

Nr. inreg. 515/ BMC 10 / 20.01.2020

Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI OAS
 CONSILIUL MEDICAL**

Conform prevederilor **Procedurii operationale PO – BMC – 03** ed. I rev. 0 **“APLICAREA, EVALUAREA, MONITORIZAREA SI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE ALE PACIENTILOR”**:

Art. 8.4 :

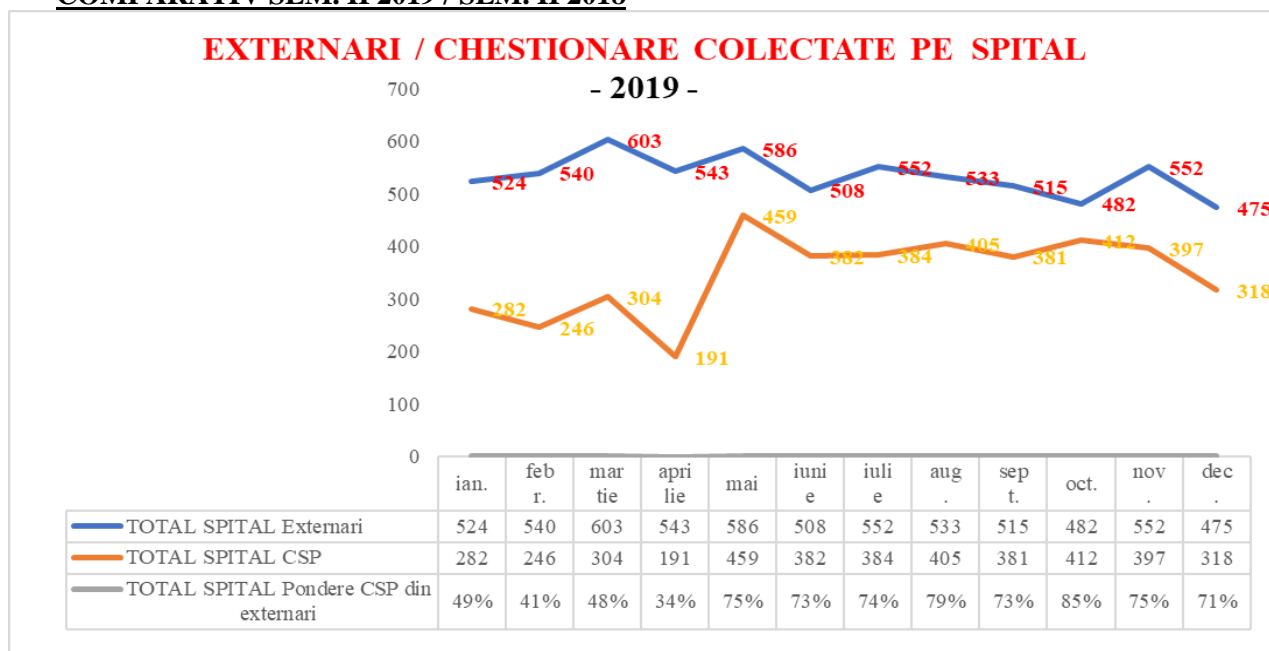
Biroul BMC:

- 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.
- iii. transmite lunar situatia prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Va inaintam analize si recomandari consecutiv prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **AN 2019 si comparativ sem. II 2018 cu sem. II 2019 .**

