

Nr. 5612 / MC 146 / 13.07.2020

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

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **IUNIE 2020.**

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

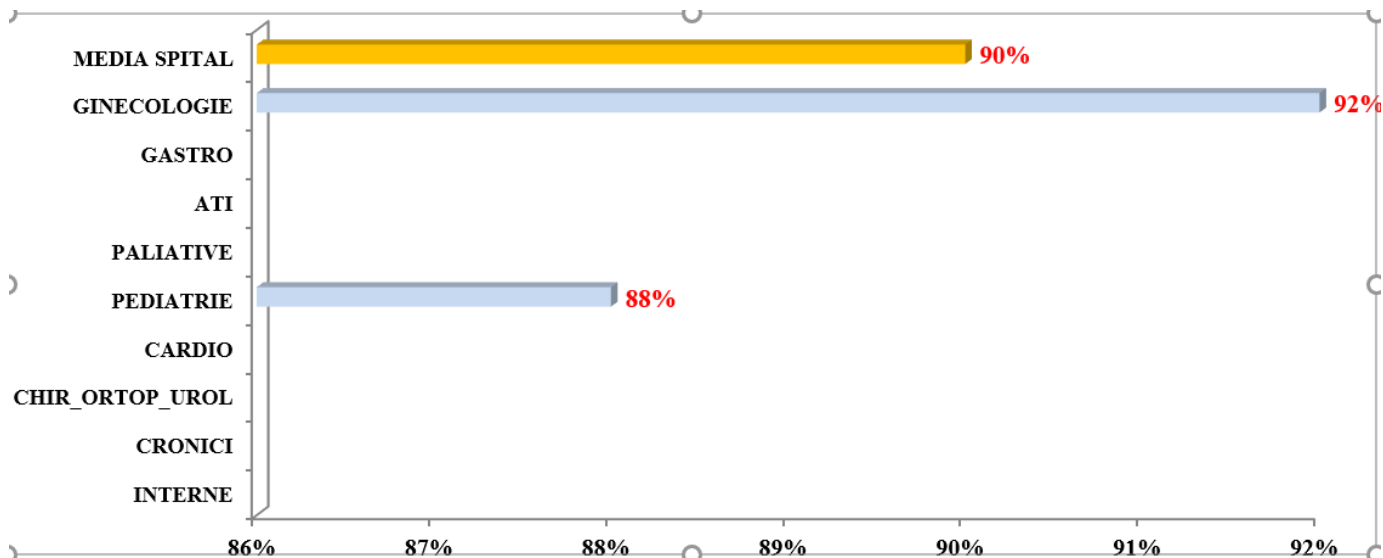
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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

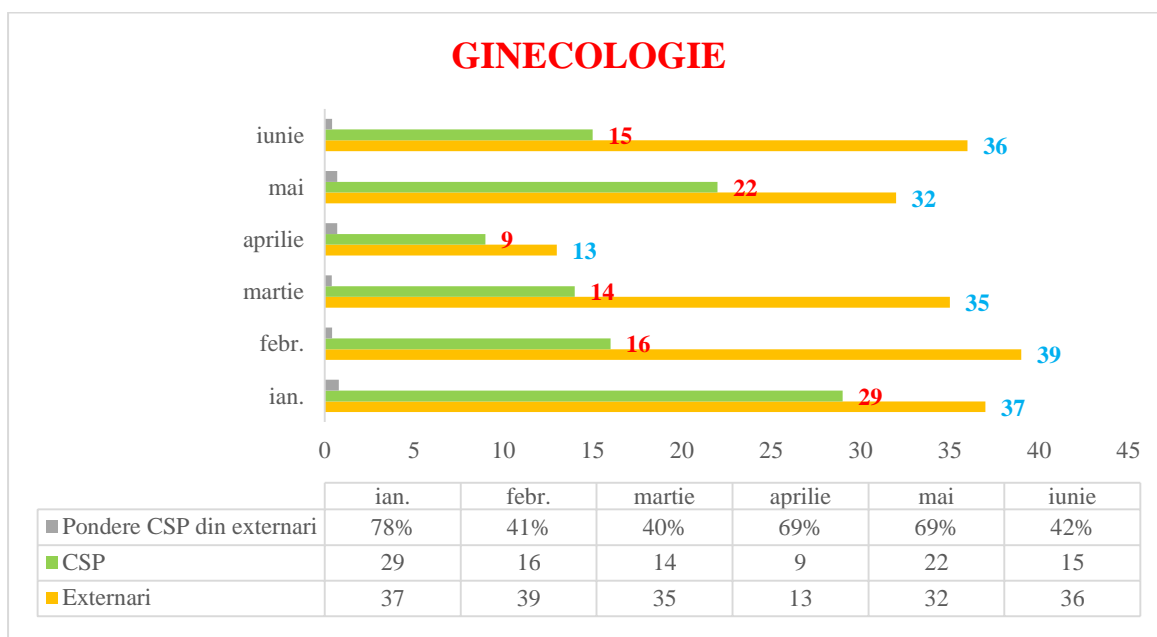
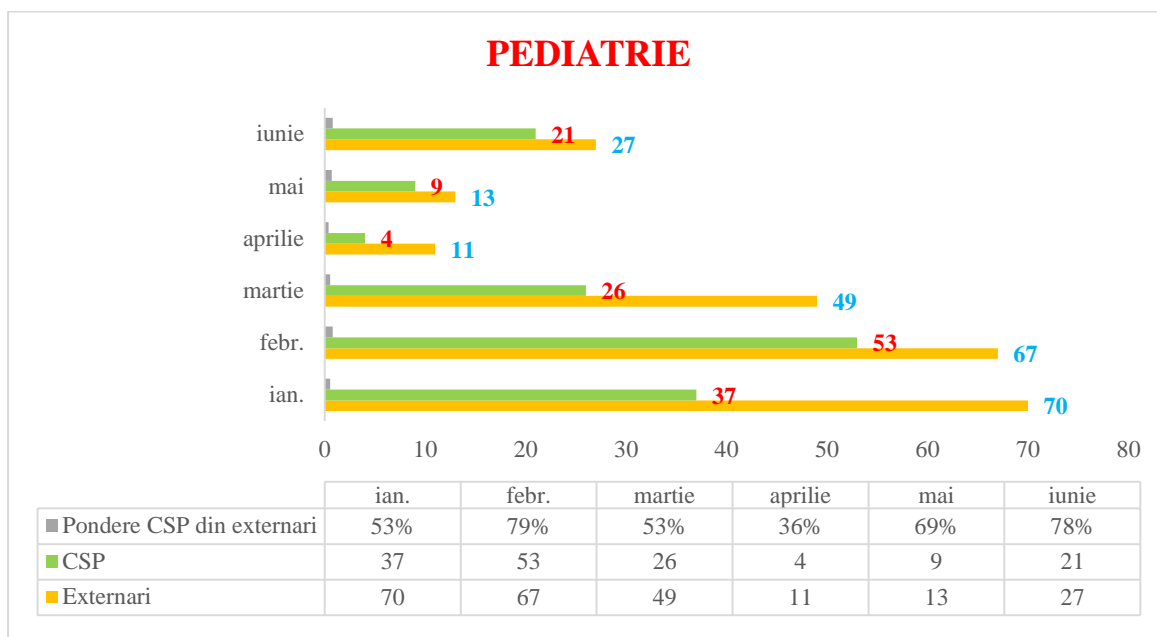


