

Nr. inreg. 514/ BMC 9 / 20.01.2020

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 :

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

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **DECEMBRIE 2019.**

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

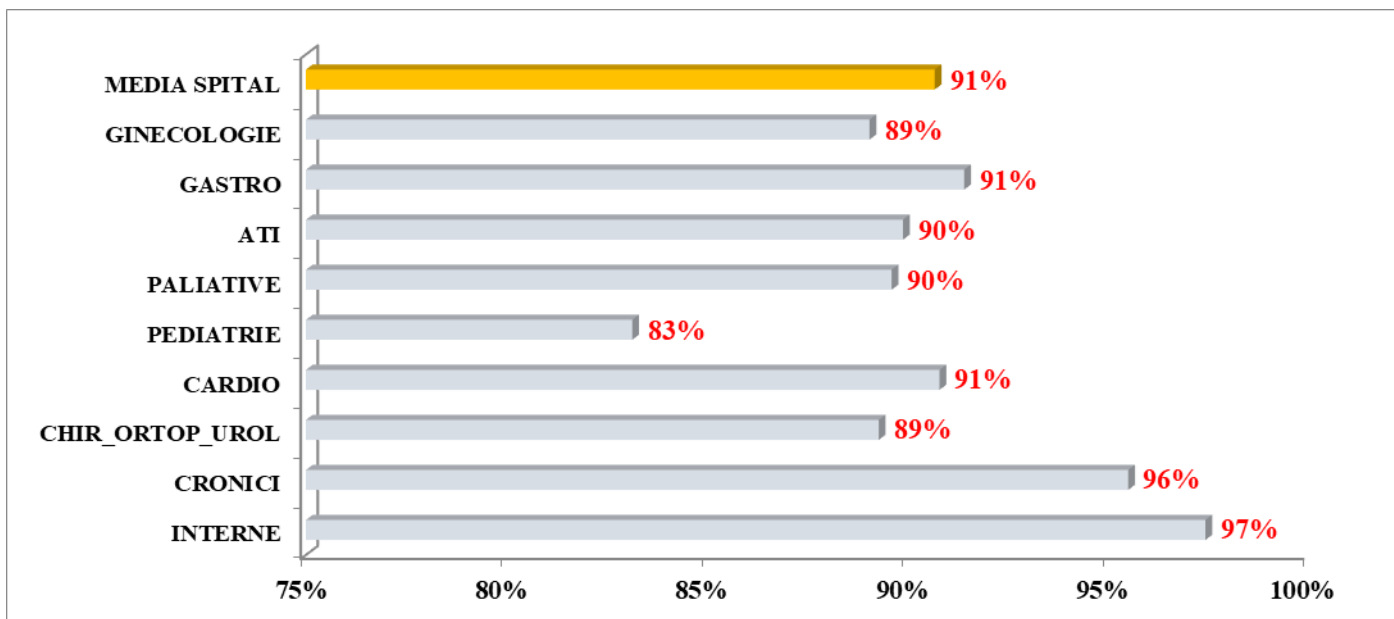
Art 8.5.: Semestrial medicul sef de sectie va inainta Comitetului Director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

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



DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI



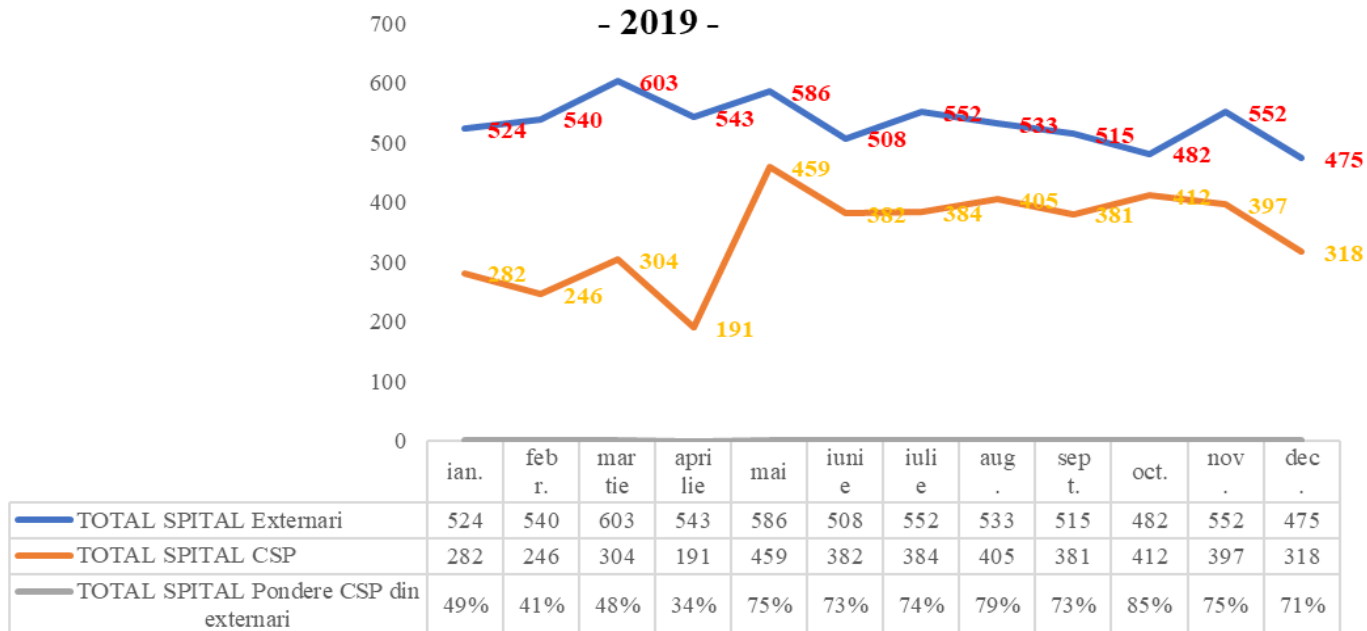
	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI- DECEMBRIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 91 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2		Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIE SPITAL	89%	88%	94%	94%	92%	92%	92%	90%	88%	88%	87%	89%	92%	91%	93%	93%	100,00%	100,00%		87%	92%	78%	96%	82%
INTERNE	98%	97%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	97%	97%	99%	98%	98%	98%	100%	100%		99%	94%	94%	93%	85%
CRONICI	98%	95%	96%	97%	97%	96%	96%	95%	96%	96%	94%	95%	98%	98%	97%	96%	100%	100%		92%	97%	75%	100%	92%
CHIR_ORTOP	83%	87%	85%	86%	85%	88%	88%	88%	90%	89%	88%	88%	91%	91%	92%	91%	100%	100%		86%	95%	75%	95%	95%
CARDIO	91%	91%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	93%	84%	87%	90%	90%	89%	95%	100%	100%		89%	87%	67%	100%	67%
PEDIATRIE	81%	82%	92%	87%	85%	79%	78%	78%	80%	73%	77%	79%	83%	84%	86%	81%	100%	100%		77%	95%	68%	90%	78%
PALIATIVE	96%	89%	93%	93%	93%	96%	96%	88%	81%	83%	88%	95%	93%	89%	93%	93%	100%	100%		83%	89%	67%	100%	67%
ATI	76%	67%	100%	100%	95%	90%	90%	86%	81%	81%	81%	89%	95%	90%	95%	95%	100%	100%		83%	100%	86%	100%	86%
GASTRO	89%	93%	95%	94%	94%	91%	93%	91%	85%	88%	92%	92%	90%	92%	94%	91%	100%	100%		85%	94%	94%	90%	74%
GINECOLOGIE	87%	88%	89%	92%	87%	92%	90%	91%	81%	87%	81%	83%	91%	89%	93%	94%	100%	100%		88%	78%	78%	94%	94%

II. INDICATORI DE MONITORIZARE

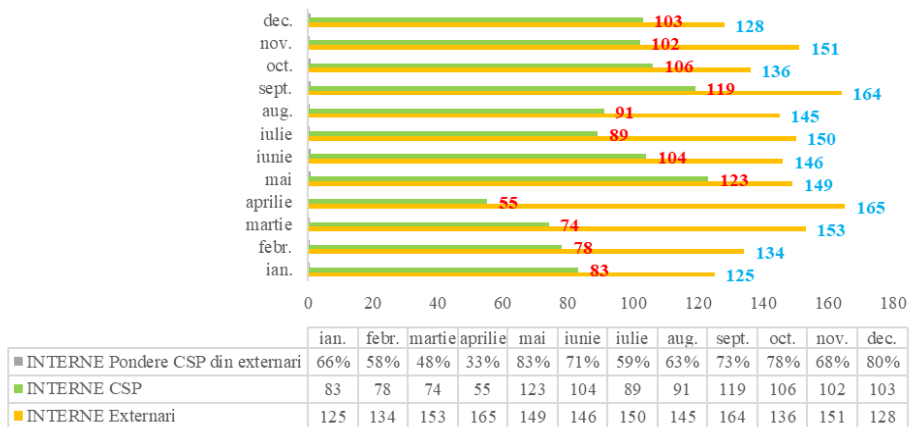
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna decembrie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna decembrie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna decembrie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna decembrie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna decembrie 2019		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	80%	103	128	5	103	5%
CRONICI	80%	36	45	3	36	8%
CHIR_ORTOP_UROL	33%	40	121	6	40	15%
CARDIO	60%	15	25	2	15	13%
PEDIATRIE	80%	40	50	16	40	40%
PALIATIVE	100%	9	9	4	9	44%
ATI		7	0	3	7	43%
GASTRO	78%	50	64	19	50	38%
GINECOLOGIE	55%	18	33	4	18	22%
Media pe spital = 71 %		318	475	62	318	25%

