

Nr. inreg. BMC 285 / 10.12.2018

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI OAS
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **NOIEMBRIE 2018** –

GRAD DE SATISFACTIE MEDIU PE SPITAL = 88 %

De la implementarea procedurii:

1. **dinamica gradului de satisfacție a pacienților pe spital** este următoarea:
 - Iunie 2018 – 87 %
 - Iulie 2018 – 87 %
 - August 2018 – 86 %
 - Septembrie 2018 – 86 %
 - Octombrie 2018 – 86 %
 - Noiembrie 2018 – 88 %
2. **Dinamica colectării chestionarelor de satisfacție pe secții corelate cu numărul de externări lunare** este următoarea:

Sectia/compartiment	IUNIE	IULIE	AUGUST	SEPTEMBRIE	OCTOMBRIE	NOIEMBRIE	MEDIE LUNARA
INTERNE	43%	44%	35%	58%	63%	49%	49%
CRONICI	70%	21%	54%	0%	89%	71%	51%
CHIR_ORTOP_UROL	8%	37%	31%	35%	39%	12%	27%
CARDIO	26%	100%	43%	42%	40%	61%	52%
PEDIATRIE	30%	33%	44%	15%	53%	41%	36%
PALIATIVE	100%	20%	55%	0%	31%	22%	38%
ATI	35%	30%	32%	52%	0%	0%	25%
GASTRO	51%	80%	49%	35%	49%	66%	55%
GINECOLOGIE	10%	9%	61%	33%	12%	60%	31%
MEDIA PE SPITAL	41%	42%	45%	30%	42%	42%	

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

In urma prelucrarii chestionarelor din luna noiembrie 2018 si a celor mai scazute grade de satisfactie ale pacientului, supunem analizei Comitetului director urmatoarele recomandari:

- ***Reconditionare sau inlocuire mobilier***
 - o Pediatrie
 - o Ginecologie
- ***Masuri in ceea ce priveste asigurarea unei temperaturi adecvate si constante pe sectie***
 - o Gastro
 - o Ginecologie
- ***Achizitie lenjerie***
 - o Gastro
- ***Asigurarea unei curatenii adecvate in bai***
 - o Pediatrie
- ***Utilizarea de indicatoare in vederea unei mai bune semnalizari***
 - o Gastro
- ***Completarea Nomenclatorului de medicamente necesare in spital, astfel incat farmacia sa poata onora solicitarile de prescriptie ale medicilor si sa se reduca numarul pacientilor nevoiti a-si achizitiona medicamente din resurse financiare proprii:***
 - o Cardio
 - o Chirurgie_ortopedie_urologie
 - o Pediatrie
- ***Reparatii ale instalatiei de apa si/sau incalzire, astfel incat sa se poata sigura apa calda conform unui program zilnic, sau pe durata intregii zile***
 - o Cardio

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.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC**

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.

Cu stima,

Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT					
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna noiembrie 2018	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna noiembrie 2018 / Nr. externari pe sectie pe luna noiembrie 2018		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna noiembrie 2018/ Numar de chestionare completate pe sectie pe luna noiembrie 2018	
INTERNE	49%	83	169	20	83
CRONICI	71%	34	48	2	34
CHIR_ORTOP_UROL	12%	17	140	11	17
CARDIO	61%	17	28	5	17
PEDIATRIE	41%	26	63	14	26
PALIATIVE	22%	4	18	2	4
ATI		23	0	6	23
GASTRO	66%	37	56	7	37
GINECOLOGIE	60%	24	40	11	24
Media de completare a chestionarelor pe spital = 42 %		265	562	78	265

	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI- NOIEMBRIE 2018 - MEDIA PE SPITAL = 88 %																								
	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 12.3	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIE SPITAL	88%	89%	93%	92%	92%	91%	91%	94%	89%	86%	89%	90%	91%	91%	91%	92%	93%	93%	93%	90%	93%	31%	94%	80%	
INTERNE	86%	85%	89%	88%	91%	88%	87%	87%	87%	86%	85%	86%	85%	87%	86%	88%	89%	88%	88%	88%	100%	35%	99%	93%	
CRONICI	89%	93%	98%	94%	92%	94%	93%	94%	96%	94%	91%	95%	92%	89%	90%	90%	97%	94%	94%	90%	100%	30%	100%	71%	
CHIR_ORTOP	92%	90%	94%	90%	88%	90%	90%	90%	90%	90%	83%	82%	82%	83%	82%	84%	86%	84%	84%	82%	100%	53%	100%	76%	
CARDIO	92%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	96%	92%	92%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	71%	100%	88%	
PEDIATRIE	83%	81%	85%	87%	86%	82%	80%	83%	87%	64%	85%	83%	84%	87%	90%	85%	91%	89%	90%	80%	96%	50%	92%	65%	
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	0%	75%	75%	
ATI	91%	93%	96%	96%	97%	94%	95%	94%	94%	93%	93%	93%	96%	94%	92%	96%	94%	94%	94%	97%	100%	9%	100%	96%	
GASTRO	73%	81%	84%	84%	85%	81%	81%	80%	71%	82%	91%	95%	95%	94%	94%	95%	98%	98%	98%	95%	78%	8%	86%	76%	
GINECOLOGIE	86%	88%	89%	90%	90%	90%	90%	136%	78%	72%	81%	86%	85%	83%	86%	88%	86%	88%	88%	83%	88%	25%	92%	83%	

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE:

- ar mai fi necesar schimbarea unor mobilier vechi cu altele noi si a bailor care unele sunt mai degradate + lipsa hartiei igienice
- Sa se dea caldura
- televizor, frigider

- tensiunea luata la prima ora, nu la 10-11, felicitari pt curatenie si personalul medical
- ar fi necesar o temperatura constanta in acest anotimp pt bolnavi ceea ce nu se respecta
- renovarea bailor, lipsa hartiei igienice
- ar fi necesar un nr mai mare de infirmiere
- sa nu ne povesteasca doctorii la vizita politica, ci sa se consulte
- sa nu fim treziti la ora 4 sau 5 dimineata
- ar fi bine sa fie ceva paturi bine fixate pt bolnavi gravi cu laterale bine fixate

CRONICI

- lenjeria ar trebui schimbata macar o data pe saptamana si dezinfectarea barilor din inox

CARDIOLOGIE

- sa se imbunatateasca calitatea hranei

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- ar fi necesar tv in salon + frigider
- draperii pt ferestre
- vrem tv si frigider in salon si baie separata barbati si femei
- unele asistente sa fi mai politicoase cu pacientii

PEDIATRIE

- sa se limiteze accesul vizitatorilor
- prea mare galagie, de ce nu se da la copii, mancare mai variata pt copii
- sa fie tv la copii
- sa se poata inchida usa cu cheia daca plecam din salon sa nu poata intra altii in camera in timp ce suntem plecati
- sa se limiteze accesul vizitatorilor pe sectie
- cateodata nu este apa pe sectie, schimbarea paturilor, sala de joaca, renovarea sectiei
- renovarea sectiei, camera de joaca, un mediu mai familiar pt copii, cand se da demancare cucus, orez cu cioburi de oase (nu mi se pare normal) nici la copii nici la adulti
- improspatarea aerului din saloane prin o noua zugraveala a peretilor si completarea becurilor arse la corpurile de iluminat existente
- mobilier in sala de mese (scaune, mese, farfurii) in saloane televizor cu desene si peretii mai pictati cu diferite personaje din desene
- eu consider necesar o zugraveala proaspata, un mobilier nou, neaparat o camera de joaca pt copii

PALIATIVE

- noptierele ar trebui schimbate sunt ruginite si scirtiie

ATI

- referitor la modernizarea sectiei ATI, as dori in calitate de apartinator sa sugerez persoanelor in drept si care sunt in masura sa ia decizii - "MODERNIZARE"
- personal foarte bun, saloane sinistre (vechi)
- in calitate de pacient sugerez o modernizare a sectiei ATI in totalitate, din punct de vedere al cladirii, personalul este foarte bun

