

Nr. 7148 / MC 218 / 10.09.2020

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 – **AUGUST 2020.**

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

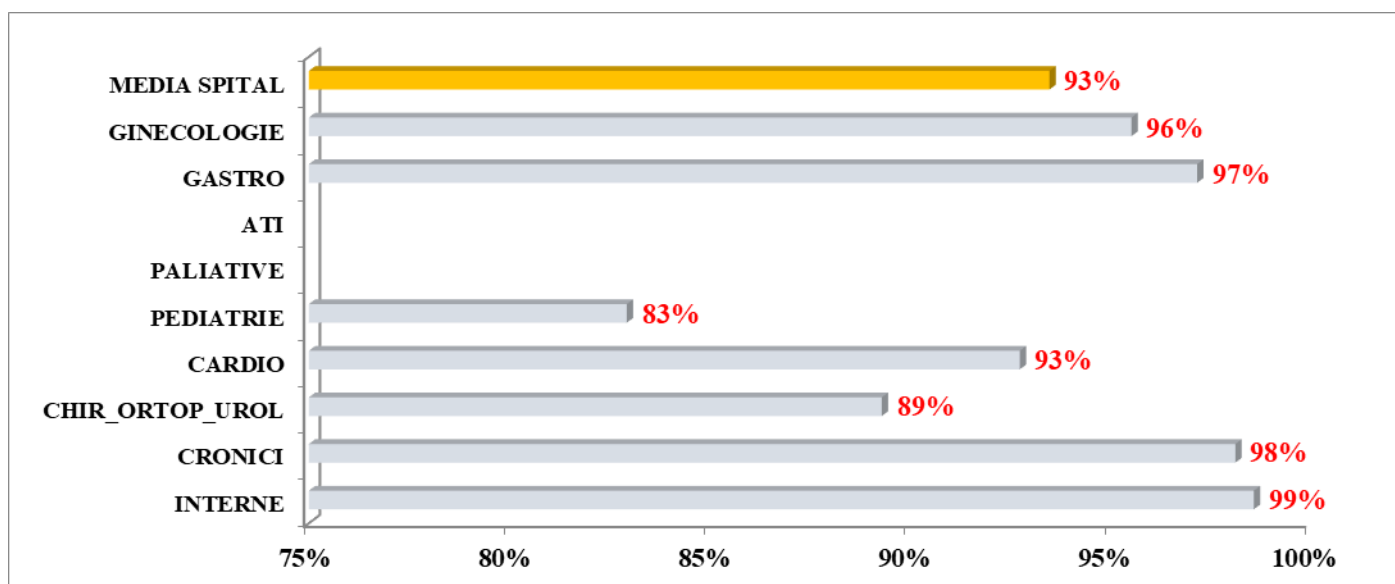
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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.**

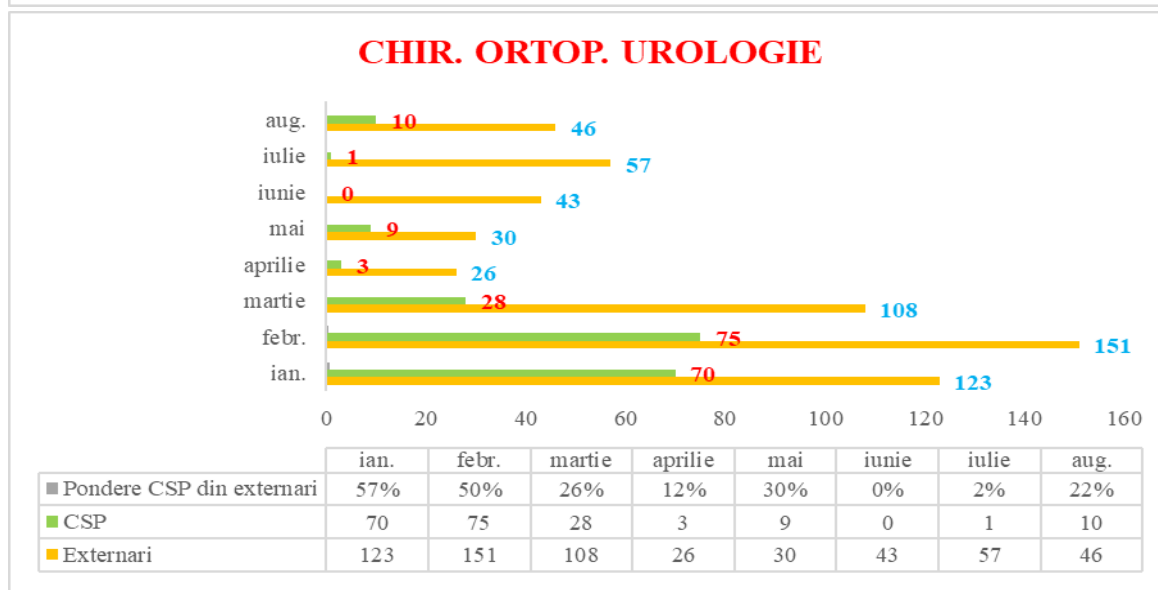
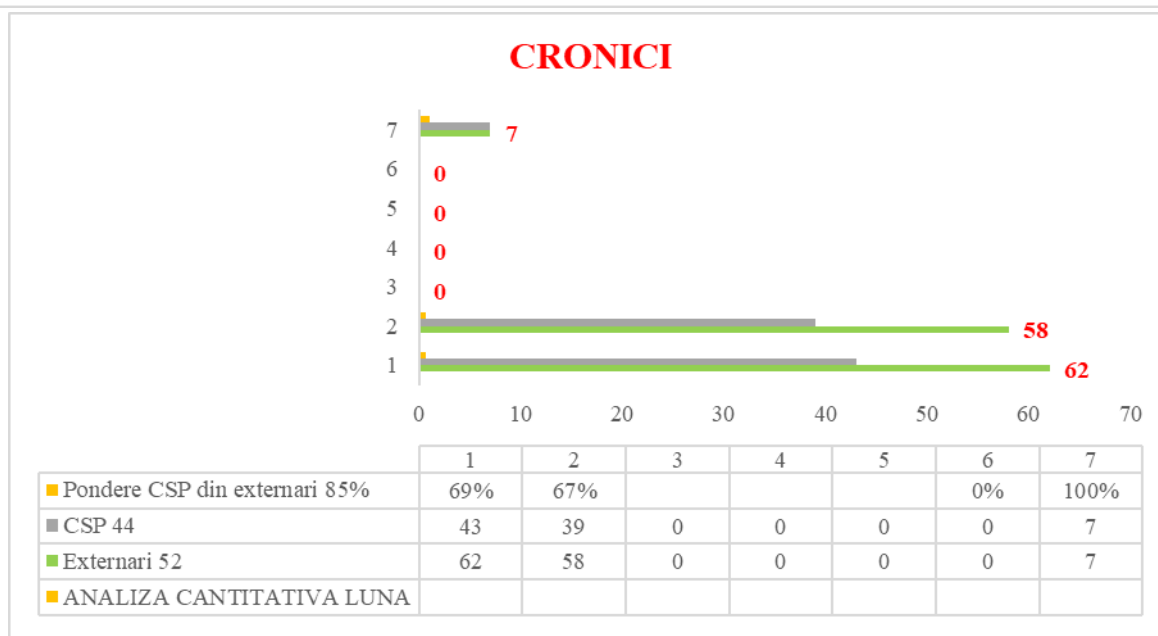
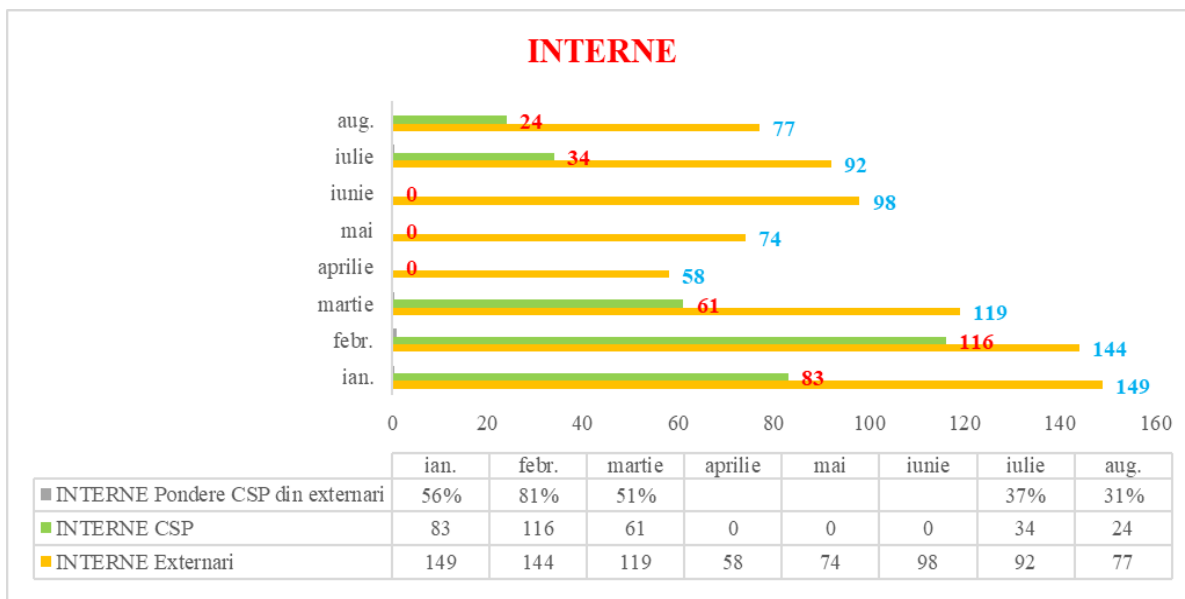
1. ANALIZA CALITATIVA



