

Nr. 7346/MC 186 / 10.08.2020

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 – **IULIE 2020.**

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

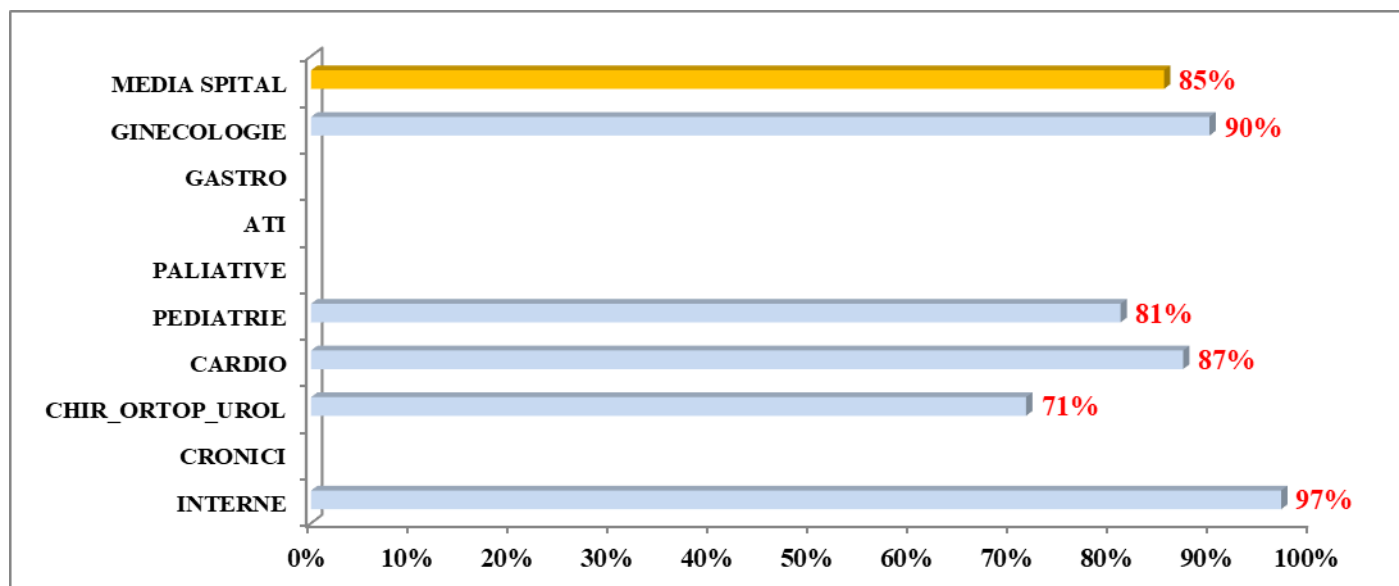
**Art 8.5.:** Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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**

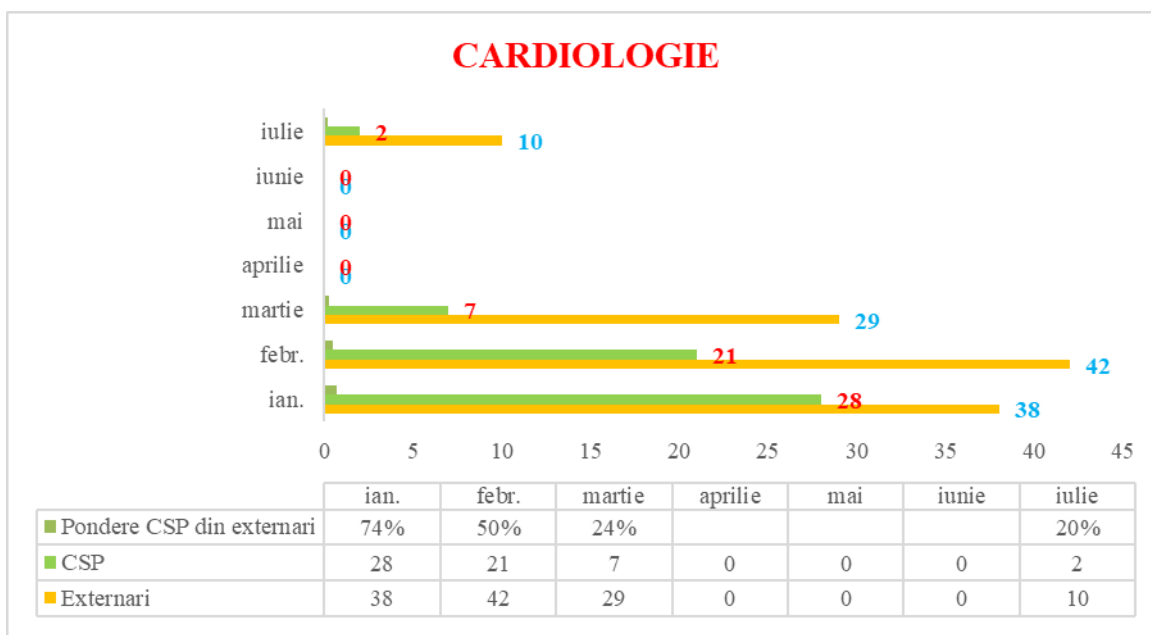
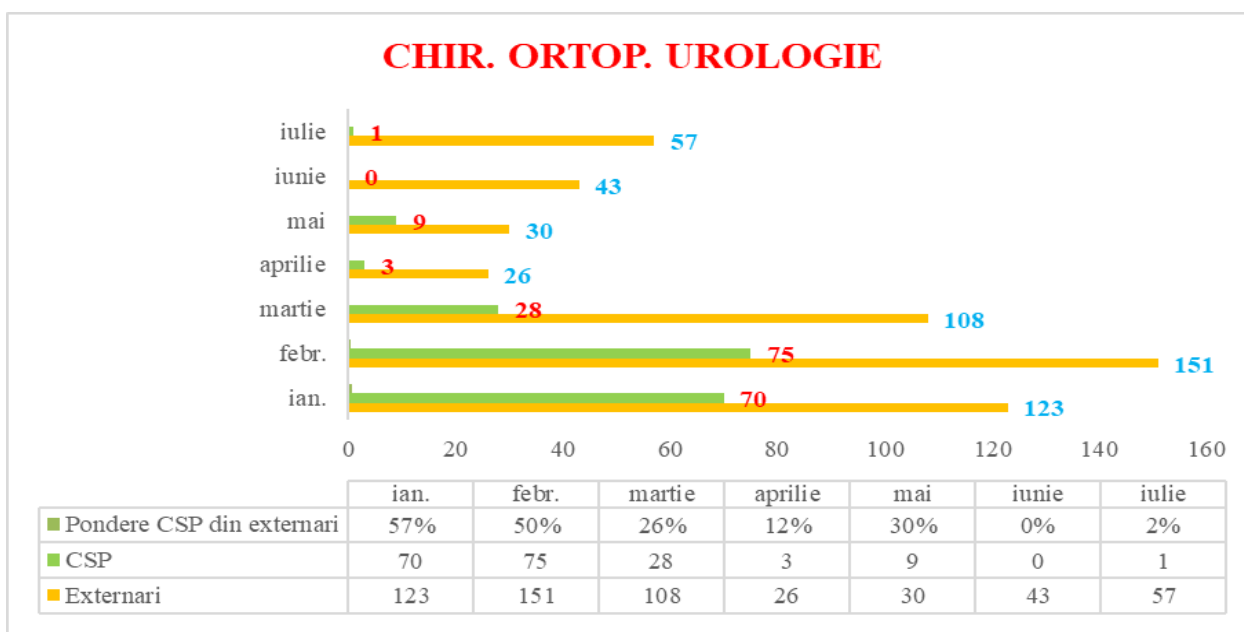
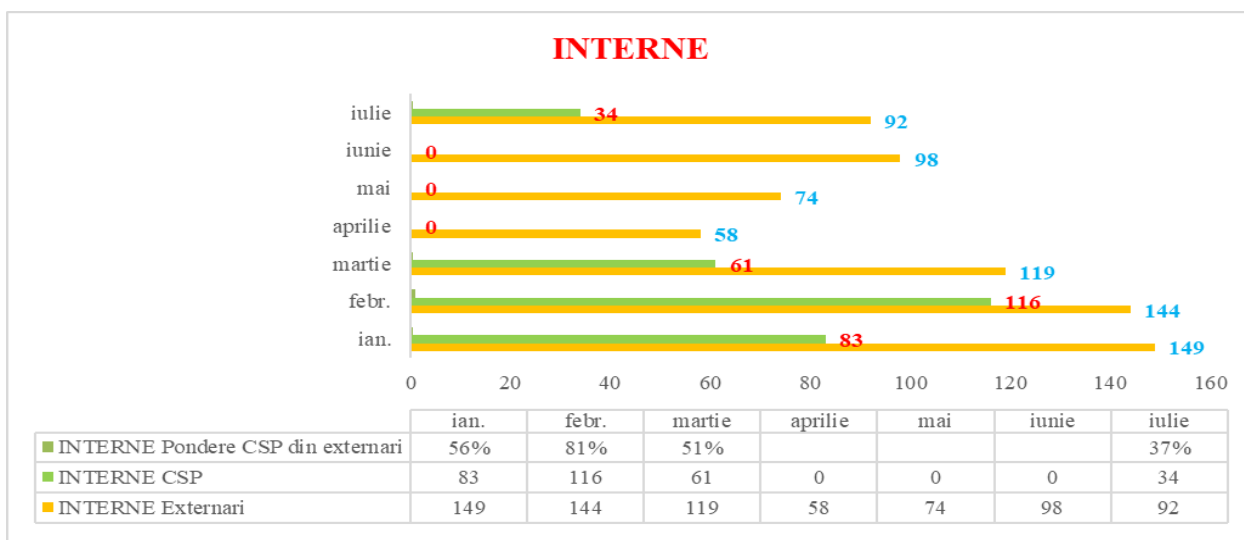
## 1. ANALIZA CALITATIVA



