

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 – **IUNIE 2021.**

Urmare difuzarii 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.

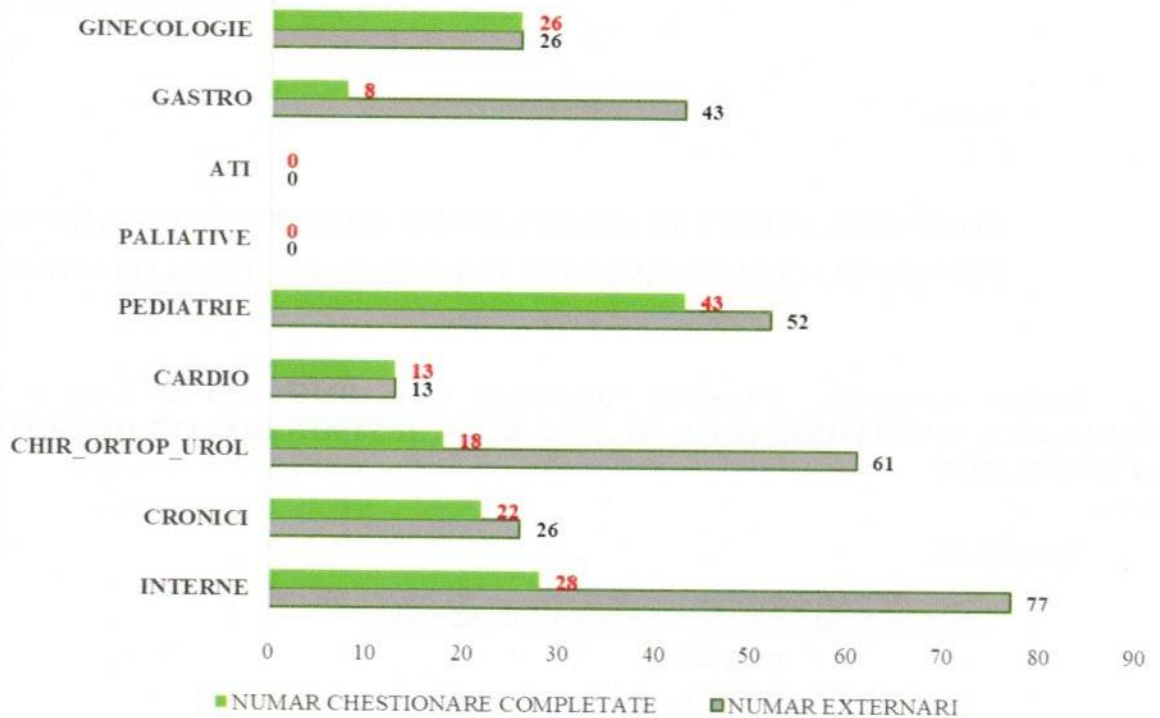
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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.**

