

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

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

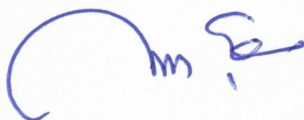
CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: office@spitalnegrestioas.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC A/105/ 15.07.2025

AVIZAT,

Director medical interimar
dr. Naghi Emil



Catre,

APROBAT,

Manager
ec. Pap Dalma



COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂŞENESC NEGREŞTI OAS

SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / IT

CsPLIAAM / 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 – iunie 2025, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită și modul de distributie al acesteia, aspectului lenjeriei, calitatea comunicarea cu medicii, asistentele medicale si infirmierele.

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.

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 satisfactie 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 luna iulie 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- am considera necesar ca penru pacientii cu handicap locomotor sa se instaleze un lift in partea spitalului cu policlinica.

CHIRURGIE

- Dupa tratamentul oferit in luna noiembrie 2024, cand Domnul Costiuc in loc sa mi faca operatia la doua degete taiate cu tircula, din care unul se tinea doar intr o pielita, fiindca nu I am cotizat nimic a zis ca nu trebuie nici o operatie si a si refuzat sa mi faca iesirea din spital si am parasit spitalul fara iesire si m am dus acasa la medicu meu Isus Hristos, m am rugat sa mi faca operatia la degete, mi a facut si am degetele sanatoase.
- In sectia ATI ar fi nevoie de un mijloc de alarmare gen buton de panica la fiecare pat.

PEDIATRIE

- Realizarea unui spatiu de recreere pt.copiii internati - biblioteca, sala vizionare film.
- Utilizarea de materiale sanitare de calitate superioara celor existente (consider ca fiind o trauma inutila montarea unor branule cu defect, fixatoare de branula alergizante).
- Lipsa de functionalitate a grupurilor sanitare.
- La baie dusurile sa fie functionale, in sensul ca scurgerea apei sa se efectueze intr o canalizare, nu sa se imprastie in toata baia.
- Recomand o mai buna intelegere si comunicare cu membrii compartimentului de epidemiologie. Atitudinea lor fata de situatia noastra a fost lipsita de ingaduinta - in contextul in care fetita de 4 luni a avut permanent nevoie de mama ei, domnul doctor si domnul asistent nu au inteles situatia noastra si au vorbi cu noi amenintator. Suntem pentru respectarea curateniei, ordinii si disciplinei, dar dupa 2 nopti in care nu am dormit si fetita era permanent agitate, nu am reusit sa atingem asteptarile celor ale compartimentul de epidemiologie. Ei nu au aratat intelegere fata de situatia noastra avand in vedere ca celelalte 2 fete cu care eram internati (2 ani si 3 ani) nu puteau sa pastreze ordinea permanent. Ne asteptam la o atitudine mai buna si la colaborare.
- Remediere sau inlocuirea scaunelor - sunt foarte instabile fetita s a rasturnat de 2 ori cu ele.

INGRIJIRI PALIATIVE

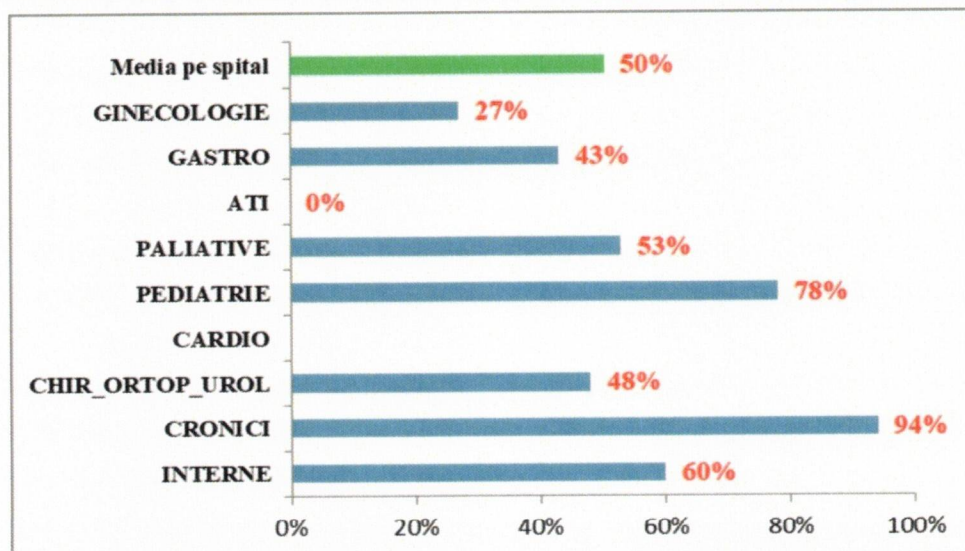
- Renovarea sectiei paliative este urgenta si necesara.

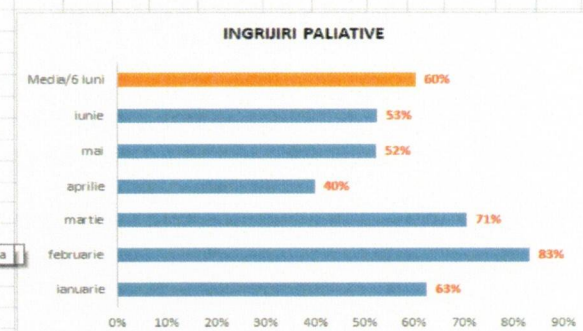
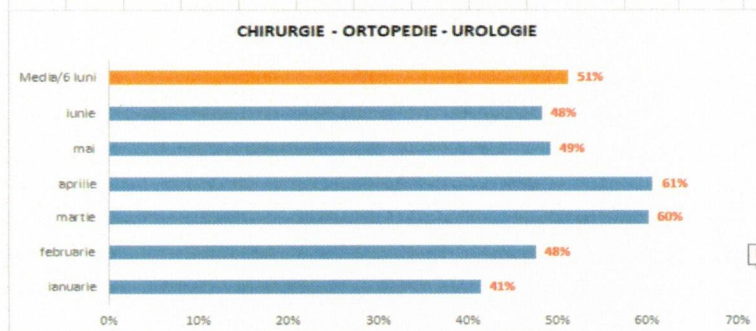
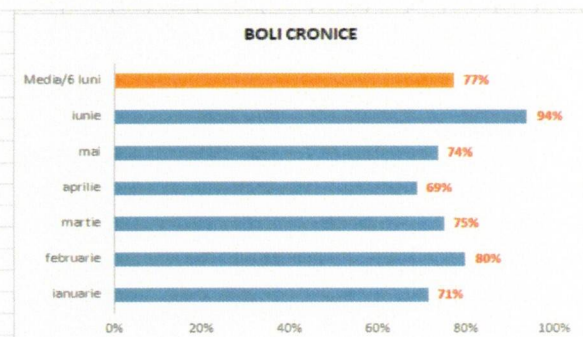
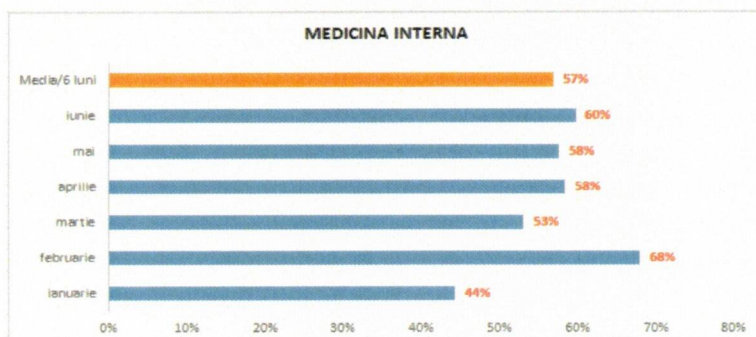
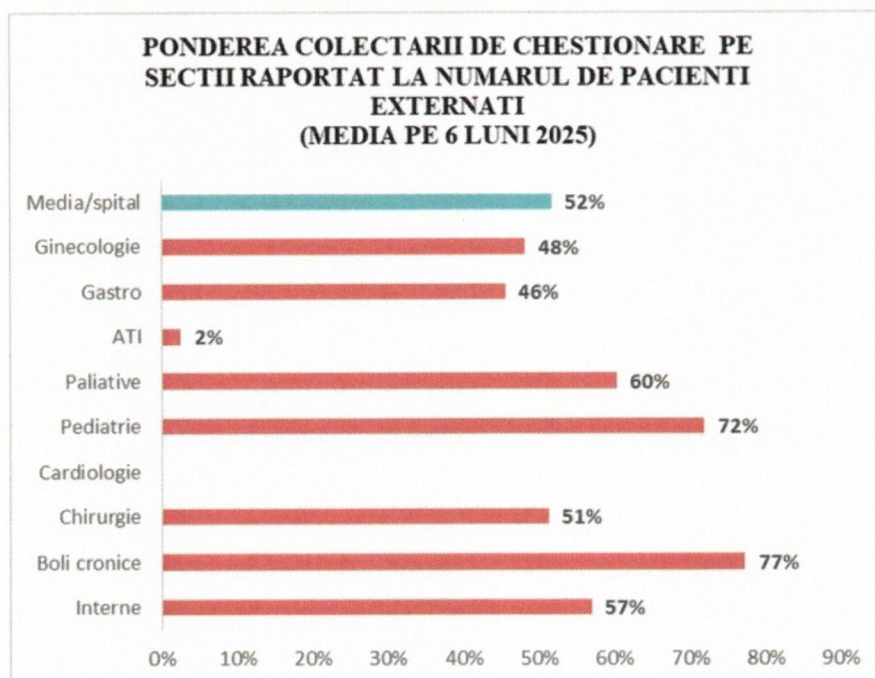
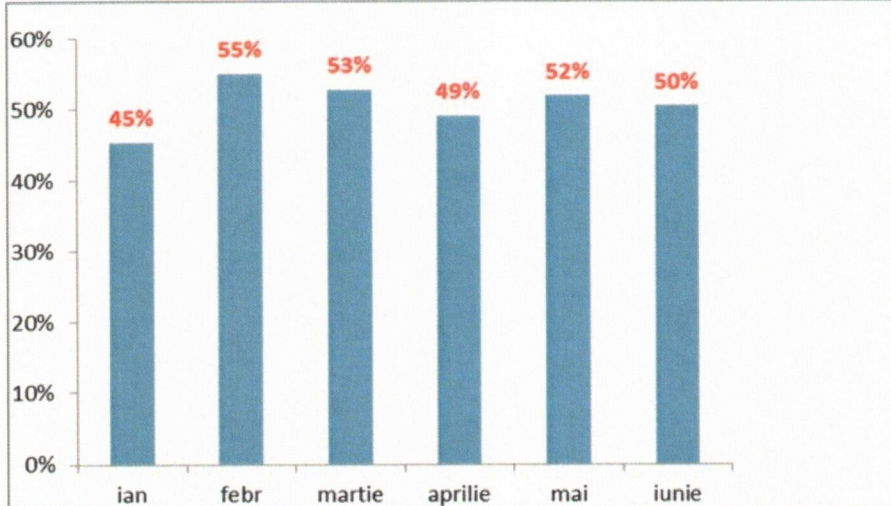
GASTROENTEROLOGIE

