

Nr. inreg. BMC 109 / 22.06.2020

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 trimetrial 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 – **MAI 2020**.

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

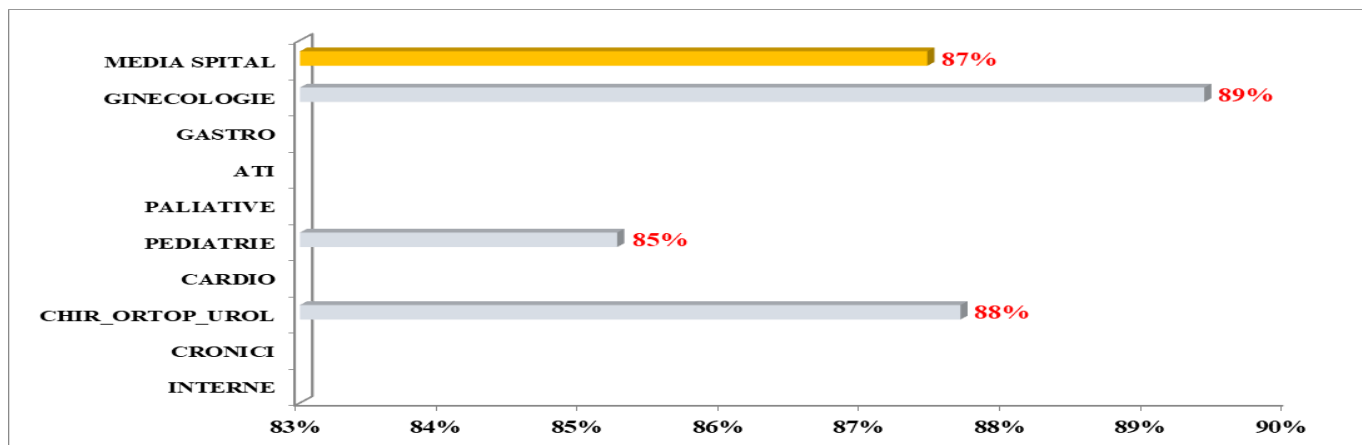
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea creșterii satisfactiei pacientilor.

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

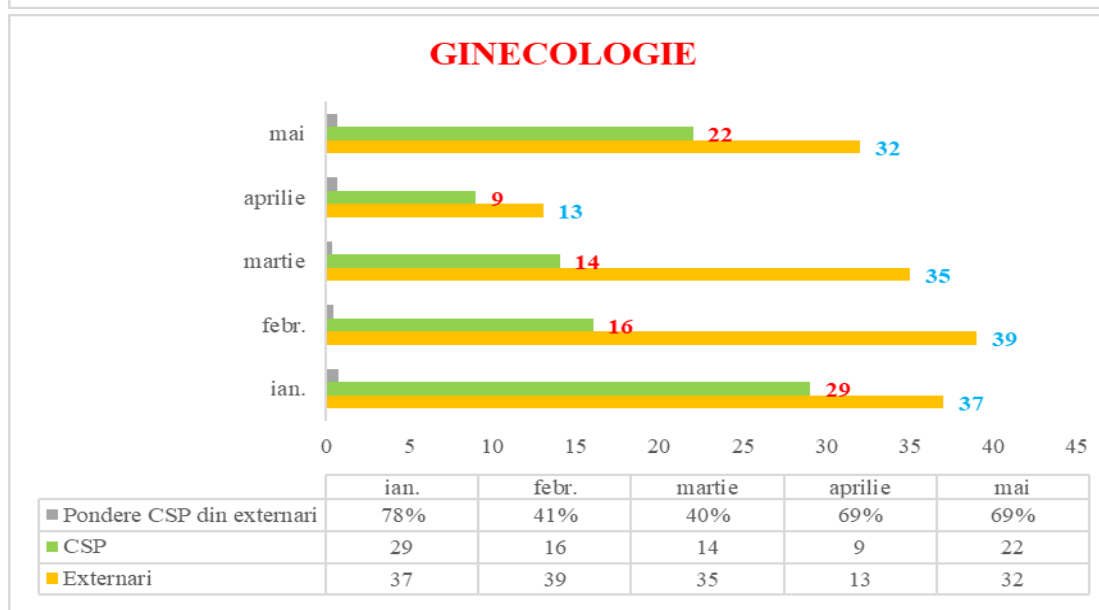
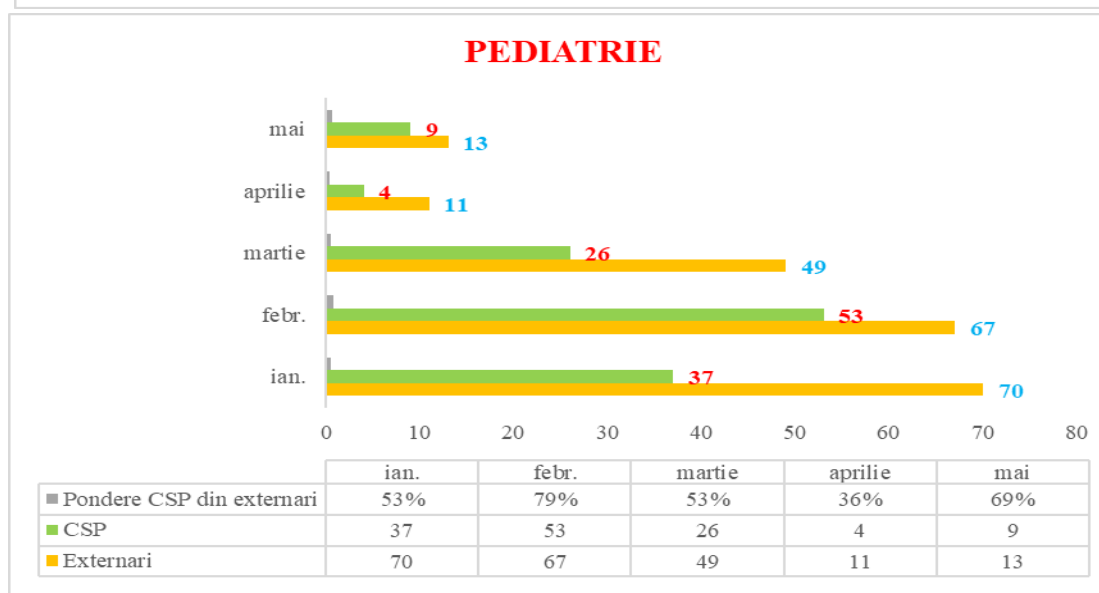
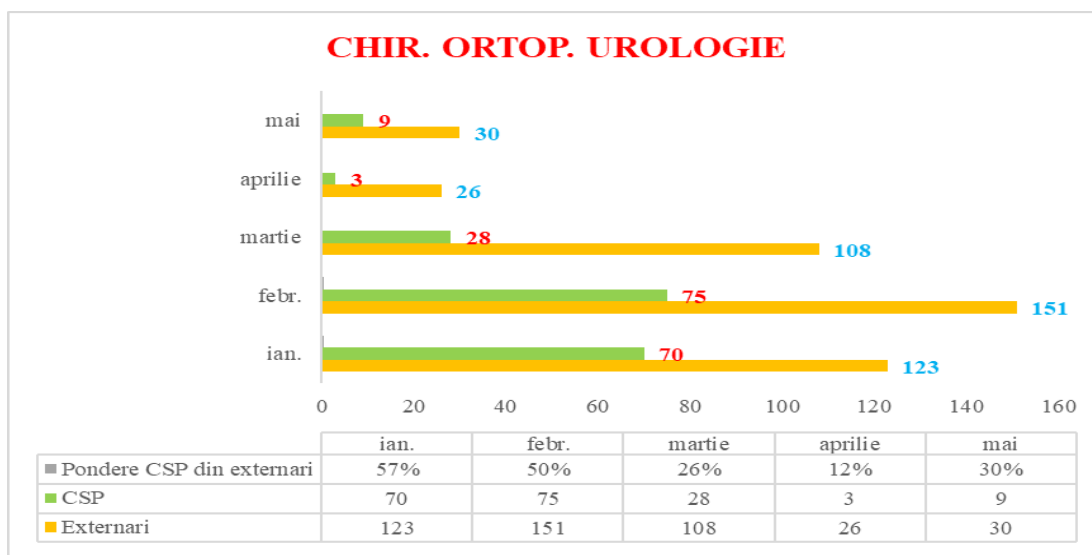