III. ANALIZA CANTITATIVA

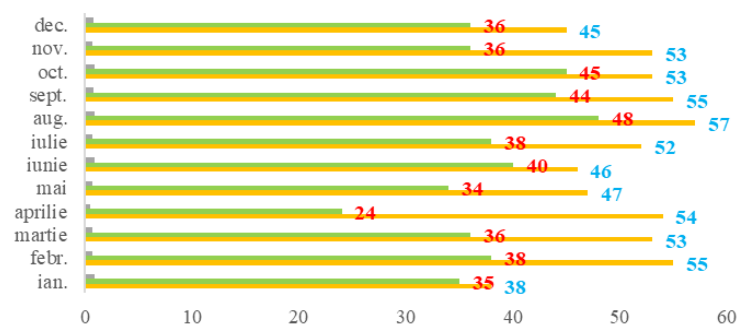
EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SPITAL - 2019 -



INTERNE



CRONICI



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	92%	69%	68%	44%	72%	87%	73%	84%	80%	85%	68%	80%
■ CSP	35	38	36	24	34	40	38	48	44	45	36	36
■ Externari	38	55	53	54	47	46	52	57	55	53	53	45

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



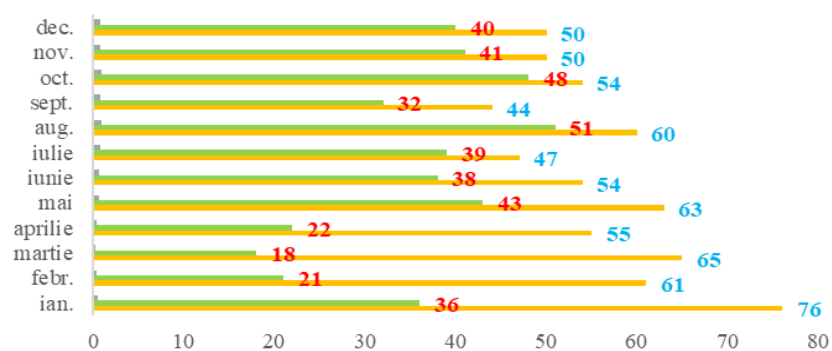
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	36%	37%	37%	33%	78%	70%	57%	67%	53%	85%	51%	33%
■ CSP	47	53	51	40	116	89	96	80	56	91	66	40
■ Externari	130	145	137	120	149	127	167	119	106	107	130	121

CARDIOLOGIE



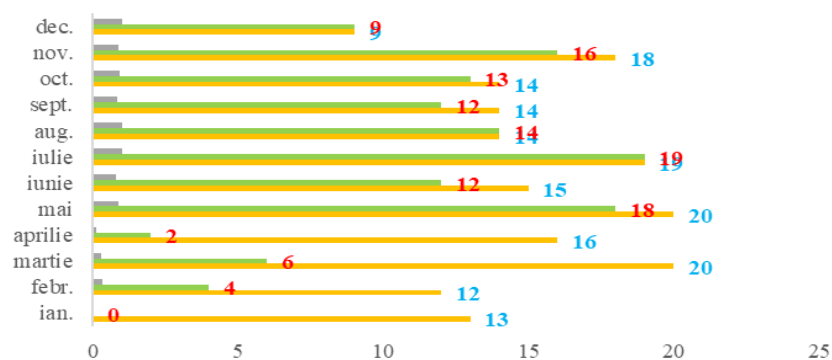
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	52%	21%	37%	33%	67%	65%	66%	70%	61%	95%	72%	60%
■ CSP	22	11	21	11	31	28	19	38	25	40	31	15
■ Externari	42	52	57	33	46	43	29	54	41	42	43	25

PEDIATRIE



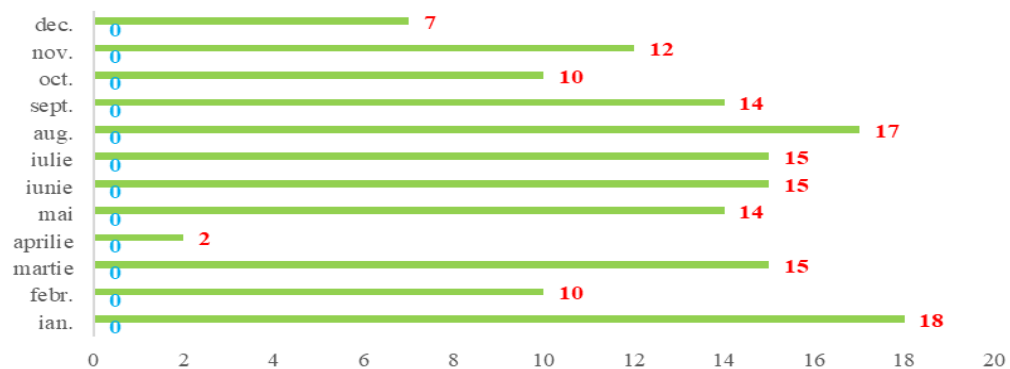
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	47%	34%	28%	40%	68%	70%	83%	85%	73%	89%	82%	80%
■ CSP	36	21	18	22	43	38	39	51	32	48	41	40
■ Externari	76	61	65	55	63	54	47	60	44	54	50	50

PALIATIVE



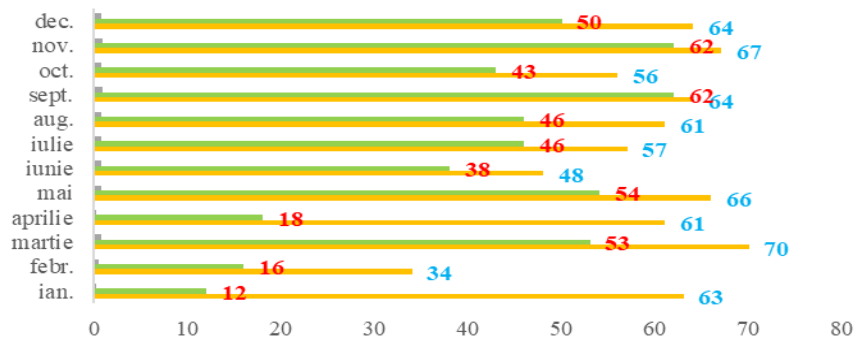
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	0%	33%	30%	13%	90%	80%	100%	100%	86%	93%	89%	100%
■ CSP	0	4	6	2	18	12	19	14	12	13	16	9
■ Externari	13	12	20	16	20	15	19	14	14	14	18	9

ATI



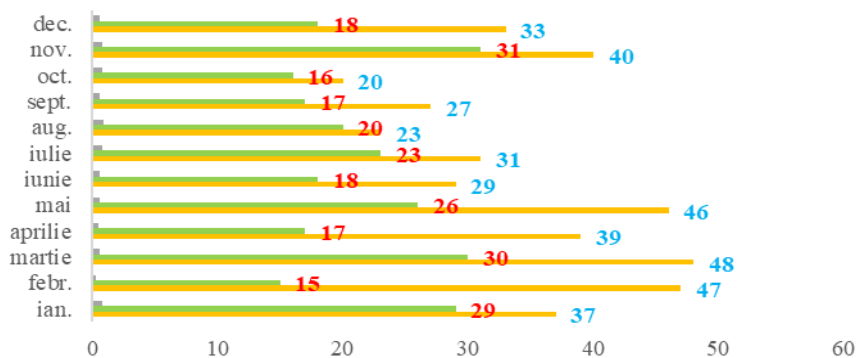
	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ CSP	18	10	15	2	14	15	15	17	14	10	12	7
■ Externari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GASTROENTEROLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	19%	47%	76%	30%	82%	79%	81%	75%	97%	77%	93%	78%
■ CSP	12	16	53	18	54	38	46	46	62	43	62	50
■ Externari	63	34	70	61	66	48	57	61	64	56	67	64

GINECOLOGIE



	ian.	febr.	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	aug.	sept.	oct.	nov.	dec.
■ Pondere CSP din externari	78%	32%	63%	44%	57%	62%	74%	87%	63%	80%	78%	55%
■ CSP	29	15	30	17	26	18	23	20	17	16	31	18
■ Externari	37	47	48	39	46	29	31	23	27	20	40	33

IV. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR INTERNE

- prea puțin personal de specialitate în special medici și asistenți medicali
- **sa se instaleze în salon un sistem facil de apelare al personalului pe timp de noapte (sonerie lumina) tip interfon**
- diversificarea meniurilor dietetice

CRONICI

- sa se angajeze asistente și infirmiere

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- ar trebui baie pt bolnavi și scaune în salon

- singura mea obiectie este modul de preluare si pastrare a garderobei personale a pacientilor este dezgustator sa-ti predai hainele si sa fie introduse intr-un sac menajer refolosit in care se pot gasi paraziti ramasi de la alti pacienti. **PROPUN** - umerase cu saci de protectie si jetoane numerotate care sa le primeasca pacientii

PEDIATRIE

- pt personalul medical nota 10* .pt.conditiile de pe sectie si saloane nota 3-dezastru. Felicitari medicilor care lucreaza in conditiile date.
- sectia ar trebui renovata, personal de nota 10 .multumim frumos
- v-as ruga frumos sa schimbati saltelele la copii ca sunt foarte rele
- ar trebui sa se asigure garda pe sectia pediatrie pana la ora 16 nu a fost nici un medic sa vada vreun copil de pe sectie si mi-e greu sa cred ca toate urgentele de la C.P.U. au fost urgente majore si nu s-au putut asigura cateva minute pt copii internati care fiind internati e clar ca au fost urgente din start conform D S P , podelele ar trebui finisate cu linoleu antibacterian
- **fara cioburi de oase in pilaf de orez si cuscus**
- respectarea programului de vizitatori

