

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/sigestiile 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 – **MAI 2019** –.

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

Art.8.5. Semestrial medical 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.

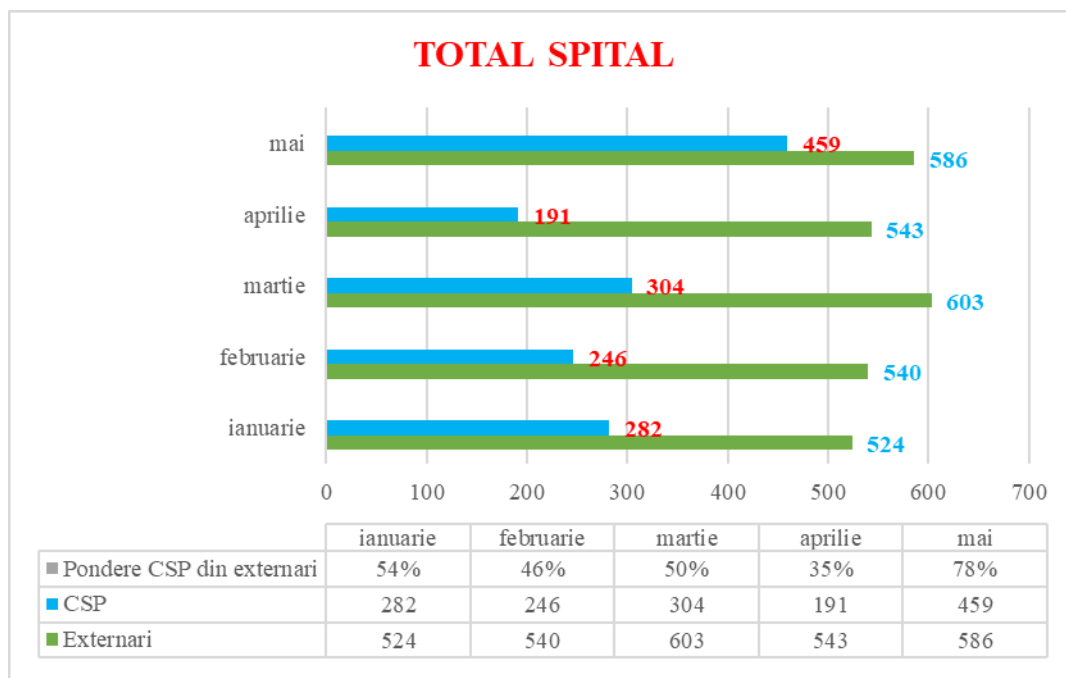
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

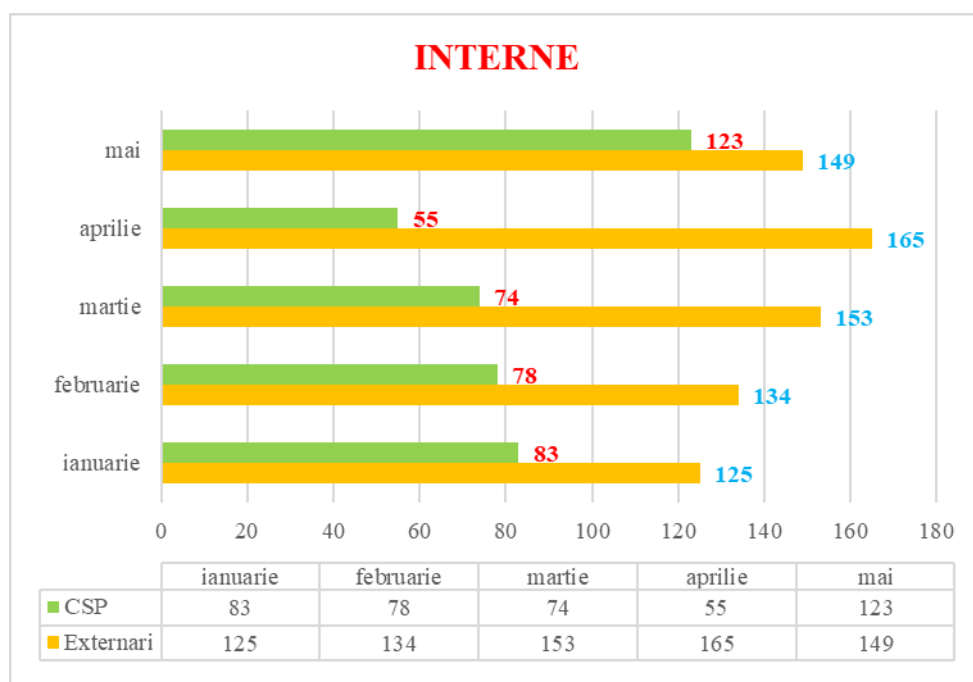
1. ANALIZA CANTITATIVA

a. CHESTIONARE COLECTATE / NUMAR EXTERNARI

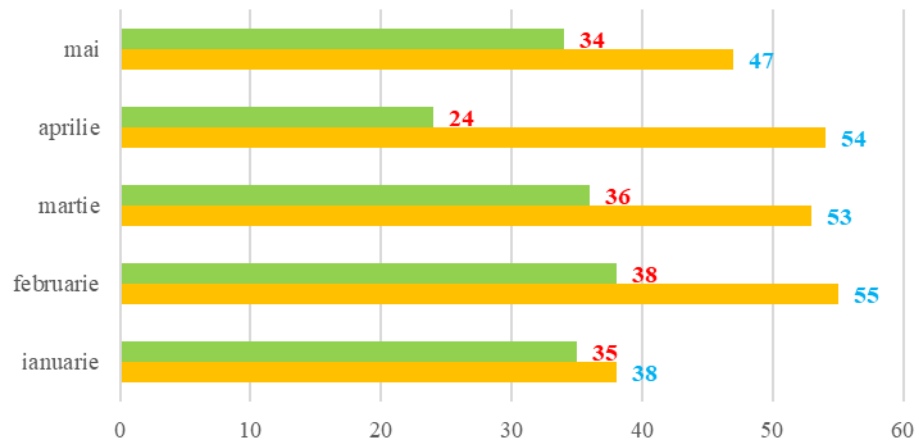
i. SPITAL - 2019:



ii. SECTII

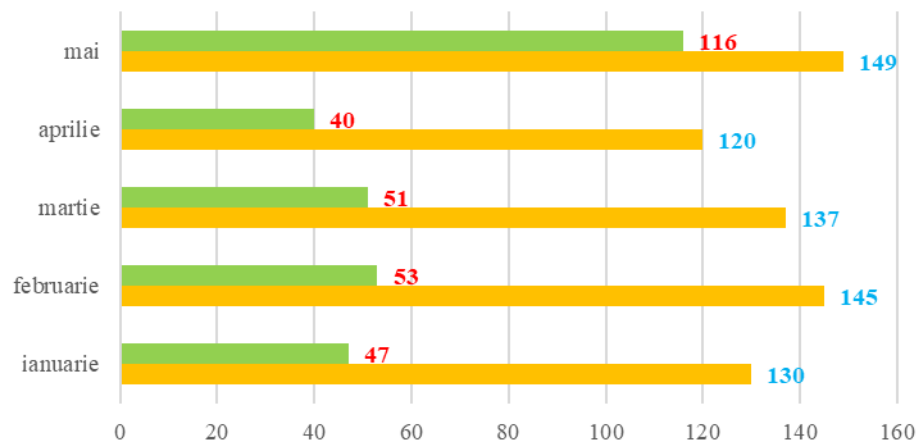


CRONICI



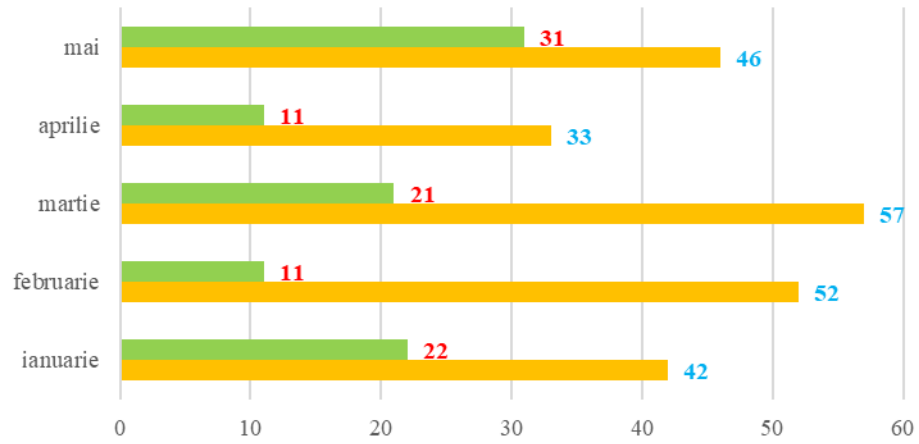
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	35	38	36	24	34
Externari	38	55	53	54	47

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



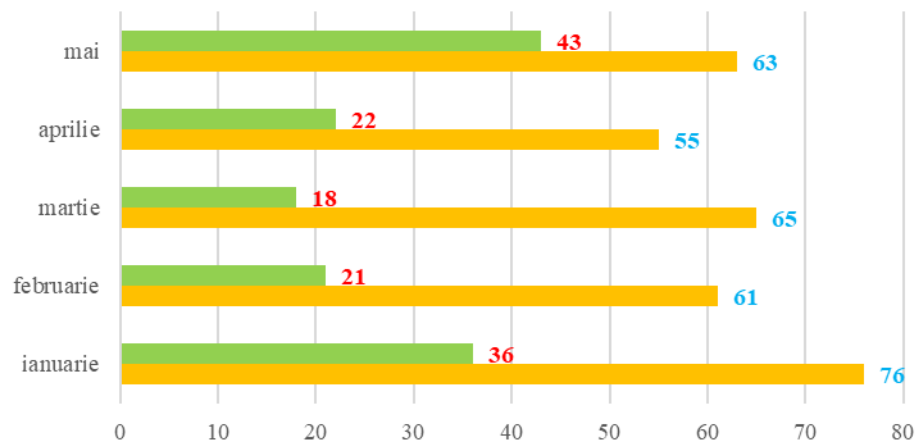
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	47	53	51	40	116
Externari	130	145	137	120	149

