

Nr. 9823 /MC 251 / 02.12.2020

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 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 analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **OCTOMBRIE 2020.**

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.

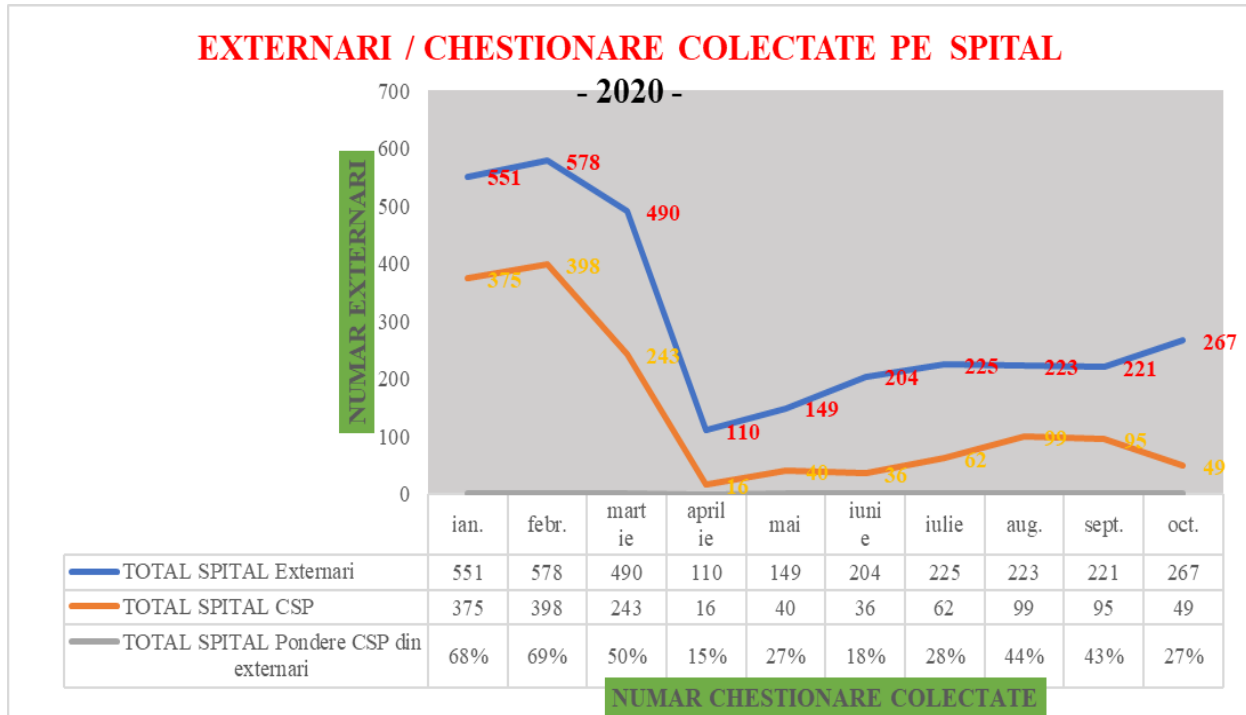
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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

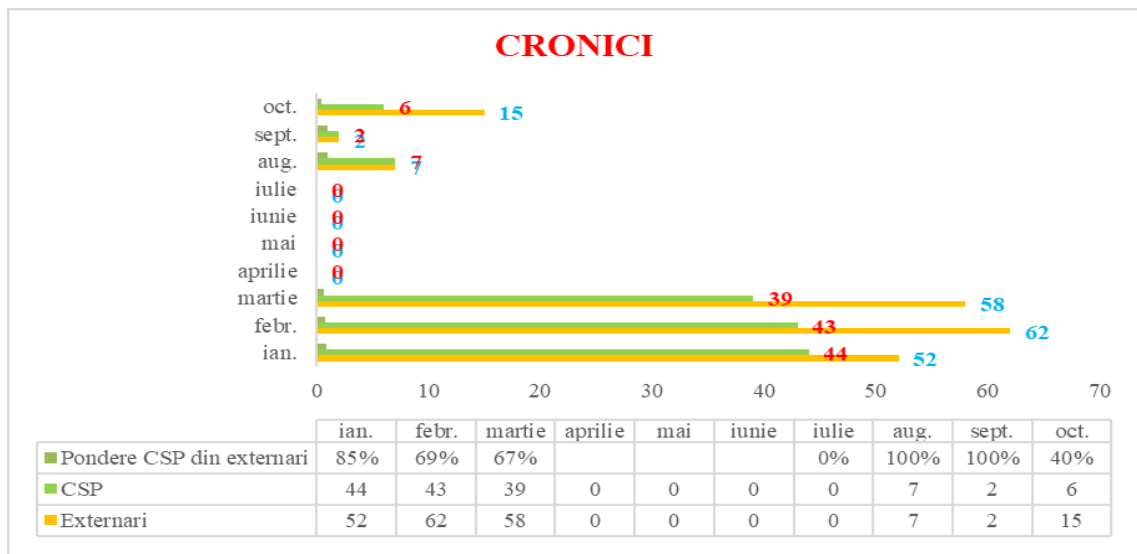
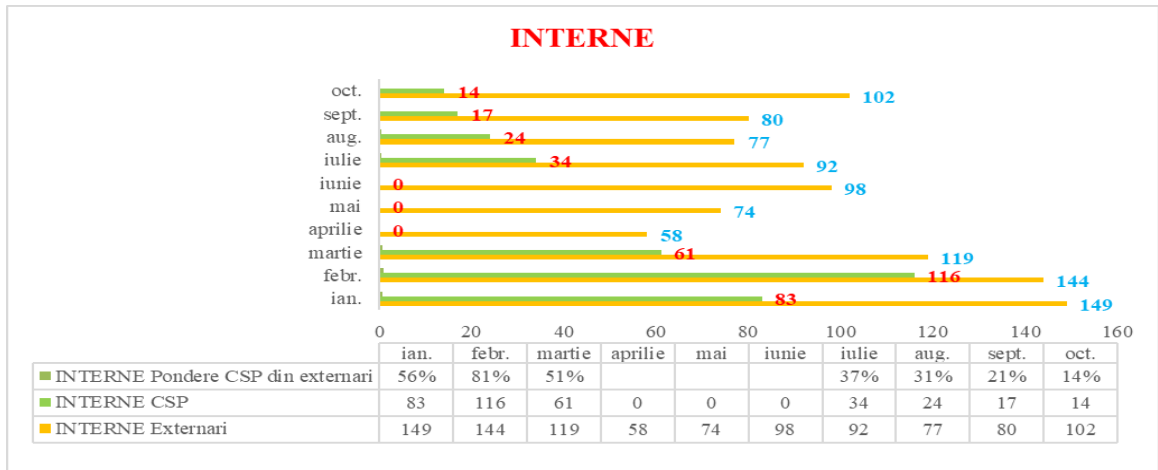
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC**

