

Nr. inreg. 8045 /MC 246/ 10.09.2019

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 –AUGUST 2019.

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

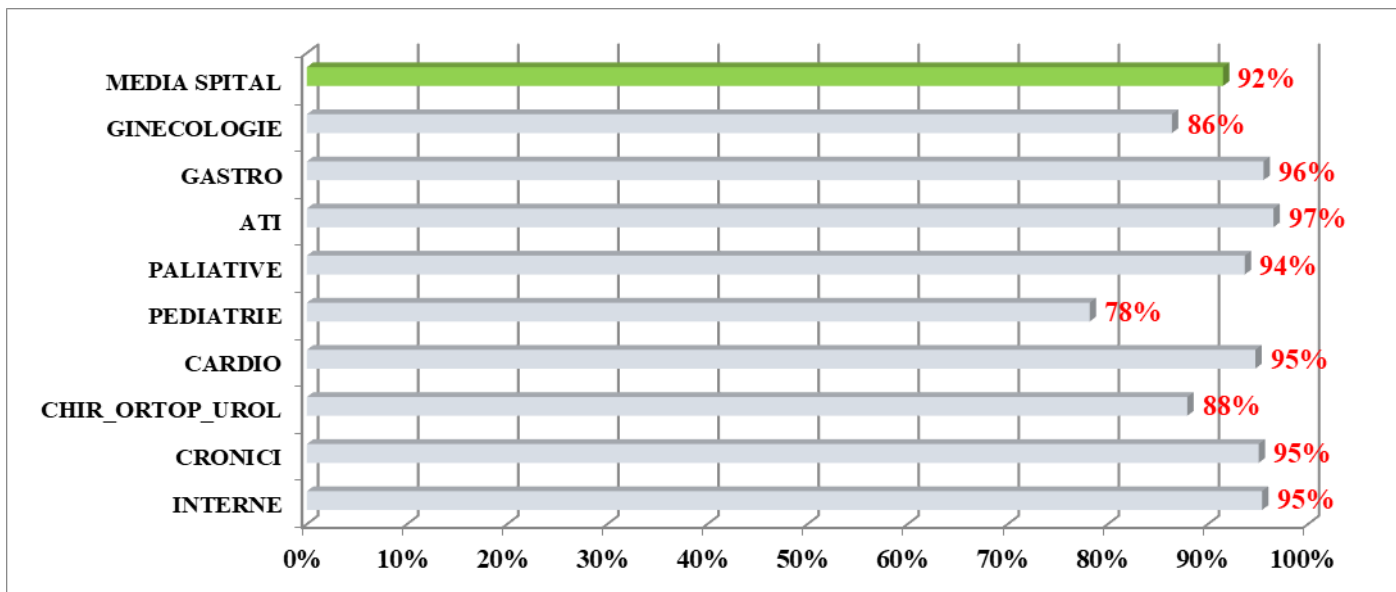
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

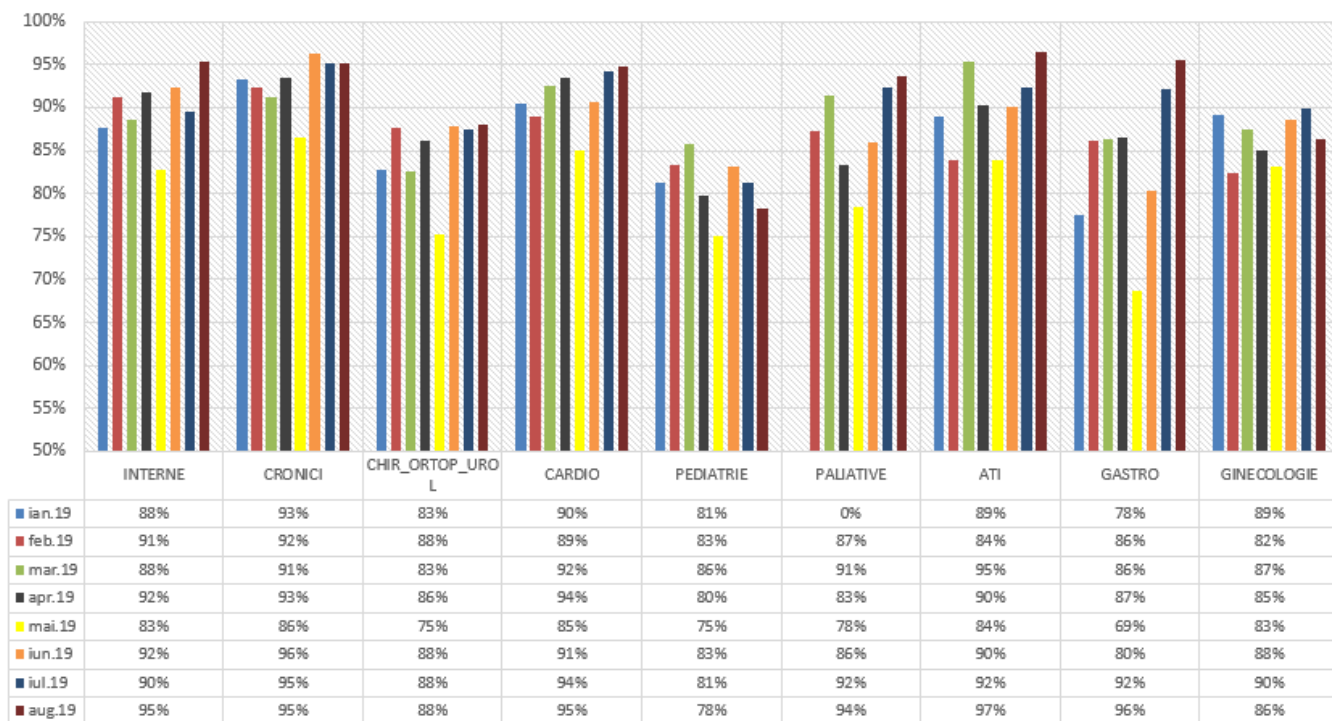
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

1. ANALIZA CALITATIVA



DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

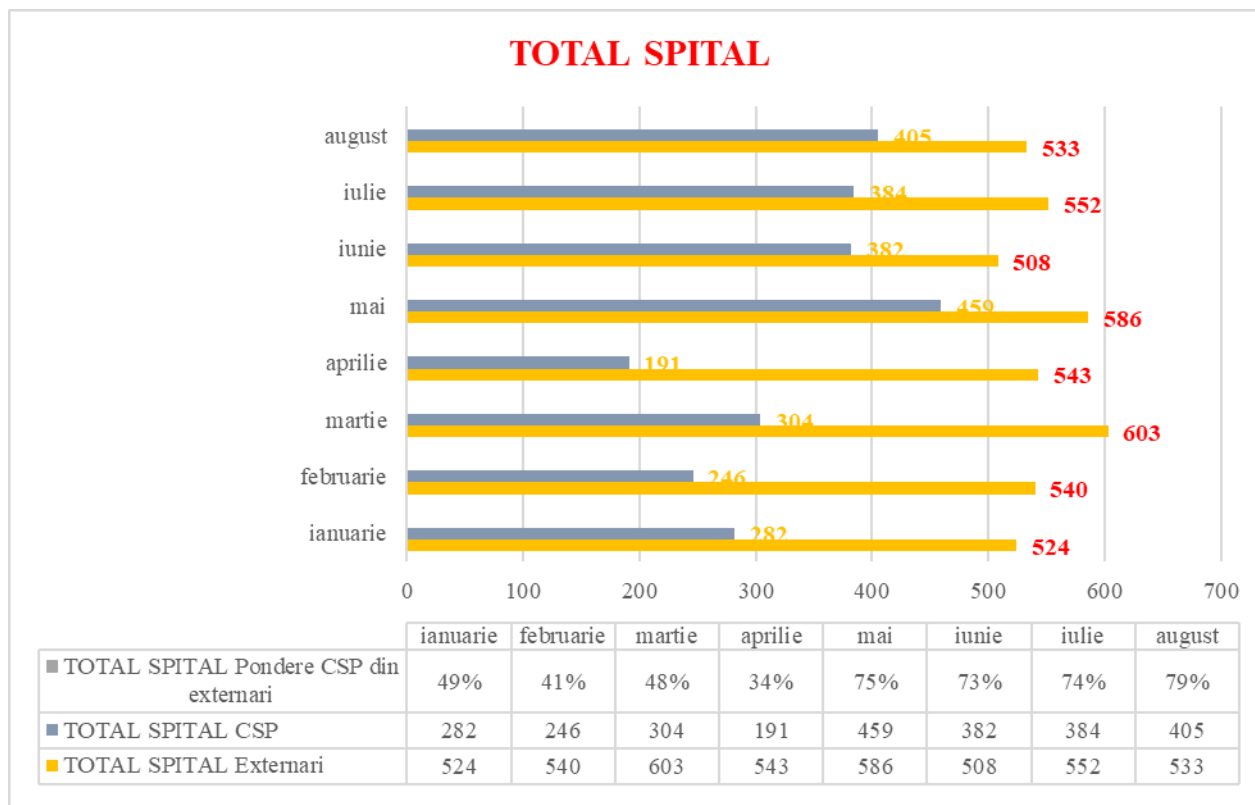


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - AUGUST 2019 - MEDIA PE SPITAL = 92 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL	90%	92%	93%	94%	94%	93%	92%	91%	87%	86%	87%	90%	91%	92%	92%	93%	100%	100%	91%	95%	85%	95%	81%
INTERNE	95%	95%	97%	97%	97%	96%	96%	96%	95%	96%	95%	94%	95%	94%	97%	97%	100%	100%	92%	97%	92%	98%	82%
CRONICI	94%	97%	97%	98%	97%	94%	94%	94%	87%	94%	94%	97%	97%	97%	97%	98%	100%	100%	95%	100%	81%	98%	88%
CHIR_ORTOP	87%	89%	89%	90%	88%	88%	87%	85%	85%	85%	83%	87%	87%	88%	86%	88%	100%	100%	85%	96%	80%	90%	80%
CARDIO	91%	92%	96%	96%	95%	97%	97%	97%	98%	98%	92%	91%	95%	94%	95%	97%	100%	100%	94%	92%	84%	95%	92%
PEDIATRIE	76%	79%	85%	83%	82%	76%	76%	70%	67%	63%	71%	73%	76%	78%	78%	76%	100%	100%	77%	82%	76%	82%	71%
PALIATIVE	93%	100%	90%	98%	98%	98%	98%	93%	86%	76%	90%	95%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	94%	93%	79%	100%	79%
ATI	94%	90%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	98%	92%	94%	92%	94%	94%	100%	100%	100%	100%	94%	88%	100%	100%
GASTRO	96%	96%	98%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	94%	97%	96%	99%	99%	98%	100%	100%	97%	98%	91%	98%	61%
GINECOLOGIE	80%	90%	90%	92%	92%	90%	85%	83%	72%	70%	72%	82%	85%	83%	86%	84%	100%	100%	86%	100%	90%	95%	80%