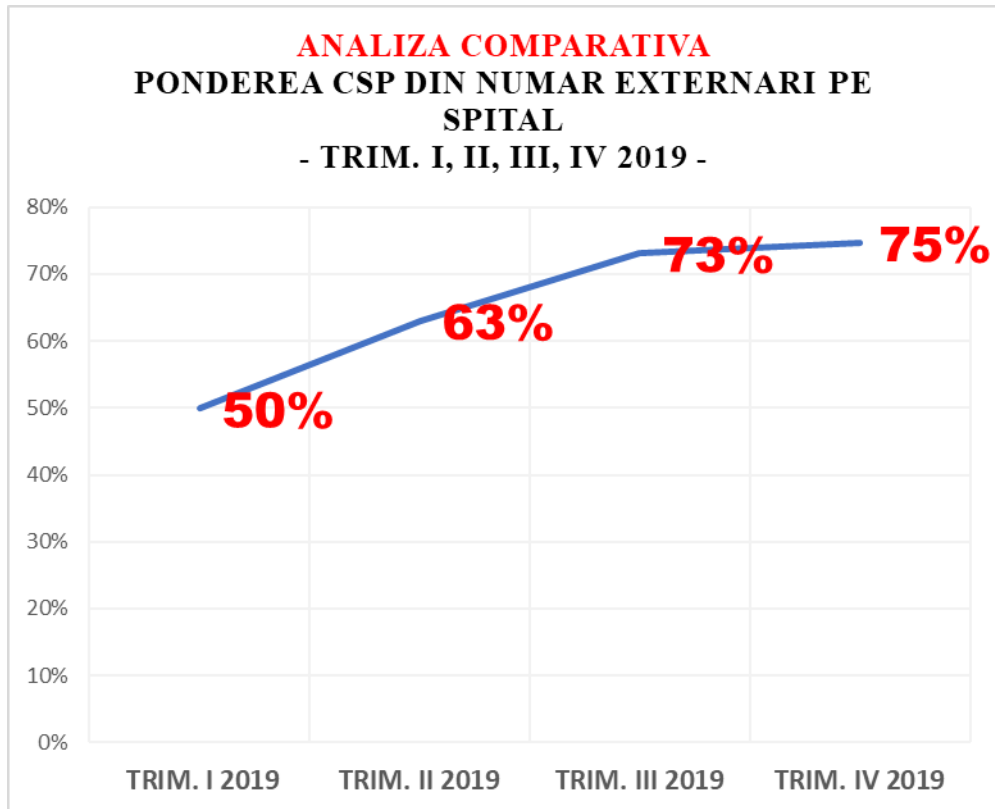
Va rugam sa le analizati si sa dispuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

A. ANALIZA NUMAR CHESTIONARE COLECTATE / NUMAR EXTERNARI – SPITAL / 2019 si COMPARATIV SEM. II 2019 / SEM. II 2018



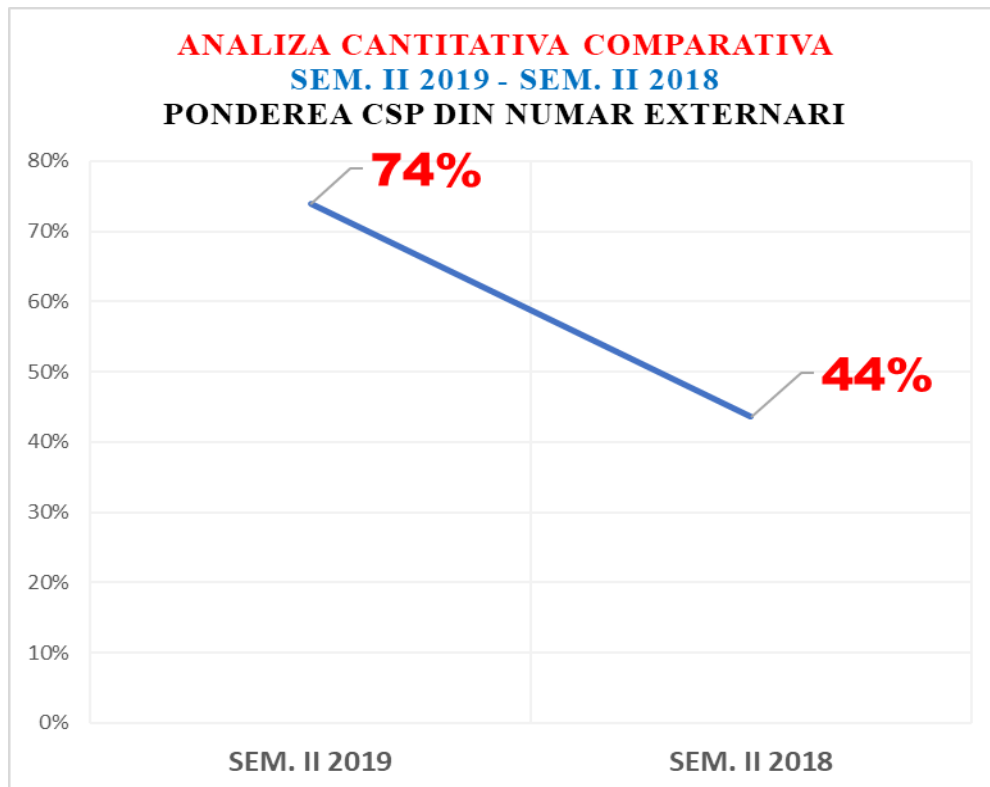
Concluzii:

- trend ascendent in ce priveste preocuparea de distribuire si colectare a chestionarelor pe sectii.

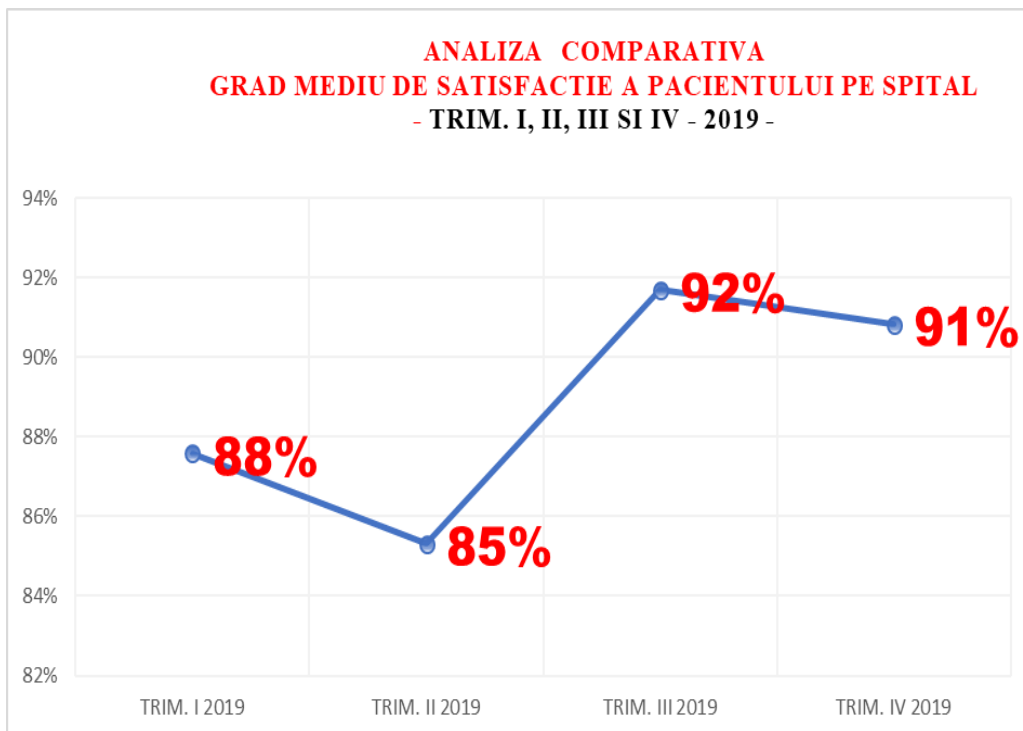


- Media de colectare pe spital in anul 2019: **65 %**

Comparativ sem. II 2018 / sem. II 2019 – crestere cu **60 %** in 2019 fata de 2018