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - MAI 2020 - MEDIA PE SPITAL = 87 %																								
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIA SPITAL	84%	83%	88%	90%	90%	87%	86%	92%	88%	89%	84%	86%	86%	87%	87%	88%	100,00%	100,00%	86%	92%	65%	92%	81%	
INTERNE																								
CRONICI																								
CHIR_ORTOP	83%	83%	83%	88%	88%	88%	88%	92%	88%	89%	84%	86%	86%	87%	87%	88%	100%	100%	83%	100%	33%	100%	100%	88%
CARDIO																								
PEDIATRIE	78%	74%	93%	93%	89%	85%	85%	93%	85%	89%	78%	81%	83%	88%	83%	88%	100%	100%	86%	89%	67%	89%	67%	85%
PALIATIVE																								
ATI																								
GASTRO																								
GINECOLOGIE	89%	92%	88%	91%	94%	88%	86%	89%	82%	88%	82%	86%	92%	90%	93%	92%	100%	100%	89%	86%	95%	86%	77%	89%

II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna mai 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna mai 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna mai 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna mai 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna mai 2020		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE			74			
CRONICI						
CHIR_ORTOP_UROL	30%	9	30	1	9	11%
CARDIO						
PEDIATRIE	69%	9	13	0	9	0%
PALIATIVE						
ATI						
GASTRO						
GINECOLOGIE	69%	22	32	6	22	27%
Media pe spital =	56 %	40	149	7	40	13%

III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

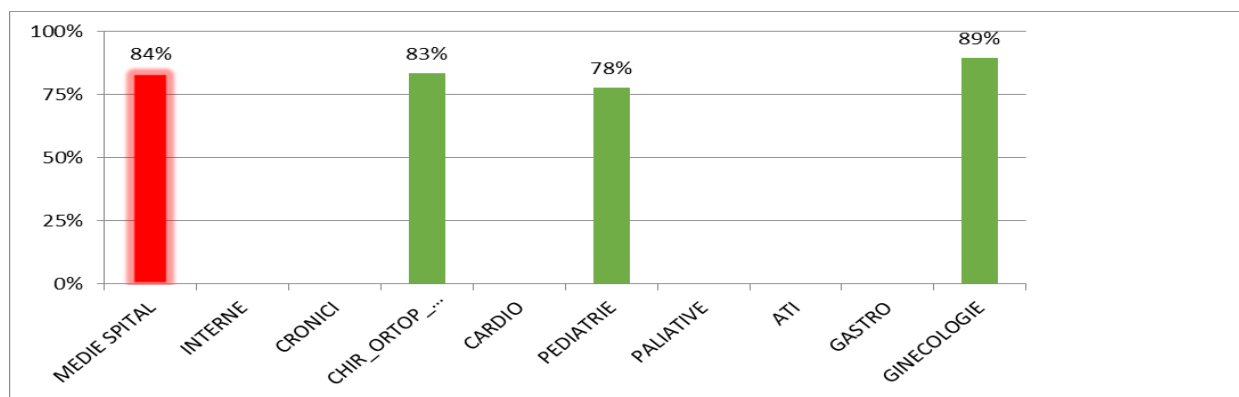
- spitalul Negresti -Oas a evoluat foarte mult in ultimi ani ! Eu sunt pacienta din 1994 si ma declar foarte multumita de conditii si servicii.