- amenajare grupuri sanitare separate

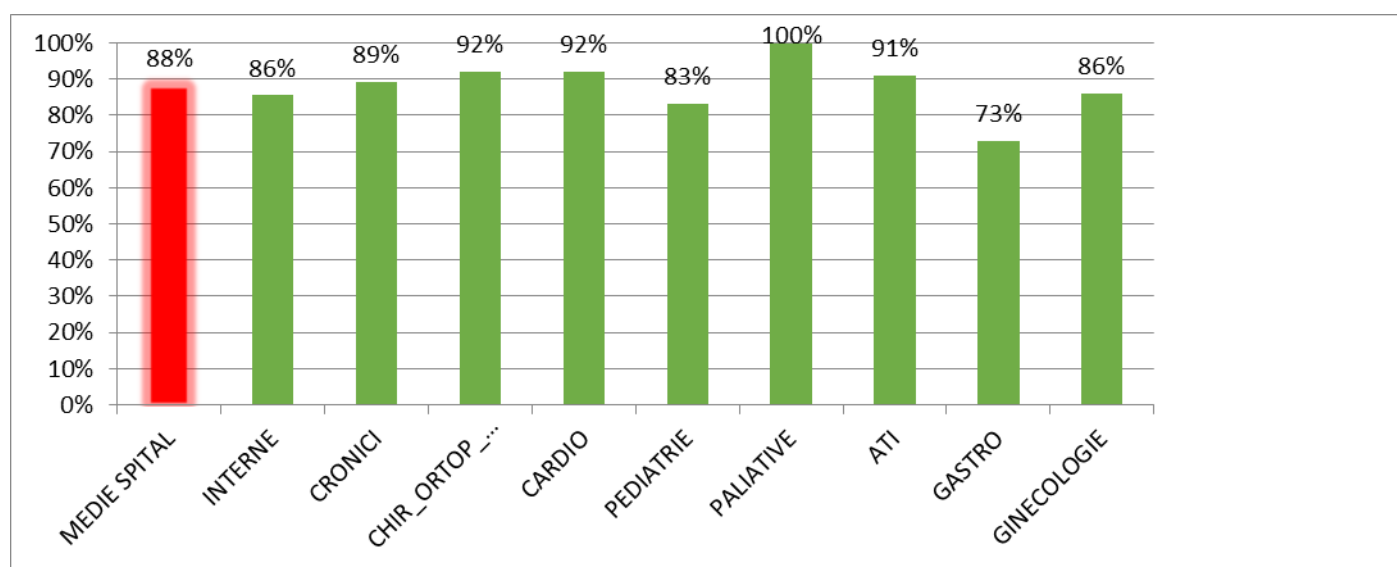
GASTROENTEROLOGIE

- semnalizare, temperatura
- sa fie apa calda mai des
- apa calda toata ziua

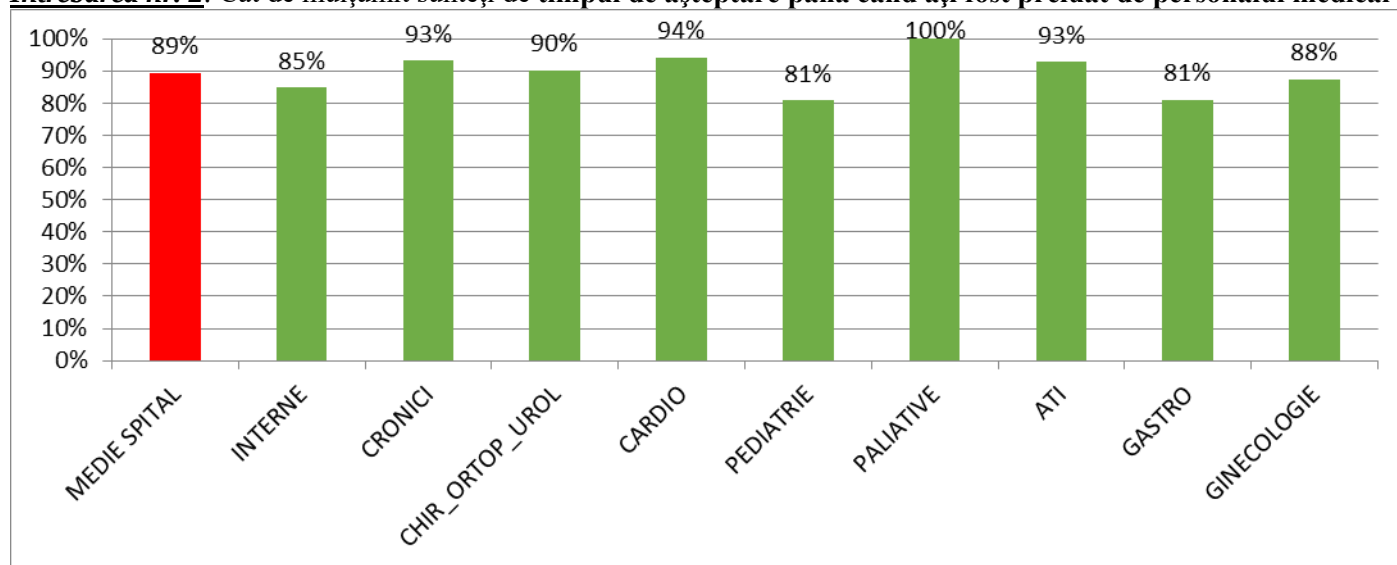
GINECOLOGIE

- schimbarea mobilierului,renovarea
- am fost extrem de impresionata de oameni de aici (cadrele medicale) oameni cu suflet care au facut sederea aici una placuta si pe aceasta acle le multumesc frumos!
- sa se schimbe noptierele si paturile,trebuie renovate baile si zugravite

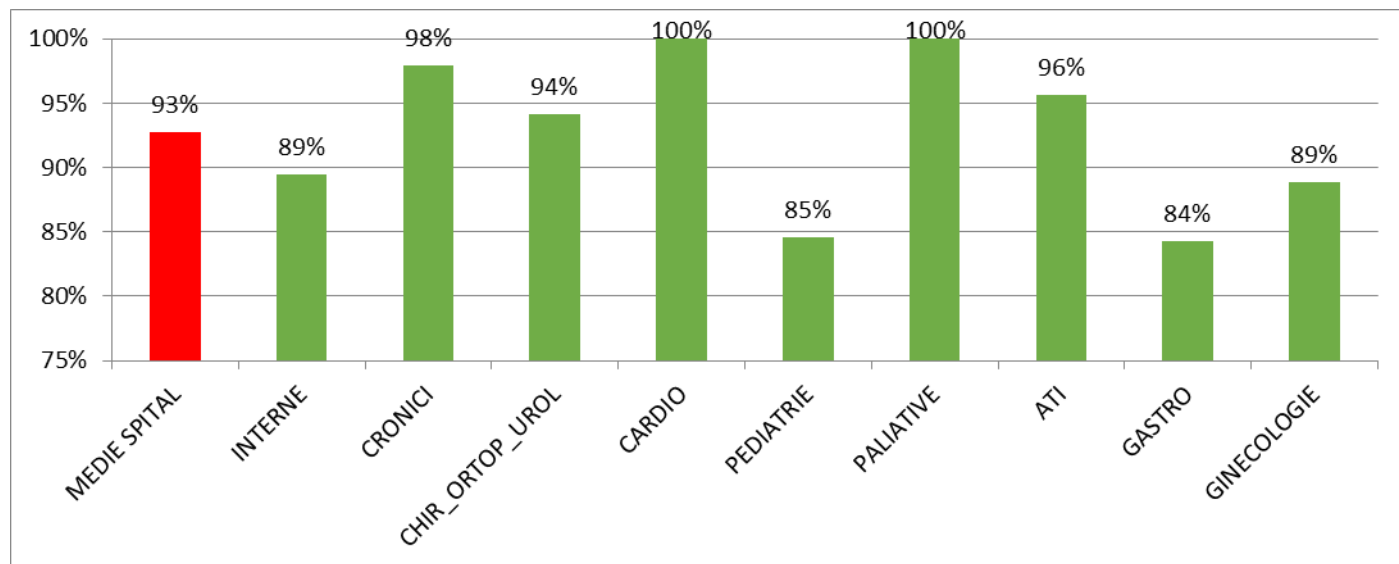
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ?** Ați găsit ușor serviciile căutate ?



