

Nr. 5983/ MC 198/ 10.07.2019

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 grdul mediu de satisfactie al pacientilor :
  - i. Pe spital
  - ii. Pe sectii
  - iii. Pe intrebari
- ii. Difuzeaza lunar si trimetrial 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.

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **IUNIE 2019** – si **TRIMESTRUL II 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.

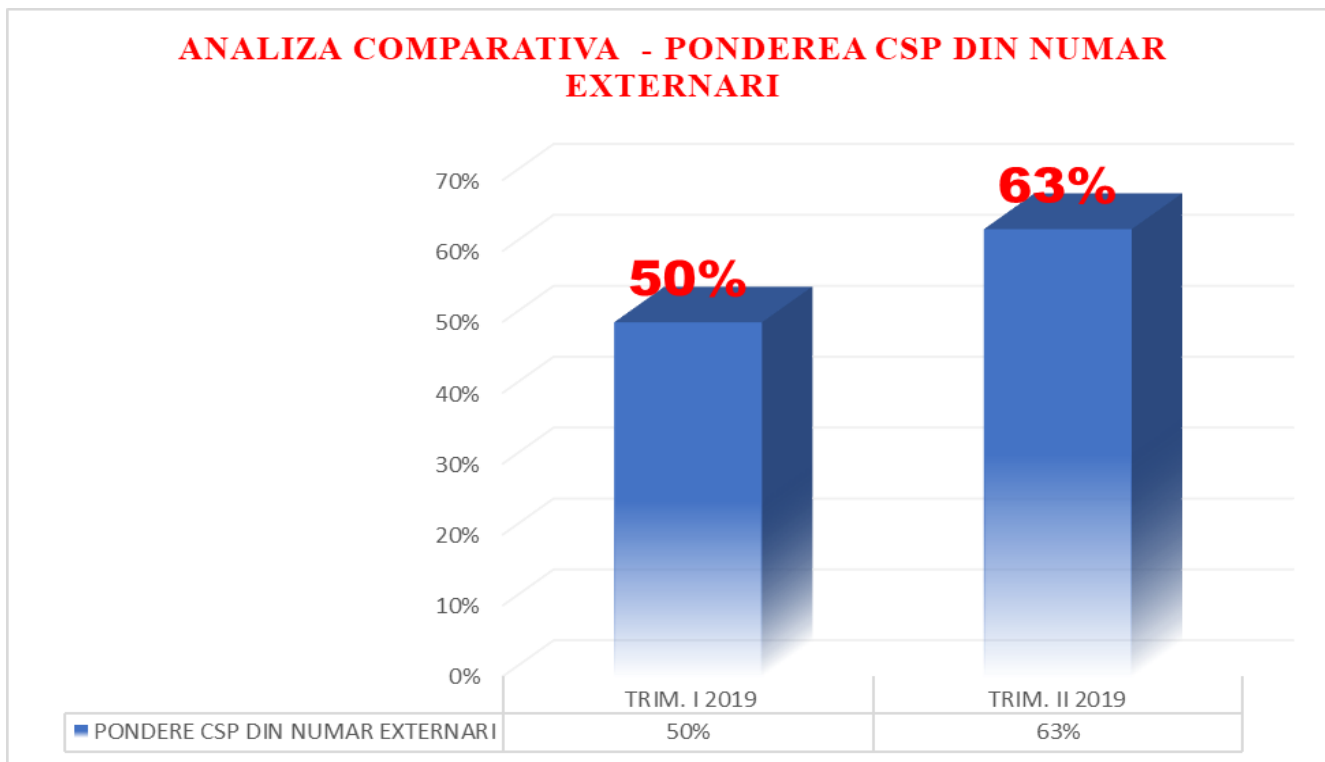
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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

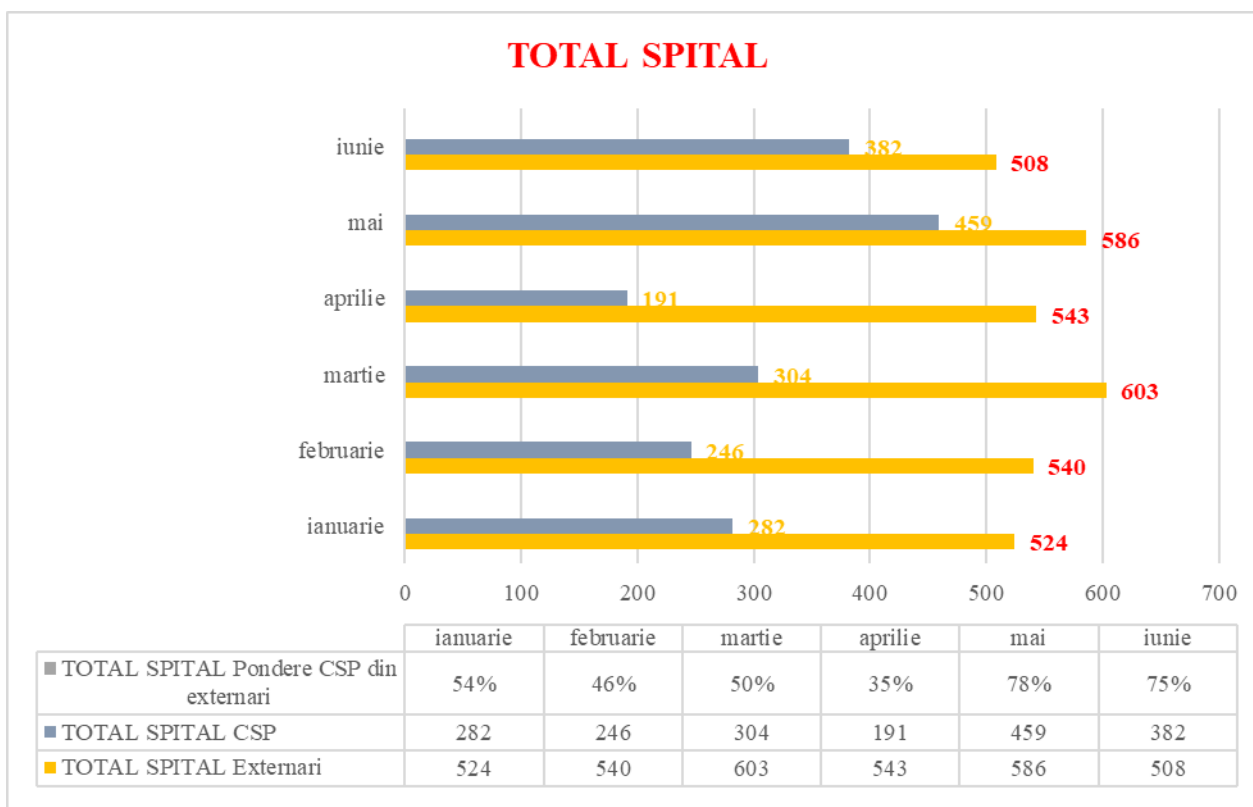
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC,BMC**

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

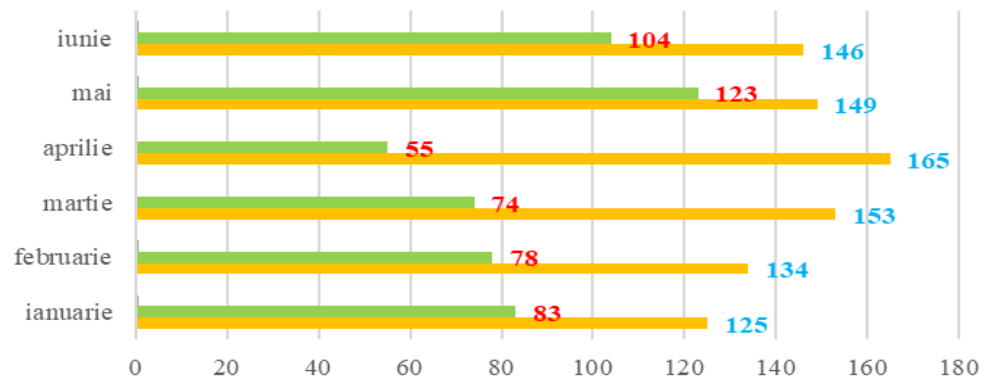
a. **TRIM. I 2019 / TRIM. II 2019**



b. **IUNIE 2019**

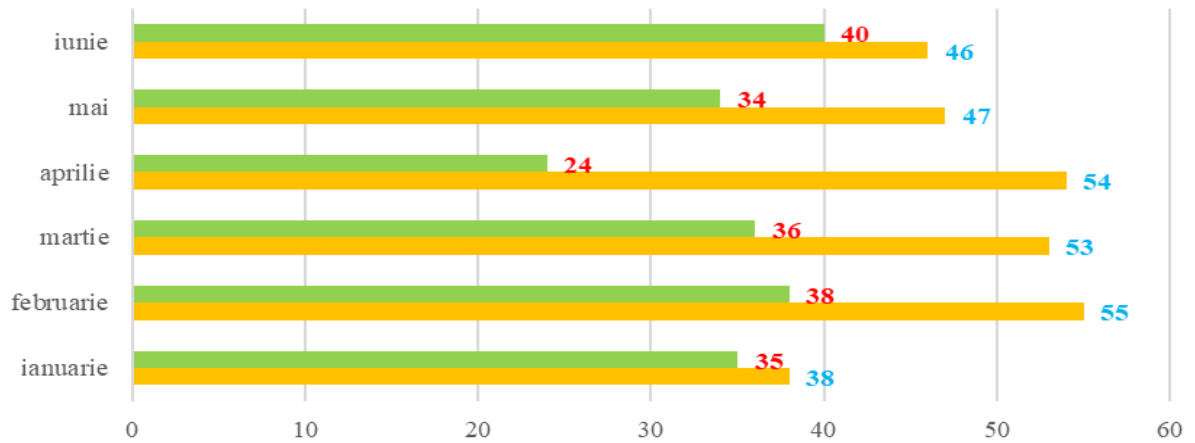


## INTERNE



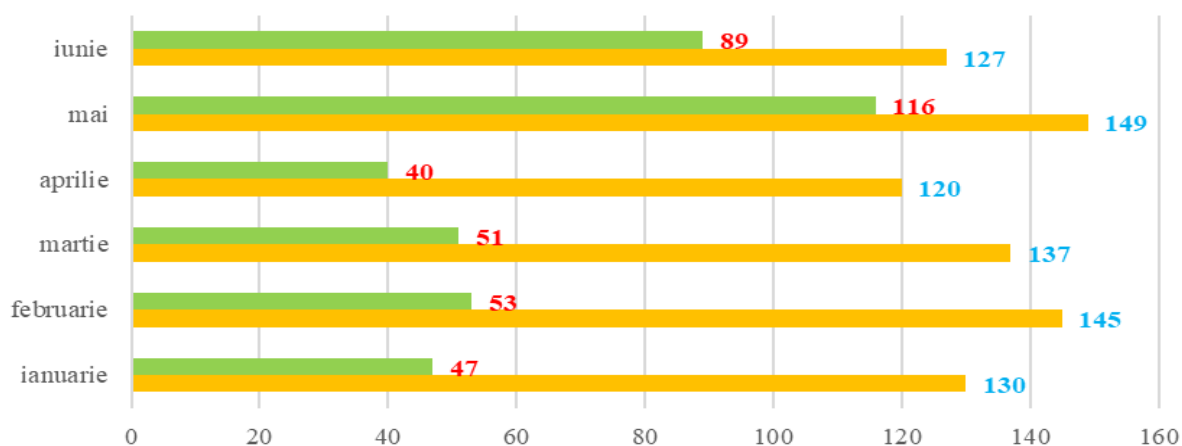
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146

