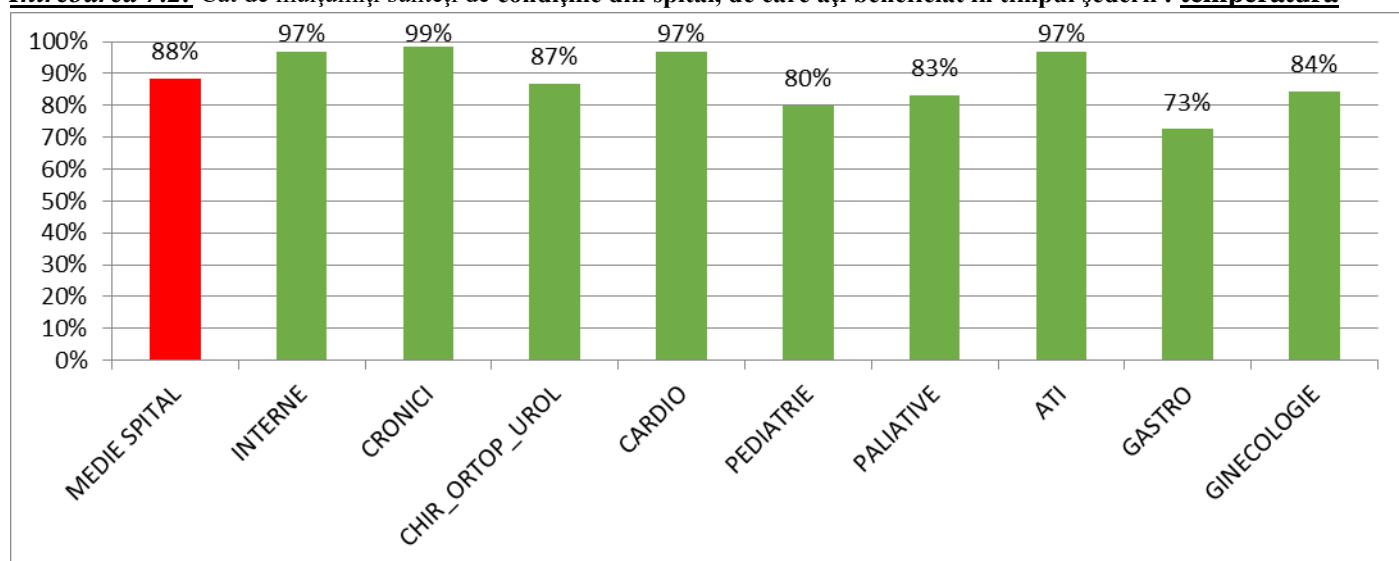
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



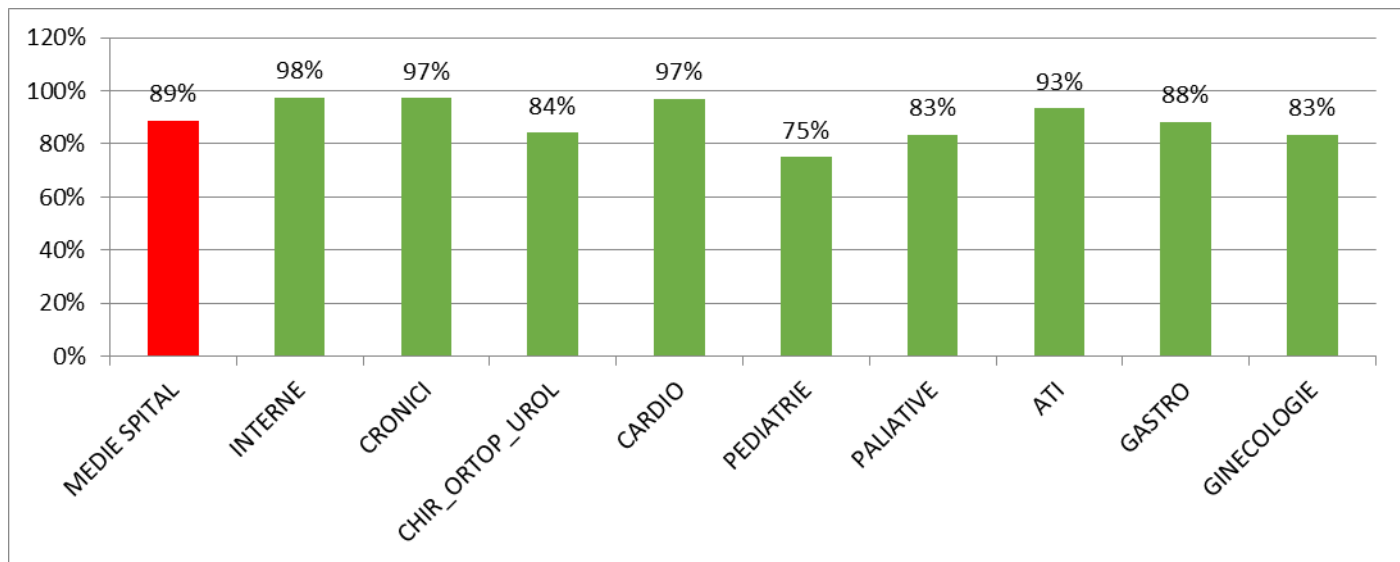
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat



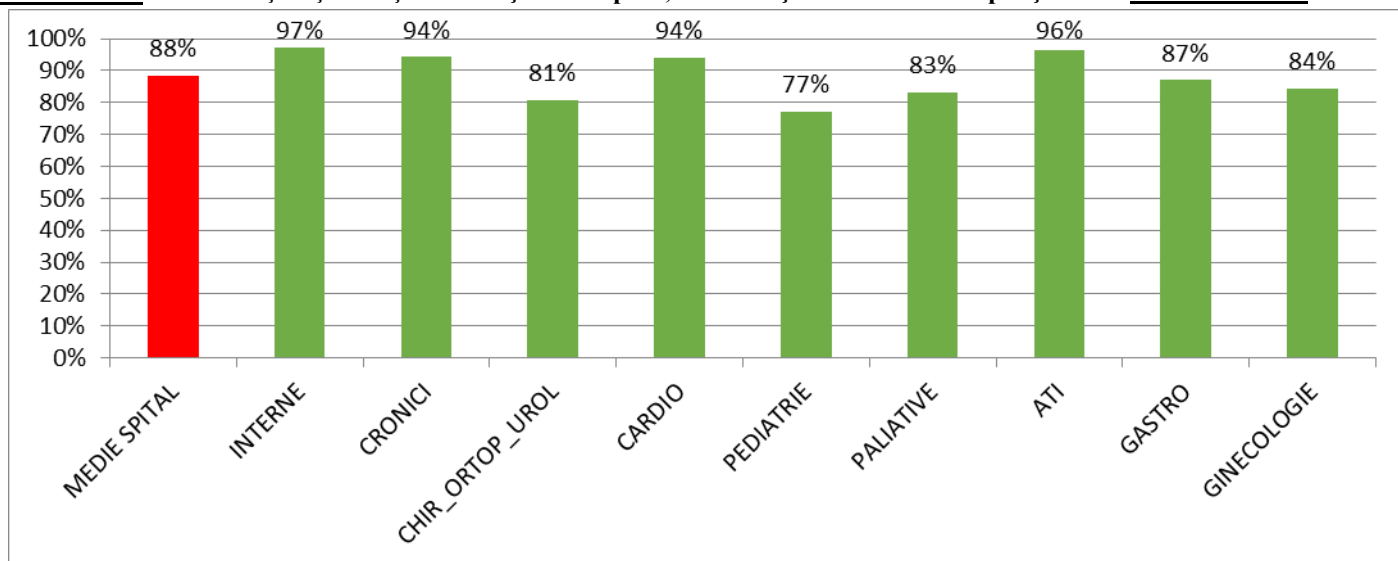
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura



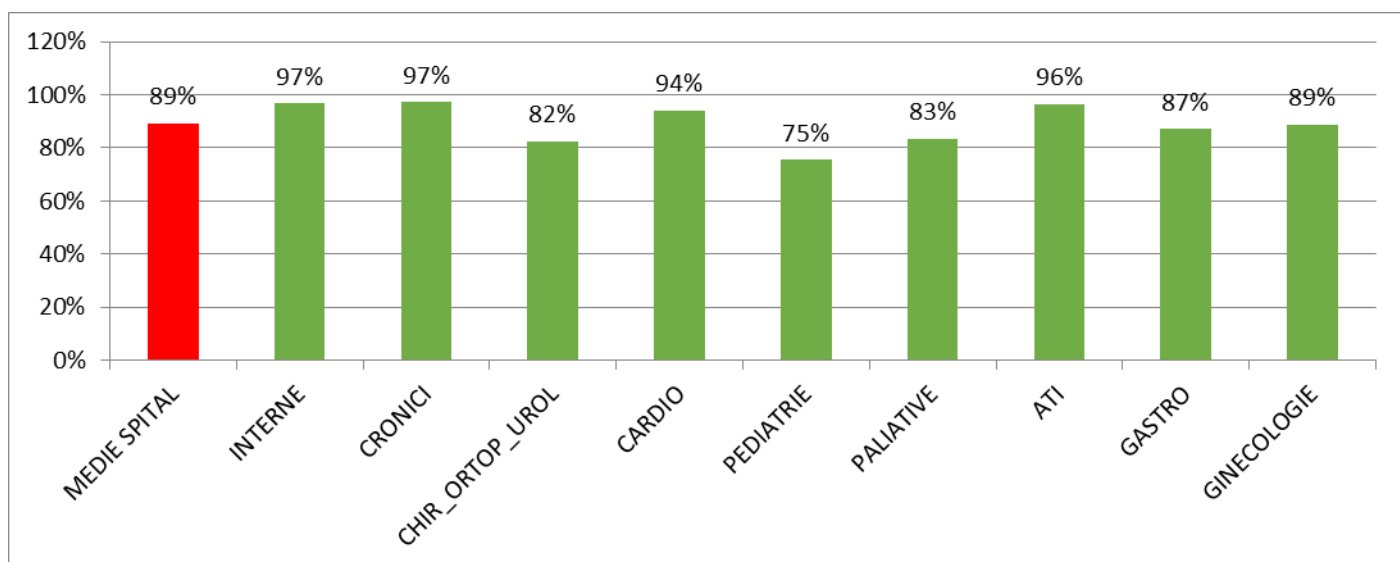
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier



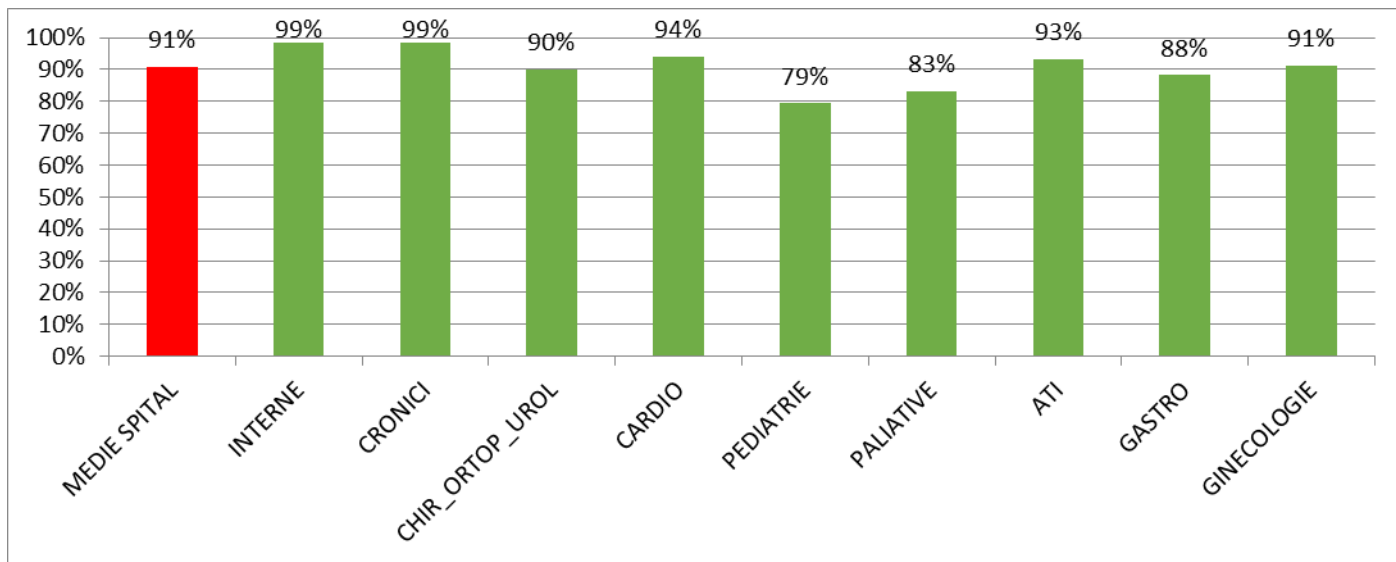
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



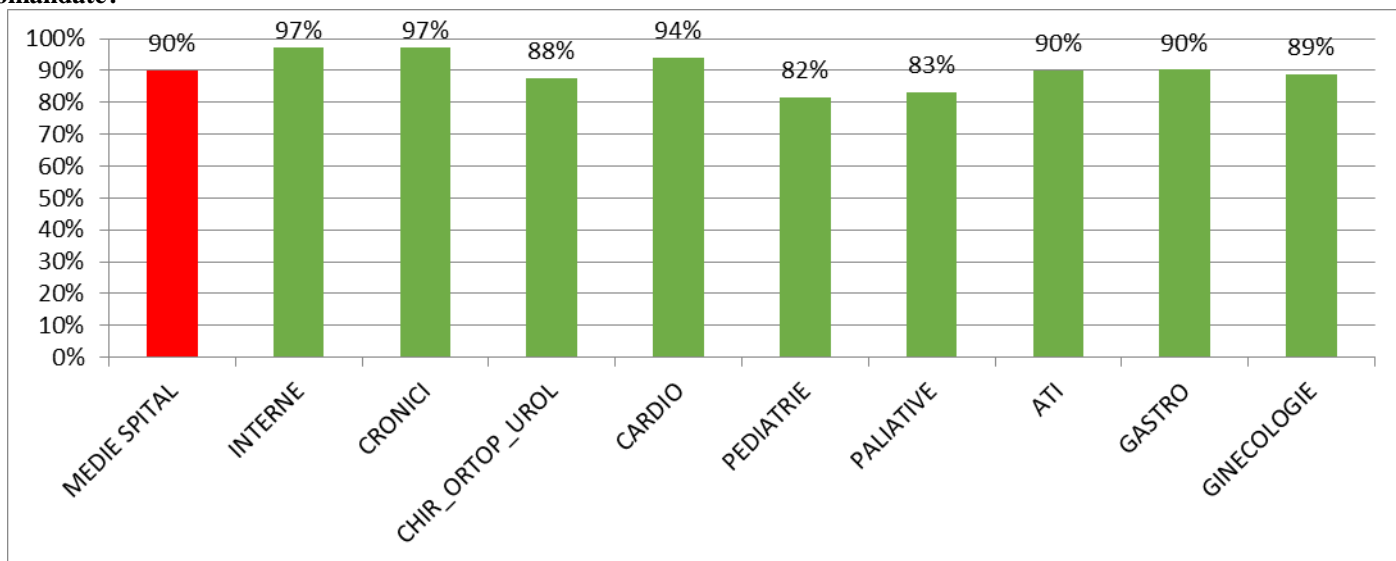
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



