CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI BAIA MARE
SPITALUL DE PNEUMOFTIZIOLOGIE
"Dr.Nicolae Ruşdea"
BAIA MARE

430092 Baia Mare • str. Dr. Victor Babes nr. 34 • tel.:(004) 0262-276.897 • fax: (004) 0262 276.730
Email: secretariat@spitalpneumobaiamare.ro

Aprobat
Manager
Ec. Hofer Gabriela

Raport de monitorizare a chestionarelor de satisfacţie
a pacienţilor / aparţinătorilor, An 2017

În vederea obţinerii unor rezultate de înaltă performanţă Biroul de Management al Calităţii Serviciilor Medicale monitorizează anual chestionarele de satisfacţie a pacienţilor/ aparţinătorilor.

În urma monitorizii efectuate în perioada ianuarie – decembrie 2017 s-au constatat următoarele aspecte:

RECUPERARE MEDICALĂ RESPIRATORIE

Disfuncţionalităţi	**Modul de soluţionare**	**Responsabili**	**Termen de realizare**	**Monitorizare**
Geamuri vechi	Înlocuirea geamurilor	Manager Director financiar Serviciu administrativ	Decembrie 2018	
Aspectul lenjeriei şi a efectelor	Achiziţionarea de lenjerie şi efecte.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	Decembrie 2017	Realizat

PNEUMOLOGIE I

Disfuncţionalităţi	**Modul de soluţionare**	**Responsabili**	**Termen de realizare**	**Monitorizare**
Taxa percepută pentru TV	Achiziţionarea televizoarelor proprii.	Manager Director financiar Serviciu	2018	

		administrativ		
În proporţie de 2,24% au fost nesatisfăcuţi de calitatea meselor servite şi a serviciului de distribuire.	Îmbunătăţirea meniului.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	Decembrie 2017	S-a achiziţionat o linie de servire a hranei modernă.

PNEUMOLOGIE III

Disfuncţionalităţi	Modul de soluţionare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare
Schimbarea noptierelor în toate saloanele.	Achiziţionarea de noptiere noi.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2017	Realizat
Saloane deteriorate	Renovarea saloanelor.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	Realizat parţial.
Montarea perdelelor la geamuri.	Achiziţionarea perdelelor.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	S-a achiziţionat parţial folie pentru geamuri în anumite secţii/compartimente.
Tâmplăria din saloane este parţial distrusă.	Schimbarea tâmplăriei.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	
Scaune vechi şi distruse.	Achiziţionarea de scaune.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	

PNEUMOLOGIE II

Disfuncţionalităţi	Modul de soluţionare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare
Geamuri vechi	Înlocuirea geamurilor	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	Nerealizat

PNEUMOLOGIE COPII

Disfuncţionalităţi	Modul de soluţionare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare

Secţia de TB să fie mutată la un alt etaj, nu este acceptabil să fie copii bolnavi de TB pe aceeaşi secţie cu cei de pneumologie, frica de îmbolnăvire de tuberculoză.	Compartimentul este delimitat şi izolat de restul secţiei.	Manager Director Medical	2017	Realizat Aparţinătorii au fost informaţi asupra delimitării secţiei TB.
Taxa de cazare pentru însoţitori este dublă faţă de alte spitale.	Taxa de cazare însoţitori este stabilită în funcţie de cheltuieli	Manager Director Medical	2017	Realizat Aparţinătorii au fost informaţi verbal asupra taxei de cazare.

SPITALIZARE DE ZI

Disfuncţionalităţi	**Modul de soluţionare**	**Responsabili**	**Termen de realizare**	**Monitorizare**
Să se ţină cont de numărul de ordine şi o programare mai clară	Respectarea programării	Director Medical	2017	O îmbunătăţire considerabilă a timpului de aşteptare.
Să se pună accent mai mare pe curăţenia din toalete	Supravegherea mai atentă a curăţeniei în toalete. Instruirea îngrijitoarelor de curăţenie / infirmiere.	Director Medical Asistent coordonator	2017	Realizat
Lipsa TV	Achiziţionarea televzoarelor.	Manager Birou administrativ	2017	S-a achiziţionat un televizor.
Aroganţa liftierelor	Instruirea personalului în vederea îmbunătăţirii comunicării.	Director medical	2017	Realizat
Spaţiu mic pentru tratament.	Mutarea SPZ intr-o altă locaţie cu spaţiu mai mare.	Manager Director financiar Serviciu administrativ	2018	

LABORATOR ANALIZE MEDICALE

Disfuncţionalităţi	**Modul de soluţionare**	**Responsabili**	**Termen de realizare**	**Monitorizare**
8,62% din pacienţi sunt nemulţumiţi de				

modul de obținere a informațiilor de la biroul de programări. 1,72% sunt nemulțumiți de modul de comunicare personal-pacient. 12,07% din pacienți sunt nemulțumiți de timpul de așteptare. 13,79% sunt nemulțumiți de promtitudinea personalului medical. 8,62% sunt nemulțumiți de costul analizelor.	Sesizările au fost dezbătute în Comitetul Director. Instruirea personalului medical în ceea ce privește nemulțumirile pacienților.	Manager, Director Medical SMC	2017	Se remarcă o evoluție favorabilă (100%), în trim. II in ceea ce privește modul de obținere a informațiilor de la biroul de programări, promptitudinea personalului medical, timpul de așteptare, comunicare personal-pacient, costul analizelor.