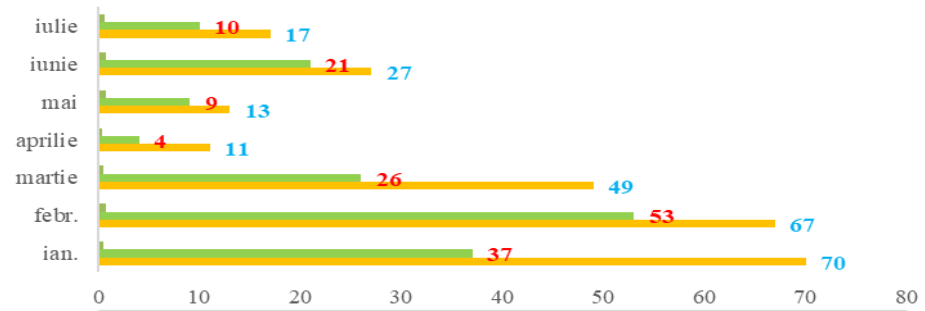
## II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna iulie 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna iulie 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2020		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	37%	34	92	3	34	9%
CRONICI		0	0	0	0	
CHIR_ORTOP_UROL	2%	1	57	0	1	0%
CARDIO	20%	2	10	1	2	50%
PEDIATRIE	59%	10	17	0	10	0%
PALIATIVE		0	0	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	0%	0	12	0	0	0%
GINECOLOGIE	41%	15	37	4	15	27%
<b>Media pe spital =</b>	<b>26 %</b>	<b>62</b>	<b>225</b>	<b>8</b>	<b>62</b>	<b>14%</b>

### III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII

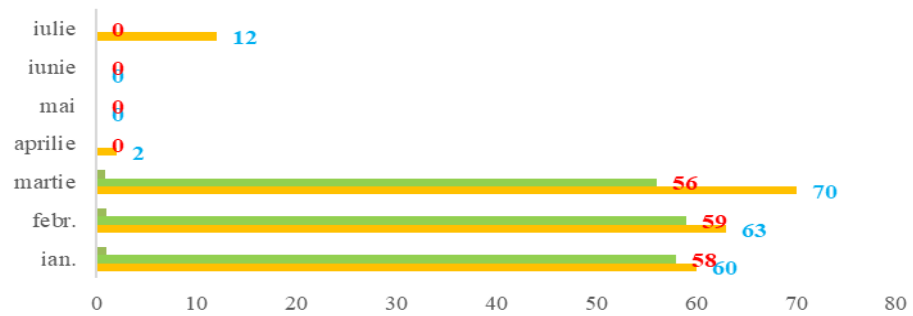


## PEDIATRIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
Pondere CSP din externari	53%	79%	53%	36%	69%	78%	59%
CSP	37	53	26	4	9	21	10
Externari	70	67	49	11	13	27	17

## GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
Pondere CSP din externari	97%	94%	80%				0%
CSP	58	59	56	0	0	0	0
Externari	60	63	70	2	0	0	12

## GINECOLOGIE



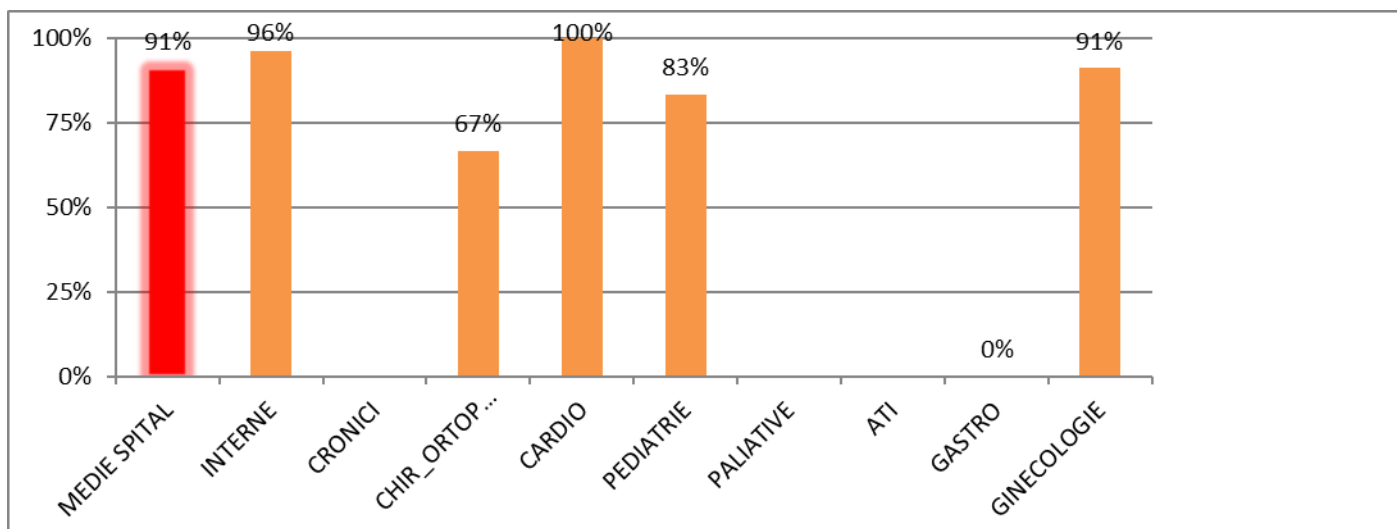
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie
Pondere CSP din externari	78%	41%	40%	69%	69%	42%	41%
CSP	29	16	14	9	22	15	15
Externari	37	39	35	13	32	36	37

### IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR GINECOLOGIE

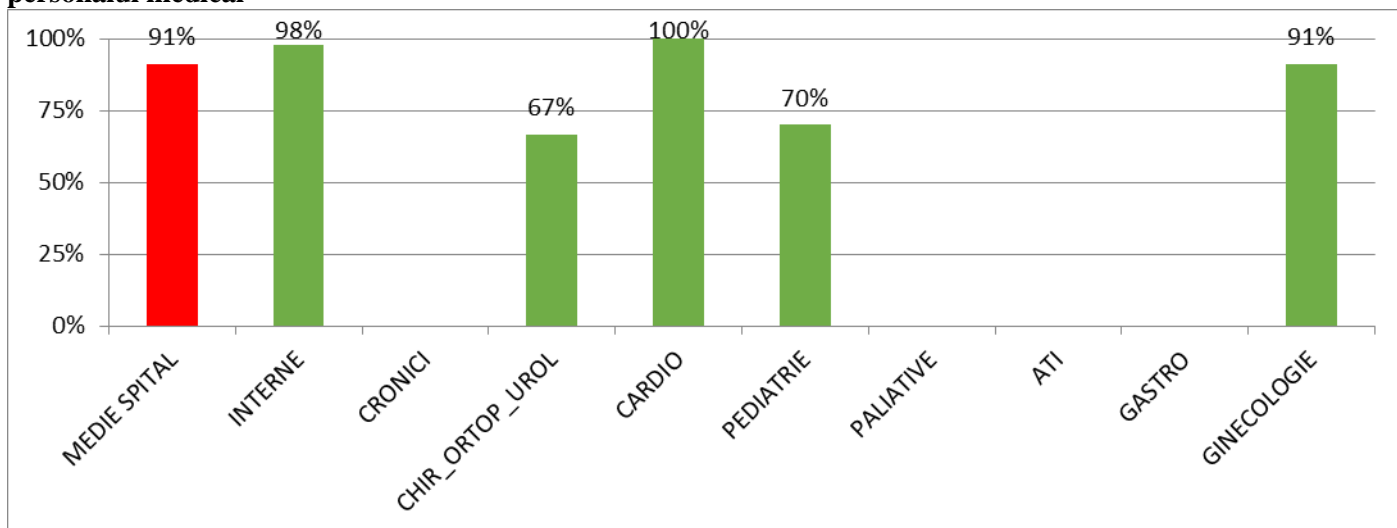
- la maternitate trebuie renovate baile, nu sunt conditii de a-si face mamicile toaleta, nu este apa calda
- modul de distribuire a hranei, calitatea hranei, lenjeria de pat  
renovare generala a sectiei sau cel putin o baie renovata la standarde normale