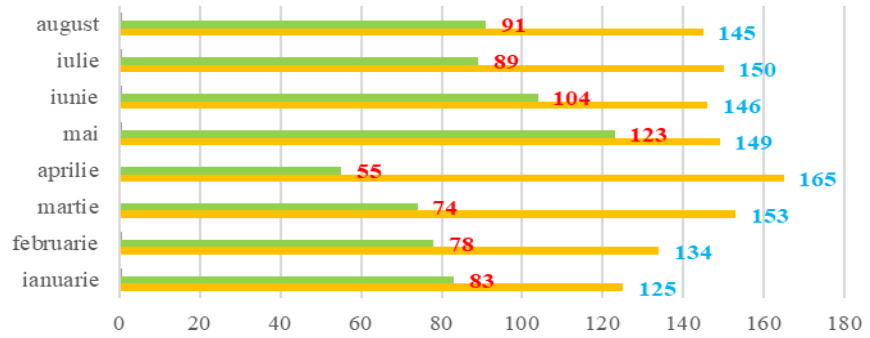
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna AUGUST 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna AUGUST 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna AUGUST 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna AUGUST 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna AUGUST 2019		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	63%	91	145	17	91	19%
CRONICI	84%	48	57	16	48	33%
CHIR_ORTOP_UROL	67%	80	119	8	80	10%
CARDIO	70%	38	54	7	38	18%
PEDIATRIE	85%	51	60	19	51	37%
PALIATIVE	100%	14	14	10	14	71%
ATI		17	0	4	17	24%
GASTRO	75%	46	61	4	46	9%
GINECOLOGIE	87%	20	23	10	20	50%
Media pe spital = 79 %		405	533	95	405	30%

III. ANALIZA CANTITATIVA



INTERNE



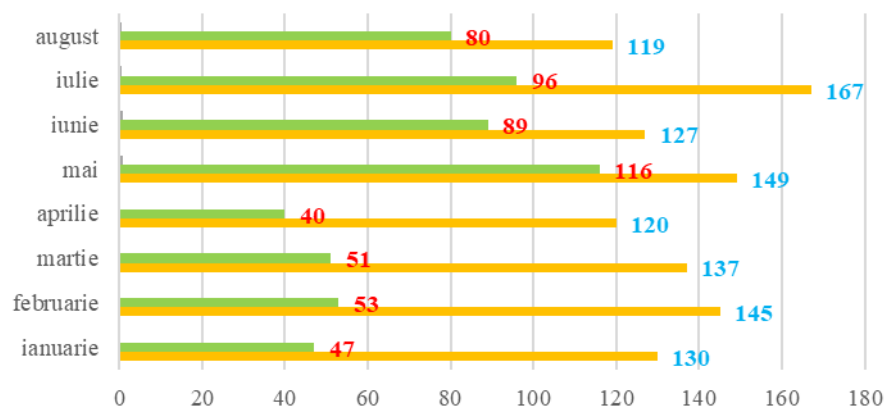
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%	59%	63%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104	89	91
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146	150	145

CRONICI



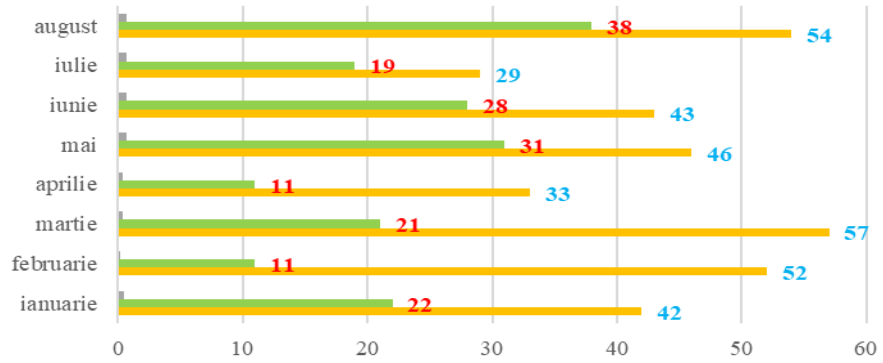
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ Pondere CSP din externari	92%	69%	68%	44%	72%	87%	73%	84%
■ CSP	35	38	36	24	34	40	38	48
■ Externari	38	55	53	54	47	46	52	57

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



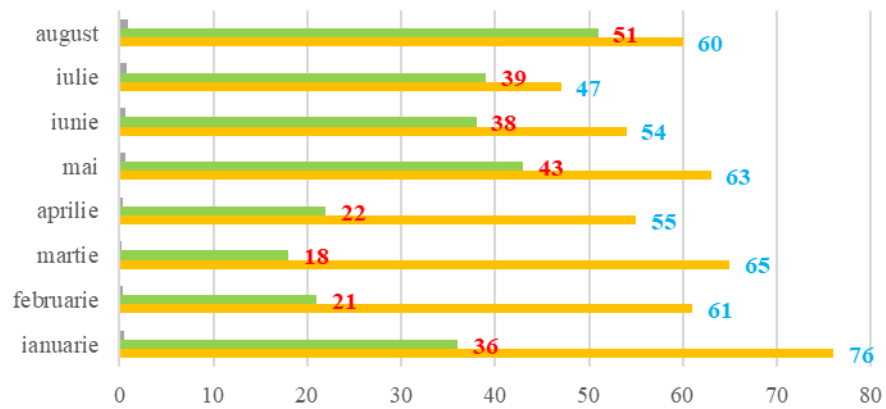
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%	67%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96	80
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167	119

CARDIOLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%	70%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19	38
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29	54

PEDIATRIE



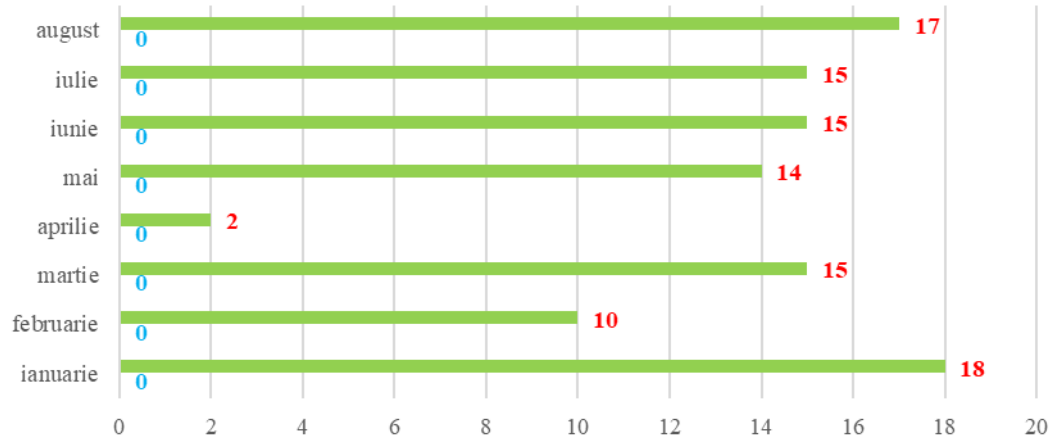
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%	85%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39	51
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47	60

PALIATIVE



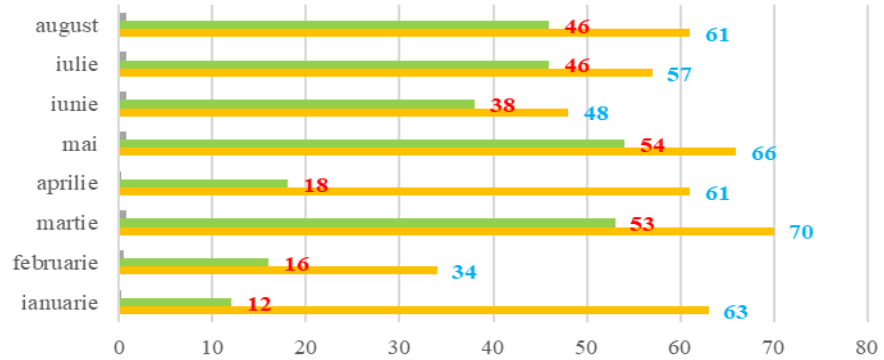
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%	100%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19	14
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19	14

ATI



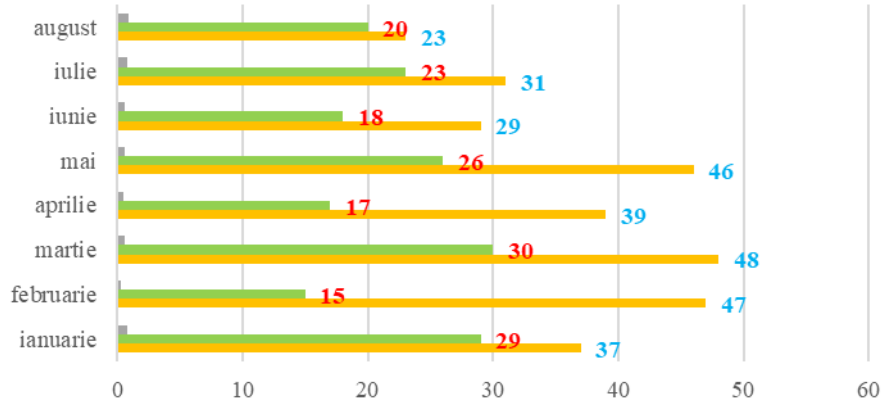
	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
CSP	18	10	15	2	14	15	15	17
Externari	0	0	0	0	0	0	0	0

GASTROENTEROLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
Pondere CSP din externari	19%	47%	76%	30%	82%	79%	81%	75%
CSP	12	16	53	18	54	38	46	46
Externari	63	34	70	61	66	48	57	61