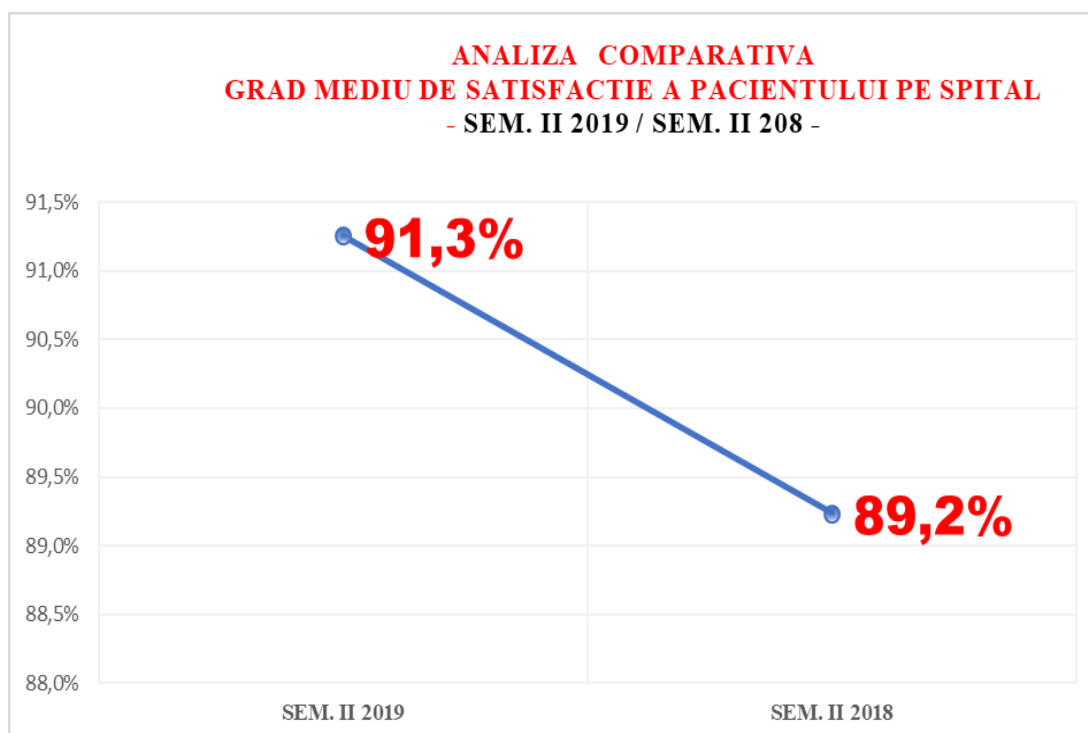
B. ANALIZA GRAD DE SATISFACTIE A PACIENTULUI – SPITAL SI SECTII / 2019 si COMPARATIV SEM. II 2019 / SEM. II 2018