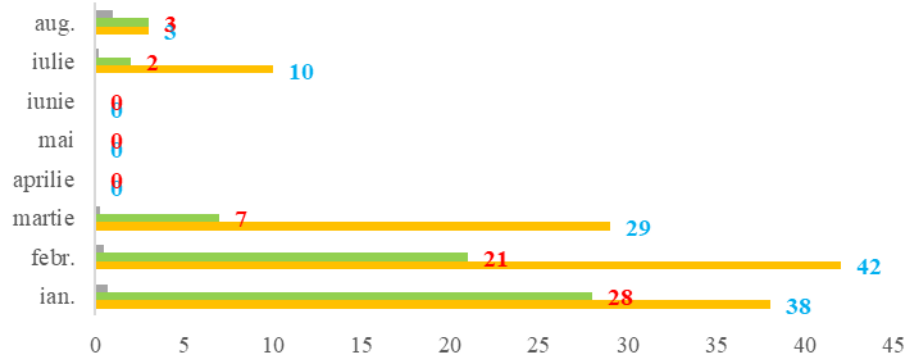
II. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna august 2020	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna august 2020 / Nr. externari pe sectie pe luna august 2020		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna august 2020 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna august 2020		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	31%	24	77	0	24	0%
CRONICI	100%	7	7	0	7	0%
CHIR_ORTOP_UROL	22%	10	46	2	10	20%
CARDIO	100%	3	3	0	3	0%
PEDIATRIE	90%	28	31	10	28	36%
PALIATIVE	O CHESTIONARE					
ATI	O CHESTIONARE					
GASTRO	27%	9	33	0	9	0%
GINECOLOGIE	69%	18	26	2	18	11%
Media pe spital =	48 %	99	223	14	99	6%

III. ANALIZA CANTITATIVA / SECTII

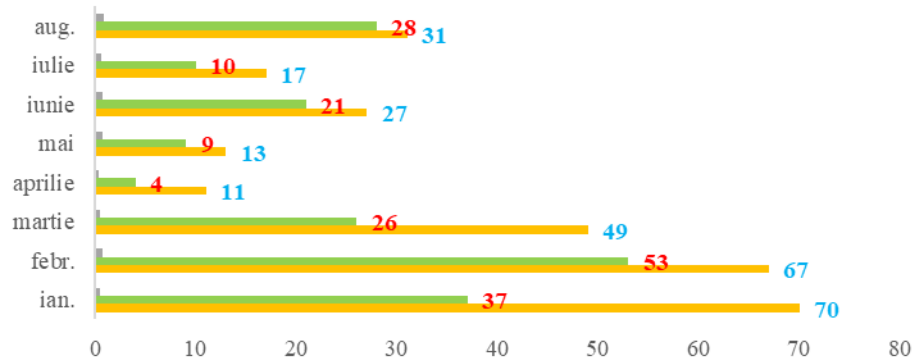


CARDIOLOGIE



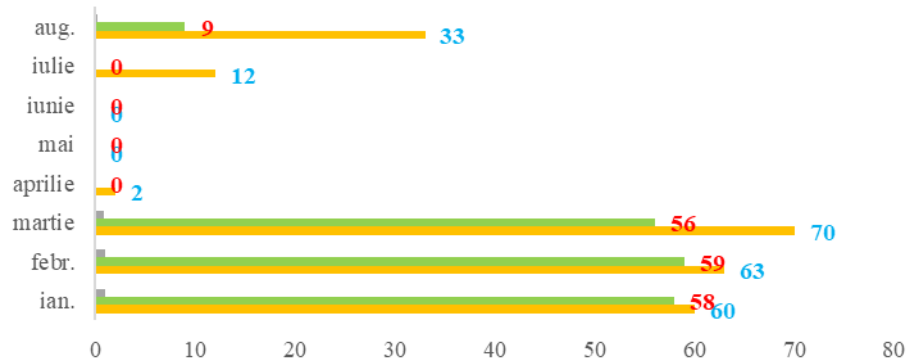
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.
■ Pondere CSP din externari	74%	50%	24%				20%	100%
■ CSP	28	21	7	0	0	0	2	3
■ Externari	38	42	29	0	0	0	10	3

PEDIATRIE

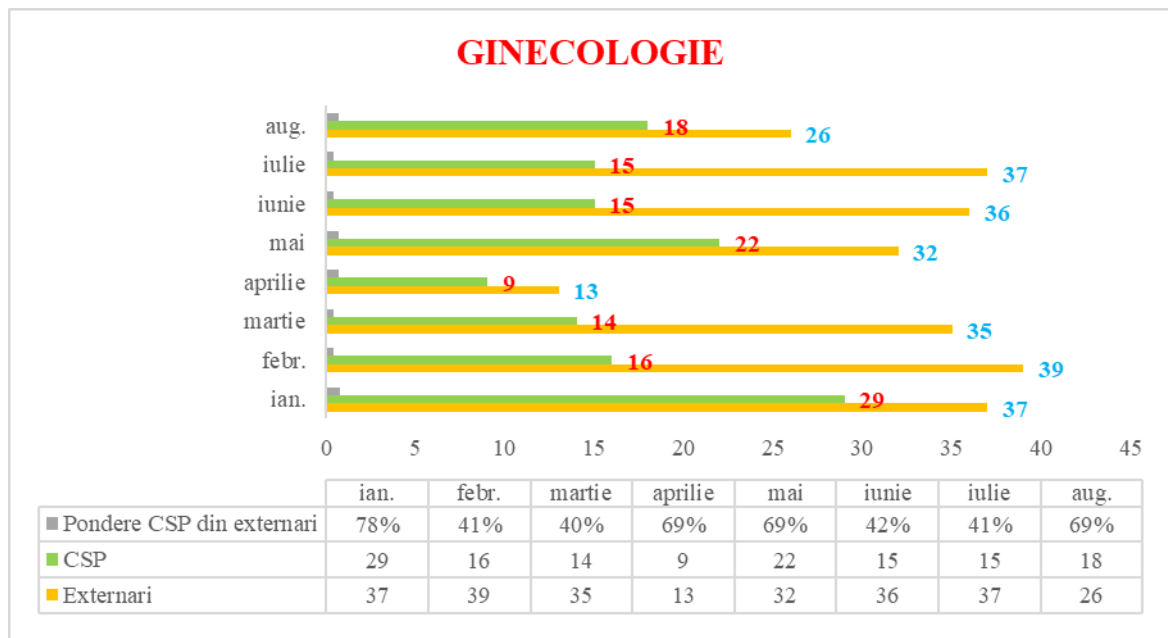


	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.
■ Pondere CSP din externari	53%	79%	53%	36%	69%	78%	59%	90%
■ CSP	37	53	26	4	9	21	10	28
■ Externari	70	67	49	11	13	27	17	31

GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.
■ Pondere CSP din externari	97%	94%	80%				0%	27%
■ CSP	58	59	56	0	0	0	0	9
■ Externari	60	63	70	2	0	0	12	33



IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

- **CHIRURGIE ORTOPEDIE UROLOGIE**

- ✓ ar fi bine sa ne mentinem la nivel european daca facem parte din U.E si sa profitam de banii care se aloca pt sanatate
- ✓ azi in Romania spitalul este o uzina de tratare si imbunatatire a sanatatii ar trebui schimbat intr-o statiune de tratare si imbunatatire a sanatatii, nu ma refer la conditiile materiale

