

Nr. inreg. 2353/MC 62 / 09.03.2020

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
- 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 – **FEBRUARIE 2020.**

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

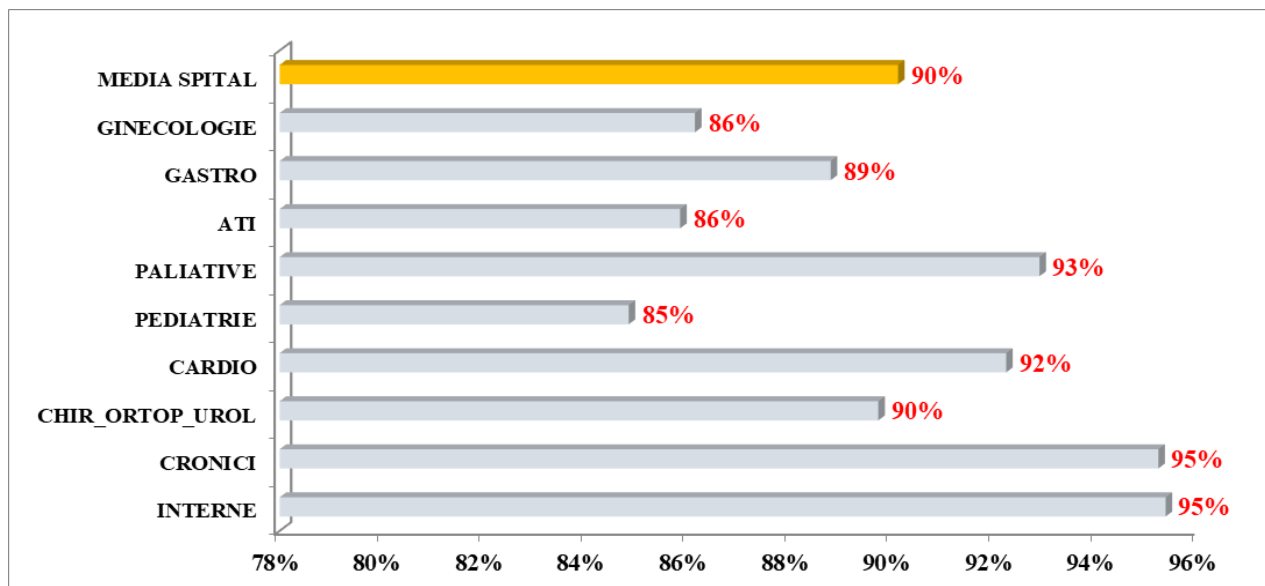
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

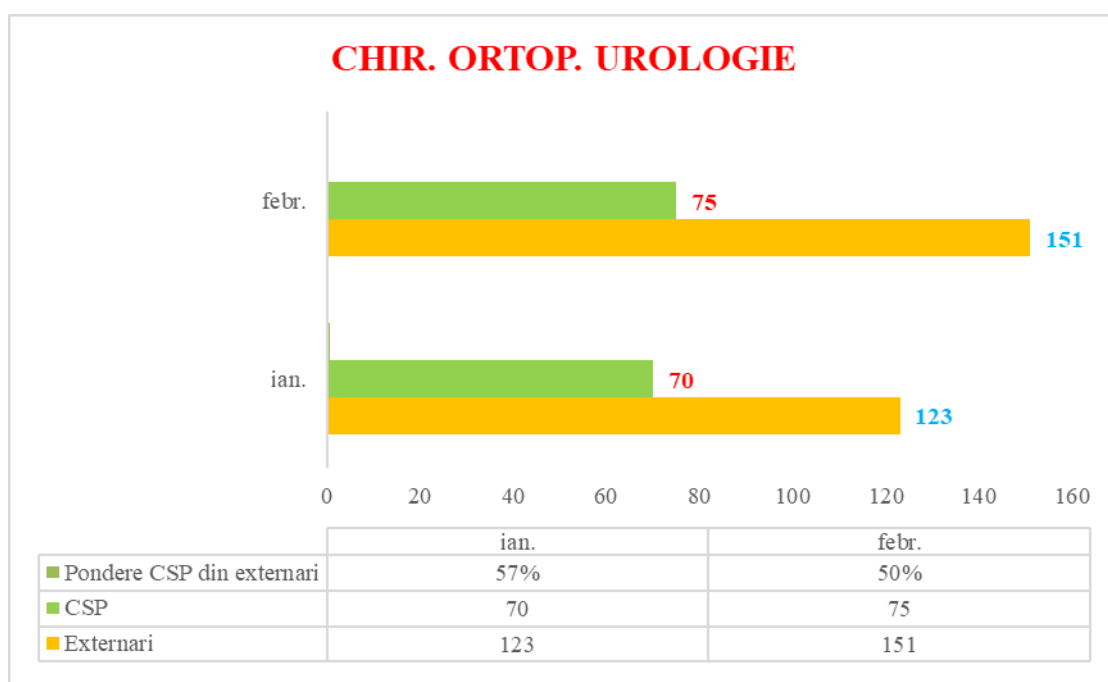
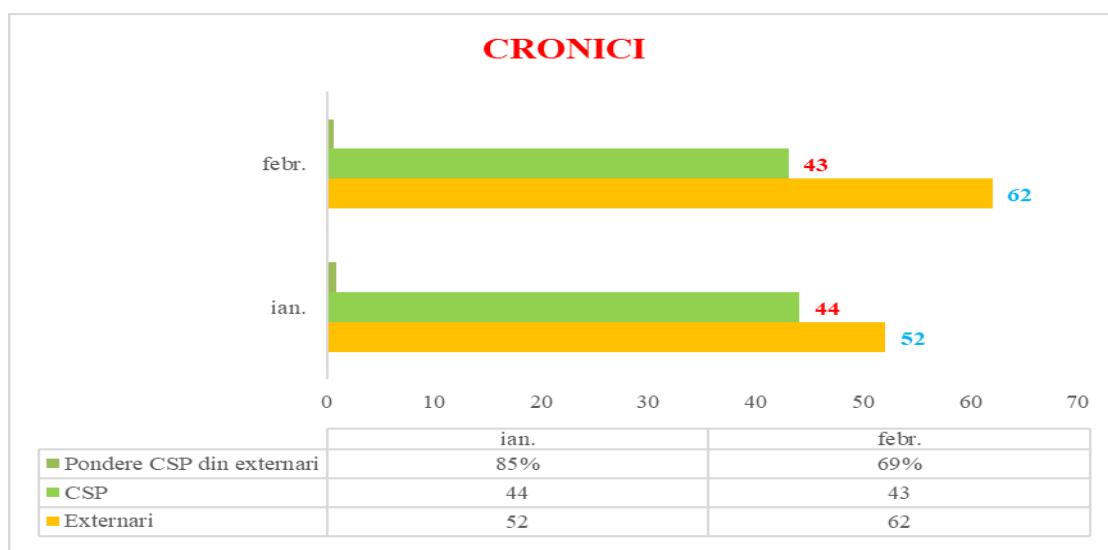
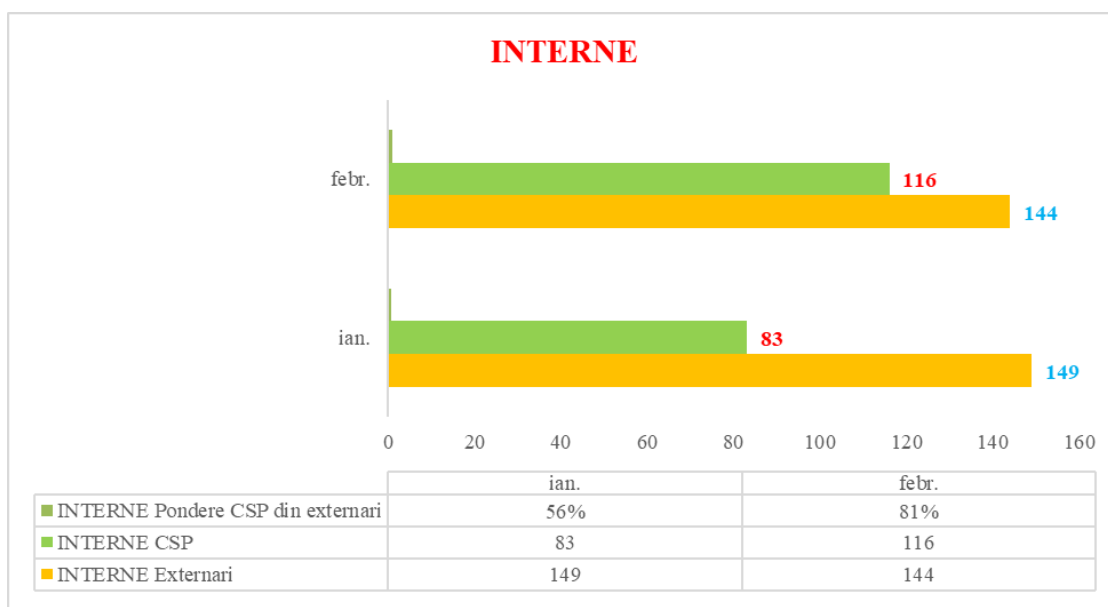