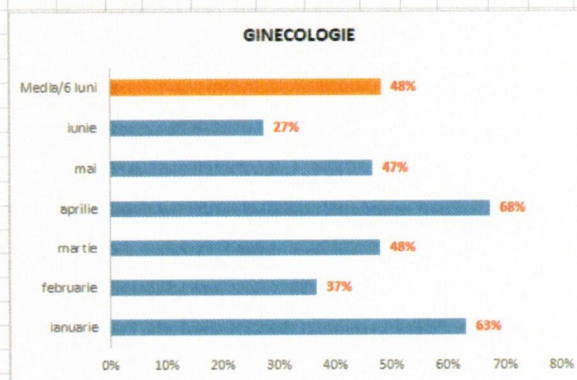
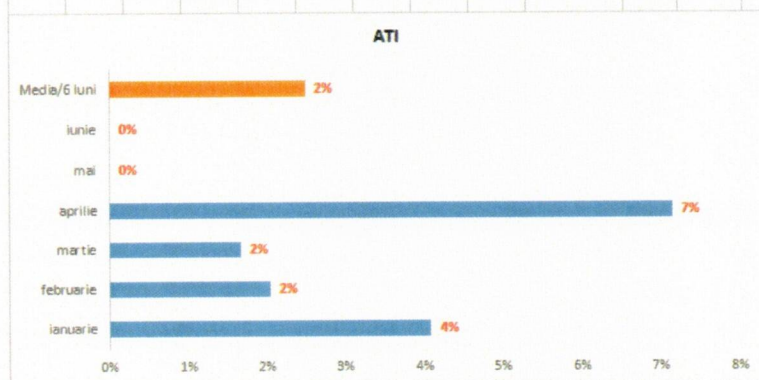
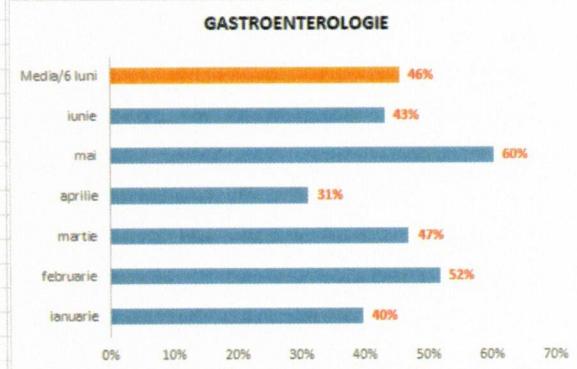
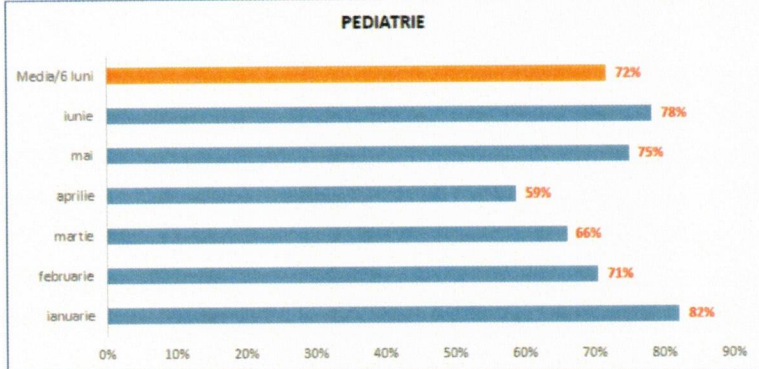
- Sa se monteze televizoare in saloane sa se puna sare in sala de mese.

III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii / iunie 2025 – media pe spital = 50 %.

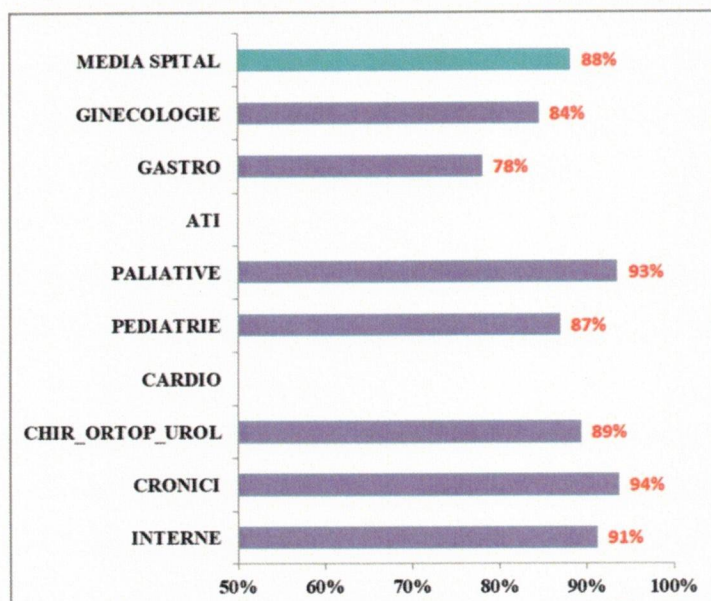






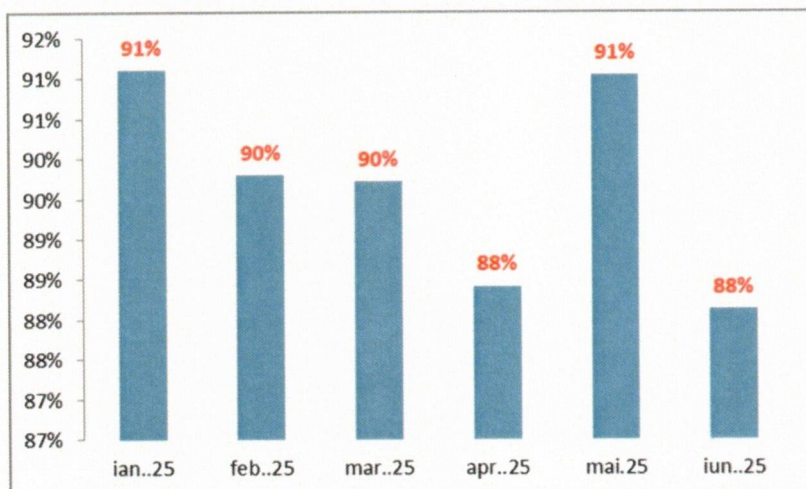
IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 88 %.



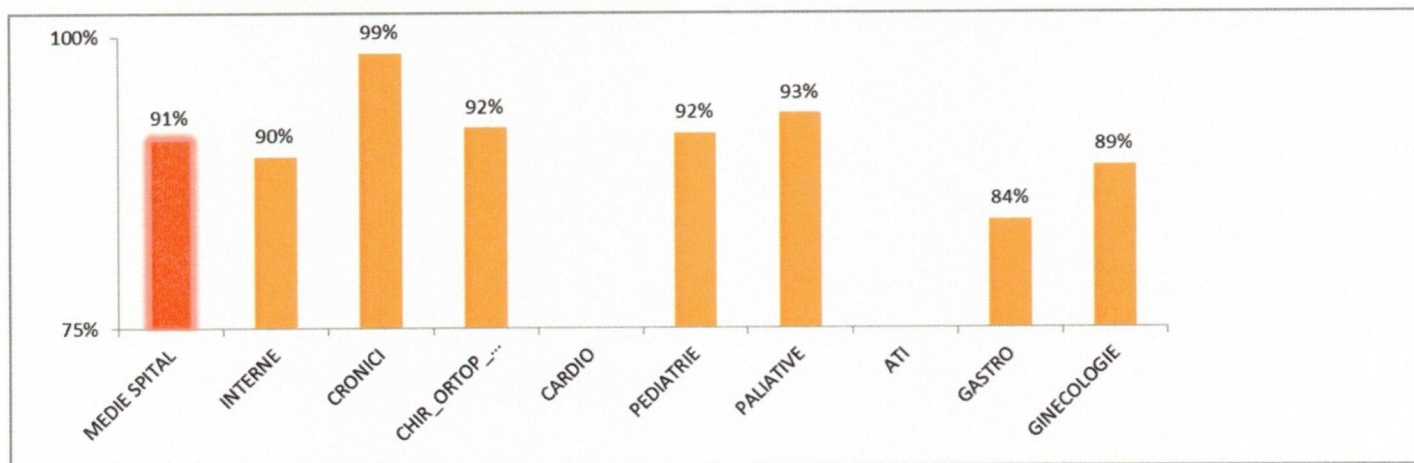
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Iunie 2025 - MEDIA PE SPITAL = 88 %																									
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20	Intrebarea 21	Intrebarea 22	Intrebarea 23	Intrebarea 24	Intrebarea 25
MEDIA SPITAL	91%	92%	93%	92%	92%	91%	91%	90%	90%	90%	91%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
INTERNE	90%	92%	90%	91%	91%	88%	88%	92%	92%	92%	90%	91%	92%	92%	87%	100%	100%	80%	80%	80%	95%	95%	90%	100%	95%
CRONICI	99%	99%	99%	99%	99%	97%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
CHIR_ORTOP_UROL	92%	93%	94%	93%	92%	91%	95%	89%	87%	87%	92%	90%	88%	92%	94%	79%	100%	100%	78%	72%	76%	80%	80%	82%	90%
CARDIO																									
PEDIATRIE	92%	91%	90%	87%	87%	87%	85%	82%	80%	82%	80%	84%	86%	87%	91%	80%	100%	100%	72%	78%	71%	80%	80%	80%	80%
PALIATIVE	93%	100%	100%	100%	100%	97%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	97%	100%	90%	100%	100%	90%	90%	90%	70%	70%	90%	90%
ATI																									
GASTRO	84%	84%	84%	84%	84%	86%	84%	79%	81%	75%	79%	70%	88%	81%	81%	42%	100%	100%	40%	49%	49%	68%	68%	74%	100%
GINECOLOGIE	89%	89%	93%	93%	93%	93%	93%	89%	89%	89%	89%	89%	85%	78%	78%	78%	100%	100%	67%	63%	52%	89%	89%	87%	100%

