

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI OAS
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE

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

GRAD DE SATISFACTIE MEDIU PE SPITAL = 86 %

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

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-PS-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 septembrie 2018	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna luna septembrie / Nr. externari pe sectie pe luna luna septembrie 2018		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna luna septembrie 2018 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna luna septembrie 2018	
INTERNE	58%	84	145	10	84
CRONICI	0%	0	45	0	0
CHIR ORTOP UROL	35%	40	115	15	40
CARDIO	42%	15	36	3	15
PEDIATRIE	15%	7	48	2	7
PALIATIVE	0%	0	11	0	0
ATI	52%	17	33	4	17
GASTRO	35%	21	60	6	21
GINECOLOGIE	33%	14	42	6	14
Media de chestionare completate pe spital = 30 %		198	535	46	198

	GRAD DE SATISFACTIE PACIENT-SEPTEMBRIE 2018																							
	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	86%	87%	91%	91%	91%	90%	89%	87%	85%	77%	84%	87%	88%	90%	90%	90%	92%	93%	92%	88%	95%	37%	93%	79%
INTERNE	84%	90%	94%	95%	94%	94%	93%	92%	88%	88%	90%	94%	89%	95%	97%	95%	94%	97%	96%	92%	98%	25%	95%	64%
CRONICI																								
CHIR_ORTOP	92%	79%	86%	88%	81%	85%	82%	84%	84%	76%	77%	79%	79%	81%	79%	85%	85%	87%	82%	81%	87%	38%	85%	92%
CARDIO	93%	96%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	93%	93%	96%	95%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	53%	100%	93%
PEDIATRIE	81%	76%	81%	81%	81%	78%	73%	71%	62%	50%	71%	81%	86%	81%	81%	81%	86%	86%	86%	72%	86%	57%	100%	71%
PALIATIVE																								
ATI	80%	86%	92%	92%	92%	94%	92%	90%	92%	81%	82%	84%	90%	92%	92%	92%	94%	94%	94%	88%	100%	18%	100%	94%
GASTRO	87%	92%	95%	94%	94%	92%	92%	89%	89%	83%	90%	90%	89%	92%	93%	93%	93%	94%	92%	91%	95%	48%	81%	62%
GINECOLOGIE	86%	88%	93%	95%	95%	90%	92%	83%	81%	62%	83%	86%	90%	95%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	100%	21%	93%	79%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- sa se micsoreze numarul de vizitatori
- sa se efectueze vizita la o ora optima
- sa se puna perdele la geamuri
- sa se schimbe noptierele si paturile
- sa nu se faca tratamentul asa de dimineata
- sa se doteze saloanele cu TV

- sa se inlocuiasca saltelele

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- sa se ofere mai multe detalii apartinatorilor despre starea bolnavului
- tin sa multumesc medicului asistentelor tuturor acestor cadre de pe sectie de ortopedie din toata inima caci am fost tratat foarte bine; mii de multumiri
- schimbarea paturilor ,noptierelor si saltelelor
- paturi mai bune si noptiere

CARDIOLOGIE

- schimbare noptiere

PEDIATRIE

- cautarea de solutii pt. dotarea sectiei cu aparatura medicala necesara astfel incat in situatiile de urgenta sa fie la indemana. Deasemenea o renovare/modernizare a sectiei ar fi mai mult decat necesara,precum si dotarea saloanelor cu tv. Mobilier suficient pt a ne putea depozita lucrurile pe perioada internarii, tv pt captarea atentiei celor mici,astfel poate ar inceta traficul de pe coridoaresau migrarea in alte saloane

ATI

- ar fi necesar schimbarea noptierelor care sunt vechi la baie sa se faca imbunatatiri iar la toalete sa fie hartie igienicambunatatirea noptierelor, bailor daca se poate o renovare
- infrastructura ar putea fi modernizata putin in rest personalul foarte ok
- zugravit si vopsit saloane si mobilier si personal mai mult (asistente,infirmieri)

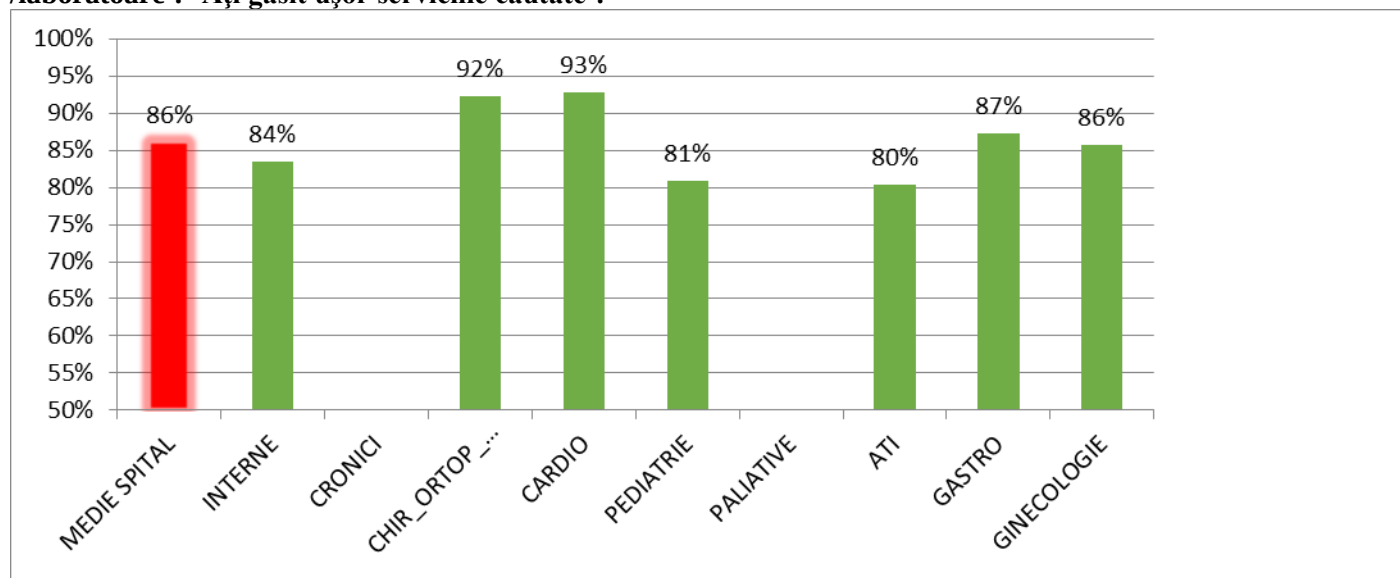
GASTROENTEROLOGIE

- personal insuficient
- sa se inlocuiasca saltelele, mesele, scaunele si noptierele
- timp prea mare de asteptare la radiologie si ecografie