- **PEDIATRIE**

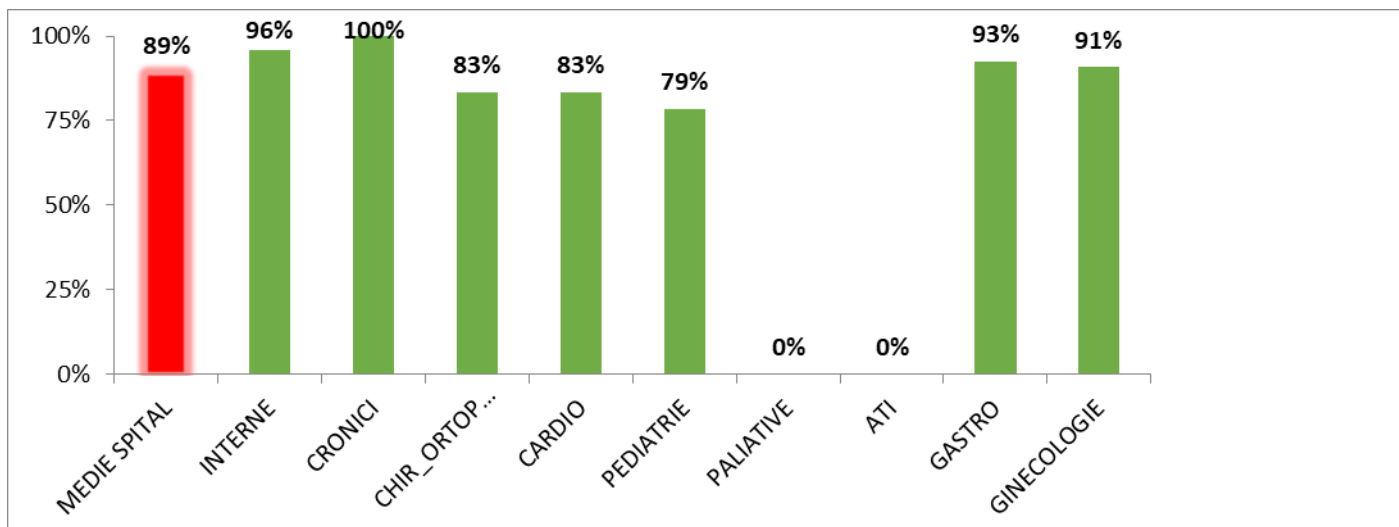
- ✓ reinoirea saloanelor, bai mai multe, spatiu de joaca pt copii, mobilier nou
- ✓ sunt tantari pe sectie
- ✓ renovarea sectiei
- ✓ mobilier mai nou , calitatea hranei lasa de dorit zugravit in saloane
- ✓ nu stiu daca si pe alte sectii lipsesc sau sunt defecte plasele pt tantari si nu pot copilasi sa se odihneasca din aceasta cauza asta

- **GINECOLOGIE**

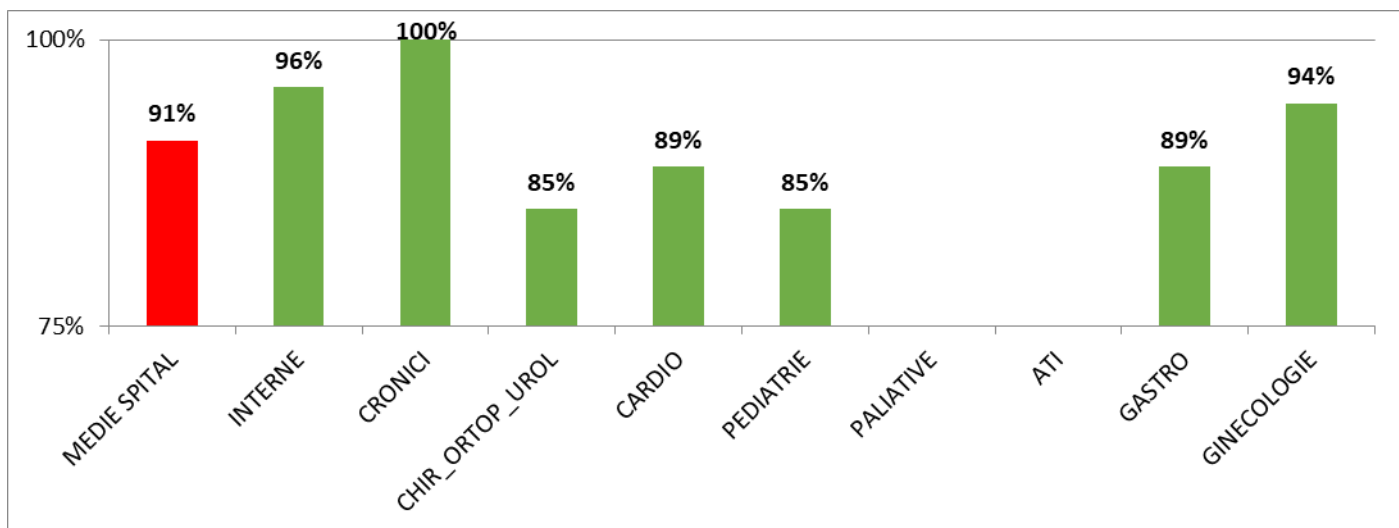
- ✓ daca este posibil pe langa chiuveta din salon un dus(cabina) cu o toaleta la fiecare salon ar fi mult mai bine si igienic pt pacienti, va multumim ca va intereseaza parerile noastre ca pacienti, multa sanatate tuturor

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

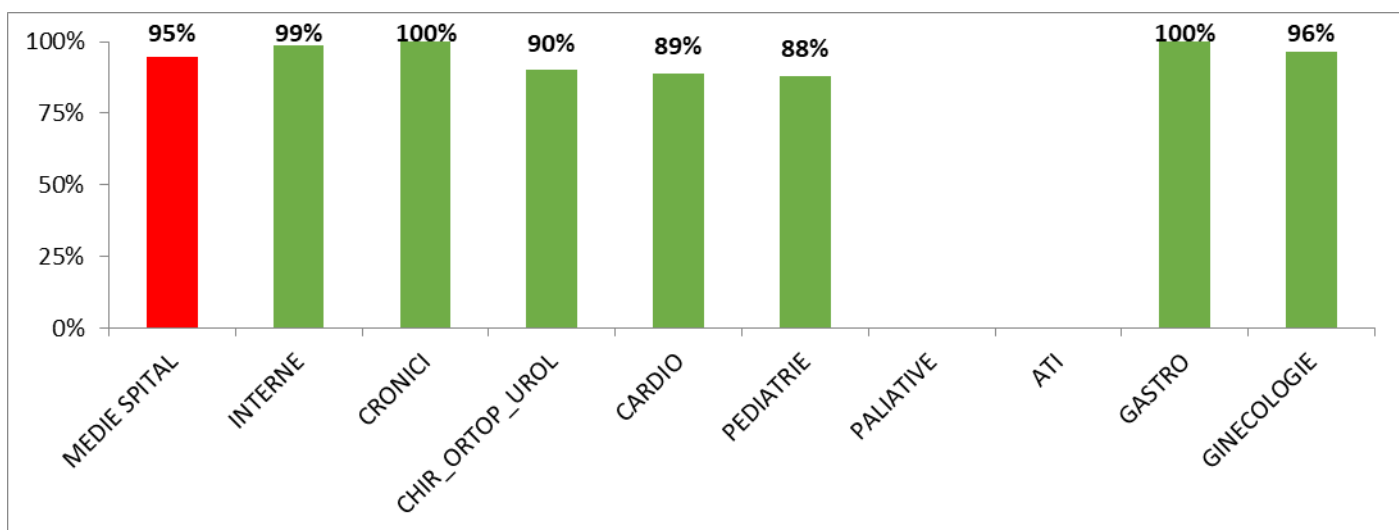
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



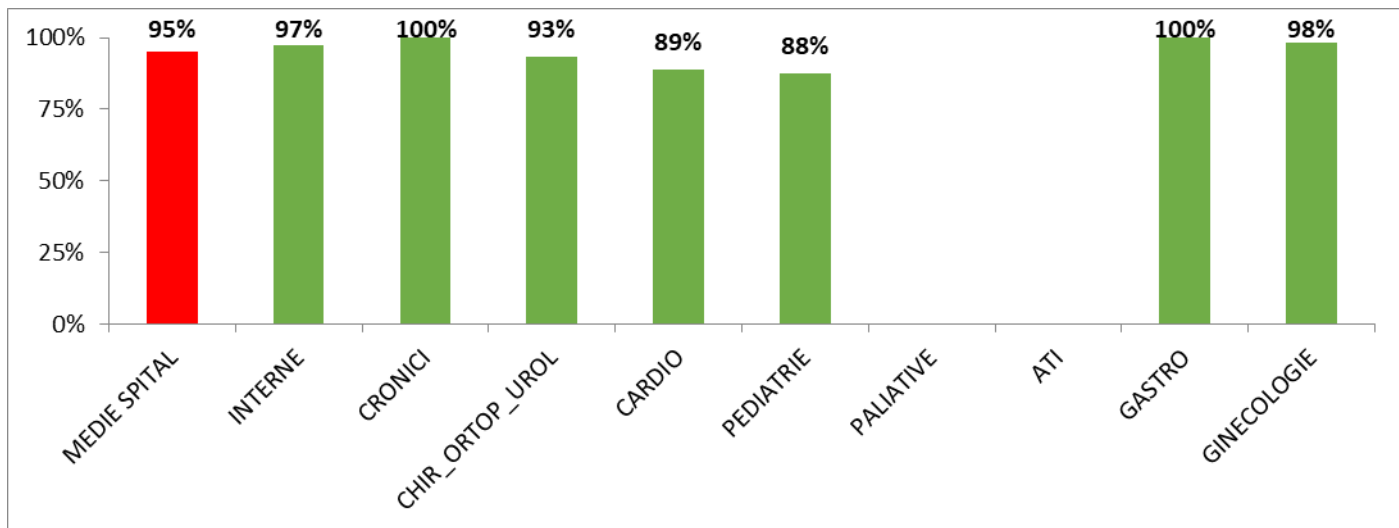
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