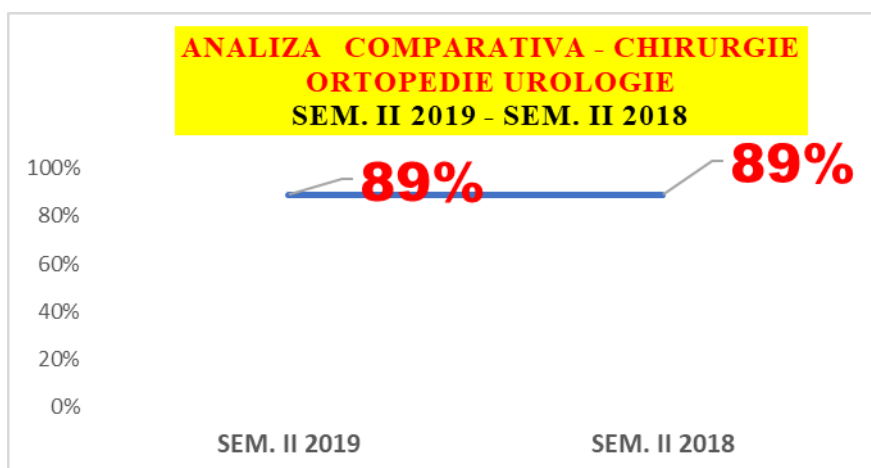
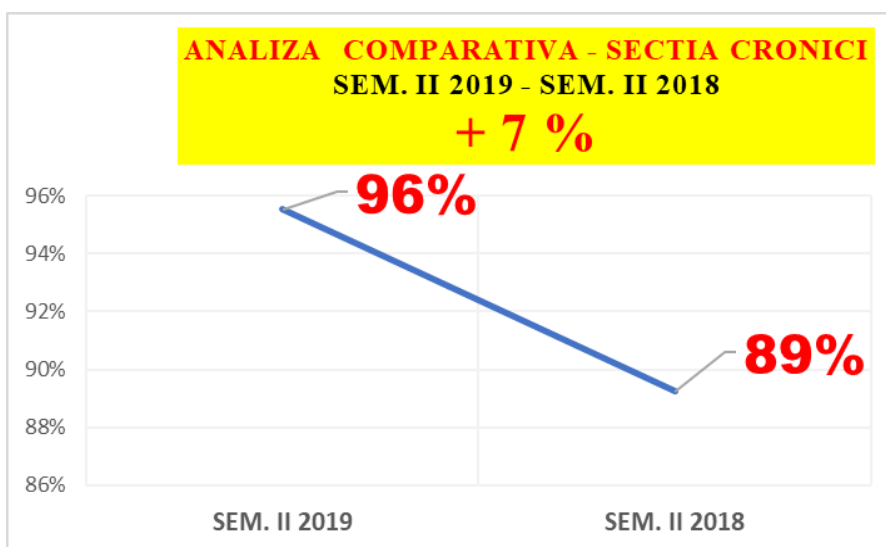
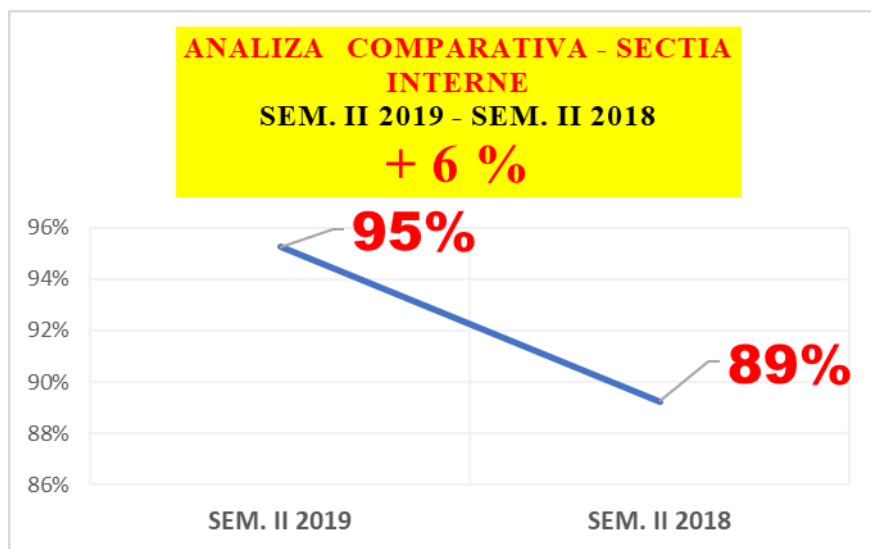
Concluzii:

- Nivel de satisfacție al pacienților mediu pe spital / 2019: **89 %**

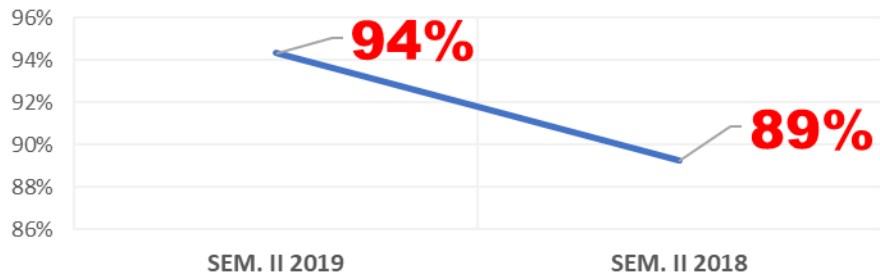
Comparativ sem. II 2018 / sem. II 2019 – creștere cu **2.10 %** în 2019 față de 2018



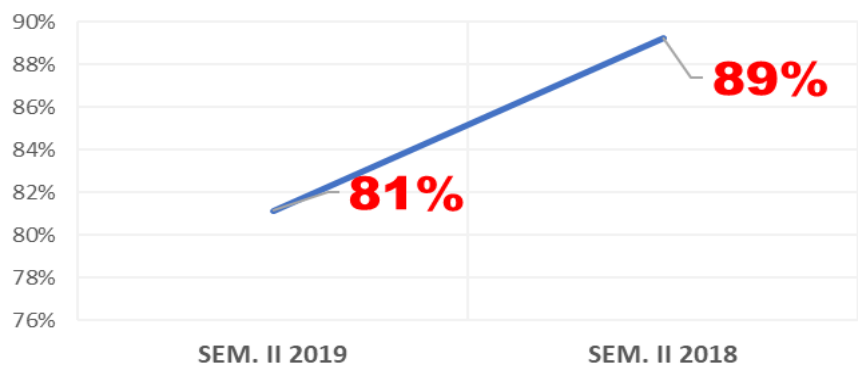
SECTII:



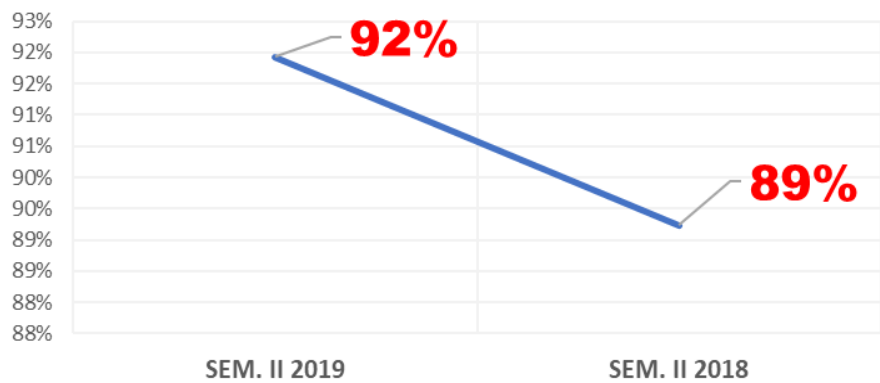
ANALIZA COMPARATIVA - CARDIOLOGIE
SEM. II 2019 - SEM. II 2018
+ 5 %