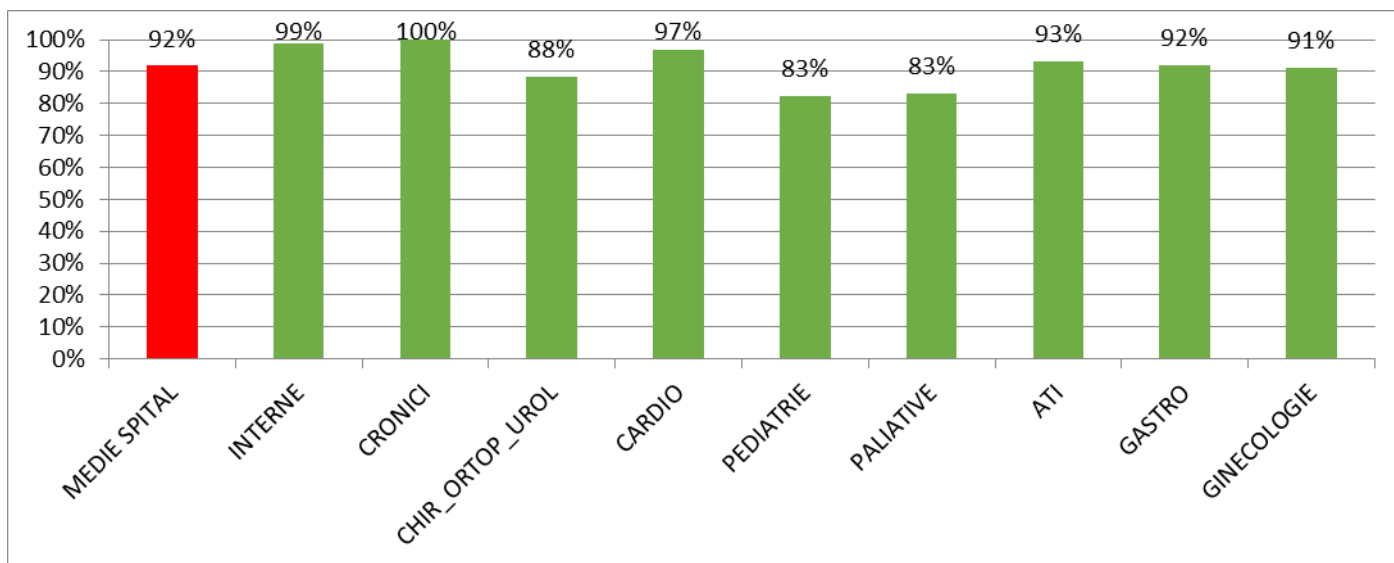
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