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI-FEBRUARIE 2020 - MEDIA PE SPITAL = 90 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL	88%	90%	91%	92%	92%	91%	90%	90%	91%	90%	87%	89%	89%	89%	89%	91%	99,24%	99,43%	90%	92%	81%	93%	79%
INTERNE	93%	94%	94%	94%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	95%	93%	93%	94%	95%	95%	100%	100%	96%	99%	96%	98%	92%
CRONICI	94%	95%	99%	96%	96%	98%	97%	98%	96%	95%	95%	97%	95%	97%	95%	97%	100%	100%	94%	95%	88%	91%	81%
CHIR_ORTOP	88%	88%	91%	93%	90%	90%	88%	91%	91%	91%	86%	87%	88%	89%	90%	91%	100%	100%	93%	87%	84%	91%	79%
CARDIO	94%	92%	93%	95%	94%	95%	95%	95%	93%	93%	82%	91%	92%	88%	90%	91%	100%	100%	100%	95%	81%	90%	81%
PEDIATRIE	80%	83%	89%	89%	86%	84%	80%	84%	85%	80%	79%	79%	83%	85%	84%	88%	98,28%	98,28%	82%	90%	76%	88%	81%
PALIATIVE	93%	97%	93%	100%	100%	97%	97%	93%	100%	96%	93%	93%	93%	93%	93%	97%	100%	100%	89%	70%	100%	100%	50%
ATI	80%	80%	87%	87%	87%	80%	83%	83%	83%	83%	80%	83%	80%	80%	80%	80%	100%	100%	78%	100%	80%	100%	100%
GASTRO	88%	90%	91%	92%	92%	90%	91%	90%	89%	89%	88%	90%	89%	90%	90%	91%	94,92%	96,61%	92%	88%	78%	88%	63%
GINECOLOGIE	81%	88%	83%	85%	86%	87%	87%	84%	82%	84%	84%	87%	87%	87%	87%	87%	100%	100%	84%	100%	50%	94%	88%

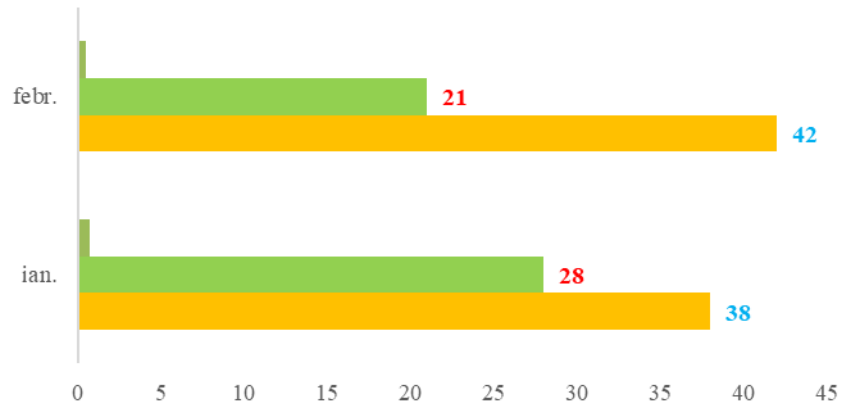
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna februarie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna februarie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna februarie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna februarie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna februarie 2020		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	81%	116	144	7	116	6%
CRONICI	69%	43	62	3	43	7%
CHIR_ORTOP_UROL	50%	75	151	23	75	31%
CARDIO	50%	21	42	2	21	10%
PEDIATRIE	79%	53	67	0	53	0%
PALIATIVE	100%	10	10	5	10	50%
ATI		5	0	3	5	60%
GASTRO	94%	59	63	6	59	10%
GINECOLOGIE	41%	16	39	5	16	31%
Media pe spital =	70 %	398	578	54	398	23%

III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII

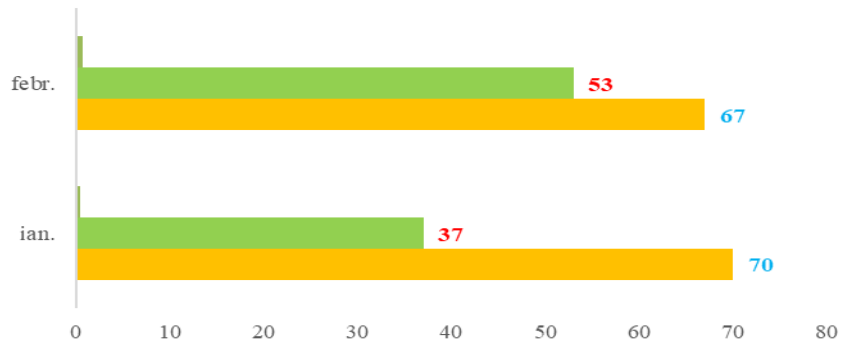


CARDIOLOGIE



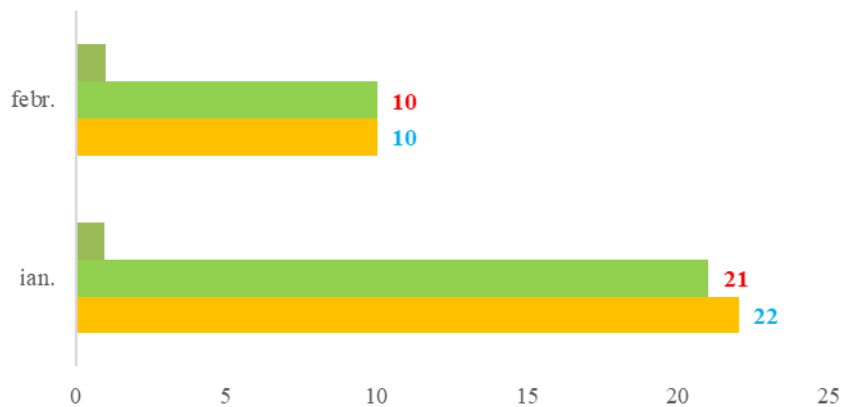
	ian.	febr.
■ Pondere CSP din externari	74%	50%
■ CSP	28	21
■ Externari	38	42

PEDIATRIE



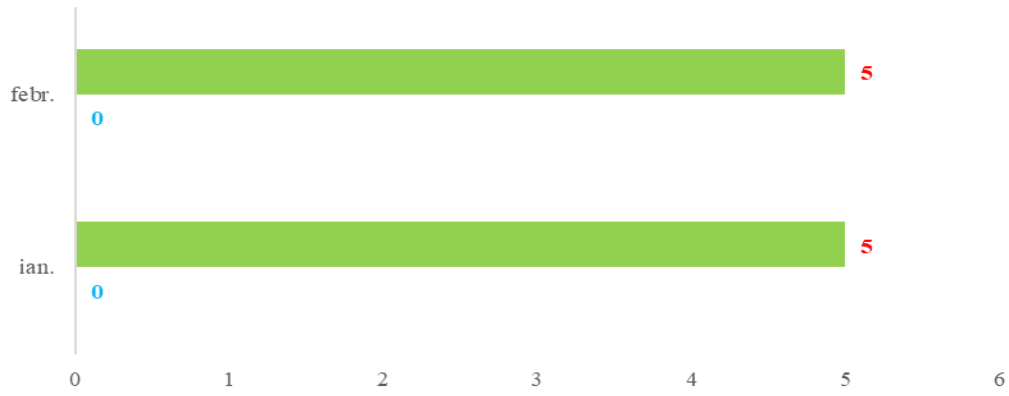
	ian.	febr.
■ Pondere CSP din externari	53%	79%
■ CSP	37	53
■ Externari	70	67

PALIATIVE



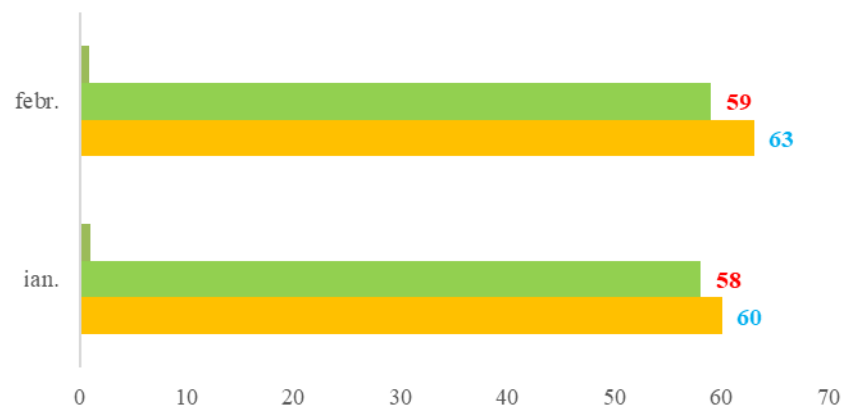
	ian.	febr.
■ Pondere CSP din externari	95%	100%
■ CSP	21	10
■ Externari	22	10

ATI



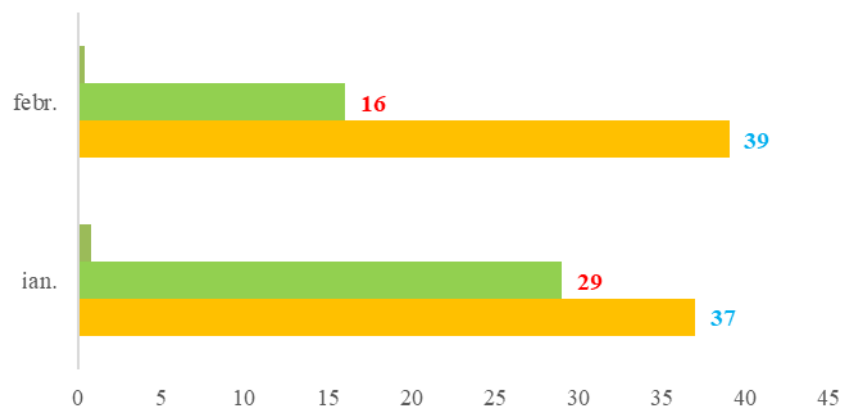
	ian.	febr.
CSP	5	5
Externari	0	0

GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.
Pondere CSP din externari	97%	94%
CSP	58	59
Externari	60	63

GINECOLOGIE



	ian.	febr.
Pondere CSP din externari	78%	41%
CSP	29	16
Externari	37	39

IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- Sa fie mai multa liniste
- separati bolnavii cronici de ceilalti bolnavi
- Paturi noi
- in legatura cu servitul mesei nu este corect sa manance toti bolnavii la un loc - in toiul focarului de gripa nu este recomandat sa manance toti bolnavi la un loc, unii tusesc, stranuta si se pot imbolnavi altii, in rest toata stima pt personal si medici

CRONICI

- am fost multumita in toata privinta , cu multumiri

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- baie separat barbati femei
- jaluzele in geamuri pt ca bate soarele in geam
- sonerie la pat
- un lift pt policlinica, pana la etajul doi e greu de suit, nota 10 pt infirmierul barbat de pe sectie
- sistem de alarma prin sistem audio sau luminos pt a chema asistentele la nevoie

