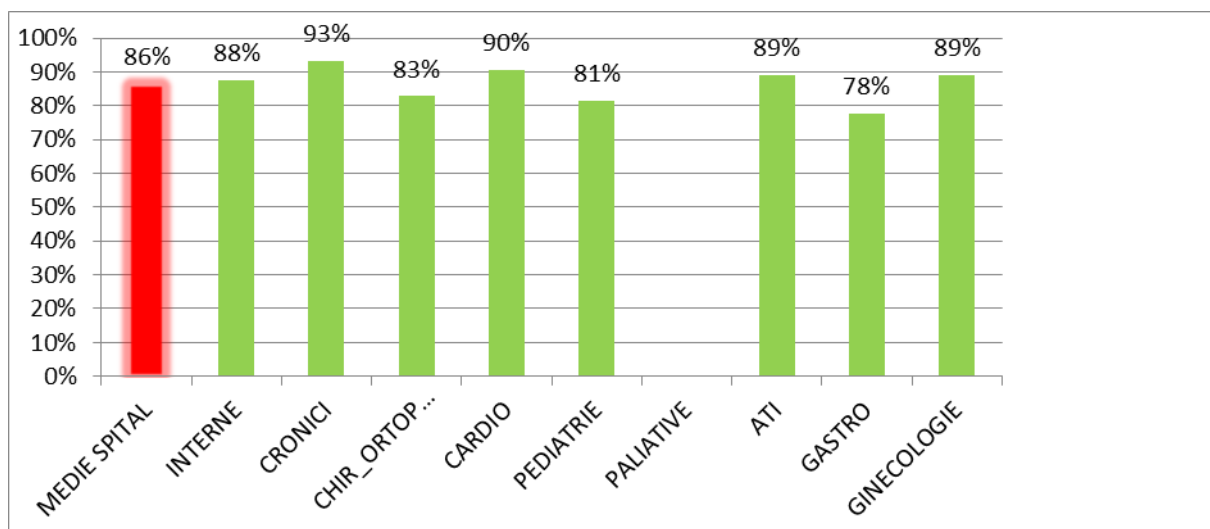


Catre,

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

Va transmitem analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **IANUARIE 2019** –

GRAD DE SATISFACTIE PE SECTII



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 prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Urmare difuzării 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.

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT					
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna ianuarie 2019	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2019 / Nr. externari pe sectie pe luna ianuarie 2019		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna ianuarie 2019 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna ianuarie 2019	
INTERNE	66%	83	125	13	83
CRONICI	92%	35	38	8	35
CHIR_ORTOP_UROL	36%	47	130	14	47
CARDIO	52%	22	42	1	22
PEDIATRIE	47%	36	76	15	36
PALIATIVE	0%	0	13	0	0
ATI		18	0	1	18
GASTRO	19%	12	63	0	12
GINECOLOGIE	78%	29	37	15	29
Media pe spital = 49 %		282	524	67	282

	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI- IANUARIE 2019 - MEDIA PE SPITAL = 86 %																							GRAD DE SATISFACTIE /	
	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	85%	85%	94%	94%	96%	88%	88%	89%	88%	86%	86%	86%	88%	89%	88%	88%	93%	93%	92%	88%	98%	26%	95%	71%	86%
INTERNE	89%	88%	93%	93%	90%	90%	90%	90%	89%	88%	89%	88%	87%	88%	89%	89%	89%	89%	90%	89%	98%	48%	98%	76%	88%
CRONICI	94%	93%	98%	97%	95%	98%	98%	97%	100%	99%	94%	96%	96%	96%	95%	97%	99%	98%	98%	99%	100%	23%	100%	77%	93%
CHIR_ORTOP_UROL	82%	83%	91%	90%	87%	88%	84%	88%	88%	87%	79%	81%	81%	83%	81%	79%	88%	89%	87%	84%	91%	26%	91%	79%	83%
CARDIO	97%	94%	95%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	89%	91%	92%	92%	92%	95%	94%	94%	94%	93%	95%	18%	95%	68%	90%
PEDIATRIE	75%	79%	91%	90%	85%	73%	78%	78%	76%	68%	82%	82%	85%	88%	89%	83%	91%	90%	90%	86%	97%	39%	94%	61%	81%
PALIATIVE	CHESTIONARE PREDATE = 0																								
ATI	78%	78%	93%	96%	137%	91%	91%	93%	93%	87%	93%	91%	93%	93%	93%	93%	96%	94%	94%	89%	100%	6%	89%	78%	89%
GASTRO	75%	78%	92%	89%	83%	79%	80%	79%	76%	76%	73%	73%	73%	78%	75%	73%	91%	91%	91%	73%	100%	25%	92%	50%	78%
GINECOLOGIE	89%	91%	96%	99%	96%	90%	89%	89%	88%	83%	87%	88%	93%	91%	90%	95%	96%	96%	95%	91%	100%	21%	100%	83%	89%

SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

INTERNE

- servirea mesei in salon,regulile de masa imbunatatite
- 13 aprecieri pozitive

CRONICI

- este nevoie de bare laterale si cadru pt ajutor la mers
- tv in saloane
- la un salon sa fie un pat pt insotitori ca in afara austria, germania,franta....sau scaune ergonomice macar unul
- va rugam un scaun tip fotoliu rabatabil daca se poate pt apartinatori
- consider ca sunt necesare imbunatatiri in ceea ce priveste nr de asistente medicale pe tura (nr mare de pacienti si doar o singura asistenta)
- sa se angajeze personal (asistente si infirmiere)

CHIRURGIE ORTOPEDIE - UROLOGIE

- 6 aprecieri pozitive
- baie separata barbati,femei
- sa nu plece medicii din spitalul Negresti ci sa mai vina si alti medici
- sunt foarte multumita in primul rand de medic si asistenta, se comporta bine cu pacientii ii viziteaza f des.recomand sa ramana in continuare asa.multumita
- va rugam sa puneti draperii la geamuri. Va multumim
- sa se zugraveasca,
- sa se puna tv in saloane
- baie in saloane
- imbunatatirea hranei
- propun ca medicii sa explice pacientilor pe intelesul tuturor
-
- 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

- sa se curate curtile exterioare ,aleile pietonale si gradina

PEDIATRIE

- mobilier nou,
- meniu mai bun seara
- as vrea sa fie renovat incepand cu peretii, pe jos si schimbat mobilier,paturi,patuturi copii,instrumente medicale putin mai performante.
- sa fie un dus si chiuveta in fiecare salon,cel mai important lucru
- sa nu se mai dea margarina si conserva de peste,zacusca
- mai multe imbunatatiri in saloane,baie proprie ,dulap haine

- renovarea sectiei,caldura noaptea
- schimbarea paturilor, patuturi pt copii in camere,
- mobilier in unele camera
- ar trebui mobilier nou,renovarea sectiei,loc de joaca pt copii,
- sa nu se mai dea conserve de peste sau zacusca,iar carnea de pui sa nu fie maruntita asa tare
- sa reparati liftul ca parintii sa ajunga mai repede si mai usor la copii lor
- sa se dea mai multa atentie curateniei.nu mi se pare normal curatenia sa se faca o singura data pe zi si atunci doar de mantaiala
- tv in saloane pt ca copii bolnavi sa nu se plictiseasca si sa le treaca timpul mai repede

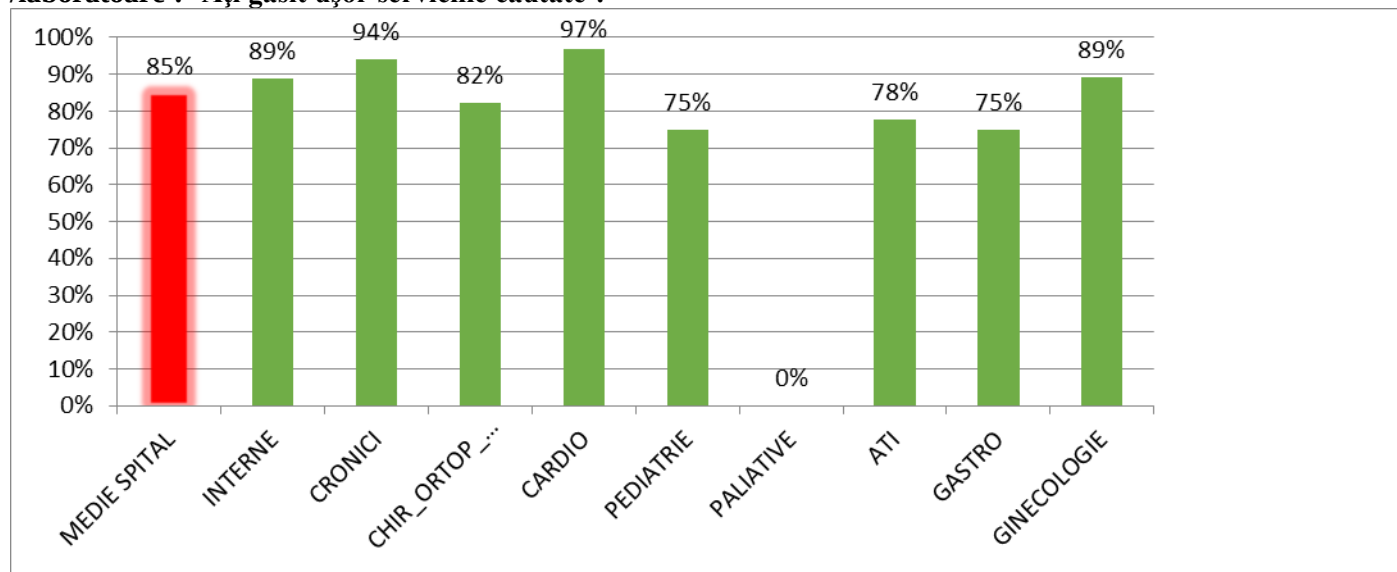
ATI

- trebuie sa puna mobilier
- sa faca baile si sa se schimbe gresia,faianta si usile,
- sa se puna dezinfectant si sa puna apa calda
- chiuvetele sunt foarte vechi

