

Nr. inreg. 8960 /MC 281/ 07.10.2019

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 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

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 – **SEPTEMBRIE 2019** – si **TRIMESTRUL III 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.

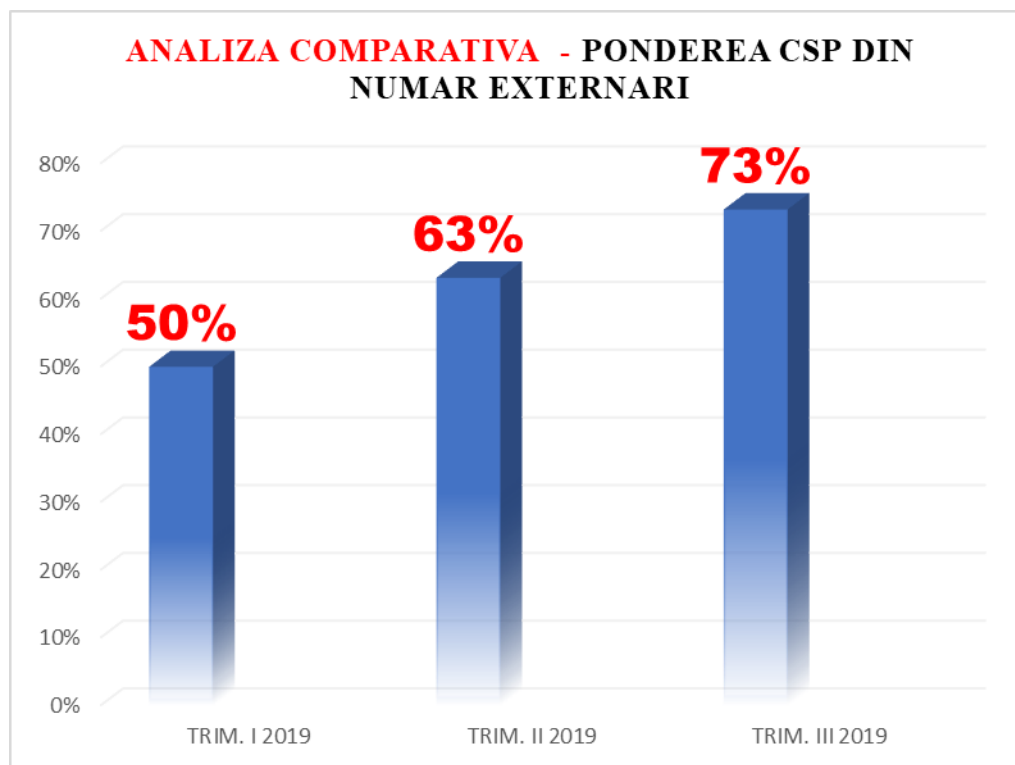
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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

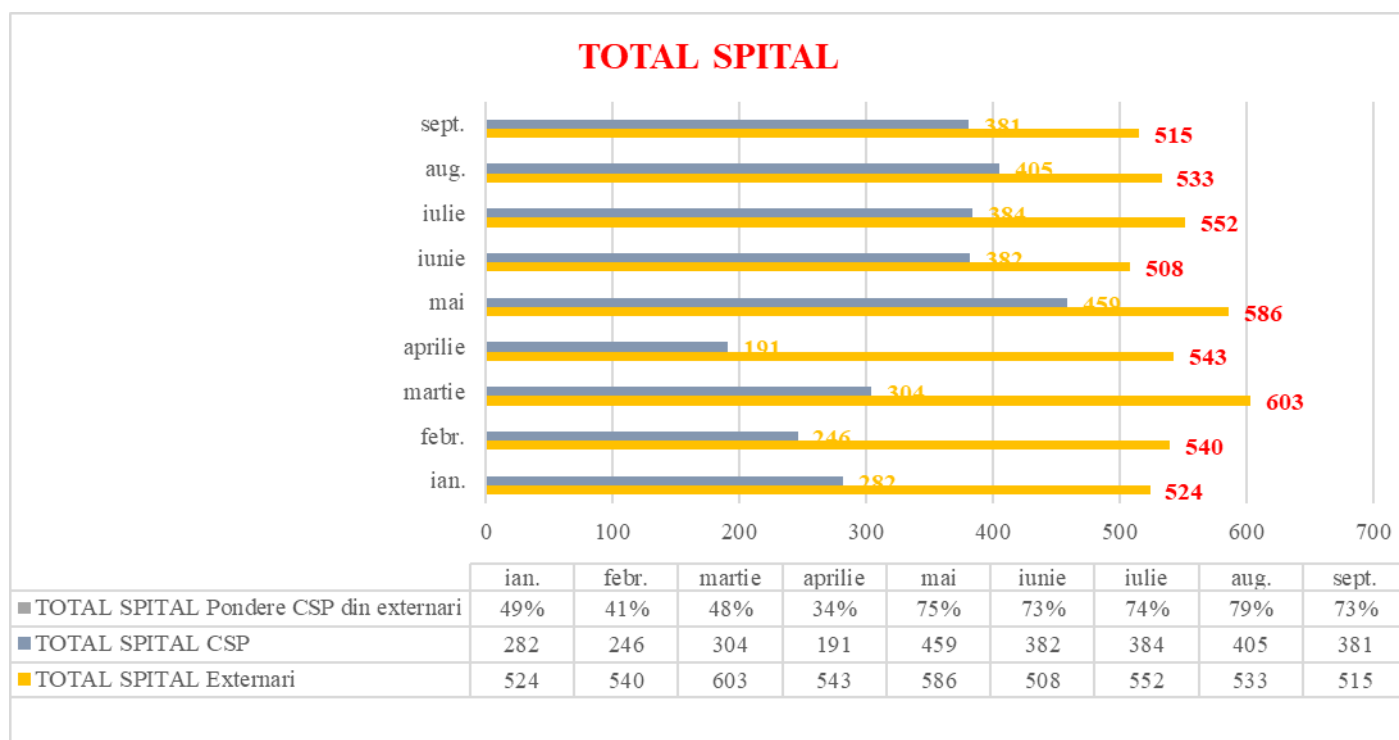
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC**

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

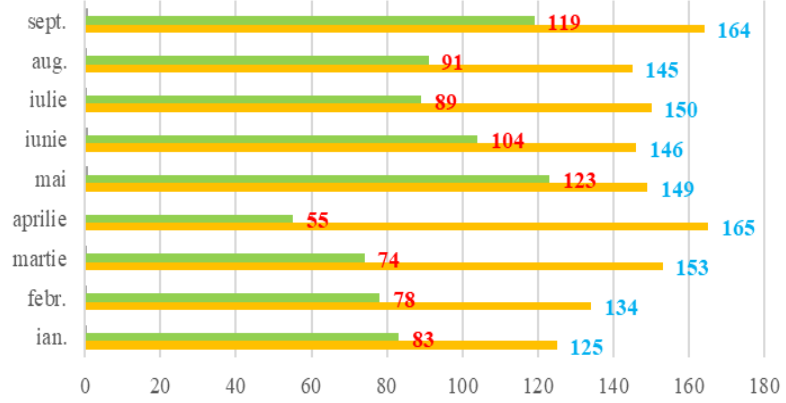
a. TRIM. I 2019 / TRIM. II 2019 / TRIM. III 2019



b. SEPTEMBRIE 2019

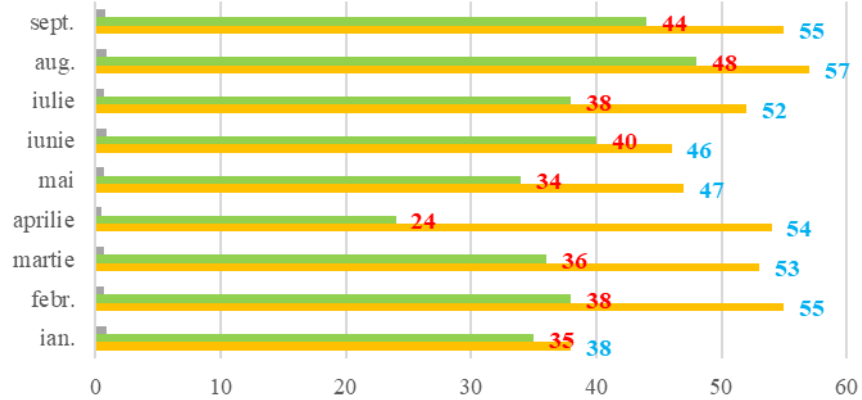


## INTERNE



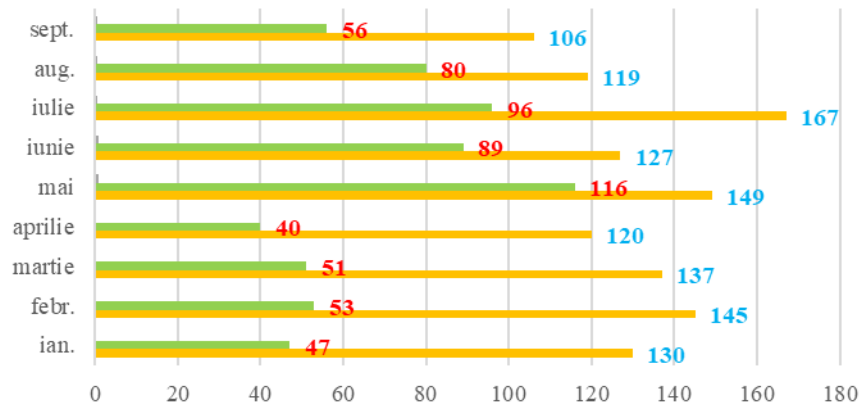
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ INTERNE Pondere CSP din externari	66%	58%	48%	33%	83%	71%	59%	63%	73%
■ INTERNE CSP	83	78	74	55	123	104	89	91	119
■ INTERNE Externari	125	134	153	165	149	146	150	145	164

## CRONICI



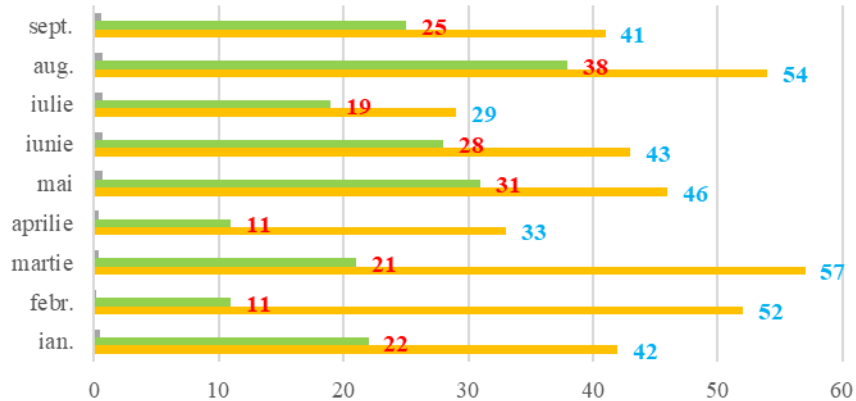
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	92%	69%	68%	44%	72%	87%	73%	84%	80%
■ CSP	35	38	36	24	34	40	38	48	44
■ Externari	38	55	53	54	47	46	52	57	55