II. ANALIZA CANTITATIVA

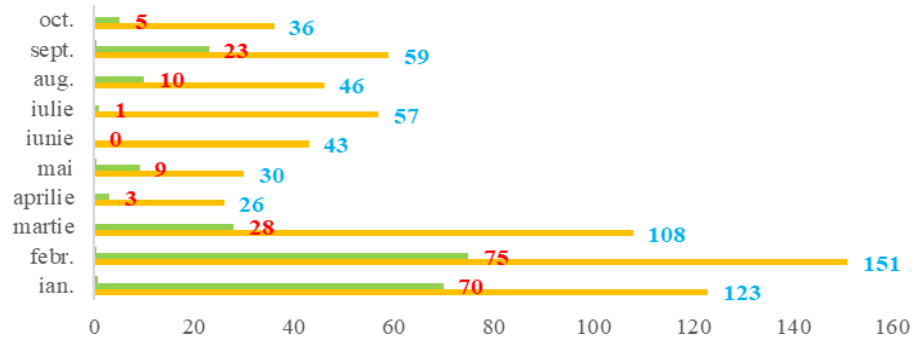
a. Pe spital



b. Pe sectii

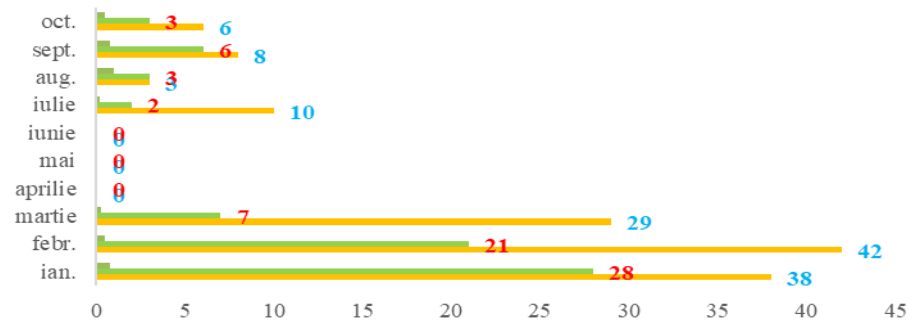


CHIR. ORTOP. UROLOGIE



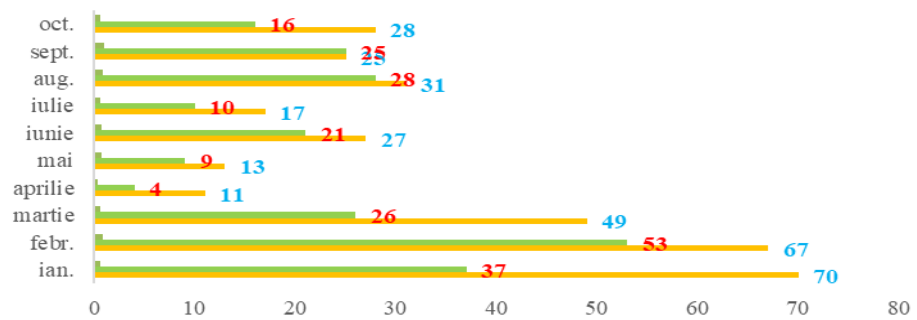
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	57%	50%	26%	12%	30%	0%	2%	22%	39%	14%
■ CSP	70	75	28	3	9	0	1	10	23	5
■ Externari	123	151	108	26	30	43	57	46	59	36

CARDIOLOGIE



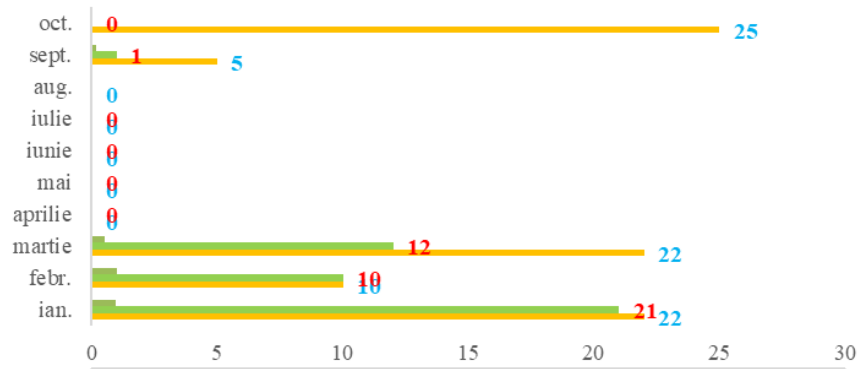
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	74%	50%	24%				20%	100%	75%	50%
■ CSP	28	21	7	0	0	0	2	3	6	3
■ Externari	38	42	29	0	0	0	10	3	8	6

PEDIATRIE



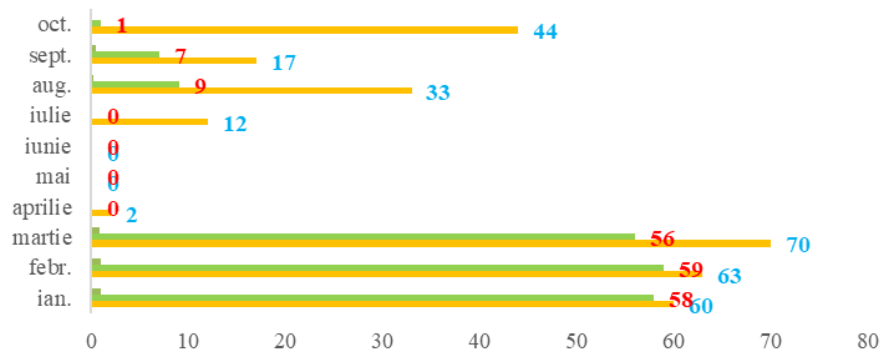
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	53%	79%	53%	36%	69%	78%	59%	90%	100%	57%
■ CSP	37	53	26	4	9	21	10	28	25	16
■ Externari	70	67	49	11	13	27	17	31	25	28

PALIATIVE



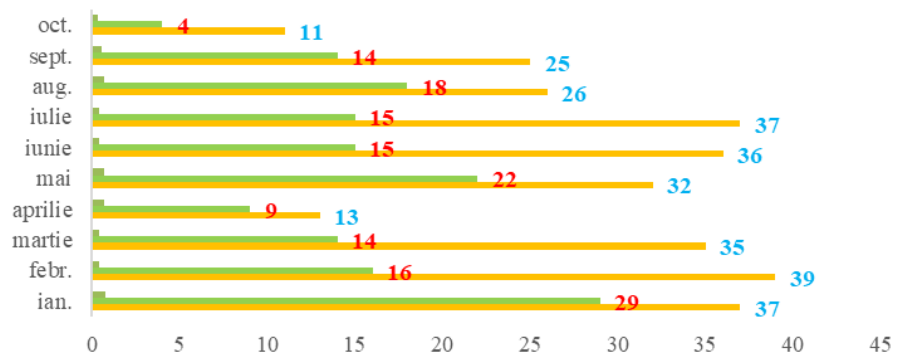
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	95%	100%	55%				0%	0%	20%	0%
■ CSP	21	10	12	0	0	0	0		1	0
■ Externari	22	10	22	0	0	0	0	0	5	25

GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	97%	94%	80%				0%	27%	41%	2%
■ CSP	58	59	56	0	0	0	0	9	7	1
■ Externari	60	63	70	2	0	0	12	33	17	44

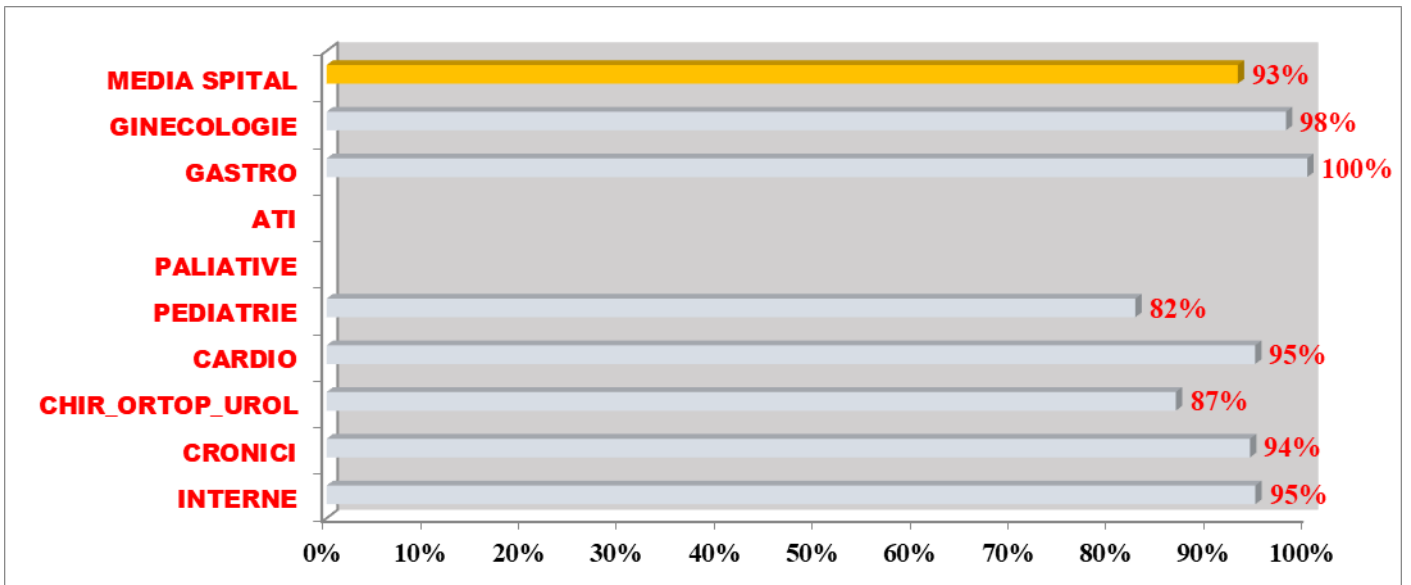
GINECOLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.
■ Pondere CSP din externari	78%	41%	40%	69%	69%	42%	41%	69%	56%	36%
■ CSP	29	16	14	9	22	15	15	18	14	4
■ Externari	37	39	35	13	32	36	37	26	25	11