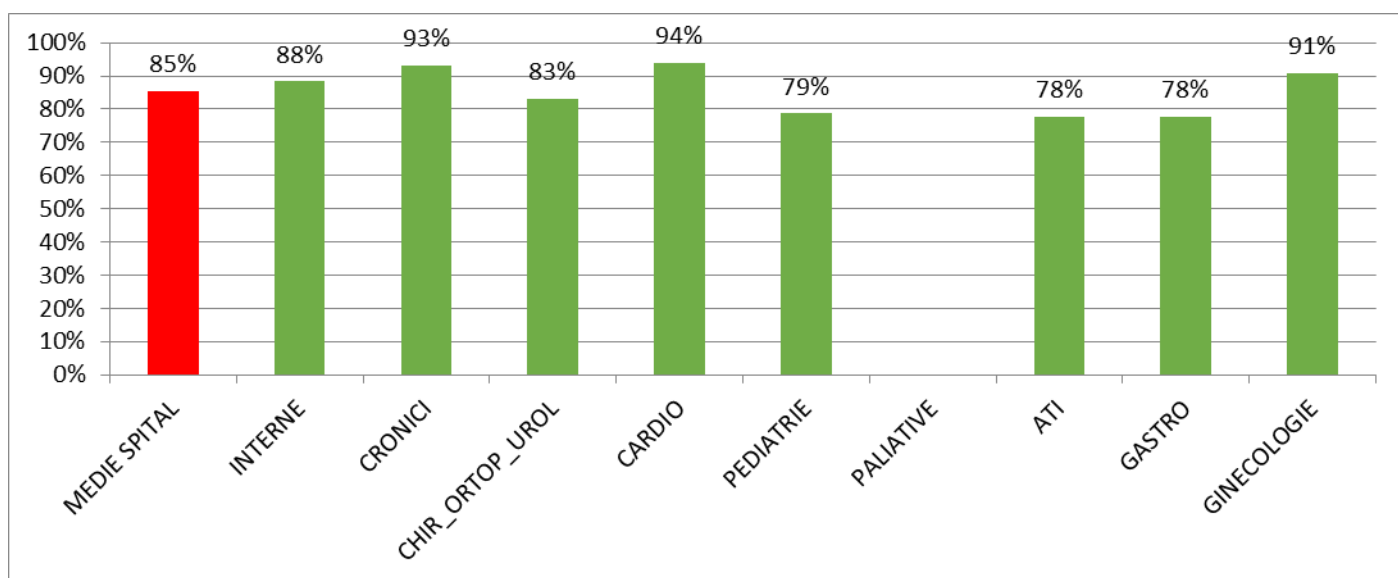
GINECOLOGIE

- ar fi necesar o renovare completa a sectiei: zugravit,reparat peretii,us
- schimbat paturile,saltelele
- ar fi necesar si produse sanitare:sapun,prosoape,hartie igienica.va multumesc.
- Personalul este excelent.
- zugravit,apa calda
- felicitari spitalul este f curat si cadrele amabile
- renovare sectie
- apa calda, incalzire
- urgenta renovare a bailor
- pt. maternitate,grupuri sanitare noi in saloane
- patuturi la bebelusi

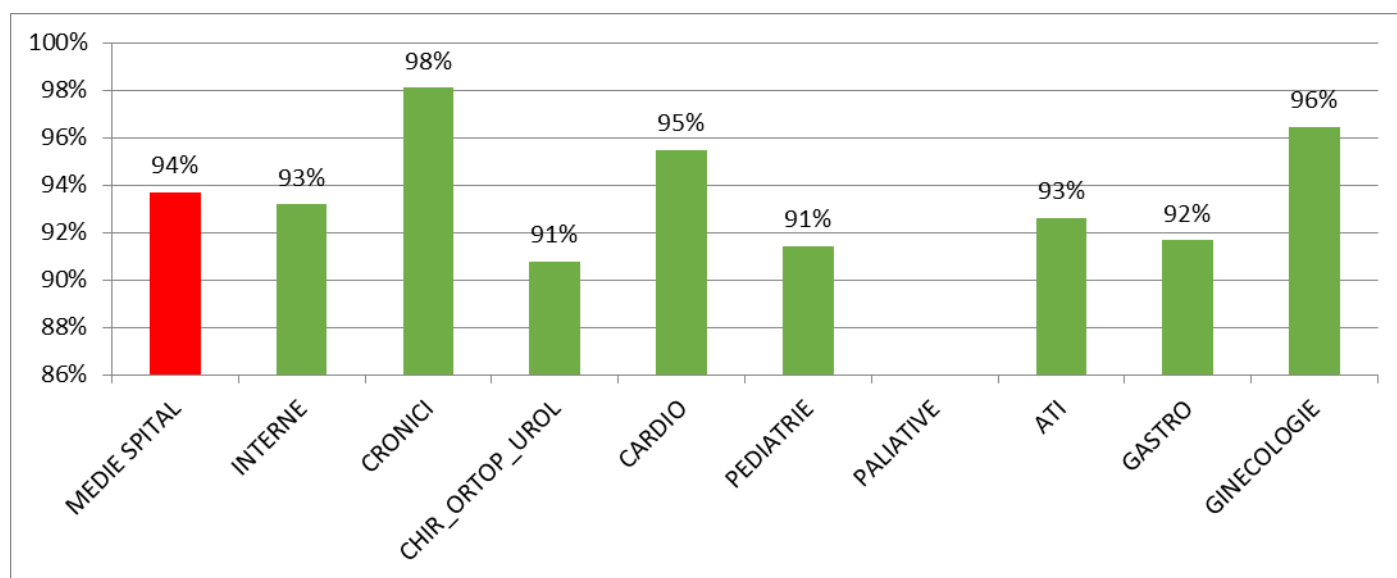
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



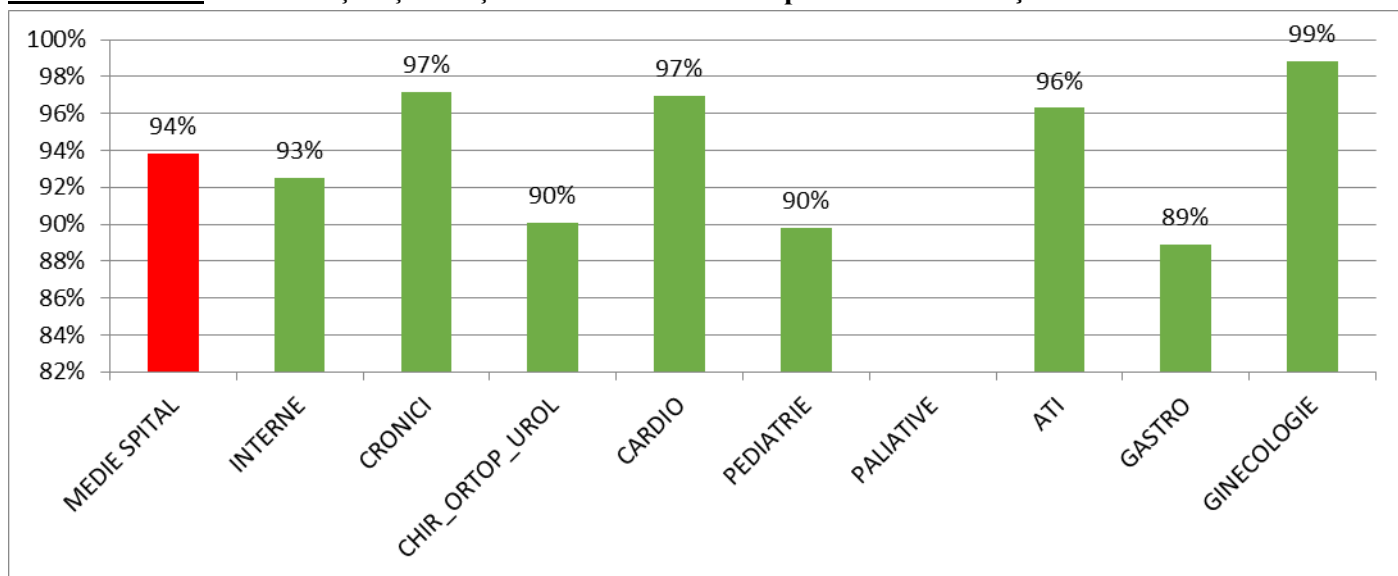
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



