

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 96 / 16.06.2025

AVIZAT,

Director medical interimar
dr. Naghi Emil

APROBAT,

Manager
ec. Pap Dalmă

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI 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 – mai 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 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 iunie 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- E necesara aparatura mai noua si mai performanta
- Eu ca pacient, sunt foarte, foarte multumita pentru toate serviciile acordate cat si de personalul din acest curat spital
- Doresc sa transmit inregului personal al Spitalului orasenesc din Negresti Oas multa sanatate si satisfactii profesionale

CHIRURGIE

- Daca este posibil sa fie dotate saloanele cu doua scaune pentru vizitatori
- Apa calda si mai multe asistente

PEDIATRIE

- Lipsesc aparate tv (televizor), ar fi bine pt. copiii care necesita internare pe multe zile. Si noi va multumim si va suntem recunascatori.
- O asistenta mai in varsta cu par rosu scurt ar putea invata sa se comporte cu empatie si respect sa nu vorbeasca asa flegmatic, ca este vorba de copii. Sa spuna unui copil de 2 ani "Nu plange ca ma doare capul" in timp ce ii puna o branula. Restul personalului exceptional. Doamna doctor de milioane.

INGRIJIRI PALIATIVE

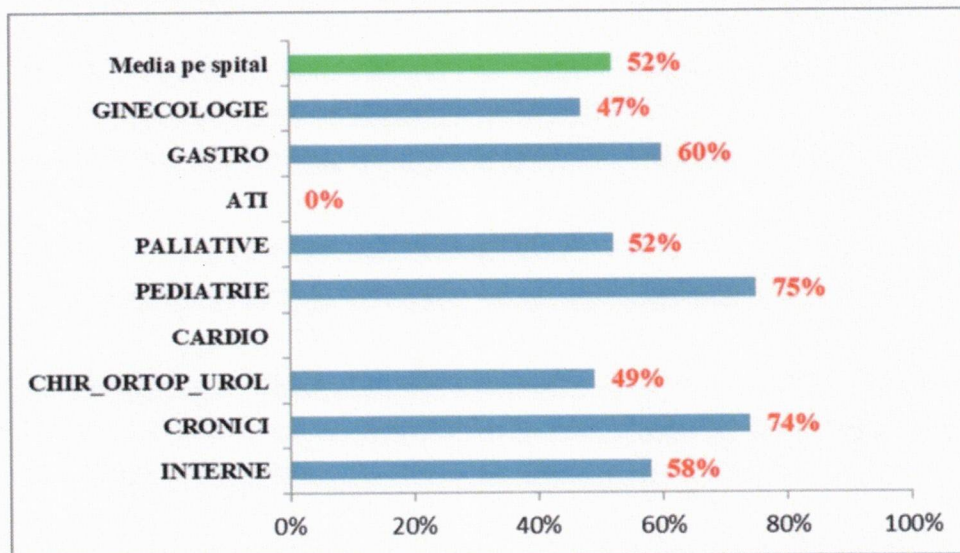
- Pe perioada internarii am fost foarte multumit de activitatea medicilor asistentelor infirmierelor si de atitudinea fata de pacienti

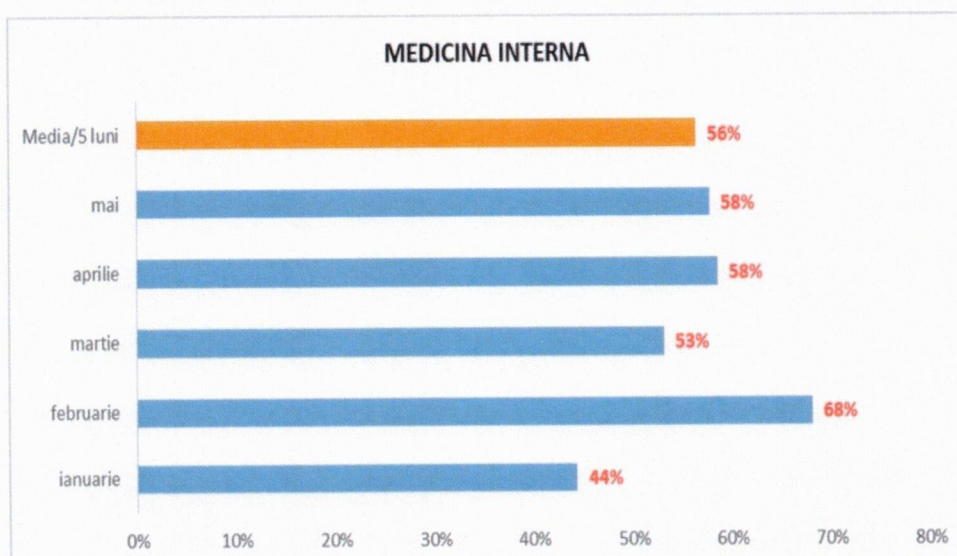
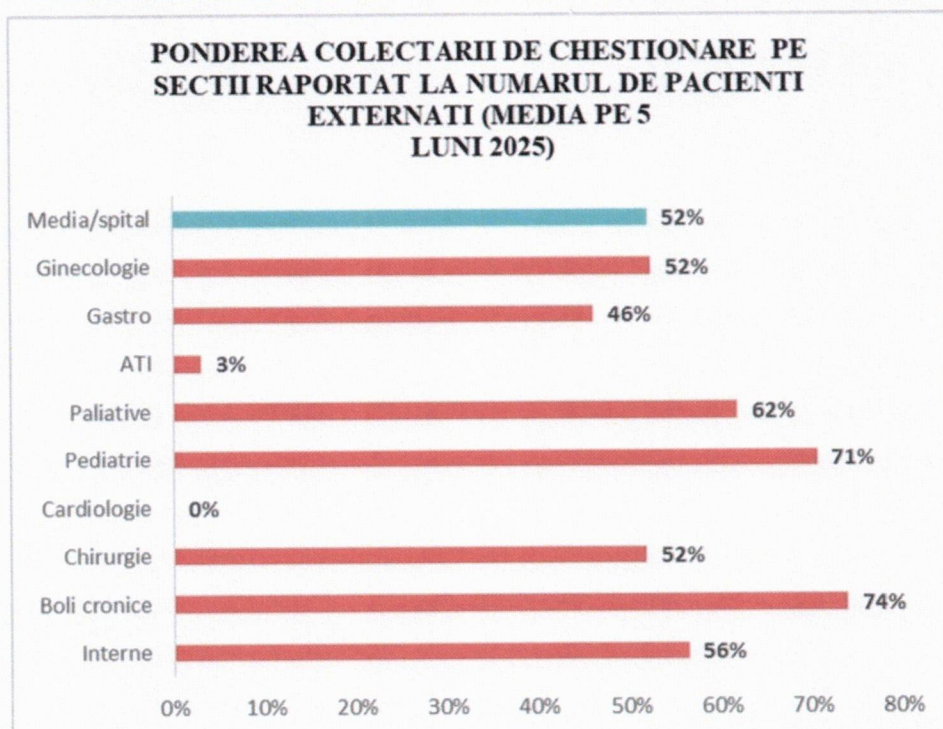
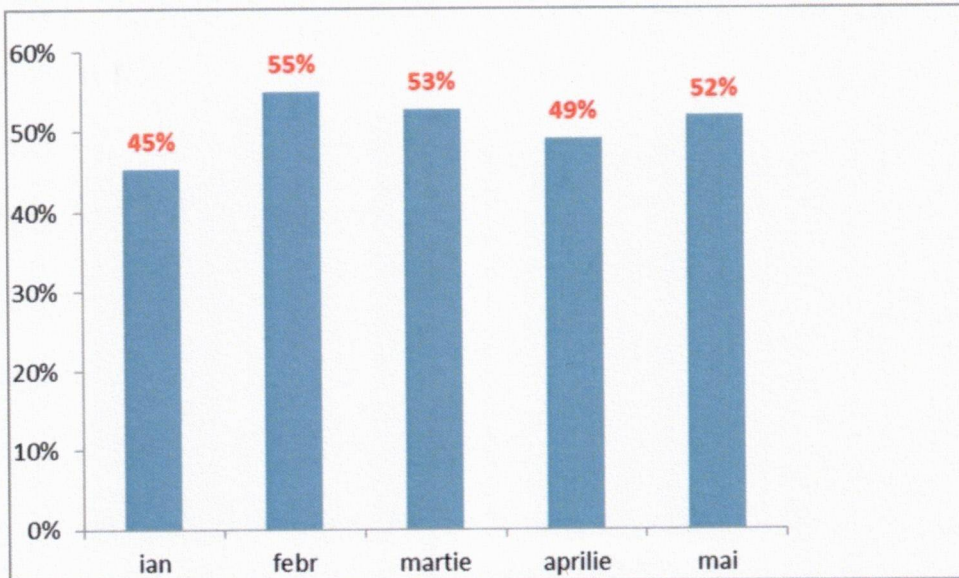
GINECOLOGIE

- Ar fi necesara apa calda si un bideu in baie
- Baile ar trebui dotate corespunzator !(bideu)

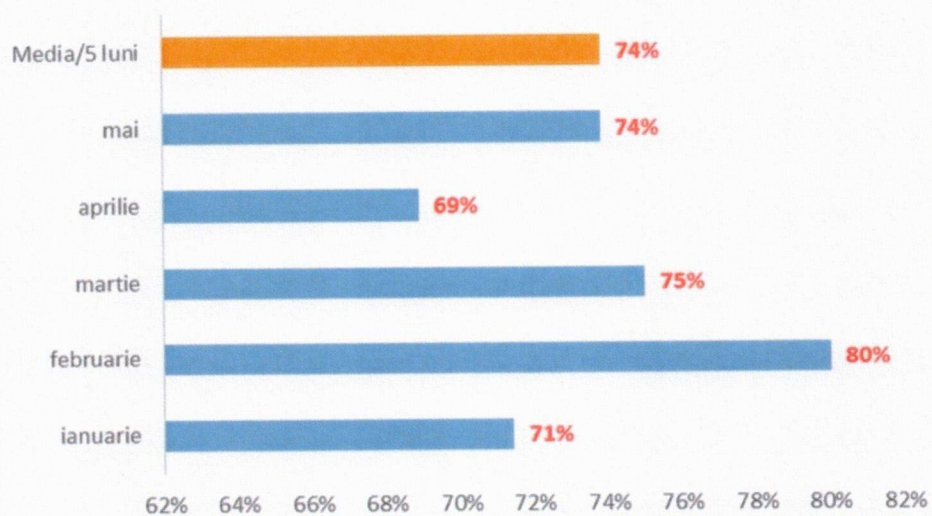
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 52 %.