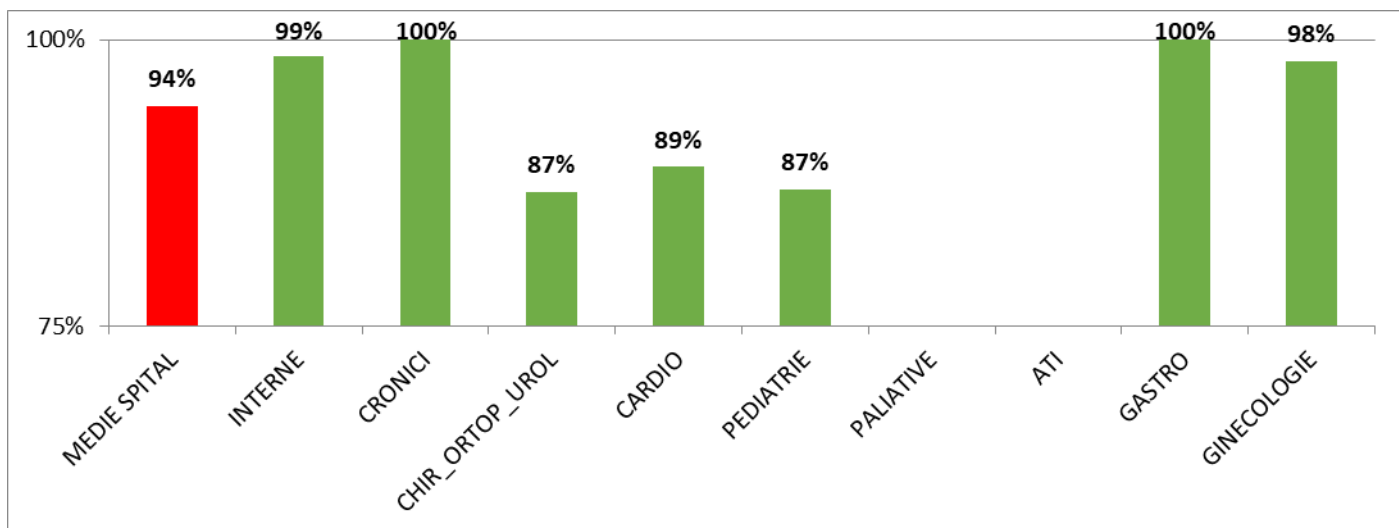
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



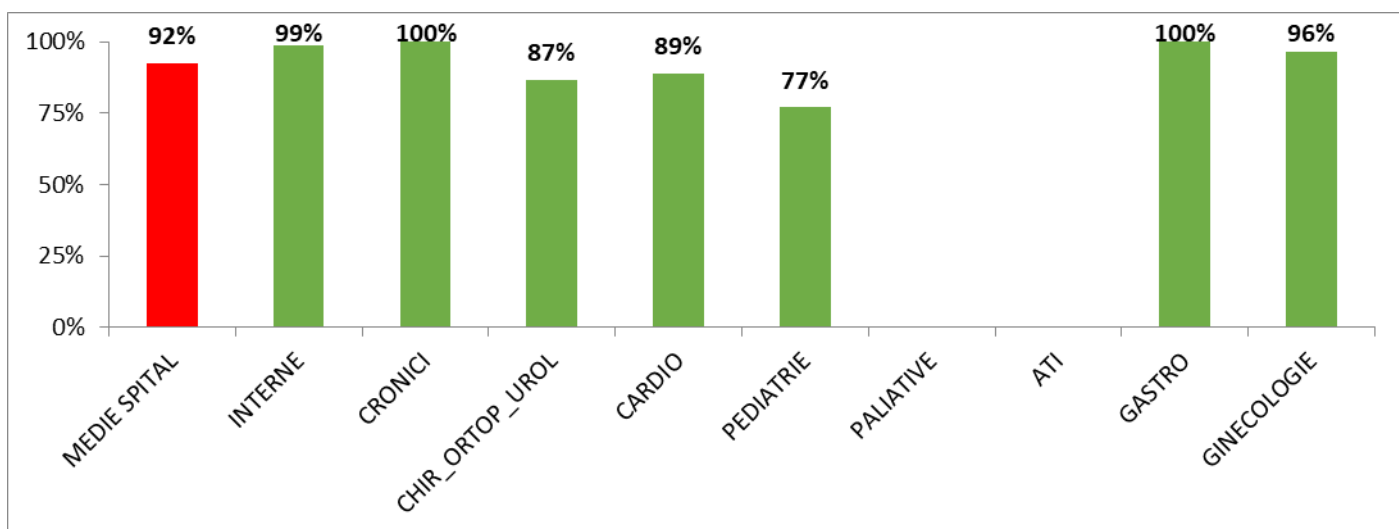
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



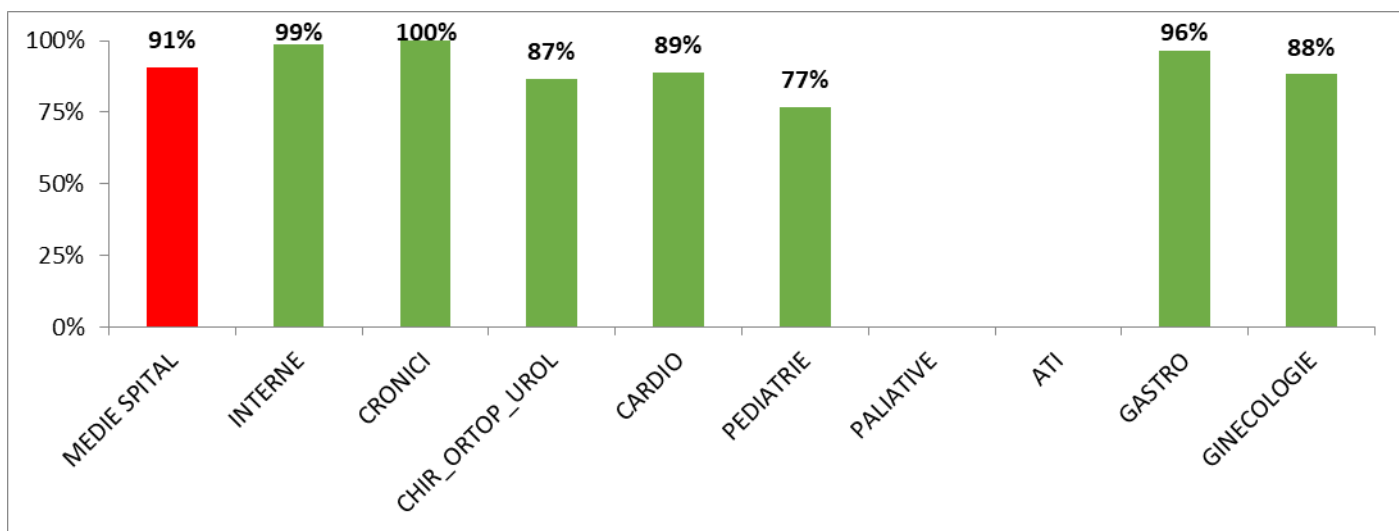
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



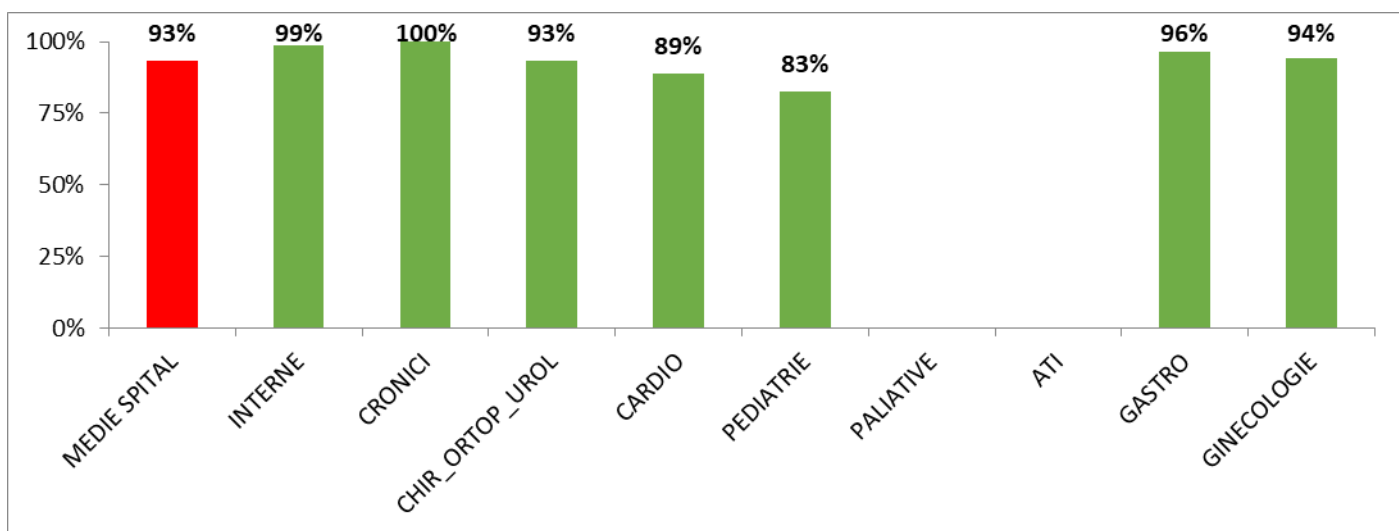
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