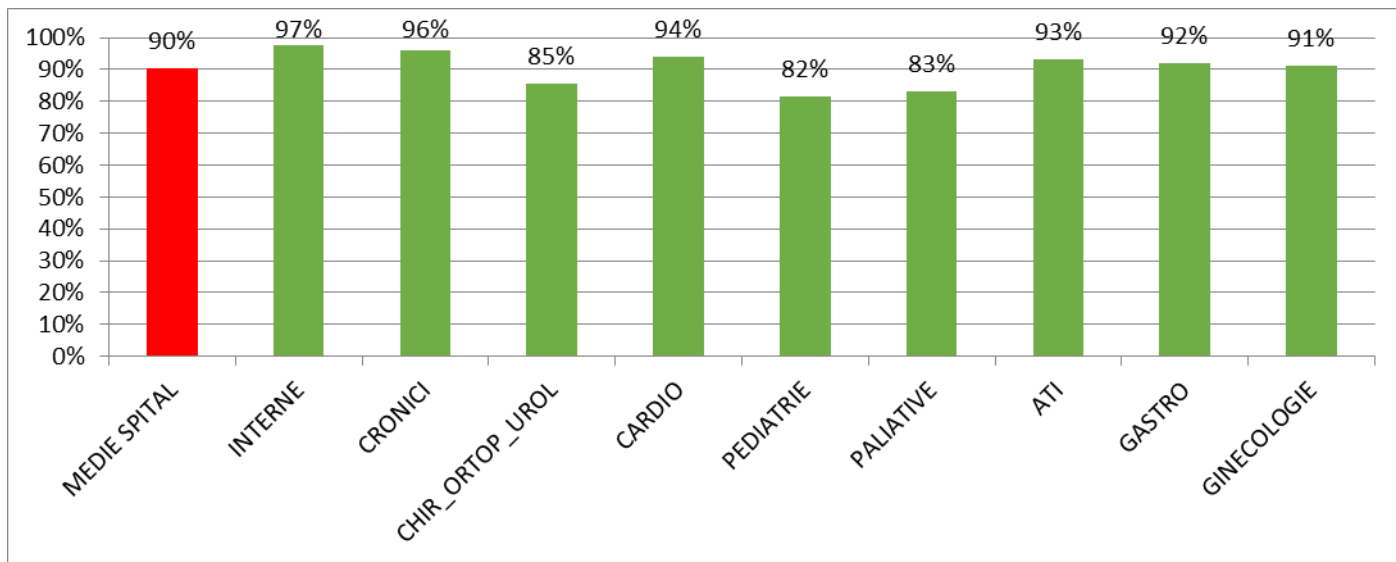
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



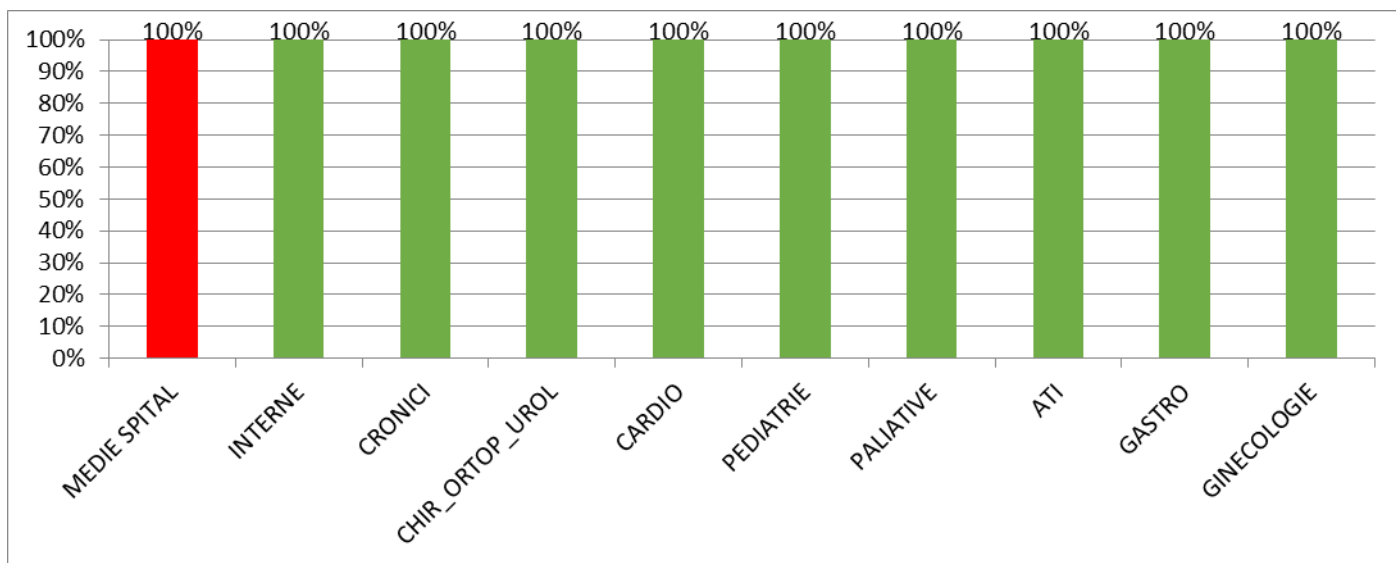
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