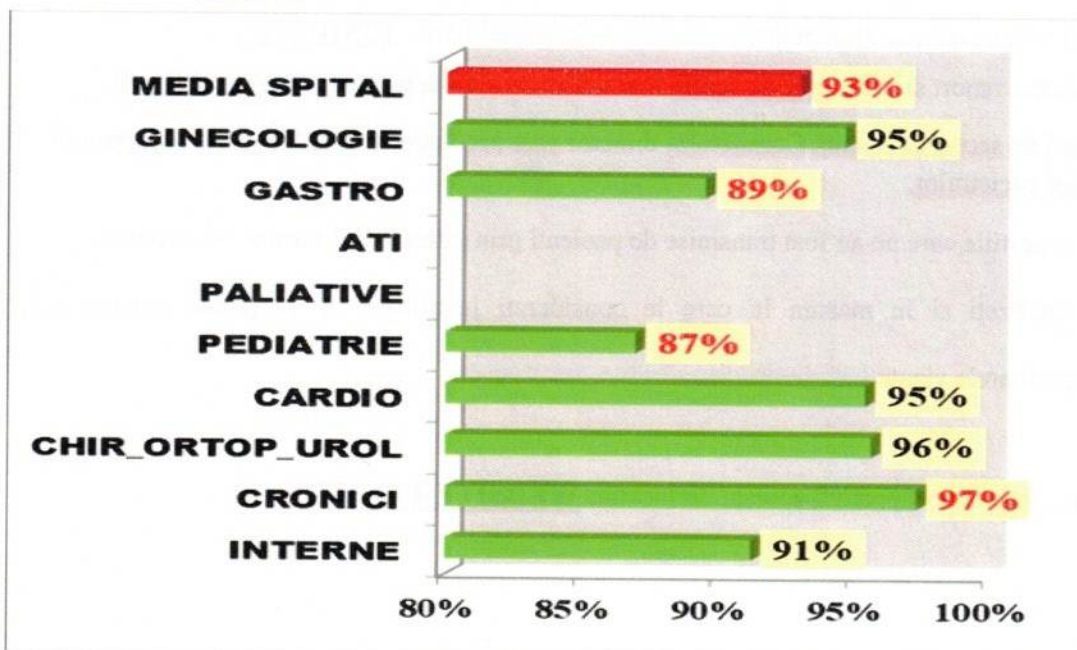
II. ANALIZA CANTITATIVA - pe spital

CHESTIONARE COLECTATE / NUMAR EXTERNARI



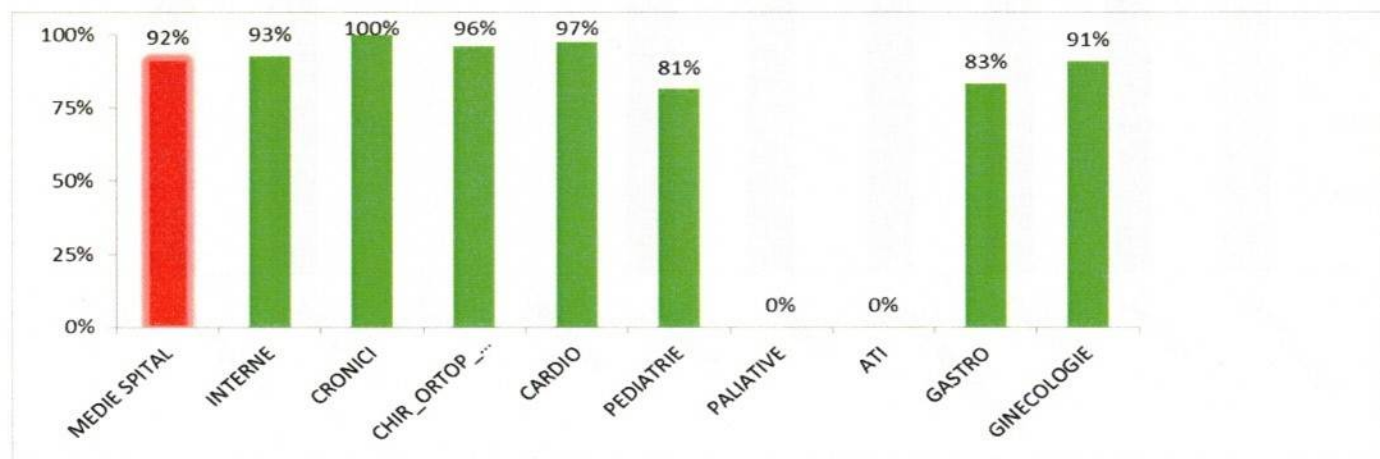
III. ANALIZA CALITATIVA

a. Pe sectii

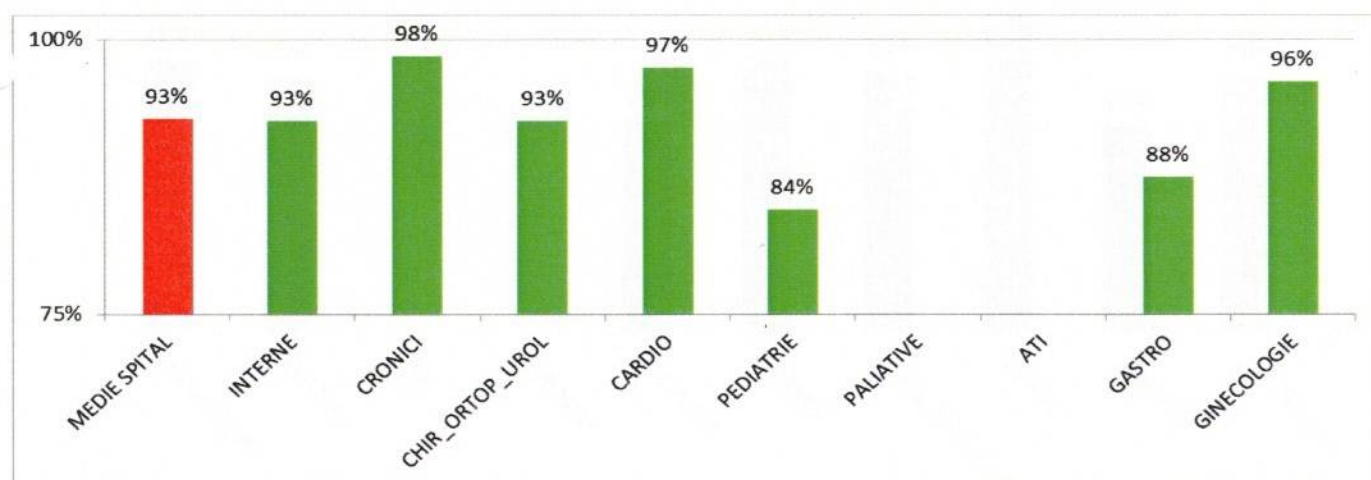


b. Pe intrebari

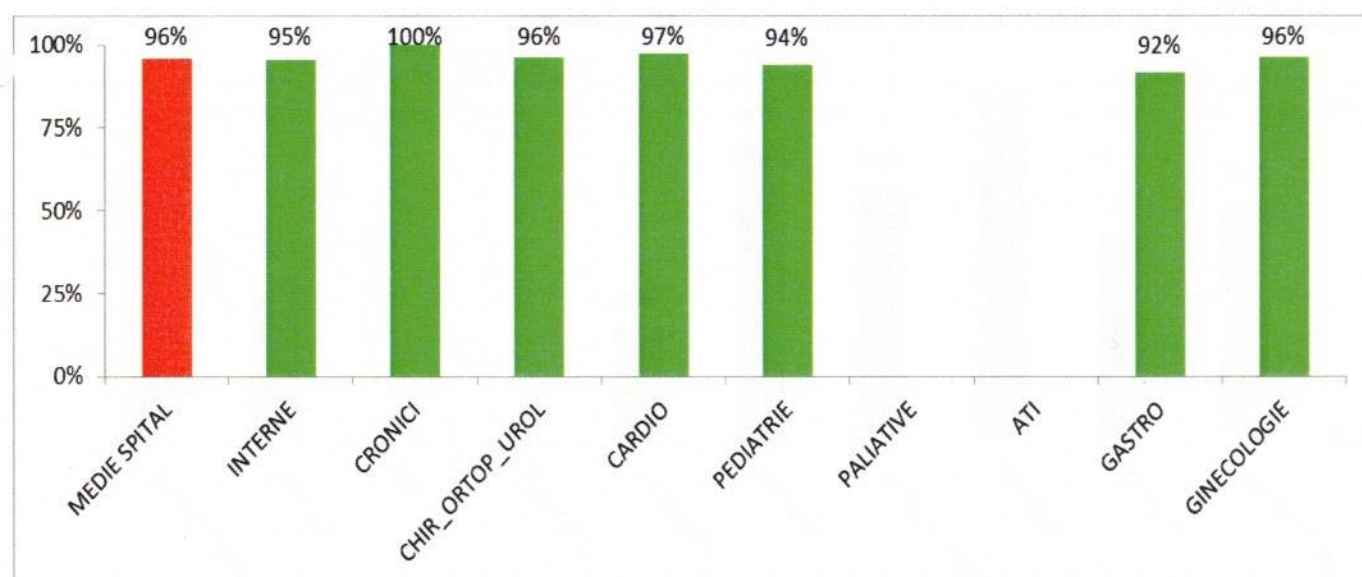
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



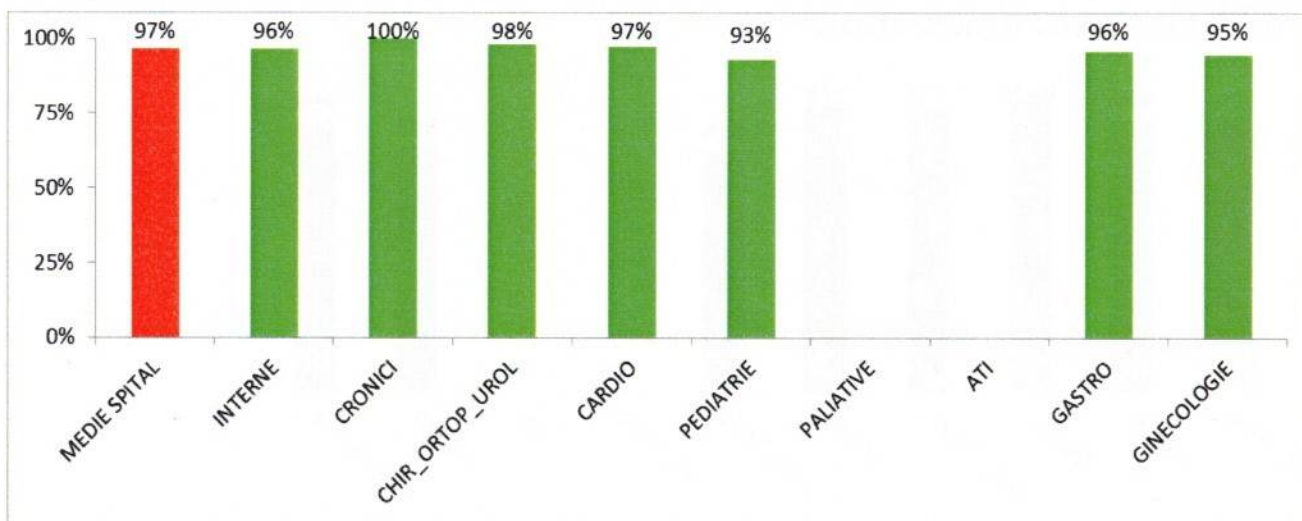
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