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - IUNIE 2020 - MEDIA PE SPITAL = 90 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL	87%	87%	93%	94%	92%	89%	89%	90%	90%	89%	84%	86%	89%	93%	93%	92%	100%	100%	92%	92%	73%	91%	85%
INTERNE																							
CRONICI																							
CHIR_ORTOP_UROL																							
CARDIO																							
PEDIATRIE	82%	84%	90%	92%	89%	83%	83%	90%	84%	86%	81%	82%	87%	92%	91%	88%	100%	100%	87%	90%	67%	95%	90%
PALIATIVE																							
ATI																							
GASTRO																							
GINECOLOGIE	93%	90%	95%	95%	95%	95%	95%	90%	95%	93%	87%	89%	92%	94%	95%	95%	100%	100%	97%	93%	80%	87%	80%

II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iunie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iunie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna iunie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna iunie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iunie 2020		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE		0	98	0	0	
CRONICI		0	0	0	0	
CHIR_ORTOP_UROL		0	43	0	0	
CARDIO		0	0	0	0	
PEDIATRIE	78%	21	27	6	21	29%
PALIATIVE		0	0	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO		0	0	0	0	
GINECOLOGIE	42%	15	36	2	15	13%
Media pe spital =	60 %	36	204	8	36	21%

III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

PEDIATRIE

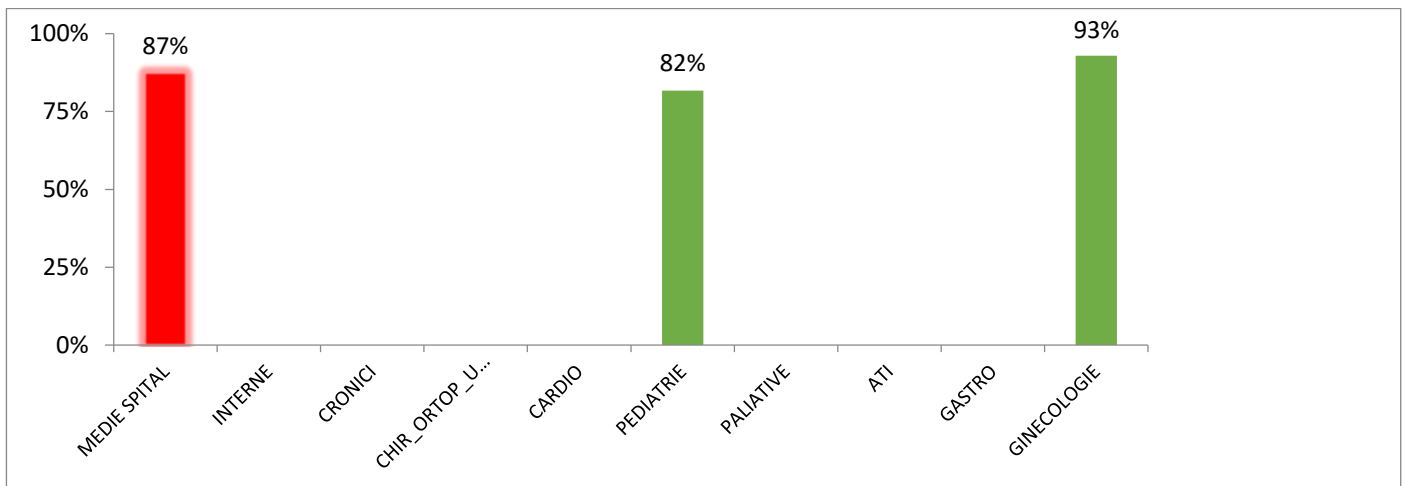
- imbunatatiri la baie , dus, toaleta
- sonerie, oxigen, pictura pe pereti cu personaje disney pt copii
- sa schimbe caloriferele de incalzire
- sunt foarte multumita , multumesc

GINECOLOGIE

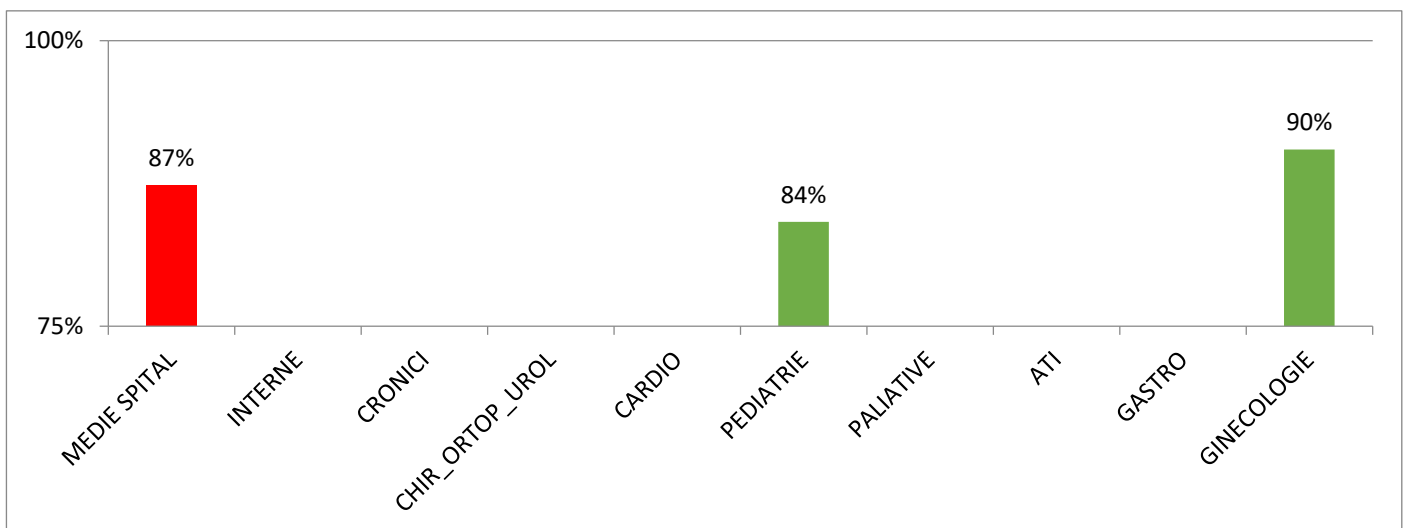
- renovare generala a sectiei sau cel putin o baie renovata la standarde normale
- renovarea sectiei (saloane, bai,etc.)