## CRONICI



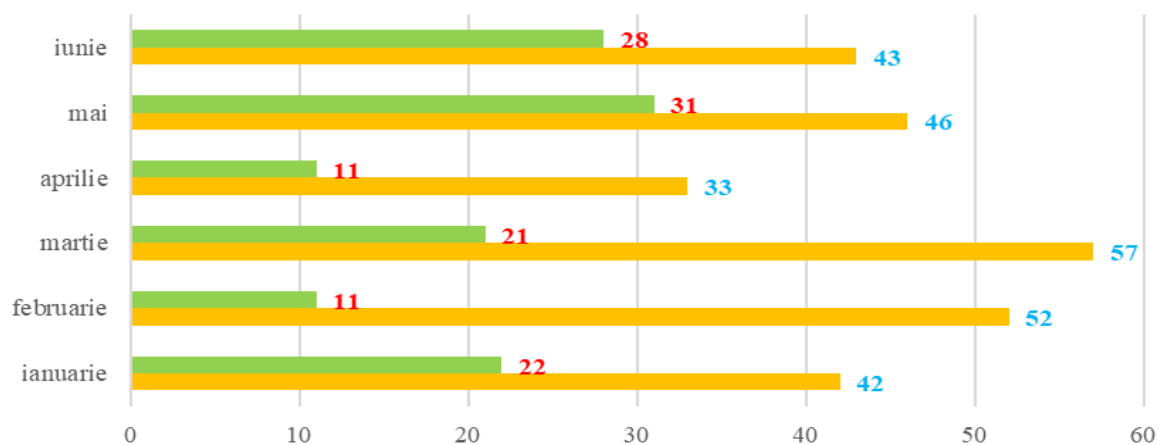
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ CSP	35	38	36	24	34	40
■ Externari	38	55	53	54	47	46

## CHIR. ORTOP. UROLOGIE



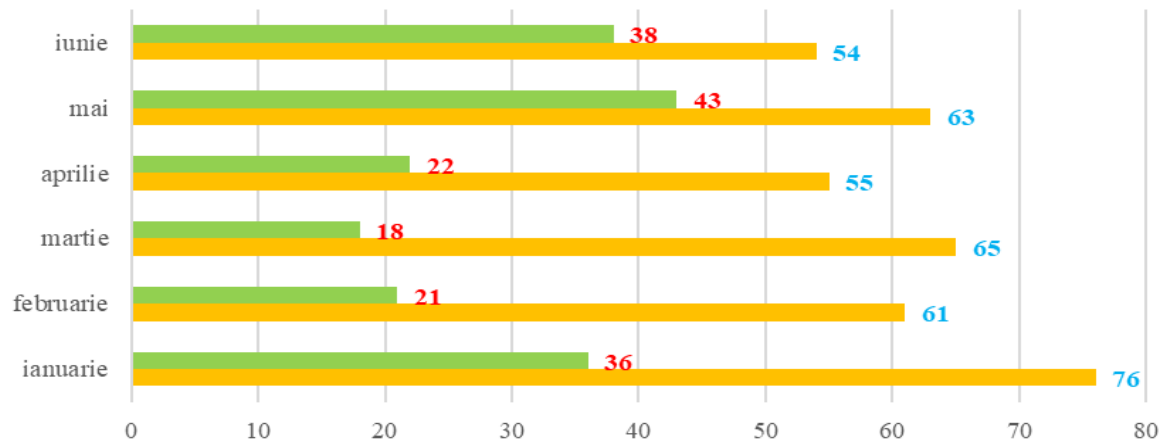
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
CSP	47	53	51	40	116	89
Externari	130	145	137	120	149	127

## CARDIOLOGIE



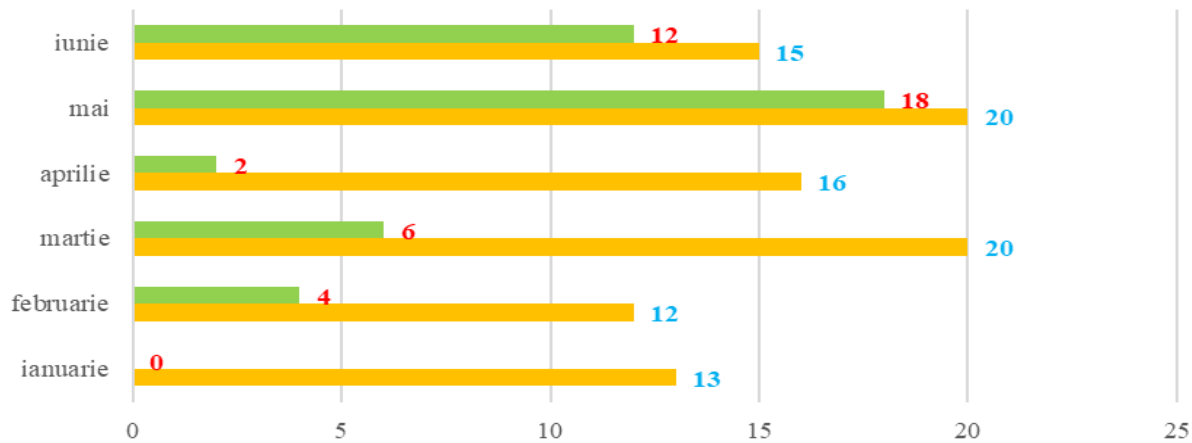
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
CSP	22	11	21	11	31	28
Externari	42	52	57	33	46	43

## PEDIATRIE



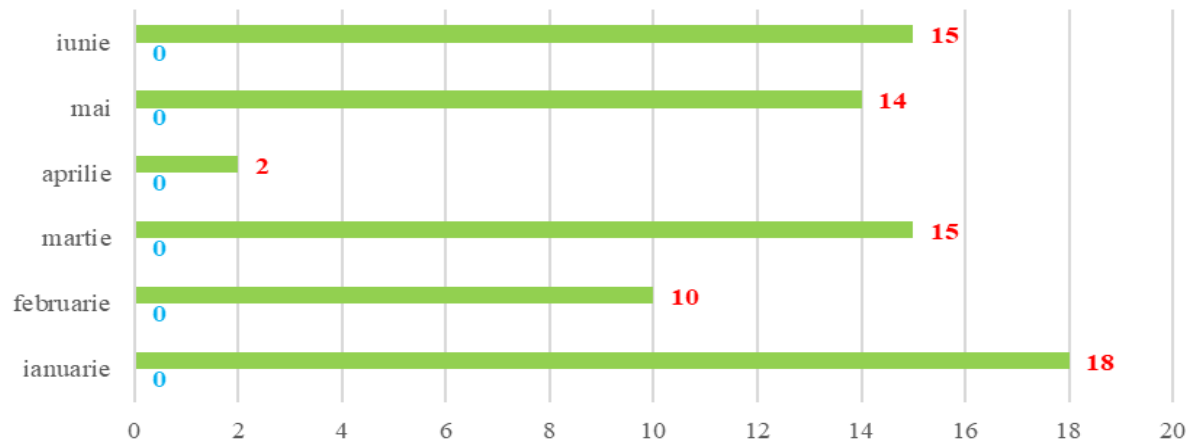
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ CSP	36	21	18	22	43	38
■ Externari	76	61	65	55	63	54

## PALIATIVE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ CSP	0	4	6	2	18	12
■ Externari	13	12	20	16	20	15

## ATI

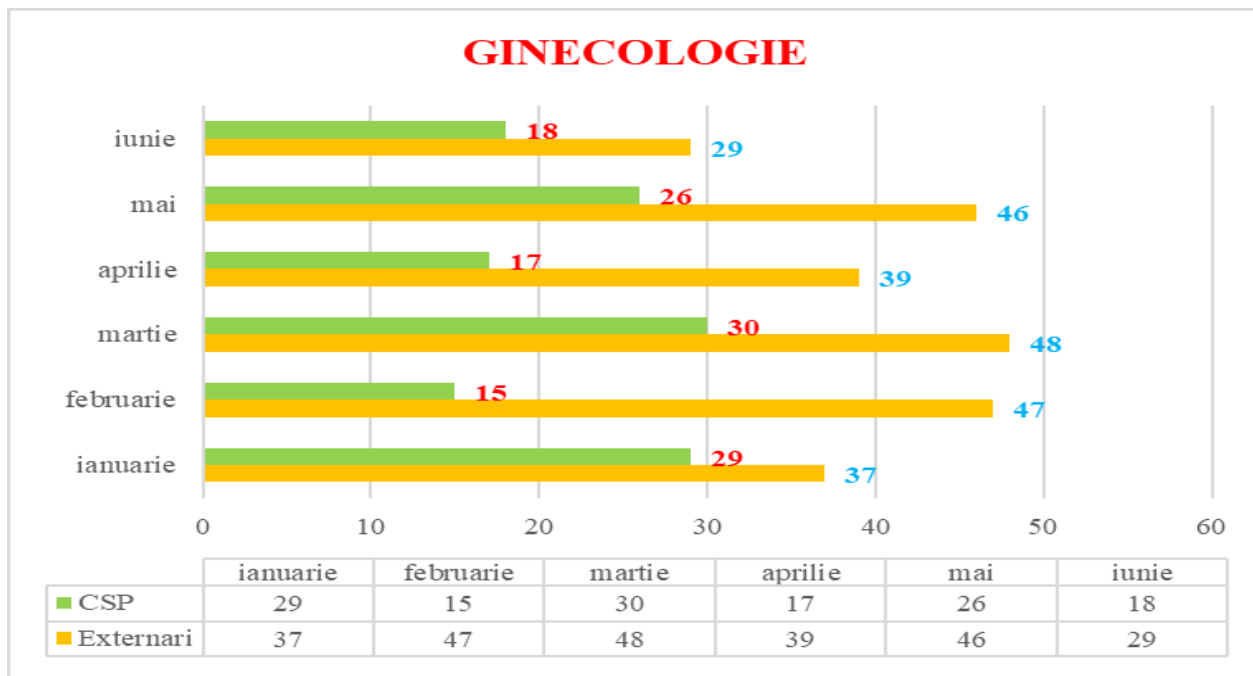


	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ CSP	18	10	15	2	14	15
■ Externari	0	0	0	0	0	0

## GASTROENTEROLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie
■ CSP	12	16	53	18	54	38
■ Externari	63	34	70	61	66	48