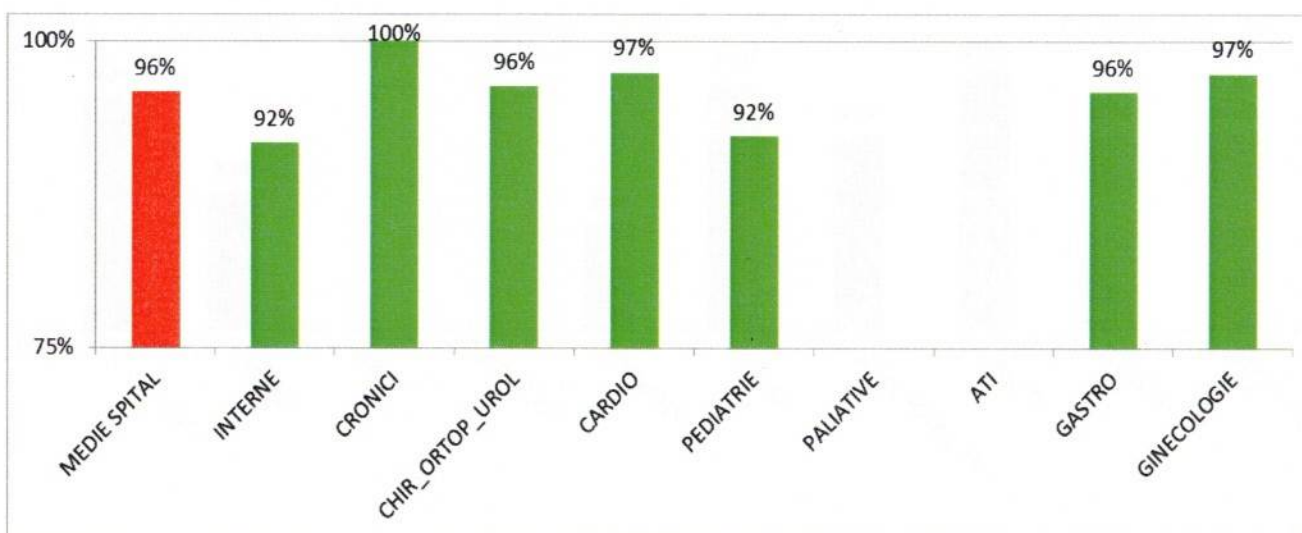
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



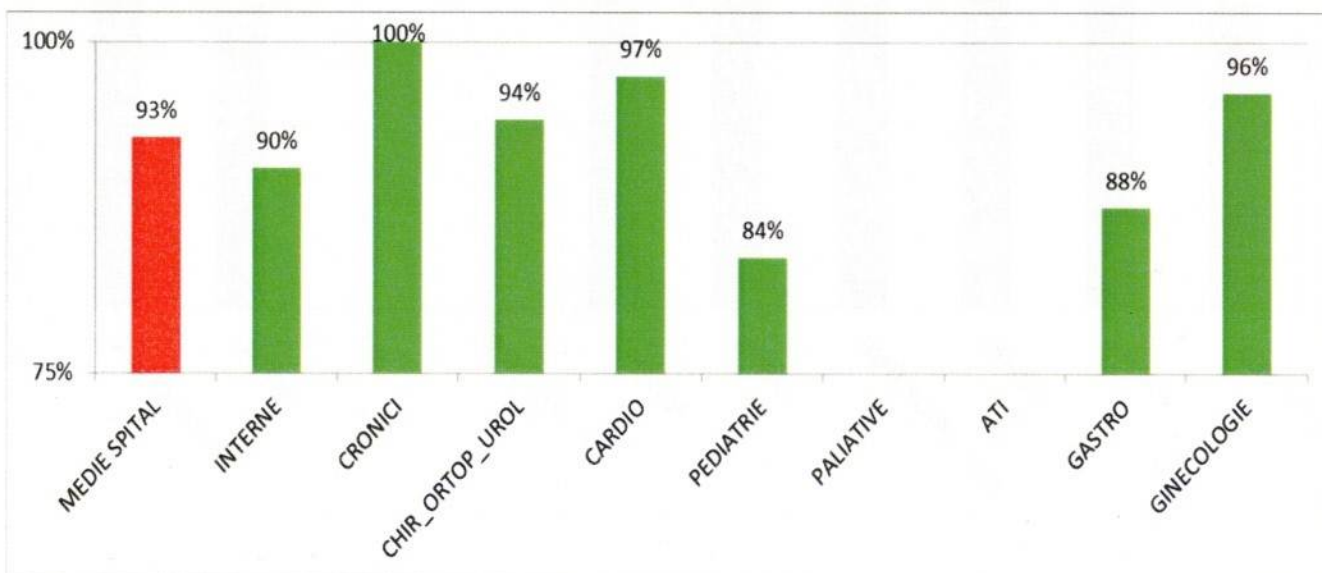
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



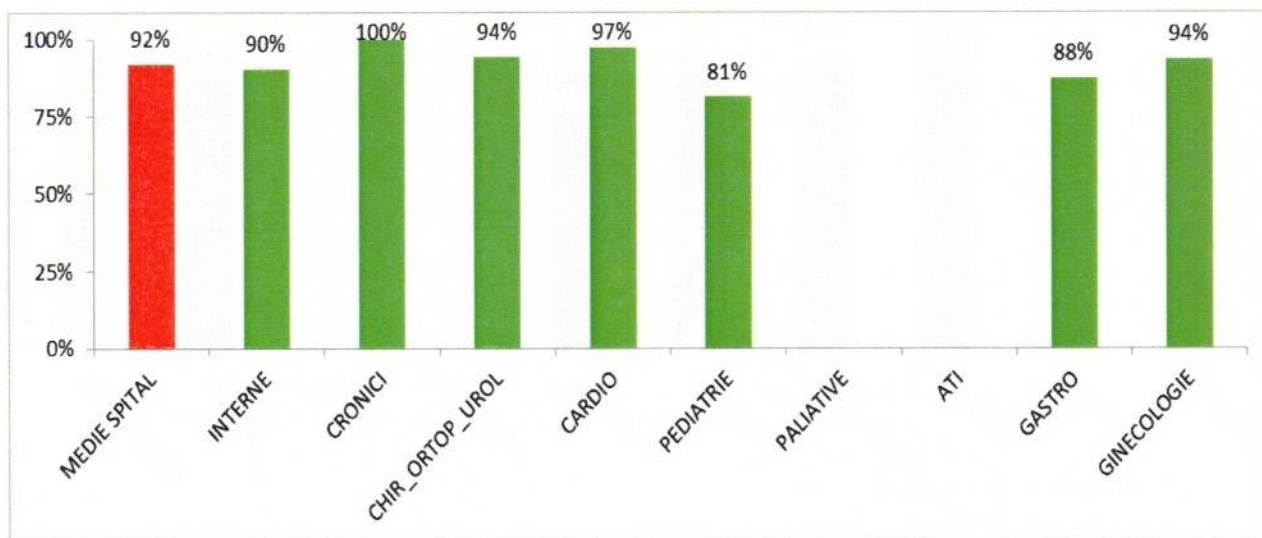
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



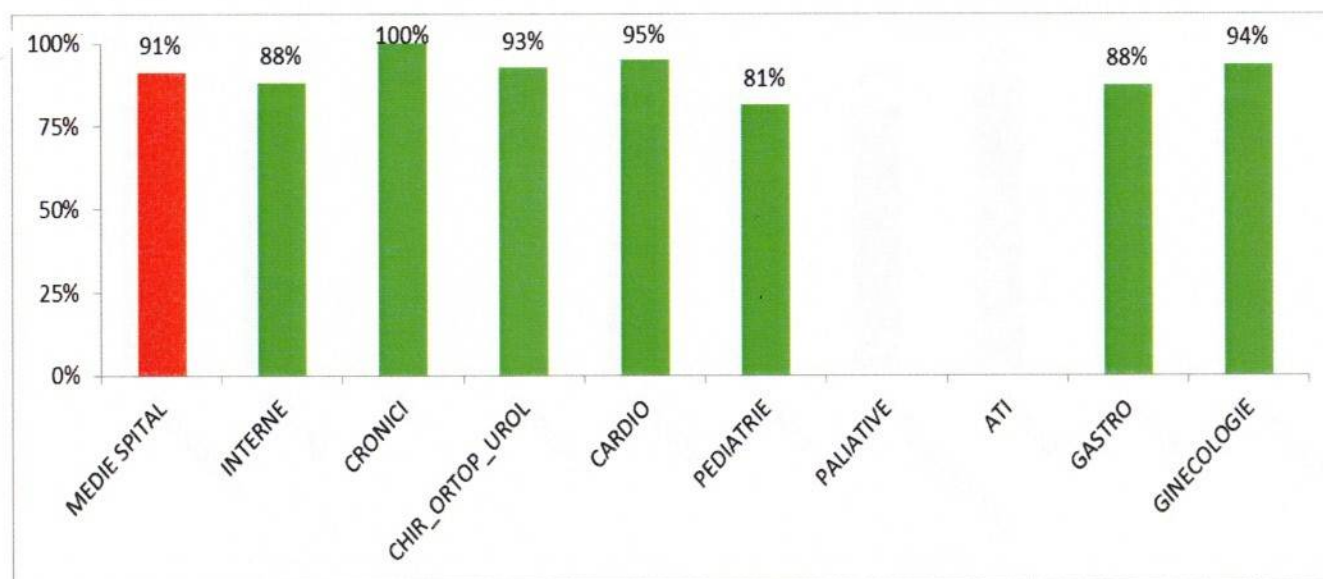
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



