



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. BMC/181/29.09.2022

AVIZAT,
Director medical,

APROBAT,
Manager



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC 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~~ **calculeaza** ~~gradul mediu de satisfactie al pacientilor~~
 - i. ~~pe spital~~
 - ii. ~~pe sectii~~
 - iii. ~~pe intrebari~~
- ii. ~~difuzeaza~~ **difuzeaza** ~~lunar si trimestrial catre Comitetul director rezultatele evaluarii si propunerile / sugestiile pacientilor~~
- iii. ~~transmite~~ **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 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 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 2022

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

- ✓ MOBILIERE SI PATURI NOI, RENOVARE TOTALA, BAIE IN FIECARE SALON, GEAMURI DE SCHIMBAT, GRESIE FAIANTA, USI CARE SCACARTIE, PE TIMP DE IARNA CALDURA, PLASA TANTARI
- ✓ CULORI MAI COLORATE PE PERETI PT COPII SAU CHIAZ DESENE, CEVA PROTECTIE PT TANTARI, GHIUVETA MAI BUNA IN CAMERA SI BAI PATURI MAI CONFORTABILE
- ✓ AR TREBUI FACUTE MAI MULTE REPARETII LA PERETI, CLADIREA ARATA VECHIE, INCA NU SUNTEM LA NIVELUL EUROPEAN
- ✓ IN SALOANE SA FIE TV INTERNET GRATUIT, MANCARE MAI BUNA AER CONDITIONAT CAMERA PT COPII
- ✓ JOCURI SI JUCARII PT COPII

- **CHIRURGIE-ORTOPEDIE-UROLOGIE**

- ✓ nu am cuvinte cum sa multumesc la intreg personalul de la Spitalul Negresti-Oas pt tot ce face pt pacienti, pun suflet la toti pacientii sa ii faca bine, d-nei Dr.va multumesc pt tot ce faceti, m-ati pus pe picioare din nou si d-nele asistente si toti, bunul D-zeu sa va dea mult succes in continuare, multumesc din suflet pt tot
- ✓ las pe cei indreptatiti
- ✓ paturile sunt inconfortabile

- **INTERNE**

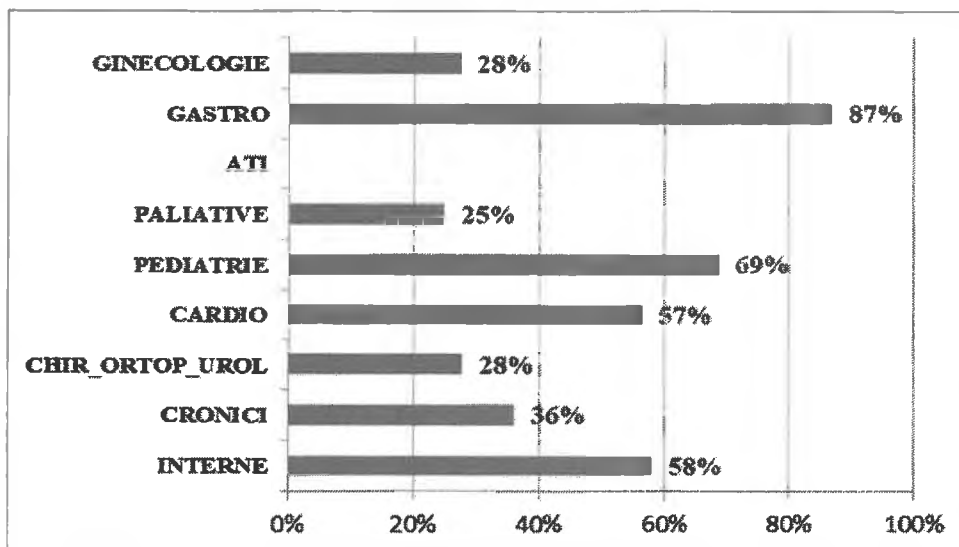
- ✓ DEOCAMDATA TOATE LUCRURILE MERG BINE

- **ATI**

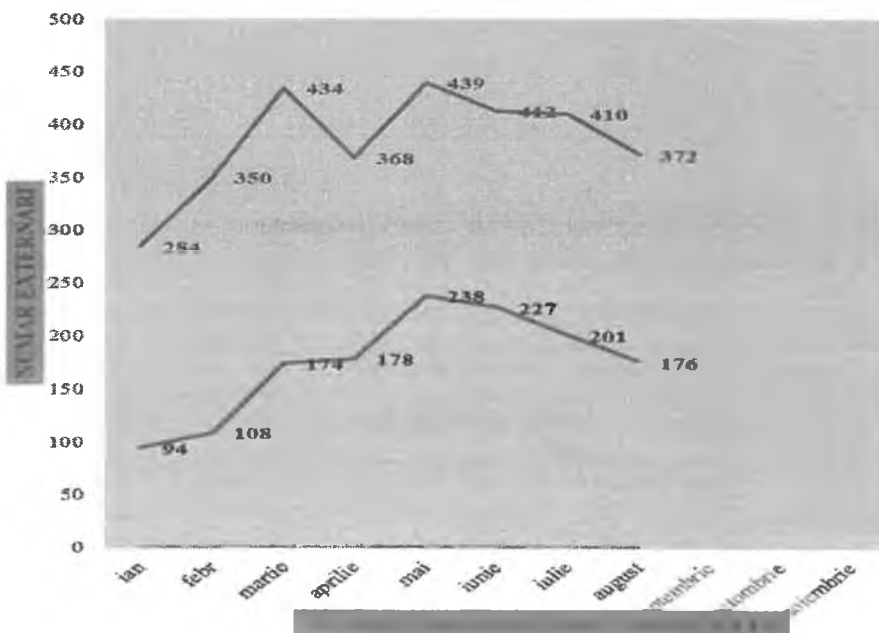
- ✓ SA RENOVEZE SPITALUL SA FIE FRUMOS

II. ANALIZA CANTITATIVA

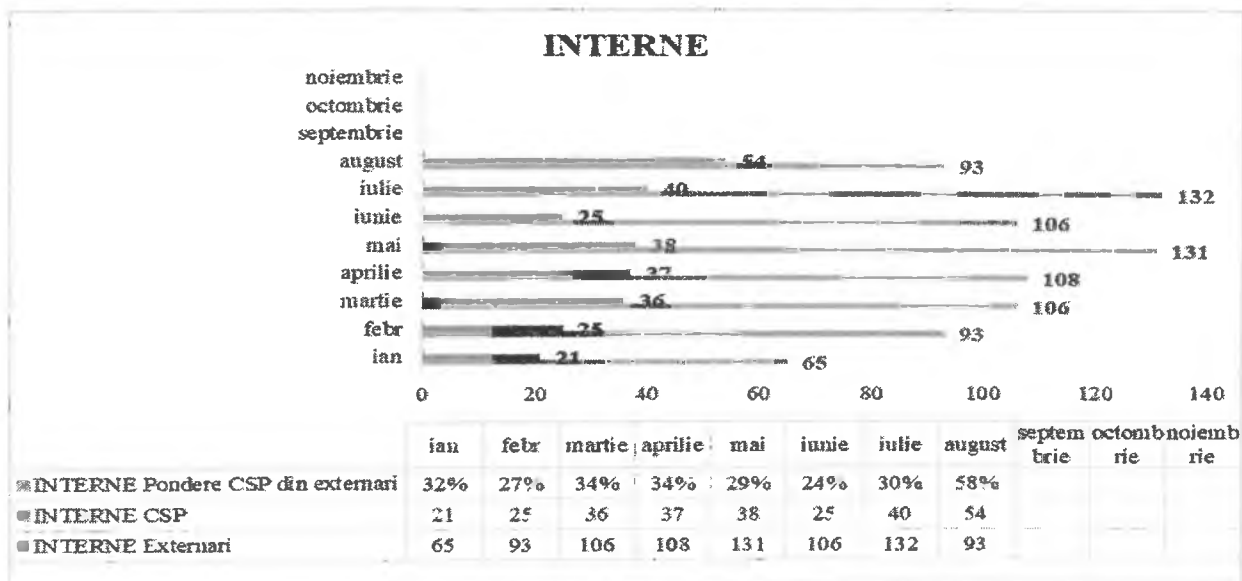
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 47 %