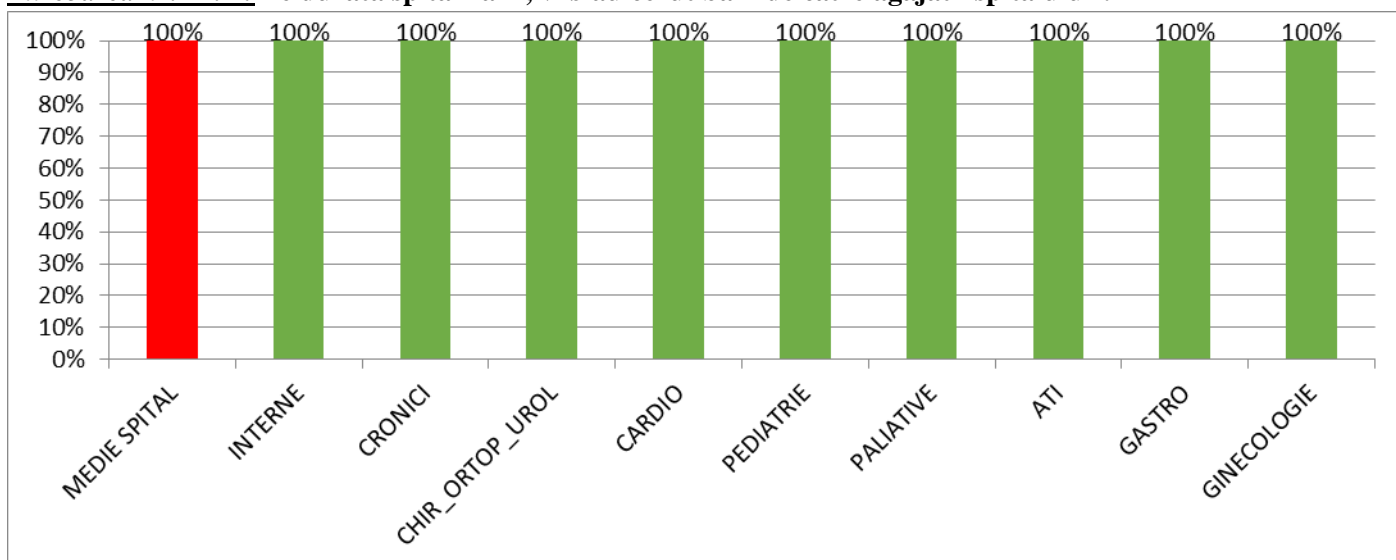
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



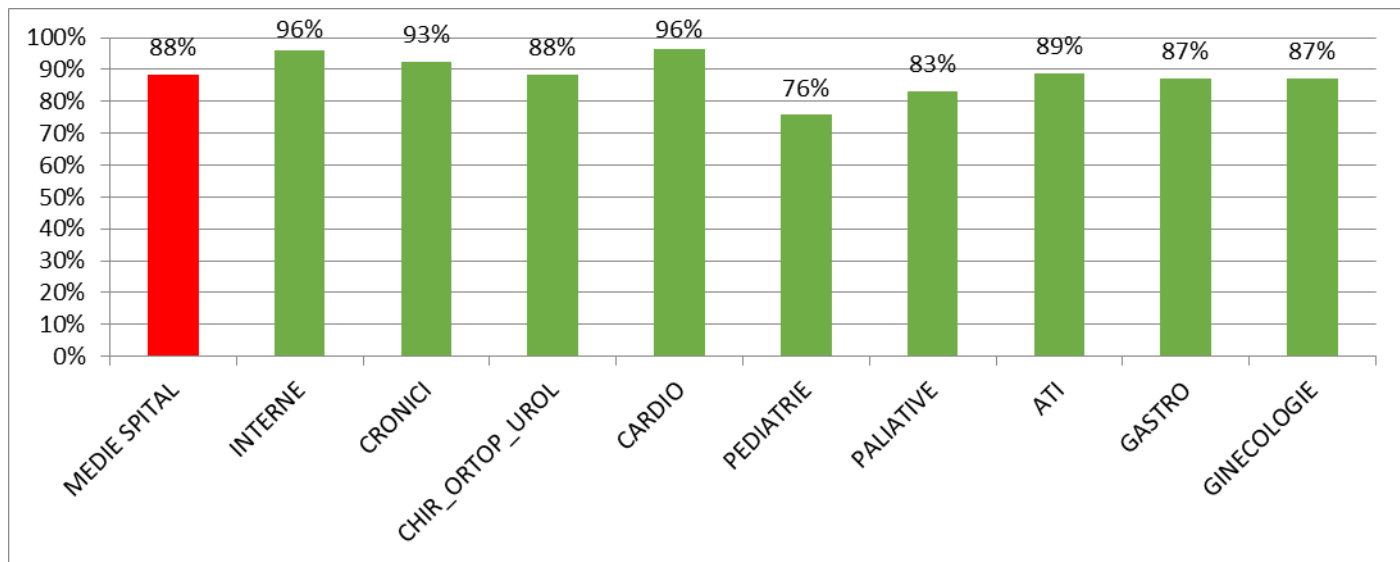
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?