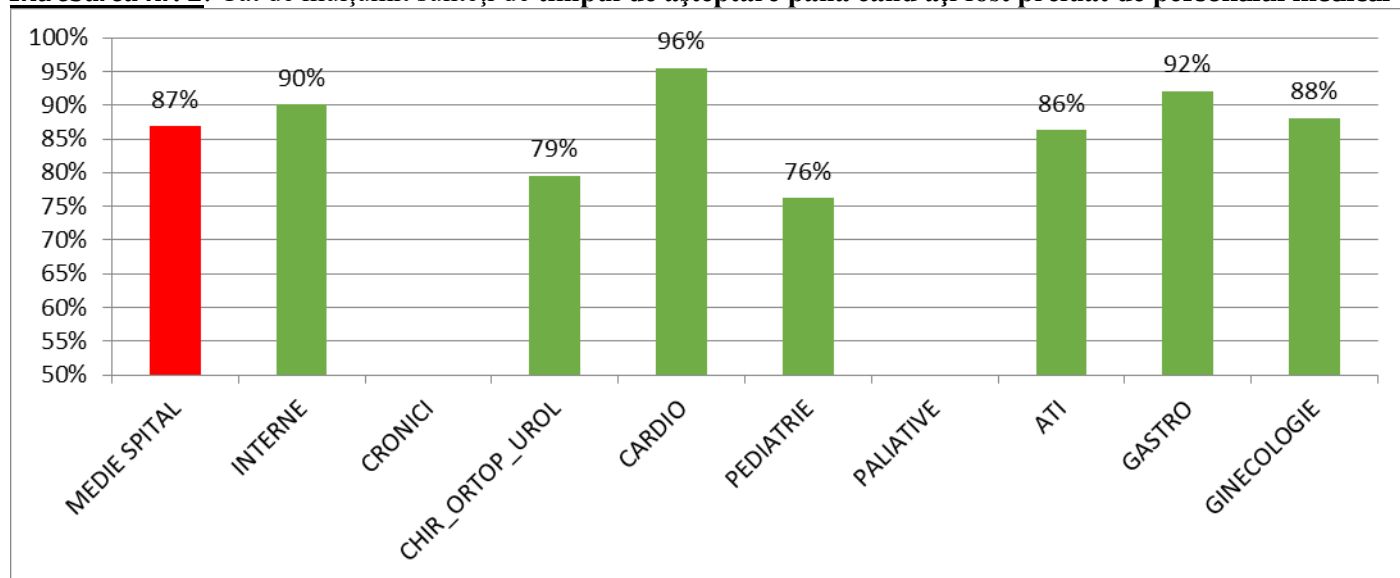
GINECOLOGIE

- sa se zugraveasca
- sa se inlocuiasca mobilierul vechi

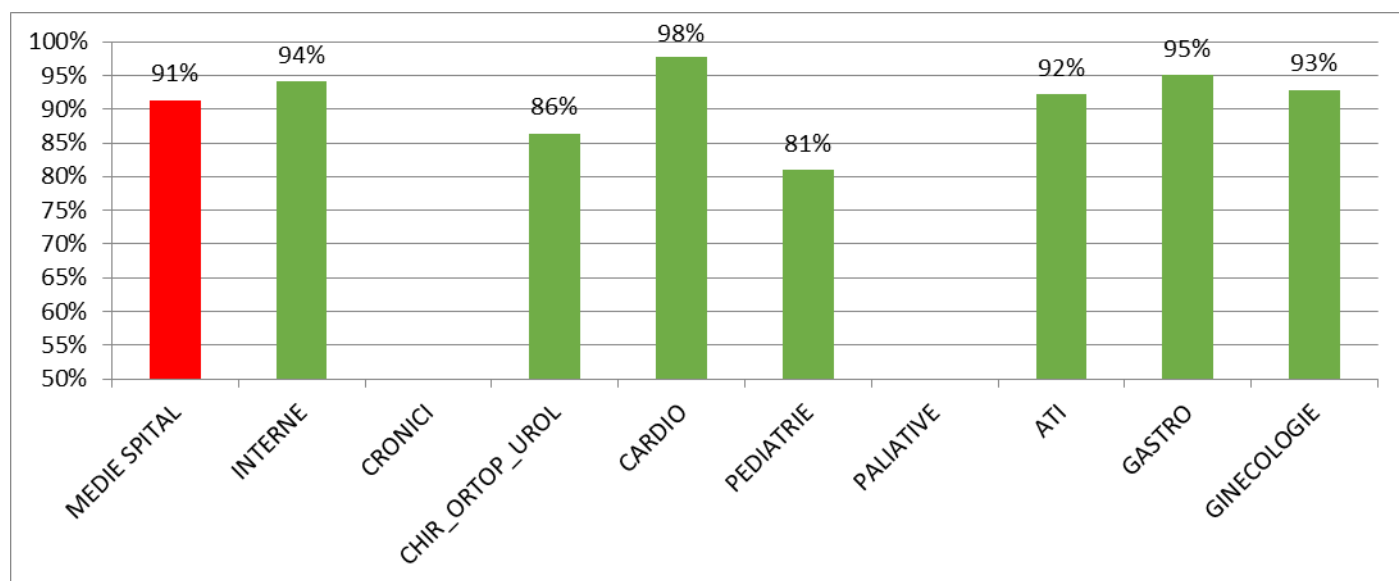
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



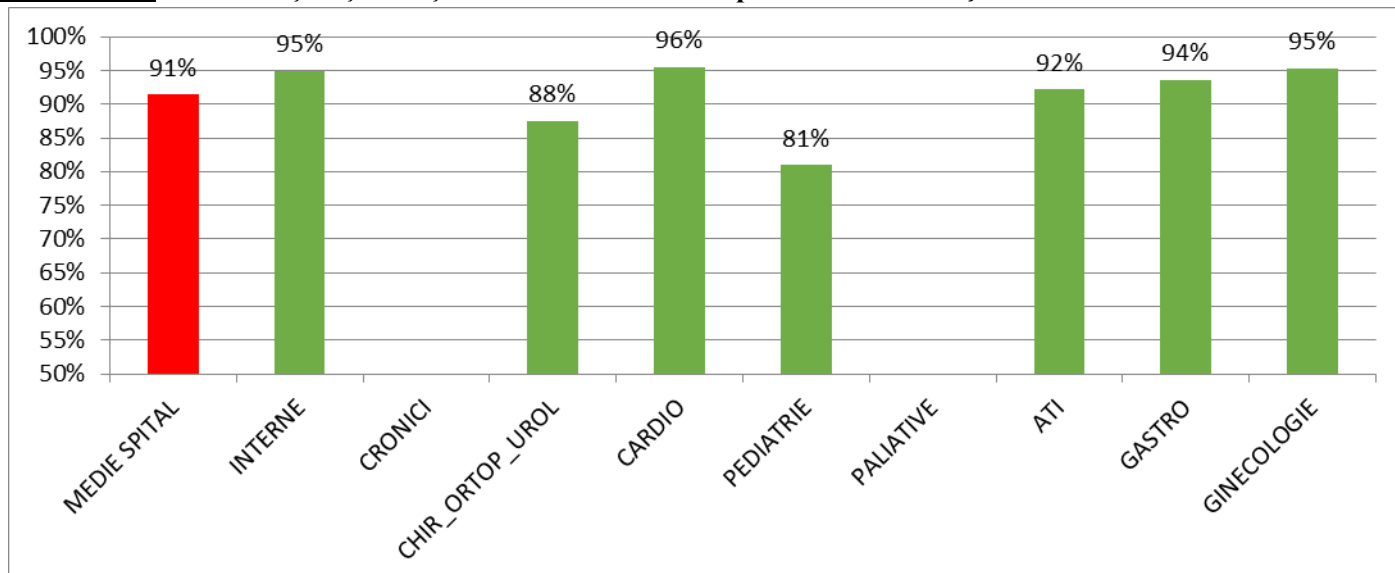
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



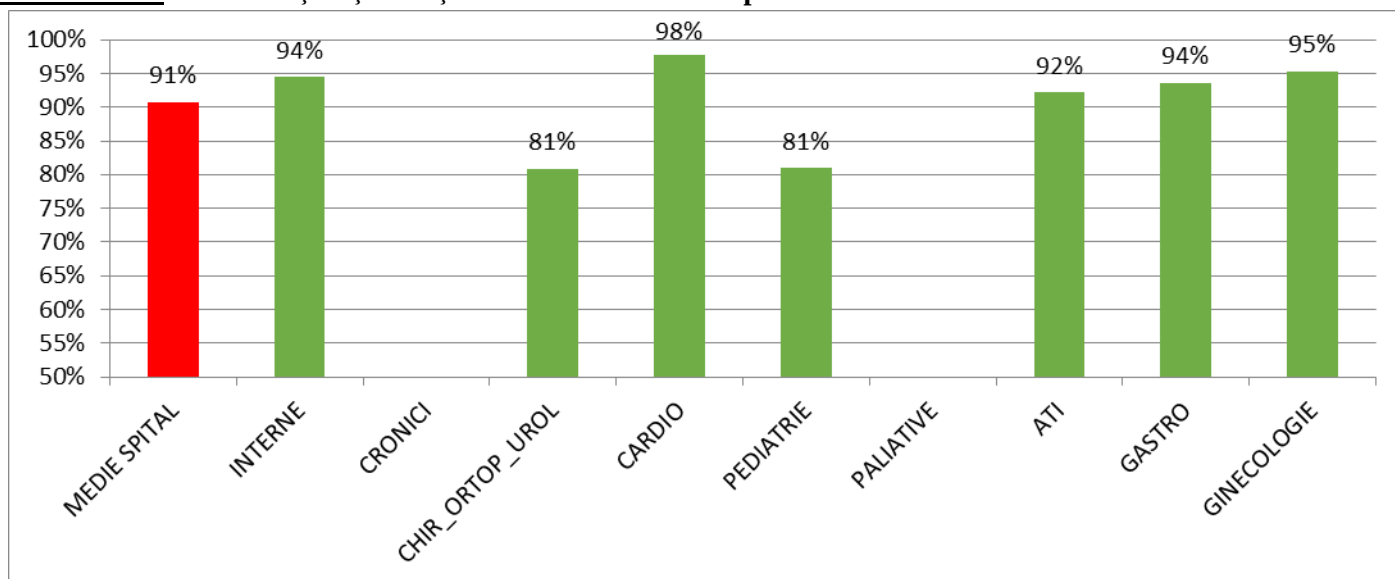
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