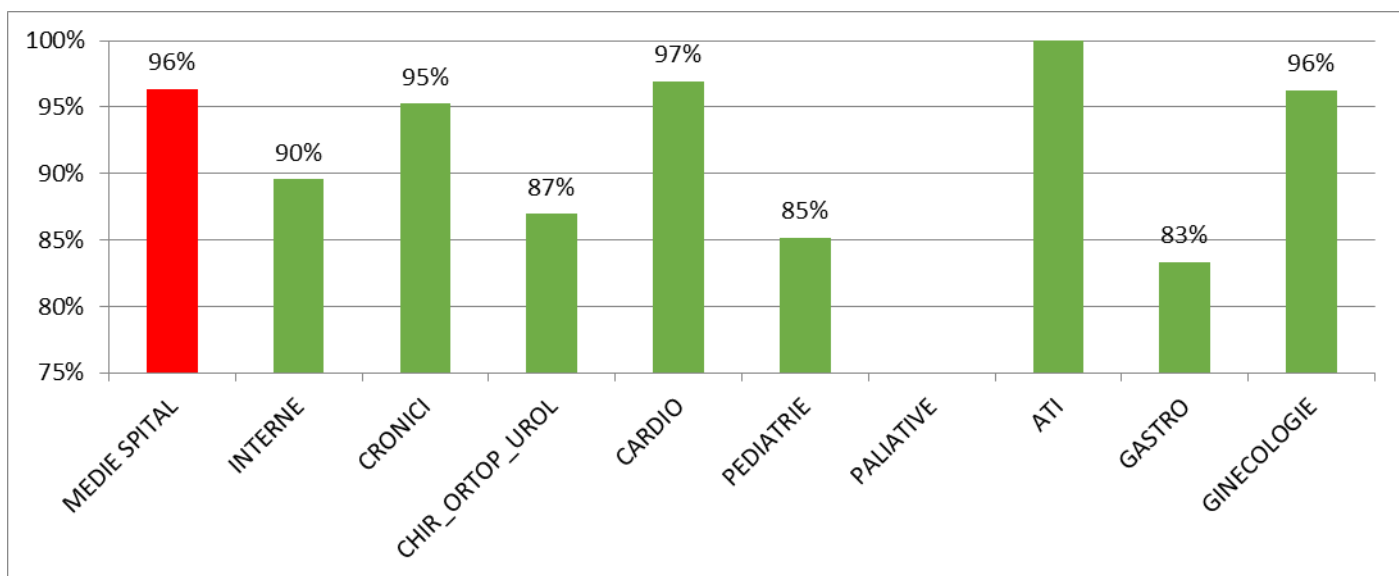
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



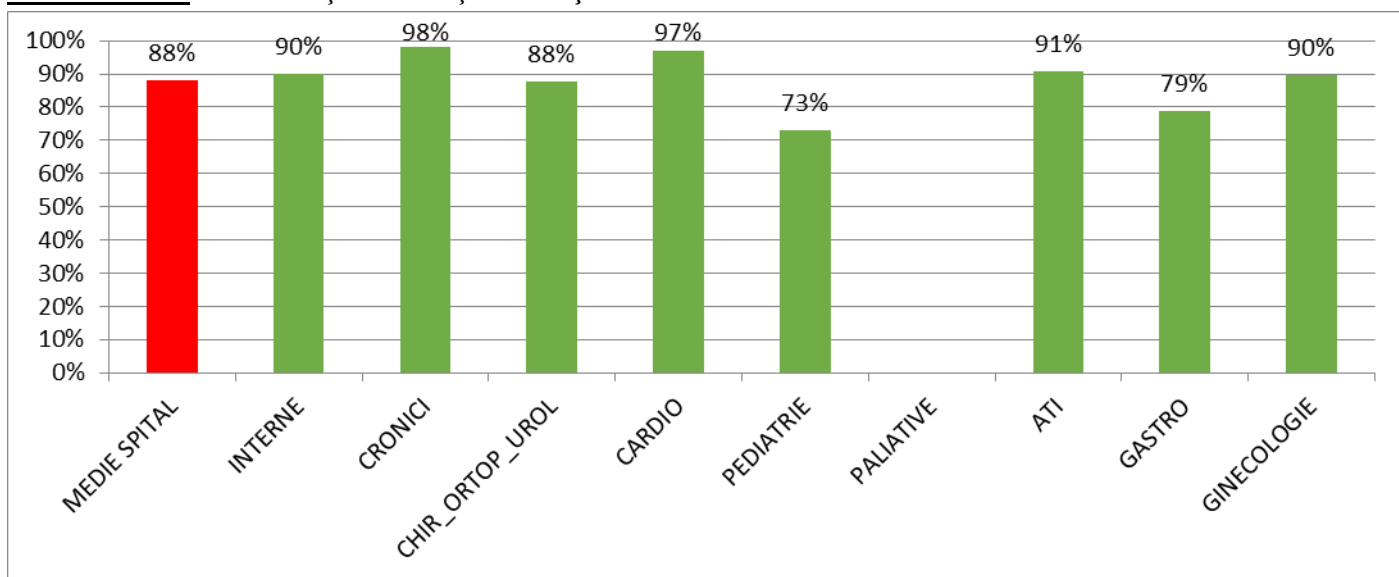
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



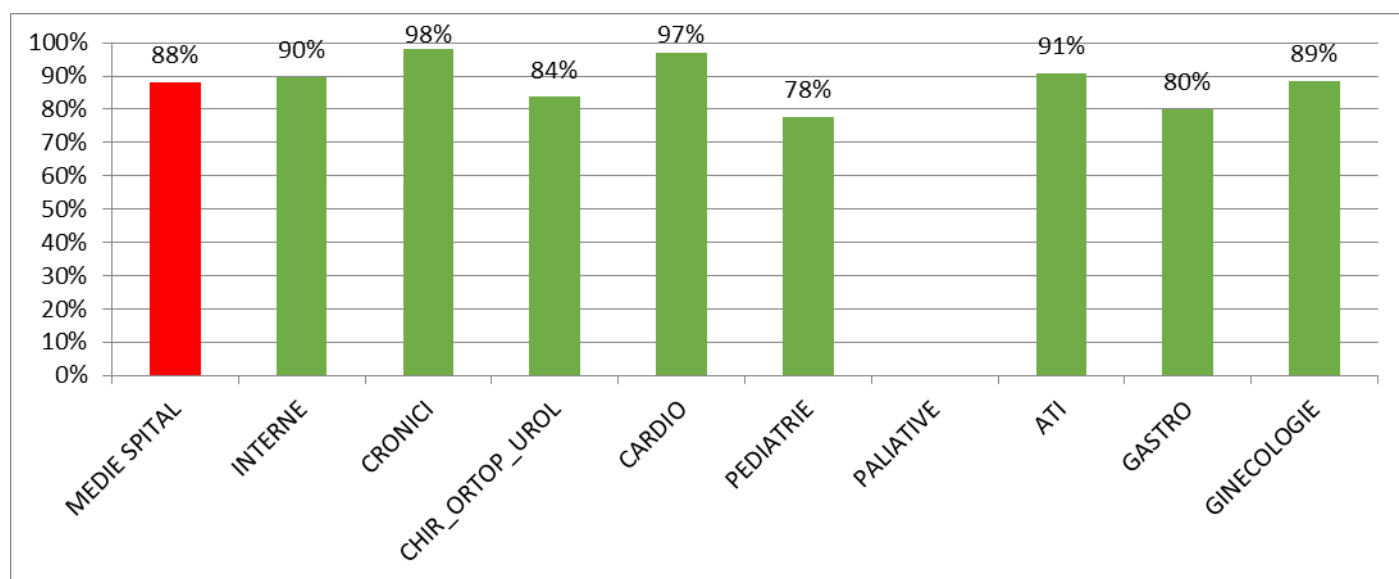
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