b. Dinamica gradului de satisfacție mediu/spital/6 luni 2025

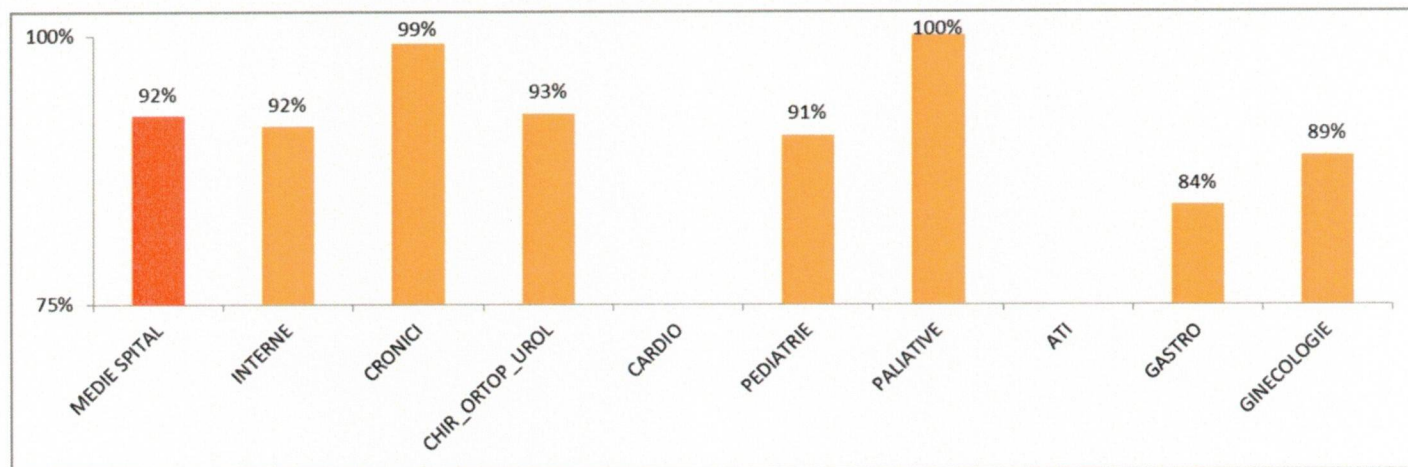


c. Pe întrebări/iunie 2025

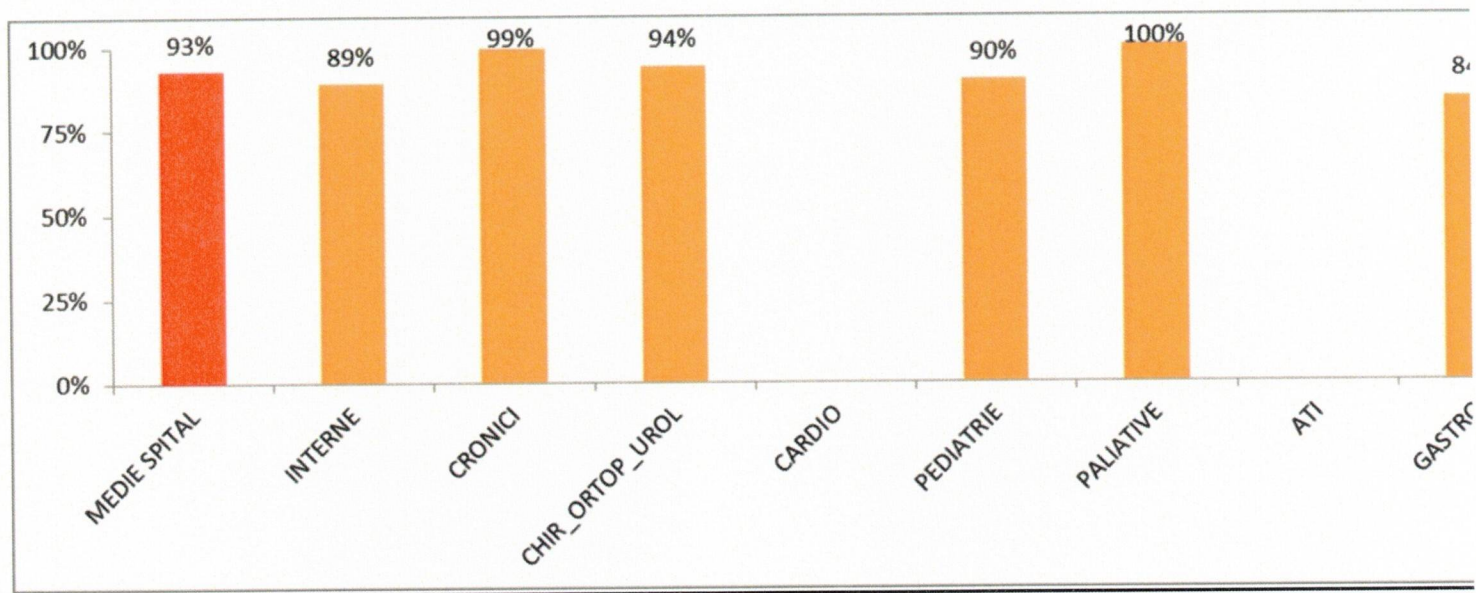
Întrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



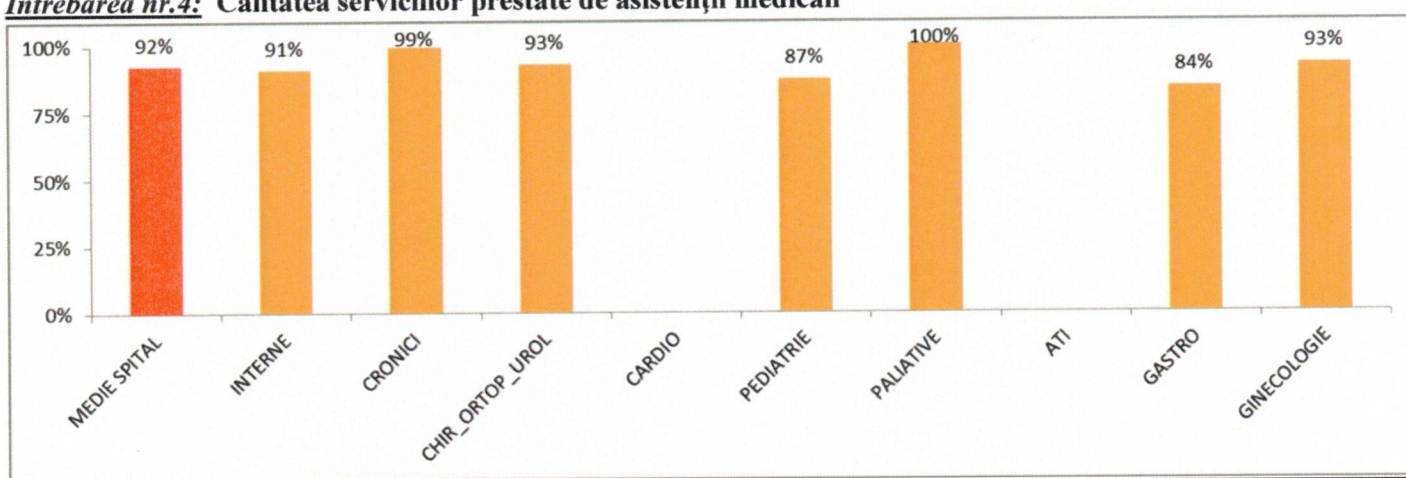
Întrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



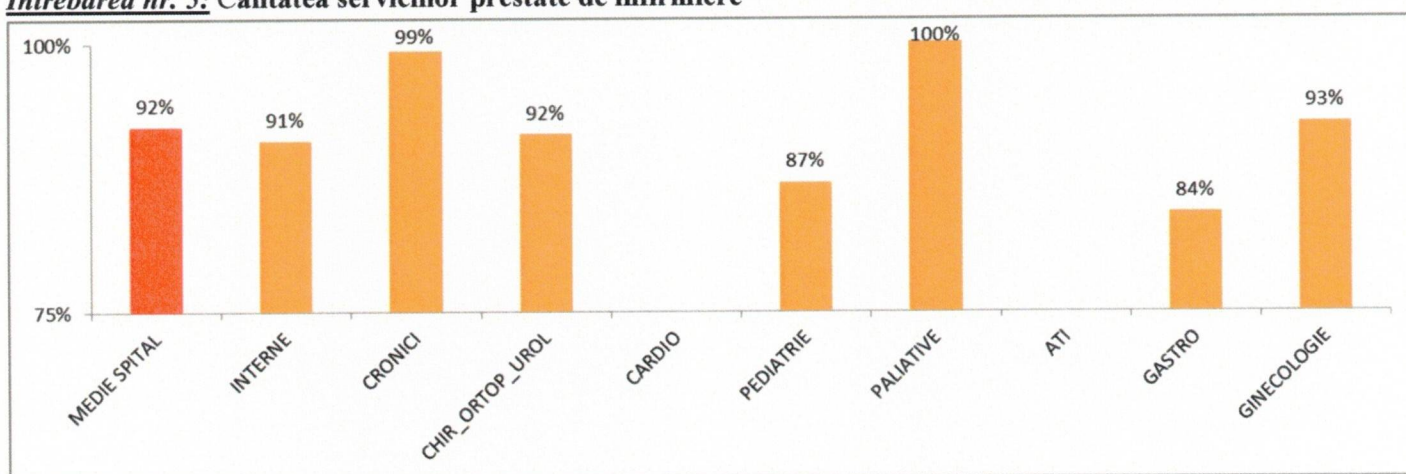
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



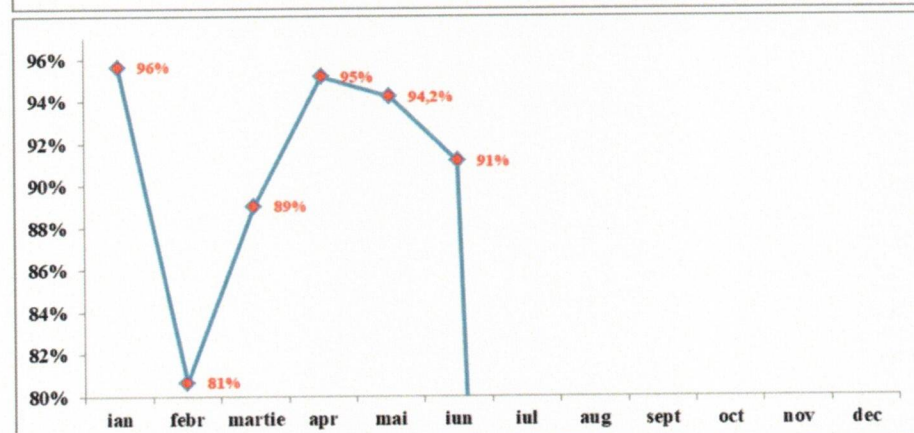
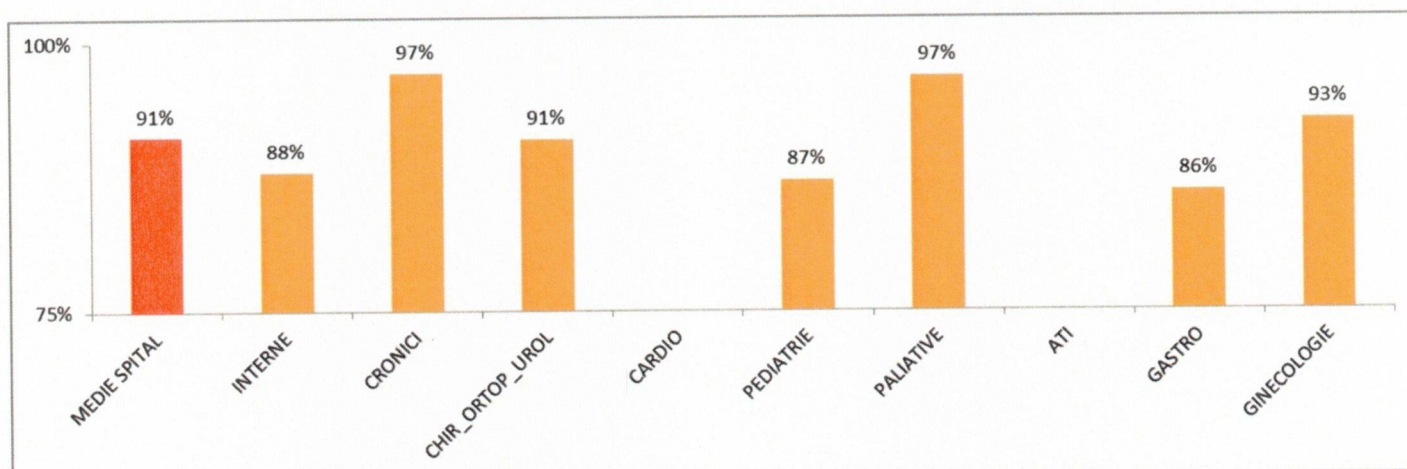
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