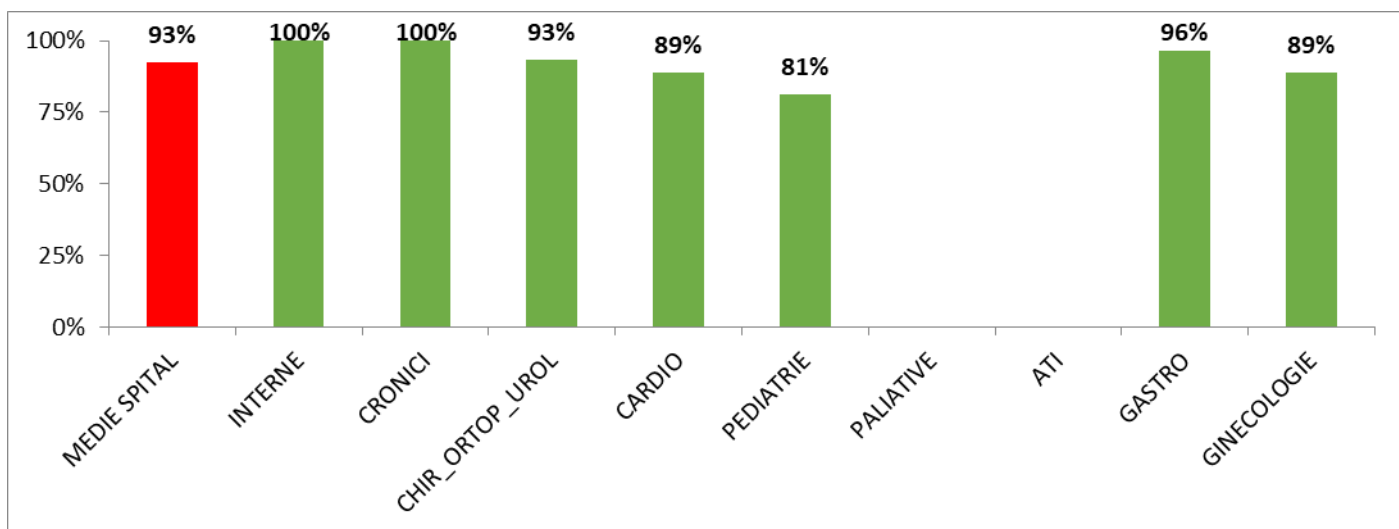
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



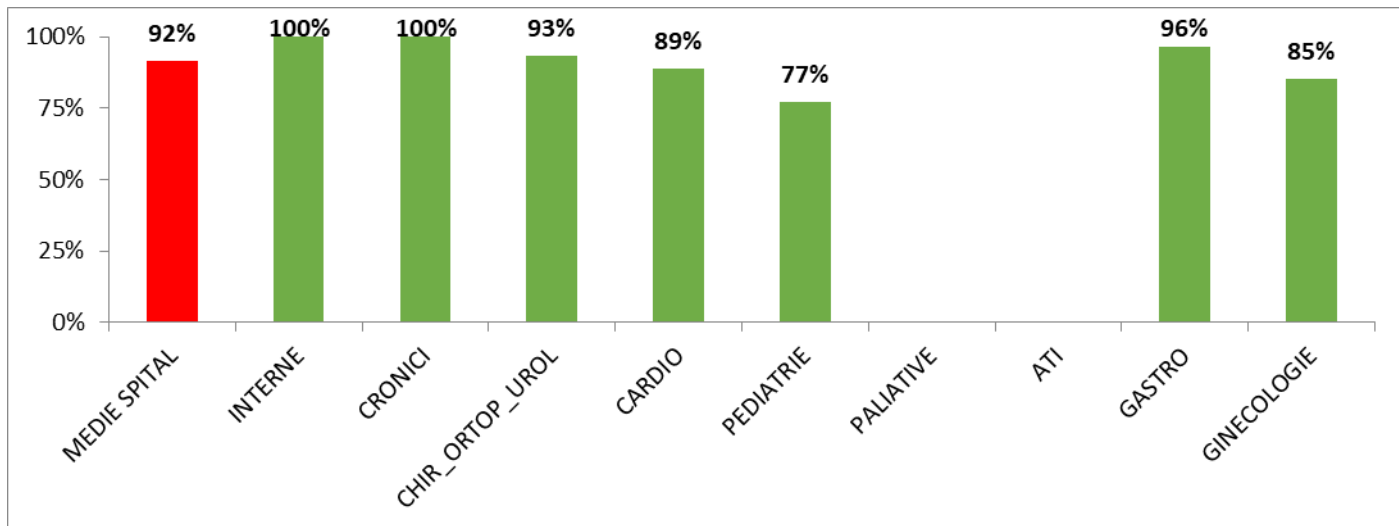
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



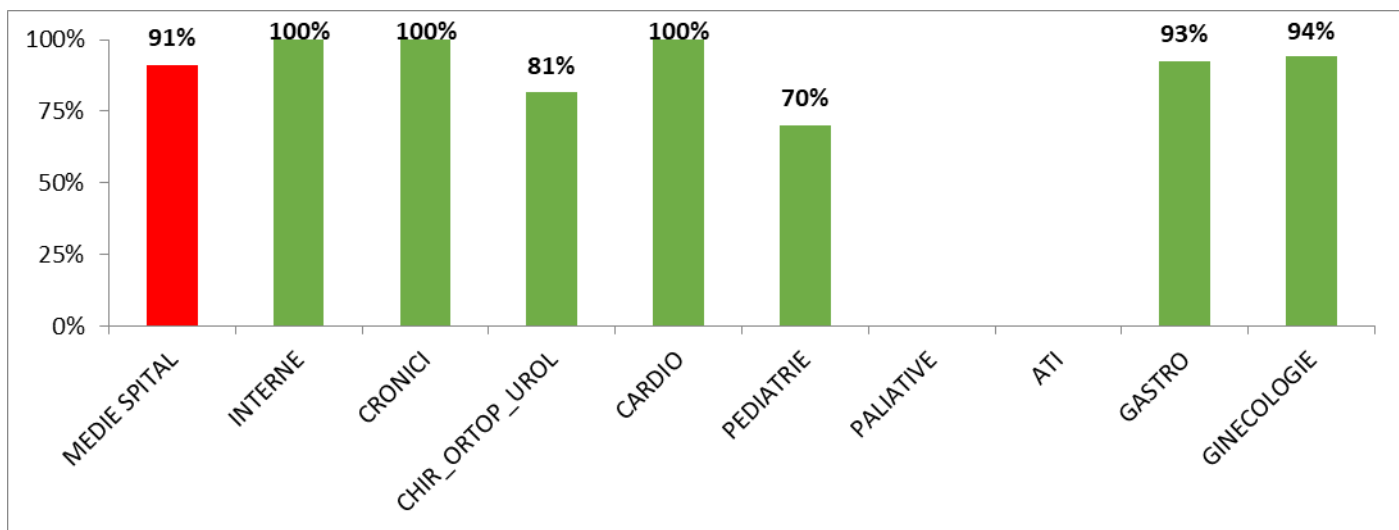
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura**



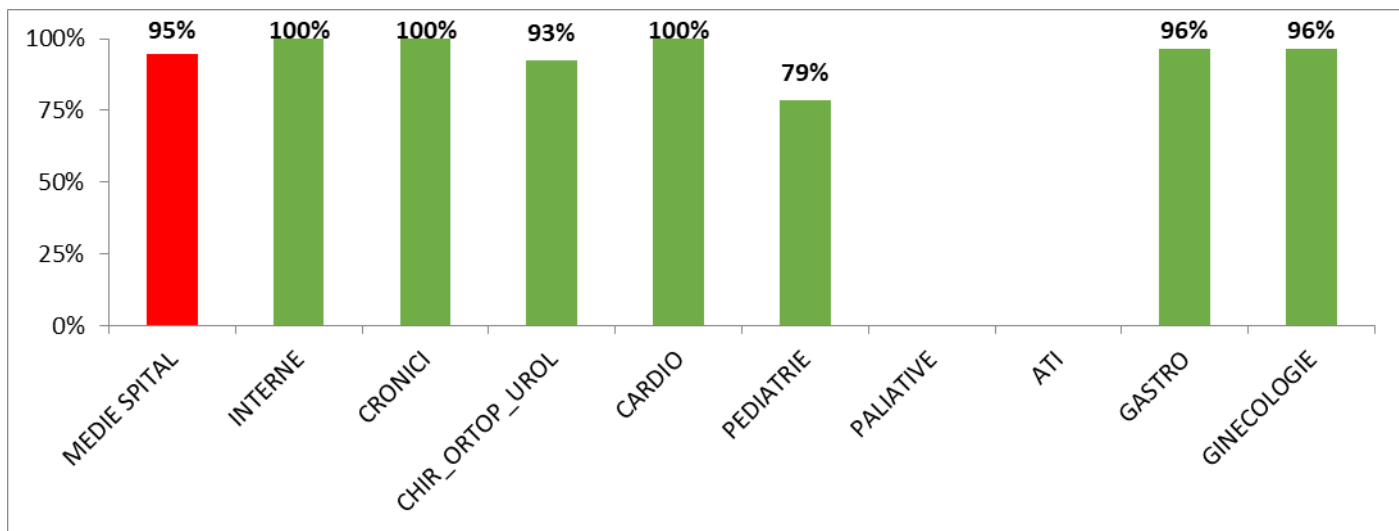
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