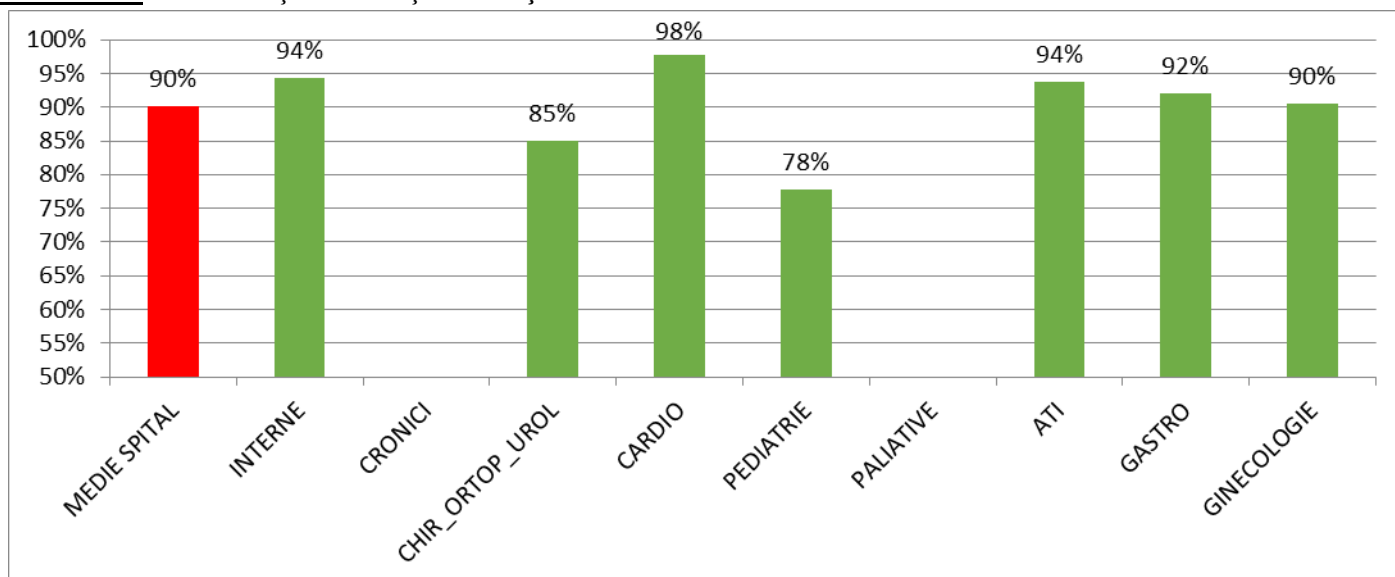
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



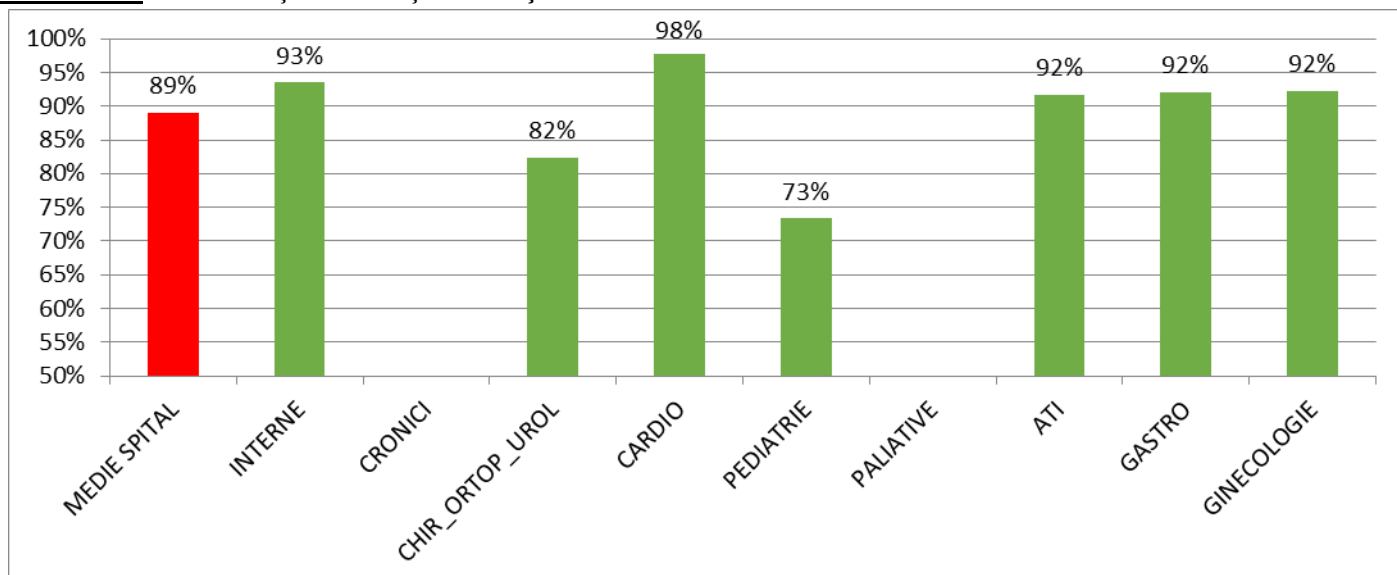
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



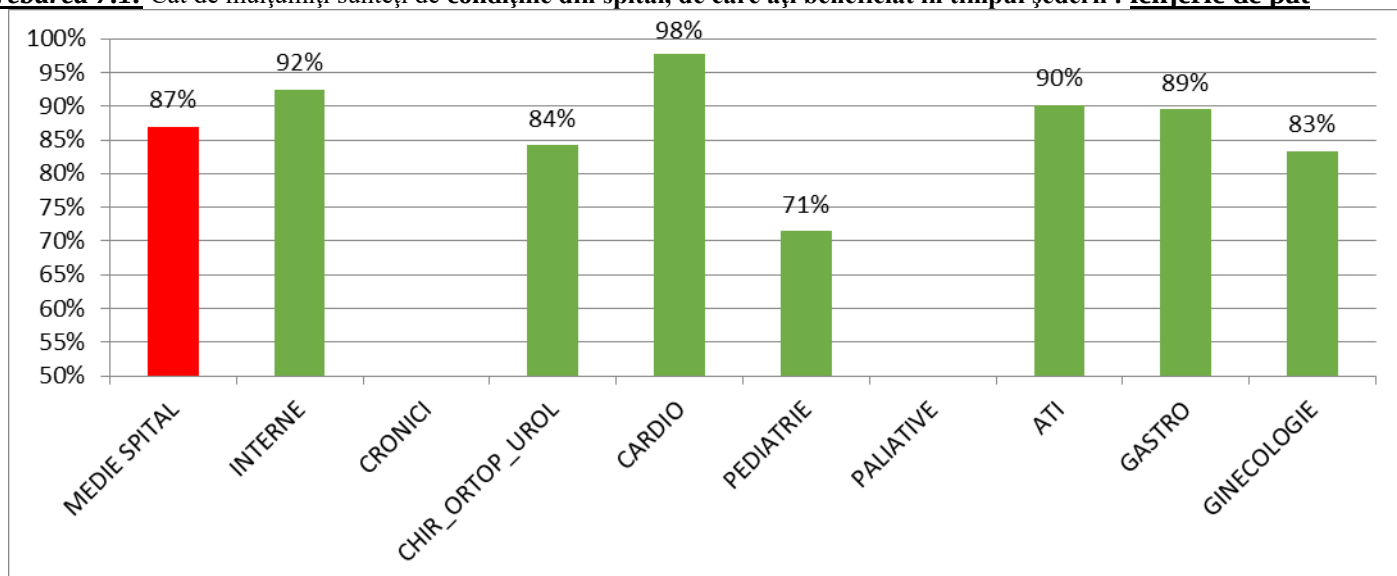
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