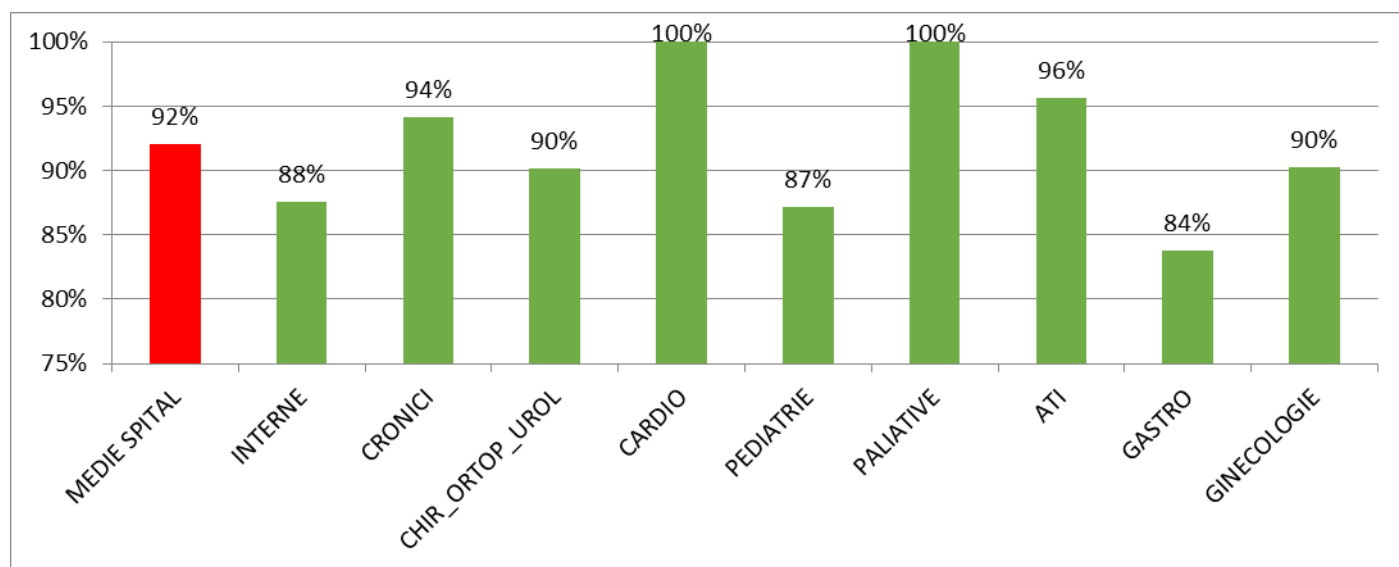
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical**



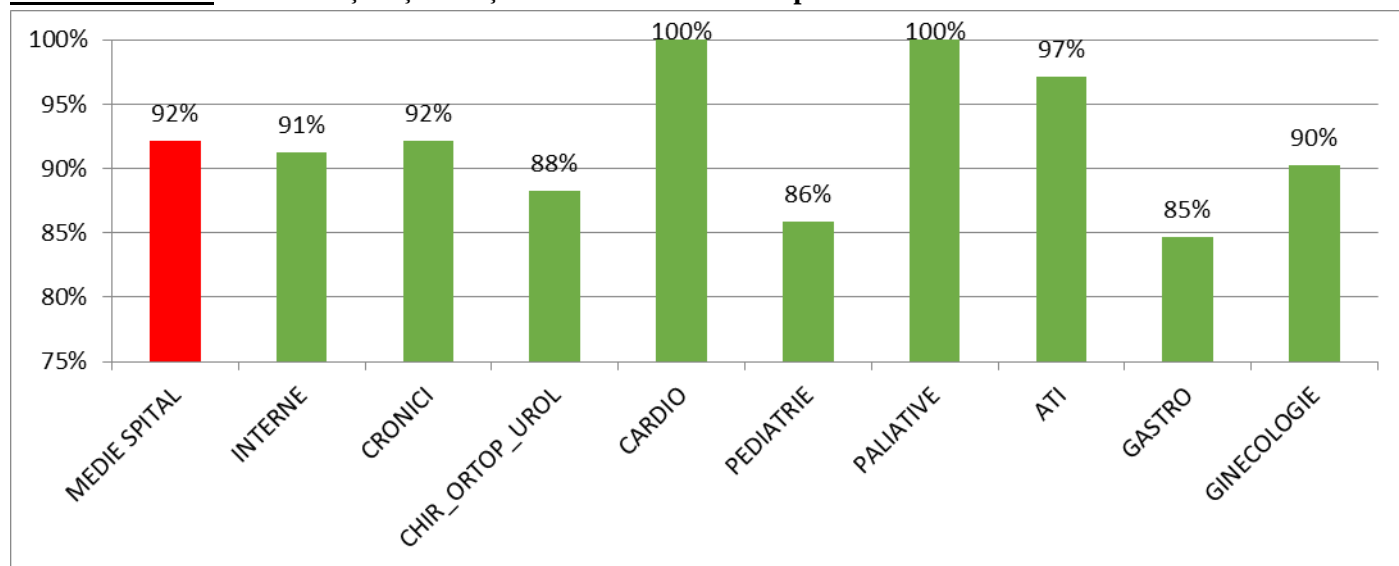
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



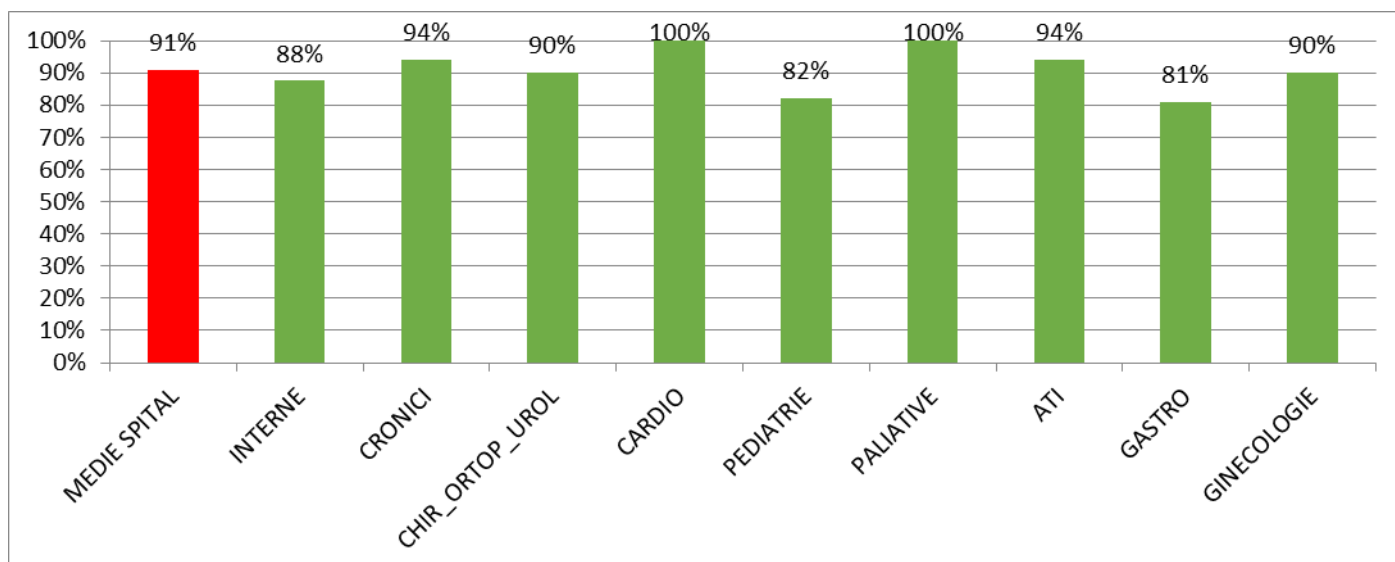
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



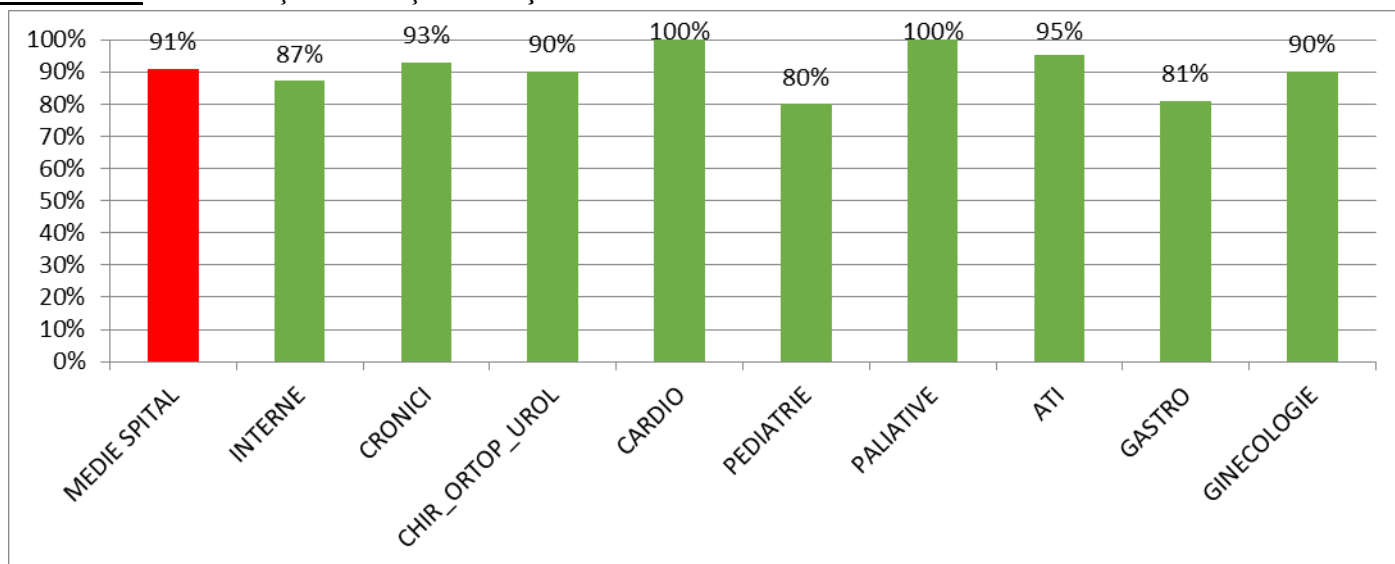
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