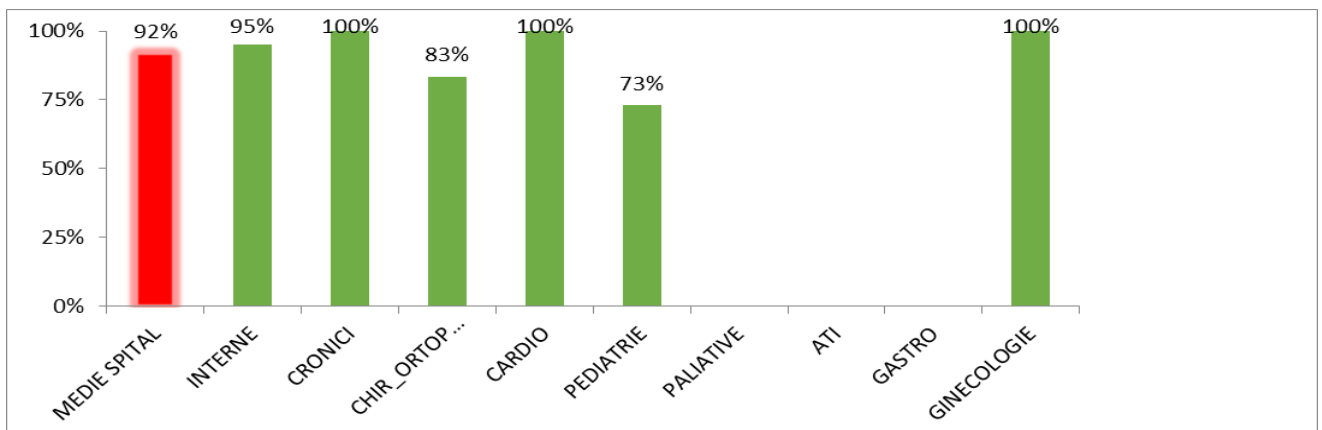
III. ANALIZA CALITATIVA

a. Pe sectii

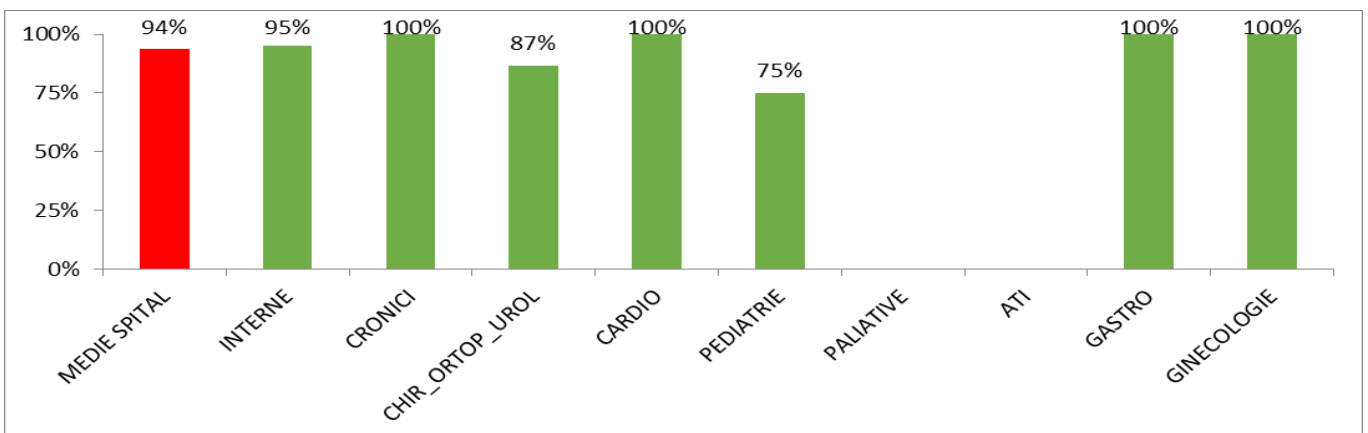


b. Pe intrebari

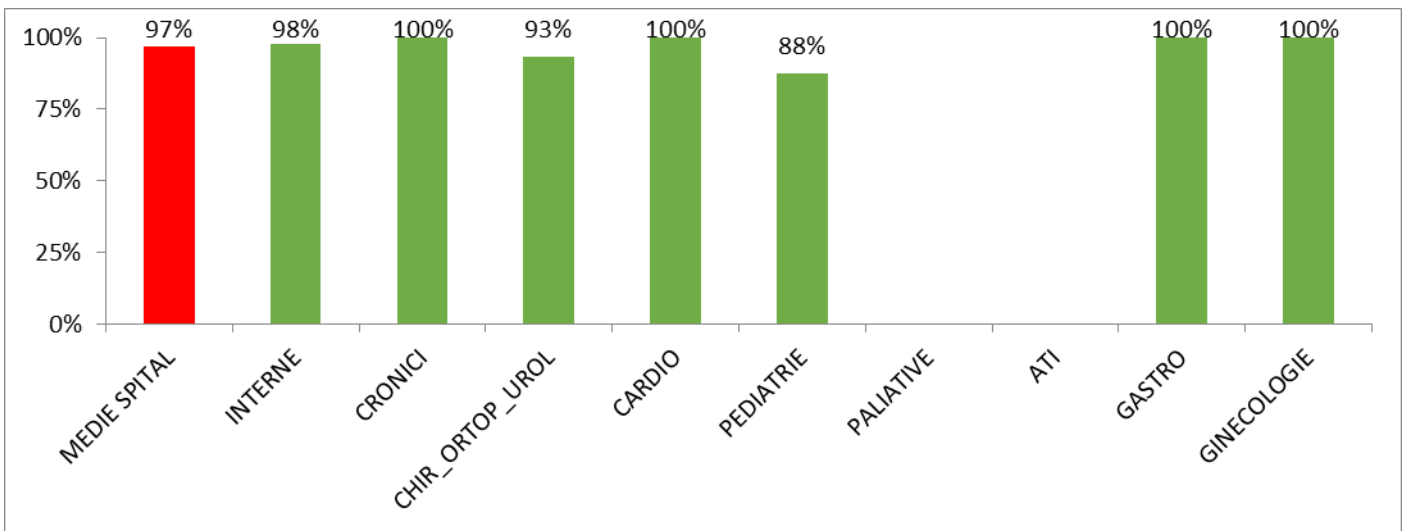
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



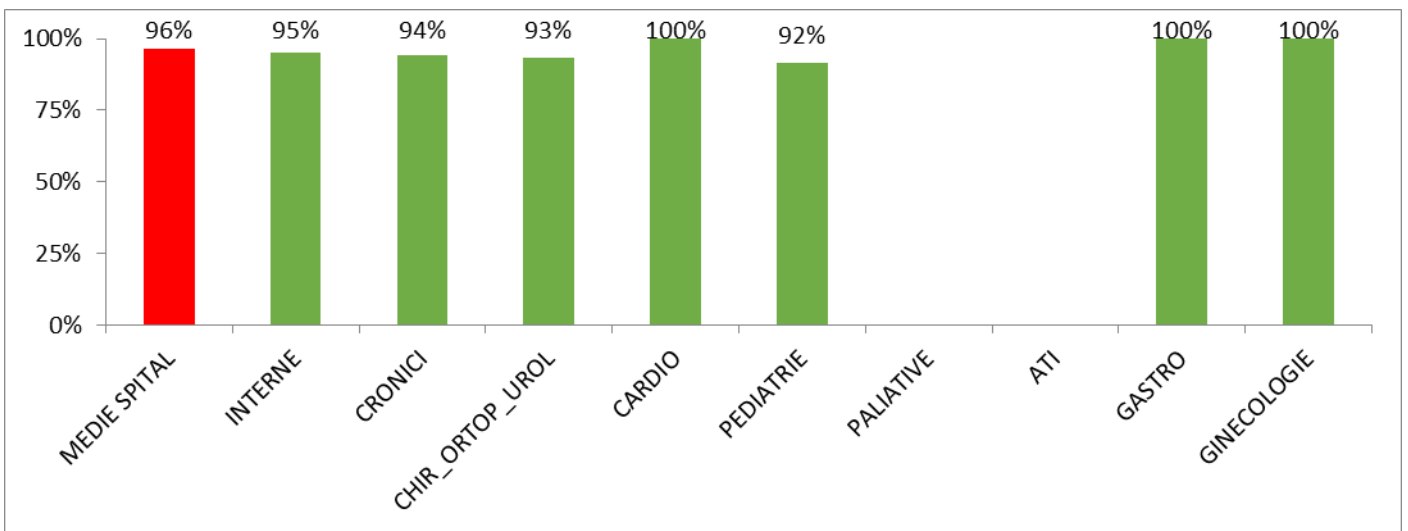
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