GINECOLOGIE



	ianuarie	februarie	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august
Pondere CSP din externari	78%	32%	63%	44%	57%	62%	74%	87%
CSP	29	15	30	17	26	18	23	20
Externari	37	47	48	39	46	29	31	23

IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- masa ar fi bine sa se serveasca in salon
- sa nu se fumeze in incinta spitalului
- toate saloanele sa fie cu doua paturi
- caldura prea mare
- aer conditionat in toate saloanele
- **sa aiba sonerie la pat in caz de ceva**

CRONICI

- T.V. in saloane
- aer conditionat pt ca e foarte cald in saloane !!!
- toate paturile sa fie cu laterale sa nu cada bolnavii din pat
- ventilator sau aer conditionat - e foarte cald
- tv.sunt bine venite pe sectii, intrebare? De ce nu sunt in toate saloanele ? Si de ce nu sunt reparate sa functioneze - nu este acceptabil
- alarma la pat pt a anunta personalul medical
- prea cald in salon, pacientii agitati deranjeaza noapte

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- jaluzele pe geam sa nu fie soare
- paturi si saltele mai bune
- tv in toate saloanele
- bai separate femei si barbati
- tv in saloane,aer conditionat, jaluzele,frigider, personal bun, curatenie foarte buna, baie separata femei si barbate
- ar fi bine niste paturi si saltele mai noi

CARDIOLOGIE

- **profesionalism,amabilitate, omenie sunt calitati intalnite din ce in ce mai rar in spitalele noastre, dar aici la sectia cardiologie acestea sunt calitati care caracterizeaza colectivul medical; medici,asistente, infirmiere care se straduiesc sa faca totul pt a ajuta bolnavii,totul dublat de o curatenie exemplara ; respect si mii de multumiri**
- aer conditionat
- asigurati un tv in fiecare salon pt ca sederea bolnavului sa fie mai placuta

PEDIATRIE

- achizitionarea de mobilier nou, zugravirea sectiei, paturi noi, saltele, calorifere noi
- renovarea sectiei !!! Sala de mese cu mobilier adecvat grupelor de varsta, alimentatie pe grupe de varsta si regimuri alimentare cu adevarat adaptate patologiei
- mancarea mai imbunatatita
- electricienii care lucreaza in incinta spitalului nu isi protejaza teritoriul ceea ce ar putea duce la accidente, va multumim

PALIATIVE

- ar fi de preferat sa fie mai mult personal pe sectie asistente, infirmiere avand in vedere starea pacientilor din aceasta sectie
- noptiere noi, personal (asistente si infirmiere) deosebit, (omul potrivit la locul potrivit)
- Frigider in saloane
- personal foarte dragut dar putin, schimbat mobilierul

ATI

- sa fie doua bai pt pacienti: una la barbati si una la femei
- e nevoie de zugraveala noua, faianta

GASTRO

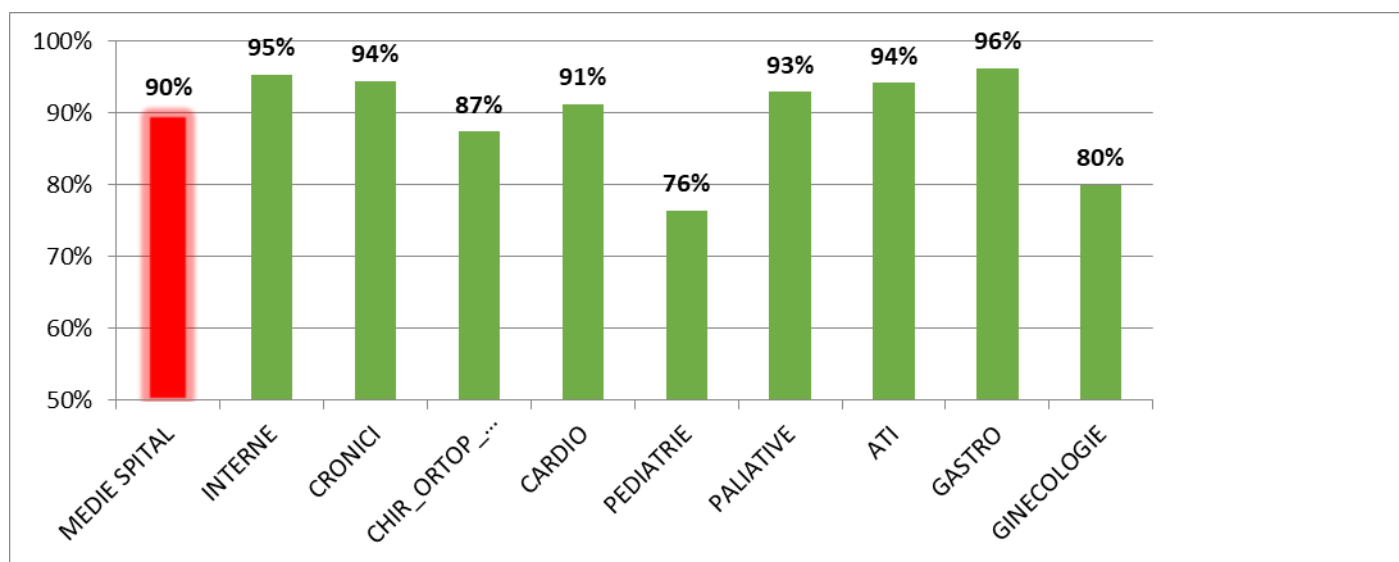
- renovarea sectiei (pereti+dusumele)

GINECOLOGIE

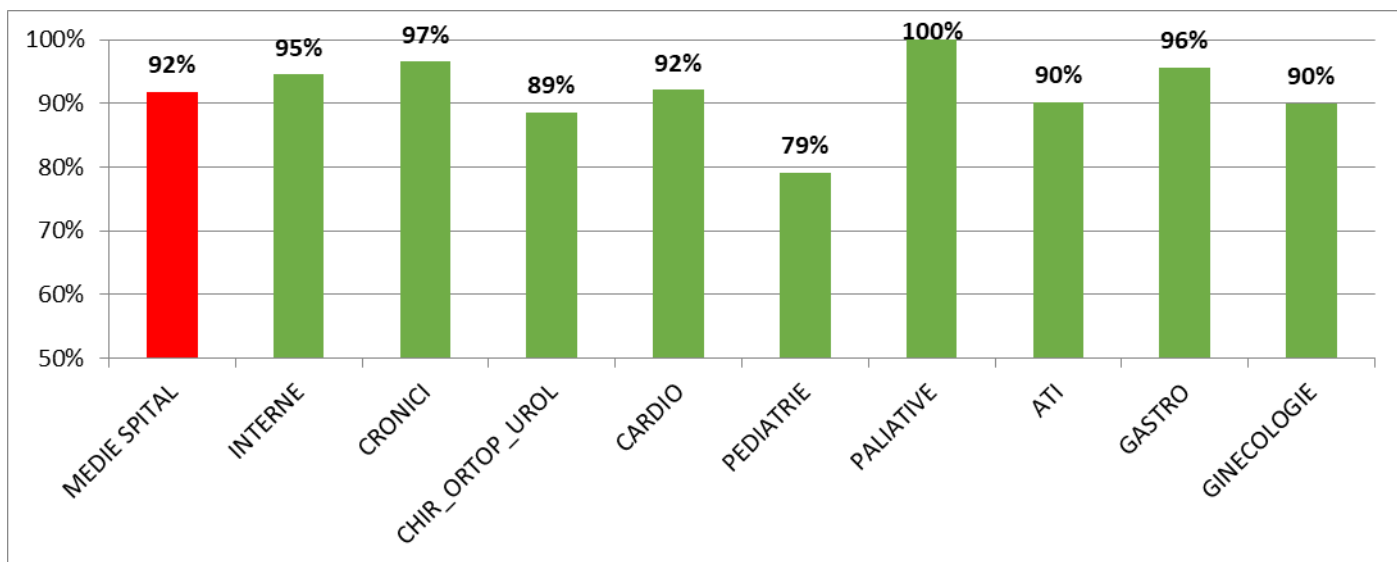
- schimbarea paturilor
- sa fie montat aer conditionat
- renovarea bailor, schimbarea paturilor care sunt foarte incomode , zugravirea sectiei care lasa multe semne de intrbare
- sunt nemultumita de cum arata baile, saloanele ar trebui zugravite mobilate si mai multe schimbari, paturile sunt foarte inconfortabile

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

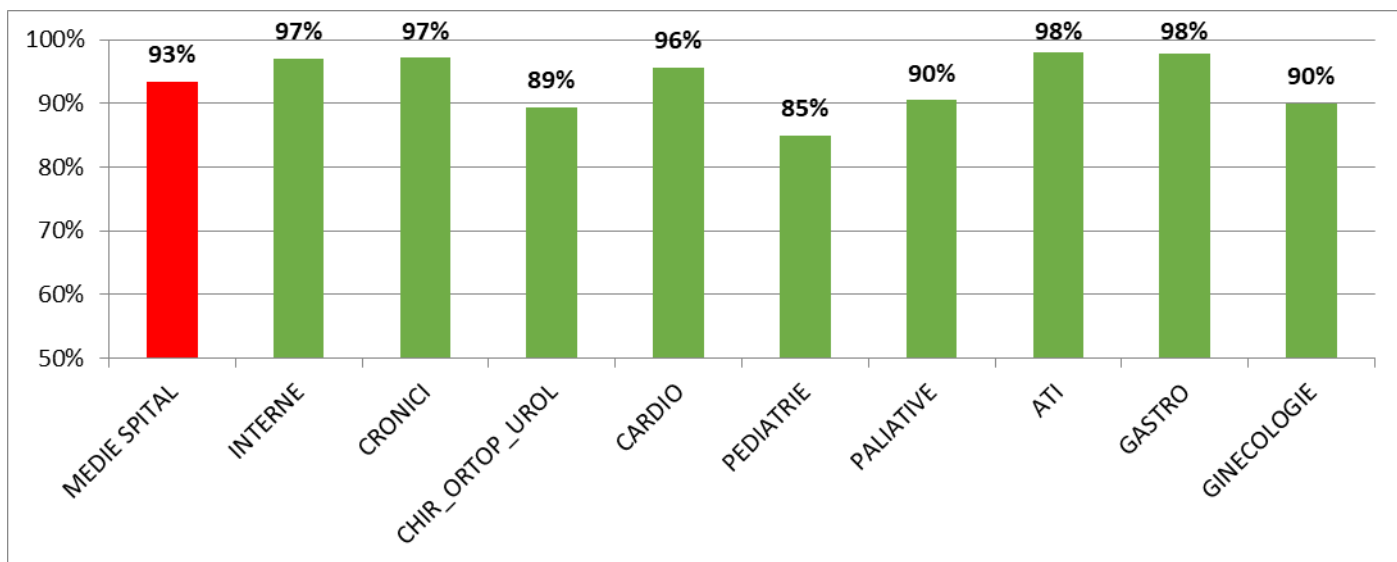
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