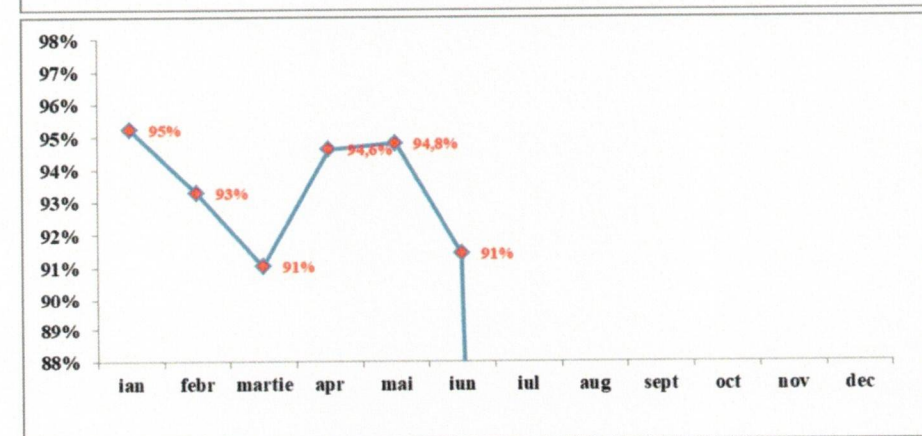
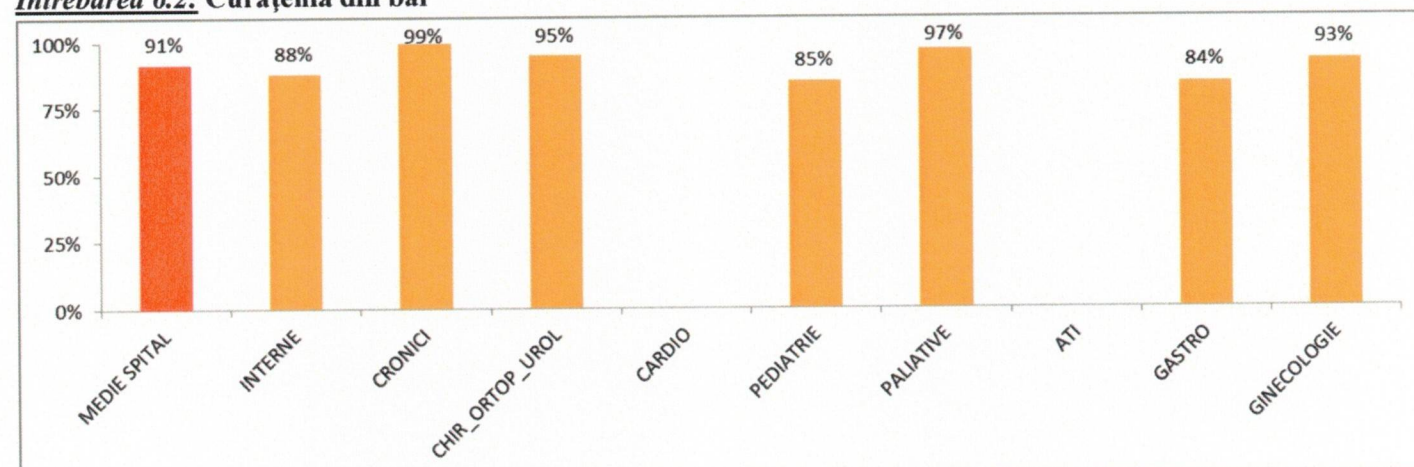
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



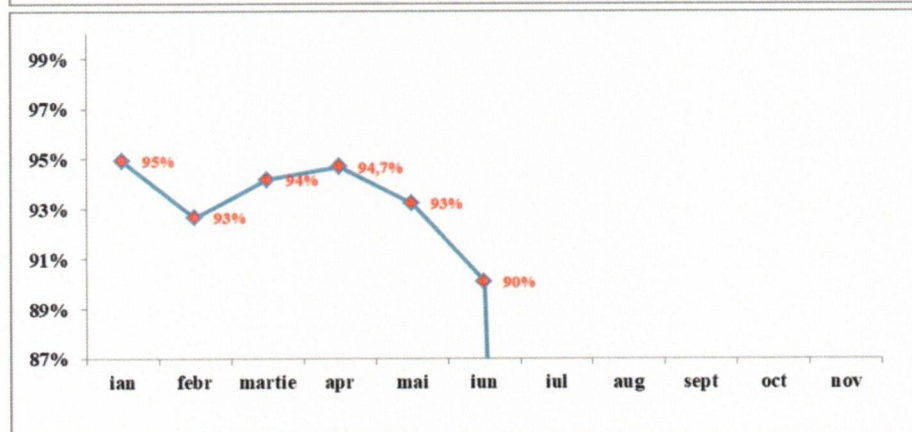
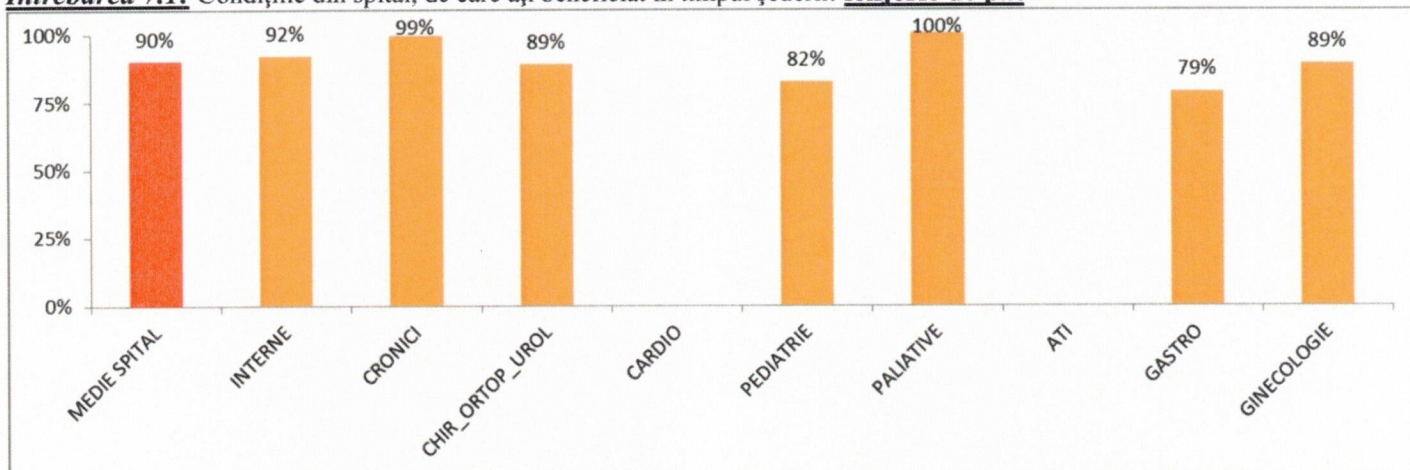
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



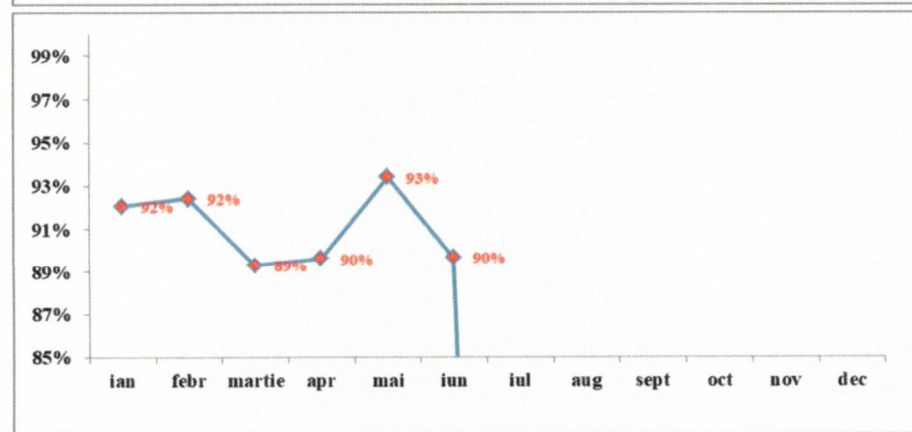
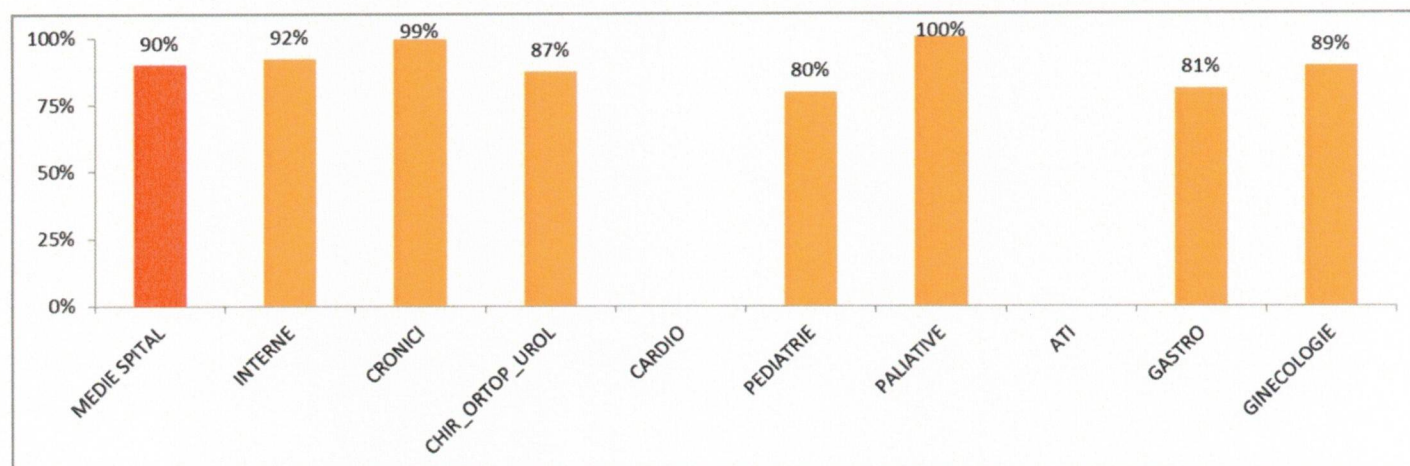
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