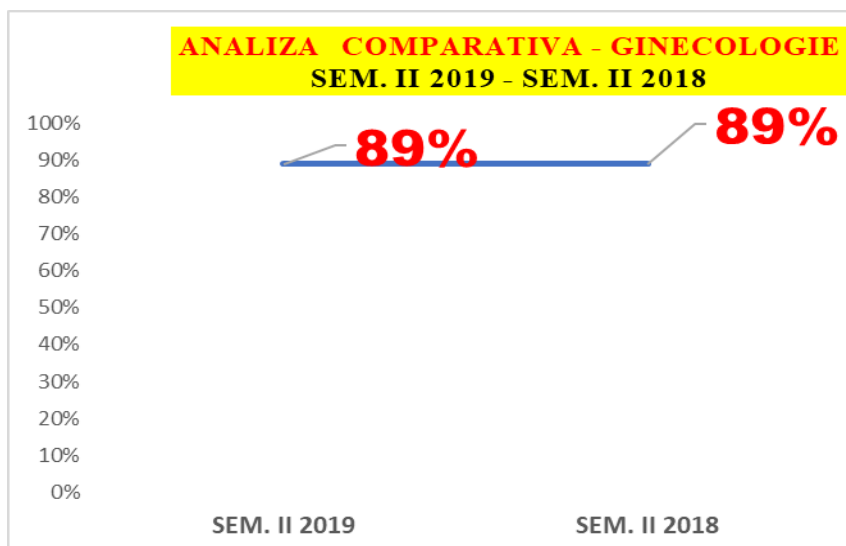
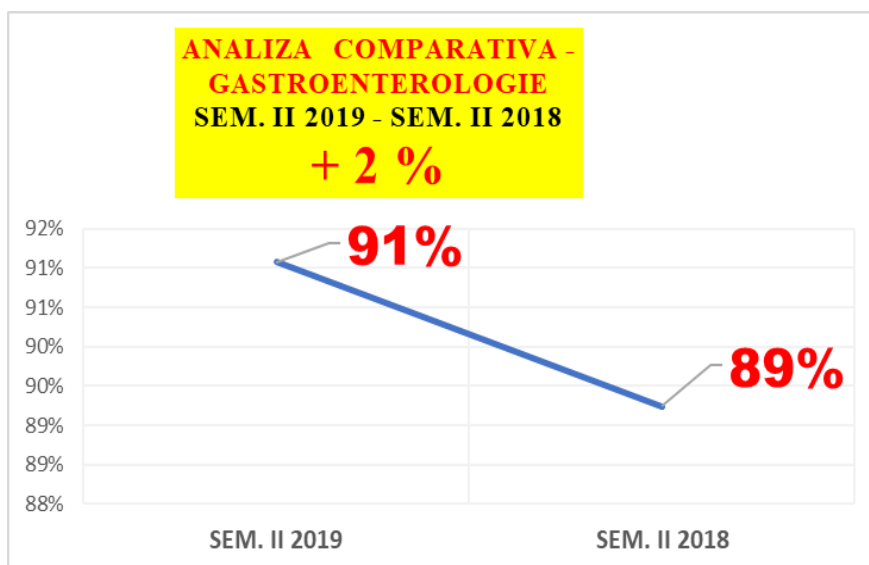
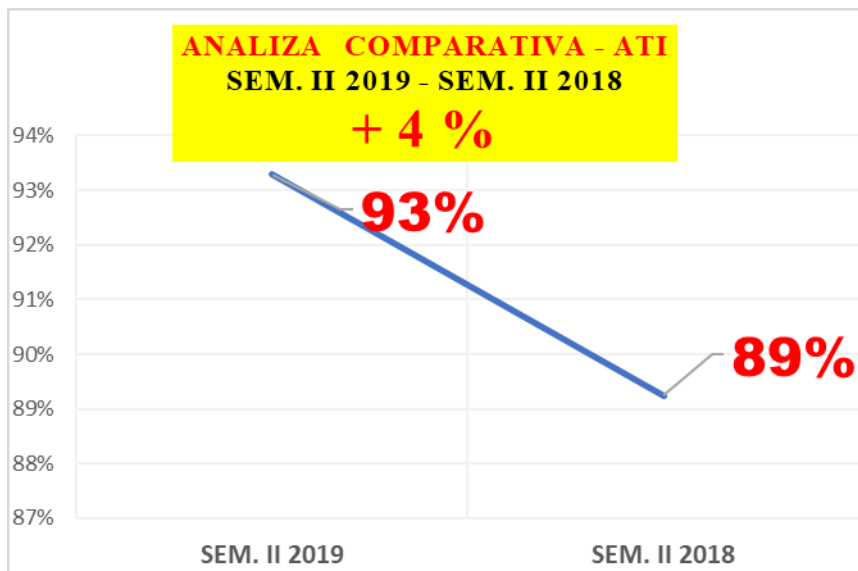


ANALIZA COMPARATIVA - PEDIATRIE
SEM. II 2019 - SEM. II 2018
!!!!!! - 8 % !!!!!!!