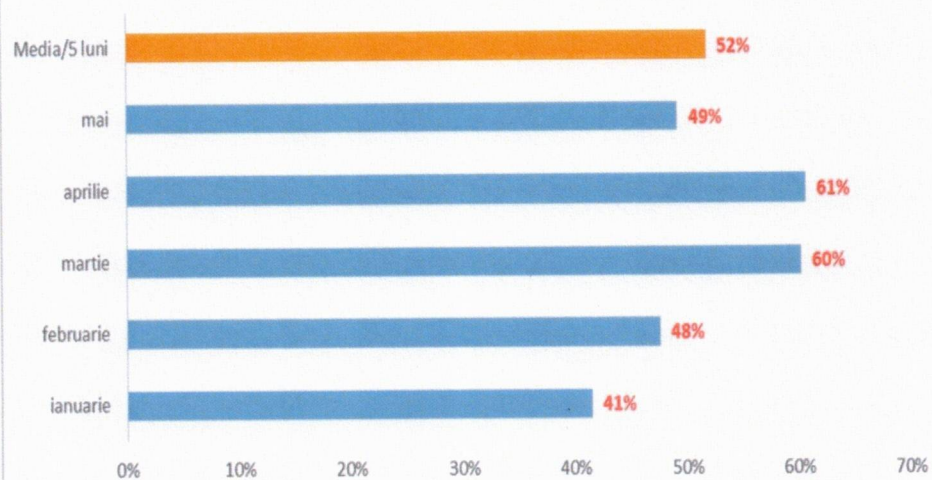




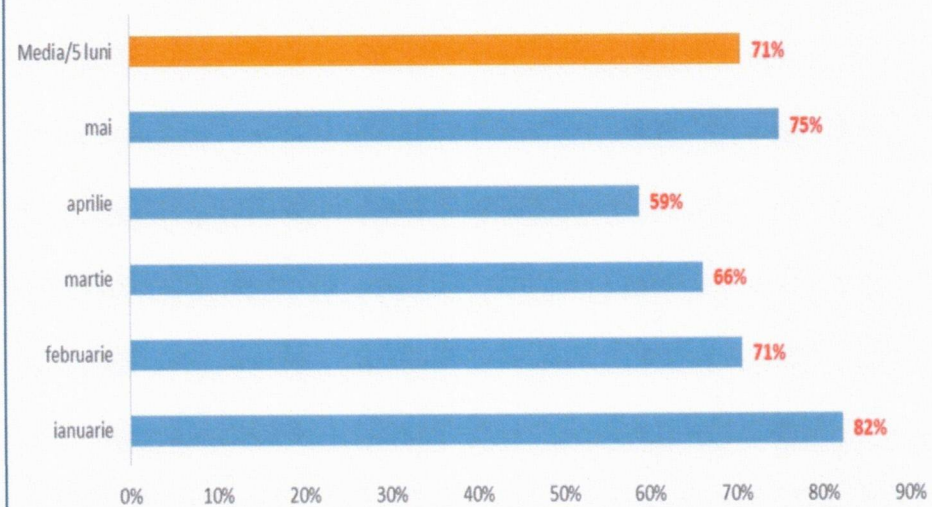
BOLI CRONICE



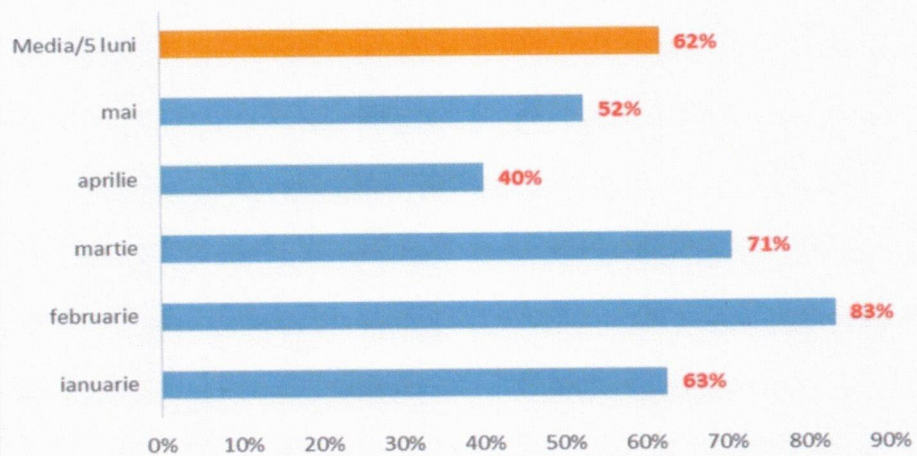
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