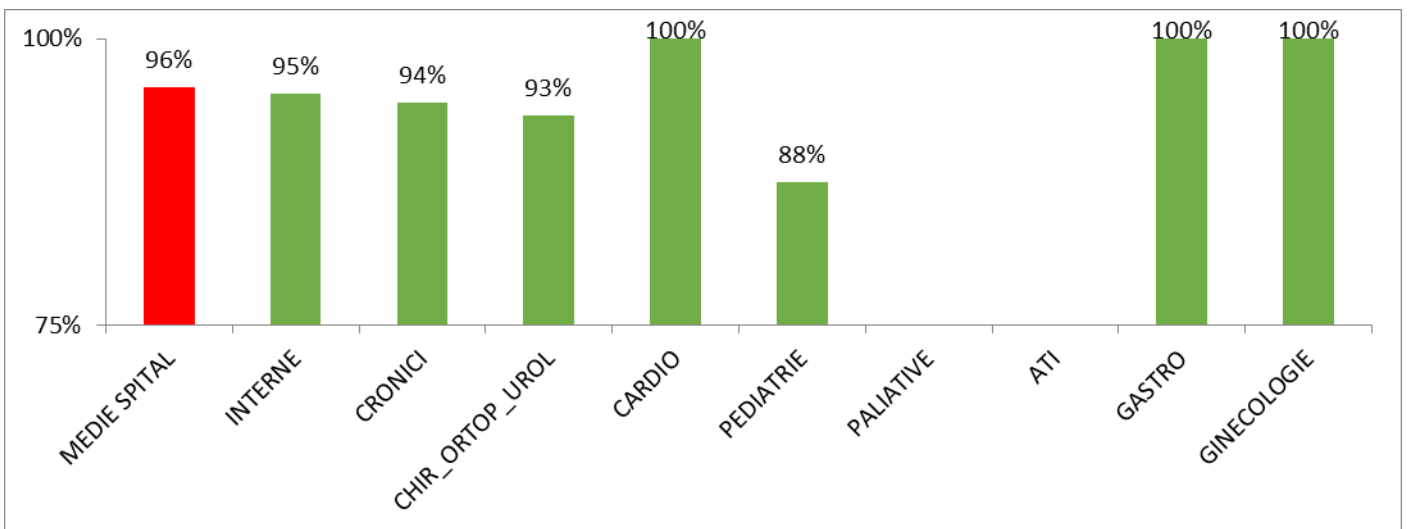
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



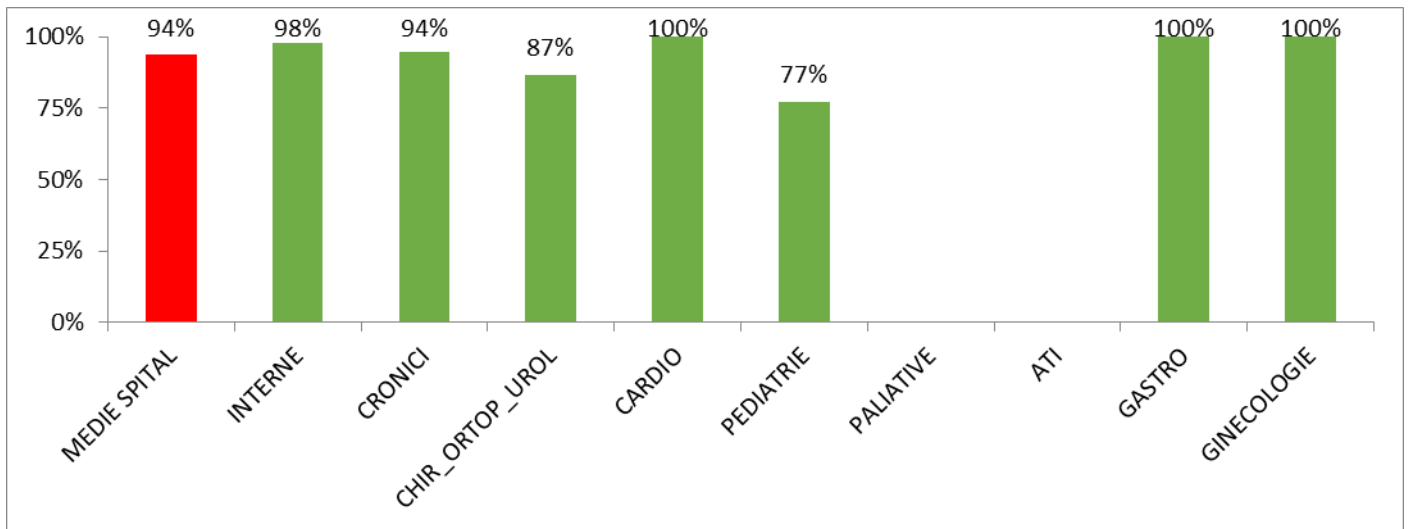
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



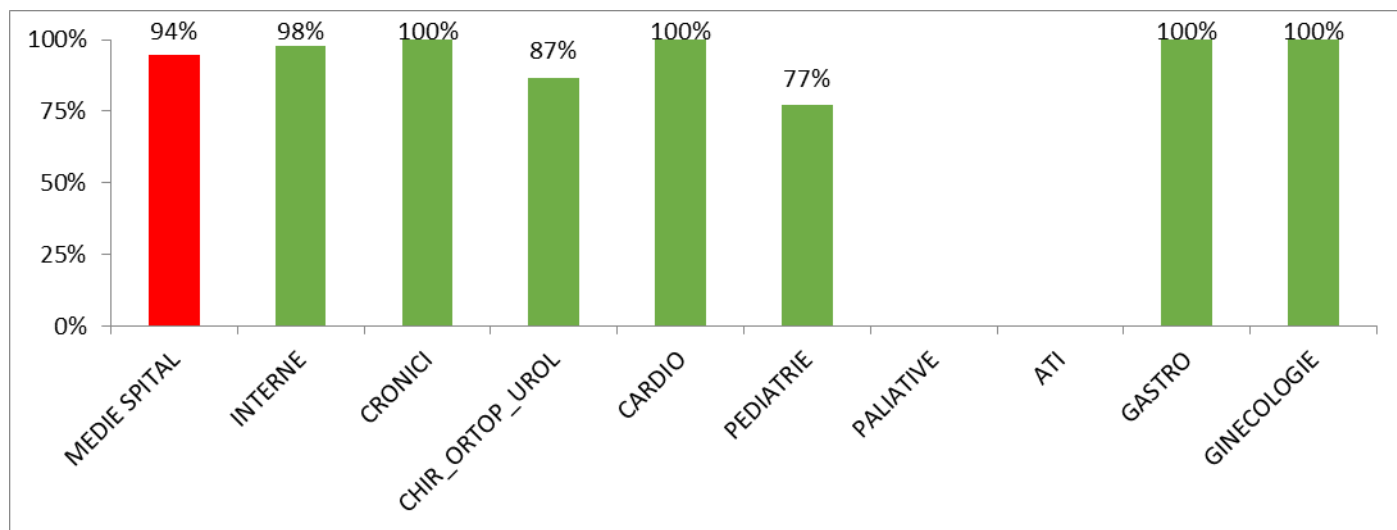
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



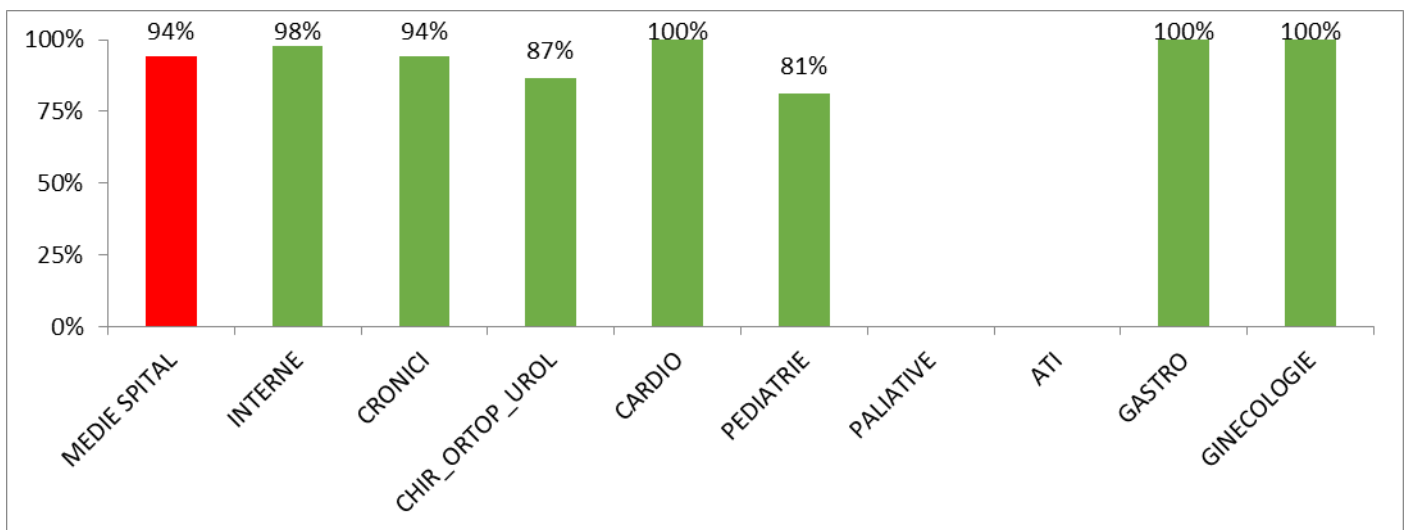
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