## V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

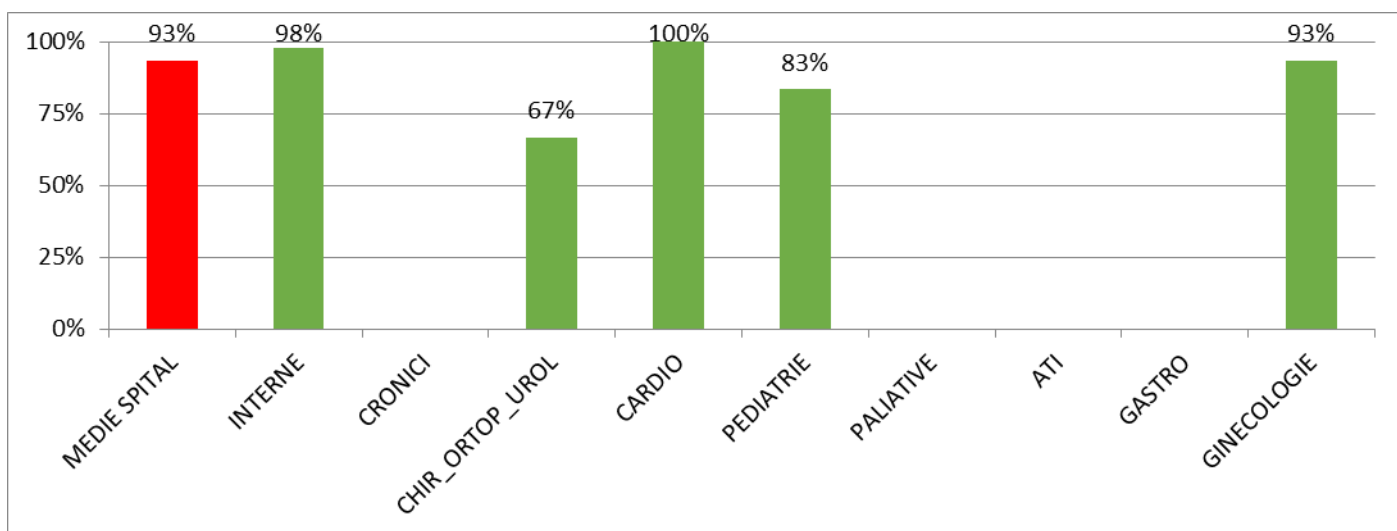
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



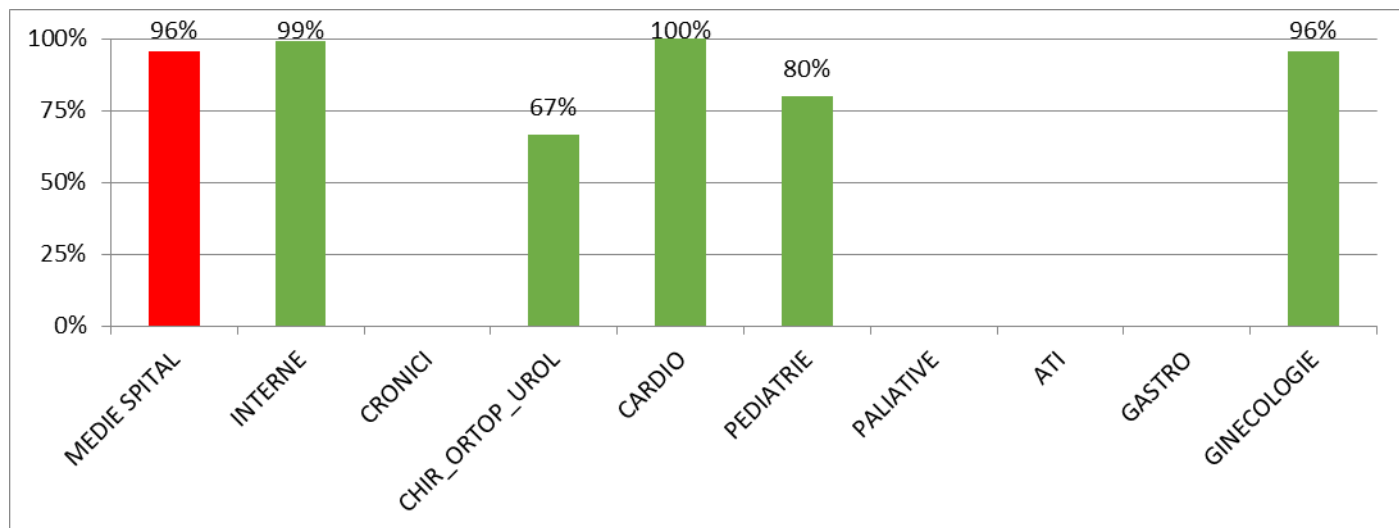
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



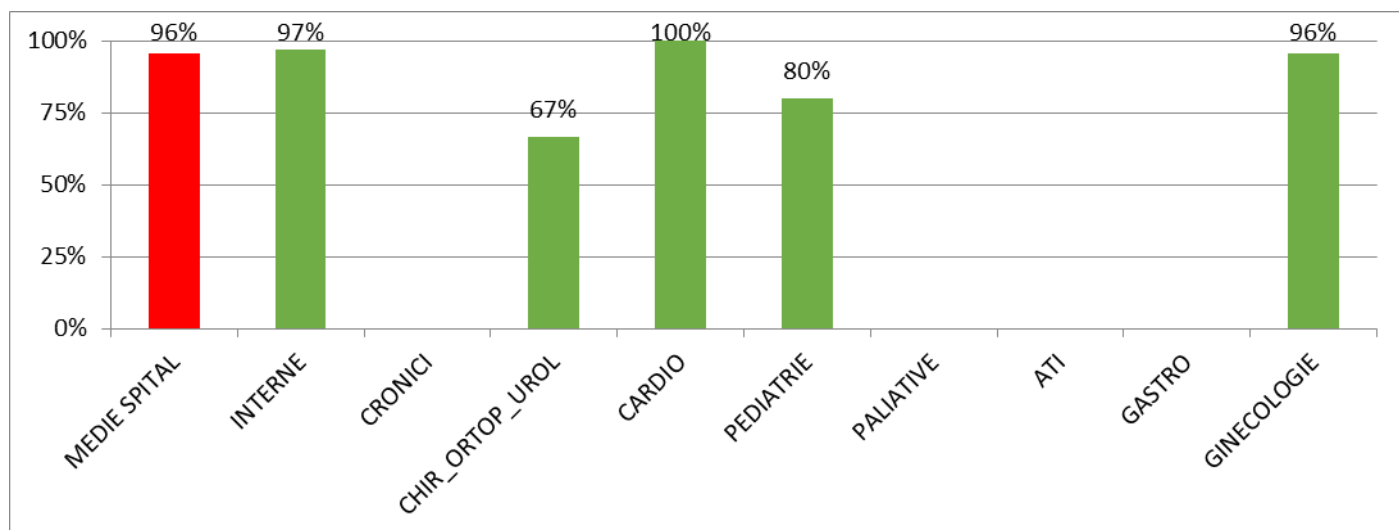
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