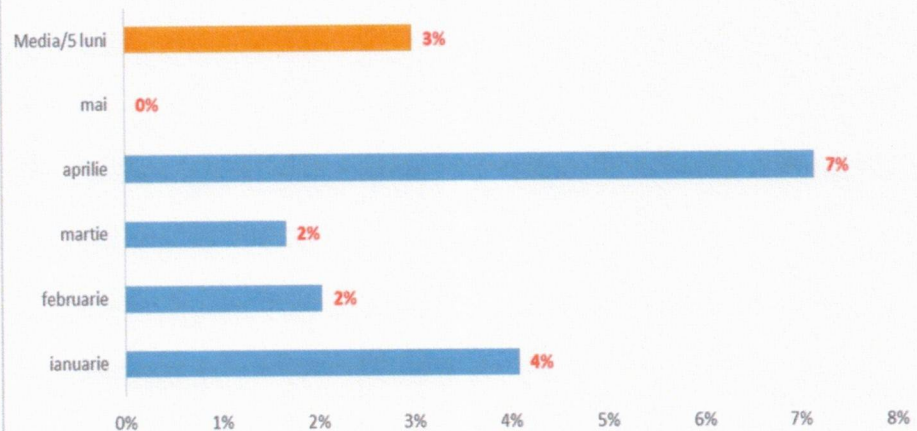
PEDIATRIE



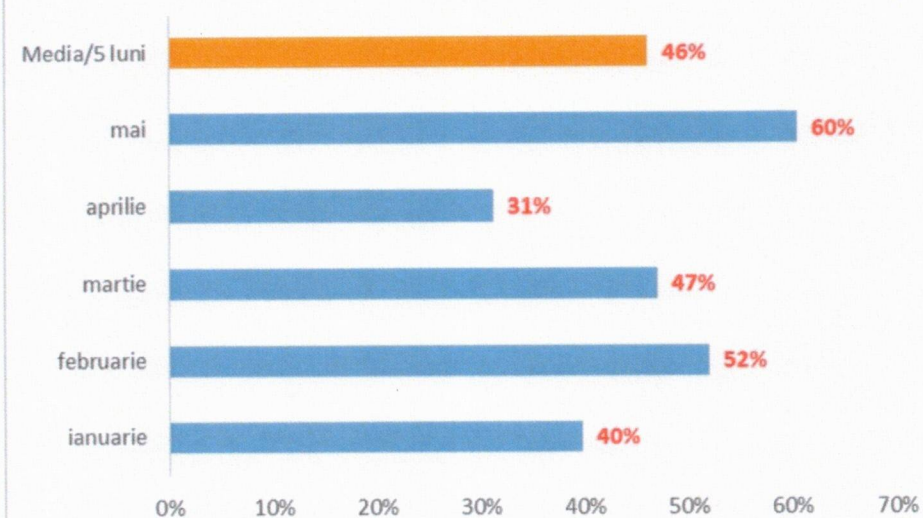
INGRIJIRI PALIATIVE

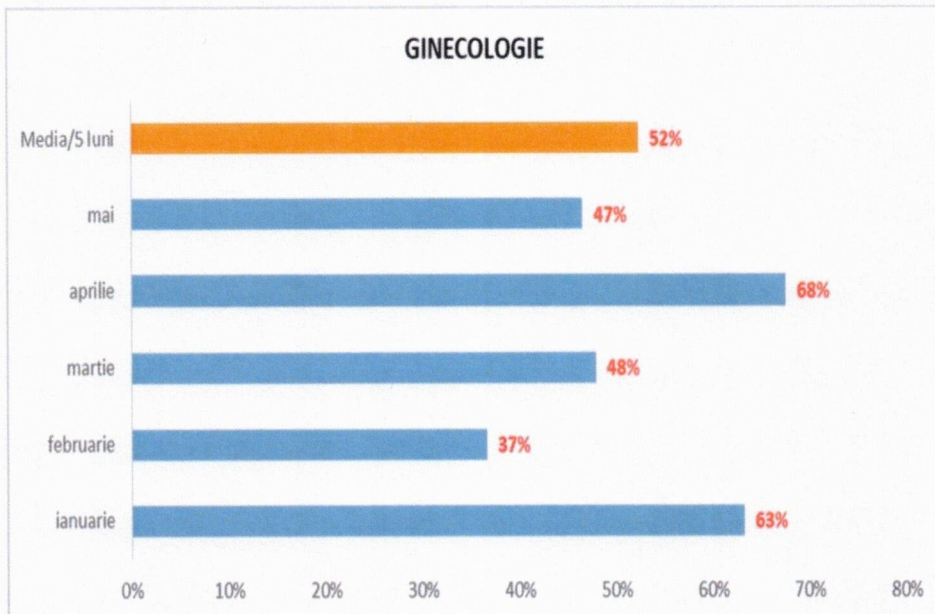


ATI



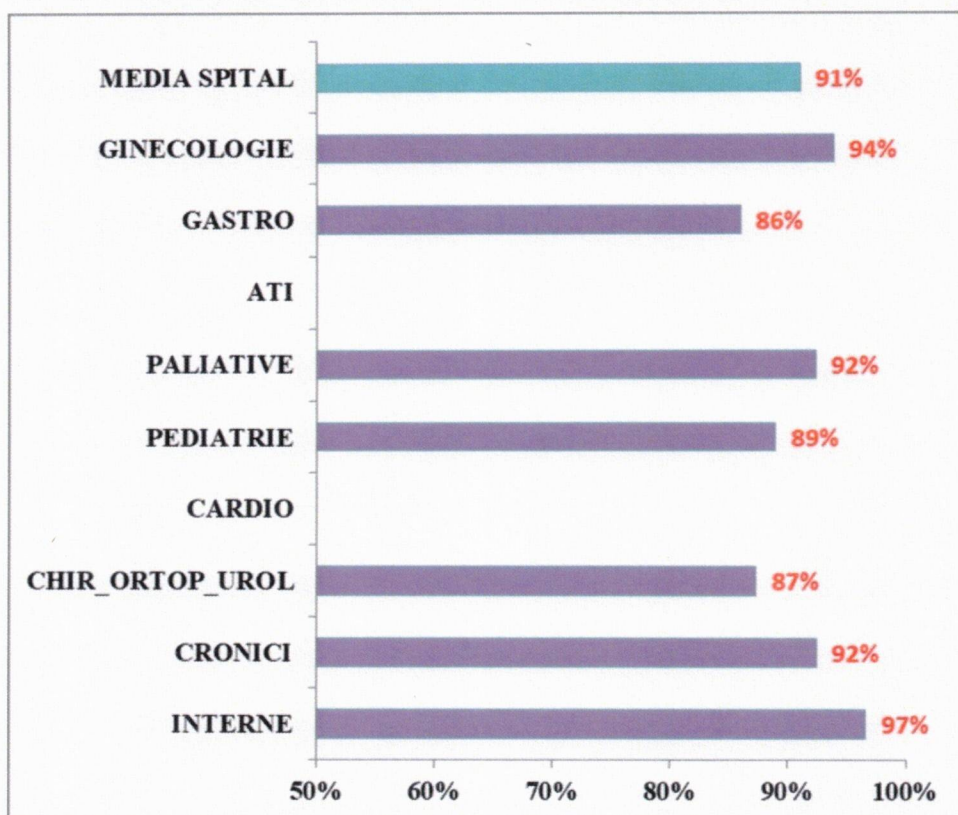
GASTROENTEROLOGIE



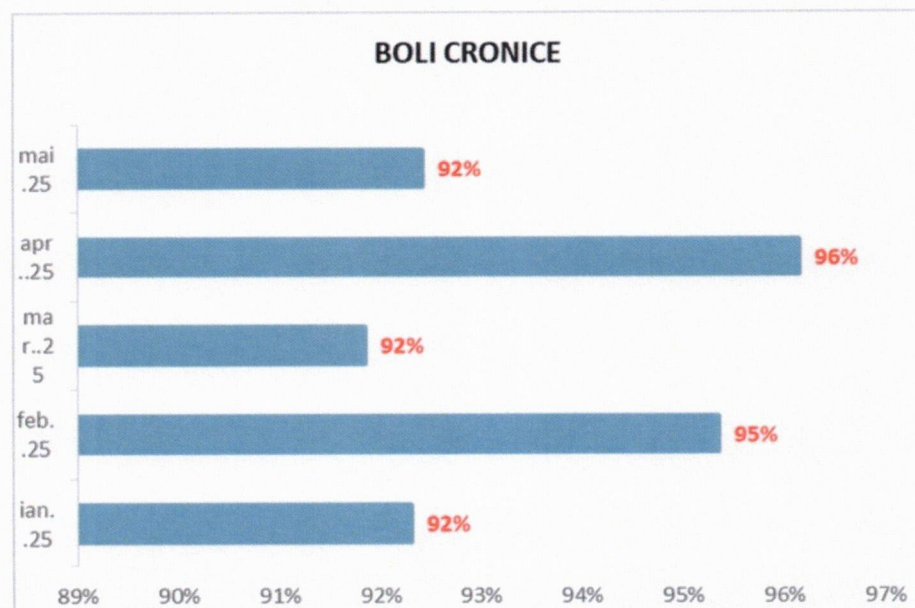
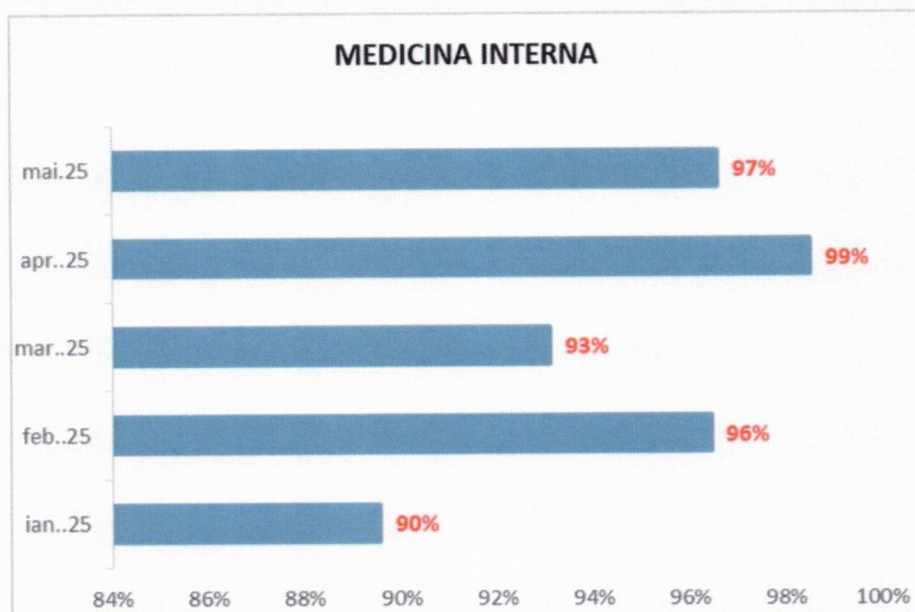
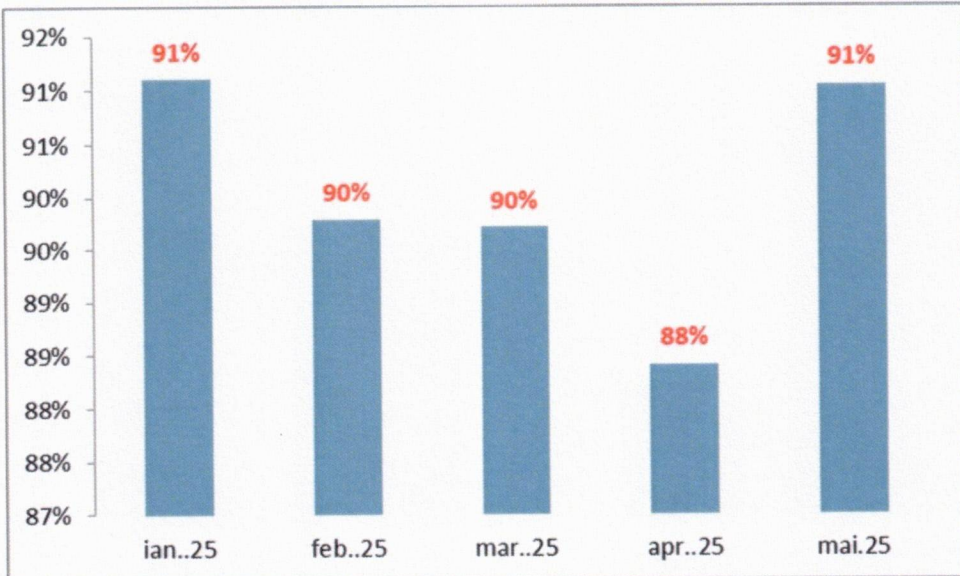


IV. ANALIZA CALITATIVA

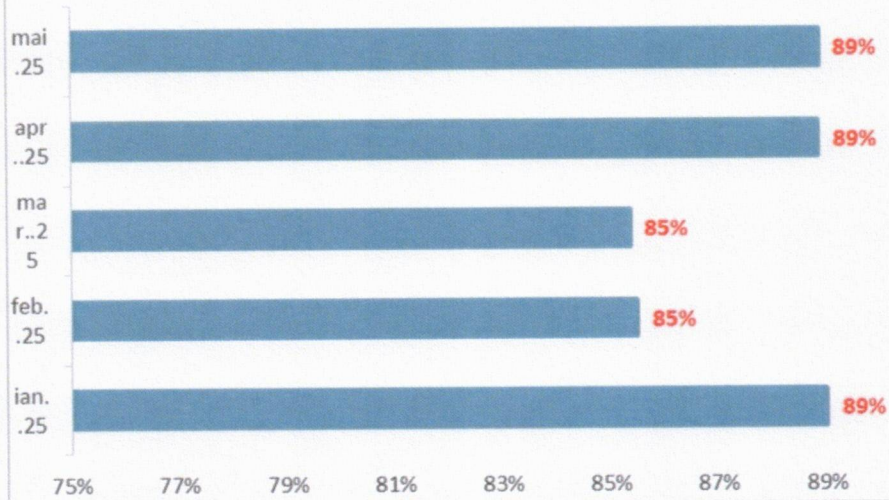
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 91 %.



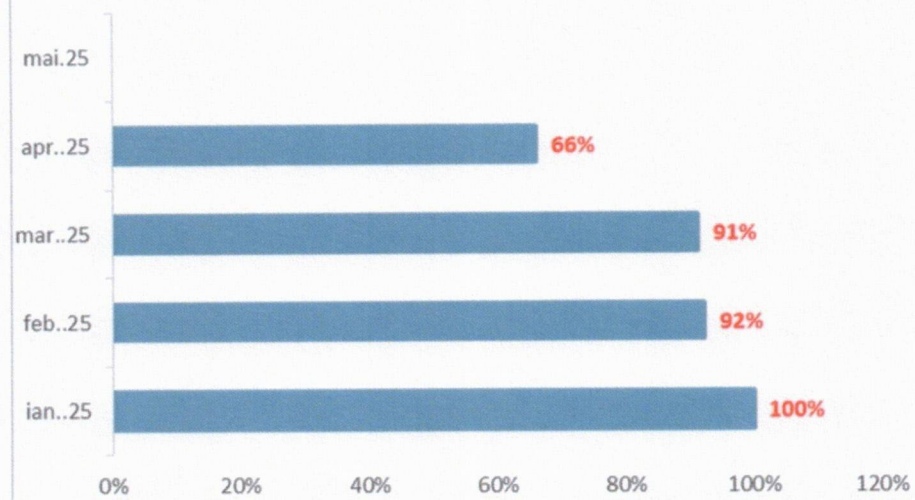
	GRAD DE SATISFACTIE														PACIENTI - Mai 2025 - MEDIA PE SPITAL = 91 %														
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe spital		
MEDIA SPITAL	92%	92%	96%	94%	96%	93%	94%	93%	93%	93%	93%	93%	94%	94%	92%	77%	99%	100%	78%	78%	76%	94%	94%	90%	96%	83%	91%		
INTERNE	86%	89%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	100%	98%	99%	99%	99%	96%	100%	100%	89%	89%	86%	97%	97%	98%	100%	97%	87%		
CRONICI	94%	96%	98%	98%	98%	92%	97%	96%	95%	95%	96%	96%	94%	96%	96%	81%	100%	100%	70%	70%	66%	97%	97%	97%	100%	94%	92%		
CHIR_ORTOP_UROL	90%	89%	92%	91%	90%	89%	87%	88%	90%	86%	90%	89%	88%	86%	87%	65%	100%	100%	71%	71%	69%	93%	93%	97%	93%	85%	87%		
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA																												
PEDIATRIE	90%	86%	92%	92%	91%	88%	91%	84%	83%	84%	81%	79%	87%	91%	89%	82%	100%	100%	91%	87%	82%	94%	94%	82%	100%	94%	89%		
PALIATIVE	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	73%	100%	100%	73%	73%	73%	91%	91%	91%	100%	45%	82%		
ATI	CHESTIONARE COMPLETATE																												
GASTRO	88%	86%	91%	91%	89%	88%	90%	88%	89%	88%	86%	90%	91%	85%	82%	54%	100%	100%	75%	75%	75%	94%	94%	66%	97%	84%	86%		
GINECOLOGIE	98%	98%	98%	98%	98%	100%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	100%	98%	93%	88%	95%	100%	80%	80%	80%	90%	90%	###	85%	85%	94%		