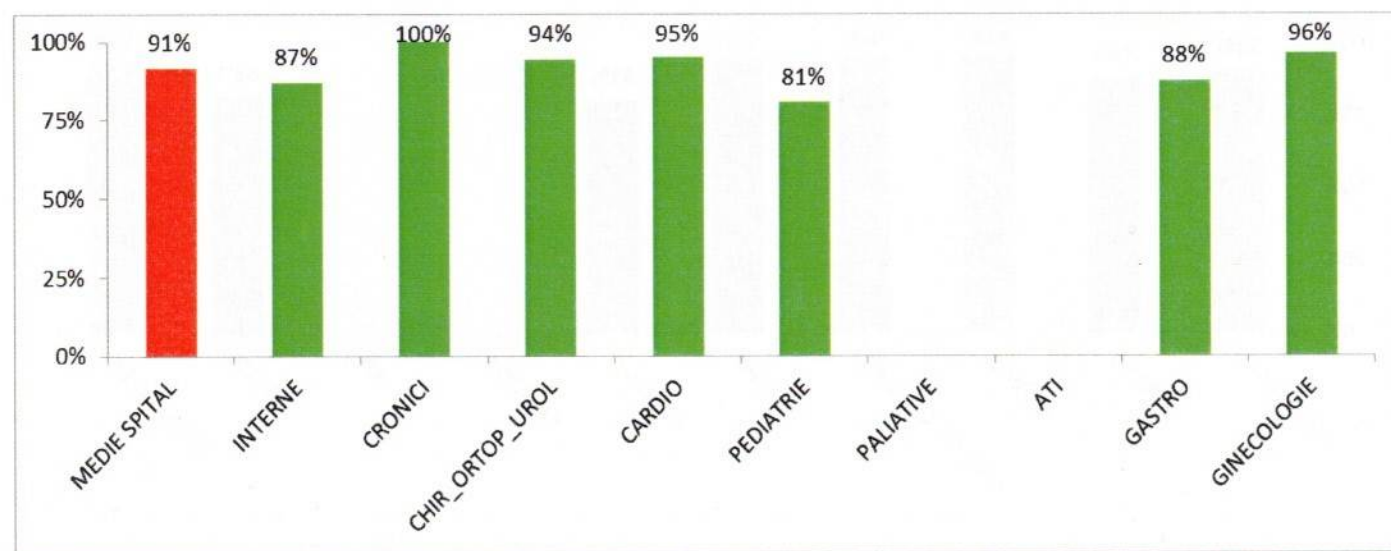
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



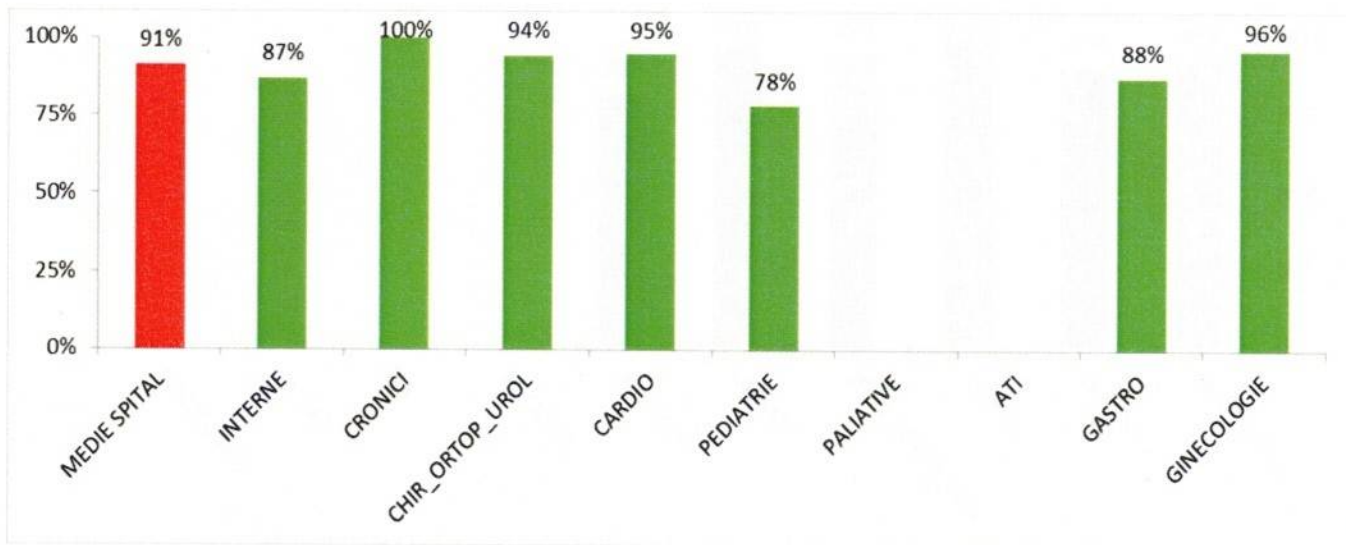
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **lenjerie de pat**



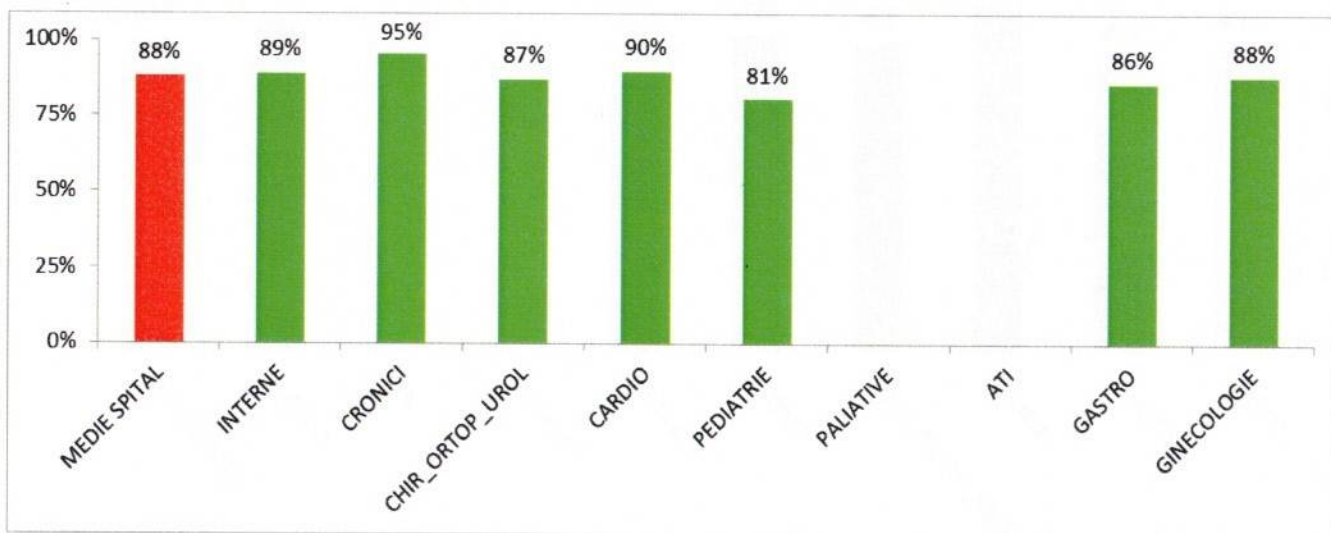
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : **temperatura**