RADIOLOGIE ŞI IMAGISTICĂ MEDICALĂ

Disfuncționalități	**Modul de soluționare**	**Responsabili**	**Termen de realizare**	**Monitorizare**
3,03% din pacienți sunt nemulțumiți de modul de obținere a informațiilor de la biroul de programări. 18,18% sunt nemulțumiți de timpul de așteptare. 16,67% sunt nemulțumiți de promtitudinea personalului medical. 7,58% sunt nemulțumiți de timpul de eliberare a rezultatelor.	Sesizările au fost dezbătute în Comitetul Director. Instruirea personalului medical în ceea ce privește nemulțumirile pacienților.	Manager, Director Medical SMC	2017	Se remarcă o evoluție favorabilă (100%), în trim. II in ceea ce privește promptitudinea personalului medical, timpul de așteptare, comunicare personal-pacient, costul analizelor și timpul de eliberare al rezultatelor.

EXPLORĂRI FUNCȚIONALE

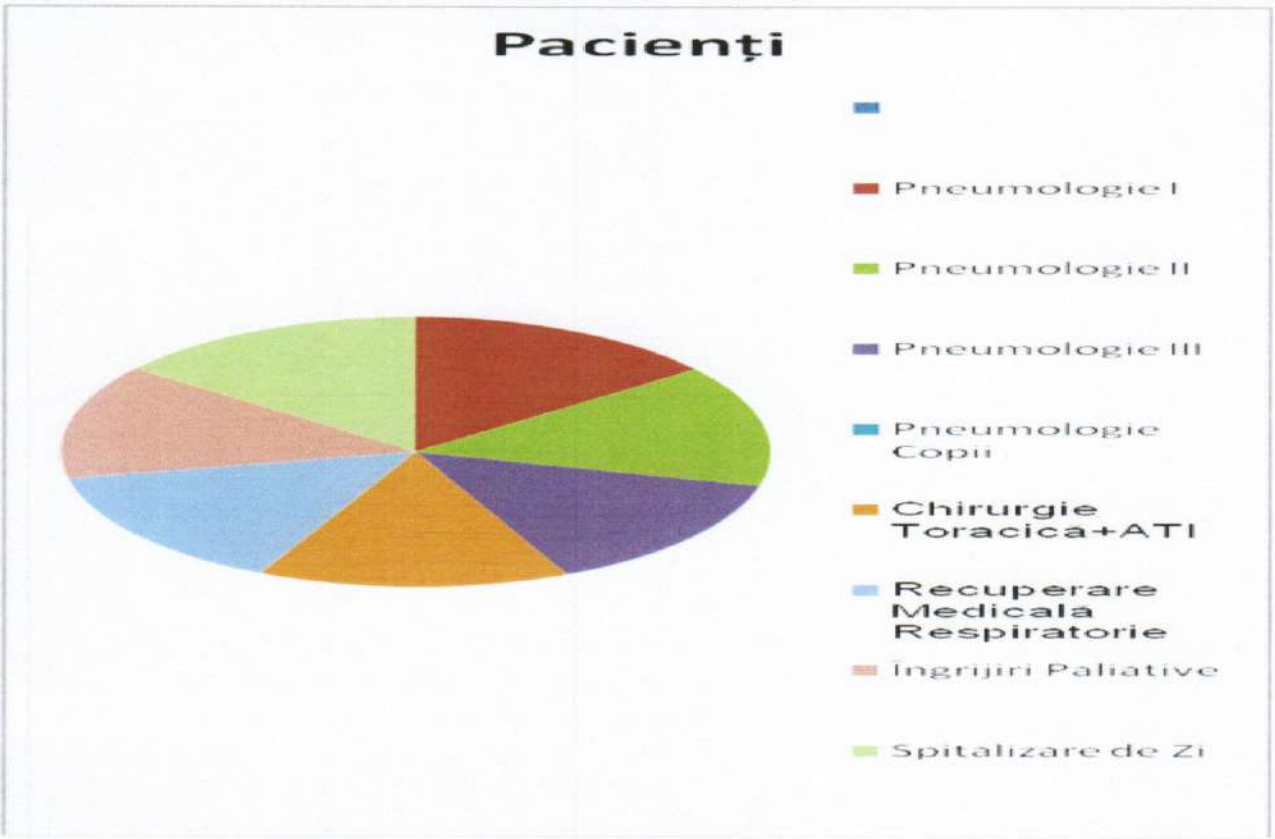
Disfuncționalități	Modul de soluționare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare
5% din pacienți sunt nemulțumiți de curățenie.	Supravegherea mai atentă a curățeniei în toalete. Instruirea îngrijitoarelor de curățenie / infirmiere.	Director Medical Asistent coordonator	2017	Realizat
7,50% din pacienți sunt nemulțumiți de promtitudinea personalului medical.	Instruirea personalului medical în ceea ce privește promptitudinea.	Director Medical Asistent coordonator	2017	Se remarcă o evoluție favorabilă (100%), în trim. II in ceea ce privește promptitudinea personalului medical.