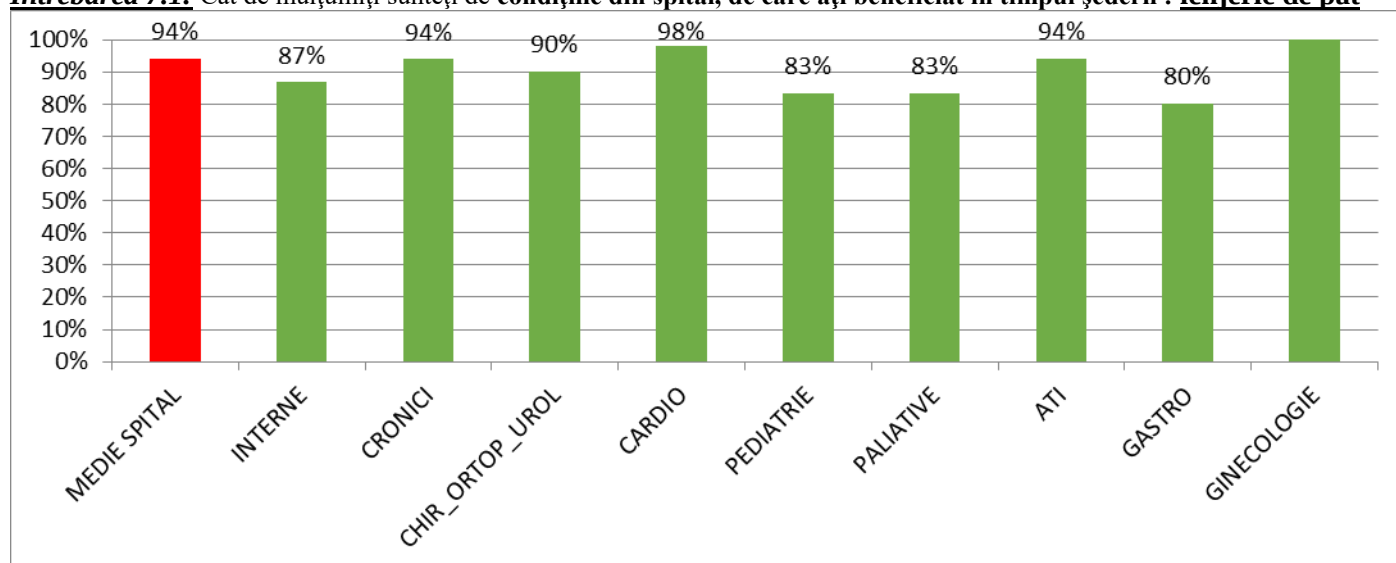
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



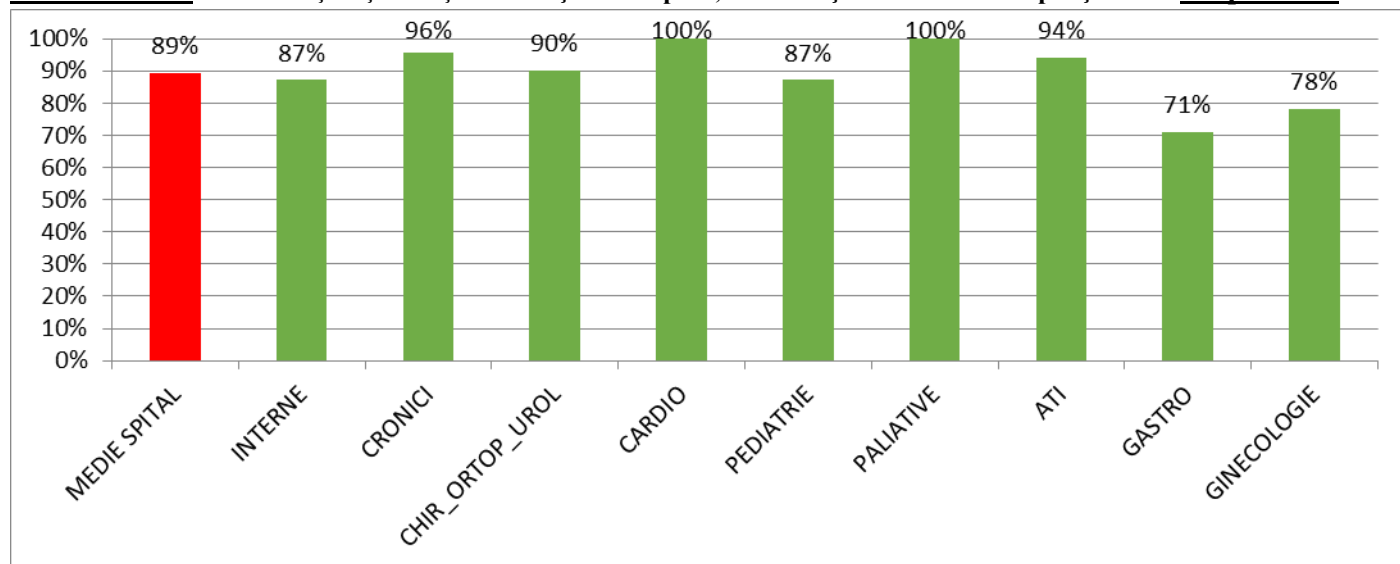
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



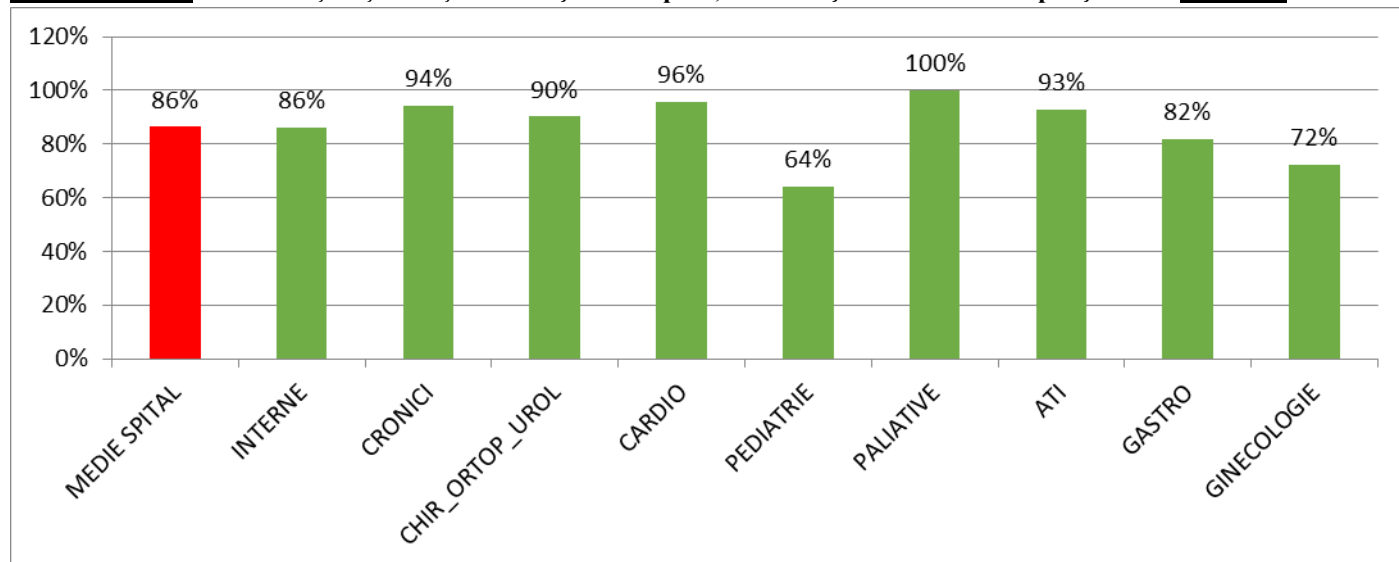
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