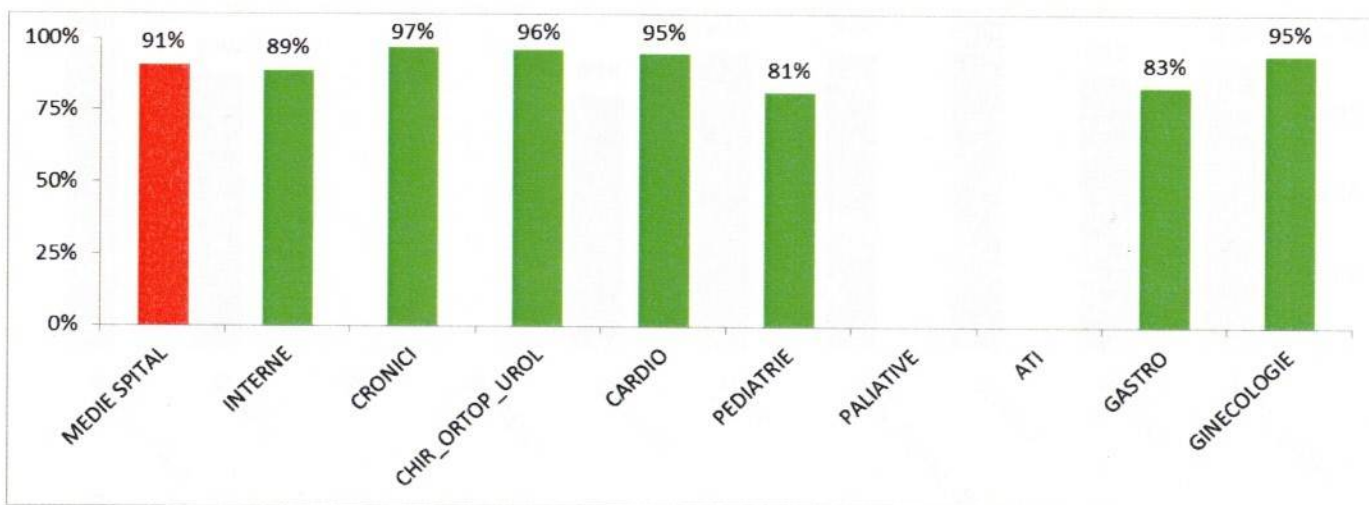
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



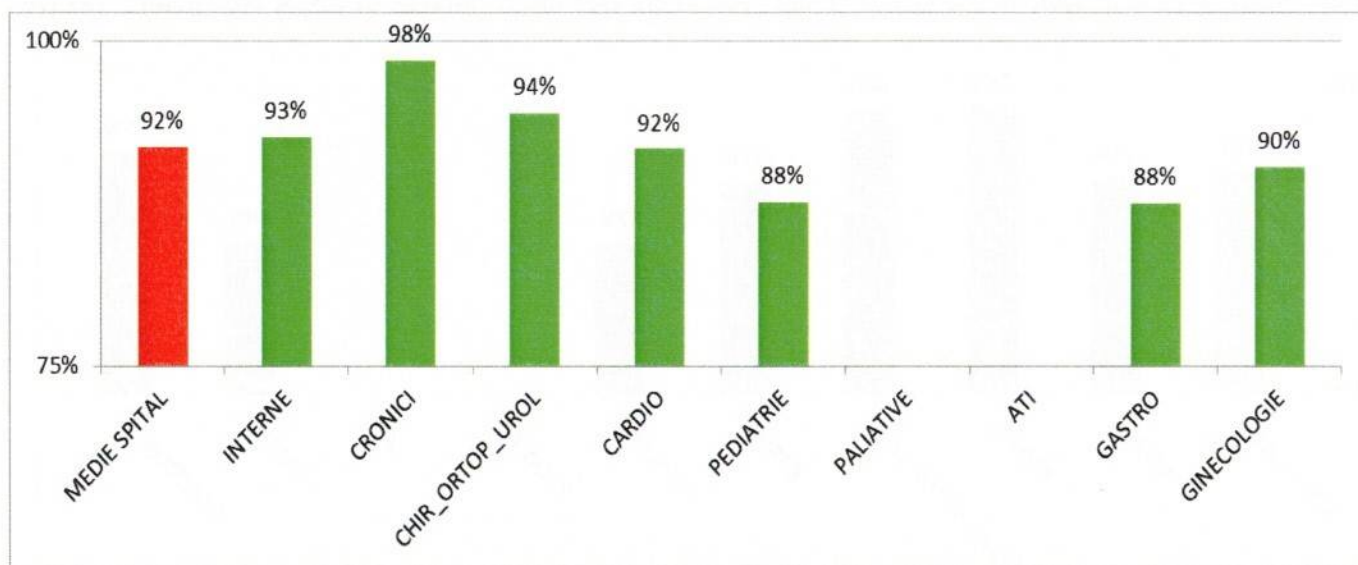
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



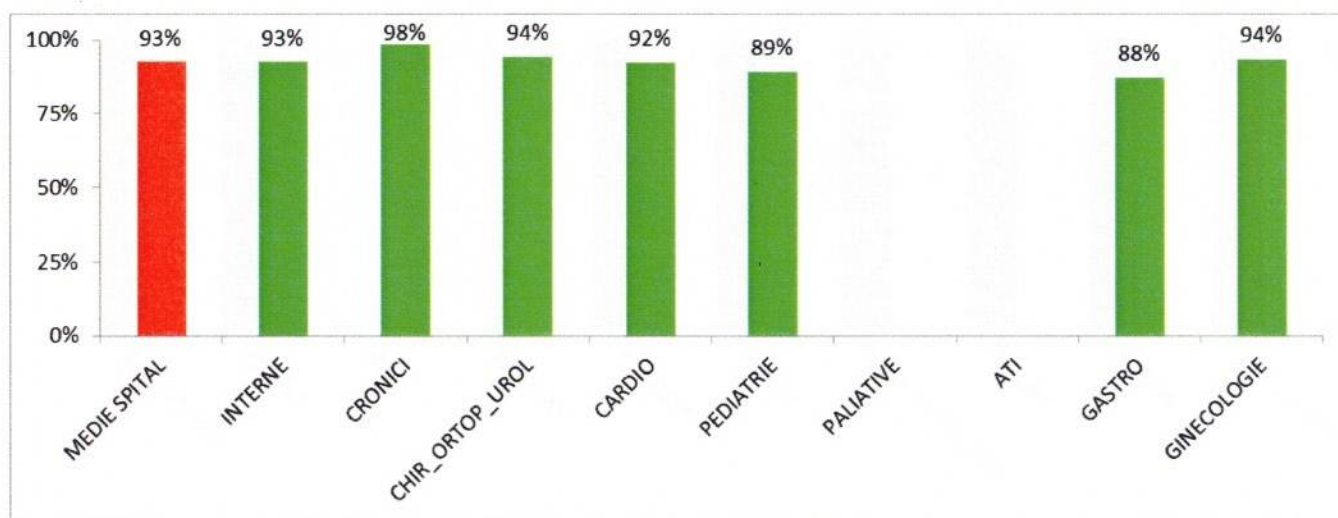
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



