

Nr. inreg.1253/ MC 43 / 10.02.2020

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– **IANUARIE 2020**

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

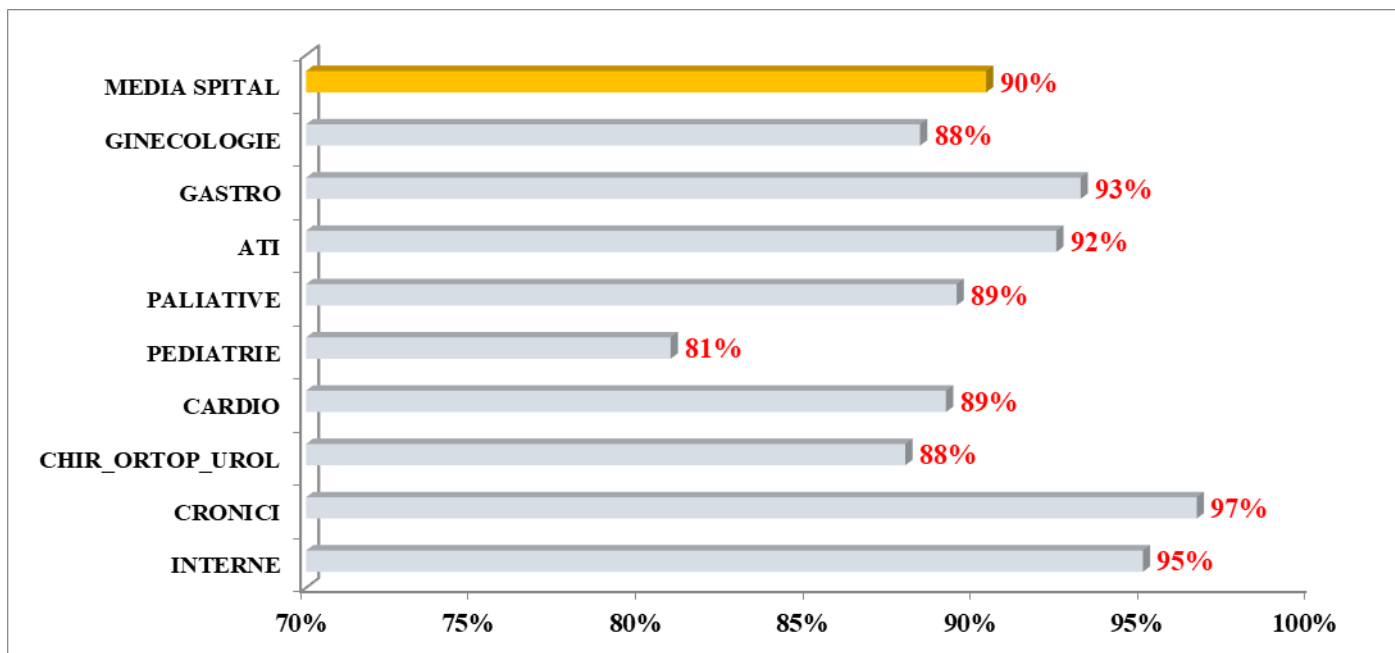
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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.**

1. ANALIZA CALITATIVA



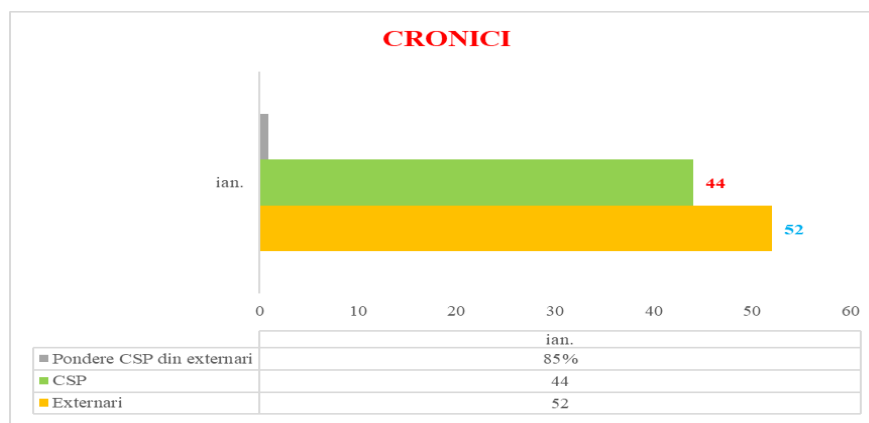
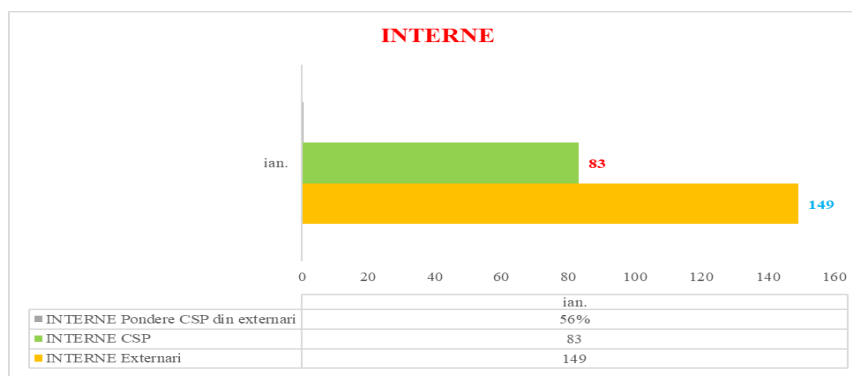
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - IANUARIE 2020 - MEDIA PE SPITAL = 90 %																								
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIE SPITAL	90%	90%	93%	94%	94%	91%	90%	90%	88%	88%	86%	88%	91%	91%	91%	92%	99,40%	99,84%	89%	91%	83%	90%	78%	
INTERNE	94%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	95%	96%	96%	96%	96%	100%	100%	92%	92%	90%	93%	84%	95%
CRONICI	98%	98%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	98%	99%	97%	97%	98%	100%	100%	95%	95%	95%	91%	75%	97%
CHIR_ORTOP	89%	89%	91%	92%	92%	89%	85%	87%	89%	88%	80%	84%	85%	89%	86%	90%	100%	99%	88%	89%	74%	89%	80%	88%
CARDIO	89%	88%	92%	94%	95%	94%	94%	93%	93%	93%	86%	90%	88%	88%	87%	88%	100%	100%	87%	86%	75%	89%	61%	89%
PEDIATRIE	79%	79%	86%	88%	82%	81%	78%	80%	79%	79%	71%	75%	79%	80%	80%	82%	95%	100%	79%	86%	62%	73%	86%	81%
PALIATIVE	90%	90%	90%	90%	90%	89%	89%	88%	82%	84%	85%	91%	95%	93%	95%	93%	100%	100%	90%	90%	81%	95%	62%	89%
ATI	87%	87%	93%	100%	100%	87%	87%	87%	87%	87%	83%	83%	92%	100%	92%	92%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	92%
GASTRO	96%	98%	98%	98%	99%	96%	95%	95%	89%	91%	91%	96%	96%	96%	98%	98%	100%	100%	97%	86%	76%	86%	66%	93%
GINECOLOGIE	87%	89%	90%	90%	89%	86%	86%	84%	80%	80%	83%	85%	86%	83%	85%	85%	100%	100%	87%	97%	97%	97%	86%	88%

II. INDICATORI DE MONITORIZARE

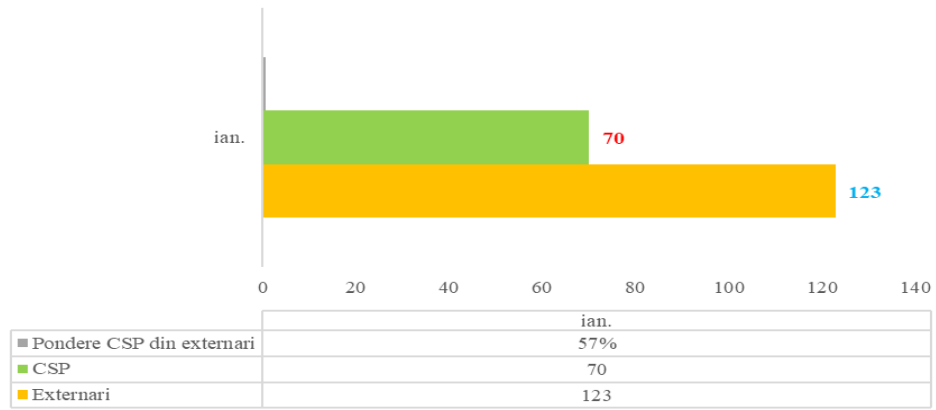
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna ianuarie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna ianuarie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna ianuarie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2020		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	56%	83	149	7	83	8%
CRONICI	85%	44	52	5	44	11%
CHIR_ORTOP_UROL	57%	70	123	15	70	21%
CARDIO	74%	28	38	3	28	11%
PEDIATRIE	53%	37	70	12	37	32%
PALIATIVE	95%	21	22	7	21	33%
ATI		5	0	1	5	20%
GASTRO	97%	58	60	17	58	29%
GINECOLOGIE	78%	29	37	14	29	48%
Media pe spital = 74 %		375	551	81	375	24%

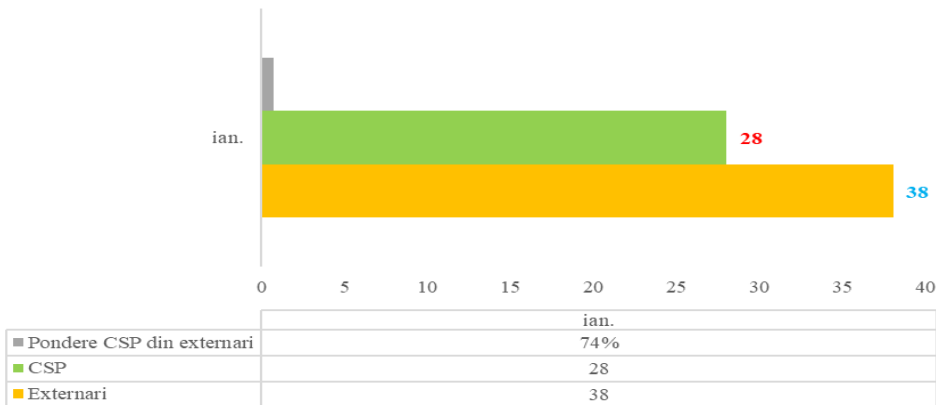
III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII



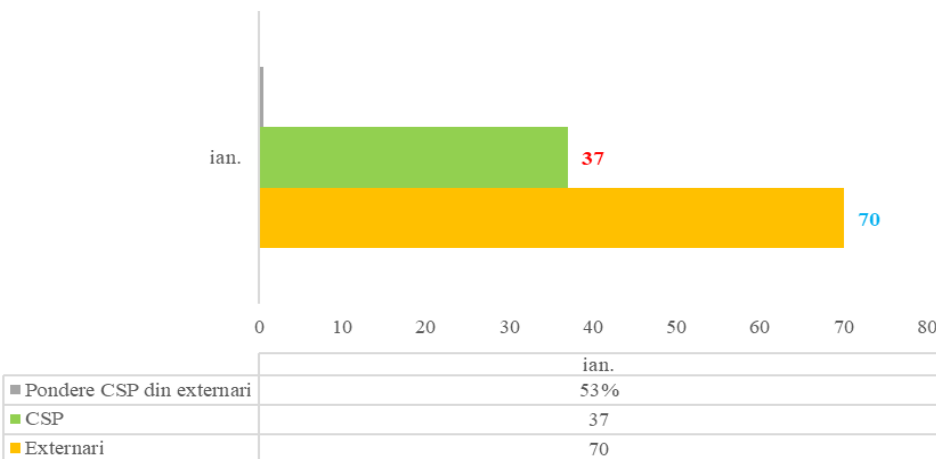
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



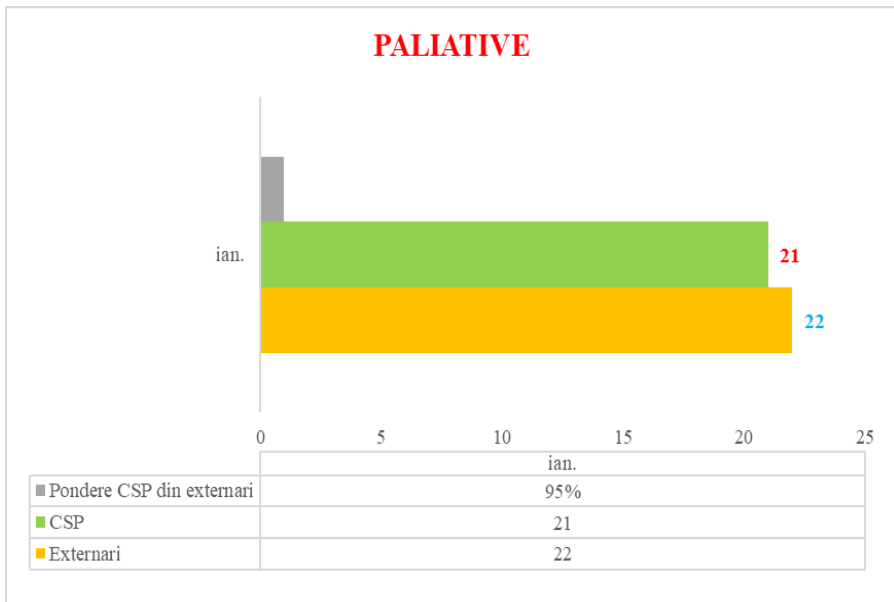
CARDIOLOGIE



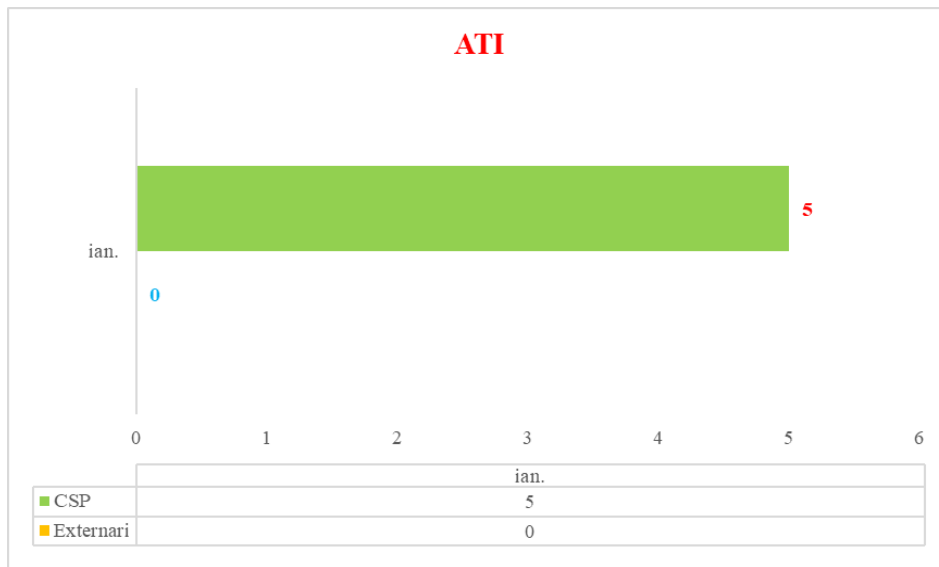
PEDIATRIE



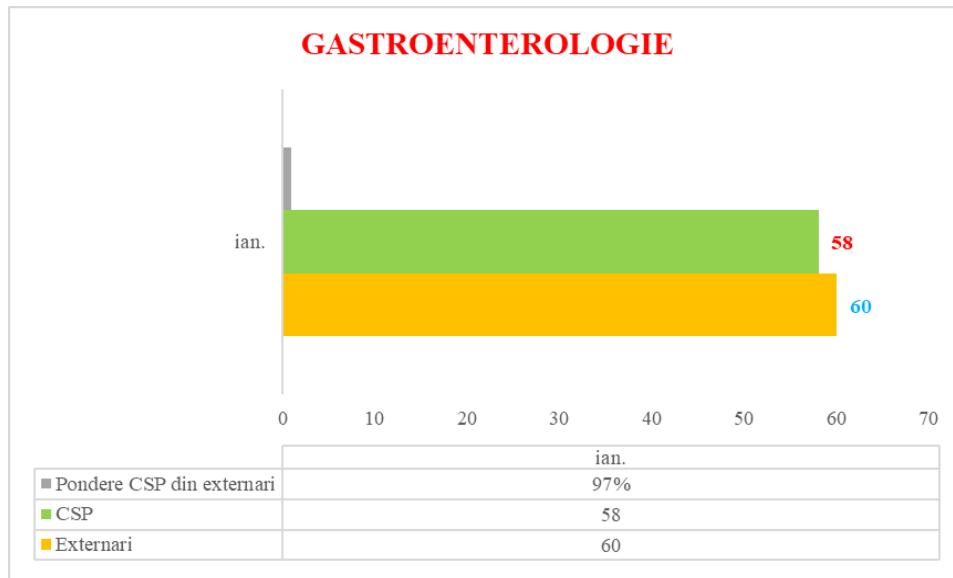
PALIATIVE

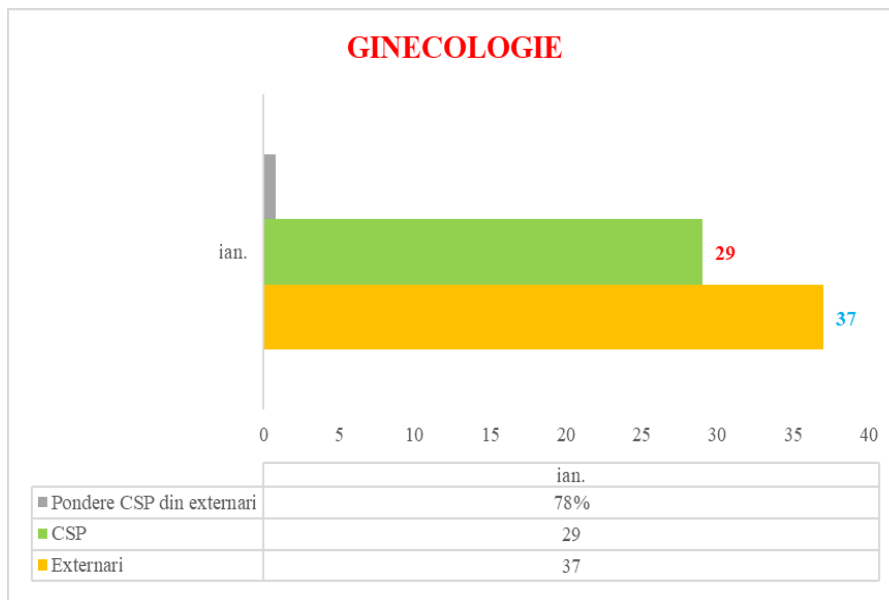


ATI



GASTROENTEROLOGIE





IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- Sa fie mai multa liniste
- Paturi noi, perdele
- va rog sa luati masurile necesare in privinta liftului sa nu-l inchideti vineri seara pana luni dimineata

CRONICI

- a fost buna mancarea dar felul doi nu are un pic de acritura salata si niciun fruct

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- mai multa rabdare in a explica pacientului pe limba lui sa inteleaga ce are si de a i face recomandari de evolutie
- propun imbunatatirea (modernizarea) modului de anuntare a personalului pe timp de noapte in caz de nevoie-eventual sistem interfon
- eventual bai separate pt femei si barbati, multumiri personalului de pe sectie pt ceea ce fac pt toti pacientii, pt efortul depus pt toate
- mai multa supraveghere in timpul noptii
- cred cu sinceritate ca dimineata de la ora 08:30 pana la 11:30 activitatea trebuie imbunatatita sa nu stam atata timp in asteptare pe sectii

PEDIATRIE

- in primul rand ar trebui sa nu opriti caldura atat de des pe timp de iarna cate 3,4 ore cand afara sunt -7 grade si sunt copii mici internati in spital, ati mai putea sa cumparati scaune si mese noi in sala de mese in loc de scaune de pe care cazi de pe ele de pe vremea lui nea Ceausescu, mai multe accesorii in bucatarie cum ar fi un ketel(incalzitor pt apa)
- caldura nu e cum trebuie
- sa se spele pe jos si dupa-masa
- sectia de pediatrie necesita renovare a saloanelor si bailor, repararea ascensorului deoarece aproape mereu e defect, dotarea cu aparatura moderna a sectiei
- infirmierele ar trebui se sa comporte un pic mai civilizate
- ar trebui imbunatatiti la mobilier in special in saloanele cu copii - pt insotitorii lor eventual o perna in plus si un scaun pt odihna alaturi de copil

- o singura obiectie-amenajarea camerelor !!! Distribuirea hranei , sa mergi dupa mancare cu copilul in brate mi se pare o prostie !!! Cum sa lasi copilul nesupravegheat ? sau la toaleta nu vine nimeni sa te ajute !!!