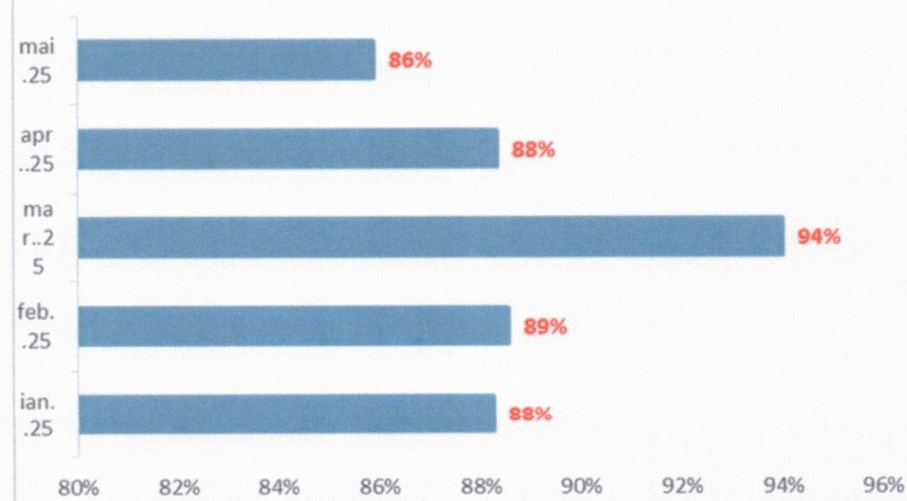
PEDIATRIE

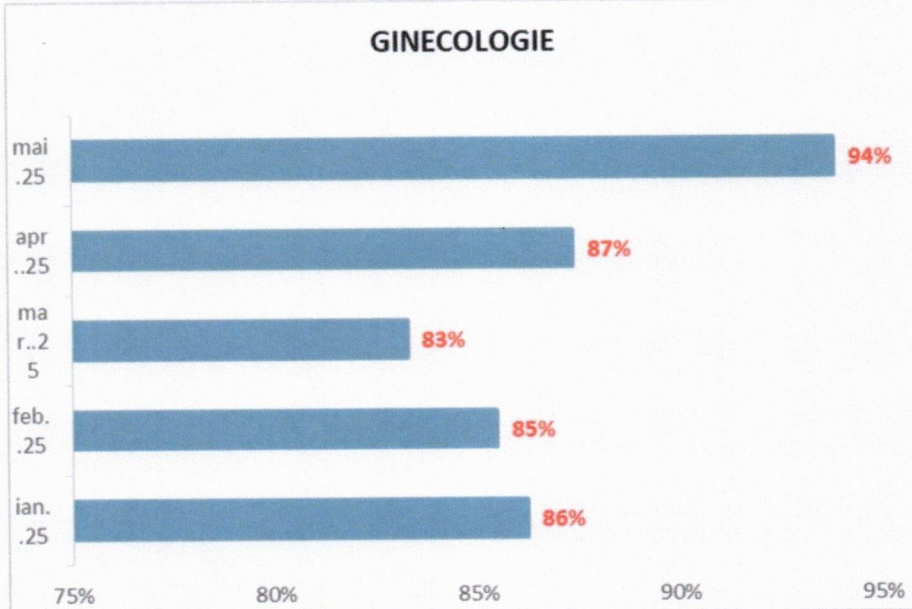


ATI



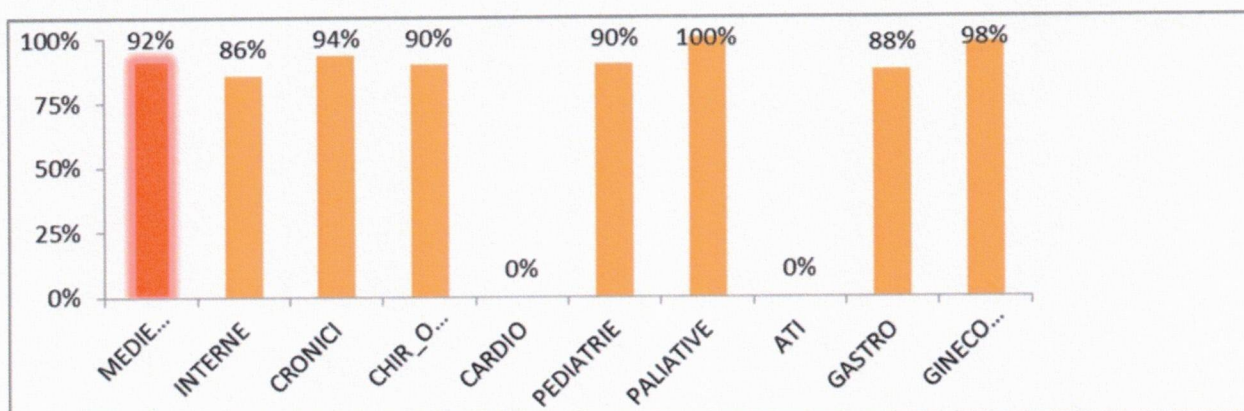
GASTROENTEROLOGIE



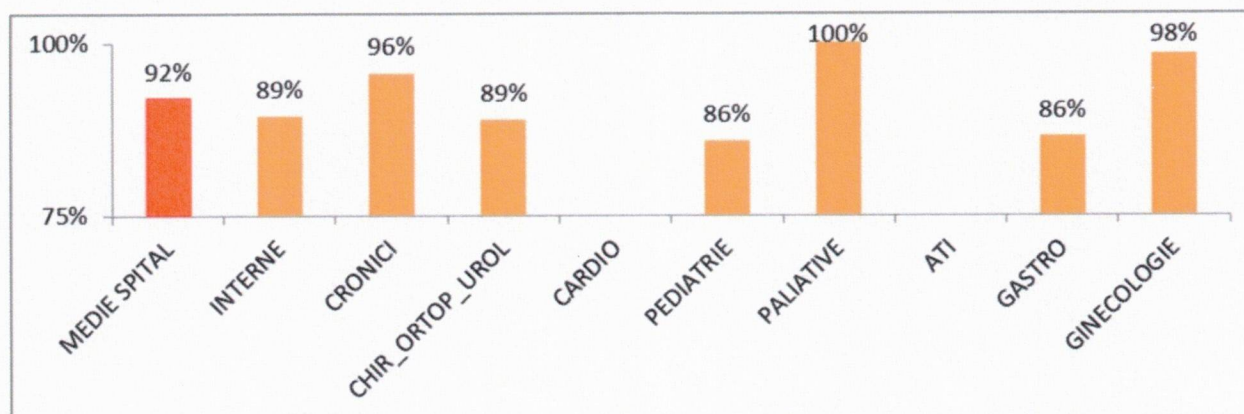


b. Pe intrebari

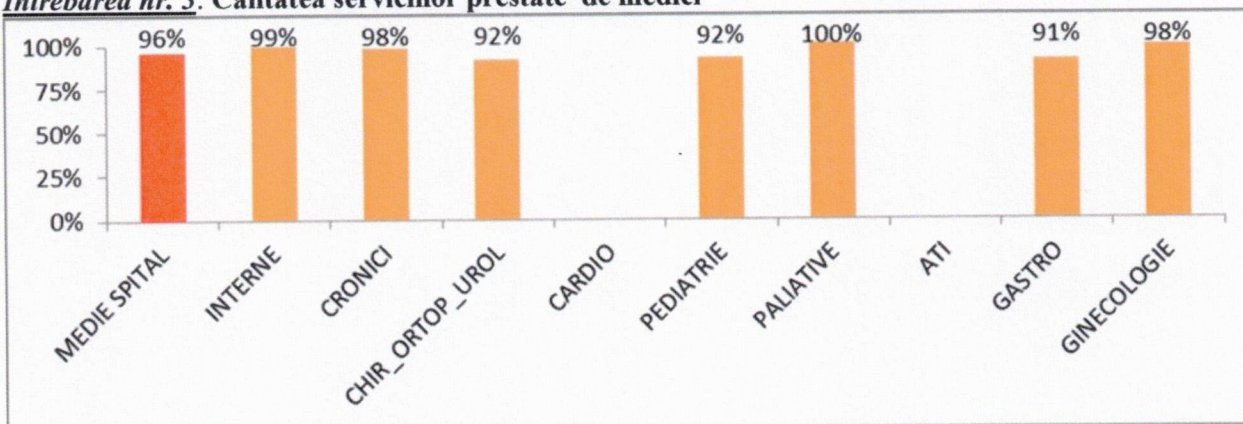
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



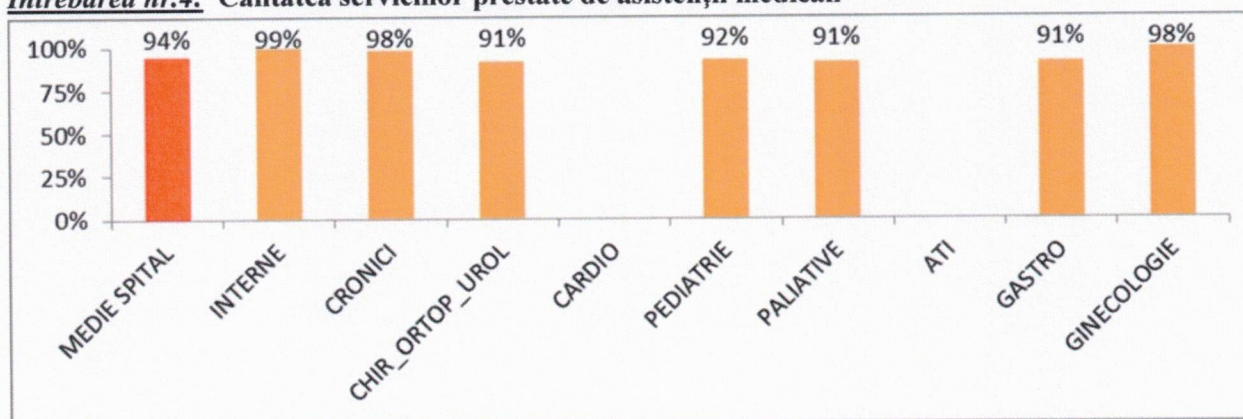
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



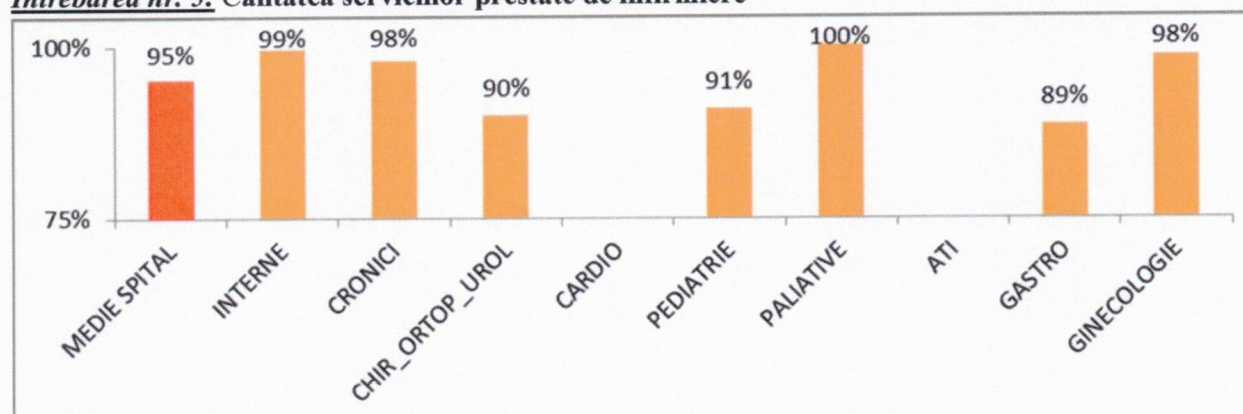
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



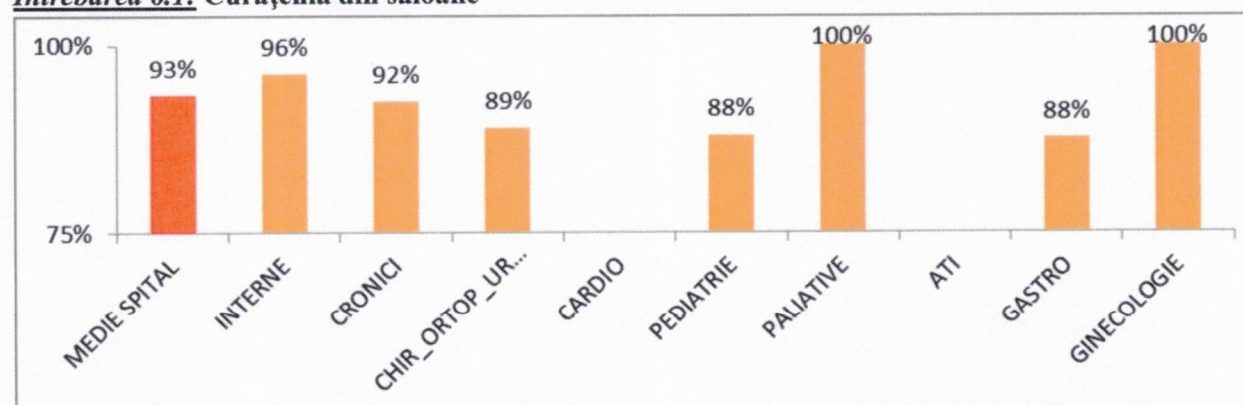
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