CARDIOLOGIE



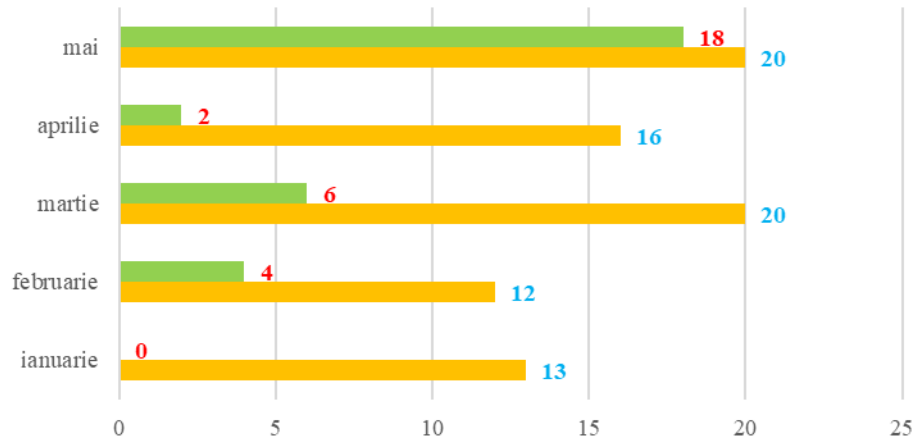
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
■ CSP	22	11	21	11	31
■ Externari	42	52	57	33	46

PEDIATRIE



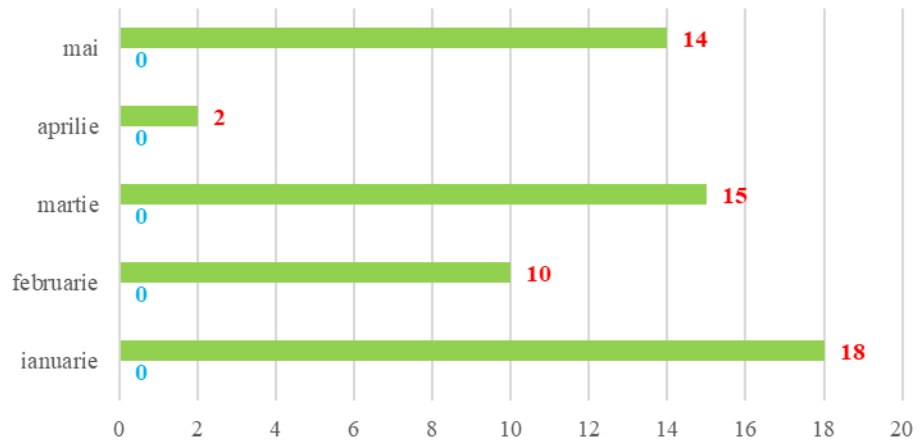
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
■ CSP	36	21	18	22	43
■ Externari	76	61	65	55	63

PALIATIVE



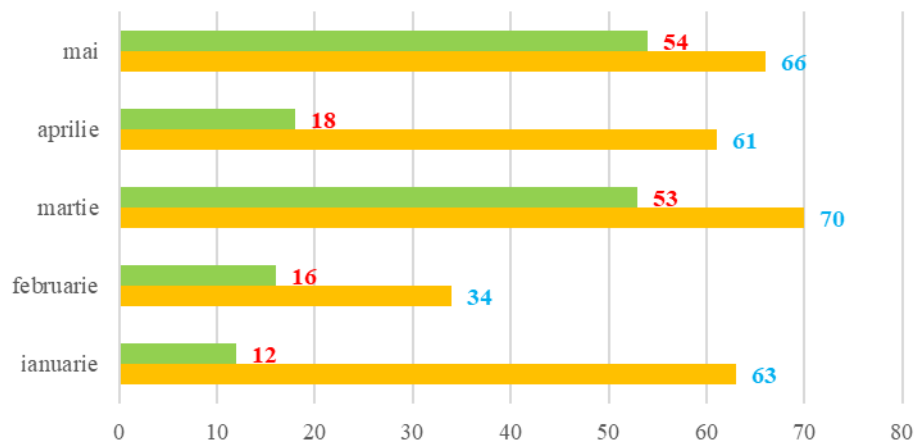
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	0	4	6	2	18
Externari	13	12	20	16	20

ATI



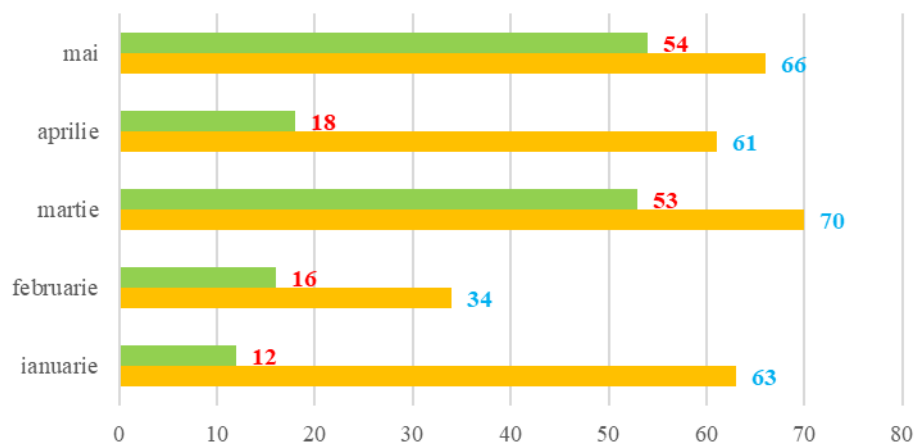
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	18	10	15	2	14
Externari	0	0	0	0	0

GASTROENTEROLOGIE

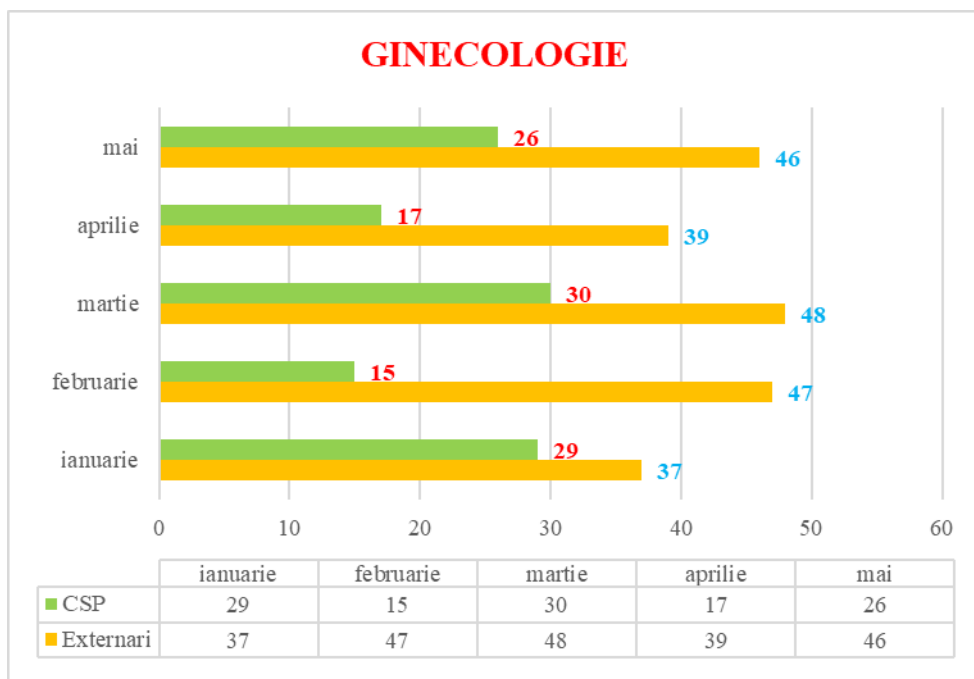


	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	12	16	53	18	54
Externari	63	34	70	61	66

GASTROENTEROLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai
CSP	12	16	53	18	54
Externari	63	34	70	61	66

