

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negreşti Oaş, str. Victoriei nr. 90

CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: spitalnegrestioas@yahoo.com

Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC 106 / 17.03.2025

AVIZAT,
Director medical interimar



Catre,



COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂŞENESC NEGREŞTI OAS
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / IT
CPLIAAM / ADMINISTRATIV / BUCATARIE

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

Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **FEBRUARIE 2025**, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită si modul de distributie al acesteia, aspectului lenjeriei, calitatea comunicarea cu medicii, asistentele medicale si infirmierele.

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.

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. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfacție a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: : **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2025** si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din martie 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- In bai ar trebui suporturi pentru fixarea capului de dus pe perete si covor antiderapant care sa ne protejeze impotriva alunecarii/caderii

BOLI CRONICE

- Propun 2 imbunatatiri:
 - o 1.Montarea de sonerie in fiecare salon
 - o 2. Montarea camere video pentru a supraveghea pacienti indisciplinati.

Sper ca am completat acest chestionar in limita dreptatii. Felicitari din partea mea. Va felicit cu sinceritate, binemeritati toate laudele.

Imi cer scuze pentru scris mi au tremurat mainile. Sper sa ne mai intalnim si sa colaboram la fel de bine. Multe salutari.

CHIRURGIE

- Propun diversificarea meniurilor. Regimul special e imposibil de mancat acelasi fel de mancare timp de 10 zile in conditiile in care nu difera nici macar pranzul de cina.
- Propun instituirea de masuri pentru reducerea nivelului zgomotului provenind de la pacienti, dupa o anumita ora a serii.
- Curatenia in toaleta si calitatea mancarii
- Necesari capac la toaleta
- Calitatea foarte slaba a apnelor de dormit

GASTROENTEROLOGIE

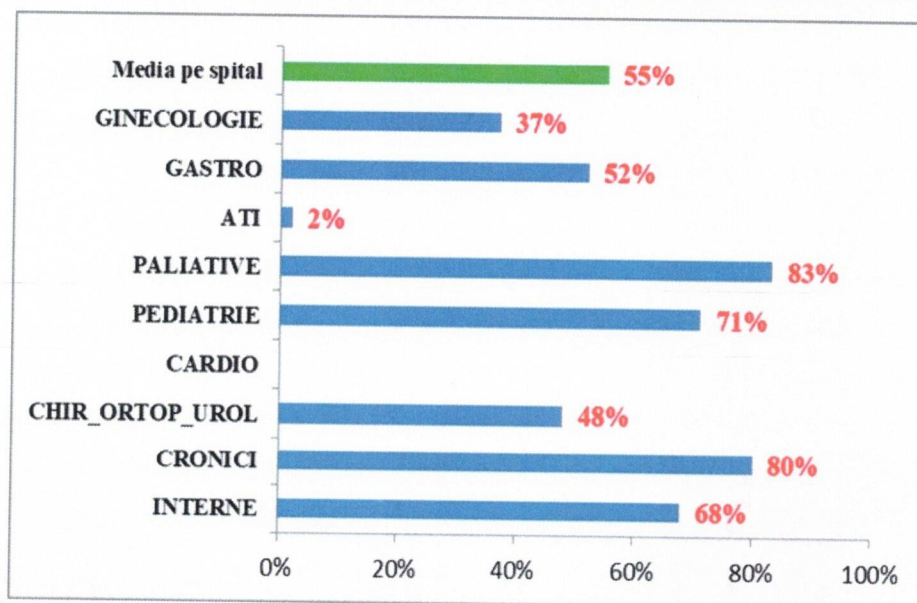
- televizoare, buton de panica

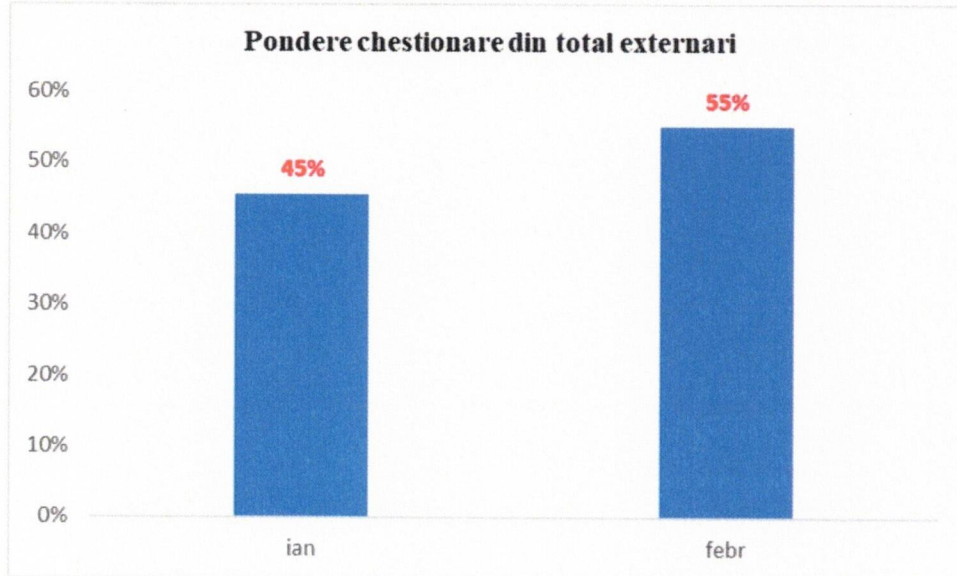
GINECOLOGIE

- Paturile sunt incomode

III. ANALIZA CANTITATIVA

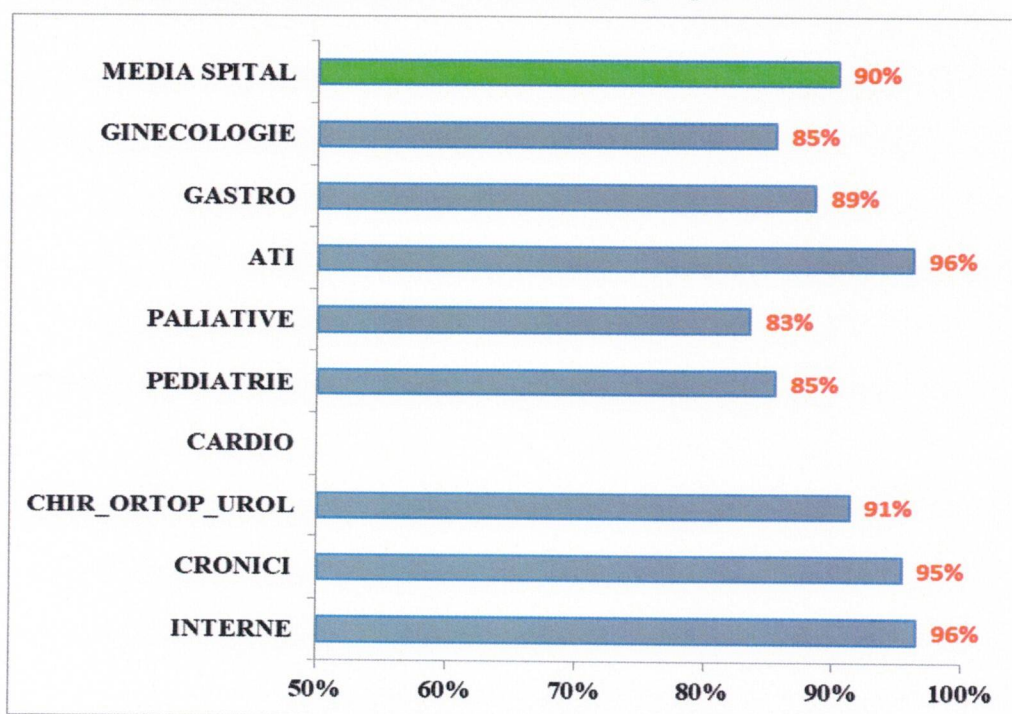
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %.



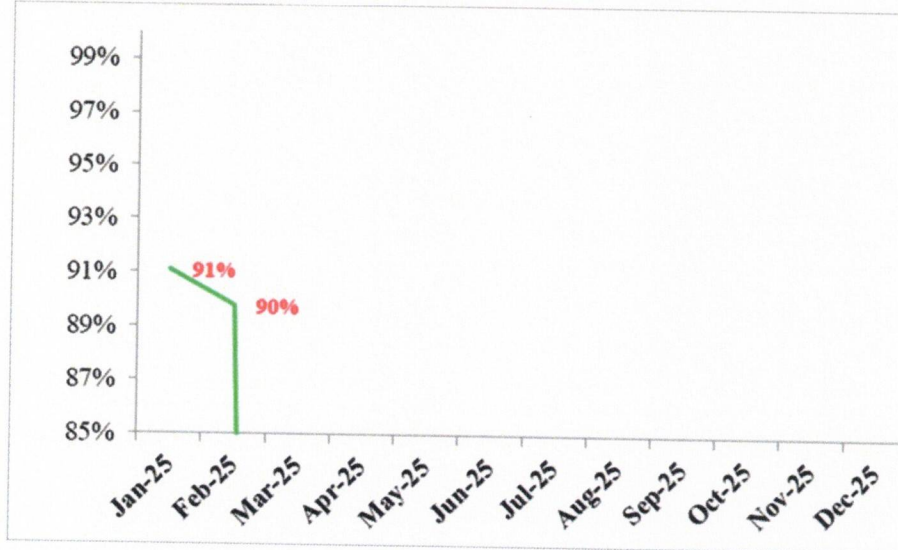


IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 90 %.