PALIATIVE

- lifturile au fost in majoritatea timpului defecte, va rugam sa luati masuri pt remediere
- infirmierele sa nu strige la apartinatori cand li se cere ajutorul cum de ex-schimbam pampers bolnavi, intoarcerea bolnavului de pe o parte pe alta, facandu-le toate cu o mare intarziere

ATI

- recomand prelevarea de probe la internare in spital fara nicio intarziere.
- sa se puna linoleu pe jos
- renovare bai

GASTRO

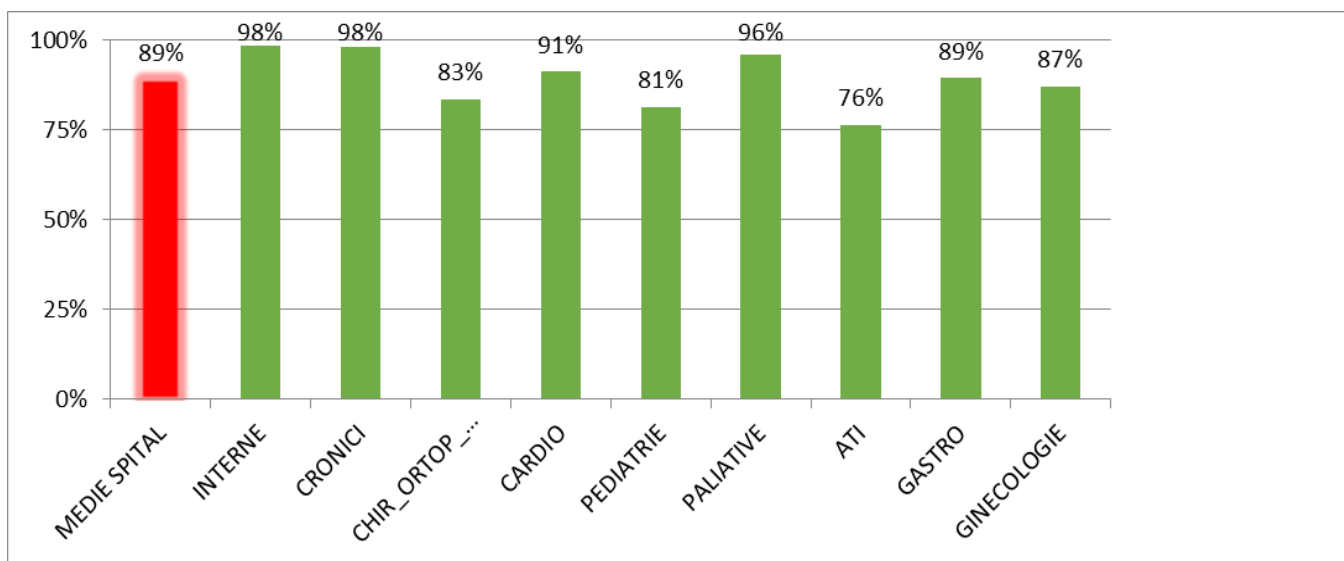
- frig in saloane mai multa caldura
- foarte putine asistente si infirmiere pt ca este mult de lucru
- caldura
- vopsirea saloanelor si schimbarea paturilor
- usile ar trebui schimbate caci scartie si clanta nu merge ca ramai cu ea in mana
- personal asistente med.necesar angajare, apa calda necesara pt baie pacientilor sa fie fierbinte nu calduta ca nu sa poate face baie dus !, este rece pt a face baie !

GINECOLOGIE

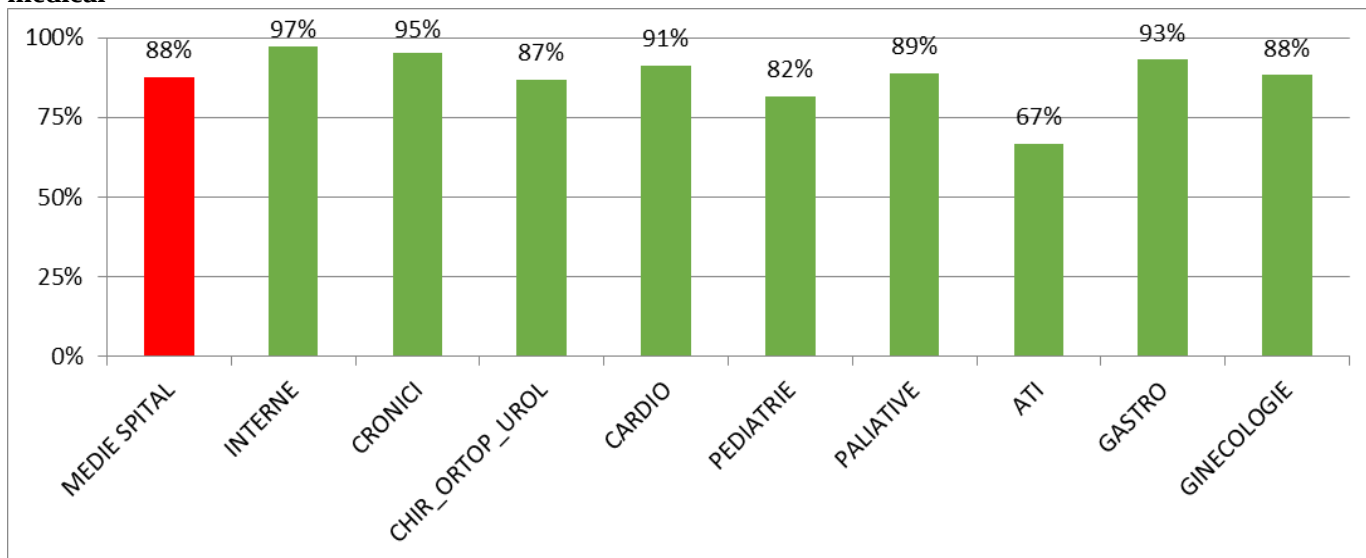
- renovare, apa calda, caldura ar trebui conditii de anul 2019 nu de anul 1950
- sa se doteze saloanele cu un tv
- apa calda, zugravit, schimbarea paturilor

V. GRADUL DE SATISFACTIE AL PACIENTULUI PE INTREBARI

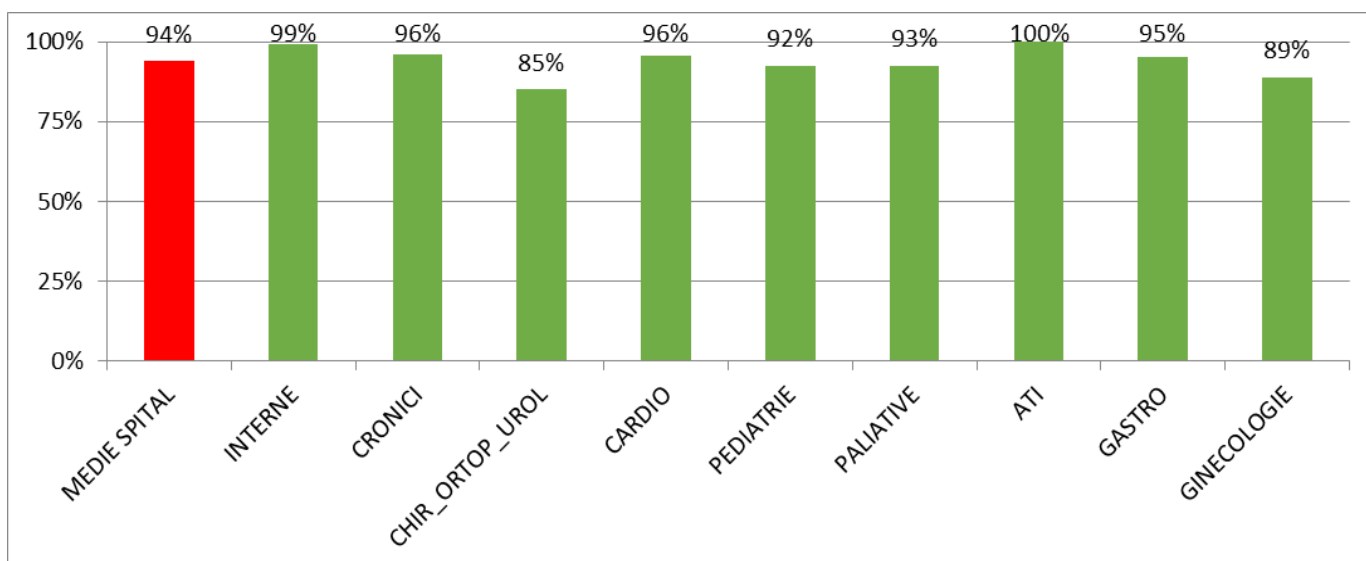
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