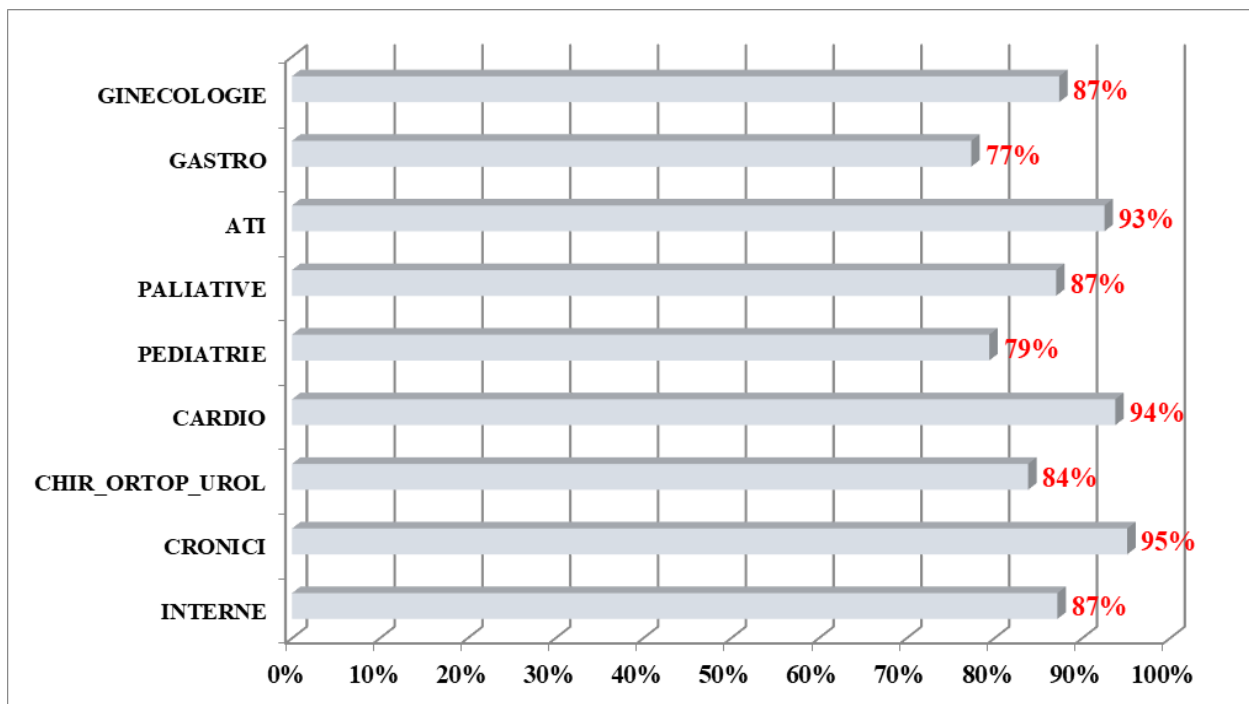


2. INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

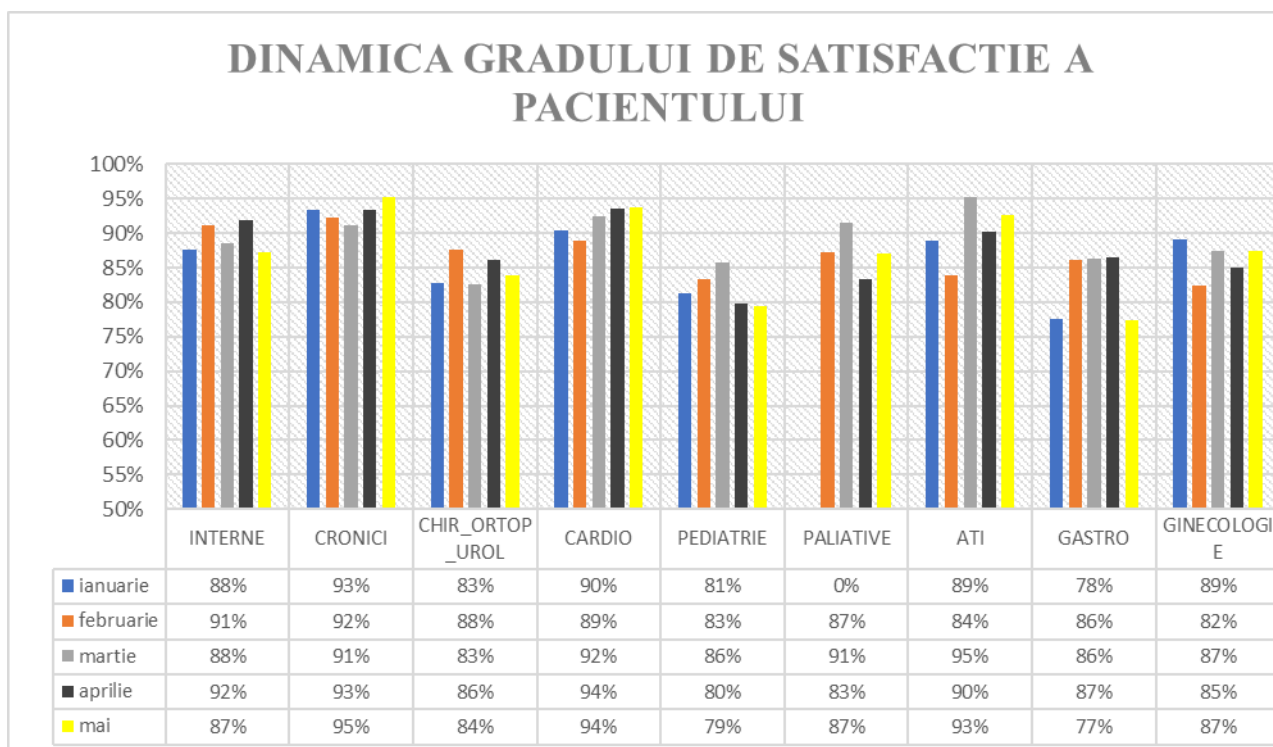
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna MAI 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna MAI 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna MAI 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna MAI 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna MAI 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	83%	123	149	71	123	58%
CRONICI	72%	34	47	7	34	21%
CHIR_ORTOP_UROL	78%	116	149	33	116	28%
CARDIO	67%	31	46	4	31	13%
PEDIATRIE	68%	43	63	11	43	26%
PALIATIVE	90%	18	20	13	18	72%
ATI		14	0	5	14	36%
GASTRO	82%	54	66	4	54	7%
GINECOLOGIE	57%	26	46	6	26	23%
Media pe spital = 75 %		459	586	154	459	32%

3. ANALIZA CALITATIVA

a. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR - MAI 2019



a. ANALIZA COMPARATIVA - 5 LUNI 2019



b. MAI 2019

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - MAI 2019 - MEDIA PE SPITAL = 87 %																							
	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	87%	91%	93%	93%	93%	92%	92%	91%	90%	88%	86%	89%	90%	89%	89%	90%	100%	99%	83%	94%	14%	94%	78%
INTERNE	91%	91%	94%	92%	92%	93%	91%	90%	89%	91%	89%	89%	89%	90%	90%	89%	98%	100%	93%	90%	11%	93%	72%
CRONICI	96%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	93%	94%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	93%	97%	24%	100%	97%
CHIR_ORTOP	82%	86%	89%	89%	87%	86%	86%	85%	87%	84%	81%	80%	85%	84%	84%	86%	100%	100%	77%	92%	22%	93%	82%
CARDIO	97%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	98%	96%	96%	96%	98%	100%	100%	87%	97%	10%	100%	90%
PEDIATRIE	85%	83%	84%	84%	83%	81%	81%	83%	78%	75%	78%	79%	81%	81%	80%	84%	100%	98%	71%	93%	16%	86%	60%
PALIATIVE	83%	98%	93%	100%	98%	98%	96%	93%	80%	78%	80%	94%	93%	91%	89%	83%	100%	100%	83%	94%	11%	100%	67%
ATI	88%	95%	100%	98%	100%	98%	98%	98%	100%	100%	95%	100%	100%	98%	98%	100%	100%	100%	86%	93%	0%	93%	93%
GASTRO	76%	76%	80%	79%	78%	77%	77%	77%	77%	77%	78%	78%	79%	80%	78%	77%	100%	100%	73%	93%	9%	94%	65%
GINECOLOGIE	88%	91%	95%	96%	96%	95%	95%	94%	95%	90%	86%	86%	85%	86%	83%	90%	100%	96%	83%	92%	23%	88%	77%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- mai multa liniste
- paturi mai bune
- mancarea care se serveste calda sa fie calda, nu rece la primire
- schimbarea cearceafurilor mai des
- sa avem si in Negresti medic neurolog,dermatolog,ochi

CRONICI

- ar fi nevoie de mai multe asistente macar pe tur de zi.pt distribuirea mancarii ar fi bine pt fiecare bolnav sa fie sigilata
- vrem tv in fiecare camera
- achizitionarea unui frigider daca se poate in saloane
- achizitionarea unie plasmе mici in fiecare salon,introducerea cablului,altfel toata sederea in spital este o plictiseala zdravana
- mancarea sa fie la distribuire sigilata

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- baile nu sunt curatate suficient si miroase a urina
- paturi mai bune
- draperii la geam televizor in salon, apa calda mai multe infirmiere la patul bolnavului
- perdele si tv in salon
- mai multa carne la pranz
- daca ar putea sa fie baile separate
- bai in saloane
- TV

CARDIOLOGIE

- ar fi necesar o parcare amenajata cu spatiu de parcare mai mare
- TV

PEDIATRIE

- camera de joaca pt copii
- pereti zugraviti si mobilier schimbat
- daca ar fi sa mai fim internati ,mi-ar place sa fie renovat ca la celelalte sectii
- limitati accesul vizitatorilor,renovati sectia
- schimbarea hranei si a lenjeriei de pat
- sa se investigheze mai bine pacientul inainte de aplicarea tratamentului
- sa se limiteze accesul vizitatorilor, sa se renoveze sectia,sa nu se mai dea salam mucegaît

PALIATIVE

- TV mai mari
- Renovare
- Frigul din saloane, hol
- rezolvarea problemei cu afisajul sectiei.**este frig noaptea** in sectie mi-a zis bunicul, ziua este foarte bine
- noptiere schimbate

ATI

- ar necesita faianta ,renovarea peretilor deoarece faianta existenta este de la construirea spitalului
- renovare

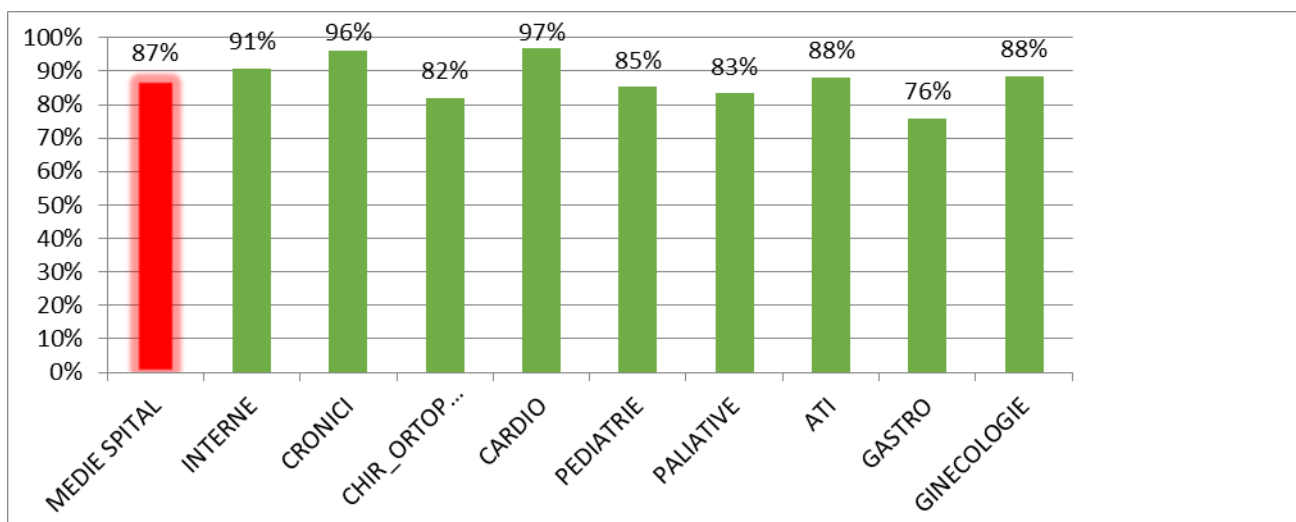
GASTRO

- sa se respecte folosirea corecta a materiei primite la prepararea alimentelor. sa se elimine rantasurile din prepararea supelor
- sa se zugravesca saloanele