GINECOLOGIE

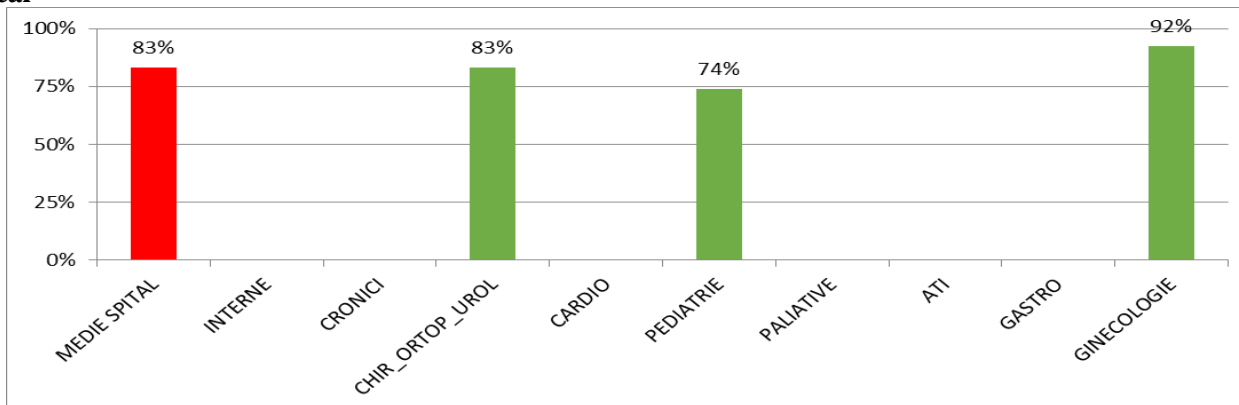
- renovare, zugravit reinoirea truselor medicale
- zugravit, apa calda

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

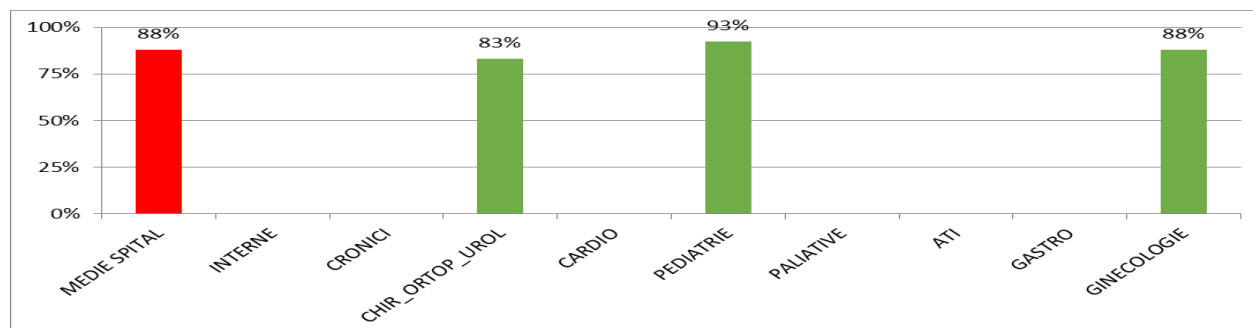
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



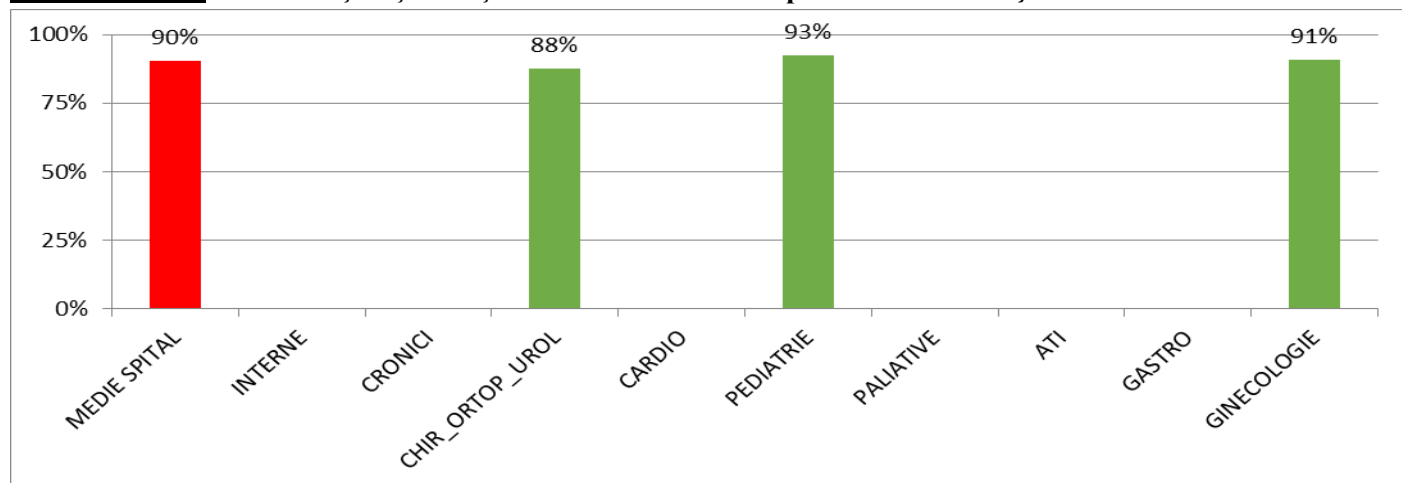
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