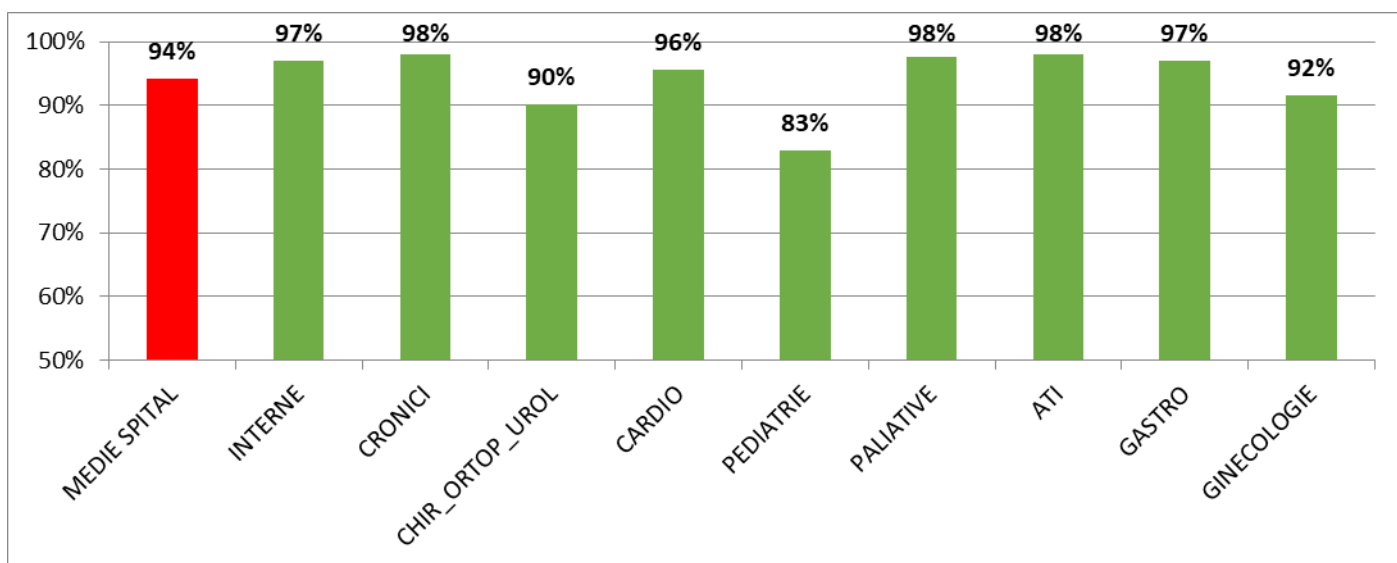
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



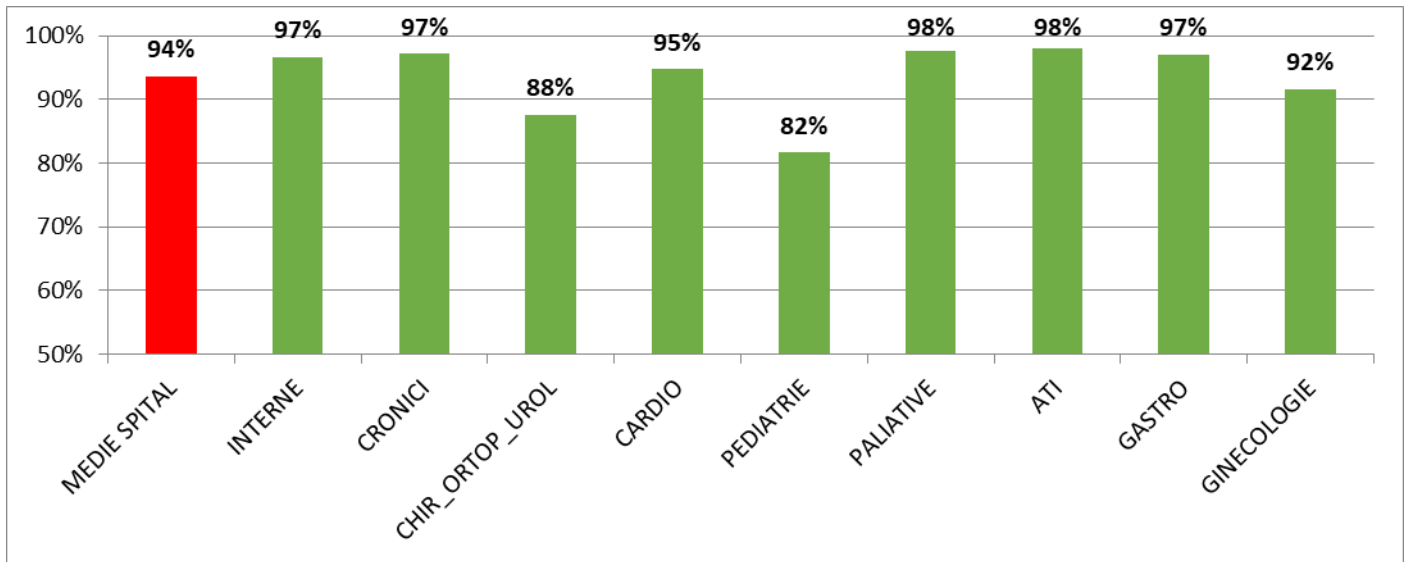
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



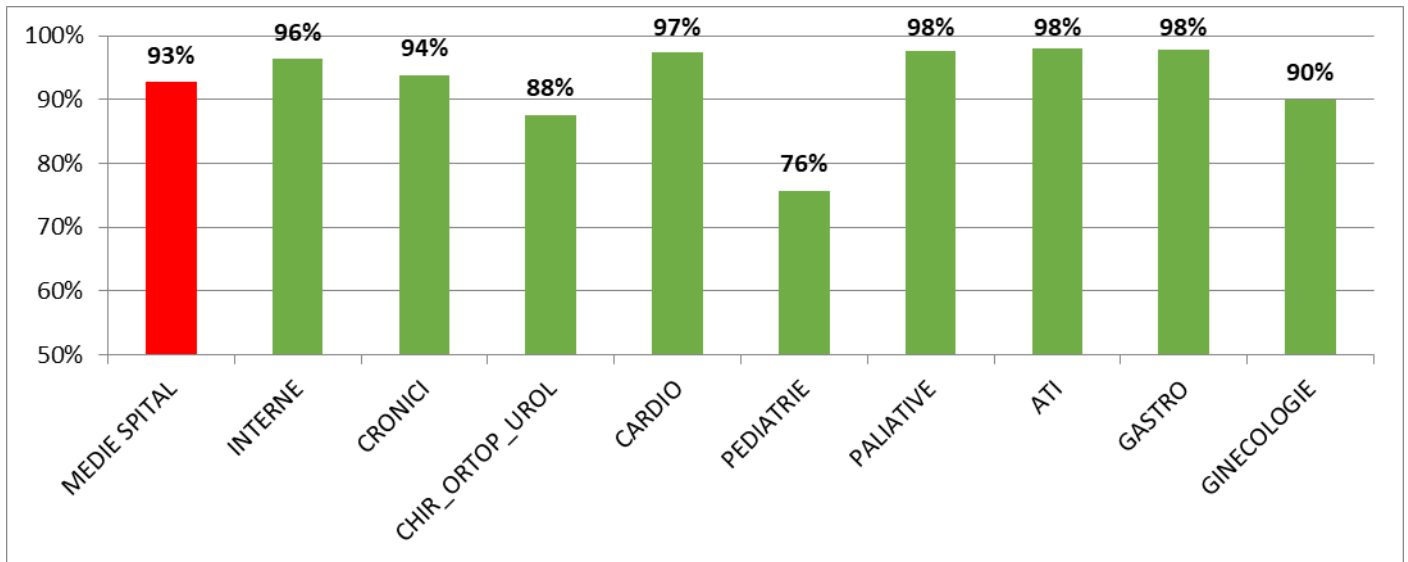
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



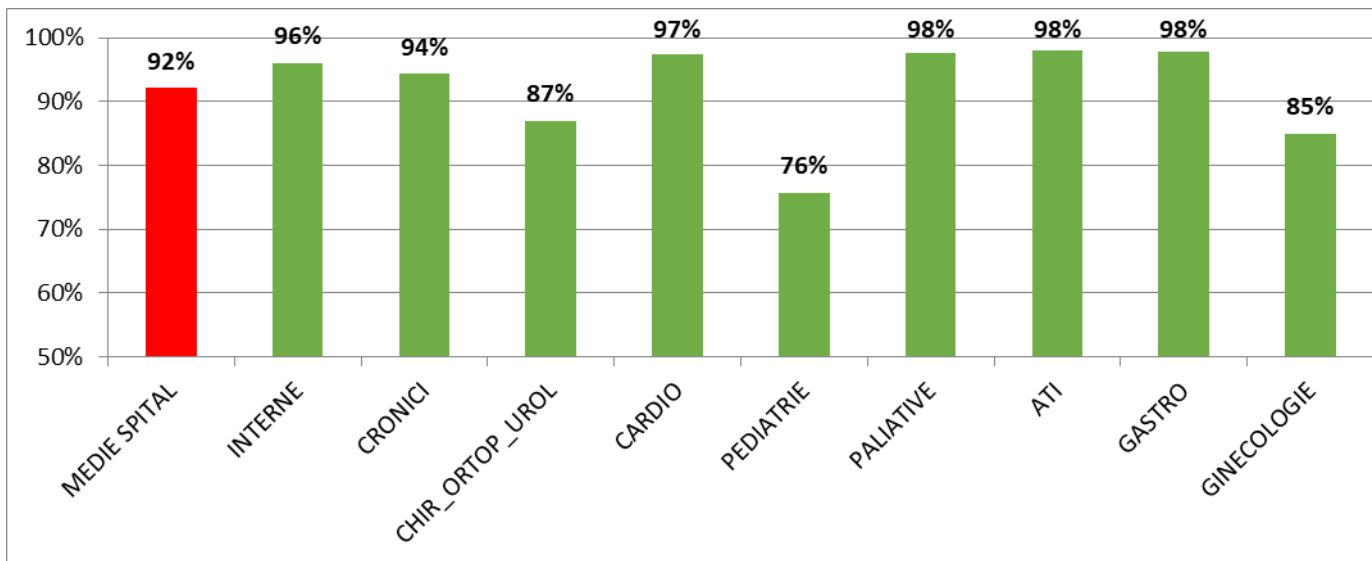
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



