

Nr. inreg.6847 /MC 220 / 05.08.2019

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI 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 – **IULIE 2019** – si **TRIMESTRUL II 2019.**

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **IULIE 2019.**

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

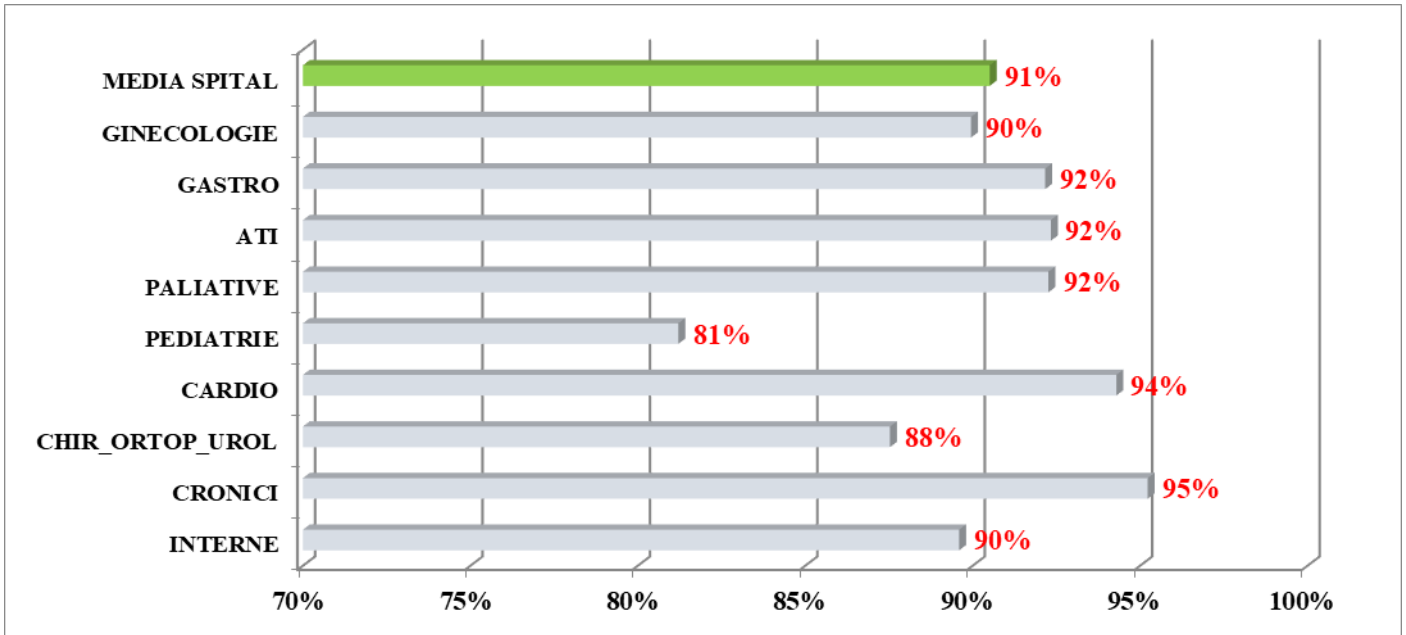
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

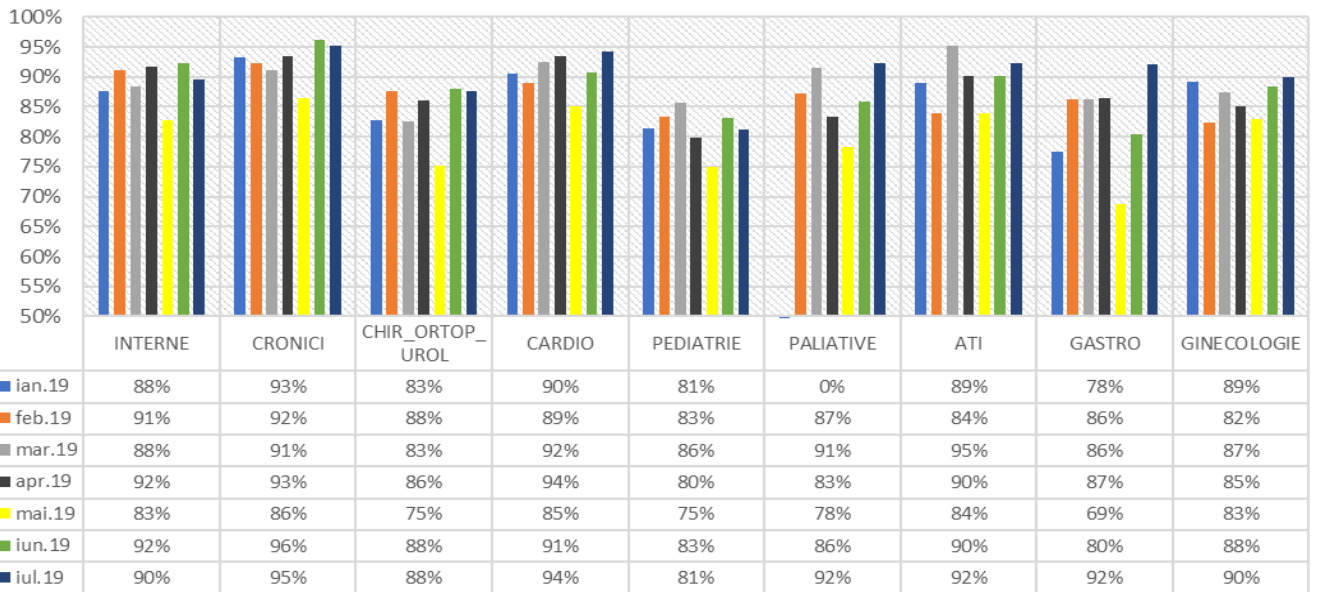
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

1. ANALIZA CALITATIVA



DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

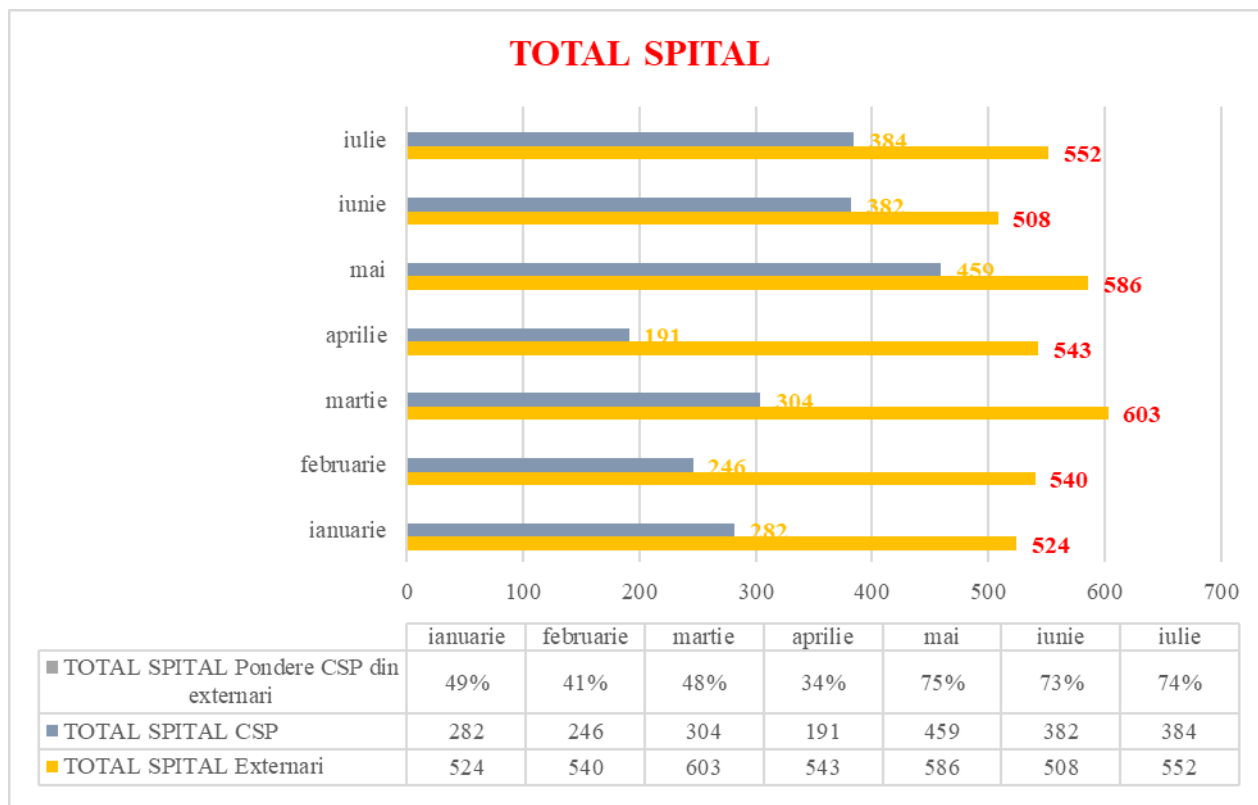


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - iulie 2019 - MEDIA PE SPITAL = 91%																								
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIE SPITAL	87%	90%	93%	93%	92%	91%	90%	90%	87%	87%	86%	88%	90%	90%	91%	91%	98,72%	100%	89%	95%	87%	96%	81%	
INTERNE	85%	88%	92%	93%	91%	88%	88%	88%	87%	88%	88%	89%	88%	88%	86%	89%	98,9%	98,9%	87%	97%	87%	99%	78%	90%
CRONICI	92%	96%	98%	98%	97%	97%	96%	96%	91%	95%	90%	95%	95%	96%	95%	96%	97%	100%	97%	92%	89%	100%	89%	95%
CHIR_ORTOP	83%	88%	87%	91%	88%	86%	84%	87%	86%	86%	83%	86%	86%	85%	86%	88%	99%	100%	84%	90%	90%	94%	80%	88%
CARDIO	95%	95%	98%	95%	96%	98%	98%	98%	95%	96%	91%	93%	95%	93%	95%	96%	100%	100%	94%	100%	79%	100%	68%	94%
PEDIATRIE	77%	81%	86%	88%	82%	79%	79%	76%	74%	68%	74%	75%	80%	80%	82%	82%	100%	100%	74%	85%	74%	87%	85%	81%
PALIATIVE	88%	91%	95%	93%	93%	93%	89%	89%	89%	89%	91%	91%	91%	93%	96%	95%	100%	100%	92%	100%	84%	100%	74%	92%
ATI	87%	87%	93%	93%	91%	91%	90%	93%	93%	90%	89%	87%	93%	93%	96%	93%	93%	100%	90%	100%	87%	100%	93%	92%
GASTRO	88%	91%	93%	93%	93%	90%	91%	90%	90%	90%	88%	90%	91%	90%	93%	93%	100%	100%	89%	100%	96%	100%	80%	92%
GINECOLOGIE	87%	93%	94%	93%	91%	91%	91%	88%	83%	78%	82%	90%	92%	94%	92%	88%	100%	100%	90%	87%	96%	87%	83%	90%