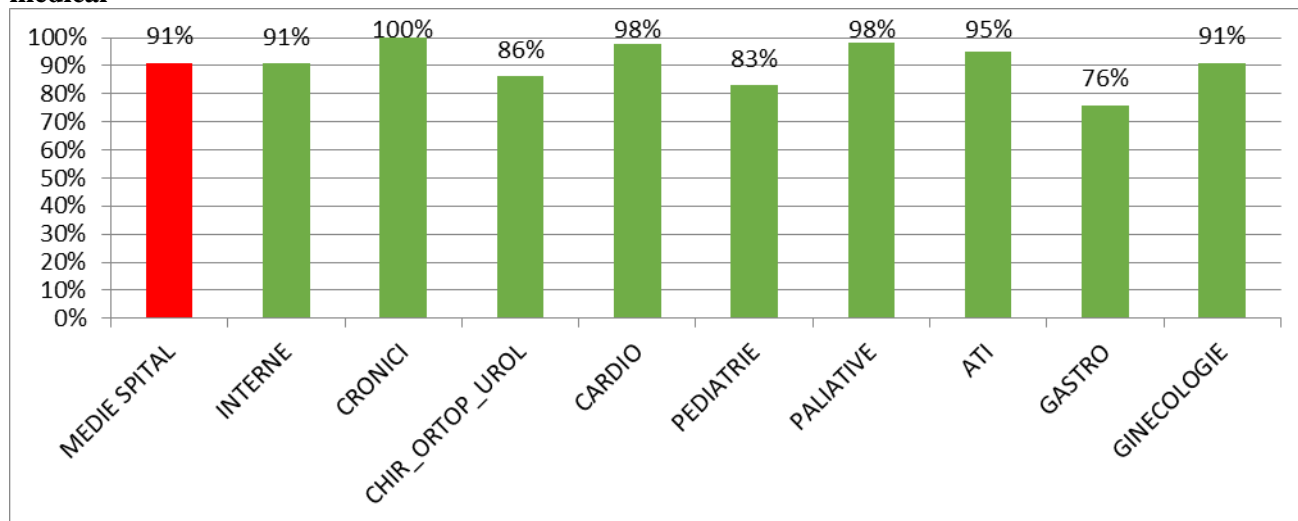
GINECOLOGIE

- baile lasa foarte mult de dorit, ca pacient nu ai unde sa faci un dus,usile stau sa cada nu le poti inchide.P.s.Multumesc foarte mult cadrelor medicale pt.priceperea de care dau dovada,aveti oameni pe care sa va puteti baza .
- baile trebuie renovate, mobilierul trebuie schimbat,trebuie zugravit,este nevoie de un dus

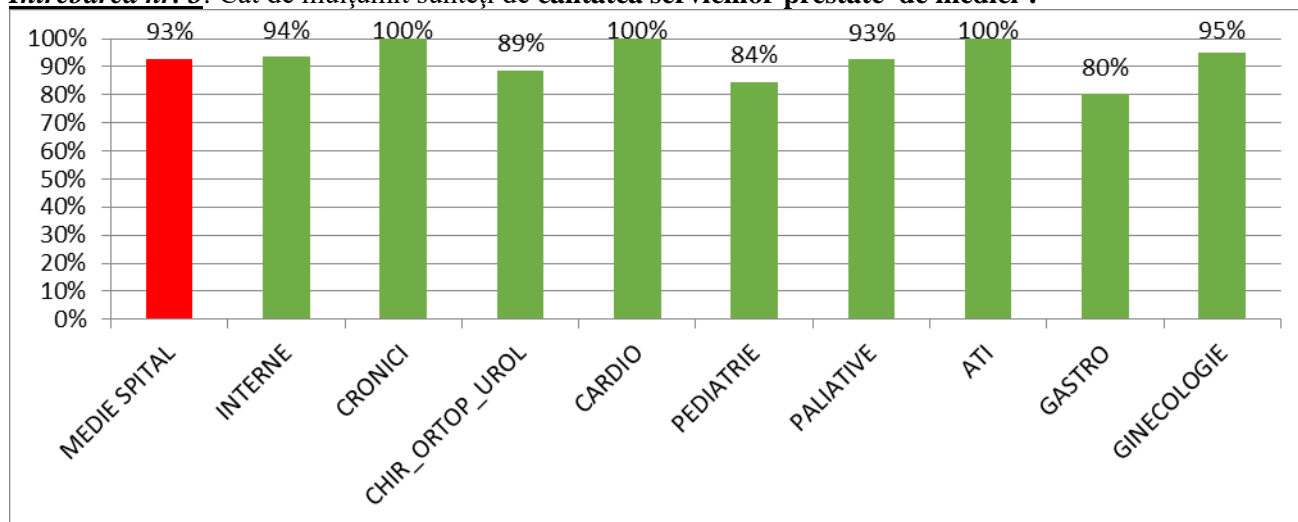
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?**



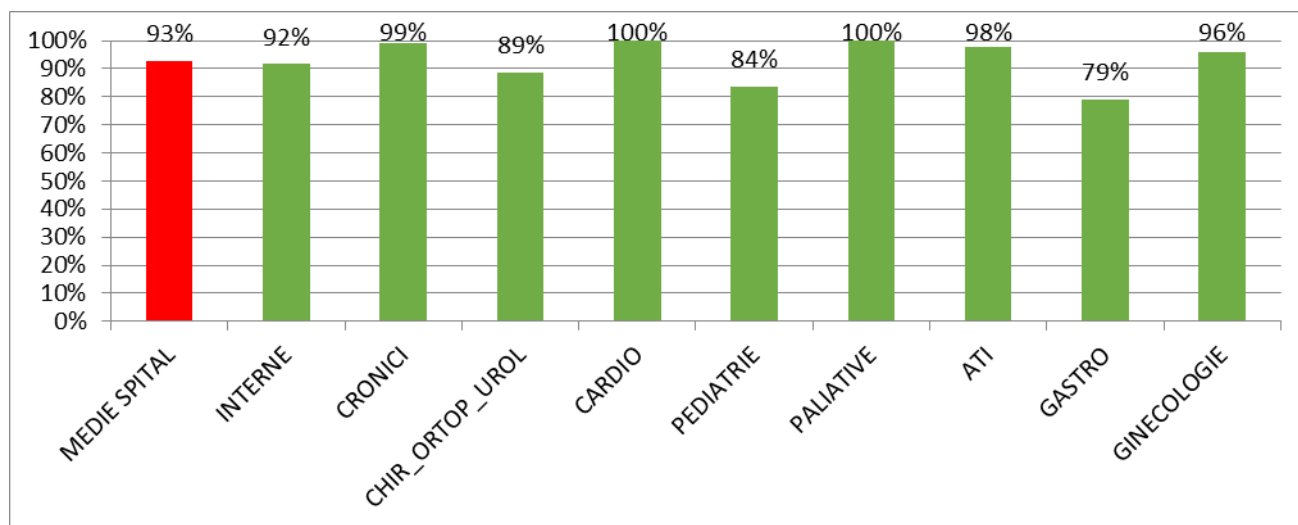
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical**



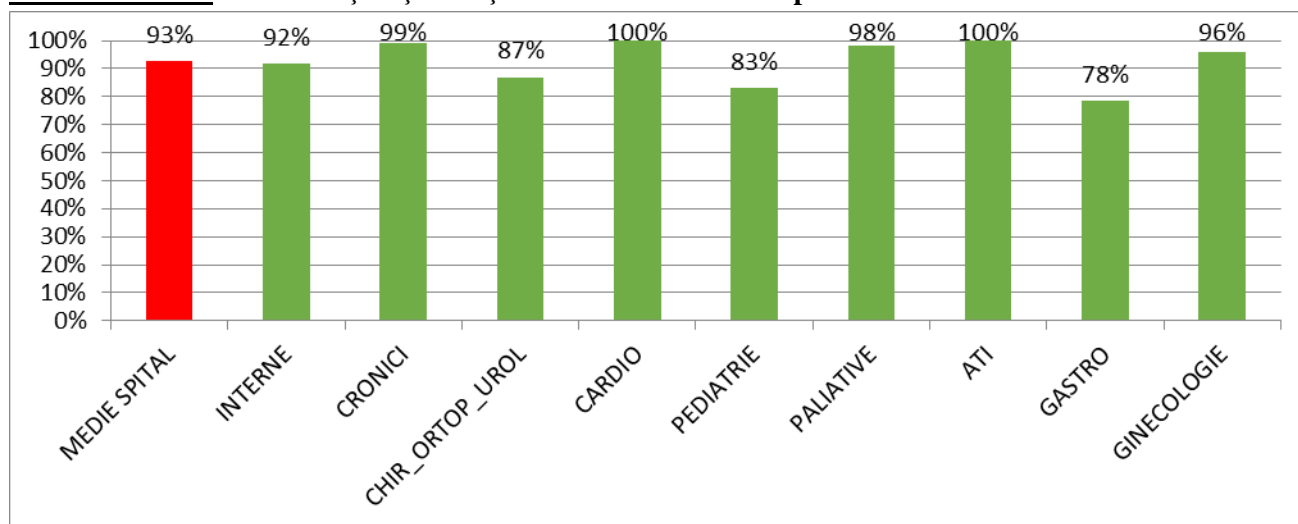
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