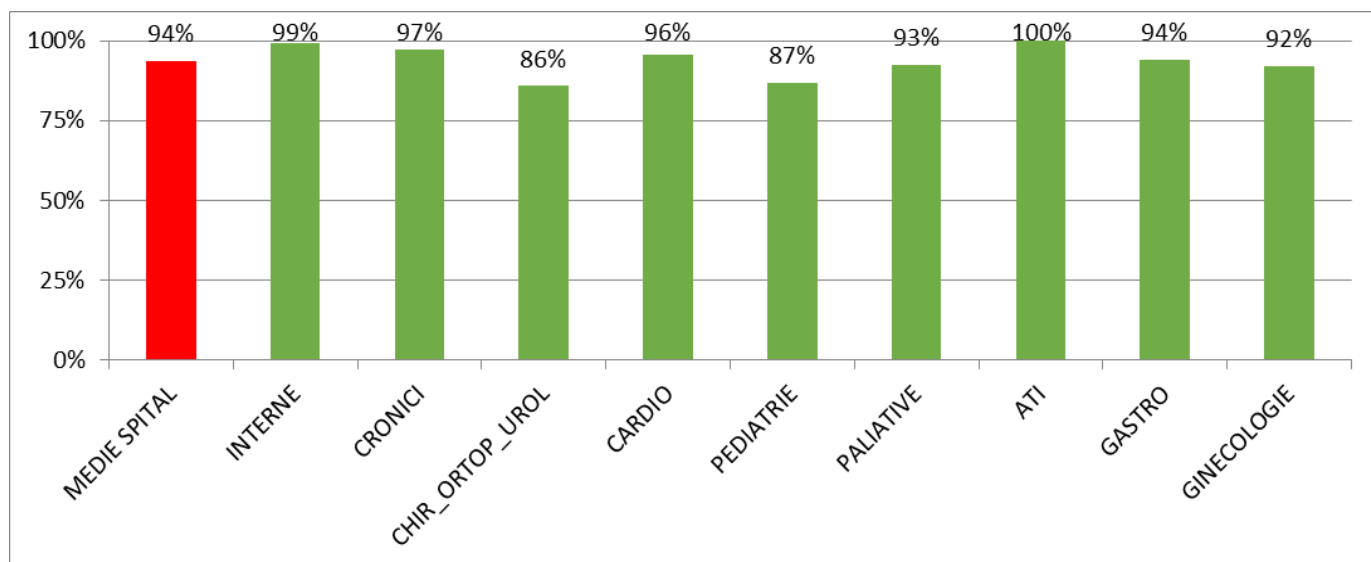
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



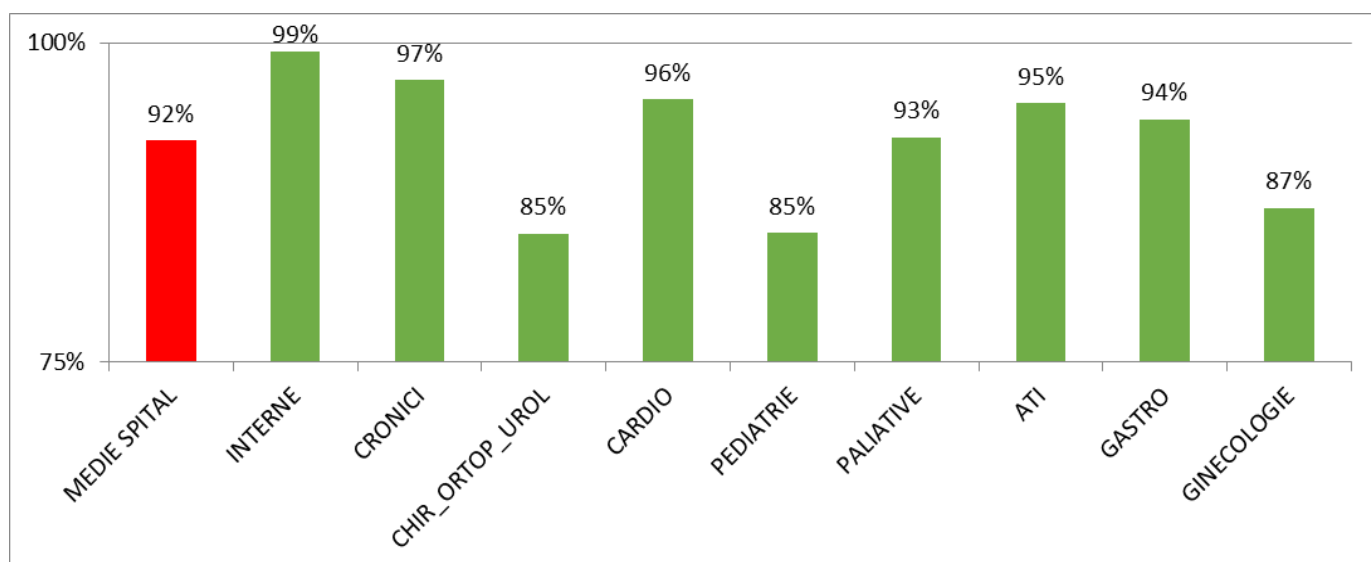
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



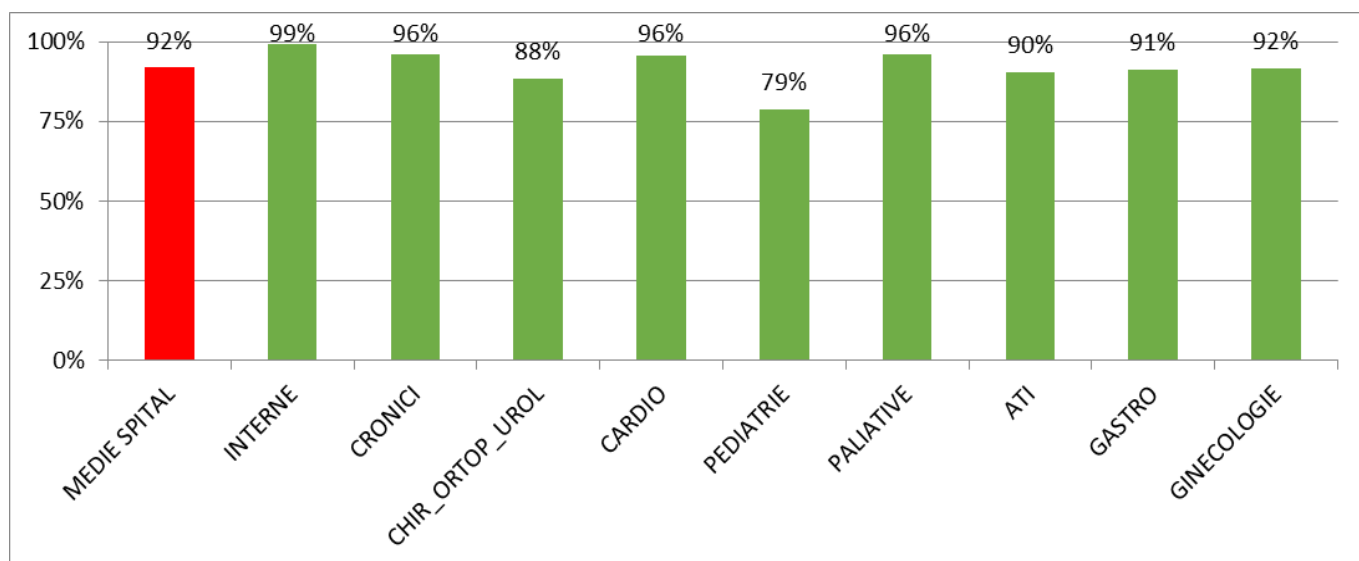
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



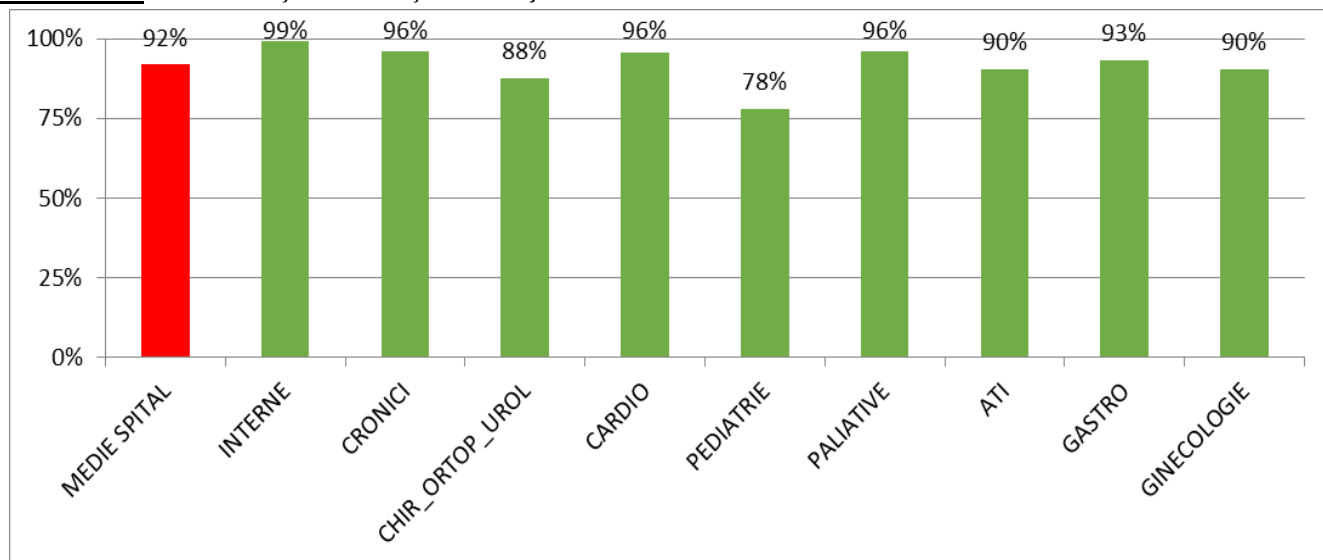
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