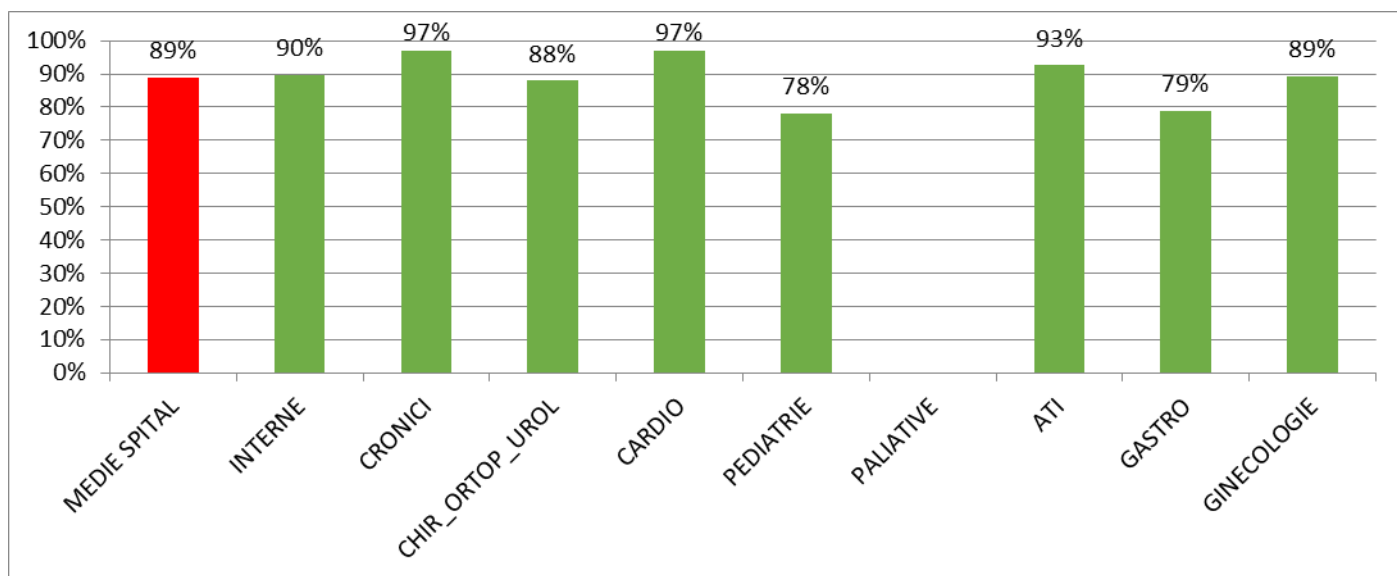
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane** ?



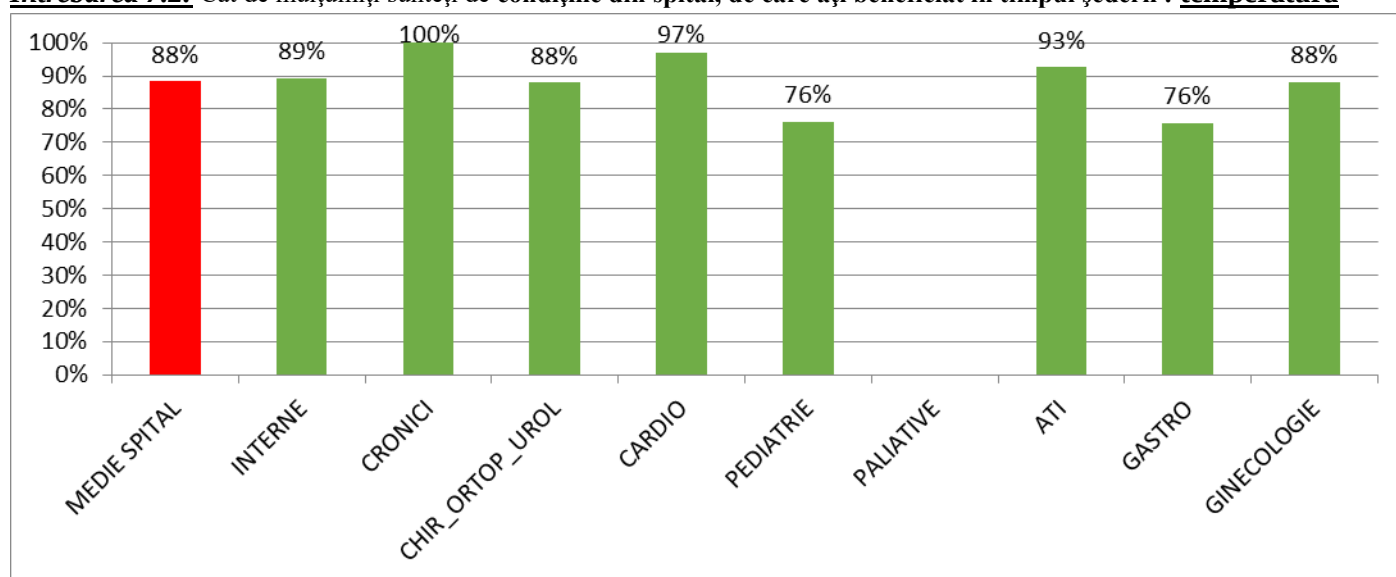
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai** ?



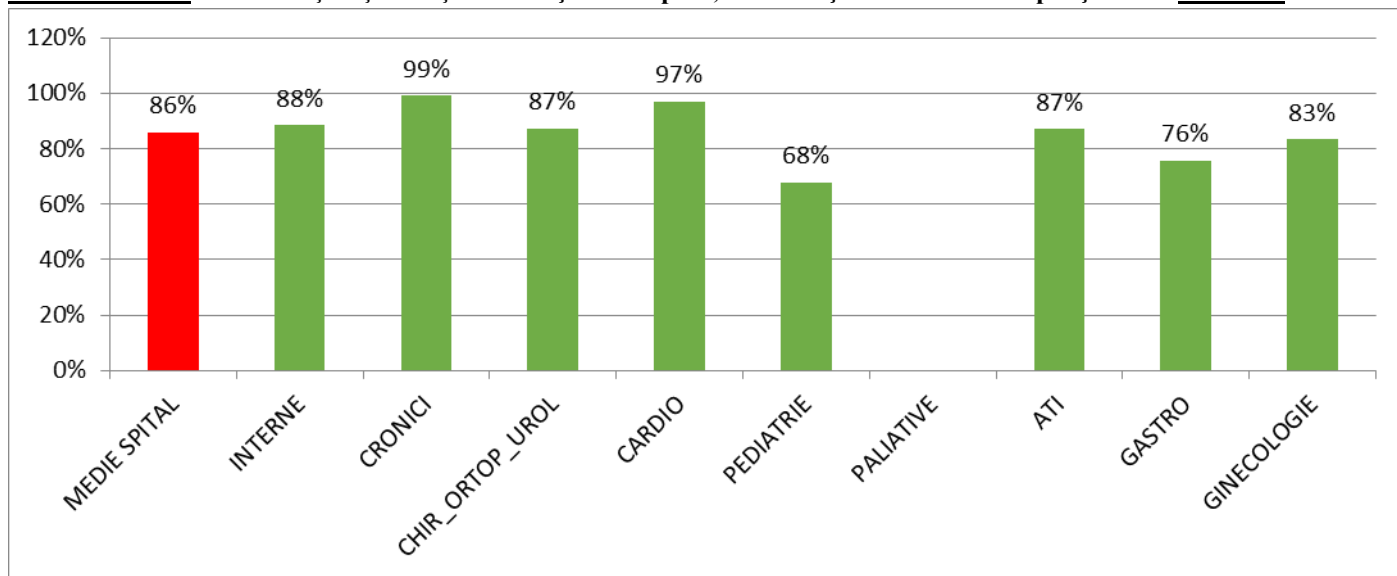
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii** : **lenjerie de pat**



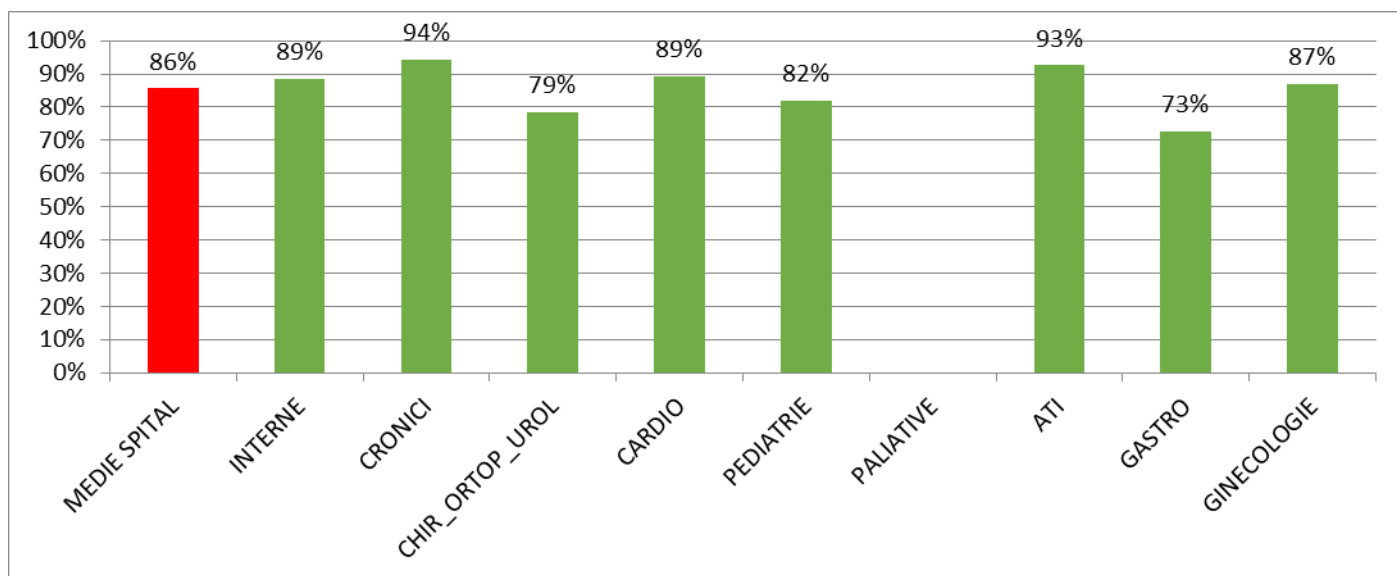
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