## CHIR. ORTOP. UROLOGIE



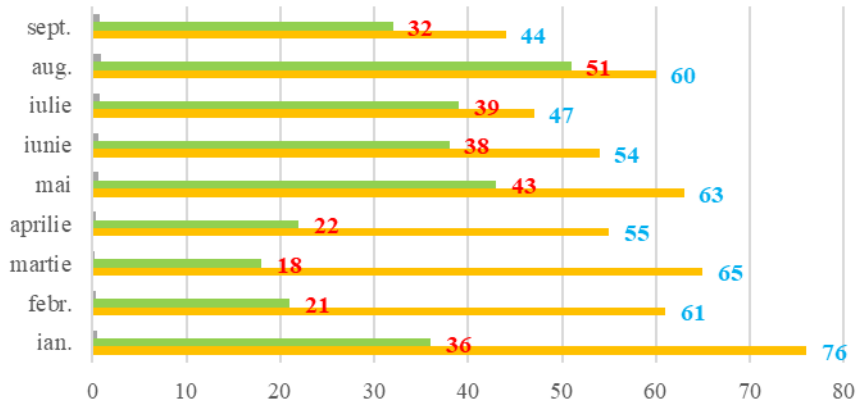
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%	67%	53%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96	80	56
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167	119	106

## CARDIOLOGIE



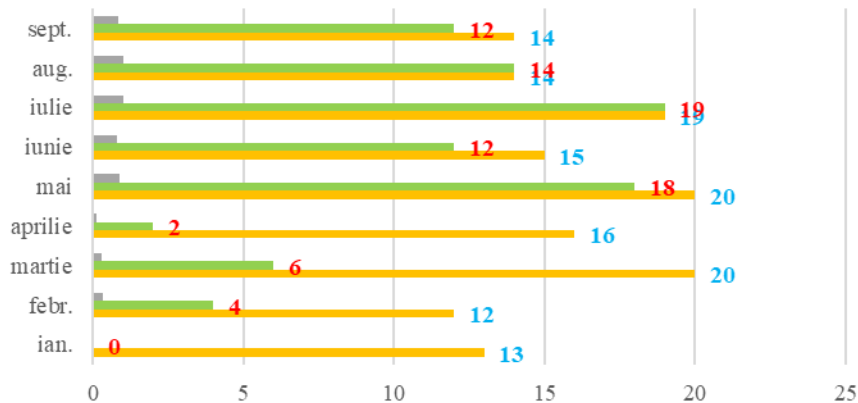
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%	70%	61%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19	38	25
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29	54	41

## PEDIATRIE



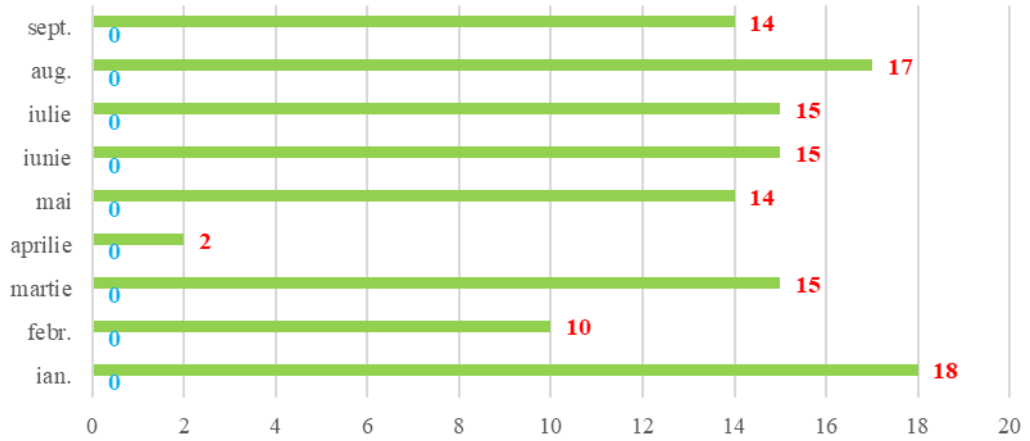
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%	85%	73%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39	51	32
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47	60	44

## PALIATIVE



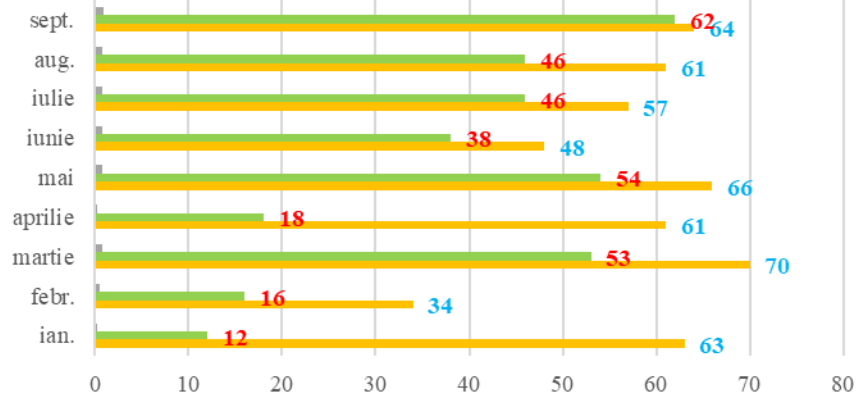
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%	100%	86%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19	14	12
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19	14	14

## ATI



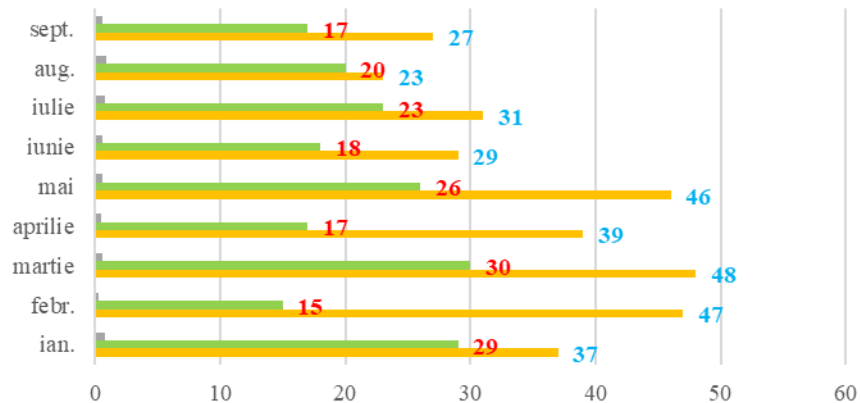
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ CSP	18	10	15	2	14	15	15	17	14
■ Externari	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	19%	47%	76%	30%	82%	79%	81%	75%	97%
■ CSP	12	16	53	18	54	38	46	46	62
■ Externari	63	34	70	61	66	48	57	61	64

## GINECOLOGIE



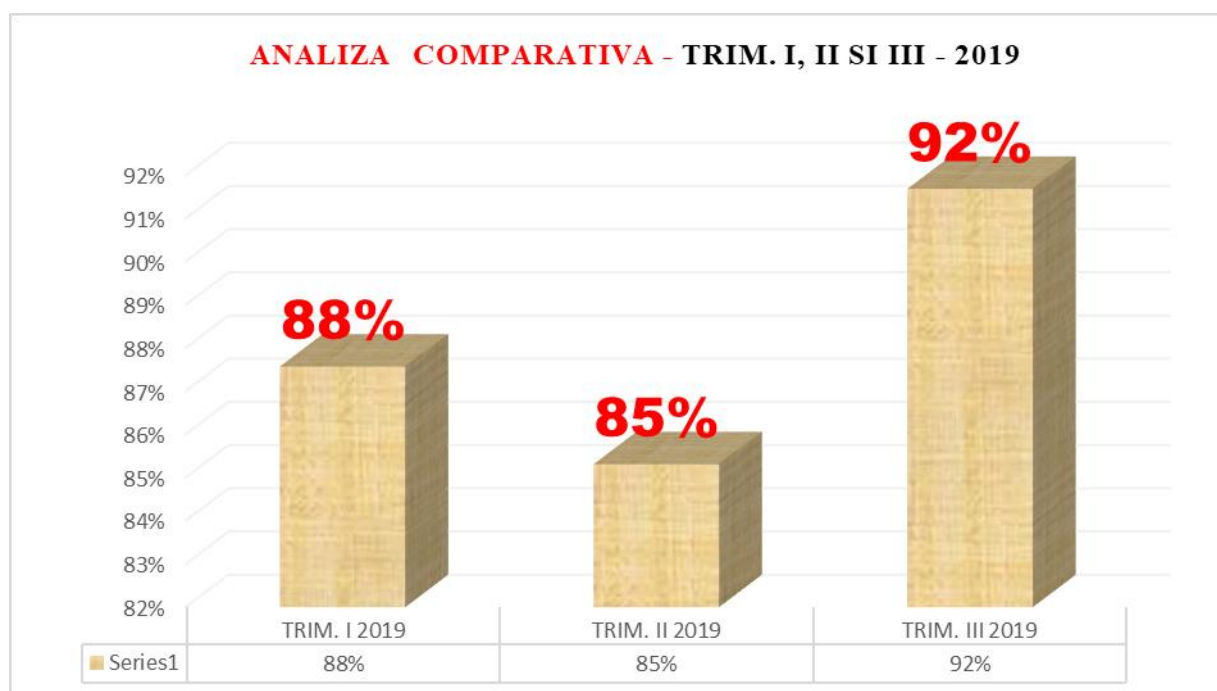
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.
■ Pondere CSP din externari	78%	32%	63%	44%	57%	62%	74%	87%	63%
■ CSP	29	15	30	17	26	18	23	20	17
■ Externari	37	47	48	39	46	29	31	23	27

c. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna septembrie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna septembrie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna septembrie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna septembrie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna septembrie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	73%	119	164	15	119	13%
CRONICI	80%	44	55	9	44	20%
CHIR_ORTOP_UROL	53%	56	106	6	56	11%
CARDIO	61%	25	41	2	25	8%
PEDIATRIE	73%	32	44	10	32	31%
PALIATIVE	86%	12	14	5	12	42%
ATI		14	0	4	14	29%
GASTRO	97%	62	64	7	62	11%
GINECOLOGIE	63%	17	27	6	17	35%
<b>Media pe spital = 73 %</b>		<b>381</b>	<b>515</b>	<b>64</b>	<b>381</b>	<b>22%</b>