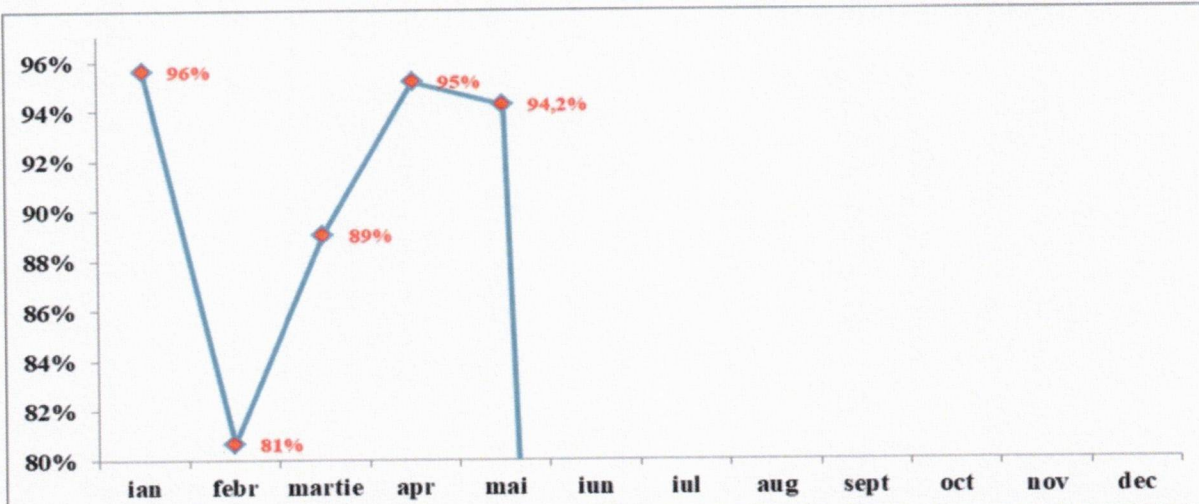


Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

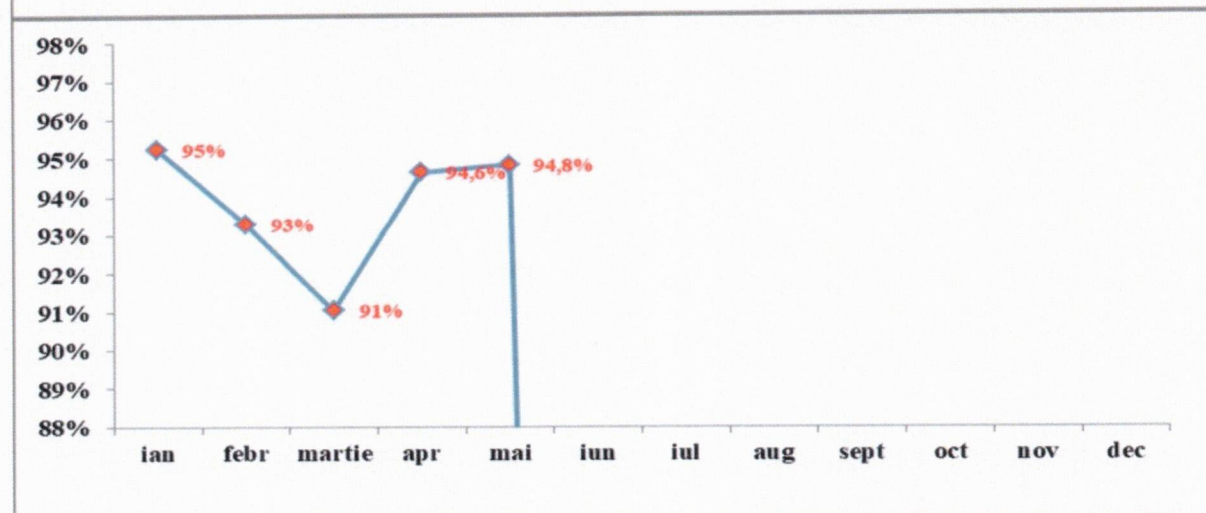
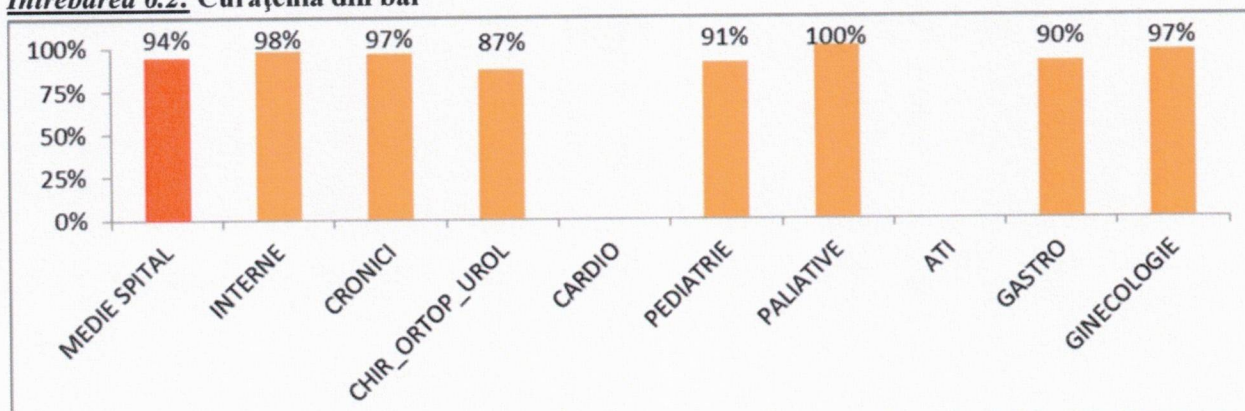


Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

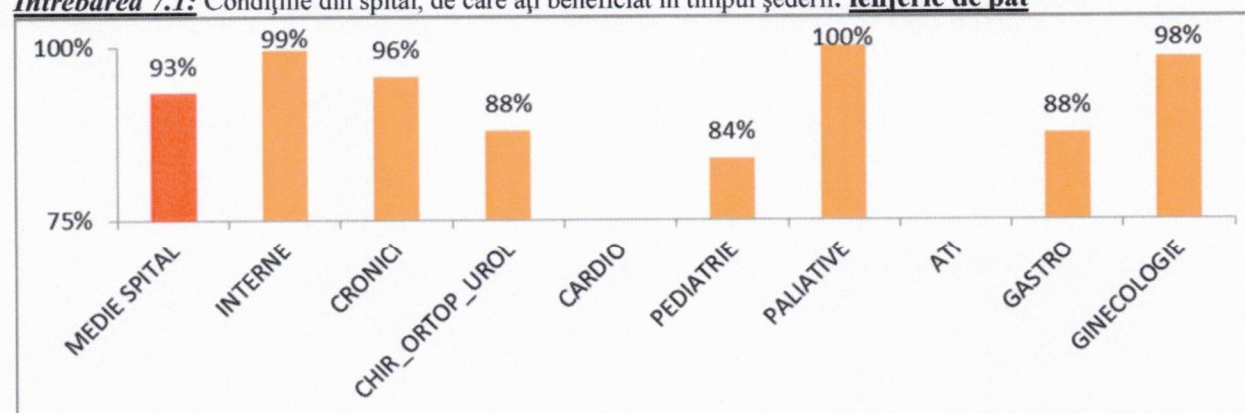


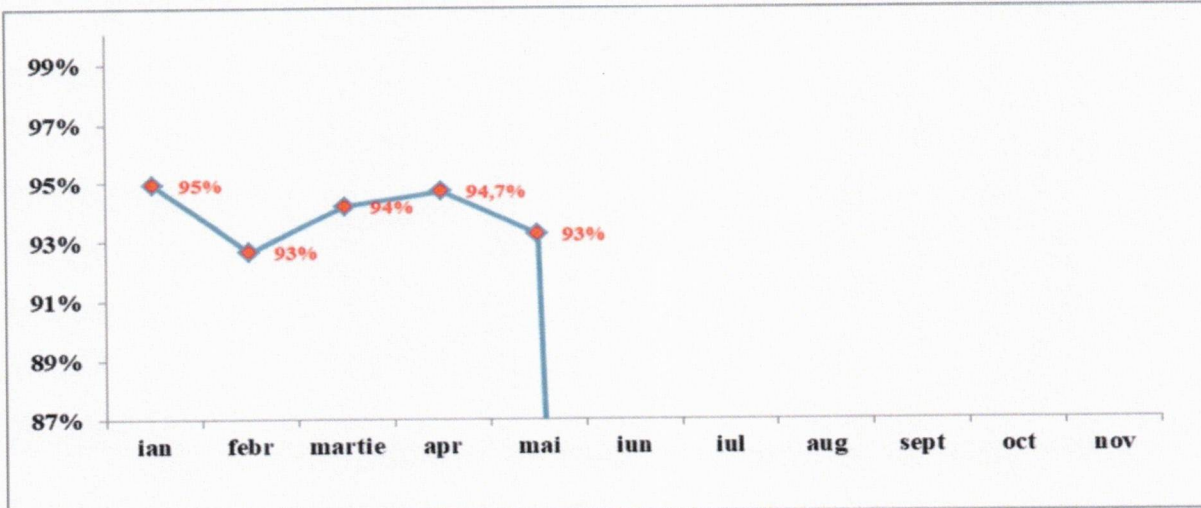


Intrebarea 6.2: Curățenia din bai

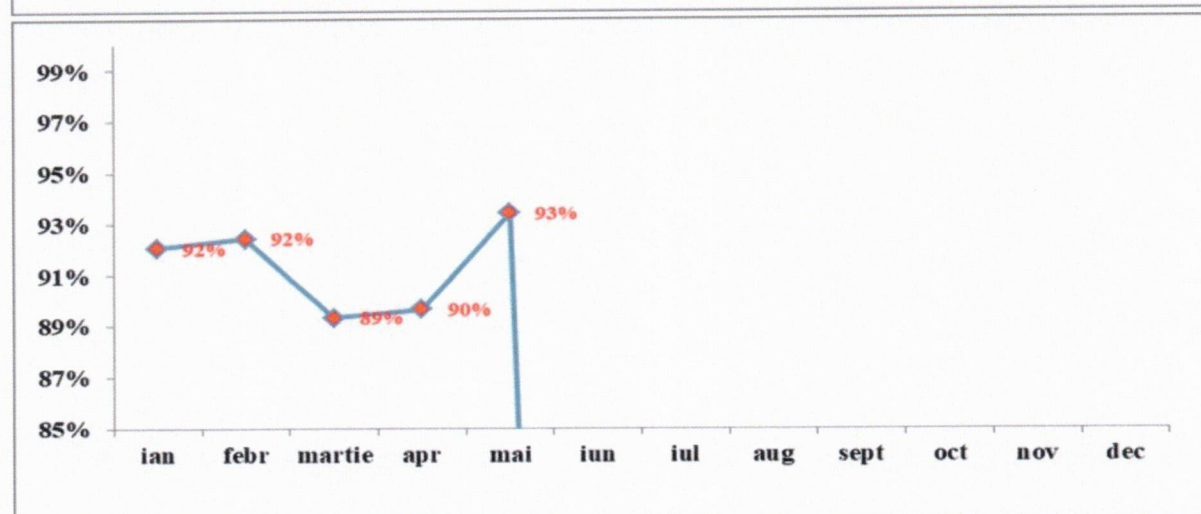
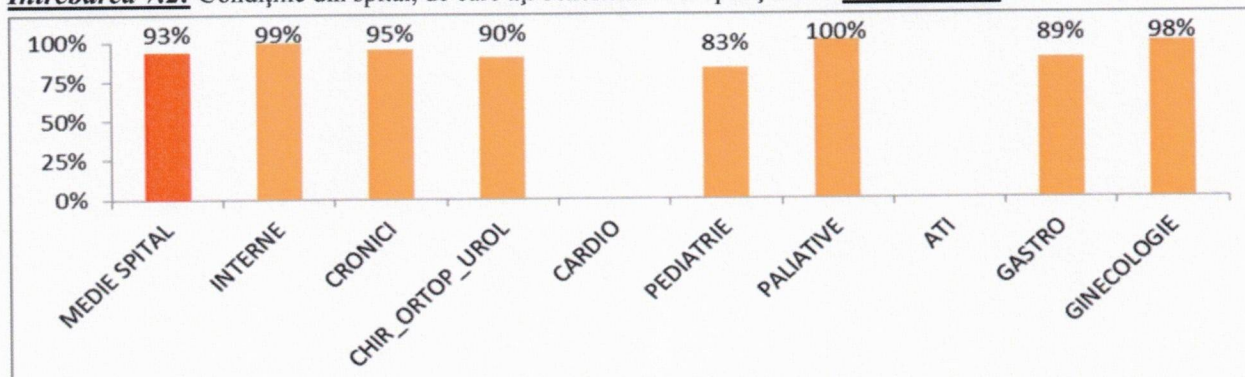


Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat

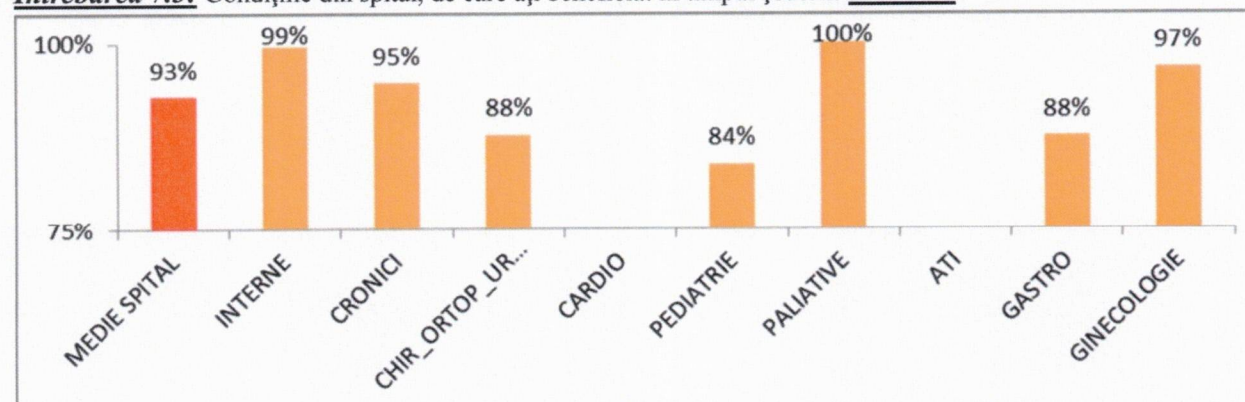


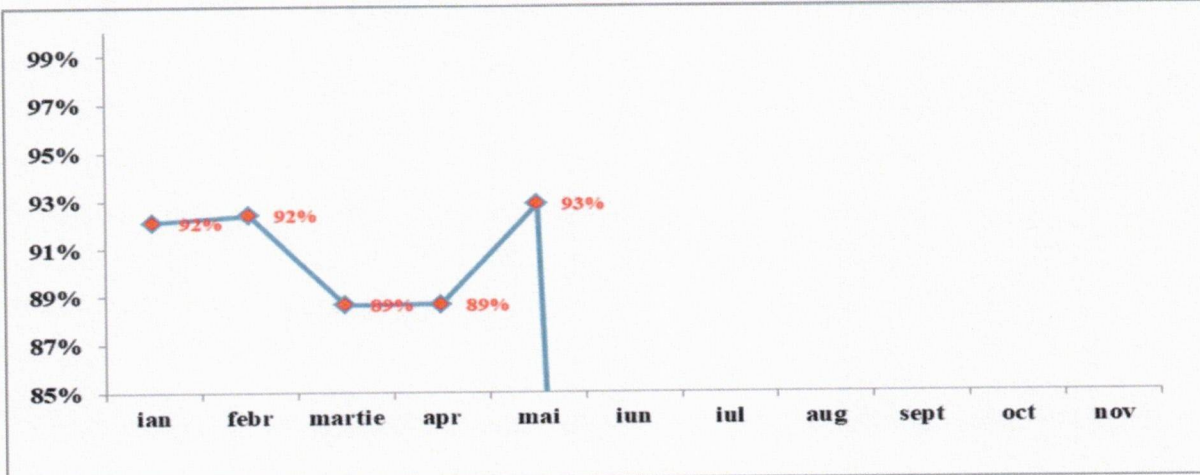


Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura

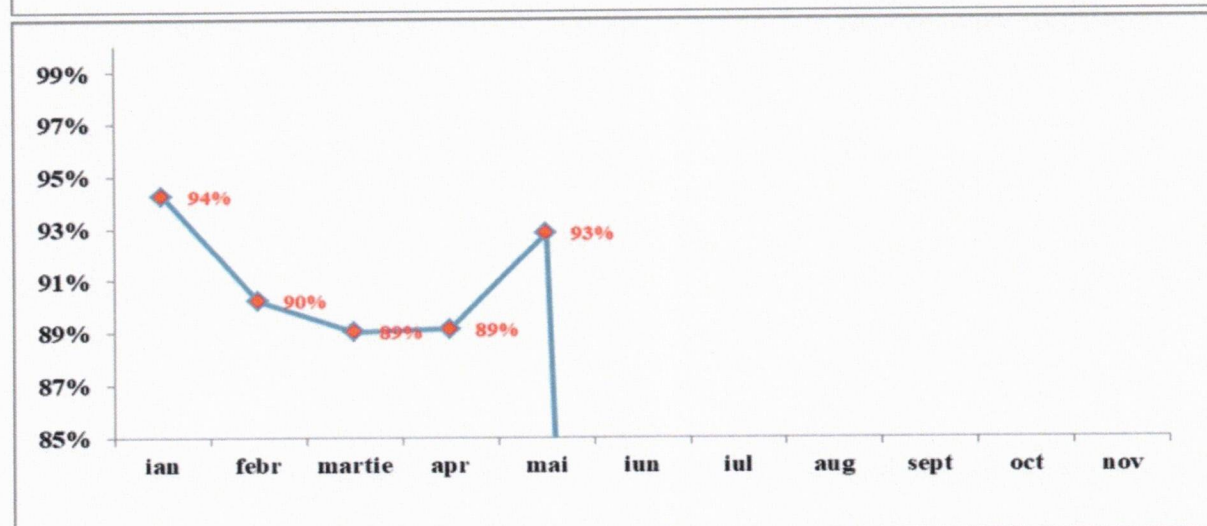
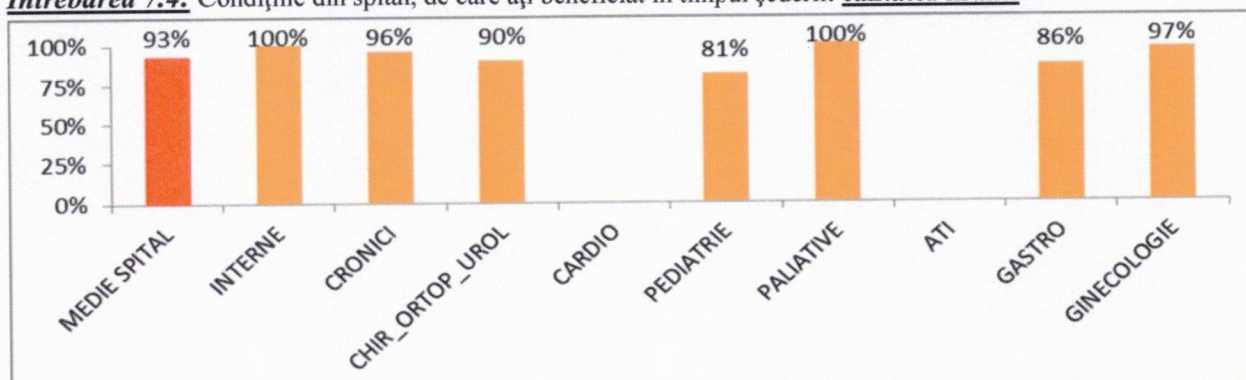


Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier

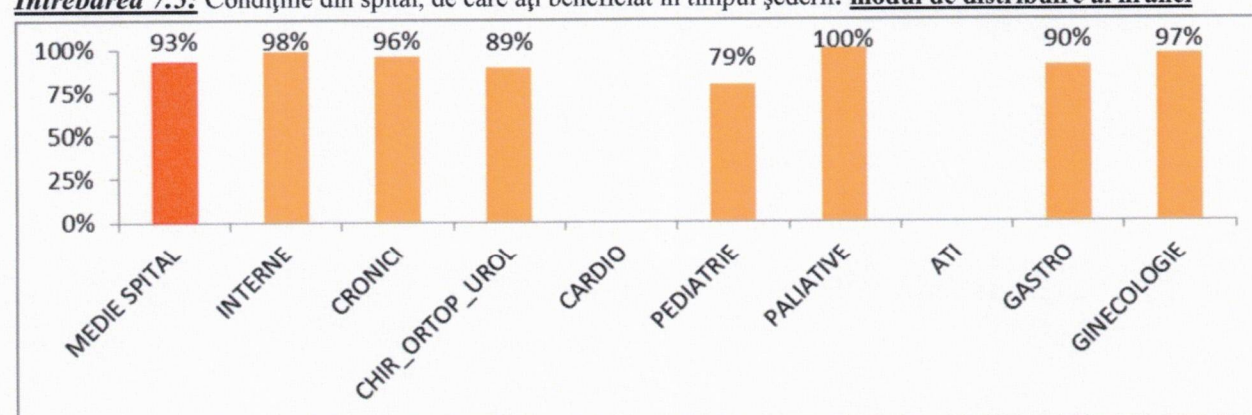


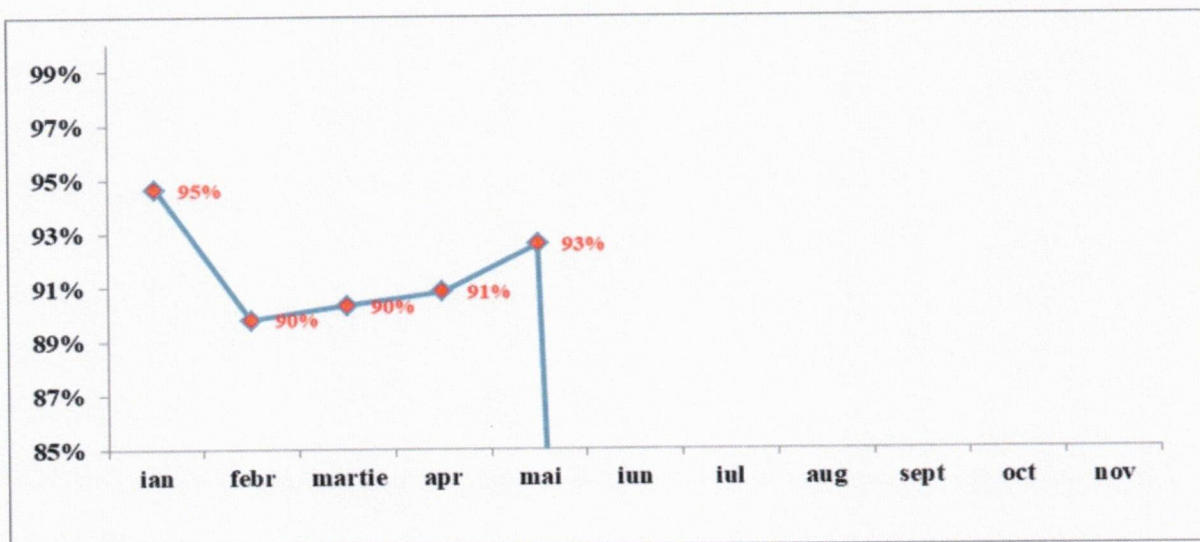


Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei

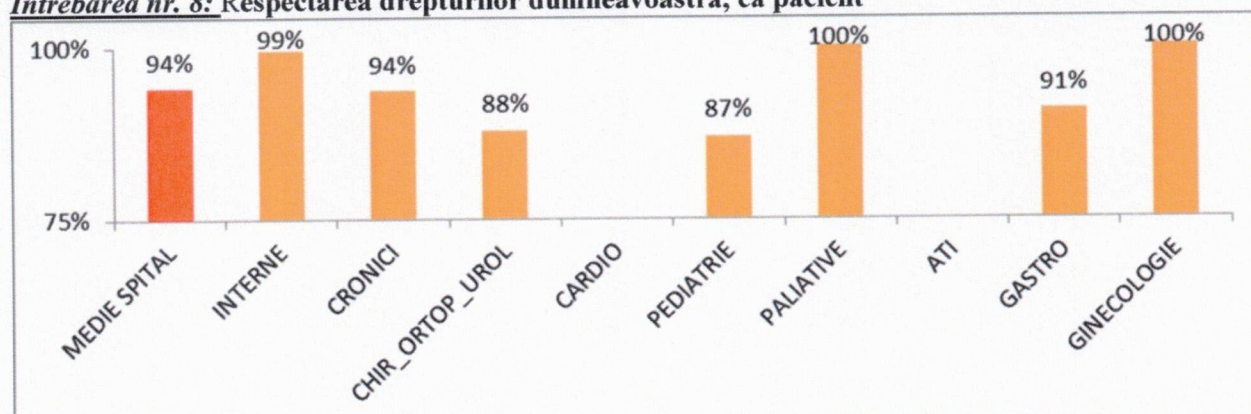


Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei

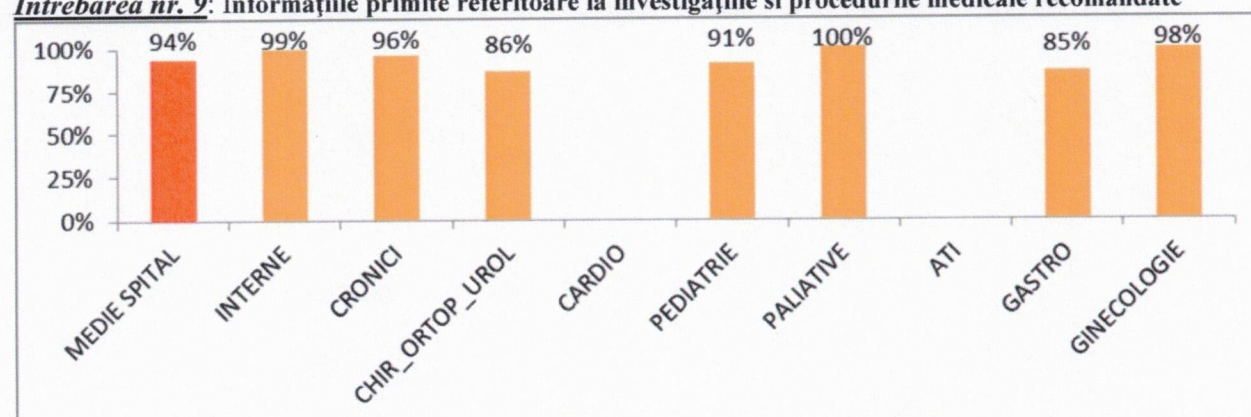




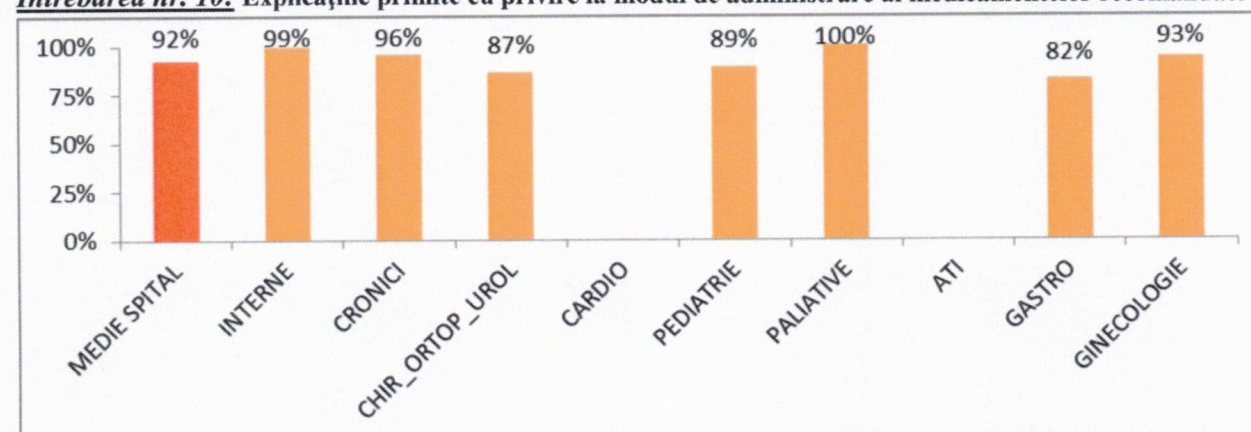
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



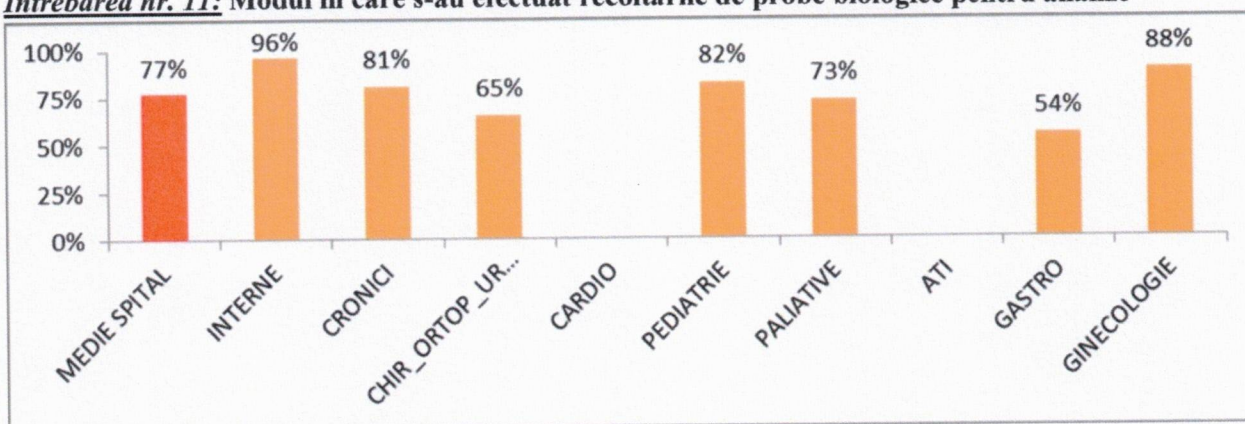
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

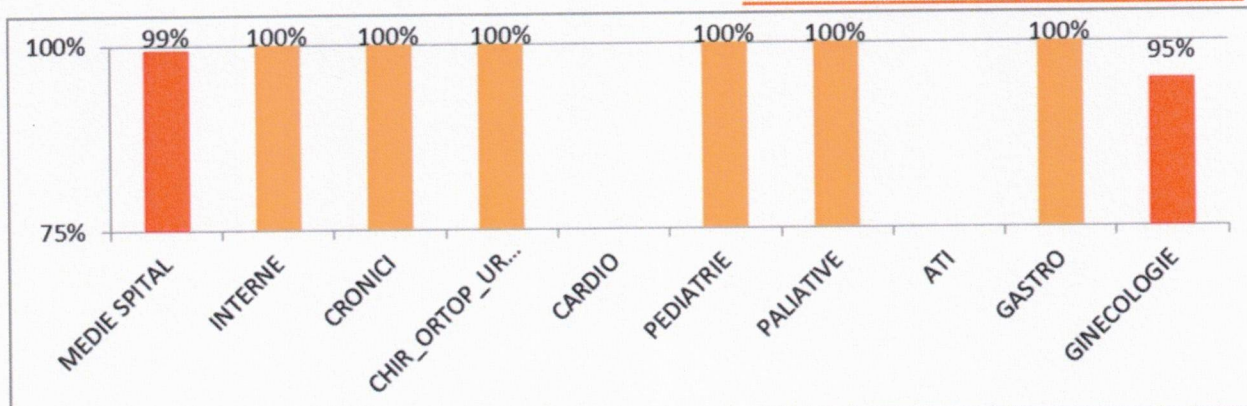


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



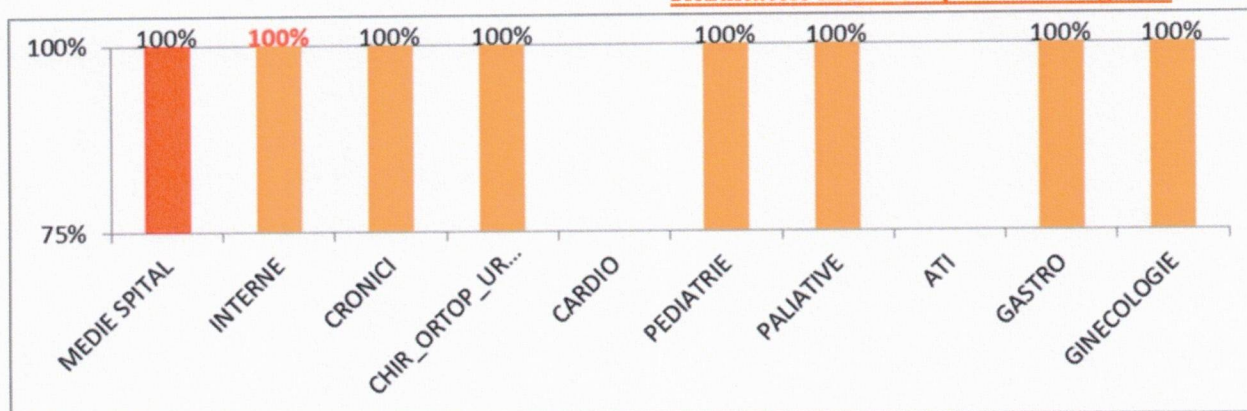
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

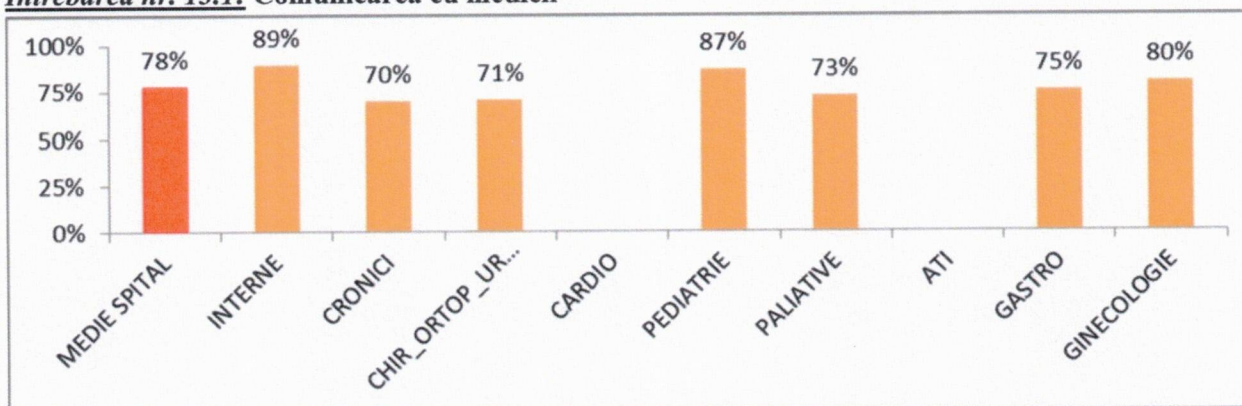


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

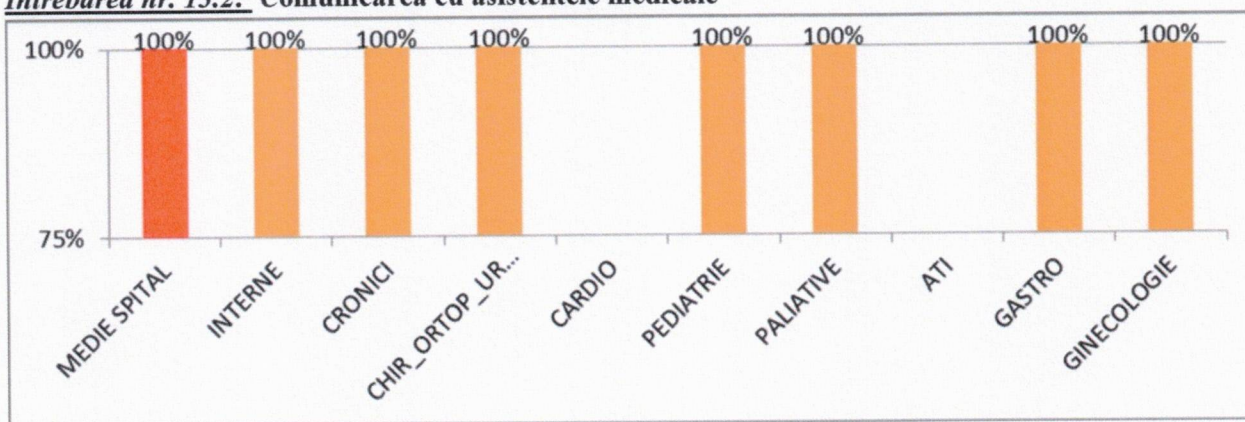
Rezultatele indica raspunsurile negative