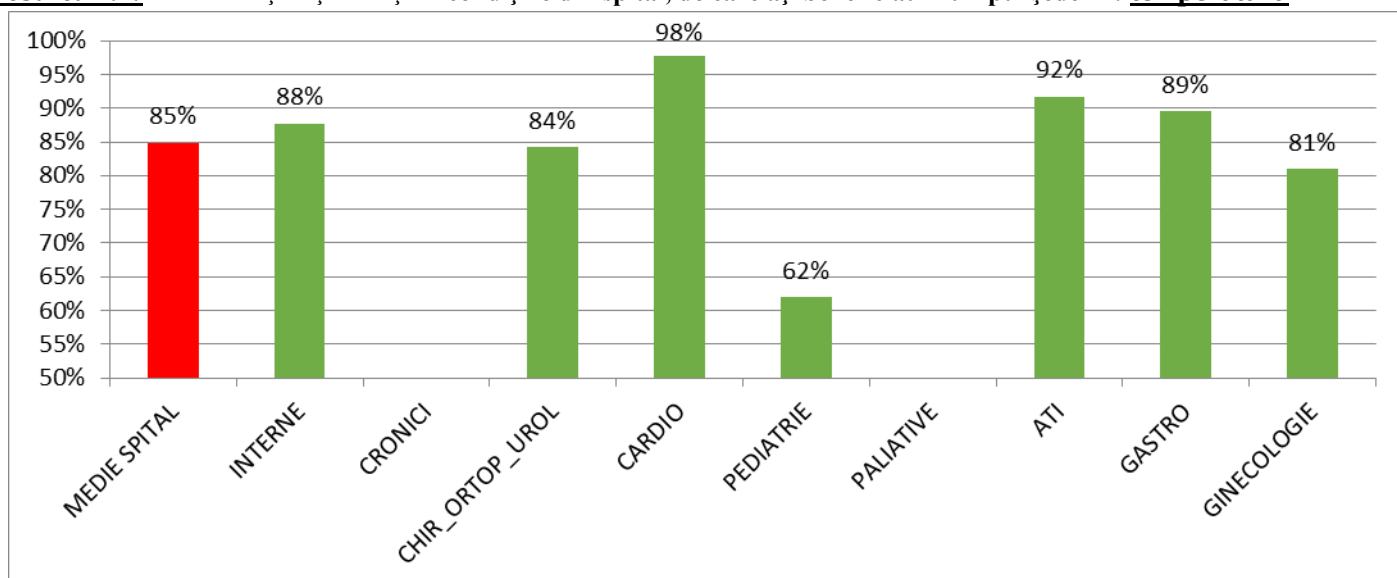
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



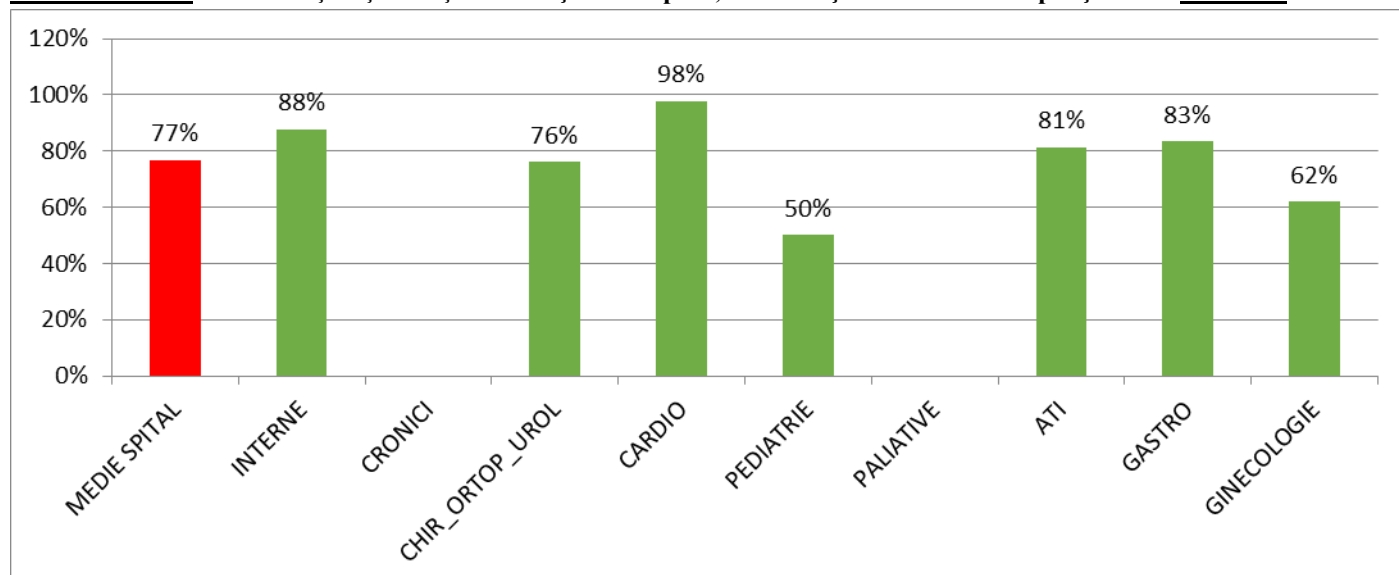
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



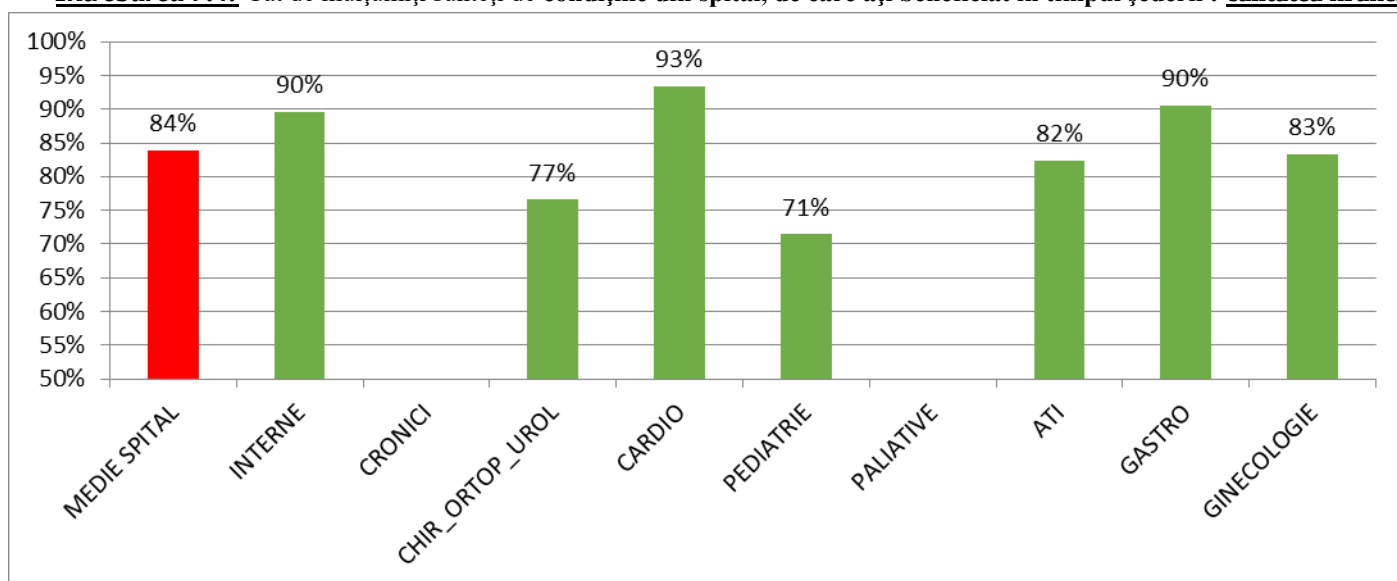
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura**