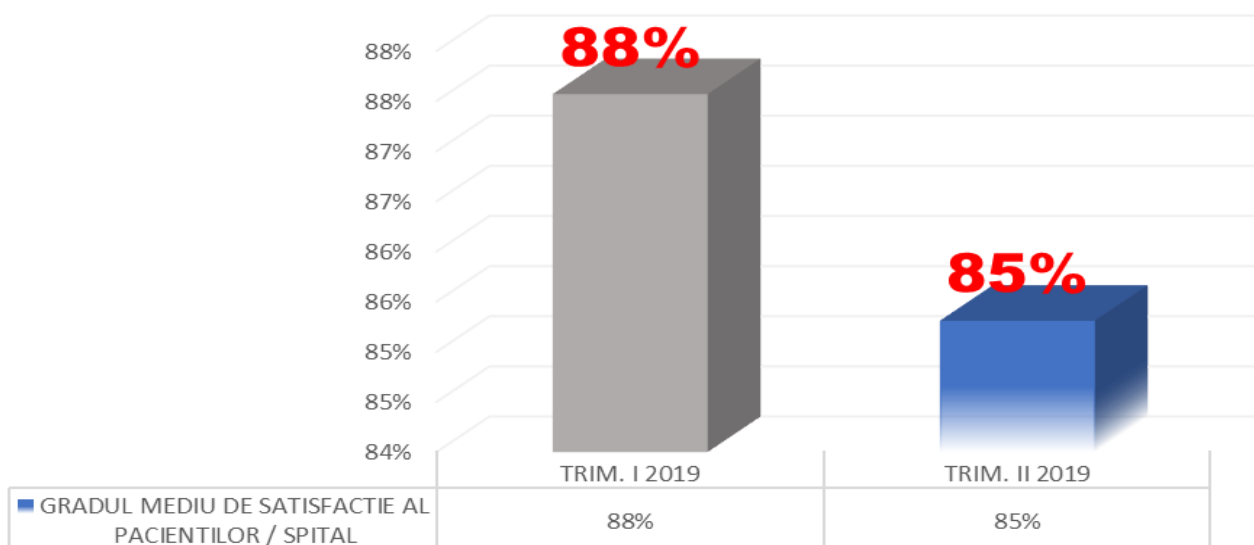
#### c. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna IUNIE 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna IUNIE 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna IUNIE 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna IUNIE 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna IUNIE 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	71%	104	146	14	104	13%
CRONICI	87%	40	46	4	40	10%
CHIR_ORTOP_UROL	70%	89	127	22	89	25%
CARDIO	65%	28	43	2	28	7%
PEDIATRIE	70%	38	54	9	38	24%
PALIATIVE	80%	12	15	6	12	50%
ATI		15	0	5	15	33%
GASTRO	79%	38	48	4	38	11%
GINECOLOGIE	62%	18	29	4	18	22%
<b>Media pe spital = 73 %</b>		<b>382</b>	<b>508</b>	<b>70</b>	<b>382</b>	<b>22%</b>

## 2. ANALIZA CANTITATIVA – GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR

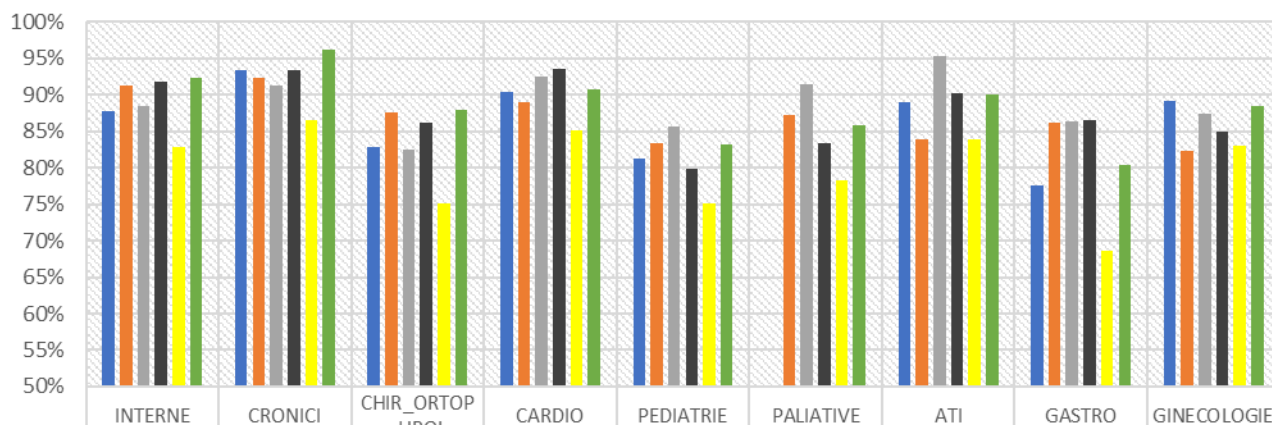
### a. TRIM. I 2019 / TRIM. II 2019

#### ANALIZA COMPARATIVA TRIM. I SI TRIM. II 2019

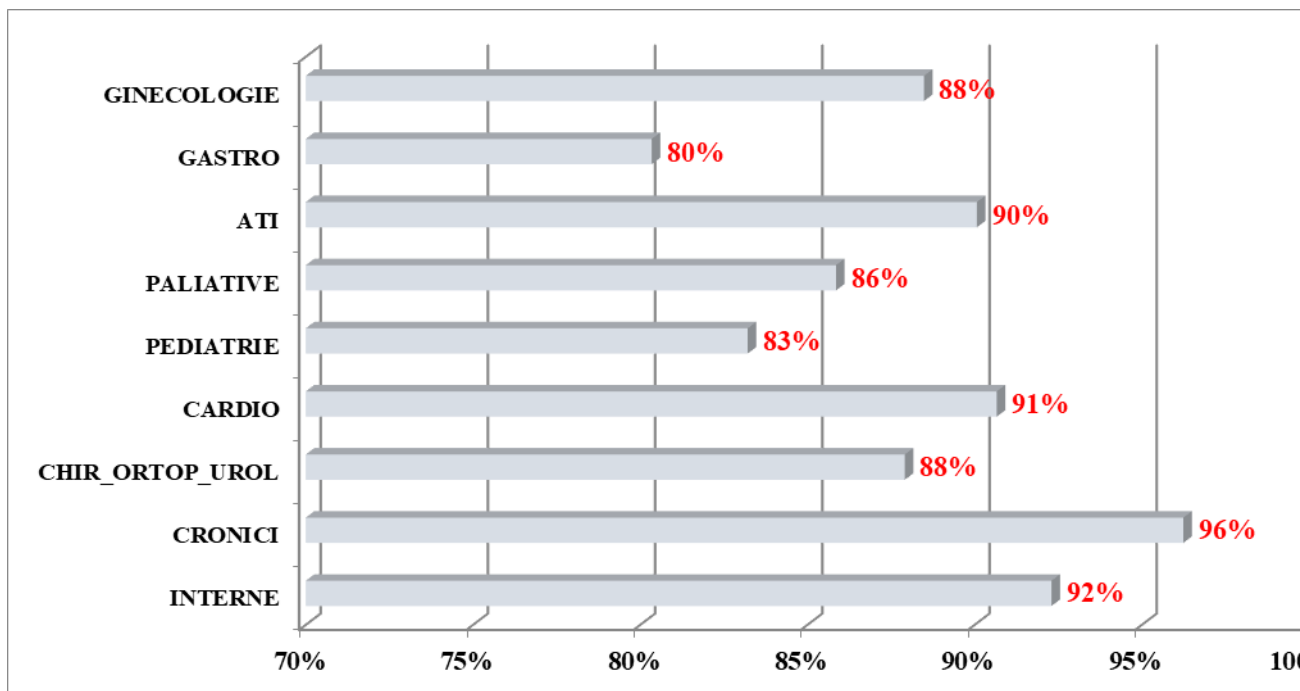


### b. DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI

#### DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI







## d. SITUATIE SINTETICA

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - IUNIE 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
<b>MEDIE SPITAL</b>	85%	87%	90%	91%	91%	90%	90%	86%	84%	84%	86%	87%	87%	88%	89%	89%	99%	100%	86%	91%	81%	90%	80%
INTERNE	92%	91%	95%	96%	96%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	93%	92%	91%	93%	93%	100%	100%	89%	91%	91%	90%	77%
CRONICI	94%	99%	97%	99%	98%	98%	98%	99%	98%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	99%	100%	70%	90%	85%
CHIR_ORTOP	83%	89%	92%	92%	91%	87%	86%	86%	85%	86%	84%	84%	86%	86%	89%	88%	95%	97%	82%	98%	76%	96%	88%
CARDIO	90%	90%	92%	89%	89%	92%	92%	89%	86%	87%	88%	90%	92%	90%	90%	90%	96%	100%	91%	96%	71%	93%	100%
PEDIATRIE	82%	83%	89%	88%	85%	83%	87%	81%	80%	77%	79%	84%	85%	87%	84%	84%	100%	100%	81%	71%	71%	79%	74%
PALIATIVE	78%	86%	83%	94%	94%	97%	100%	72%	69%	69%	81%	83%	83%	82%	92%	88%	100%	100%	89%	83%	83%	100%	67%
ATI	82%	87%	89%	91%	91%	87%	89%	91%	89%	89%	89%	84%	84%	87%	90%	90%	100%	100%	82%	100%	93%	87%	100%
GASTRO	73%	73%	81%	79%	78%	75%	78%	78%	75%	73%	77%	77%	76%	79%	78%	81%	100%	100%	74%	95%	79%	97%	71%
GINECOLOGIE	89%	88%	96%	94%	93%	96%	93%	88%	84%	84%	84%	91%	84%	90%	90%	90%	100%	100%	89%	83%	89%	78%	61%

e. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILORINTERNE

- un tv in salon ar fi binevenit pt a trece mai usor peste o zi
- o deschidere mai mare din partea medicilor, sa dea explicatii pacientului referitoare la diagnostic si tratamentul oferit; o doza mai mare de compasiune din partea cadrelor medicale
- prea cald in saloane
- din fericire totul functioneaza foarte bine in ceea ce priveste relatia doctor-pacient, in plus exista chiar flexibilitate intre doleantele celor doua parti/ imbunatatiri: mai mult personal medical, in special pt garzi, pt a aerisi mai mult programul incarcat al personalului actual
- mancarea ii foarte sarata

## **CRONICI**

- aer conditionat sau perdele de seara, cate un scaun la fiecare pat pt cate un vizitator
- aer conditionat perdele

## **CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE**

- o imbunatatire ar fi sa se puna cateva dozatoare pt apa rece
- doresc frigider, tv.,jaluzele pt fiecare salon
- baie separat barbati femei,tv si frigider
- va rog apa calda
- eu as recomanda sa se schimbe meniul de hrana de la spital
- apa calda,liftul
- draperie si ventilatoare
- wc-ul este foarte departe de salon,sa fie separat wc pt barbati si wc femei

## **PEDIATRIE**

- mancare mai buna
- noptierele,sertarele sunt vechi si ruginite, lipseste tv in saloane, mancarea mai buna
- pentru crestea satisfactiei ar fi de folos o renovare si instalarea a cel putin o priza o camera
- mai multa strictete in privinta vizitelor si hrana si pt apartinatori,daca copilul are pana in 3 ani sau se plateste spitalizarea!