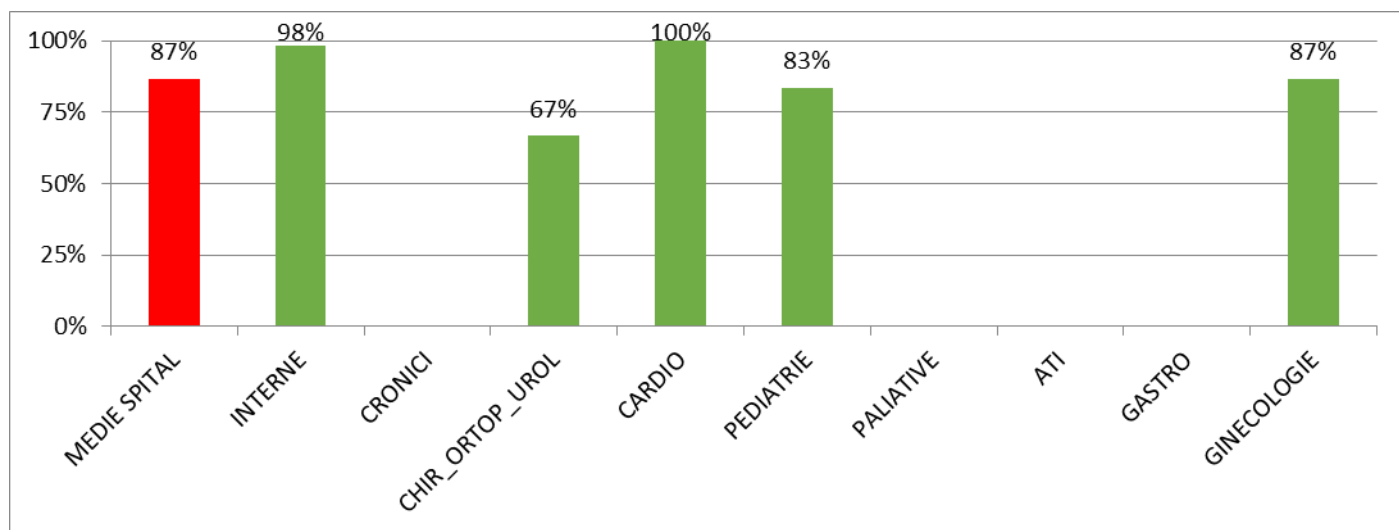
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



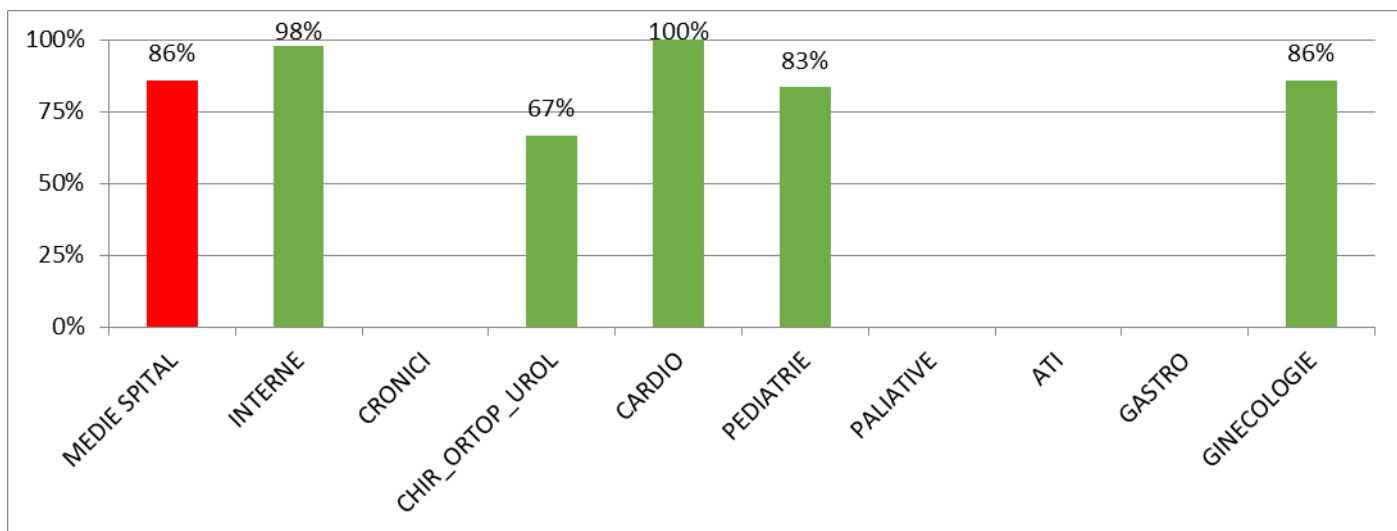
**Intrebarea nr. 5:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



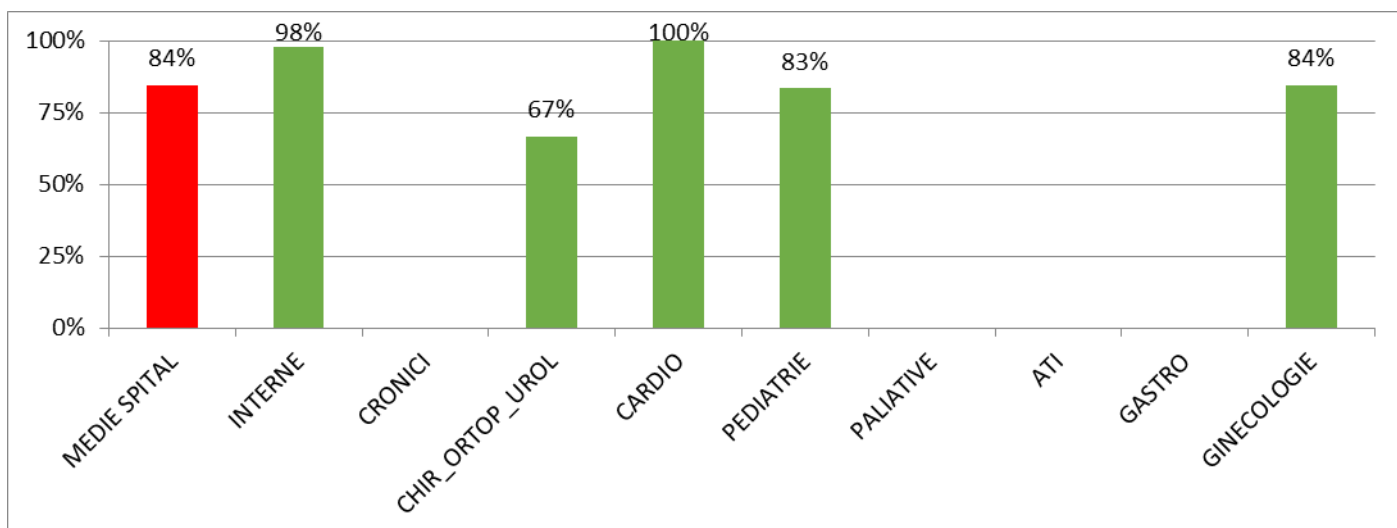
**Intrebarea 6.1:** Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



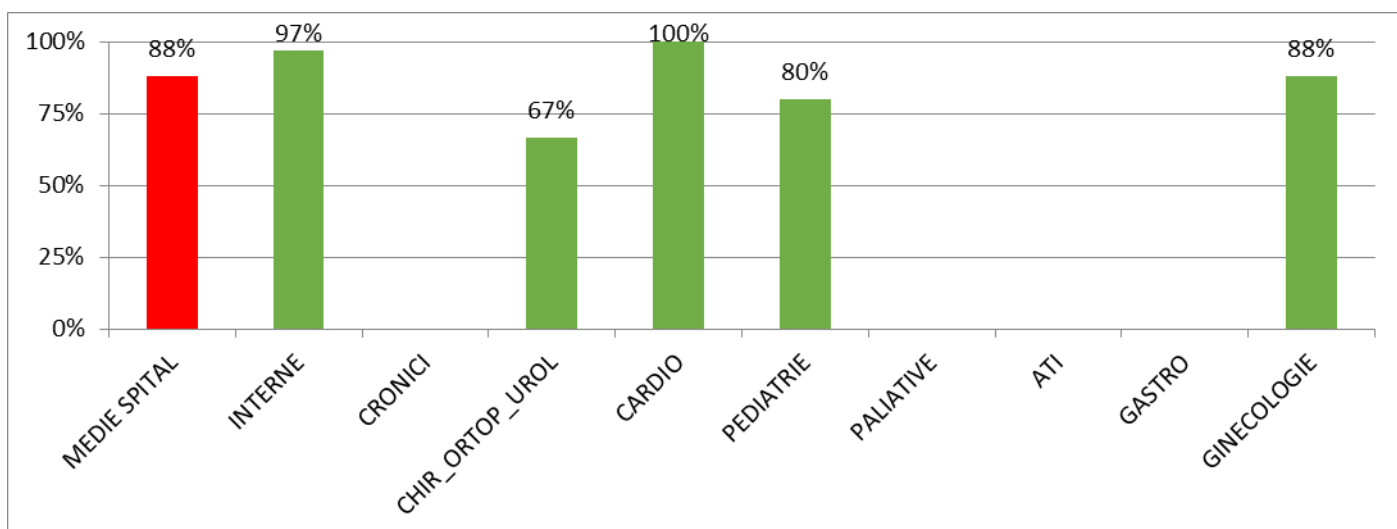
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