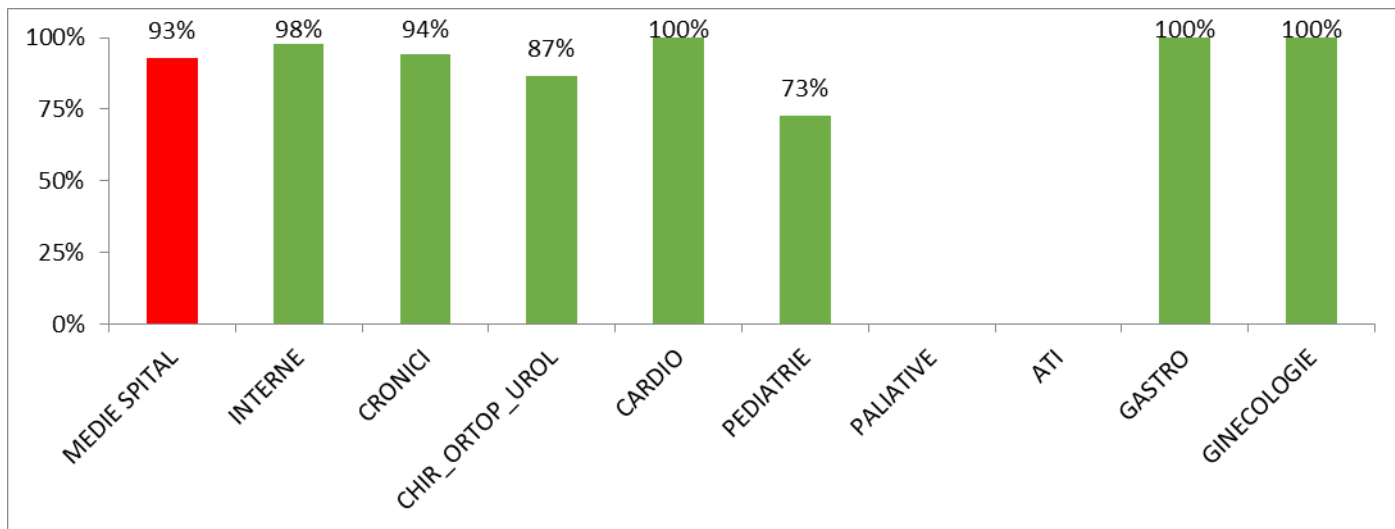
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



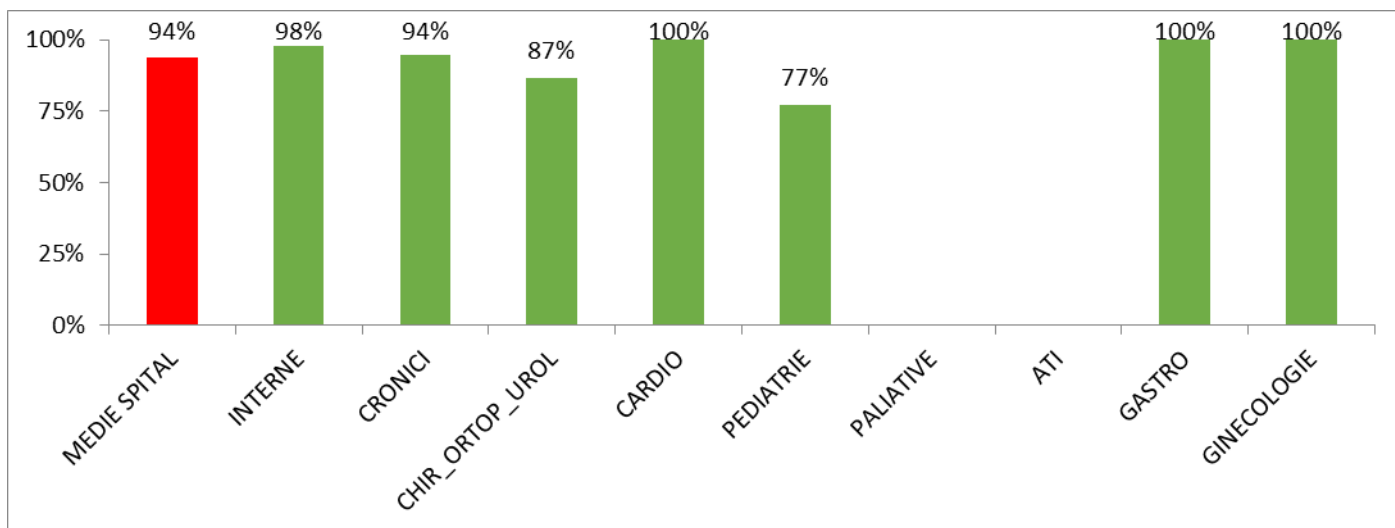
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



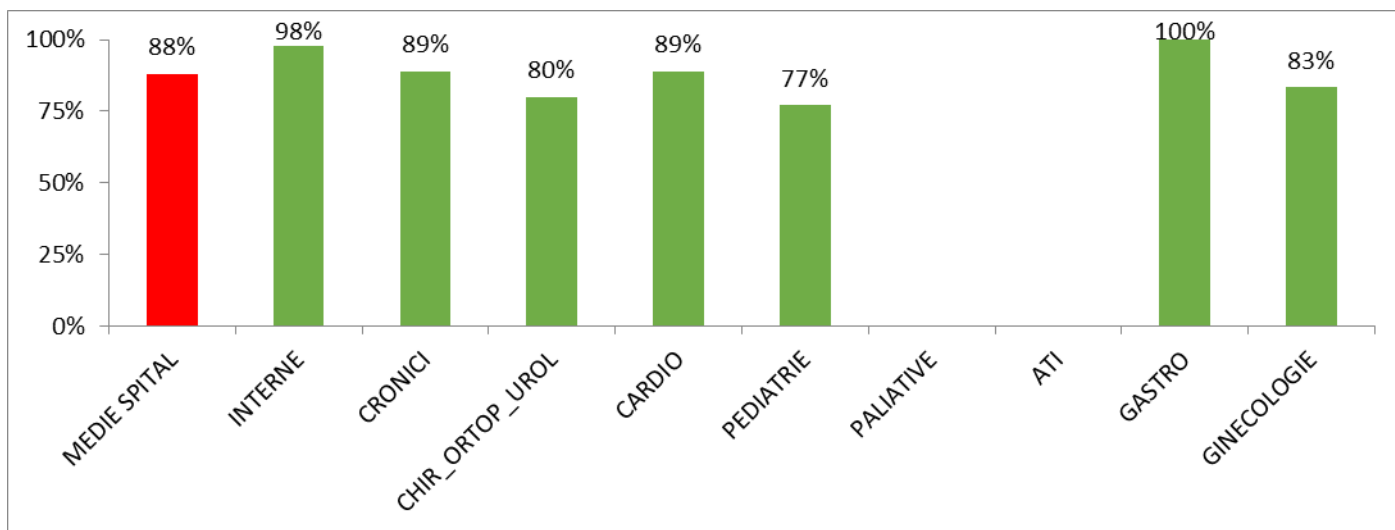
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **temperatura**



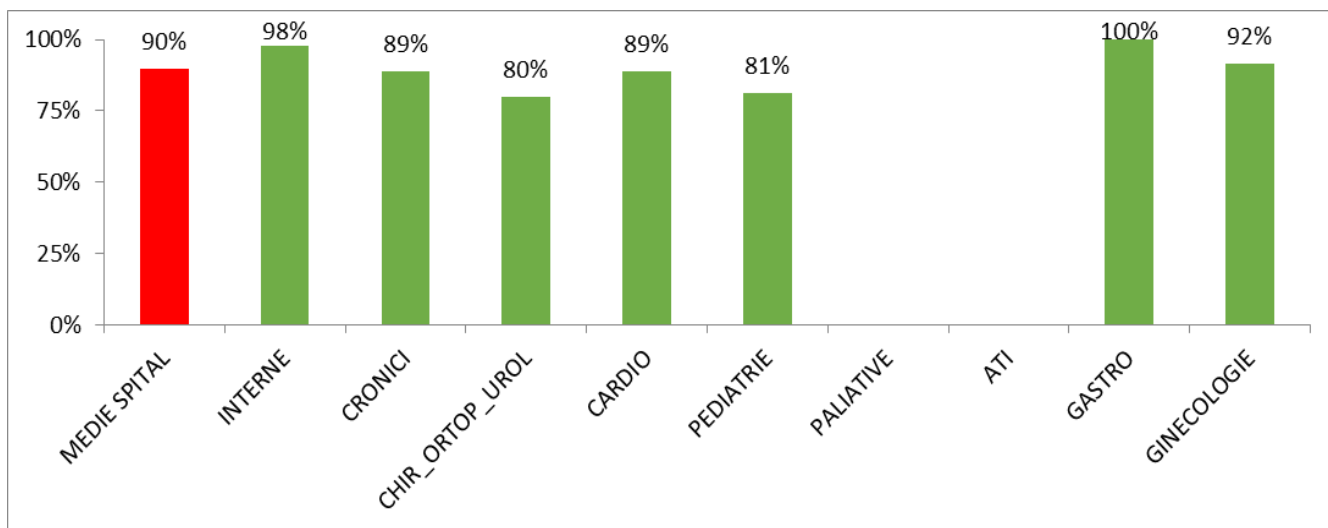
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **mobilier**