CARDIOLOGIE

- in legatura cu alimentatia sa se foloseasca mai putina sare si condimente, painea este foarte sarata, pt cardiaci si pt hipertensivi nu este indicat asa de multa sare

PEDIATRIE

- conserva de peste nu cred ca este o mancare potrivita pt copii
- sa nu fie mancarea cu cioburi de oase
- sa existe in saloane un dulap in care pacientii sa puna lucrurile personale
- pacientul sa fie informat asupra medicatiei care i se face, nu doar daca intreaba
- renovarea sectiei
- schimbarea paturilor in unele saloane -sunt incomode
- crearea unui spatiu de joaca pt copii-se plictisesc
- sa se puna vinilin pe jos in saloane -ar fi mai cald pt copii cand se joaca pe jos
- tv in camere/saloane
- precizez ca pe sectia Pediatrie s au prezentat soareci in salon
- mini frigidere in saloane pt pastrarea hranei sa nu mai fie nevoie sa puna mamicile hrana ramasa pe geam, spatii depozitare bagaje, spatiul sectiei sa fie mai prietenos cu copiii , nu sunt conditi potrivite pt asigurarea igienei copiilor sa poata face dus

PALIATIVE

- foarte multumita de personal dar ar trebui sa se monteze un buton de panica pt pacienti deoarece personalul este putin
- este cam frig pe sectia paliative , personal dragut infirmiere putine pt a ajuta pacientii

ATI

- toata sectia renovata ca ceva dezastru fata de alta sectie, volum foarte mult de munca pt asistente, infirmiere, femeie de servicii pt ca sunt putine la asa sectie grea, cine a mai vazut femeie de servicii de la firma ?

GASTRO

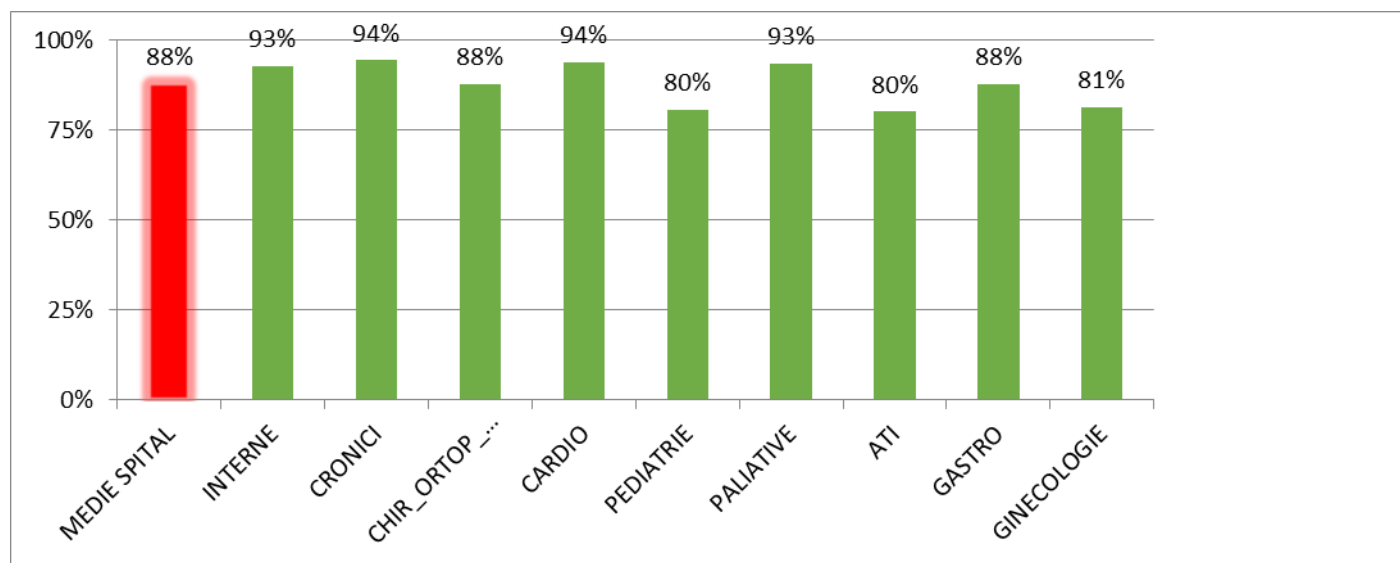
- sa fie caldura mai multa in saloane

GINECOLOGIE

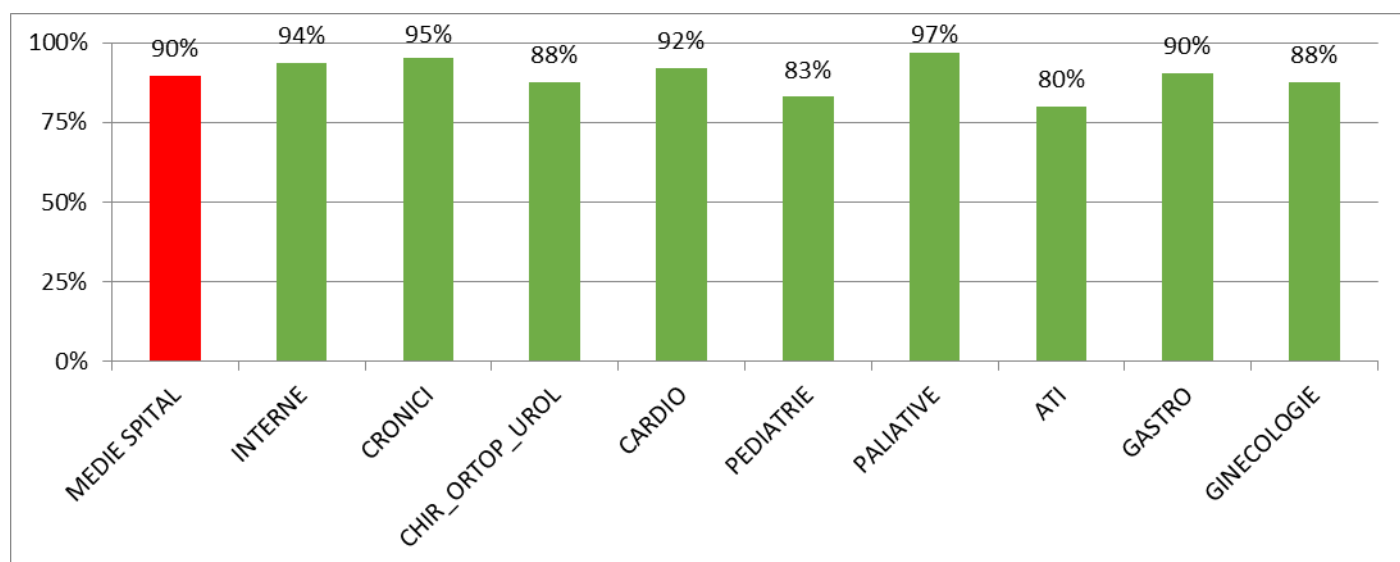
- zugravit, apa calda

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

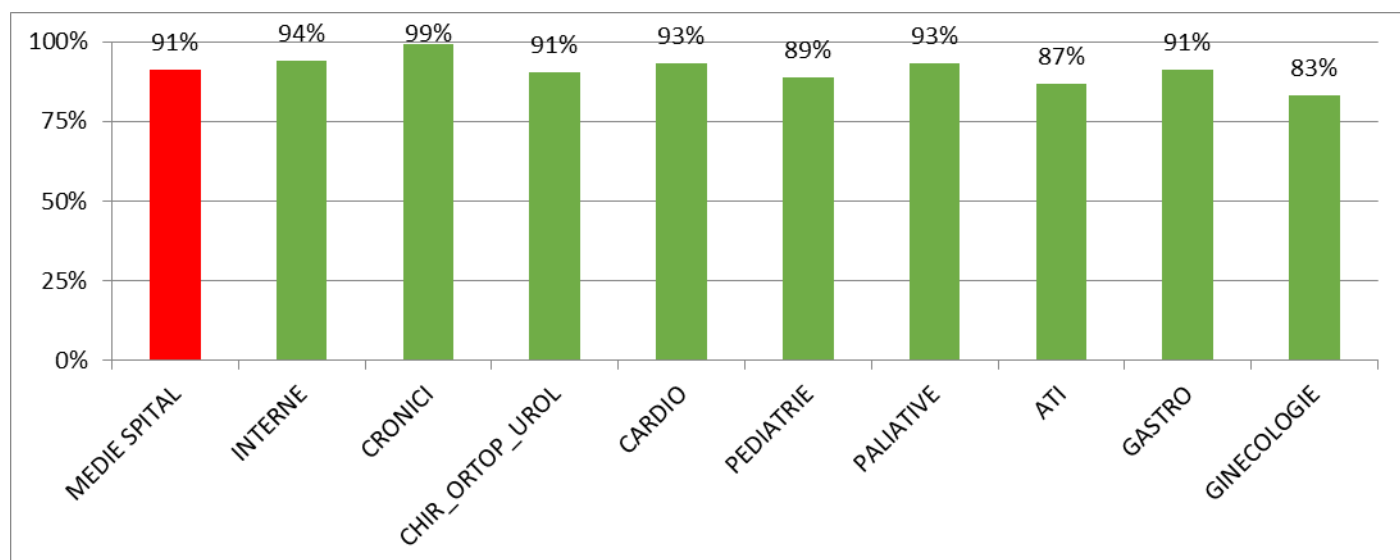
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