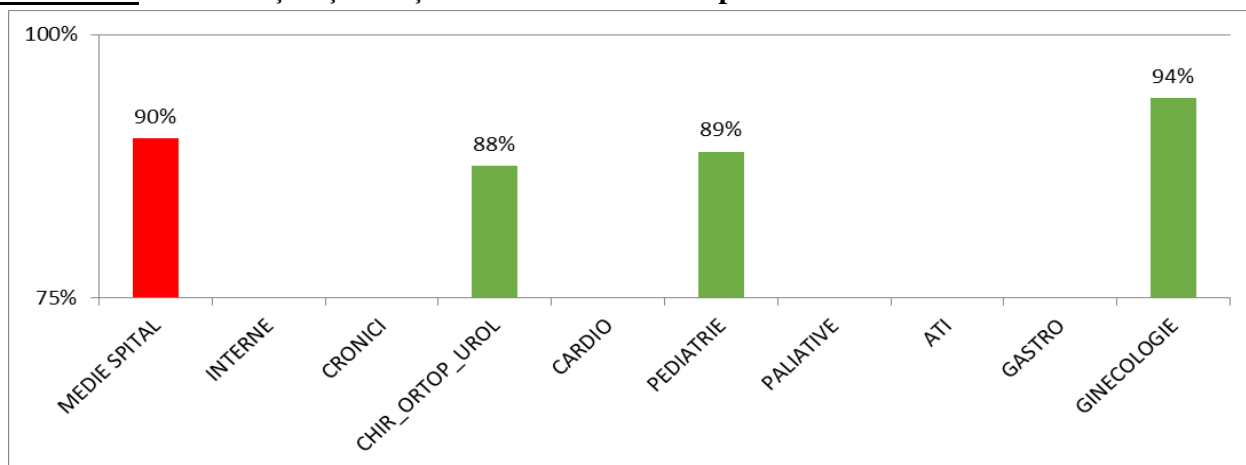
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



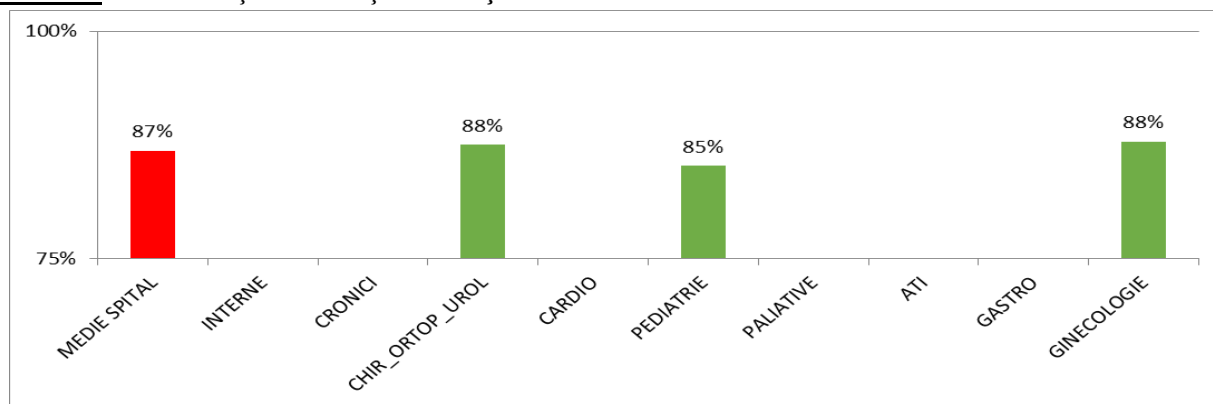
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



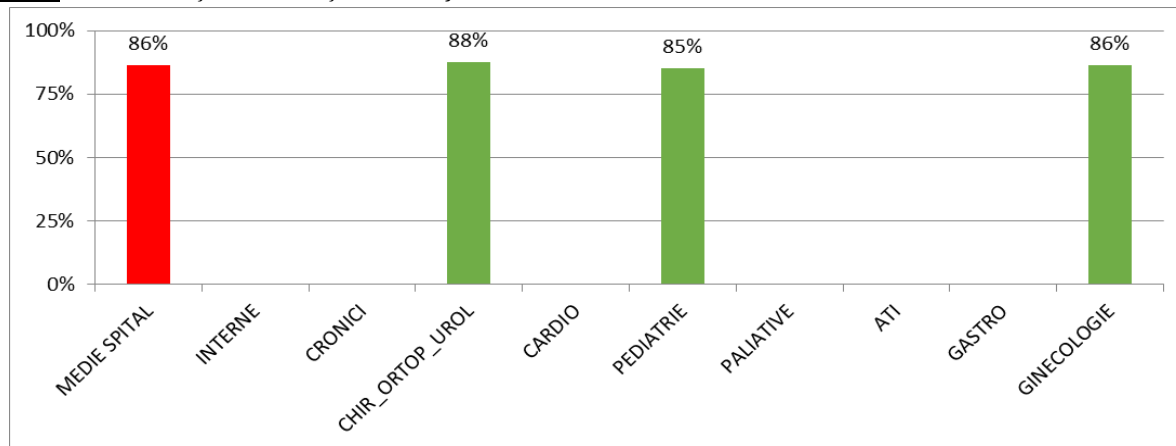
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



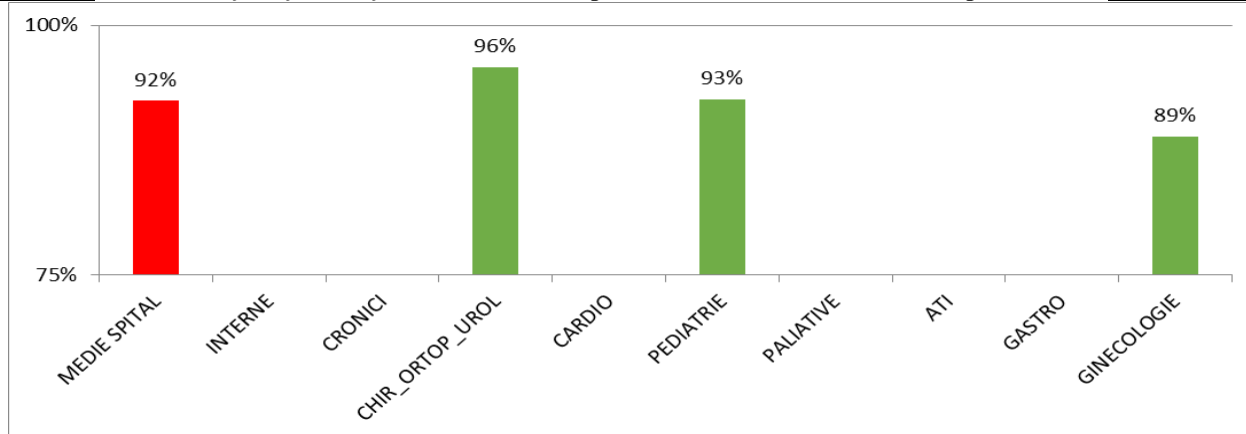
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



