

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. inreg. 6302/BMC 300/ 09.08.2021

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 – **IULIE 2021.**

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.

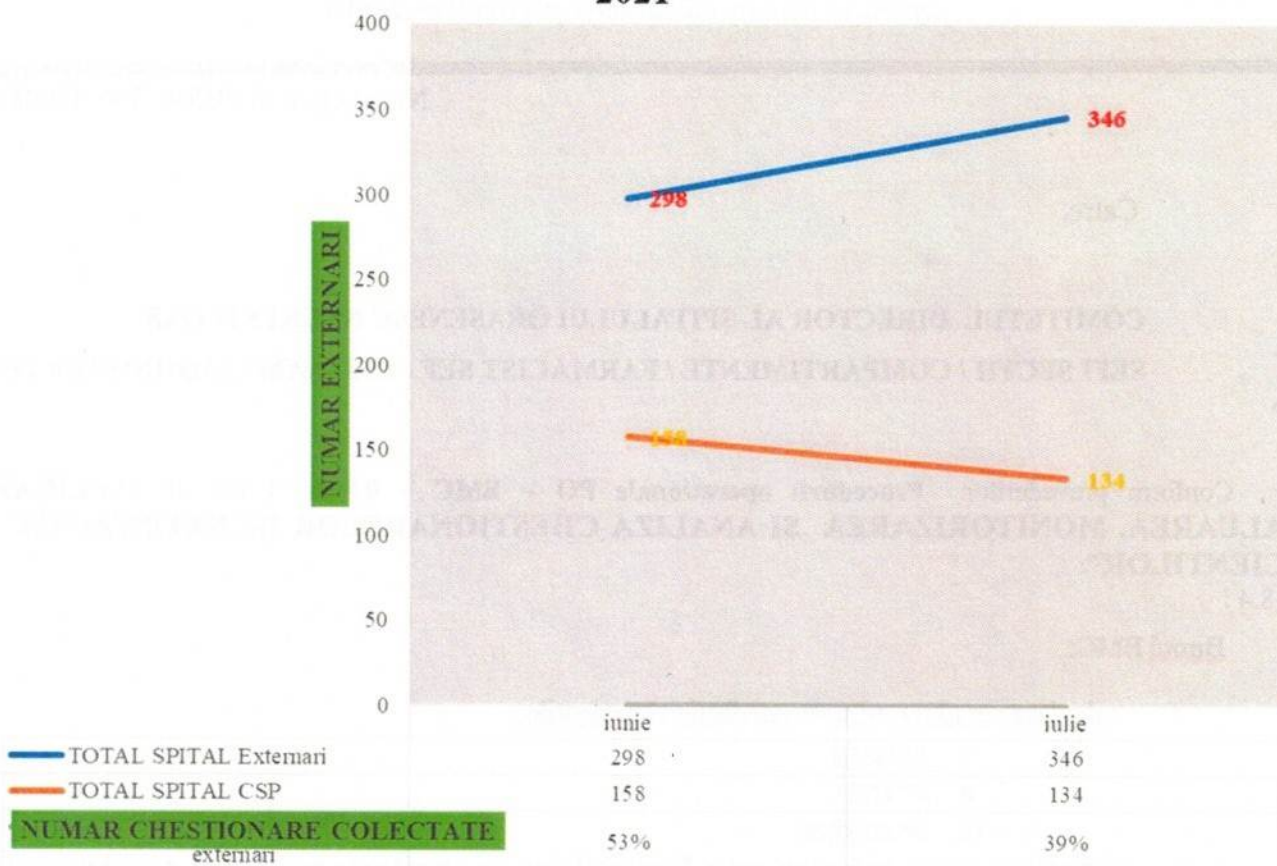
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

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

II. ANALIZA CANTITATIVA

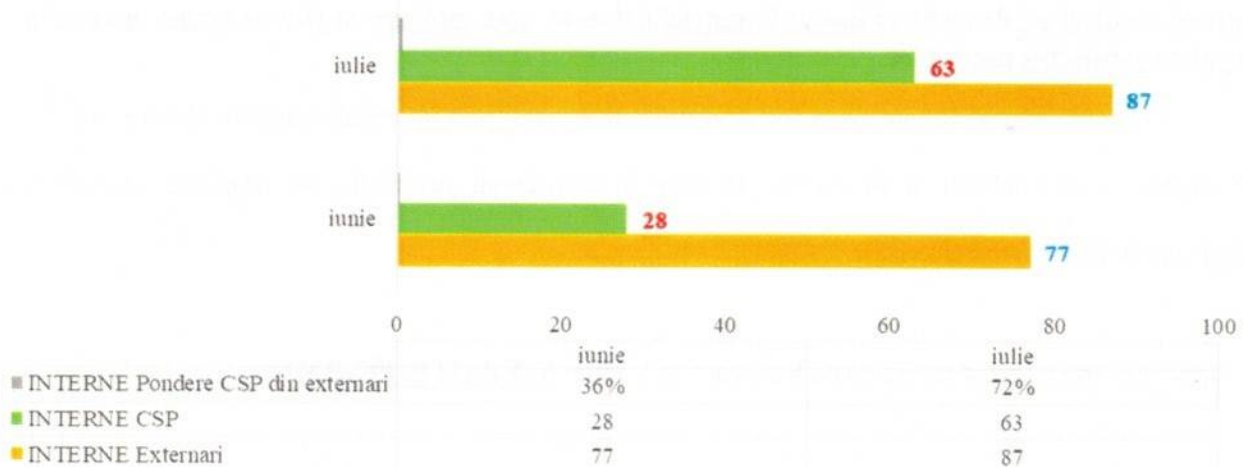
a. Pe spital

EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SPITAL - 2021 -

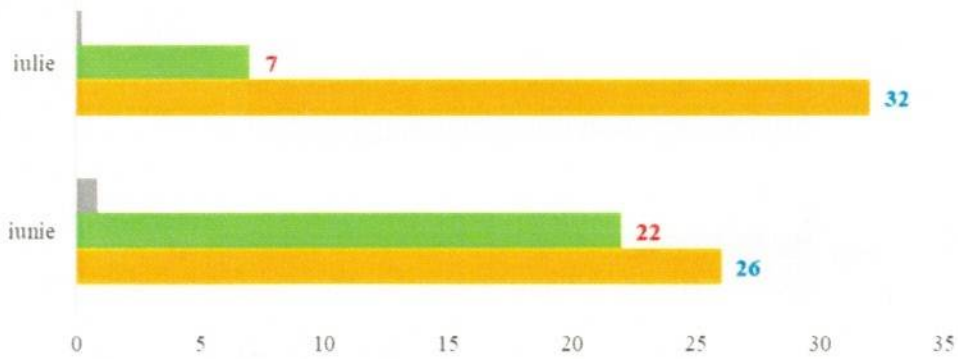


b. Pe sectii

INTERNE

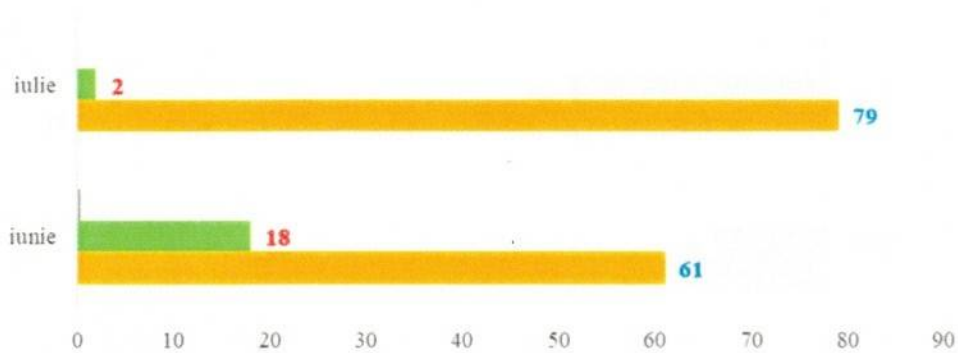


CRONICI



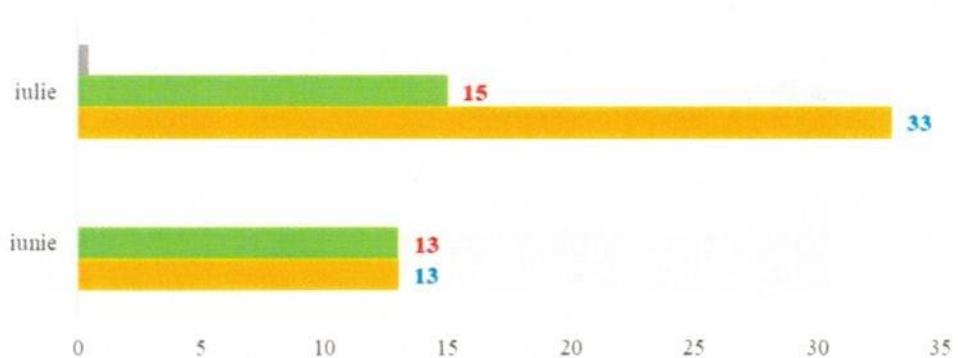
	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	85%	22%
■ CSP	22	7
■ Externari	26	32

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



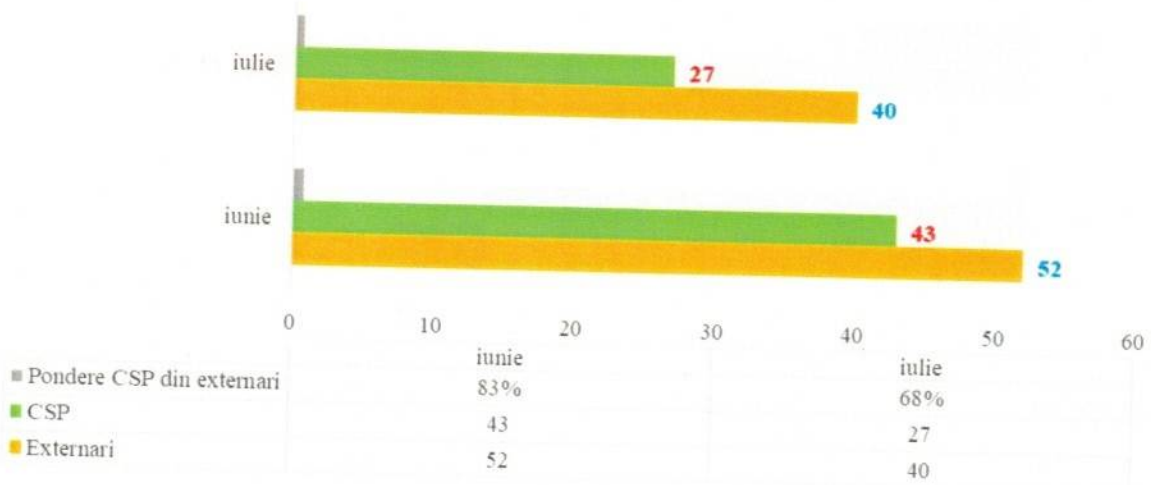
	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari	30%	3%
■ CSP	18	2
■ Externari	61	79

CARDIOLOGIE

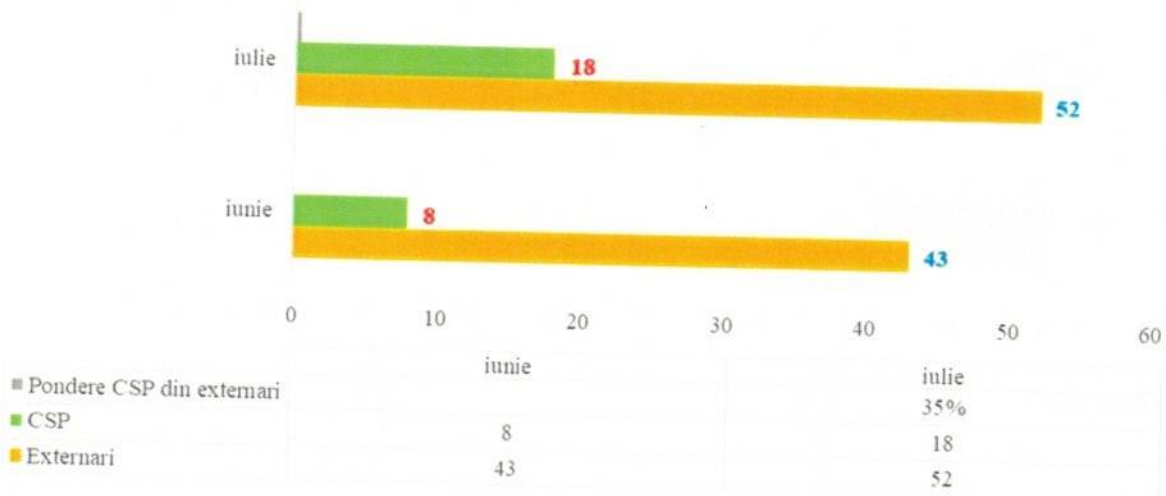


	iunie	iulie
■ Pondere CSP din externari		45%
■ CSP	13	15
■ Externari	13	33

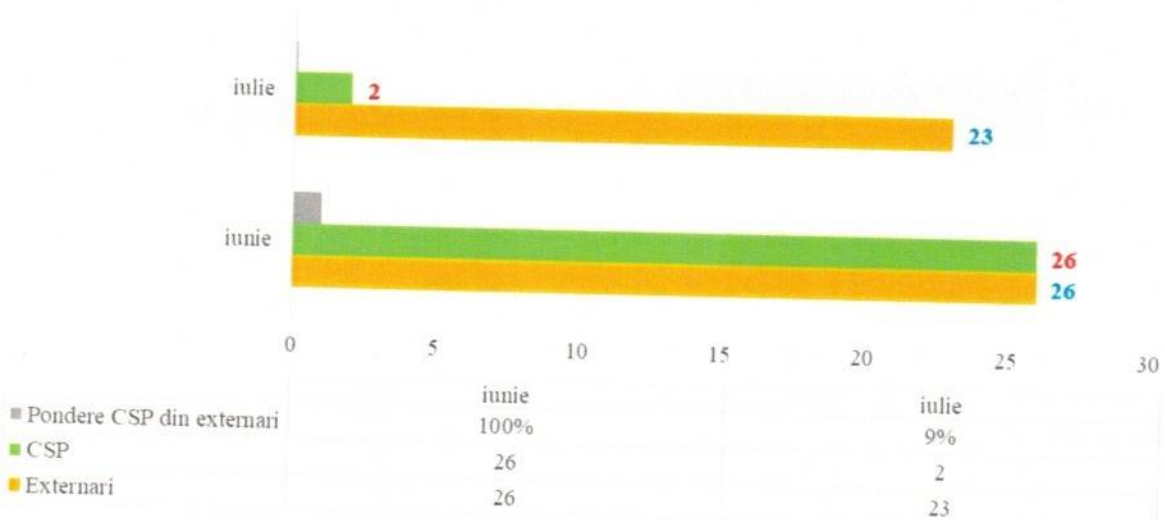
PEDIATRIE



GASTROENTEROLOGIE

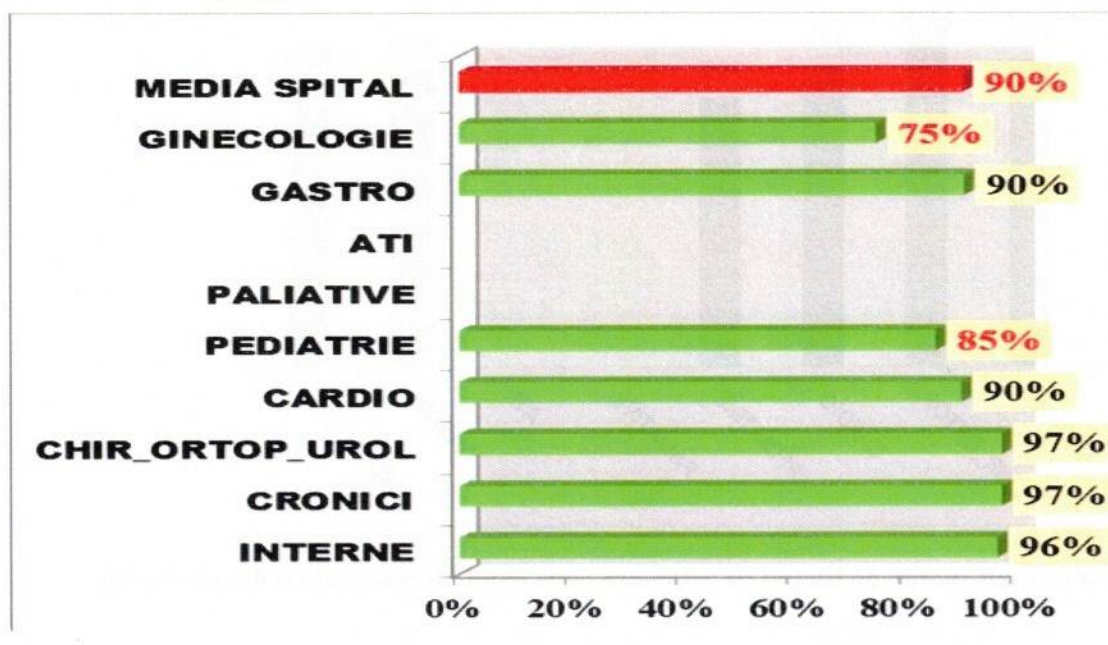


GINECOLOGIE

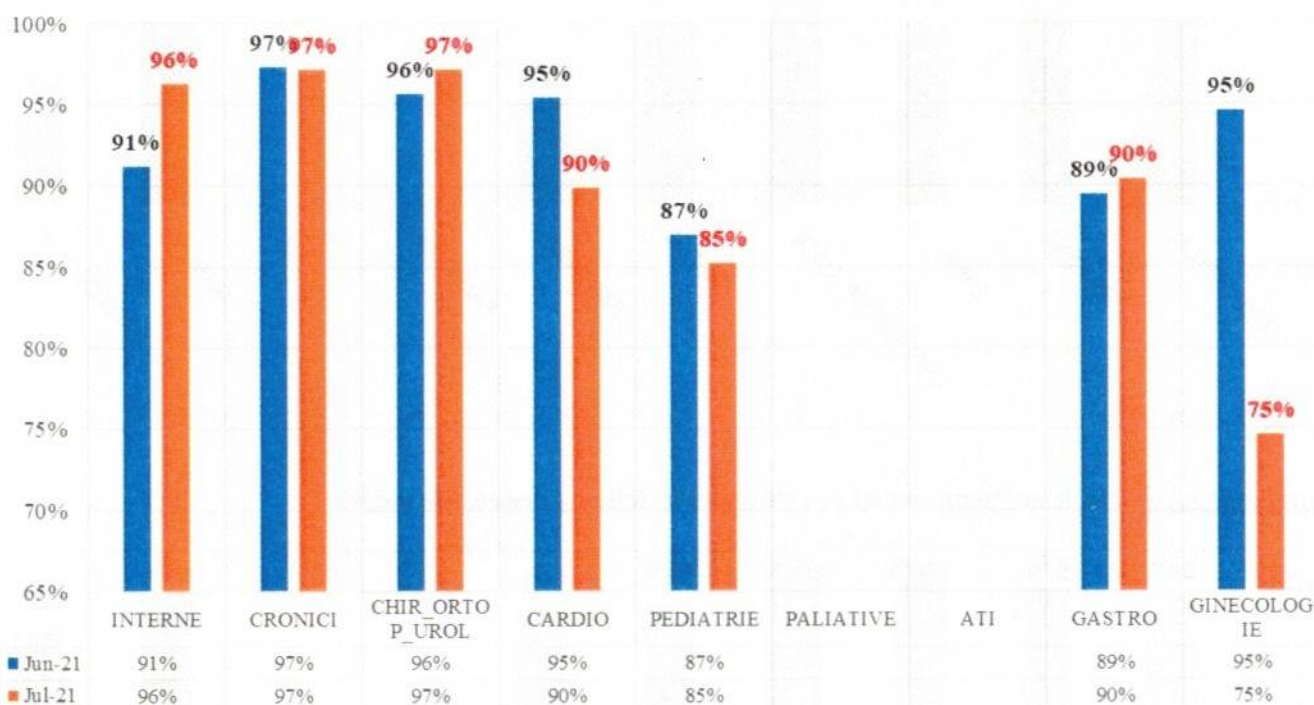


III. ANALIZA CALITATIVA

a. Pe sectii

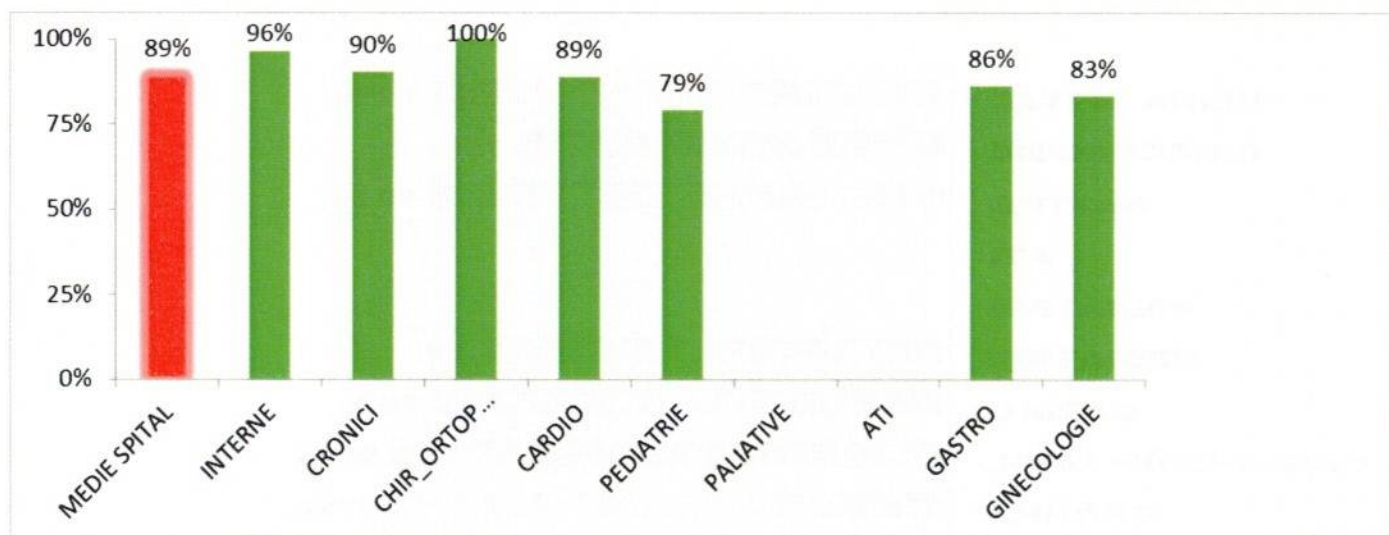


DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

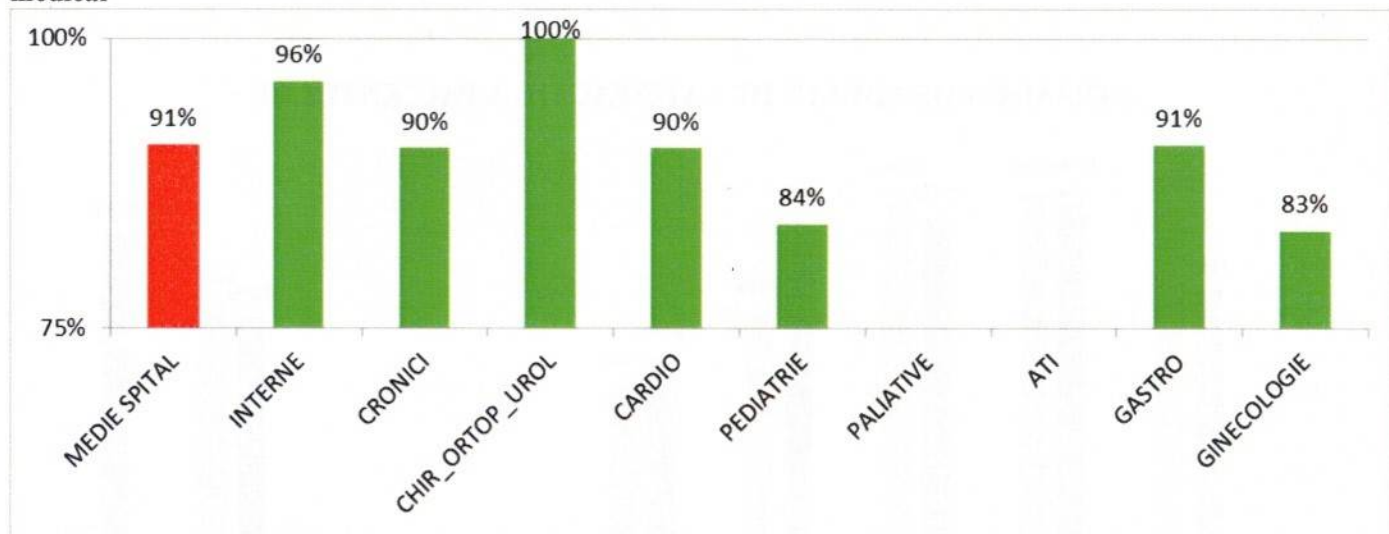


b. Pe întrebări

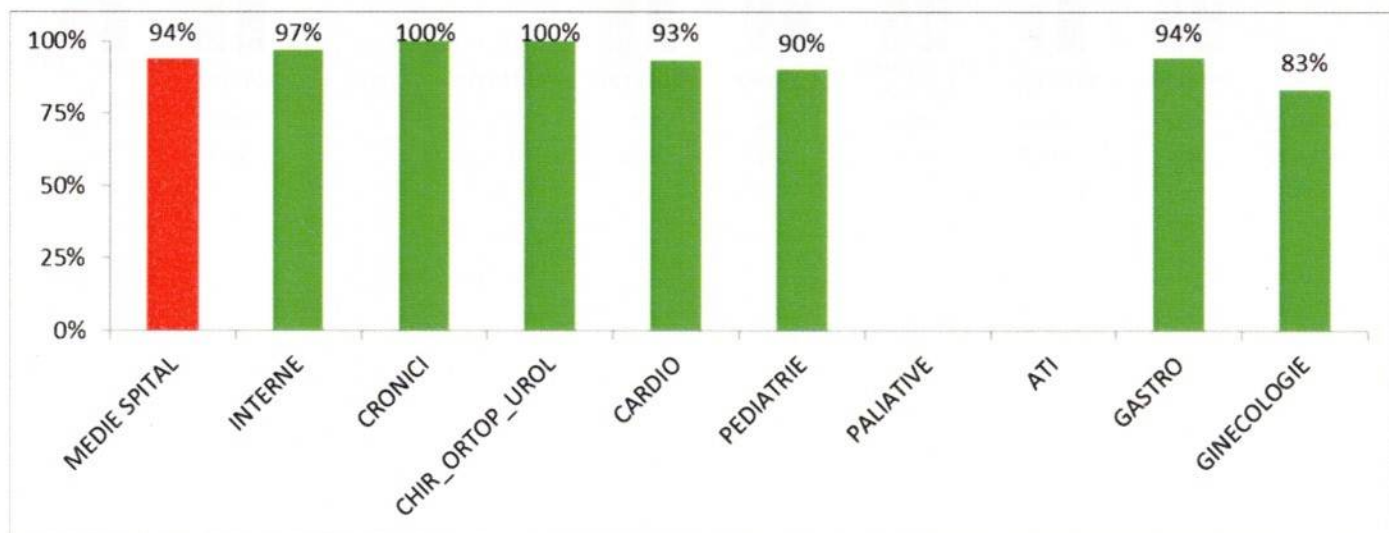
Întrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de **semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ?** Ați găsit ușor serviciile căutate ?



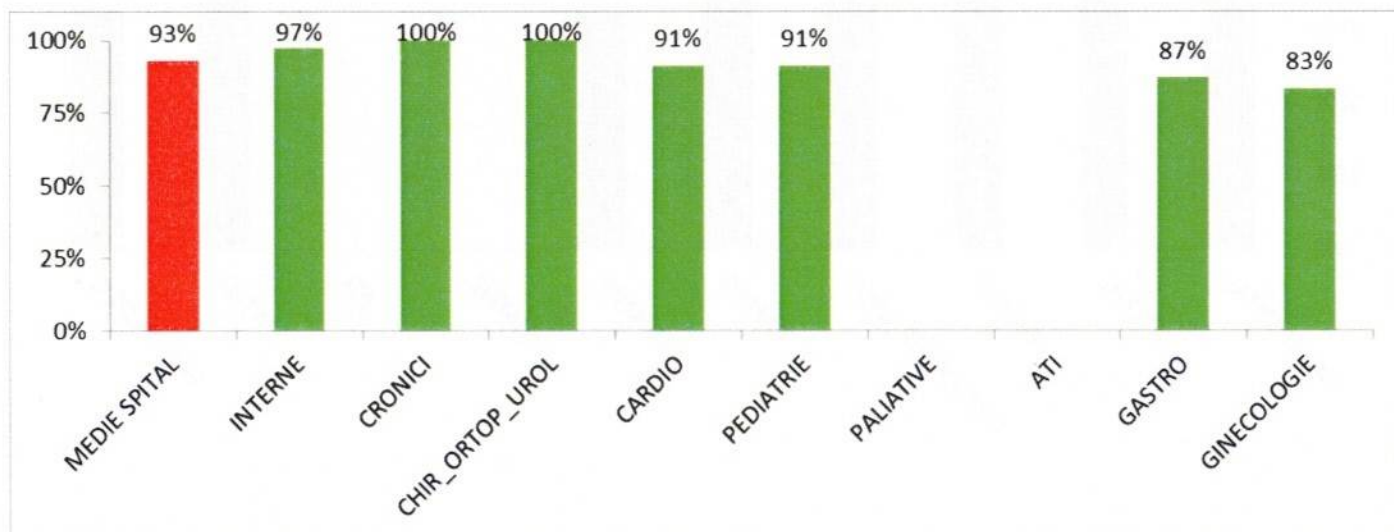
Întrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de **timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical**



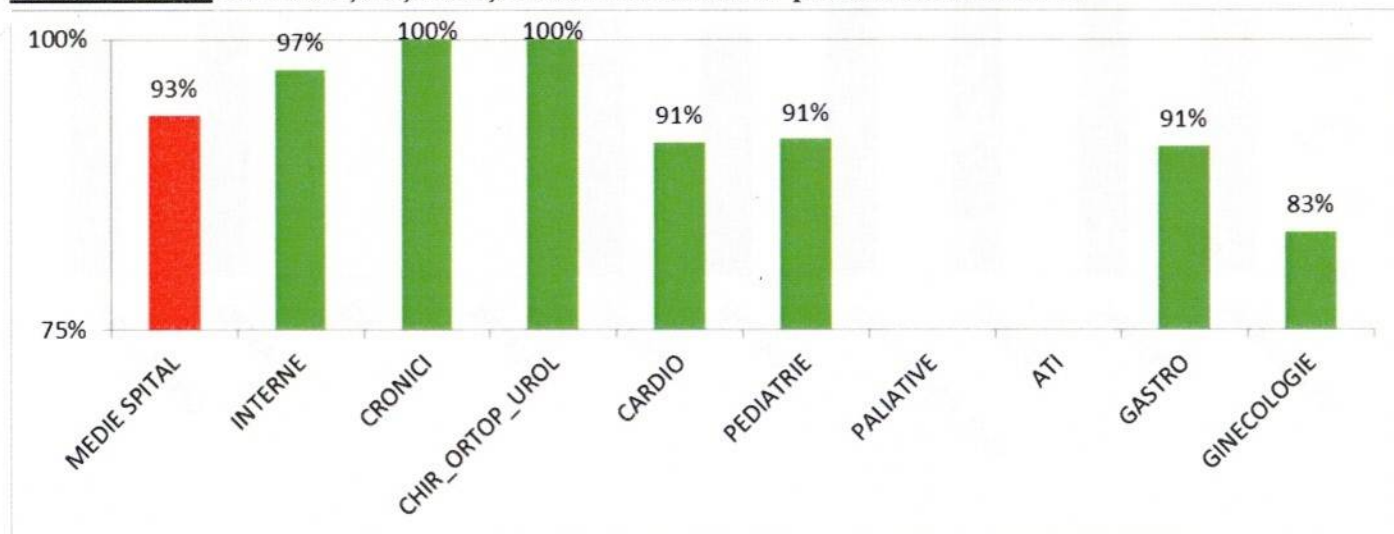
Întrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



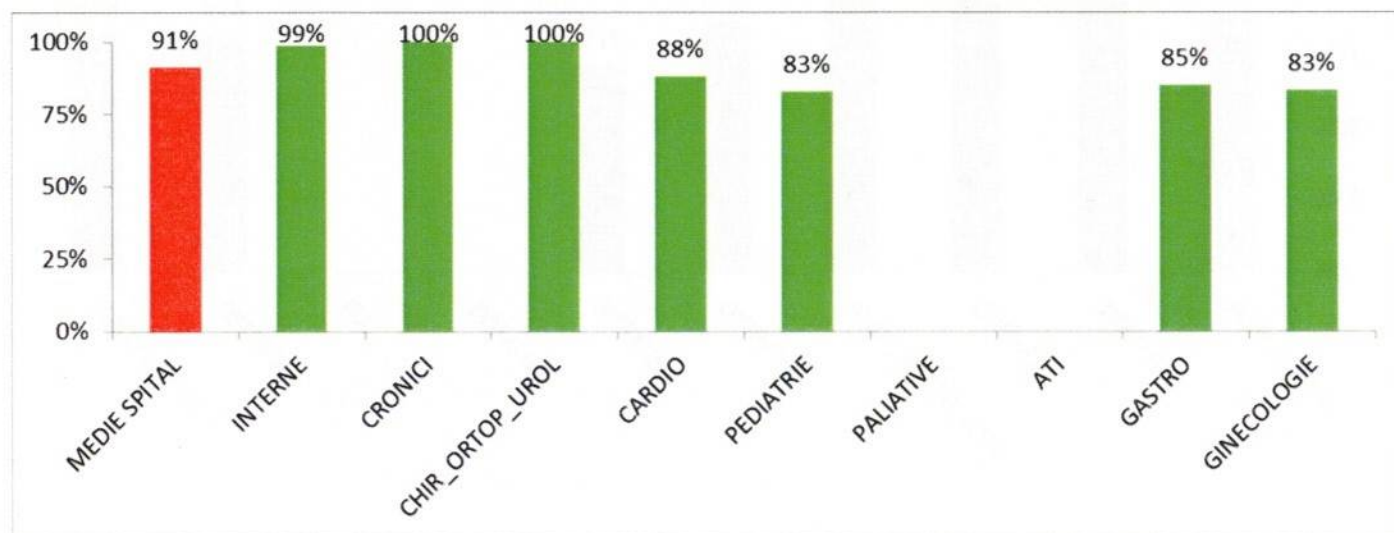
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



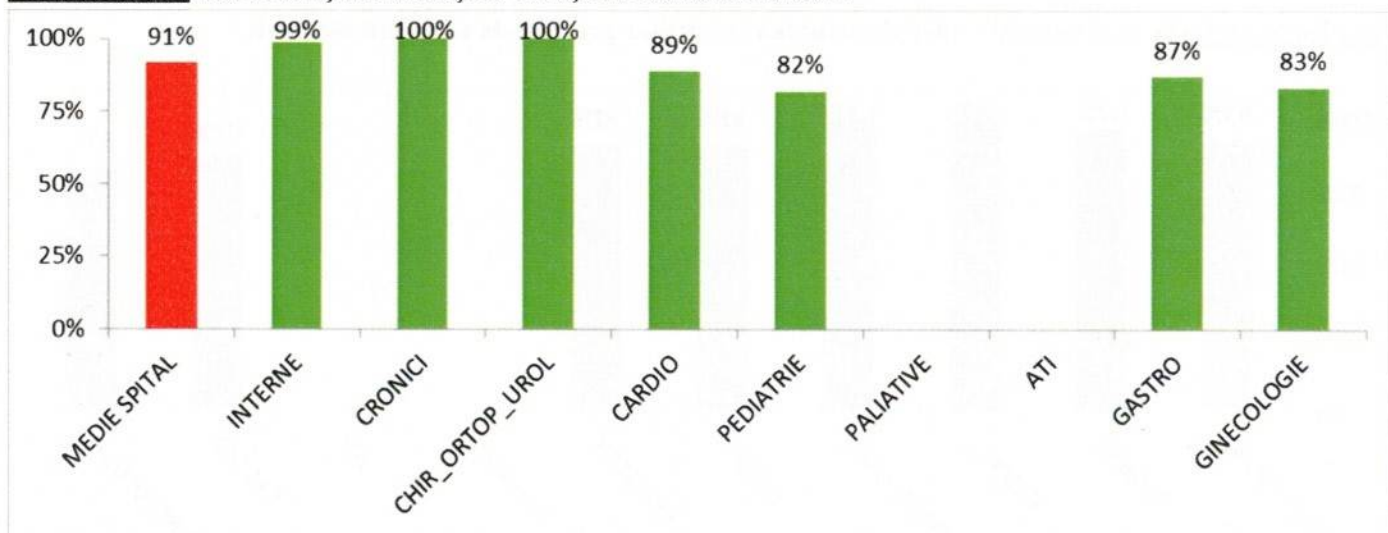
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



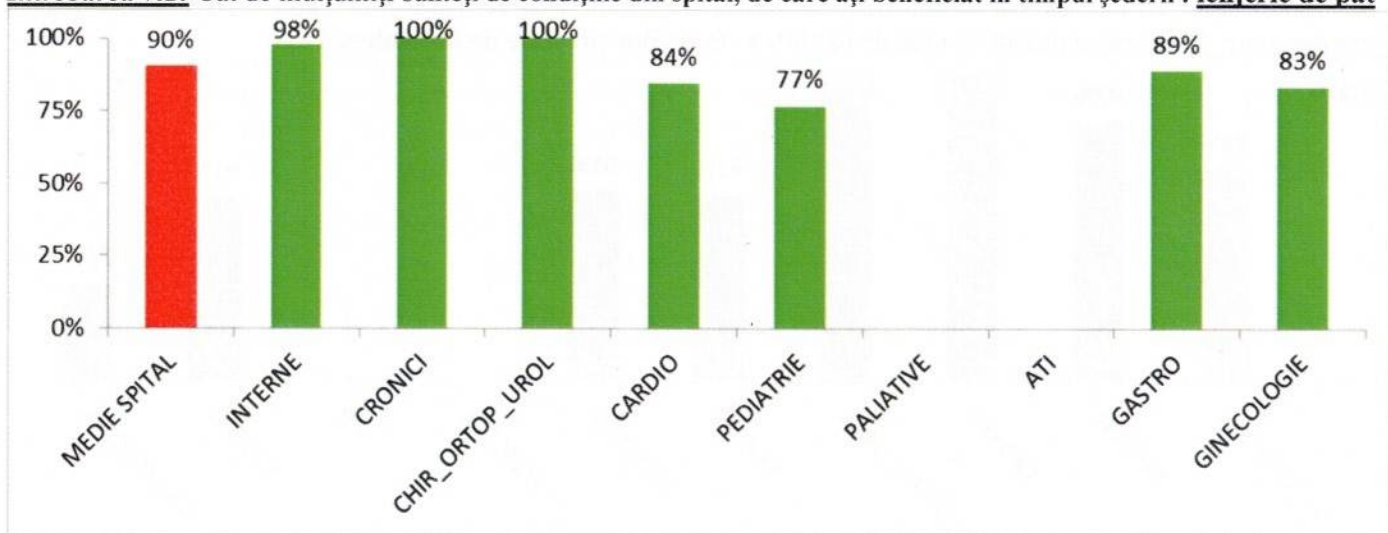
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



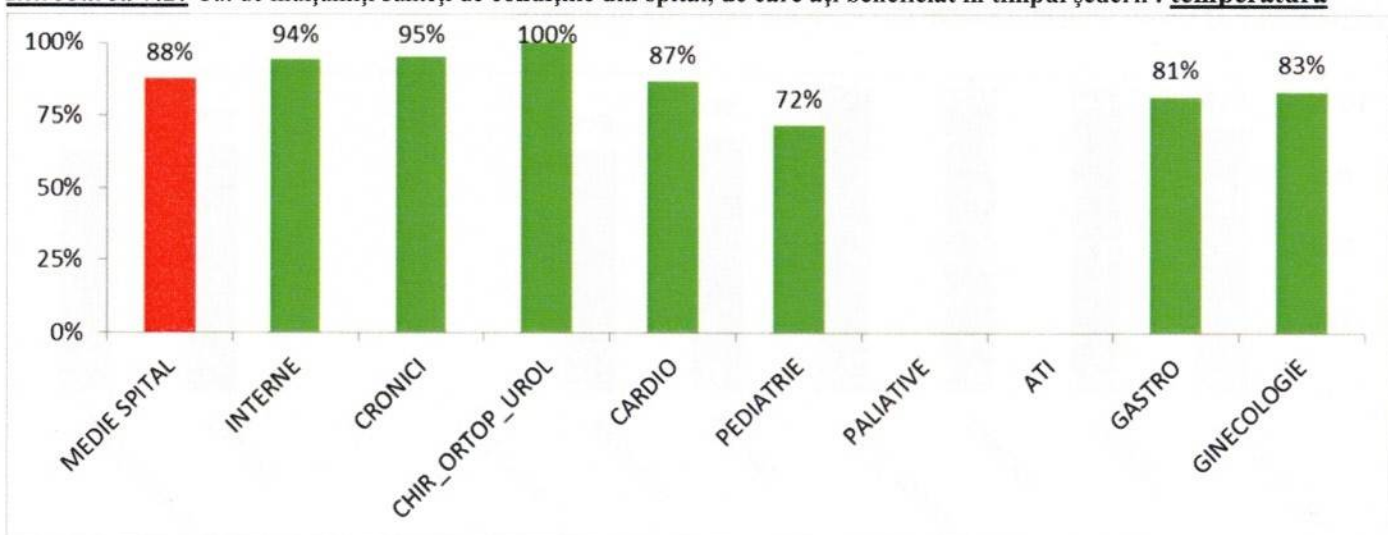
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



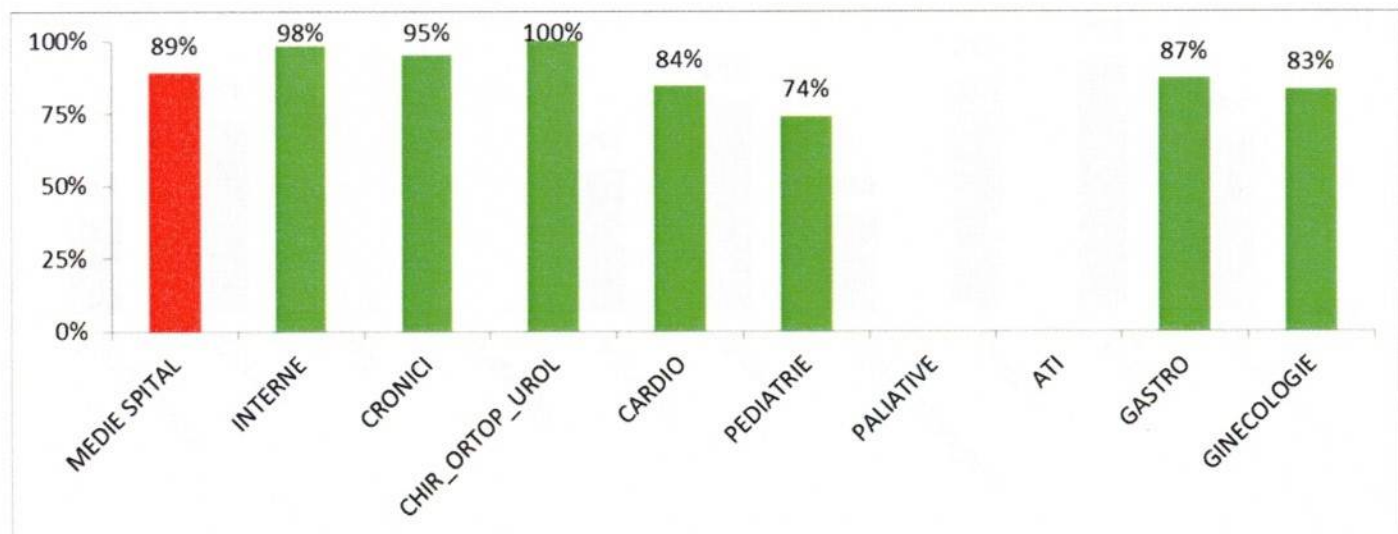
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat**



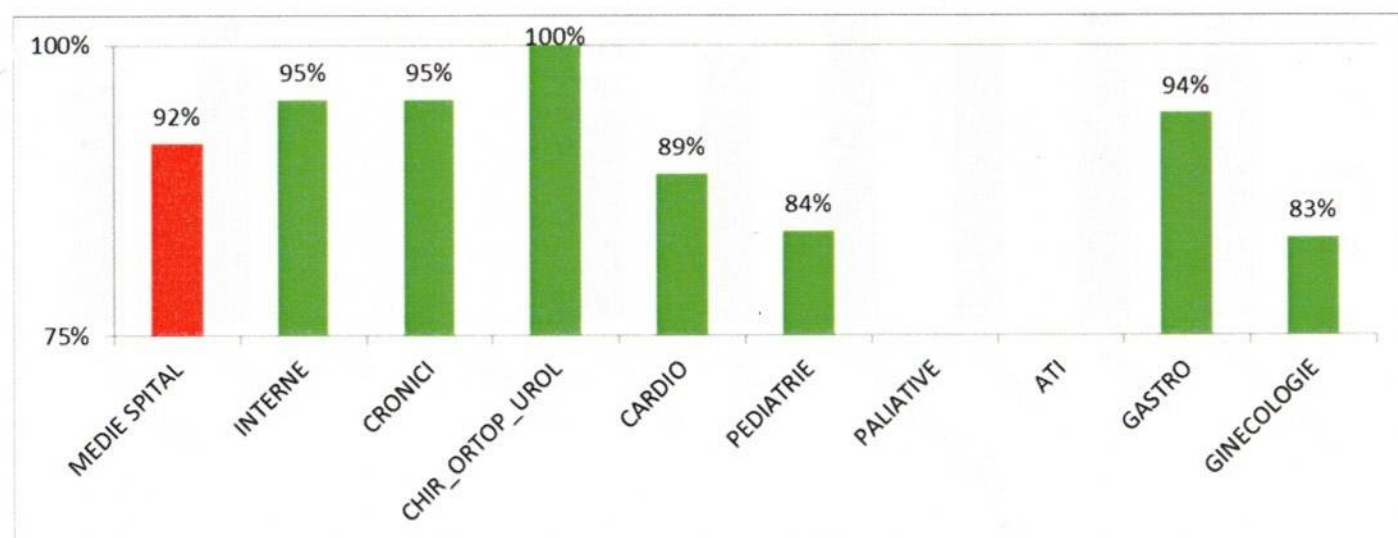
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura**



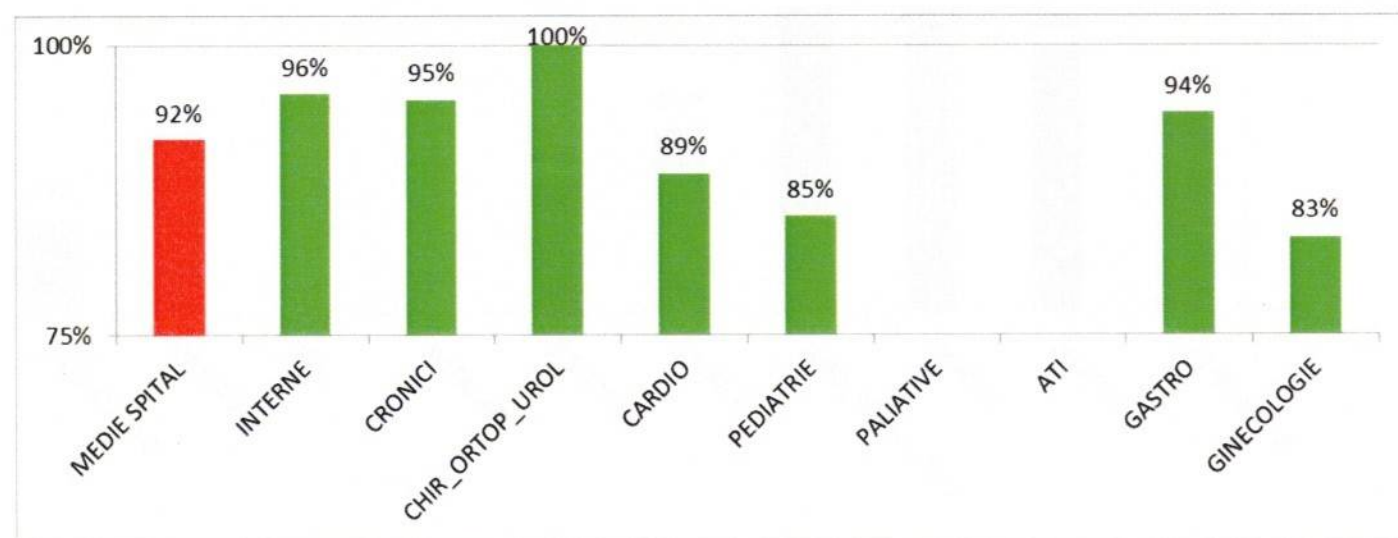
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



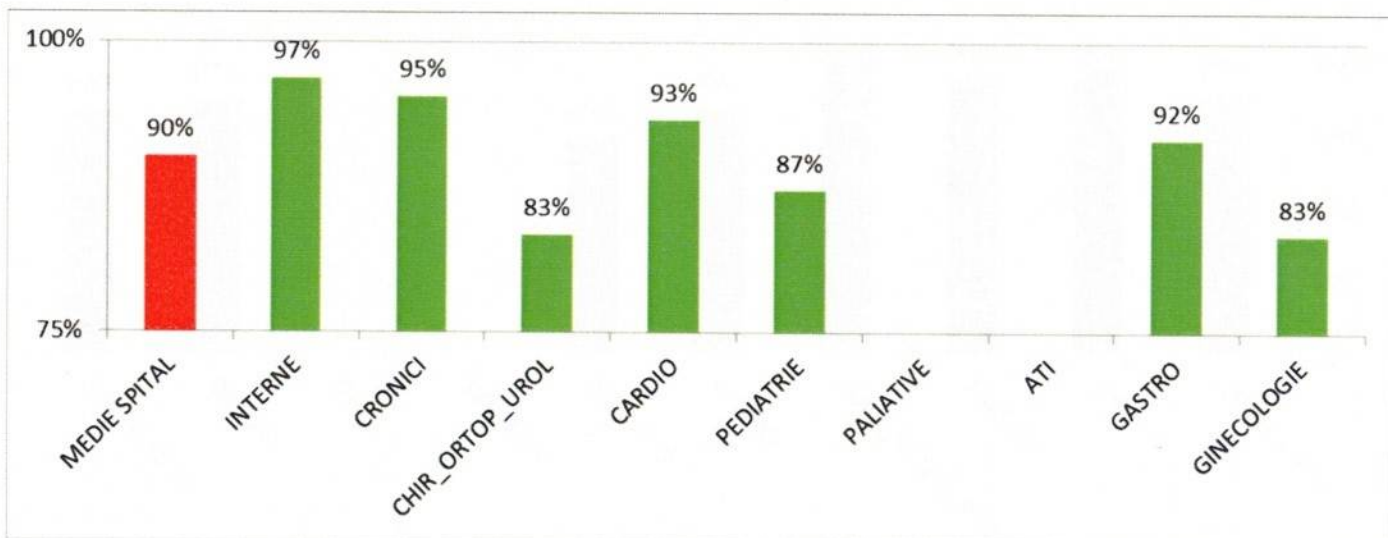
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



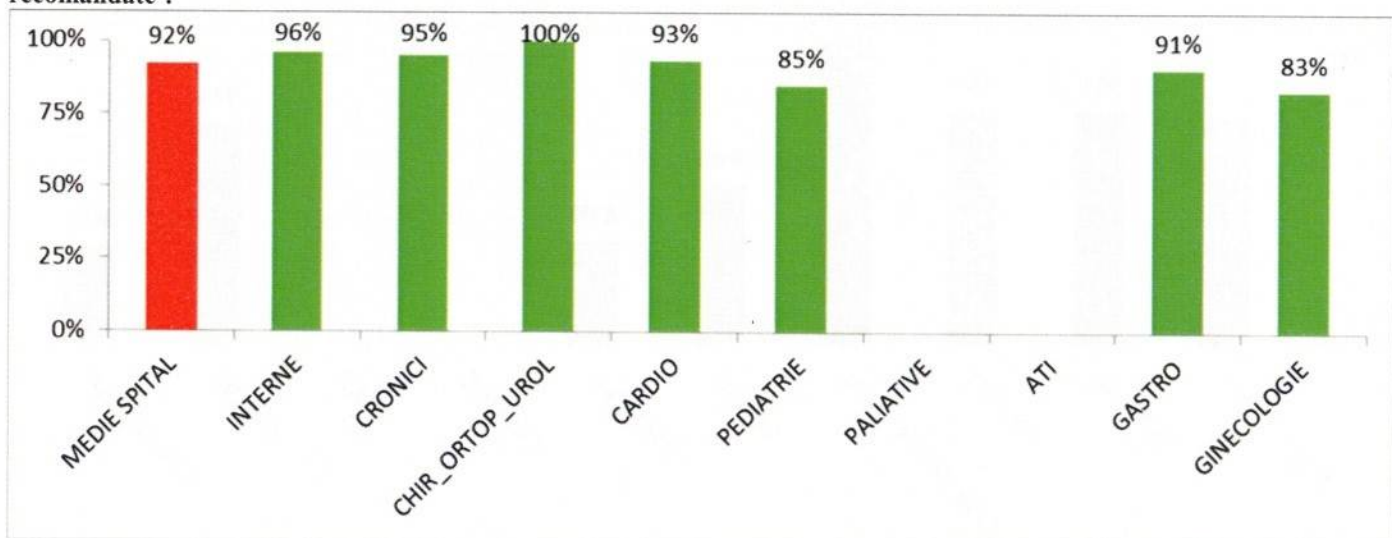
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



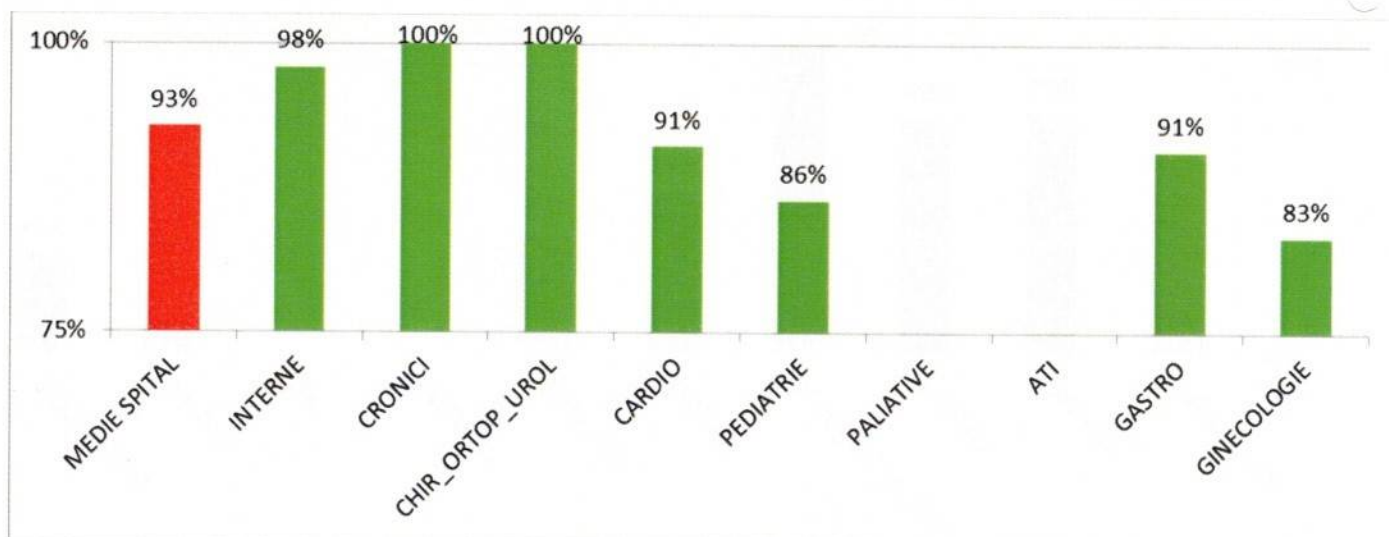
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



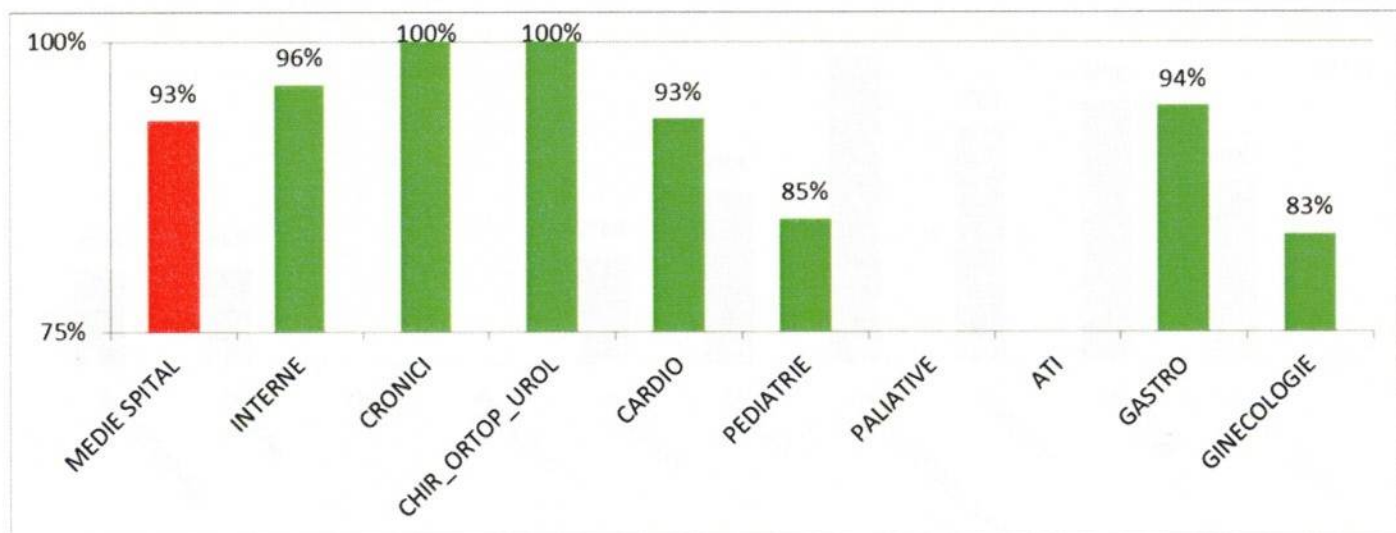
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

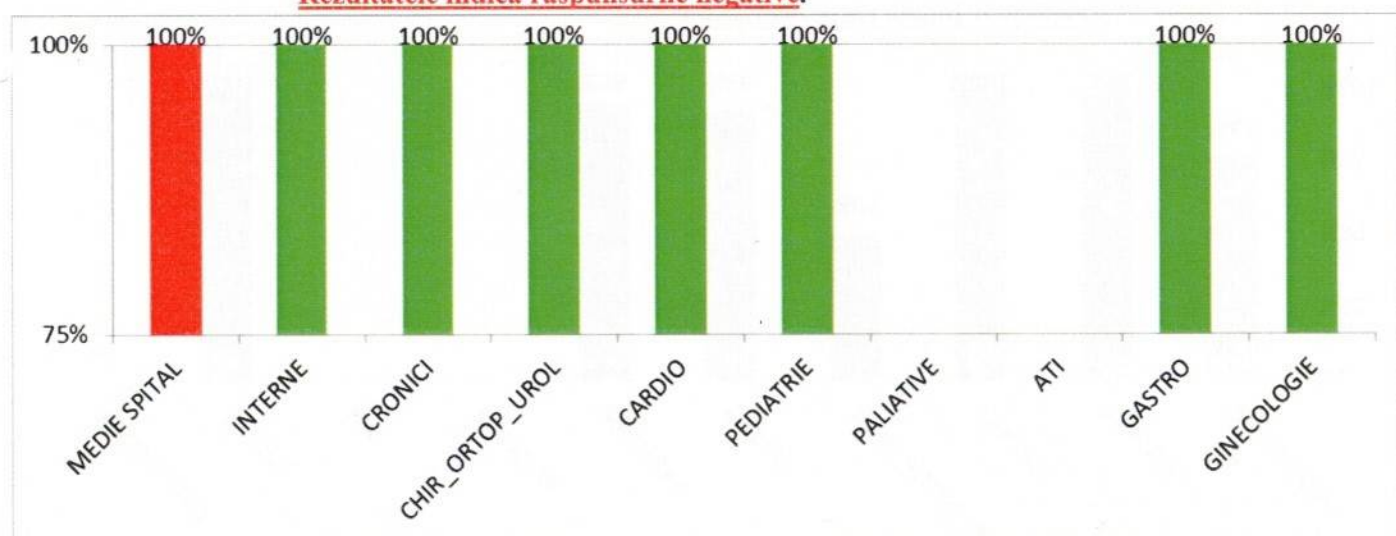


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



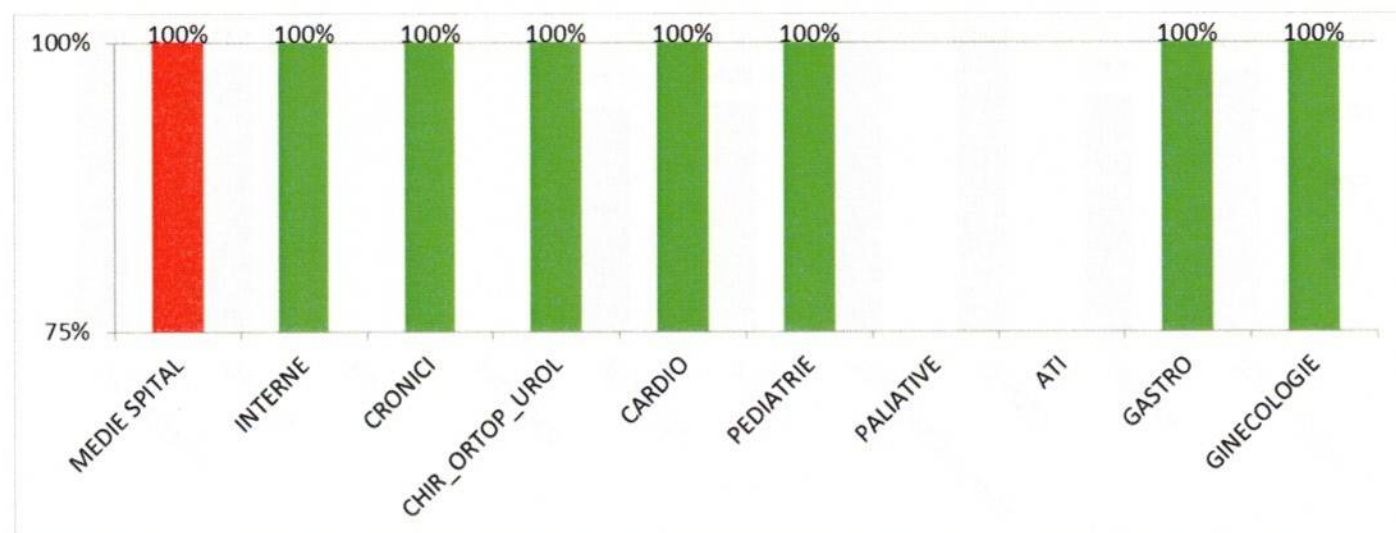
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

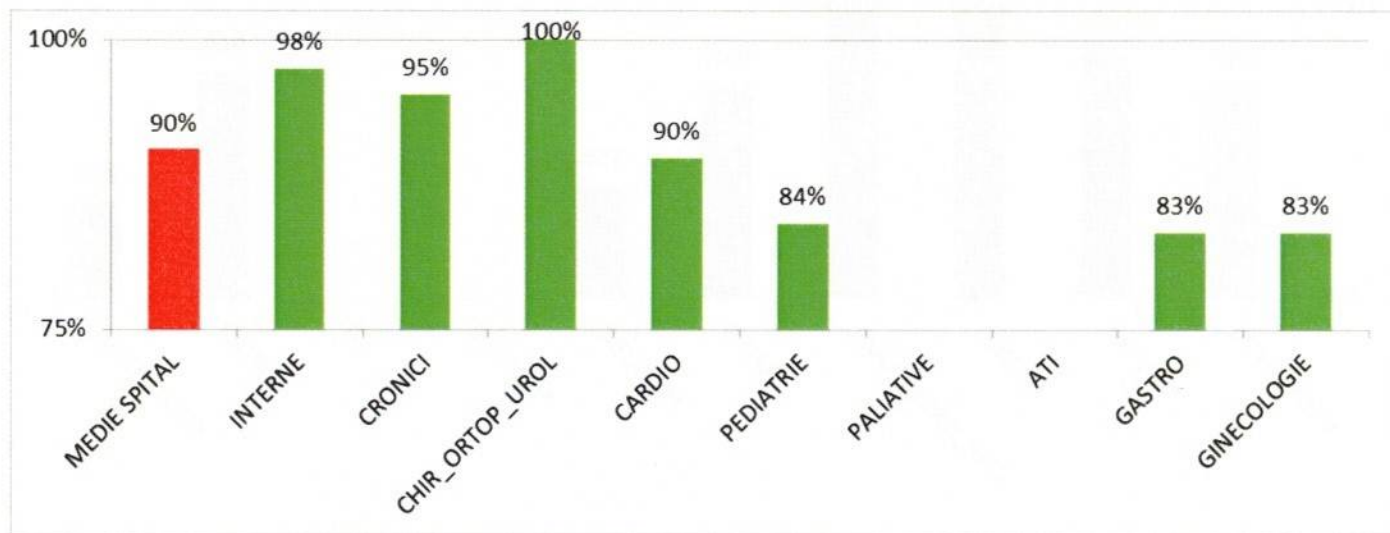


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către agajații spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

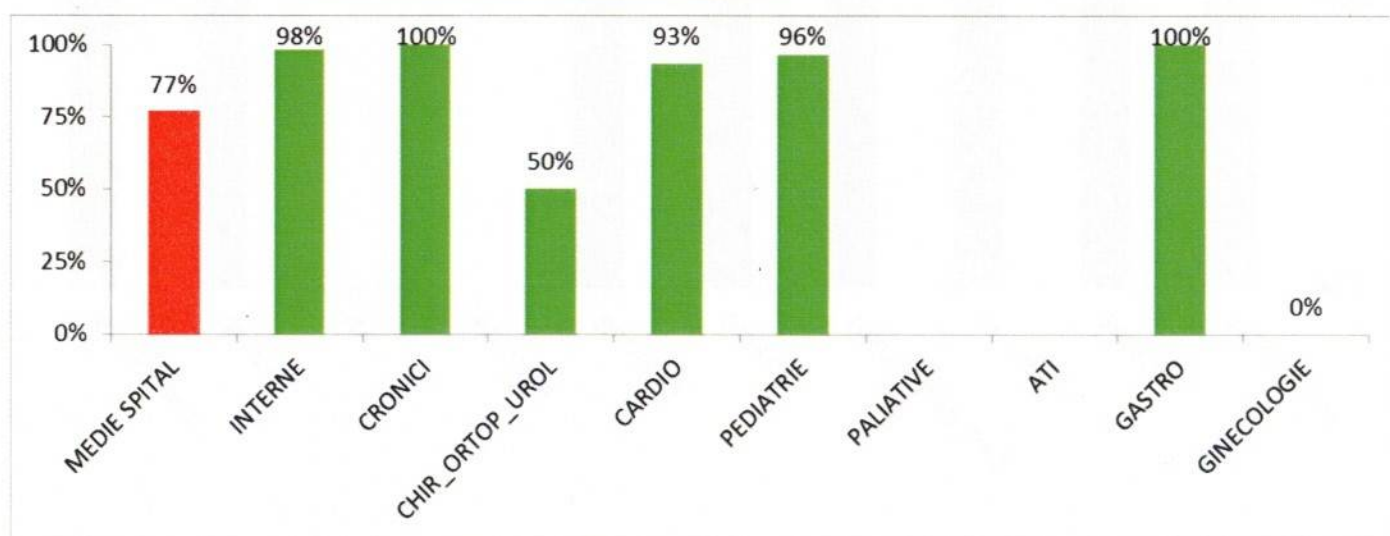


Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



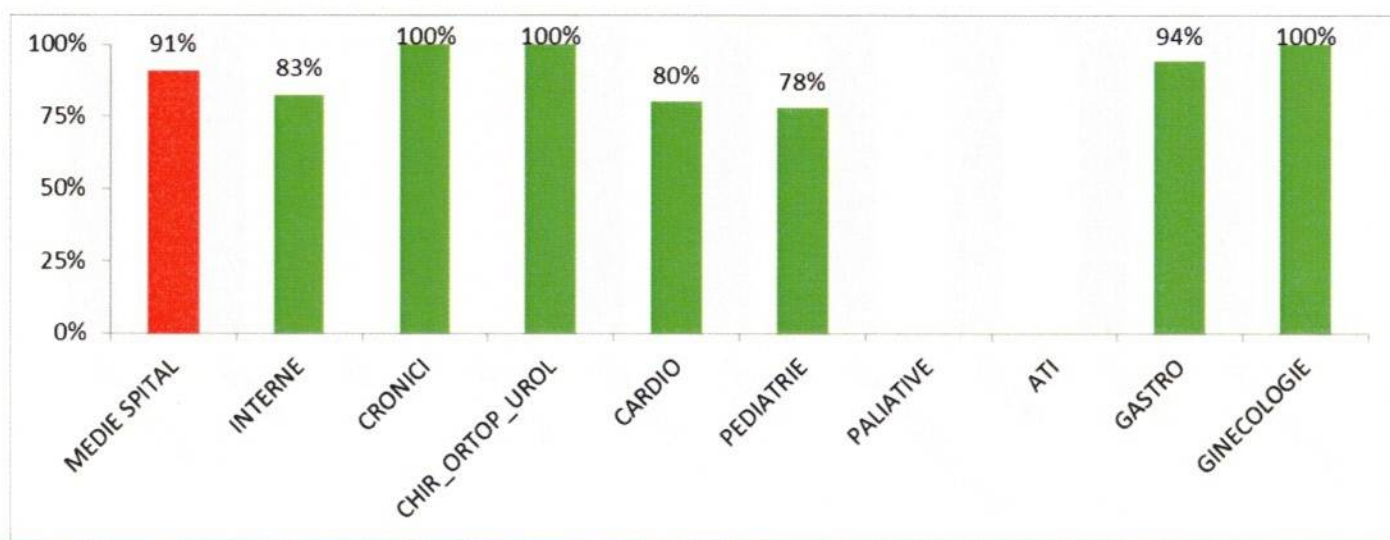
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

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.

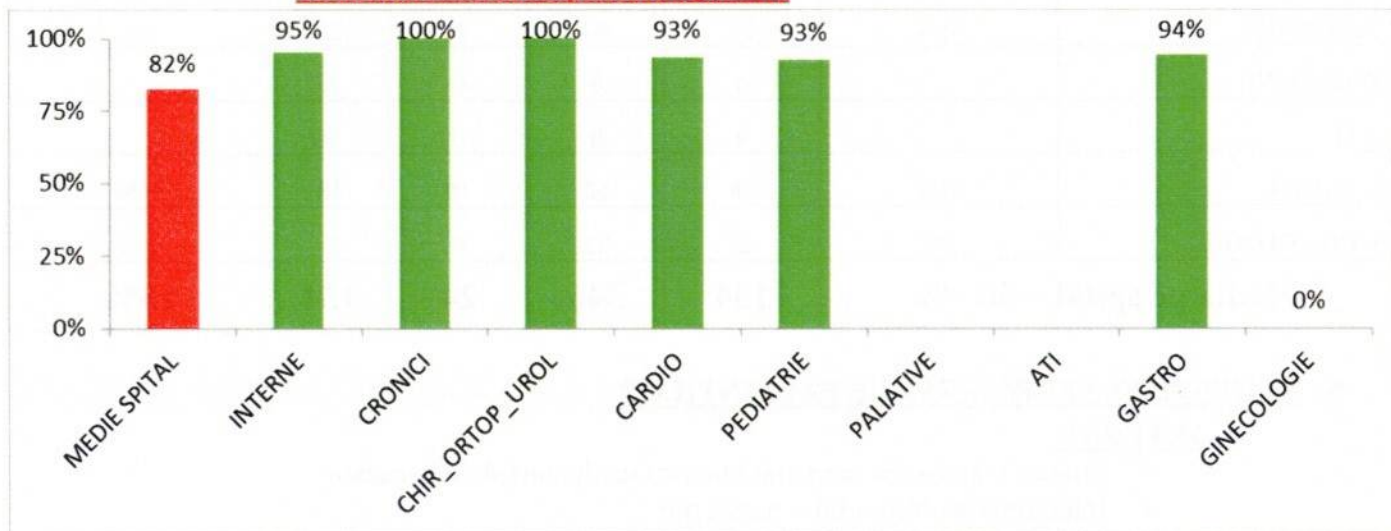


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ?

DA

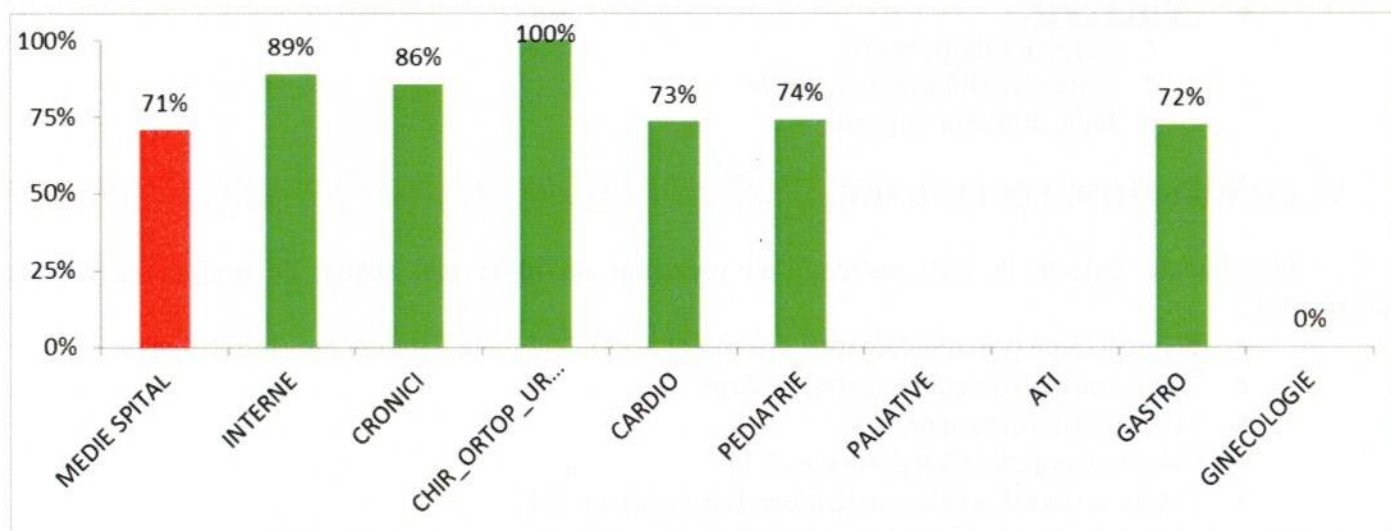
NU

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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2021	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2021 / Nr. externari pe sectie pe luna iulie 2021		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna iulie 2021 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna iulie 2021		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	72%	63	87	10	63	16%
CRONICI	22%	7	32	1	7	14%

CHIR ORTOP UROL	3%	2	79	0	2	0%
CARDIO	45%	15	33	3	15	20%
PEDIATRIE	68%	27	40	0	27	0%
PALIATIVE		0	0	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	35%	18	52	10	18	56%
GINECOLOGIE	9%	2	23	0	2	0%
Media pe spital = 36 %		134	346	24	134	15%

V. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

- **INTERNE**
 - ✓ propun o aprovizionare mai buna cu medicamentele necesare
 - ✓ inlocuirea mobilierului – paturi noi
 - ✓ toaleta separata barbati/femei
 - ✓ este foarte foarte cald in salon
- **CARDIOLOGIE**
 - ✓ in saloanele cu 5 paturi sa fie wc si dus
- **PEDIATRIE**
 - ✓ e foarte cald pe sectie
 - ✓ usile si mobilierul foarte rele
 - ✓ baile ar trebui renovate

VI. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

- Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare (Intrebarea nr. 1)
- Temperatura ambientala (Intrebarea nr. 7.2)
- 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:

- propuneri de măsuri pentru îmbunătățirea calității hranei pacienților si a modului de distribuire a acesteia.
- 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 *Țăntos Daniela*