## **PALIATIVE**

- personal foarte dragut, ar trebui renovata sectia pt confort si psihicul pacientilor, multumim
- sectia ar trebui renovata , schimbat mobilier , personal foarte dragut atent cu nevoile pacientilor, multumim
- schimbarea mobilierului

## **ATI**

- am apreciat pe alte sectii pardoseaua noua si moderna, daca s-ar putea si pe ati poate ar fi mai bine
- imbunatatirea conditiilor prin renovarea sectiei
- renovare la pereti, paturi, saltele

## **GASTRO**

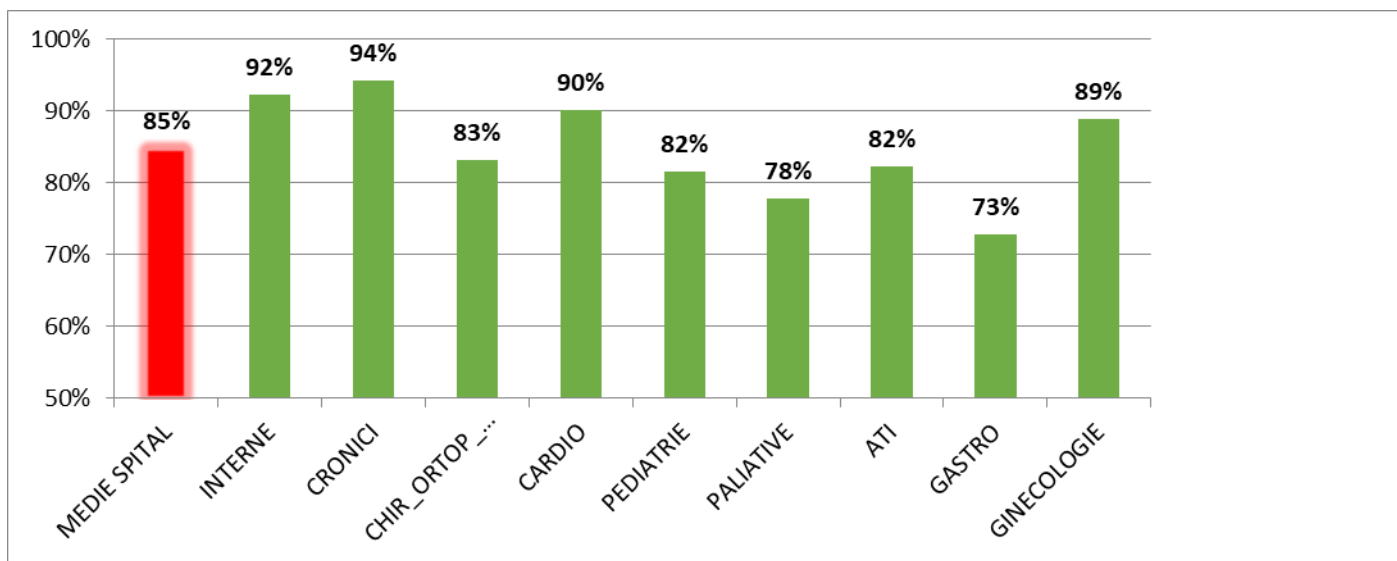
- sa se faca programari pt investigatiile pacientilor si celor internati
- hrana mai buna

## **GINECOLOGIE**

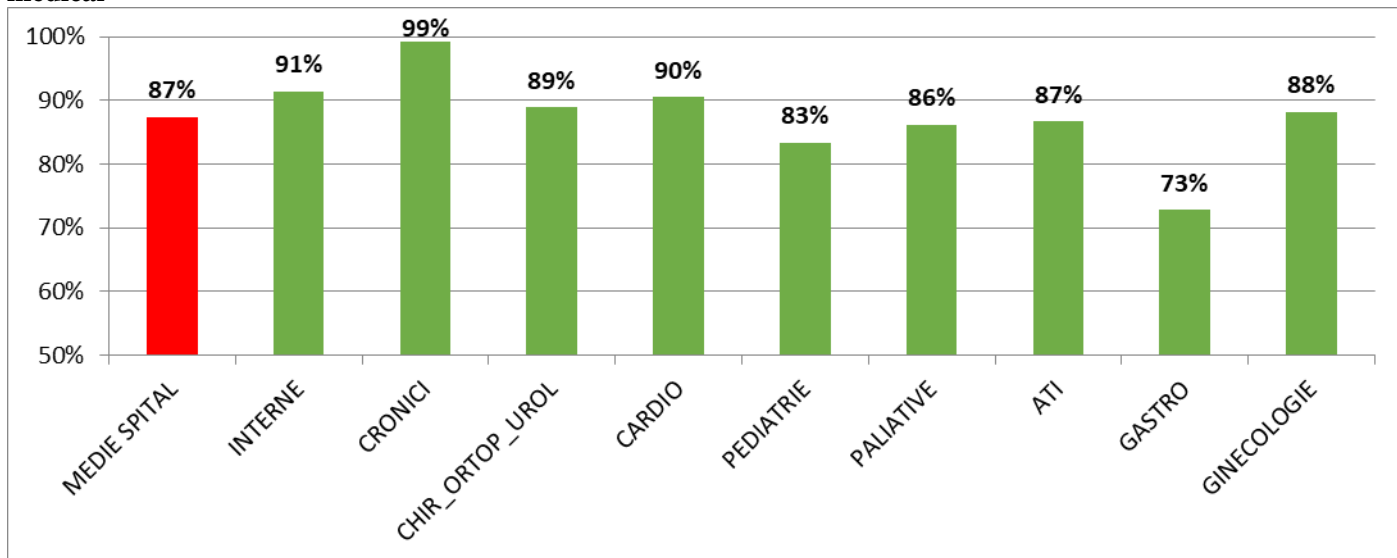
- apa calda sa fie non-stop, aer conditionat in saloane
- apa calda permanent, renovare zugravit, schimbare mobilier

## f. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

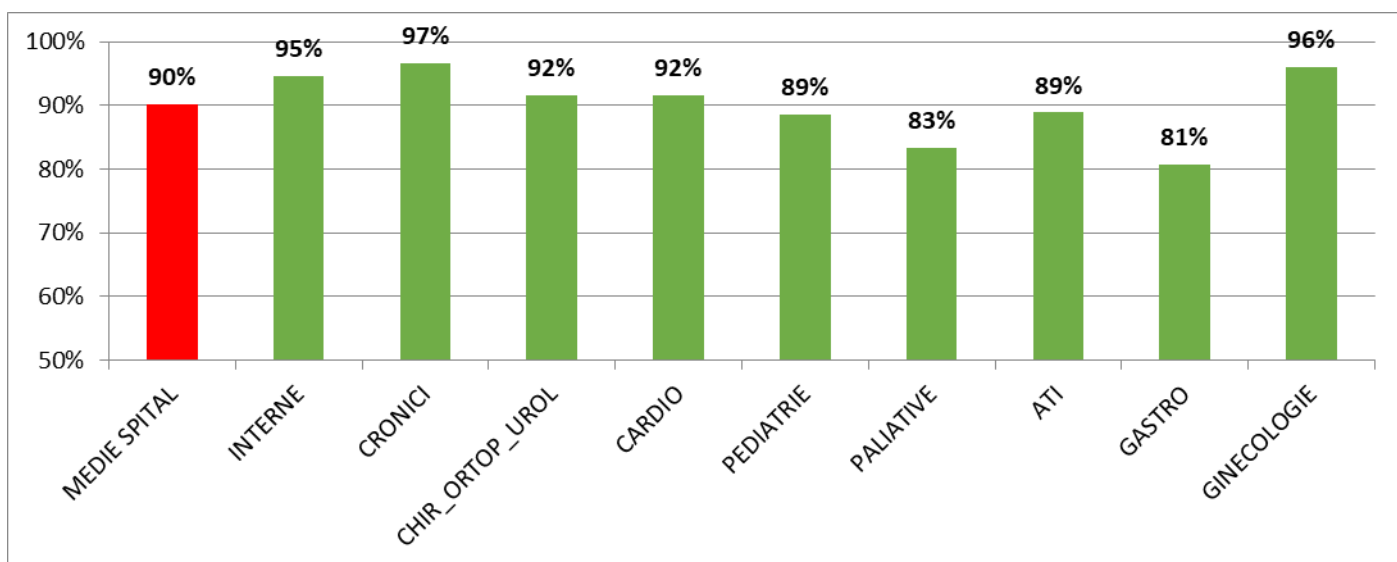
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



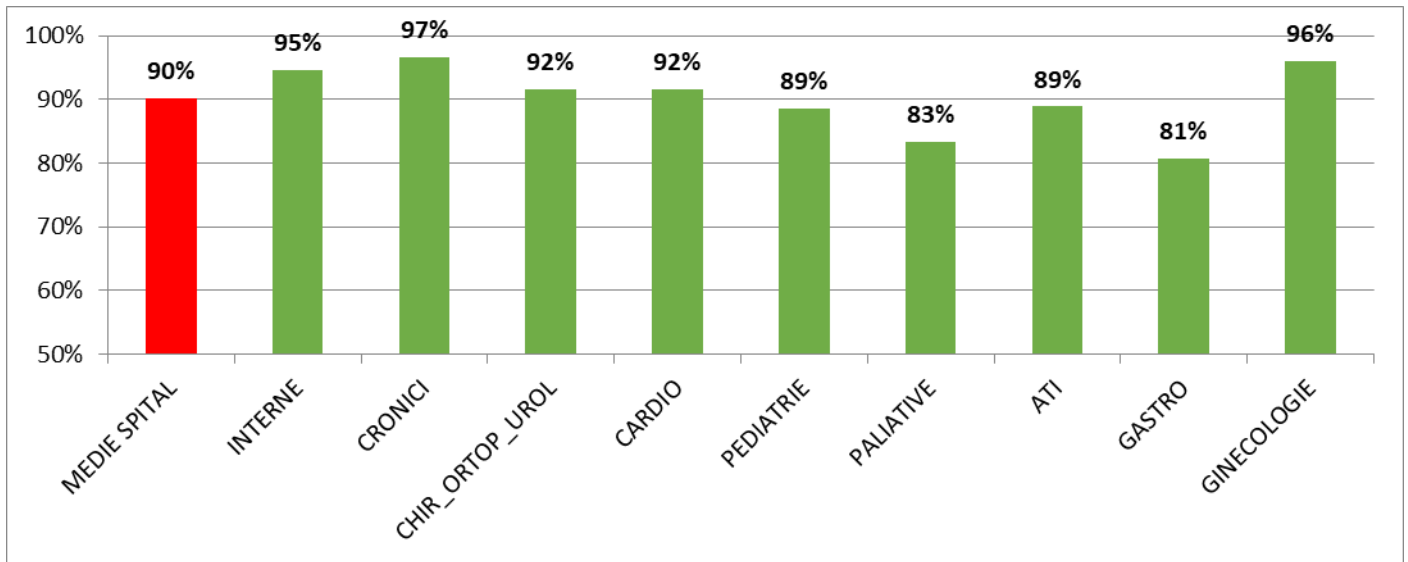
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă când ați fost preluat de personalul medical



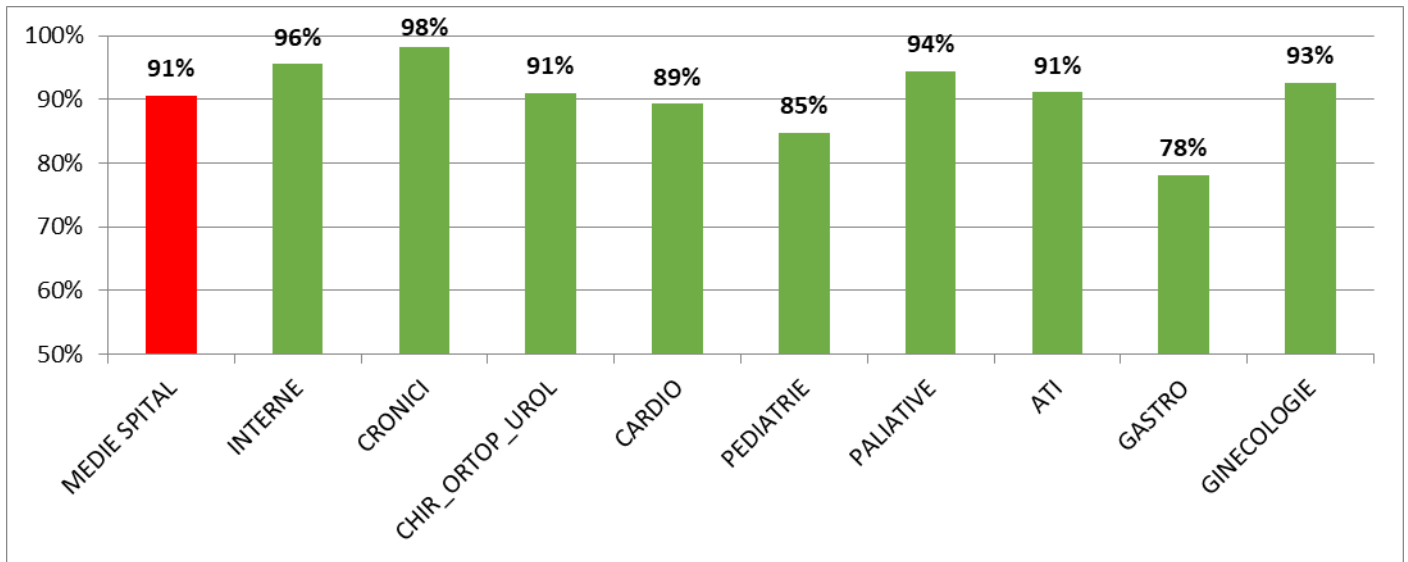
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