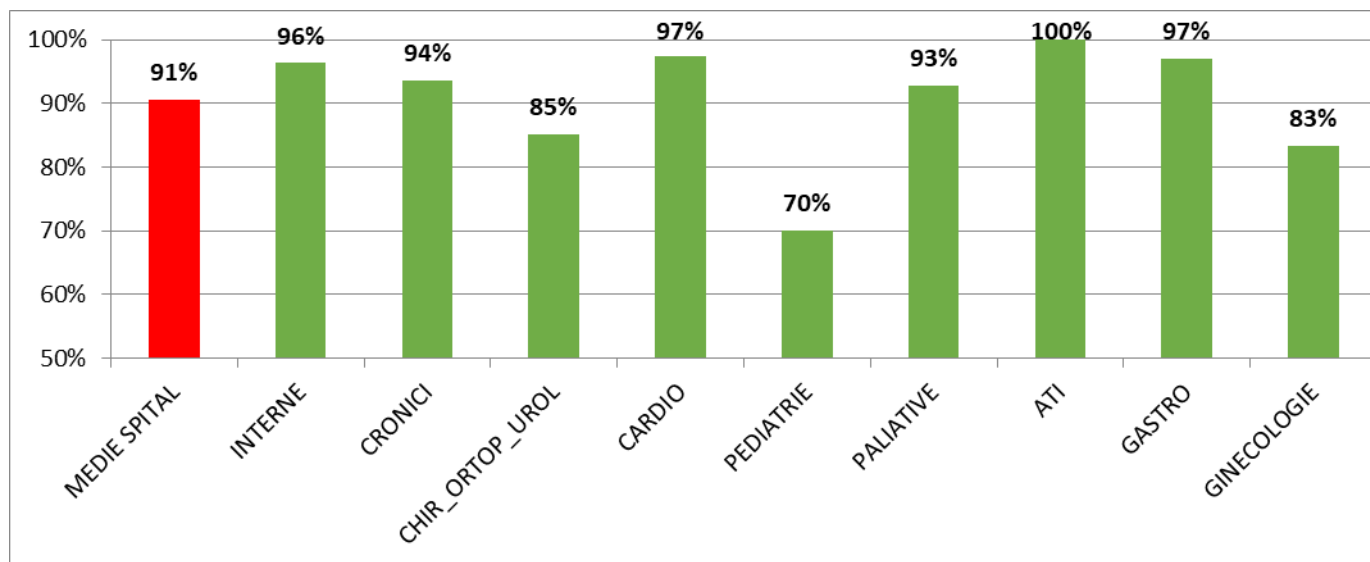
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?



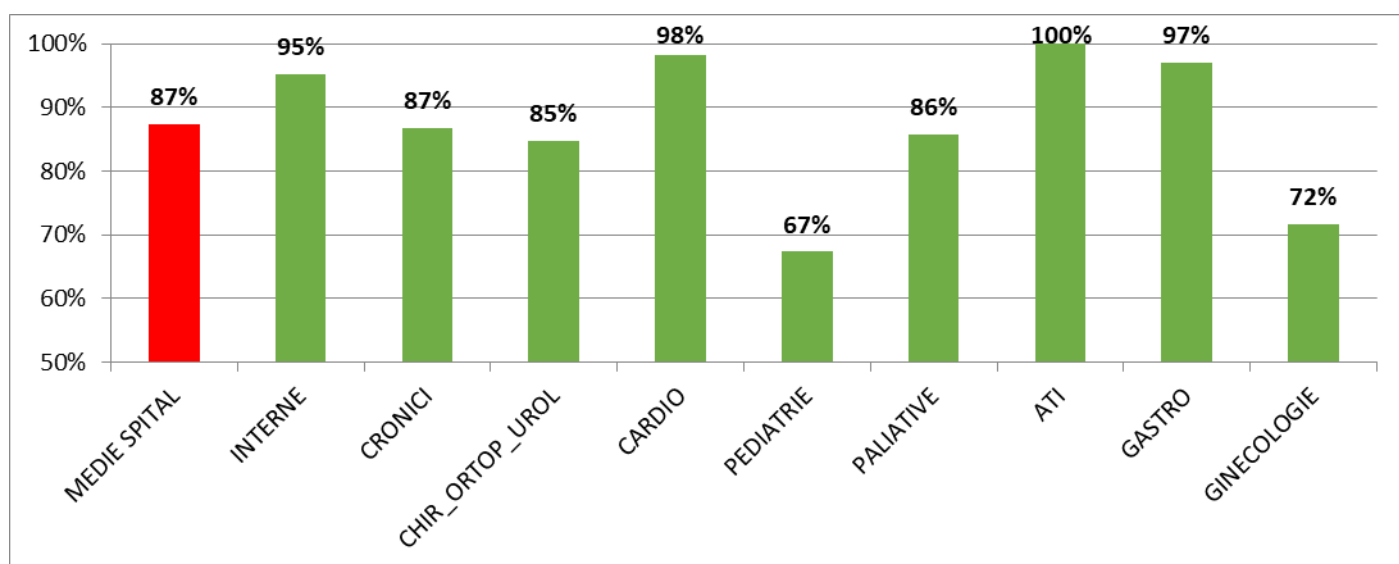
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



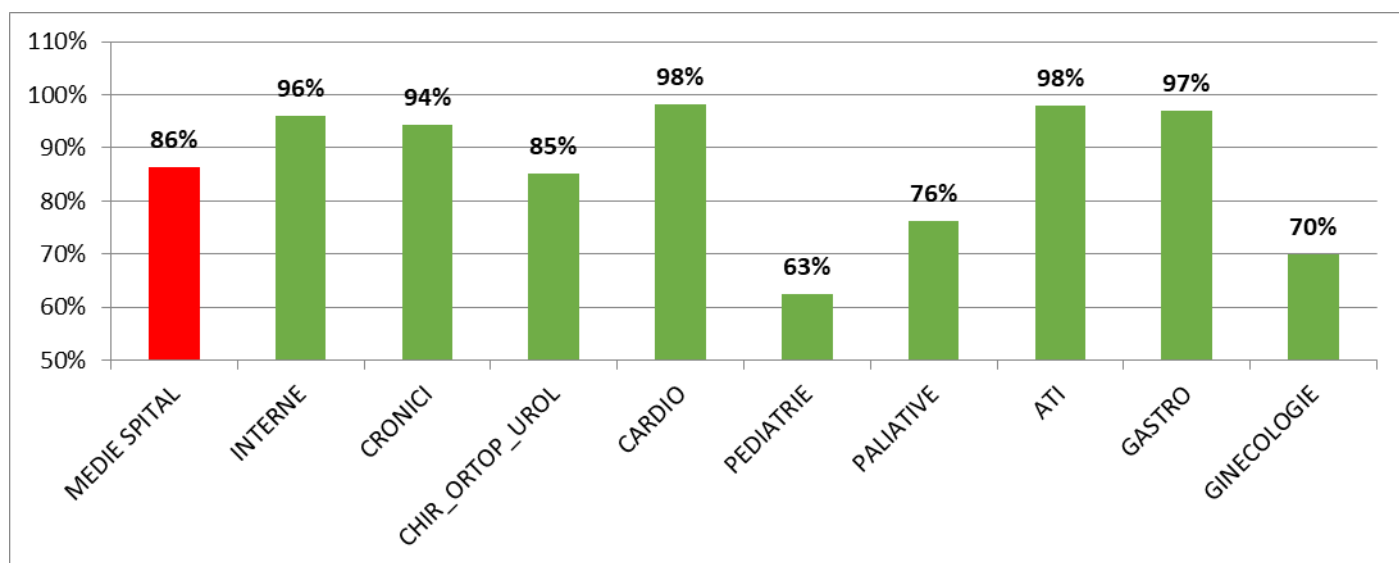
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



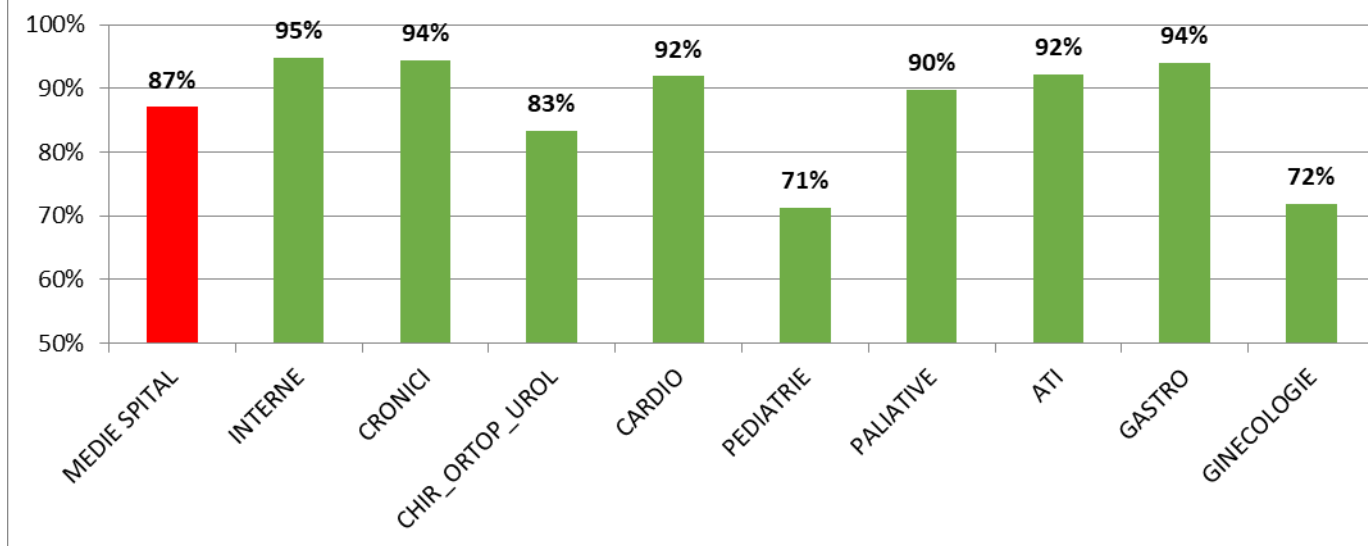
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