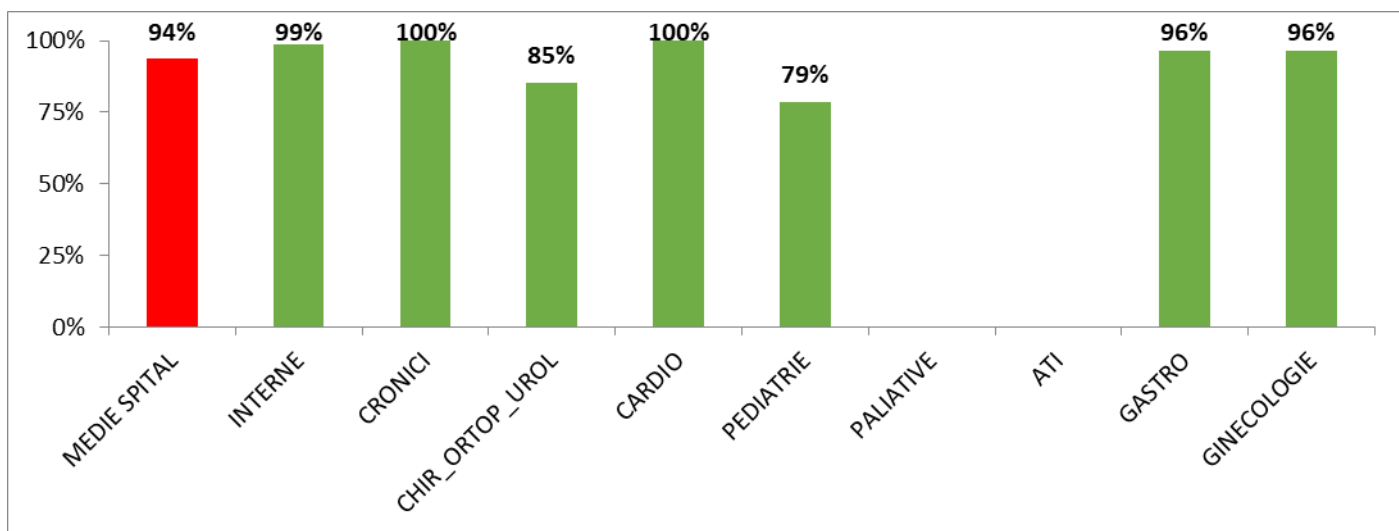
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



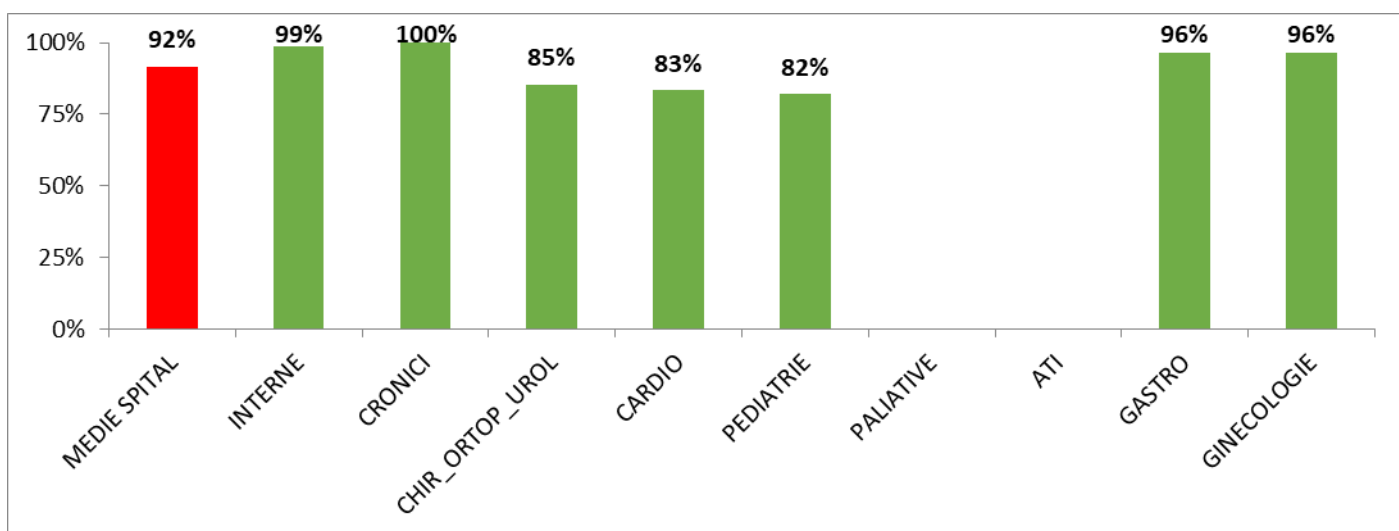
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **modul de distribuire al hranei**



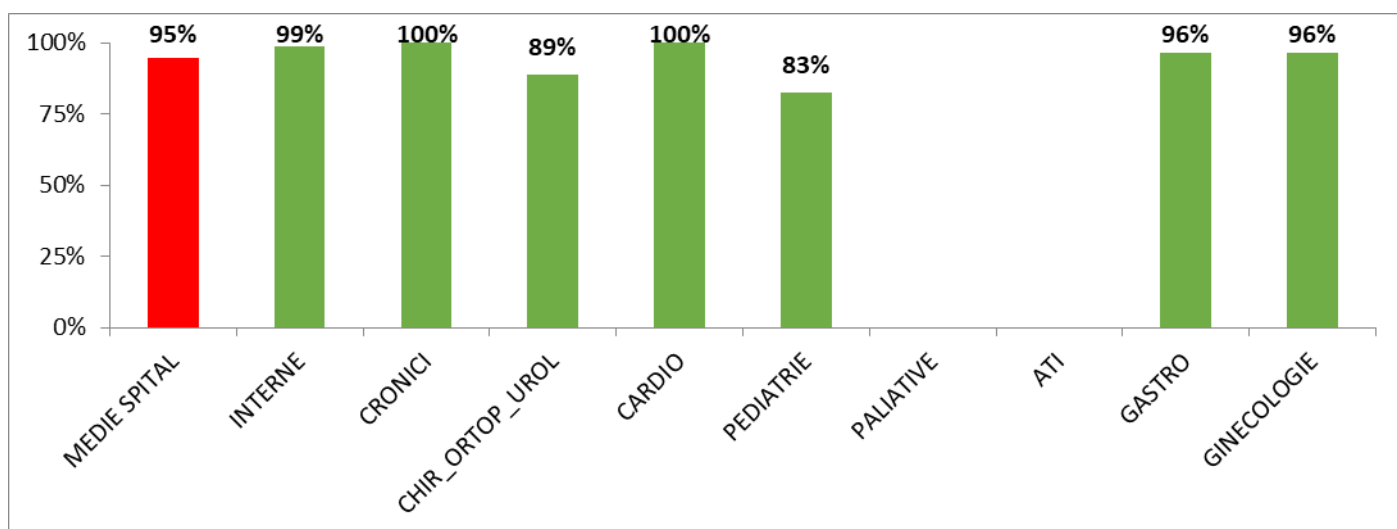
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



