

Nr.3812/ MC 93 / 28.04.2020

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 prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **MARTIE 2020.**

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

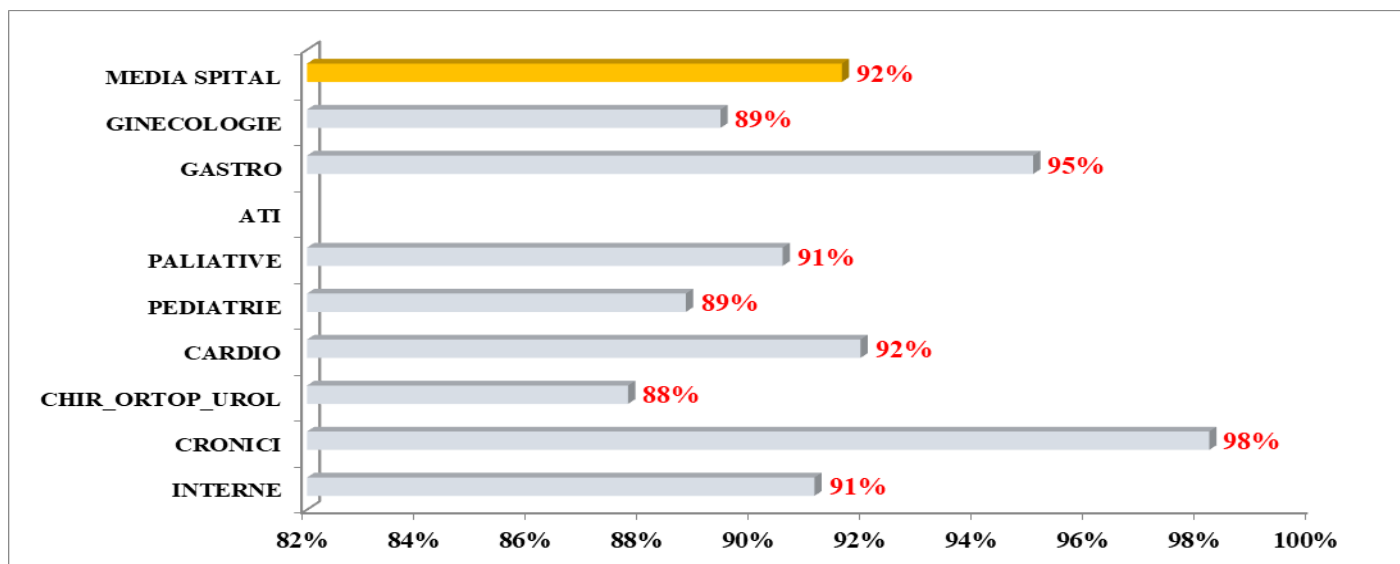
8.5 Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

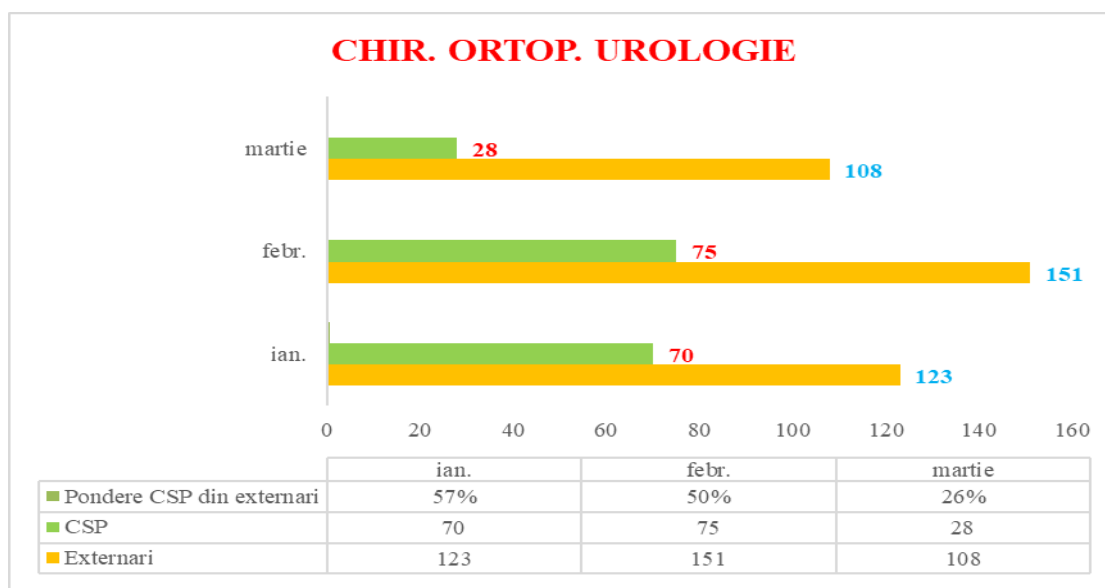
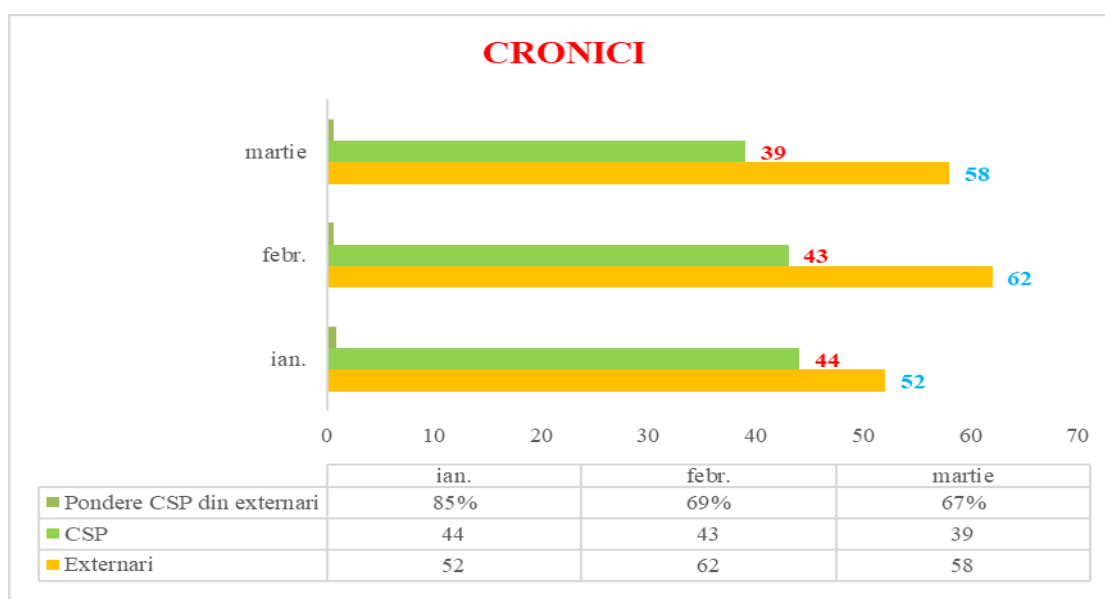
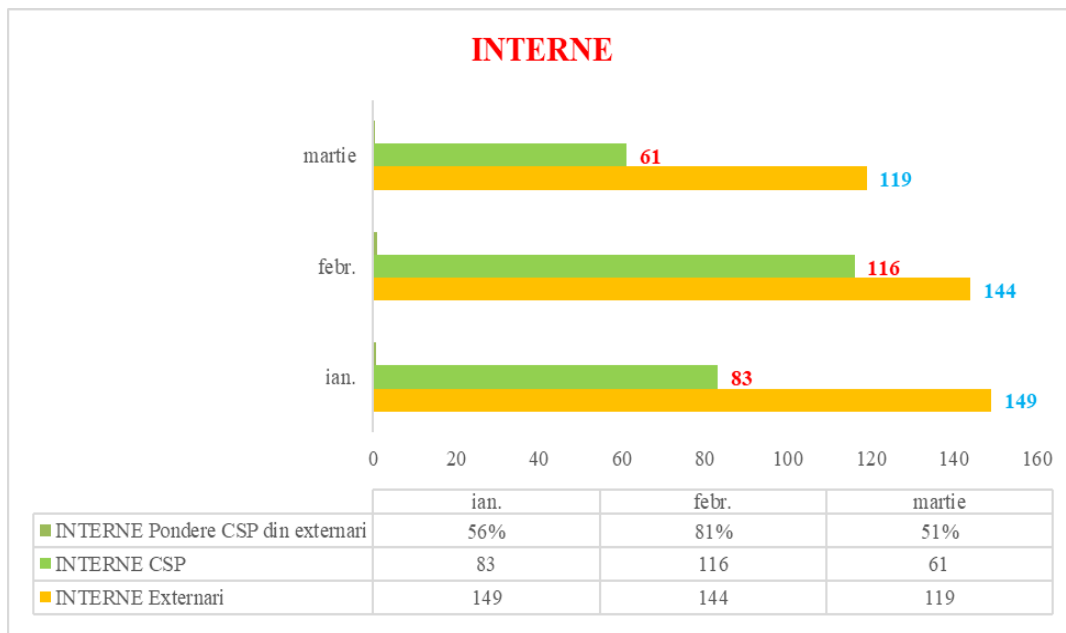