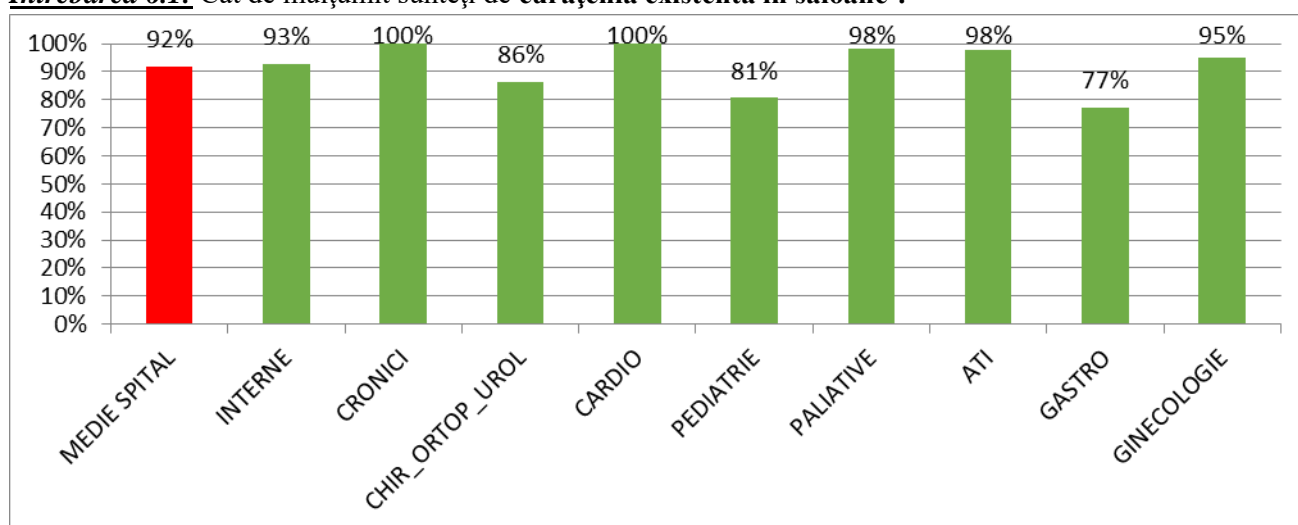
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



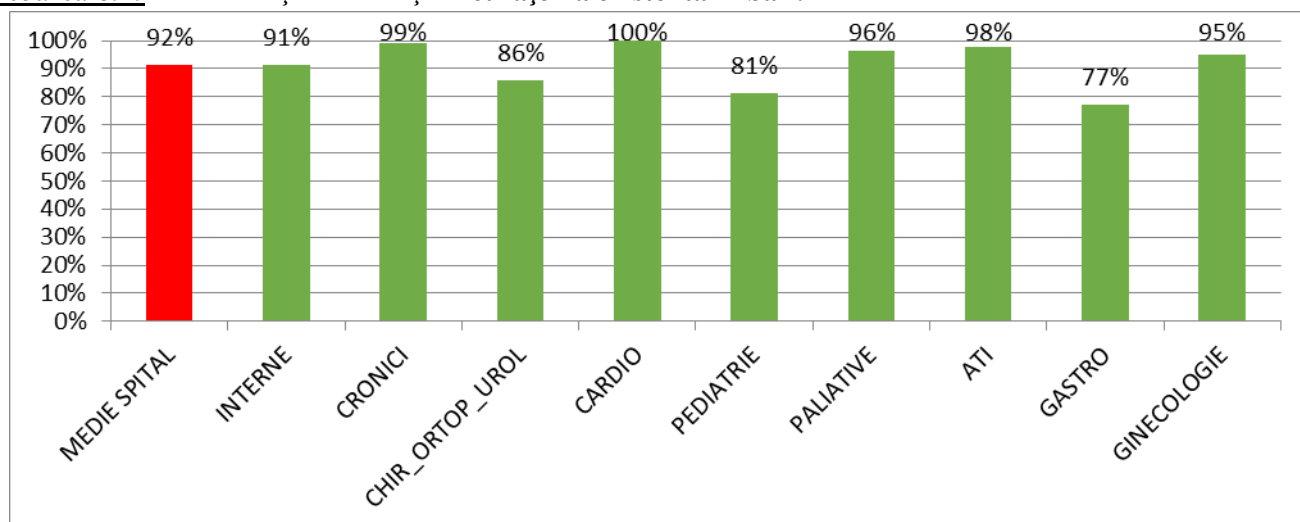
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



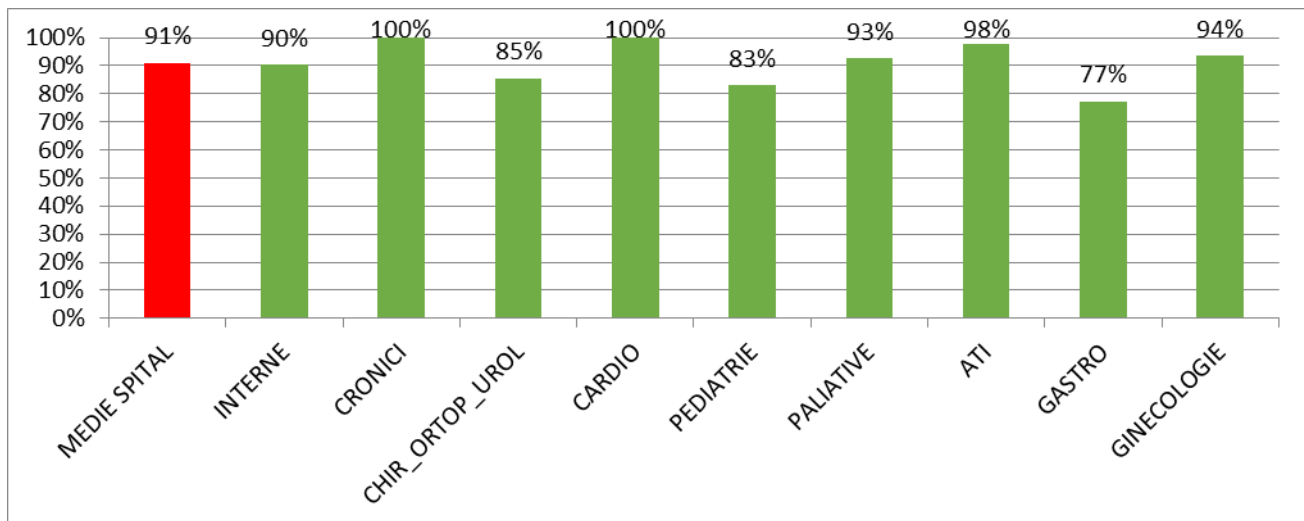
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



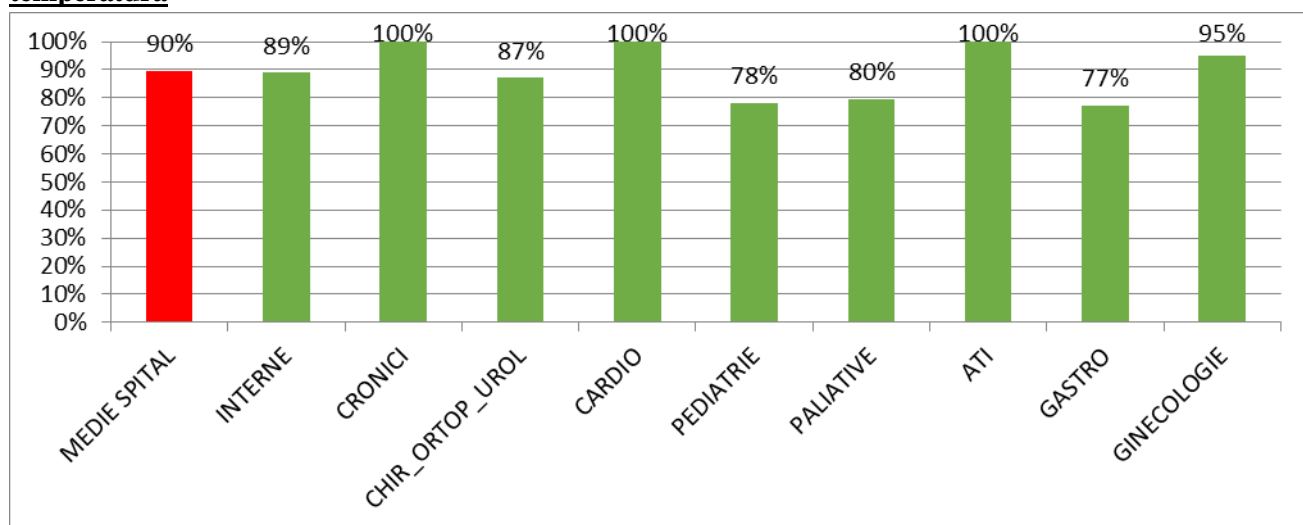
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