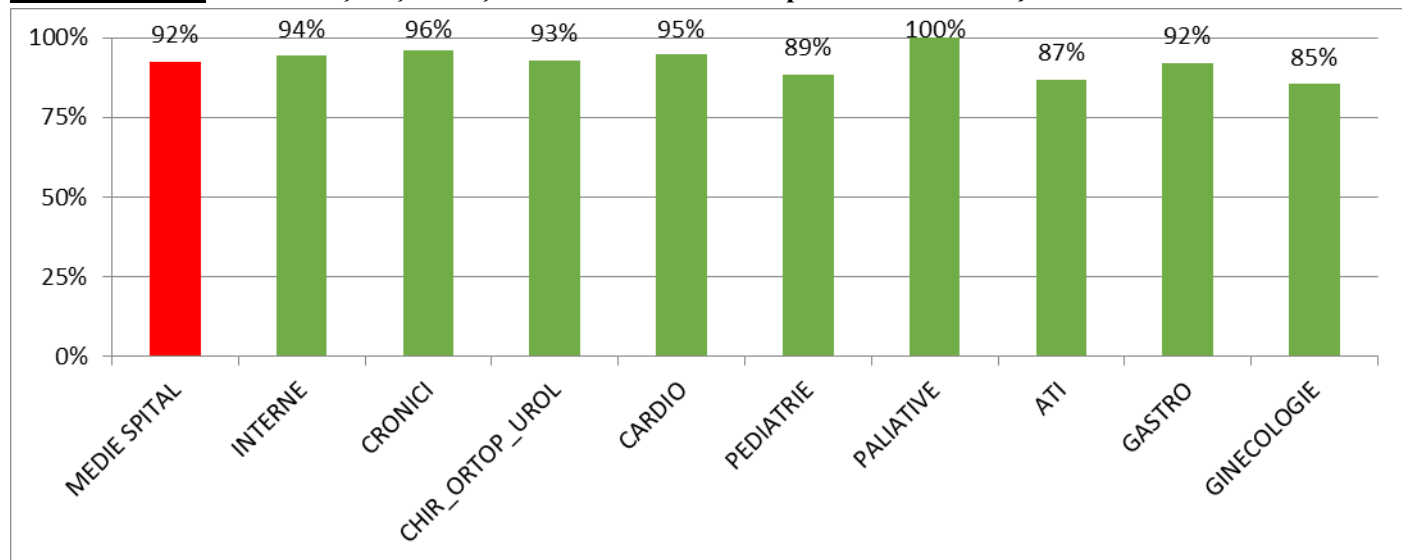
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



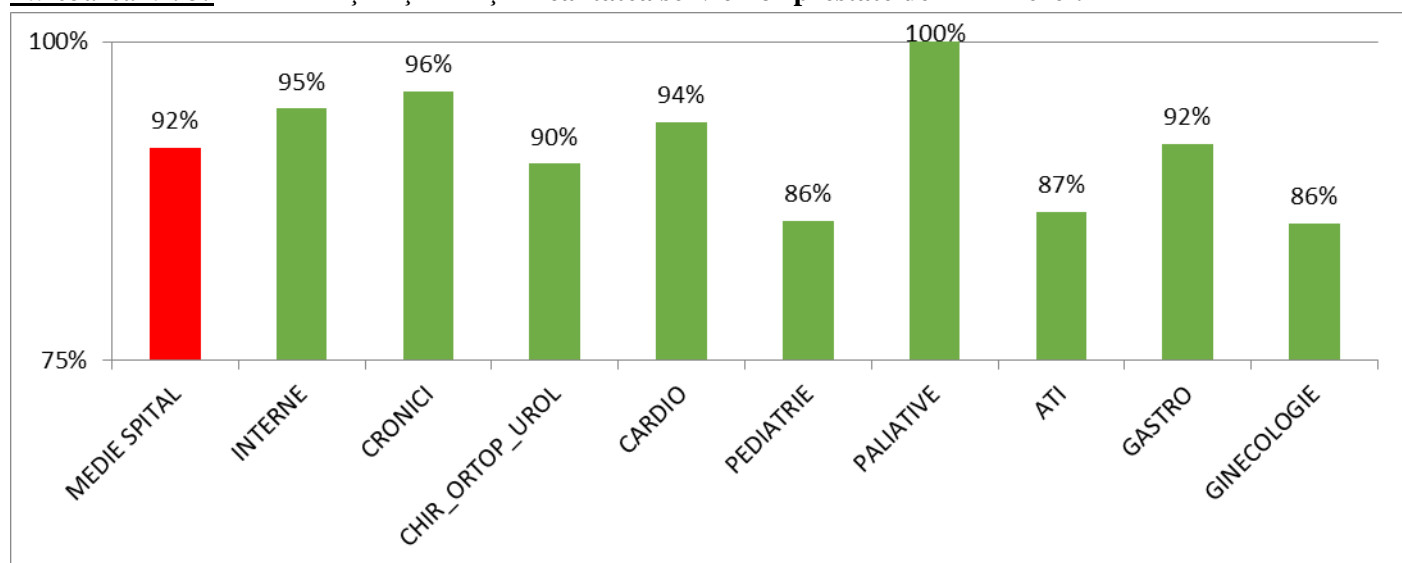
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



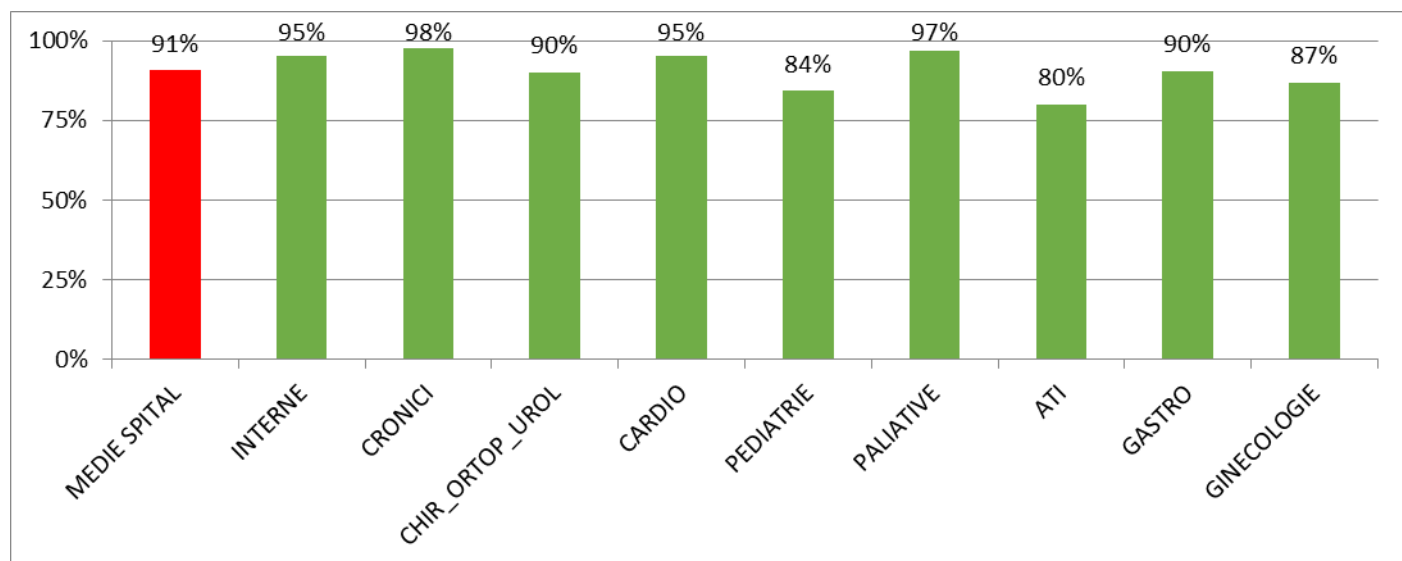
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



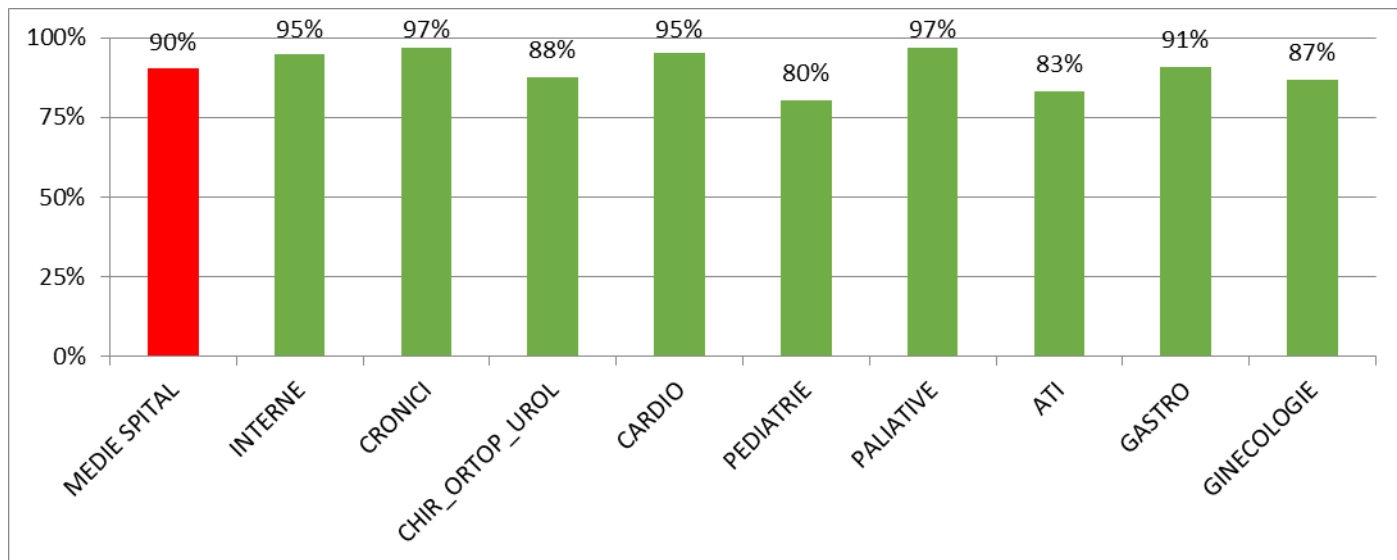
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