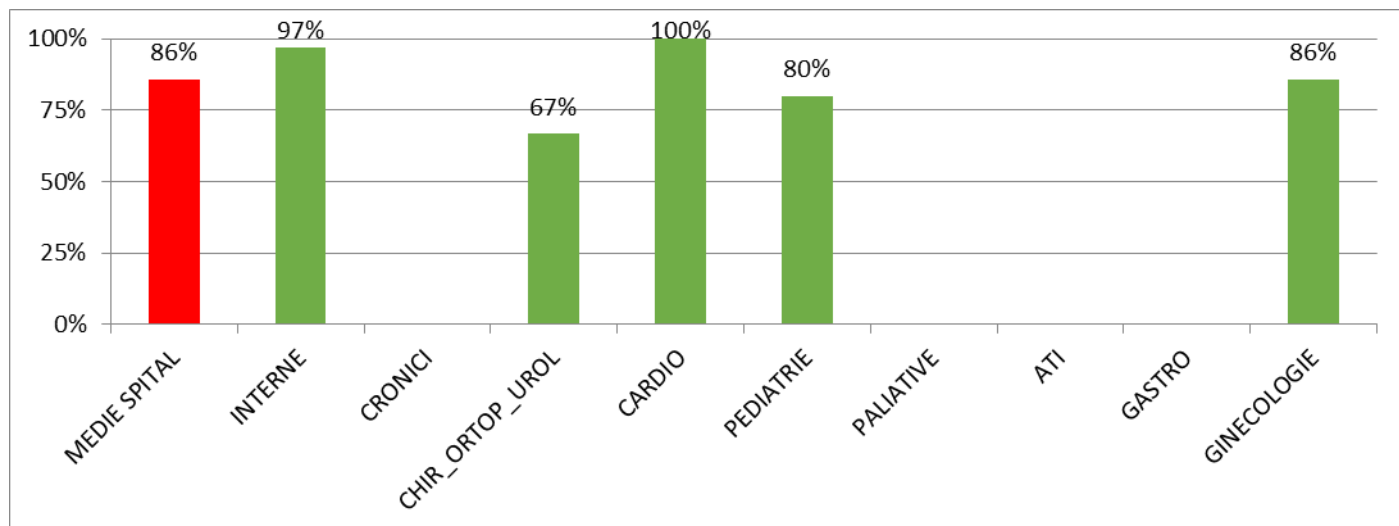
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



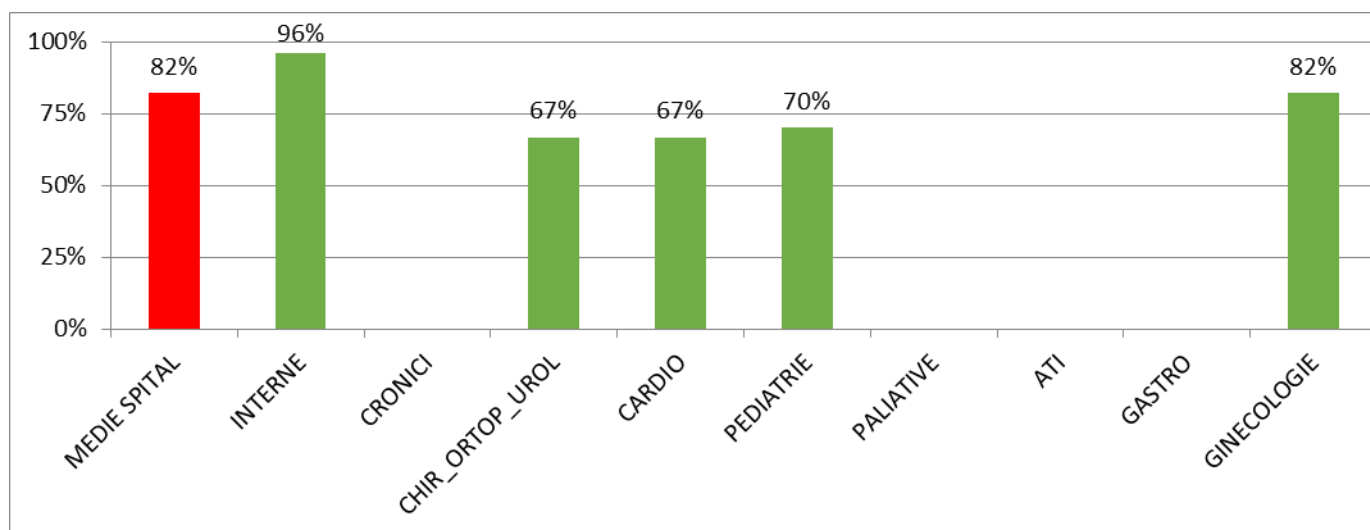
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



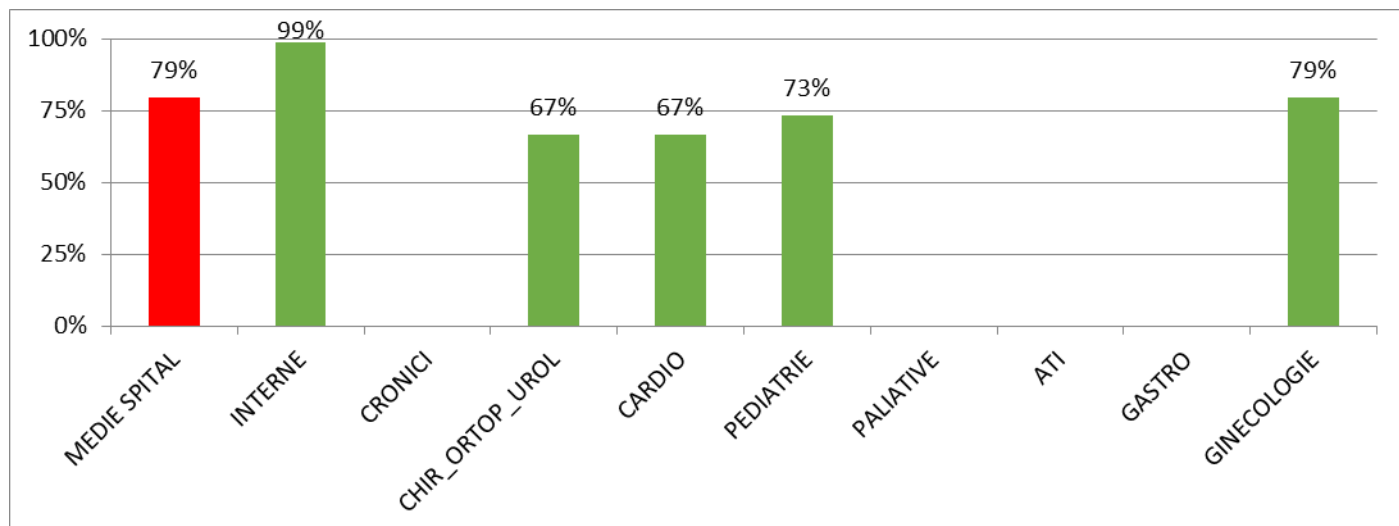
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii :**  
**mobilier**