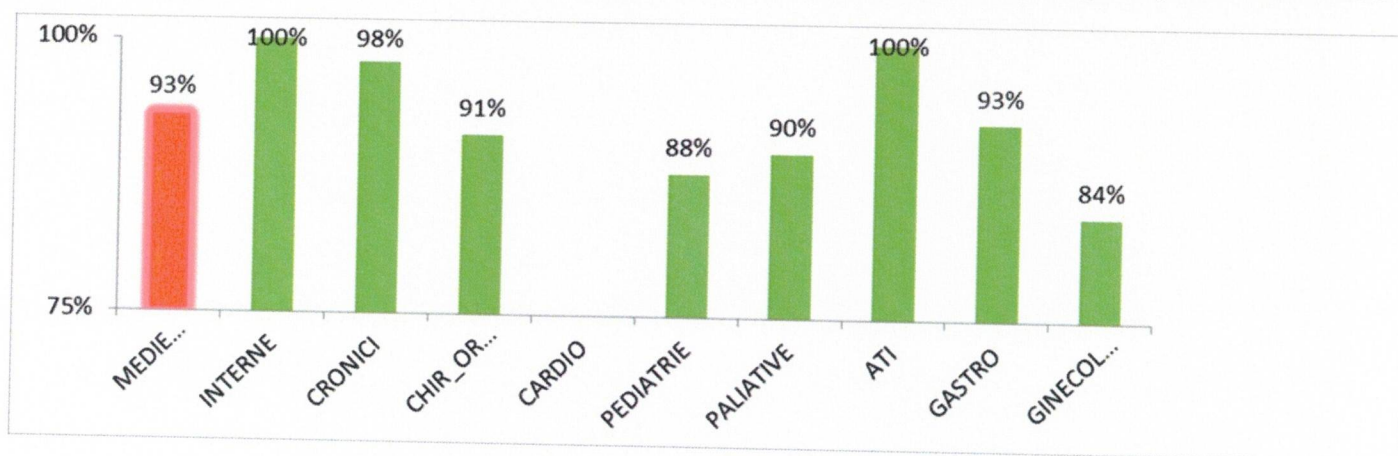


	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Decembrie 2024 - MEDIA PE SPITAL = 90 %																										
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe secție
MEDIE SPITAL	93%	94%	93%	95%	93%	92%	93%	93%	92%	92%	90%	90%	89%	90%	90%	78%	100%	100%	78%	78%	65%	99%	96%	95%	95%	87%	90%
INTERNE	100%	100%	97%	100%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	98%	95%	100%	97%	88%	100%	100%	88%	86%	86%	98%	98%	100%	97%	97%	96%
CRONICI	98%	96%	99%	99%	97%	99%	97%	96%	99%	99%	99%	97%	93%	97%	98%	86%	100%	100%	80%	80%	80%	100%	100%	100%	100%	91%	95%
CHIR.ORTOP.UROL.	91%	92%	96%	97%	95%	83%	94%	95%	93%	93%	95%	94%	90%	91%	93%	84%	100%	100%	79%	82%	82%	93%	93%	91%	91%	88%	91%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA																										
PEDIATRIE	88%	87%	89%	85%	81%	83%	83%	86%	87%	85%	87%	83%	87%	84%	83%	70%	100%	100%	76%	74%	73%	89%	89%	92%	92%	85%	
PALIATIVE	90%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	93%	87%	87%	67%	70%	77%	73%	73%	73%	100%	100%	70%	70%	70%	80%	80%	100%	80%	50%	83%
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
GASTRO	93%	93%	94%	94%	94%	94%	94%	89%	93%	93%	93%	92%	86%	93%	89%	56%	100%	100%	60%	60%	58%	100%	100%	89%	100%	96%	89%
GINECOLOGIE	84%	89%	89%	89%	87%	87%	84%	84%	84%	84%	84%	84%	87%	80%	87%	64%	100%	100%	69%	69%	69%	100%	100%	87%	100%	80%	85%

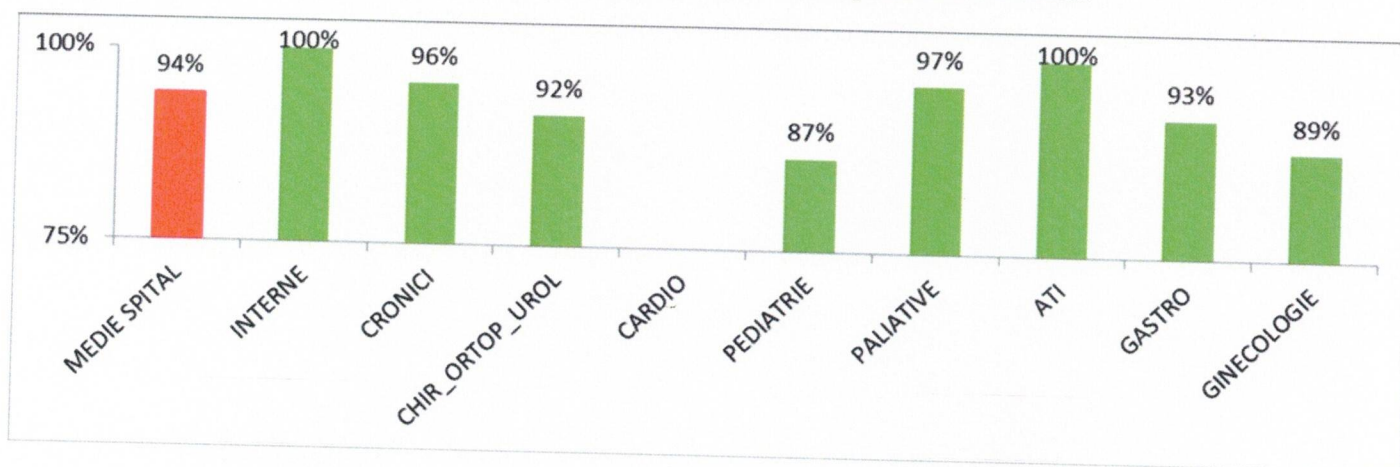


b. Pe intrebari

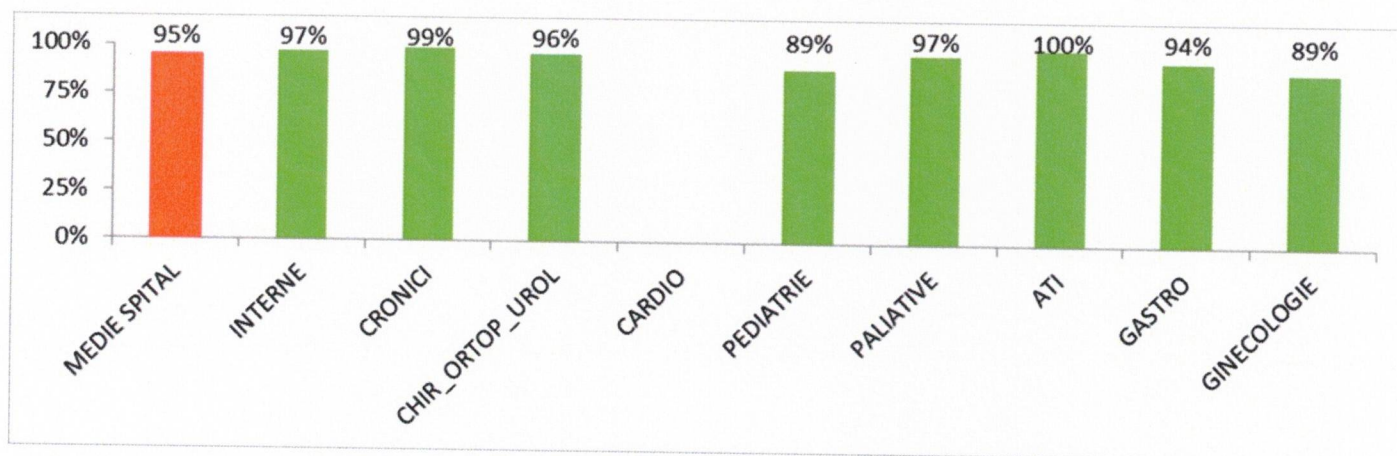
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



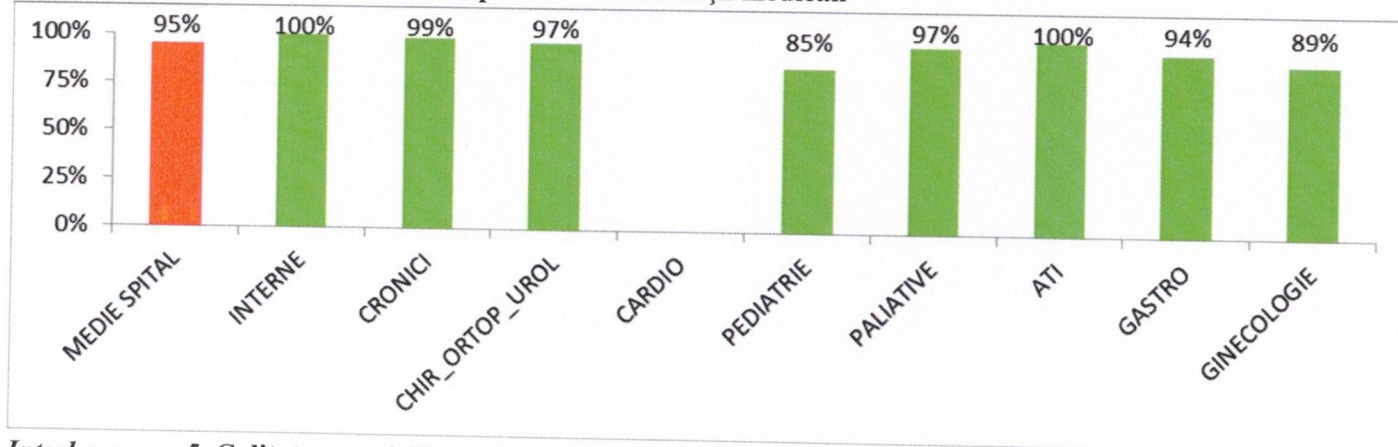
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