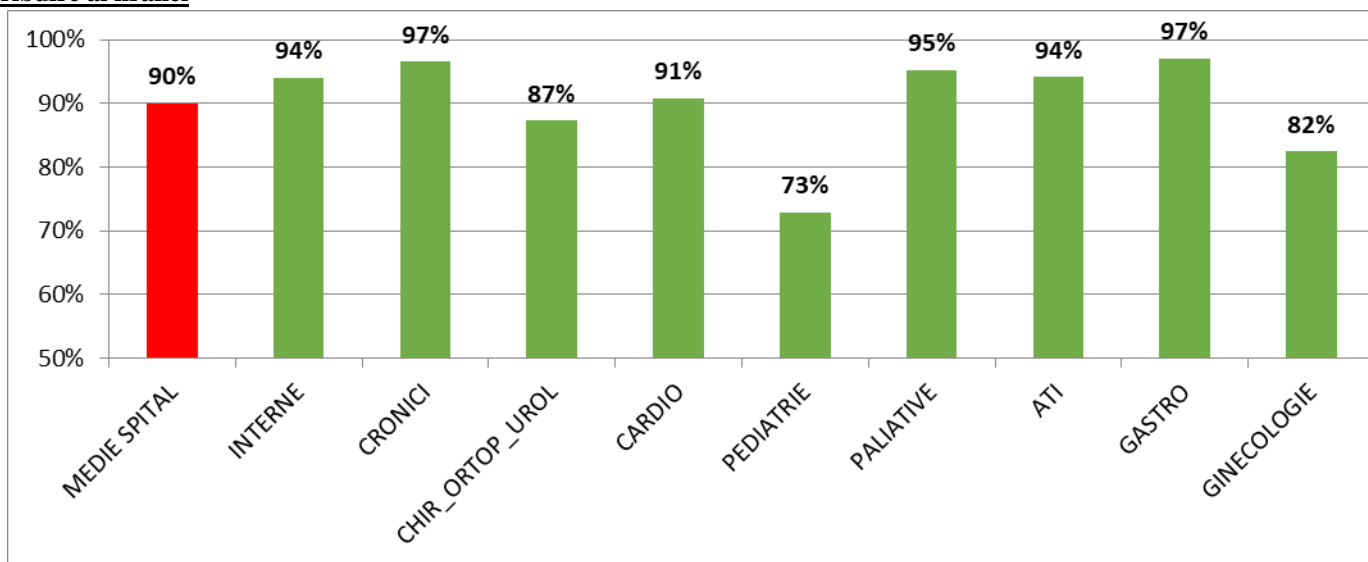
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



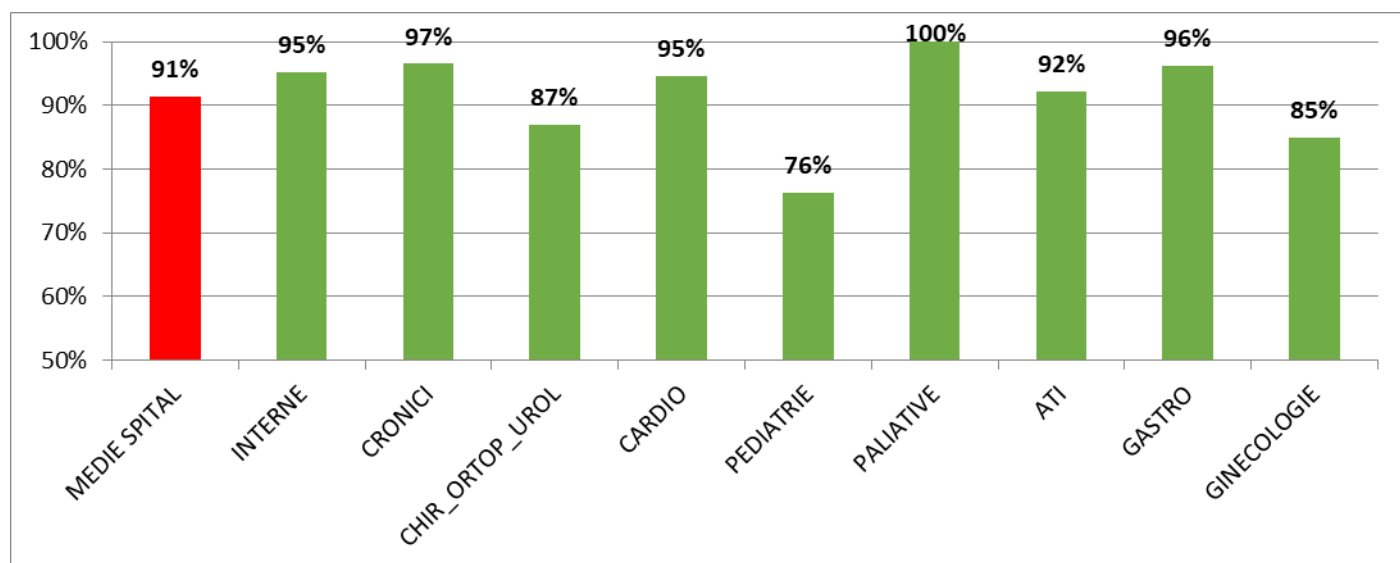
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



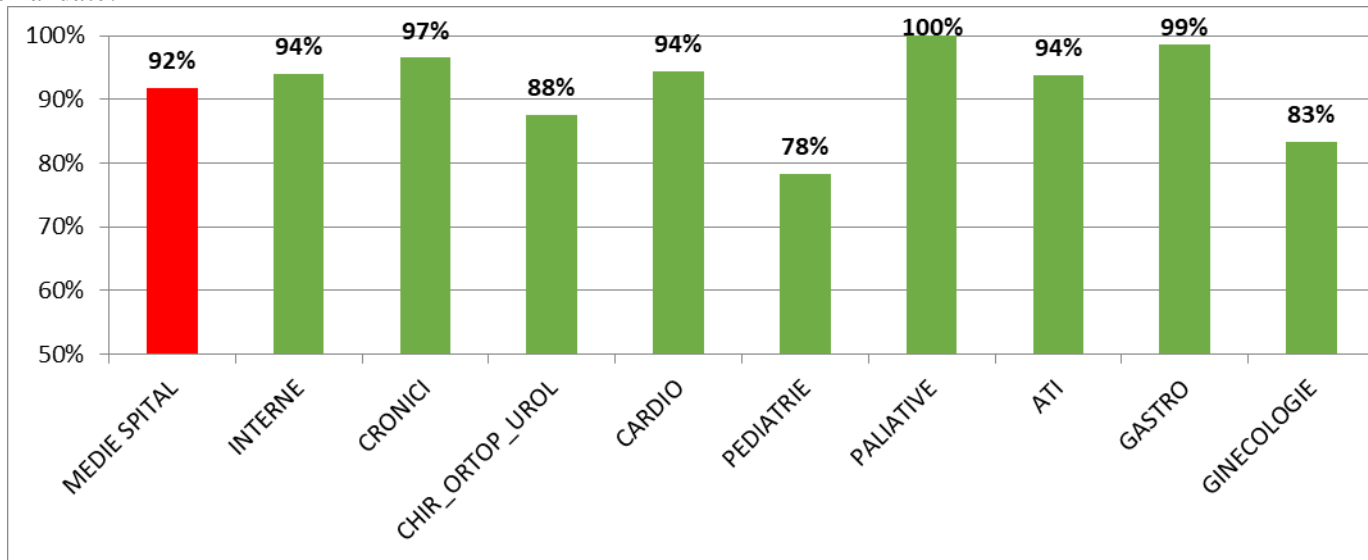
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



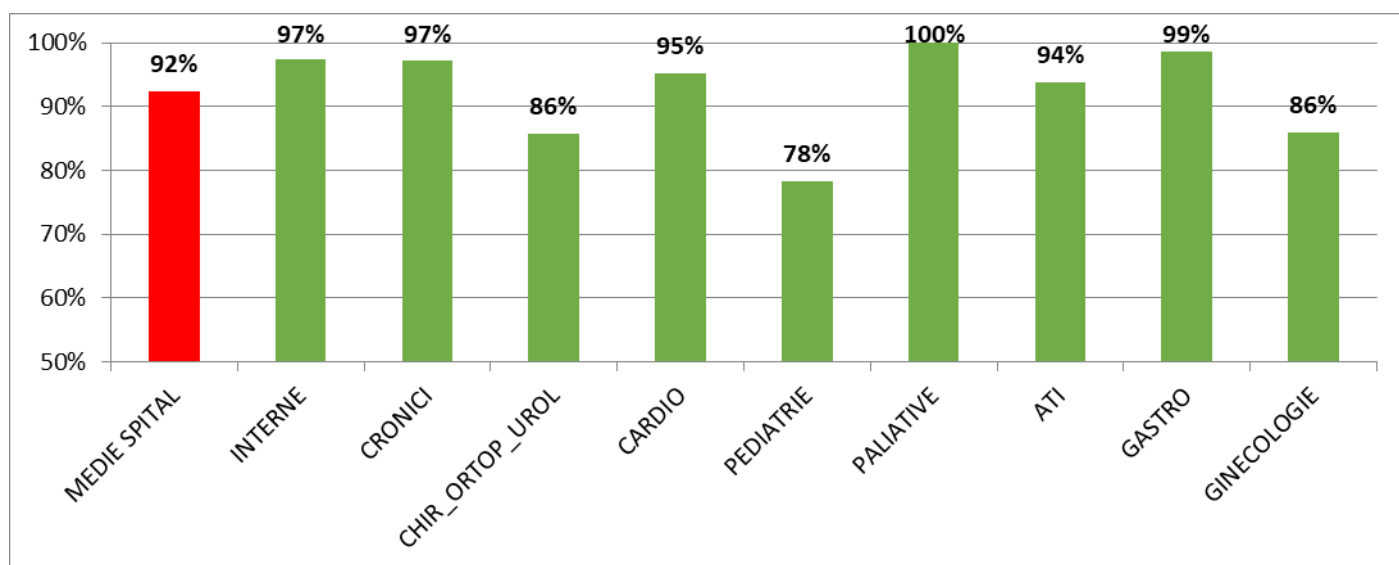
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