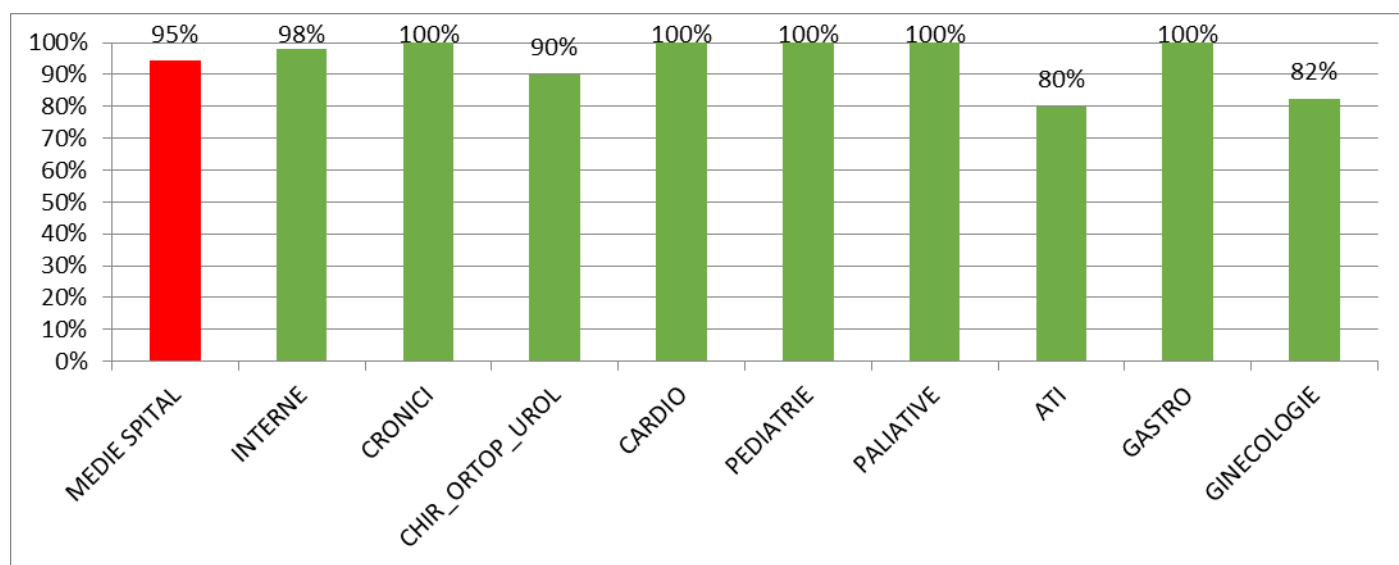
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?



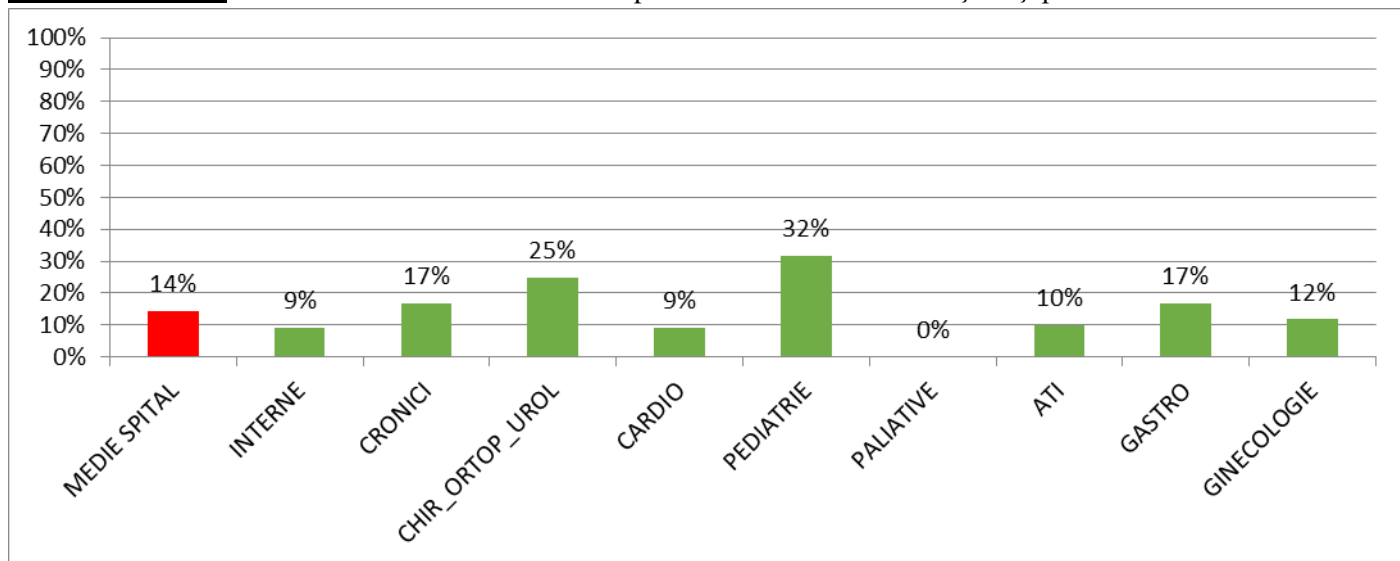
Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