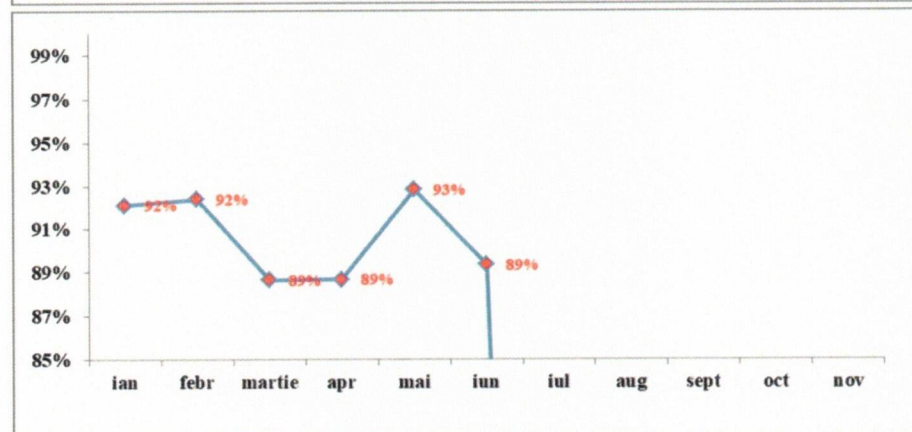
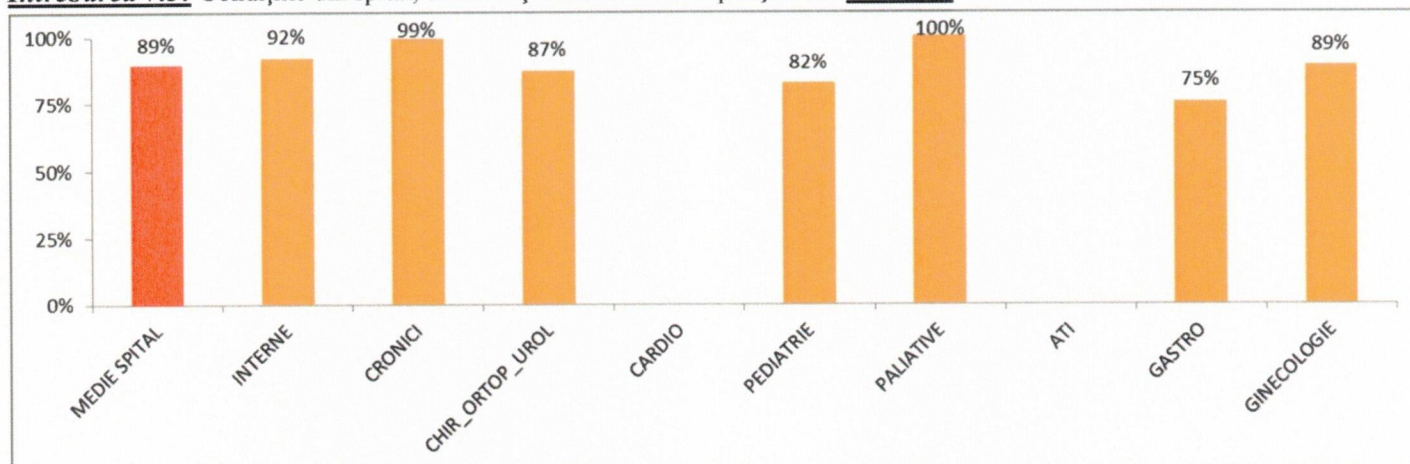
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **lenjerie de pat**



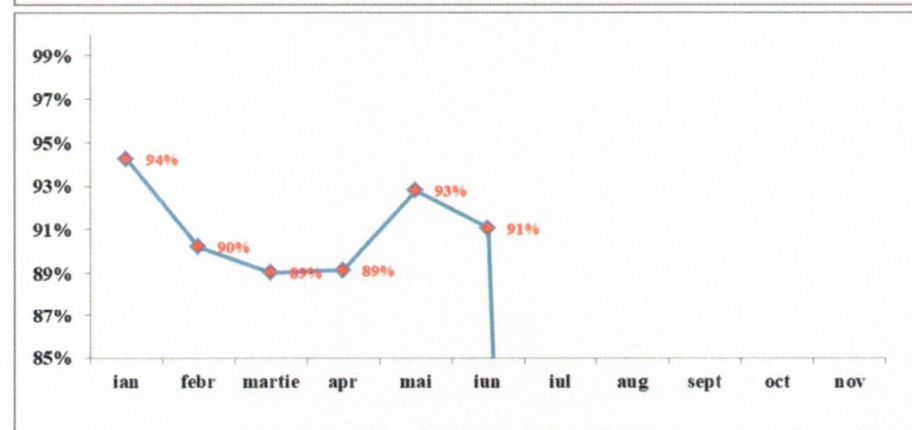
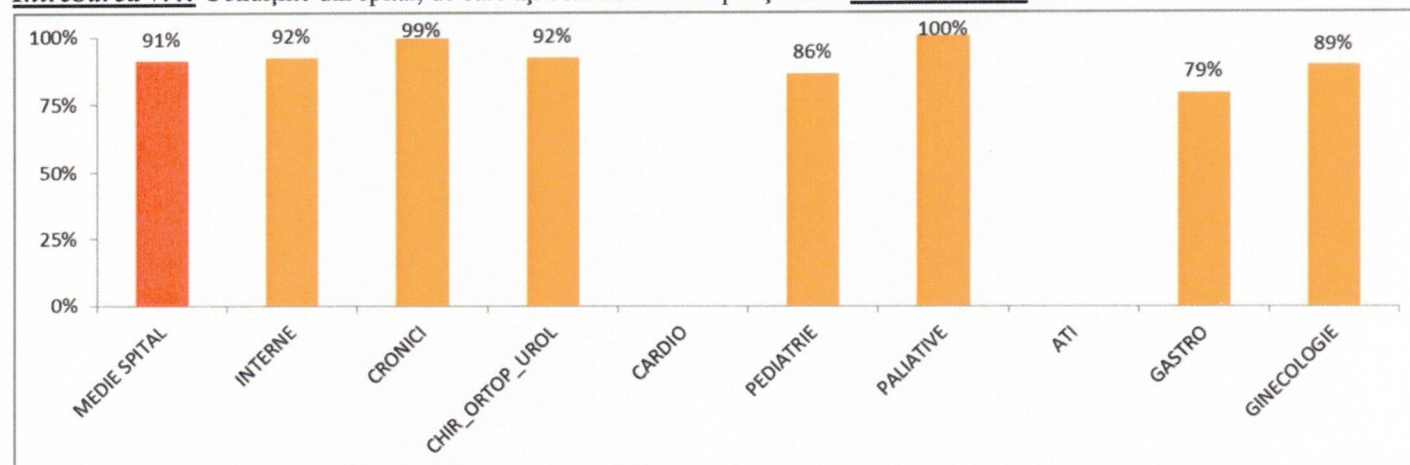
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**



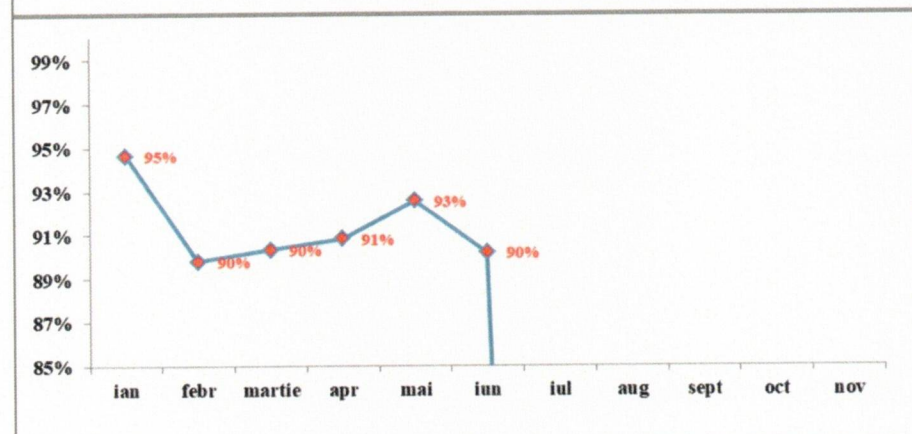
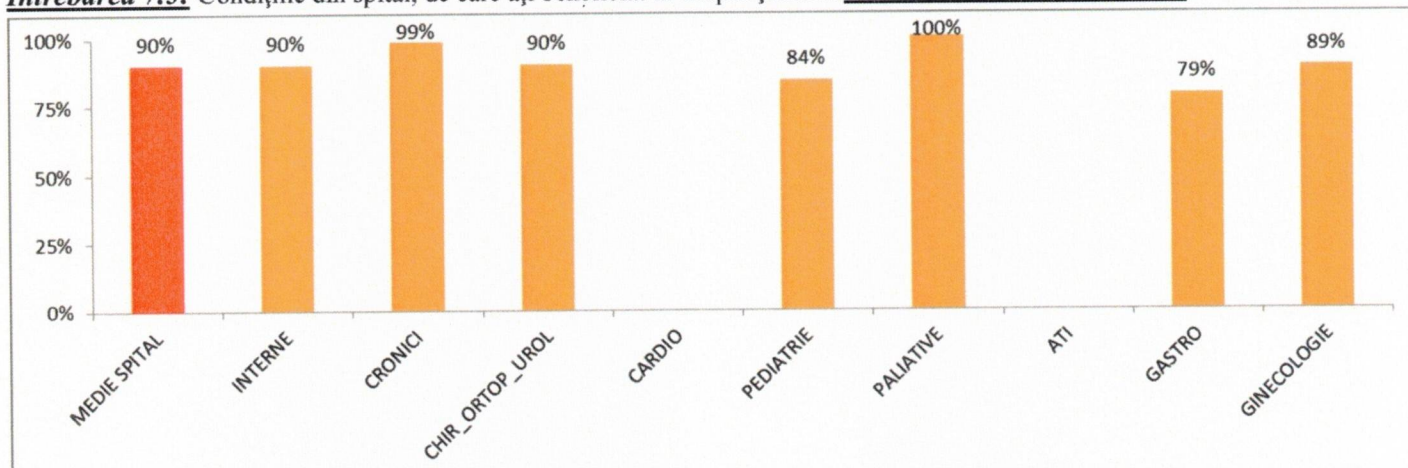
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