PALIATIVE

- un personal de nota 10, multumim din suflet

ATI

- ar trebui scaune si renovarea bailor

GASTRO

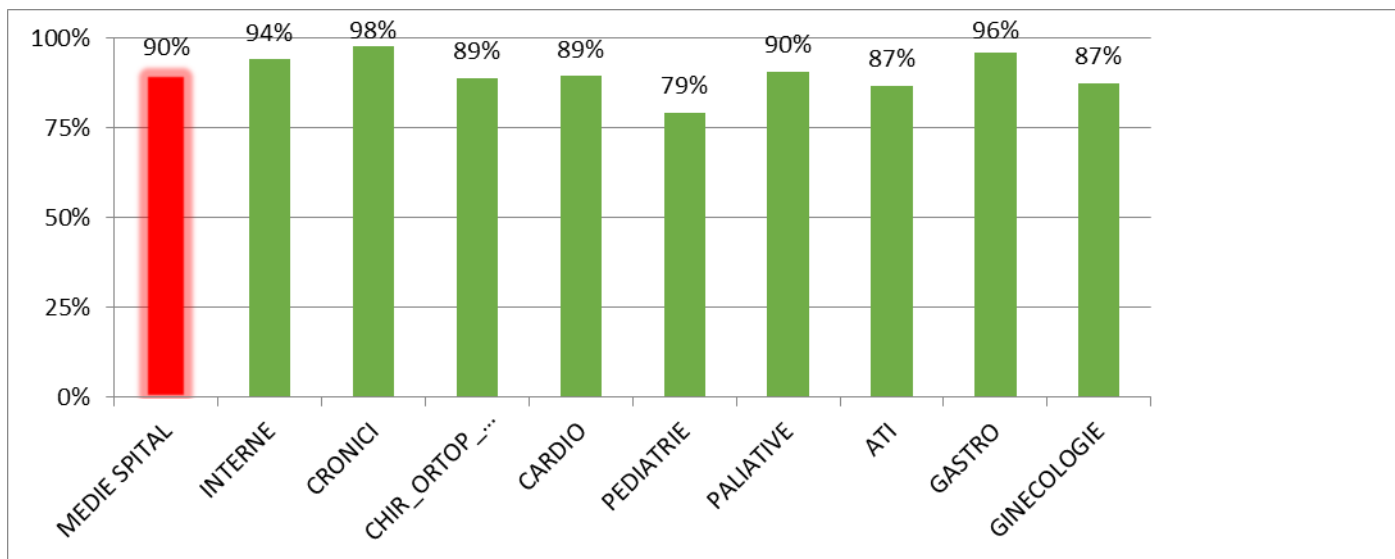
- o infirmiera nu poate merge cu doua carucioare la raze, asistente putine angajati personal
- as vrea paturi noi si pardoseala in loc de mozaic (rasina)
- ar fi necesar punerea unui tv pe holul sectiei pt a putea urmari actualitatea zilnica din tara mai ales sambata si duminica
- o aveti pe doamna Dr. Codruta Ursu, o persoana care comunica cu bolnavii, sincer o intereseaza problemele bolnavilor nu este hapsana, se comporta familiar cu bolnavii, este o doamna un geniu, aveti grija de ea
- schimbarea usilor si **punerea unei prize in salonul 6 nu este nici macar una**
- sa puneti o priza si in salonul 6, niste renovari nu ar strica, peretii sunt cam vechi si au nevoie de renovare in special tavanul

GINECOLOGIE

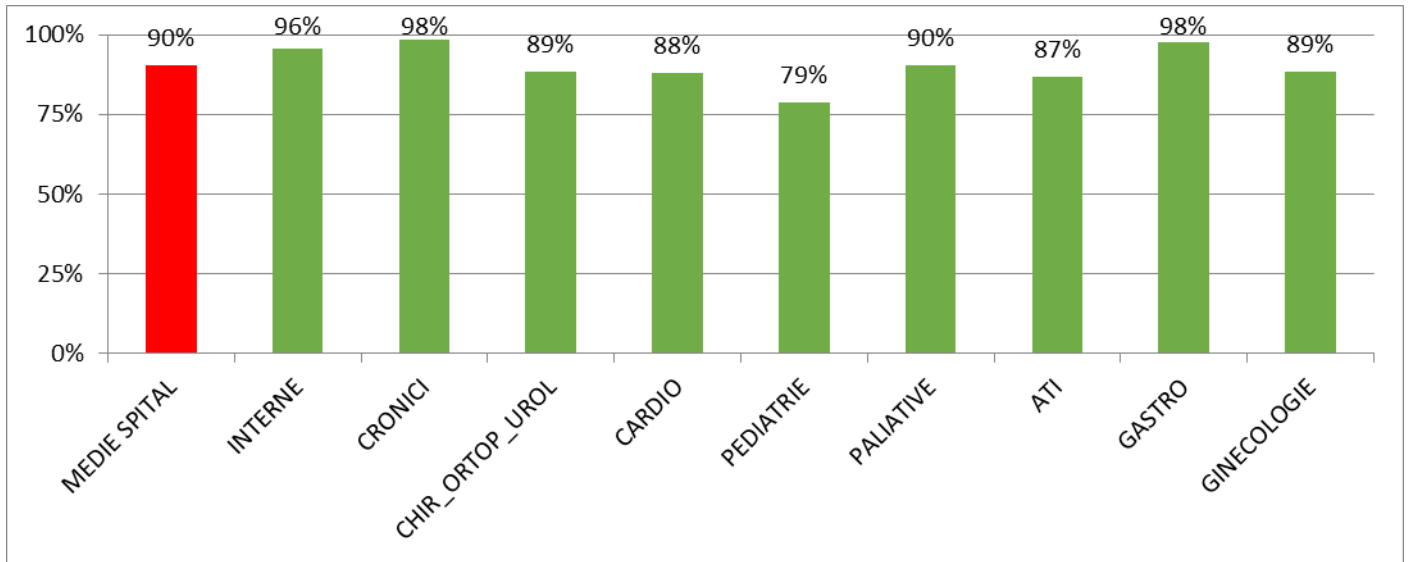
- timpul de asteptare, mobilierul, mai multe activitati pt pacienti
- renovare,apa calda,caldura

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

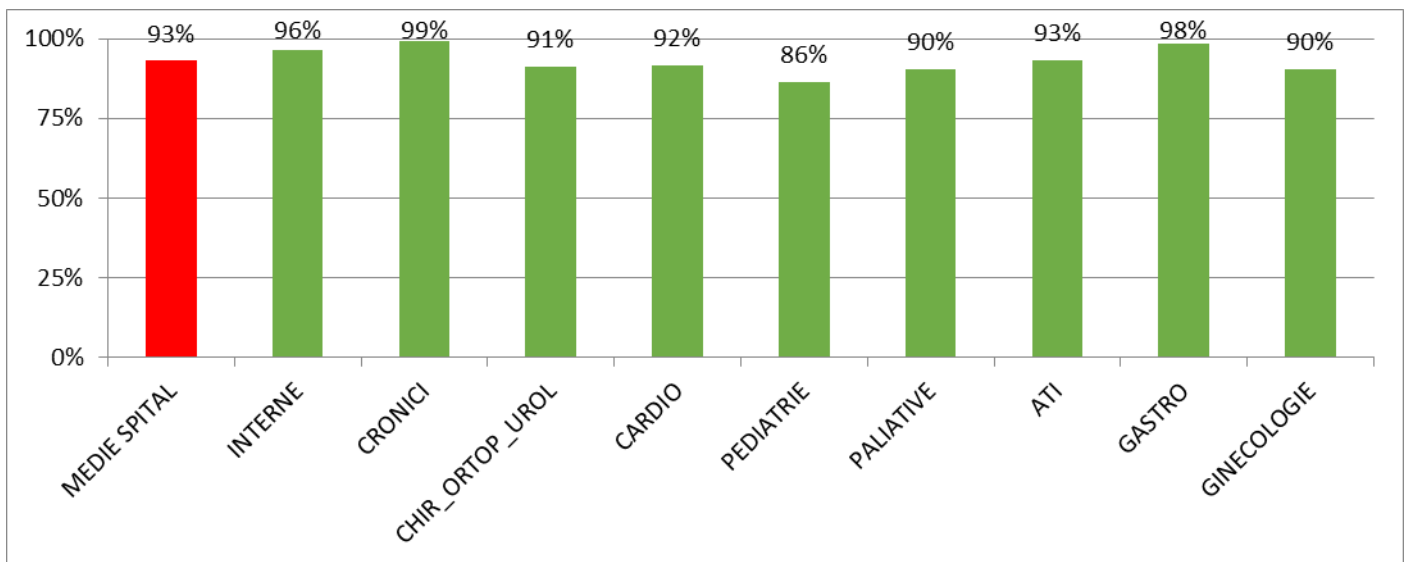
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?**