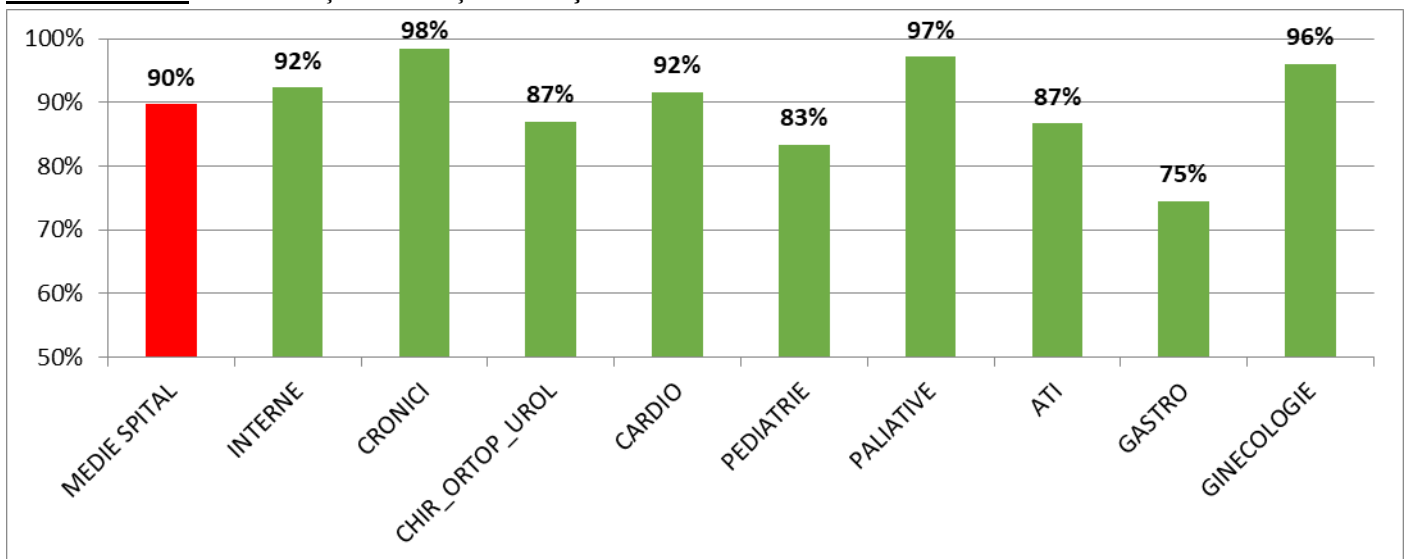
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



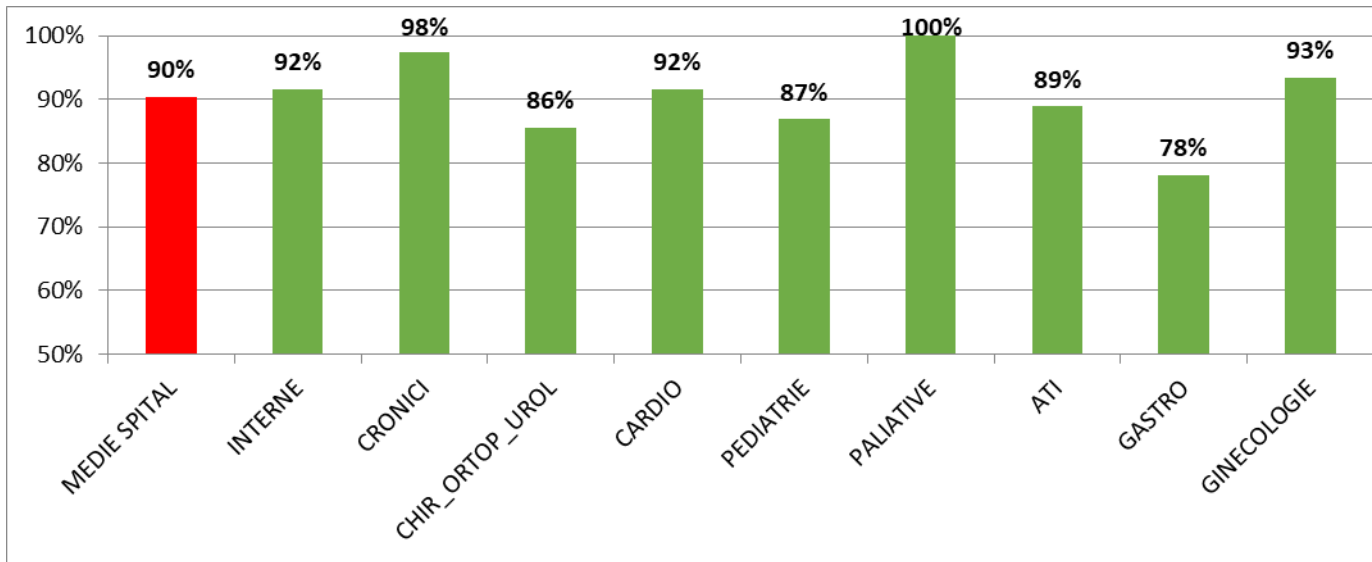
**Intrebarea nr. 5:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



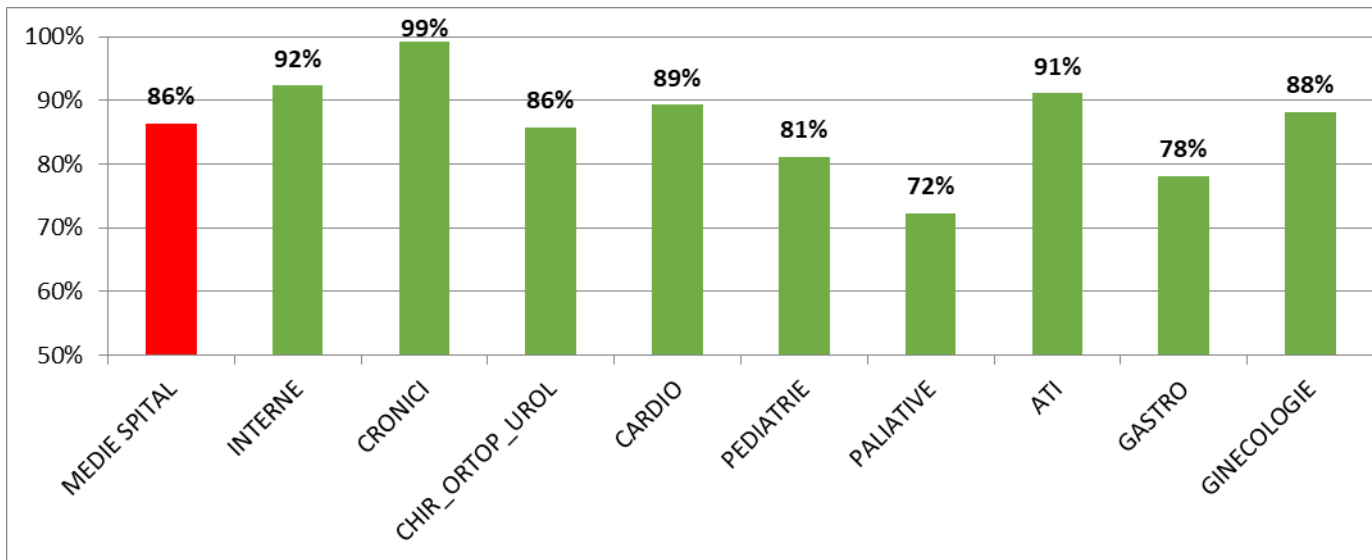
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



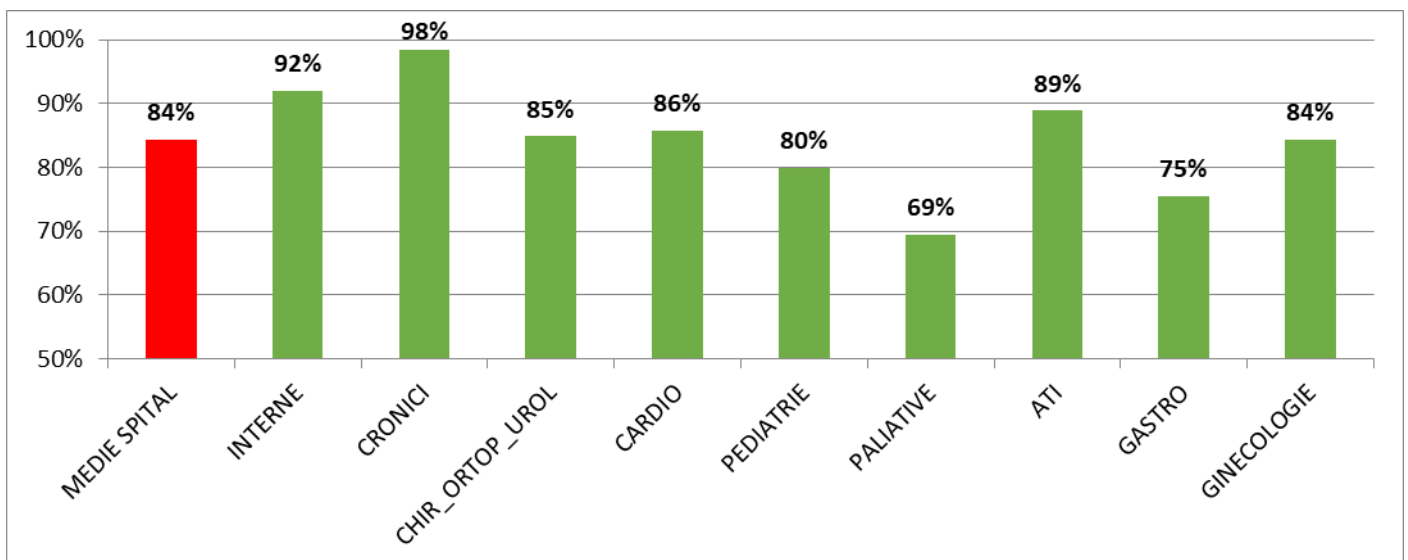
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