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

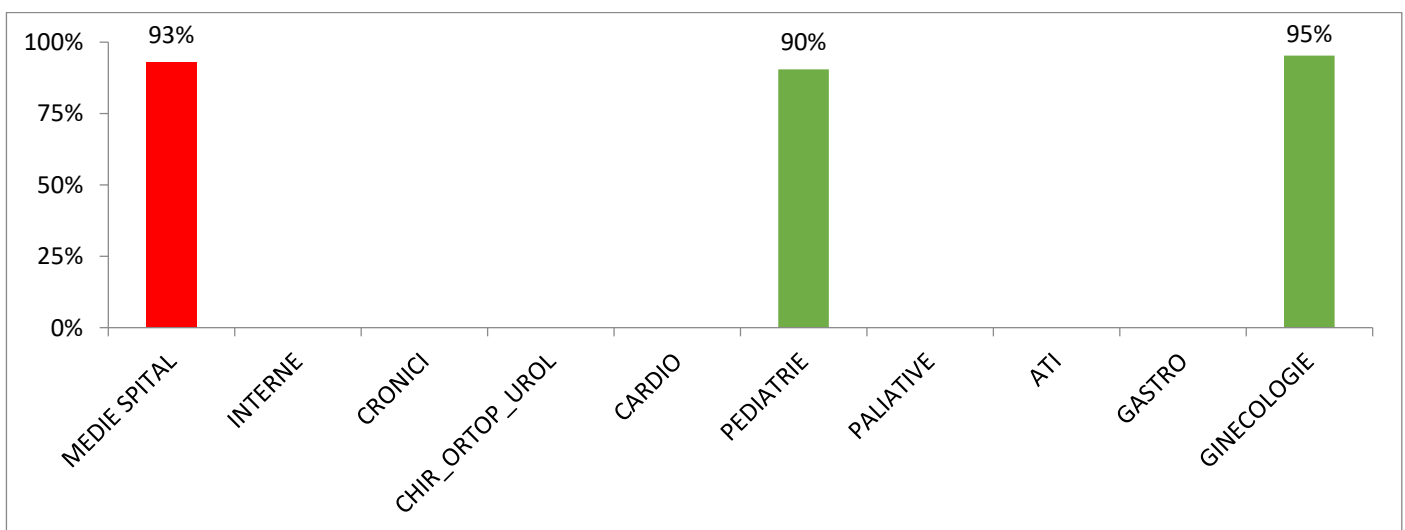
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



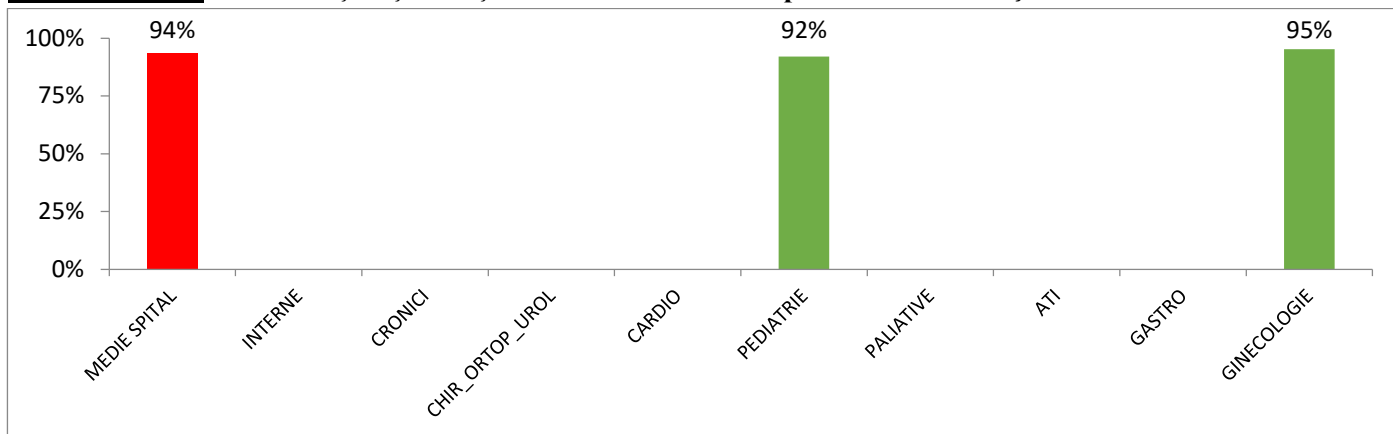
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



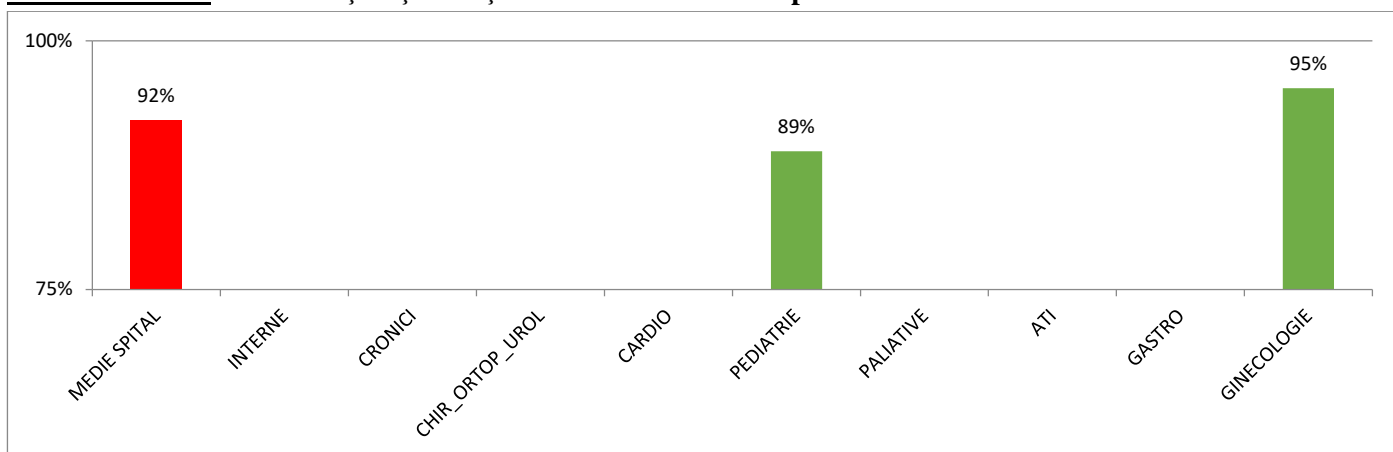
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