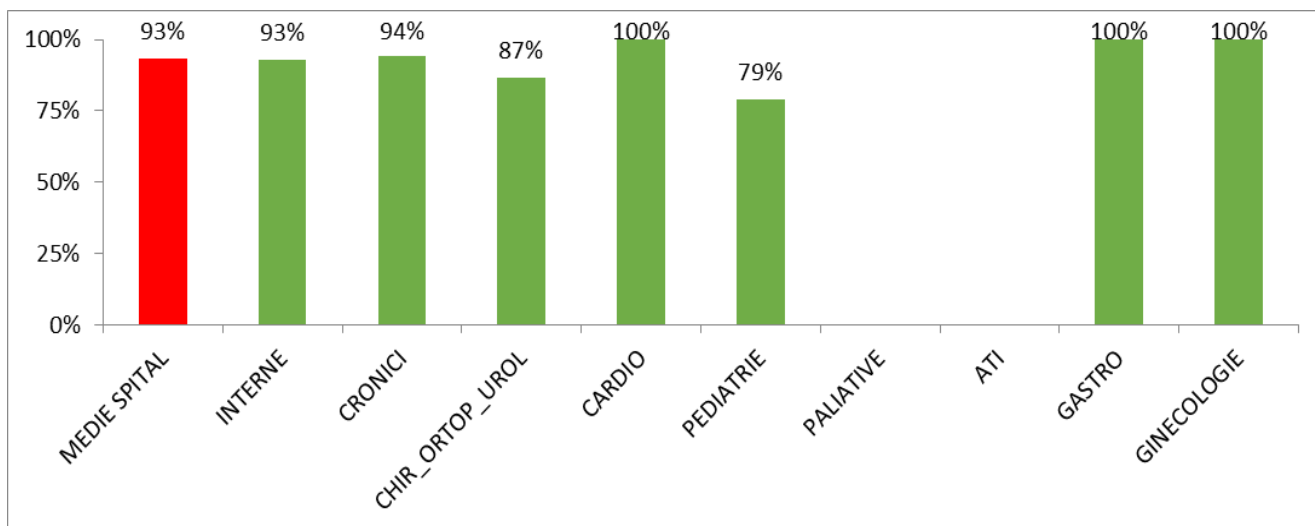
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **calitatea hranei**



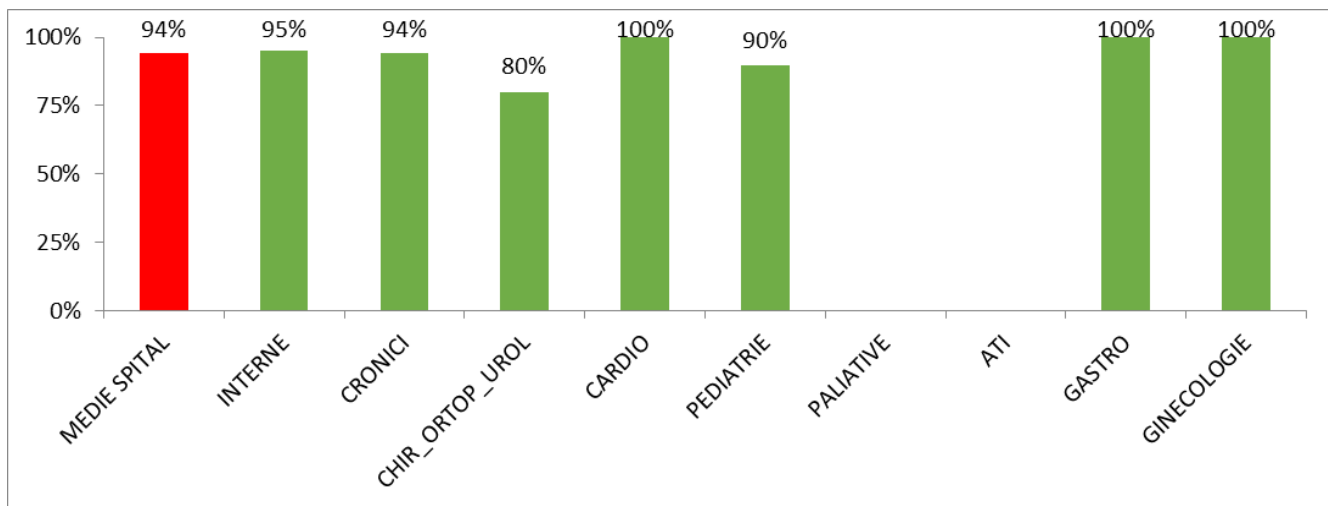
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



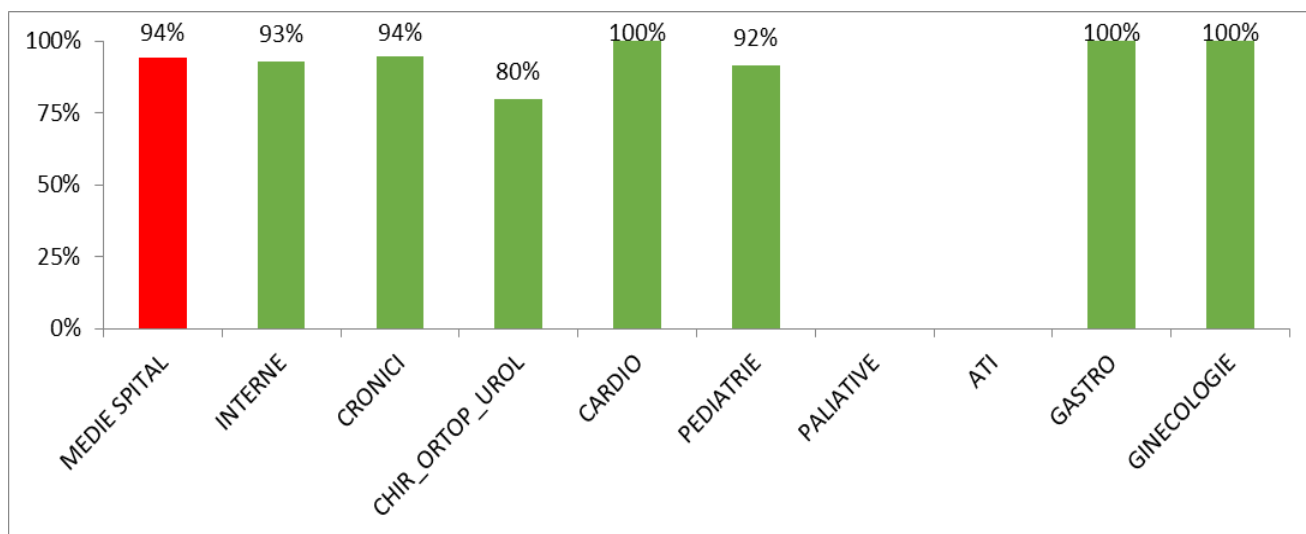
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



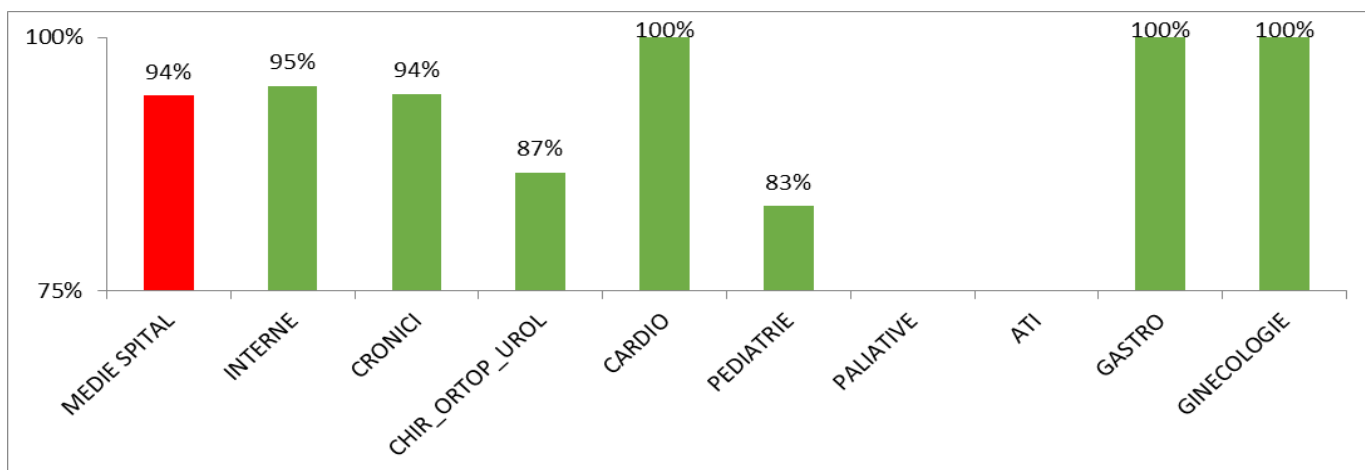
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