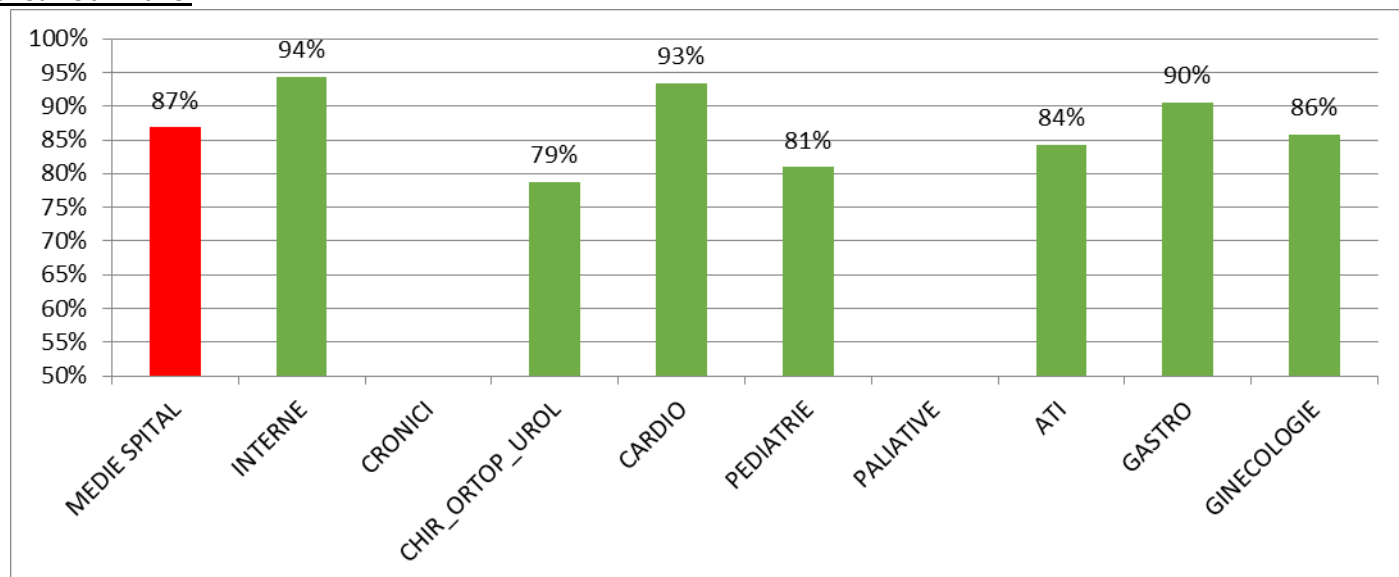
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier



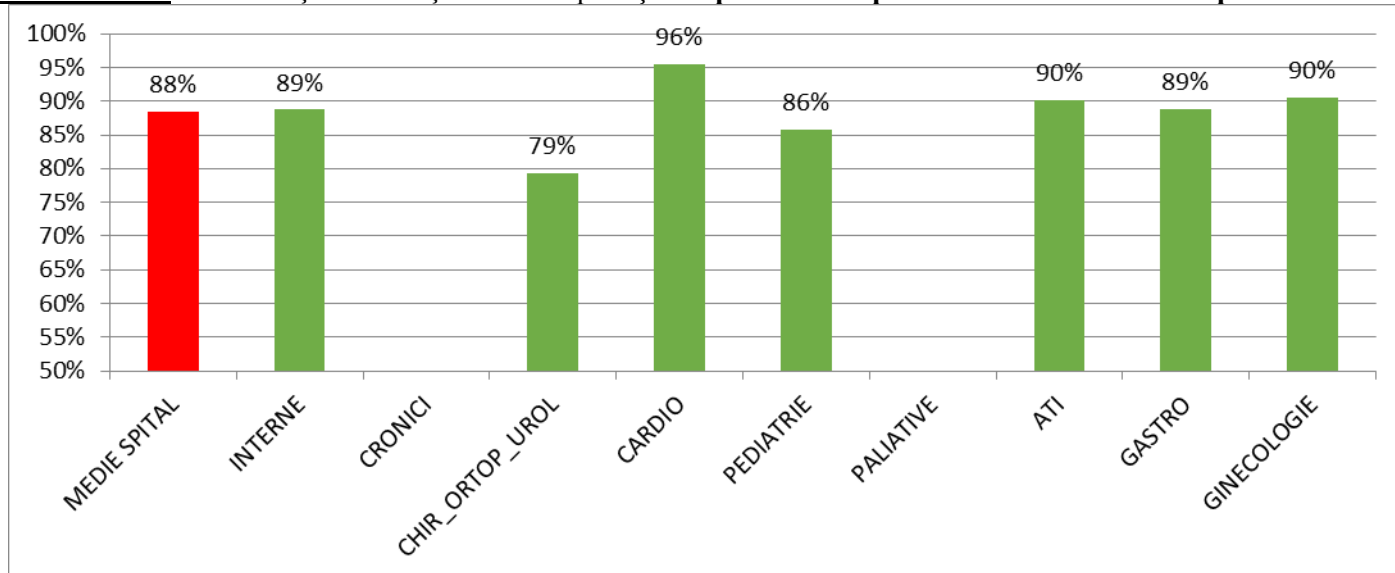
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : calitatea hranei



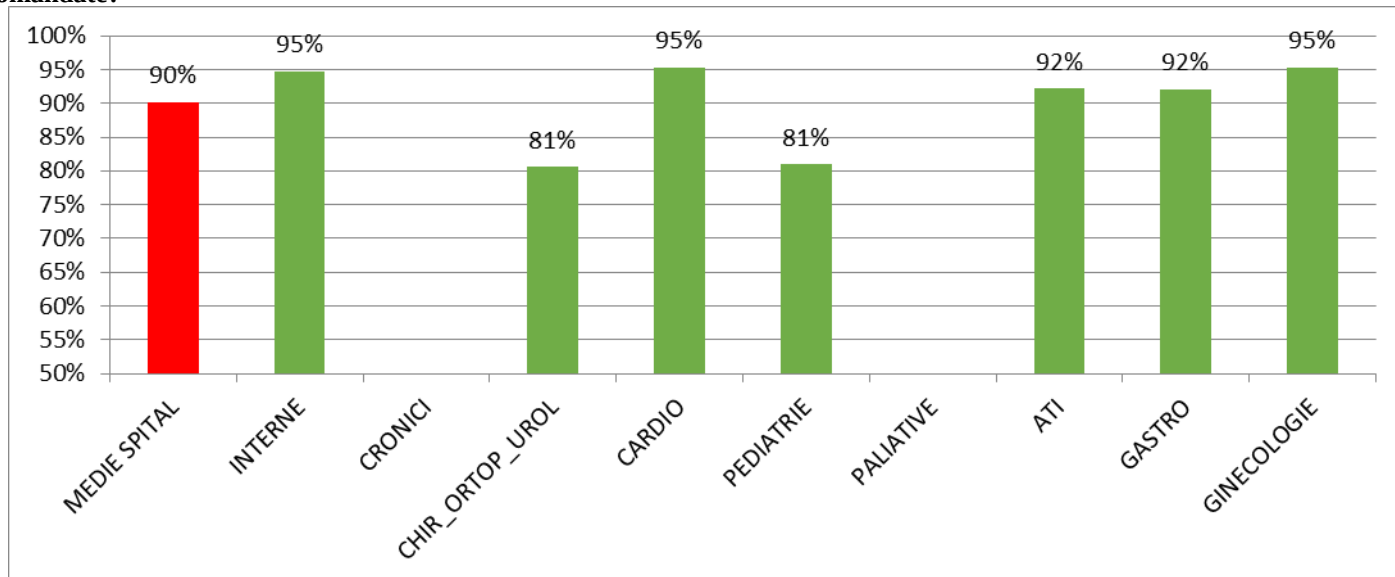
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei