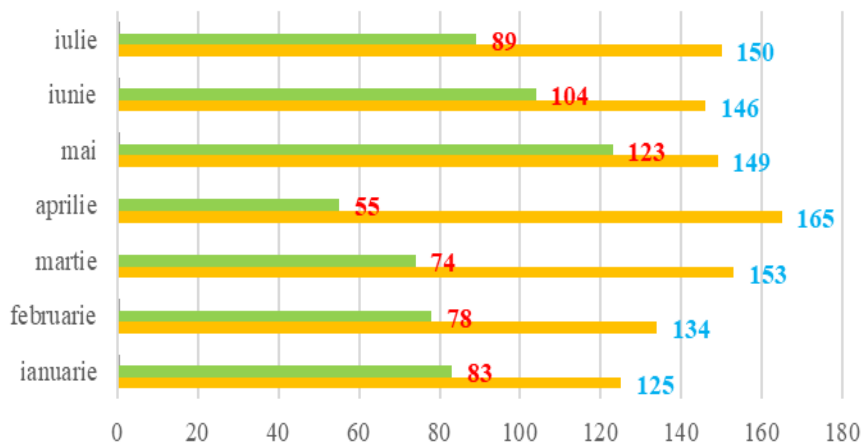
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna iulie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna iulie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	59%	89	150	6	89	7%
CRONICI	73%	38	52	4	38	11%
CHIR_ORTOP_UROL	57%	96	167	21	96	22%
CARDIO	66%	19	29	3	19	16%
PEDIATRIE	83%	39	47	13	39	33%
PALIATIVE	100%	19	19	8	19	42%
ATI		15	0	2	15	13%
GASTRO	81%	46	57	4	46	9%
GINECOLOGIE	74%	23	31	8	23	35%
Media pe spital = 74 %		384	552	69	384	21%

III. ANALIZA CANTITATIVA

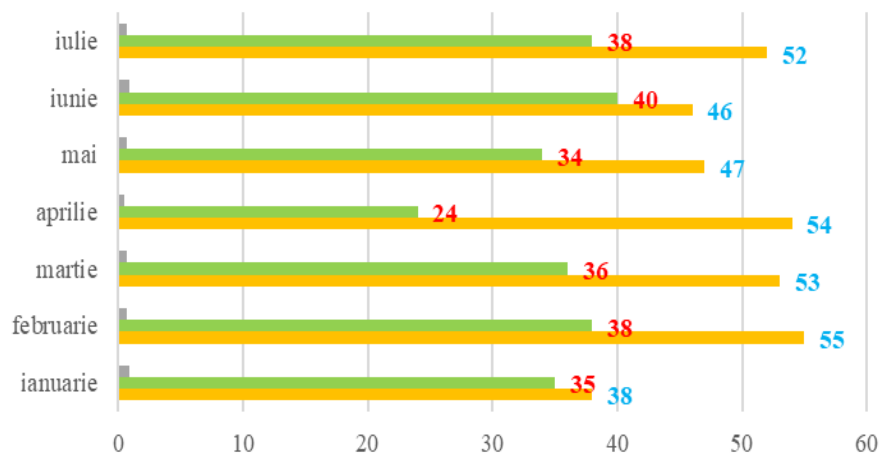


INTERNE



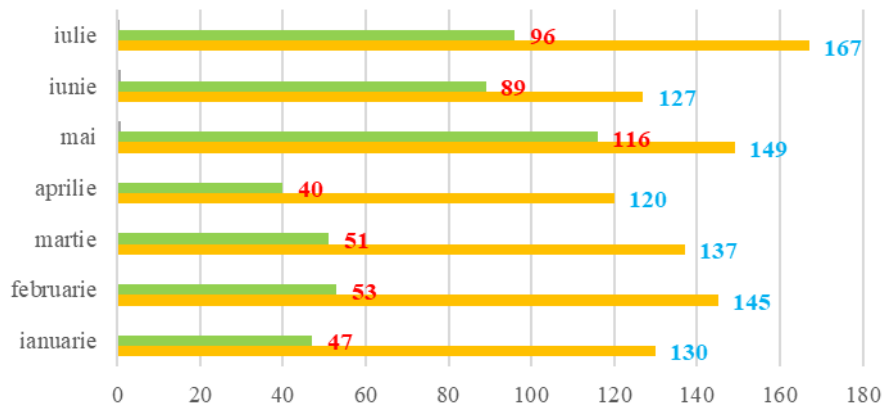
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%	59%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104	89
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146	150

CRONICI



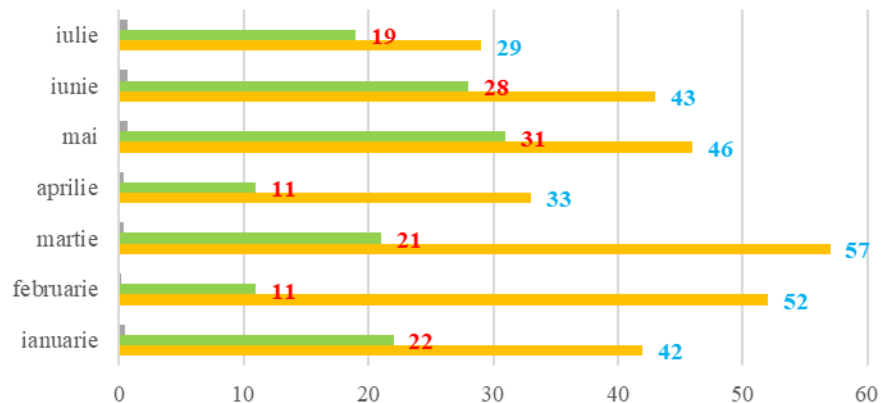
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	92%	69%	68%	44%	72%	87%	73%
■ CSP	35	38	36	24	34	40	38
■ Externari	38	55	53	54	47	46	52

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



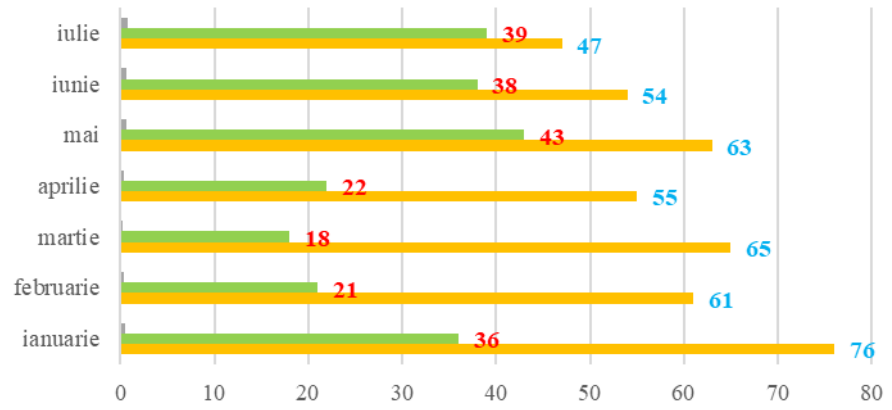
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167

CARDIOLOGIE



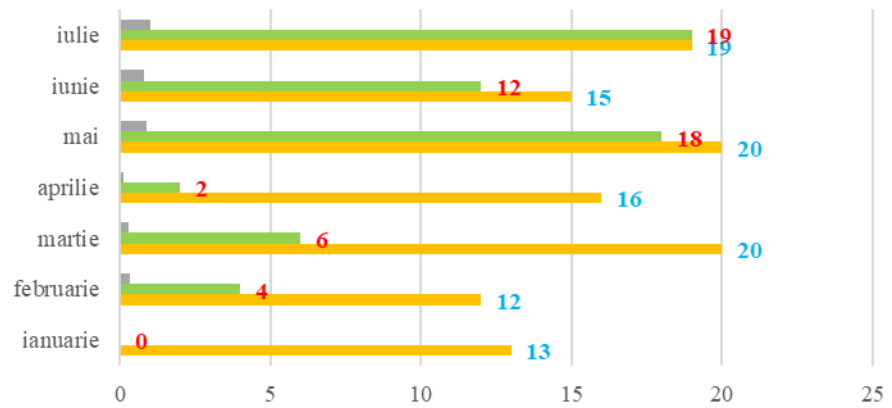
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29

PEDIATRIE



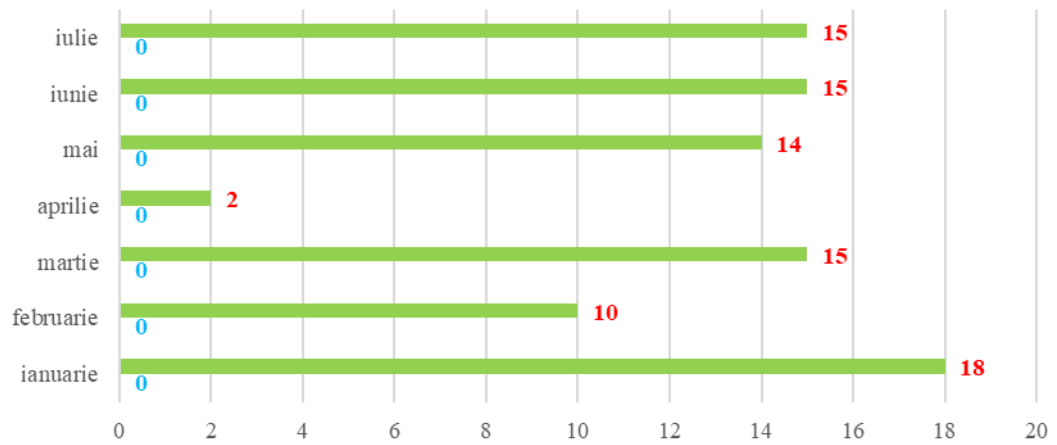
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47

PALIATIVE



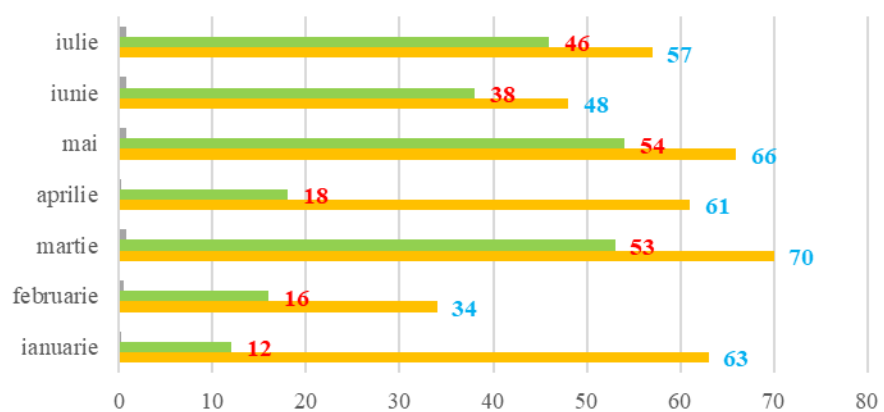
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19