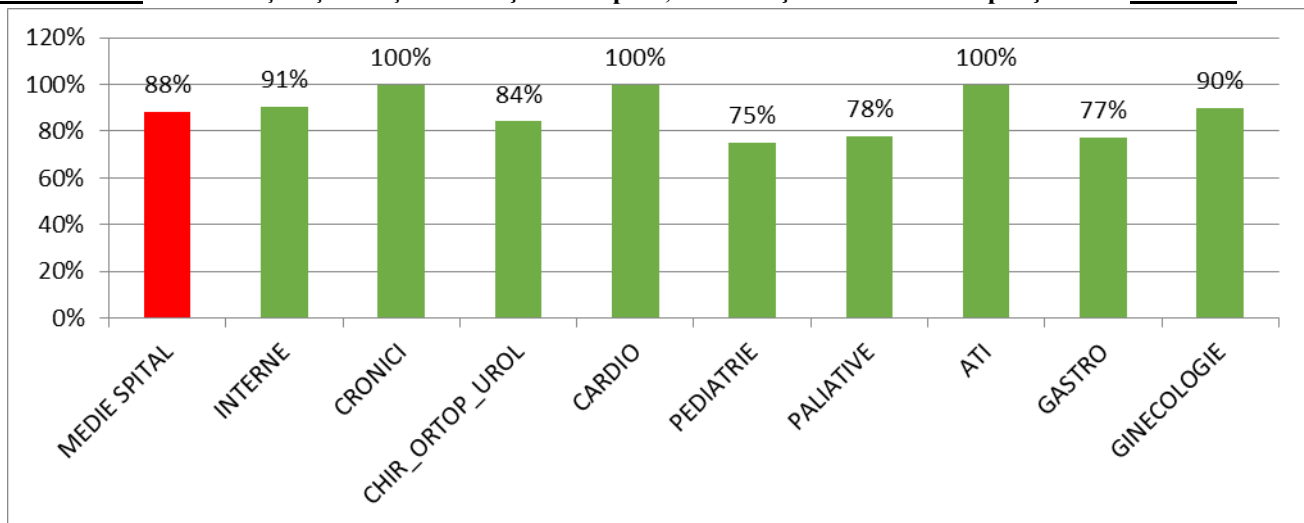
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat****



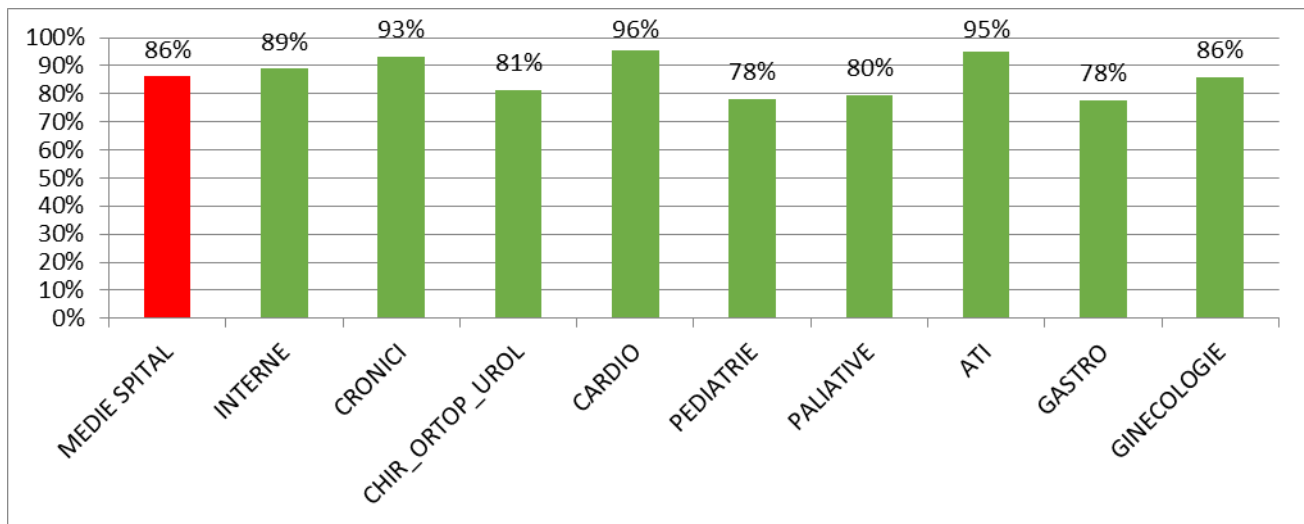
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



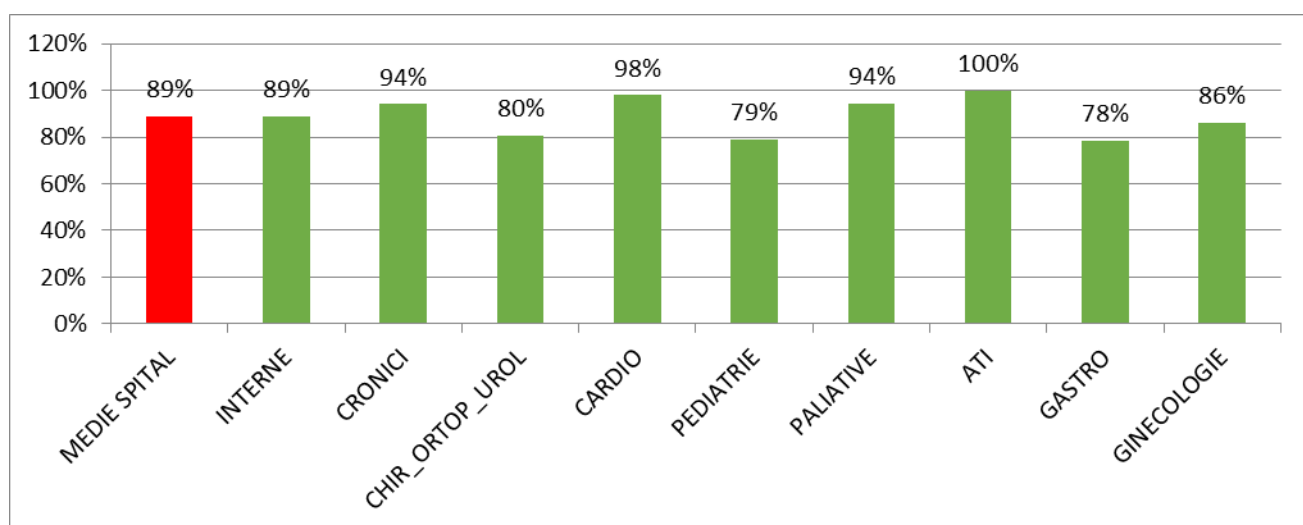
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



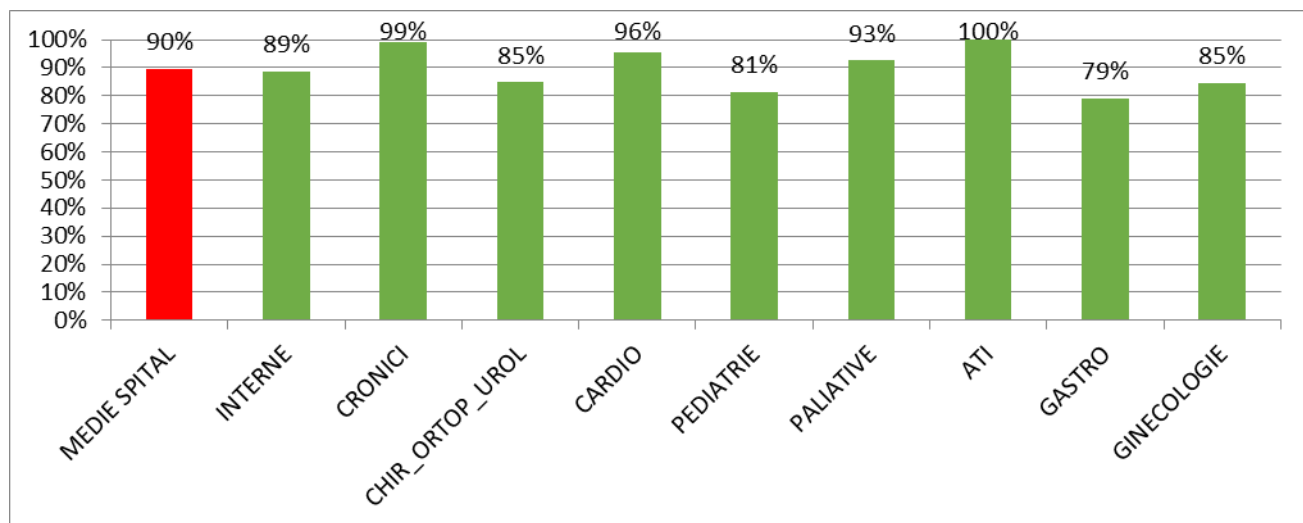
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



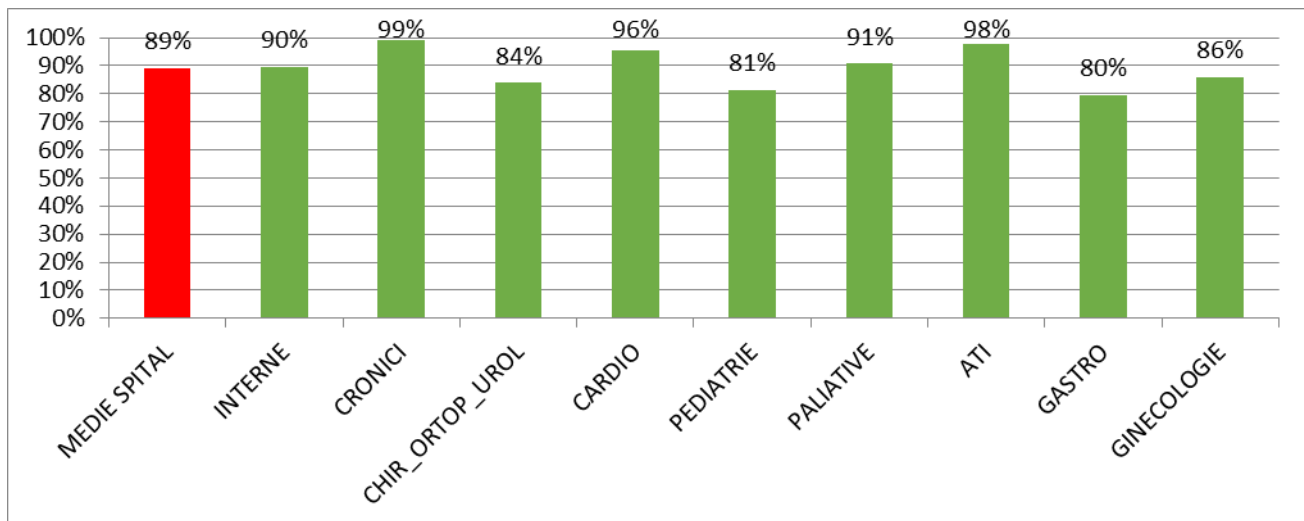
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