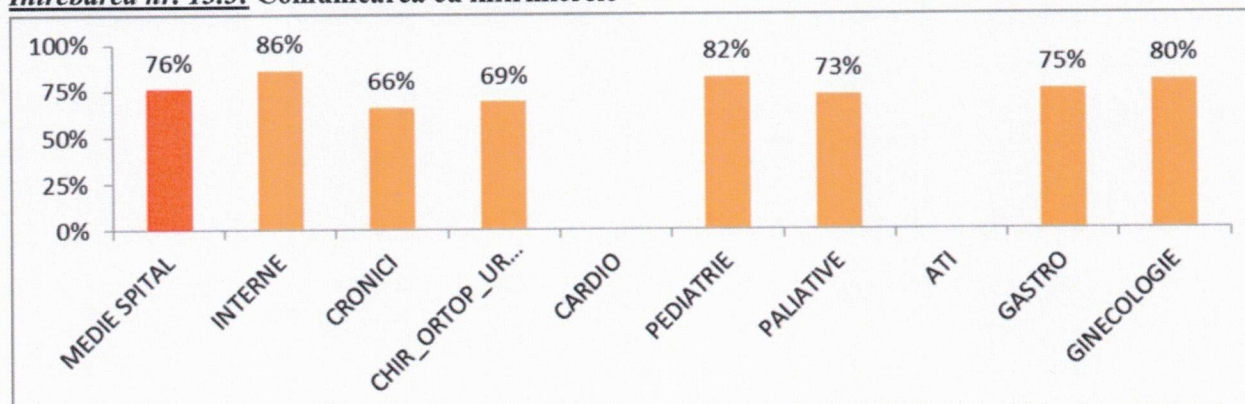
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

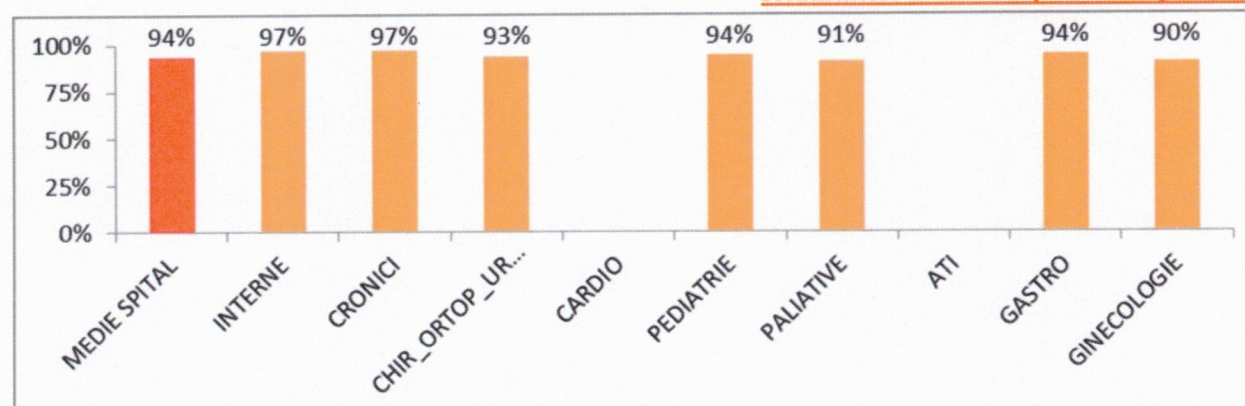


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



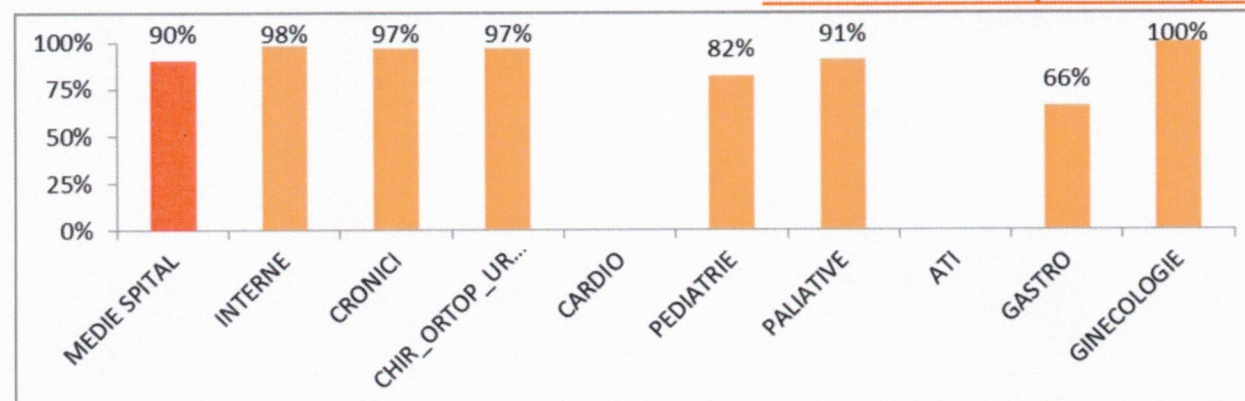
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



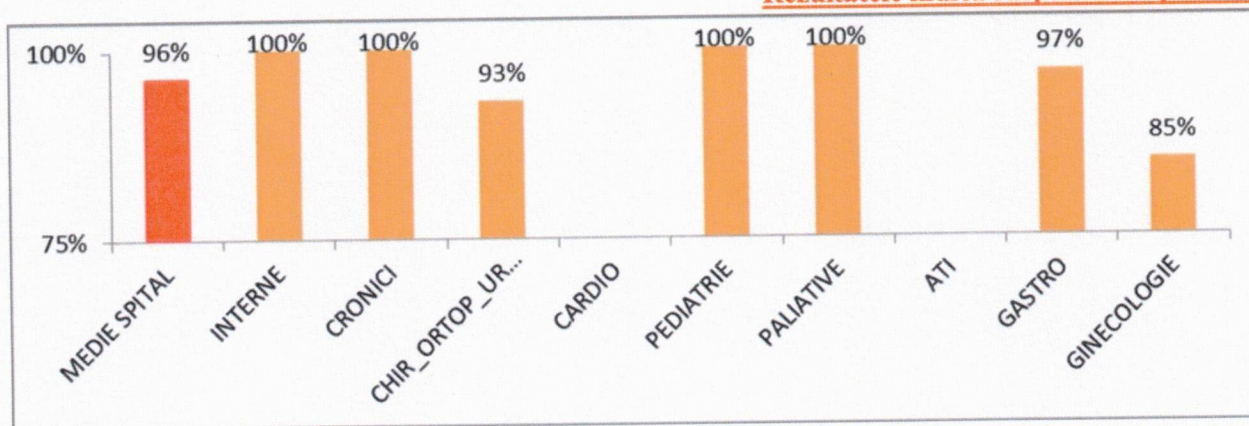
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



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

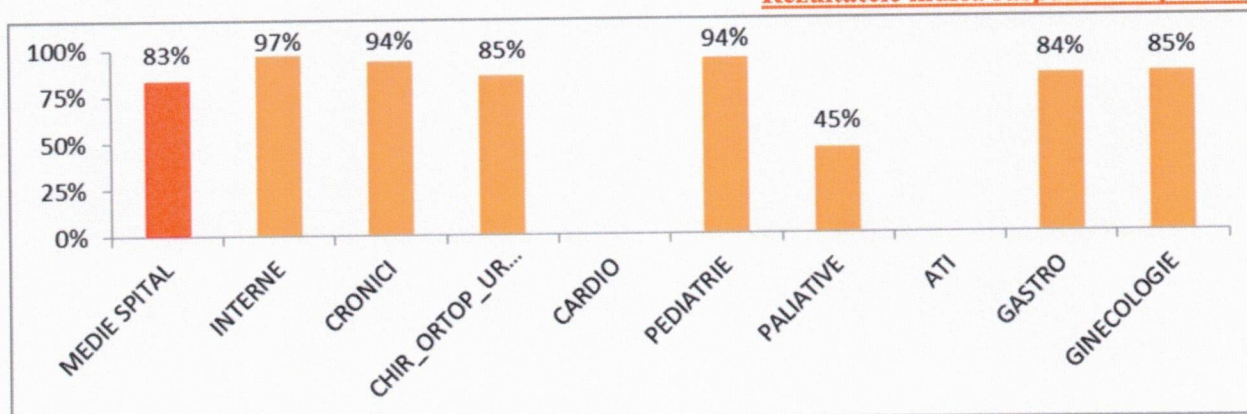
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna mai 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - mai 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - mai 2025		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	58%	60	104	1	60	2%
CRONICI	74%	31	42	4	31	13%
CHIR ORTOP UROL	49%	60	122	6	60	10%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	75%	33	44	6	33	18%
PALIATIVE	52%	11	21	2	11	18%
ATI	0 CHESTIONARE COMPLETATE					
GASTRO	60%	32	53	3	32	9%
GINECOLOGIE	47%	20	43	4	20	20%
Media pe spital = 51%		247	429	26	247	13%

VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 247 de chestionare completate din totalul de 429 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere de aproximativ 51%). Nivelul mediu de satisfacție este de 91%. Sectia ATI nu a colectat nici un chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție a pacientului.

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:

- Lipsa de personal medical
- Comunicarea cu medicii care poate fi îmbunătățită
- Îmbunătățirea tehnicii de recoltare probe biologice in sectia Gastroenterologie
- Spatiu de joaca destinat copiilor internati in sectia Pediatrie
- Acceptarea personalului din sectia Ginecologie de foloase materiale
- Completarea dotarii grupurilor sanitare din sectia Ginecologie cu bideu

VII. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	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
Îmbunătățirea comunicării cu pacienții	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Pentru o evaluare mai precisă și recomandari bazate pe date, este necesar să se asigure completarea de catre pacienti/apartinatori a raspunsurilor la toate intrebarile continute in chestionar	permanent	Toate sectiile	Director medical	BMC
Cresterea ratei de răspuns în secțiile cu procente scăzute de colectare	permanent	ATI	dr. Olteanu Dragos	BMC
Instruri si evaluari periodice ale asistentelor medicale cu privire la recoltare probe biologice	semestrial	toate sectiile	as.med. Lupu Mirela	BMC

Biroul de management al serviciilor de sanatate

dr. Sabou Diana

ec. Fabian Sonya