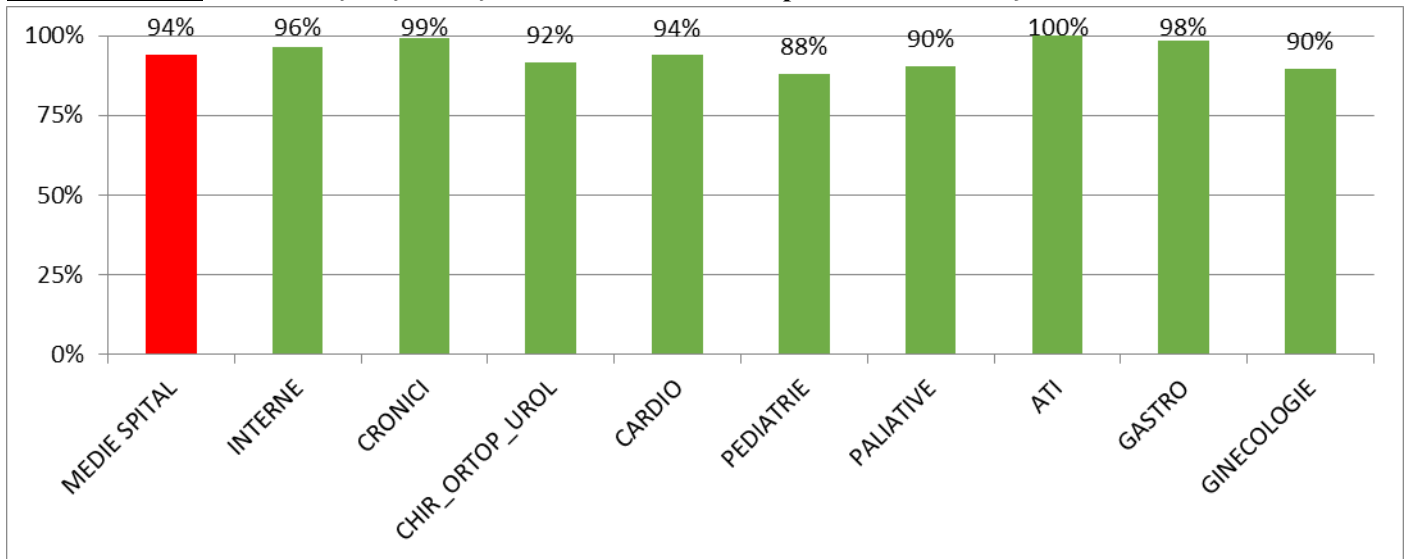
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



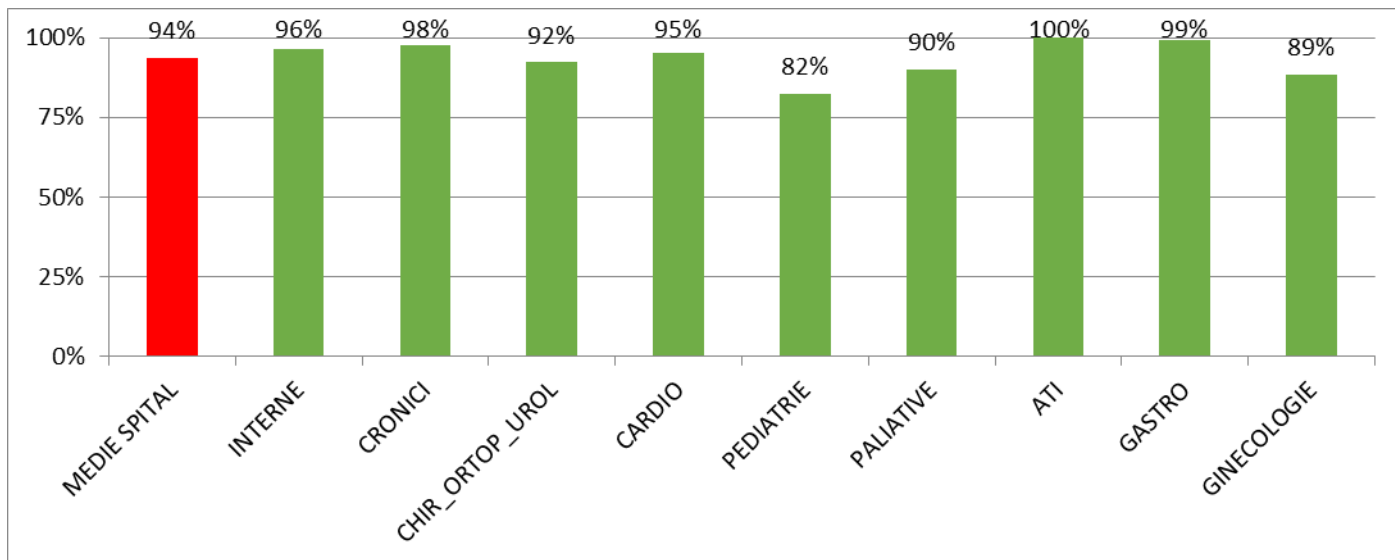
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



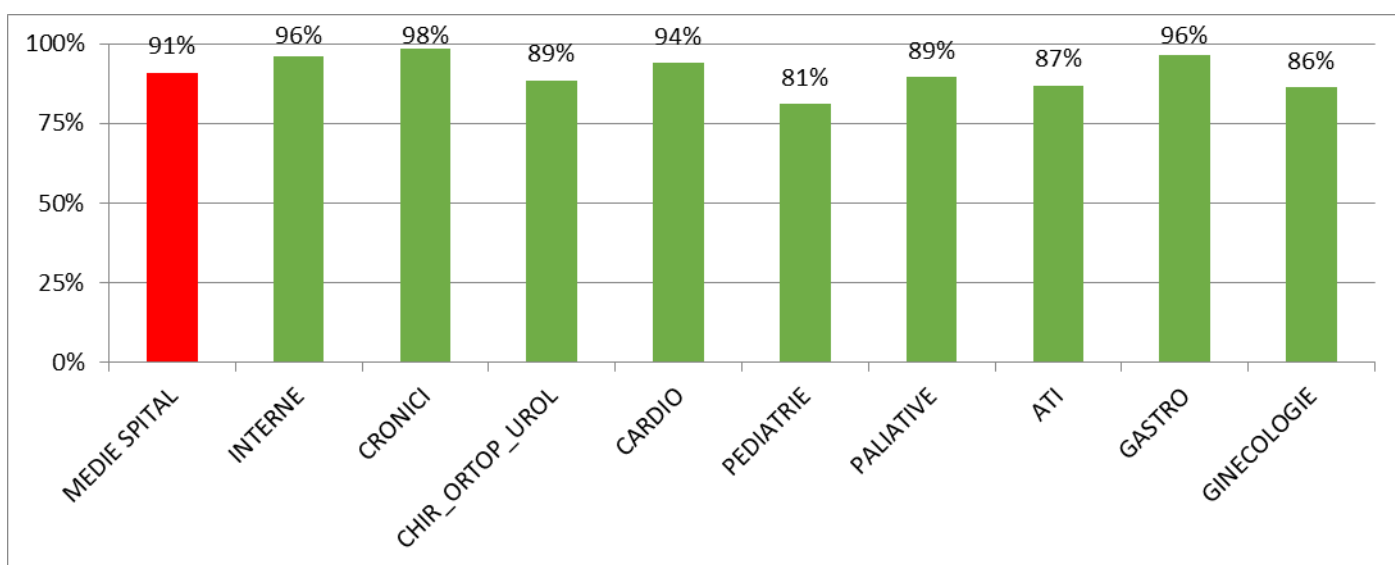
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



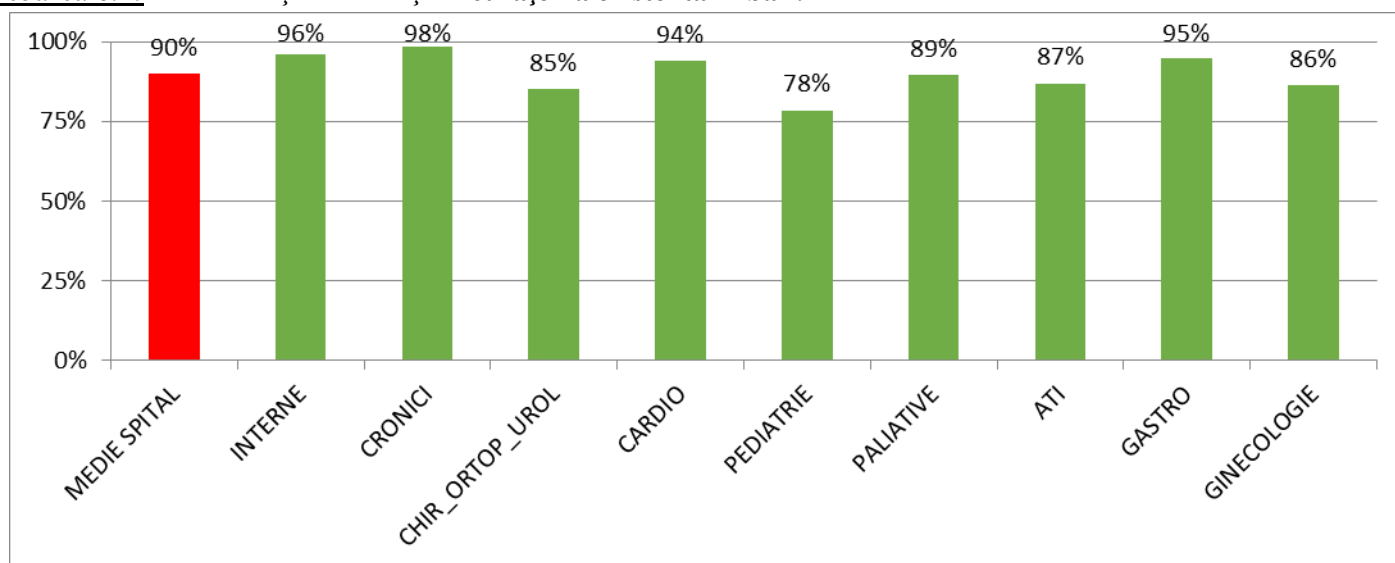
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