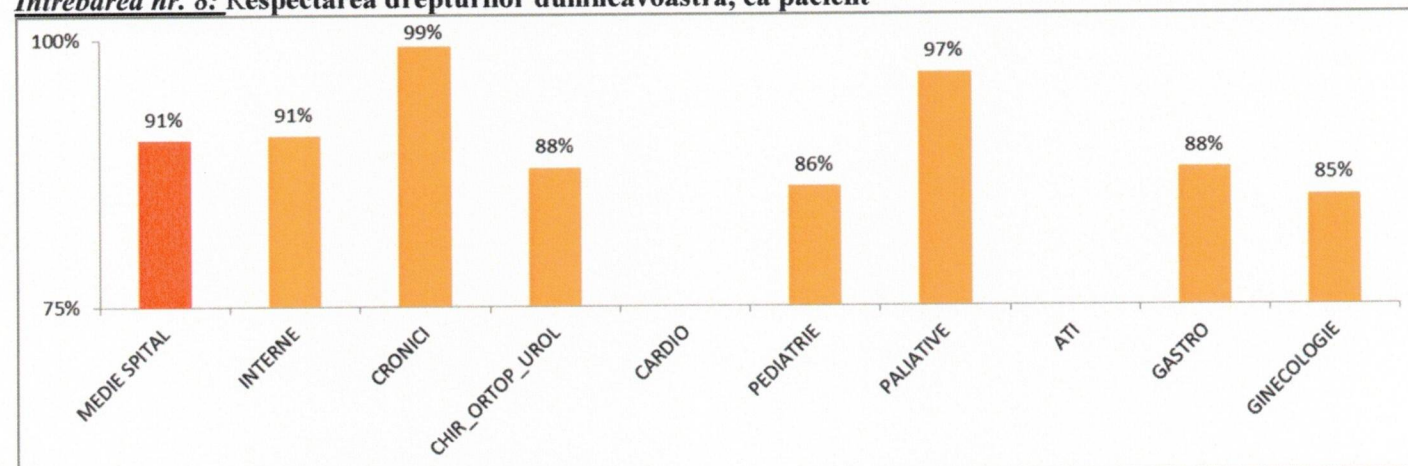
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



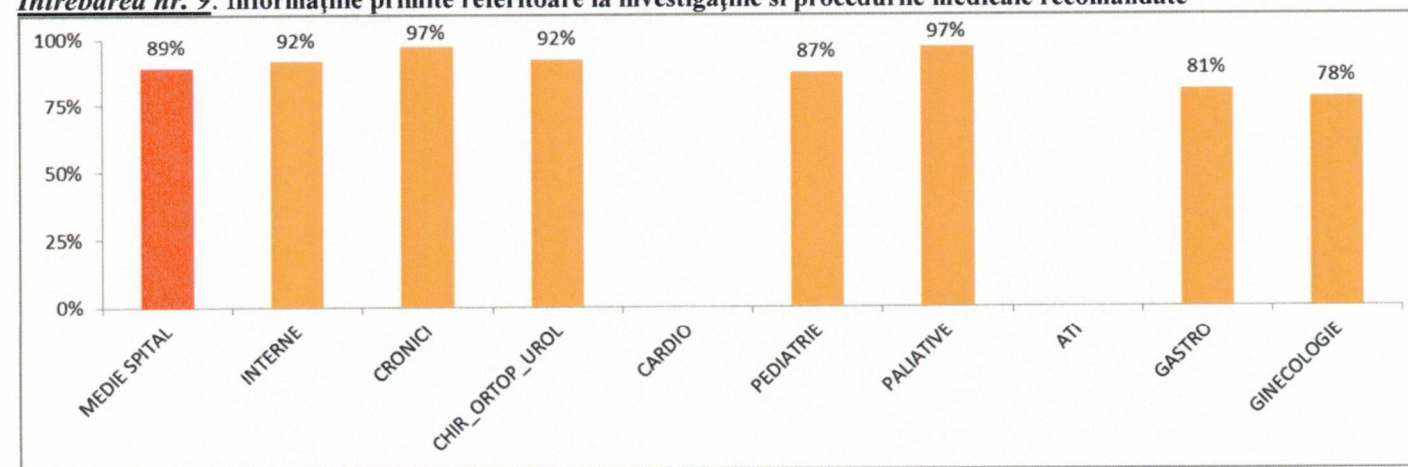
Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



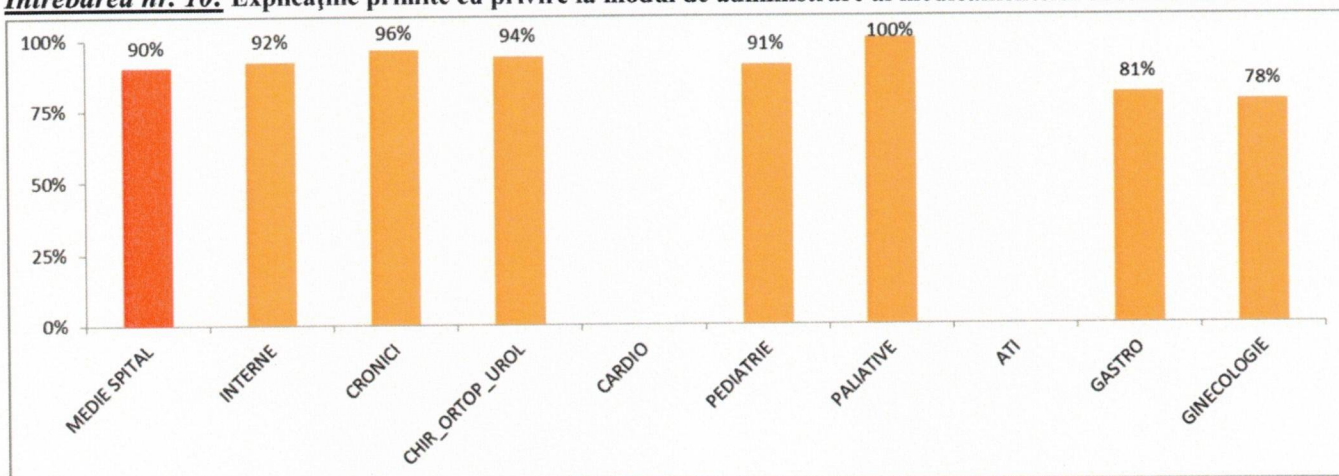
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



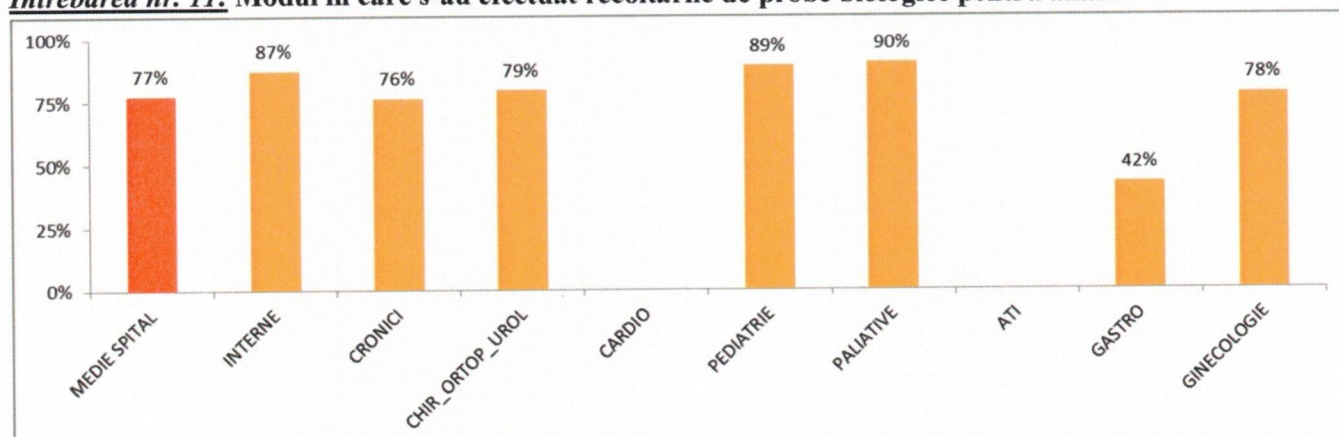
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

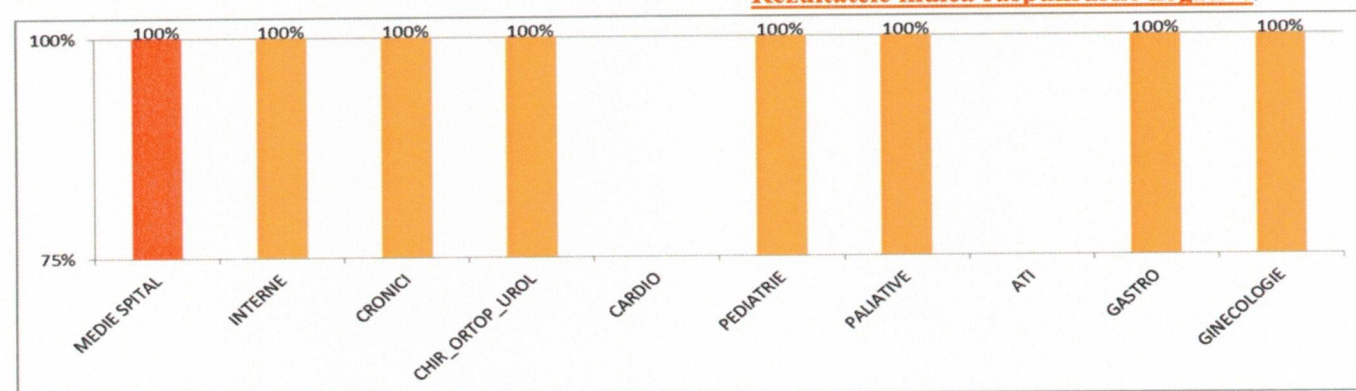


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



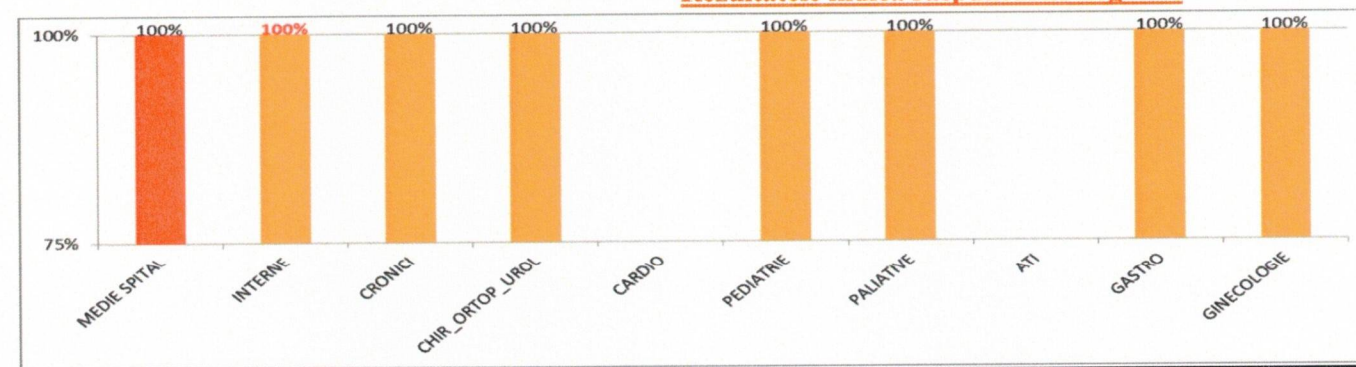
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