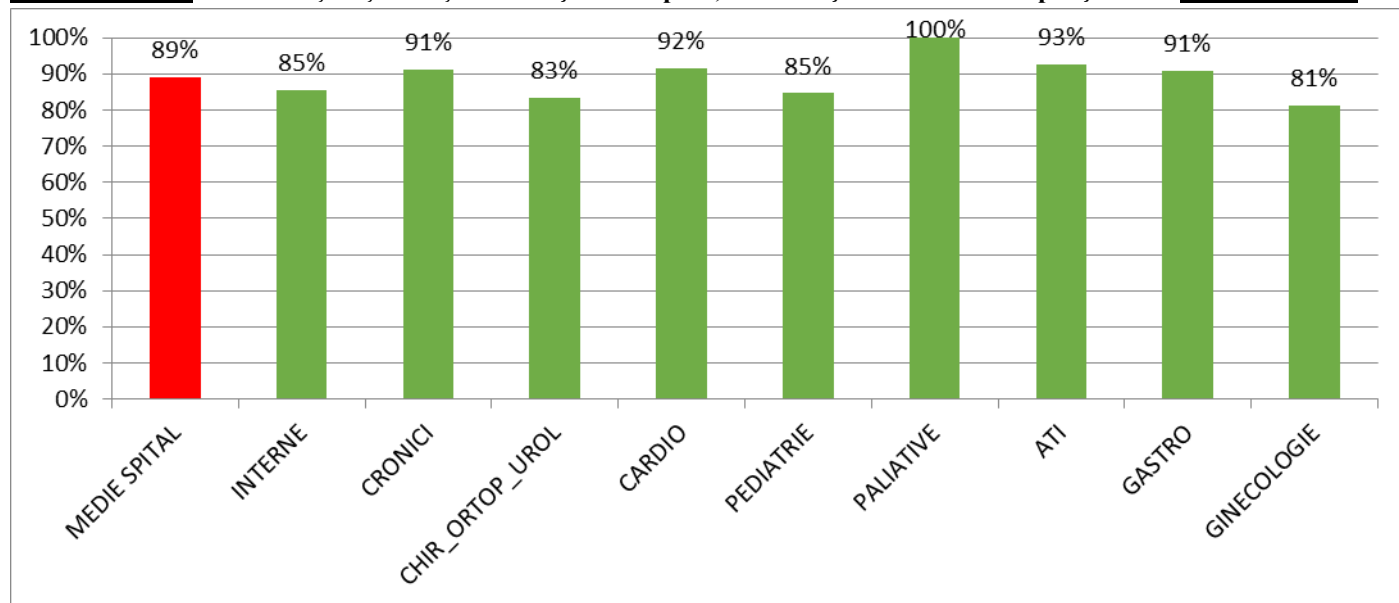
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



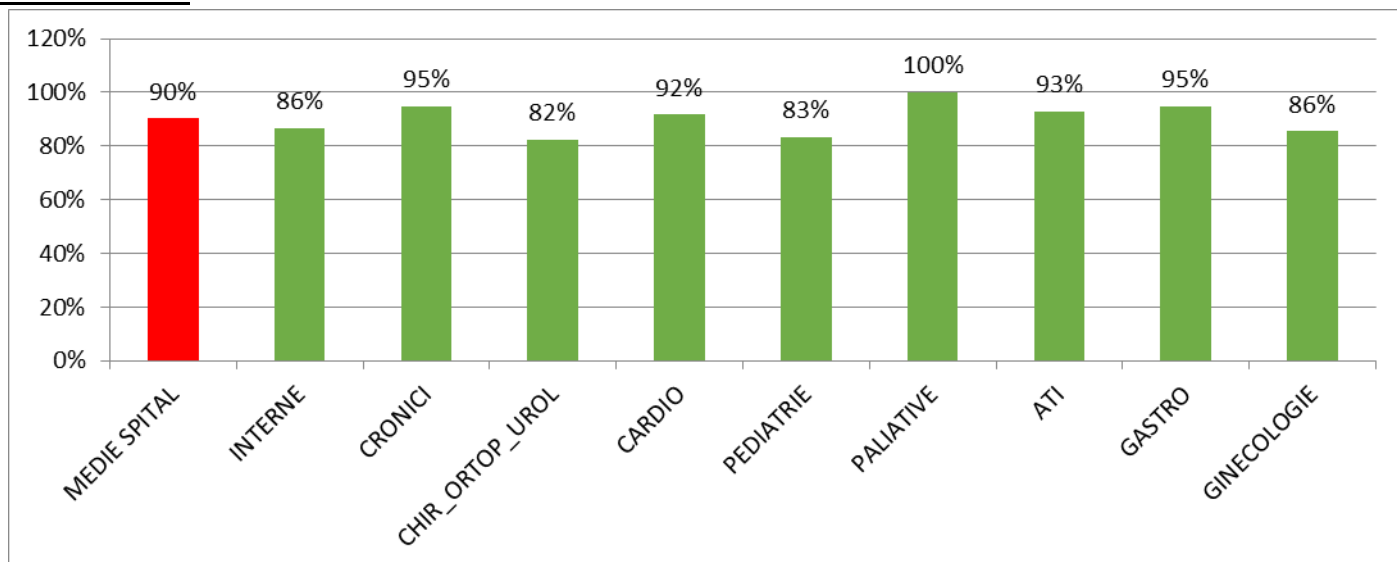
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



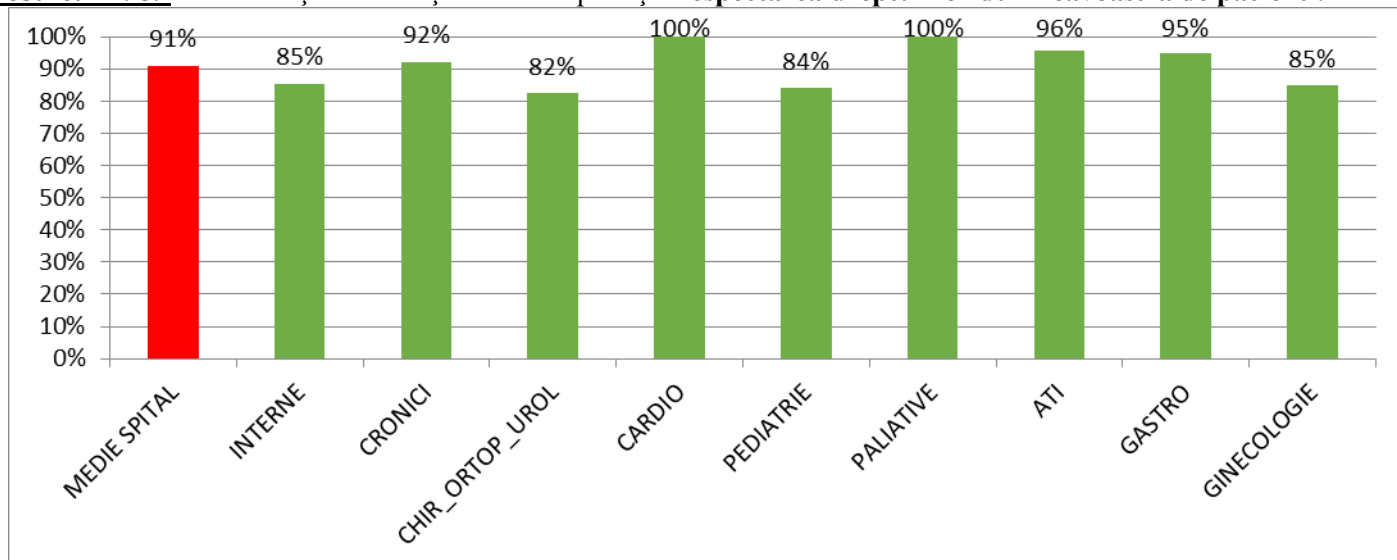
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