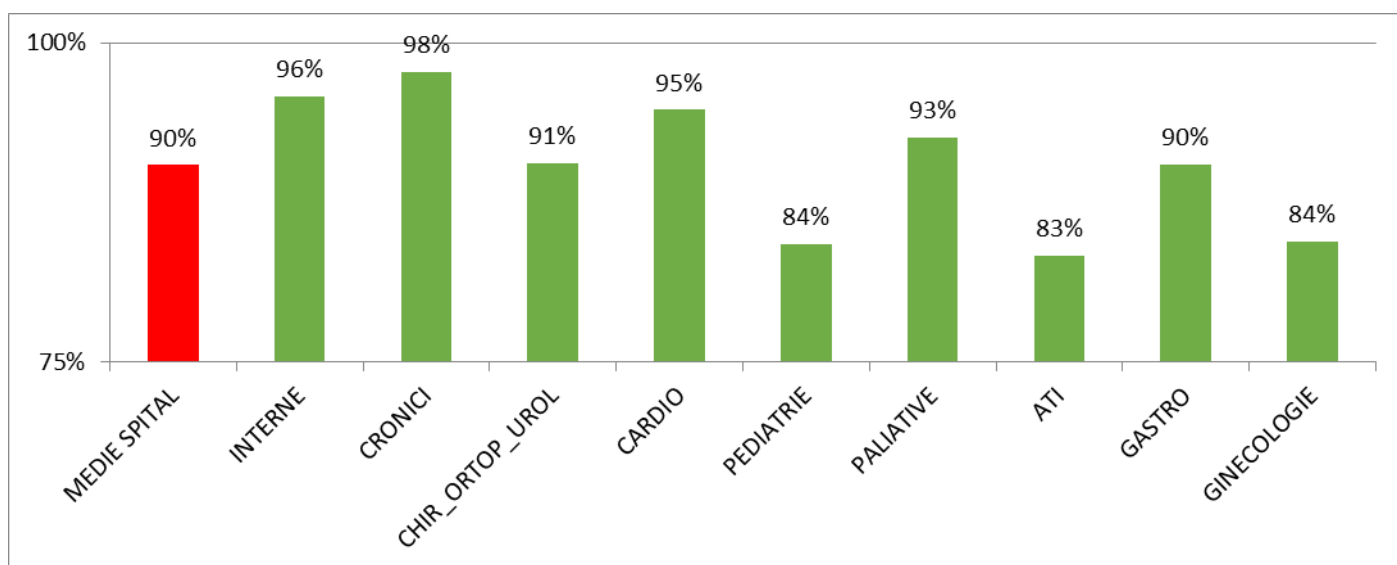
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



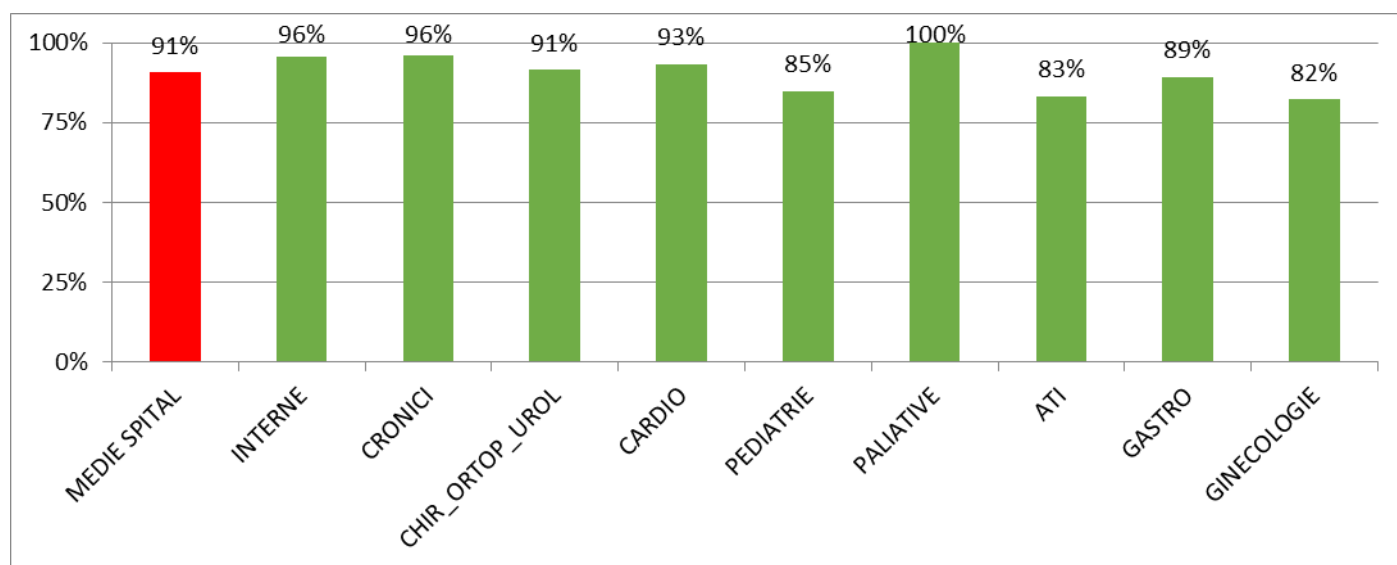
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



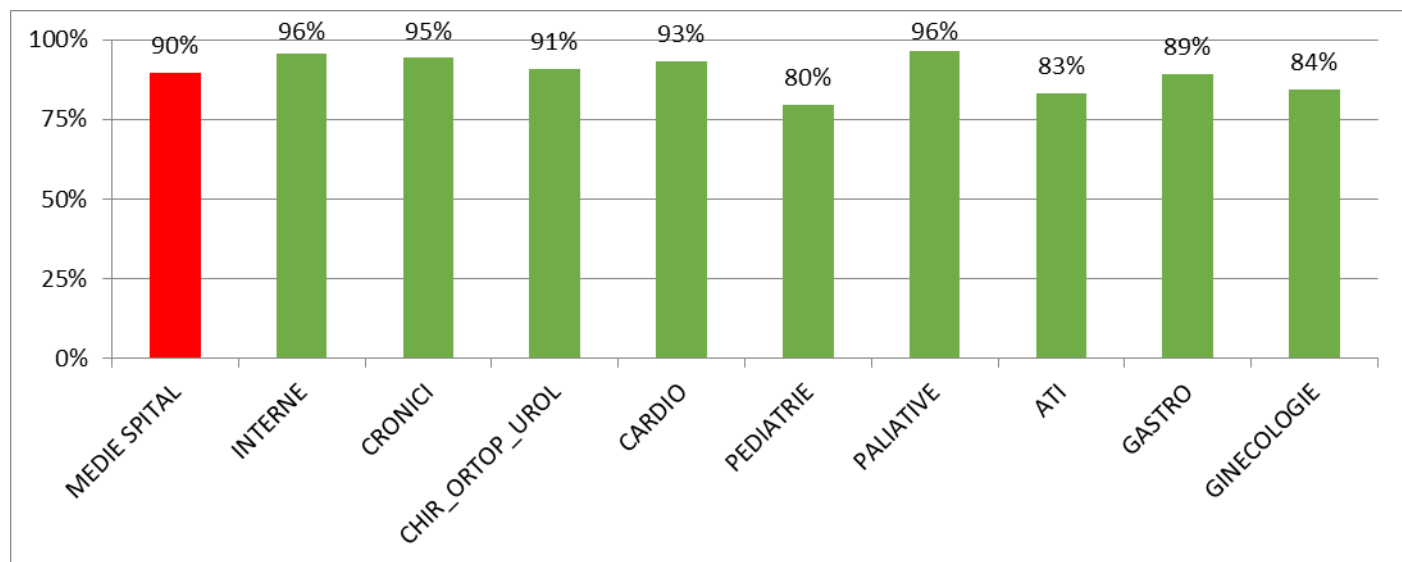
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



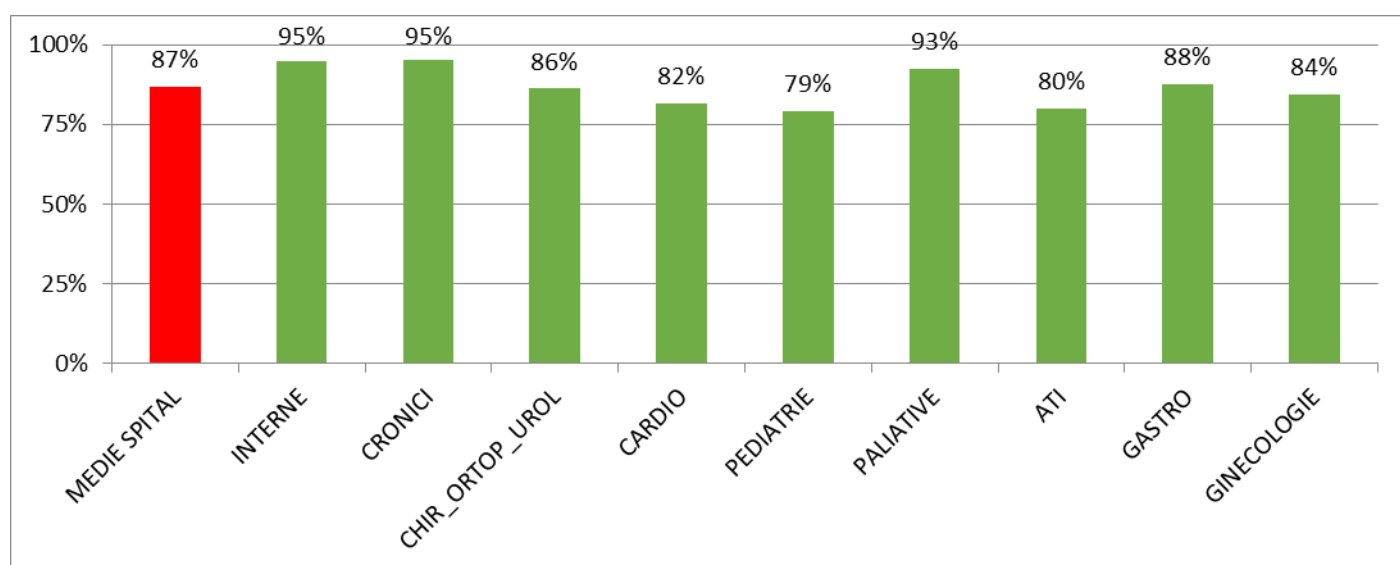
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