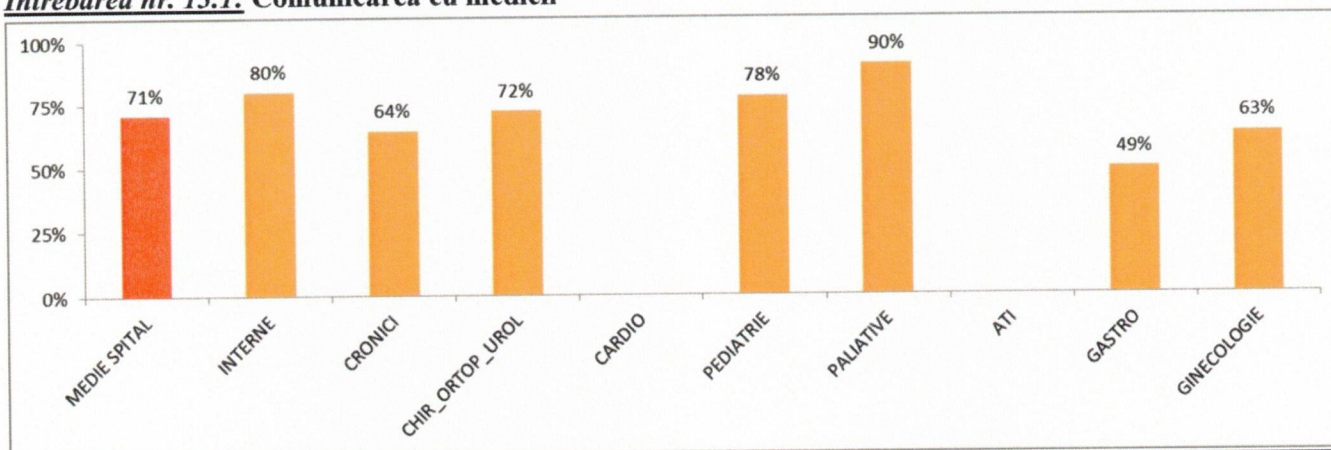


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

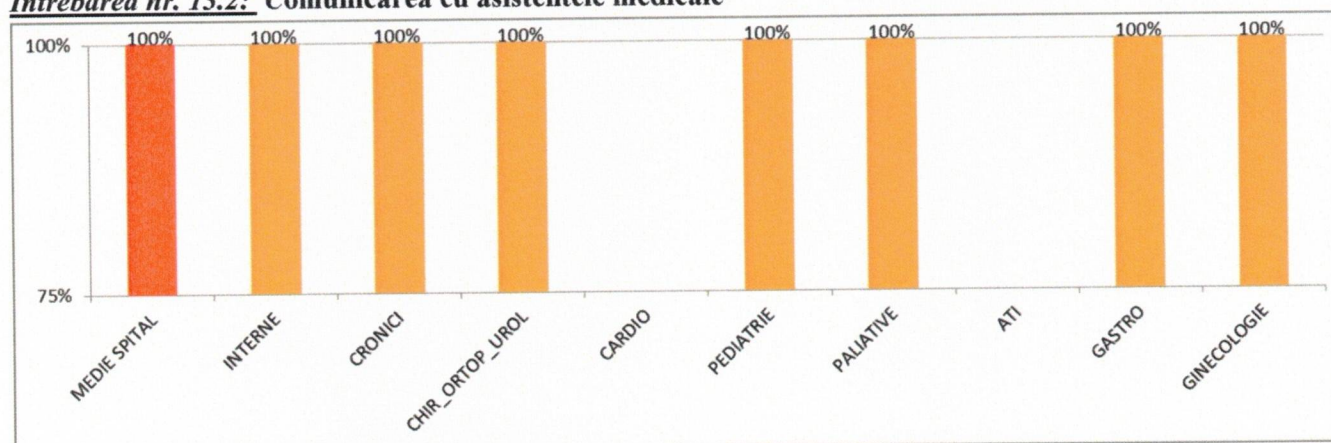
Rezultatele indica raspunsurile negative



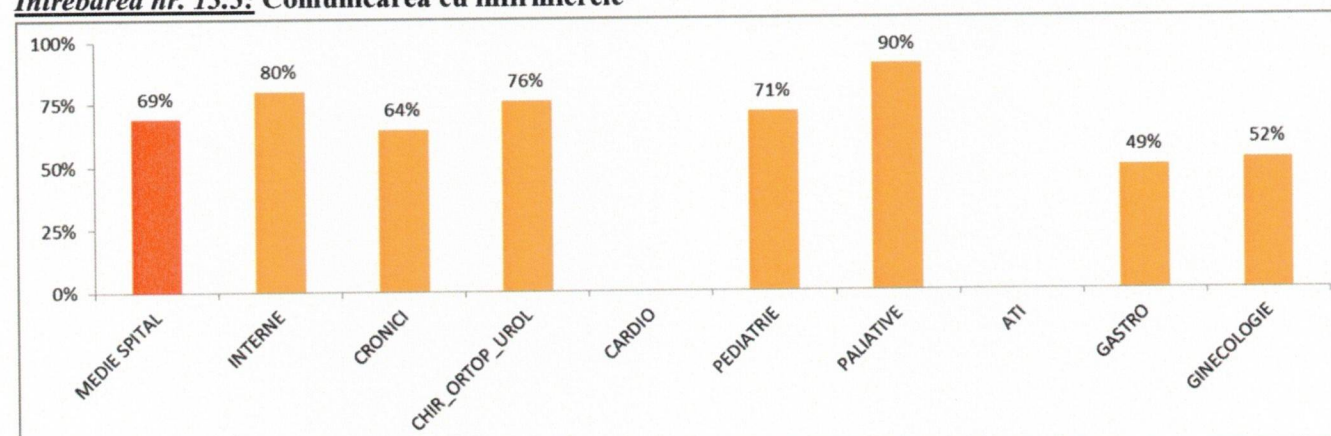
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

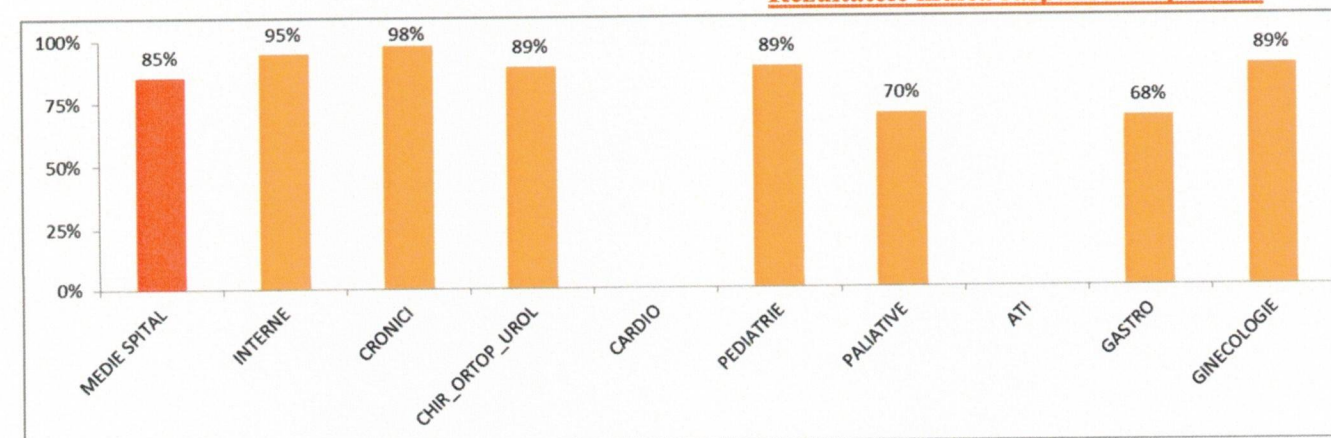


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



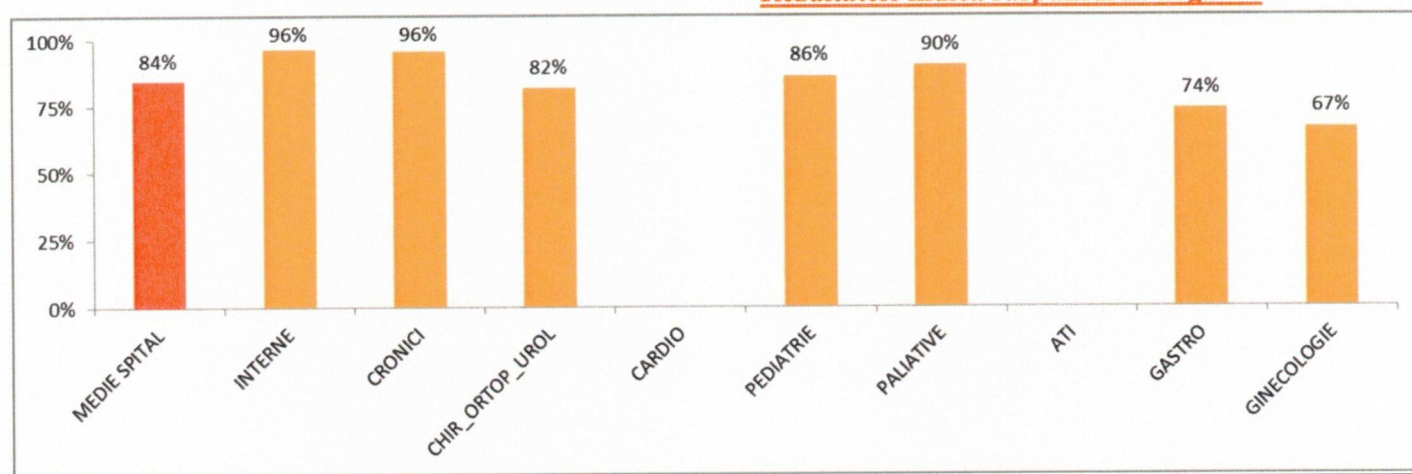
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



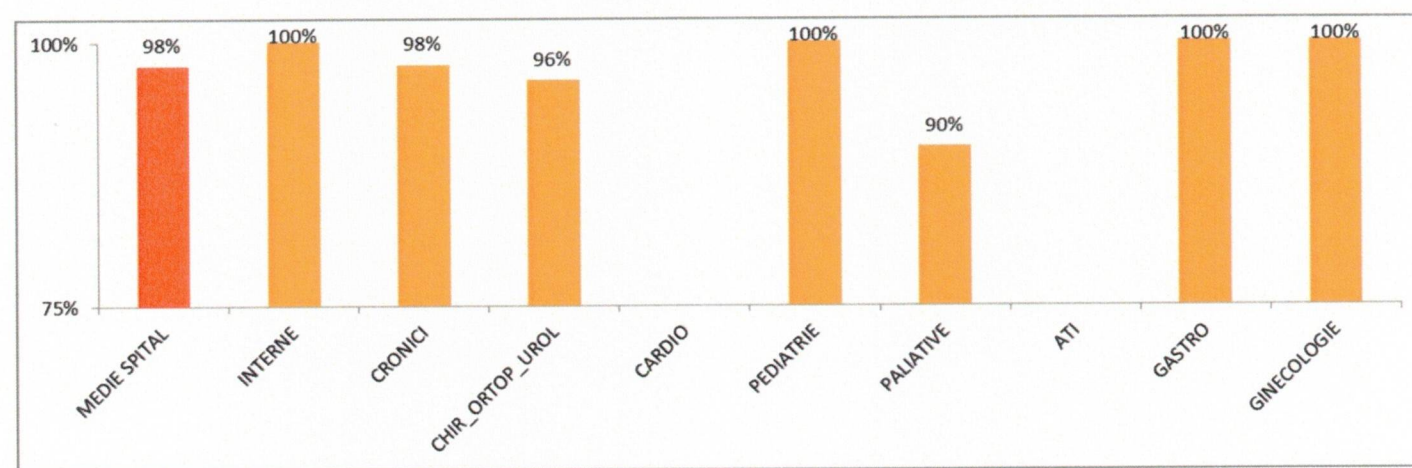
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