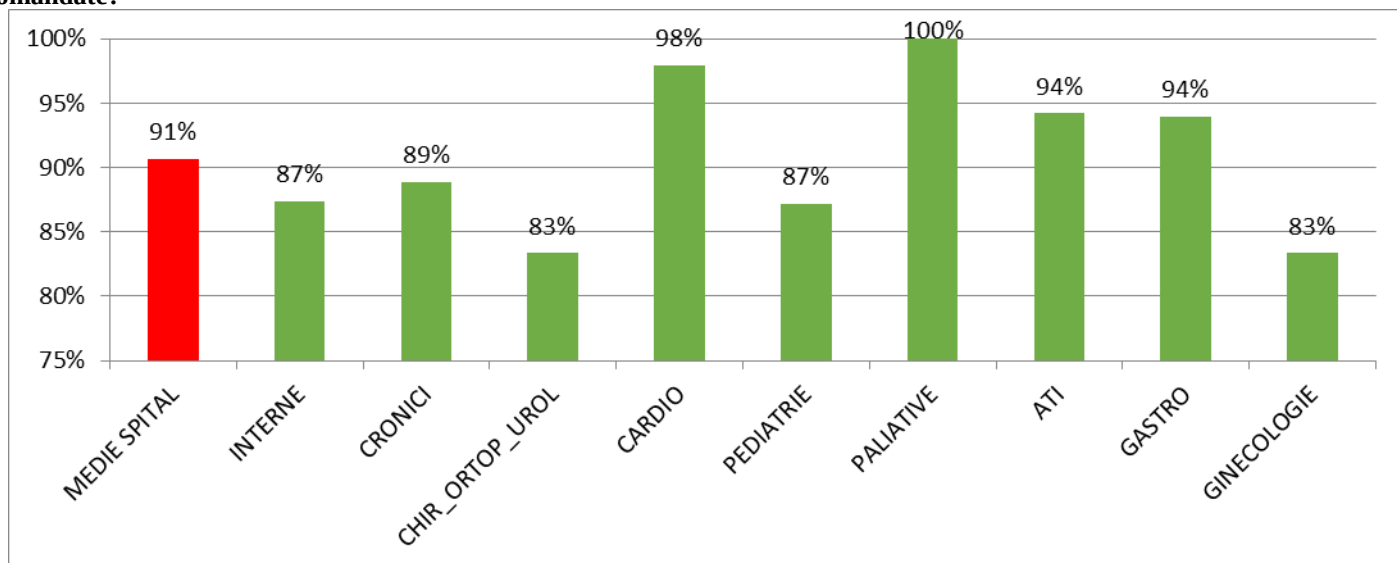
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei**



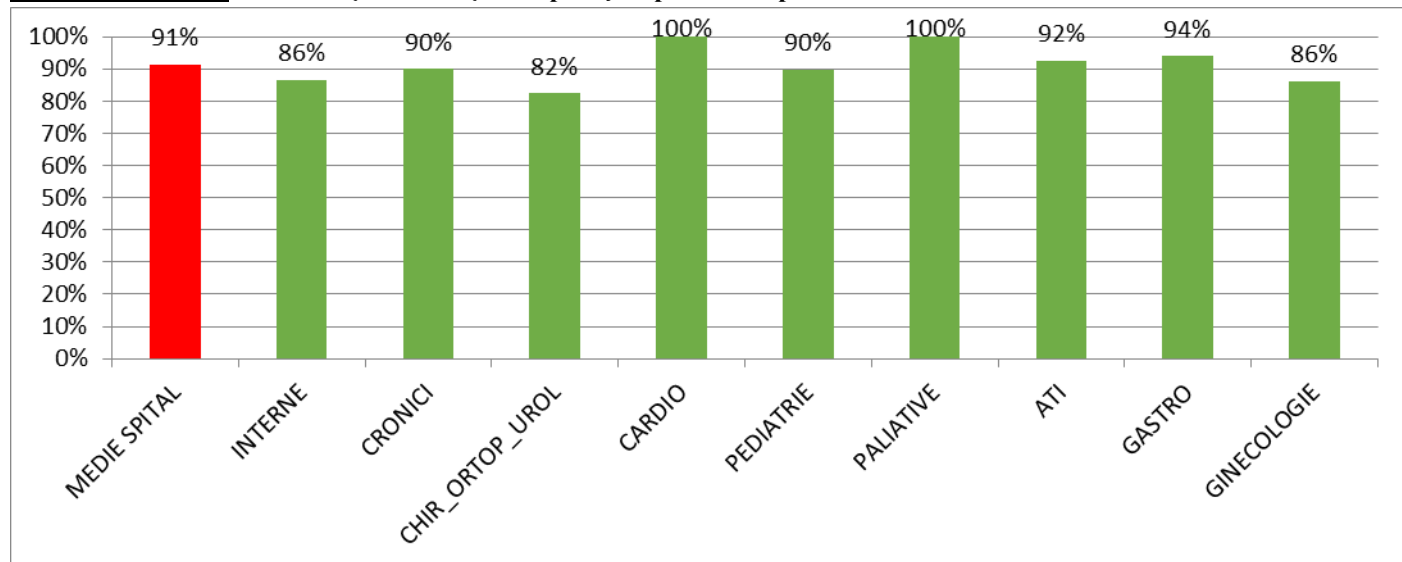
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



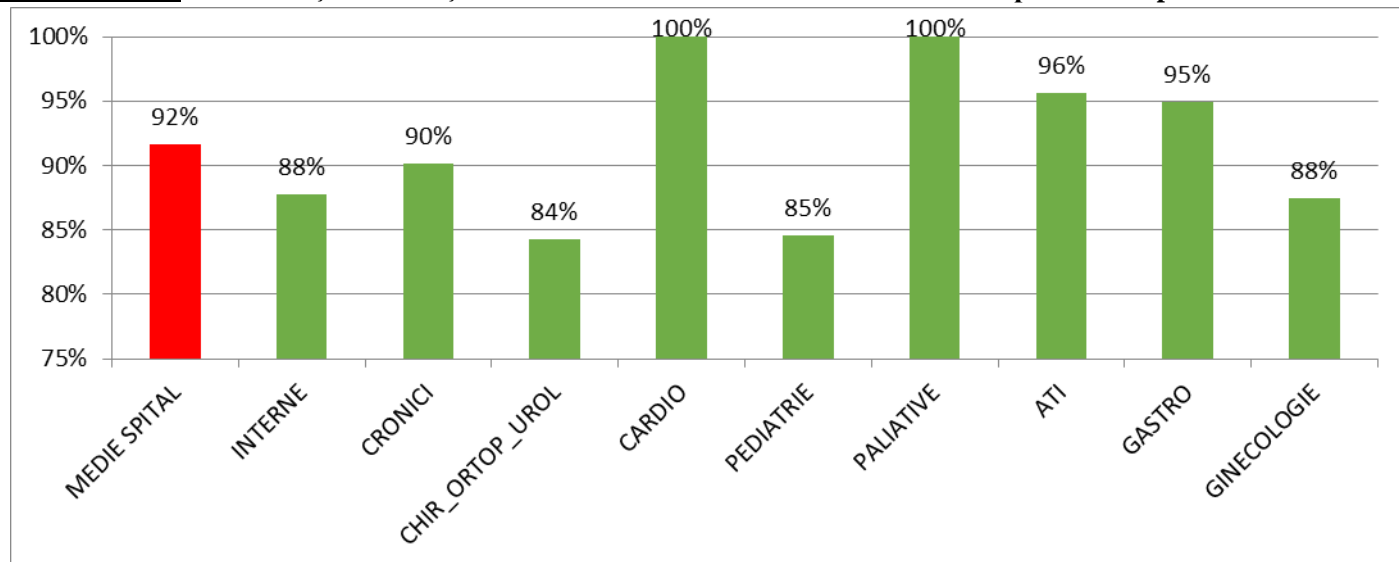
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