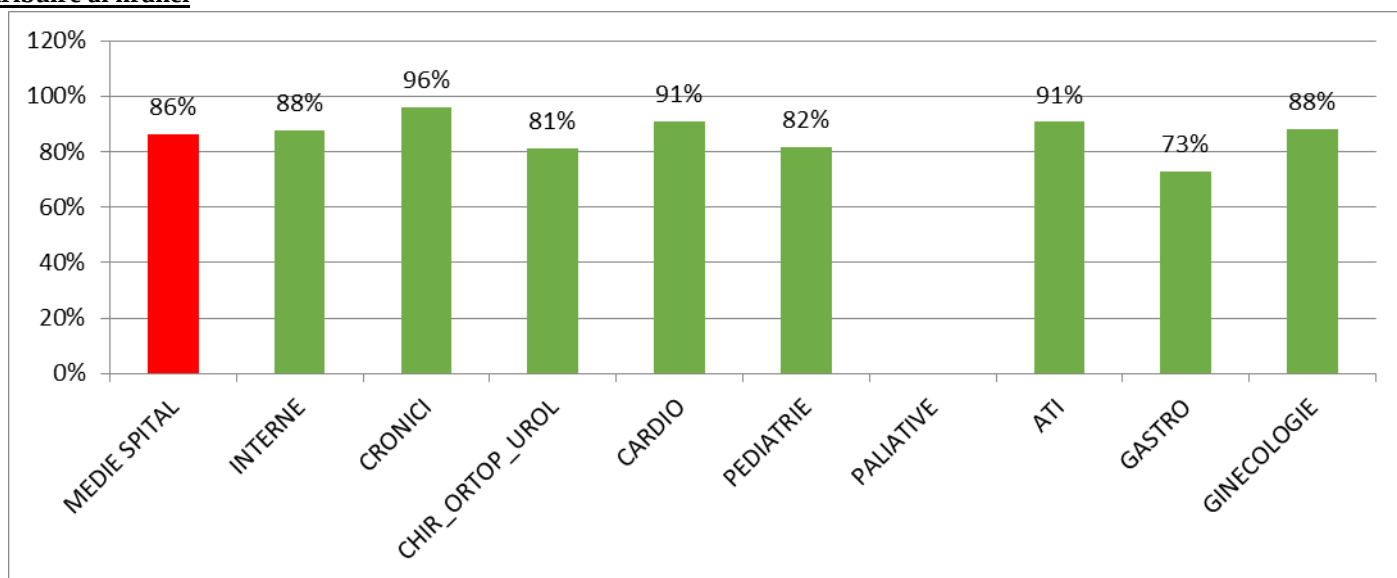
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobiliier



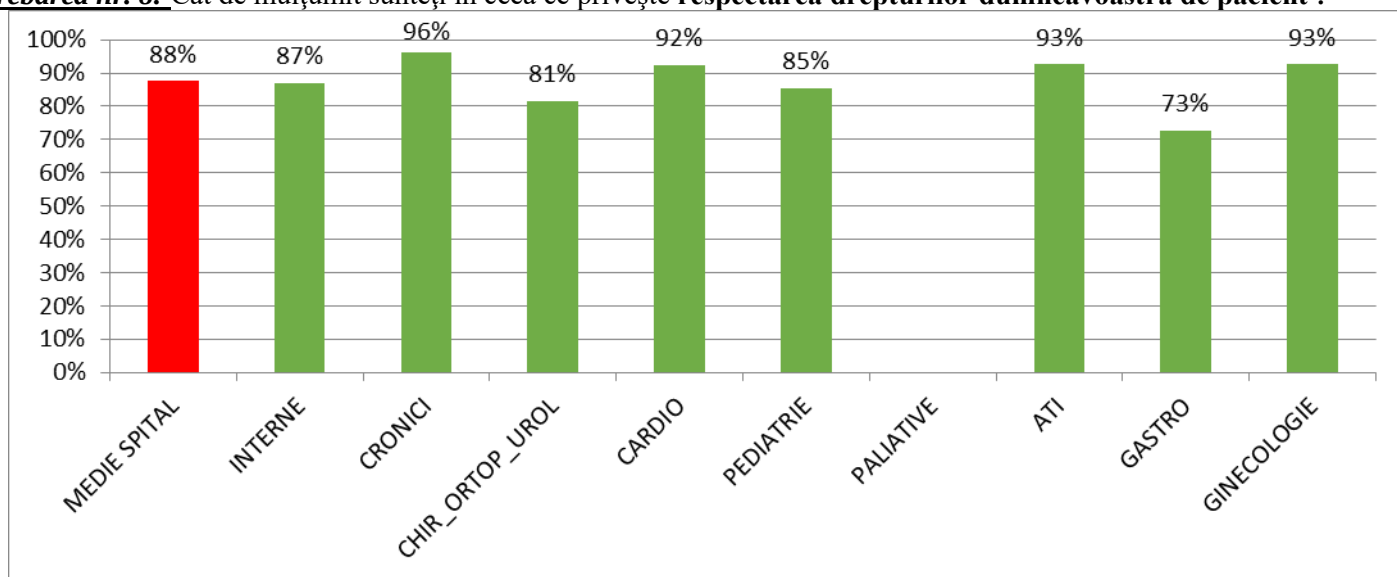
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



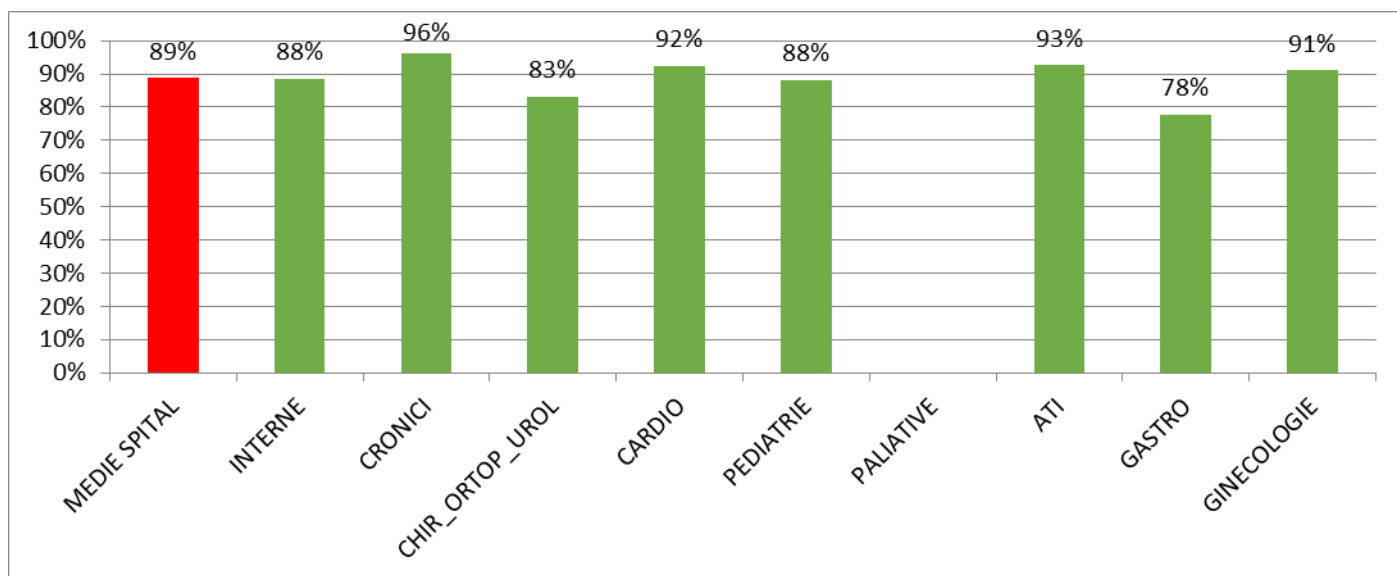
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