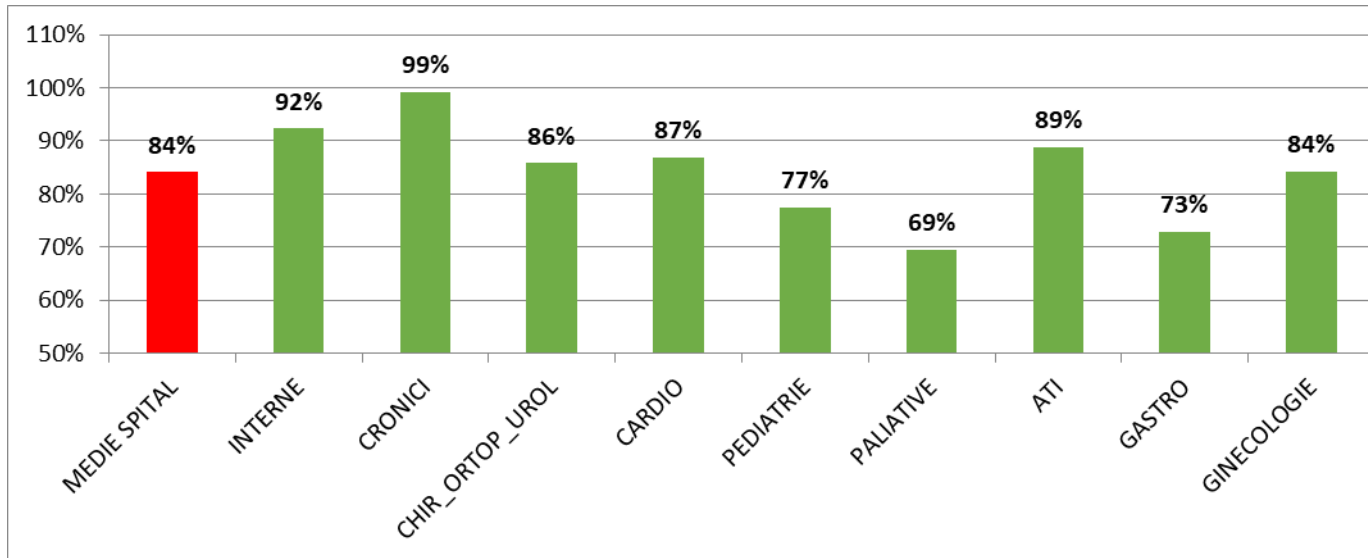
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



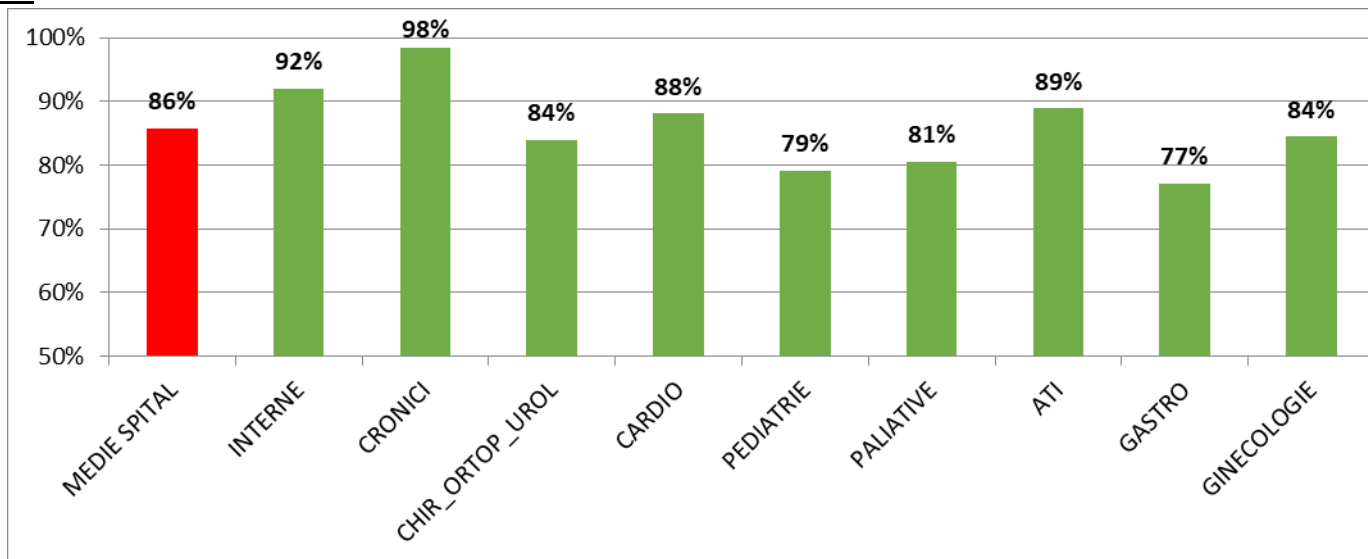
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



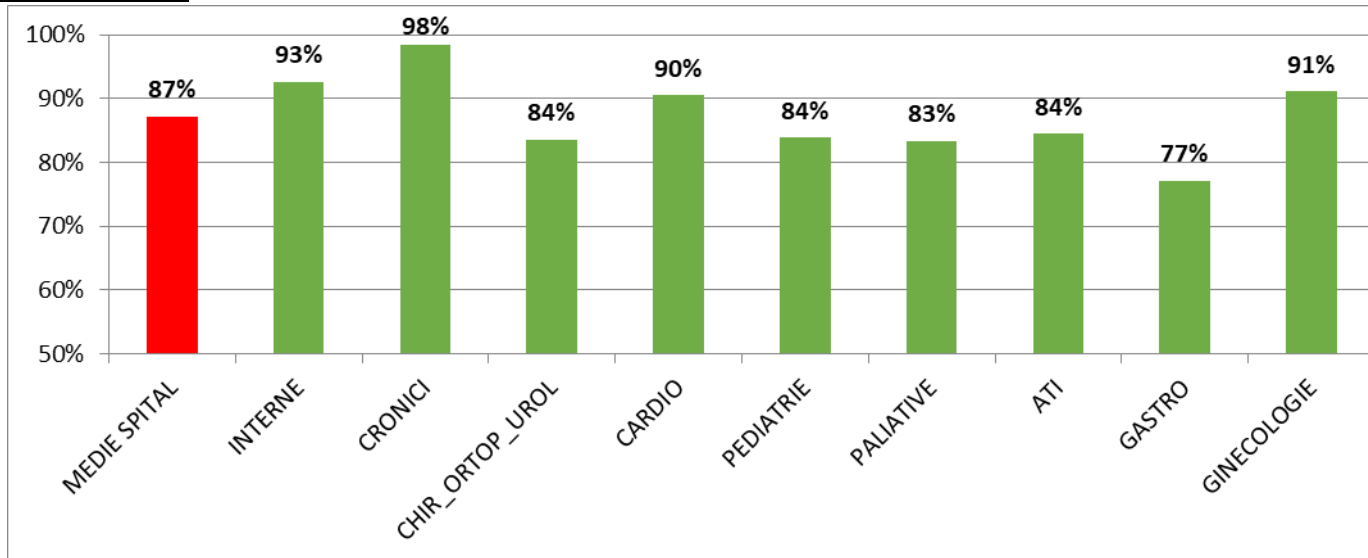
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **mobilier**



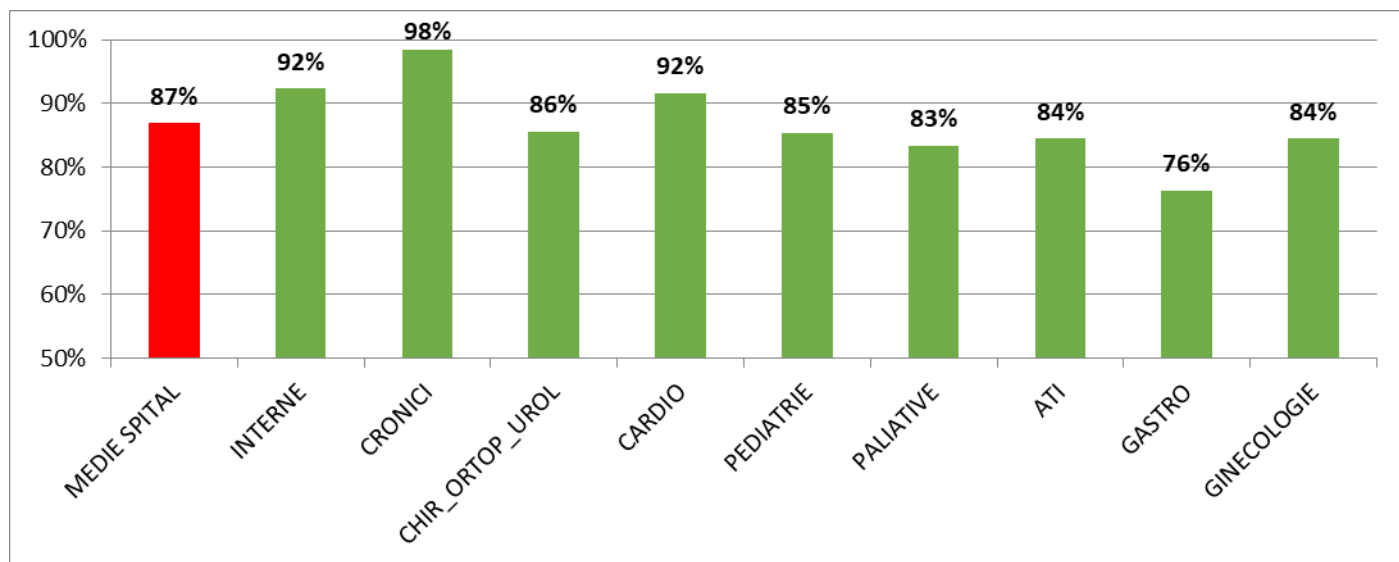
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **calitatea hranei**



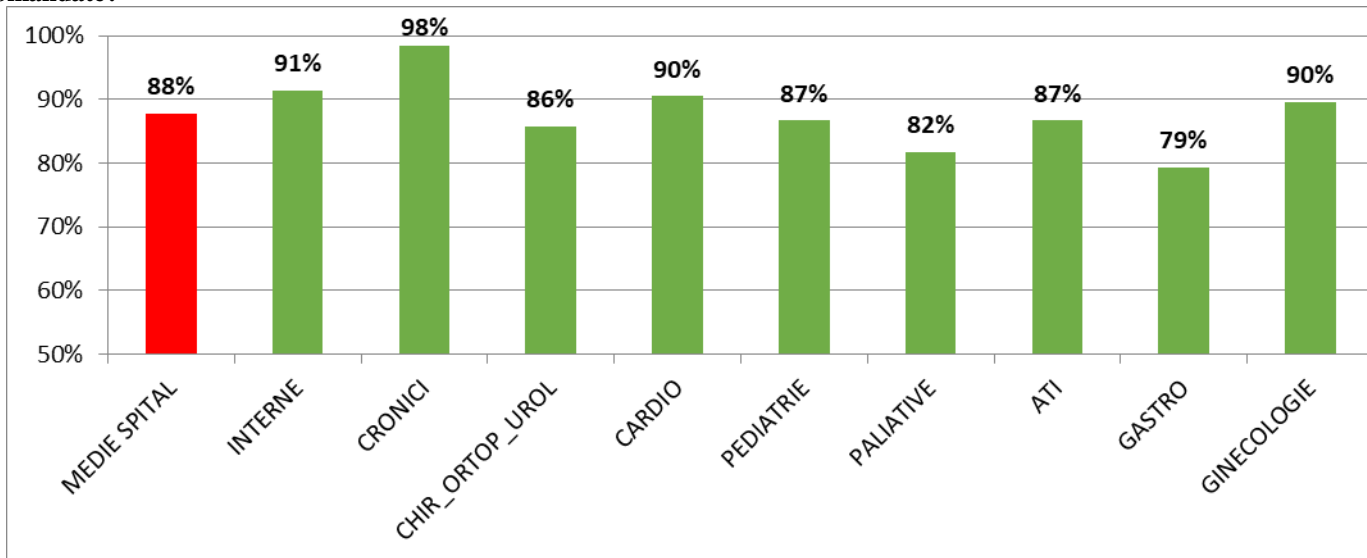
**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