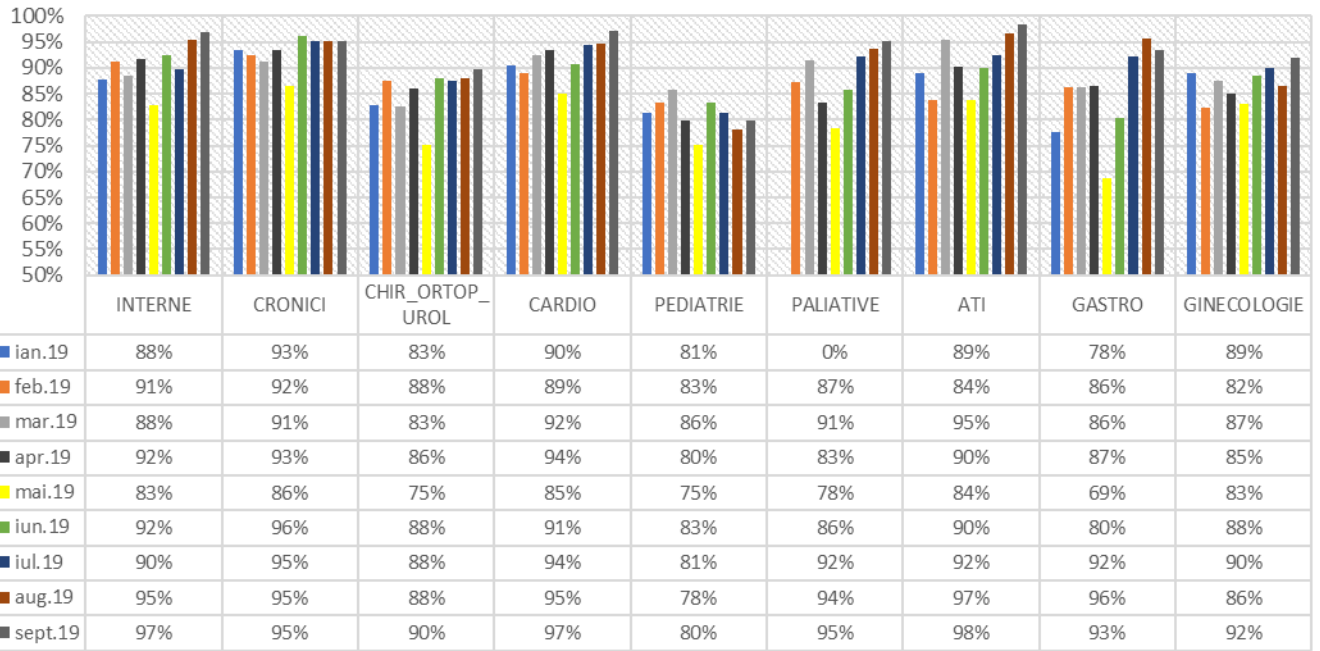
2. **ANALIZA CALITATIVA** – GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR

a. TRIM. I 2019 / TRIM. II 2019 / TRIM. III 2019

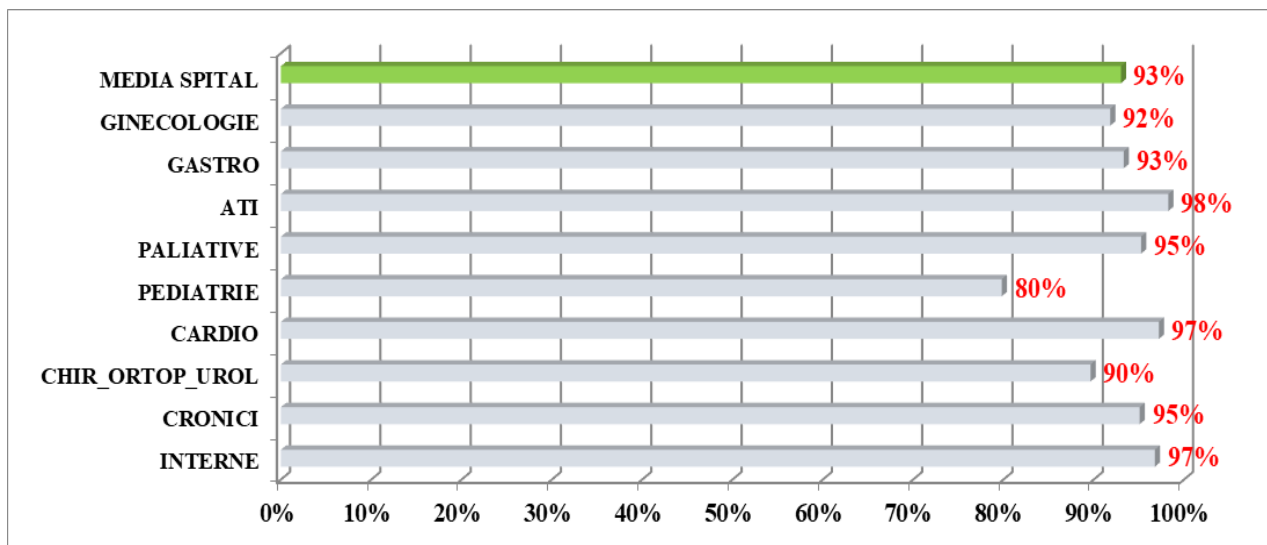


b. DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI

## DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI



### c. SEPTEMBRIE 2019



### d. SITUATIE SINTETICA

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - SEPTEMBRIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 93%																									
	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	91%	94%	95%	96%	95%	94%	94%	92%	91%	89%	90%	90%	93%	94%	94%	94%	100%	99,82%		92%	93%	90%	95%	84%	93%
INTERNE	96%	97%	98%	98%	98%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	100%	100%		95%	96%	94%	98%	84%	97%
CRONICI	91%	97%	97%	96%	95%	96%	93%	94%	90%	96%	91%	92%	95%	97%	96%	98%	100%	100%		97%	100%	86%	100%	89%	95%
CHIR_ORTOP	82%	87%	89%	92%	90%	92%	91%	89%	87%	86%	86%	83%	87%	87%	96%	91%	100%	100%		87%	91%	86%	95%	95%	90%
CARDIO	98%	99%	99%	100%	100%	97%	97%	99%	99%	99%	93%	92%	96%	99%	96%	96%	100%	100%		94%	100%	92%	100%	92%	97%
PEDIATRIE	77%	79%	86%	85%	82%	78%	77%	77%	73%	66%	72%	72%	77%	79%	80%	76%	100%	100%		72%	78%	78%	91%	78%	80%
PALIATIVE	97%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	90%	87%	80%	91%	91%	97%	97%	97%	97%	100%	100%		97%	100%	92%	100%	83%	95%
ATI	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%		96%	100%	93%	100%	93%	98%
GASTRO	95%	96%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	97%	98%	97%	97%	97%	96%	99%	97%	100%	98%		96%	79%	95%	81%	40%	93%
GINECOLOGIE	88%	90%	94%	92%	92%	90%	88%	90%	88%	86%	86%	88%	92%	90%	92%	90%	100%	100%		90%	94%	94%	94%	100%	92%

## e. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

### INTERNE

- tv in salon si aer conditionat
- **sonerie de urgenta la fiecare pat**
- mai multa atentie fata de pacienti

### CRONICI

- foarte cald
- tv in camera , sonerie la pat
- a fost foarte cald in salon **sunt nemultumita deoarece mama mea fiind mai agitata, personalul sectiei nu mi-a putut asigura patul cu laterale, au spus ca nu au**

### CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- o mai buna igienizare a spatiilor, mici reparatii curente, zugraveli
- bai separate barbati si femei
- paturile nu sunt bune pt pers in varsta neavand frane de oprire
- ar fi nevoie de paturi mai de calitate fata de cele existente, calitatea lor lasa de dorit

### CARDIOLOGIE

- hartie igienica in bai, exista suportii speciali din care nu se pot fura sulurile !

### PEDIATRIE

- pacientii internati sa fie supravegheati si trasi la raspundere pt pagubele aduse noptierelor si peretilor pt a se putea pastra intacte lucrurile
- as propune ca sectia de pediatrie sa fie renovata in totalitate nu doar partial si puse cam tot ce trebuie la baie, in saloane etc. si curatenia mai ales trebuie sa fie sfanta pt ca in primul rand este foarte important pt copilasi si nu numai si din pacate asta cam lasa de dorit si as mai propune sa se faca sau sa se puna desene, lucruri mai colorate, sa fie mult mai primitoare saloanele si cam tot ce tine de sectia pediatrie, sa fie un fel de "o lume minunata pt copilasi " si sa le fie mai usor sa treaca peste suferinta
- sa fie sapun lichid in toate camerele si apa calda la chiuvete in camera
- sa se puna toate cele necesare la baie ex: nu este hartie igienica, prosop, lucruri normale si firesti mai ales in epoca asta care traim pt ca poate anumiti pacienti se confrunta cu diverse probleme sau anumite dificultati si sa fie un pic mai usor si sa ramana si sa plece intr-o stare de sanatate mai buna pt ca de asta sunt aici in spital pt "vindecare" si asi mai propune renovarea sectiei pediatrie mai ales ar fi important pt copilasi, multumesc nu functioneaza nici lifturile si e foarte greu sa ne plimbam pana la et.IV
- in primul rand in cosul de mizerie sa cumpere saci de menaj mai mari fiindca de cate ori arunci pizzeria pica sacul jos, **nu mi sa pare normal sa dea pilaf de orez si cuscus cu cioburi de oase pe sectia pediatrie si la batrani, multe ori nu este bun laptele (griz, orez in lapte) imposibil sa poti manca**

### ATI

- renovarea bailor si sectiei, **sa nu dea carnea de pui cu cioburi de oase in pilaf de orez si in cuscus**
- ar trebui revopsite caloriferele ruginite , schimbarea scaunelor deteriorate

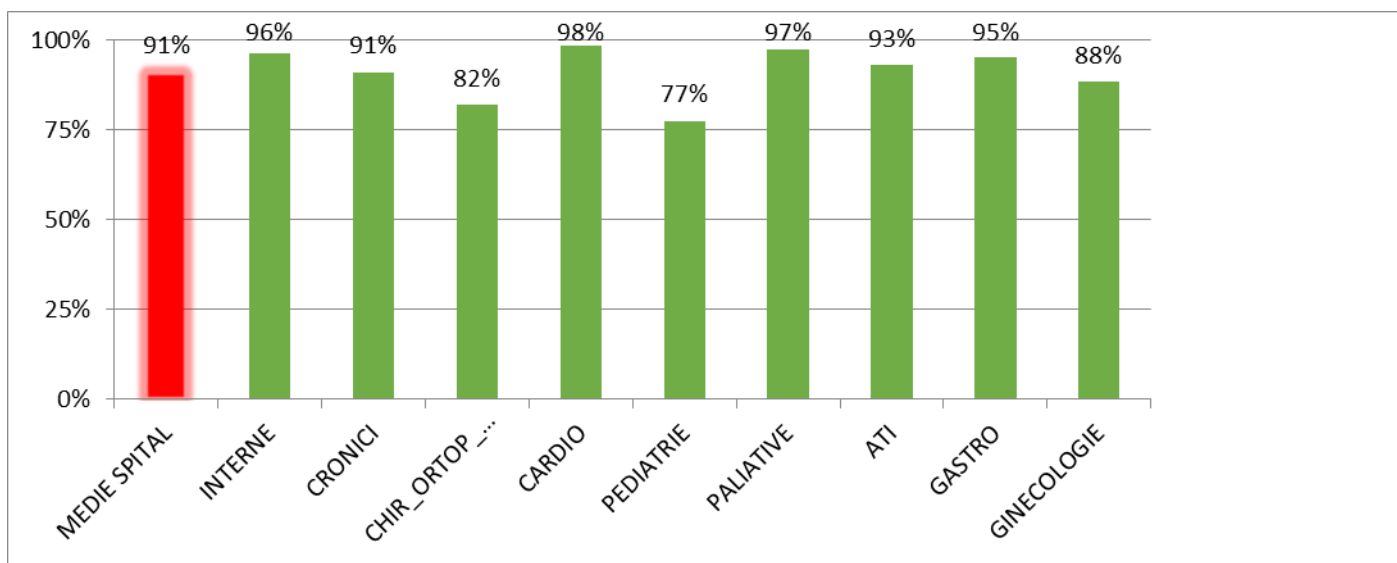
### GINECOLOGIE

- sa se renoveze baile, sa se schimbe usile si mobilierul, peretii si tavanele arata ingrozitor, faianta de pe pereti aproape cade, sa se monteze dusuri, lauzele au nevoie de mai mult confort si mai multa siguranta, sala de nasteri trebuie renovata