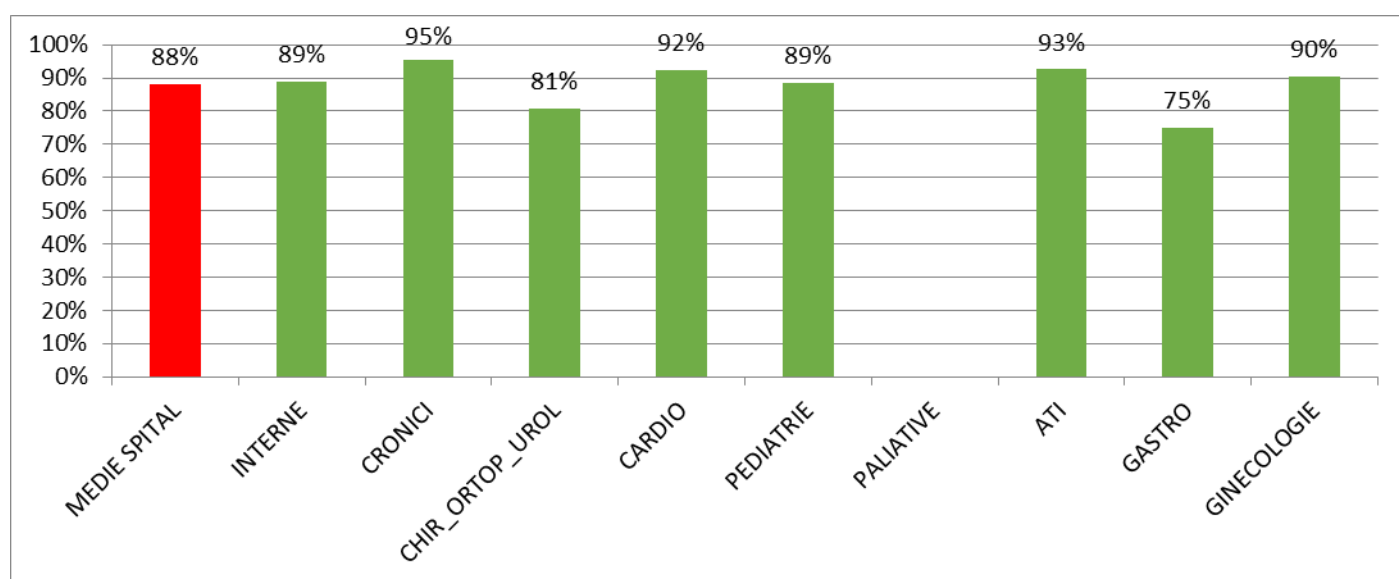
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



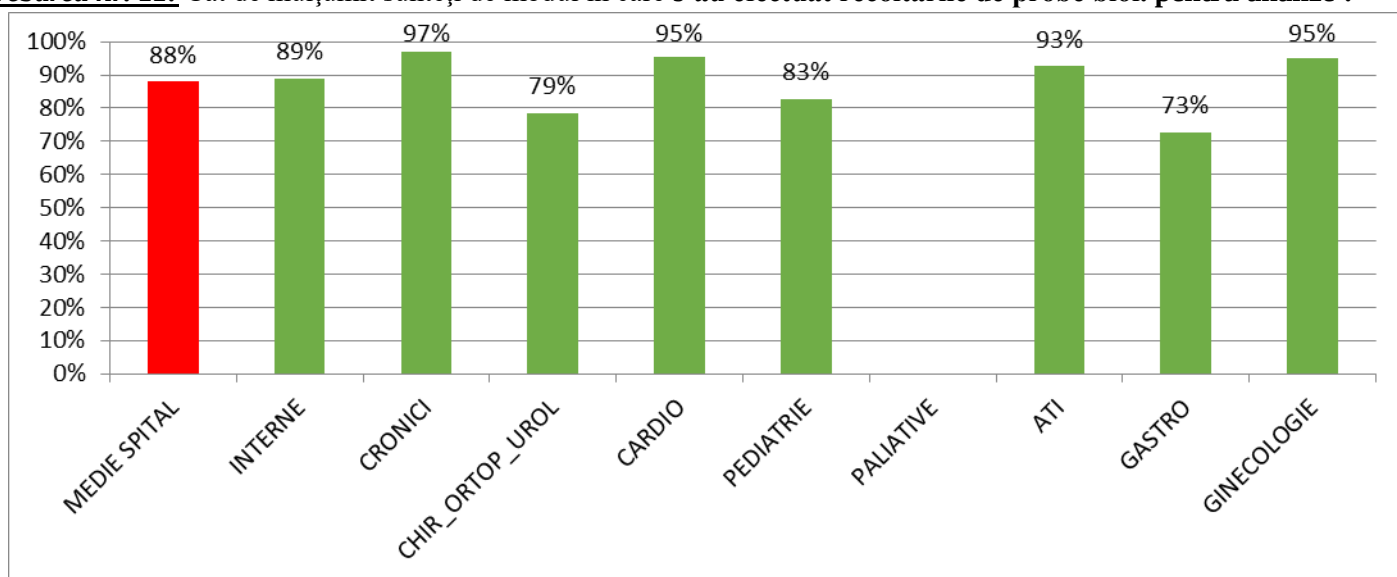
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate?



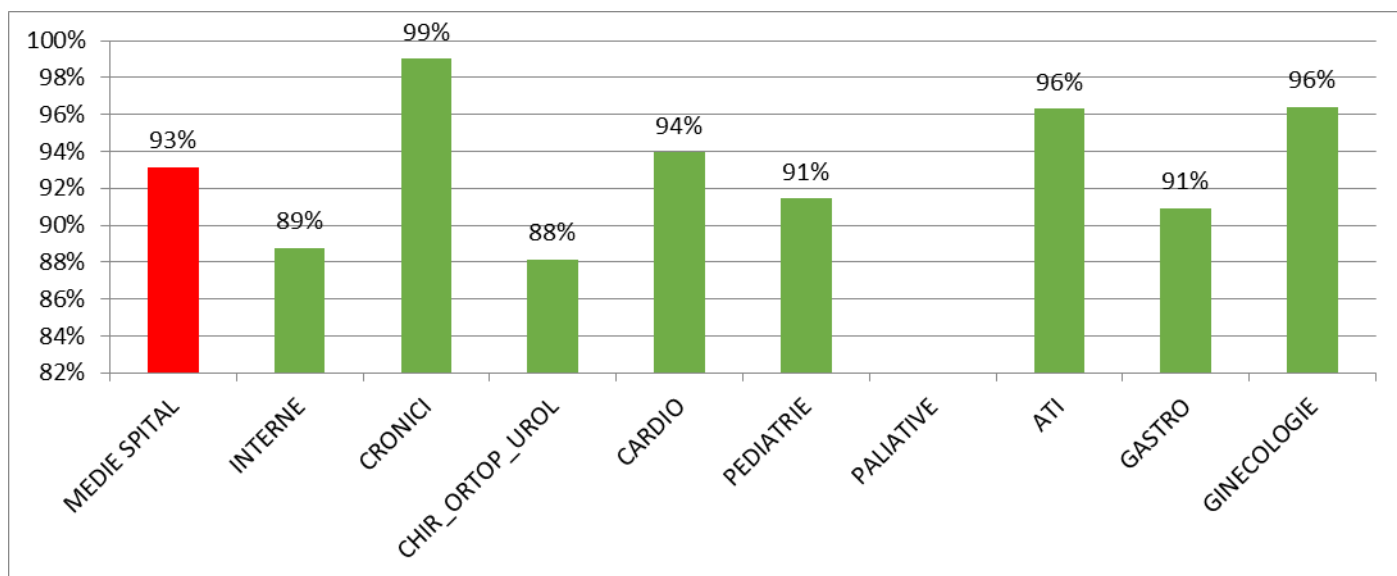
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