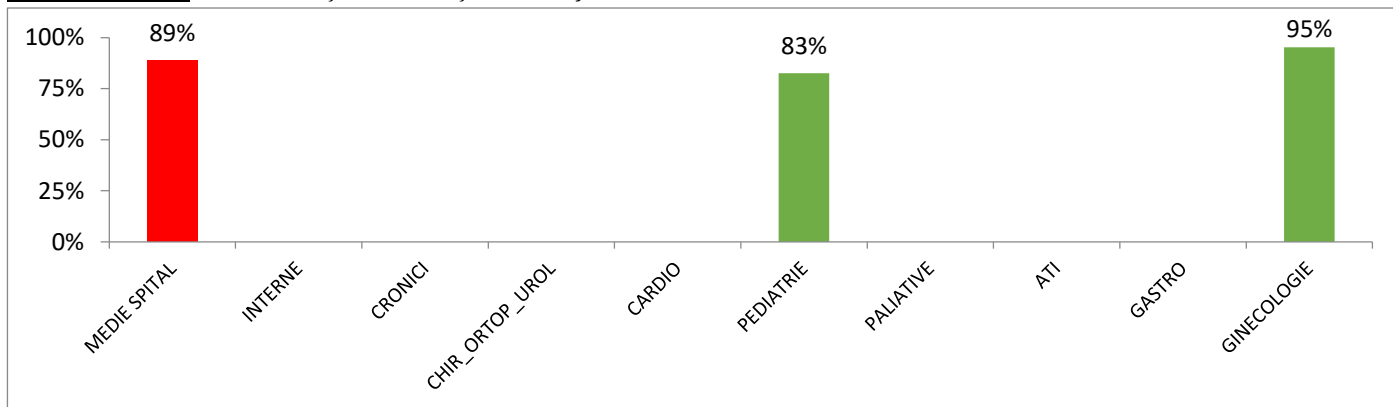
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



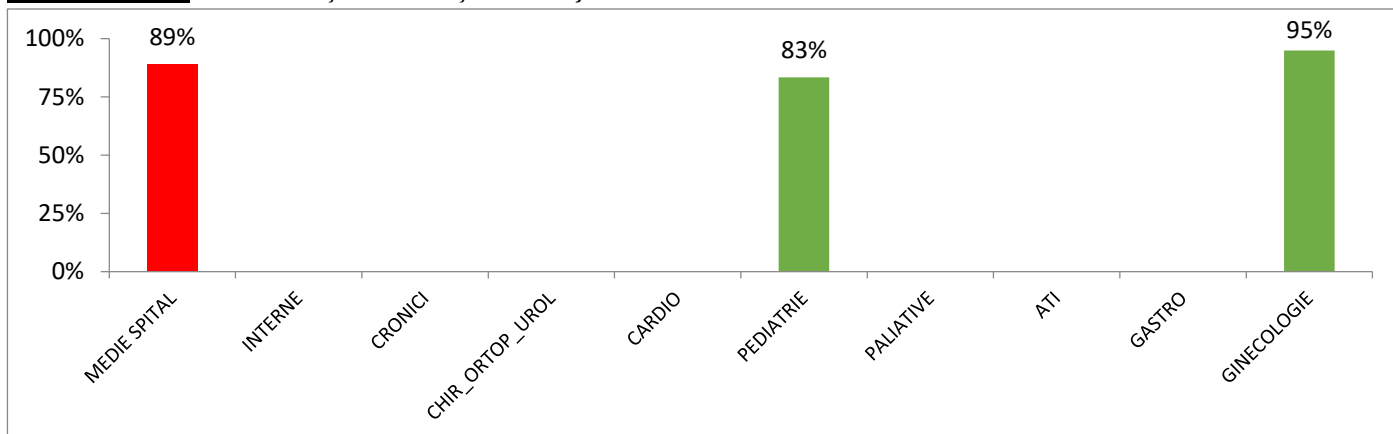
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



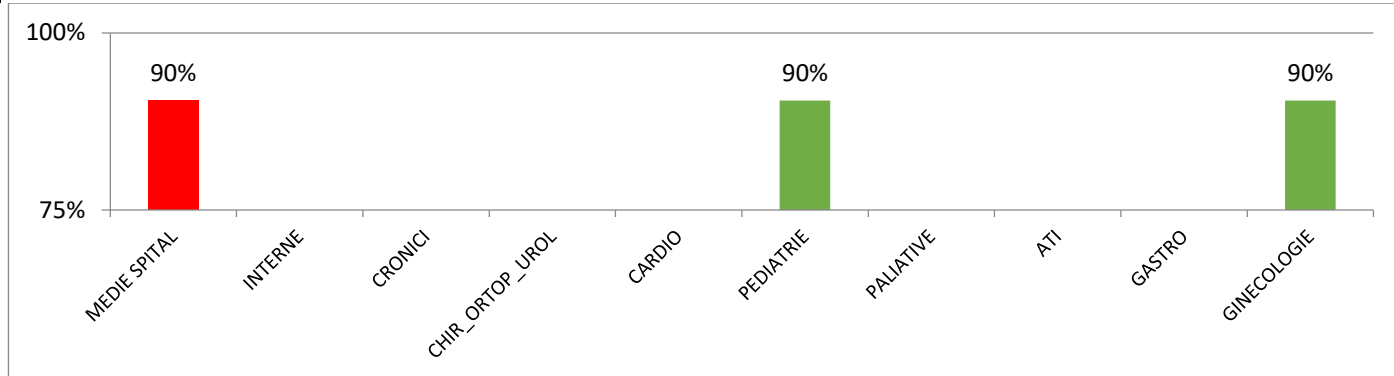
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