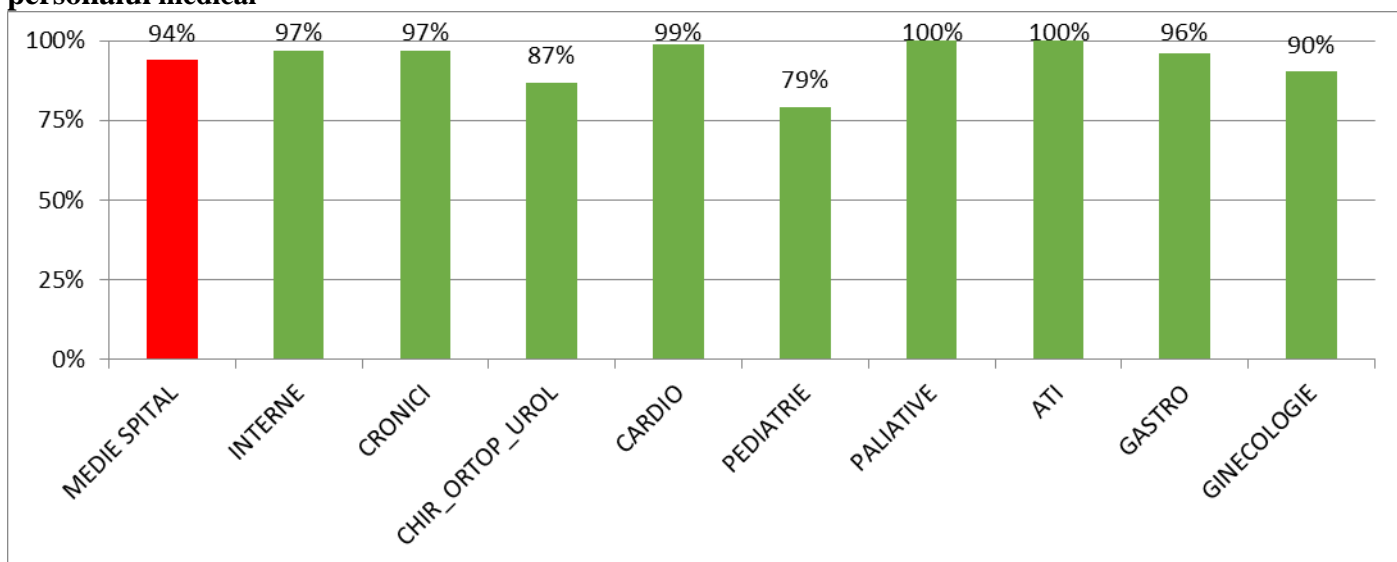


**f. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTILOR PE INTREBARI - SEPTEMBRIE 2019**

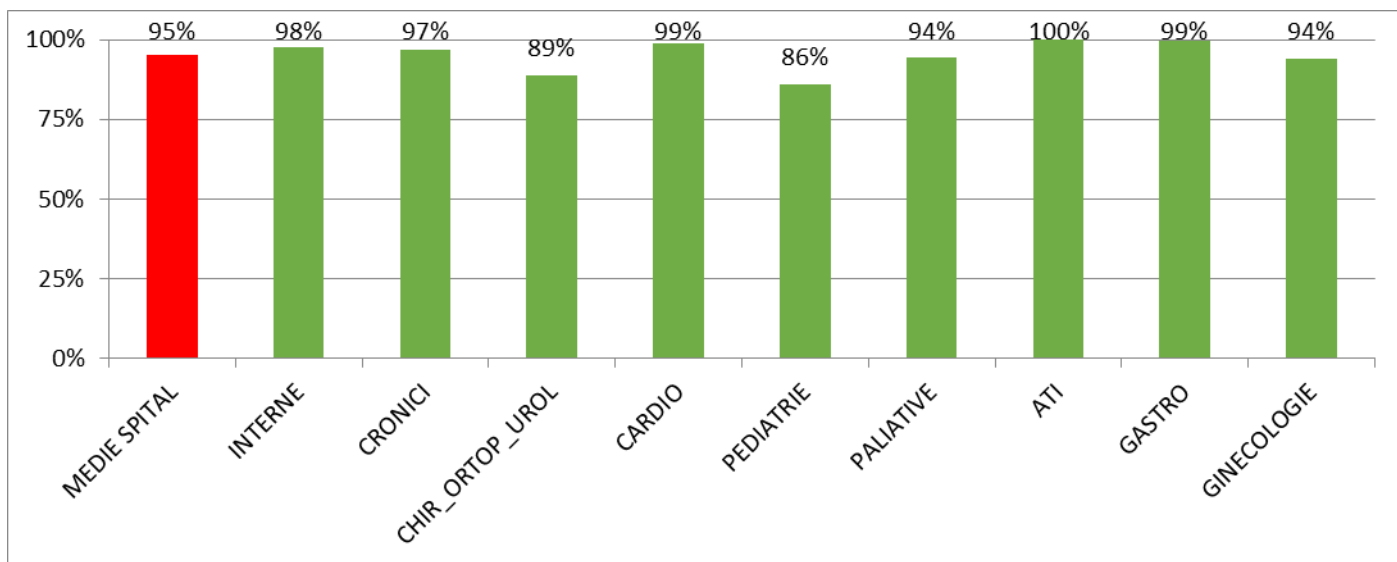
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



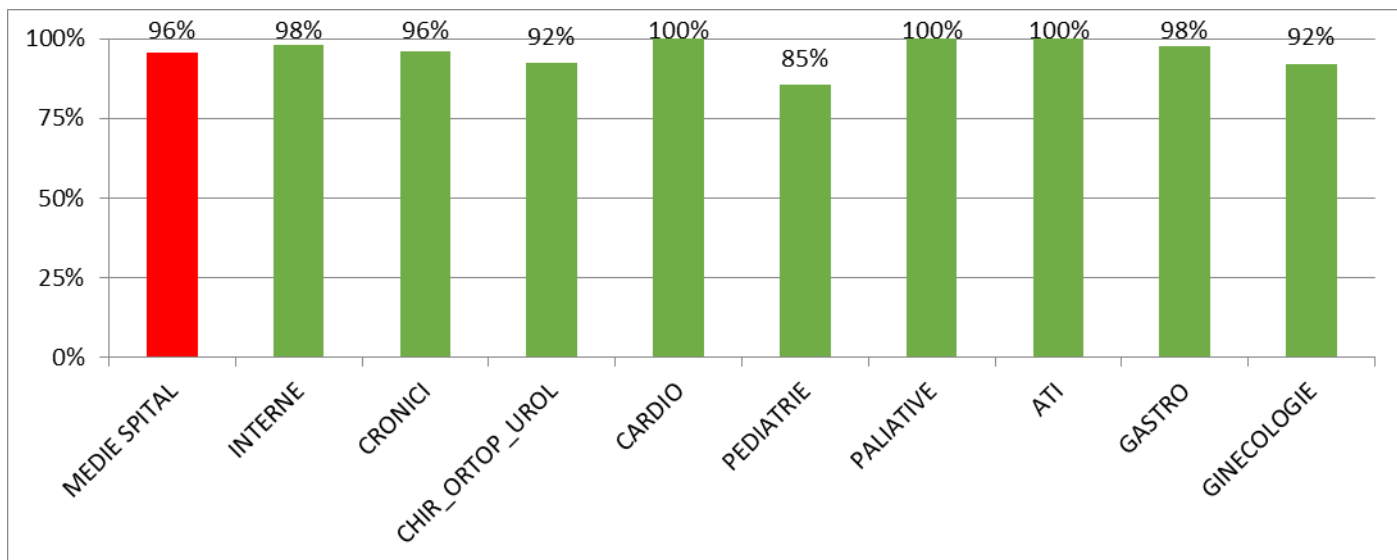
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



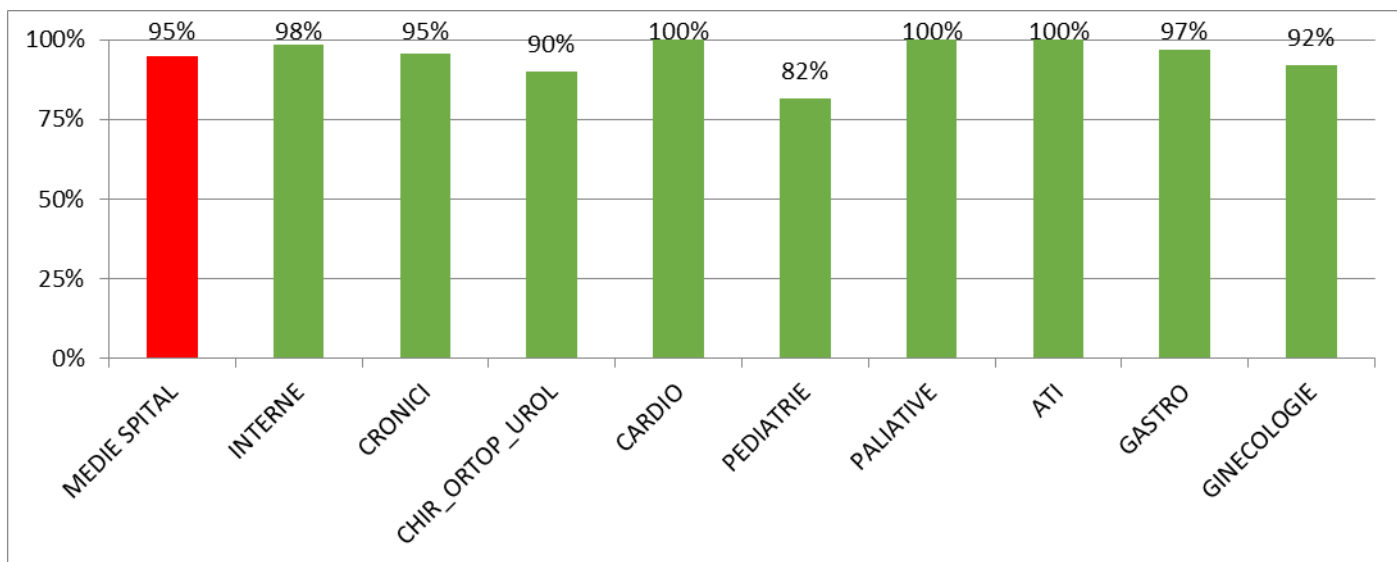
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