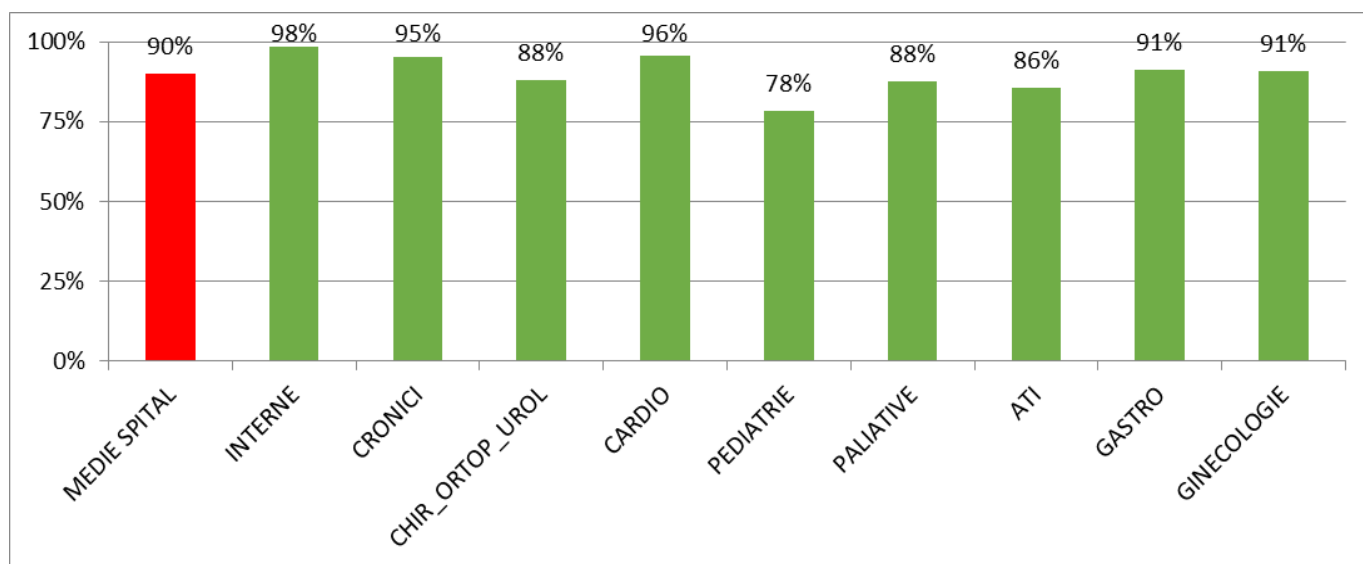
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



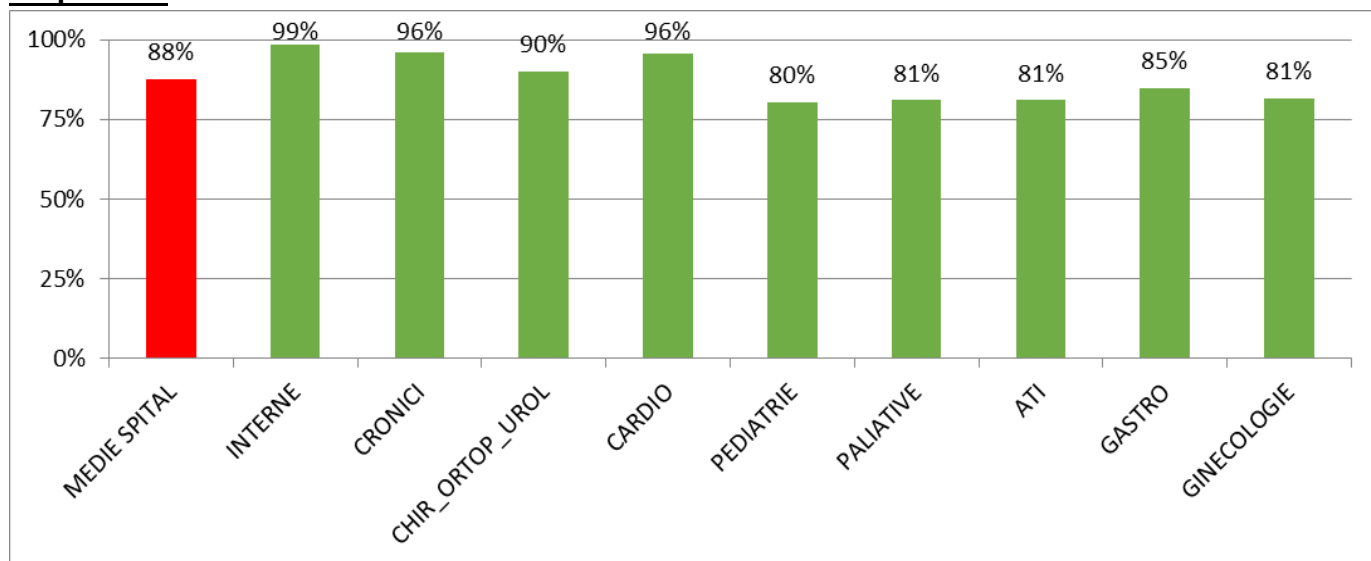
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



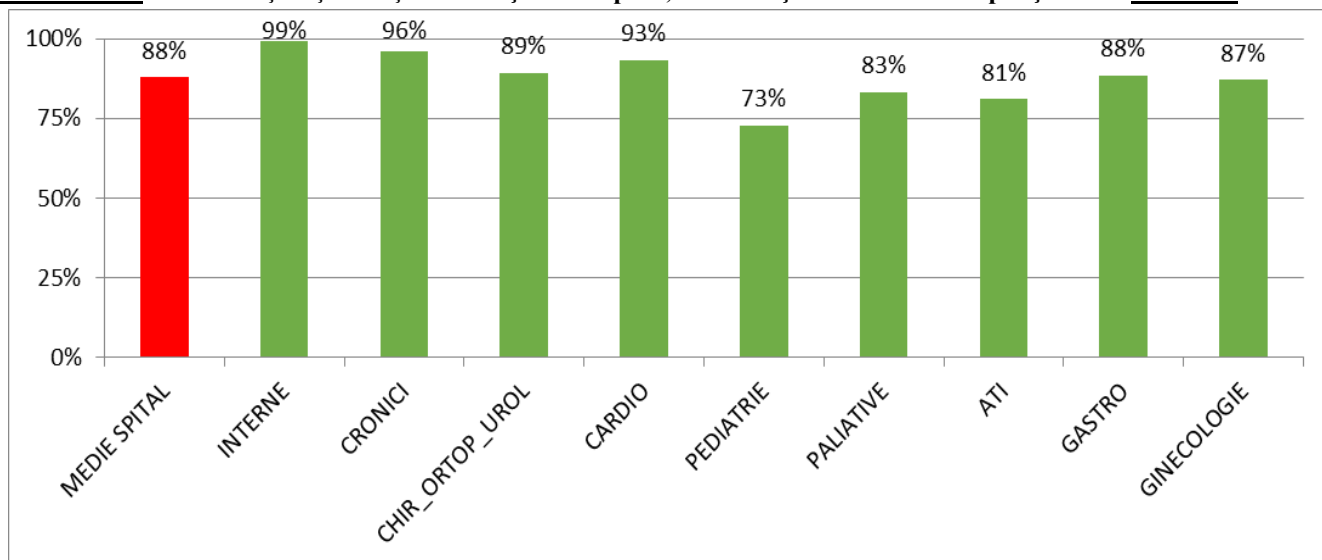
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat**



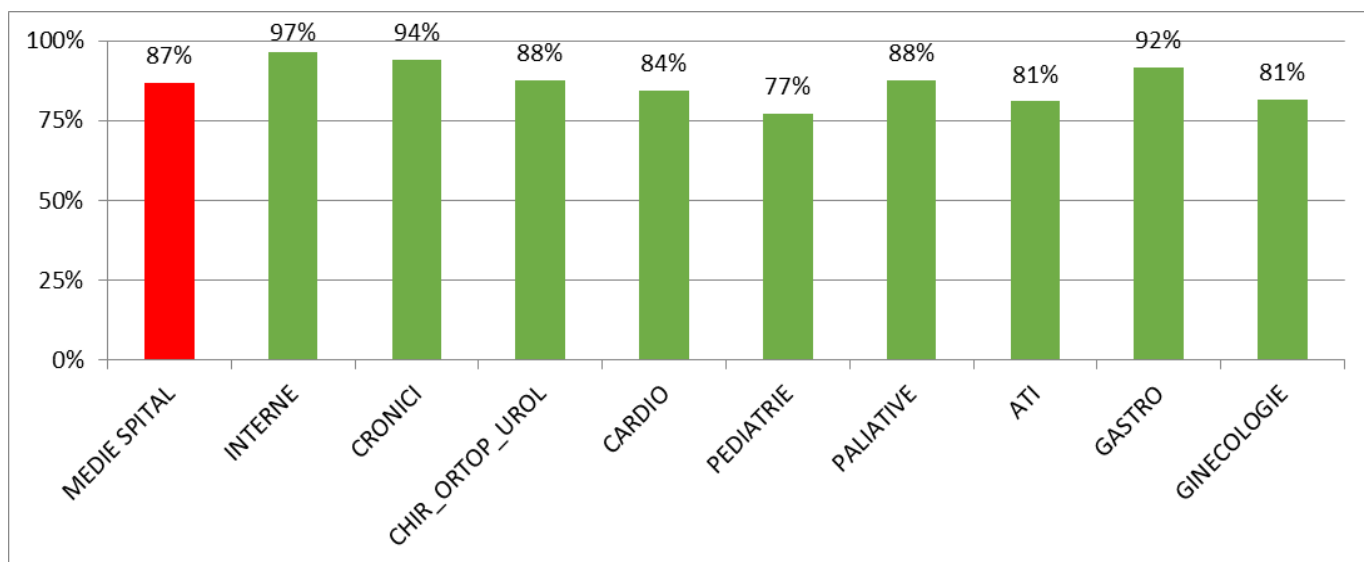
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura**