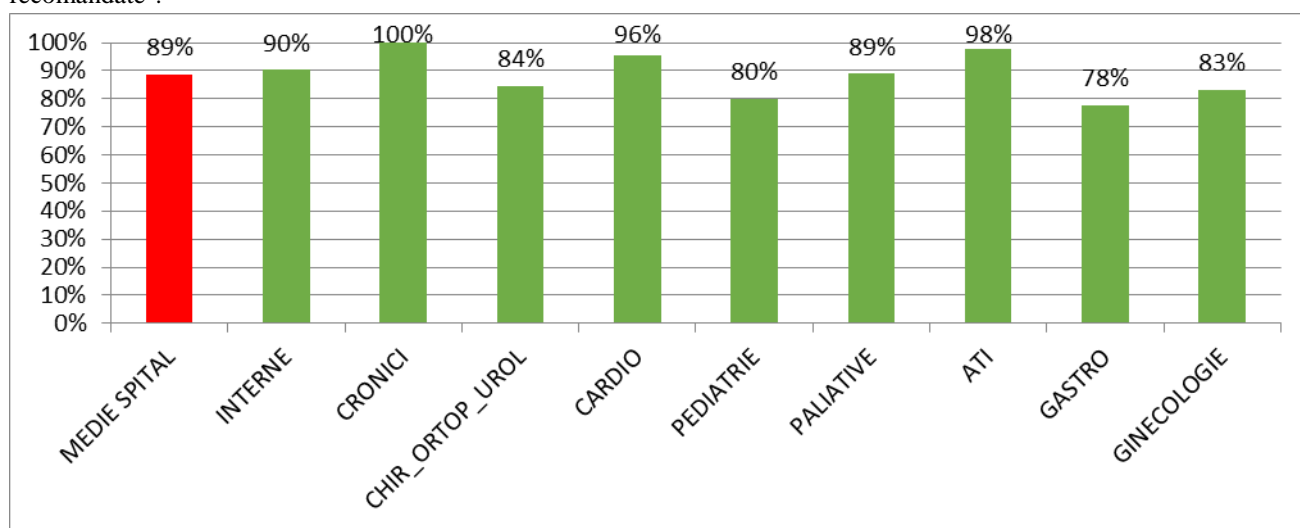
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



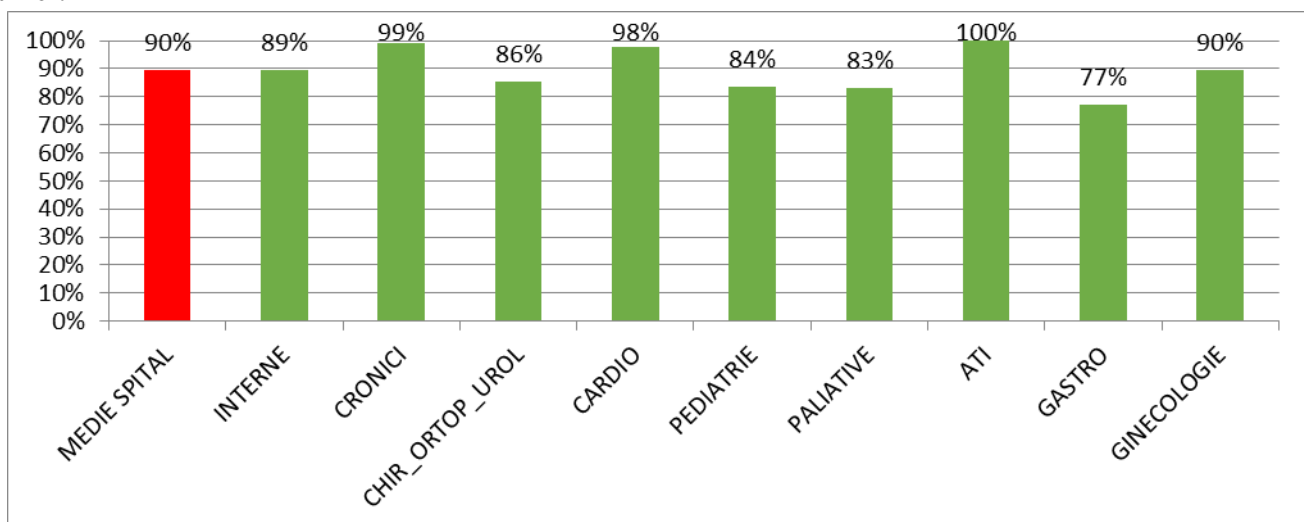
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



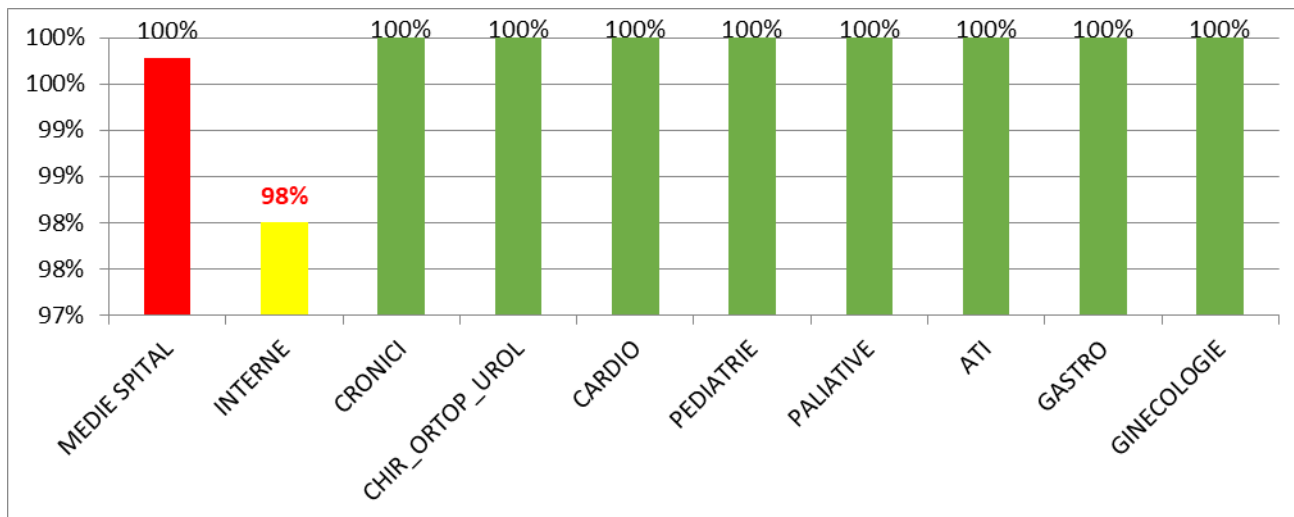
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



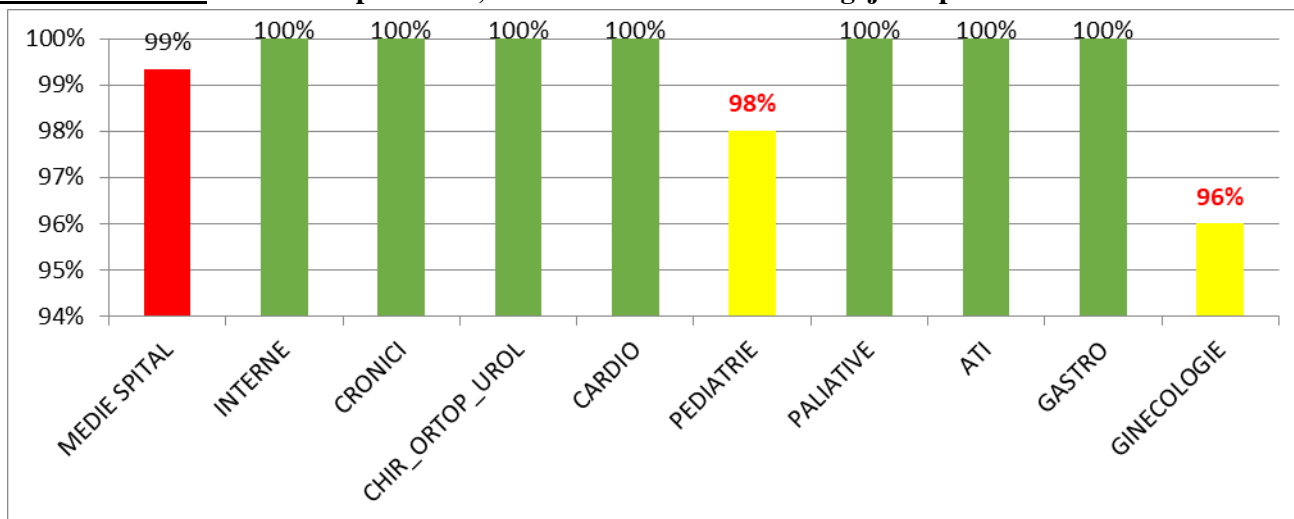
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



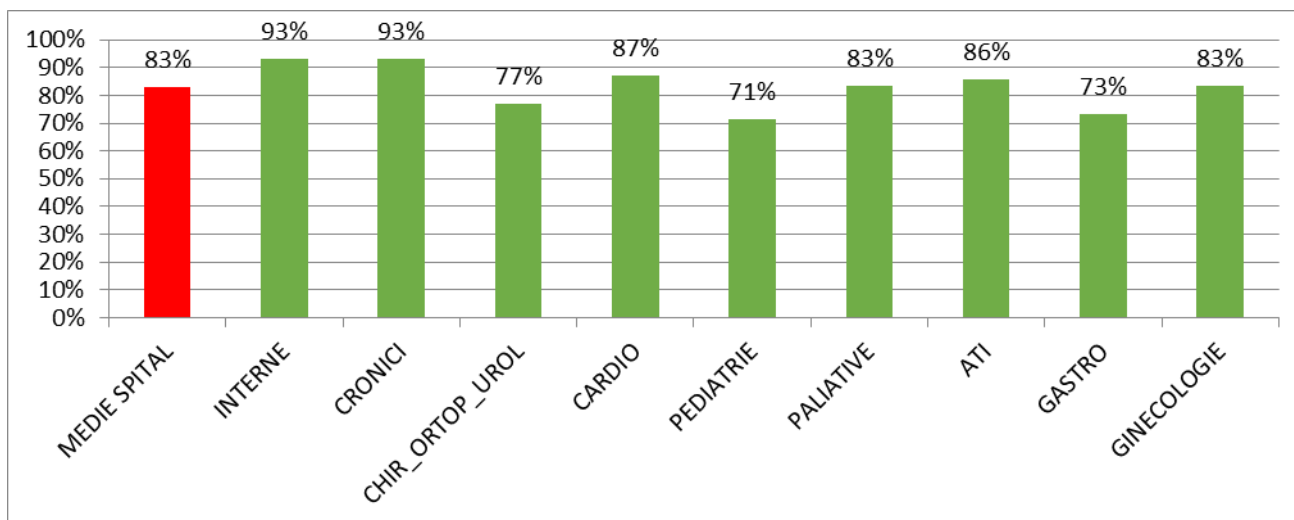
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?