ATI

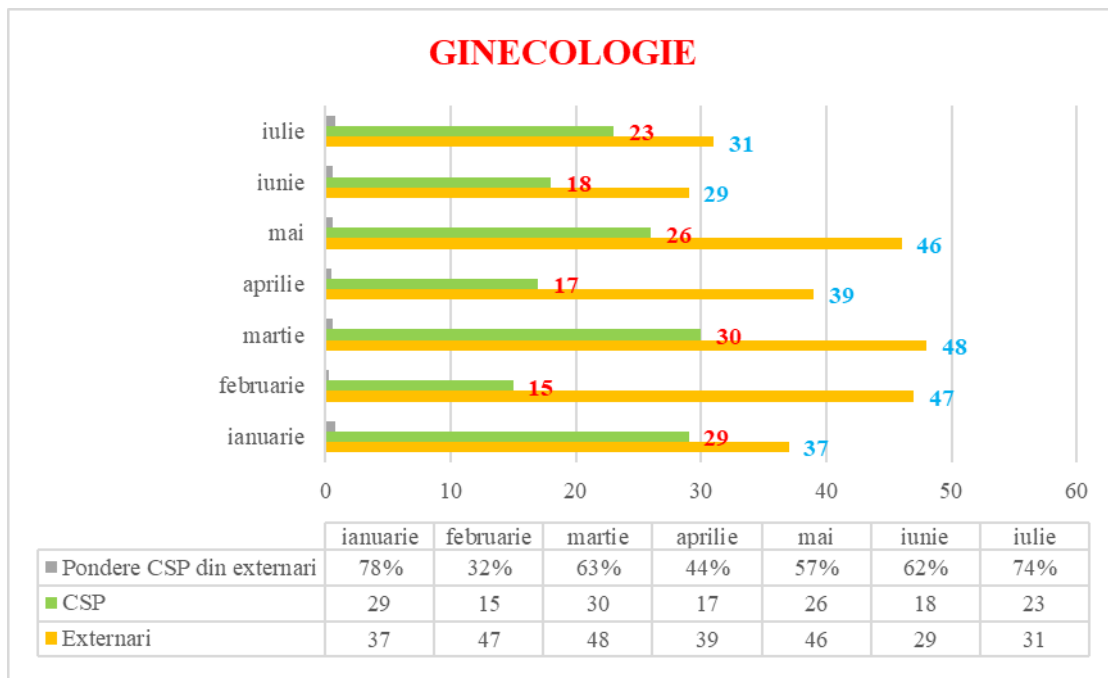


	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
CSP	18	10	15	2	14	15	15
Externari	0	0	0	0	0	0	0

GASTROENTEROLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
Pondere CSP din externari	19%	47%	76%	30%	82%	79%	81%
CSP	12	16	53	18	54	38	46
Externari	63	34	70	61	66	48	57



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- sa se doteze cu perdele mai ales pe timpul verii

CRONICI

- este foarte cald in salon si bate soarele in geam, ar fi nevoie de jaluzele
- **Am fost rugat de infirmiera sa ii cumpar un pachet de tigari**; am fost foarte multumit de conditiile spitalului si de calitatea serviciilor oferite. **Singura nemultumire a fost cand s-a evitat sa mi se spuna de catre asistente substanta care I se administreaza pacientului. Am simtit ca mi se incalca dreptul de a fi informat asupra tratamentului, dar acest lucru mi s-a intamplat doar de doua ori pe perioada internarii de doua saptamani. Alta impresie mai putin placuta cu care voi pleca este ca am vazut cum infirmierele accepta sa li se puna bani in buzunar.** Dar per ansamblu sunt foarte multumit si pot lauda spitalul impreuna cu personalul 9/10

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- aeroterme pt temperatura
- as dori sa fie mai des apa calda
- baile sa fie separate de femei
- ventilatie mai buna, jaluzele pt a opri caldura, saloane cu mai putine paturi
- tv in camere, **buton pt semnalizarea asistentelor**
- paturi, saltele, mese la pat, buton panica, camere unde sa poata vorbi pacientii intre ei, relaxare 100% necesara, substantele de curatenie mai de calitate

CARDIOLOGIE

- nu este aer conditionat, nu sunt noptiere noi
- modernizarea accesului in incinta spitalului, marcarea locurilor de parcare, modernizarea cladirilor adiacente si a parcului

PEDIATRIE

- renovarea sectiei
- aer conditionat, prea cald la copii la etajul IV
- circuit separat pentru pediatrie si paliative, hrana mai de calitate

- saloane cu bai propria
- meniu mai diversificat (**conserva de peste este o porcariie – copiii nu o pot manca , bucatile de oase din mancare sunt un real pericol se pot ineca copii**)
- saltelele nu sunt curate provoaca dureri de spate , mobilierul este vechi,pereti urati murdari nezugraviti, renovarea urgenta a sectiei pt ca in aceste conditii nu pot sta internati copii.
- schimbarea meniului adecvat varstei pacientului, renovarea sectiei, limitarea accesului vizitatorilor
- schimbarea paturilor mai ales a saltelelor,vopseala in camere nu ar strica, in camerele cu copii un tv ar uita cat de putin de lumea de afara !!!

PALIATIVE

- imbunatatirea hranei
- usile de la soloane nu se inchid bate vantul pe sectie

ATI

- aer conditionat,jaluzele in geamuri,paturi mai noi cu mese la fiecare pat
- buton de panica, pt bolnavi mai putine paturi intr-un salon, spatii pt vederea bolnavului

GASTRO

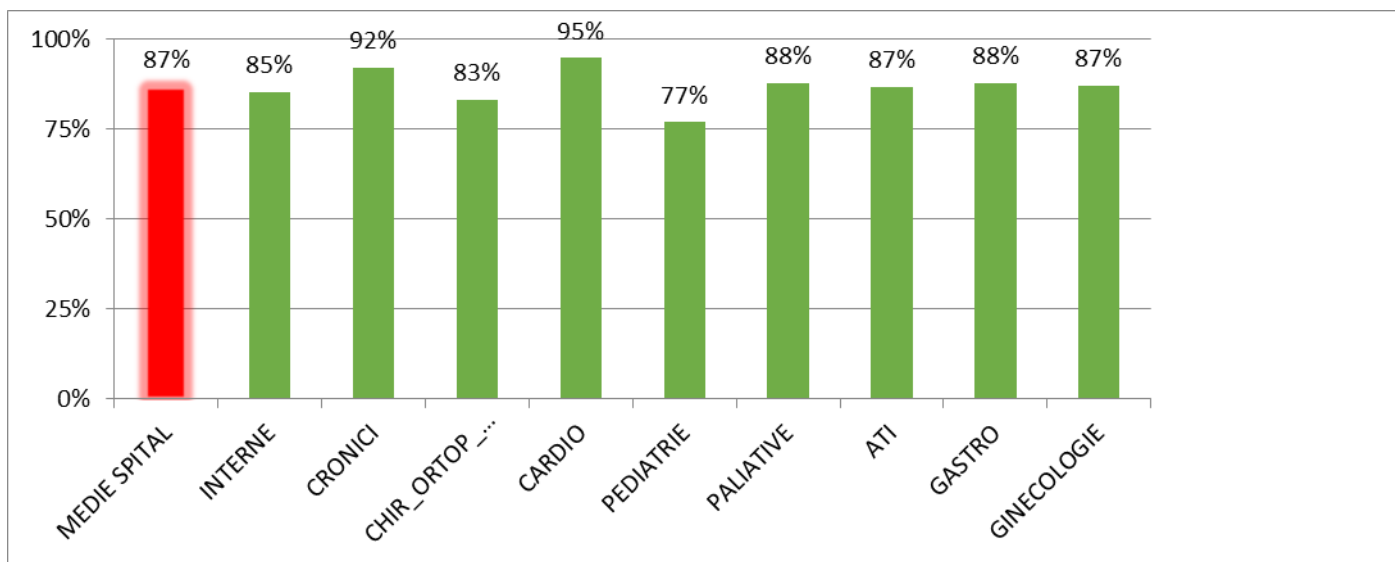
- renovarea sectiei (pereti+dusumele)

GINECOLOGIE

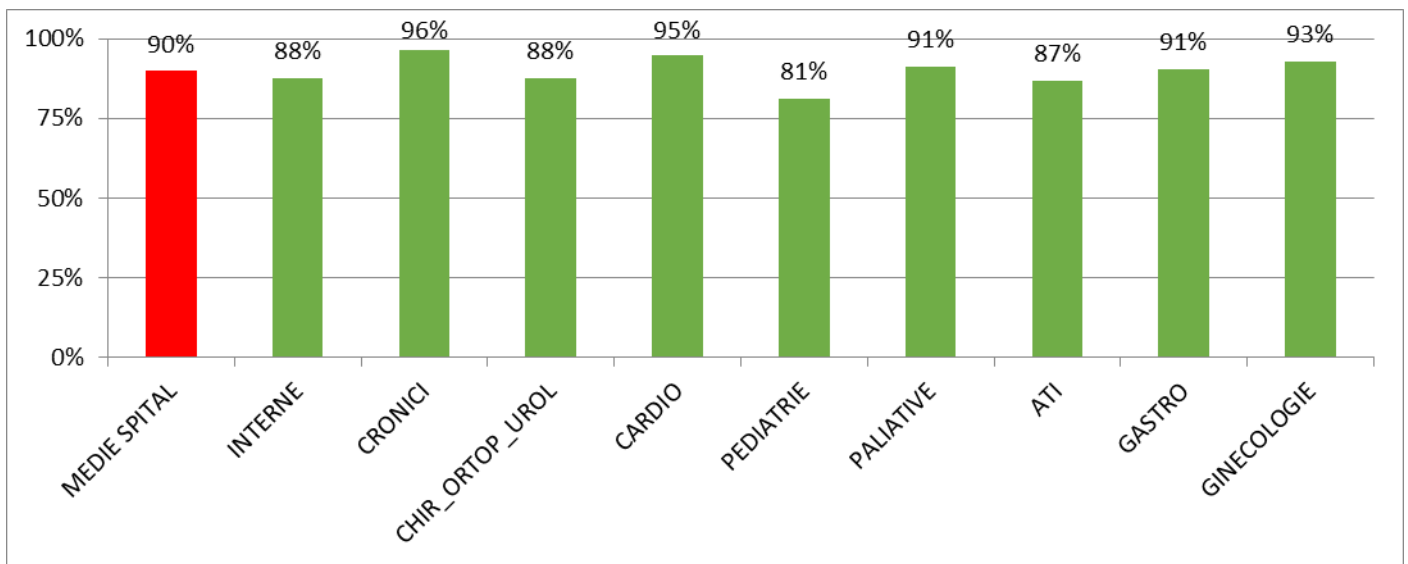
- renovarea saloanelor,renovarea bailor, instalarea de dusuri