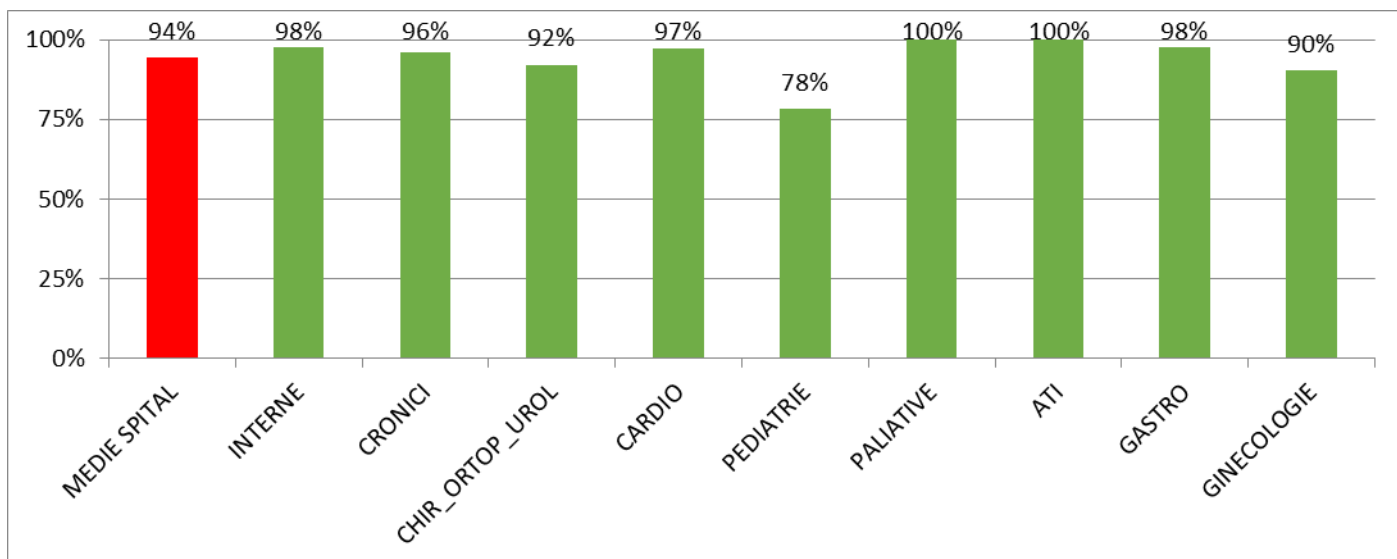
**Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenței medicali ?**



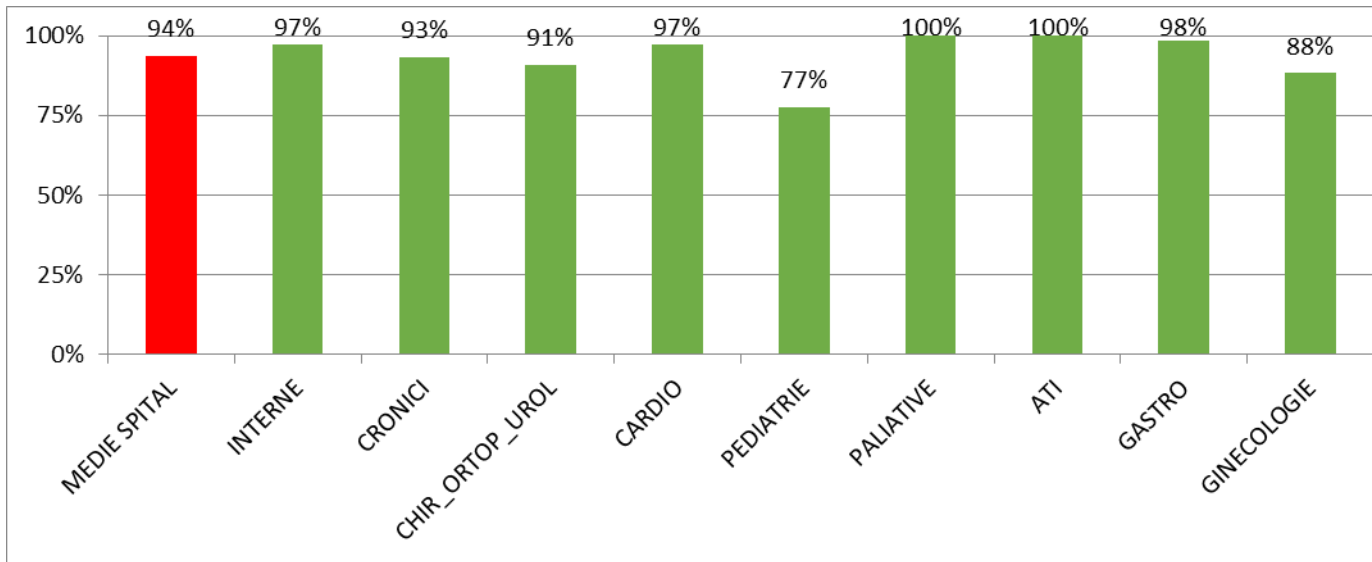
**Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



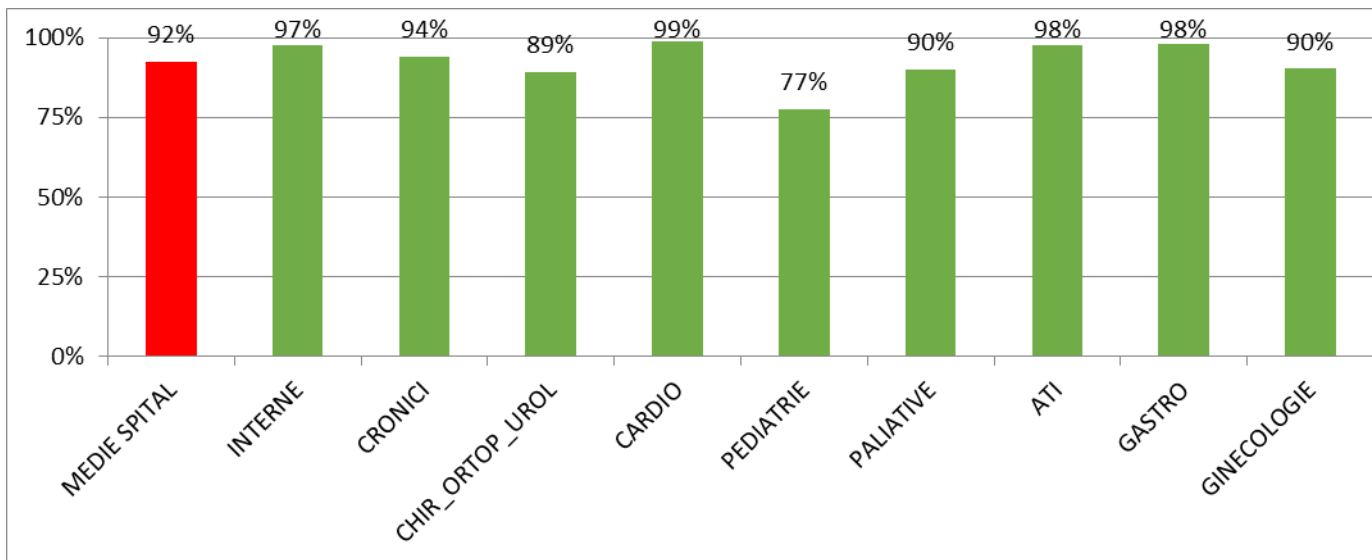
**Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?**



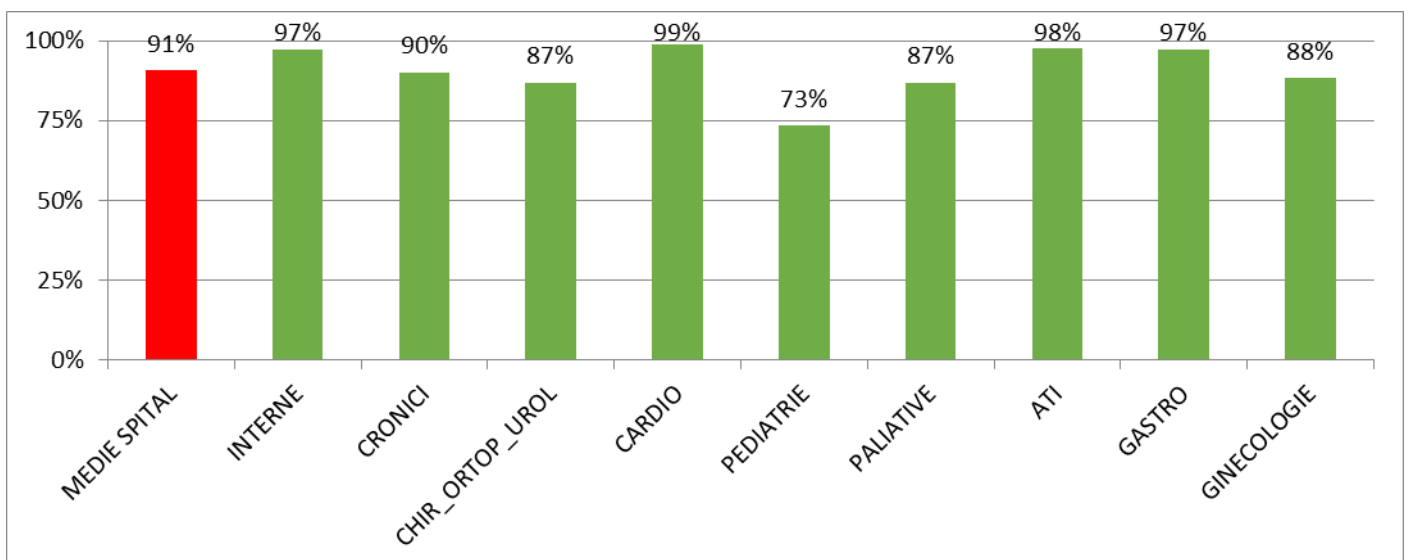
**Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?**



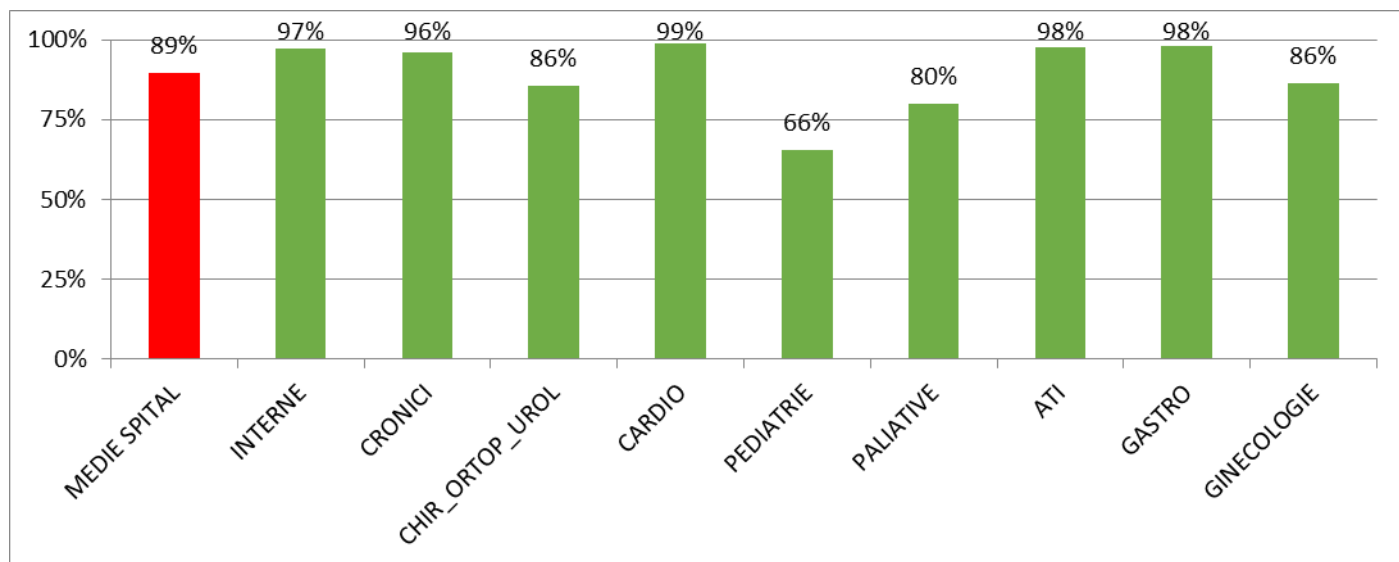
**Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