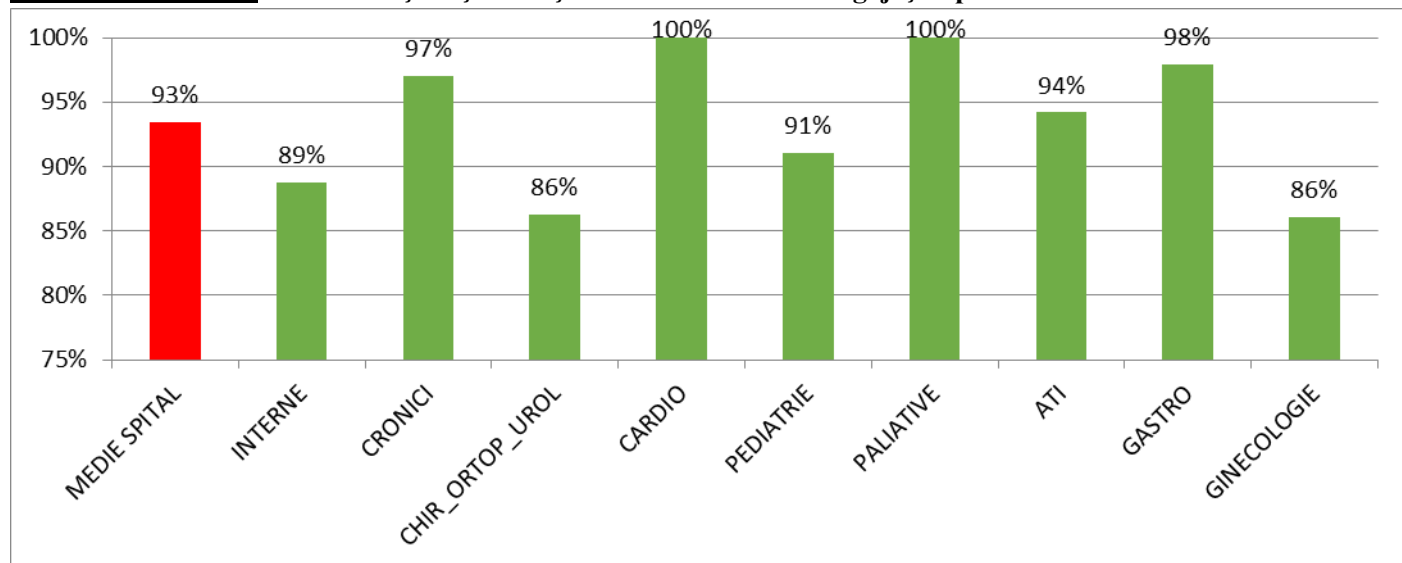
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**



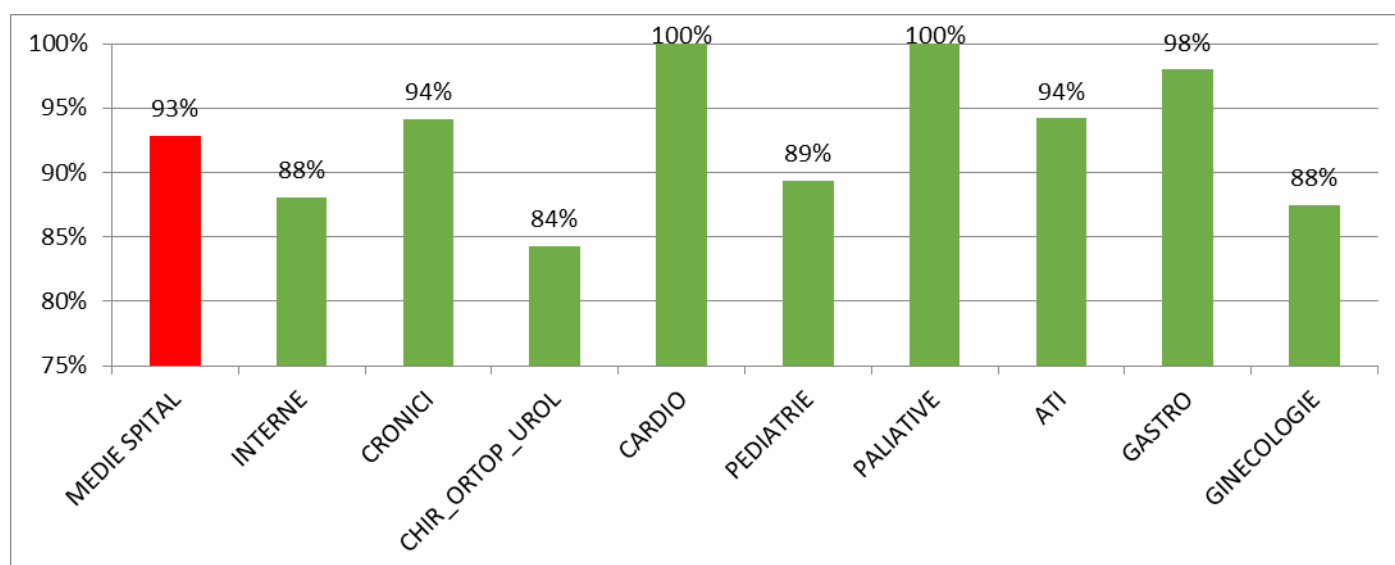
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



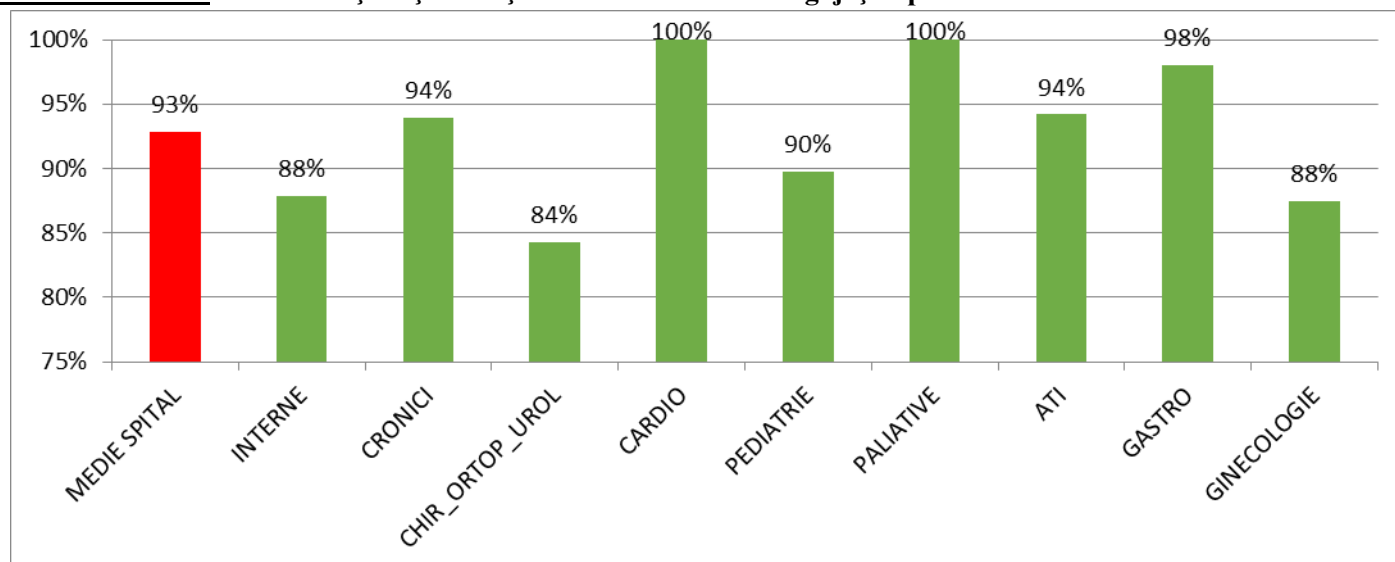
Intrebarea nr. 12.1 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



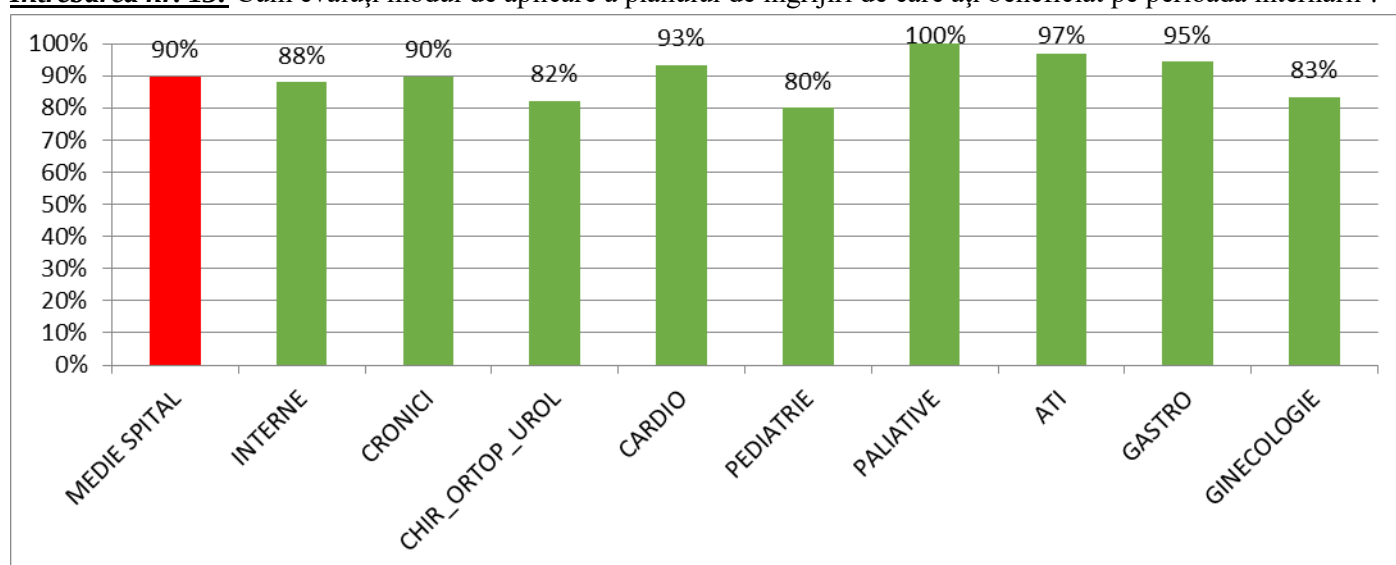
Intrebarea nr. 12.2 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