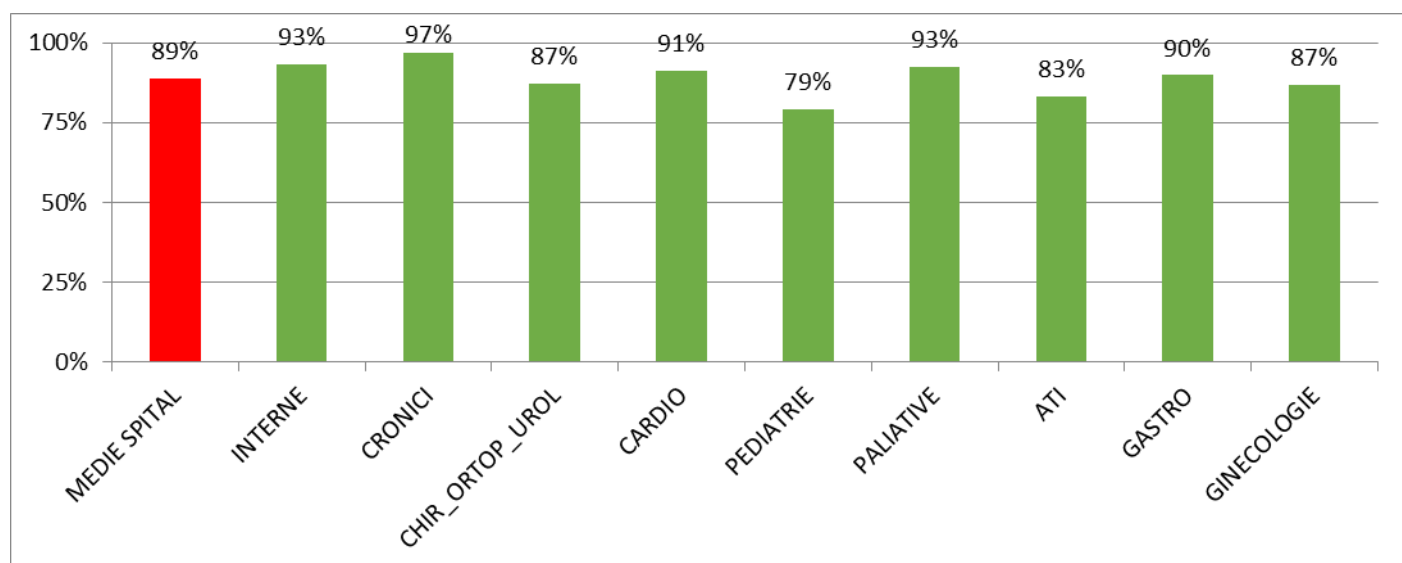
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



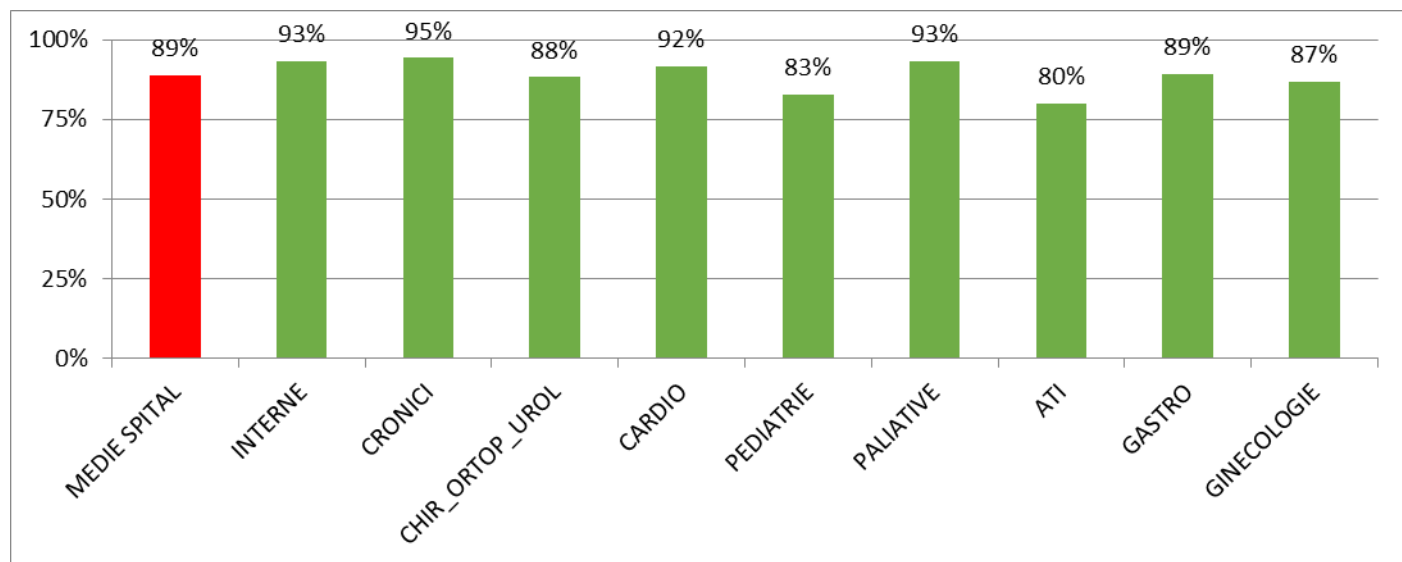
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



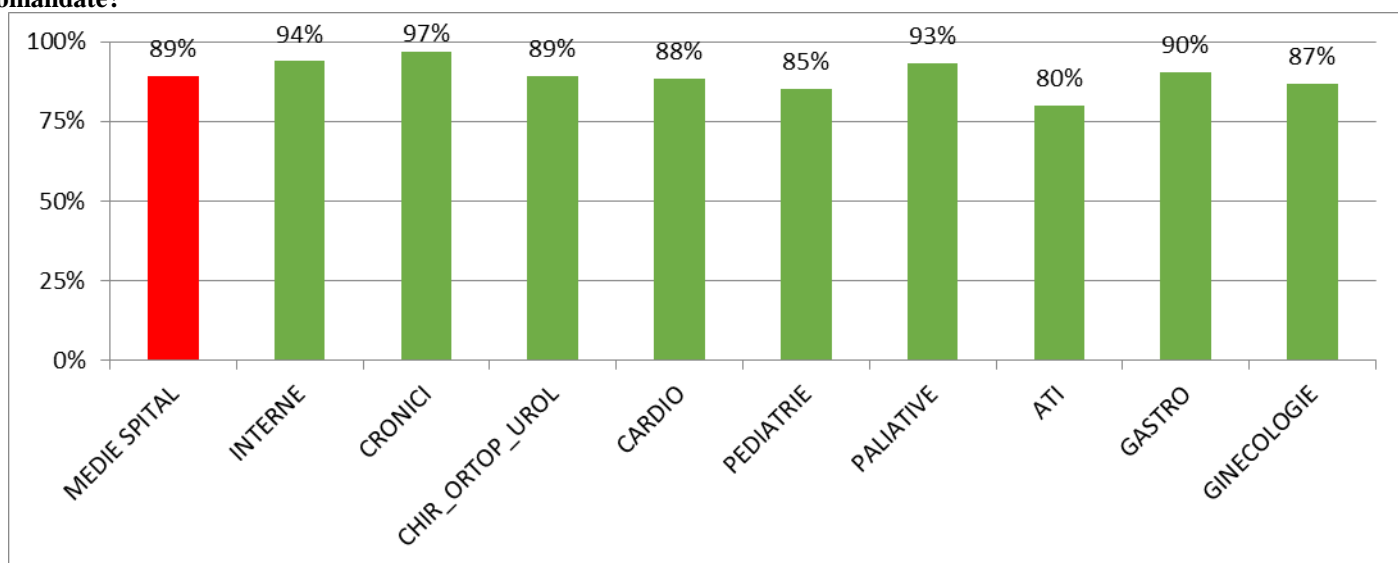
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



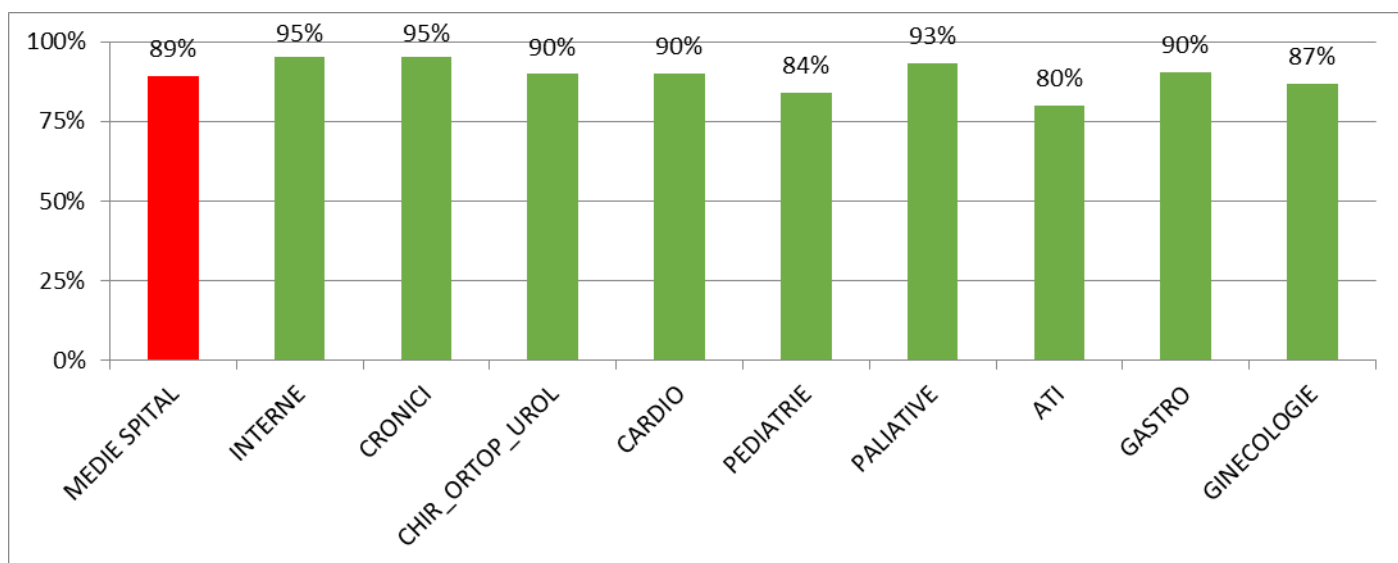
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