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

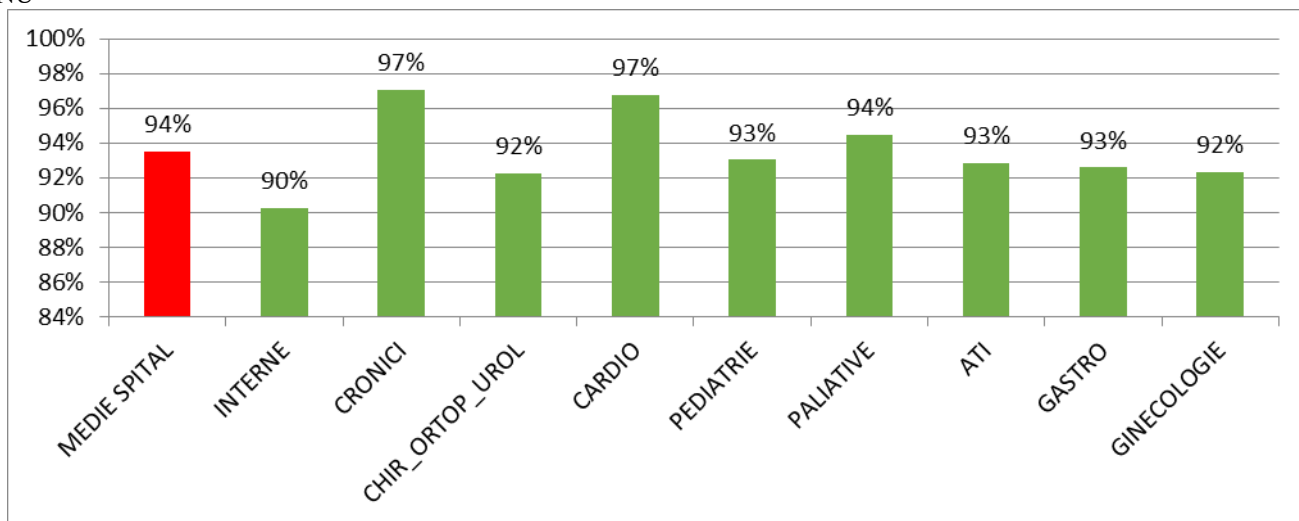


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



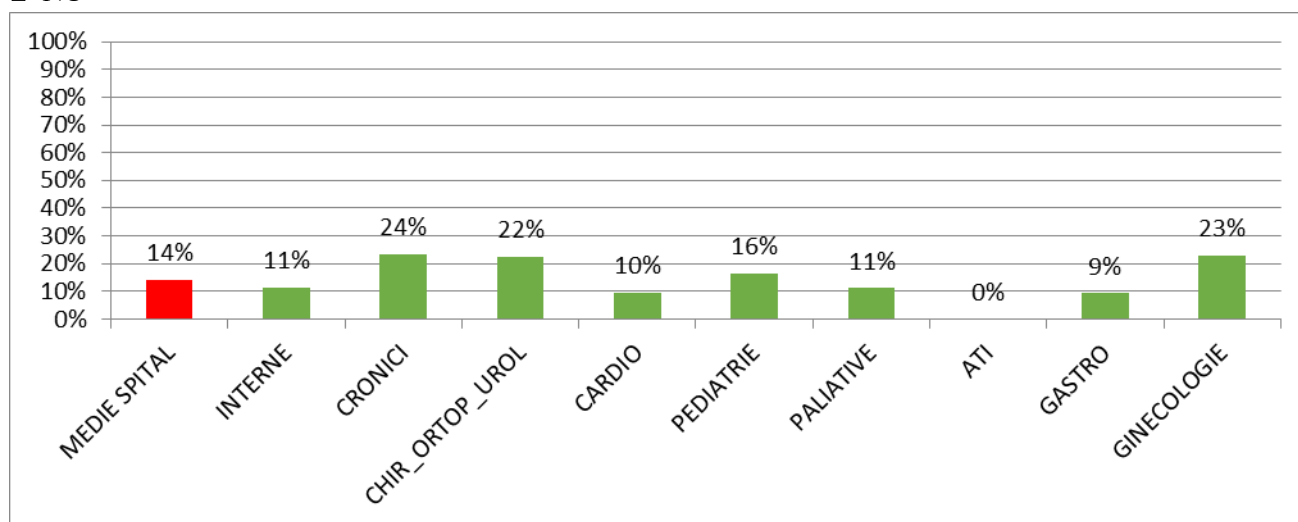
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA

NU



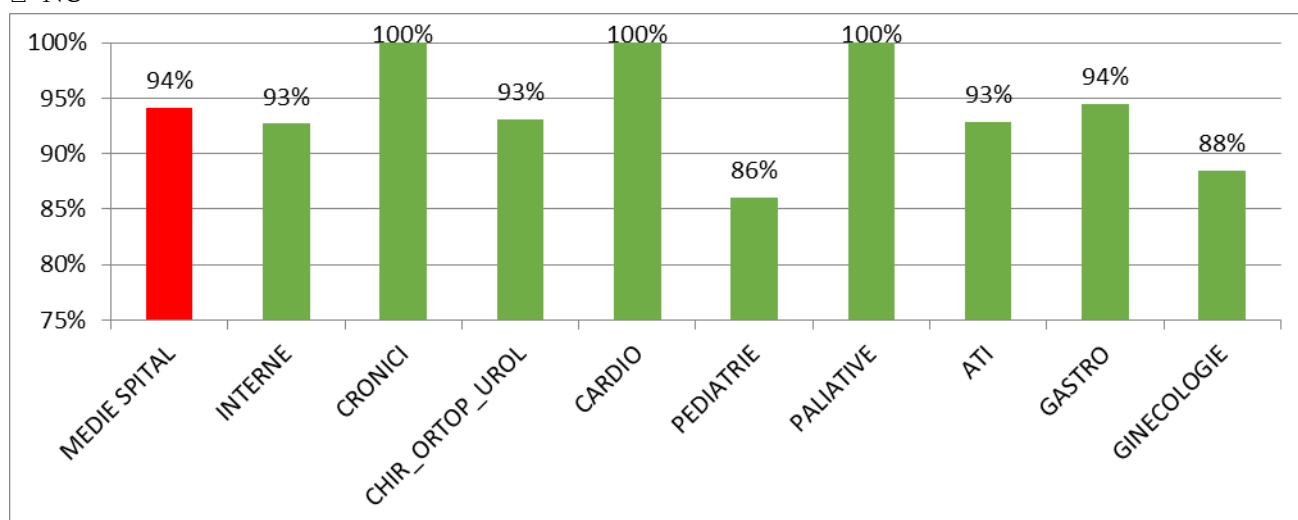
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA

NU



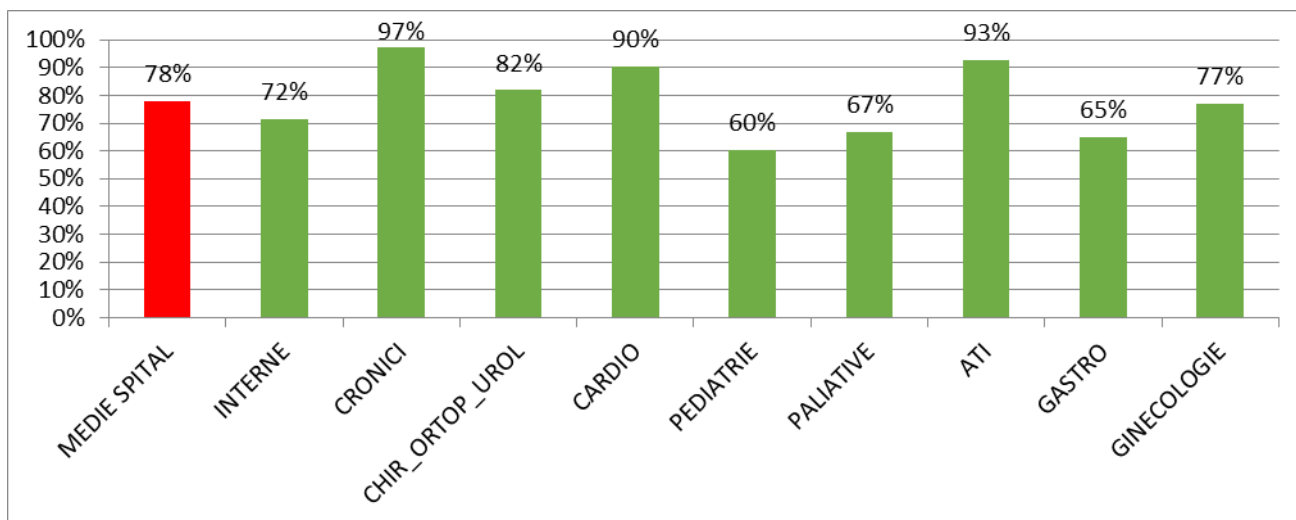
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? DA

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