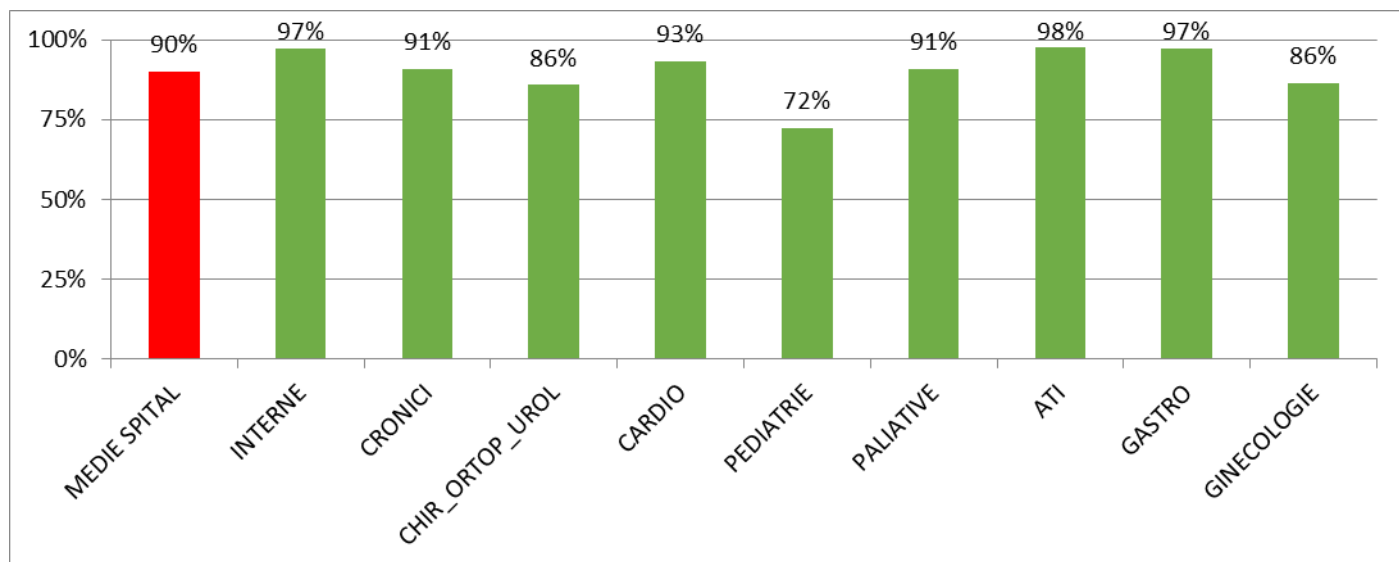
**Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



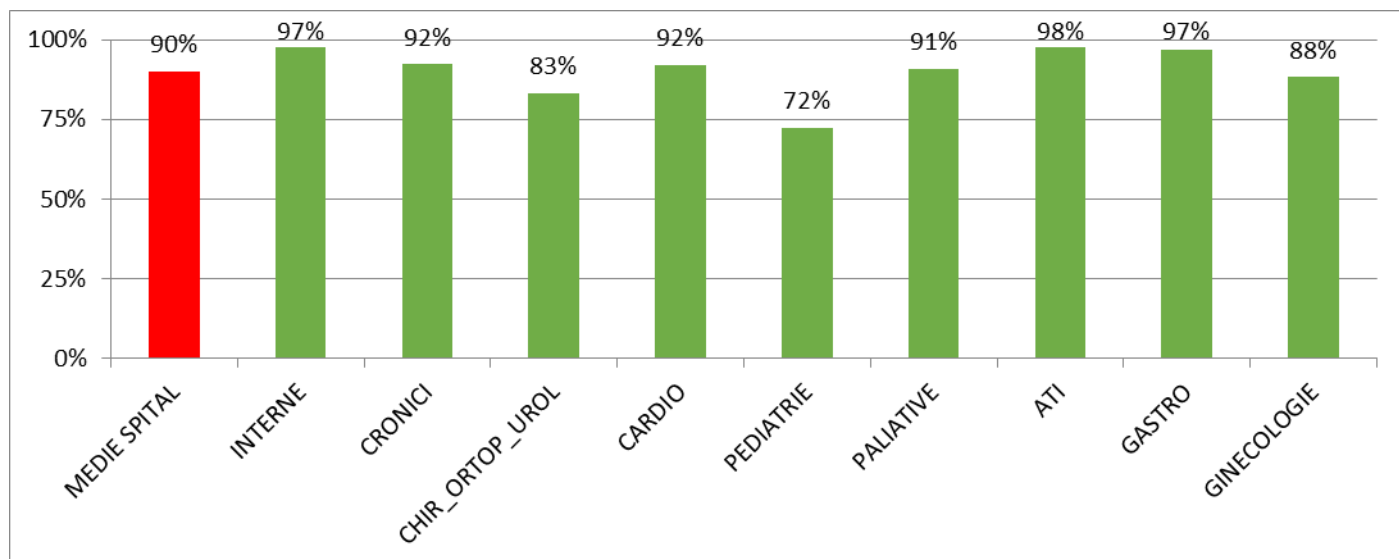
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **mobilier**



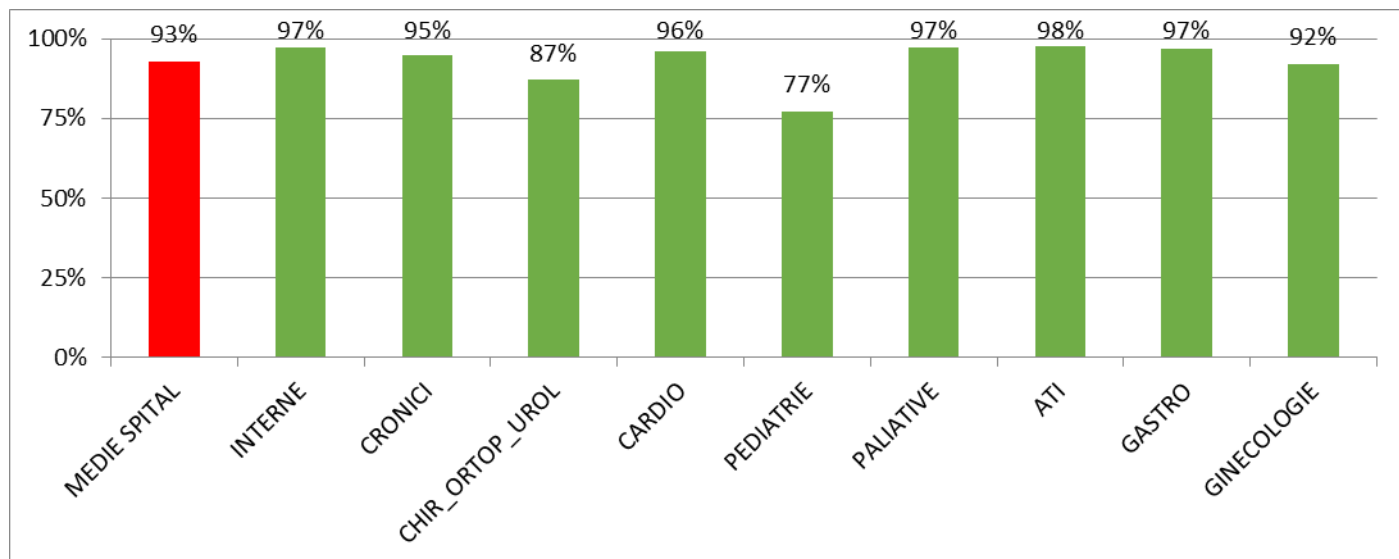
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **calitatea hranei**



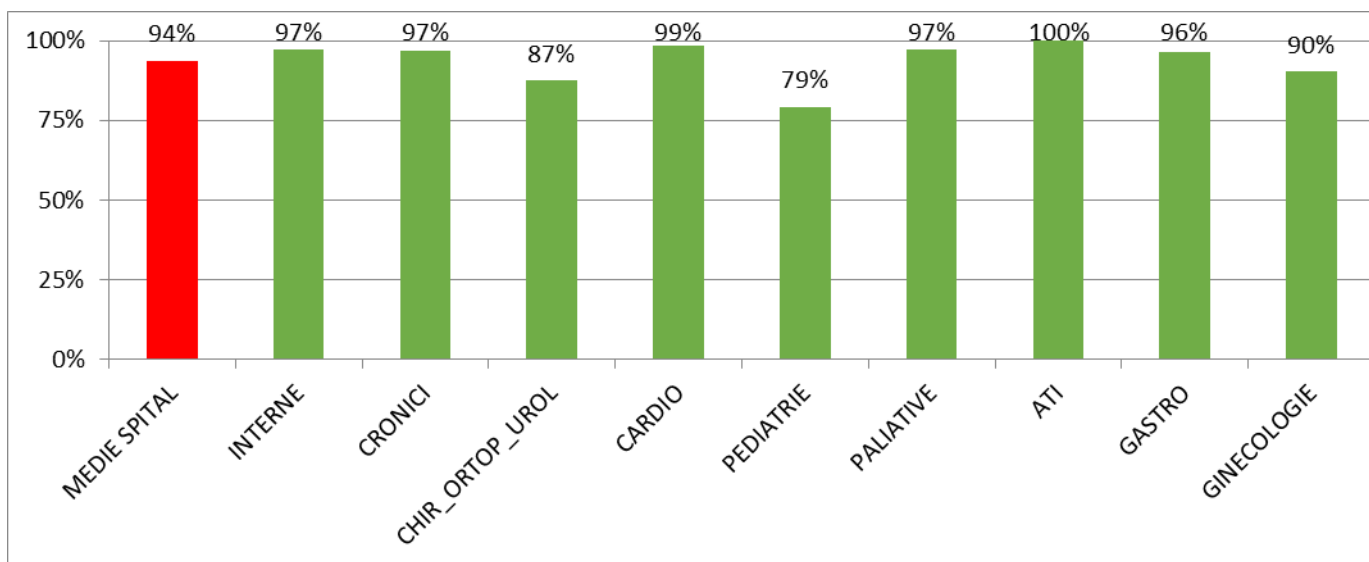
**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