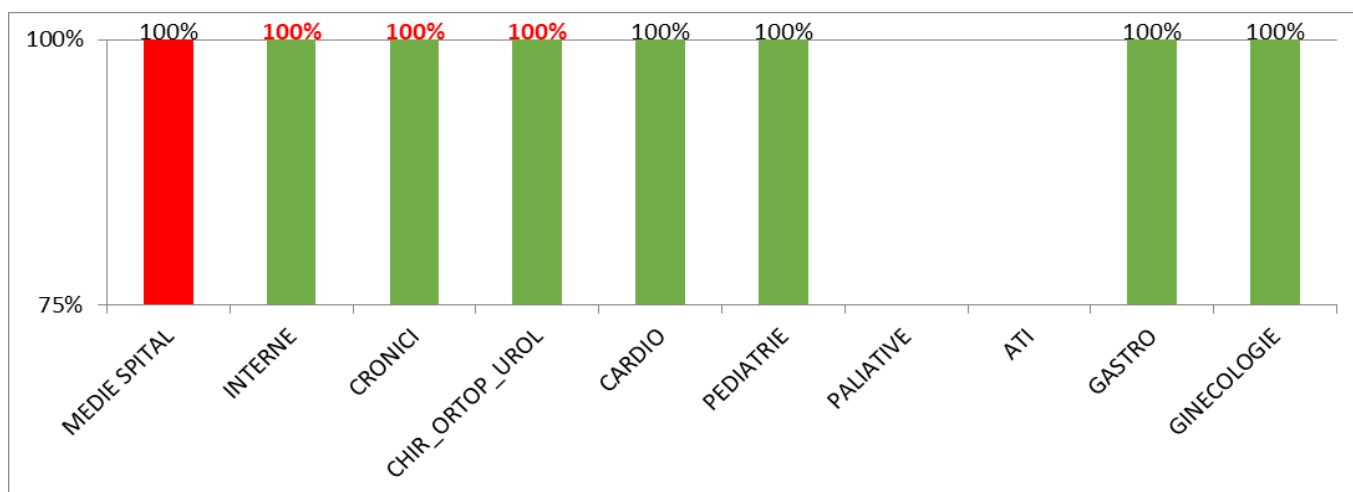
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



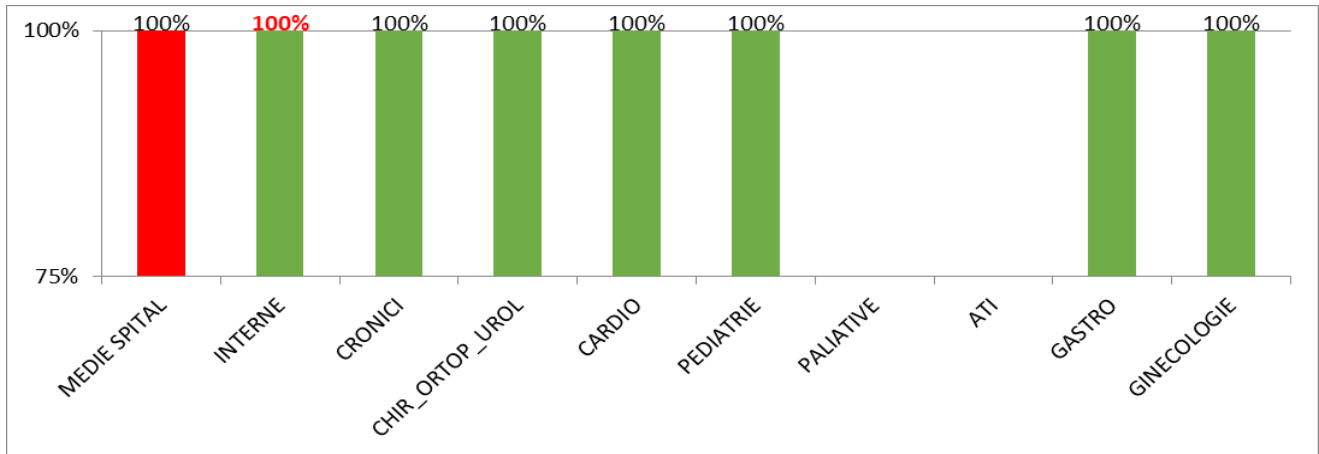
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



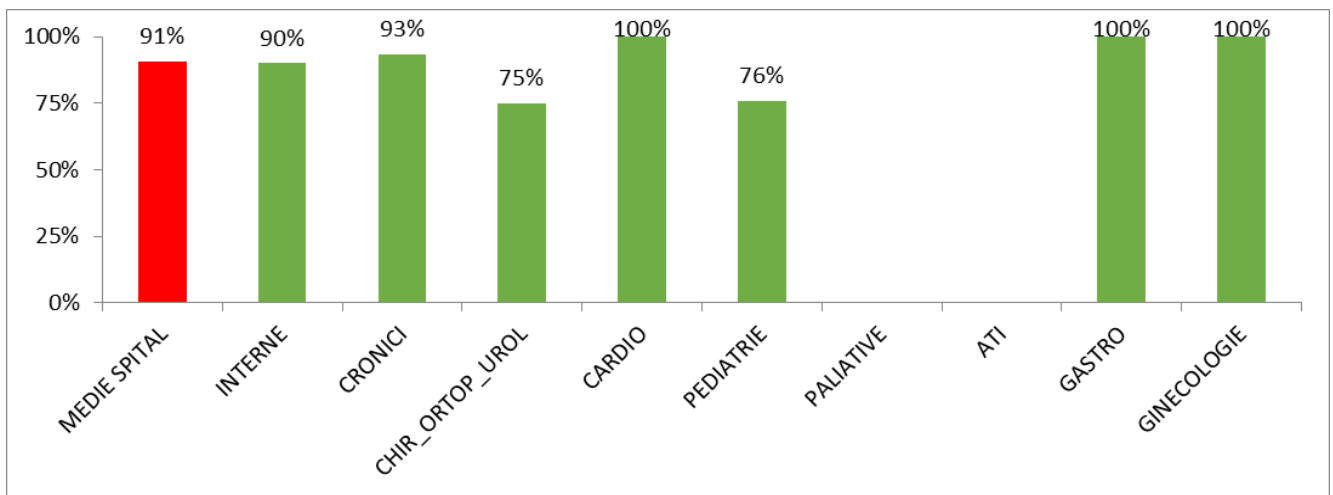
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