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - MARTIE 2020 - MEDIA PE SPITAL = 92 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL	91%	91%	94%	95%	94%	94%	93%	93%	93%	92%	87%	91%	93%	92%	92%	93%	100%	100%	93%	90%	82%	90%	73%
INTERNE	91%	89%	93%	92%	91%	92%	93%	90%	89%	91%	88%	88%	92%	92%	90%	92%	100%	100%	94%	92%	75%	100%	82%
CRONICI	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	96%	96%	99%	98%	98%	99%	100%	100%	99%	100%	92%	97%	92%
CHIR_ORTOP	87%	89%	95%	96%	93%	87%	88%	89%	91%	88%	83%	86%	90%	91%	94%	90%	100%	100%	90%	75%	71%	79%	64%
CARDIO	100%	86%	90%	94%	95%	100%	100%	95%	100%	94%	76%	93%	90%	90%	90%	94%	100%	100%	94%	100%	57%	100%	71%
PEDIATRIE	86%	88%	94%	94%	89%	92%	85%	90%	90%	87%	88%	86%	86%	89%	93%	91%	100%	100%	83%	88%	88%	81%	73%
PALIATIVE	92%	97%	94%	94%	97%	91%	91%	91%	94%	91%	82%	91%	94%	92%	92%	92%	100%	100%	90%	83%	100%	83%	50%
ATI																							
GASTRO	96%	95%	99%	97%	96%	96%	96%	97%	93%	94%	98%	98%	99%	96%	96%	96%	100%	100%	96%	98%	82%	96%	70%
GINECOLOGIE	79%	85%	90%	93%	90%	93%	90%	90%	87%	92%	88%	88%	90%	90%	85%	90%	100%	100%	93%	86%	93%	86%	79%

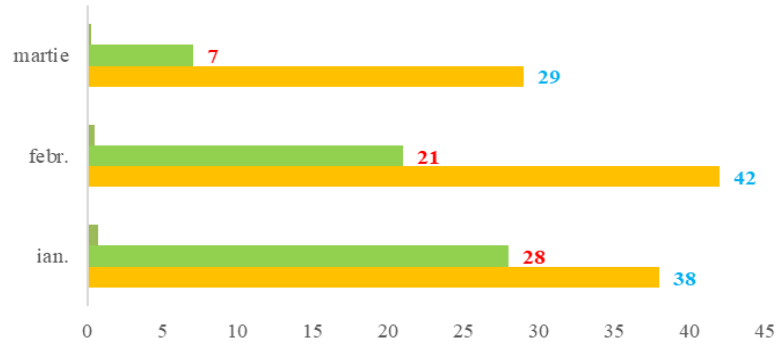
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna martie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna martie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna martie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna martie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna martie 2020		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	51%	61	119	4	61	7%
CRONICI	67%	39	58	3	39	8%
CHIR_ORTOP_UROL	26%	28	108	3	28	11%
CARDIO	24%	7	29	0	7	0%
PEDIATRIE	53%	26	49	8	26	31%
PALIATIVE	55%	12	22	7	12	58%
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	80%	56	70	6	56	11%
GINECOLOGIE	40%	14	35	3	14	21%
Media pe spital =	50 %	243	490	34	243	18%

III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII

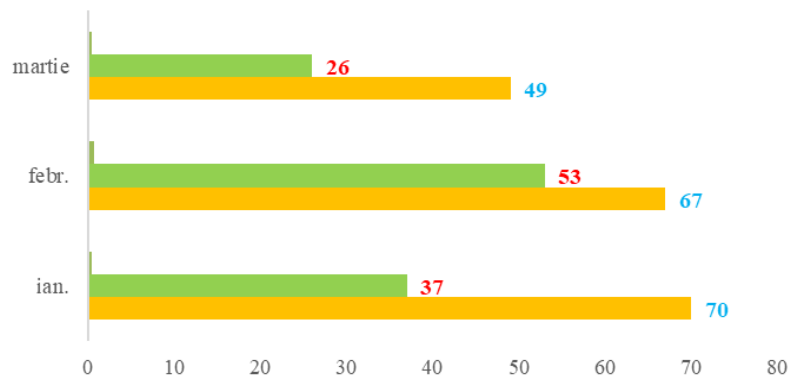


CARDIOLOGIE



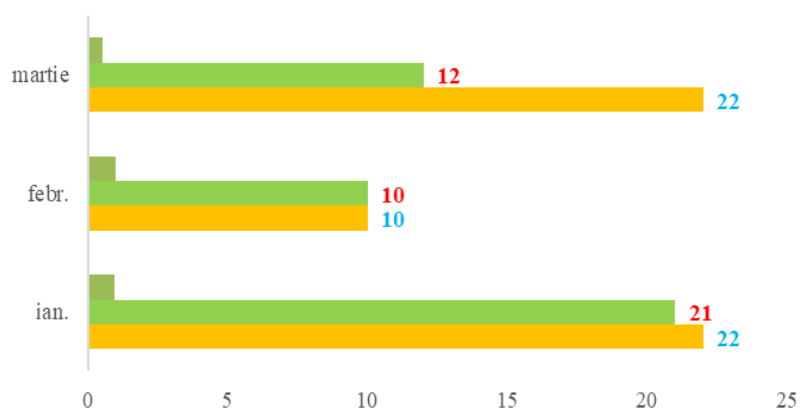
	ian.	febr.	martie
■ Pondere CSP din externari	74%	50%	24%
■ CSP	28	21	7
■ Externari	38	42	29

PEDIATRIE

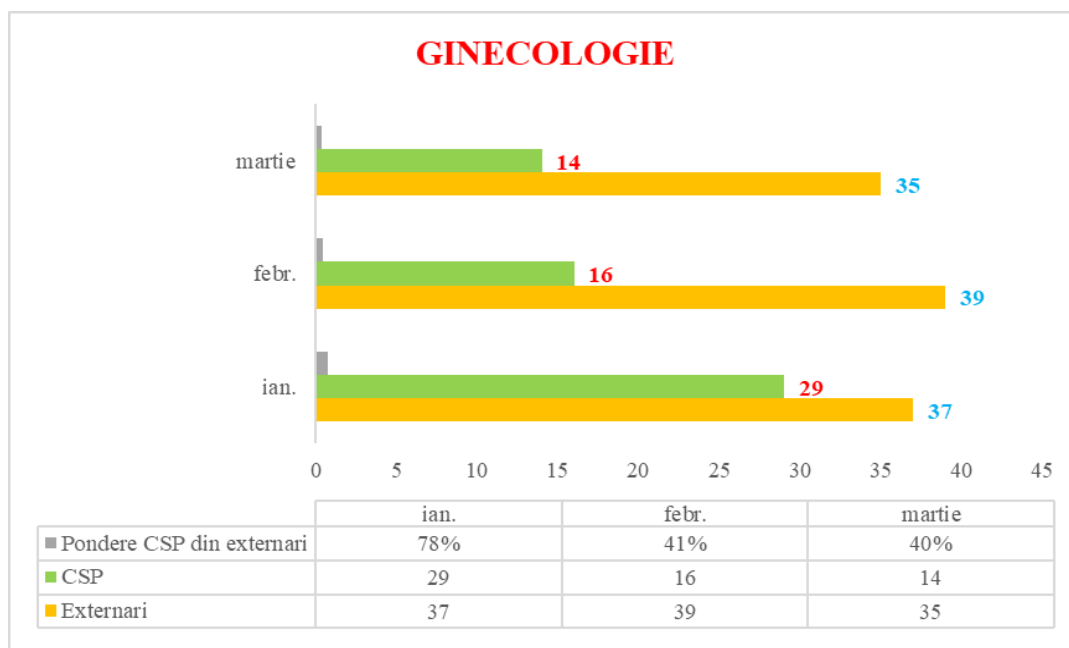
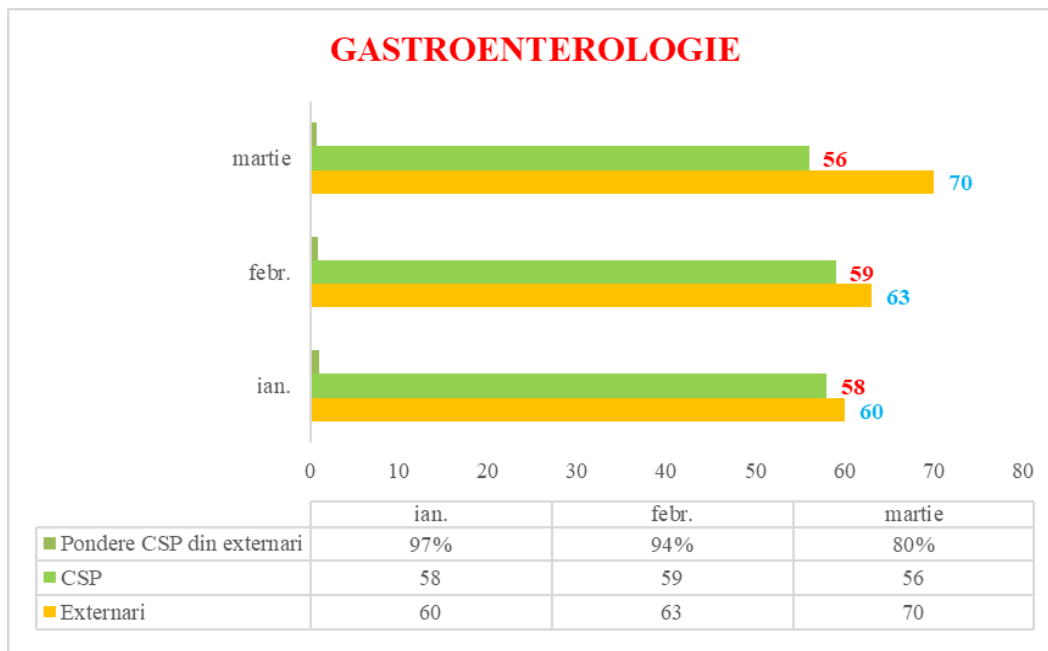