ANALIZA COMPARATIVA - INGRIJIRI
PALIATIVE
SEM. II 2019 - SEM. II 2018
+ 3 %





Concluzii:

- **PEDIATRIE** – **scadere cu 8 %** a nivelului de satisfacție al pacienților. Reluăm aspectele negative sesizate de pacienți/apartinători, în vederea remedierii acestora:
 - Renovarea secției
 - Înlocuirea mobilierului actual cu mobilier nou, adecvat secției.

- Modernizarea si dotarea saloanelor
- Amenajare de baie proprie fiecarui salon
- Diversificarea meniurilor
- Acordarea de atentie sporita in ce priveste informarea pacientilor asupra tuturor actiunilor/manoperelor efectuate de medici, asistente sau personalul auxiliar, astfel incat pacientul/apartinatorul sa fie informat asupra a ceea ce urmeaza sa se intample .

- **CHIRURGIE ORTOPEDIE – UROLOGIE SI GINECOLOGIE** – mentinere
- **INTERNE, CRONICI, CARDIOLOGIE, GASTRO, ATI, PALIATIVE** – crestere a nivelului de satisfactie al pacientilor

C. CONFORMAREA LA CERINTELE CRITERIULUI: 01.07.04. Spitalul urmărește creșterea nivelului de satisfacție a pacienților – Ordin 446/2017 privind aprobarea standardelor, procedurii si metodologiei de evaluare si acreditare a spitalelor

Indicator	Enunt	Stadiu de indeplinire		Masuri propuse	Responsabil	Termen
		DA	NU			
01.07.04.01.02	Modalitatea de aplicare a chestionarului de satisfactie a pacienților asigură anonimatul pacientului.	x				
01.07.04.01.03	Chestionarul de satisfactie al pacientului cuprinde informații cu privire la modalitatea de completare și depunere a acestuia.	x				
01.07.04.01.04	Chestionarul de satisfactie al pacientului cuprinde întrebări cu privire la calitatea comunicării.	x				
01.07.04.01.05	Chestionarul de evaluare a satisfaciei pacienților conține întrebări privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital pentru pacienți.	x				
01.07.04.01.06	Chestionarul de evaluare a satisfaciei pacienților conține întrebări privind calitatea hranei și a serviciului de distribuire.	x				
01.07.04.01.07	Chestionarul de evaluare a satisfaciei pacienților conține întrebări referitoare la ambientul spitalului.	x				
01.07.04.02.01	La nivelul structurii de management al calității există analize lunare ale chestionarelor de satisfactie a pacienților.	x				
01.07.04.02.02	Recomandările consecutive analizelor lunare ale chestionarelor de satisfactie a pacienților se regăsesc ca măsuri în planul de îmbunătățire a calitatii	x				

- D. In vederea adaptarii **PO-BMC-03 Ed. I rev. 0 privind Evaluarea satisfactiei pacientului** la cerintele OSGG 600/2018, a completarii acesteia cu:
- a. indicatori de eficienta si eficacitate
 - b. riscul pe care procedura isi propune sa-l diminueze
 - c. introducerea de chestionare de satisfactie a pacientului pentru:
 - i. spitalizare de zi
 - ii. ambulator
 - iii. CPU

Biroul BMC propune:

- Mentinere in forma actuala Auditare procedura Revizuire procedura Abrogare procedura

Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,
ch. Berinde Rita