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

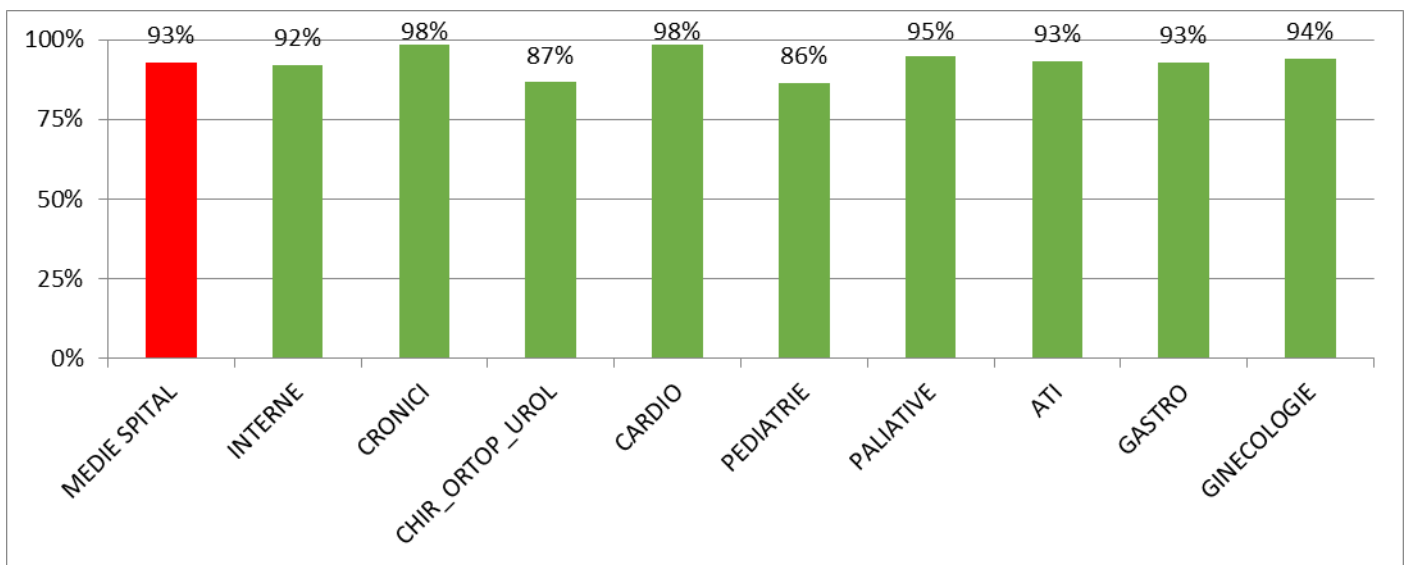
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



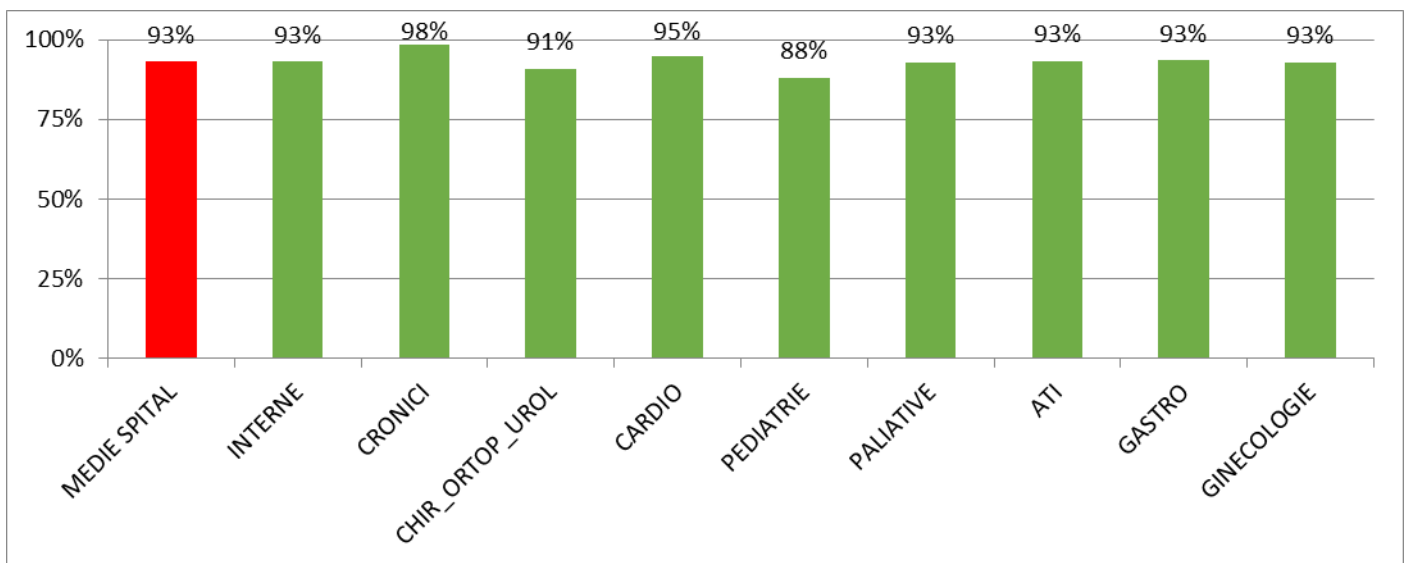
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



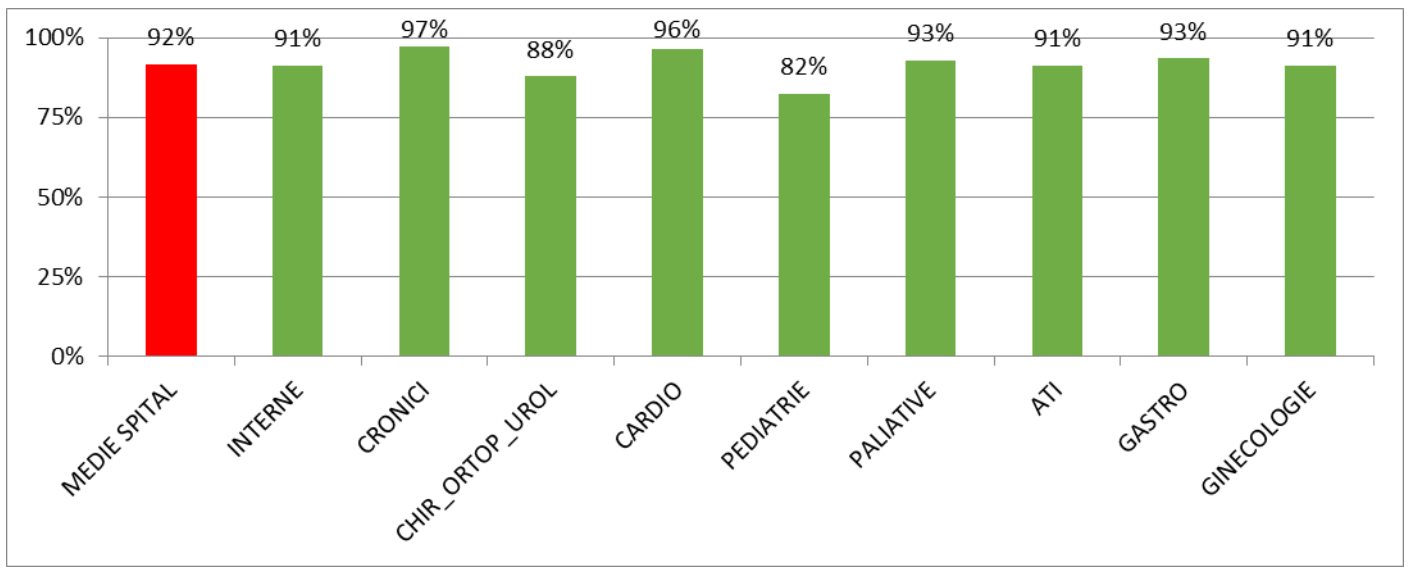
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



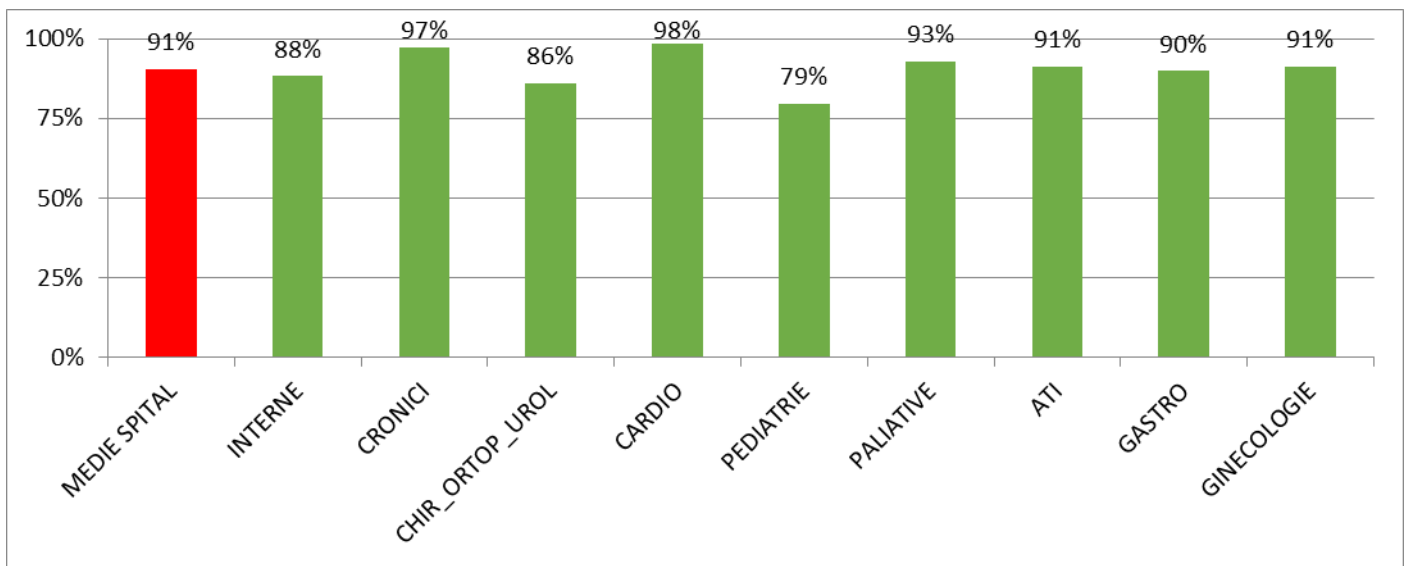
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