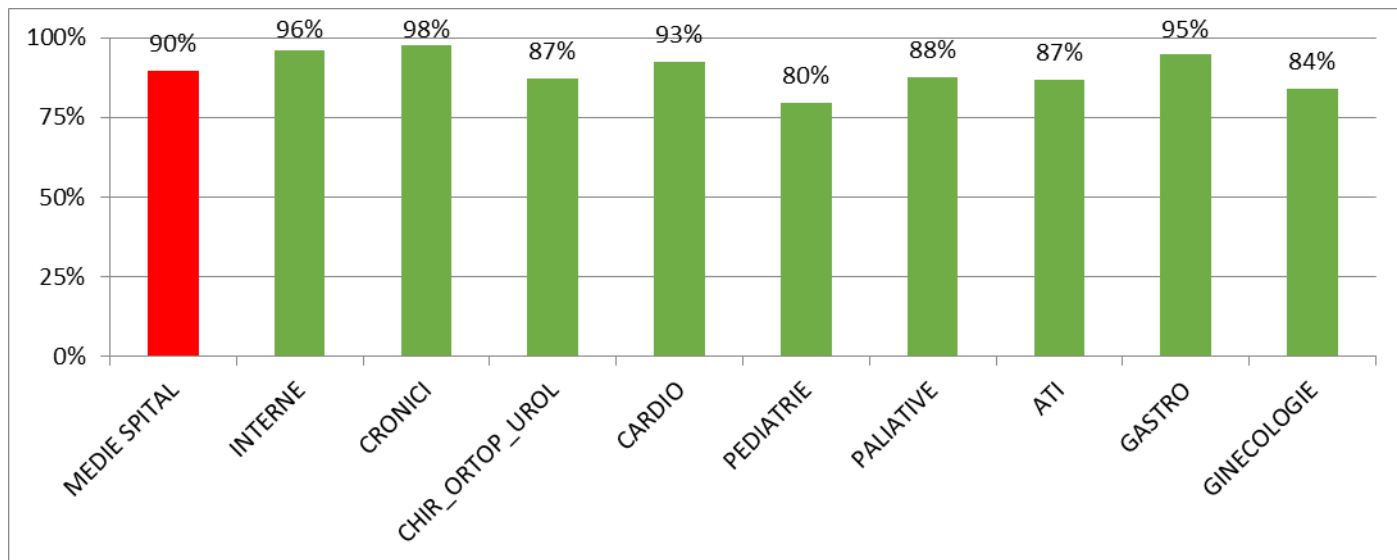
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



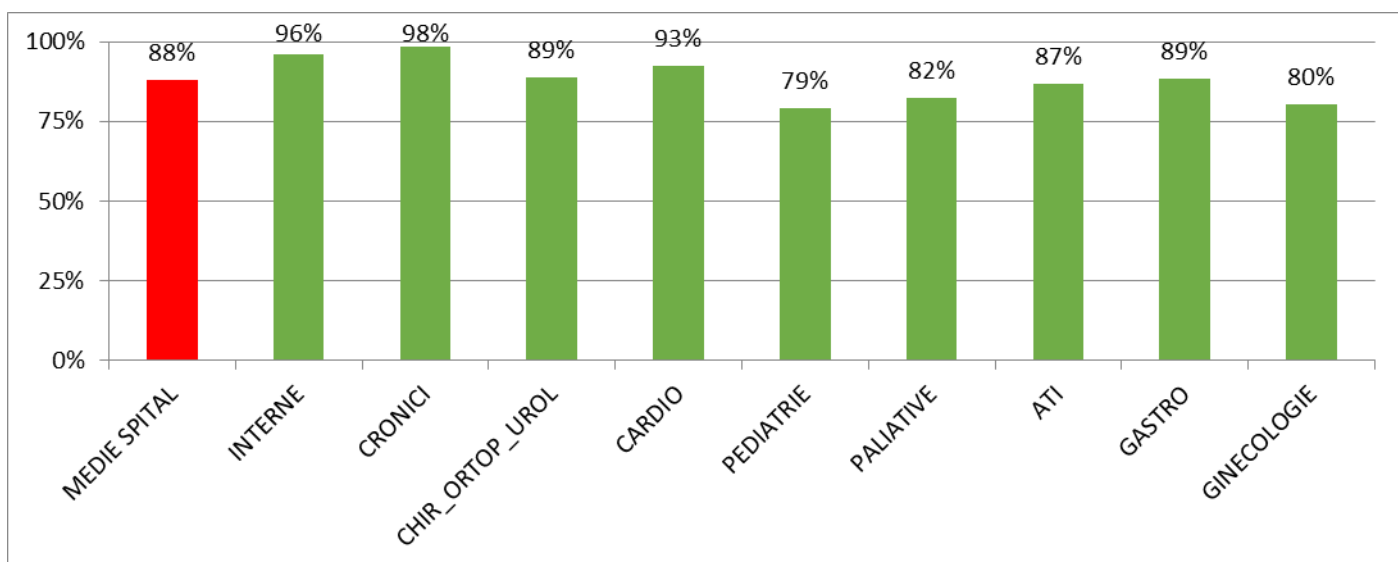
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



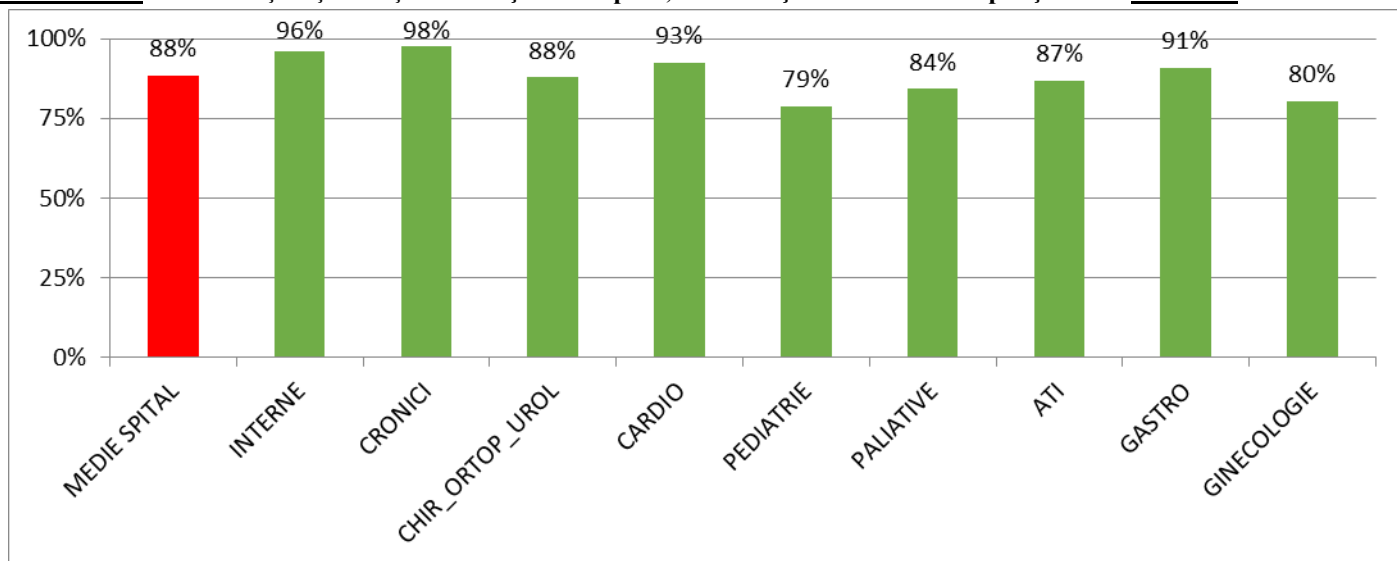
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



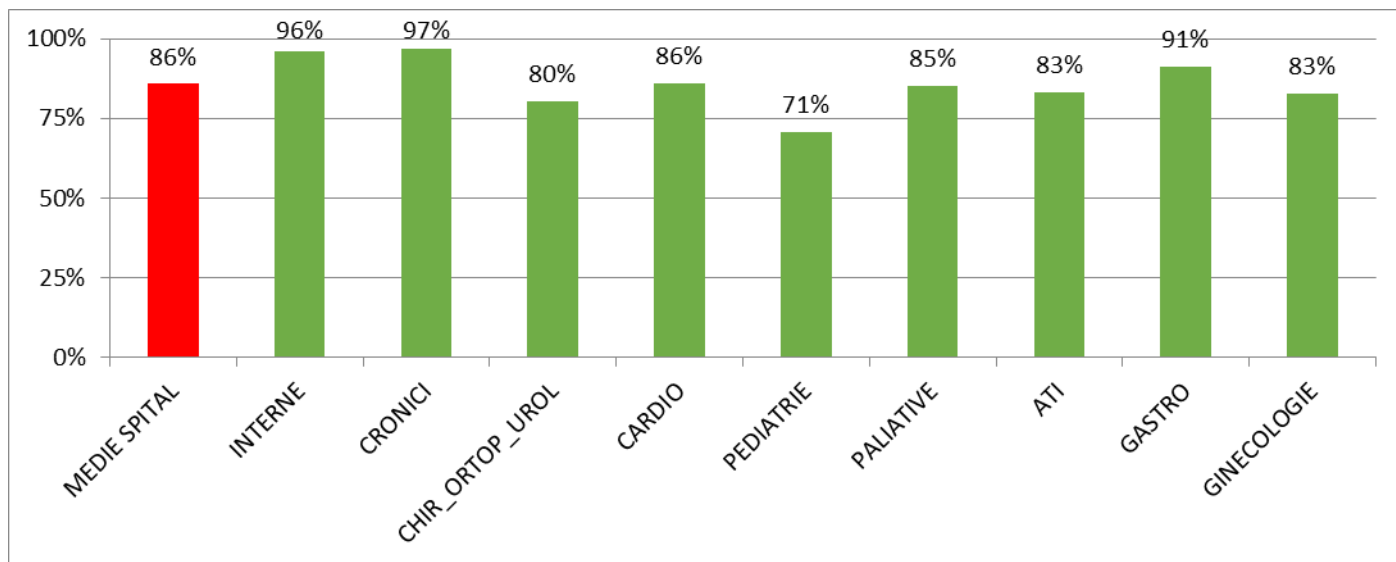
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