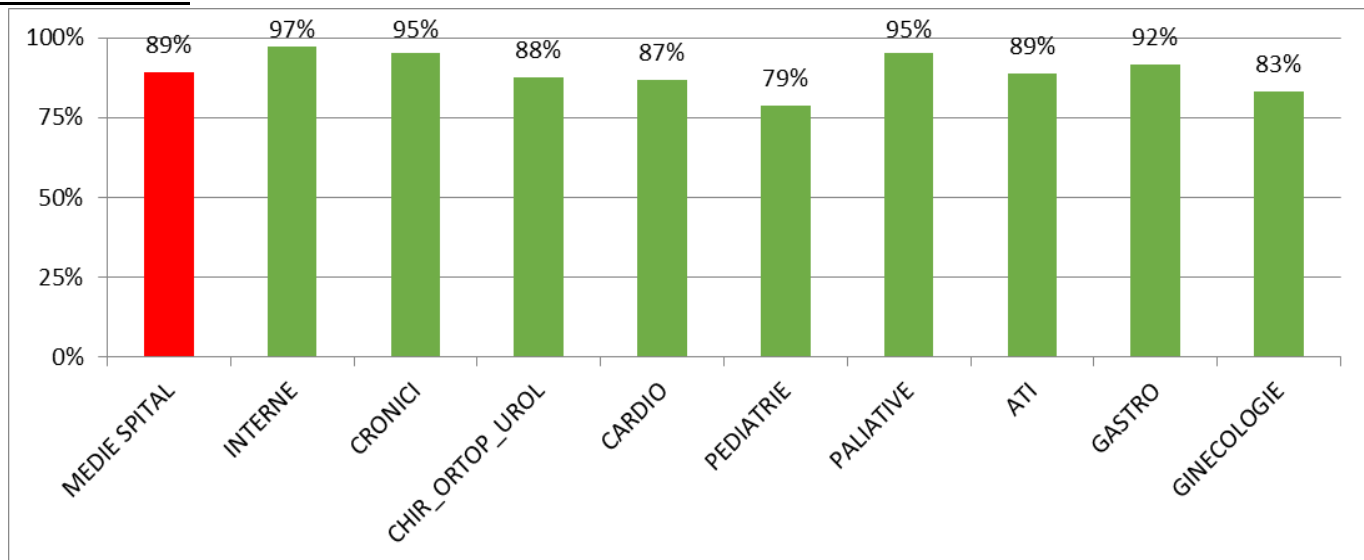
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **mobilier**



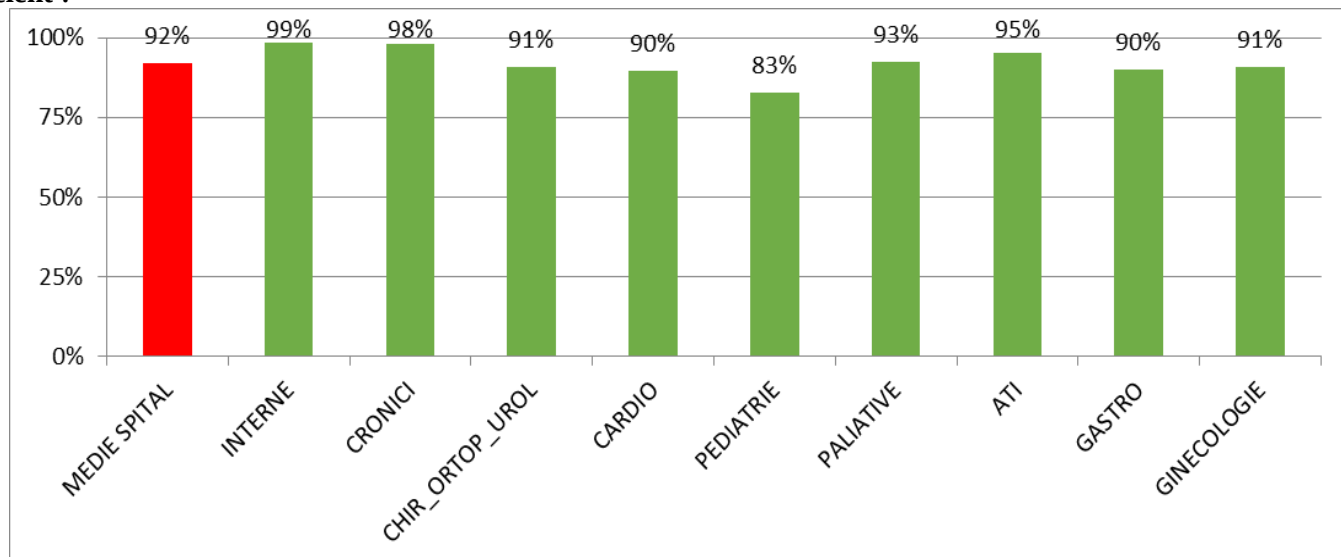
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **calitatea hranei**



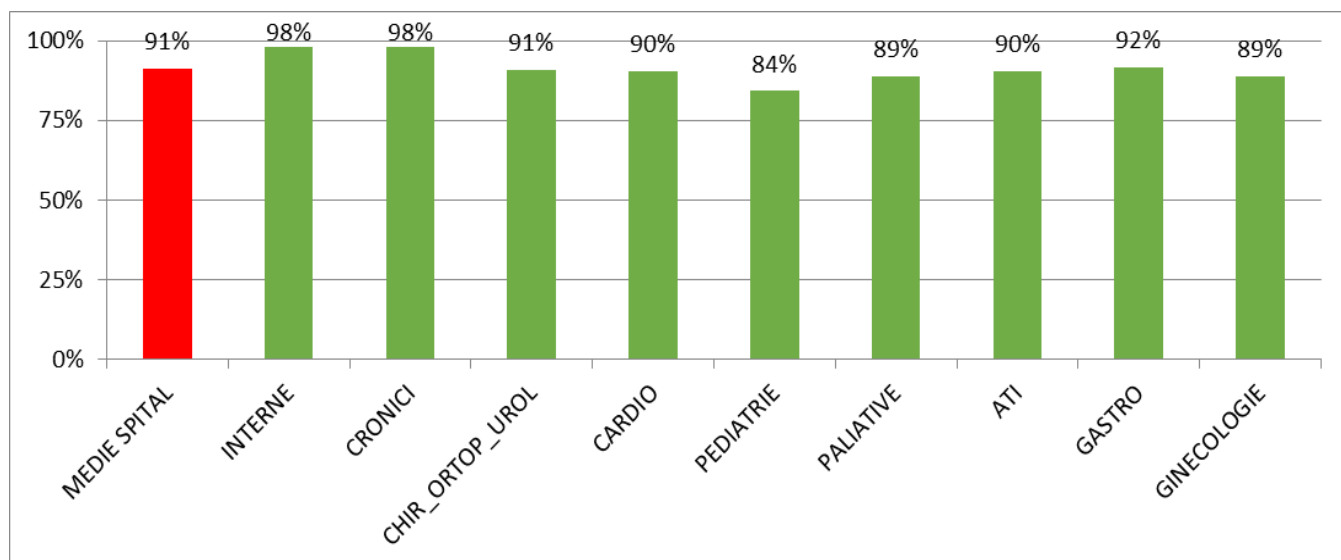
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **modul de distribuire al hranei**



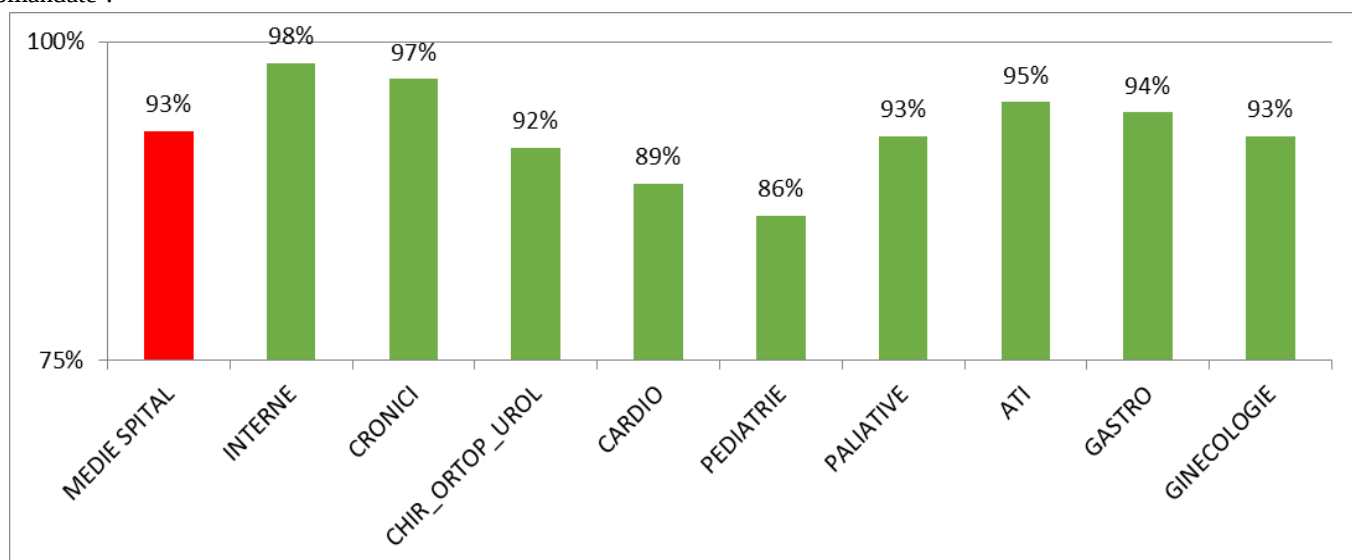
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