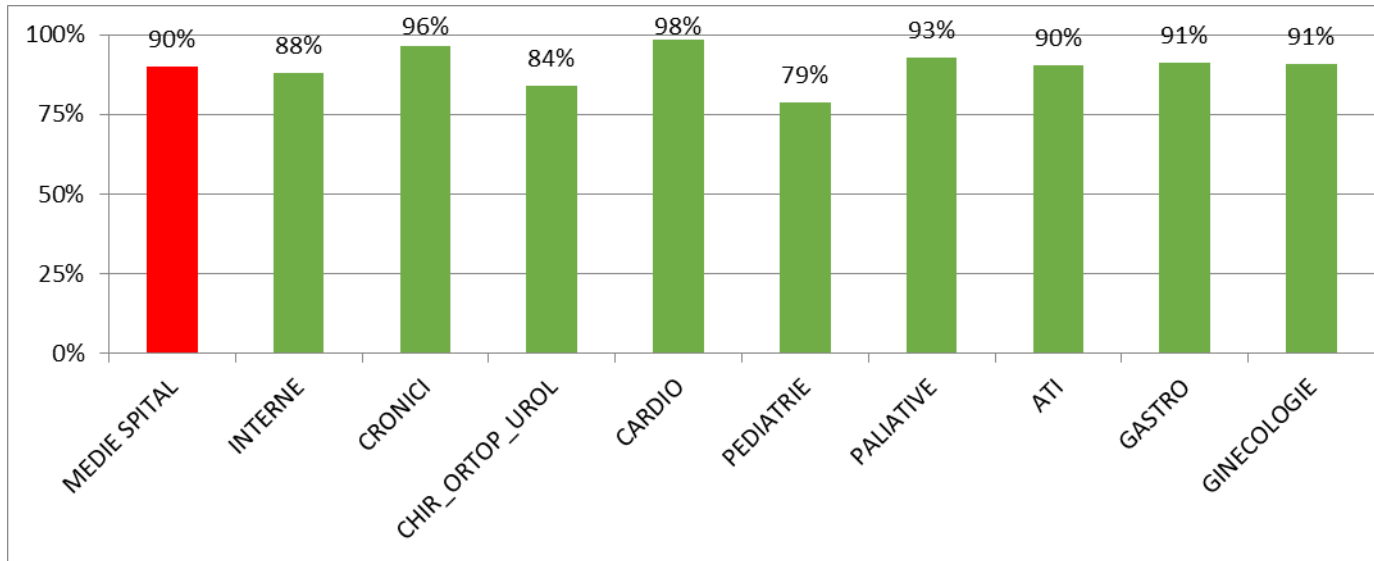
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



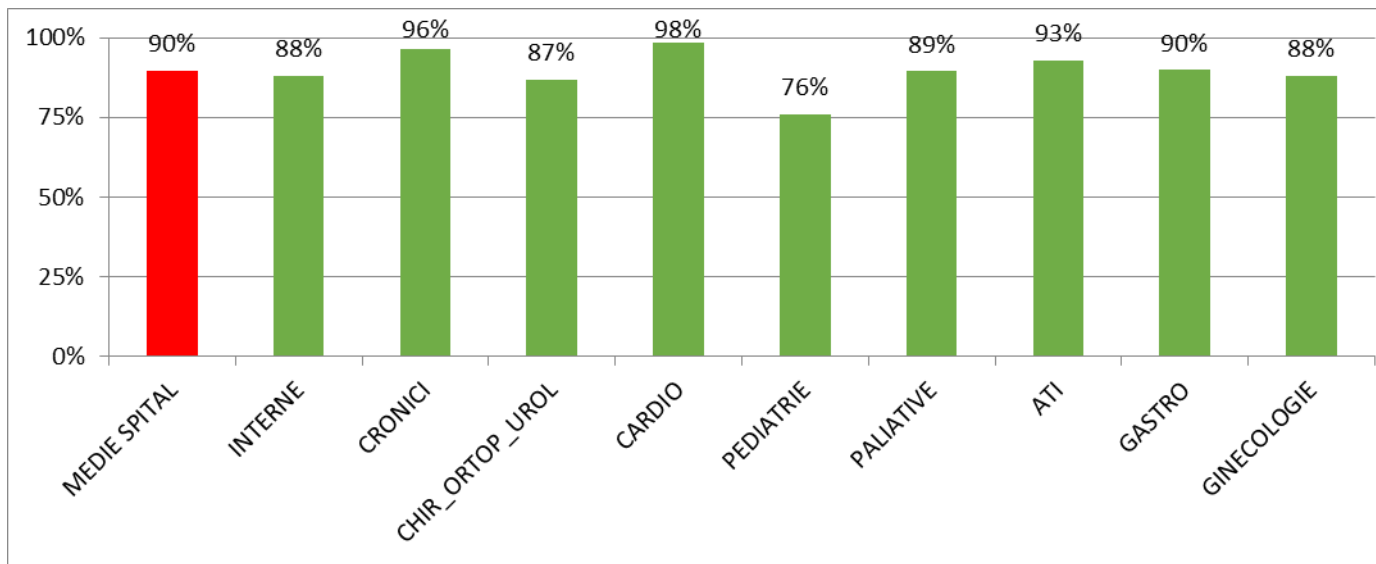
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?



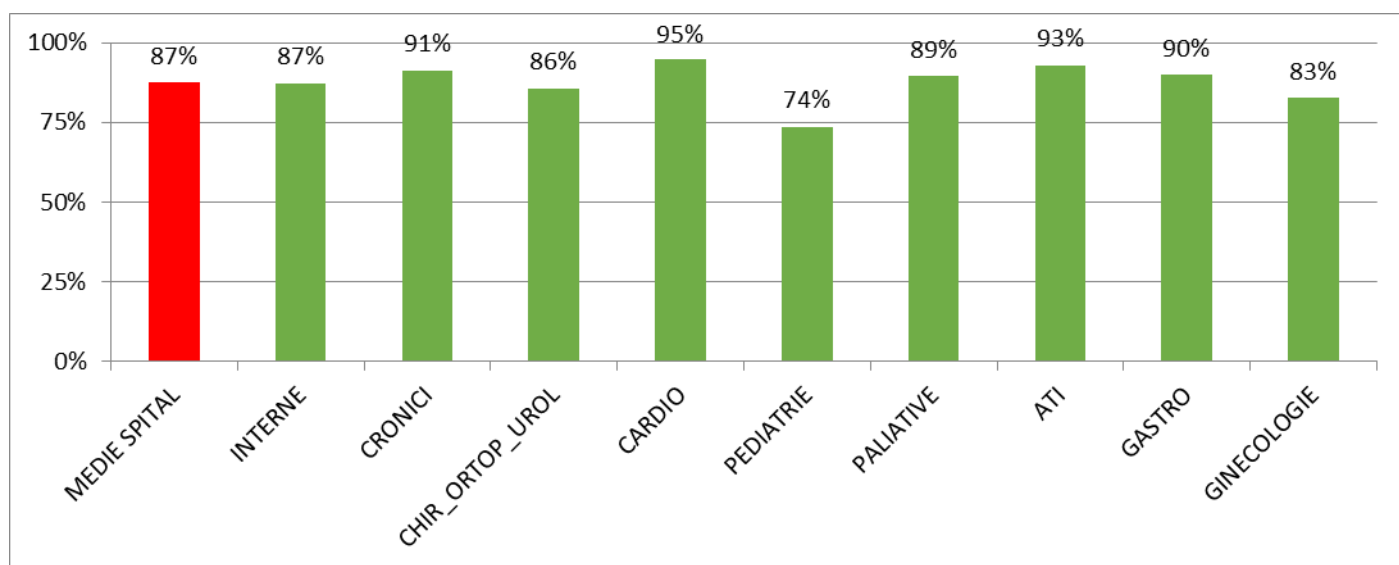
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



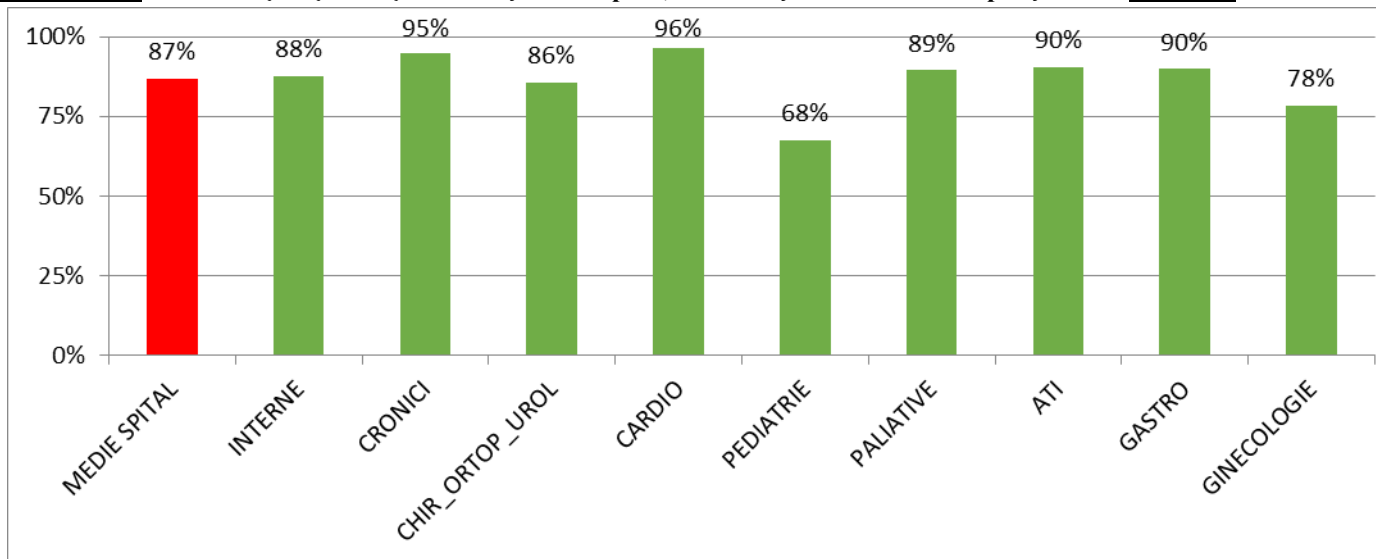
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat



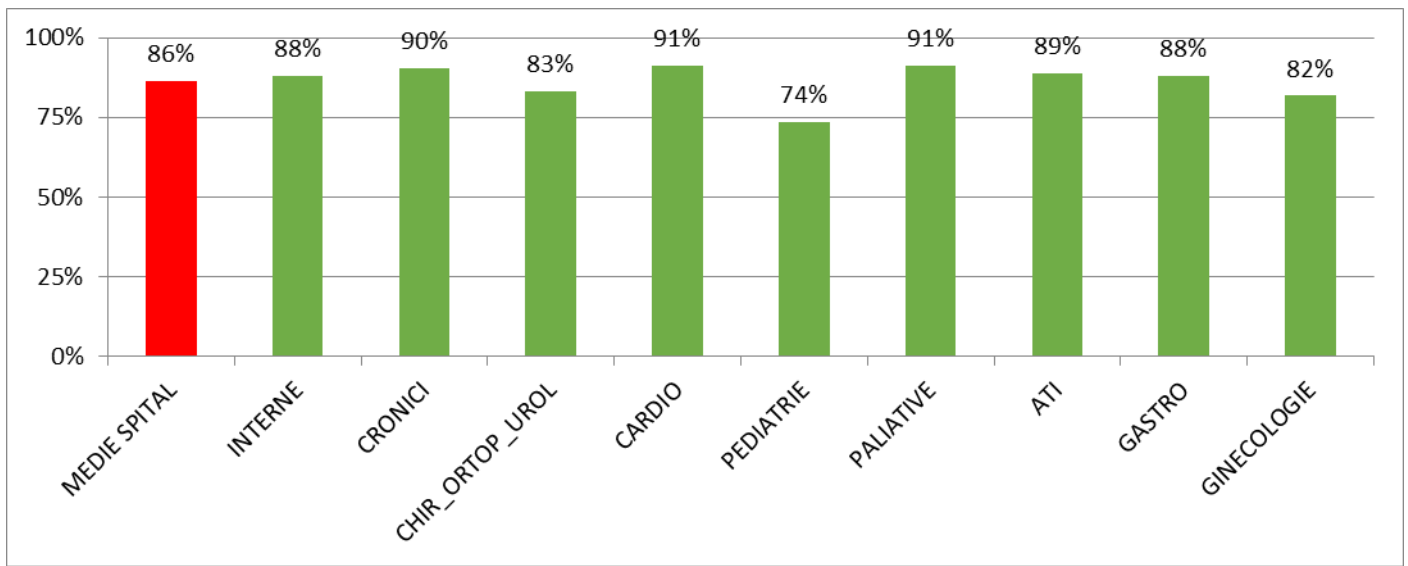
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



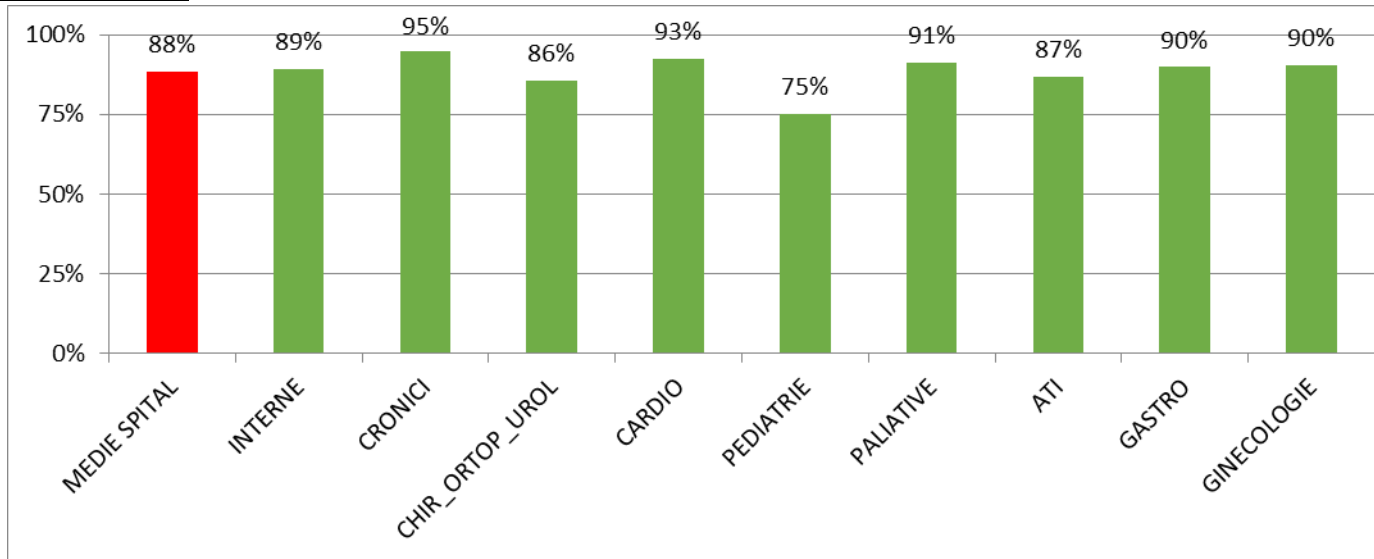
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



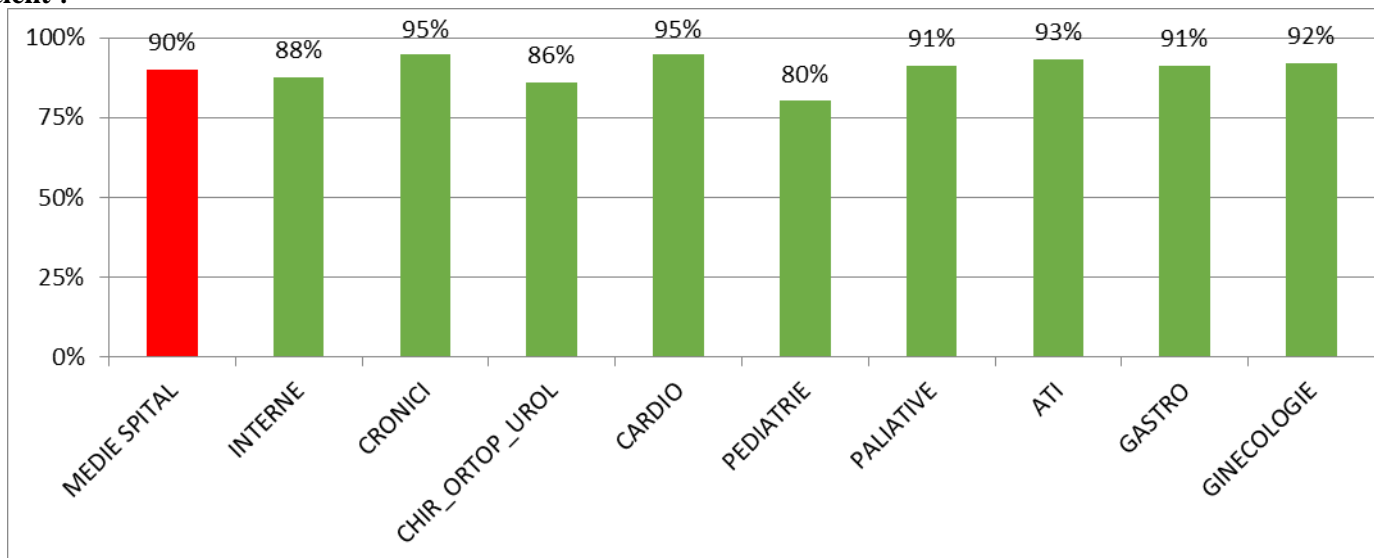
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



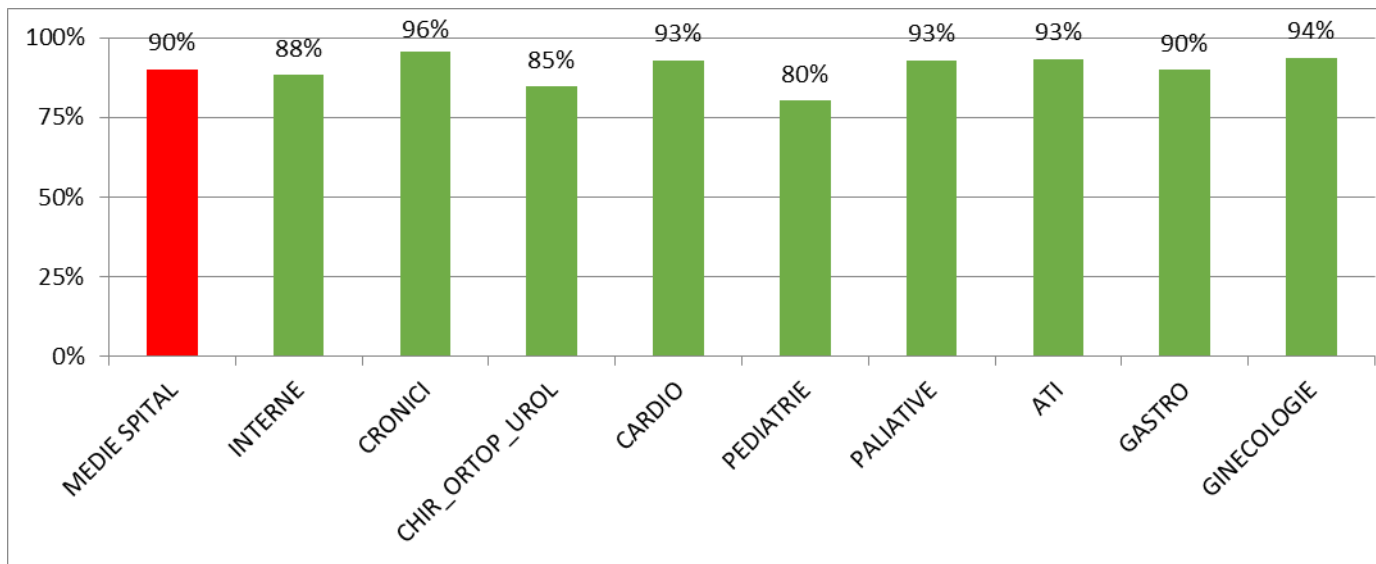
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



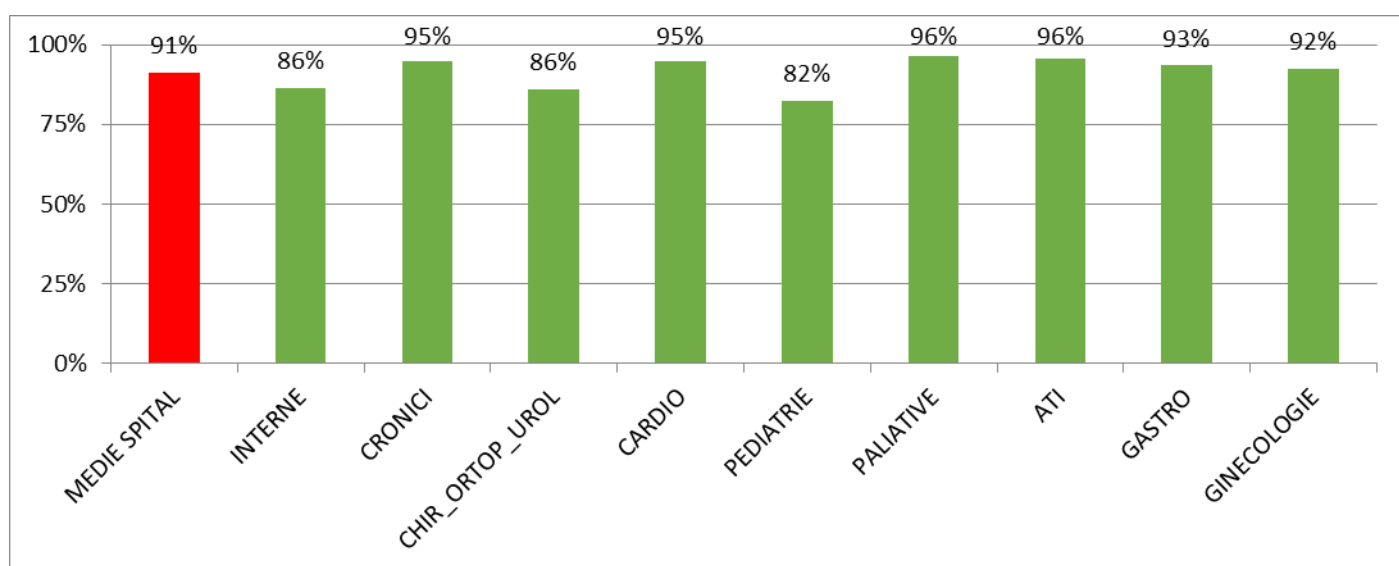
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