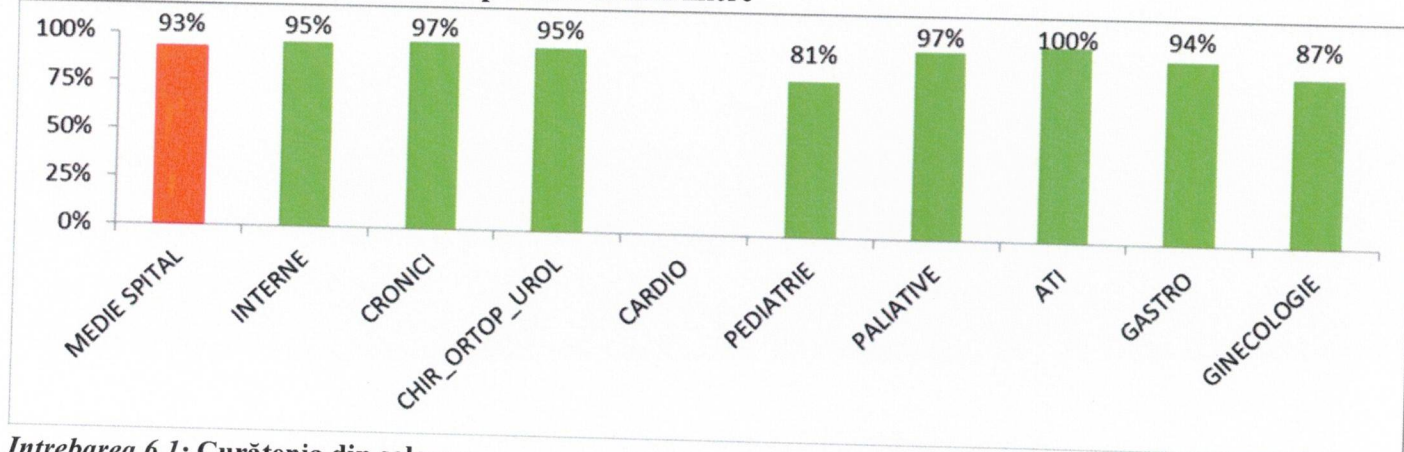
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



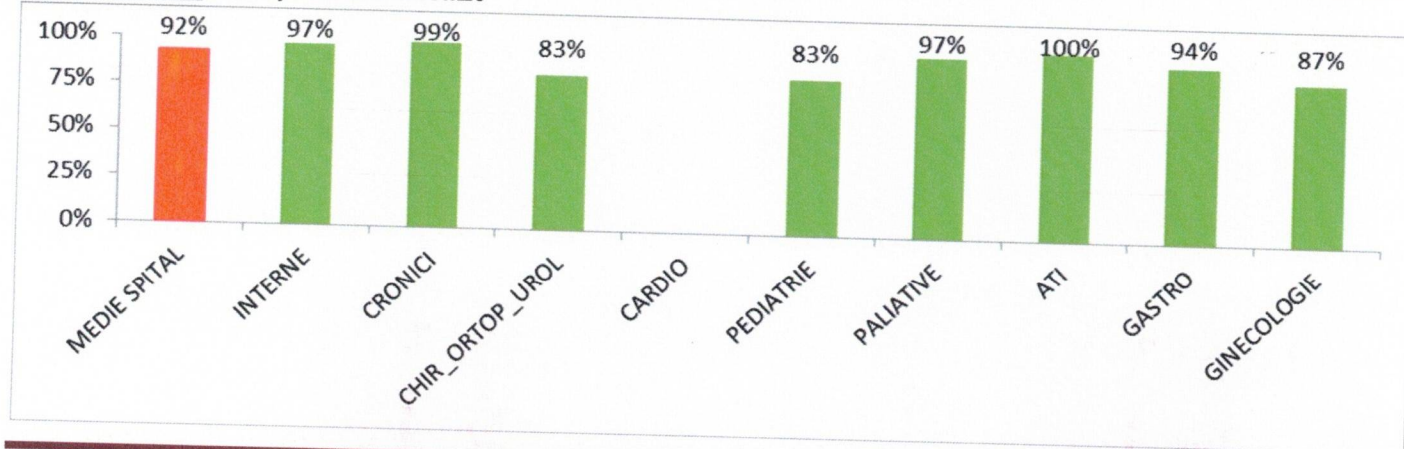
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

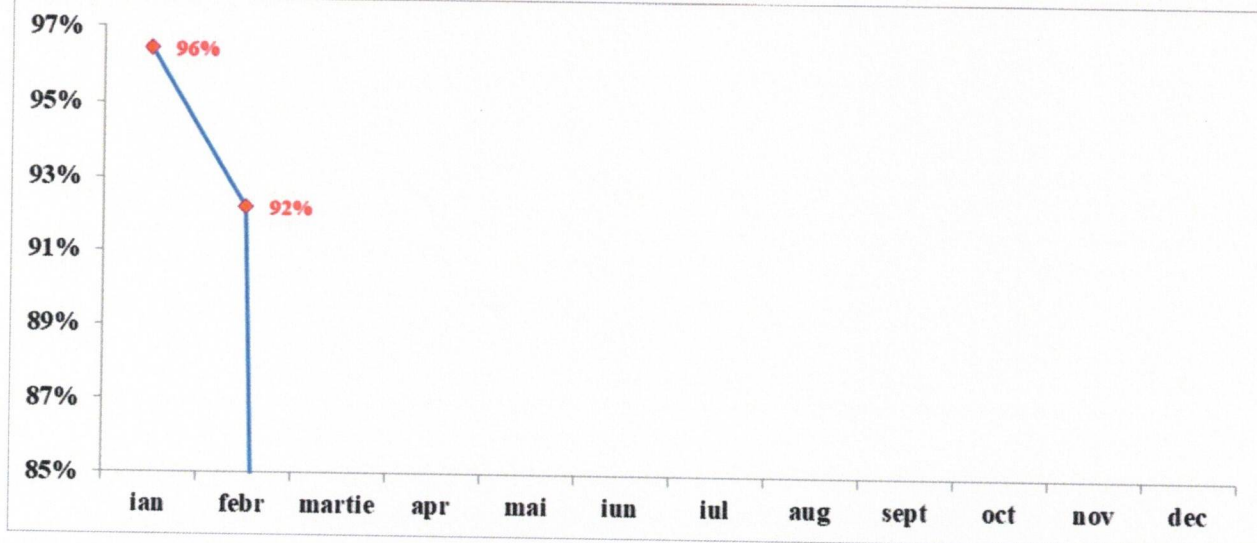


Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

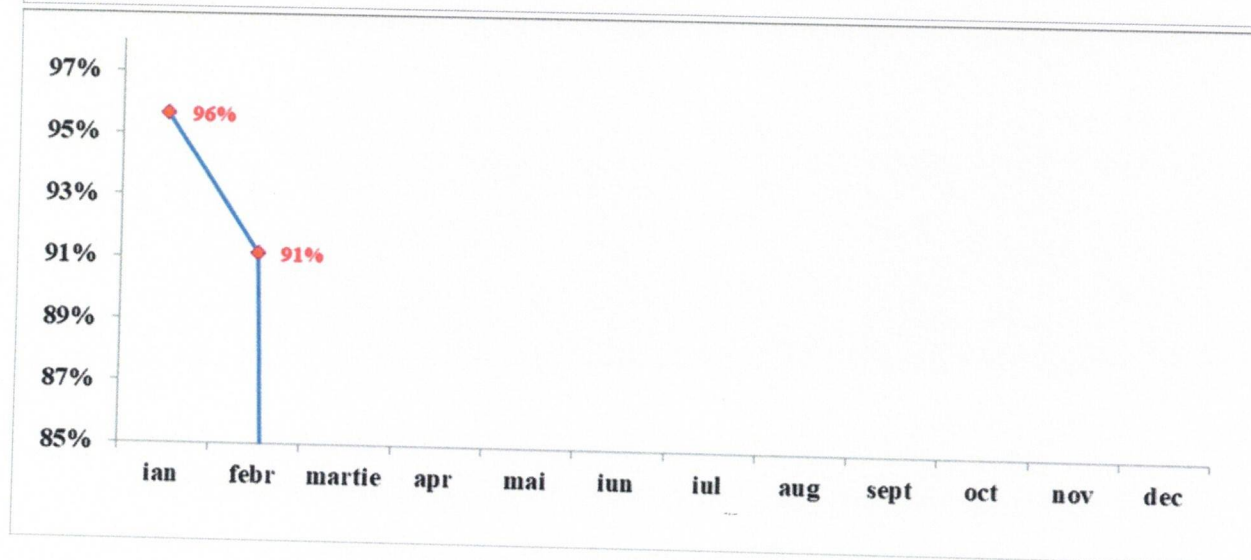
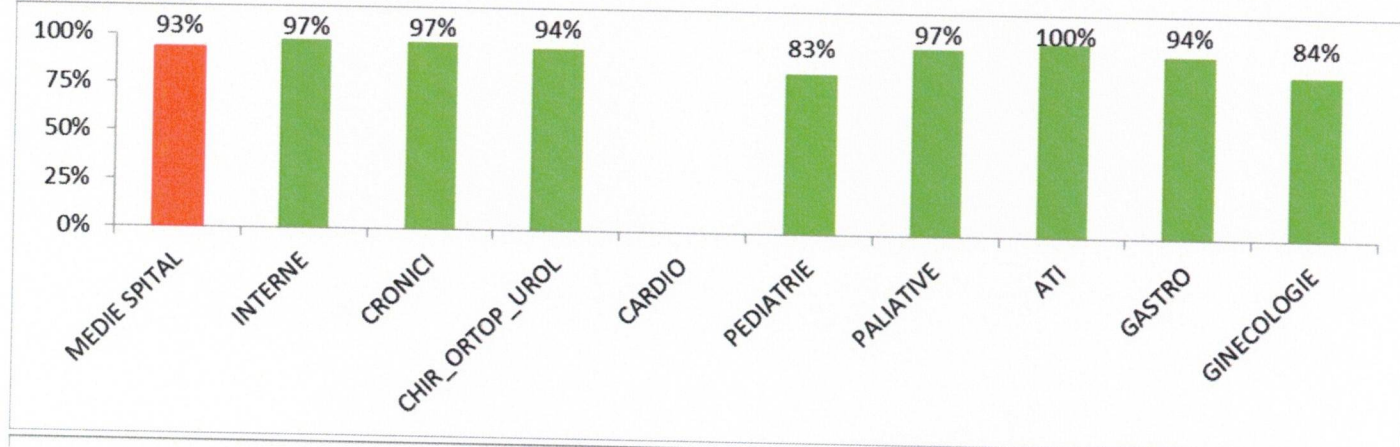


Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

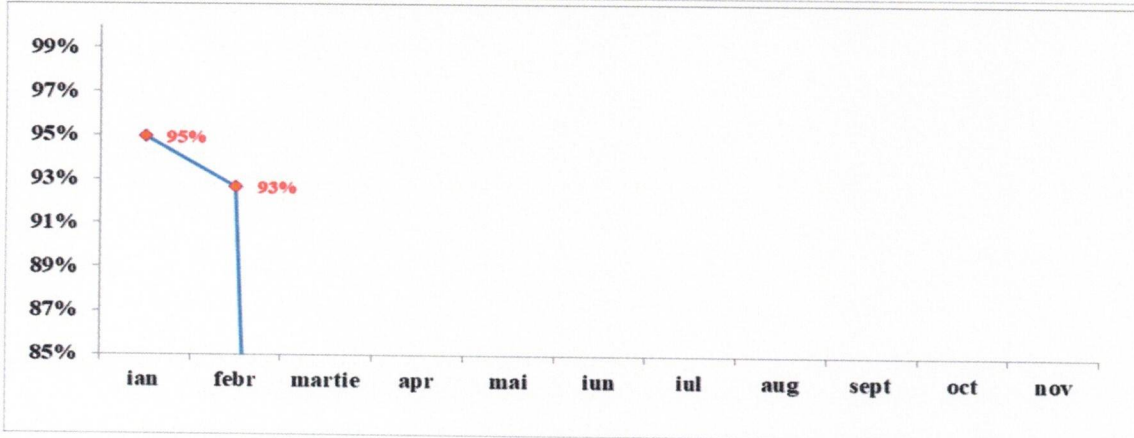
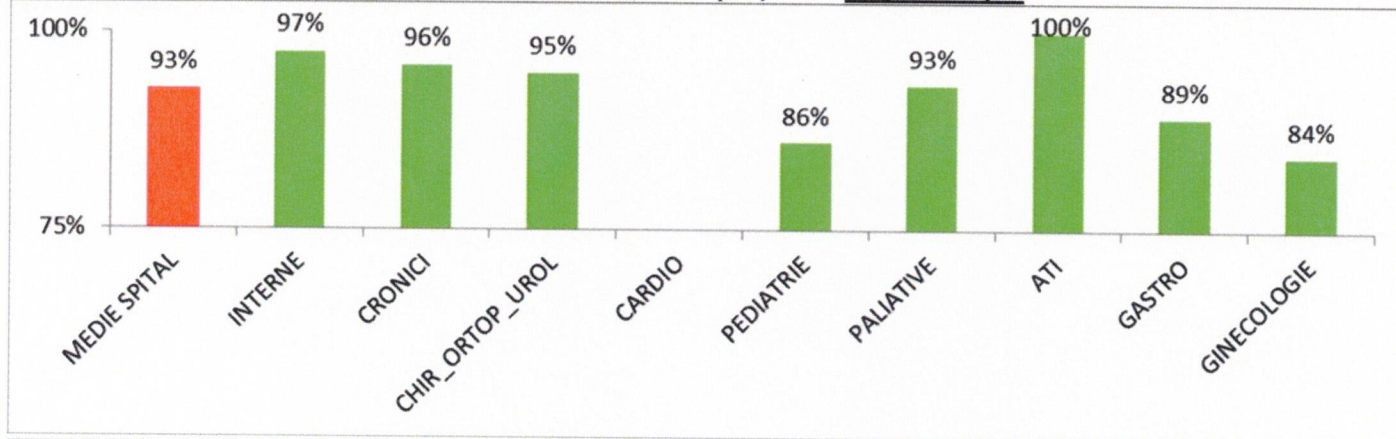




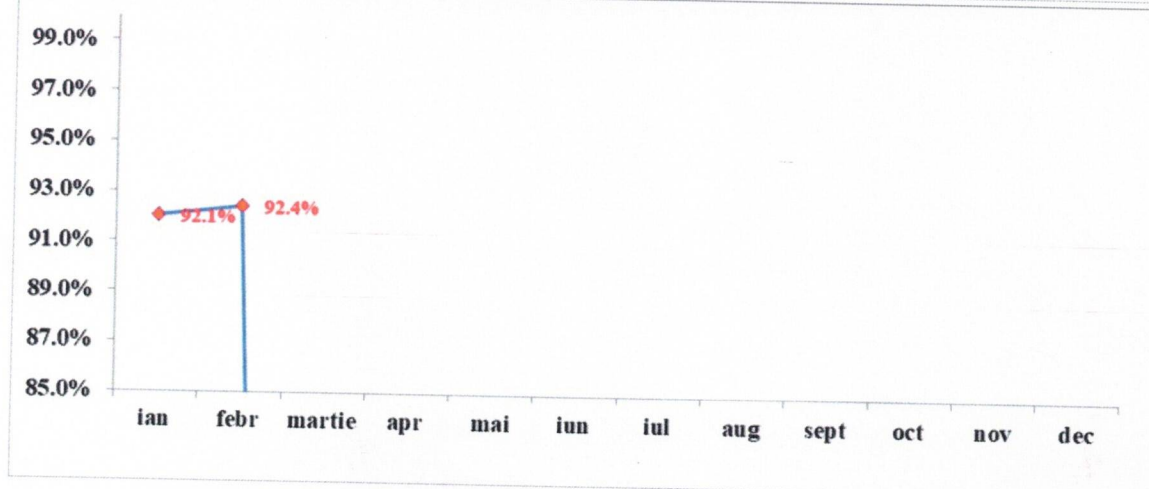
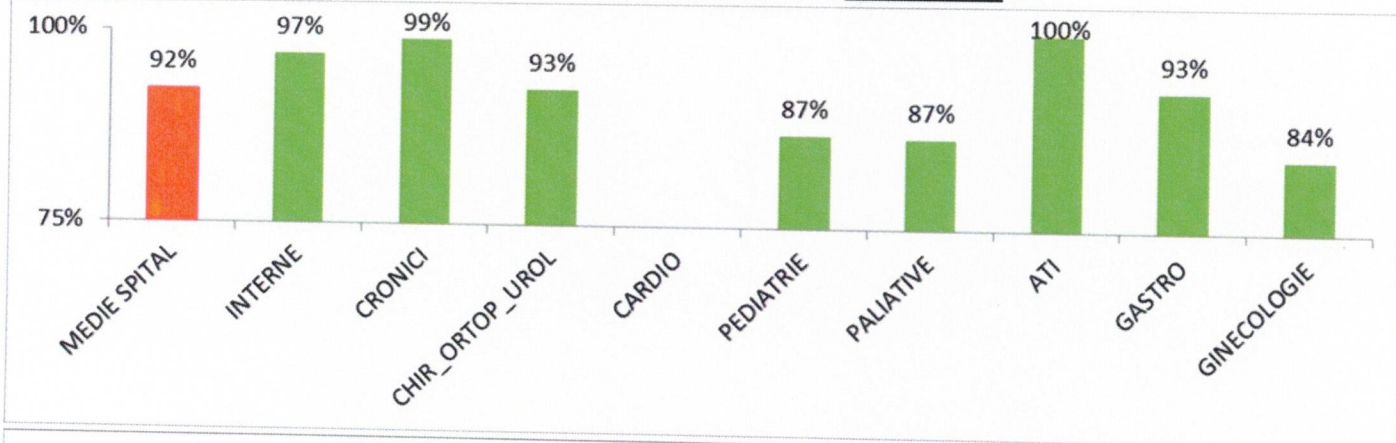
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