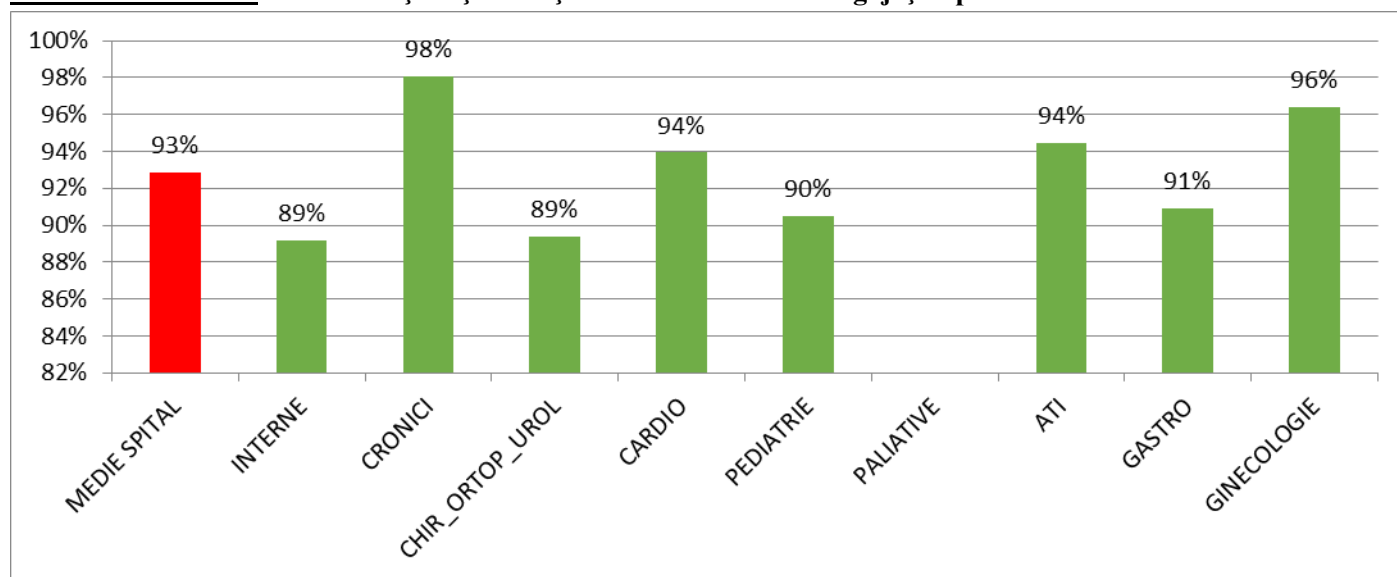
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



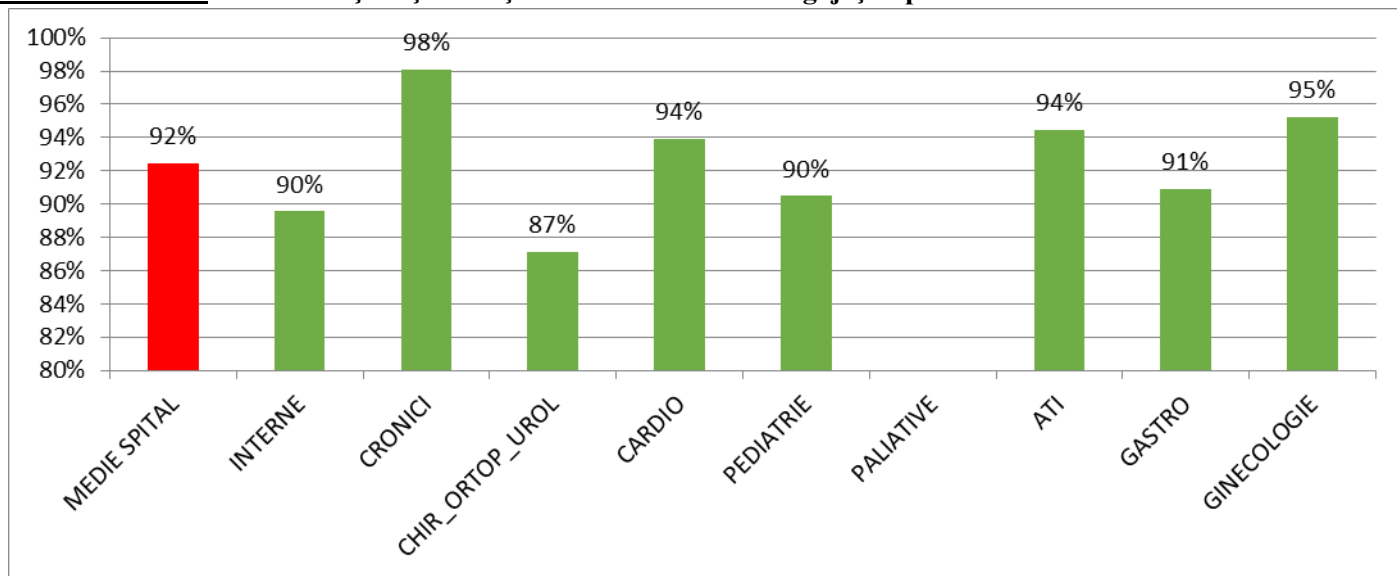
Intrebarea nr. 12.1 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – medici ?



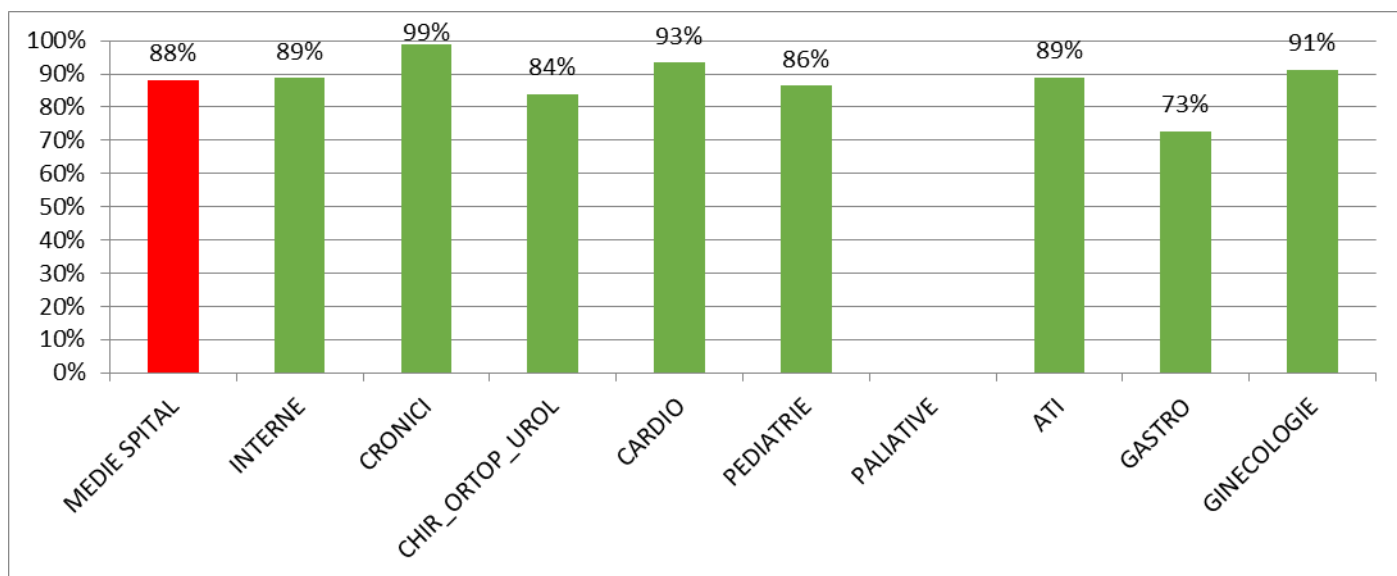
Intrebarea nr. 12.2 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – asistente ?



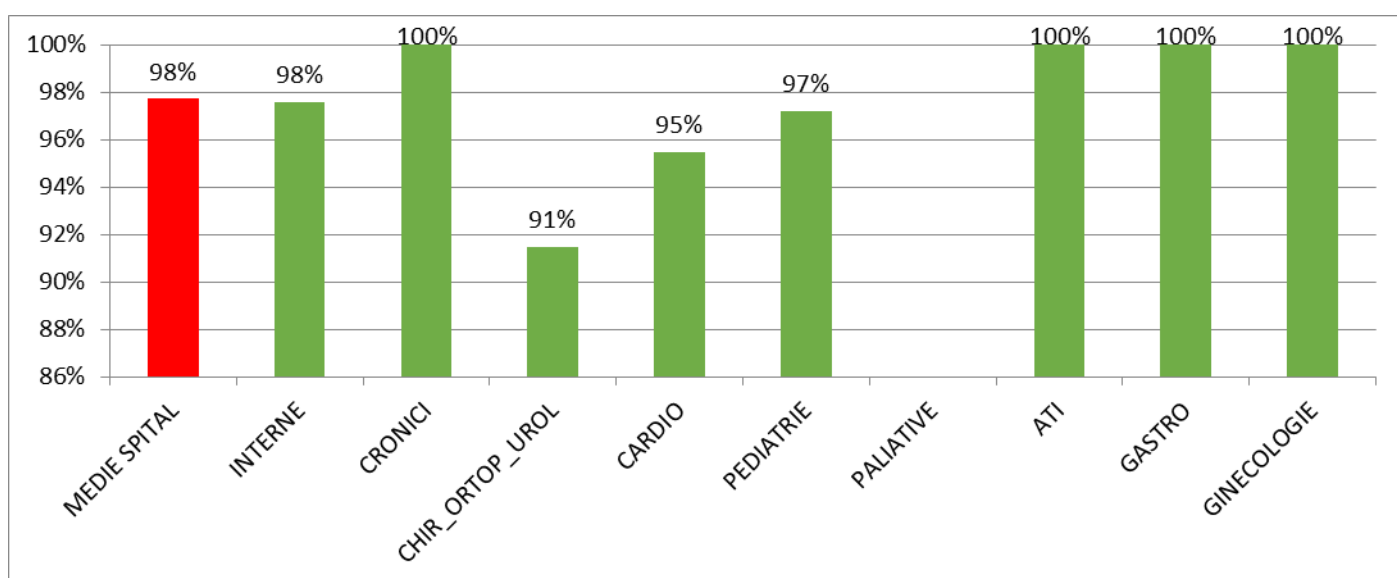
Intrebarea nr. 12.3 : Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu angajații Spitalului – infirmiere ?