	ian.	febr.	martie
■ Pondere CSP din externari	53%	79%	53%
■ CSP	37	53	26
■ Externari	70	67	49

PALIATIVE



	ian.	febr.	martie
■ Pondere CSP din externari	95%	100%	55%
■ CSP	21	10	12
■ Externari	22	10	22



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- schimbati firma de la mancare

CRONICI

- 1000 de multumiri

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- sunt foarte multumit de serviciile Spitalului Orasenesc Negresti-Oas, dar as mai preciza ca ar fi nevoie de sonerii la patul pacientului, pentru ajutor daca e nevoie.

PEDIATRIE

- sa se schimbe usile cu unele mai noi ar trebui si paturile innoite
- multumim doamnelor doctor, cadrelor medicale pt tot , curatenia din bai lasa de dorit dar este si vina pacientilor ca nu respecta curatenia
- ar trebui alte paturi pt copii, ar trebui chiuveta de spalau copiii

nu sunt multumita. In sectia cealalta sunt bolnavi foarte grav si sunt pusi copiii pe sectie tot timpul more cate unu si duce pe hol cu copiii nostri si nu place usa ca ie pusa langa cabinetul lui d-na doctoru va rugam mult duceti pe ei sau mutatine pe noi

PALIATIVE

- personalul foarte atent la nevoile pacientului, dar infirmierele sunt putine si se descurca mai greu pt ca trebuie sa alimenteze si sa schimbe fiecare pacient

GASTRO

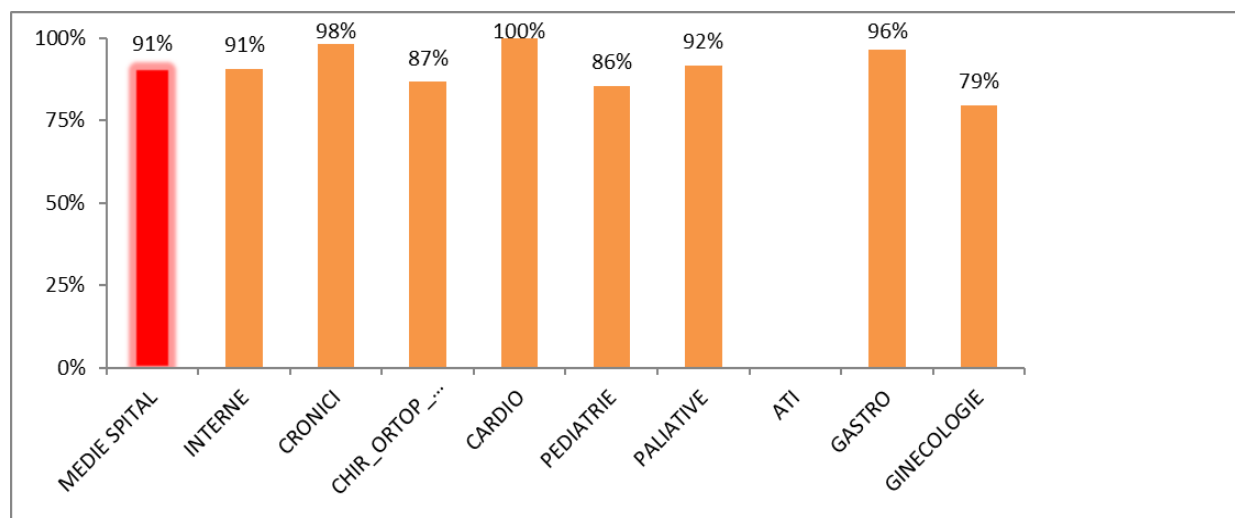
- sa va dea bunul D-zeu sanatate multa sa ne puteti vindeca, cu respect , multumiri
- apa calda

GINECOLOGIE

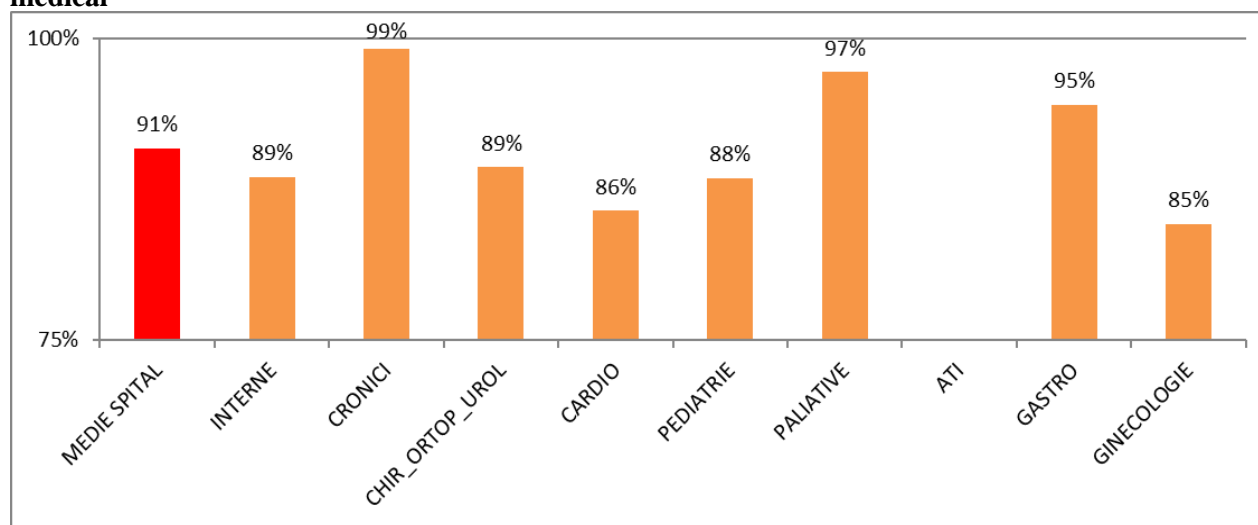
- wi fi pt pacienti care stau peste o saptamana in spital, caldura si apa calda mai multa si alt orar de tratament
- zugravit, apa calda

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

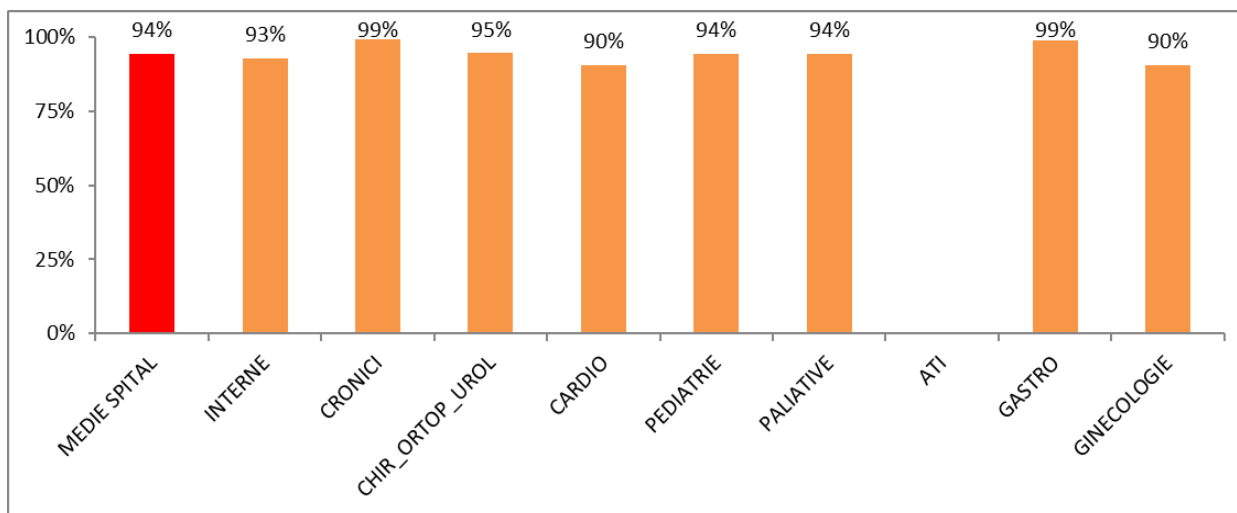
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