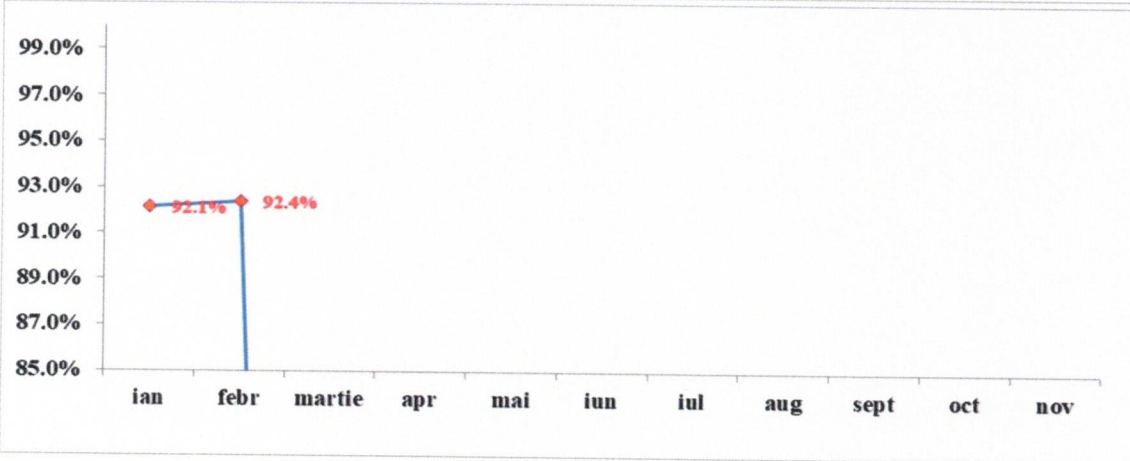
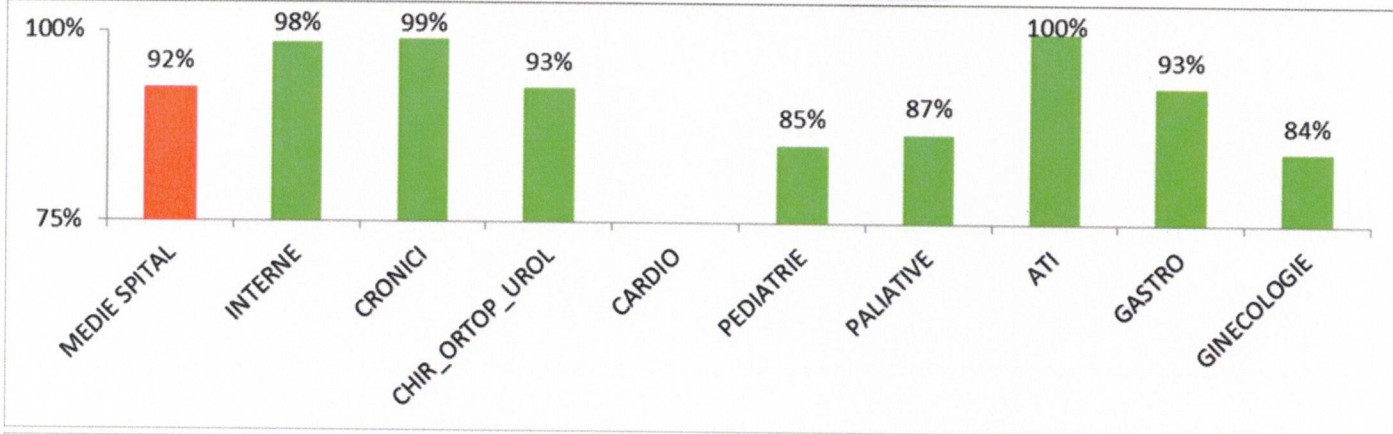
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



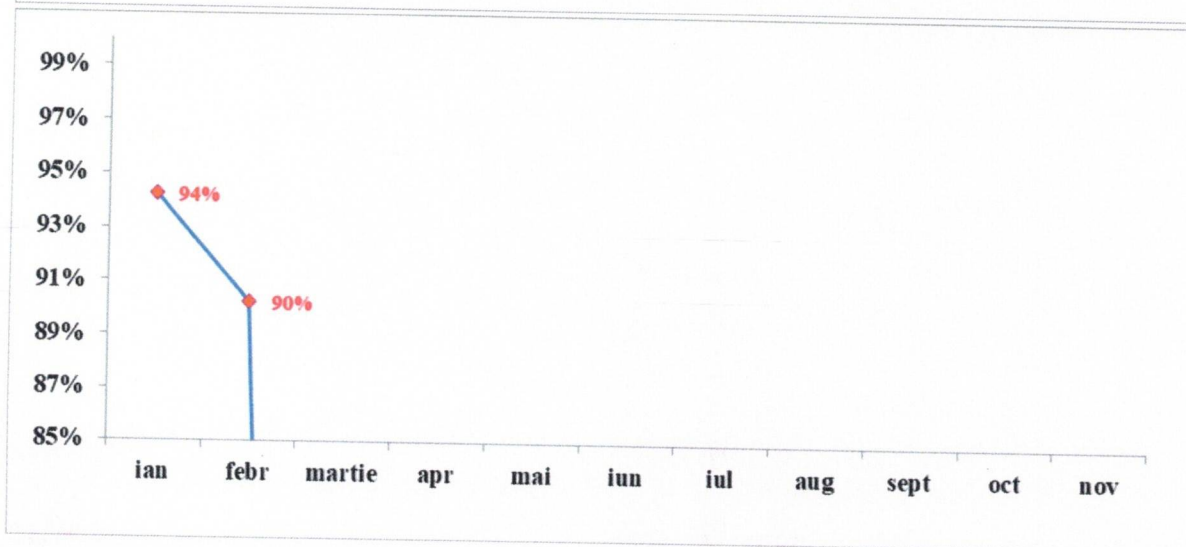
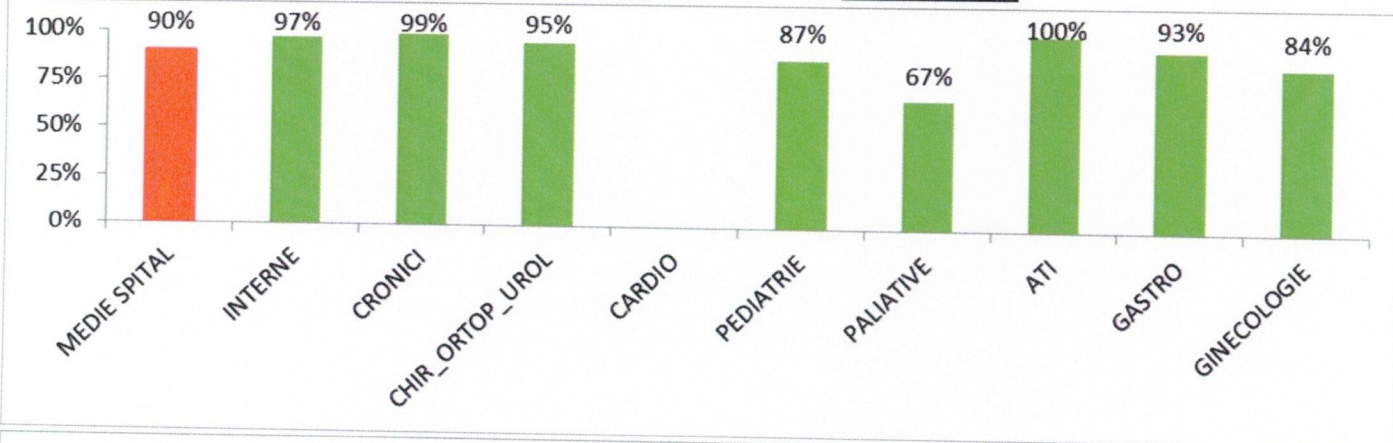
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



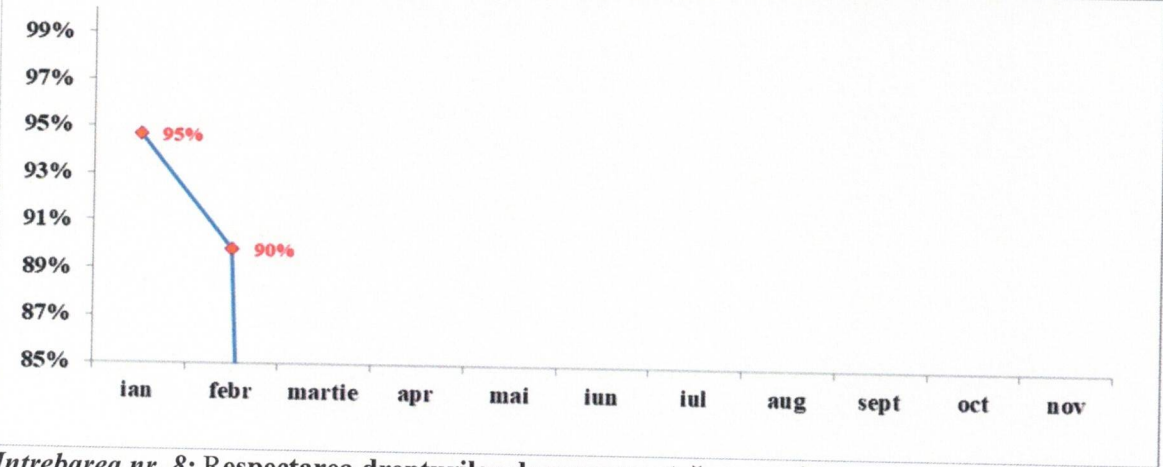
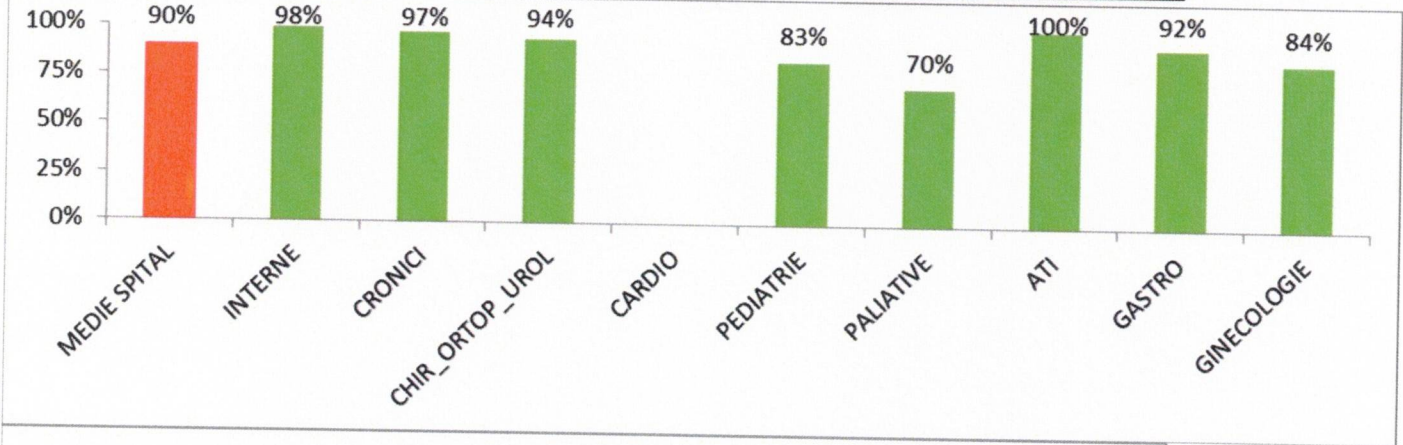
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**