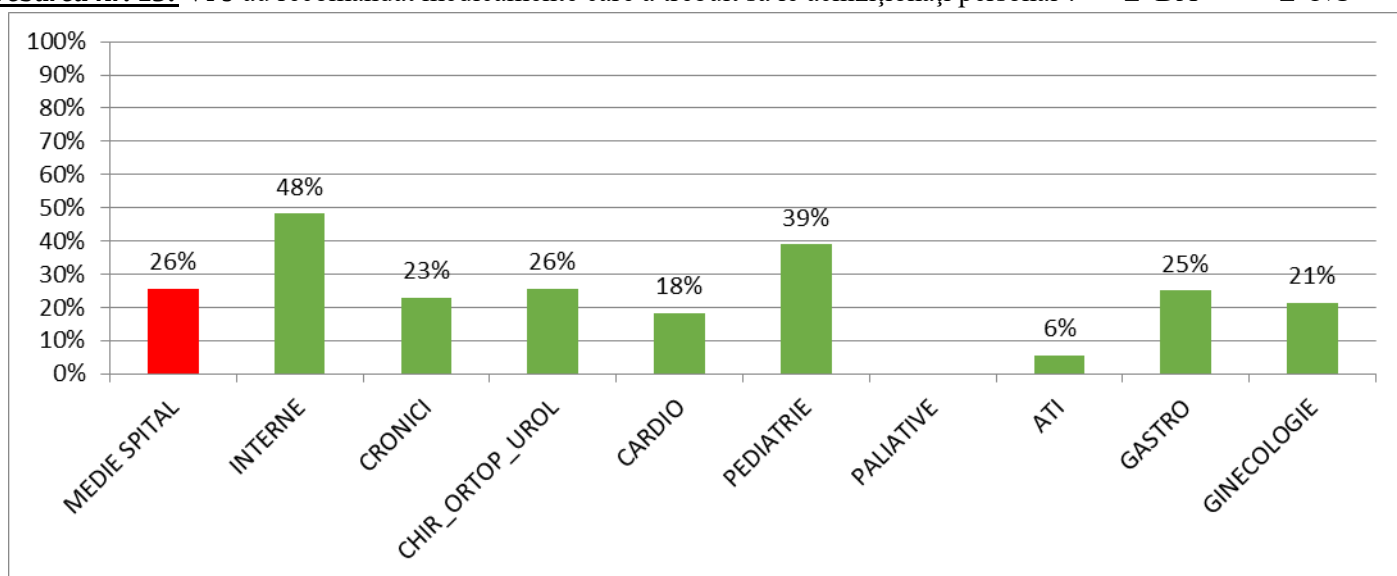
Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



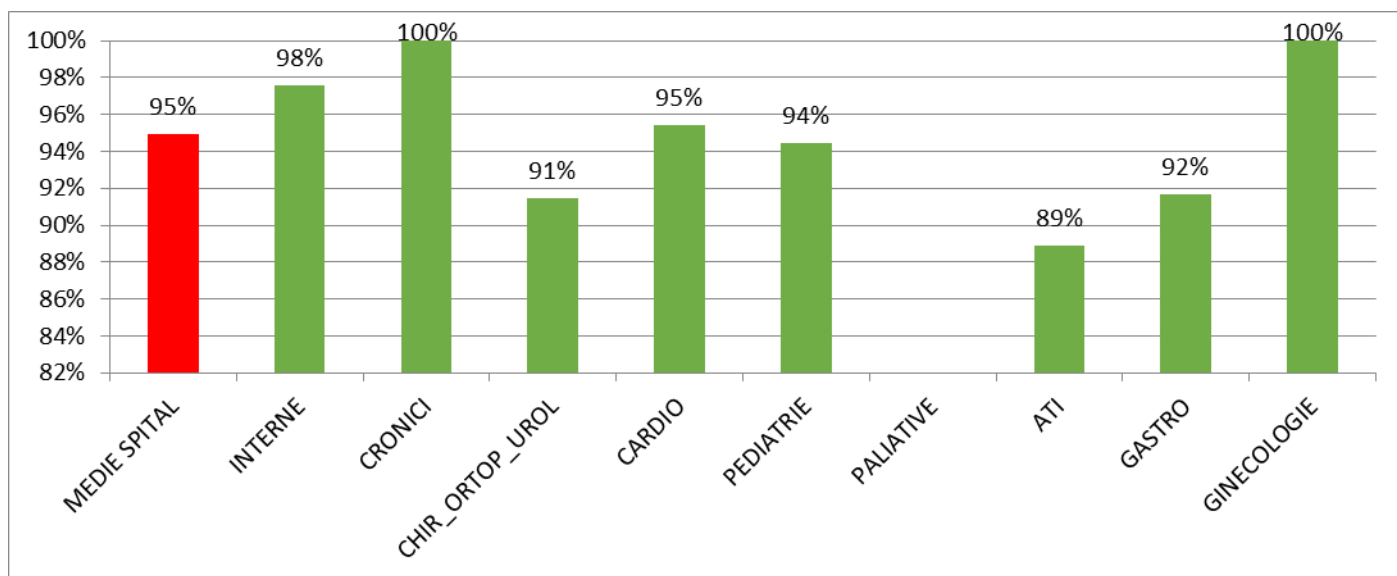
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU



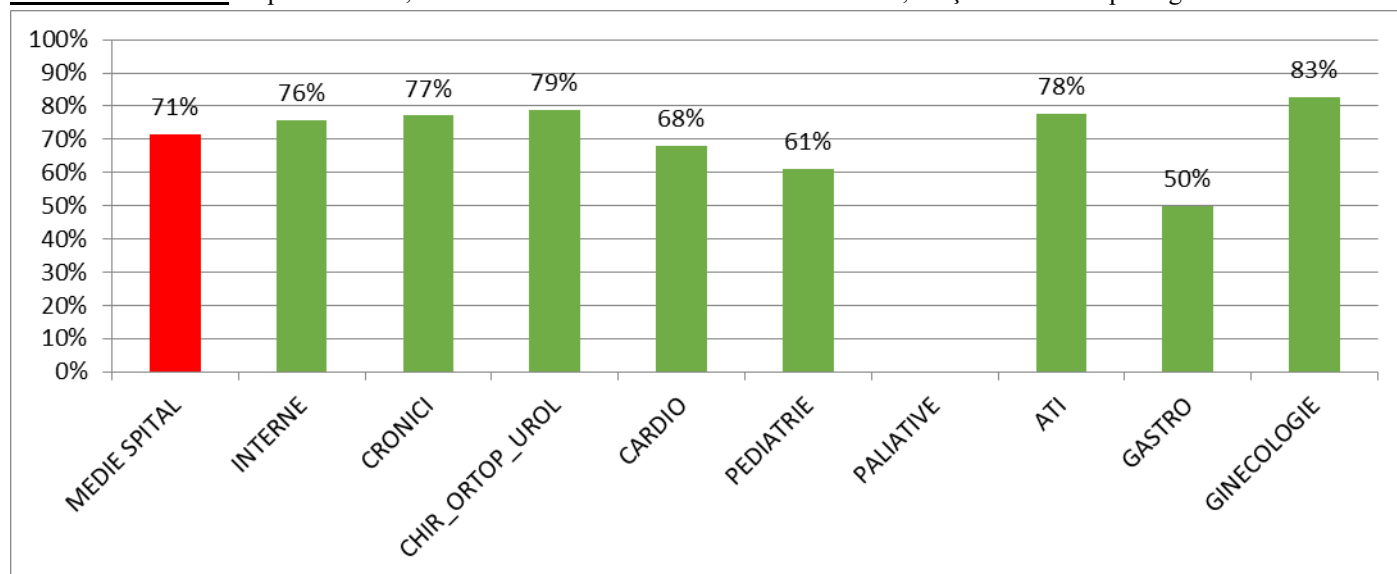
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU



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



Cu stima,

Biroul. de management al calitatii serviciilor medicale,

ch. Berinde Rita