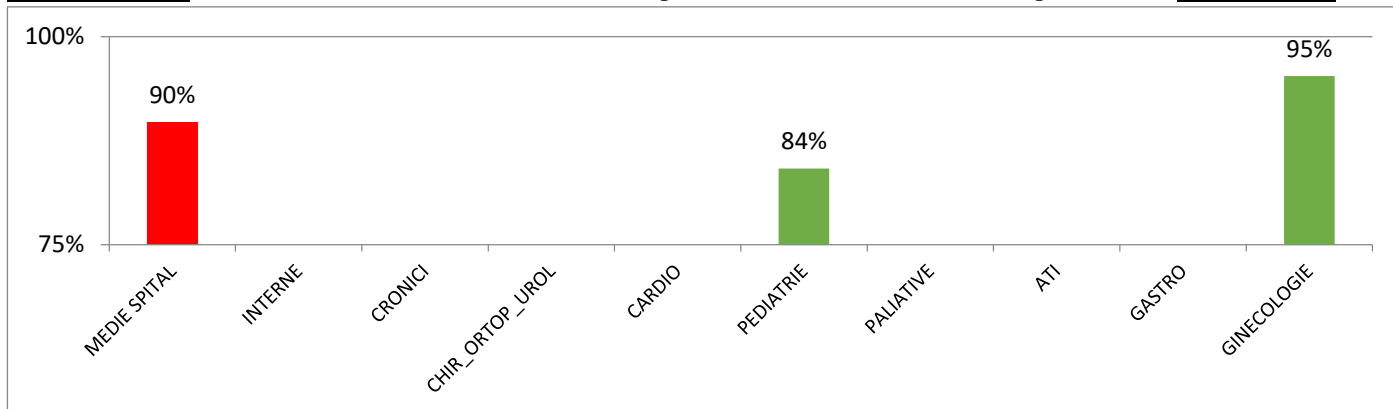
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



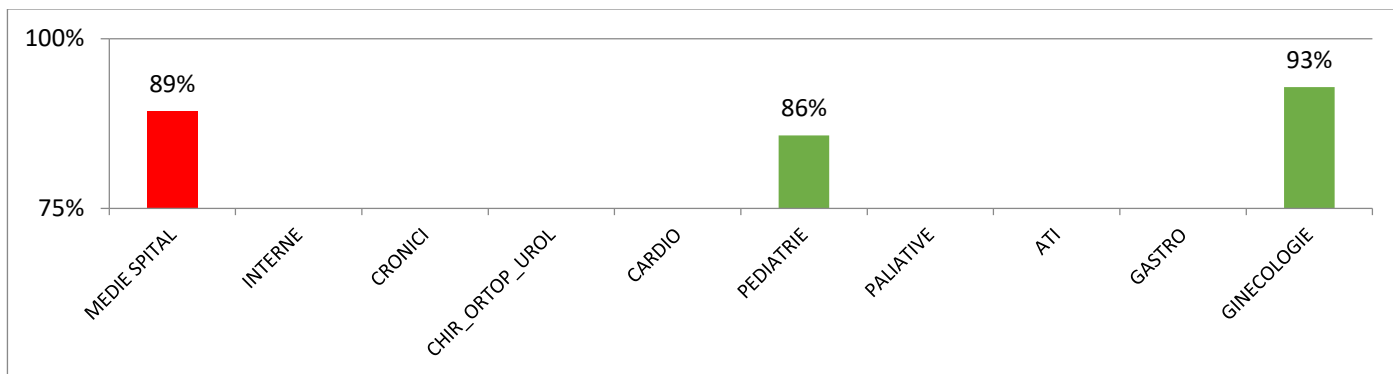
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



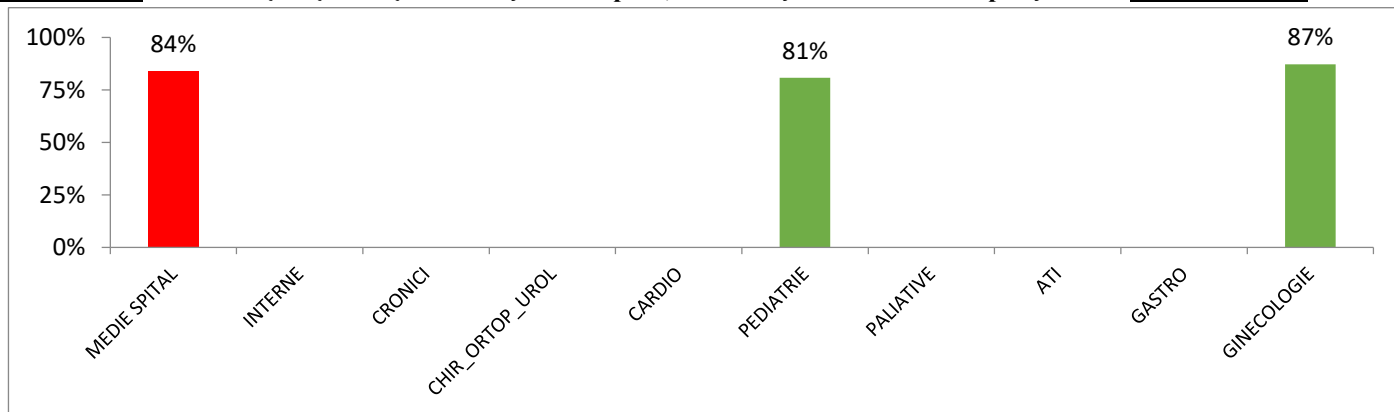
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



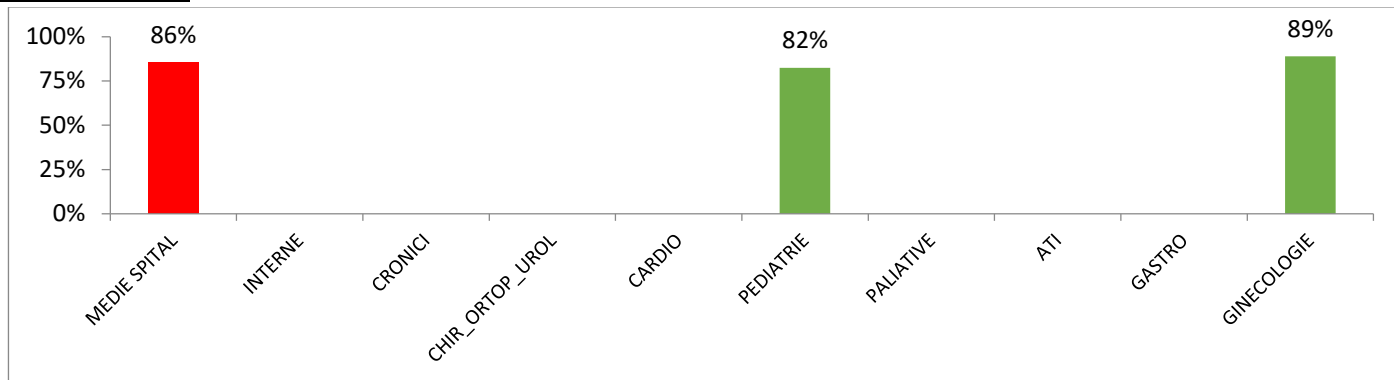
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