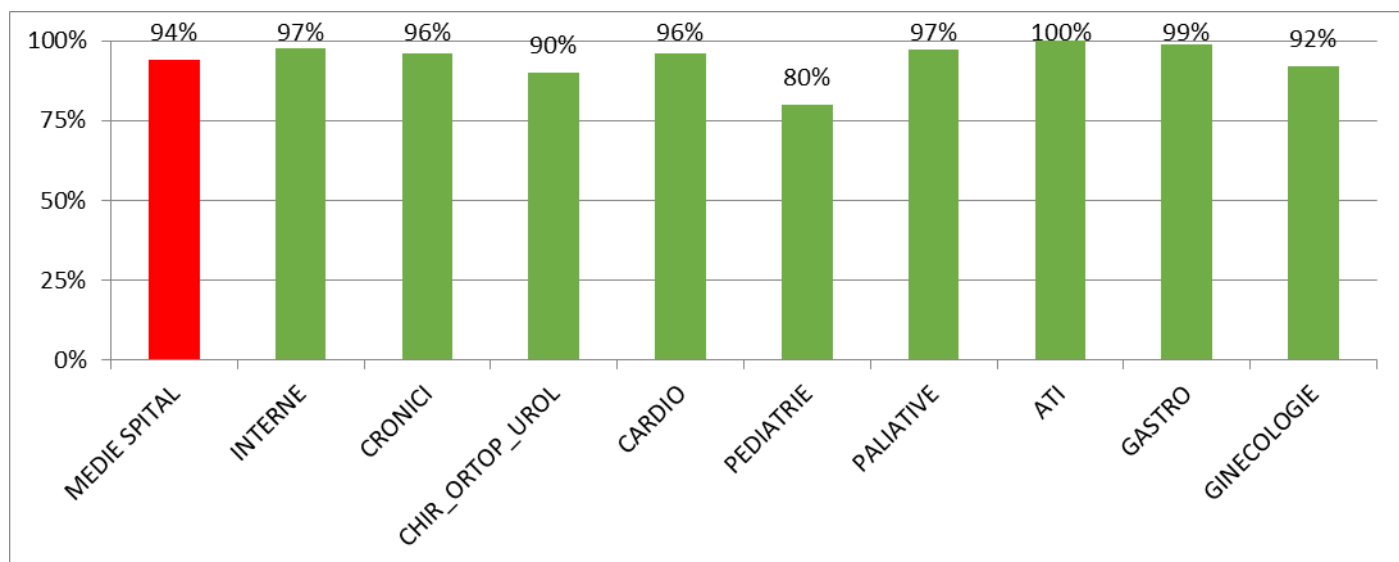
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



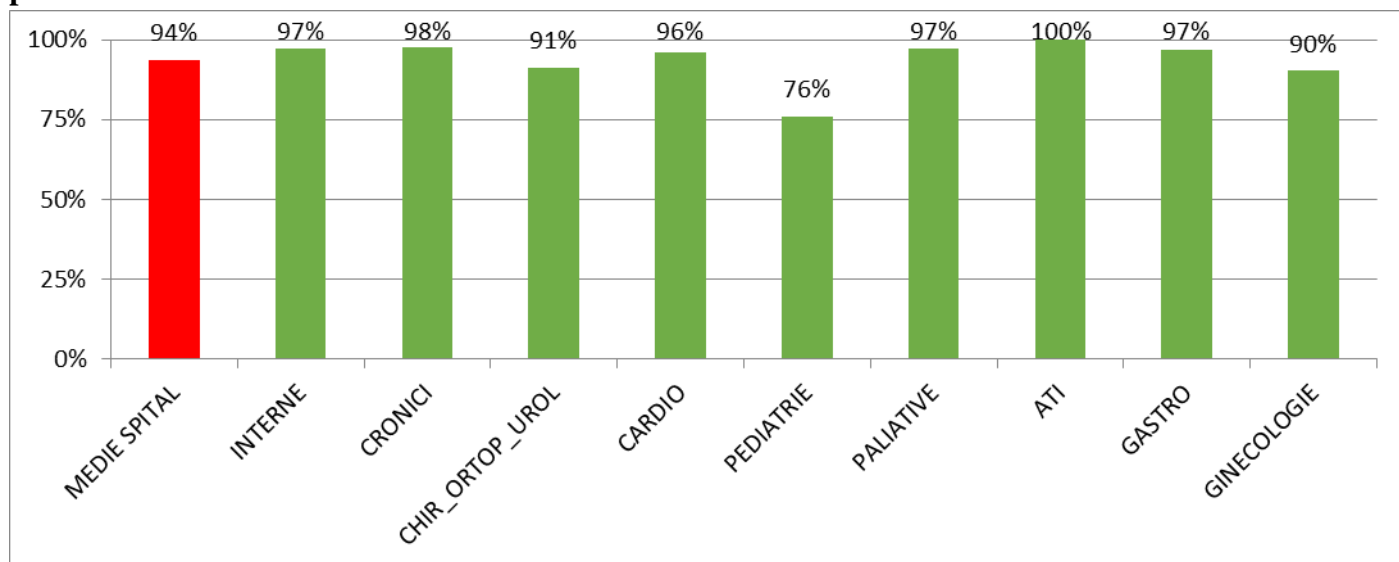
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



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

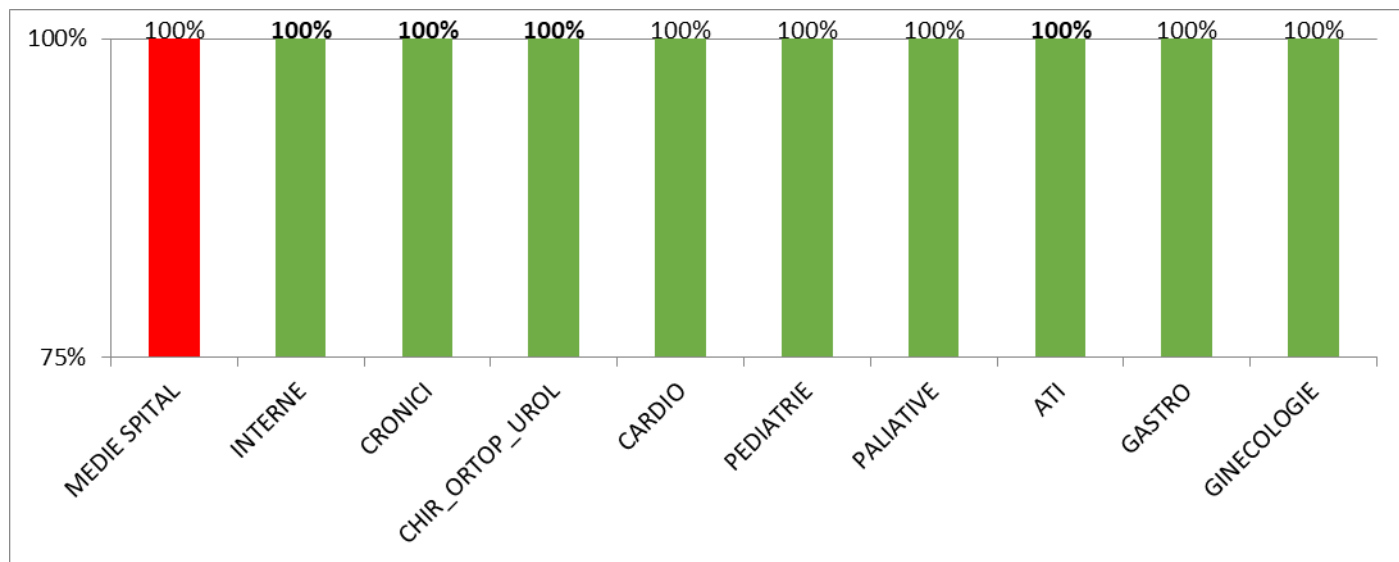


**Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?**



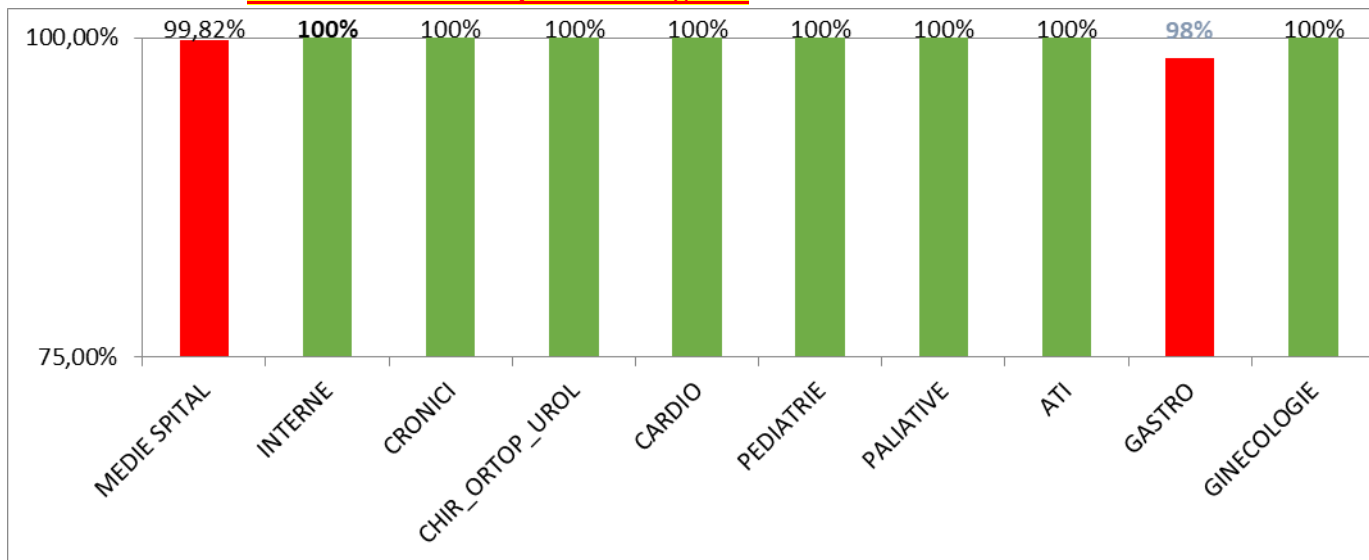
**Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?**