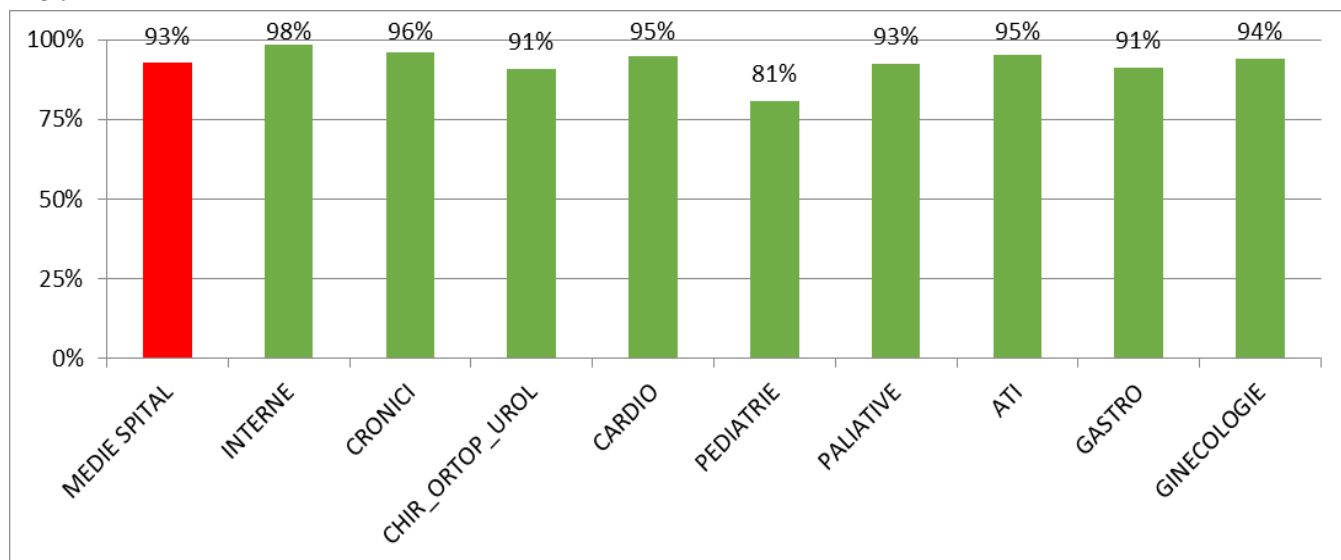
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate?**



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

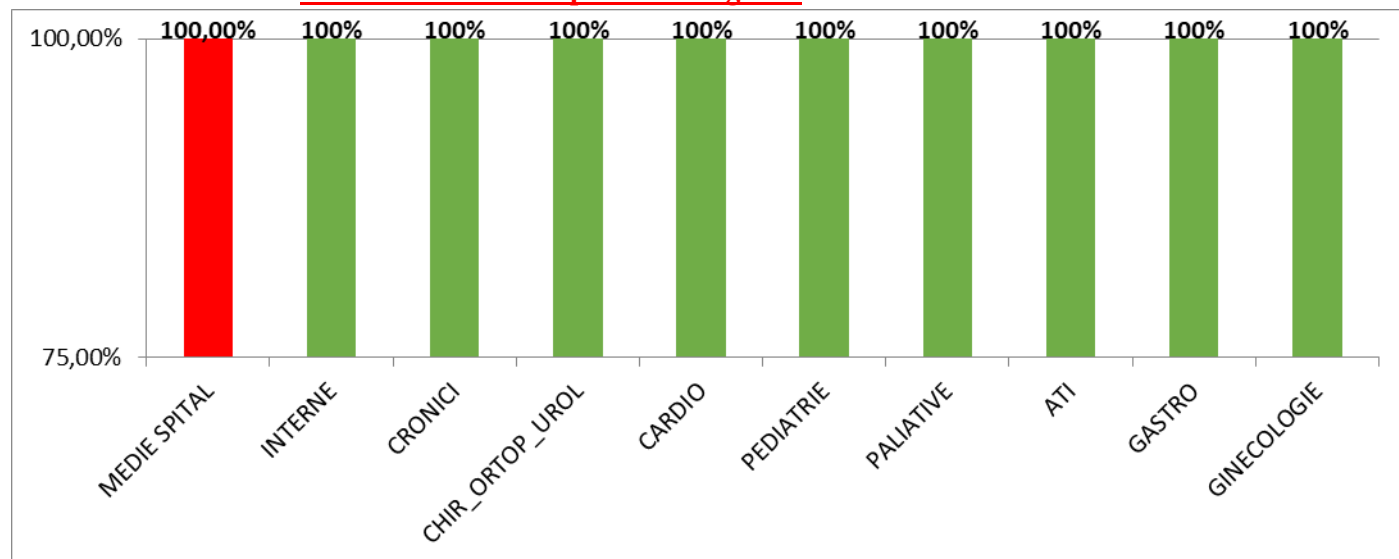


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



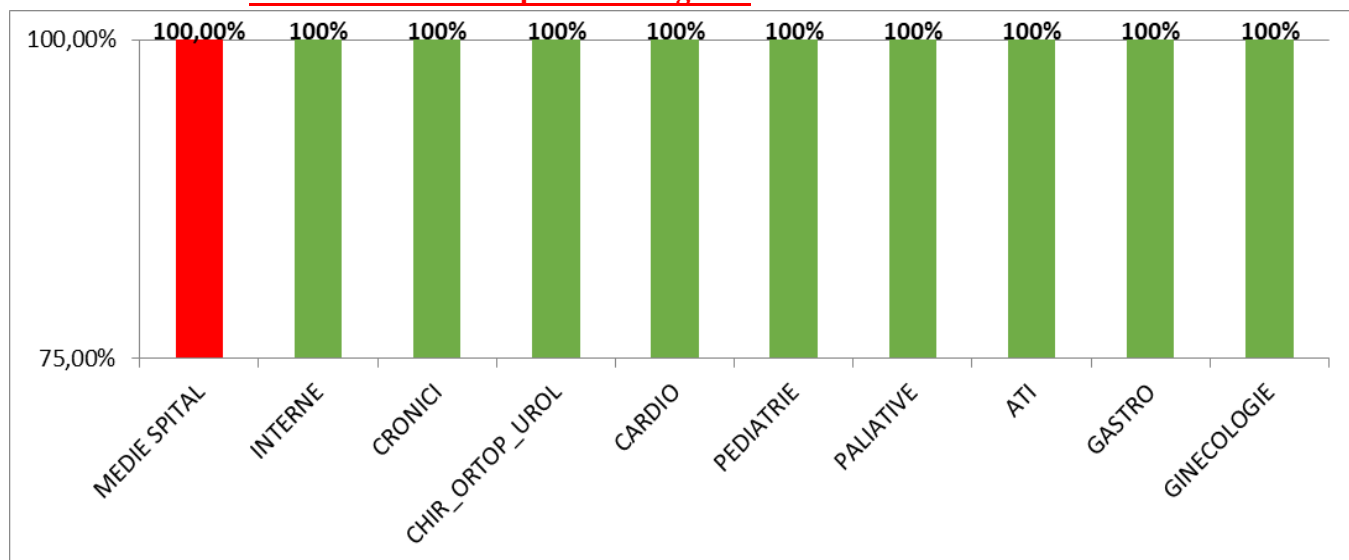
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