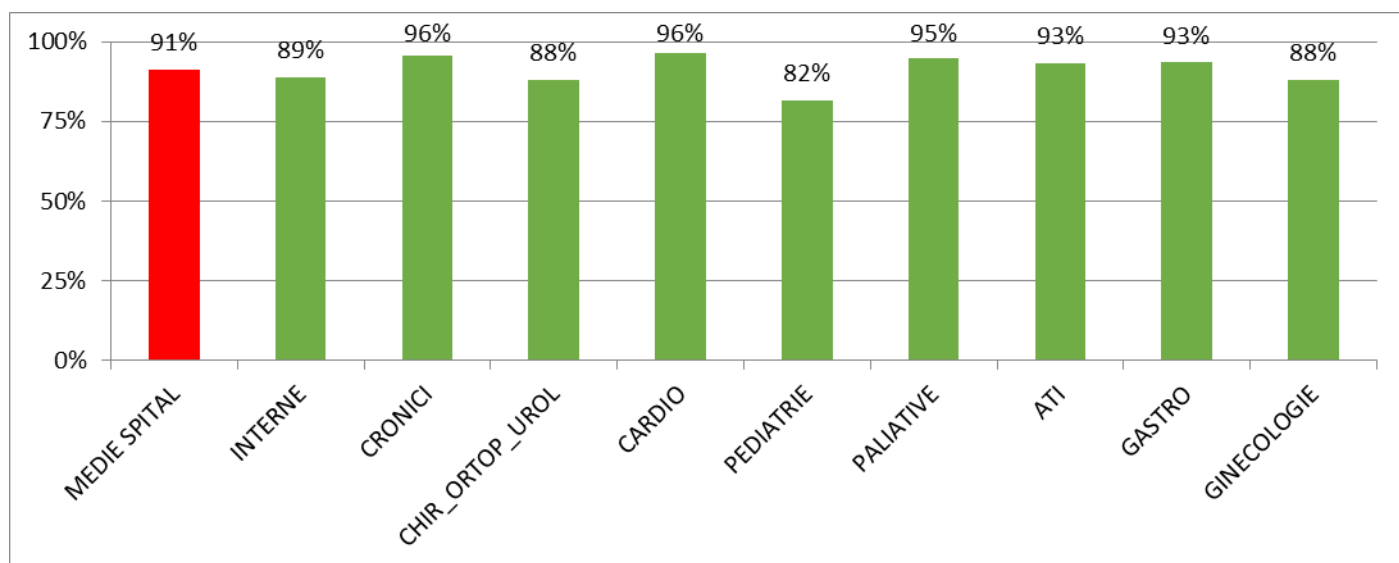
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



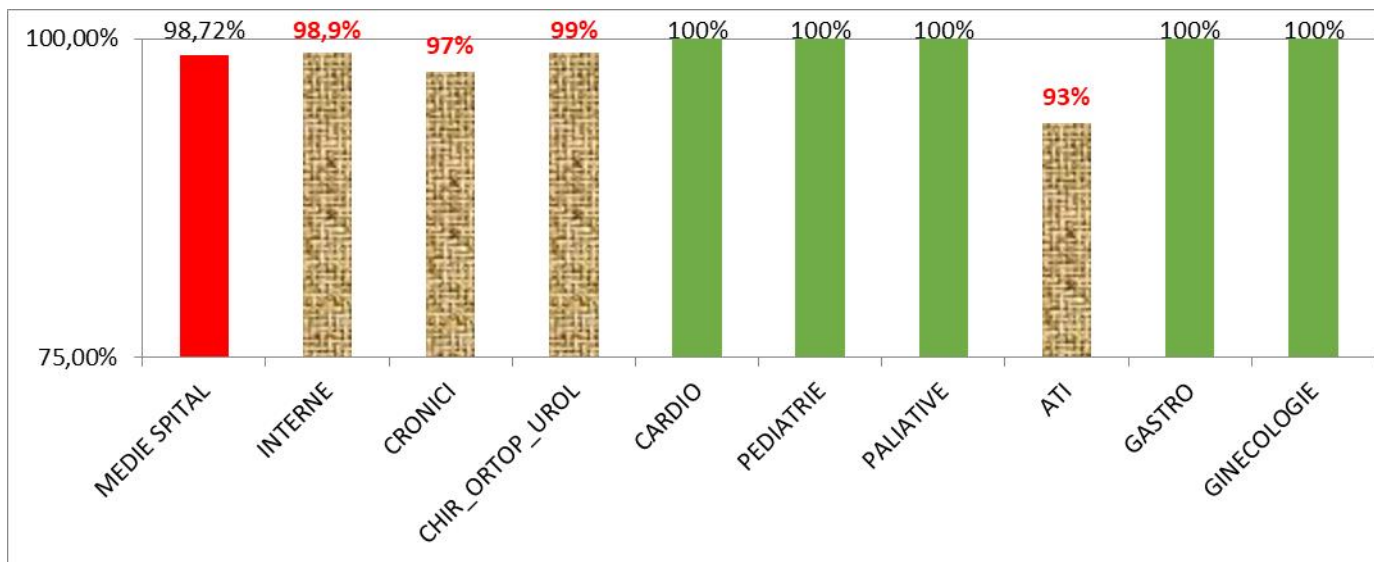
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



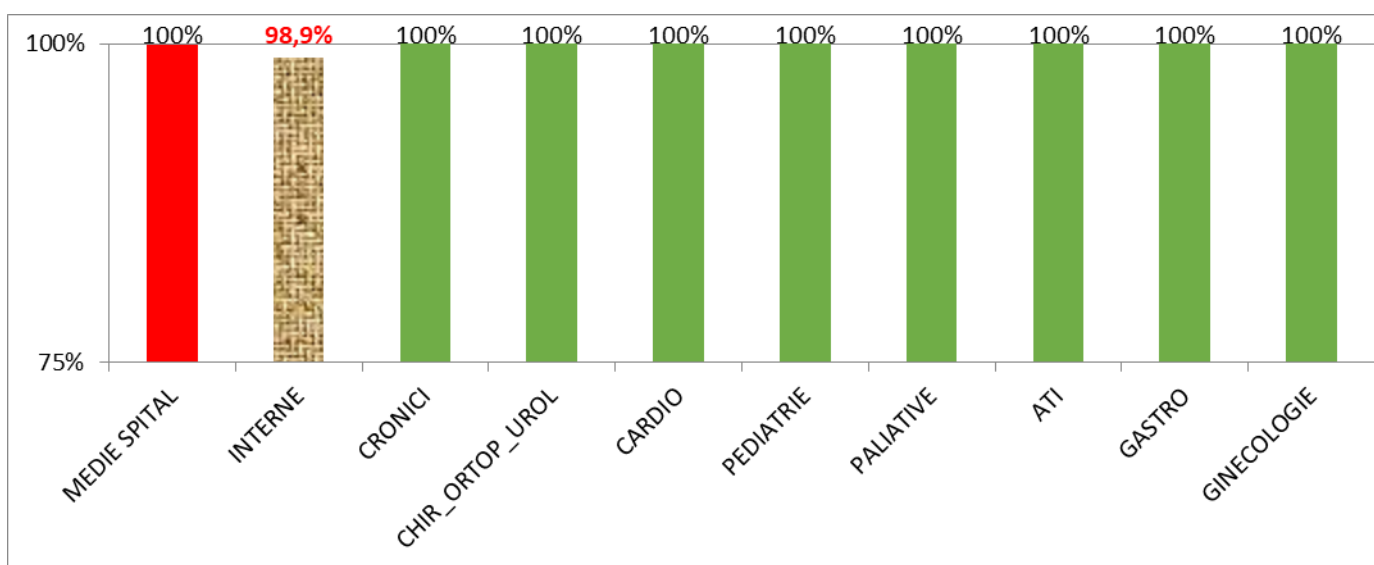
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



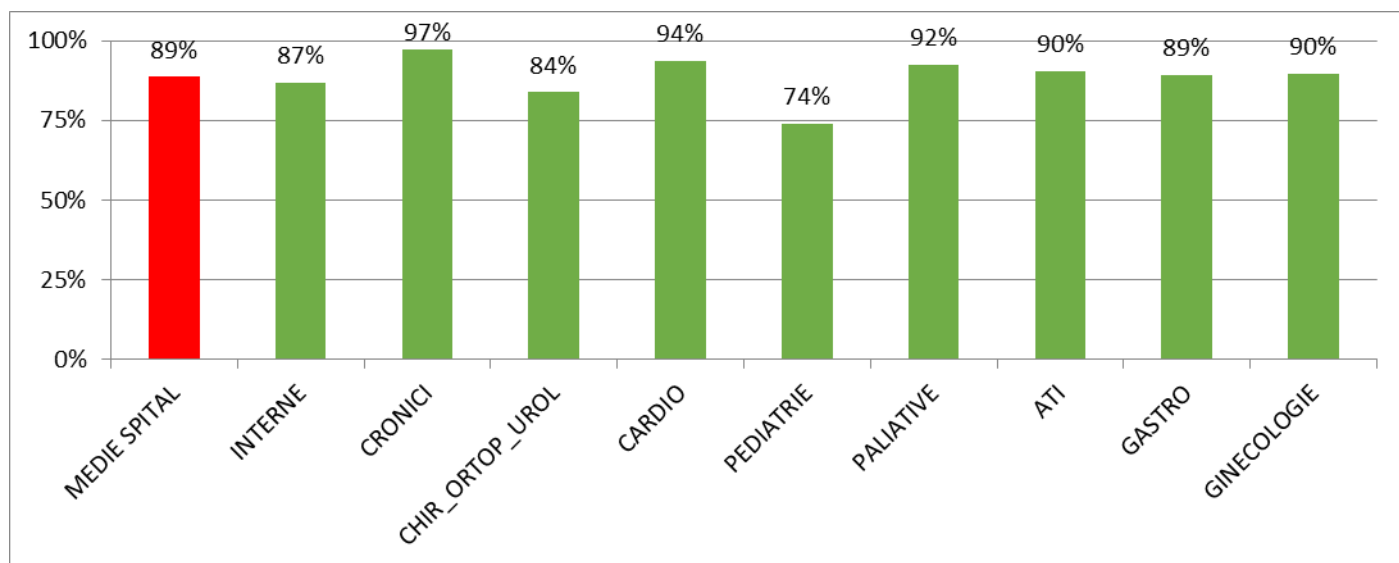
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?