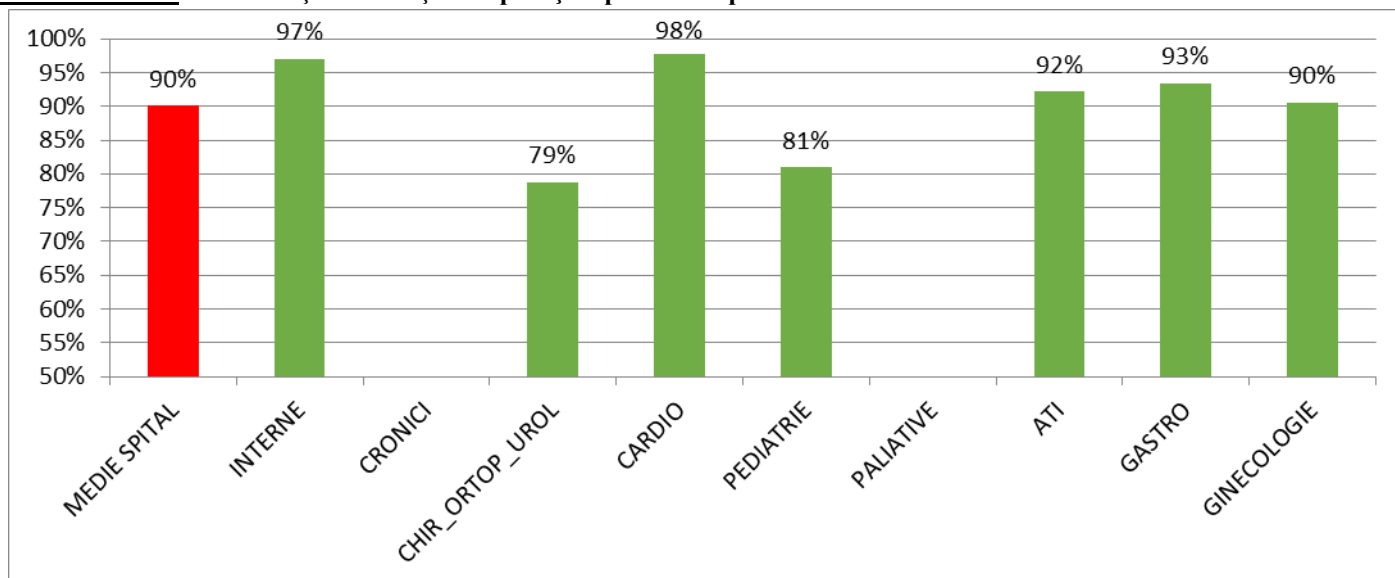
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



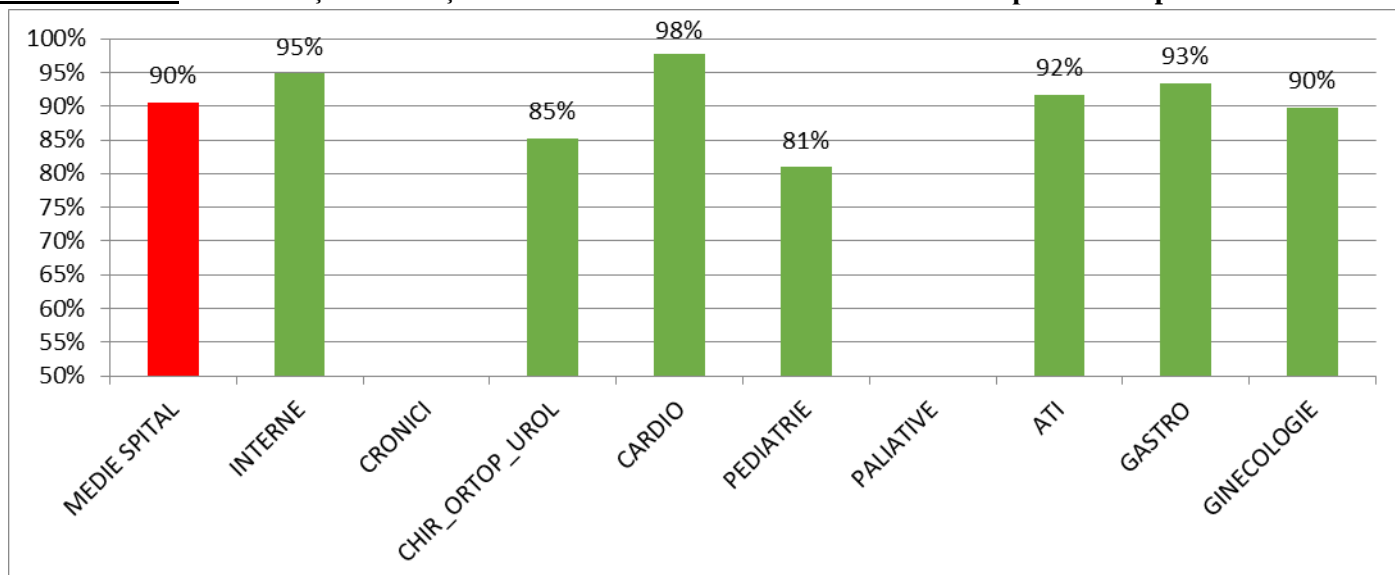
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?**



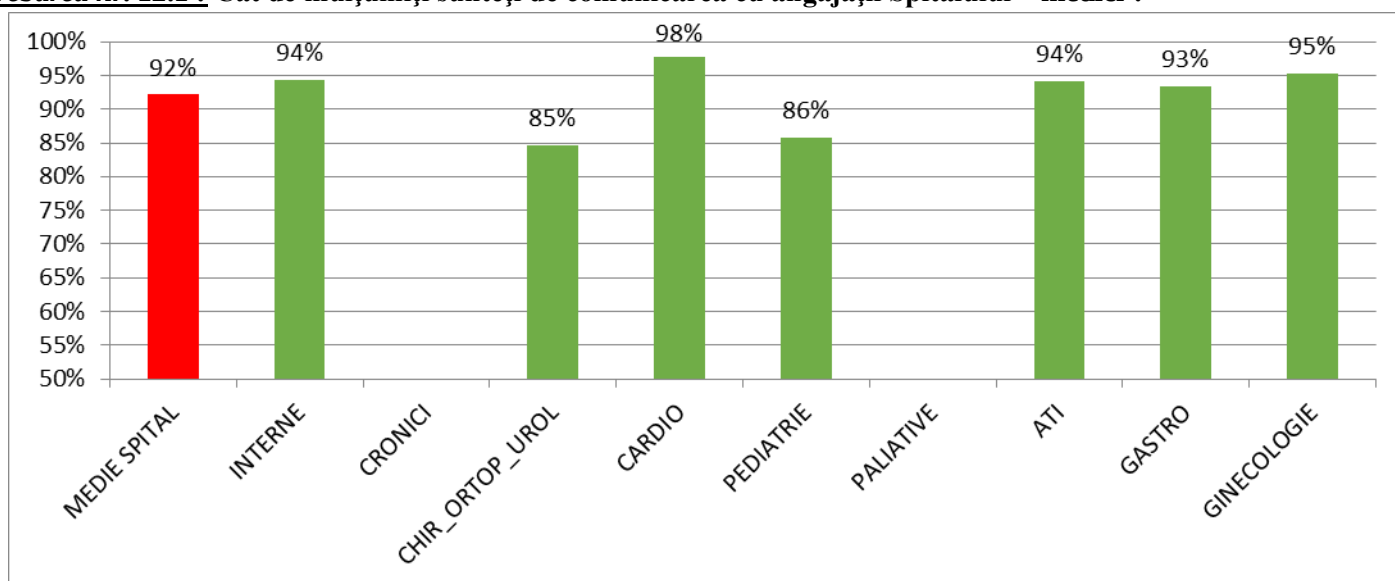
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de **explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?**