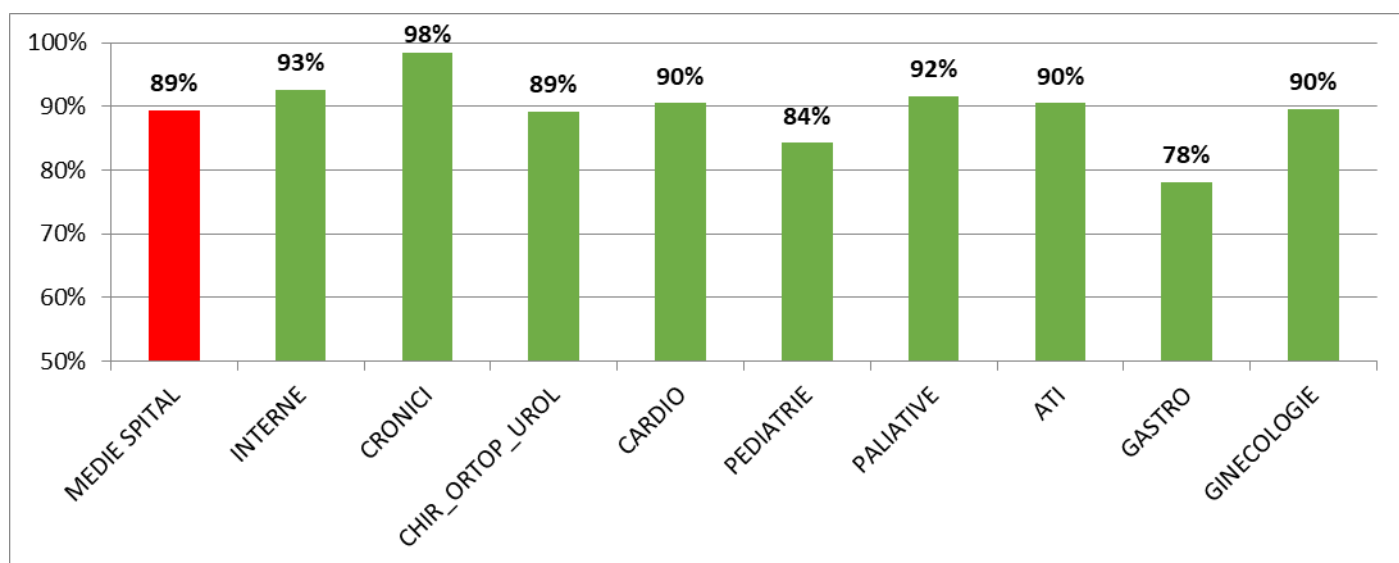
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



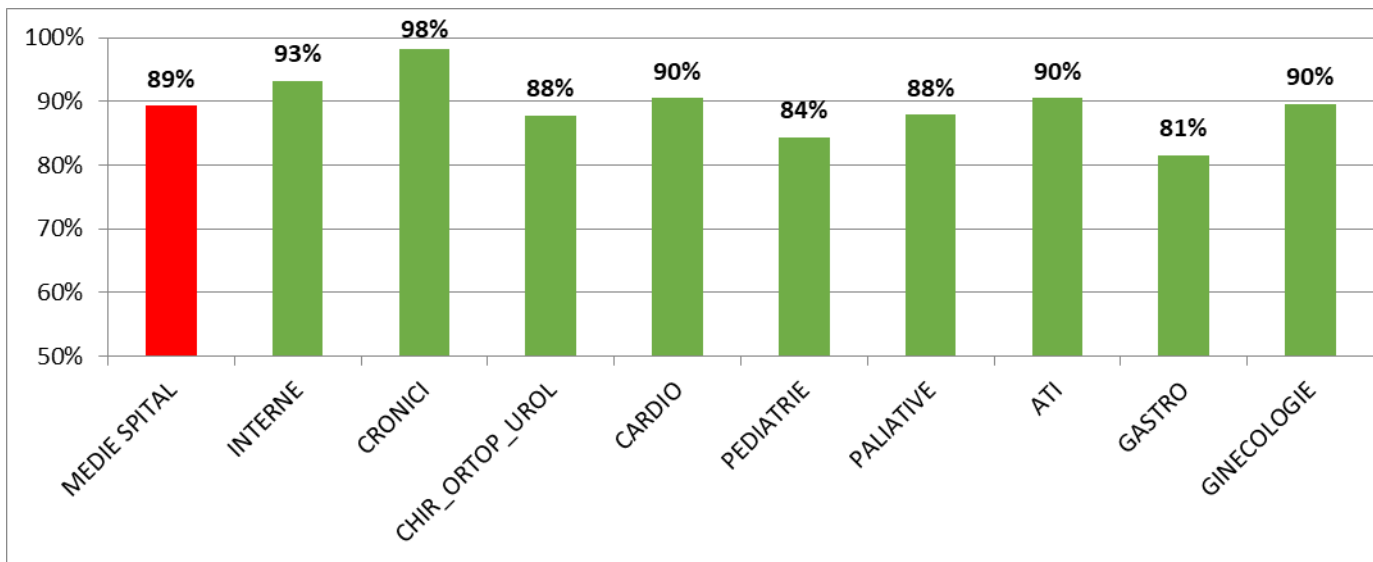
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



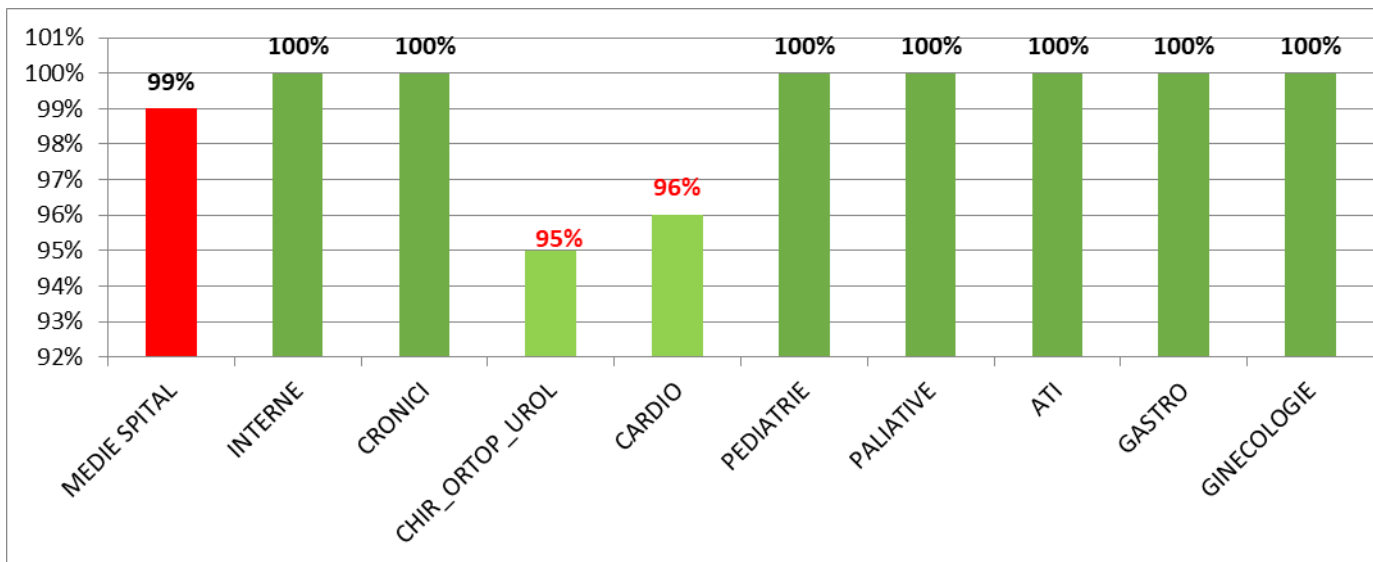
**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**



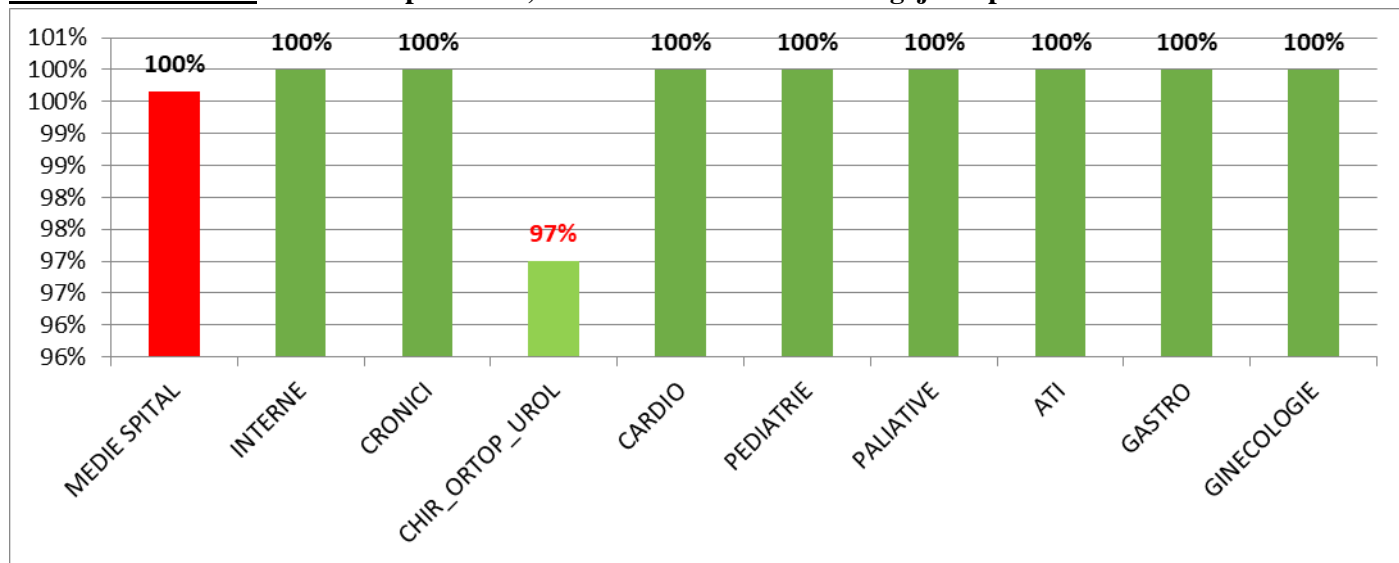
**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



