



## 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](mailto:spitalnegrestioas@yahoo.com)

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. inreg. BMC A63103.05.2022

**AVIZAT,**  
Director medical,



Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ  
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 – **APRIIE 2022**, care cuprinde si:

- date referitoare la condițiile hoteliere;
- date referitoare la curățenie;
- date referitoare la hrana primită si modul de distributie al acesteia;
- date referitoare la aspectului lenjeriei.

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 creșterii satisfactiei pacientilor.**

Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

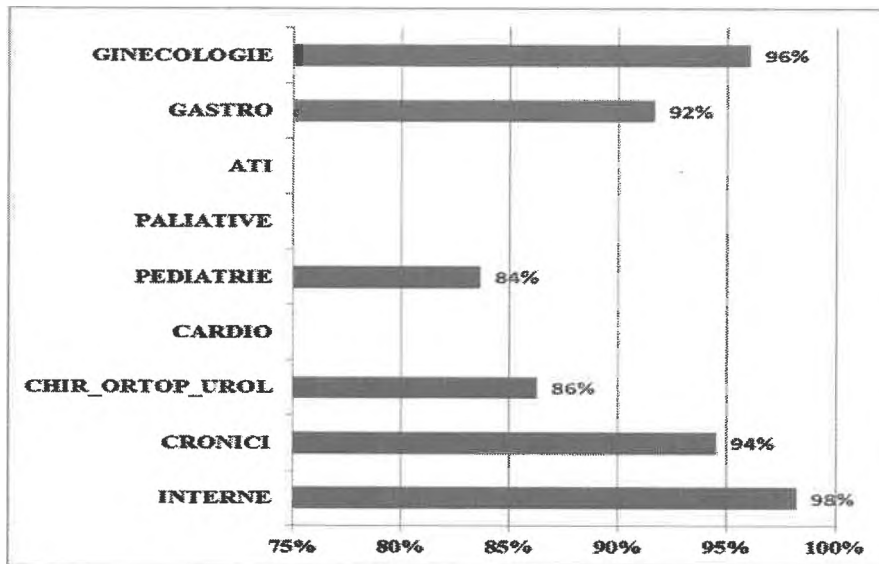
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022**

Prezenta analiza va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna mai 2022.

### III. ANALIZA CALITATIVA

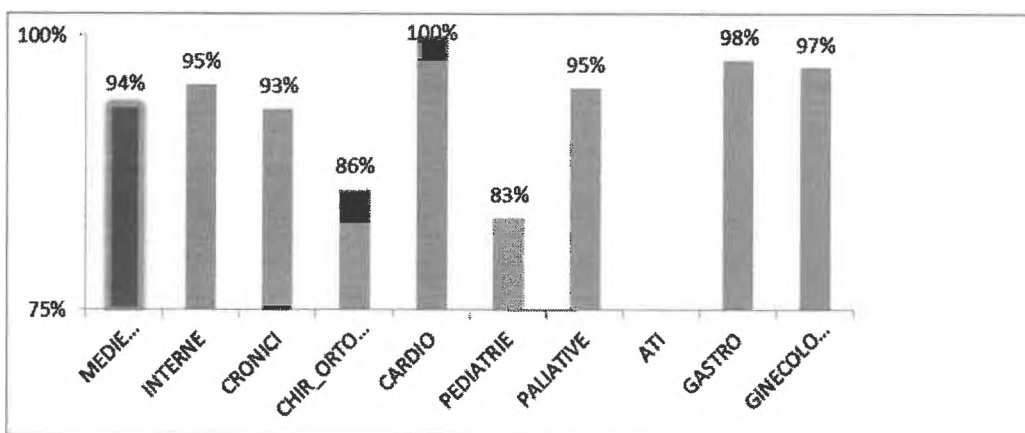
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 94 %



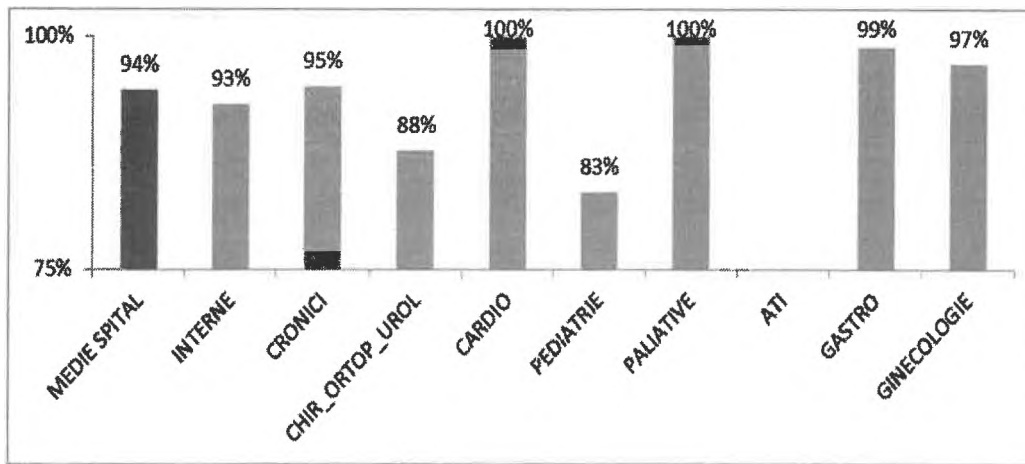
MEDIE SPITAL	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - aprilie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 94 %																						
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
	81%	84%	90%	90%	94%	90%	87%	94%	92%	91%	92%	91%	94%	94%	95%	94%	100%	100%	95%	95%	95%	98%	98%
INTERNE	95%	93%	97%	97%	97%	96%	95%	95%	95%	82%	96%	87%	97%	95%	96%	95%	100%	100%	99%	97%	95%	97%	92%
CRONICI	93%	95%	95%	92%	95%	91%	92%	95%	95%	95%	89%	89%	89%	92%	92%	92%	100%	100%	89%	88%	88%	100%	96%
CHIR ORTOP	86%	88%	86%	86%	89%	88%	88%	91%	89%	84%	85%	87%	90%	89%	89%	90%	100%	100%	96%	94%	90%	97%	84%
CARDIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	91%	91%	91%
PEDIATRIE	83%	83%	89%	89%	89%	83%	79%	81%	83%	72%	78%	78%	81%	78%	89%	81%	100%	100%	89%	92%	67%	83%	75%
PALIATIVE	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ATI																							
GASTRO	98%	99%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	97%	100%	60%	100%	79%
GINECOLOGIE	95%	95%	96%	95%	95%	95%	94%	93%	93%	93%	92%	93%	94%	96%	94%	95%	100%	100%	90%	96%	88%	96%	96%

b. Pe intrebari

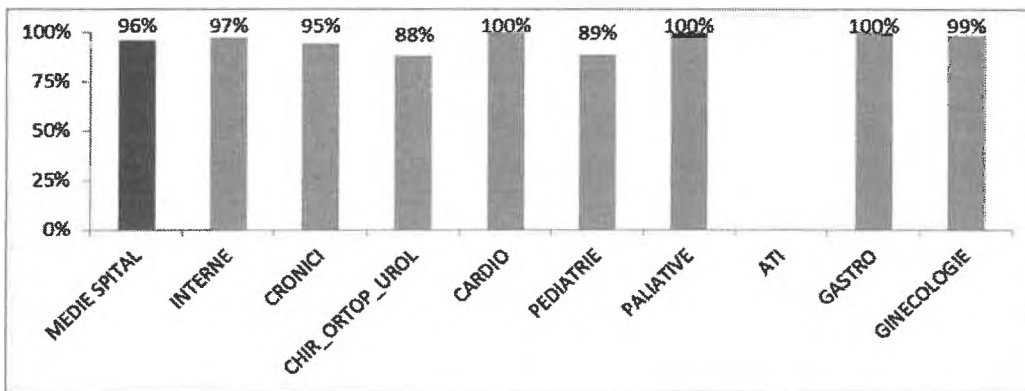
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



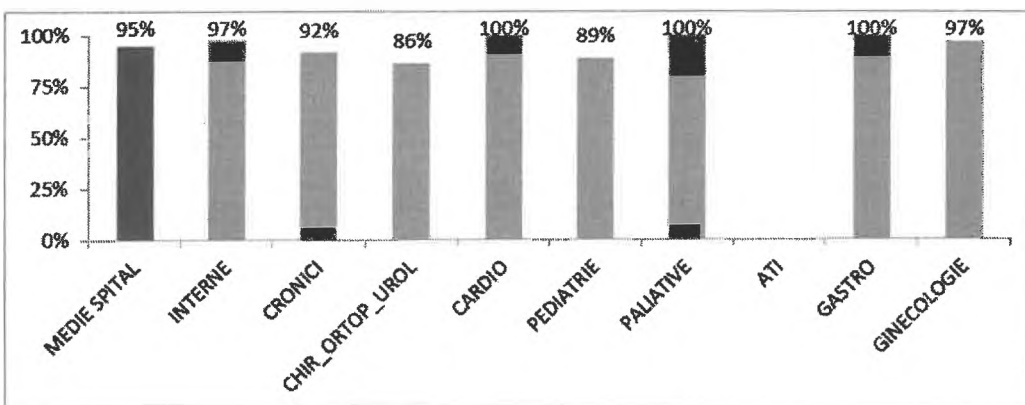
**Intrebarea nr. 2:** Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



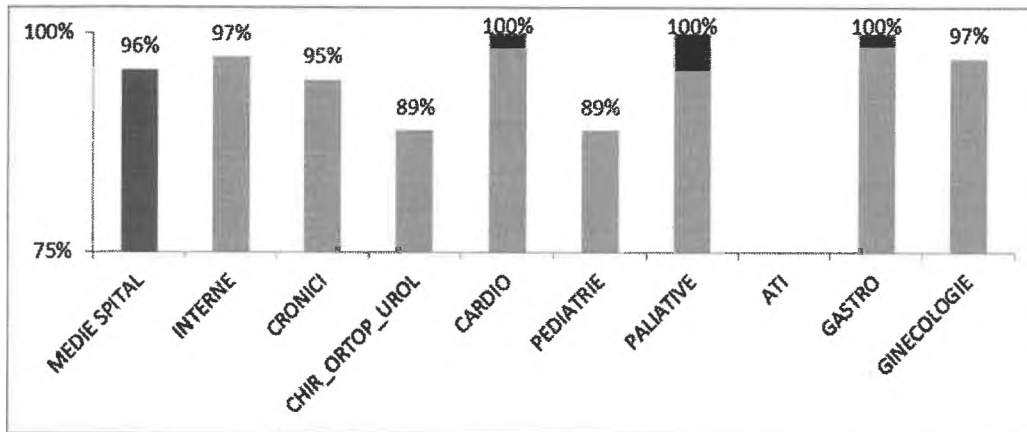
**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



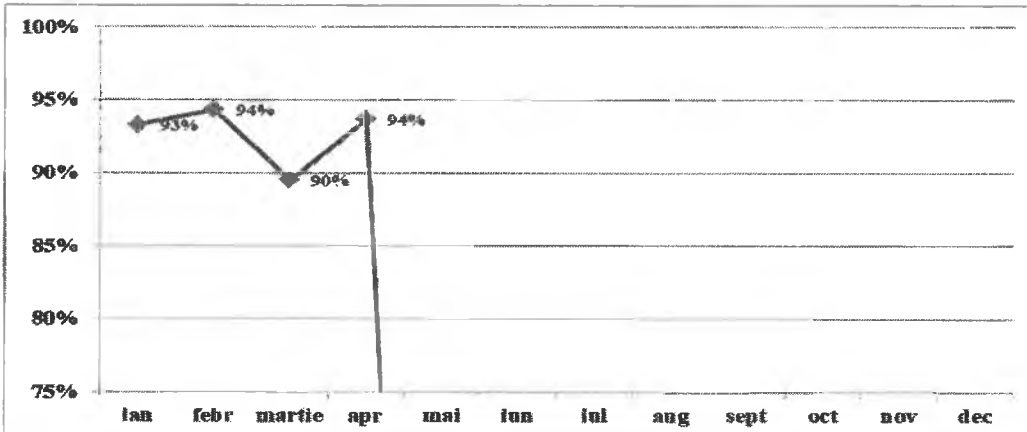
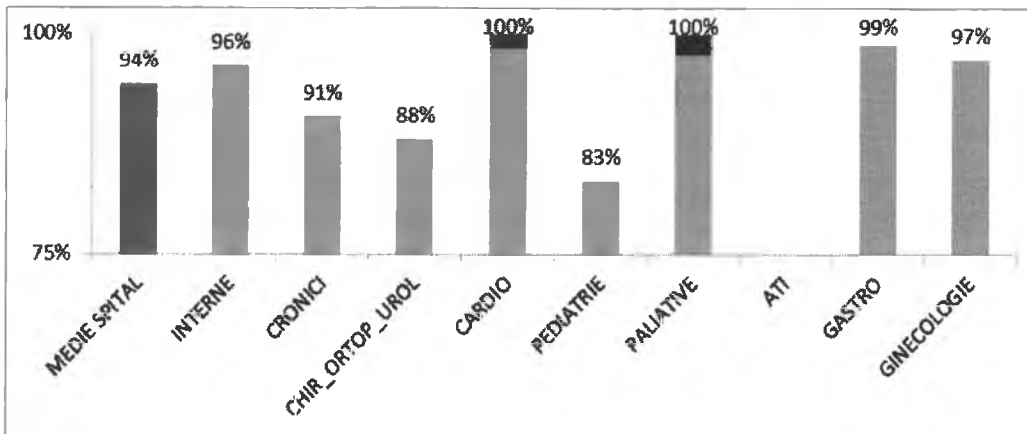
**Intrebarea nr.4:** Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



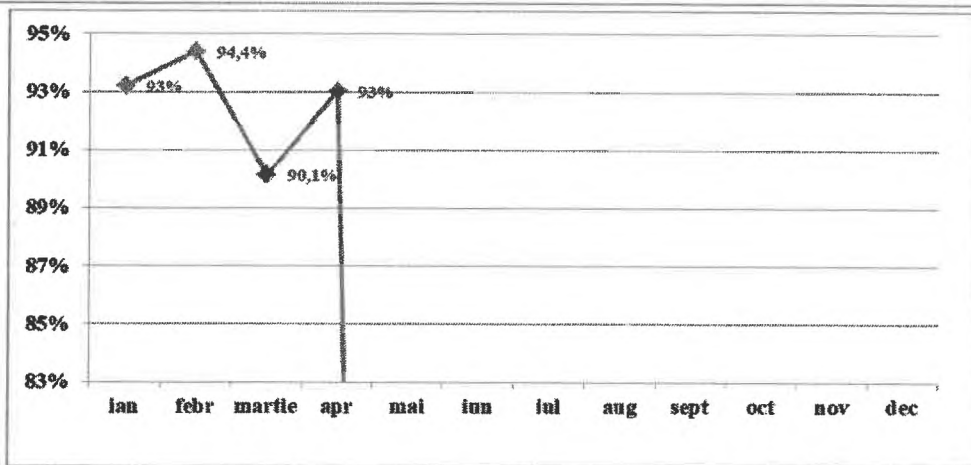
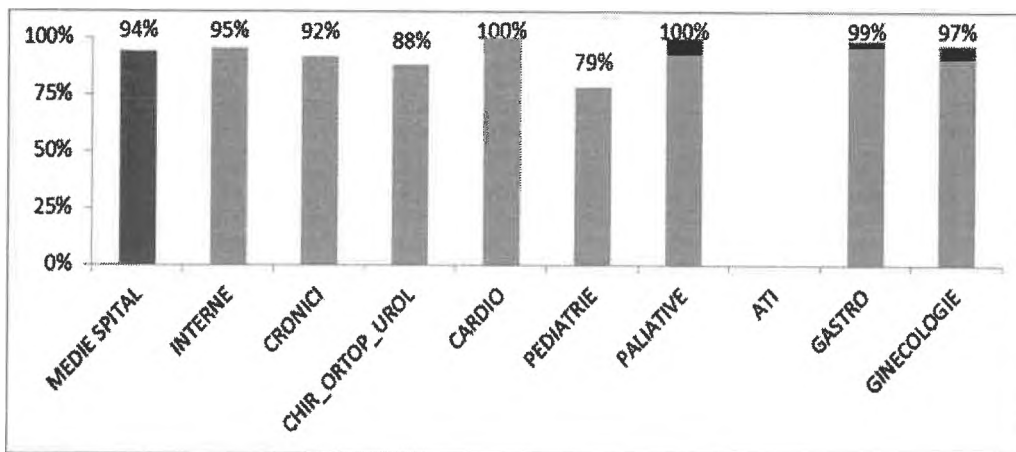
**Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



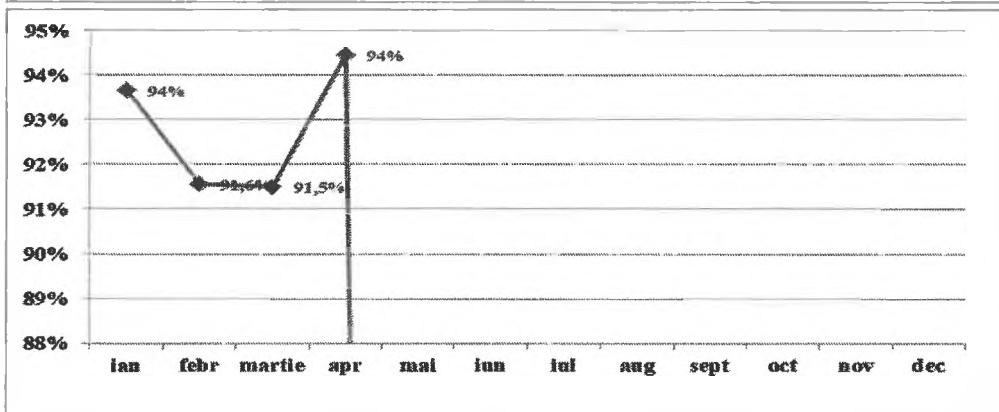
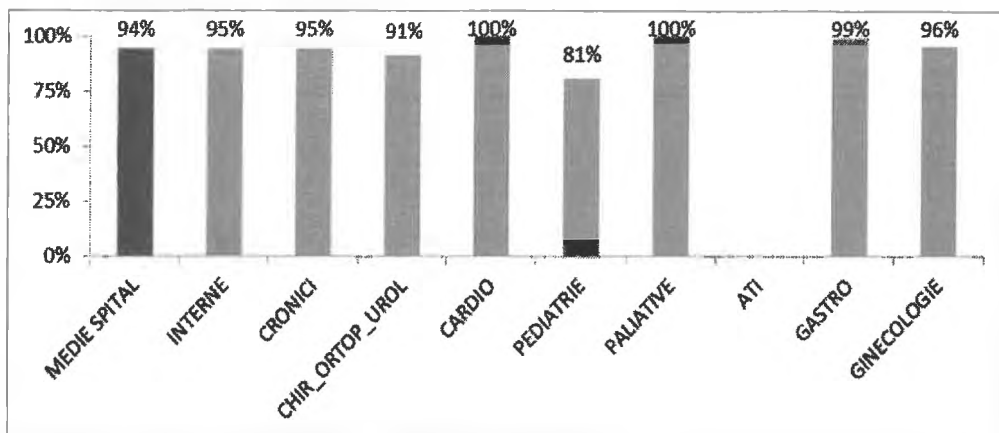
**Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?**



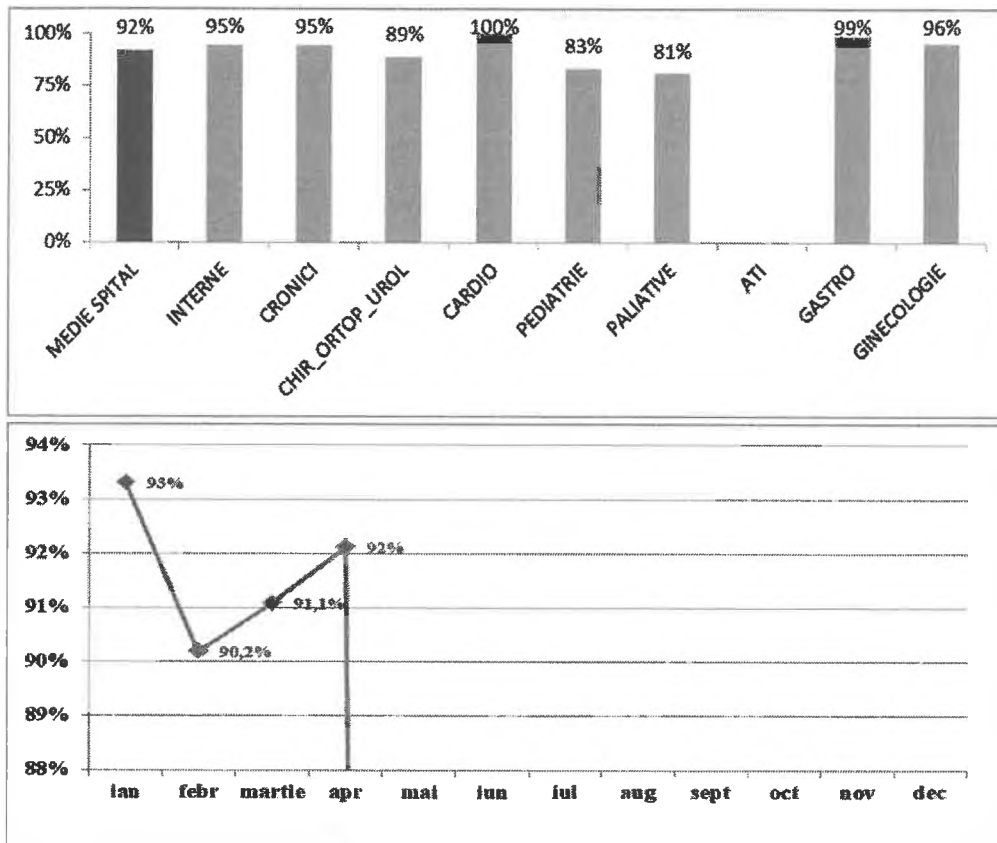
**Intrebarea 6.2:** Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



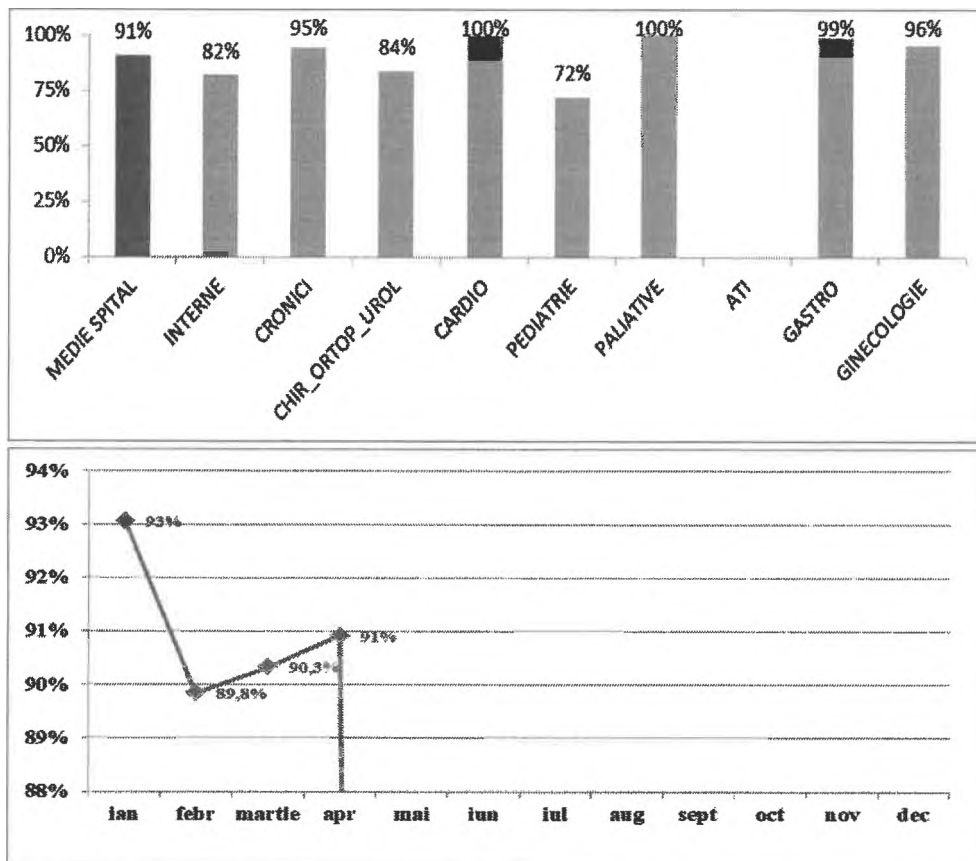
**Intrebarea 7.1:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat



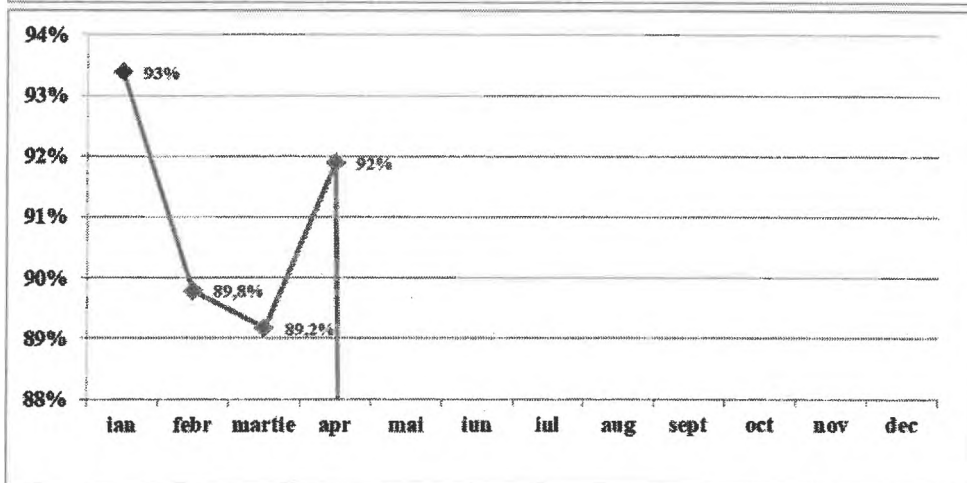
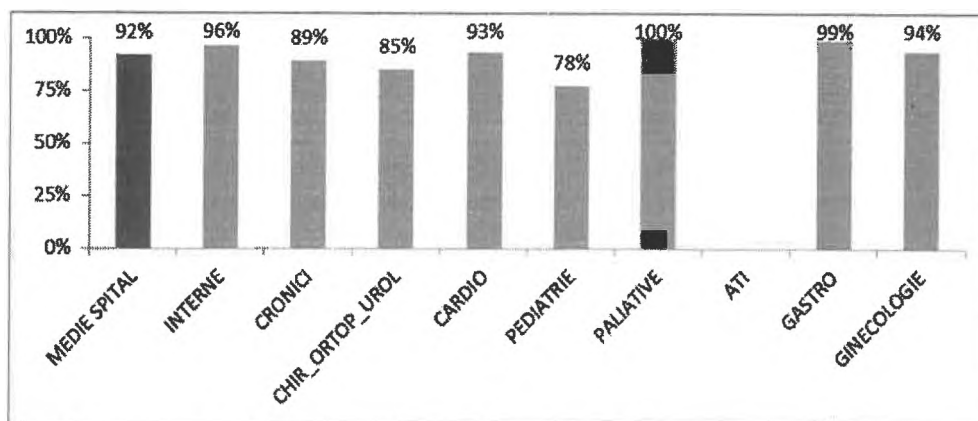
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura



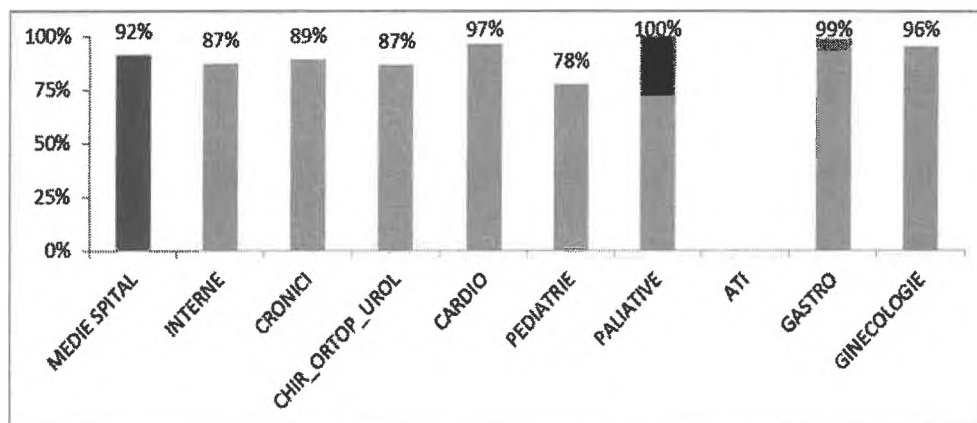
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier

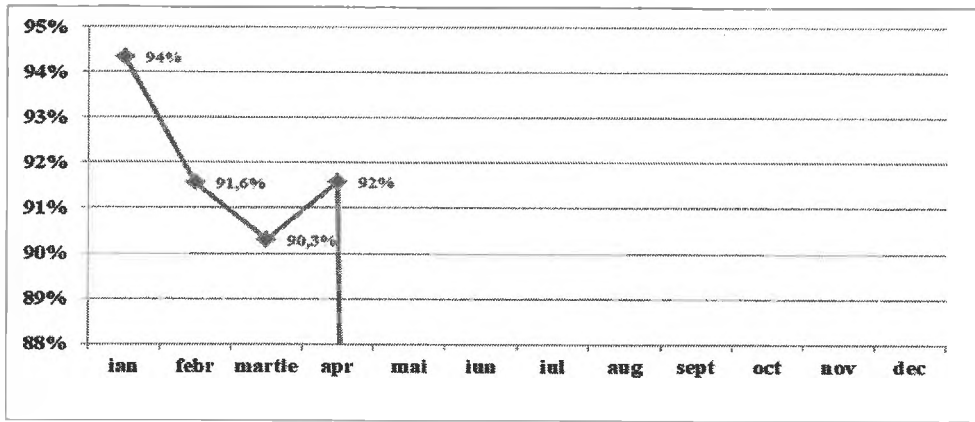


**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

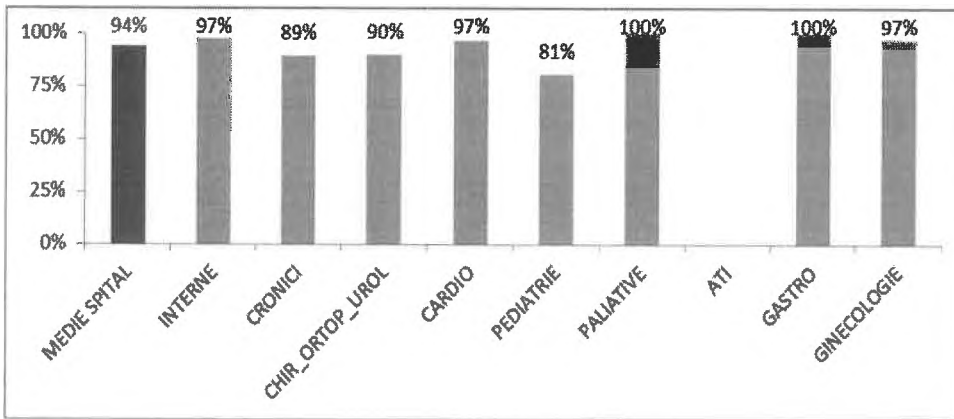


**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei

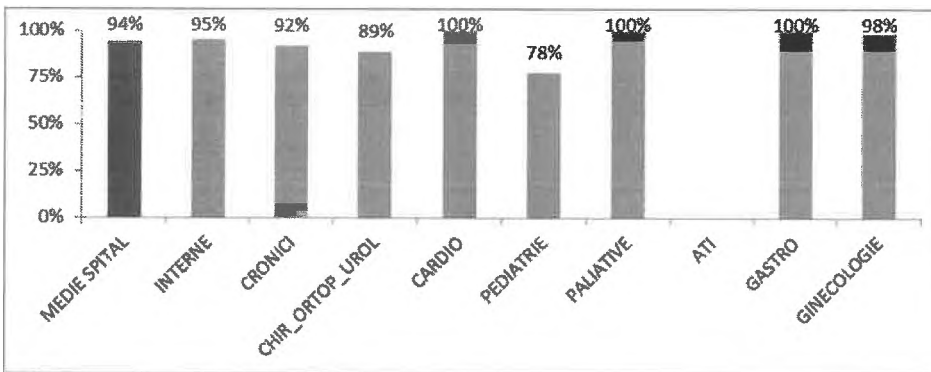




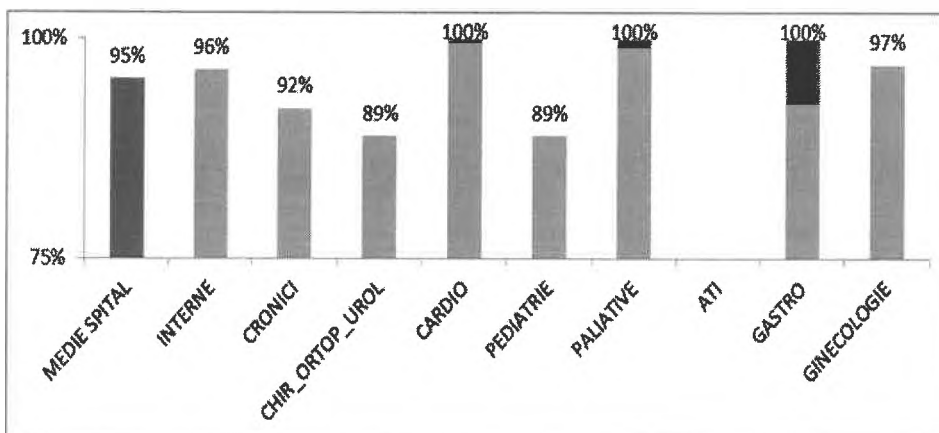
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



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

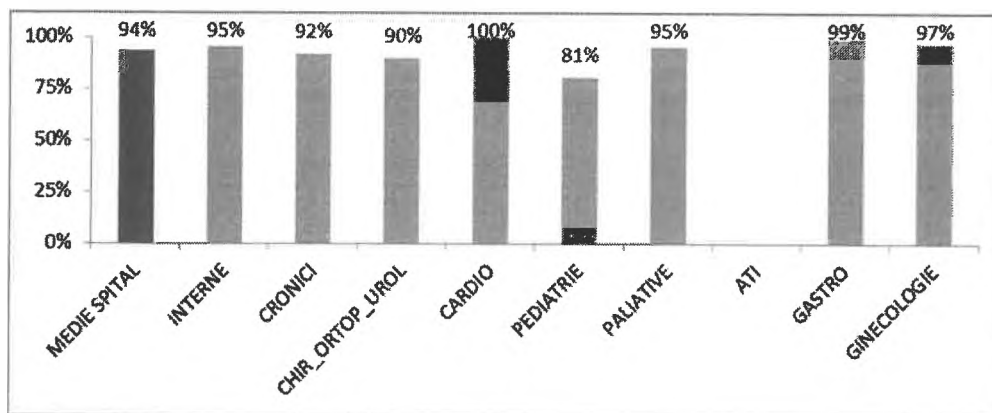


**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?

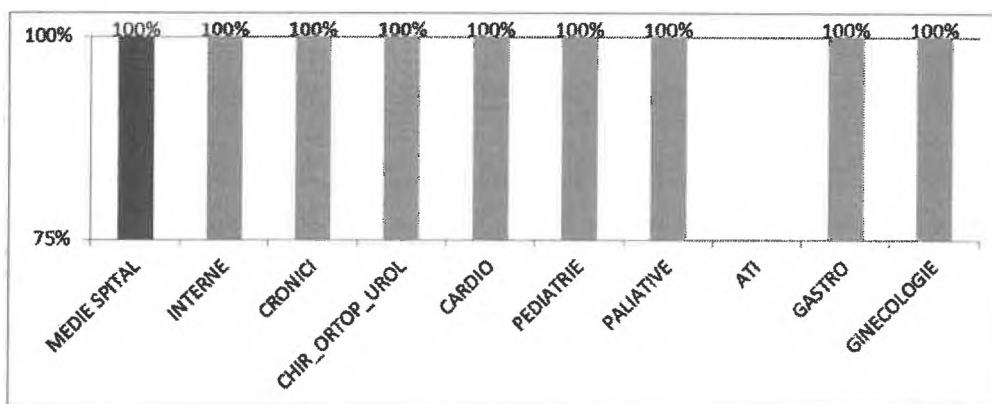




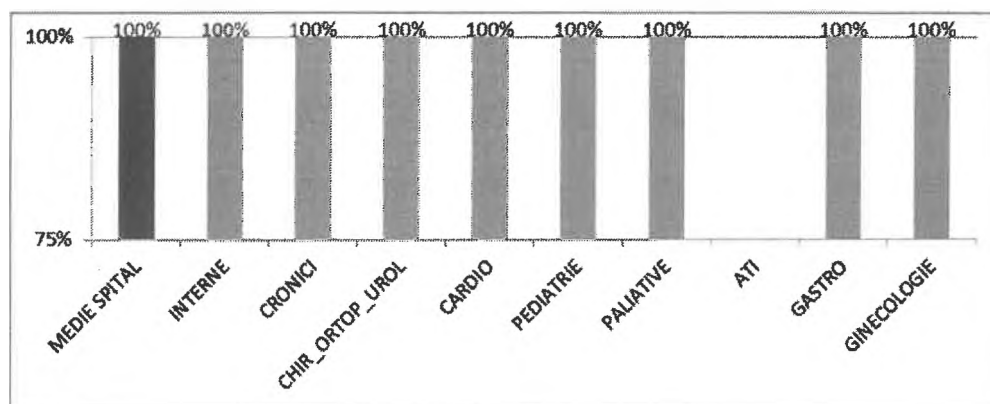
**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



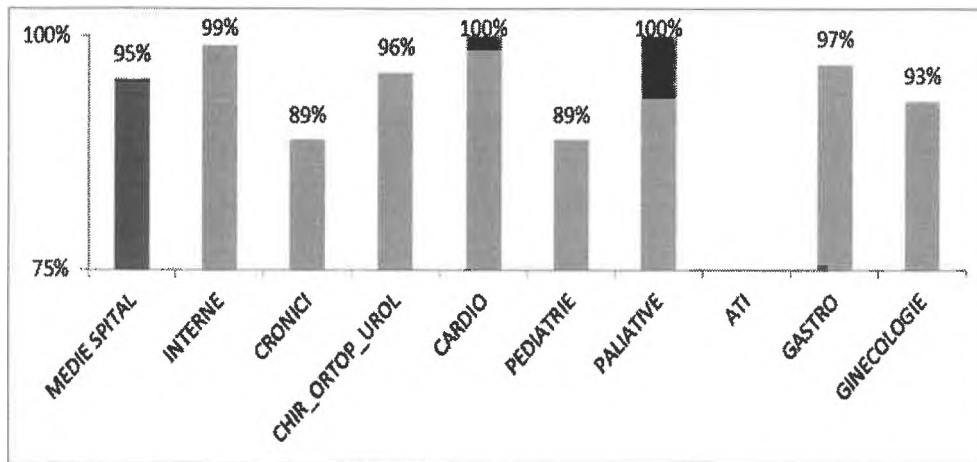
**Intrebarea nr. 12.1:** Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?  
**Rezultatele indică răspunsurile negative.**



**Intrebarea nr. 12.2:** Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?  
**Rezultatele indică răspunsurile negative**

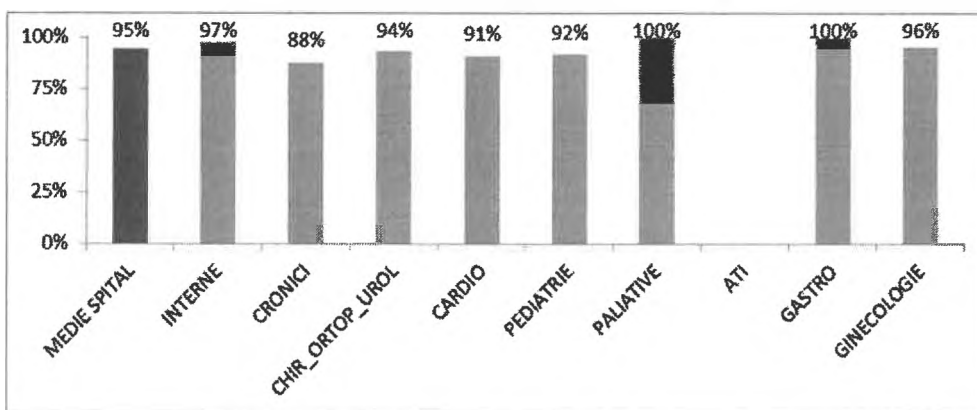


**Intrebarea nr. 13:** Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



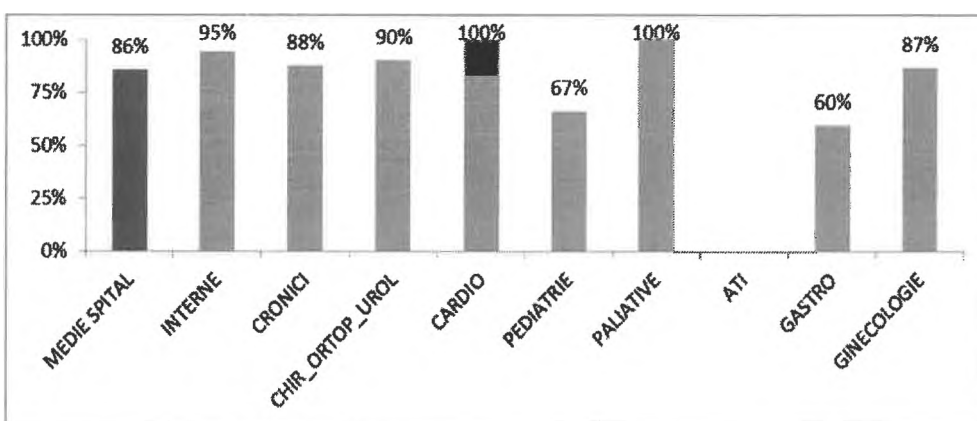
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU

**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.**

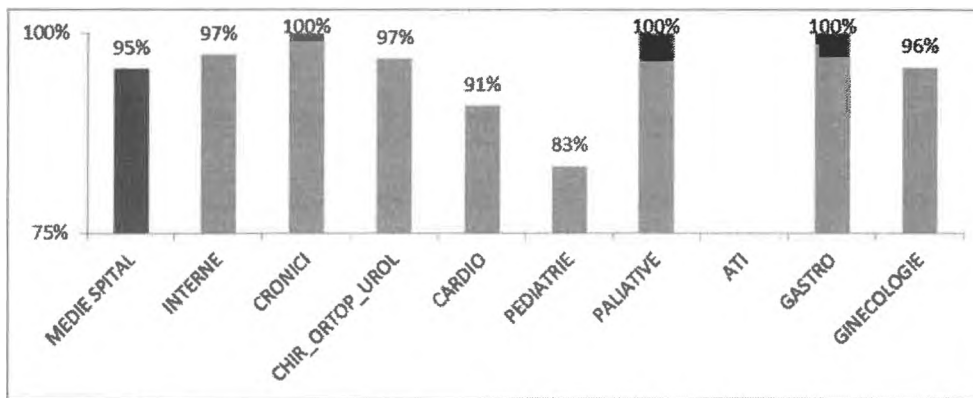


**Intrebarea nr. 16:** Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ?

DA

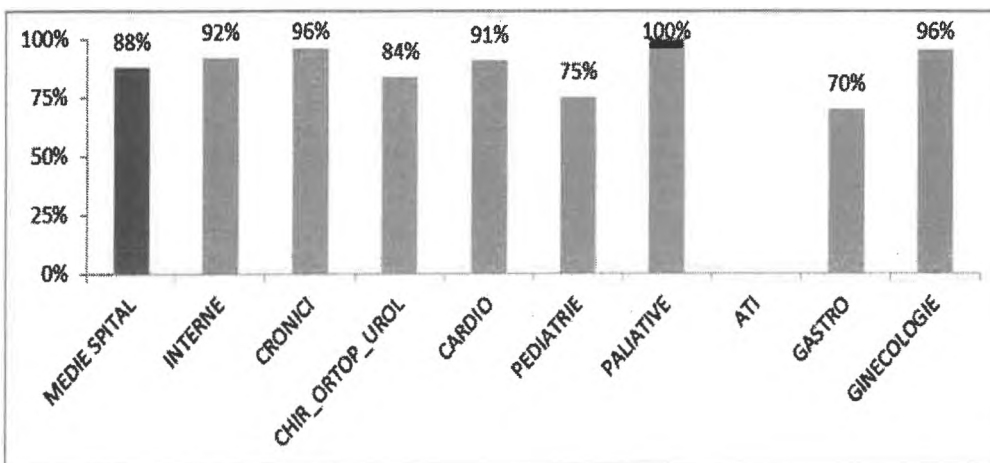
NU

**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 mai 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - mai 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - mai 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	29%	38	131	2	38	5%
CRONICI	41%	15	37	0	15	0%
CHIR ORTOP UROL	54%	47	87	6	47	13%
CARDIO	33%	8	24	0	8	0%
PEDIATRIE	96%	44	46	0	44	0%
PALIATIVE	47%	7	15	1	7	14%
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	100%	50	50	12	50	24%
GINECOLOGIE	59%	29	49	4	29	14%
<b>Media pe spital =</b>	<b>57 %</b>	<b>238</b>	<b>439</b>	<b>25</b>	<b>238</b>	<b>9%</b>

#### V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizează următoarele:

- Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare (Intrebarea nr. 1)
- Calitatea lenjeriei (Intrebarea nr. 7.1)
- Temperatura ambientală (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Calitatea hranei servite pacienților (Intrebarea nr. 7.4)
- Vi s-au recomandat medicamente care a trebuit să le achiziționați personal ? (Intrebarea nr. 15)

La cererea Comitetului director/Manager, s-au verificat toate chestionarele de satisfacție a pacienților în mod fizic. Iar în urma acestei verificări s-au constatat numeroase nereguli în modalitatea de completarea chestionarului, repetarea aceluiași scris pe mai multe chestionare, sau diferite de scris din prima pagina și ultima pagina.

În acest context, rezultatele obținute în urma analizei chestionarului de satisfacție a pacientului sunt mai puțin relevante pentru spital.

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Imbunatatirea modului de distribuire a chestionarelor de satisfactie la aparținătorii: <i>distribuirea chestionarelor în prima zi de internare și încurajarea aparținătorilor să le depună cu o zi înainte de externare.</i>	Instruiri trimestriale PO-BMC-03 Evaluarea satisfactiei pacientilor	31.05.2022	BMC		BMC
Incurajarea pacientilor/aparținătorilor in vederea completarii si depunerii chestionarelor in cutiile special amenajate	Instruire asistente sefe	permanent	Ingrijiri medicale	asistente sefe	BMC
Cresterea numarului de chestionare completate si predate astfel incat ponderea acestora sa fie de min. 40 % din externarile lunii respective	Instruire asistente sefe	permanent	Ingrijiri medicale	asistente sefe	SMCSS
Program de perfectionare a personalului din bucatarie in ce priveste prepararea si distribuirea hranei	instruiri interne	30.05.2022	Bucatarie	as. dieta	BMC
Identificarea de solutii tehnice in ce priveste asigurarea unei temperaturi optime in sectii.	Montare de termostate pe calorifere	31.08.2022	sectii	serv. Administrativ	BMC
Asigurarea unui stoc de medicamente in farmacie, adecvat patologiilor tratate pentru evitarea achizitionarii de catre pacient/aparținător de medicamente	corelarea caietelor de sarcini pentru documentatia de atribuire in vederea achizitiei de medicamente cu patologiile tratate	30.05.2022	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	30.05.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

**Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate**

**Intocmit Consilier Fabian Sonya**

\_\_\_\_\_