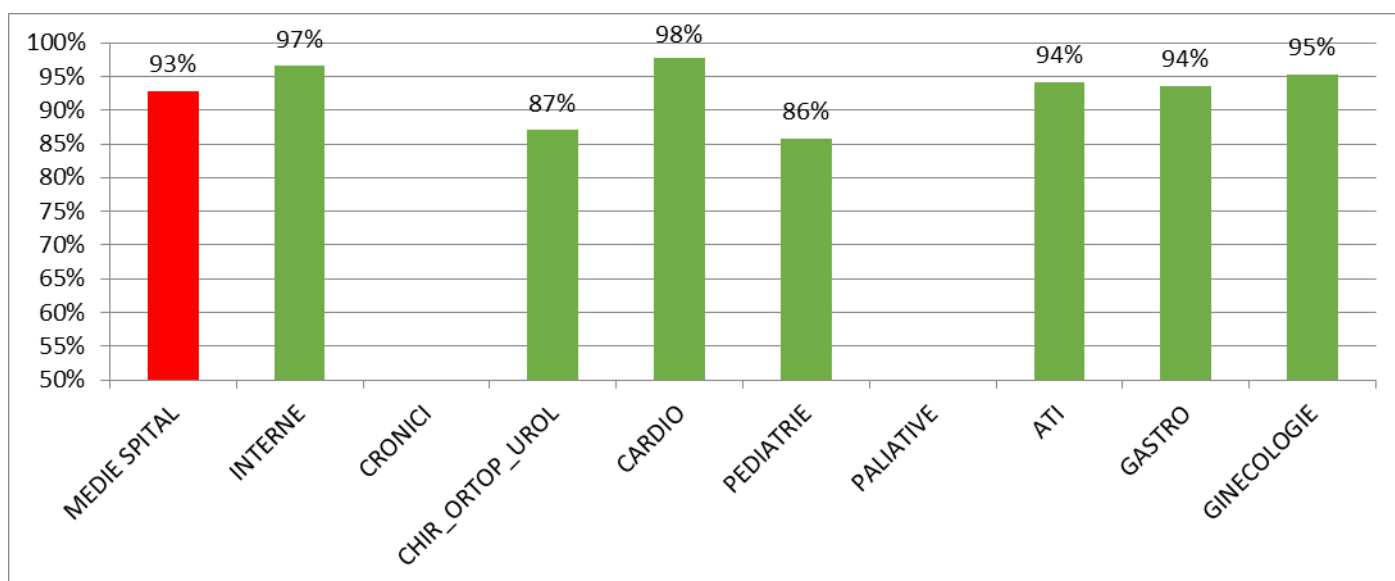
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



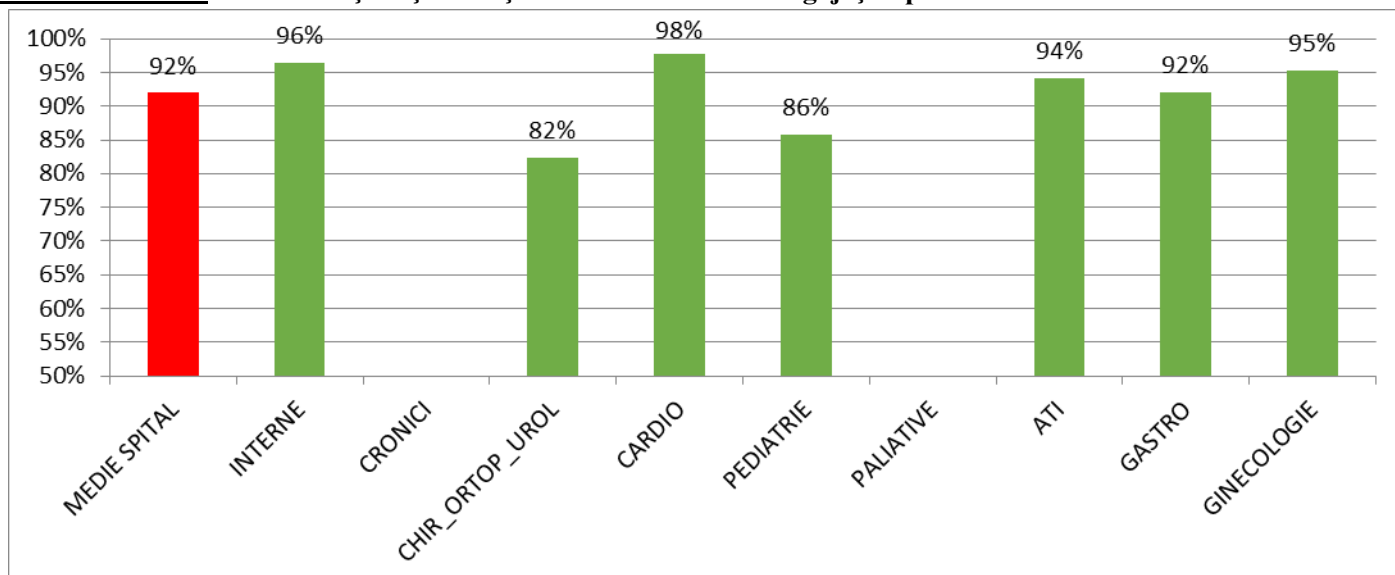
Intrebarea nr. 12.1 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



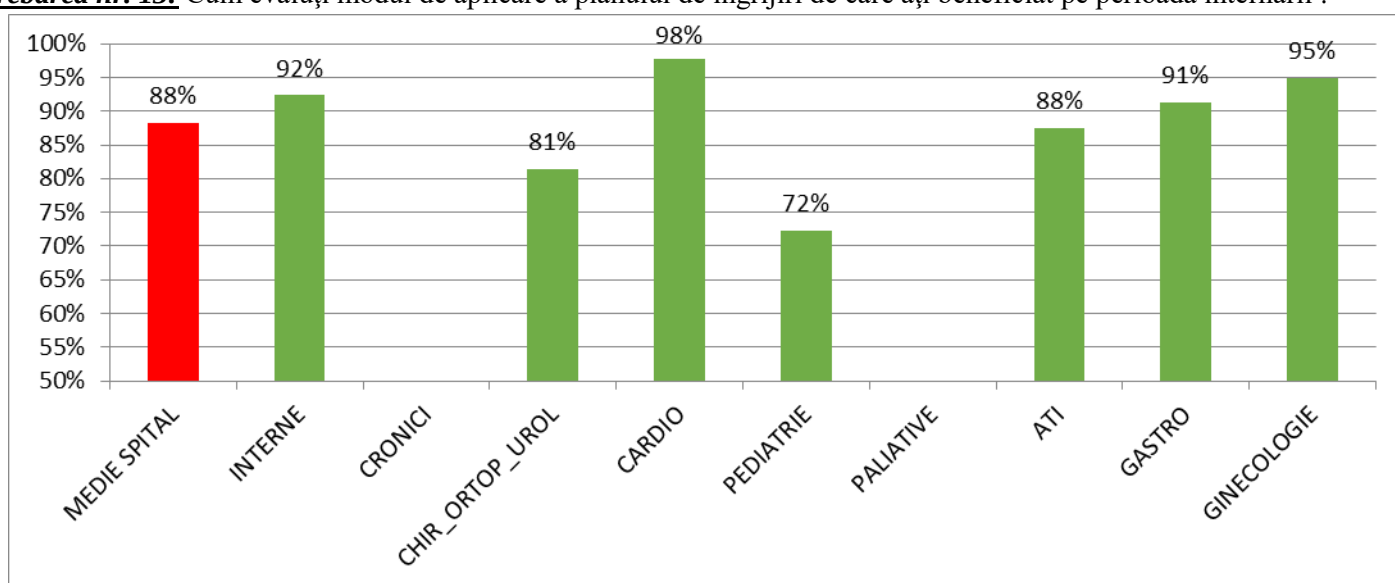
Intrebarea nr. 12.2 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