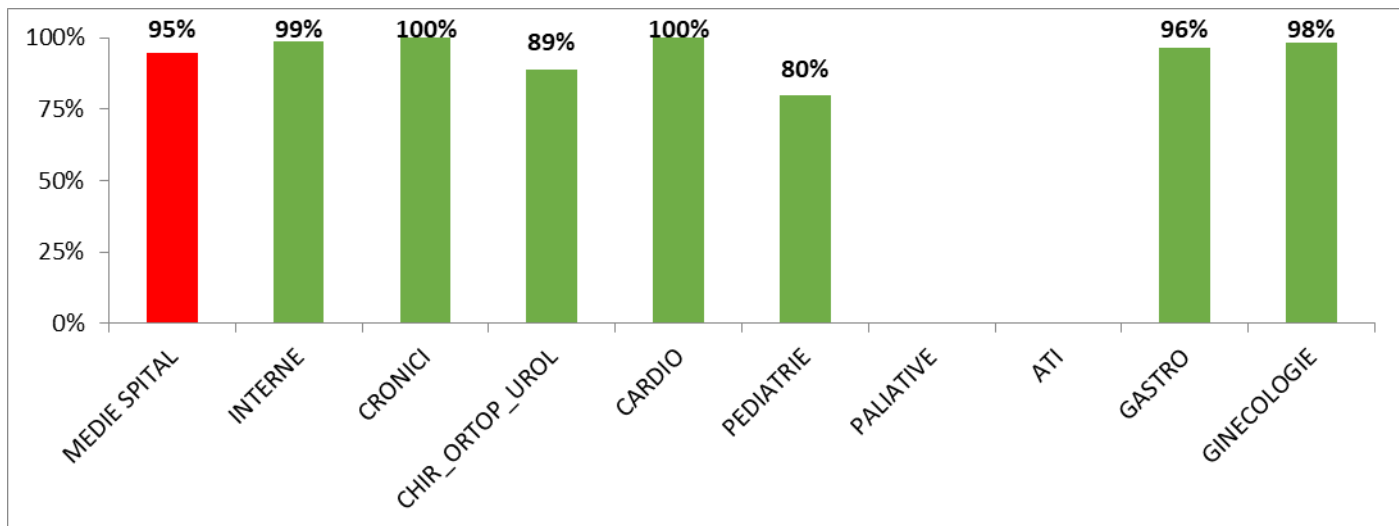
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



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

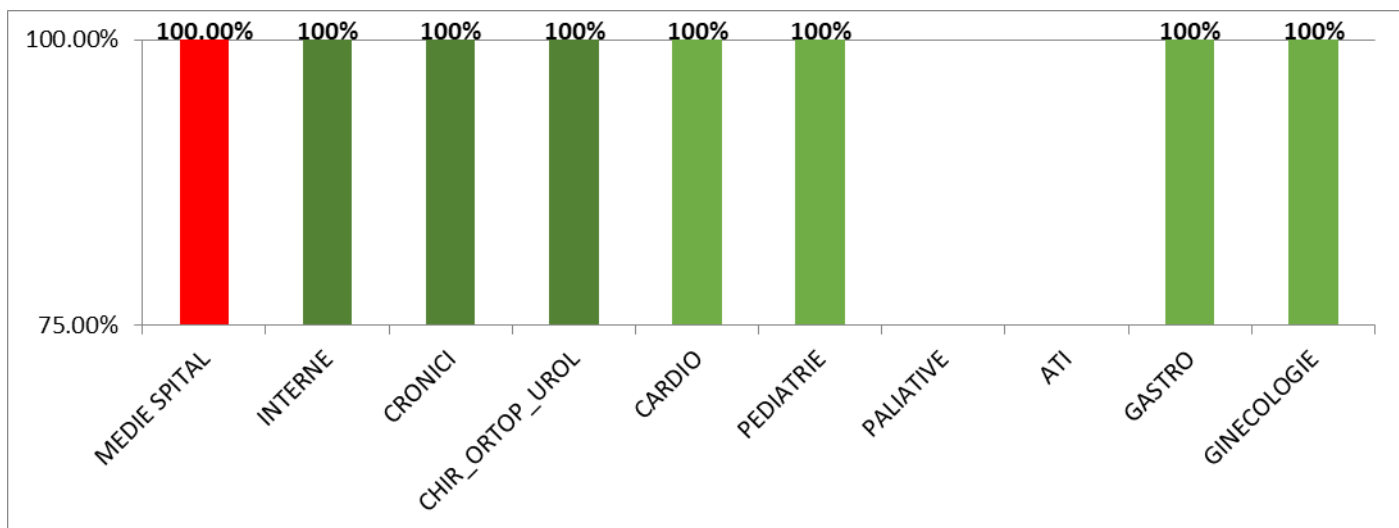


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



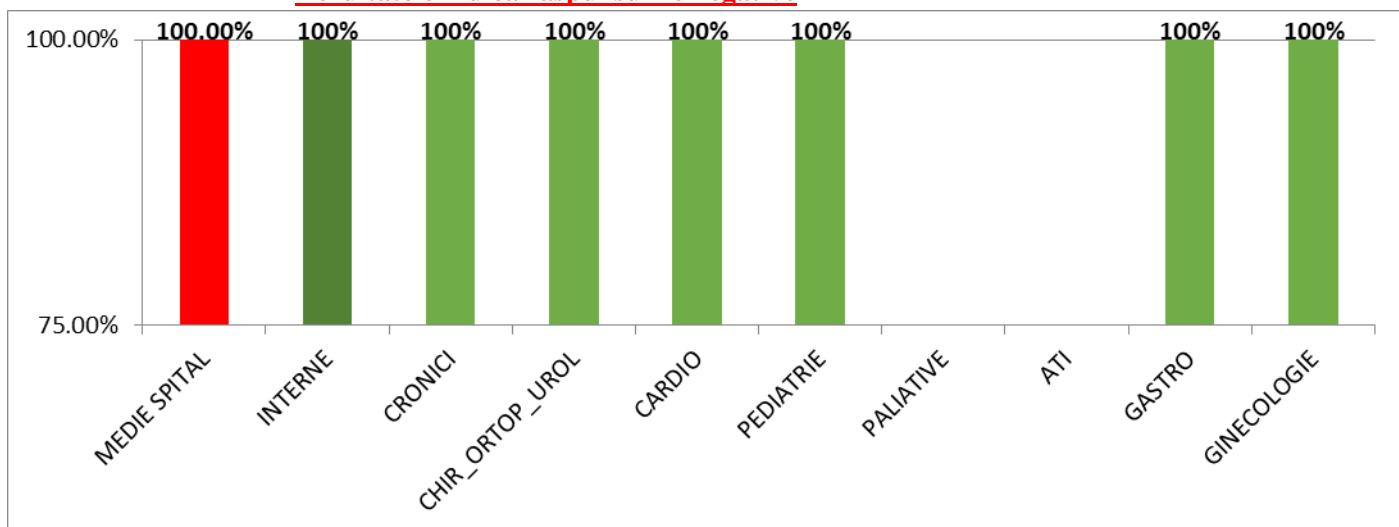
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