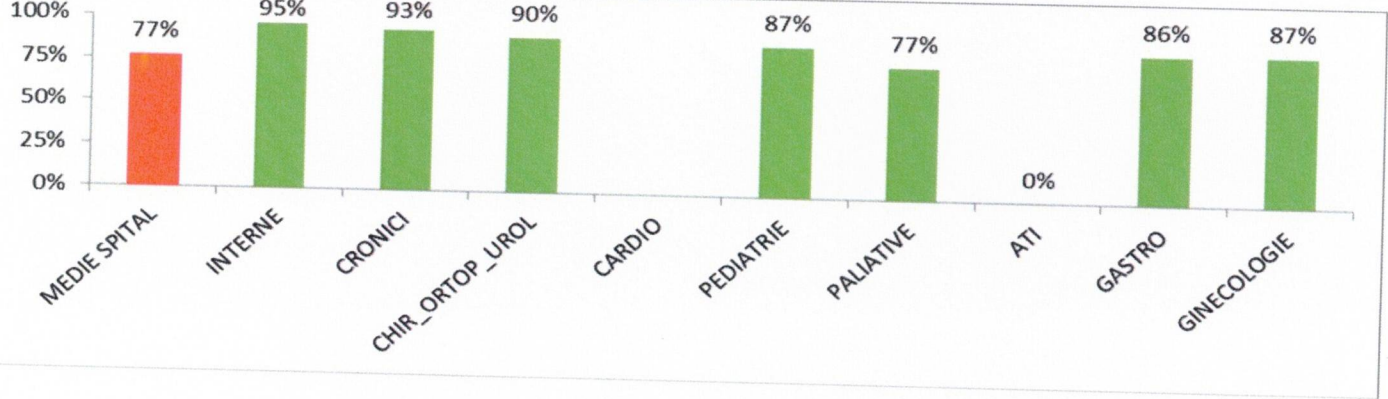
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **calitatea hranei**



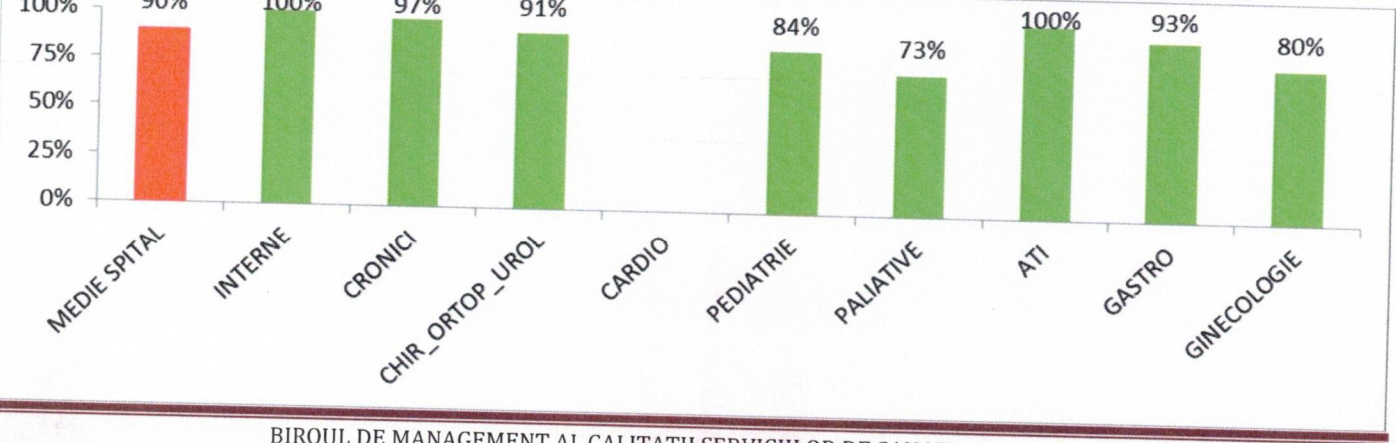
Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



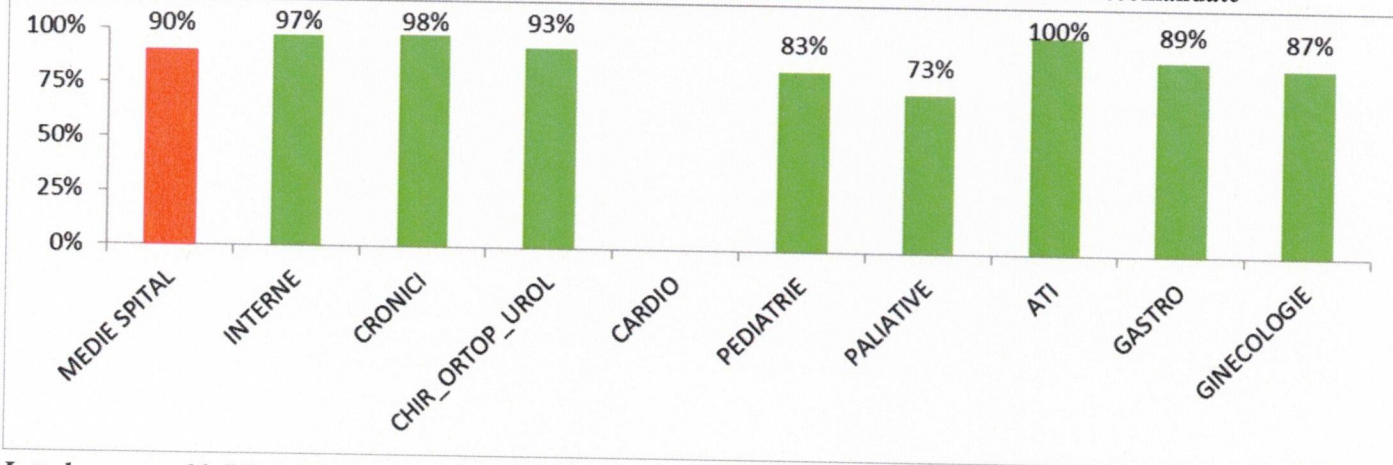
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



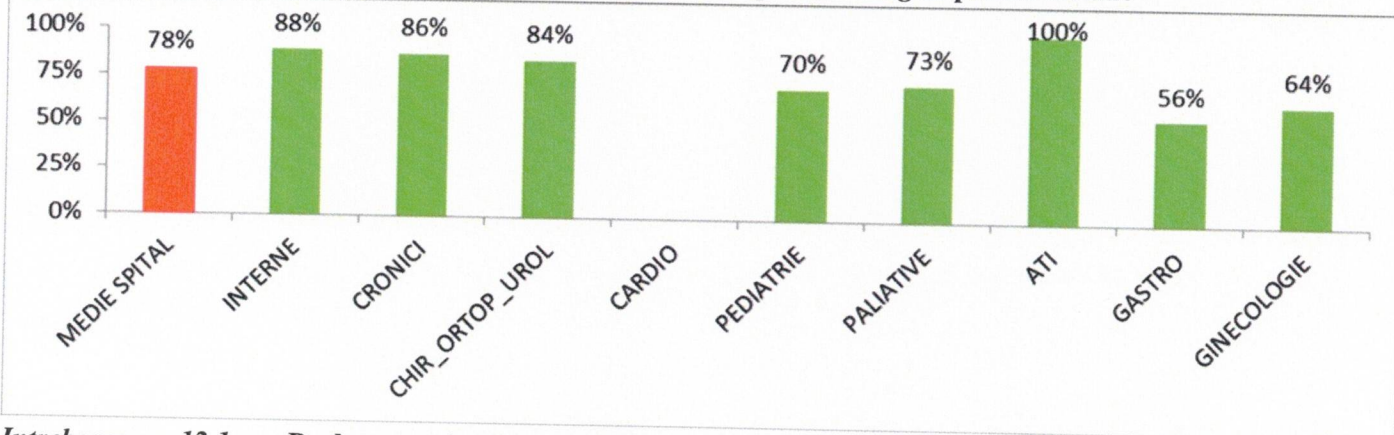
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



Intrebarea nr. 10: Explicațiile primite cu privire la modul de administrare al medicamentelor recomandate