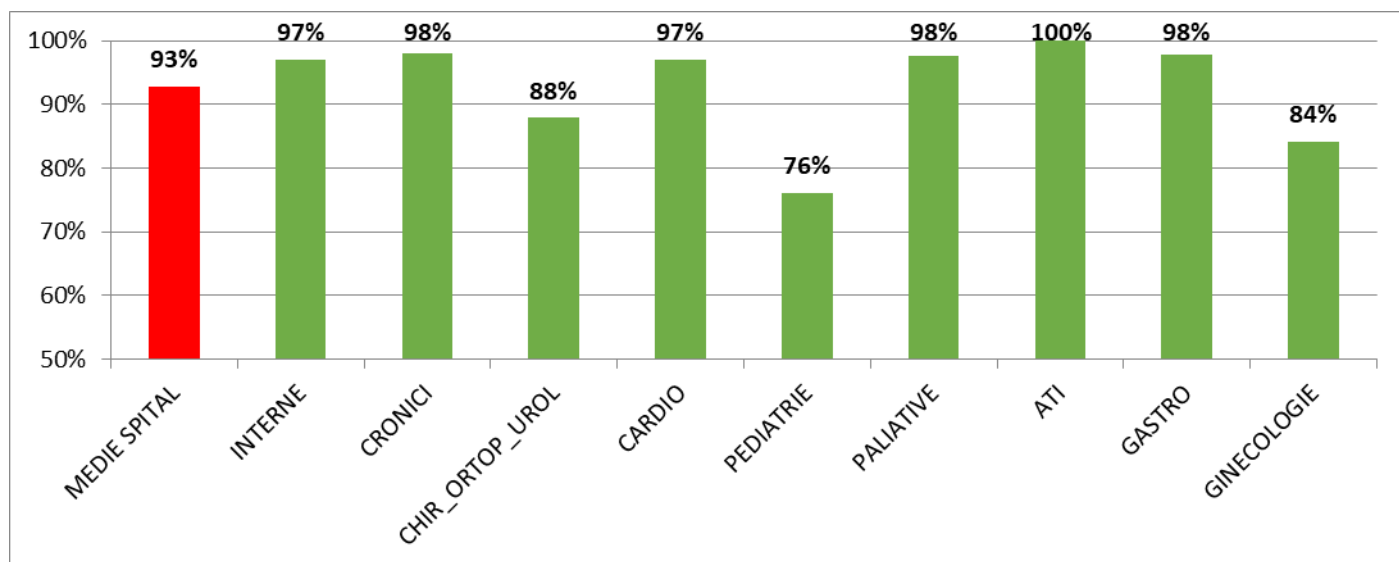
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



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

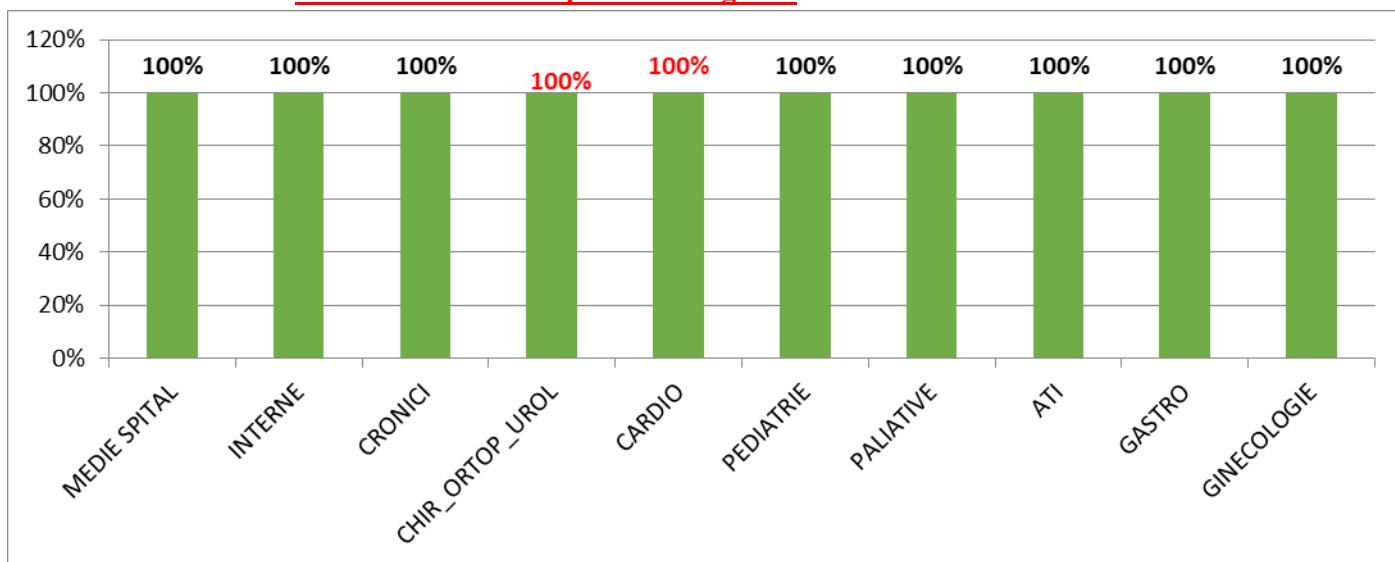


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



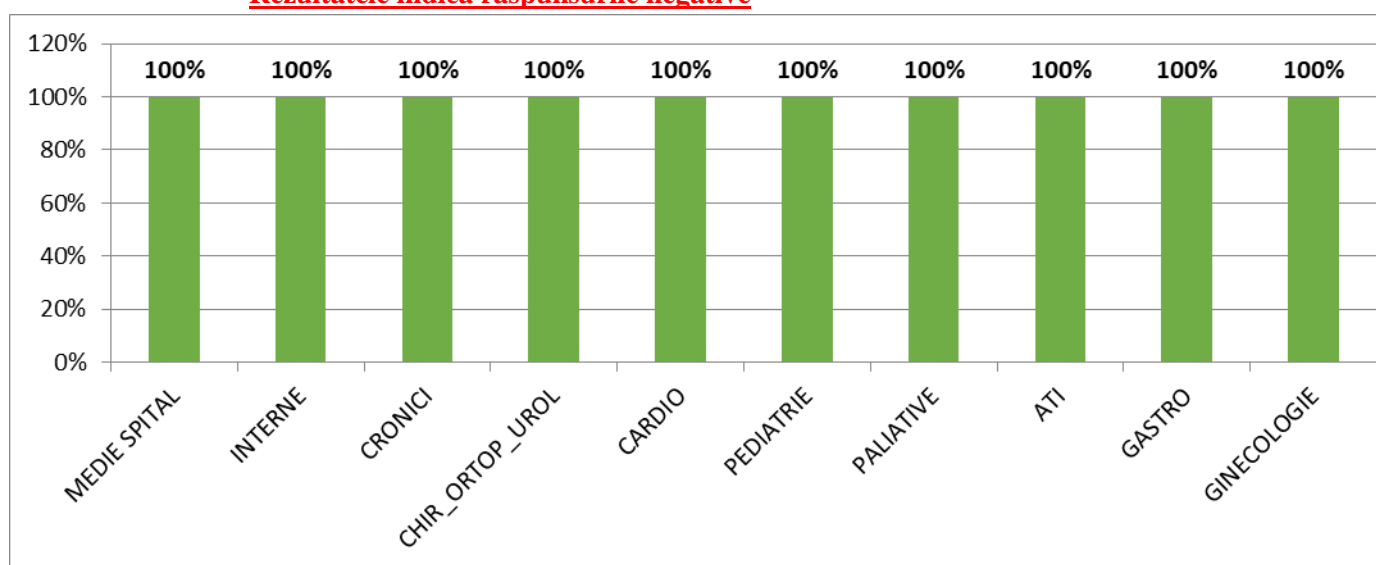
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