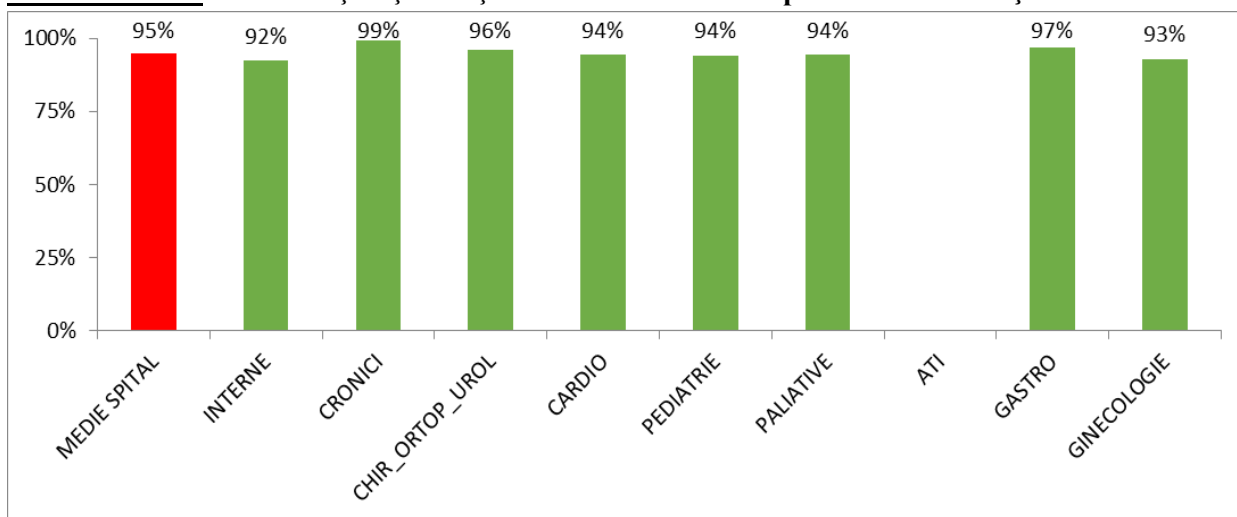
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



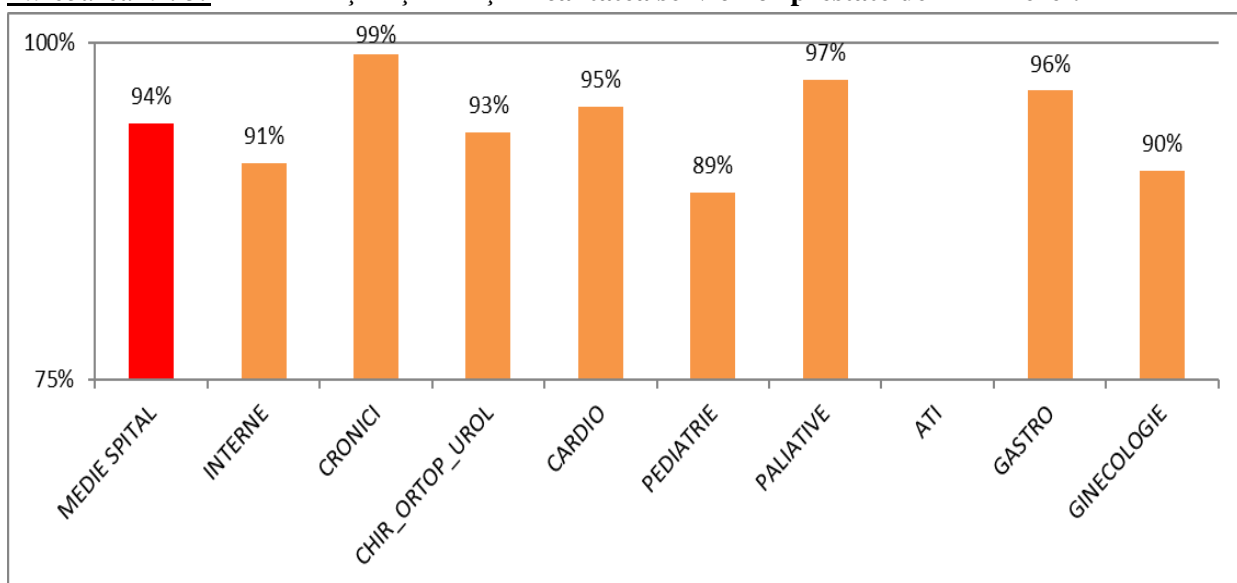
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



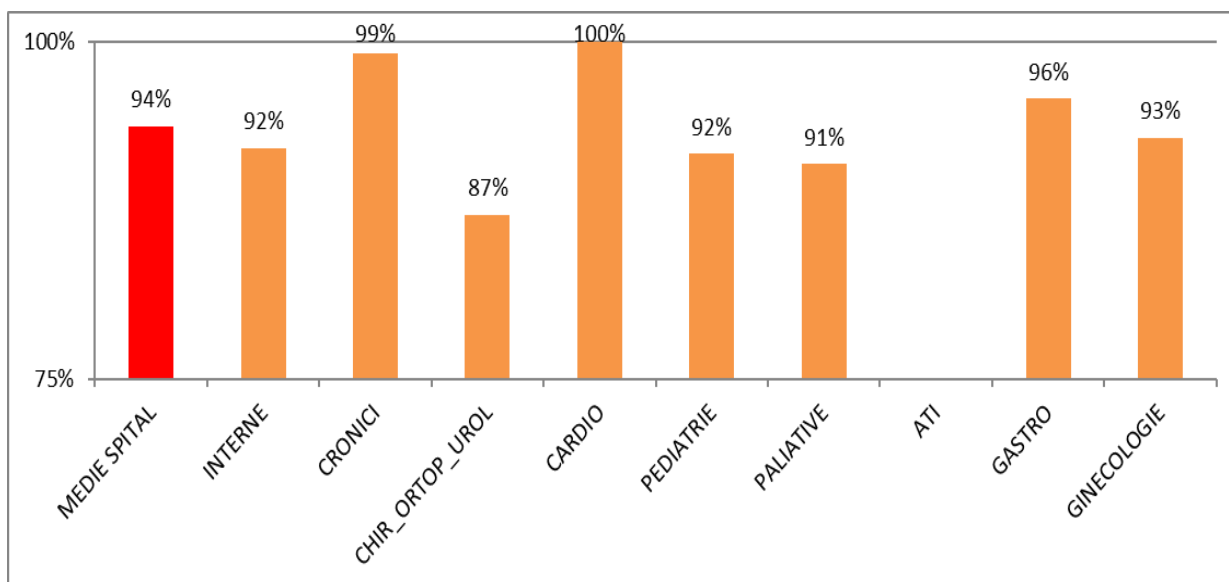
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



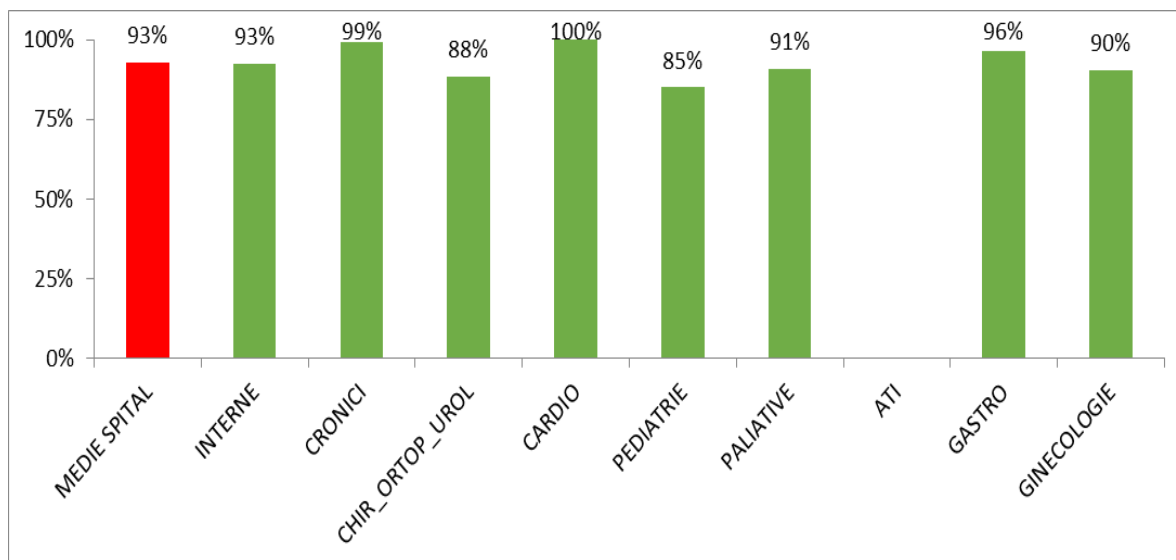
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