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

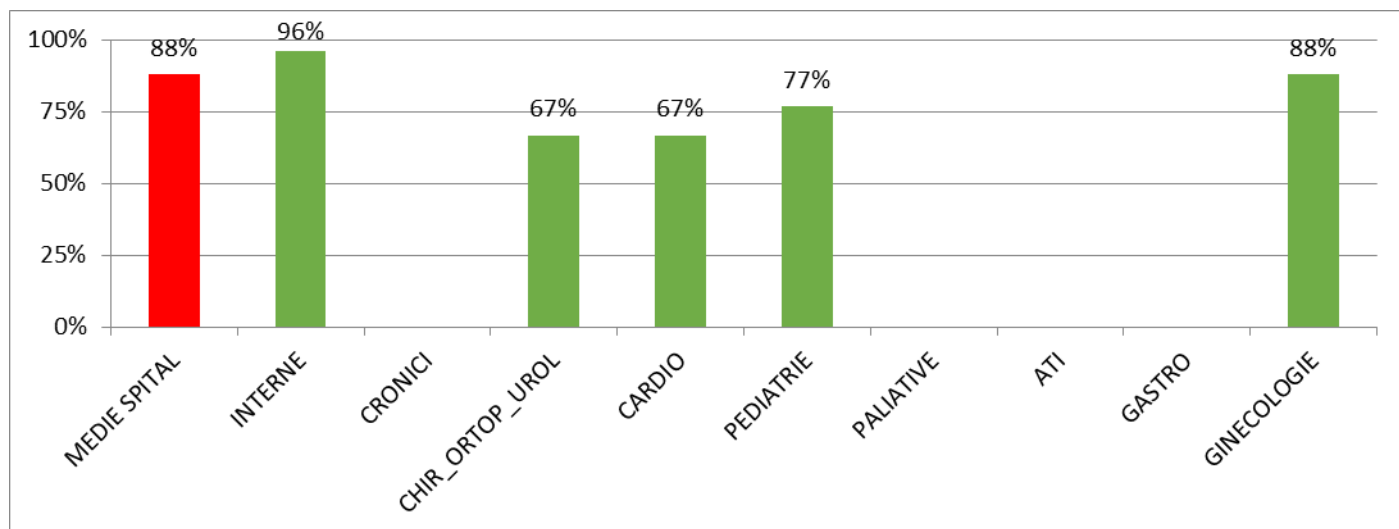


**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii :** **modul de distribuire al hranei**

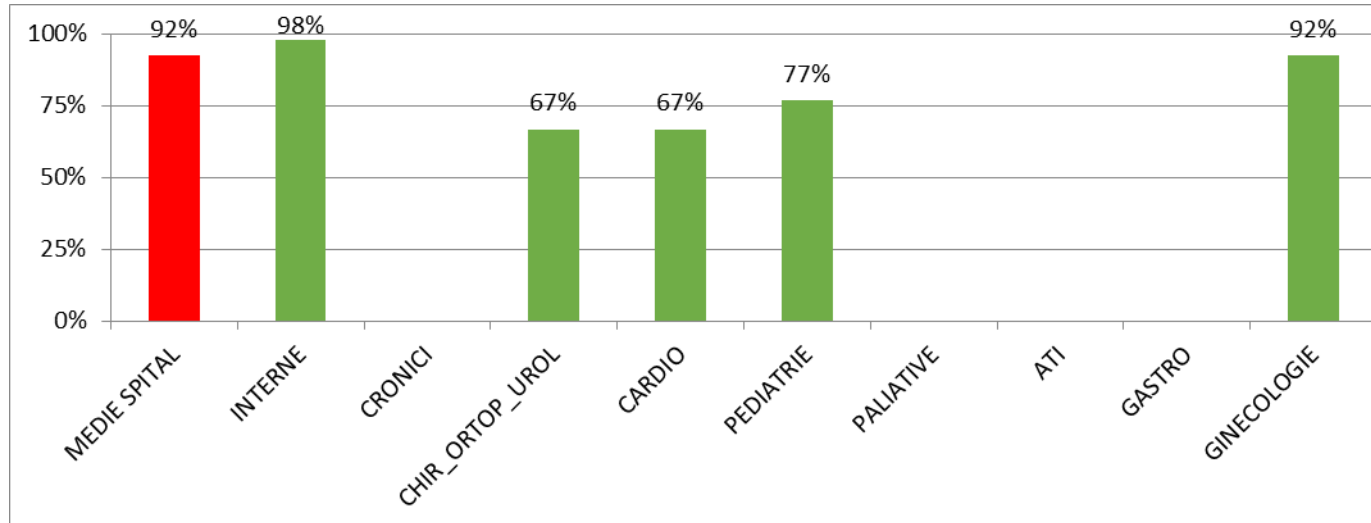




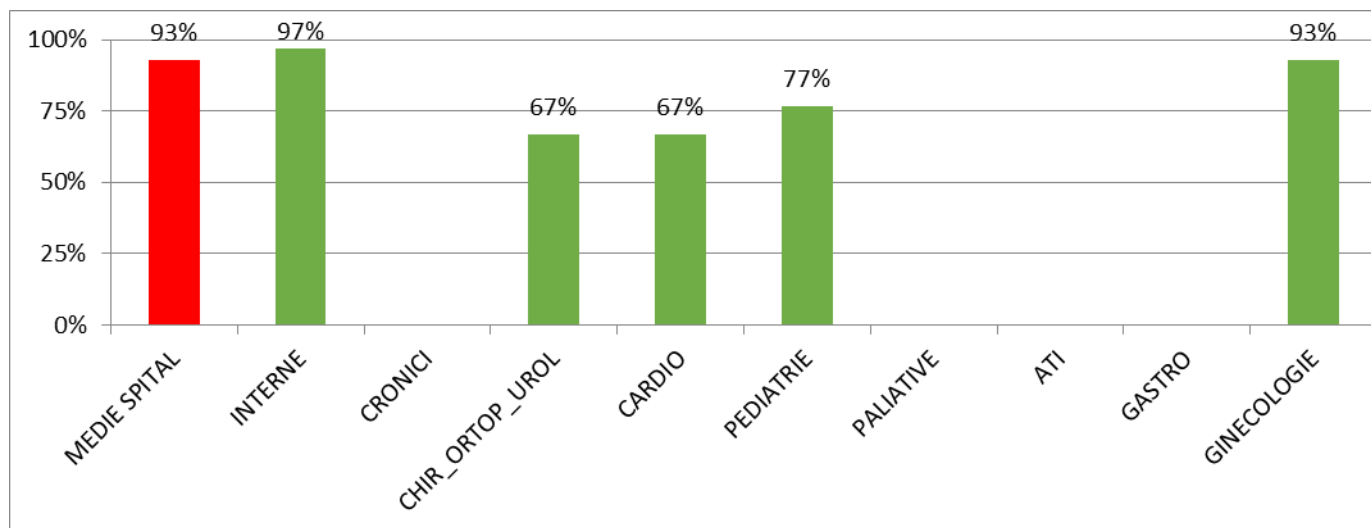
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



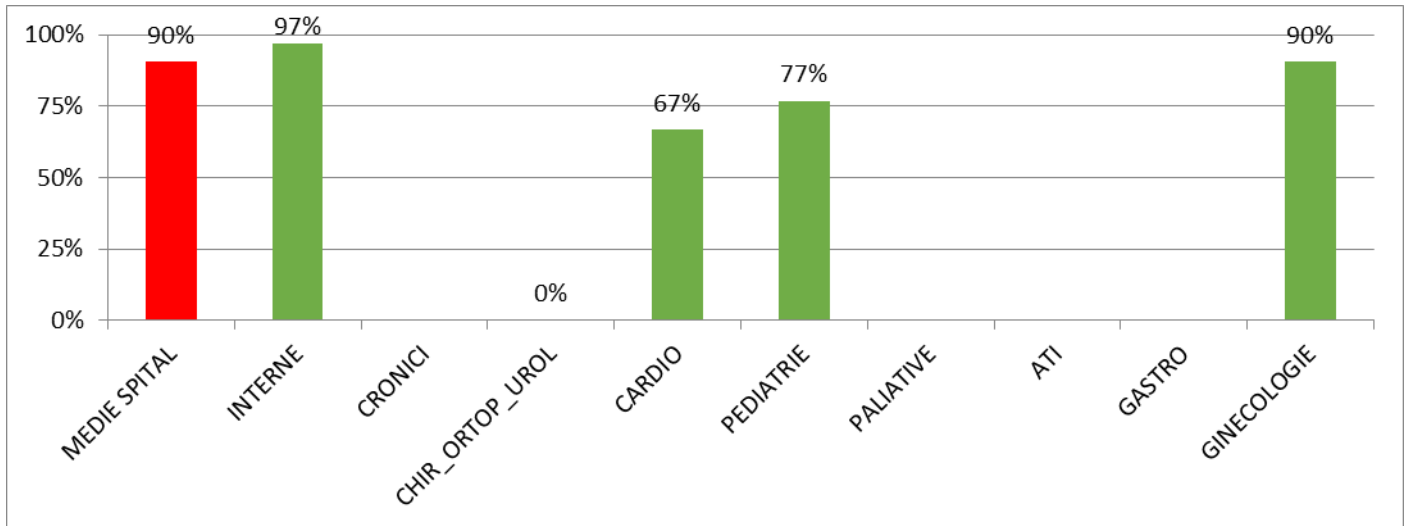
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