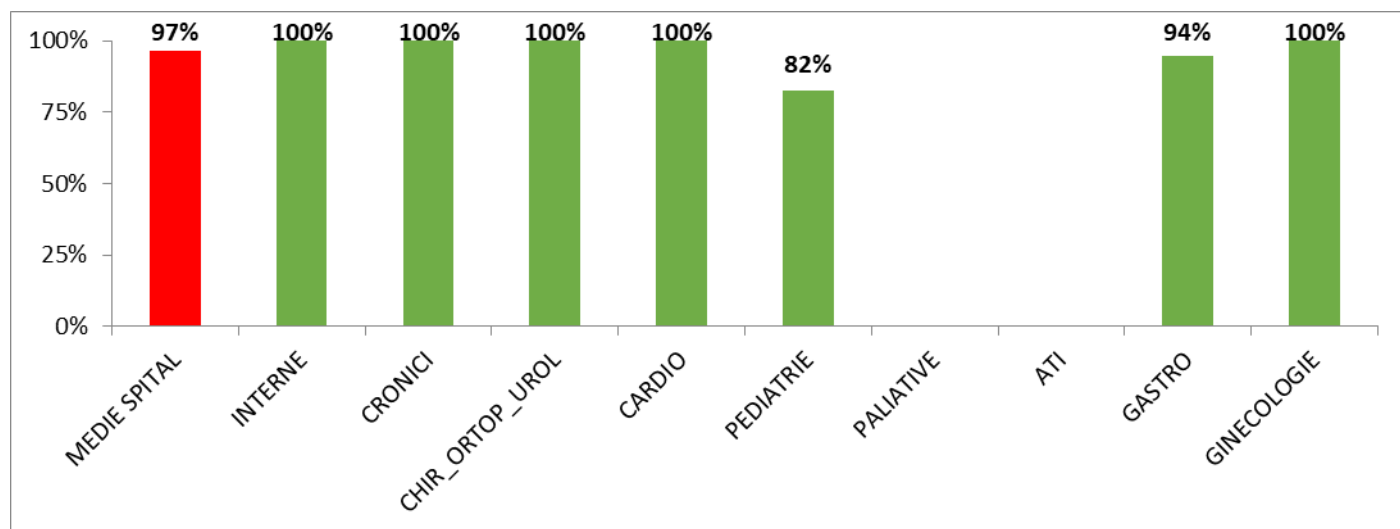


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

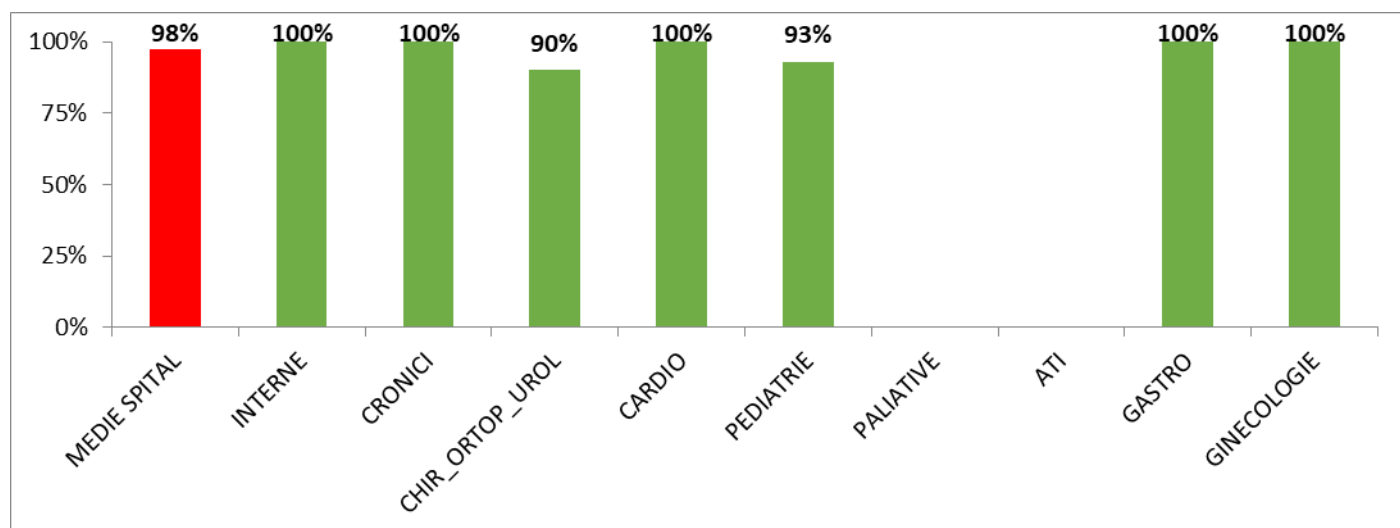


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



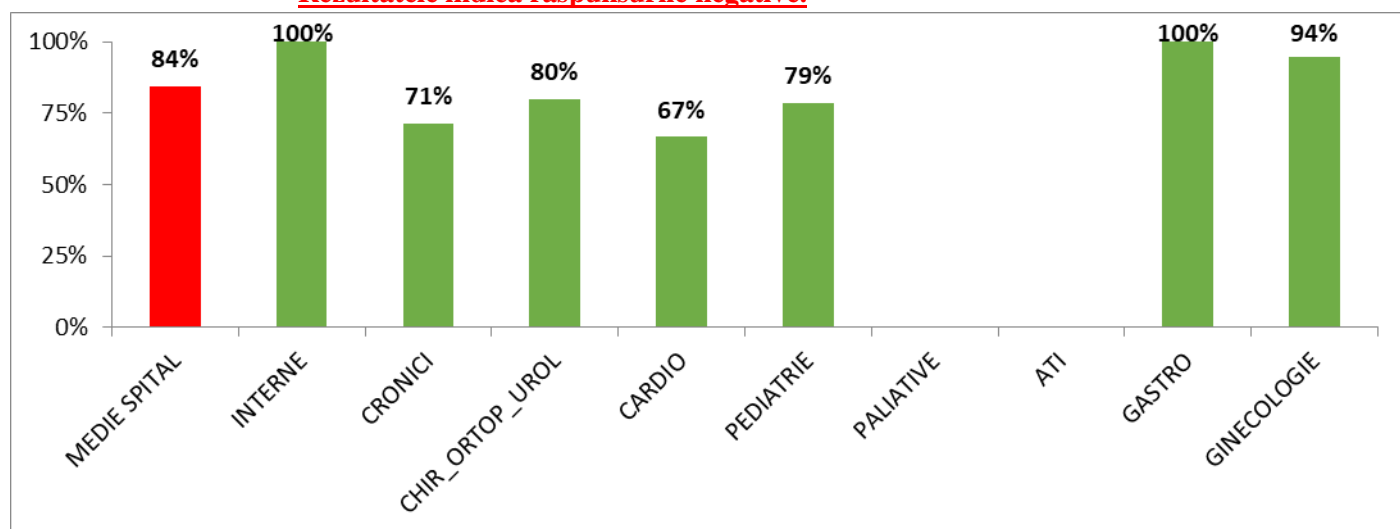
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



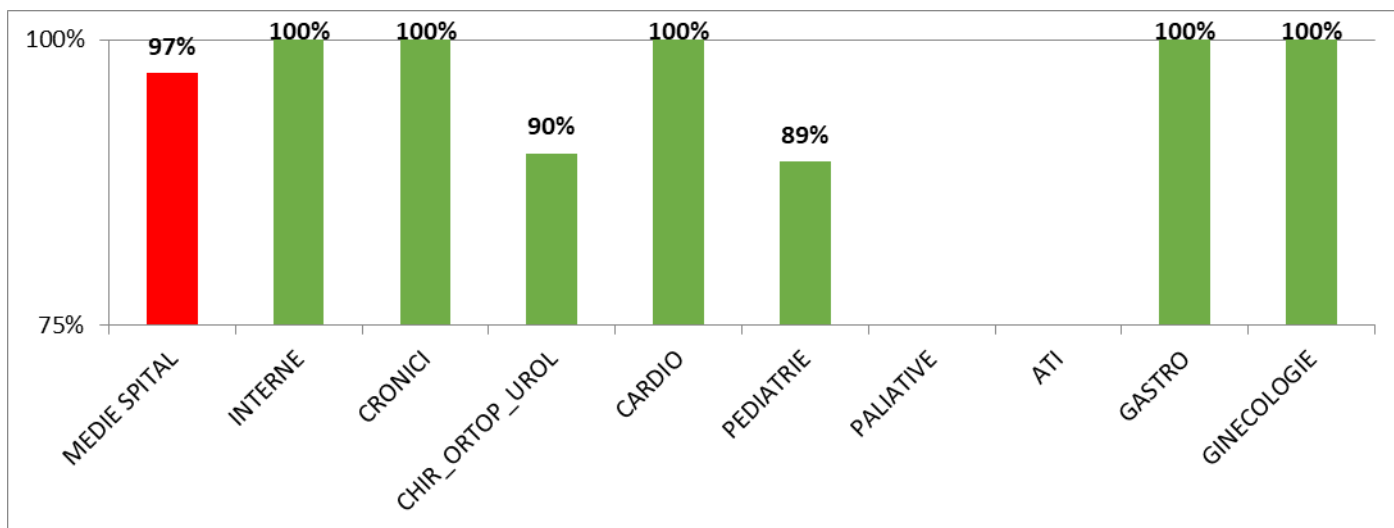
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



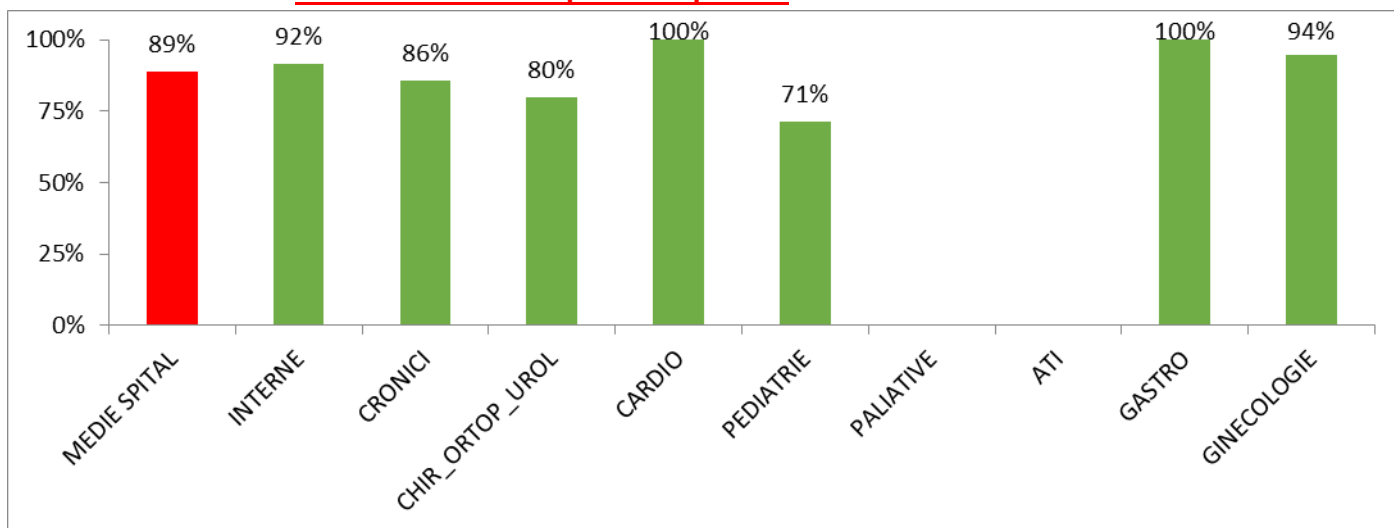
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ? DA NU

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



Biroul de management al calitatii serviciilor medicale
ch. Berinde Rita