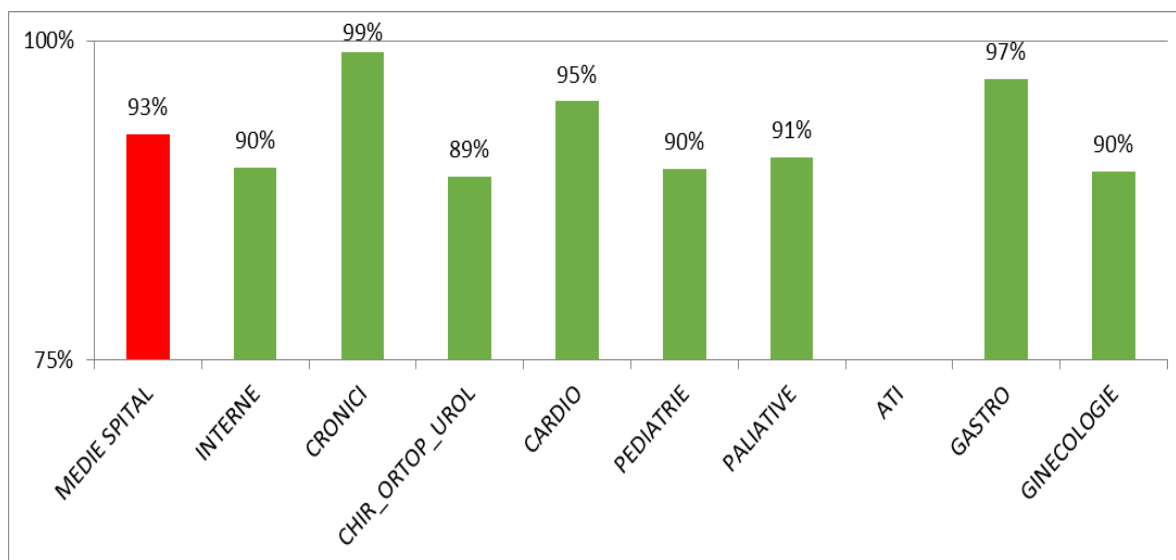
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



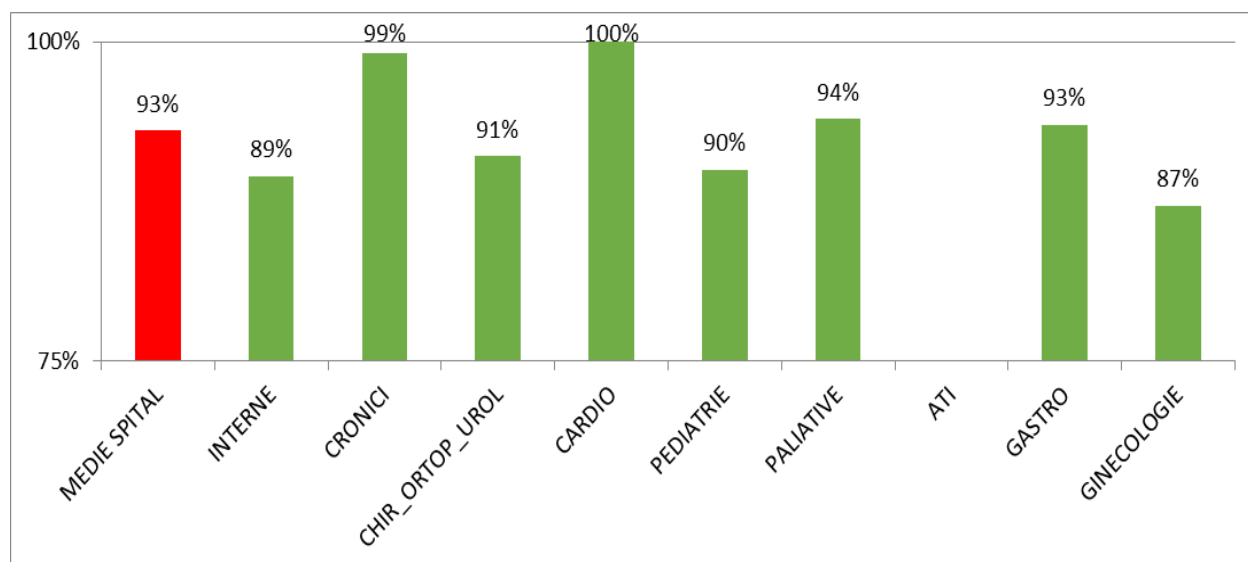
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



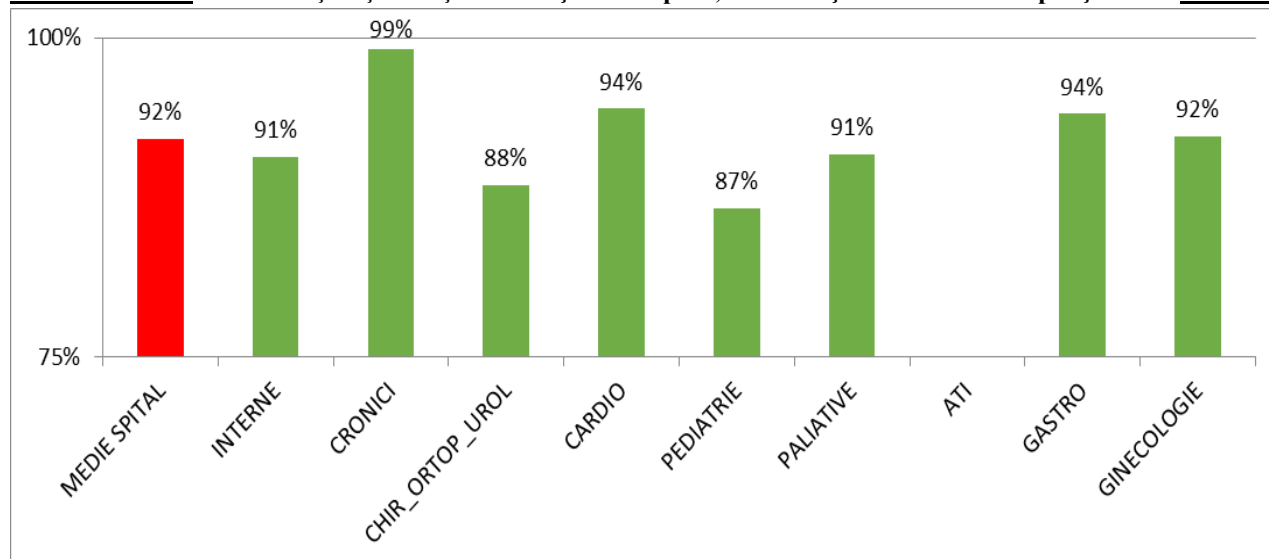
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



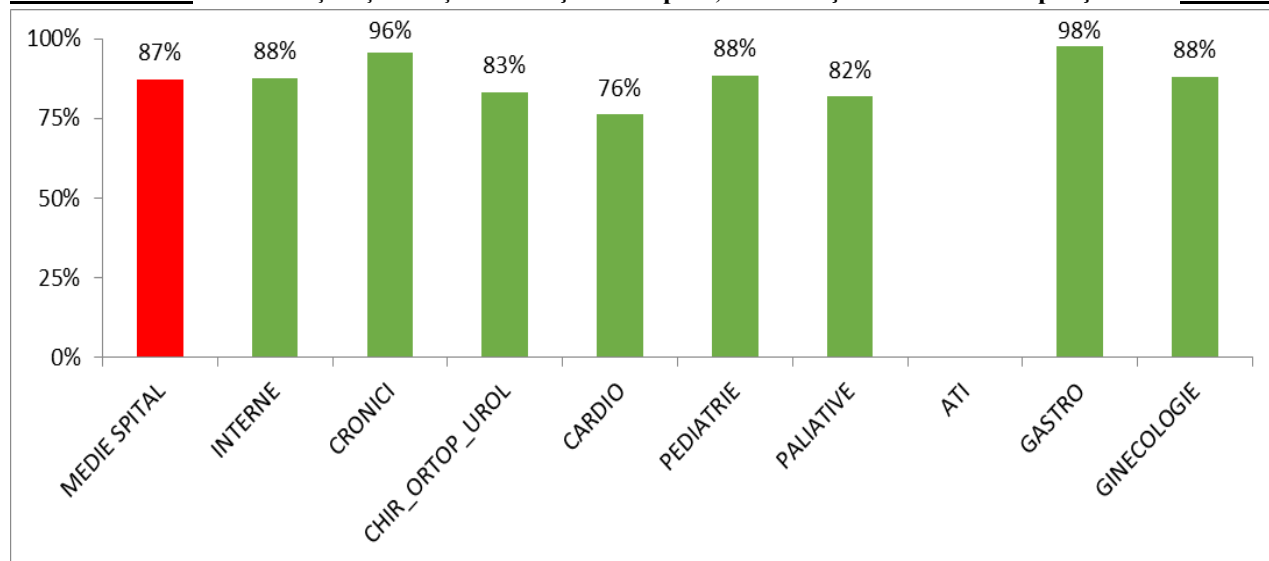
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