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

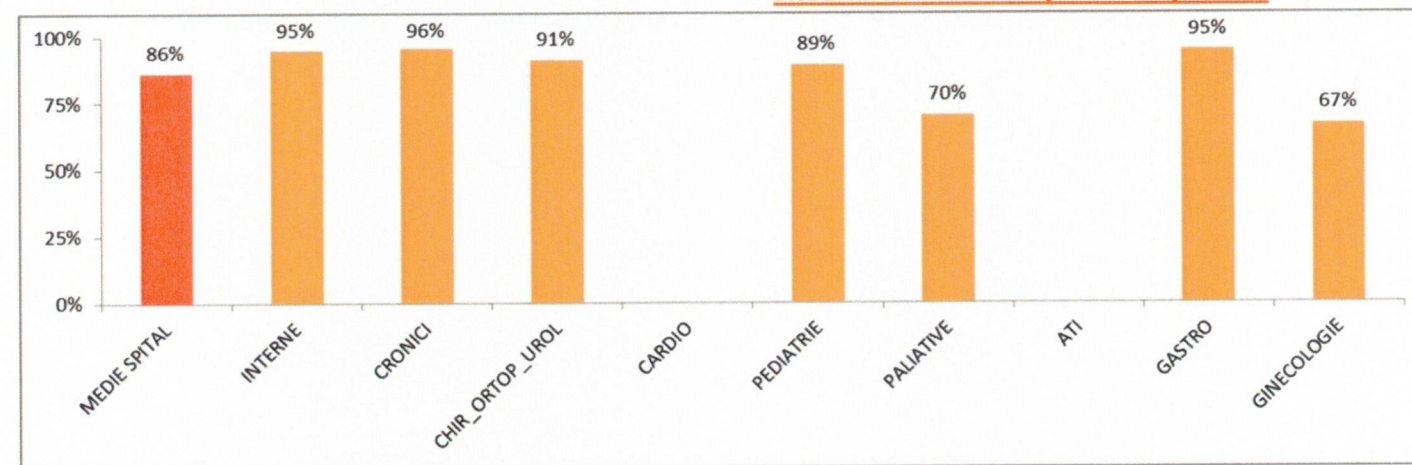
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17:

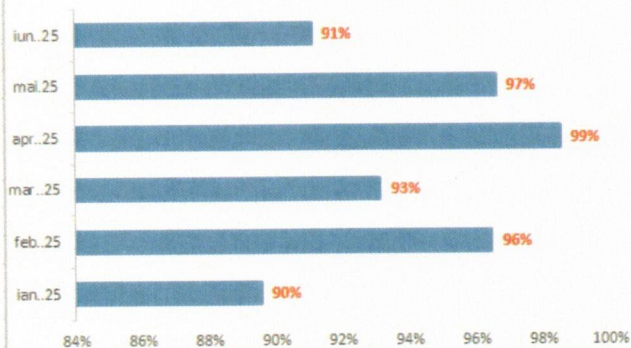
După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive

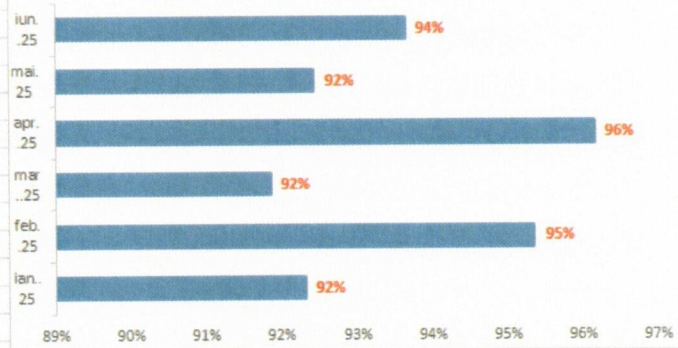


d. Dinamica gradului de staisfactie /sectii/6 luni 2025

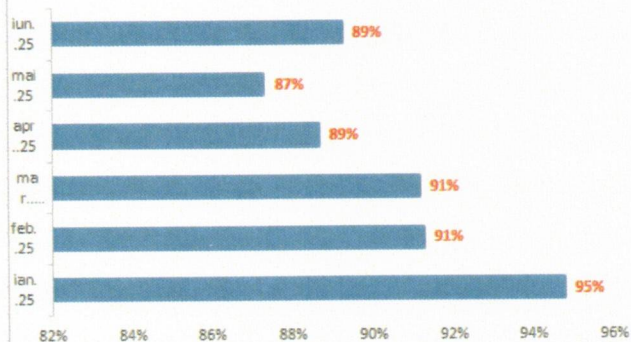
MEDICINA INTERNA



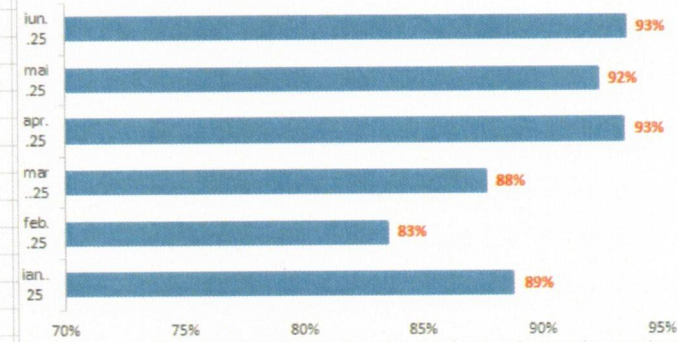
BOLI CRONICE



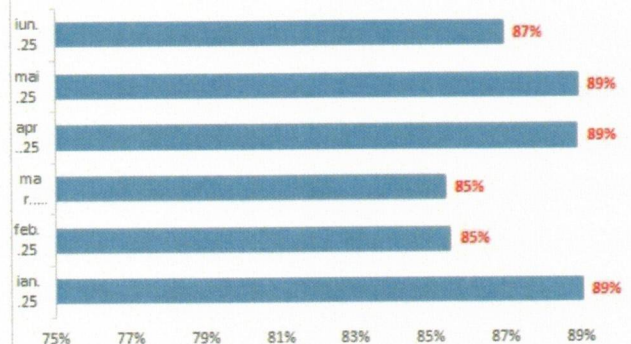
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



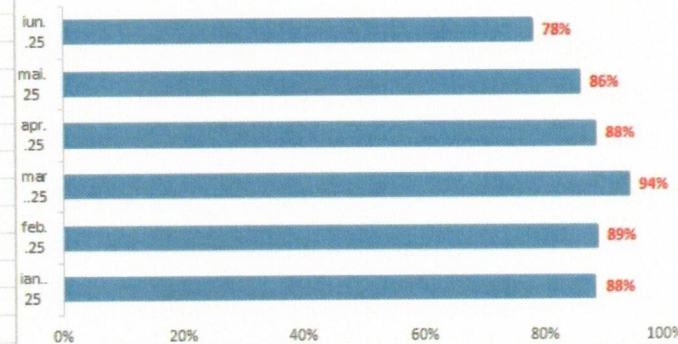
INGRIJIRI PALIATIVE



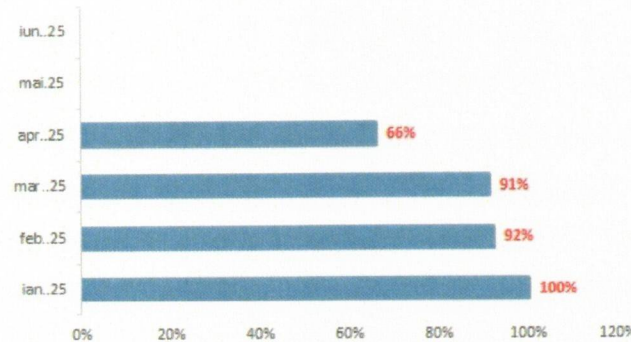
PEDIATRIE



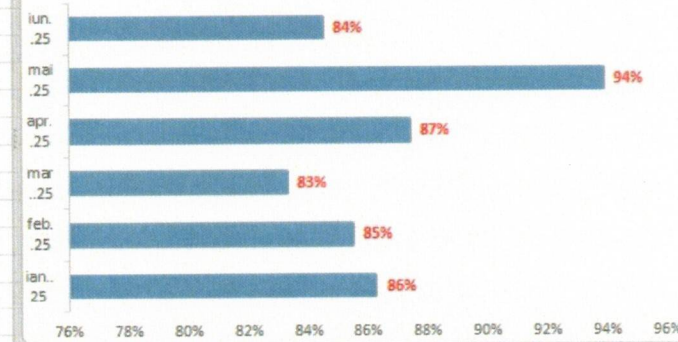
GASTROENTEROLOGIE



ATI



GINECOLOGIE



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondere chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iunie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iunie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iunie 2025		Pondere chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	60%	55	92	0	55	0%
CRONICI	94%	46	49	2	46	4%
CHIR ORTOP UROL	48%	55	114	13	55	24%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	78%	36	46	11	36	31%
PALIATIVE	53%	10	19	4	10	40%
ATI	#DIV/0!	0	0	0	0	#DIV/0!
GASTRO	43%	19	44	5	19	26%
GINECOLOGIE	27%	9	33	0	9	0%
Media pe spital =	50 %	230	397	35	230	18%

VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 230 de chestionare completate din totalul de 397 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere de aproximativ 50%). Nivelul mediu de satisfacție este de 88%. Pentru a 2-a luna consecutiv, sectia ATI nu a colectat nici un chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție a pacientului, avand cel mai slab procent de colectare pe 6 luni, respectiv 2 %.

Principalele aspecte pozitive vizeaza:

- Calitatea serviciilor medicale oferite asistenței medicali
- Timpul de asteptare pana la care au fost preluati de catre personalul medical
- Respectarea drepturilor pacienților

Probleme semnalate:

- Comunicarea cu medicii, asistentele si infirmierele – sectia Gastroenterologie
- Imbunatatirea tehnicii de recoltare probe biologice - sectia Gastroenterologie
- Spatiu de joaca destinat copiilor internati in sectia Pediatrie
- Remedierea scurgerii din baile sectiei Pediatrie

VII. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacientilor de a nota in chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Imbunatatirea comunicării cu pacientii	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Pentru o evaluare mai precisă și	permanent	Toate	Director	BMC

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
recomandari bazate pe date, este necesar să se asigure completarea de către pacienți/apartinatori a răspunsurilor la toate întrebările continute în chestionar		secțiile	medical	
Cresterea ratei de răspuns în secțiile cu procente scăzute de colectare	permanent	ATI	dr. Olteanu Dragos	BMC
Instruiri și evaluări periodice ale asistentelor medicale cu privire la recoltare probe biologice	semestrial	toate secțiile	as.med. Lupu Mirela	BMC

Biroul de management al serviciilor de sanatate

dr. Sabou Diana



ec. Fabian Sonya