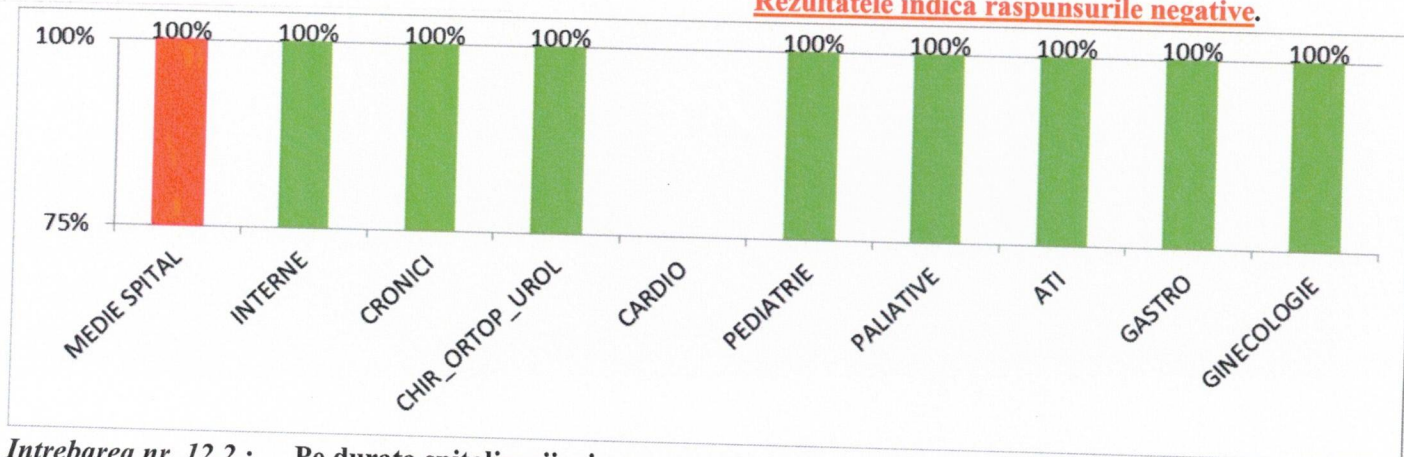


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



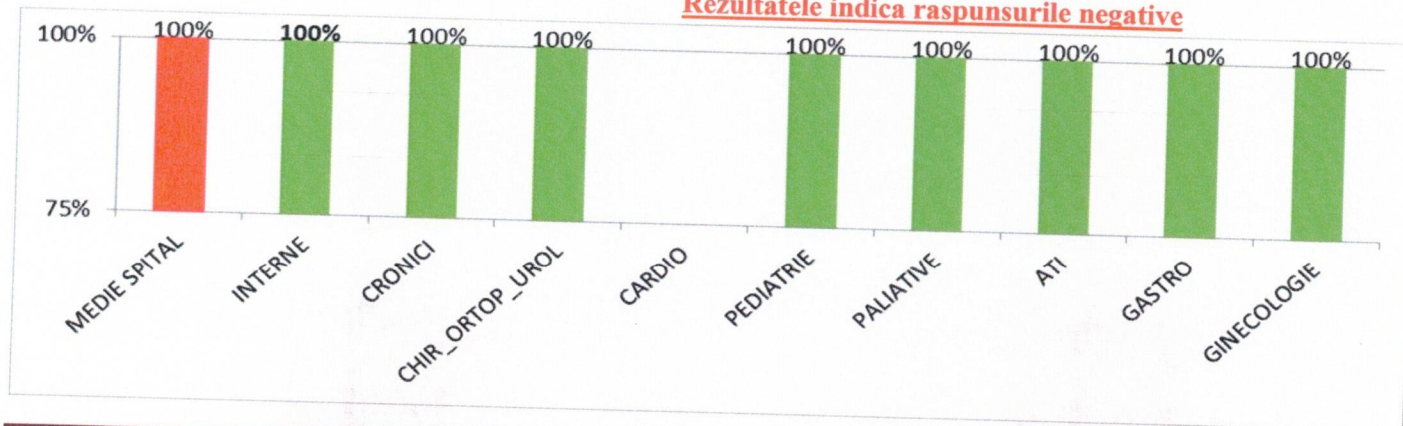
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

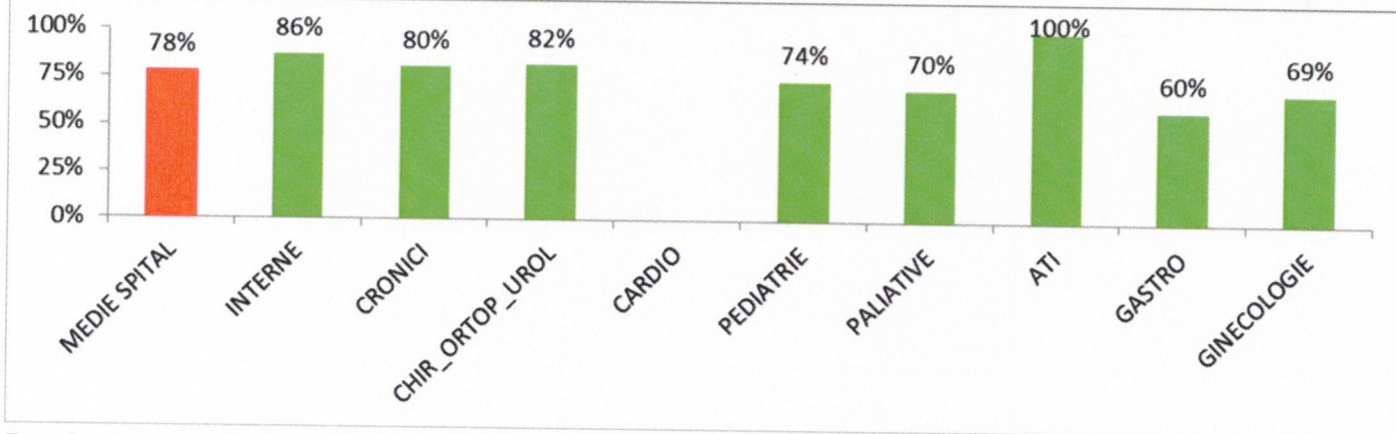


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

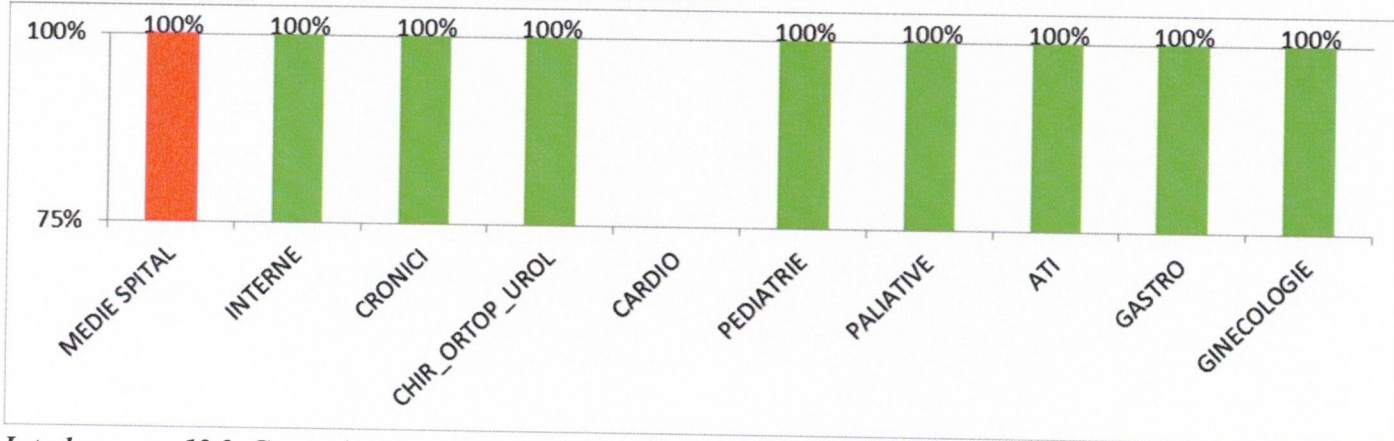
Rezultatele indica raspunsurile negative



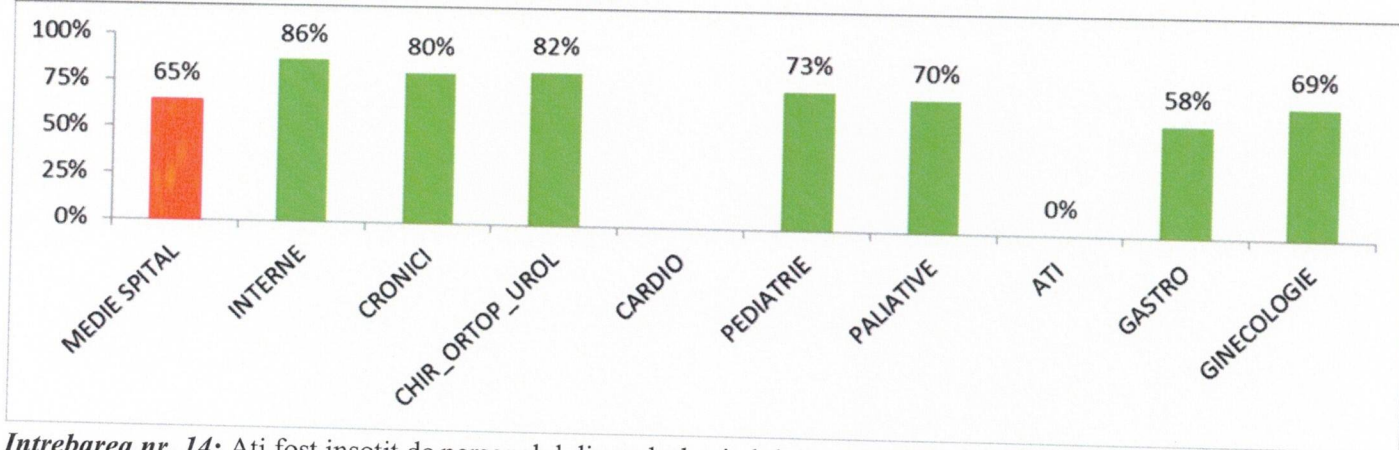
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale



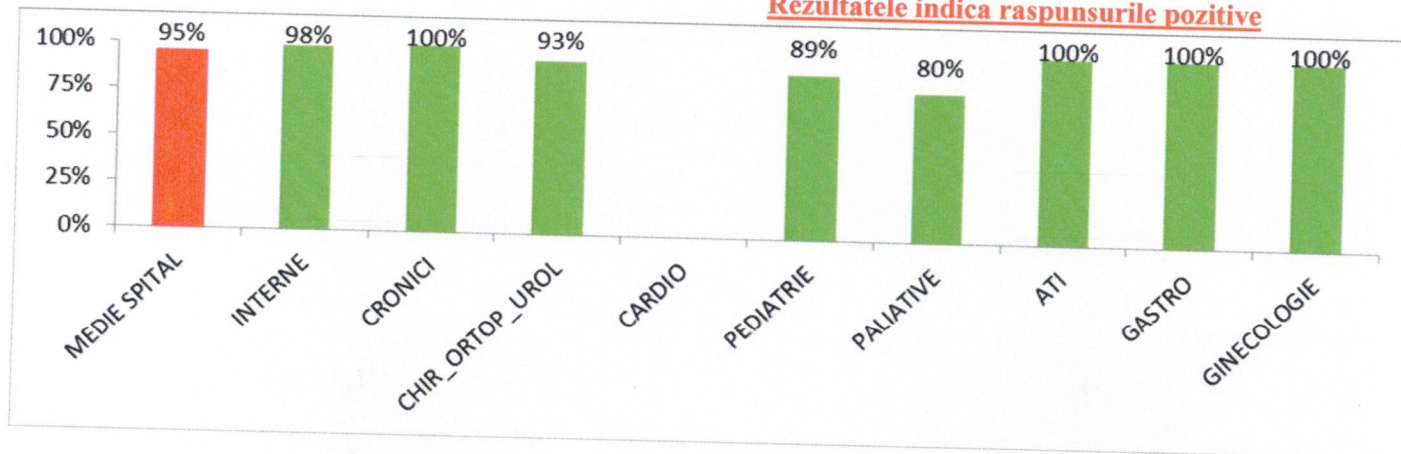
Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

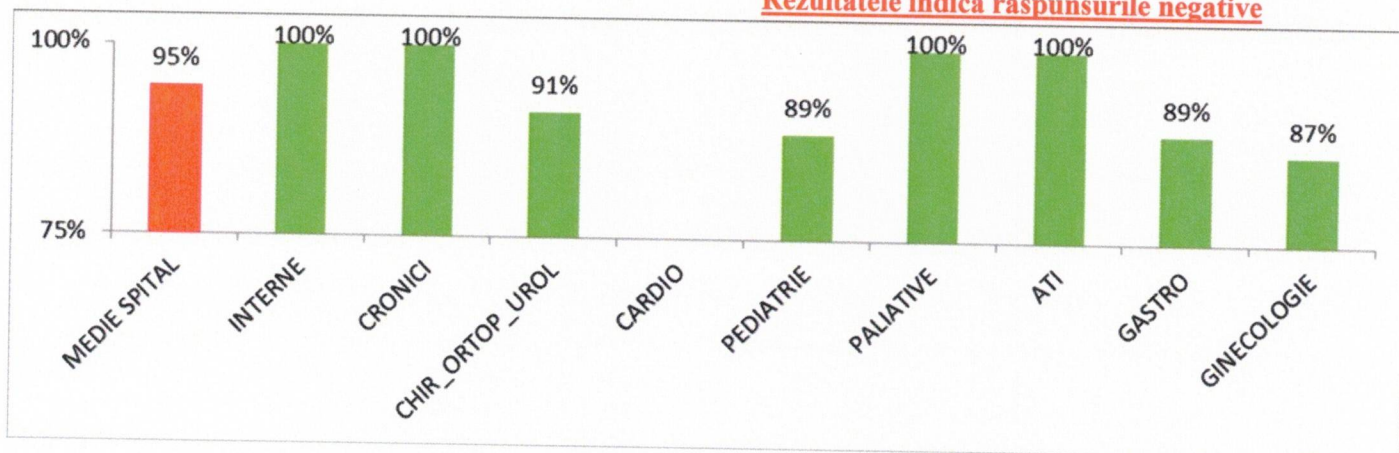
☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



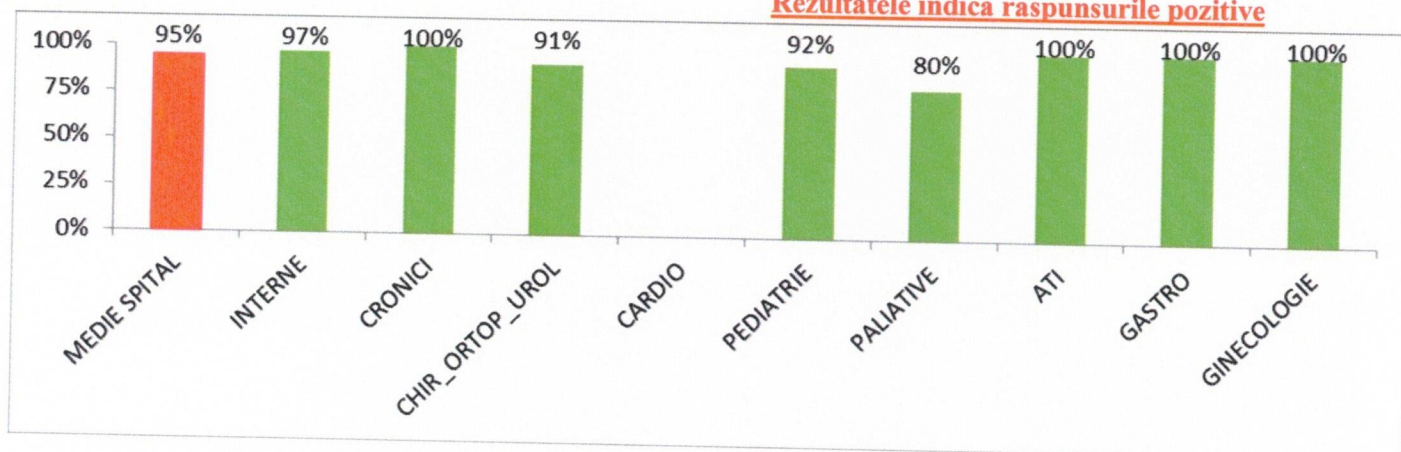
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



Intrebarea nr. 16: Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ? ☐ DA ☐ NU

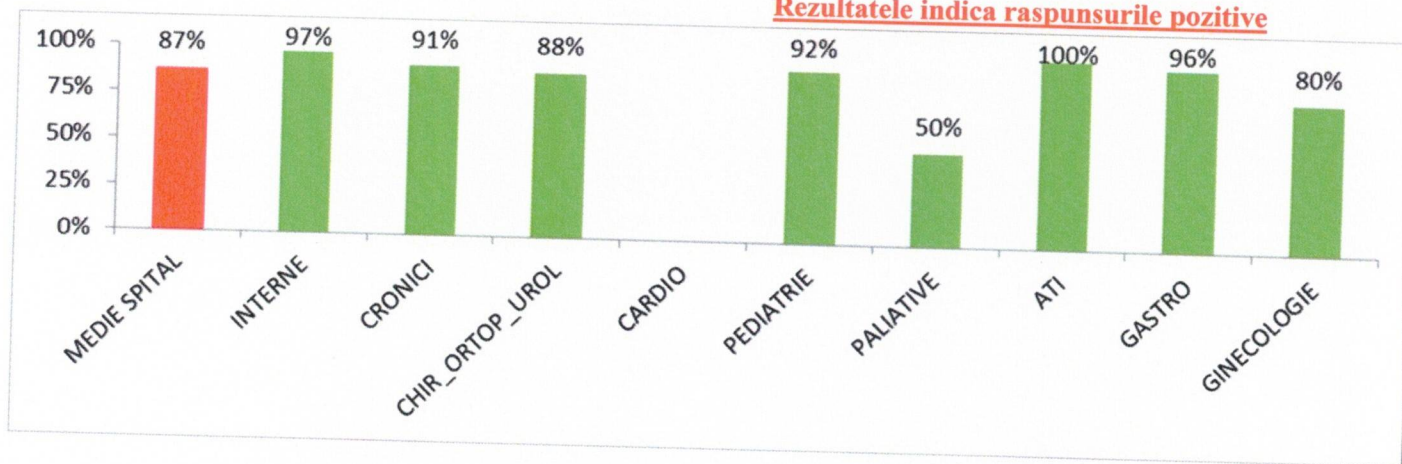
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17:

După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna februarie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - februarie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - februarie 2025		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	68%	66	97	1	66	2%
CRONICI	80%	32	40	3	32	9%
CHIR_ORTOP_UROL	48%	58	122	6	58	10%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	71%	36	51	10	36	28%
PALIATIVE	83%	10	12	5	10	50%
ATI	2%	1	49	0	1	0%
GASTRO	52%	28	54	5	28	18%
GINECOLOGIE	37%	15	41	3	15	20%
Media pe spital = 55 %		246	466	33	246	20%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacientilor de a nota in chestionarul de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Imbunatatirea comunicarii medic/pacient	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Identificarea de solutii pentru asigurarea sigurantei pacientilor impotriva alunecarii/caderii in bai – exemplu: covorase antiderapante	30.06.2025	Toate sectiile	Comitet director CSPLIAAM Achizitii	As. medical coordonator
Revizuirea meniurilor pentru asigurarea unei mai mari diversitati a hranei oferite pacientilor, cu incadrarea in alocarile in vigoare	30.09.2025	Bucatarie	Asistent dieta	Comitet director
Elaborarea/revizuirea Regulamentului pentru pacienti	30.06.2025	Toate sectiile	Director medical	As. medical coordonator

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