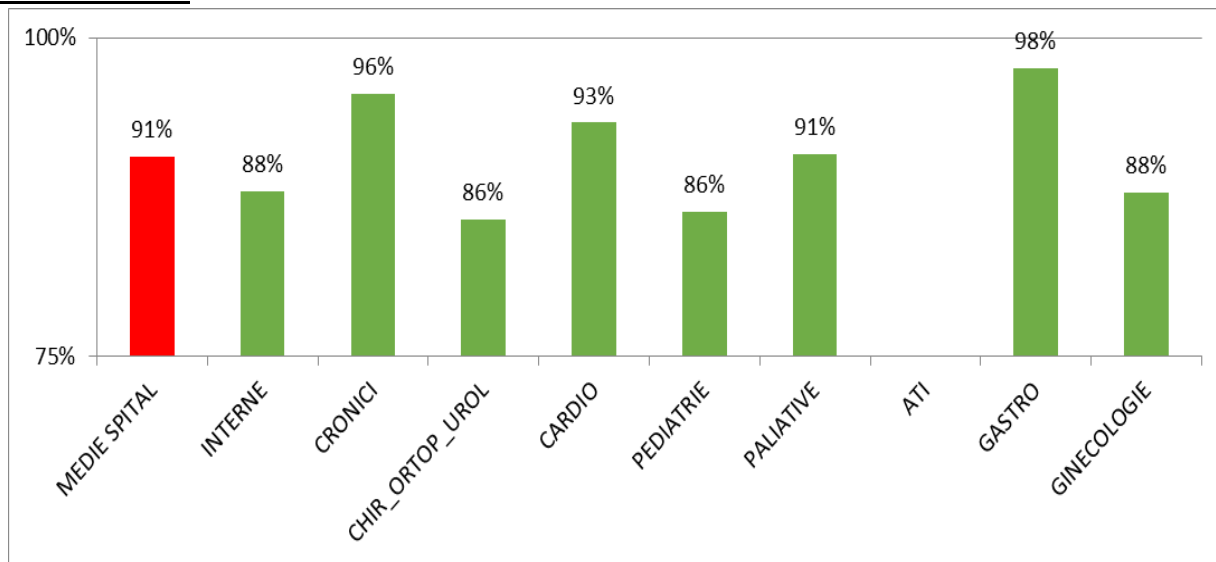
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



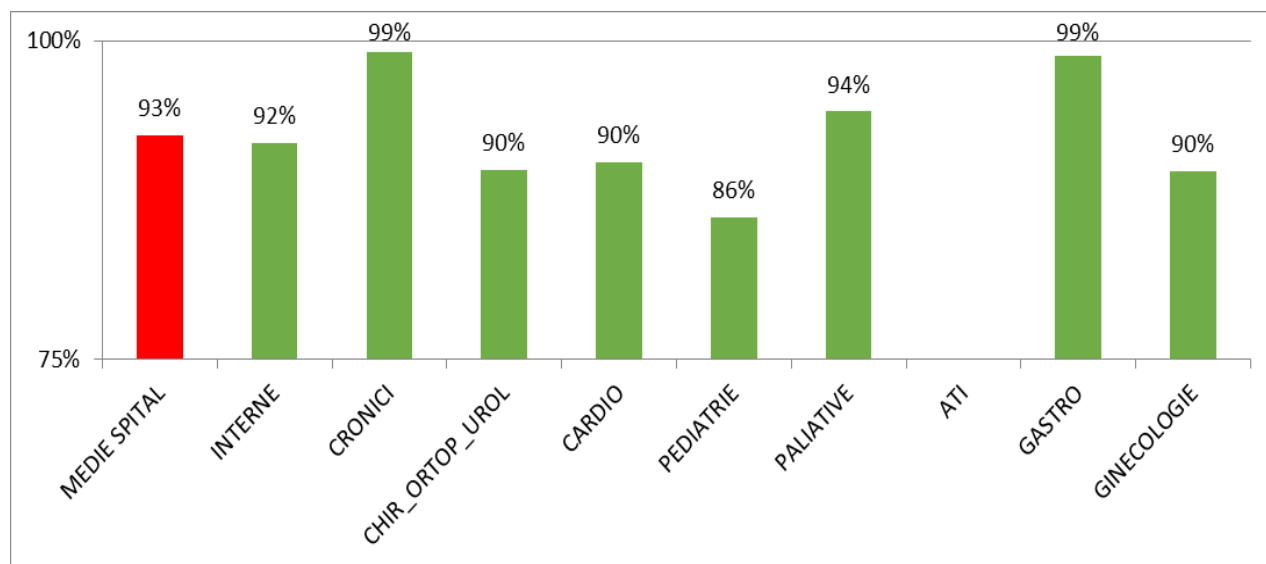
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



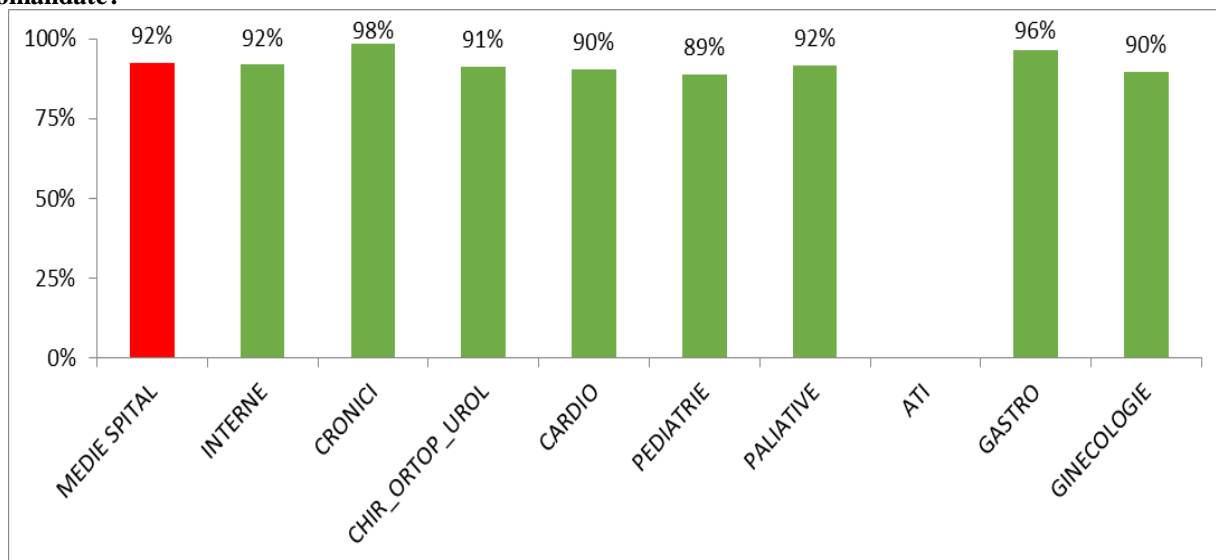
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **modul de distribuire al hranei**