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

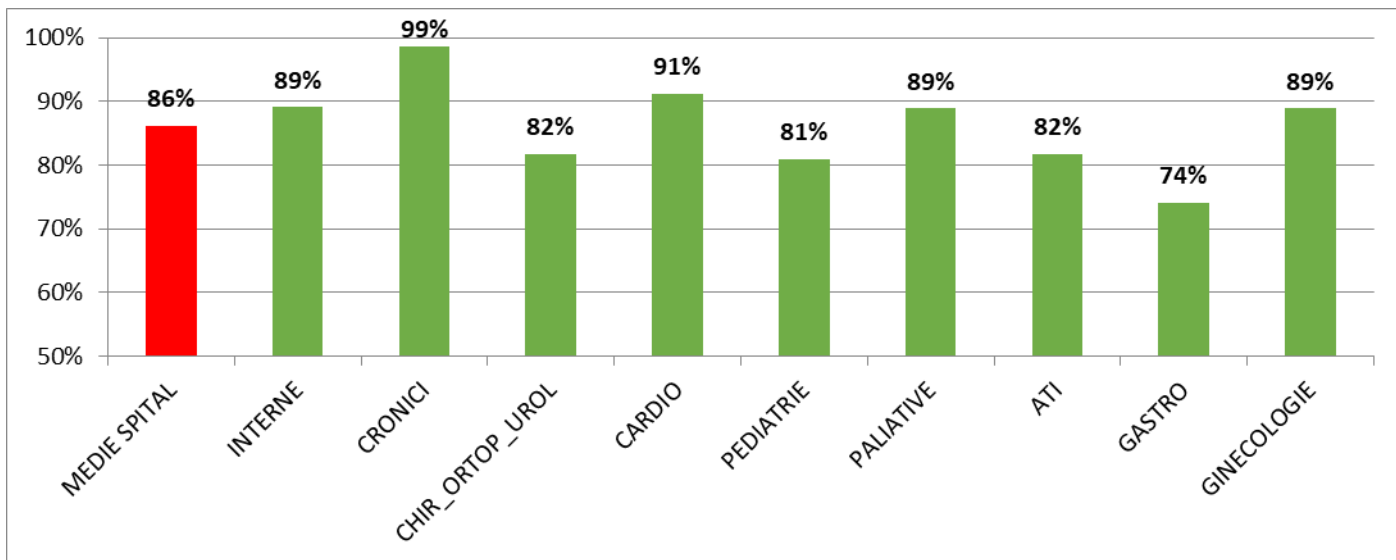


**Intrebarea nr. 12.2:** Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

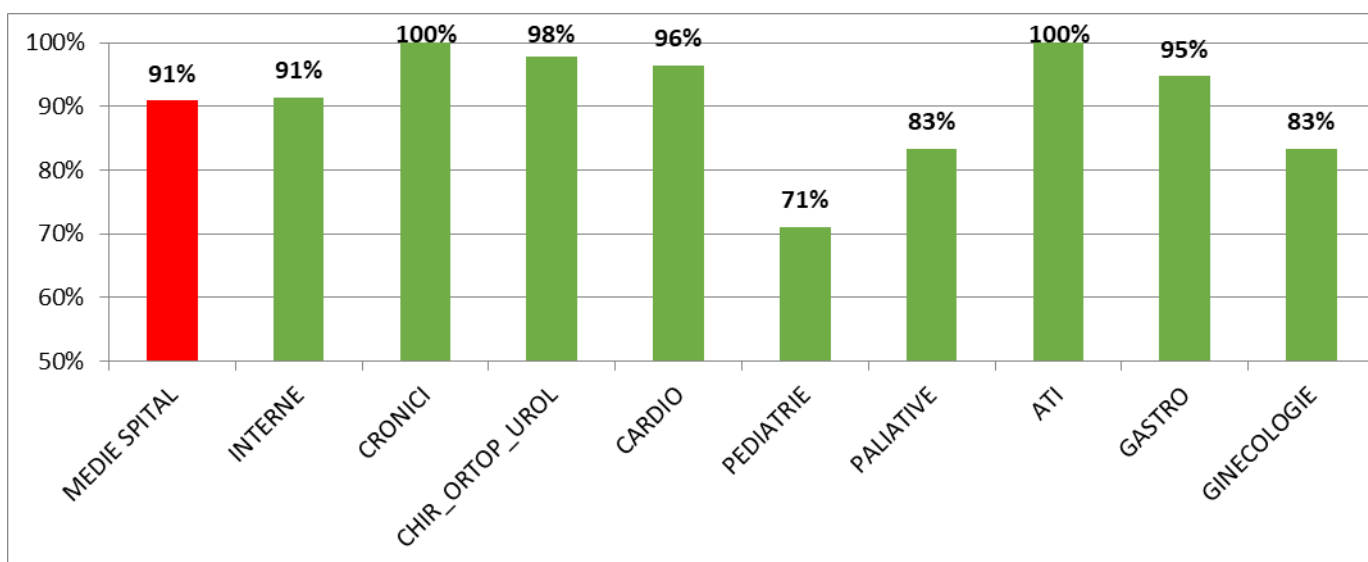




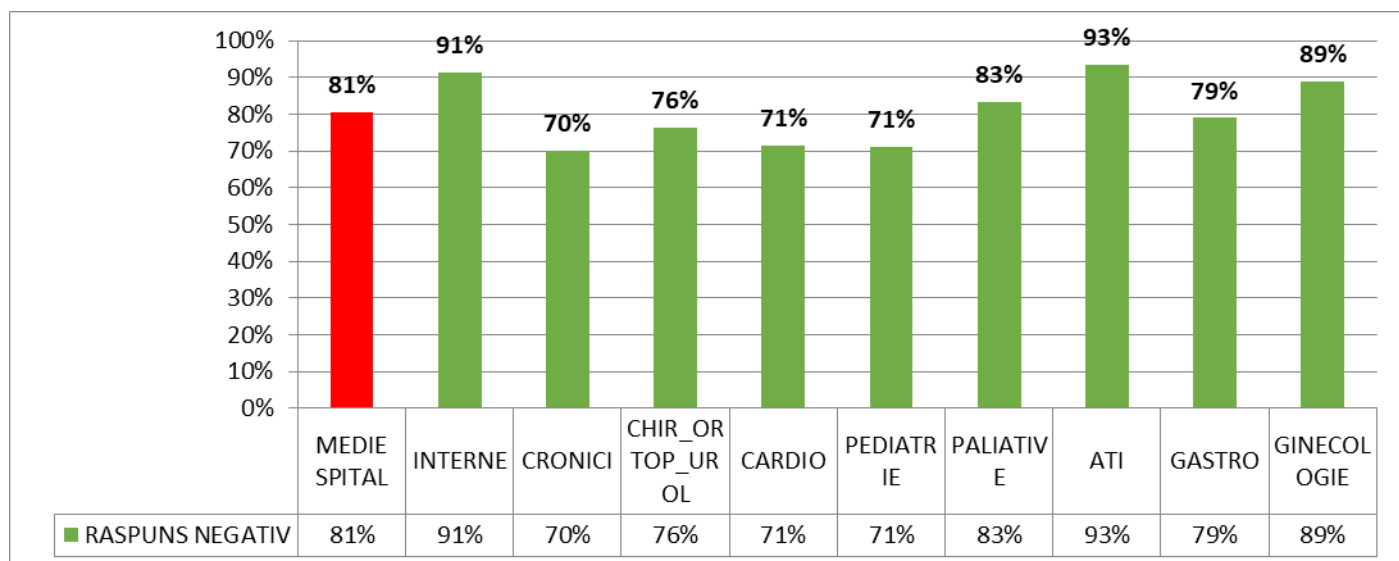
**Intrebarea nr. 13:** Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



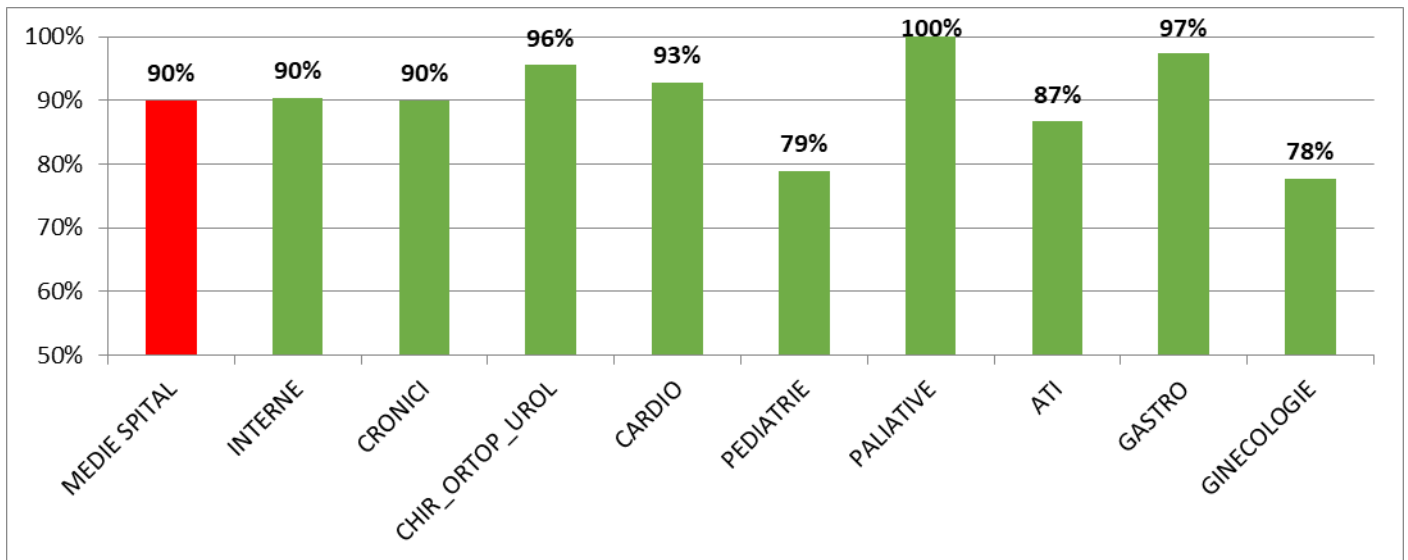
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU



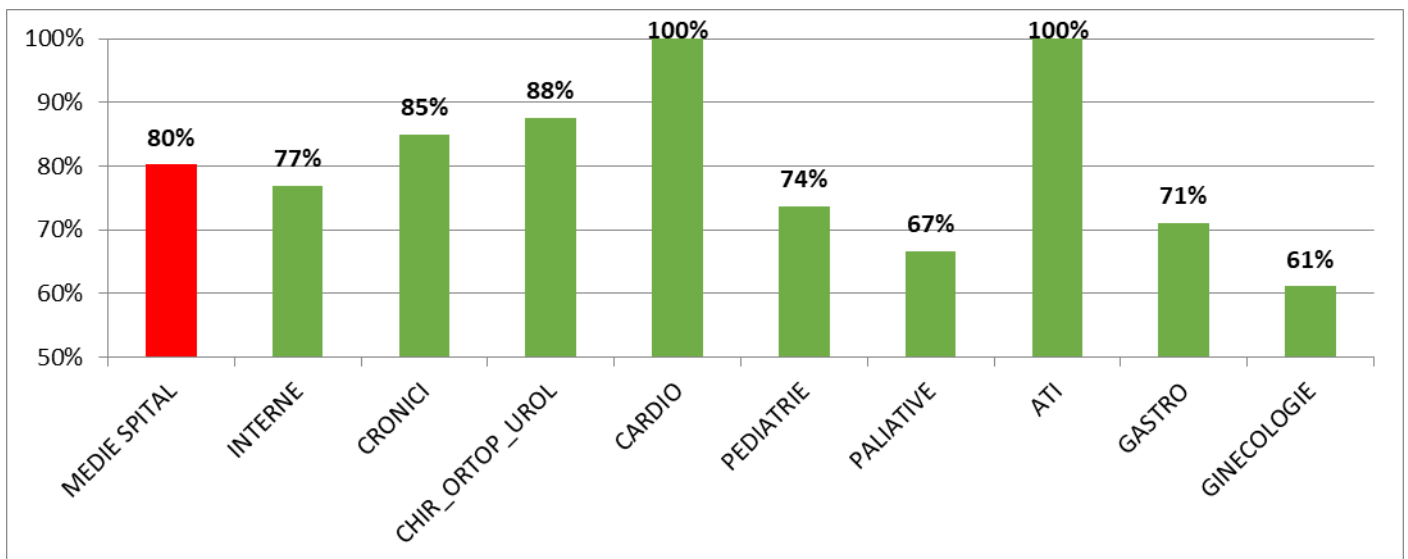
**Intrebarea nr. 15:** Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?  DA  NU



**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