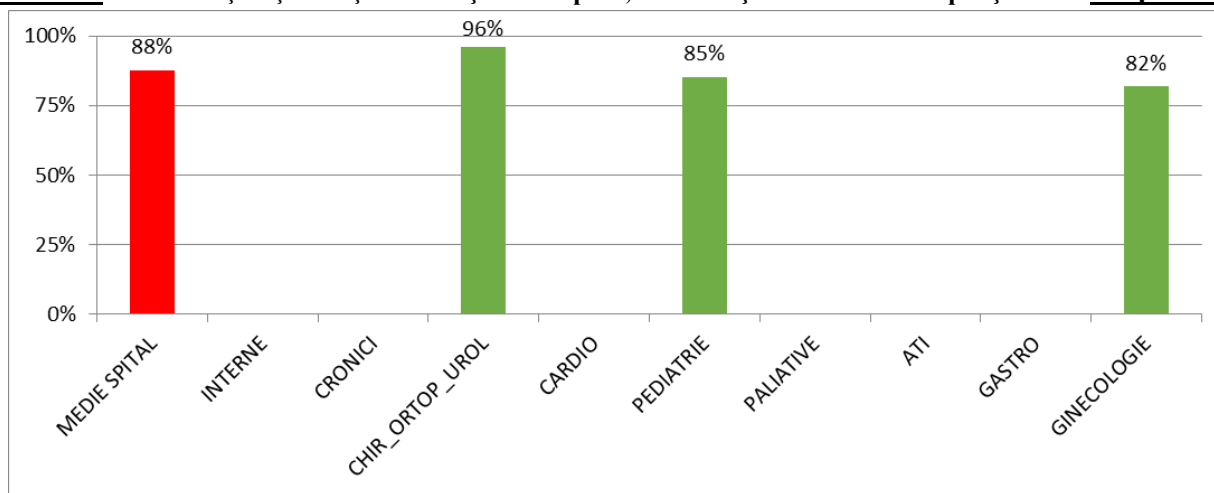
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



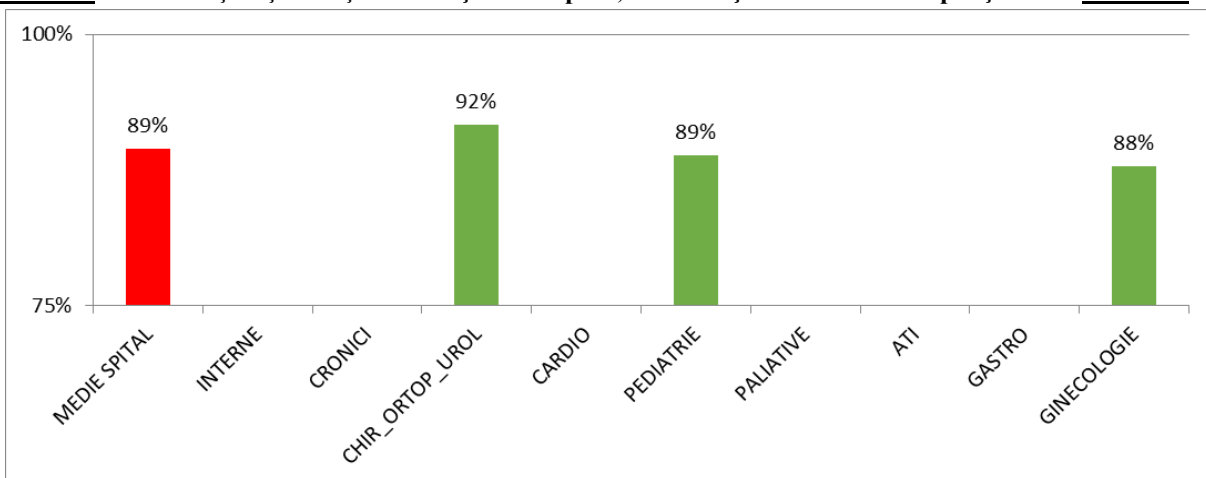
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



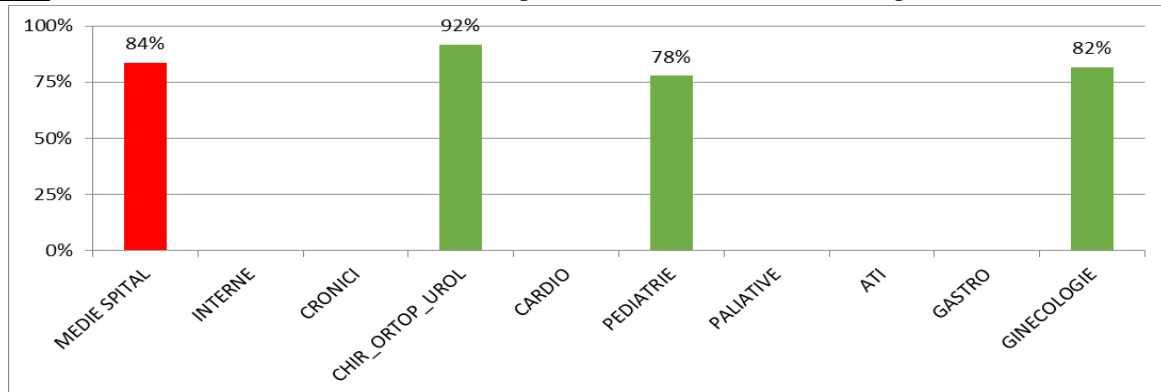
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