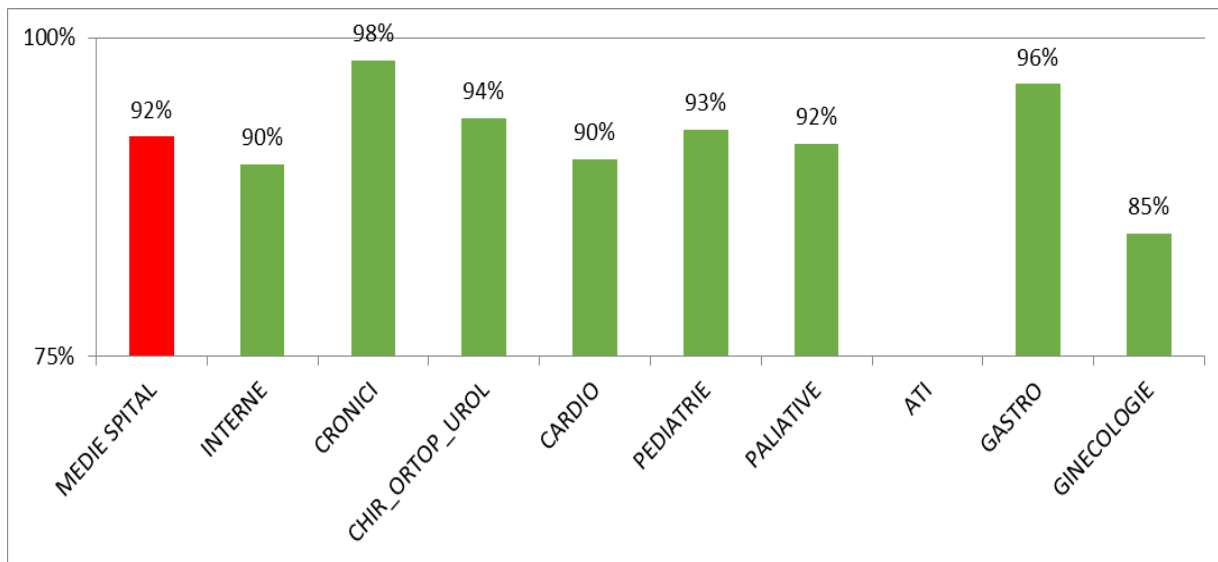
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



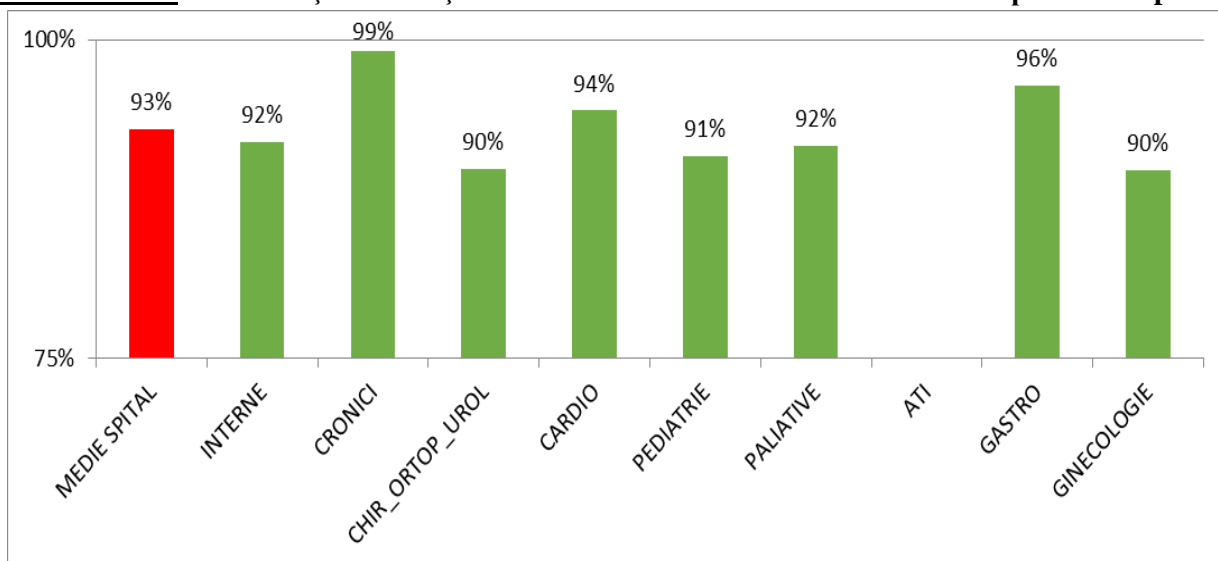
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



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

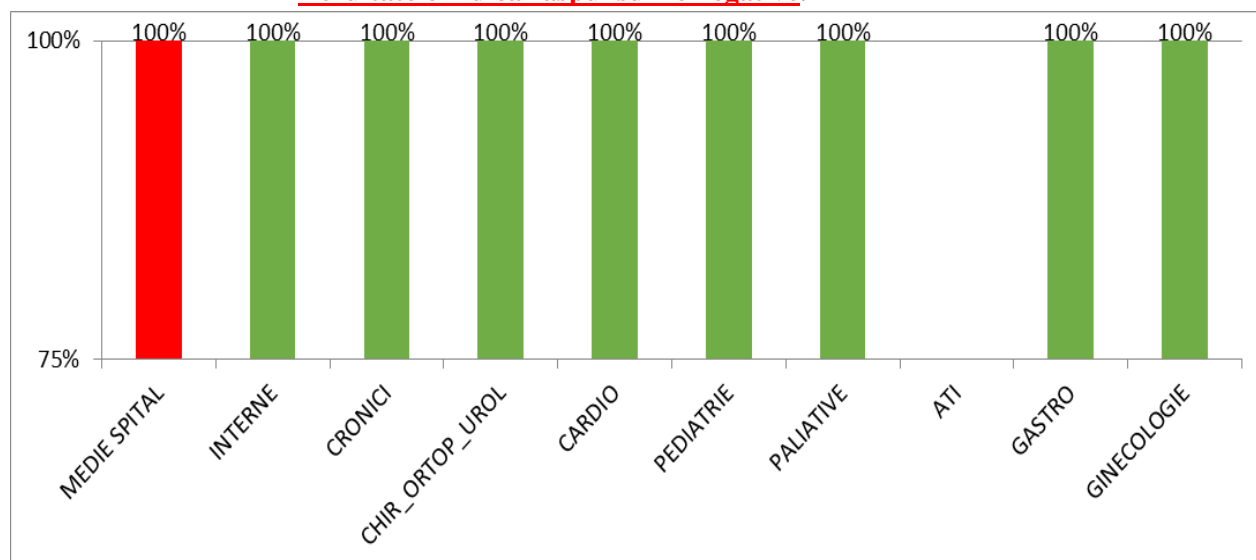


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



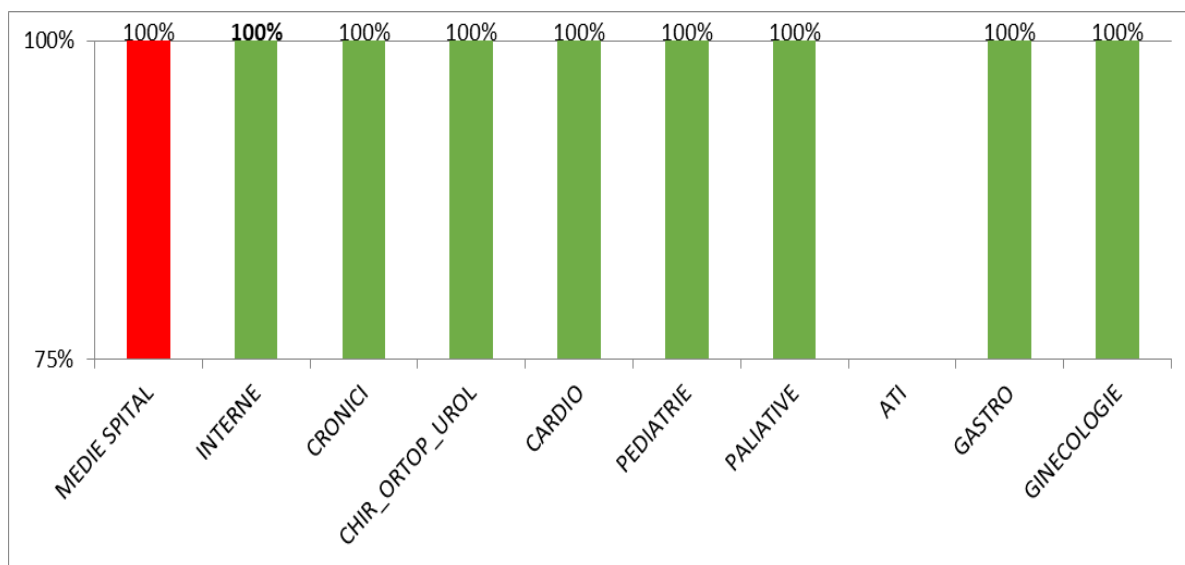
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

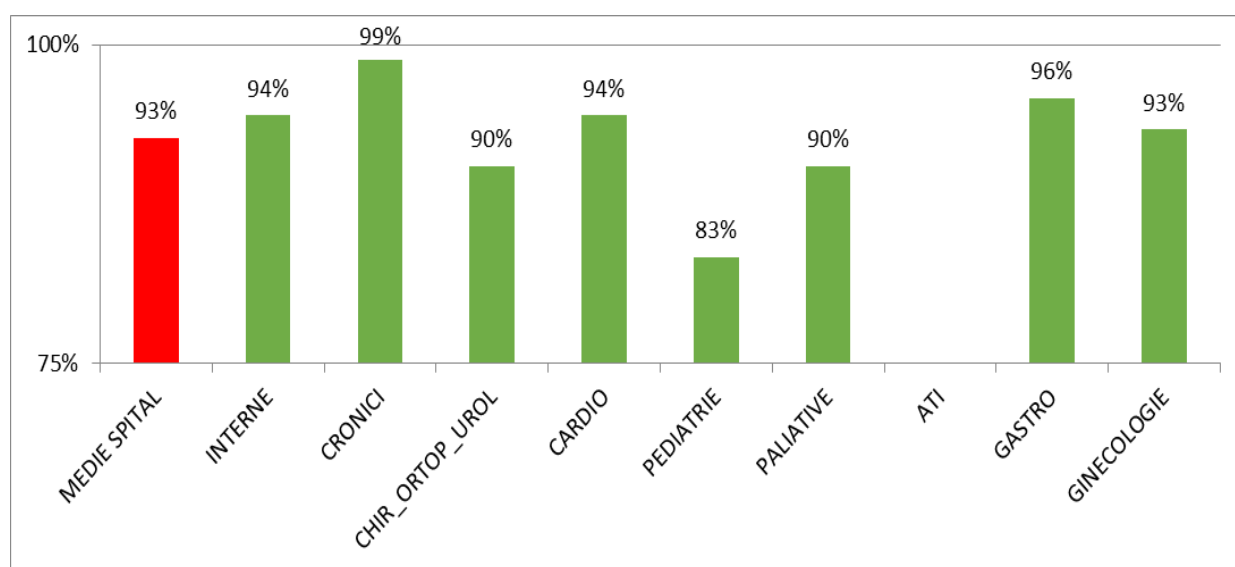


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative

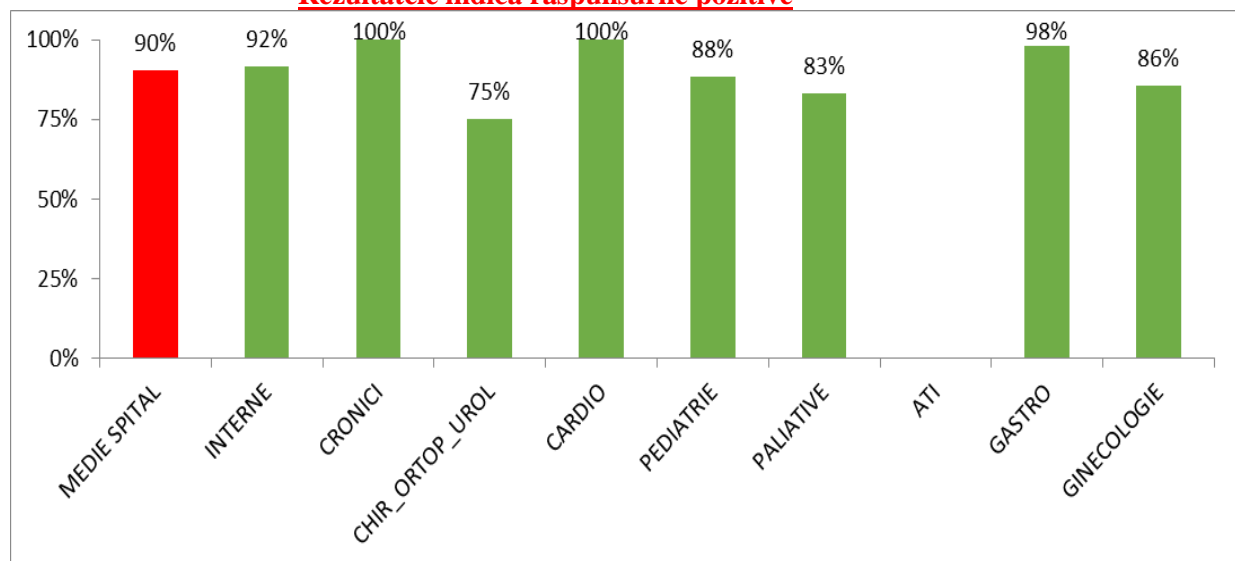


Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



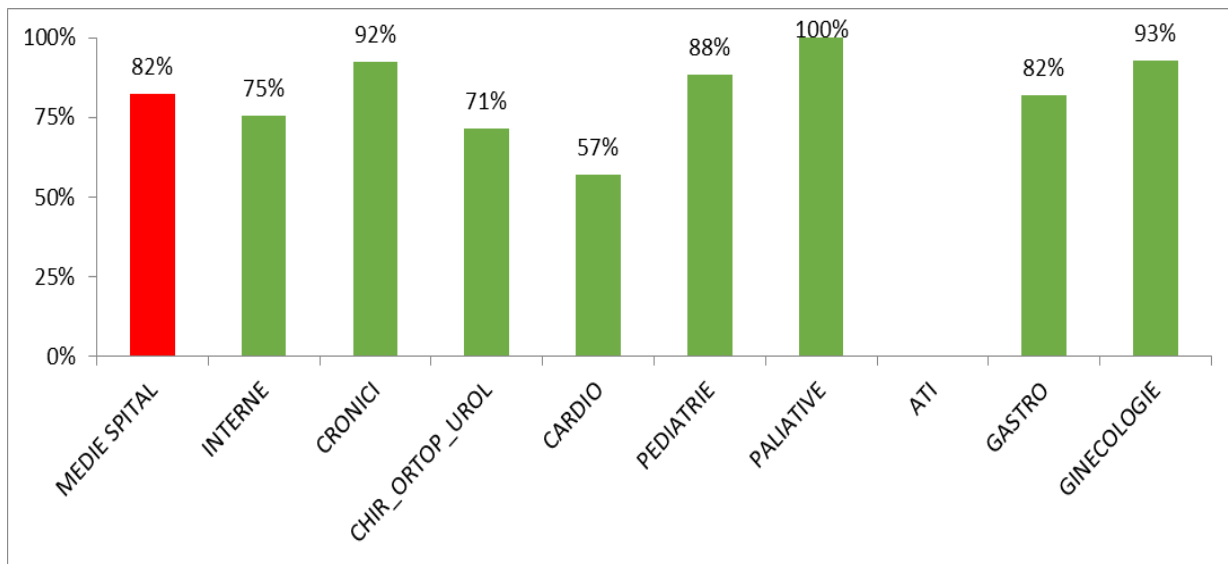
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



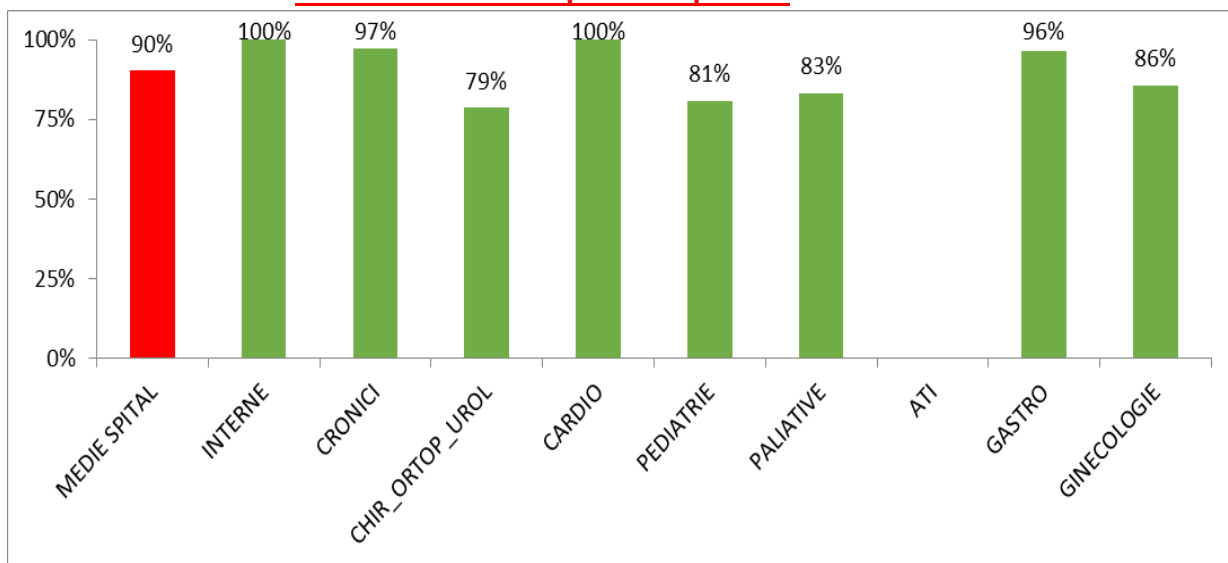
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

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