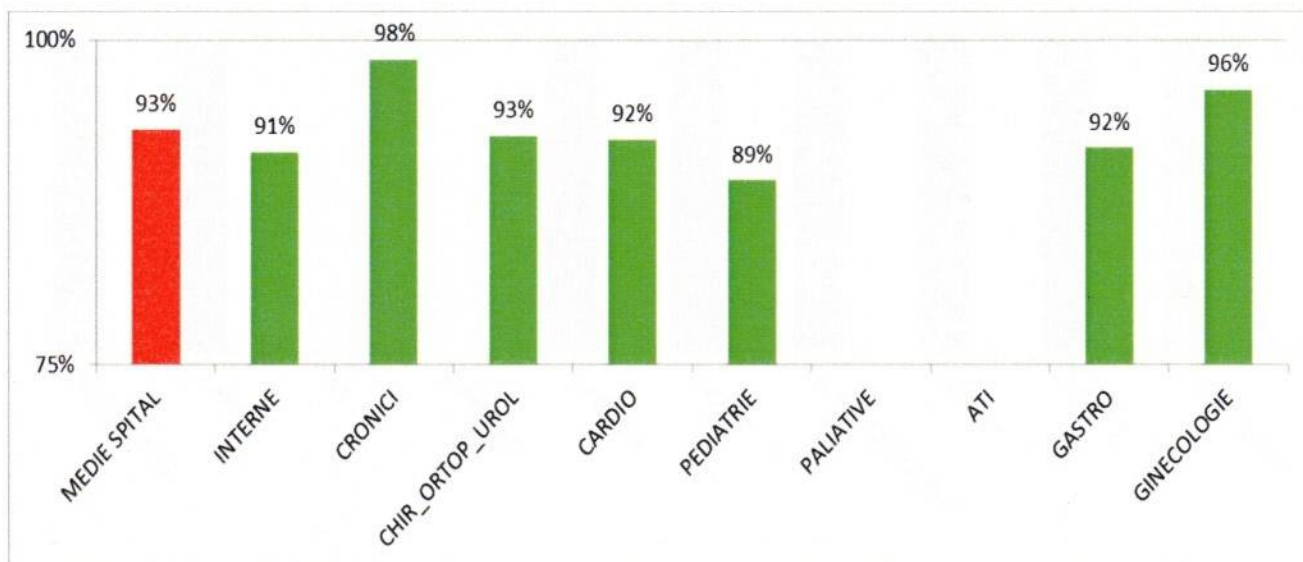
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



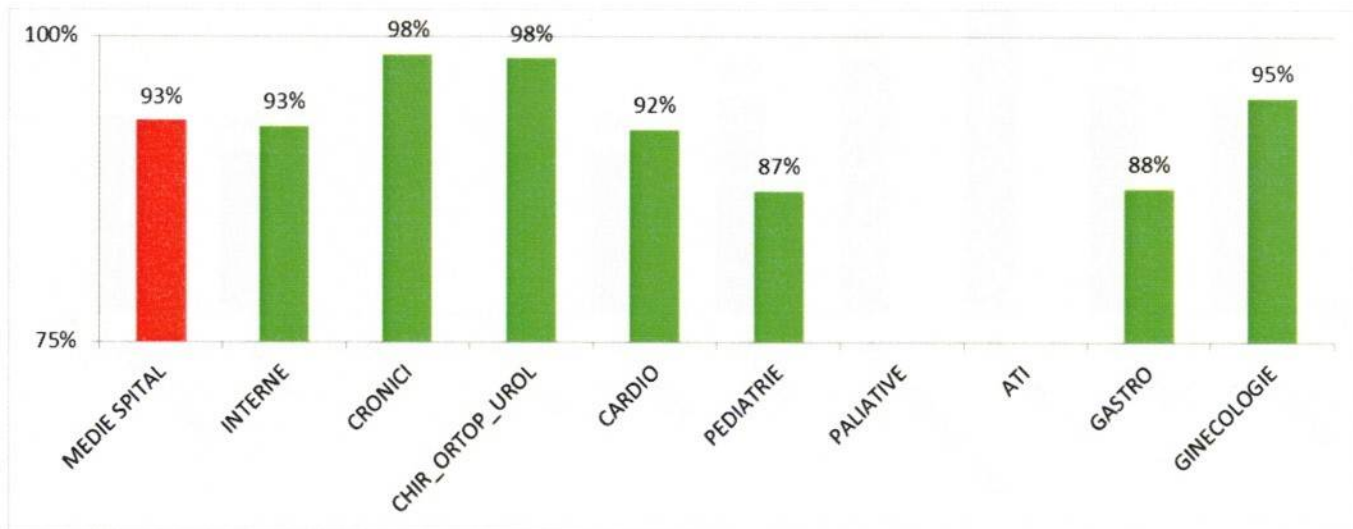
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?**