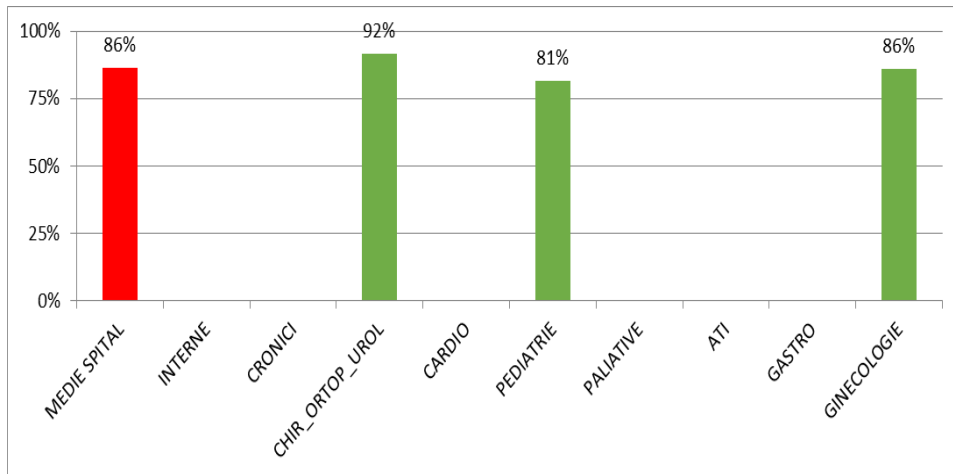
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



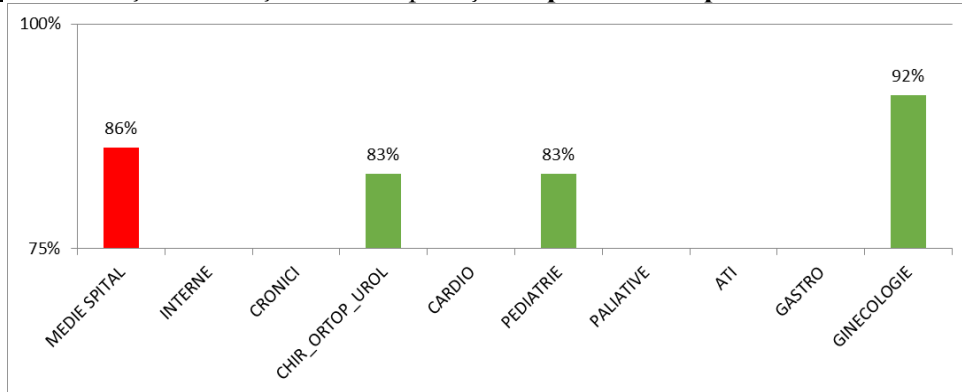
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



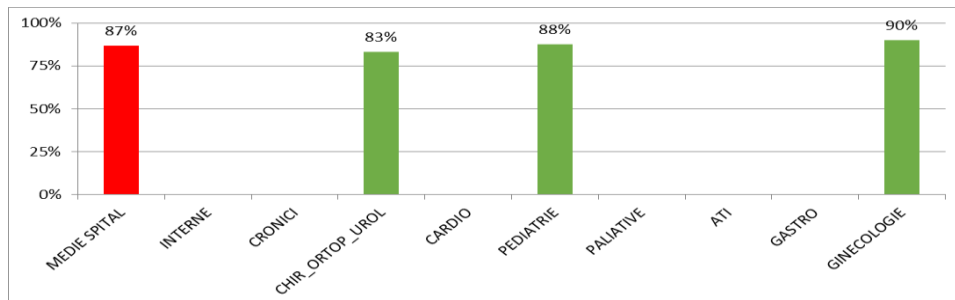
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **modul de distribuire al hranei**



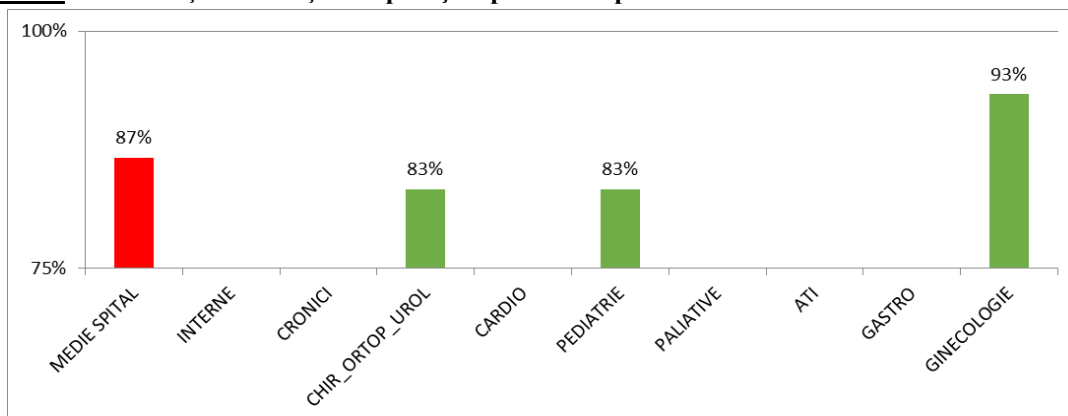
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