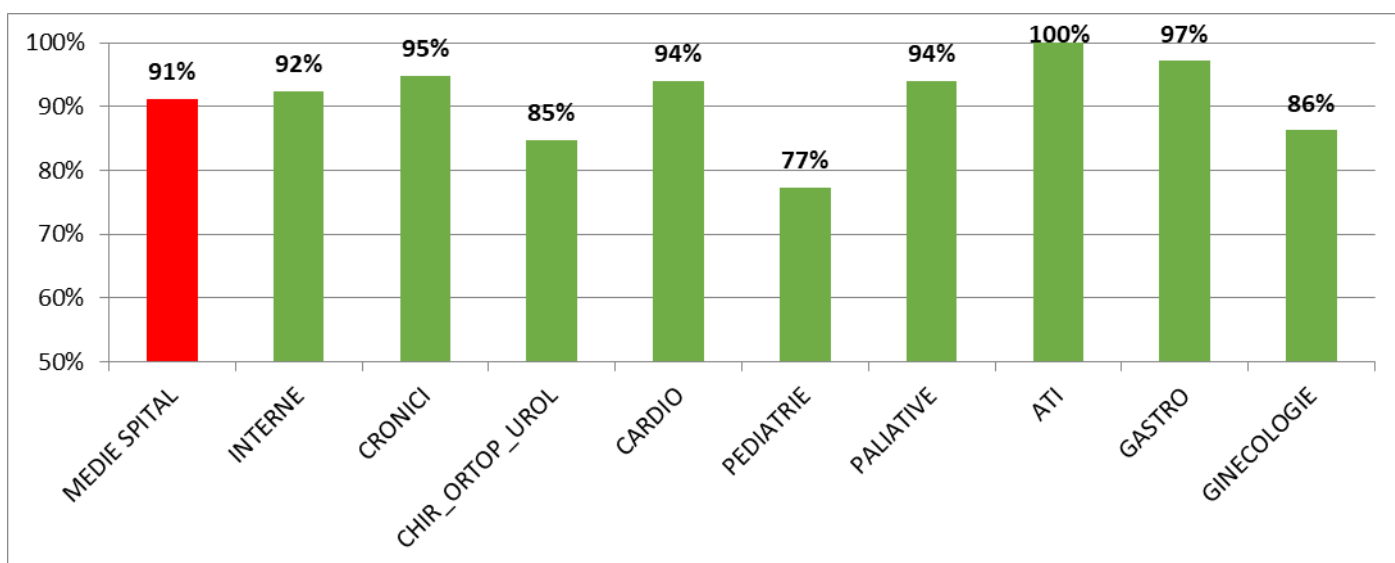


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

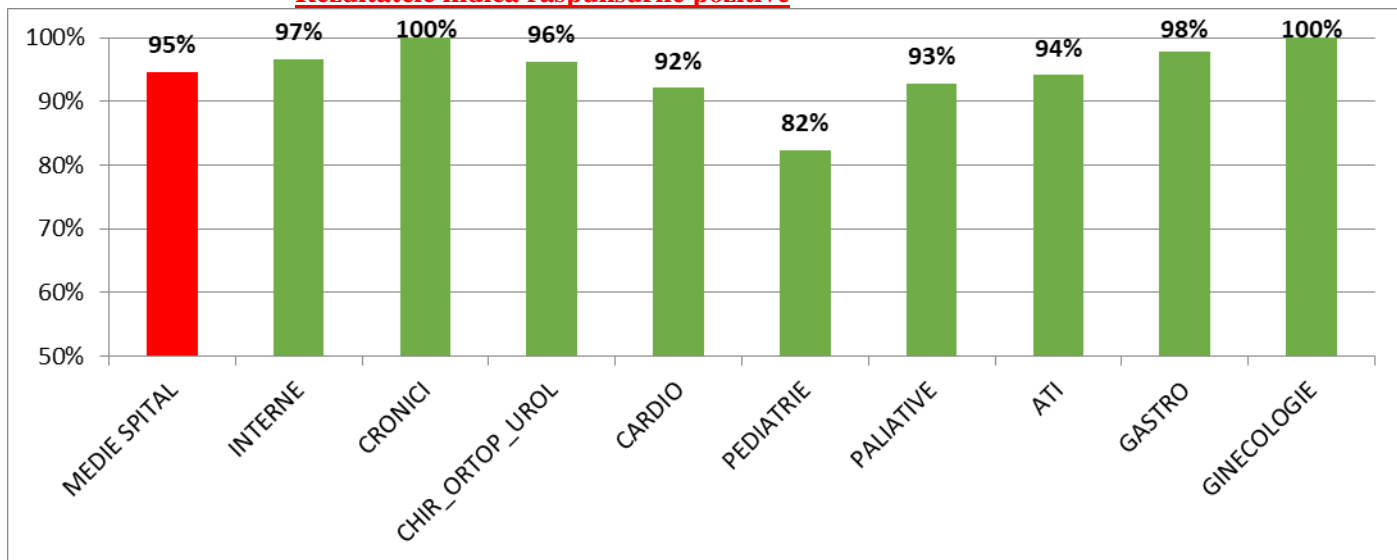


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



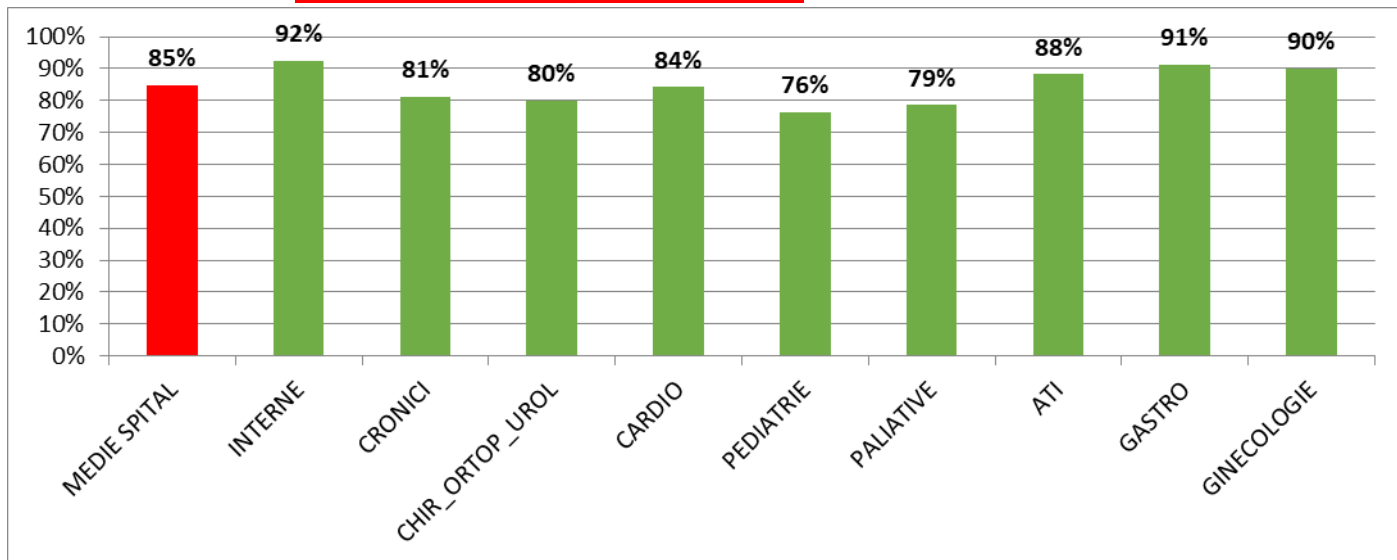
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



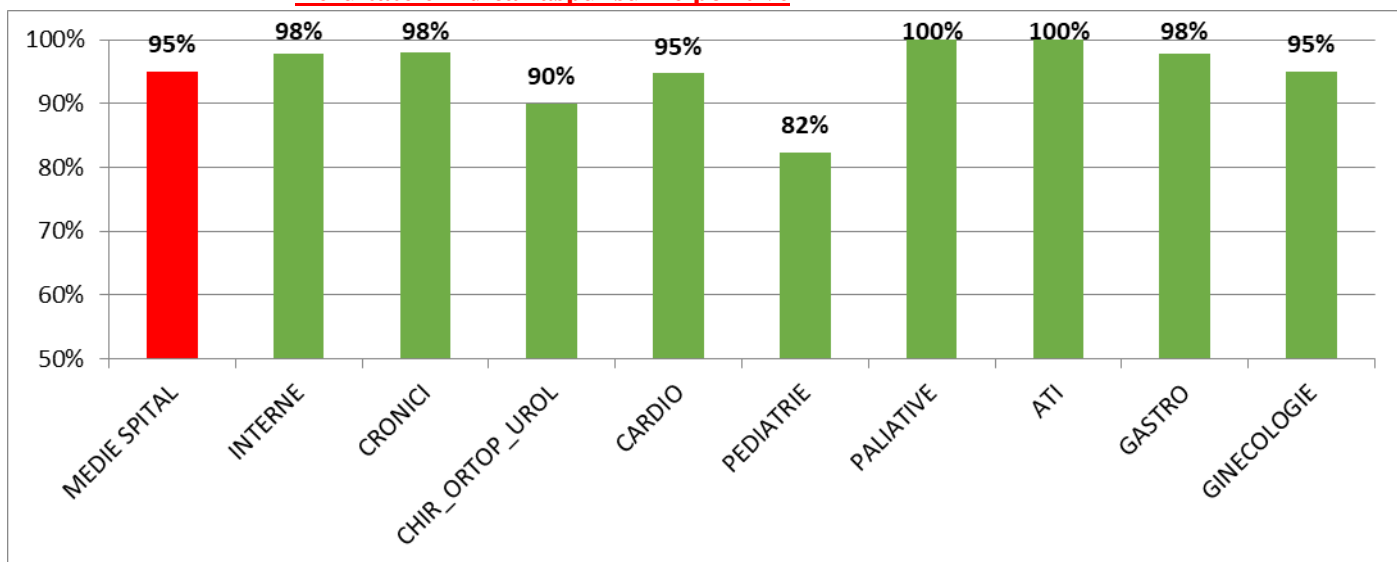
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



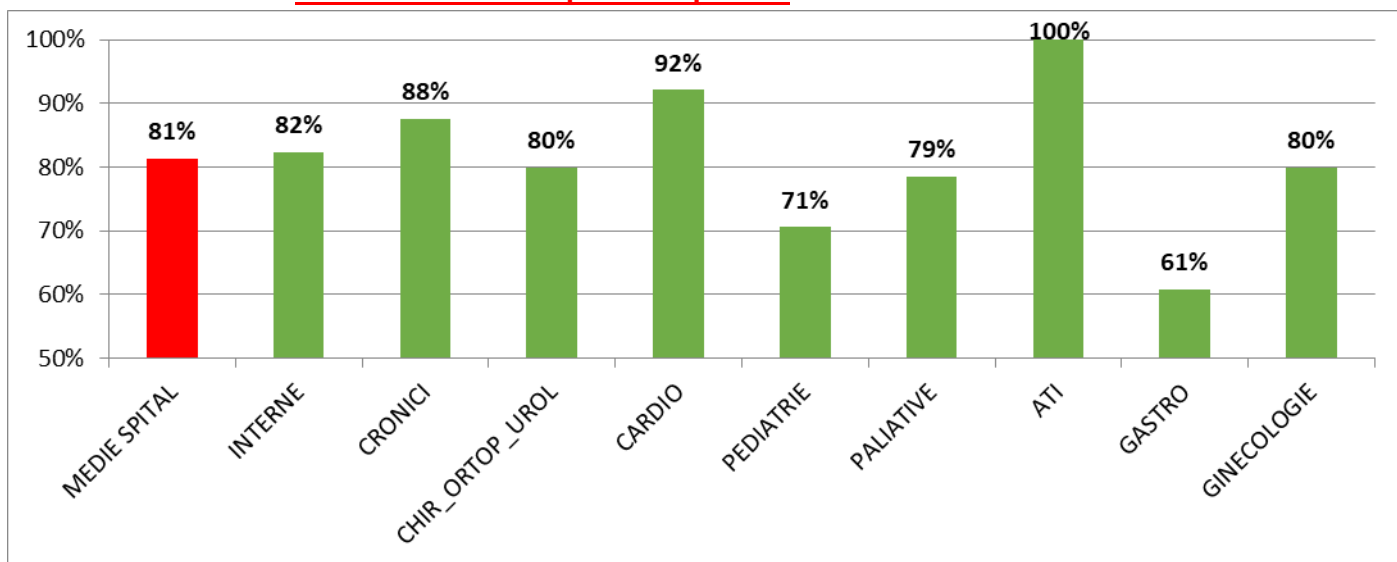
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita