

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negrești Oaș, str. Victoriei nr.90

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

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. 7729 / BMC338 / 21.09.2021

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS

SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / CPLIAAM / ADMINISTRATIV

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 – **AUGUST 2021.**

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 creșterii 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.

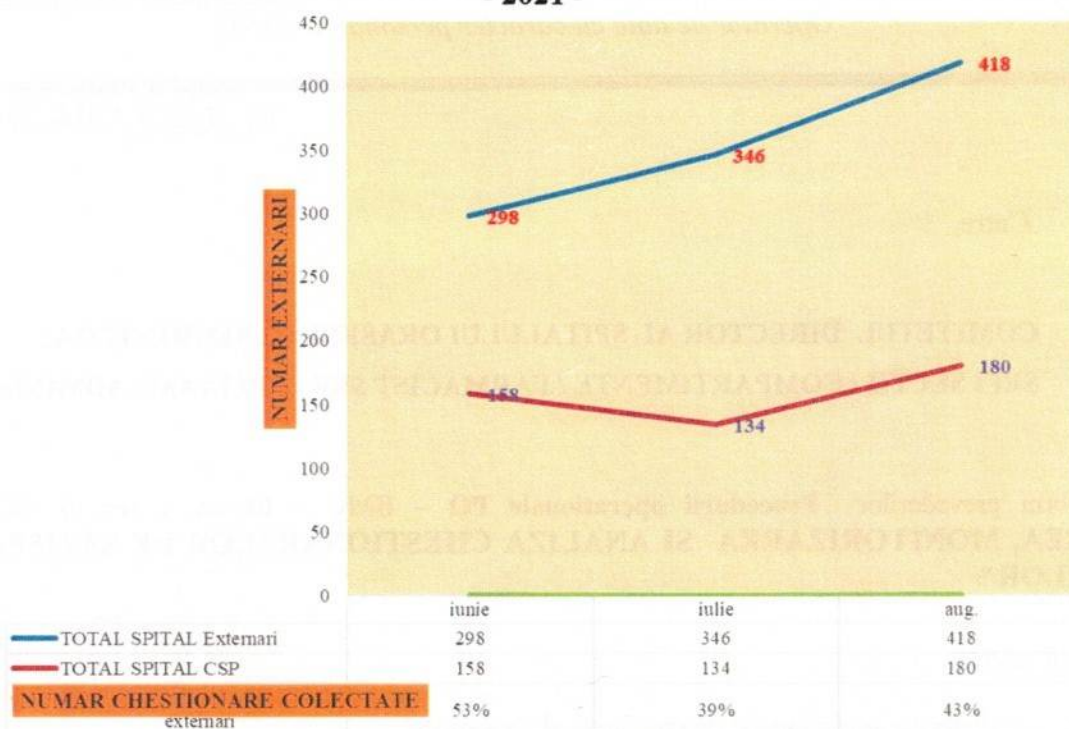
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC.**

II. ANALIZA CANTITATIVA

a. Pe spital

EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SPITAL

- 2021 -

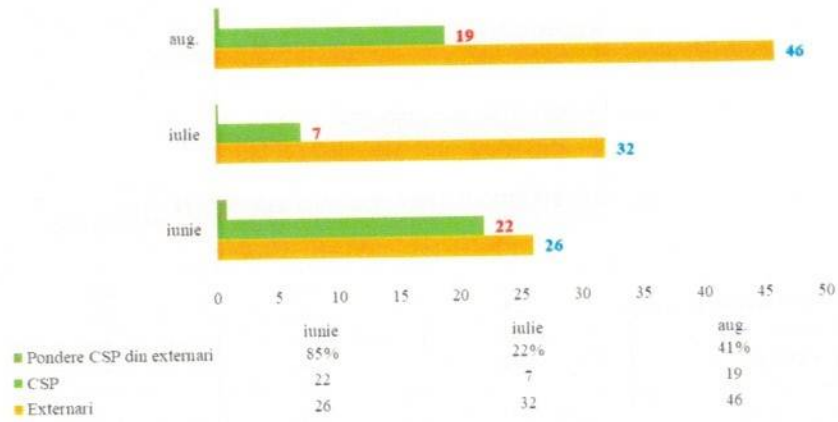


b. Pe sectii

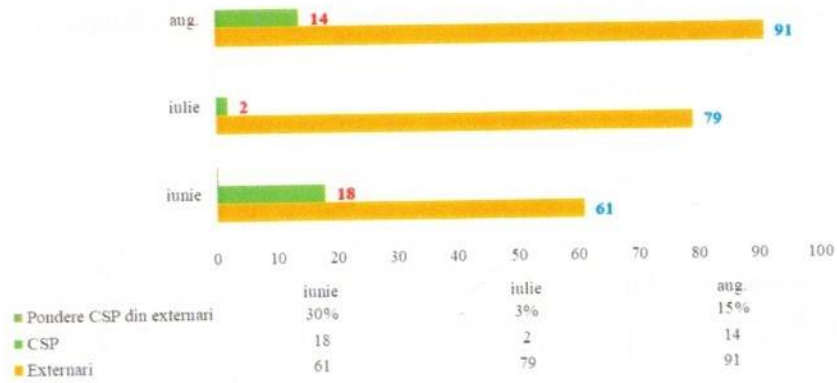
INTERNE



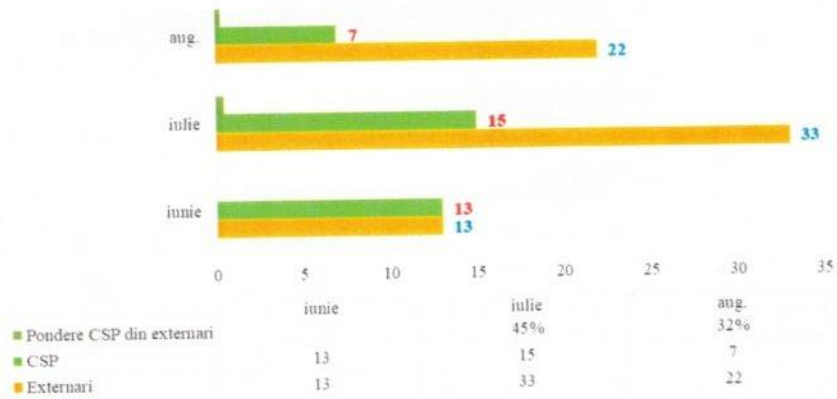
CRONICI



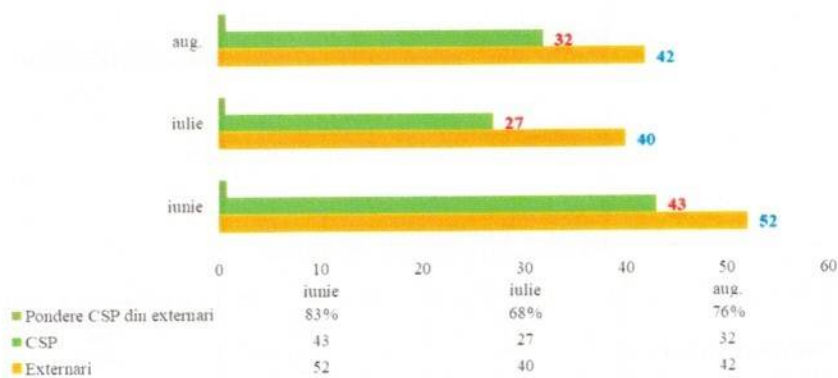
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



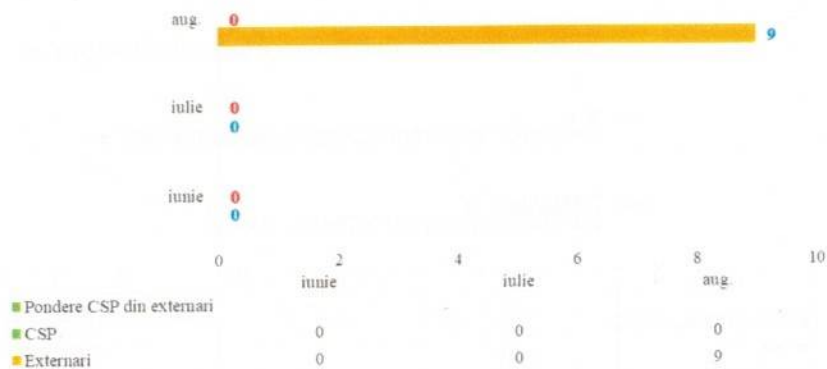
CARDIOLOGIE



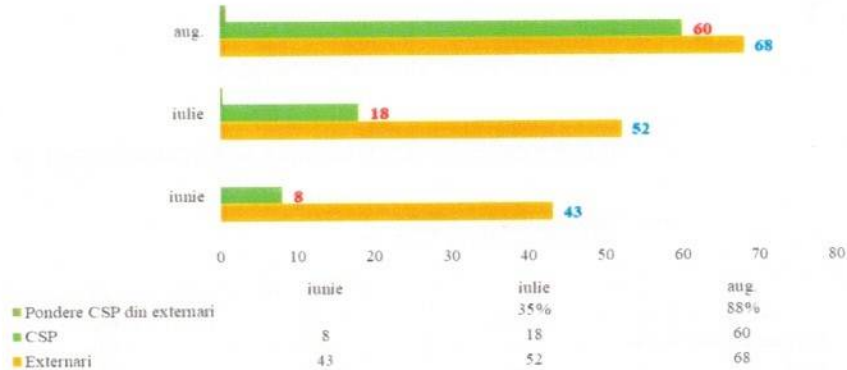
PEDIATRIE



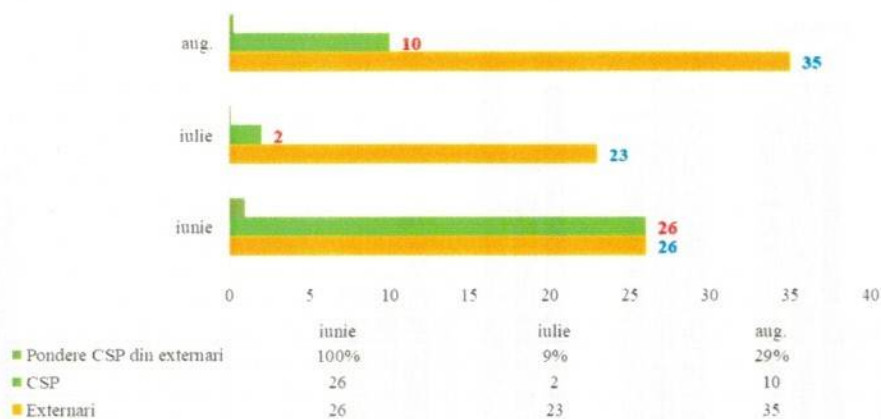
PALIATIVE



GASTROENTEROLOGIE

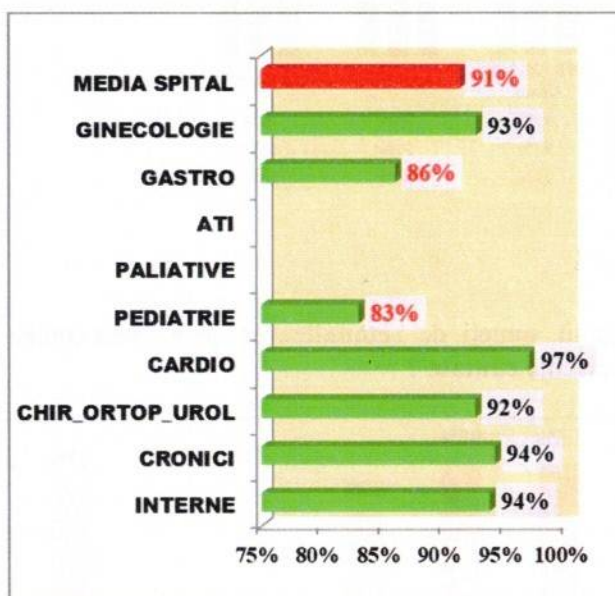


GINECOLOGIE

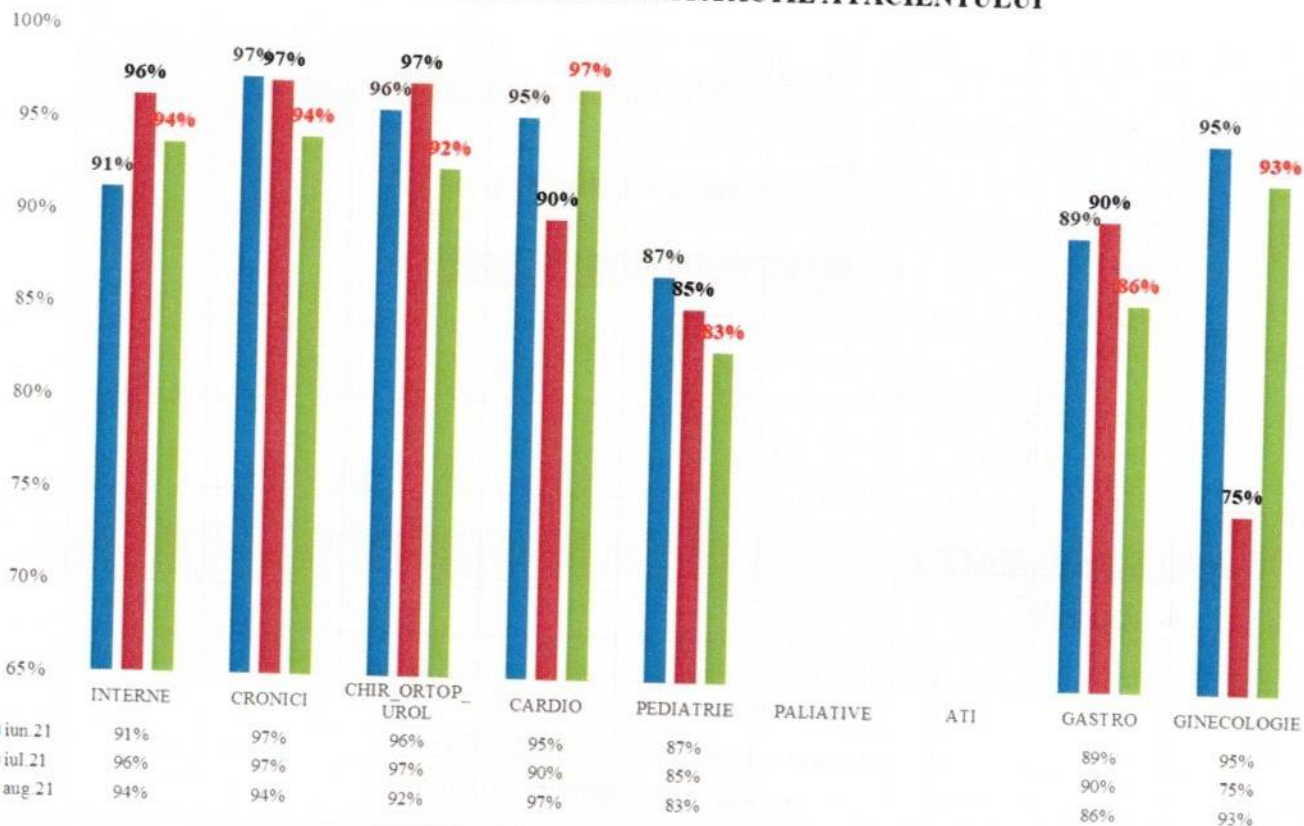


III. ANALIZA CALITATIVA

a. Pe sectii

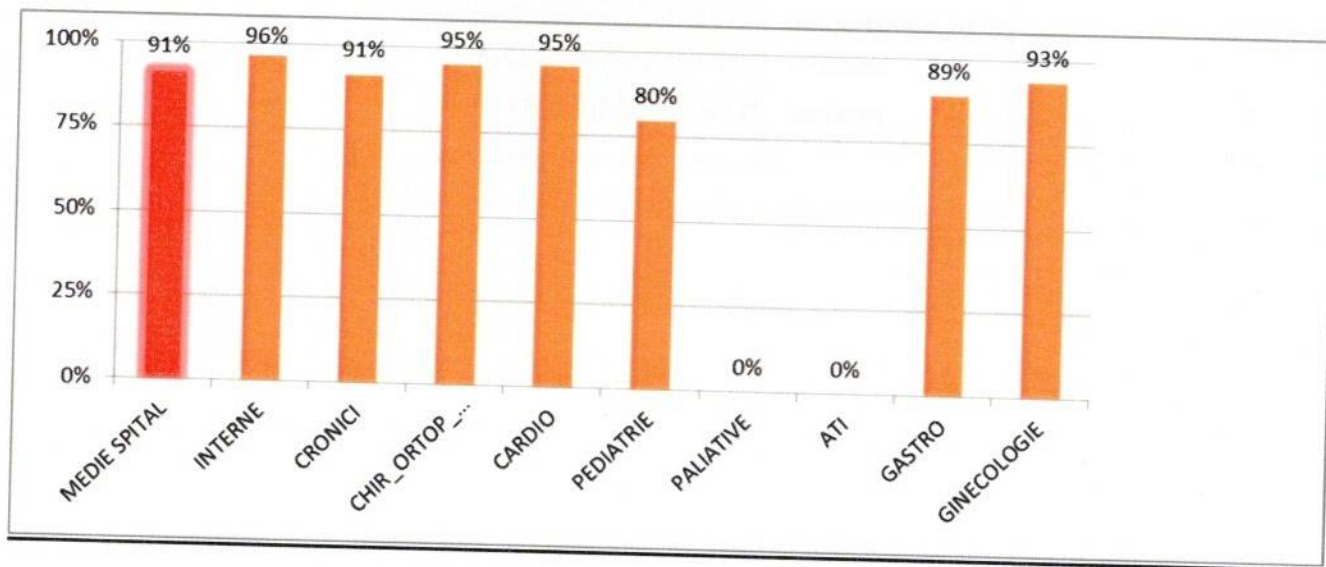


DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

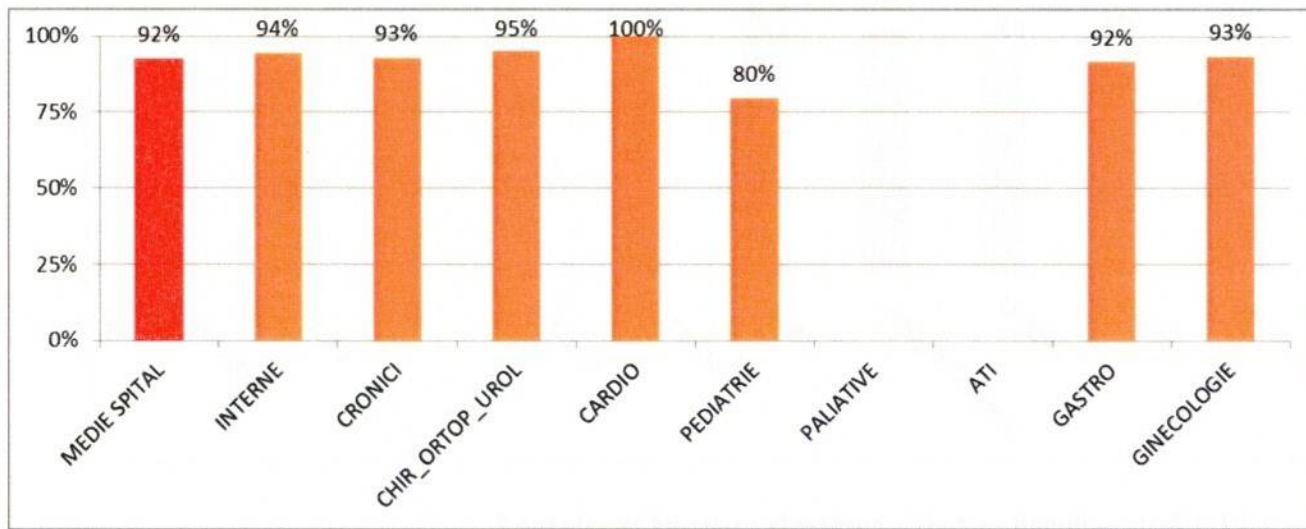


b. Pe intrebari

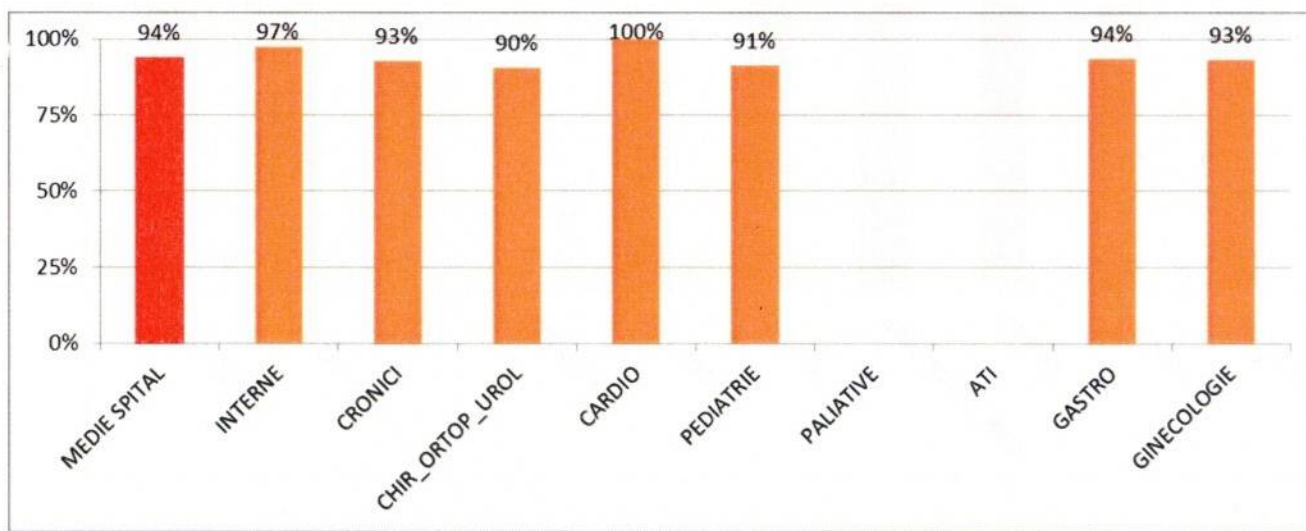
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



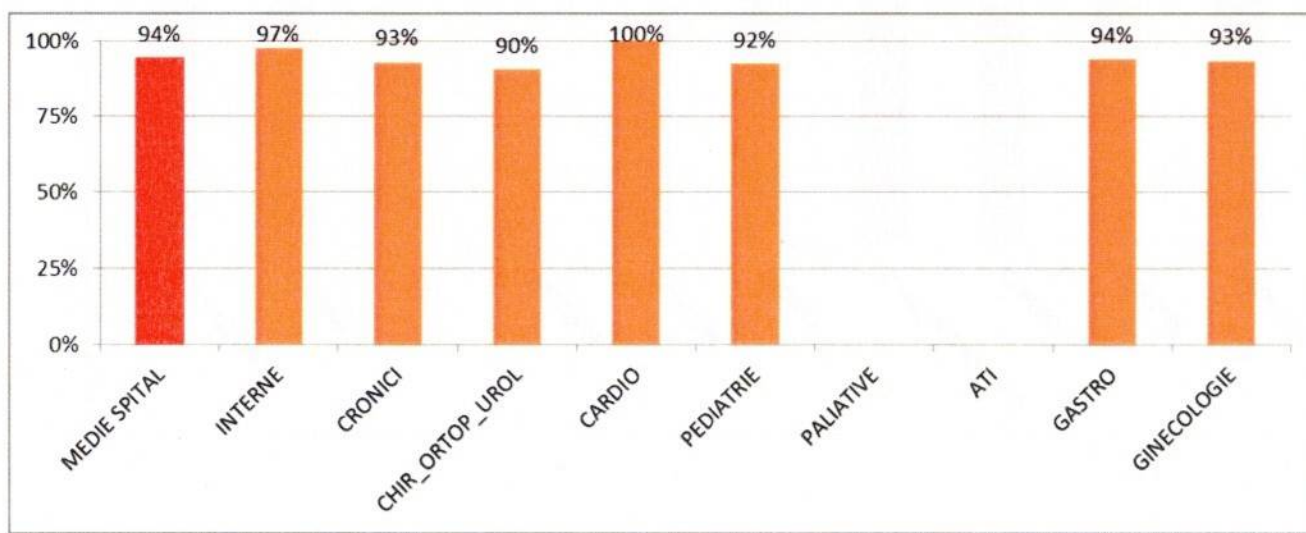
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



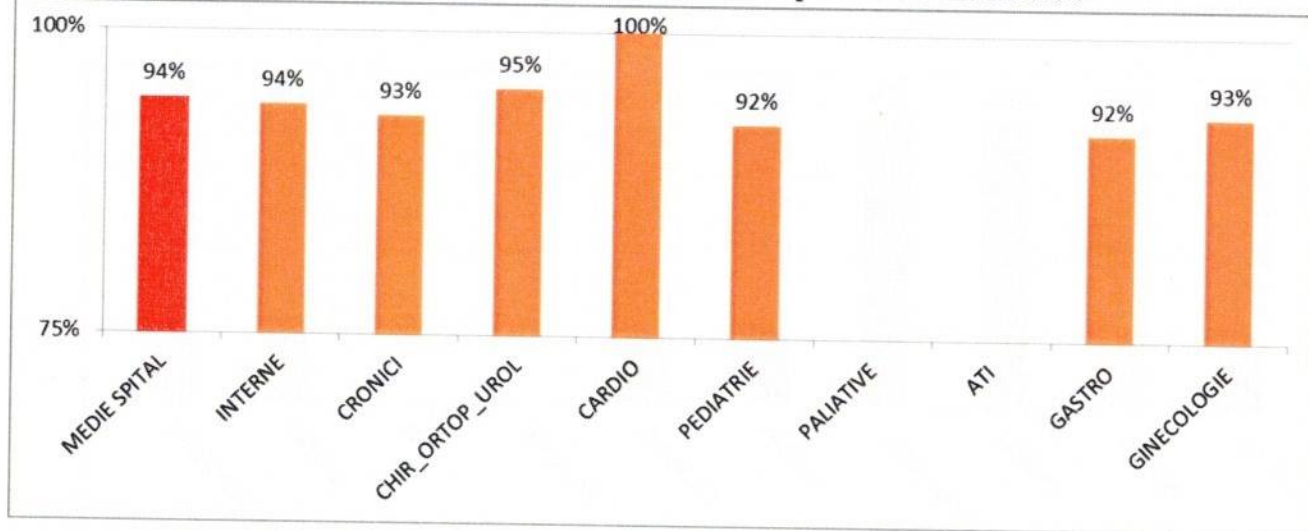
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



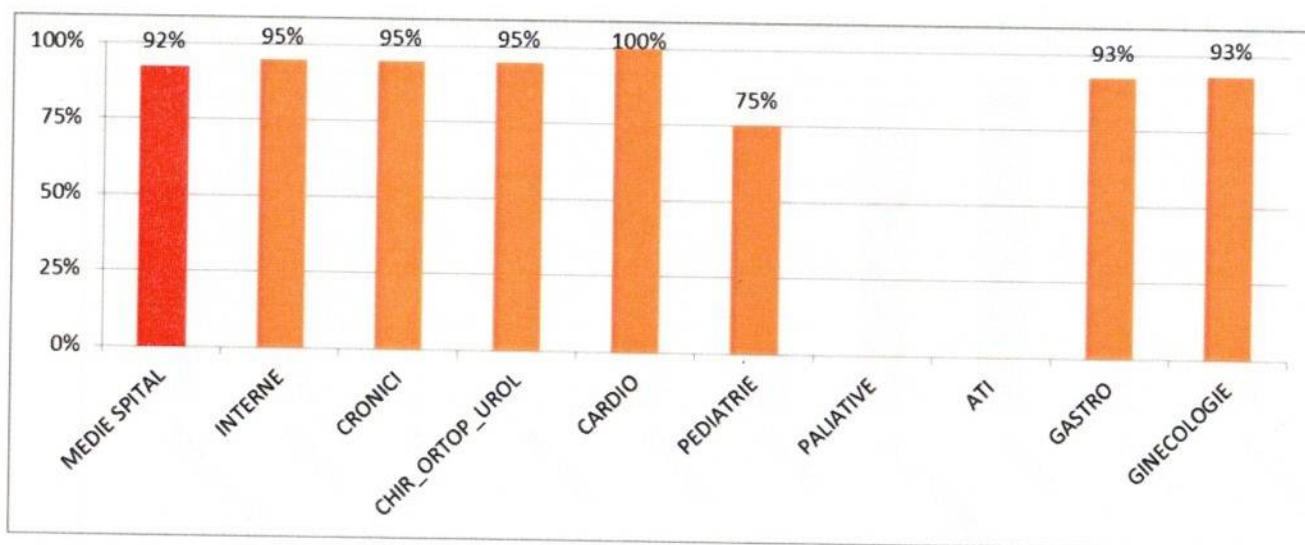
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



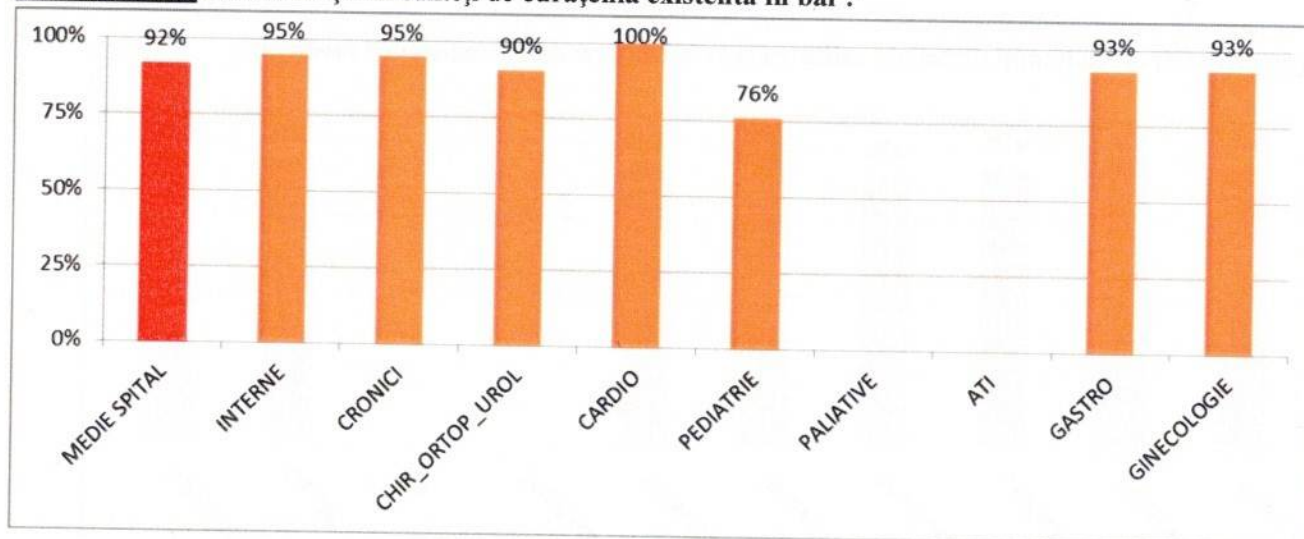
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



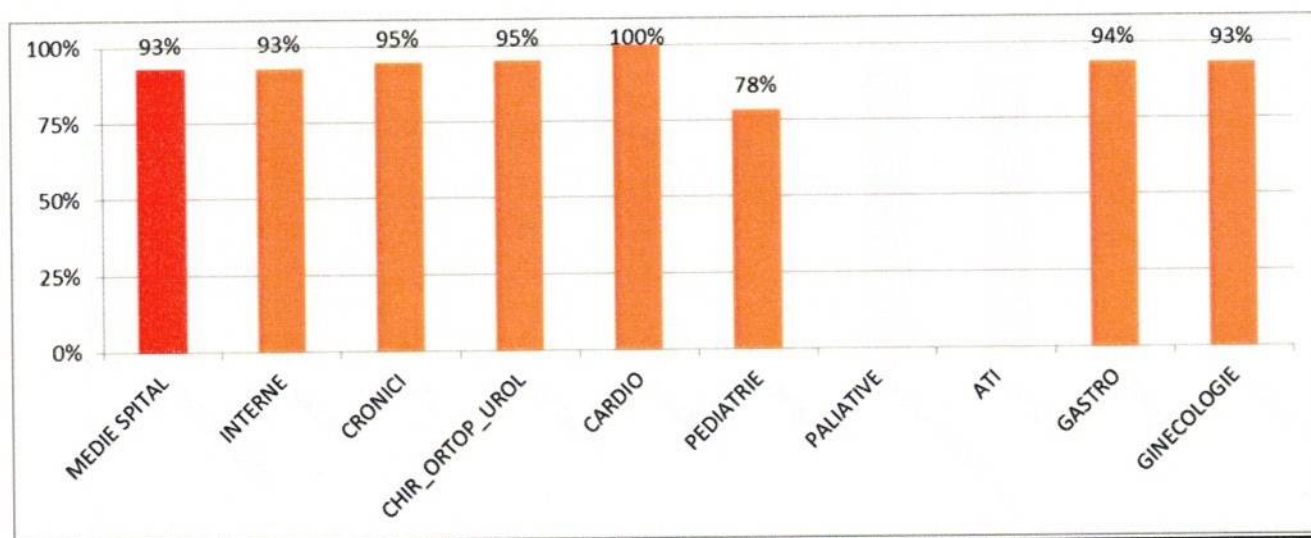
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?



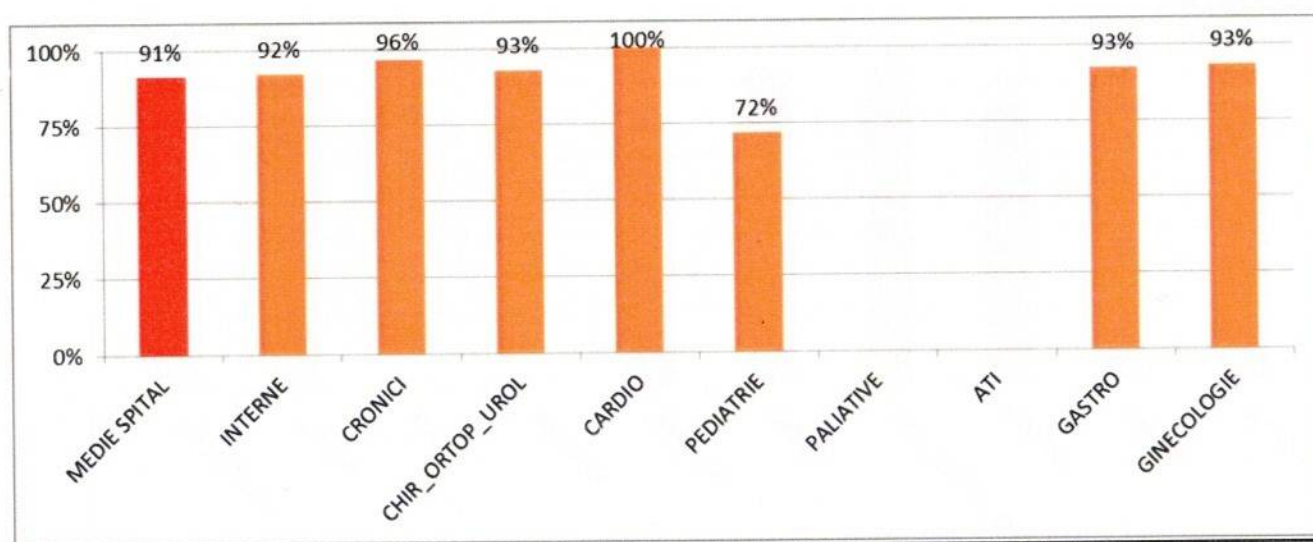
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



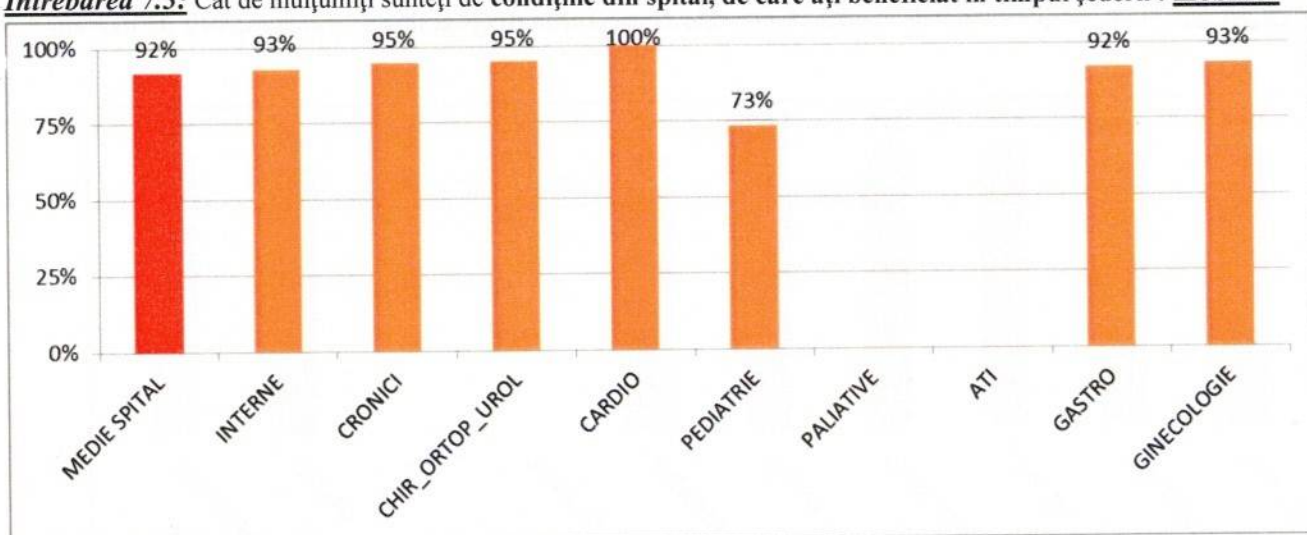
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



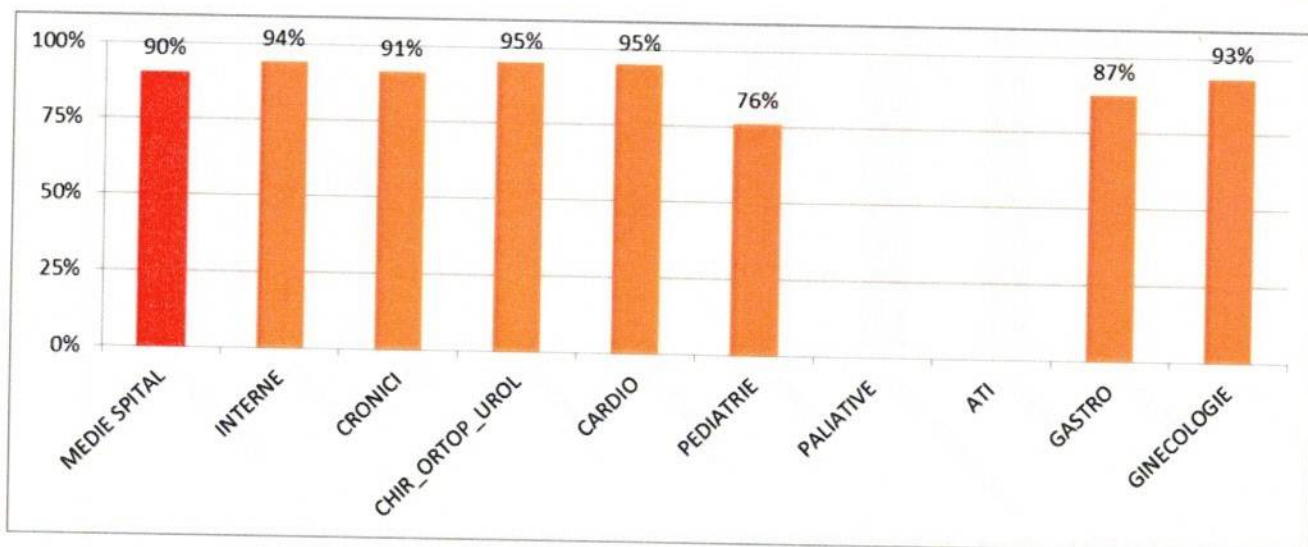
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



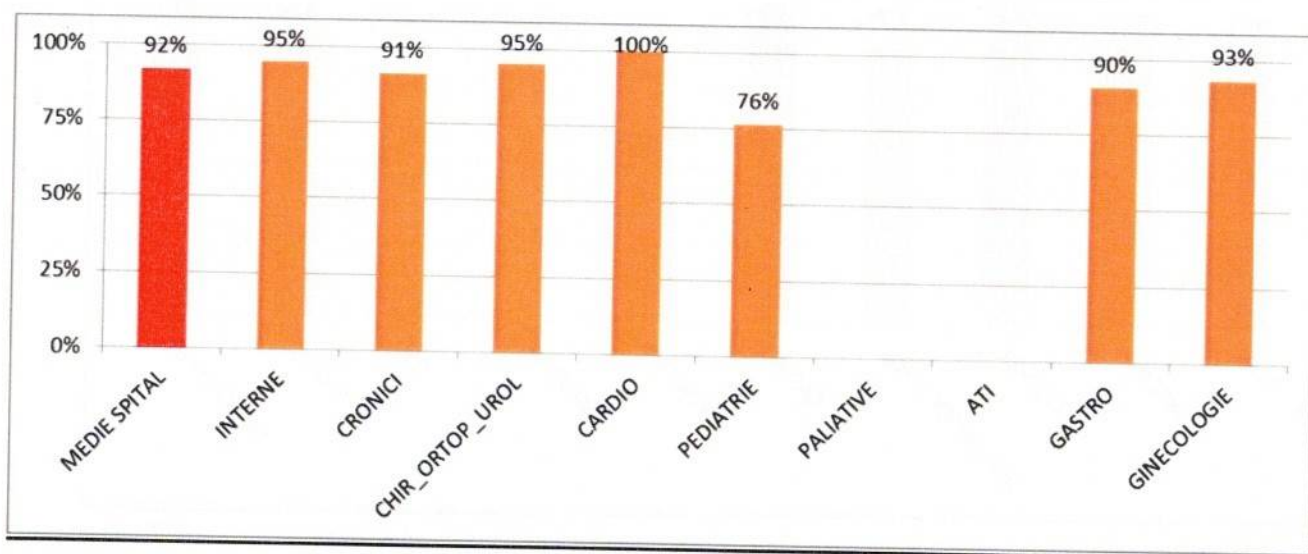
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



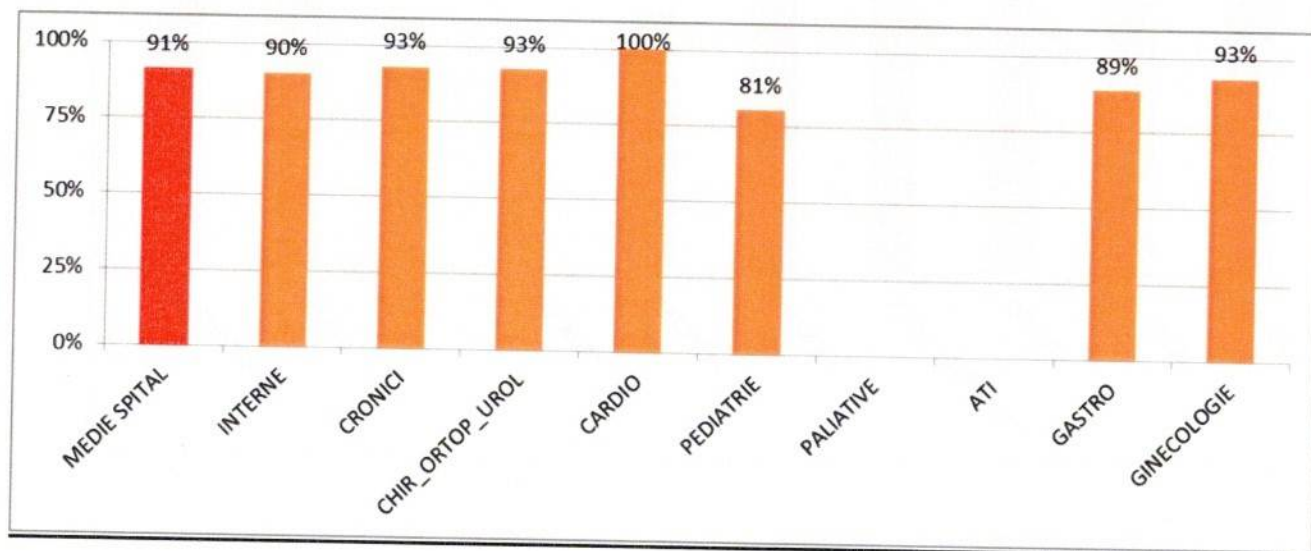
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



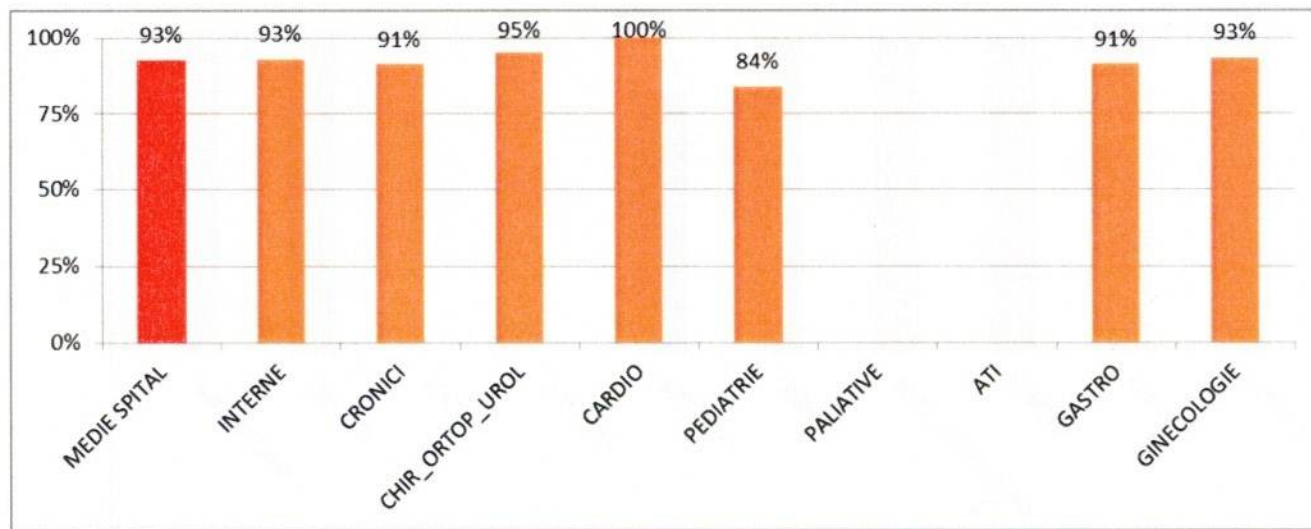
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



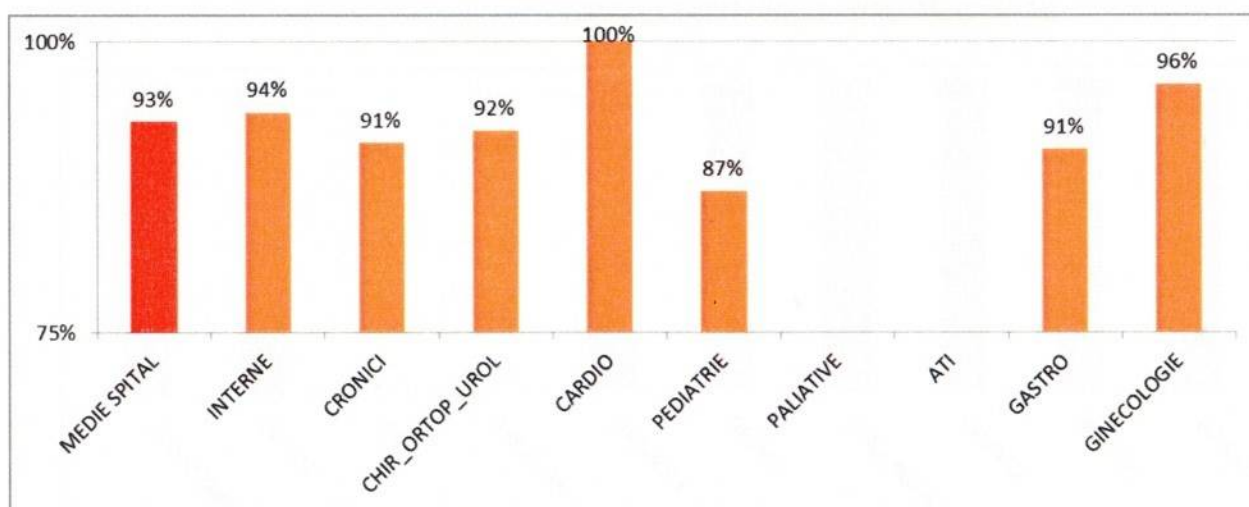
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



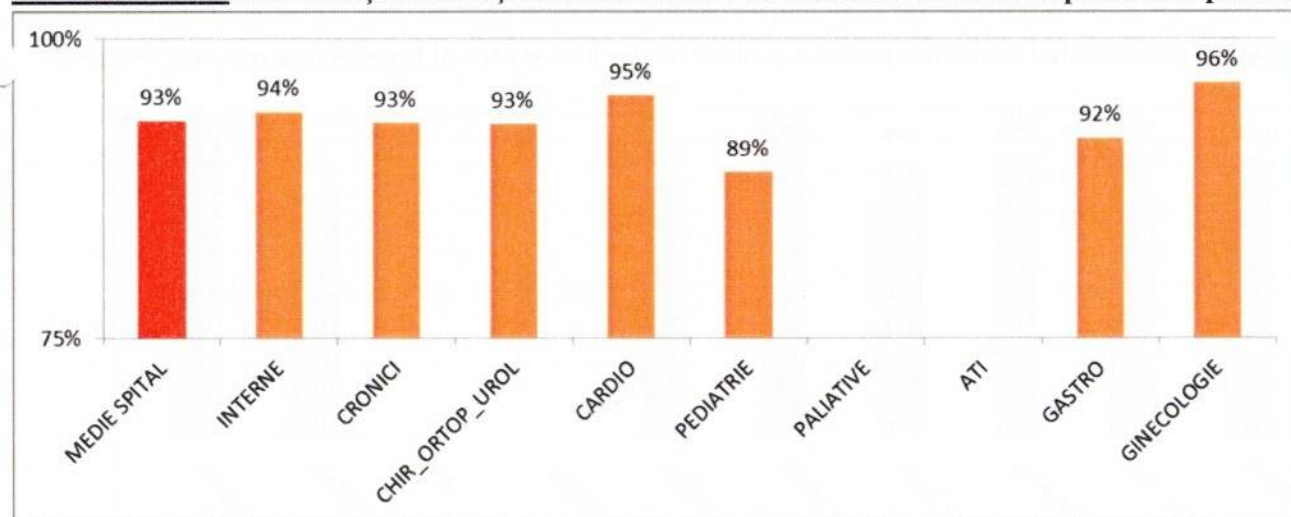
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

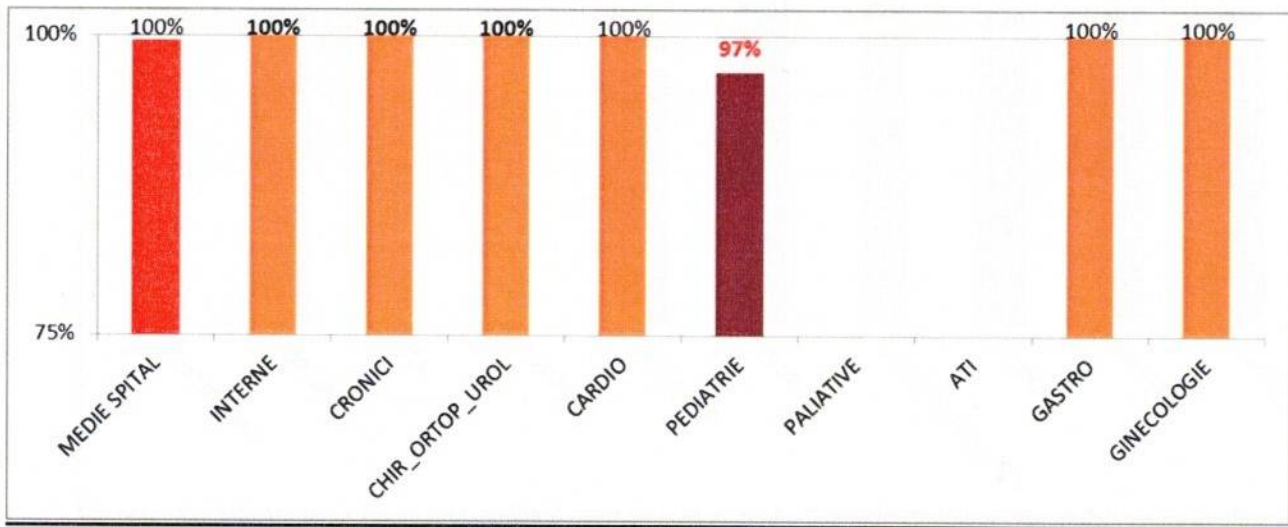


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



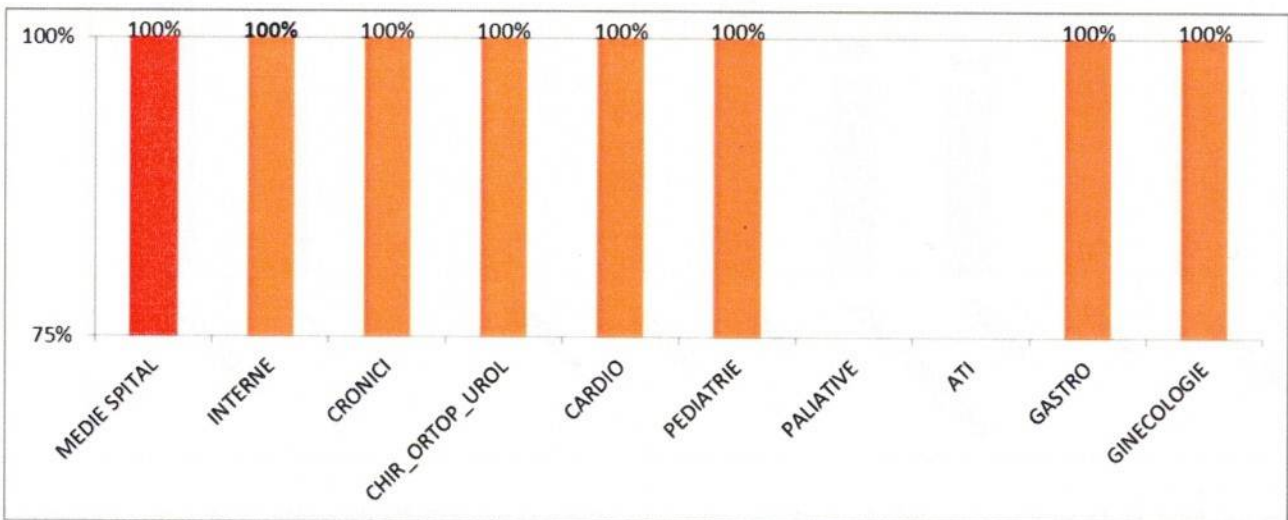
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

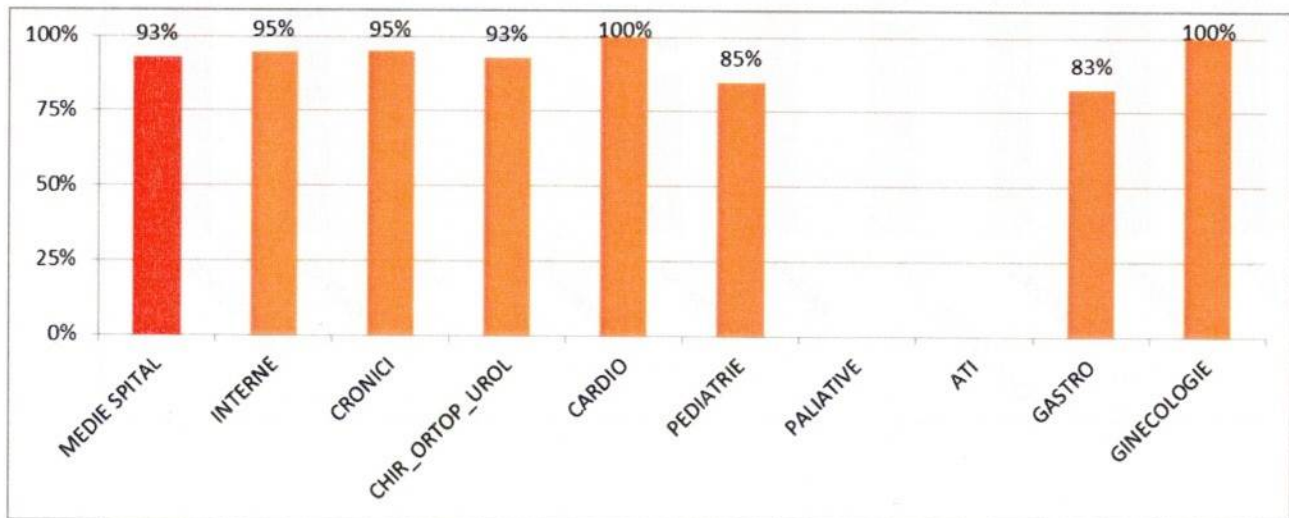


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

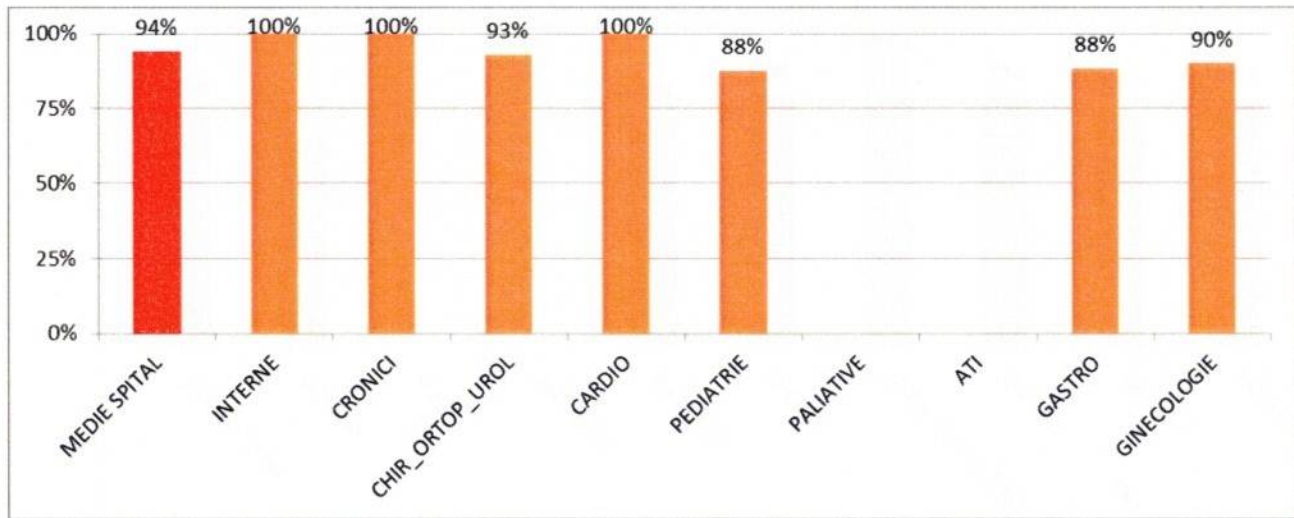


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



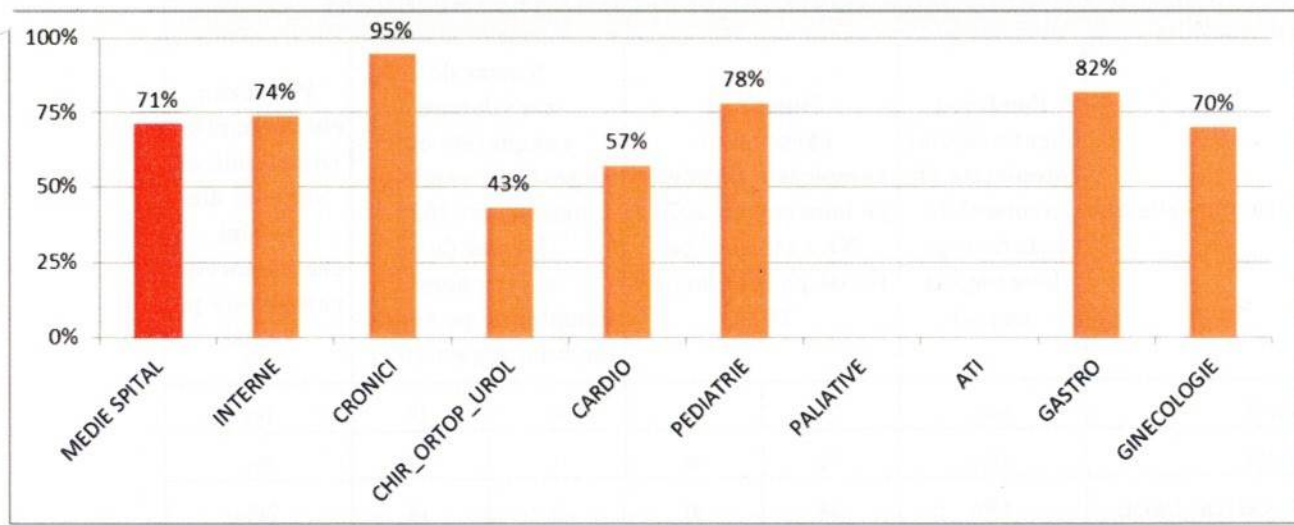
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



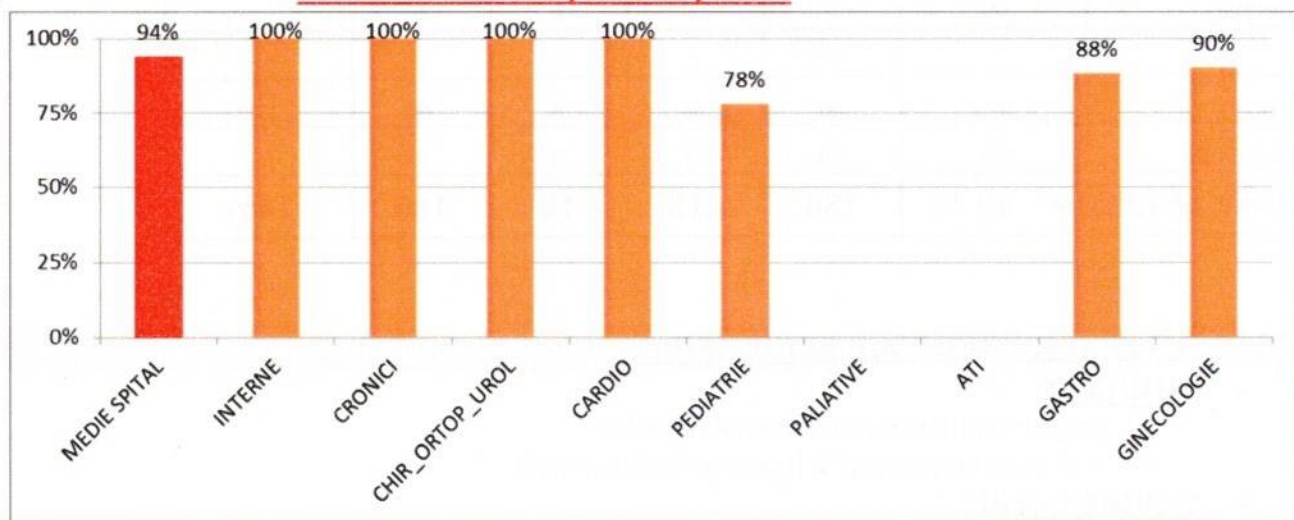
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



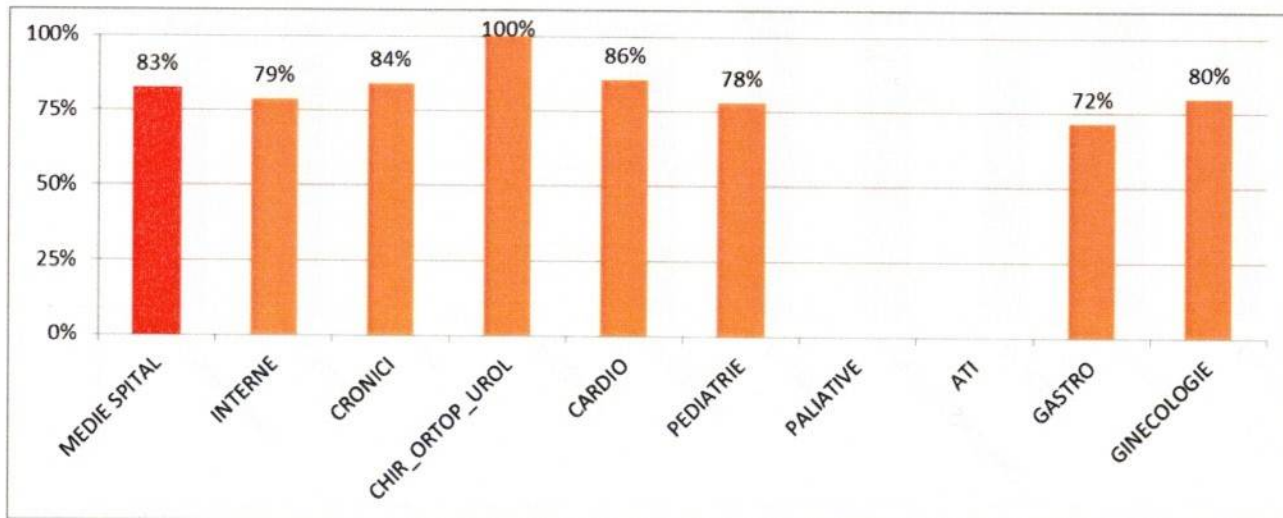
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna august august	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna august 2021 / Nr. externari pe sectie pe luna august 2021		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna august 2021 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna august 2021		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	36%	38	105	0	38	0%
CRONICI	41%	19	46	1	19	5%
CHIR_ORTOP_UROL	15%	14	91	3	14	21%
CARDIO	32%	7	22	4	7	57%
PEDIATRIE	76%	32	42	0	32	0%
PALIATIVE	0%	0	9	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	88%	60	68	8	60	13%
GINECOLOGIE	29%	10	35	0	10	0%
Media pe spital =	40 %	180	418	16	180	14%

V. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

- **CHIRURGIE**
 - ✓ propun montarea unui automat de cafea
 - ✓ sesizeaza cu privirea la lipsa apei calde la baie
- **CARDIOLOGIE**
 - ✓ Inlocuirea saltelelor

- **PEDIATRIE**

- Buna ziua !

In data de 08/08/2021 m-am prezentat la sectia urgente cu bebelusul meu de 10 ani si 2 luni. Din pacate primirea de care am avut parte de catre domnul doctor Muresan Vasile si de catre asistenta care lucra cu el in ziua respectiva(este de 30 ani in acest domeniu) m-a socat, traumatizat.

As dori sa se faca o cercetare si o sesizare in legatura cu domnul doctor Muresan Vasile si asistenta care a lucrat in acea zi cu dansul.

Cand ne-am prezentat la urgenta domnul doctor a vorbit foarte urat, a tipat si a spus ca bebelusul este sanatos, a refuzat sa verifice urechile pe motiv ca plange, a spus ca nu are febra si m-a trimis acasa. Dupa 10 minute de stat in fata spitalului i-am verificat temperatura la baietel si avea 39,5. M-am reintors si le-am spus ca baiatul nu se simte bine deloc si ca are temperatura. Abia dupa ce am revenit a doua oara ei si-au schimbat tonalitatea si au vorbit politicos. Va rog sa luati in considerare aceasta reclamatie. Multumesc !

- sunt multi tantari, foarte cald in salon, la copii nu stiu daca este bine sa fie la cina ghiveci(totusi ar trebui mancare mai usoara) ?
- usile nu se inchid, in baie nu sunt conditii, sa fie pijamale la urgenta, nu mi se pare normal sa fie ghiveci la copii, saltelele foarte rele, sunt multi tantari

VI. CONCLUZII. RECOMANDARI

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizeaza urmatoarele:

- Calitatea serviciilor prestate de medici (Intrebarea nr. 3 – vezi sesizarea sectiei Pediatrie)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Calitatea lenjeriei (Intrebarea nr. 7.1)
- Calitatea hranei servite pacientilor (Intrebarea nr. 7.4)
- Modul de distribuire al hranei (Intrebarea nr. 7.5)

Recomandări:

- imbunatatirea comunicarii medic/personal medical – pacient/apartinator.
- propuneri de măsuri pentru îmbunătățirea calității hranei pacienților si a modului de distribuire a acesteia.
- Montarea la fiecare fereastră de plasa impotriva insectelor.
- identificarea de solutii pentru asigurarea unei temperaturi ambientale optime si constante.
- inlocuirea mobilierului vechi sau remedierea acestuia.

În urma analizei acestor recomandări, Consiliului Medical va stabili un plan de măsuri aferent, cu responsabili și termene de realizare.

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit

Văntos Daniela