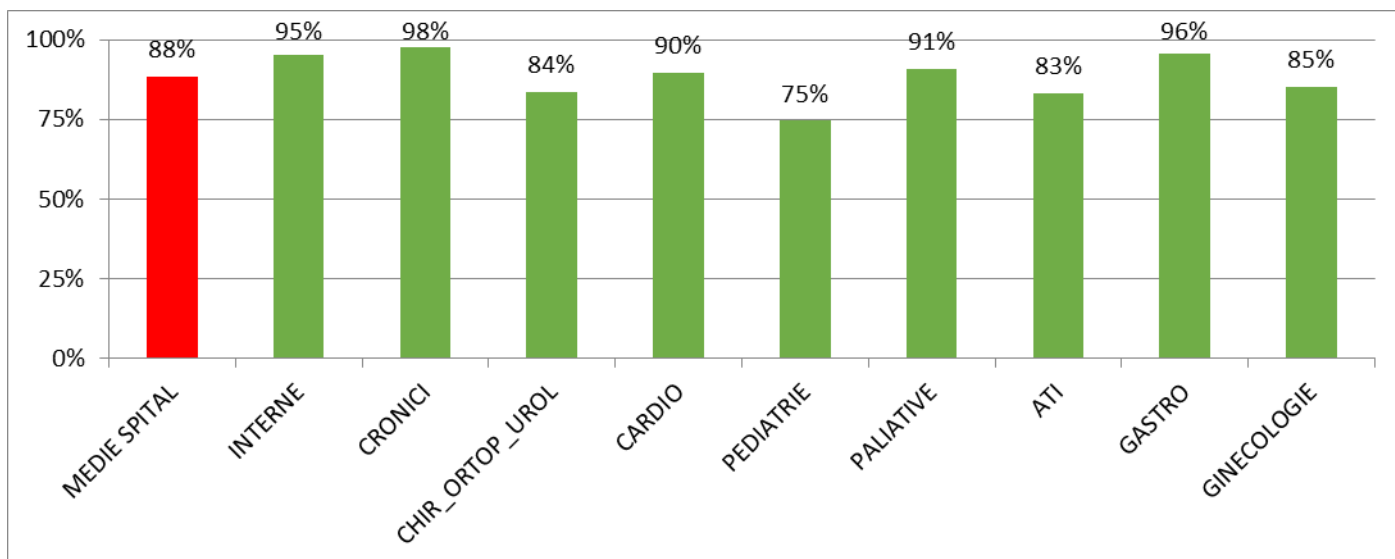
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



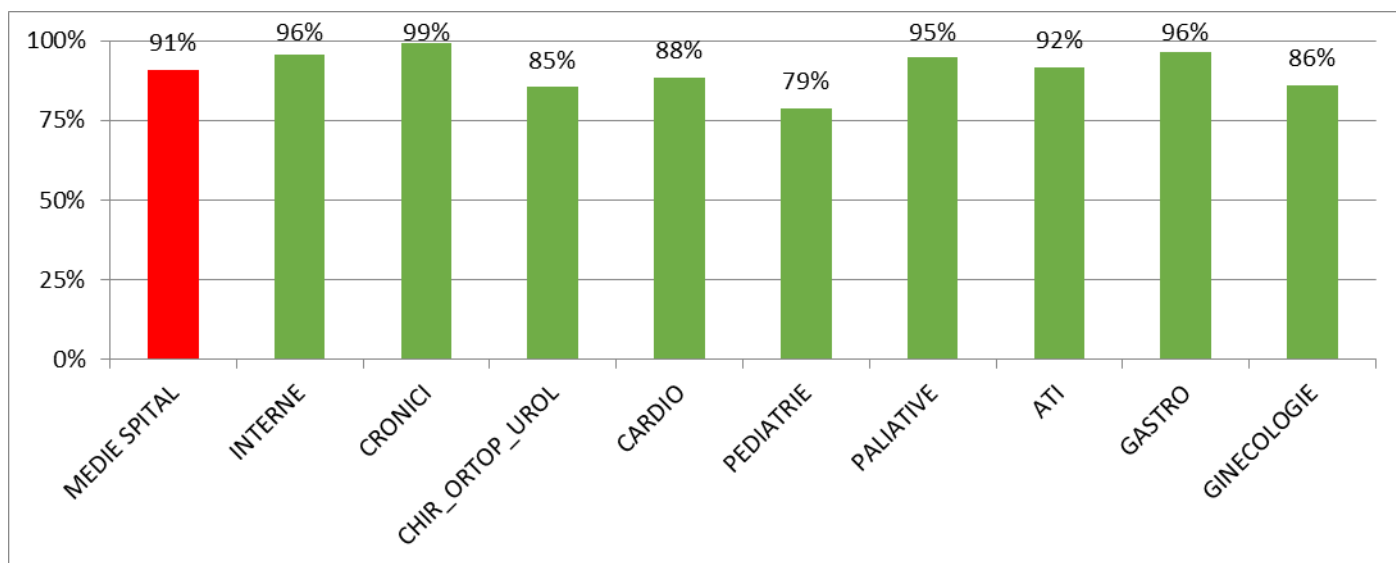
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



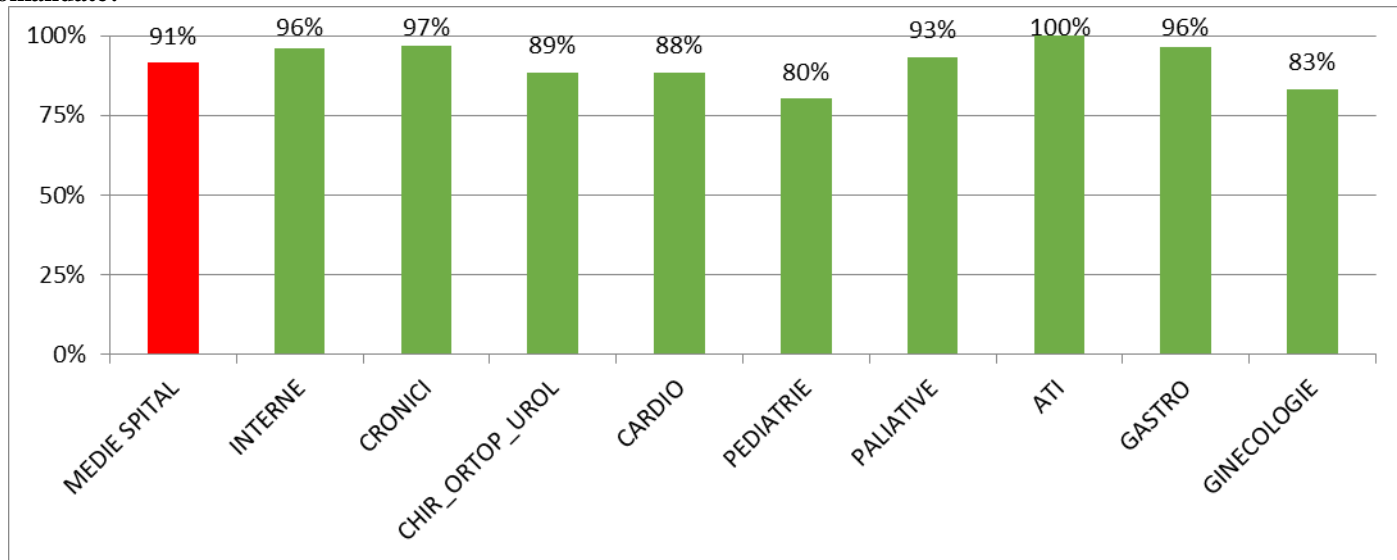
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



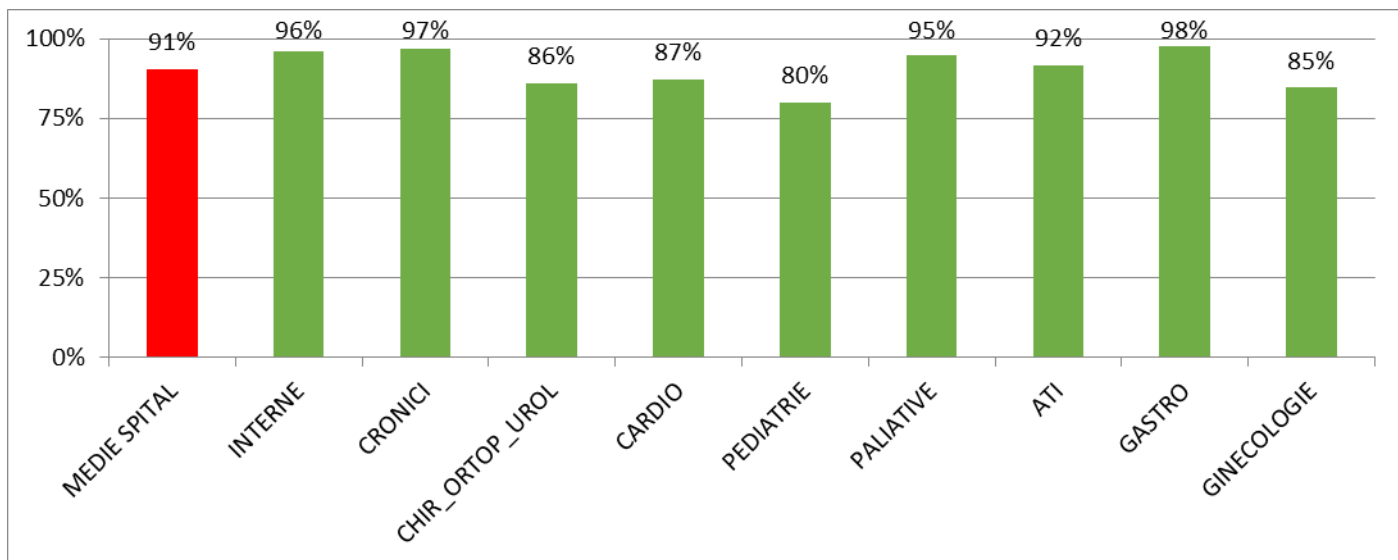
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