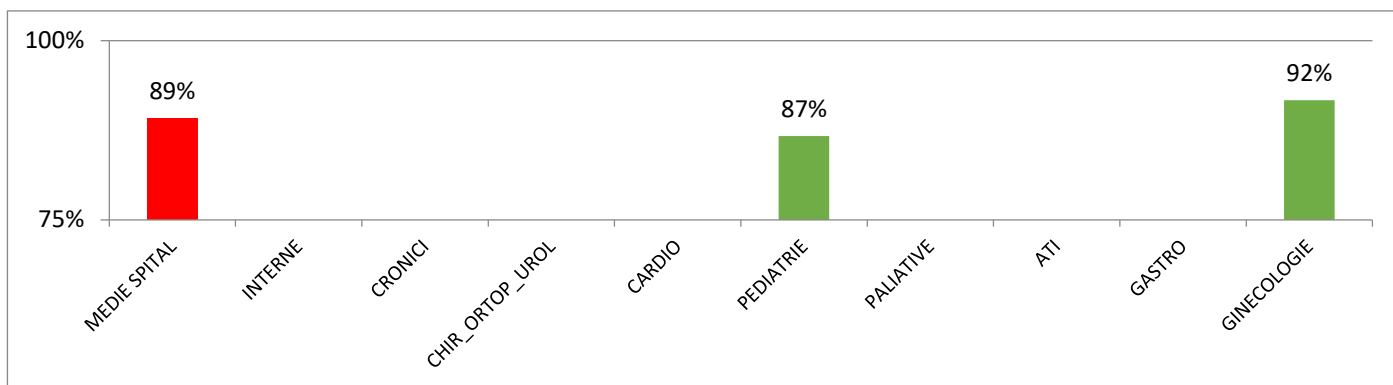
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



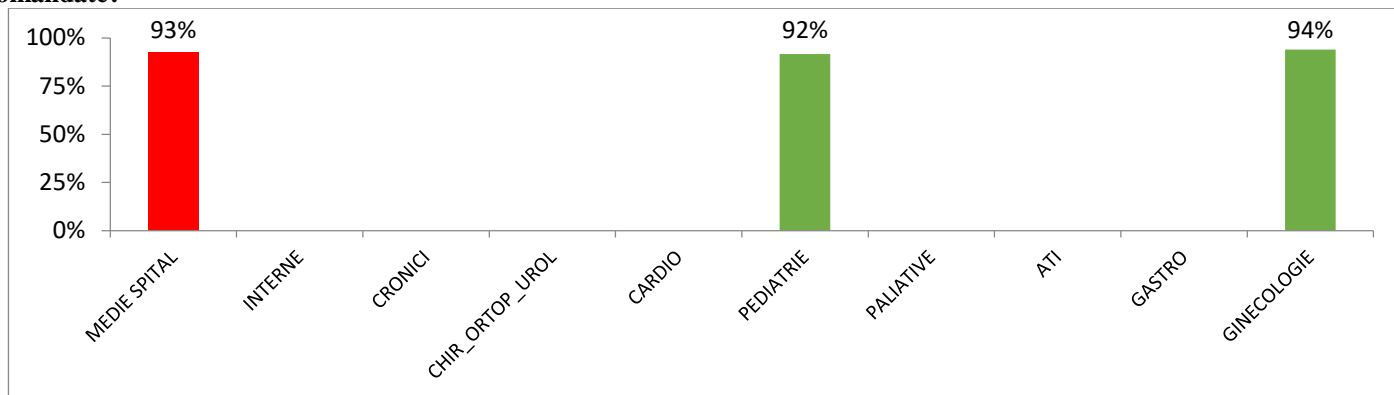
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei**



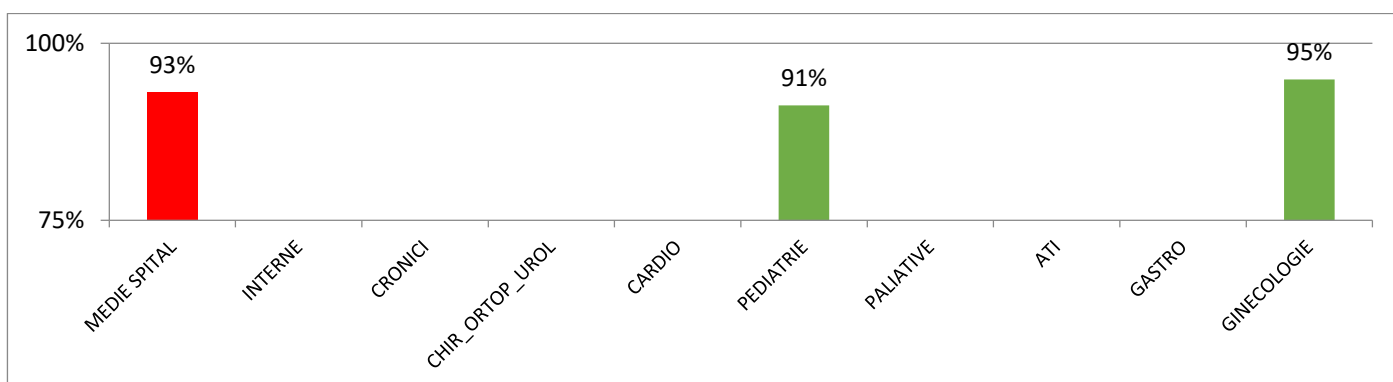
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