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

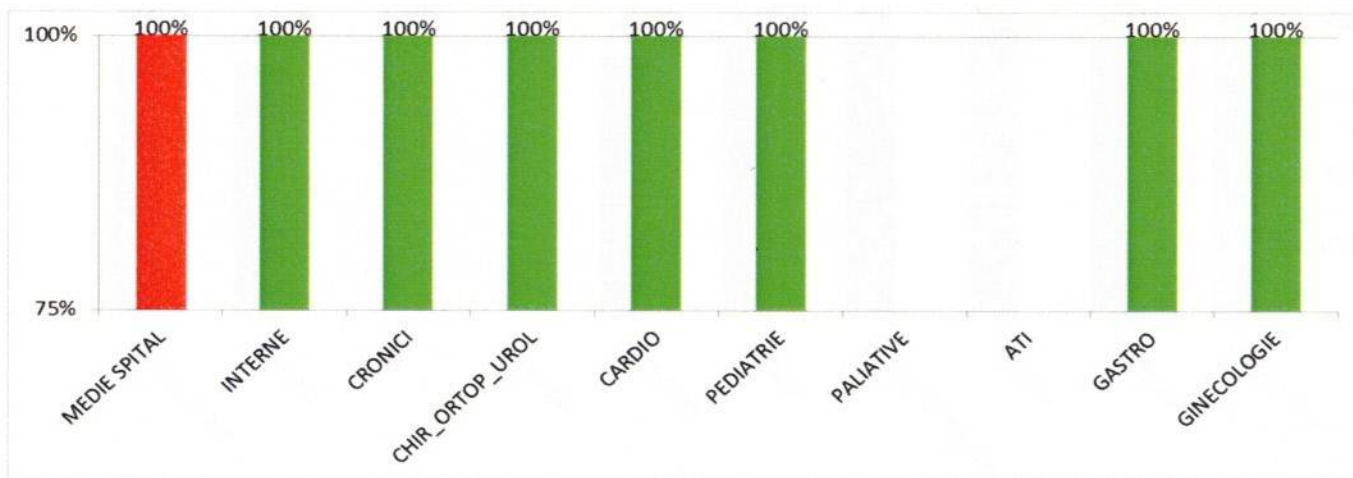


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



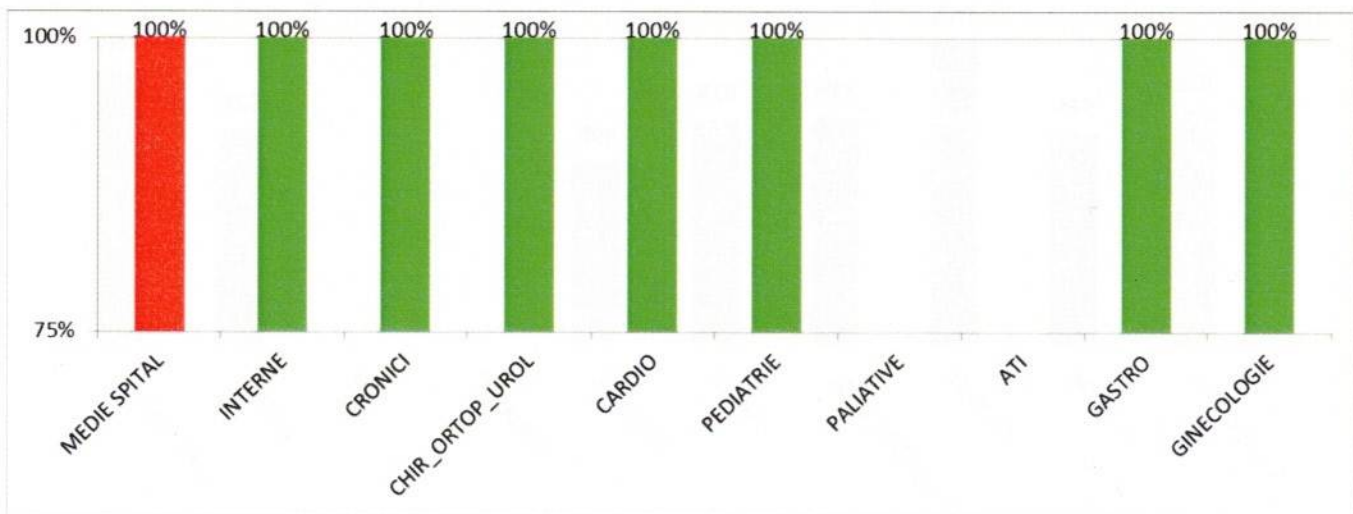
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

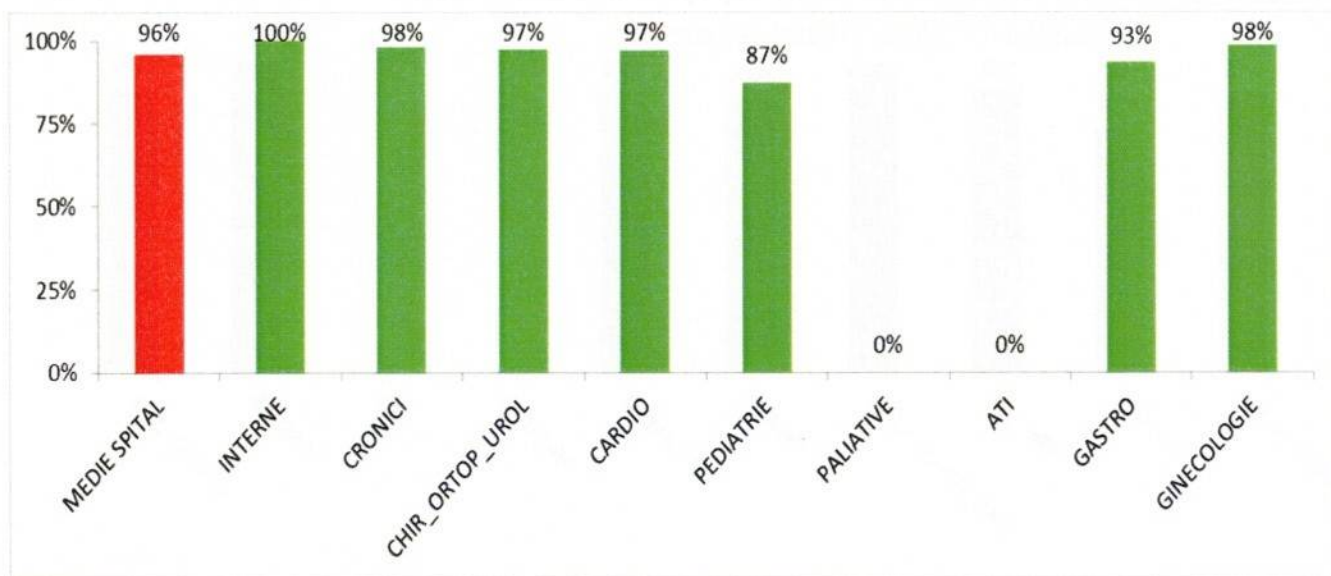


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

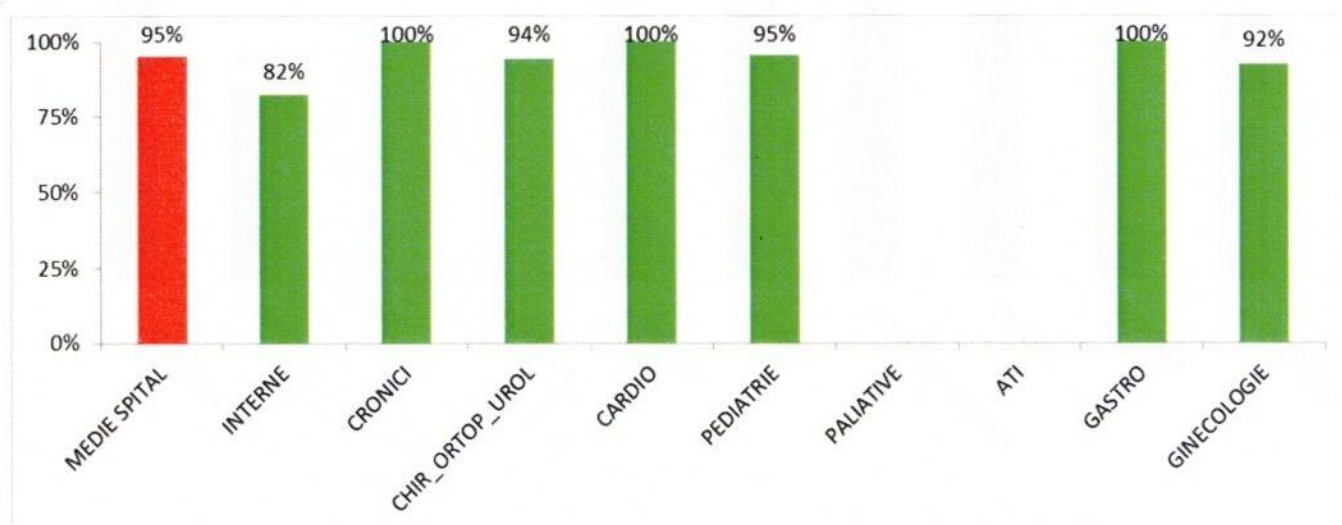


Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



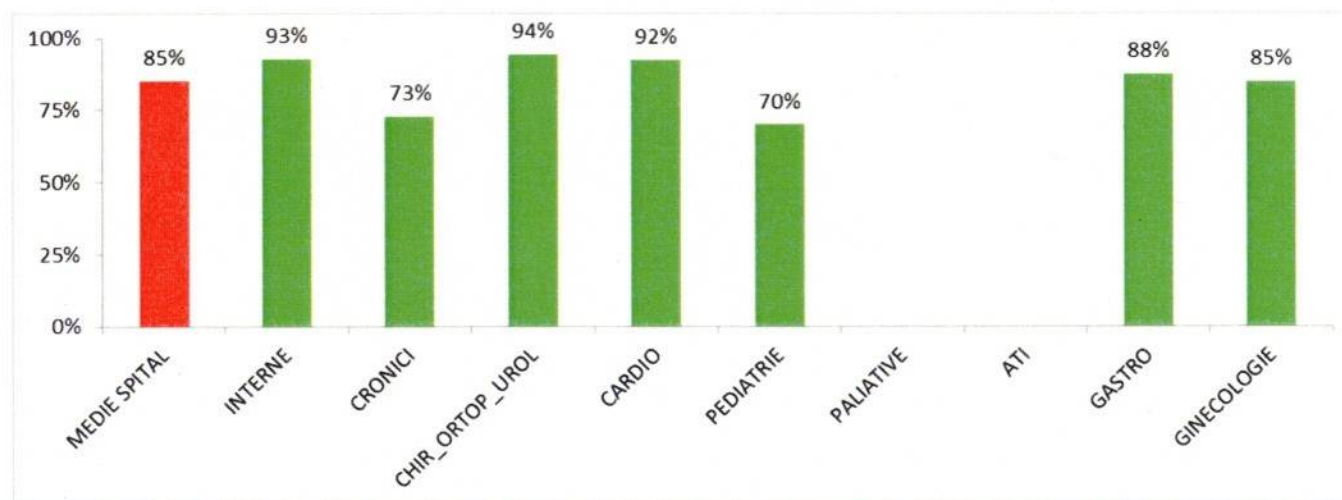
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

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.