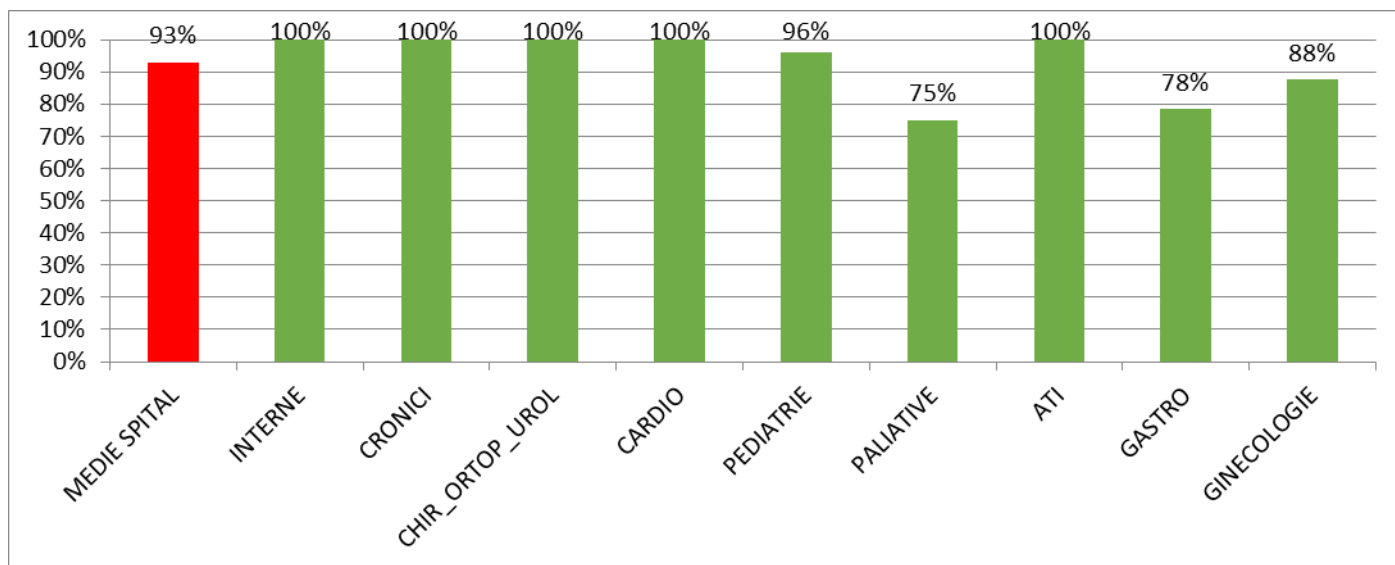
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



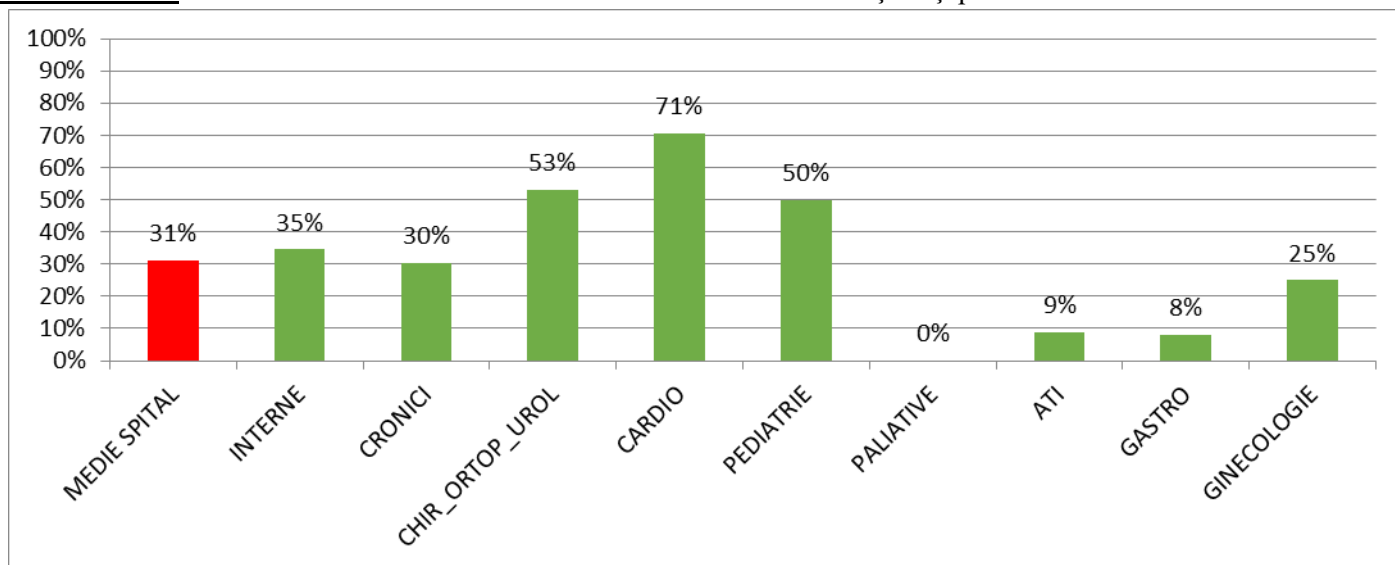
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



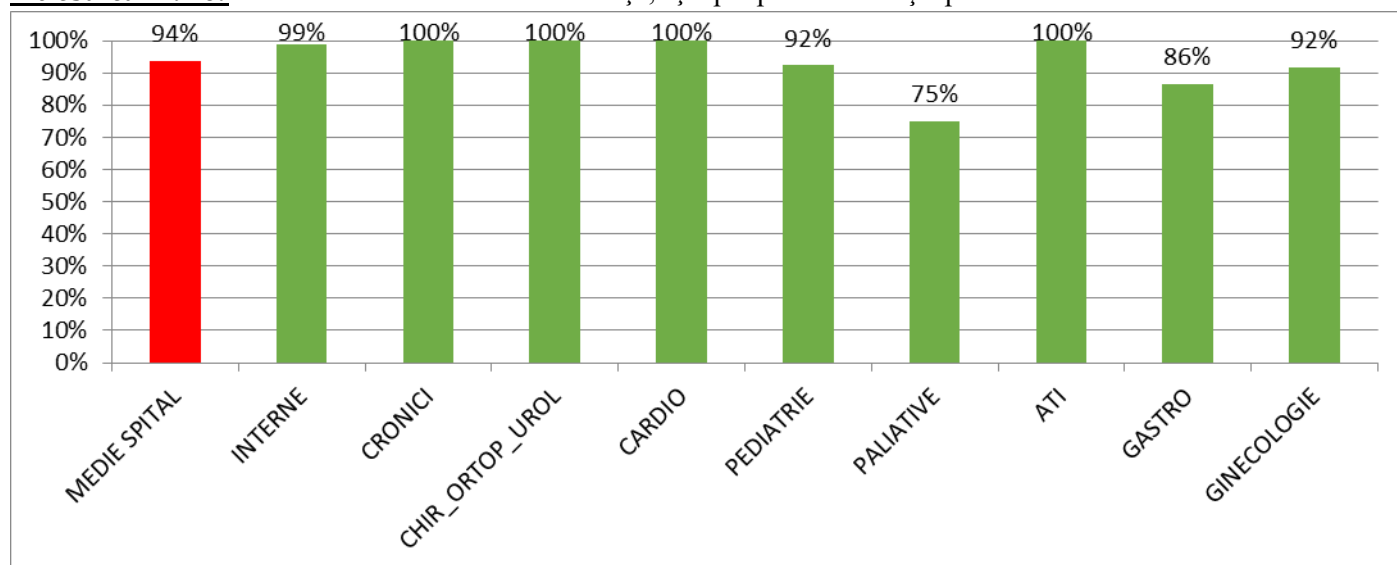
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații **ați fost însoțit** de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU



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



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



Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ? ☐ DA ☐ NU