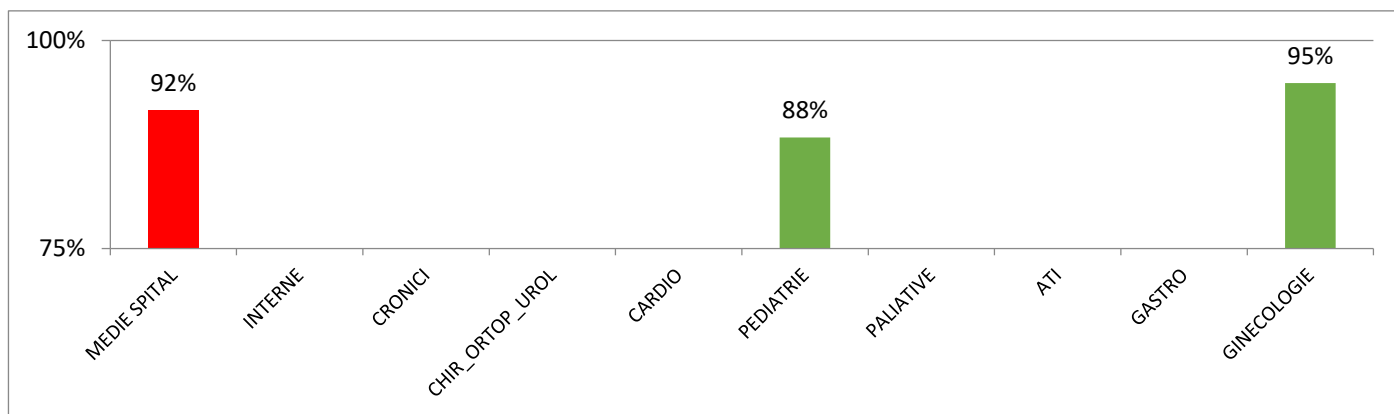
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



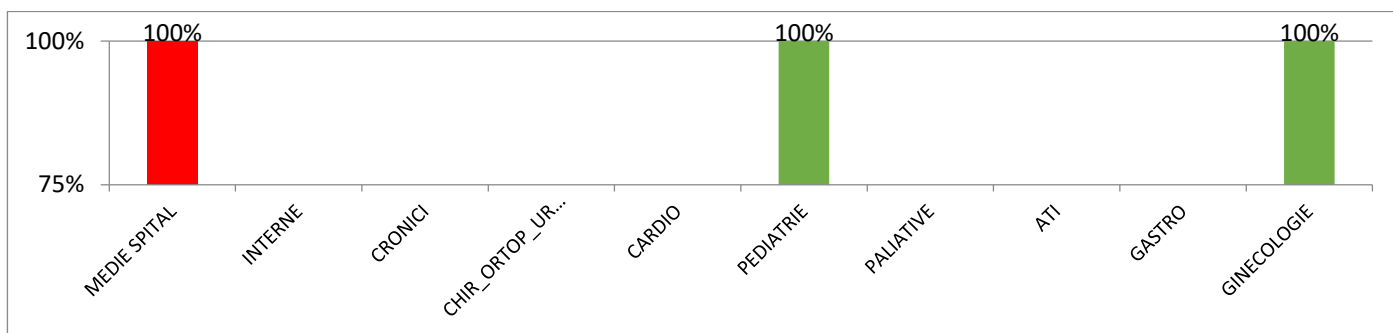
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate** ?



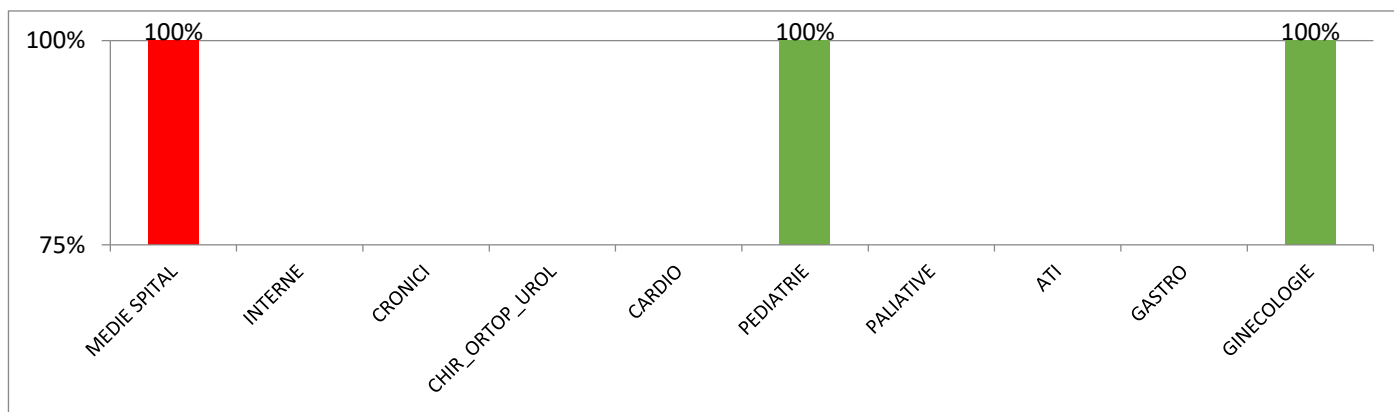
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



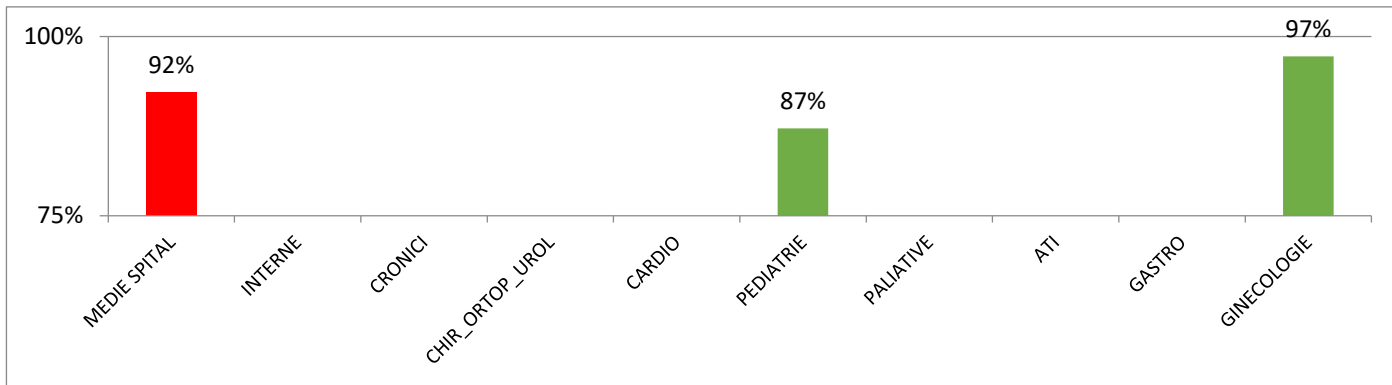
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?
Rezultatele indică răspunsurile negative.