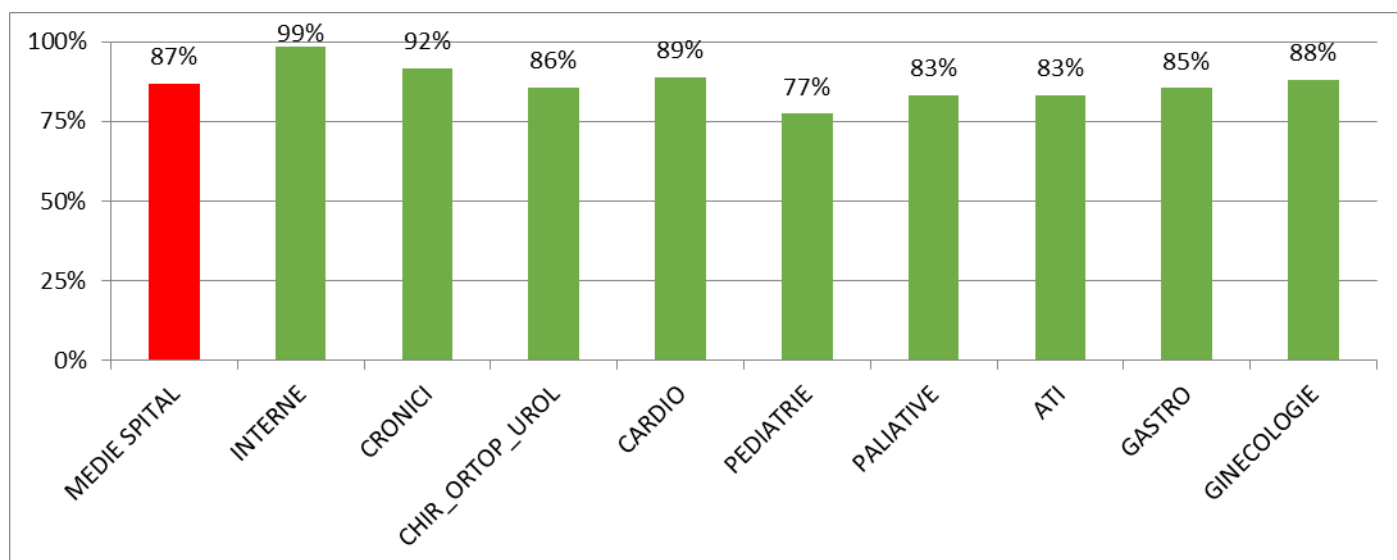


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

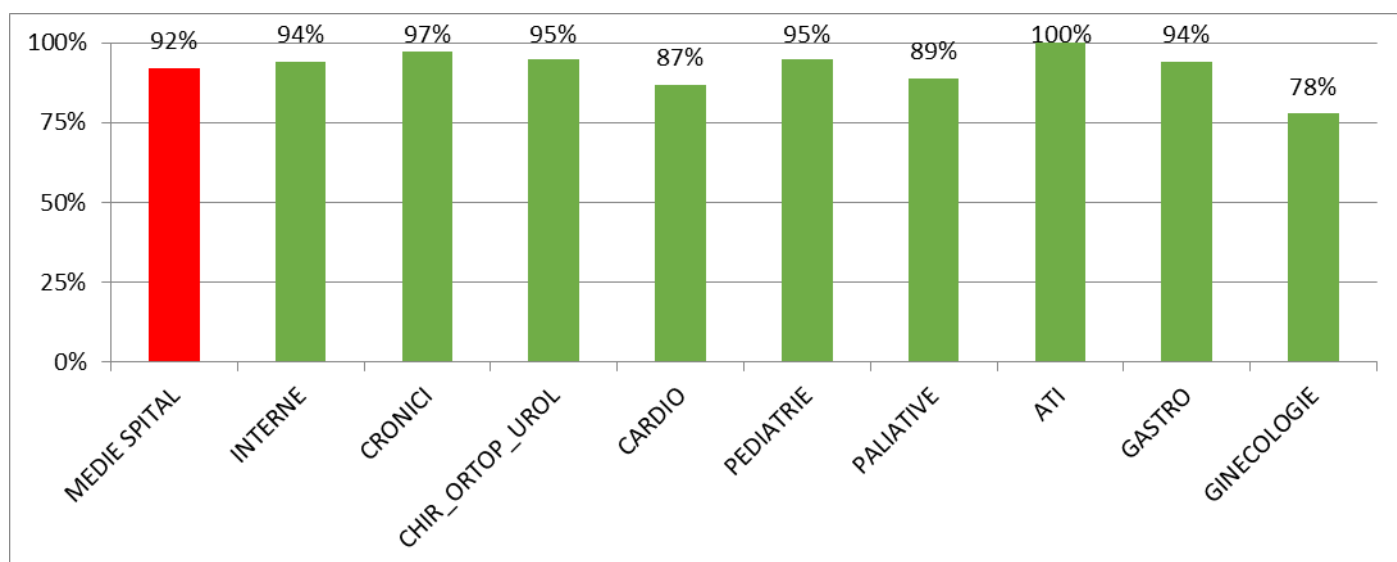


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



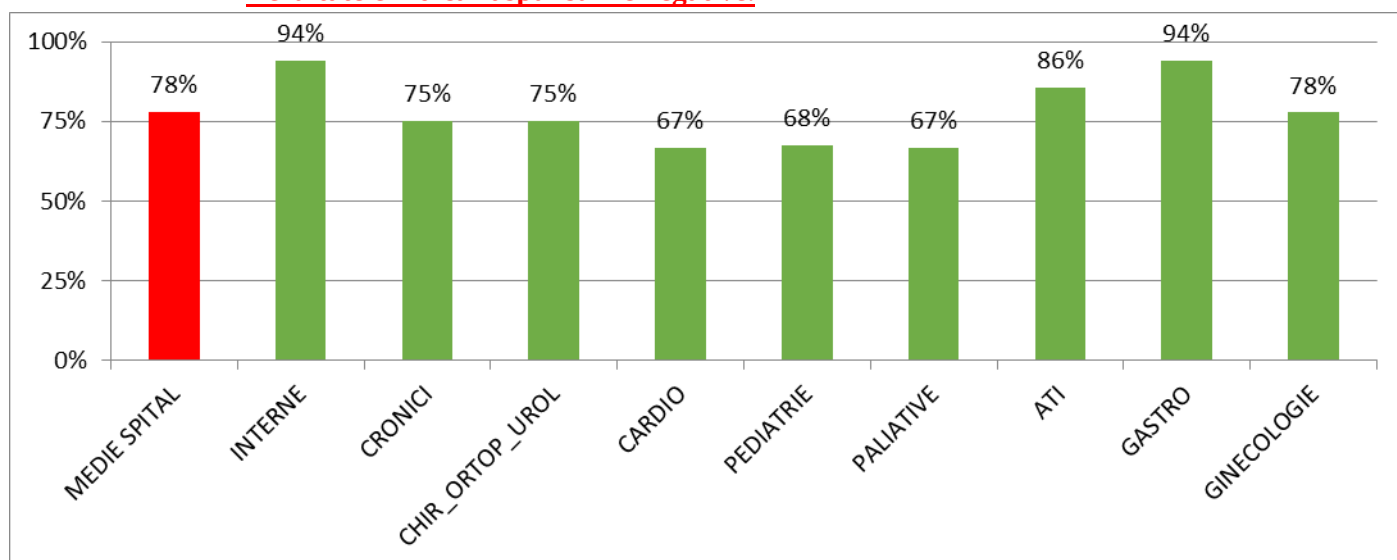
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA

☐ 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.**

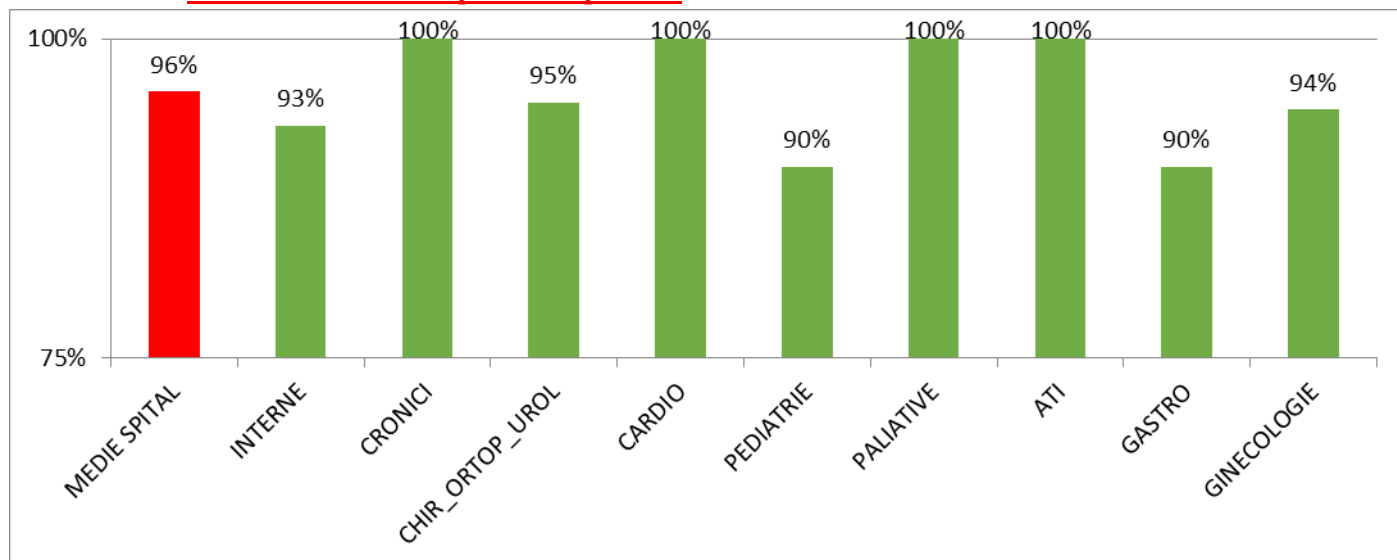


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ?

☐ DA

☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive

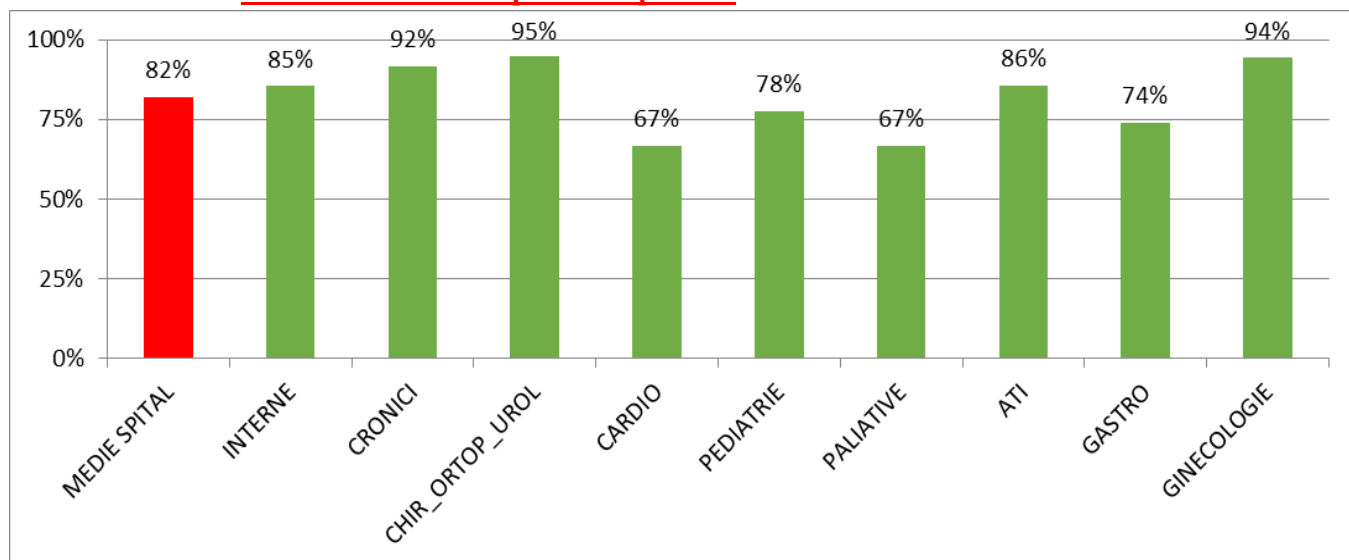


Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ?

☐

DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Biroul de management al calitatii serviciilor medicale,
ch. Berinde Rita