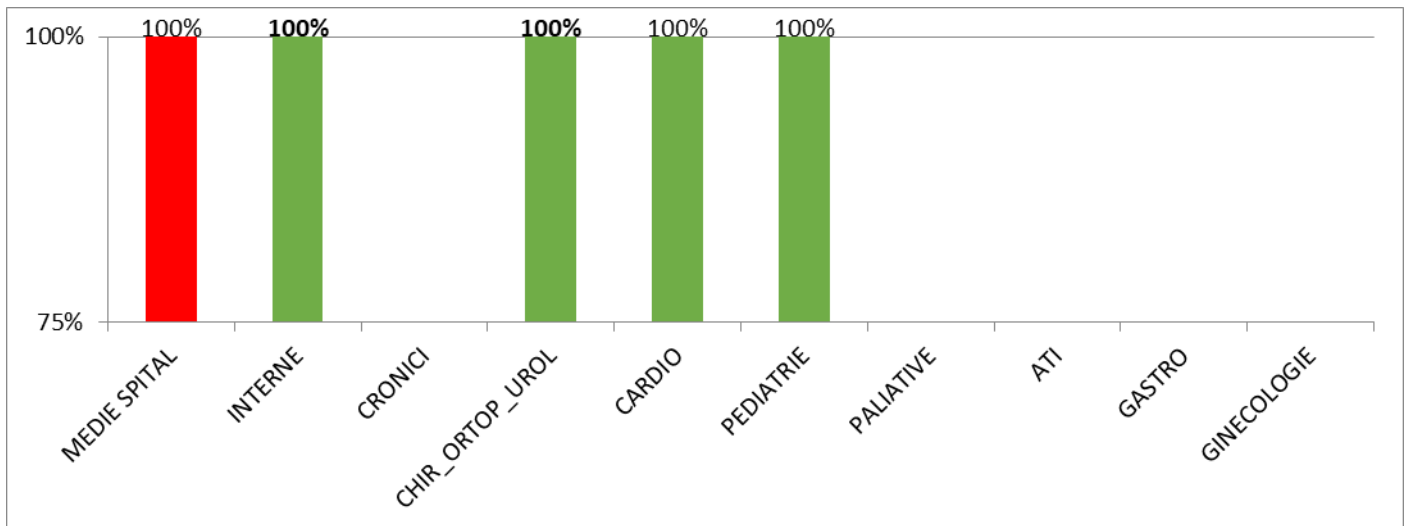
**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate** ?



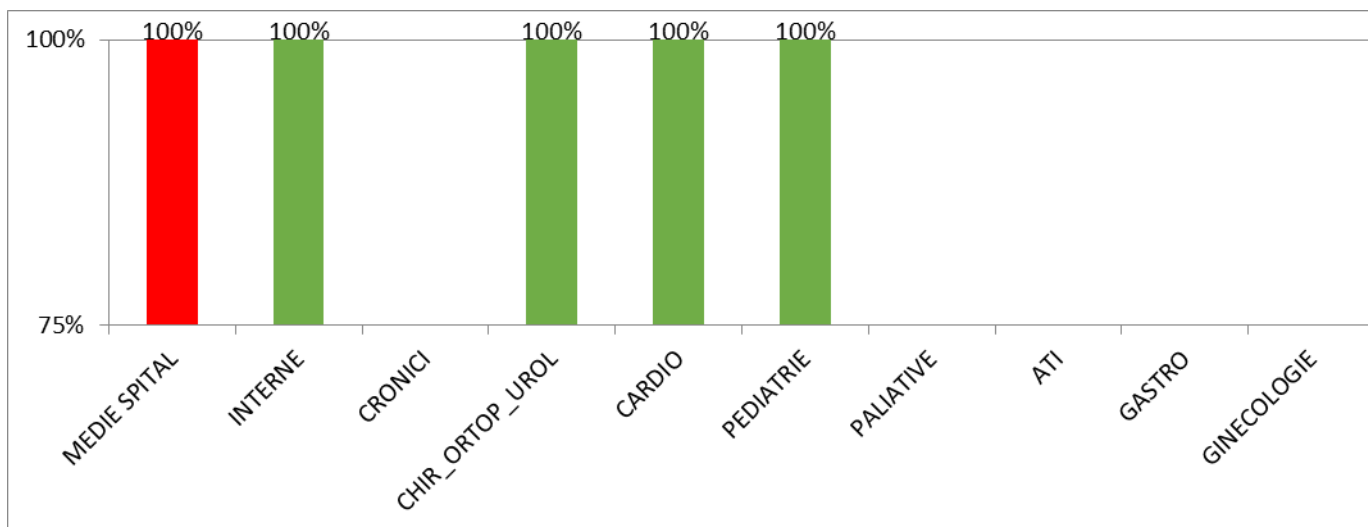
**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



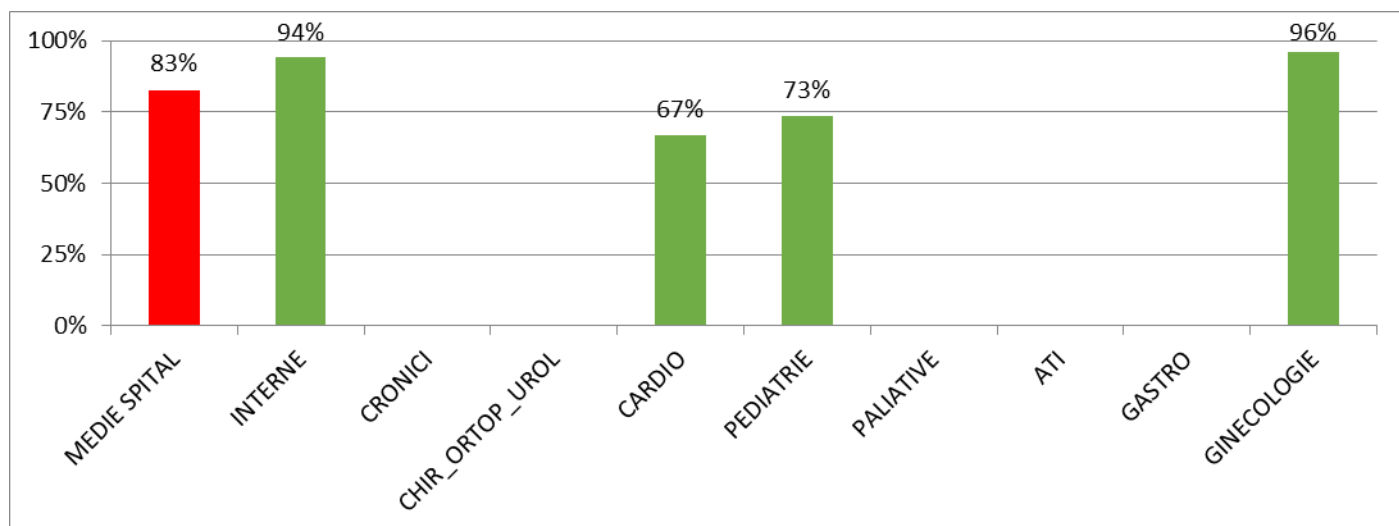
**Intrebarea nr. 12.1:** Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?  
**Rezultatele indică răspunsurile negative.**