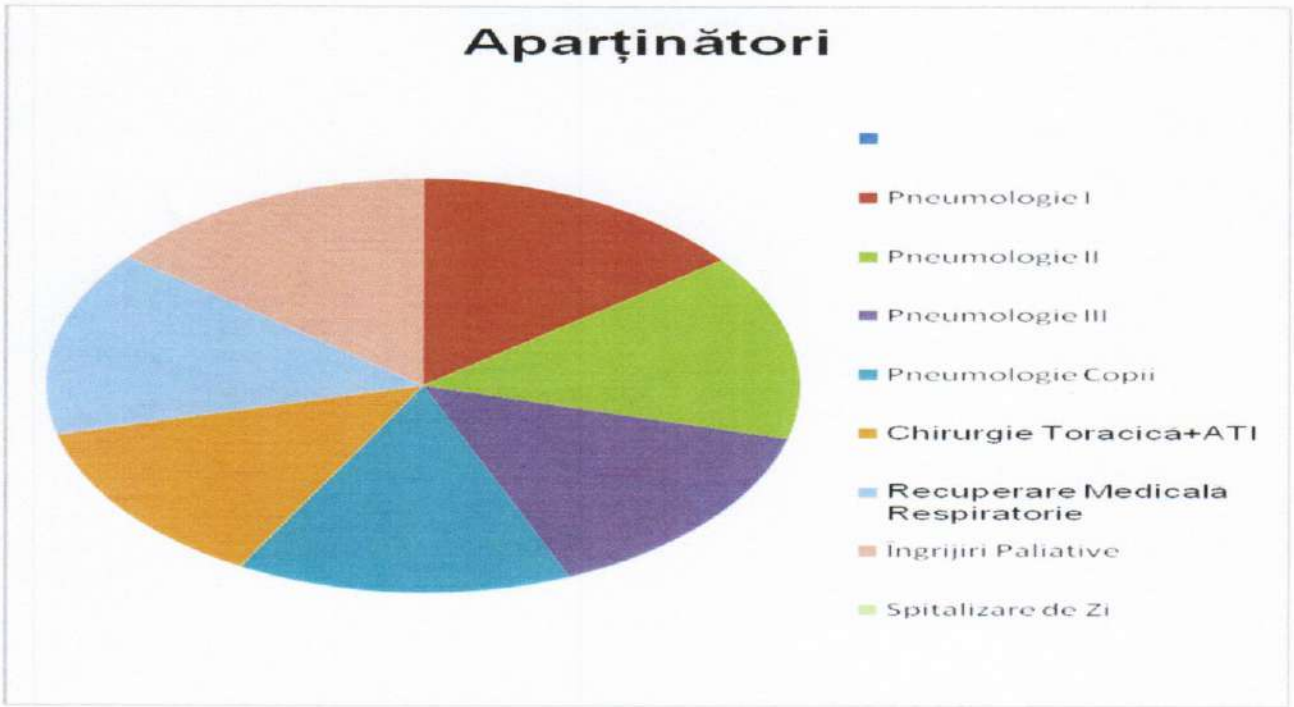
AMBULATORIUL INTEGRAT

Disfuncționalități	Modul de soluționare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare
5,96% sunt nemulțumiți de timpul de așteptare. 3,97% sunt nemulțumiți de promtitudinea personalului medical.	Sesizările au fost dezbătute în Comitetul Director. Instruirea personalului medical în ceea ce privește nemulțumirile pacienților.	Manager, Director Medical SMC	2017	Se remarcă o evoluție favorabilă (100%), în trim. II in ceea ce privește promptitudinea personalului medical, timpul de așteptare.

Secția	Pacienți	Non	Aparținători	Non
	Cât de mulțumit sunteți/ati fost?		Cât de mulțumit sunteți/ati fost?	
Pneumologie I	99,26%	0%	100%	0%
Pneumologie II	100%	0%	100%	0%
Pneumologie III	96,21%	0%	100%	0%
Pneumologie Copii	0	0%	98,81%	1,19%
Chirurgie Toracică+ATI	97,78%	0%	90%	0%
Recuperare Medicală Respiratorie	100%	0%	100%	0%
Îngrijiri Paliative	94,74%	0%	98,48%	0%

Spitalizare de Zi	99,53%	0,93%	0%	0%





Prin analiza amănunţită şi compararea datelor înregistrate privind chestionarele de satisfacţie observăm o evoluţie favorabilă cu tendinţe de creştere in ceea ce priveşte calitatea serviciilor oferite de Spitalul de Pneumoftiziologie "Dr.Nicolae Ruşdea" Baia Mare.

Rapoartele de monitorizare stau la baza îmbunătăţirii calităţii serviciilor medicale.

Întocmit: Ec. Cîmpean Mădălina
Birou Managementul Calităţii Serviciilor Medicale