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

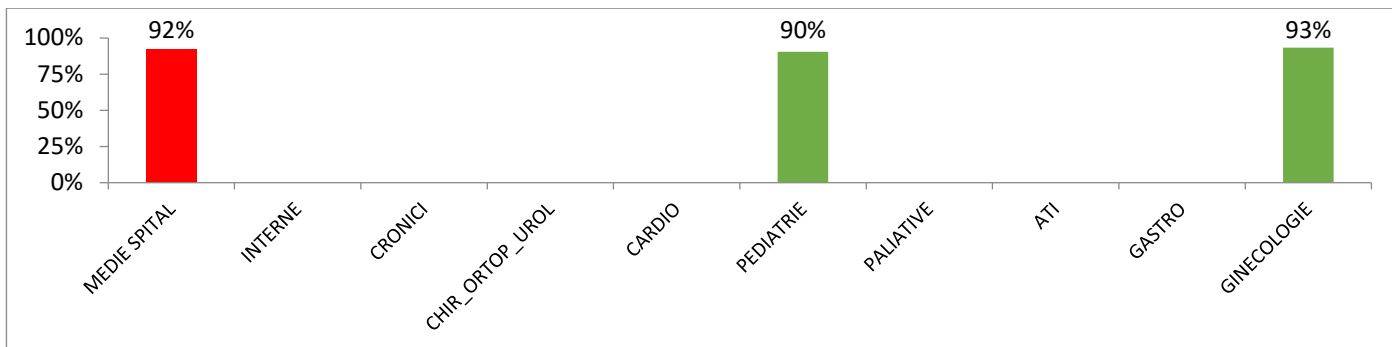


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



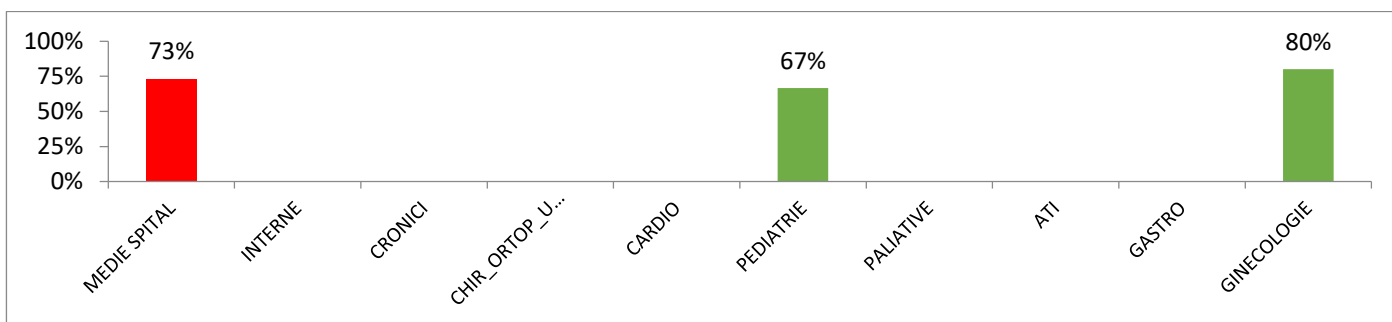
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



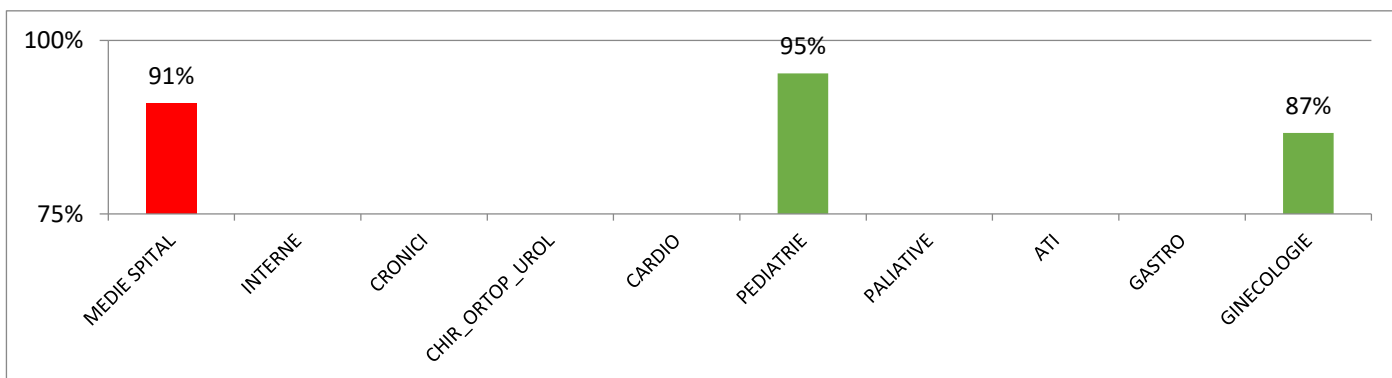
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



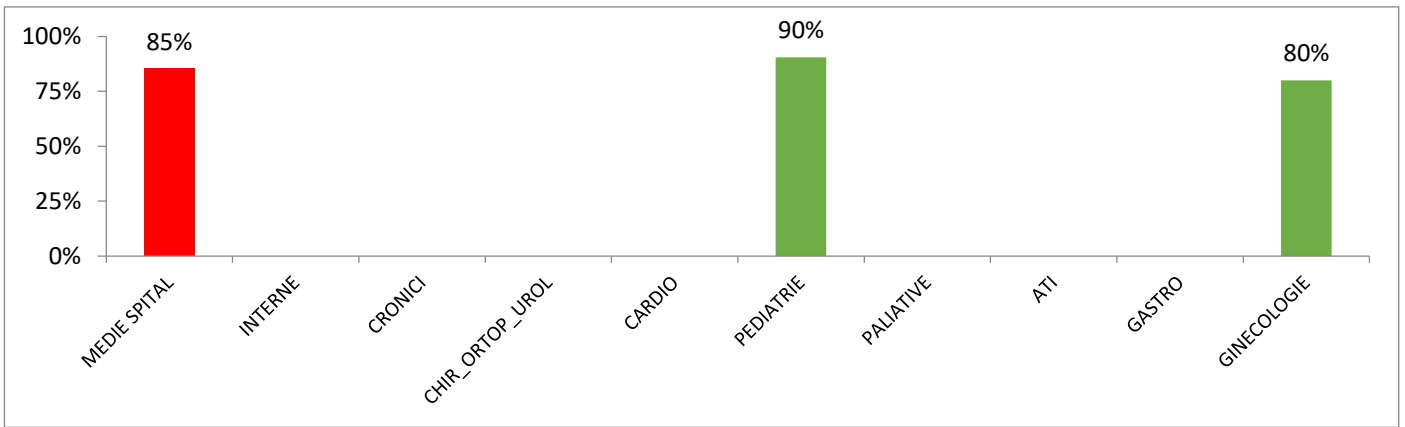
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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



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