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

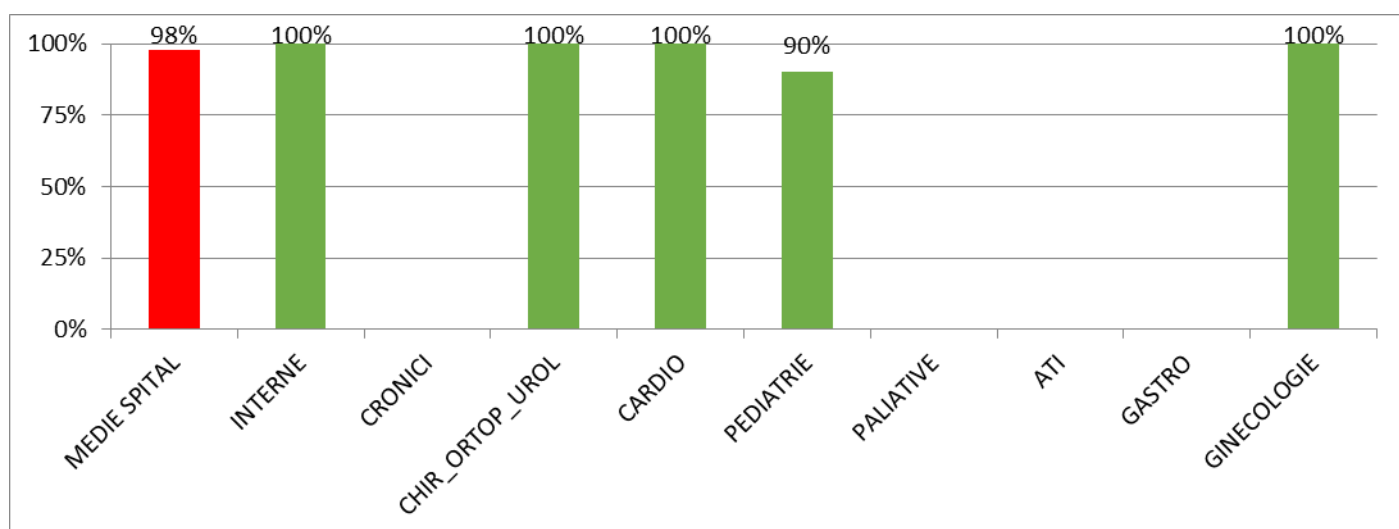


**Intrebarea nr. 13:** Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



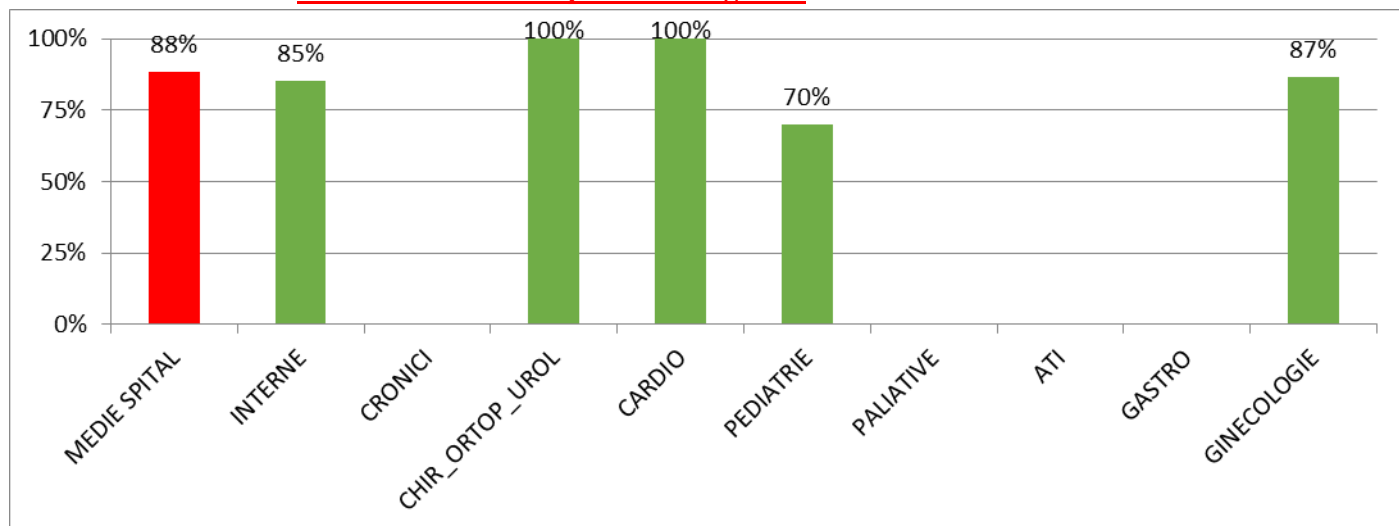
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



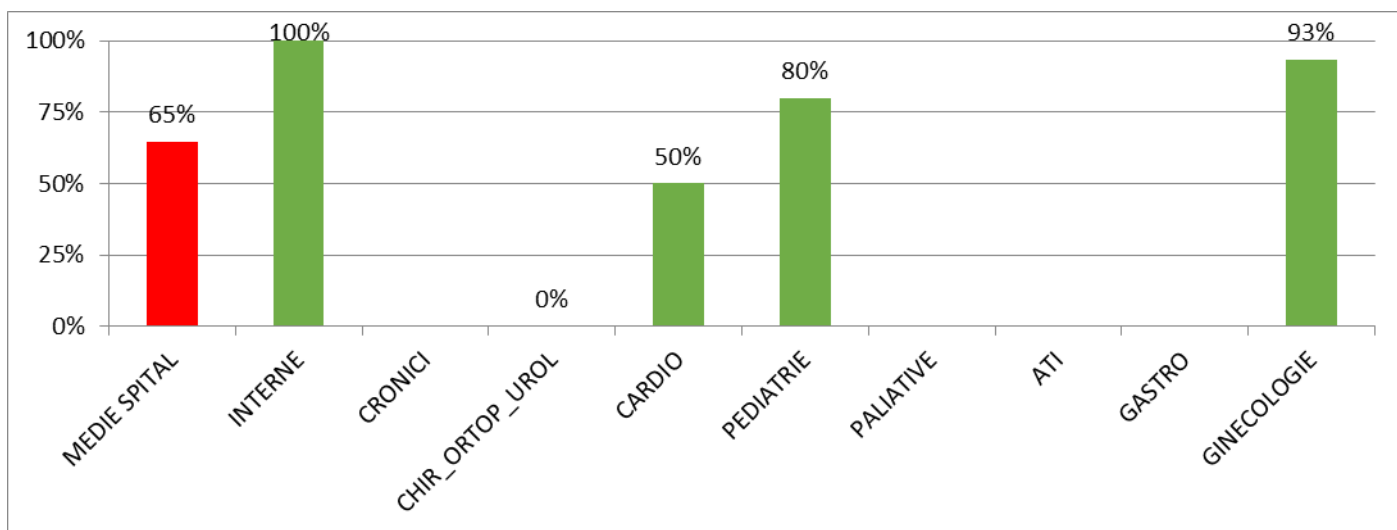
**Intrebarea nr. 15:** Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?  DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile negative.**



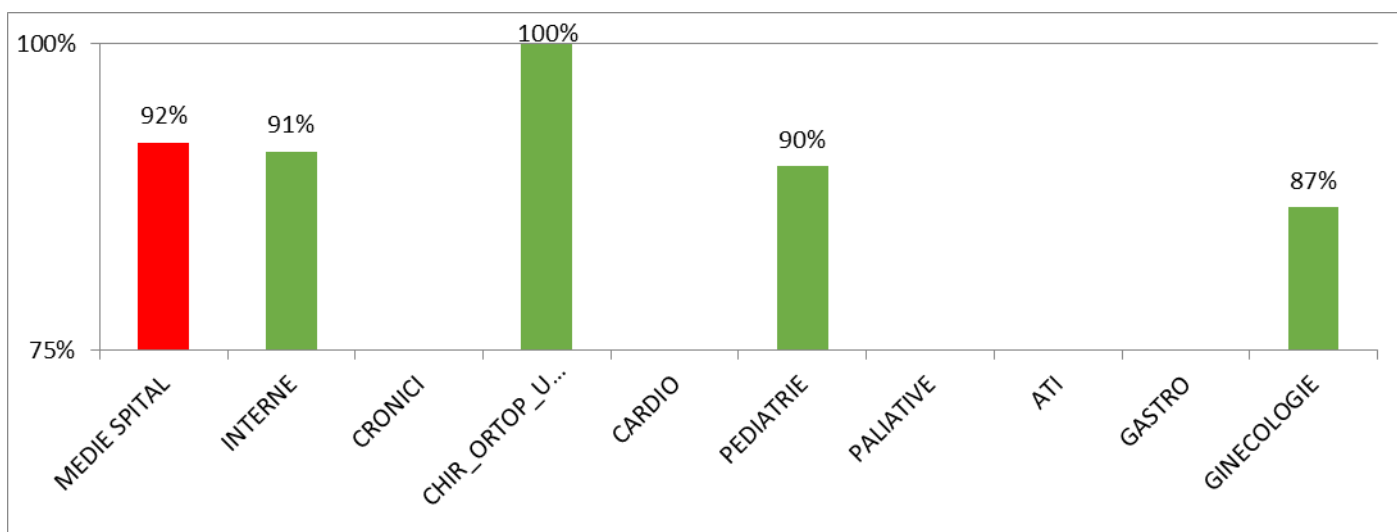
**Intrebarea nr. 16:** Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ?  DA  
 NU

**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 \_\_\_\_\_