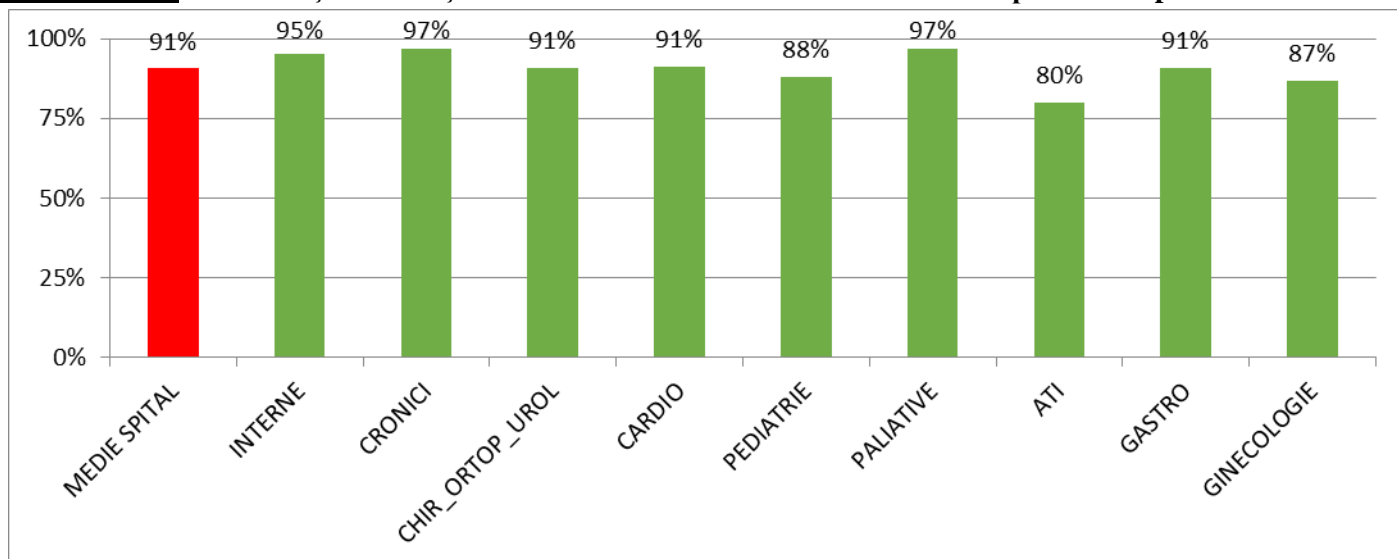
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



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

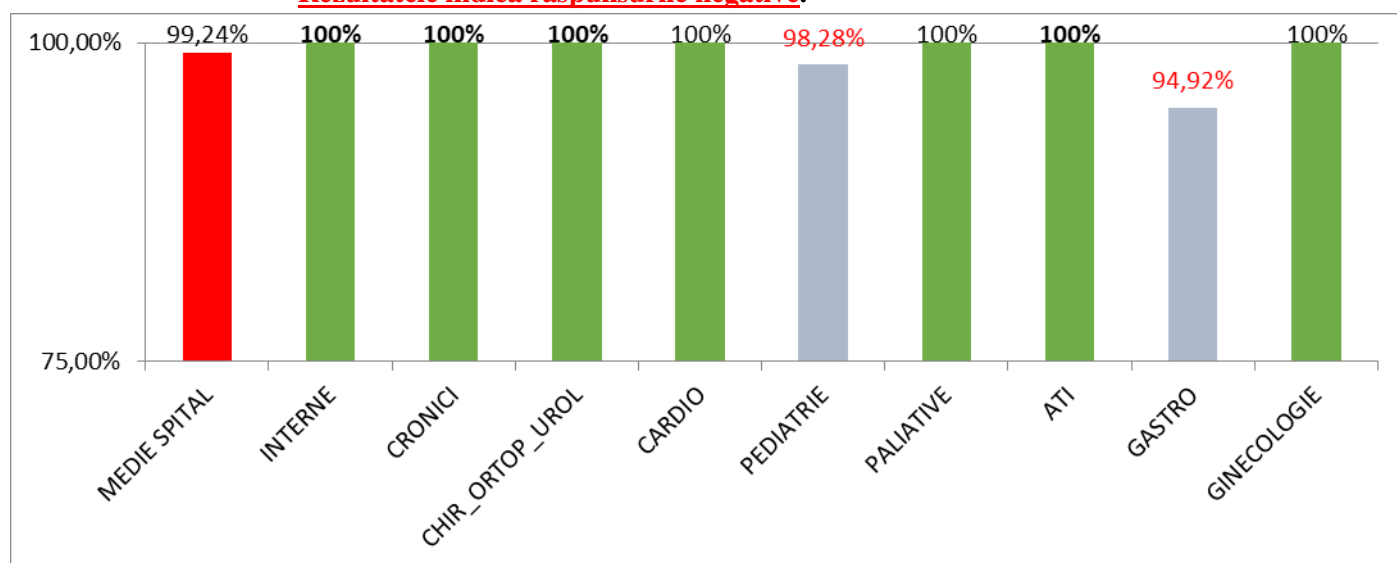


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



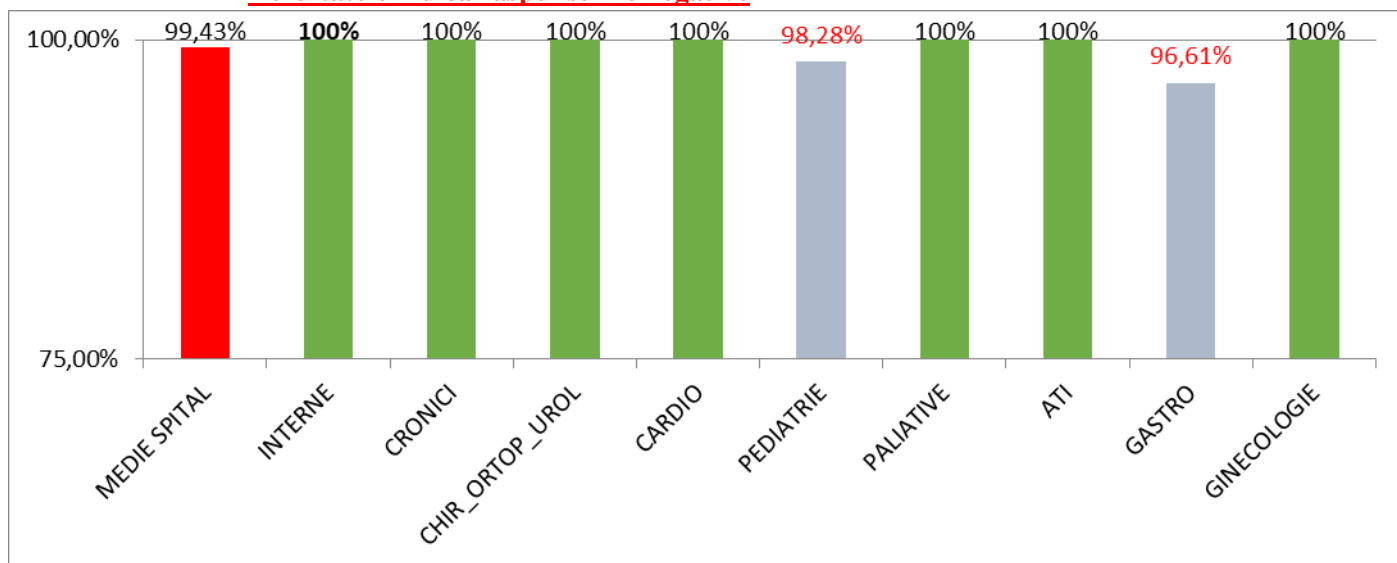
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