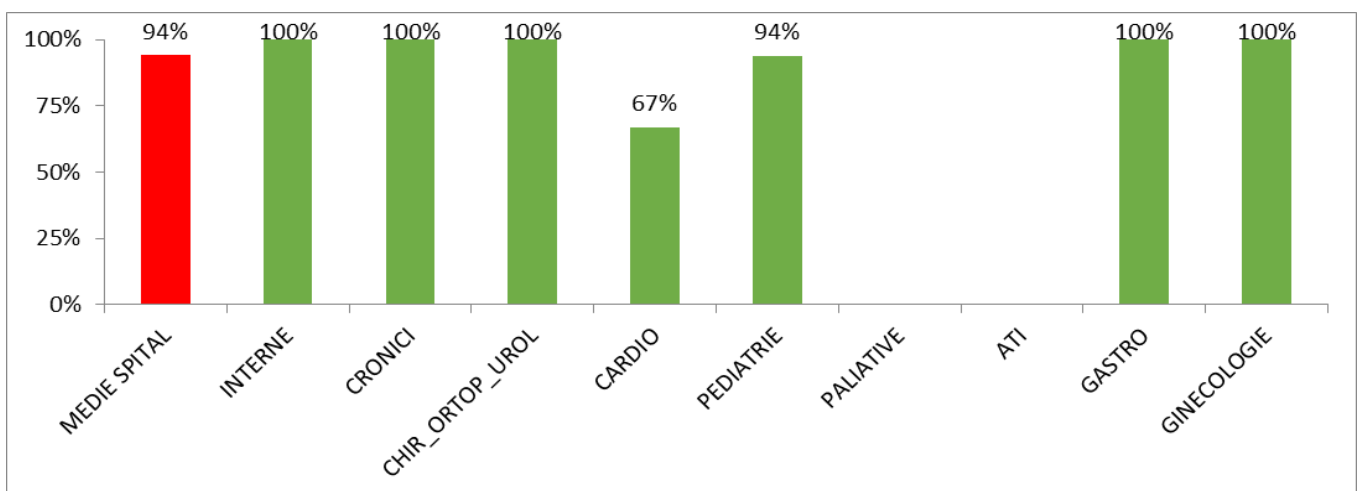


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



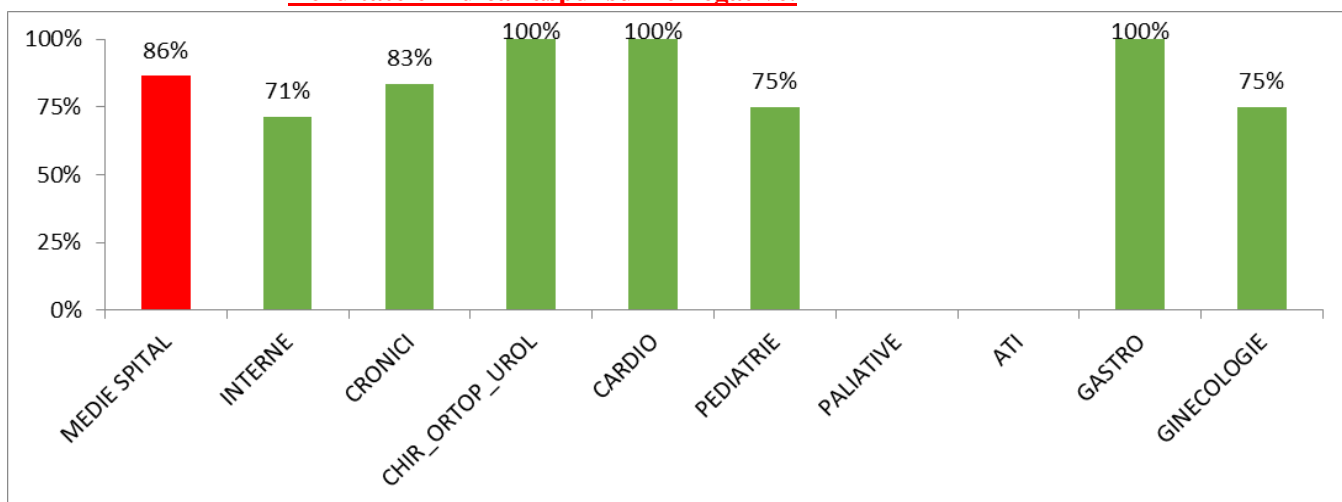
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



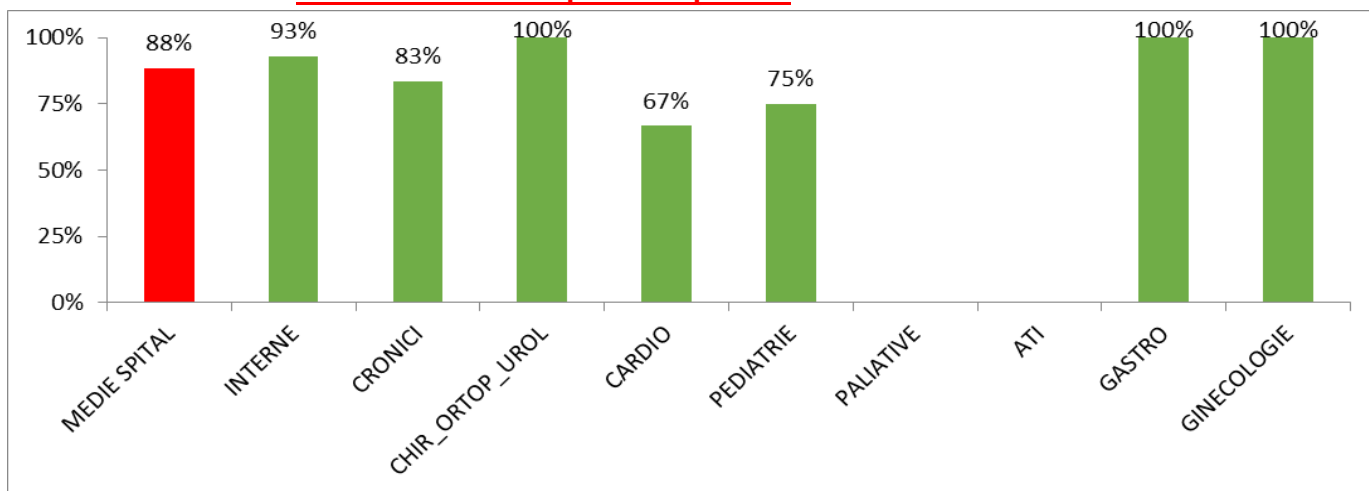
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



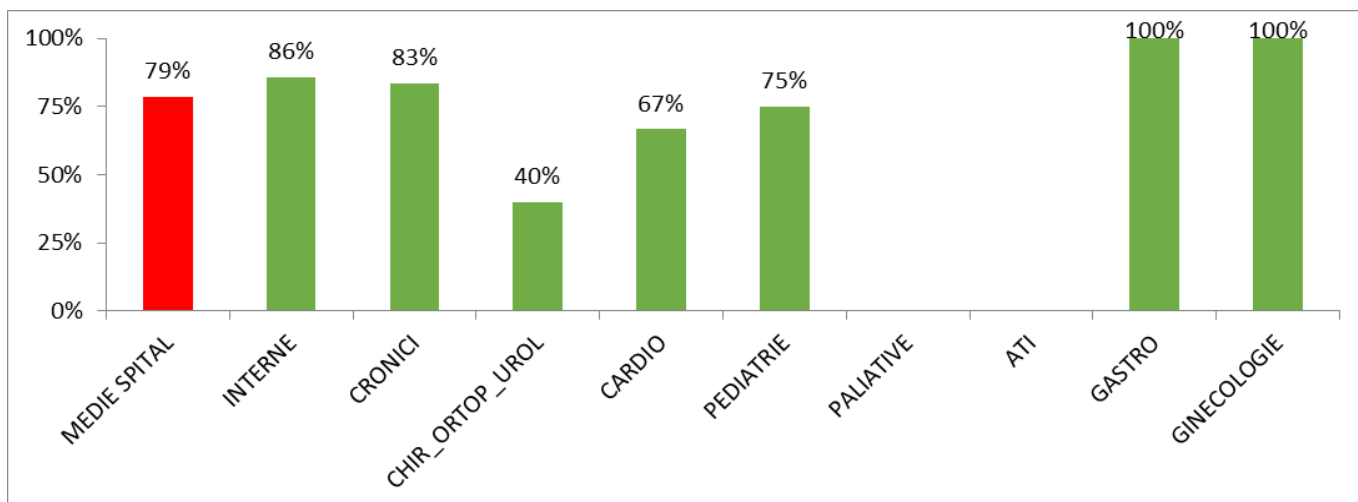
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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



IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna octombrie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna octombrie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna octombrie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna octombrie 2020		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	14%	14	102	2	14	14%
CRONICI	40%	6	15	0	6	0%
CHIR_ORTOP_UROL	14%	5	36	0	5	0%
CARDIO	50%	3	6	0	3	0%
PEDIATRIE	57%	16	28	8	16	50%
PALIATIVE		0	25	0	0	0%
ATI		0	0	0	0	0%
GASTRO	2%	1	44	0	1	0%
GINECOLOGIE	36%	4	11	0	4	0%
Media pe spital = 27 %		49	267	10	49	7%

V. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

- **PEDIATRIE**
- ✓ sala de joaca , tv in saloane, sa nu fie cioburi de oase in pilaf de orez si cuscus, sa se ia masuri pt tantari - sunt foarte multi
- ✓ reparatia robinetului, inlocuirea intrerupatorului, deratizare pt eliminarea nr de tantari
- ✓ este urgenta renovarea sectiei de pediatrie, este o rusine starea toaletelor
- ✓ parerea mea e (saloanele sa aiba un peisaj de copii

VI. CONCLUZII. RECOMANDARI

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel de mulțumire sub 90% sunt:

- calitatea hranei servite pacientilor
- timpul de asteptare
- calitatea serviciilor prestate de infirmiere
- curățenia existentă
- condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte, etc)
- dotări și mediul ambiental (temperatura din saloane)

Recomandări:

- identificarea timpilor de așteptare la care se referă pacienții (de la programare la internare, de la internare la preluarea de către medic etc.) si analiza posibilelor acțiuni de îmbunătățire

- verificarea modului în care se respectă procedurile de curățenie, se documentează activitățile și se verifică graficele de către asistentele șefe
- propunerea de măsuri pentru îmbunătățirea calității hranei pacienților
- identificarea de solutii pentru eliminarea tantarilor din sectii
- Identificarea acțiunilor de îmbunătățire a dotărilor și mediului ambiental

În urma discuțiilor pe baza acestor recomandări în cadrul Consiliului medical, se va stabili un plan de măsuri aferent, cu responsabili și termene de realizare.

Biroul de management al calitatii serviciilor medicale

ch. Berinde Rita