**Rezultatele indică răspunsurile negative**

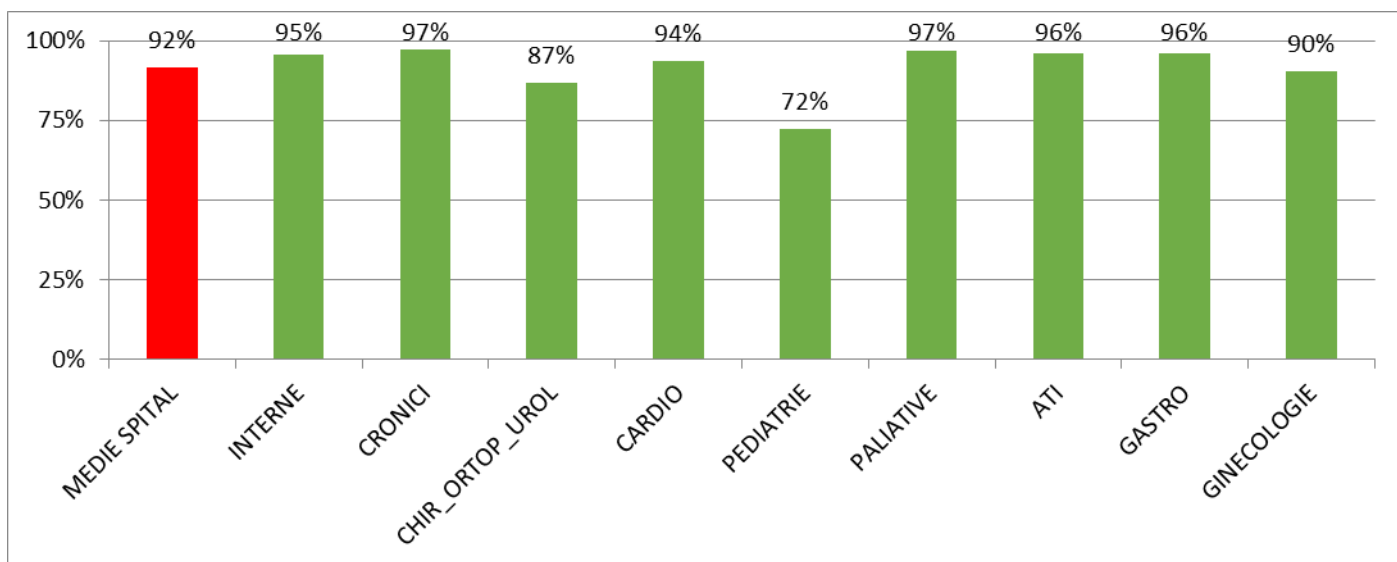


**Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?**

**Rezultatele indică răspunsurile negative**



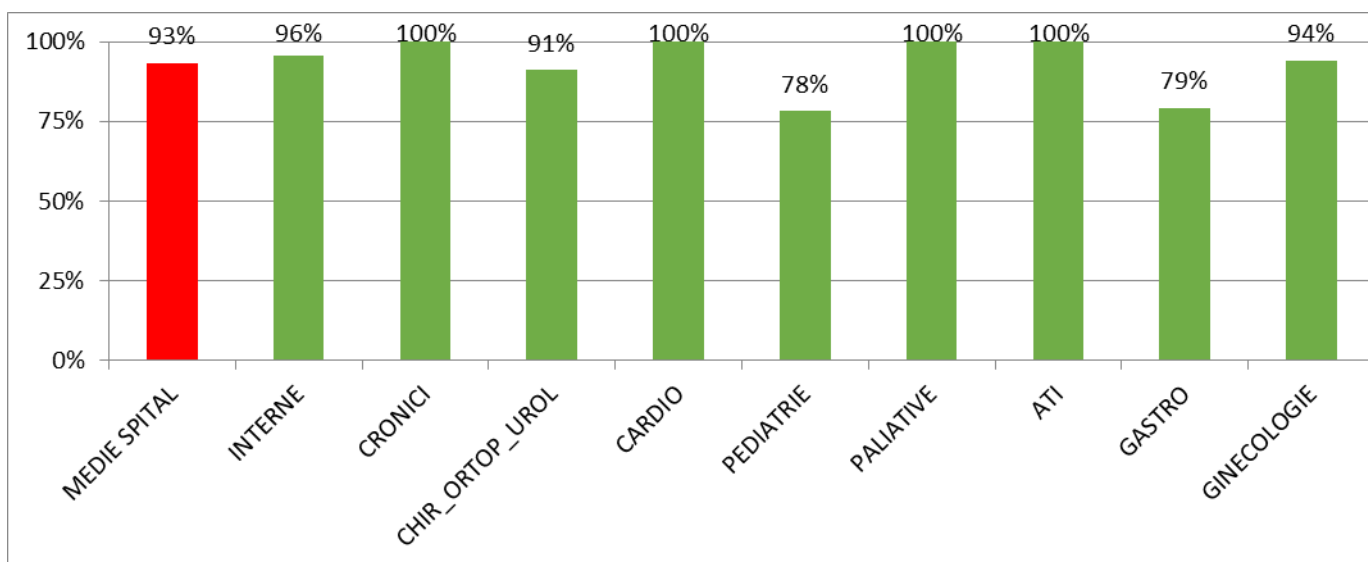
**Intrebarea nr. 13:** Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



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

DA  NU

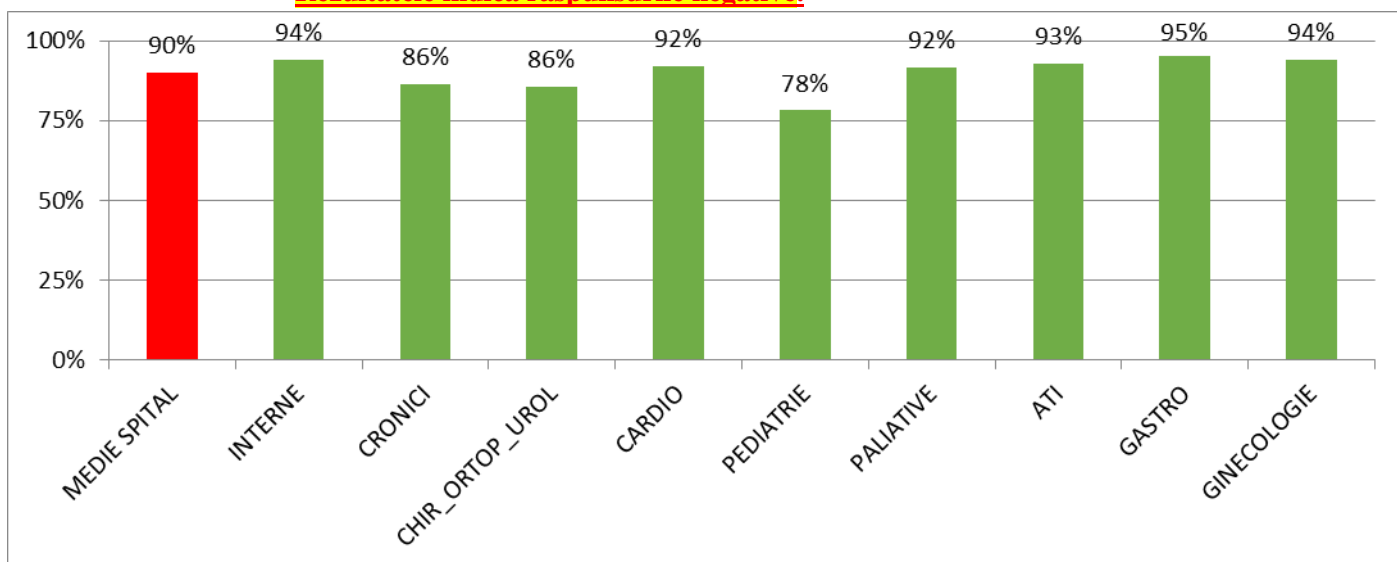
**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



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

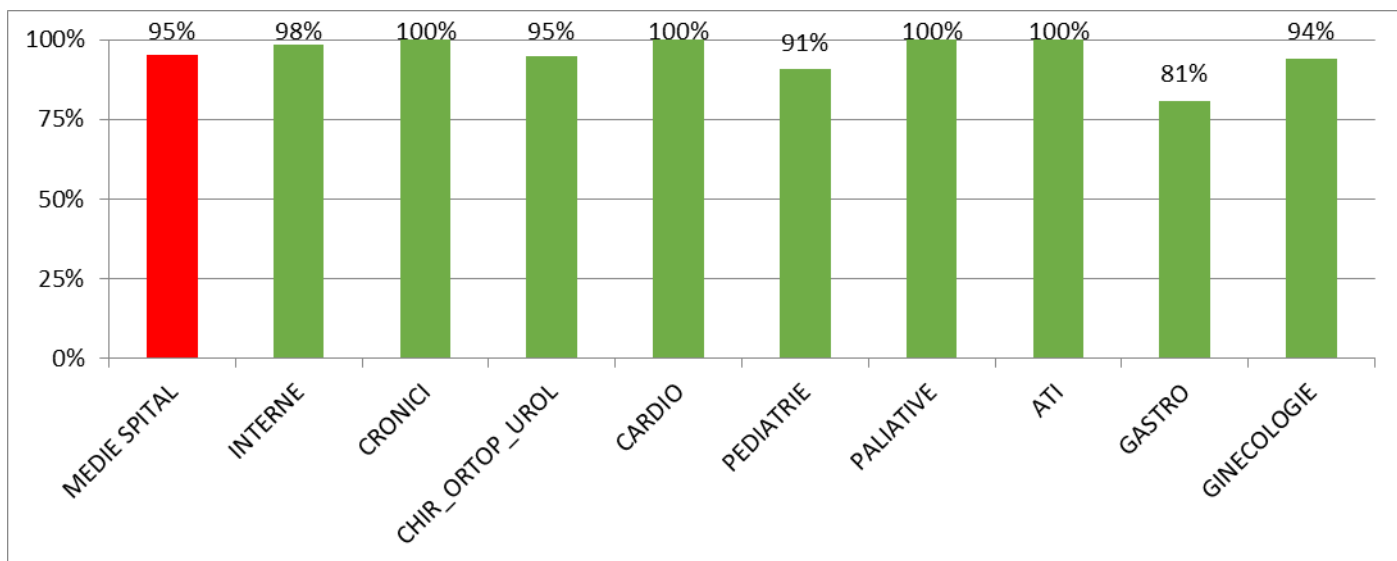
DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile negative.**



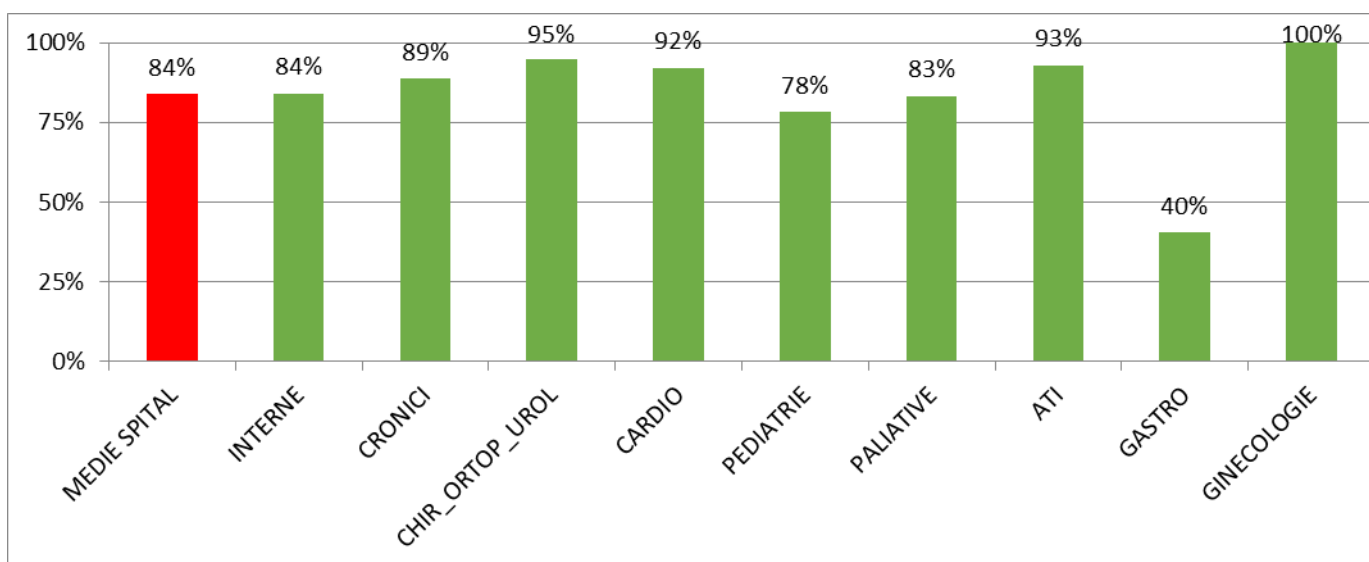
**Intrebarea nr. 16:** Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ?  DA  NU

**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