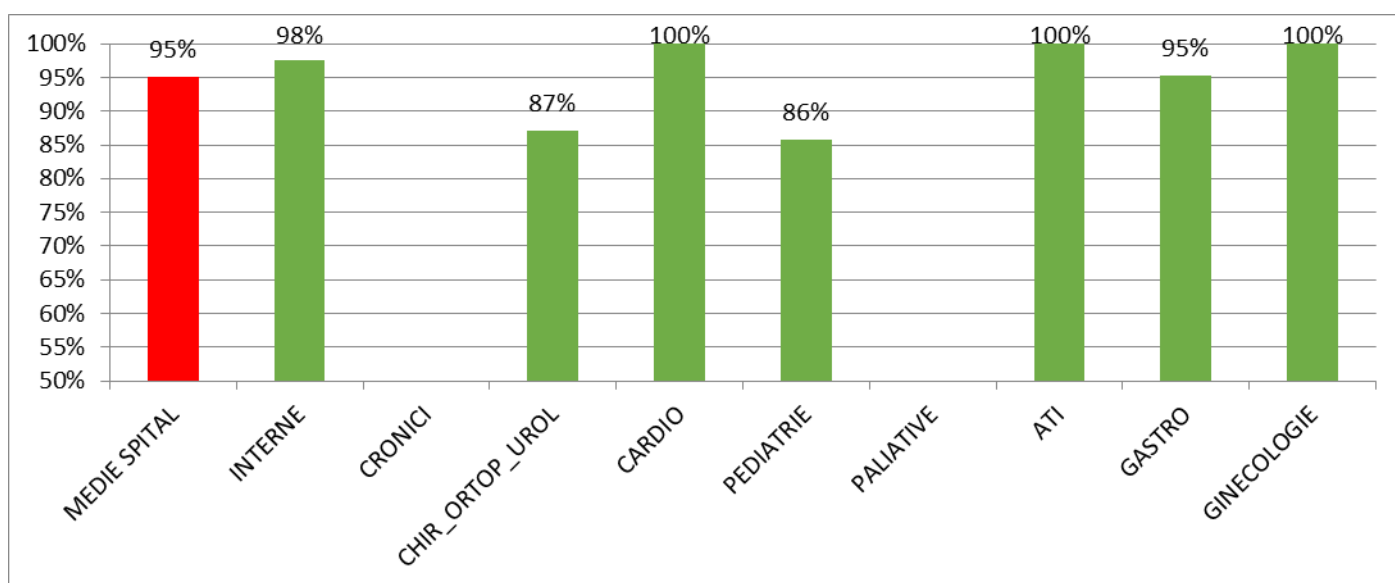
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



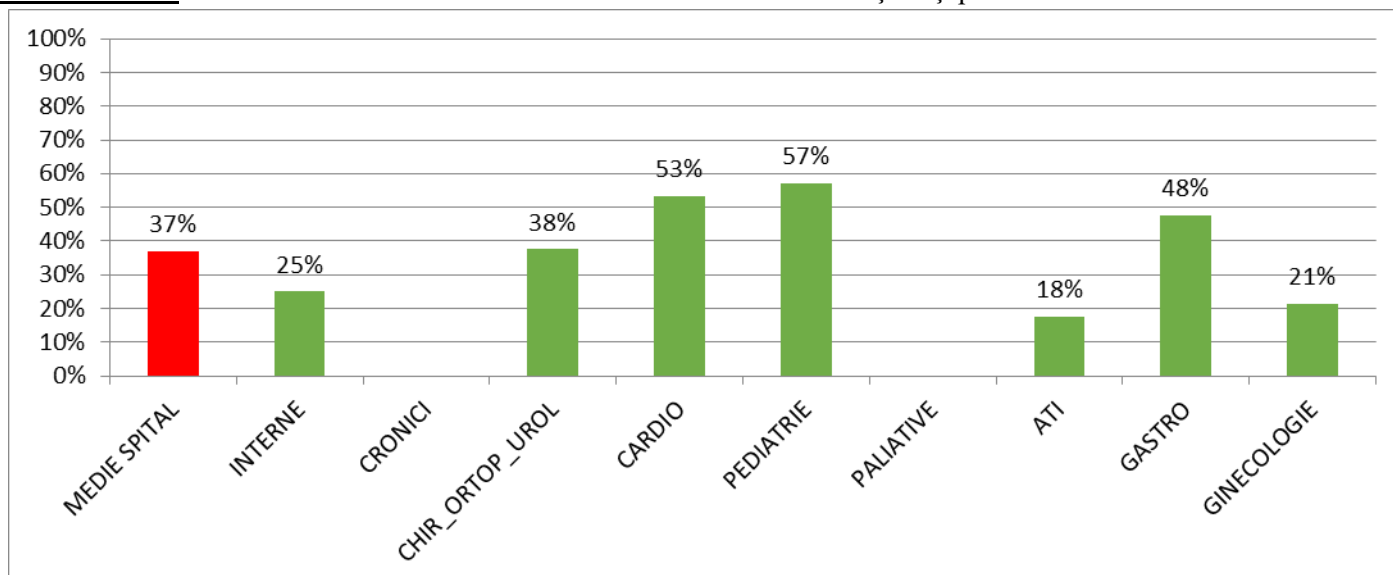
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



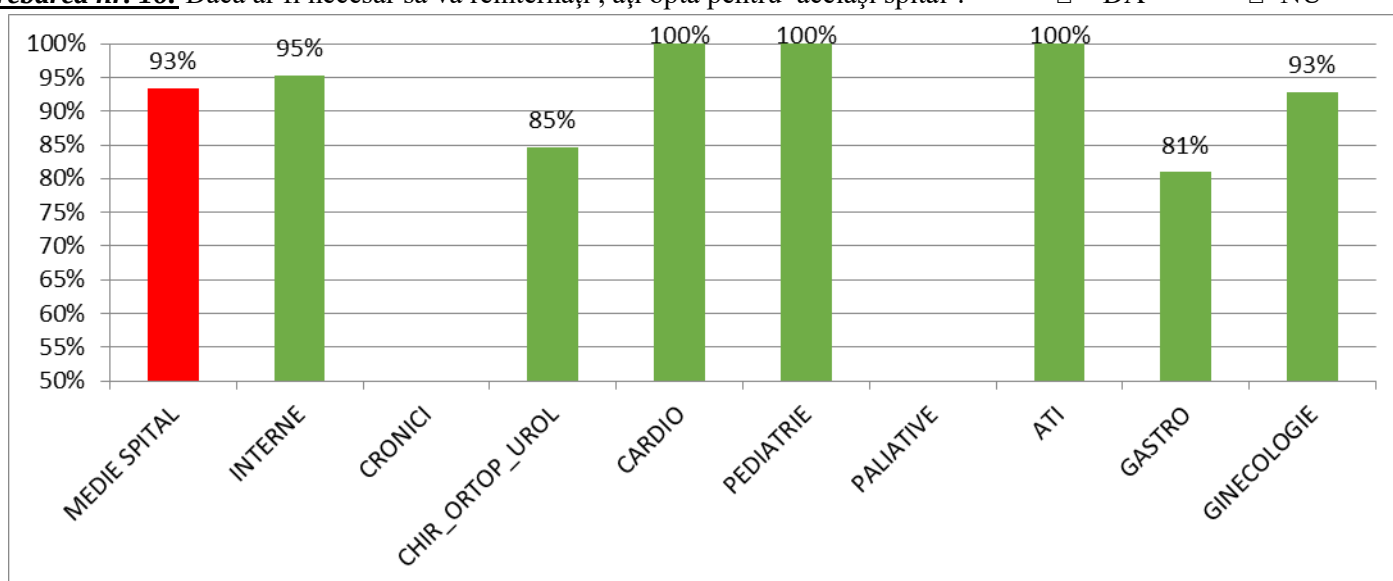
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU



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