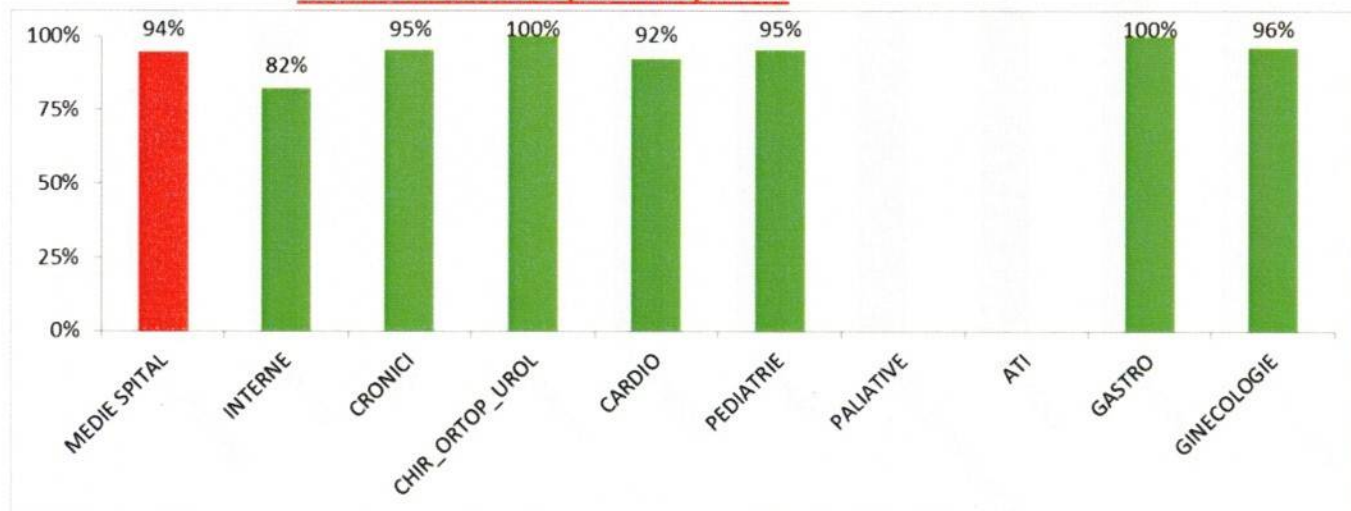


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ?

DA

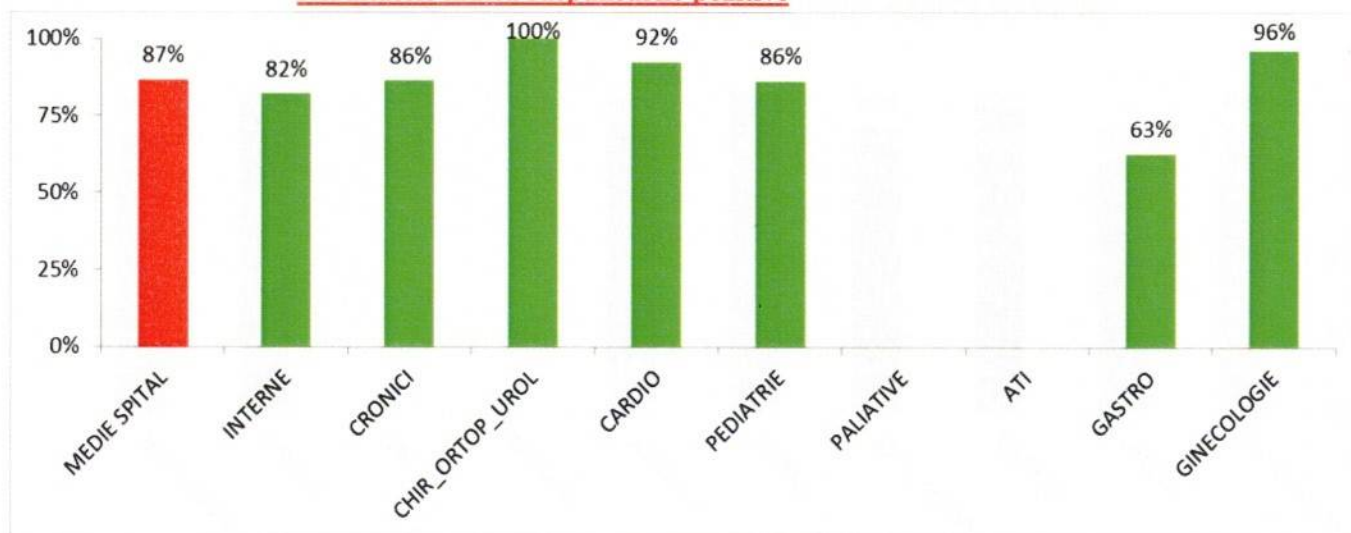
NU

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



IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iunie	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2021 / Nr. externari pe sectie pe luna ianuarie 2021		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna ianuarie 2021 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2021		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	36%	28	77	3	28	11%
CRONICI	85%	22	26	0	22	0%
CHIR. ORTOP. UROL	30%	18	61	5	18	28%
CARDIO	100%	13	13	1	13	8%
PEDIATRIE	83%	43	52	0	43	0%
PALIATIVE		0	0	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	19%	8	43	1	8	13%
GINECOLOGIE	100%	26	26	6	26	23%
Media pe spital = 65 %		158	298	16	158	12%

V. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

- **CHIRURGIE – ORTOPEDIE - UROLOGIE**

- ✓ Nu cumva sa scoateti cartofii din meniu la speciali !!! Multumesc doctorului Span pt ce a facut pt mine precum si personalului de la chirurgie "sfatuiesc" pe cei ce nu au incredere in ei si care se duc in alta parte "de ce"? Sa apeleze cu incredere.
- ✓ Serviciu si personal excelent.
- ✓ Jaluzele sau perdele la ferestre.

- **CARDIOLOGIE**

- ✓ Le multumesc frumos personalului si D-zeu sa le dea sanatate sa se ocupe si de alti pacienti

- **PEDIATRIE**

- ✓ Renovarea saloanelor, bailor, schimbarea paturilor.
- ✓ Nu sunt conditii la baie si dus, nu este apa calda.
- ✓ Caldura insuportabila in saloane.

VI. CONCLUZII. RECOMANDARI

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizeaza urmatoarele:

- Calitatea lenjeriei
- Temperatura ambientala

- Mobilier
- Calitatea hranei servite pacientilor
- Modul de distribuire al hranei

Recomandări:

- verificarea modului în care se respectă procedurile de curățenie, se documentează activitățile și se verifică graficele de către asistentele șefe.
- propuneri de măsuri pentru îmbunătățirea calității hranei pacienților și a modului de distribuire a acesteia.
- Identificarea acțiunilor de îmbunătățire a dotărilor și temperaturii ambientale.

În urma analizei acestor recomandări, Consiliului Medical va stabili un plan de măsuri aferent, cu responsabili și termene de realizare.

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit

Sântos Daniela 