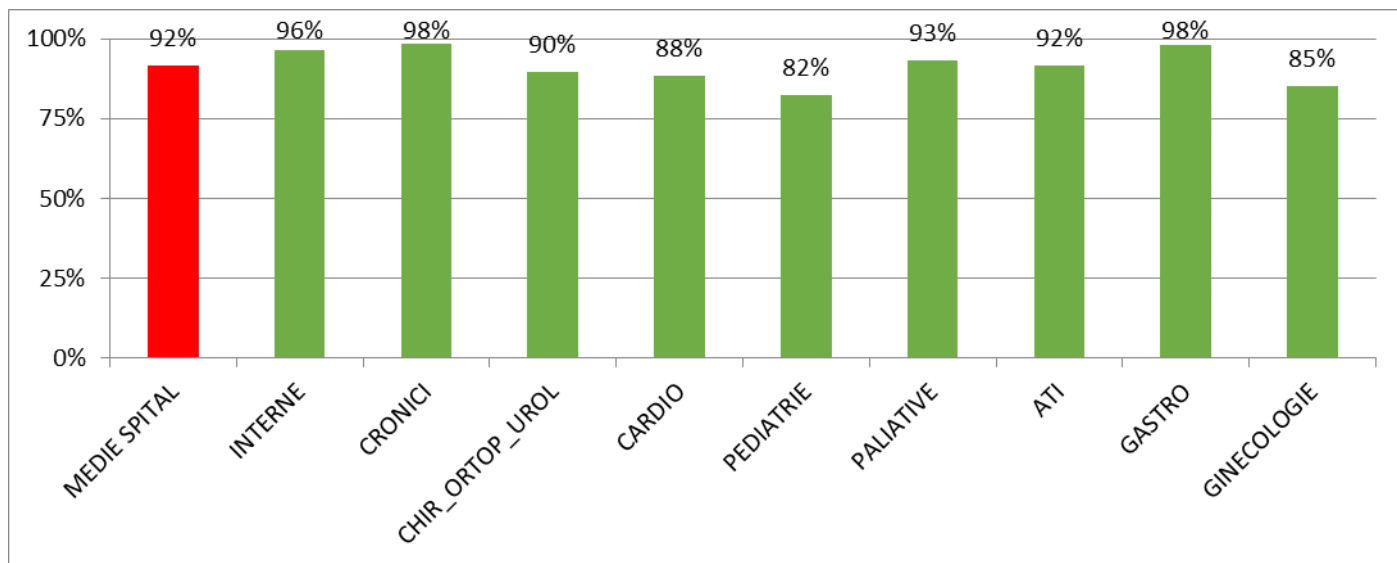
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



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

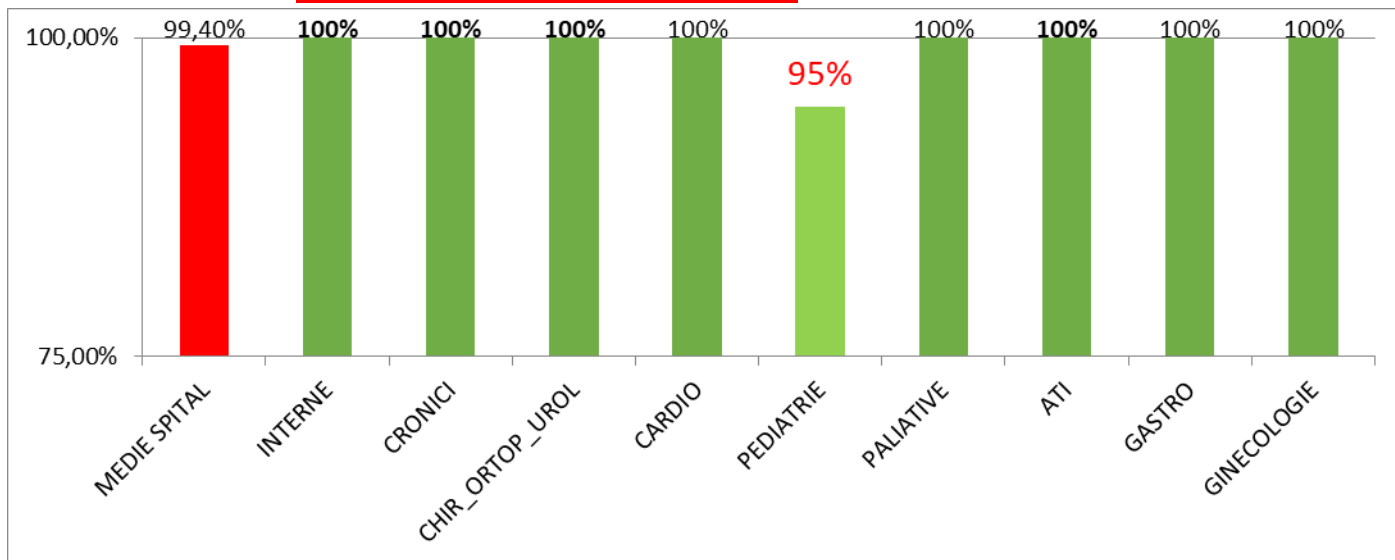


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de **modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?**



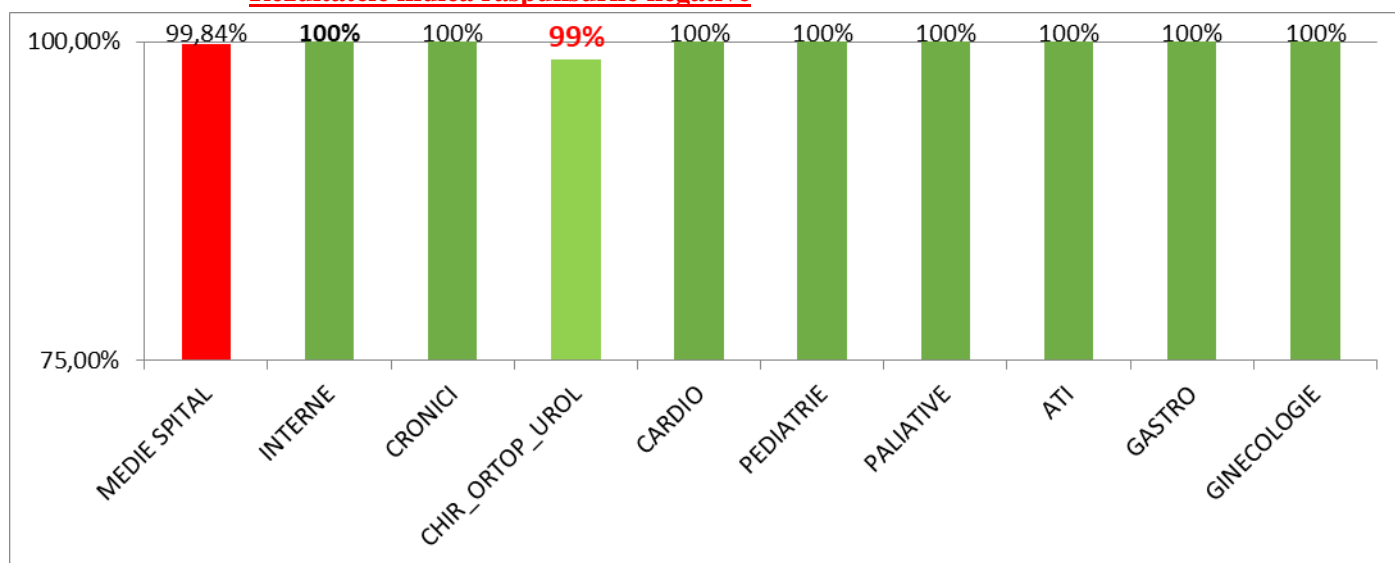
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