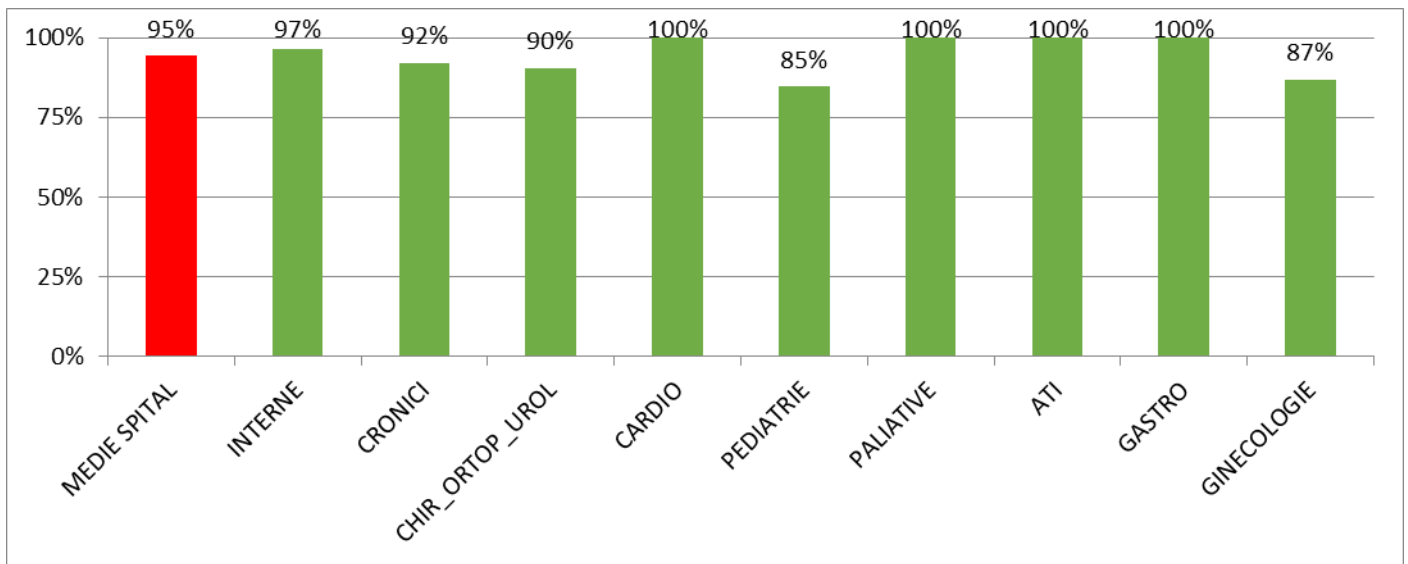
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?



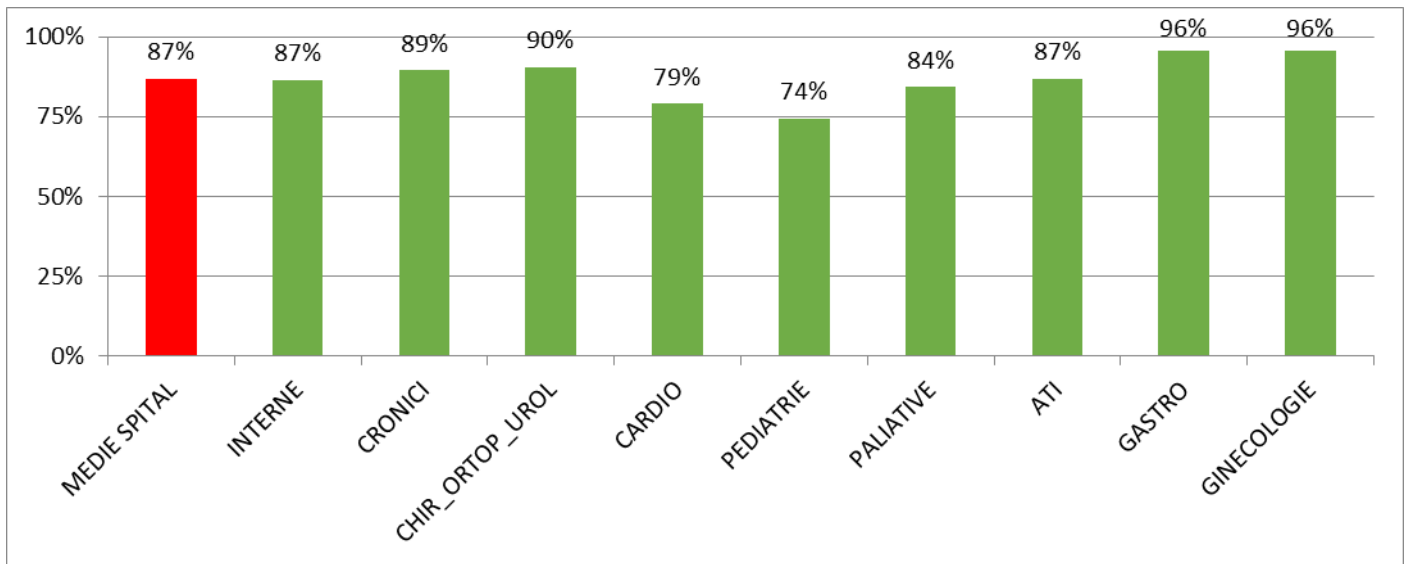
Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



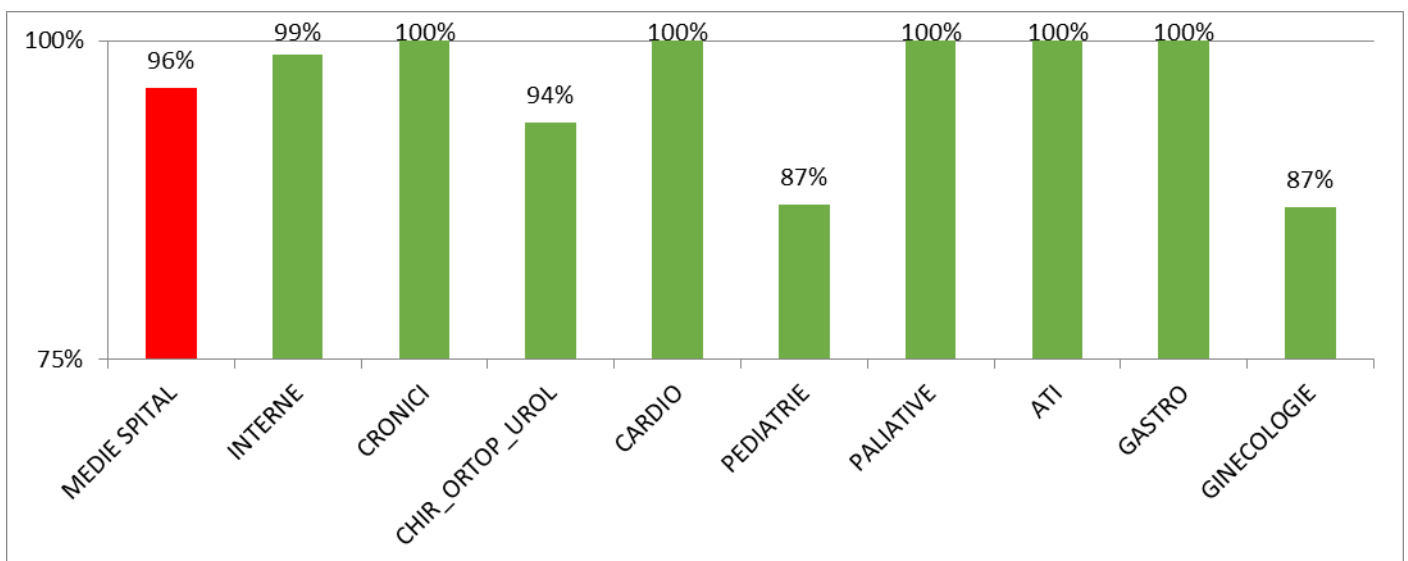
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



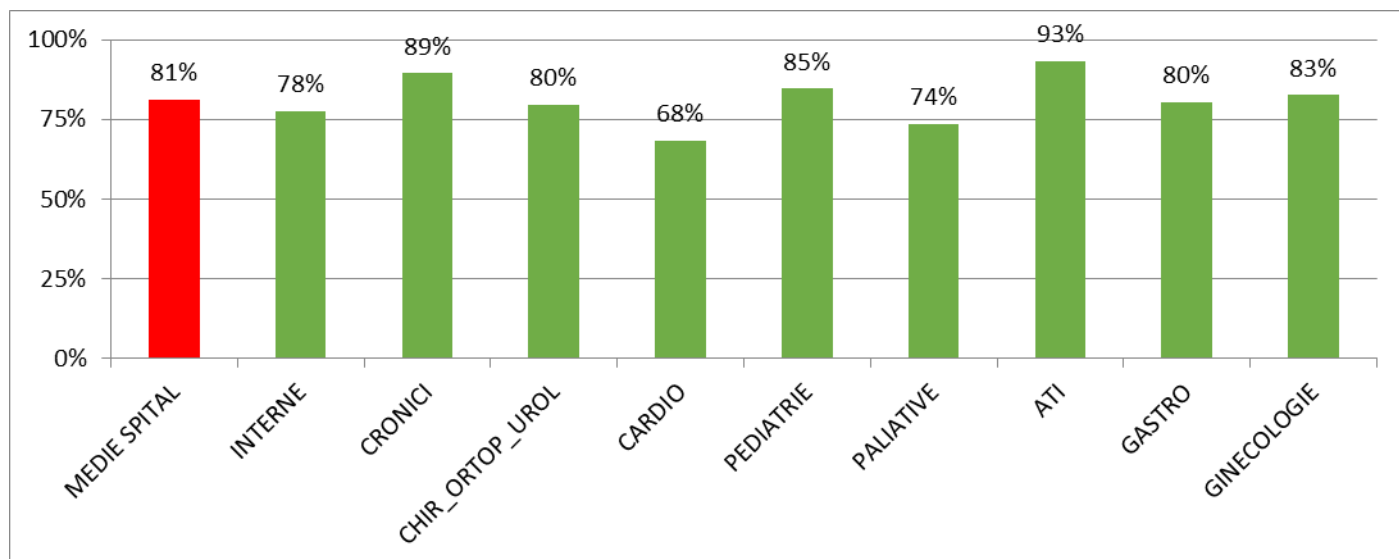
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU



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