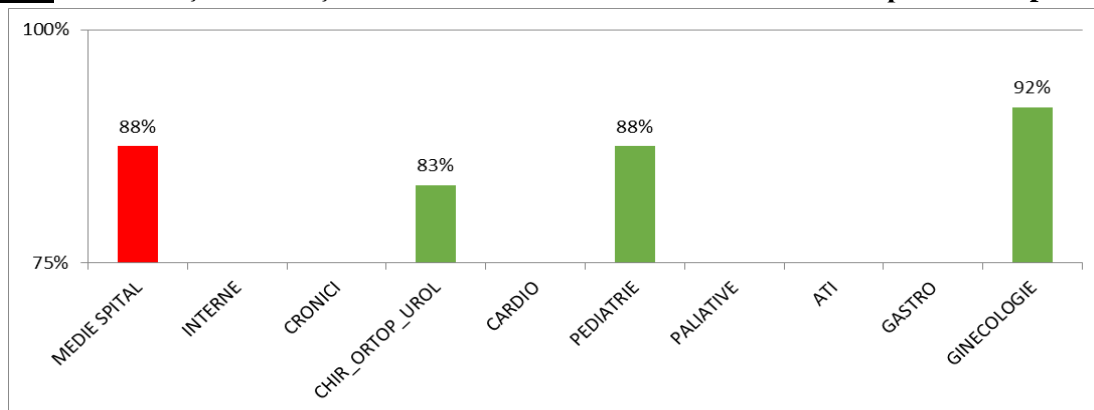
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



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

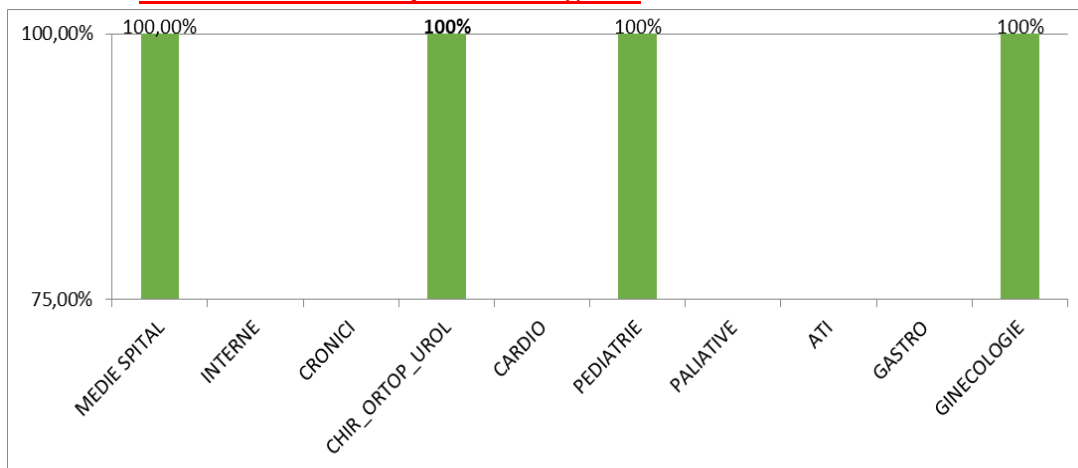


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



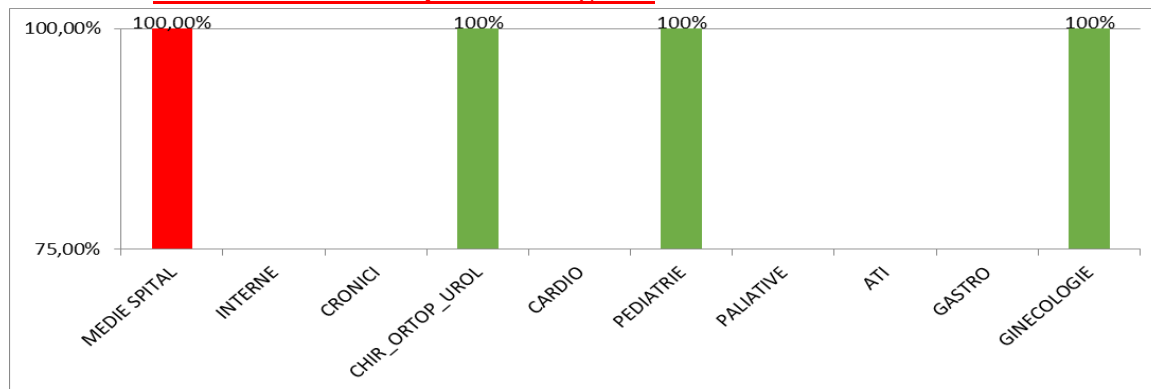
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

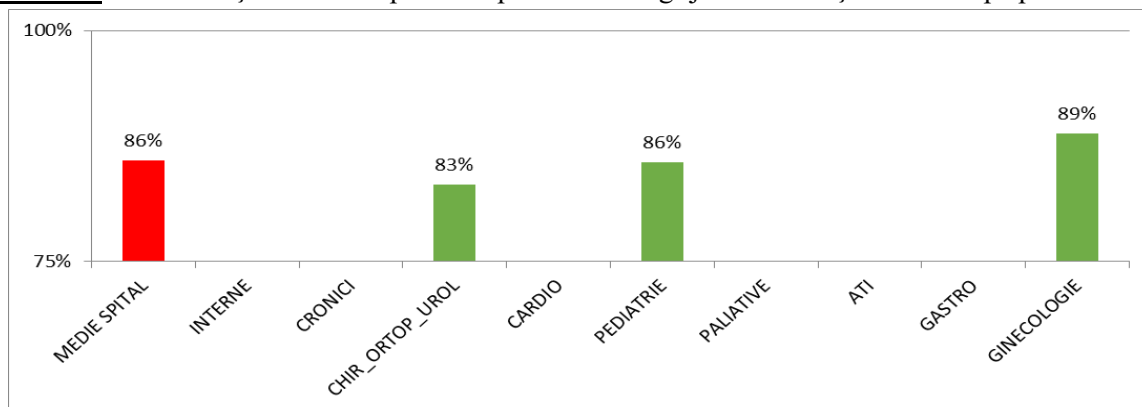


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către agajații spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