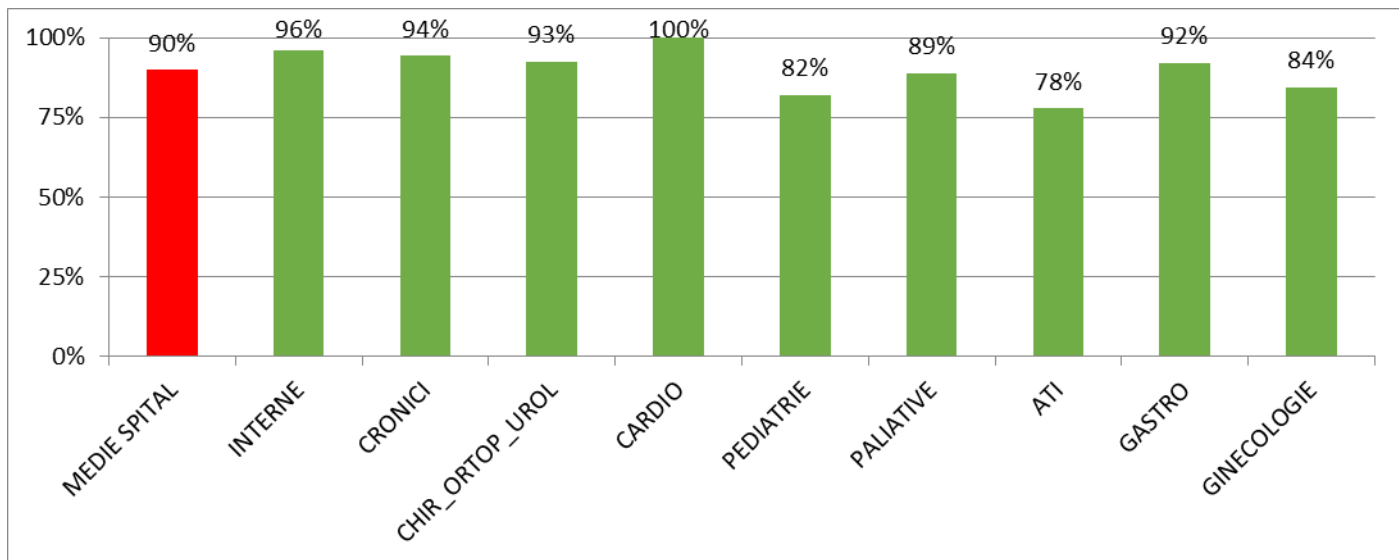


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

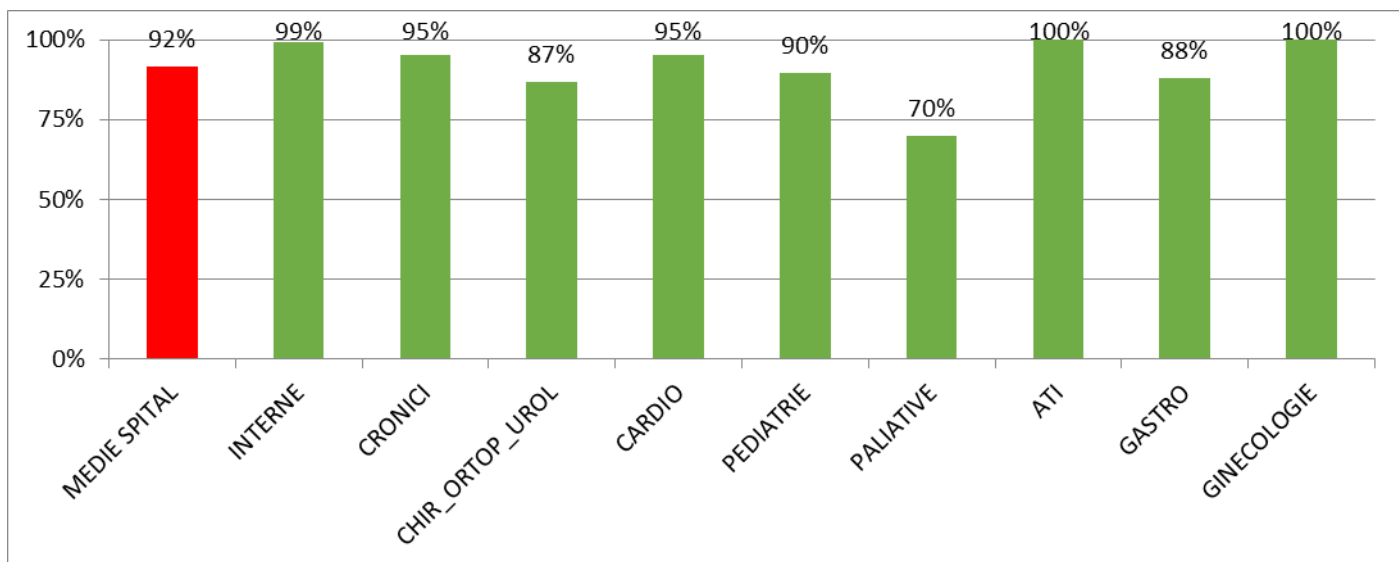


Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



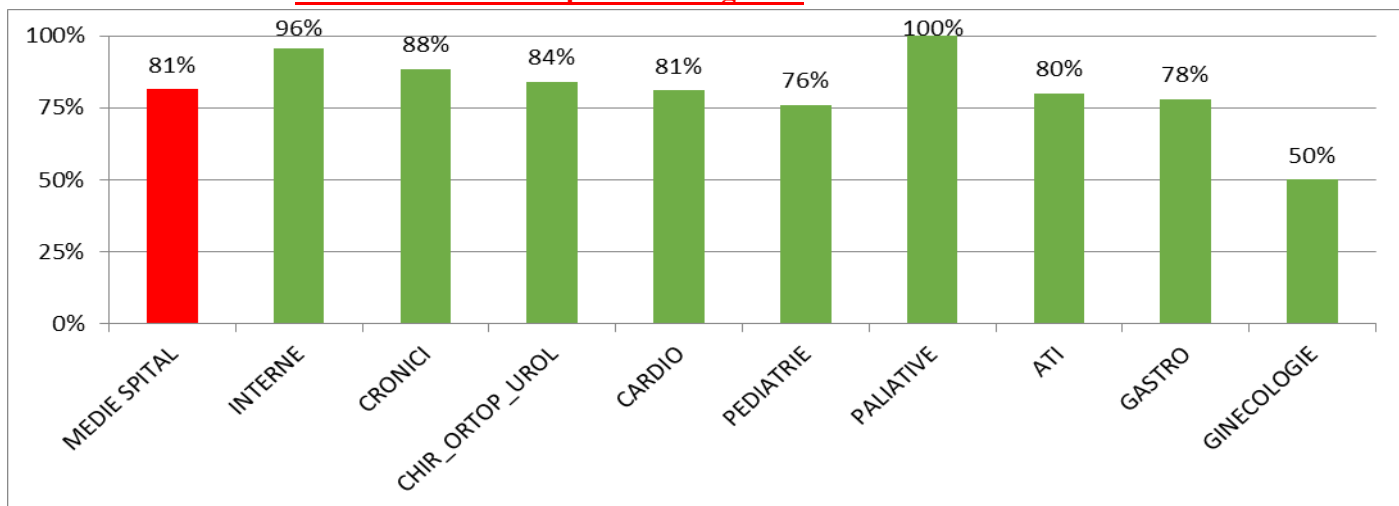
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



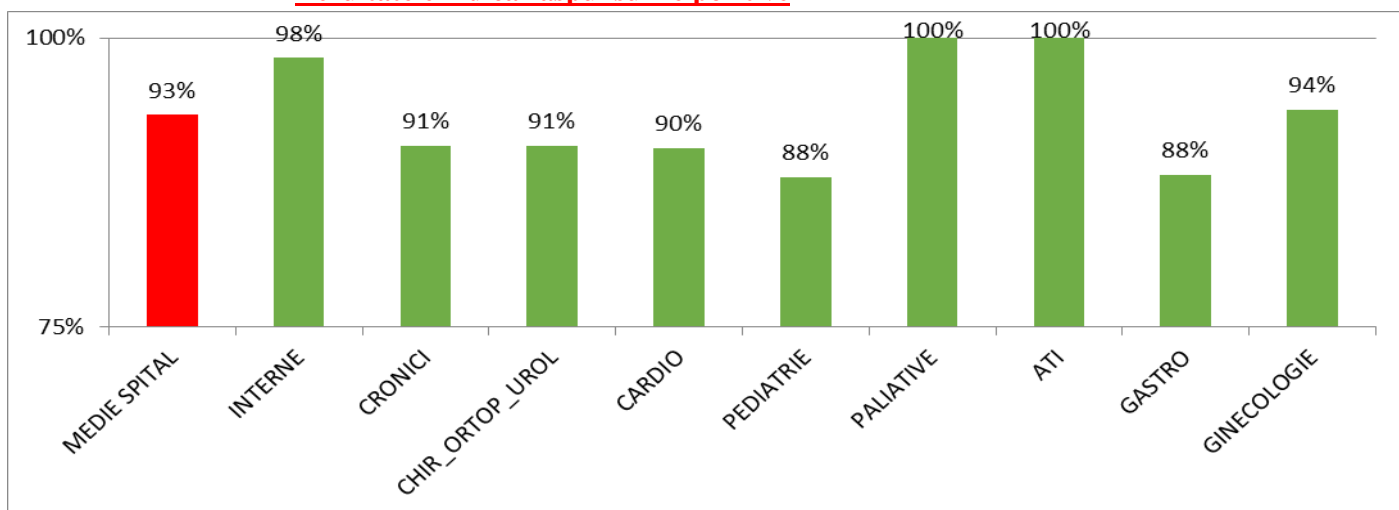
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



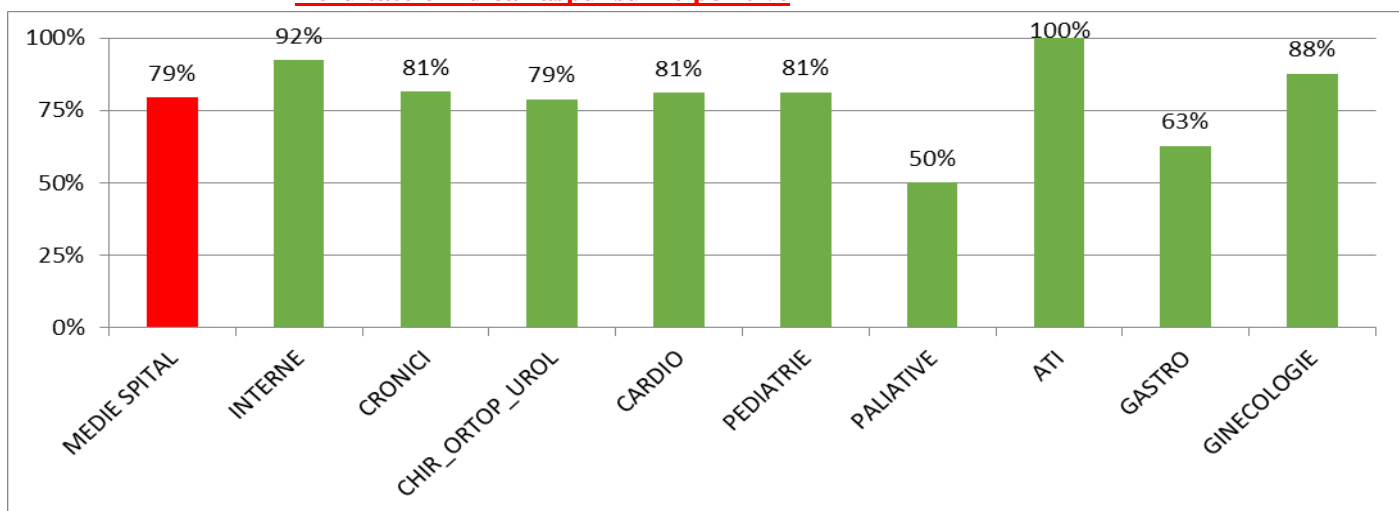
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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