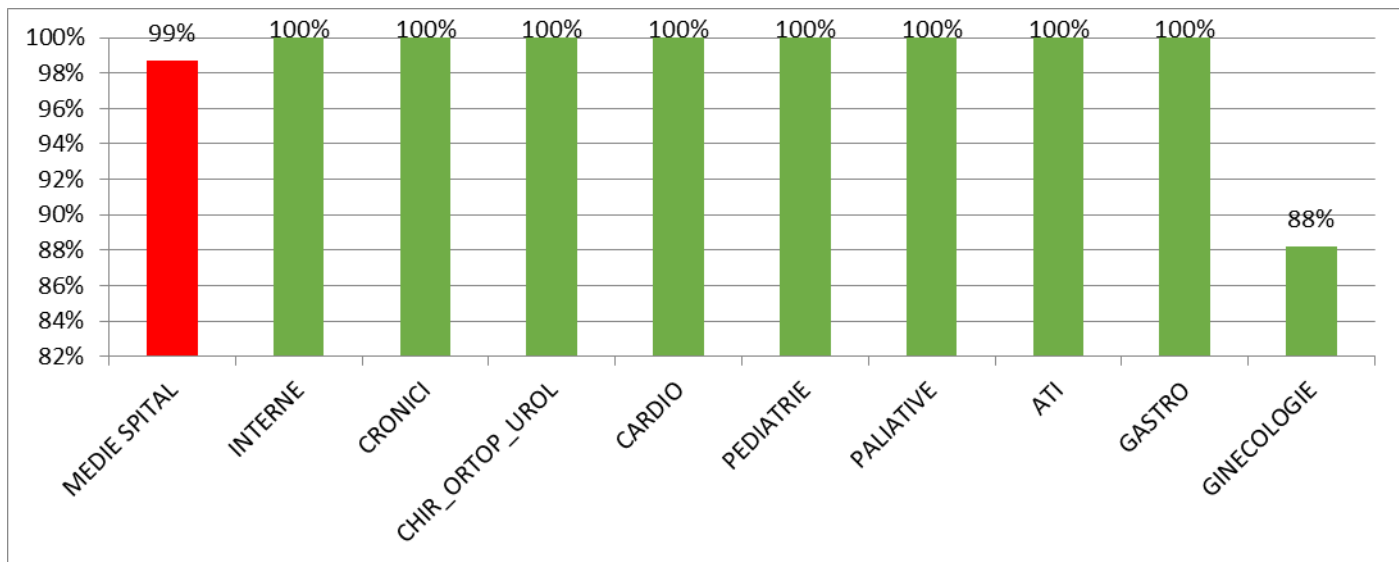
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



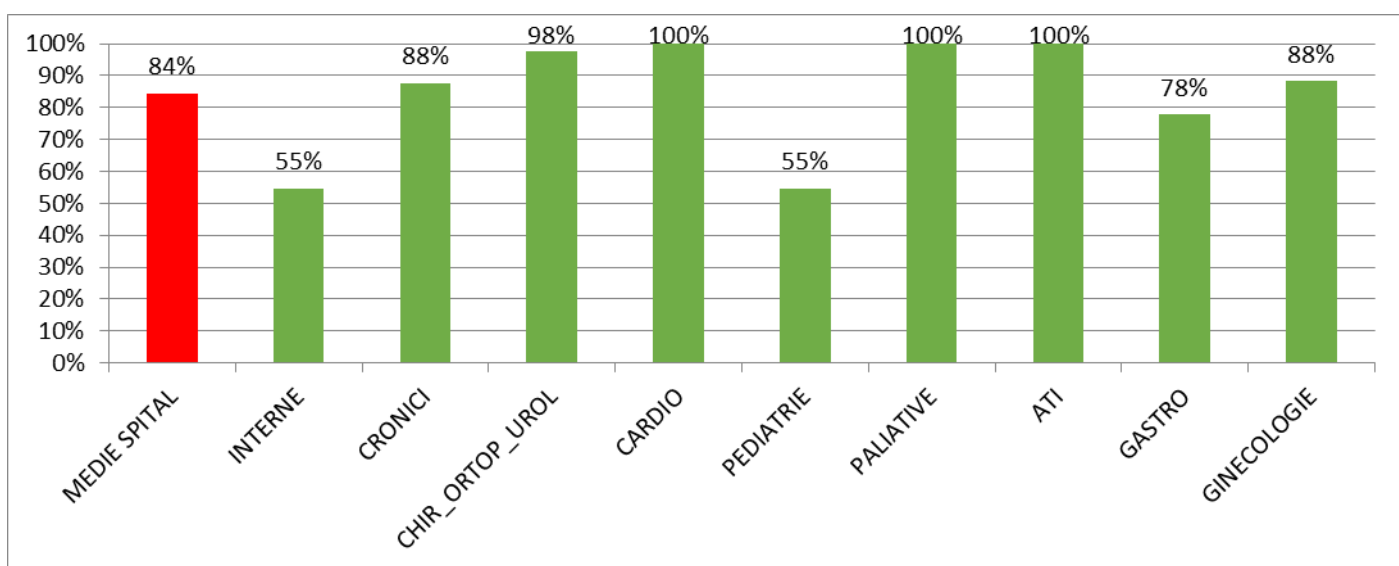
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU



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 tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze? DA NU



Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,
ch.pr. Berinde Rita