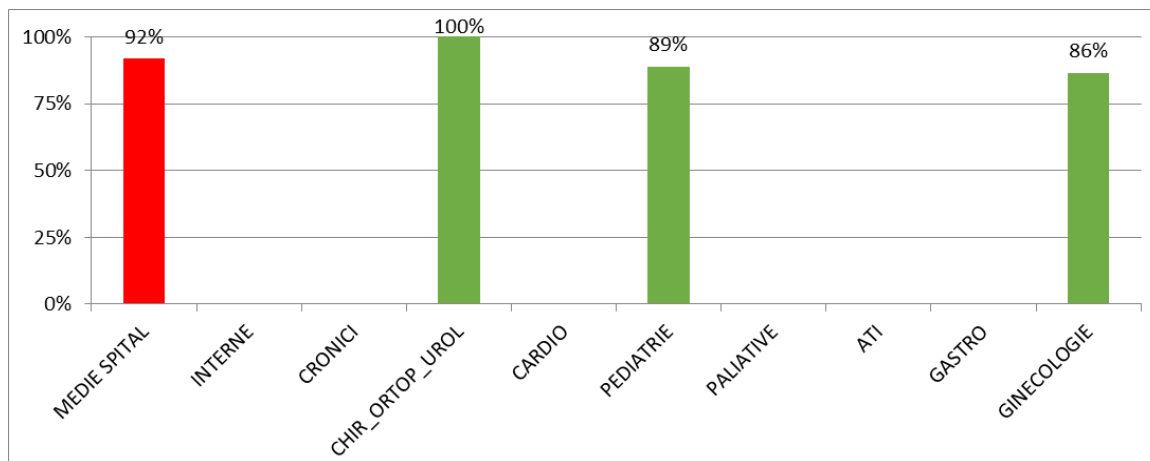


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



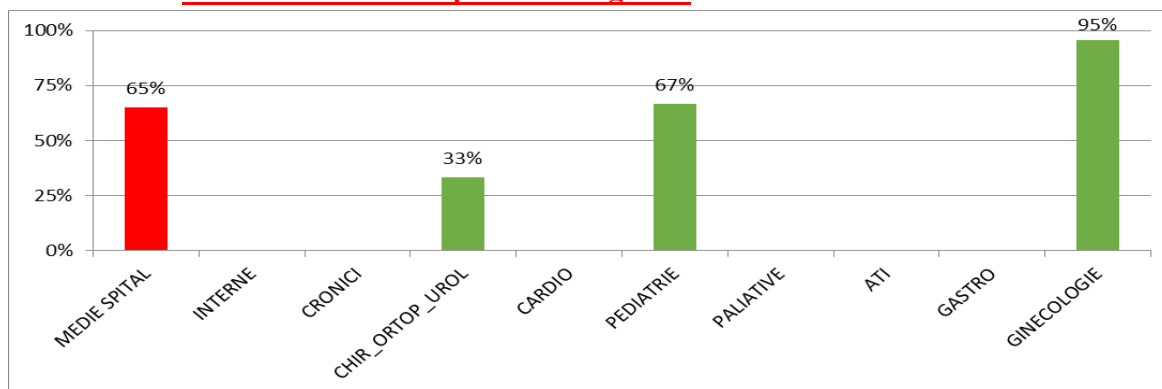
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



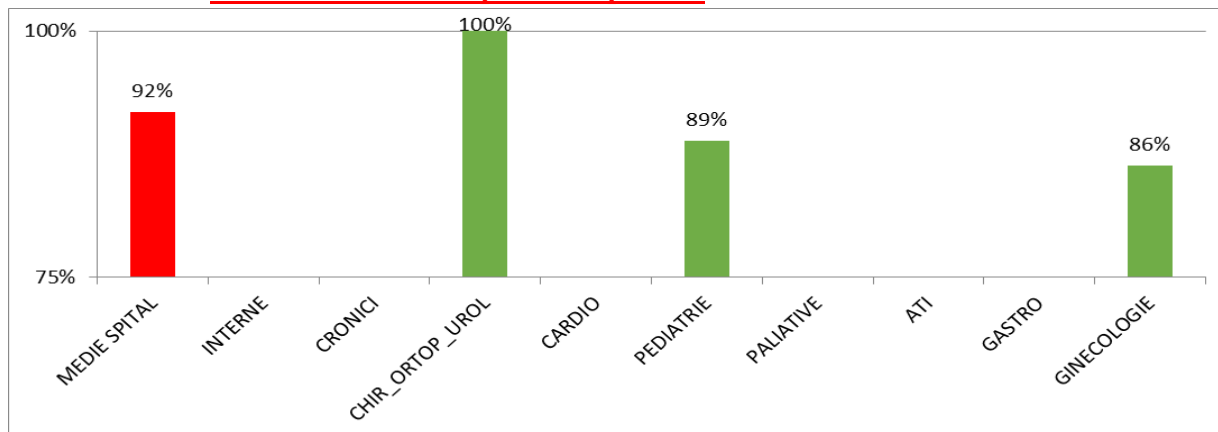
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



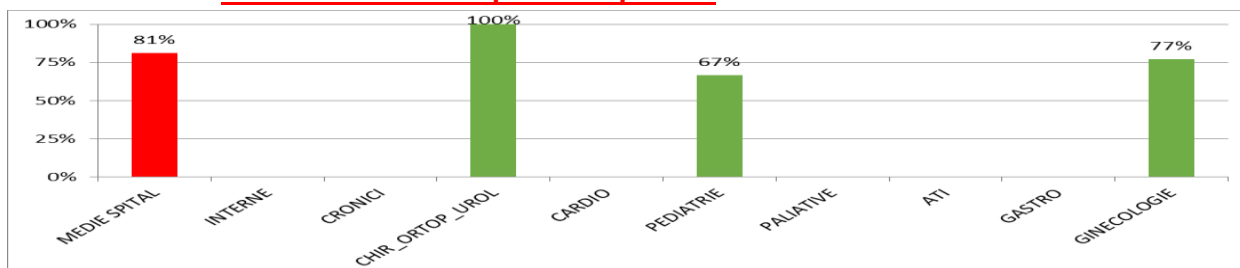
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? DA NU

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



ch. Berinde Rita - Biroul de management al calitatii serviciilor medicale _____