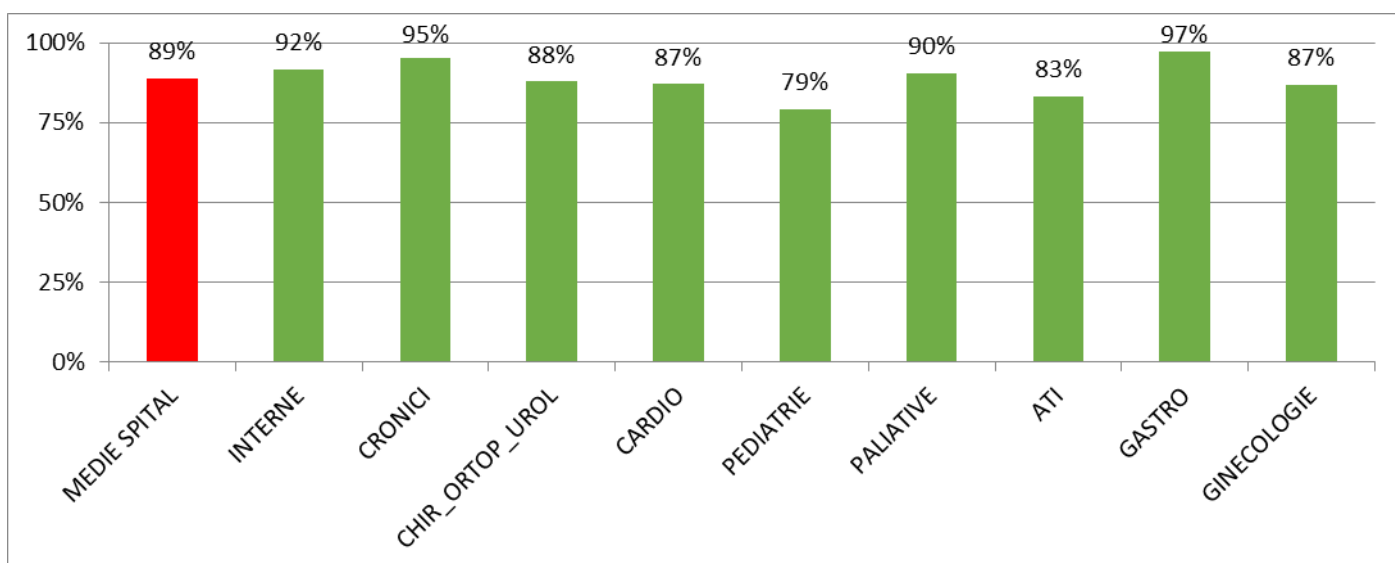


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

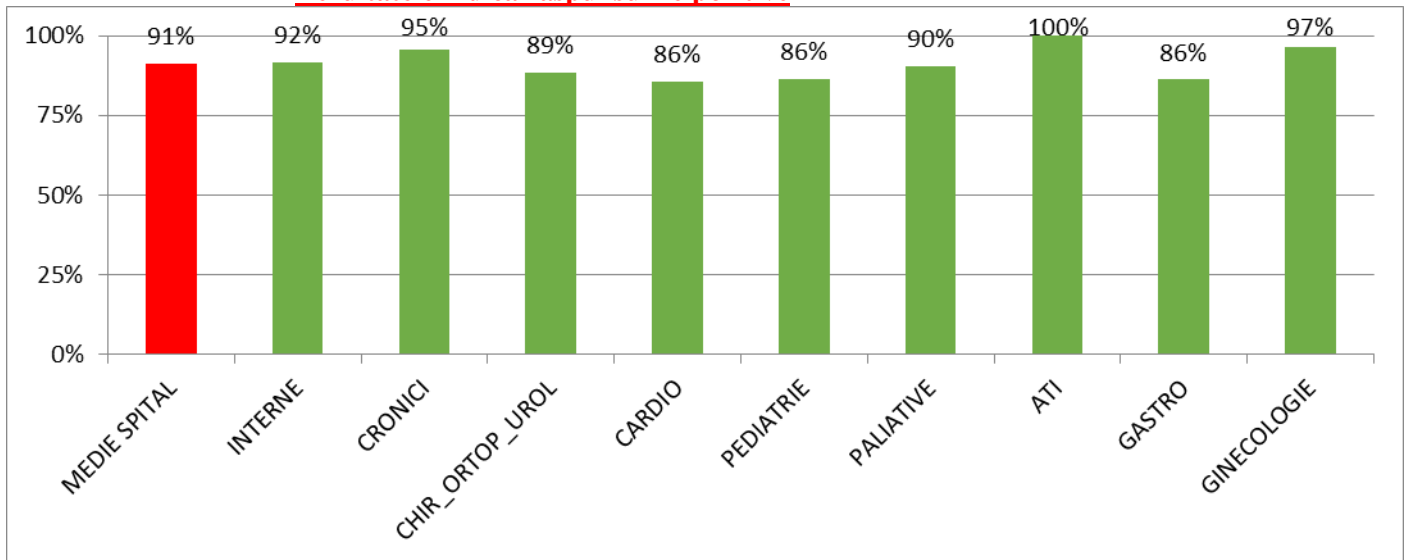


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?

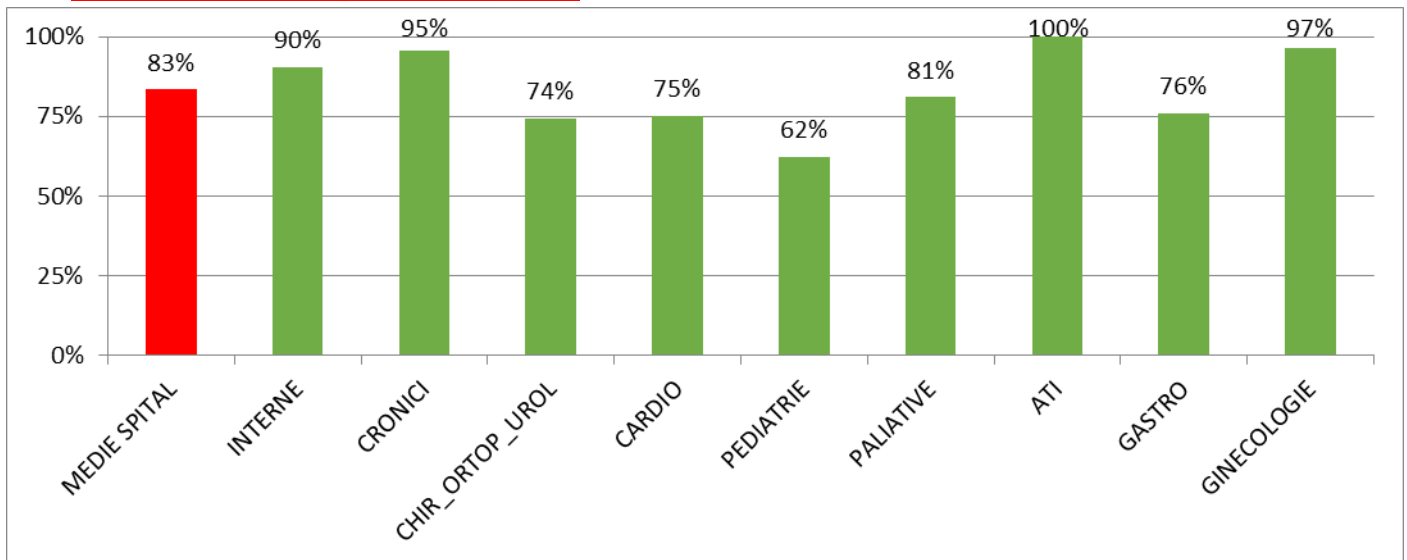


Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

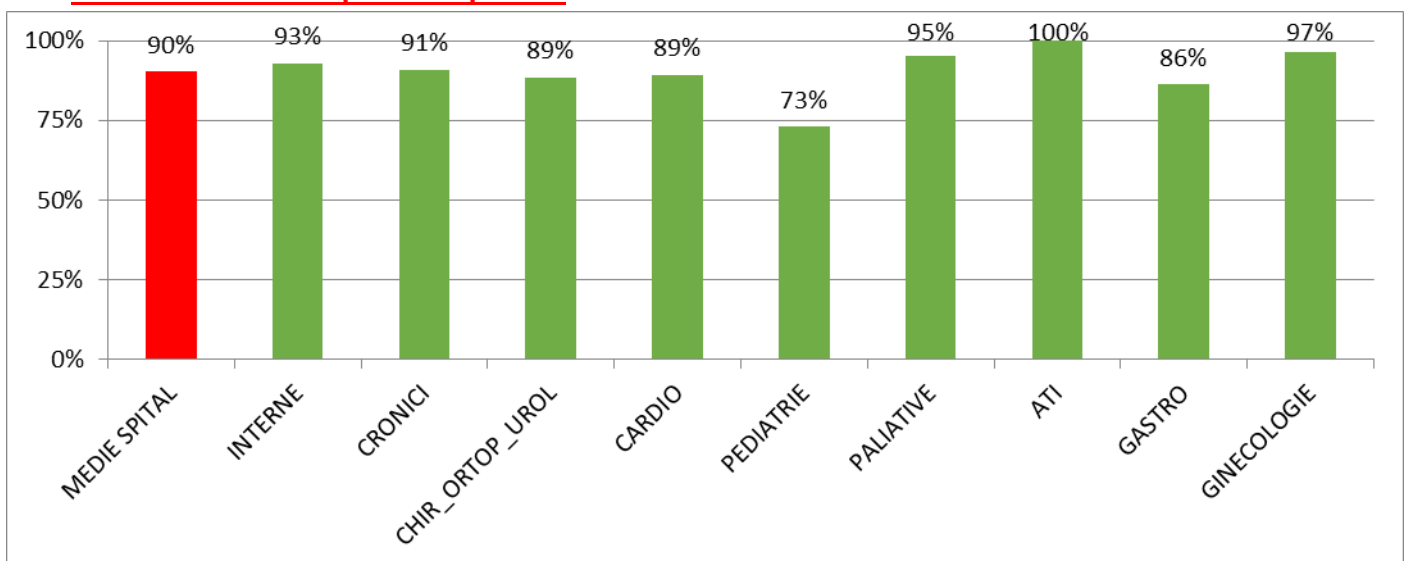
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

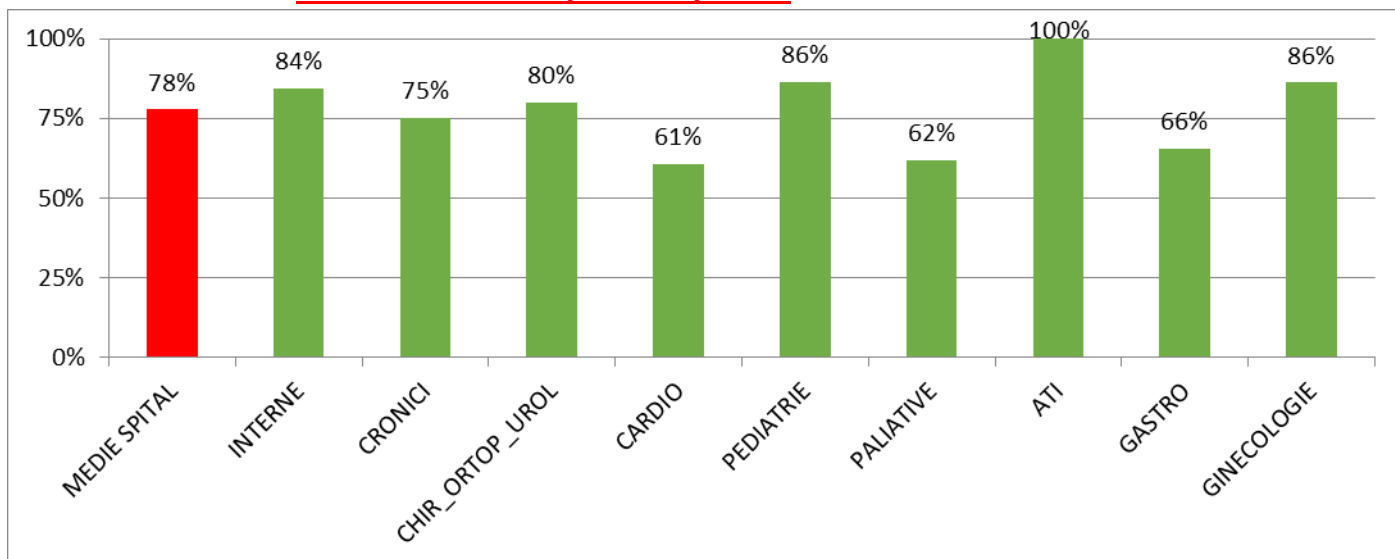


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU **Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



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,

chim. Berinde Rita