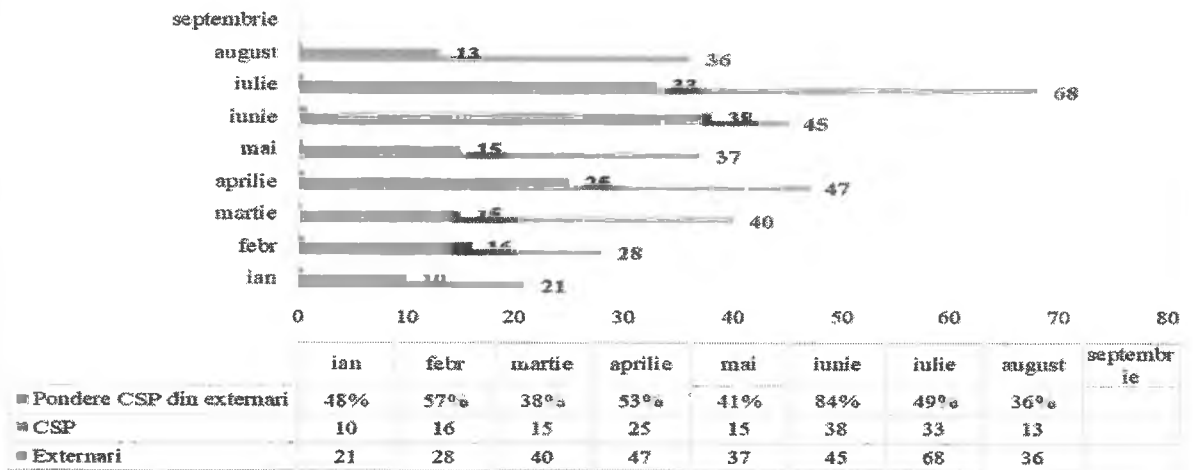
EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



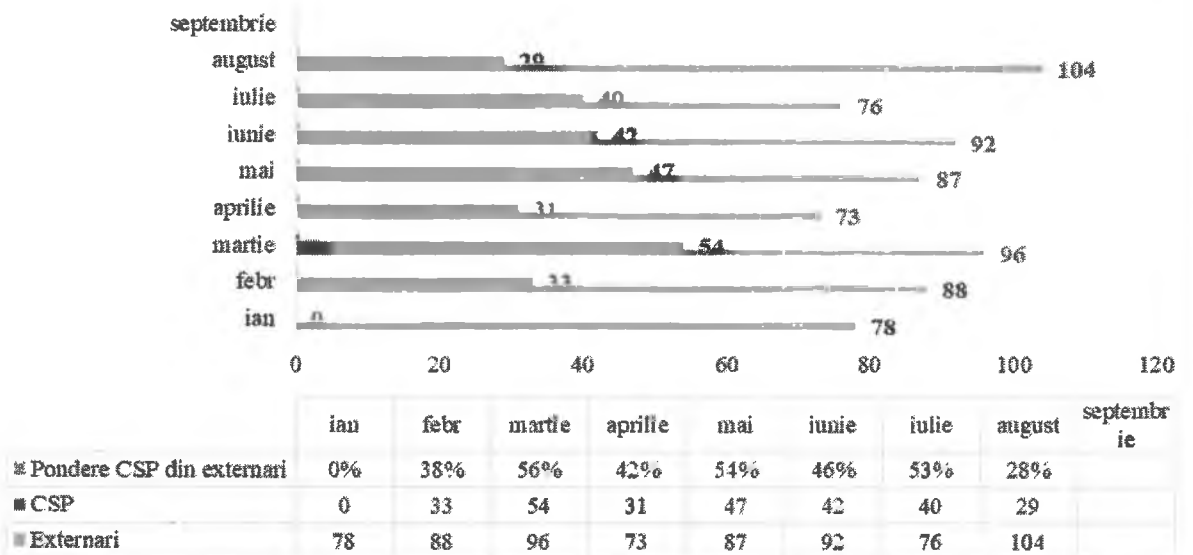
Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:



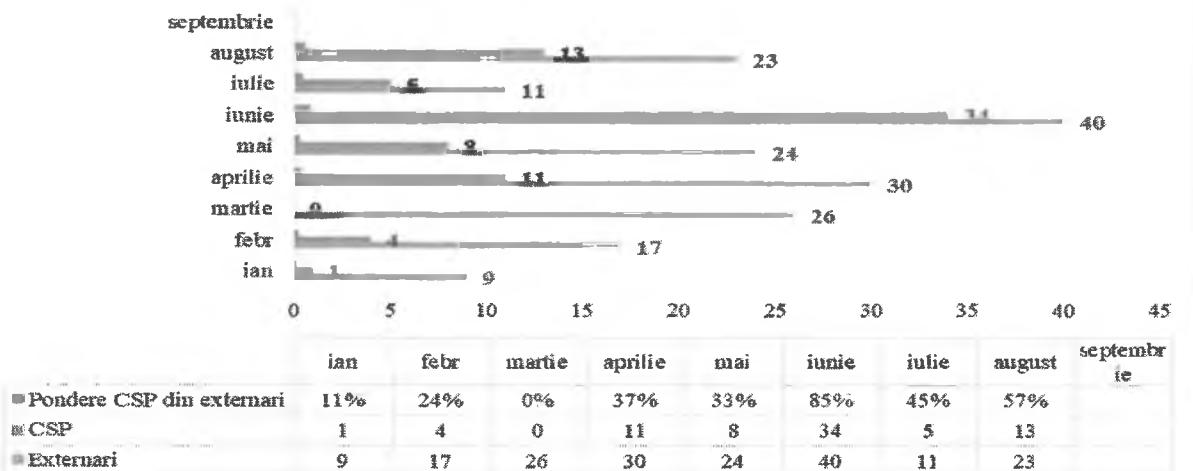
CRONICI



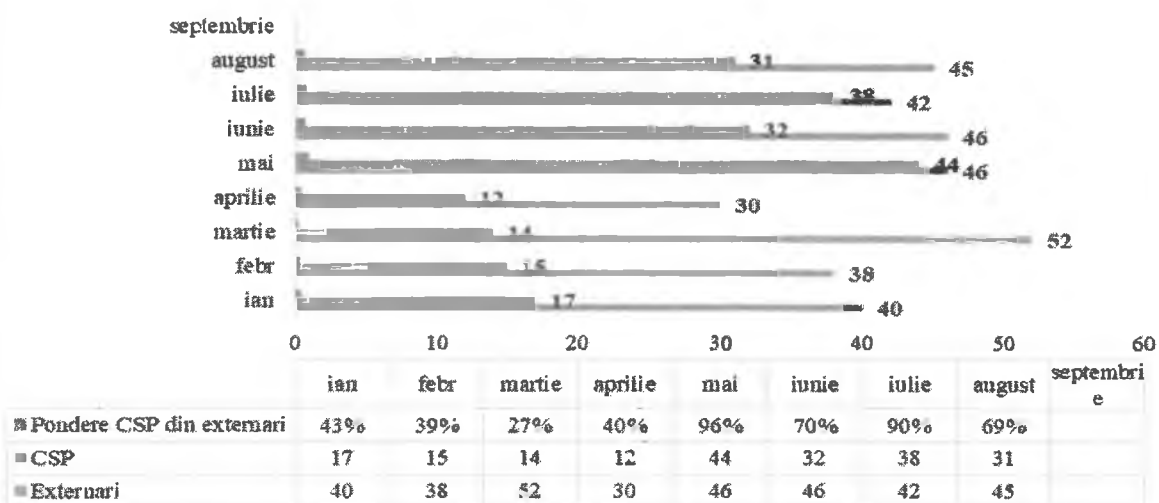
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



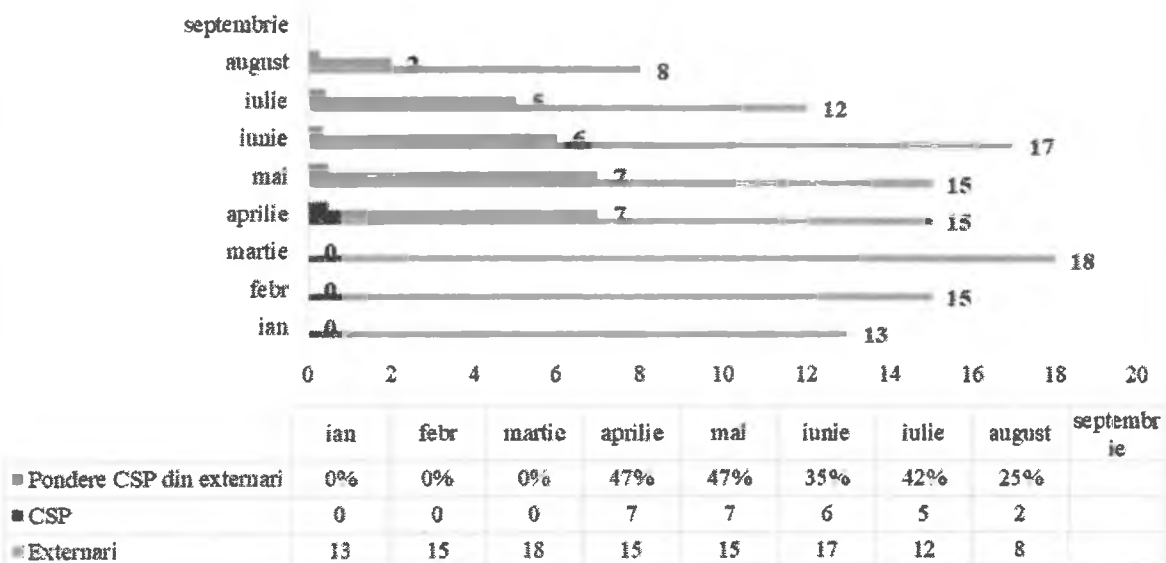
CARDIOLOGIE



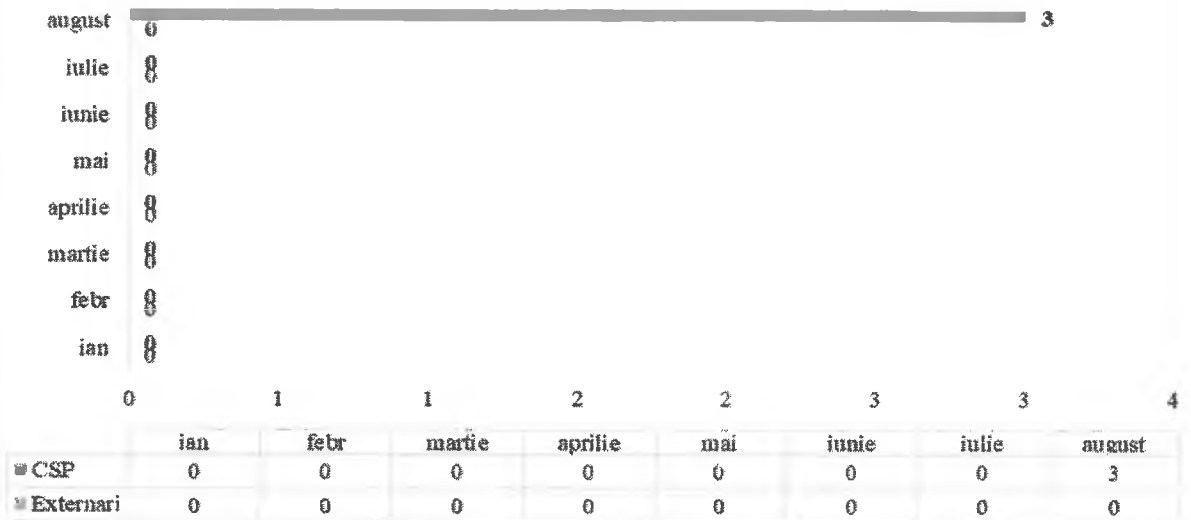
PEDIATRIE



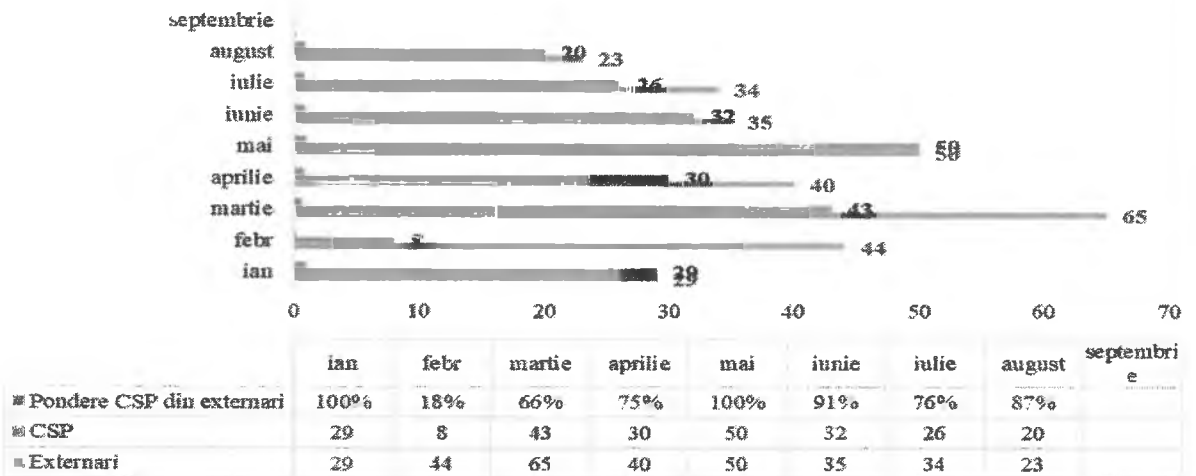
PALIATIVE



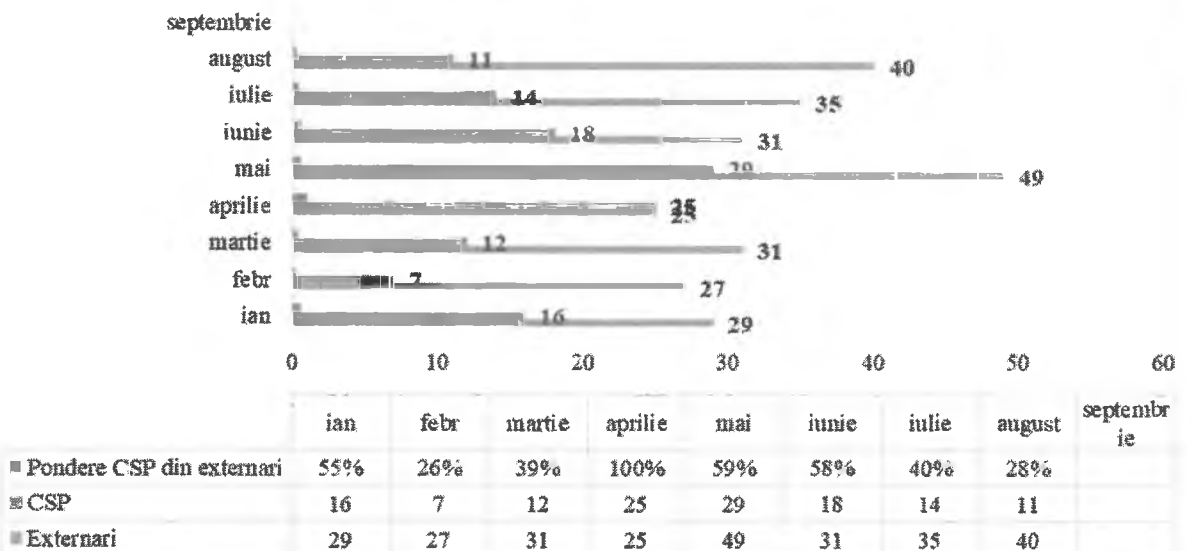
ATI



GASTROENTEROLOGIE

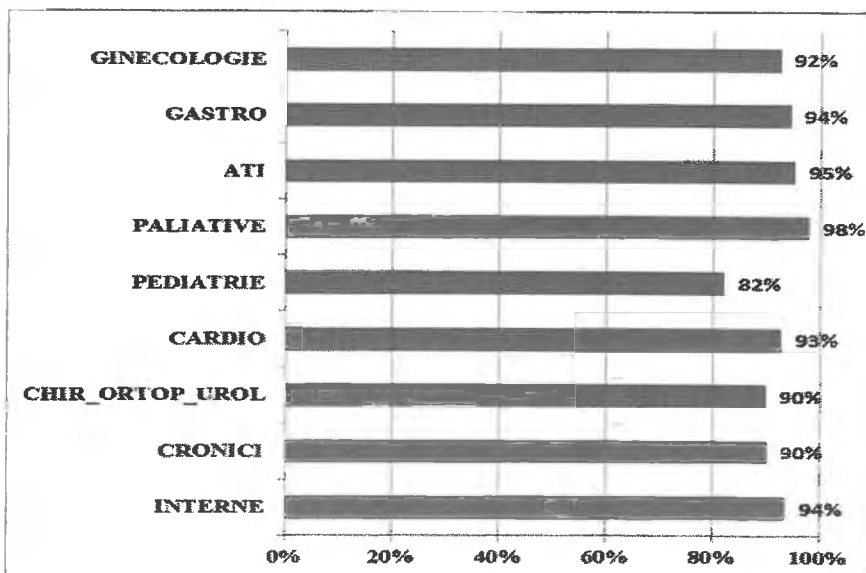


GINECOLOGIE

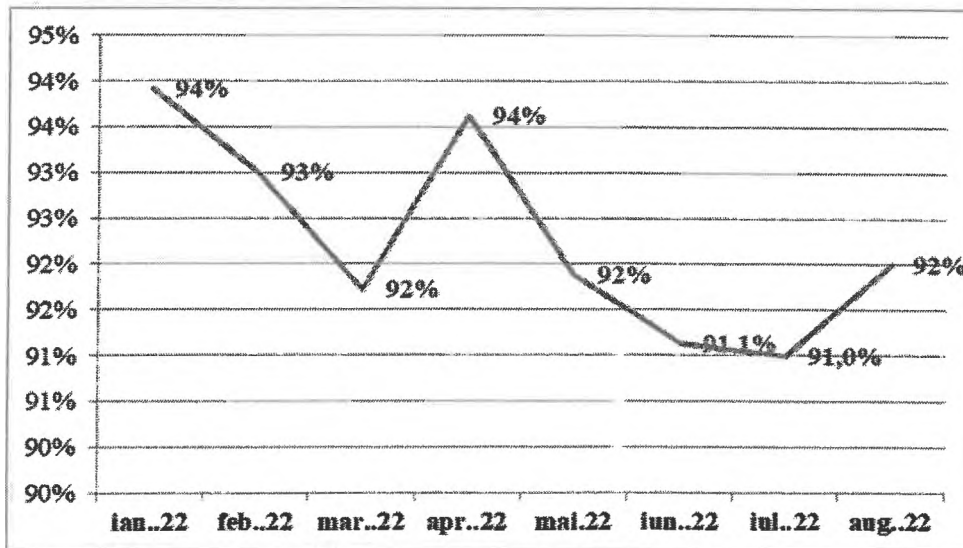


III. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 92 %



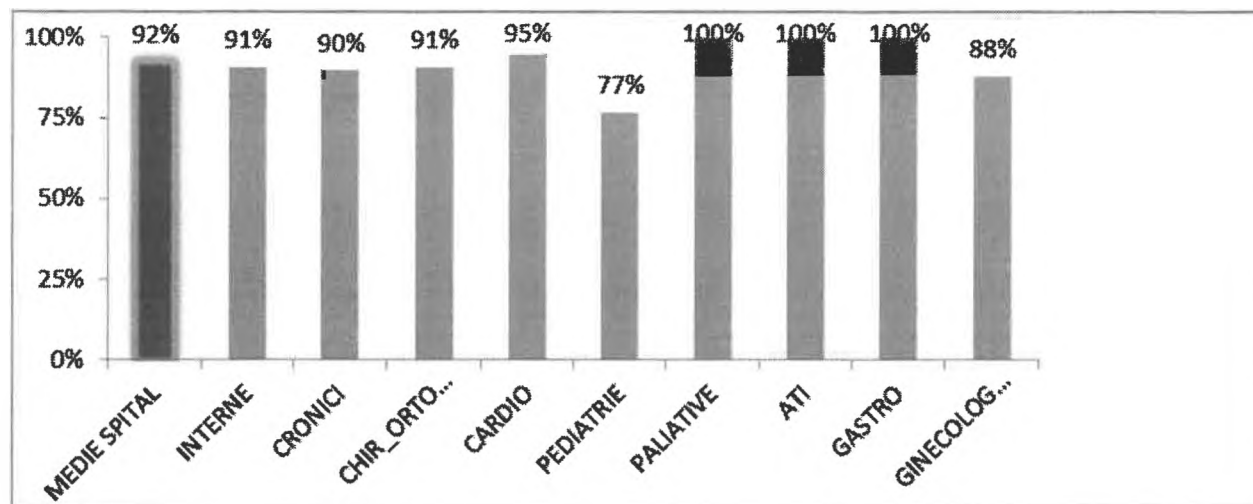
Dinamica gradului de satisfacție al pacienților / 2022:



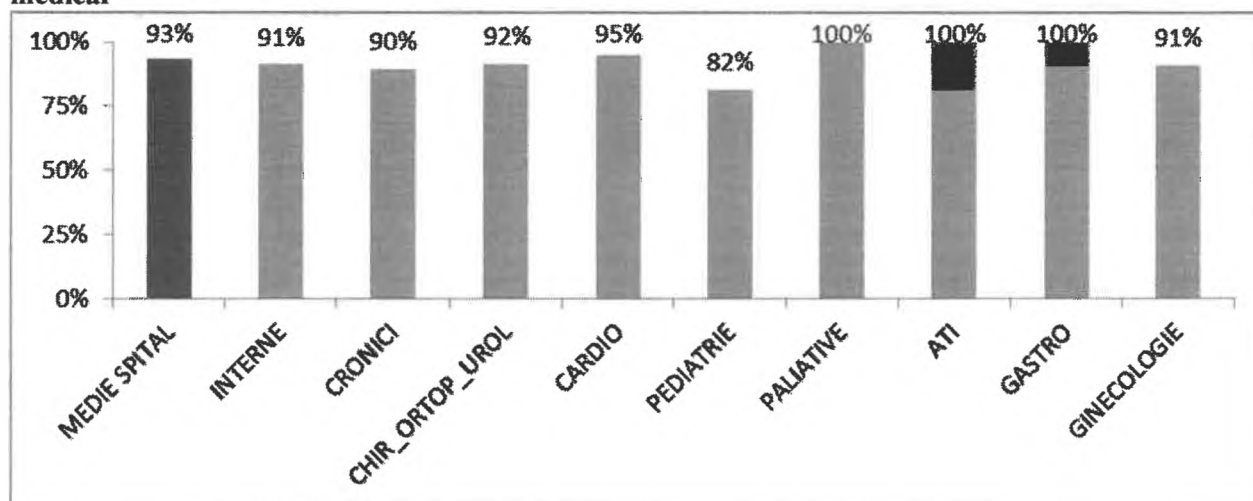
	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - august																	2022 - MEDIA PE SPITAL = 92 %					
	Intrebari 1	Intrebari 2	Intrebari 3	Intrebari 4	Intrebari 5	Intrebari 6,1	Intrebari 6,2	Intrebari 7,1	Intrebari 7,2	Intrebari 7,3	Intrebari 7,4	Intrebari 7,5	Intrebari 8	Intrebari 9	Intrebari 10	Intrebari 11	Intrebari 12,1	Intrebari 12,2	Intrebari 13	Intrebari 14	Intrebari 15	Intrebari 16	Intrebari 17
MEDIA SPITAL	92%	93%	95%	96%	95%	94%	93%	91%	87%	90%	90%	92%	94%	94%	95%	94%	99%	100%	93%	90%	82%	89%	81%
INTERNE	91%	91%	94%	94%	92%	91%	91%	93%	92%	91%	91%	92%	94%	94%	95%	95%	100%	100%	92%	100%	93%	98%	89%
CRONICI	90%	90%	92%	95%	92%	90%	90%	87%	87%	87%	90%	90%	90%	87%	85%	85%	100%	100%	83%	100%	85%	92%	85%
CHIR ORTOP	91%	92%	91%	93%	93%	89%	89%	92%	87%	87%	79%	97%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	94%	76%	86%	86%	79%
CARDIO	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	90%	90%	90%	92%	92%	95%	92%	92%	90%	100%	100%	100%	100%	46%	100%	100%
PEDIATRIE	77%	82%	90%	89%	88%	85%	82%	76%	70%	63%	70%	72%	76%	83%	84%	86%	100%	100%	76%	97%	84%	81%	74%
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	67%	67%
GASTRO	100%	100%	98%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	70%	75%	50%
GINECOLOGIE	88%	91%	97%	97%	97%	94%	91%	94%	91%	94%	91%	94%	94%	94%	94%	94%	91%	100%	98%	91%	73%	100%	82%

b. Pe intrebari

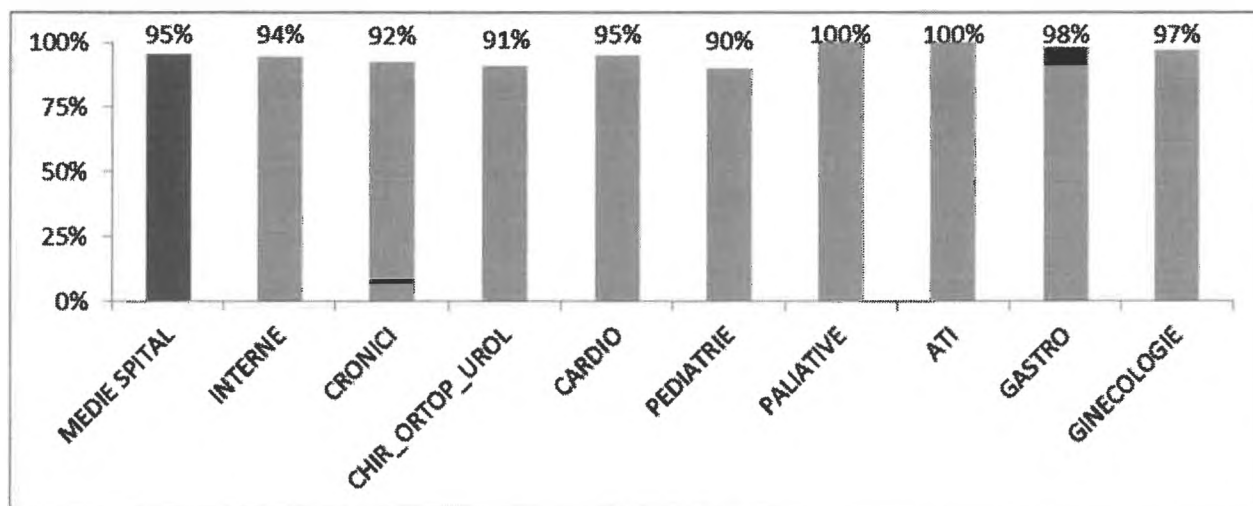
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



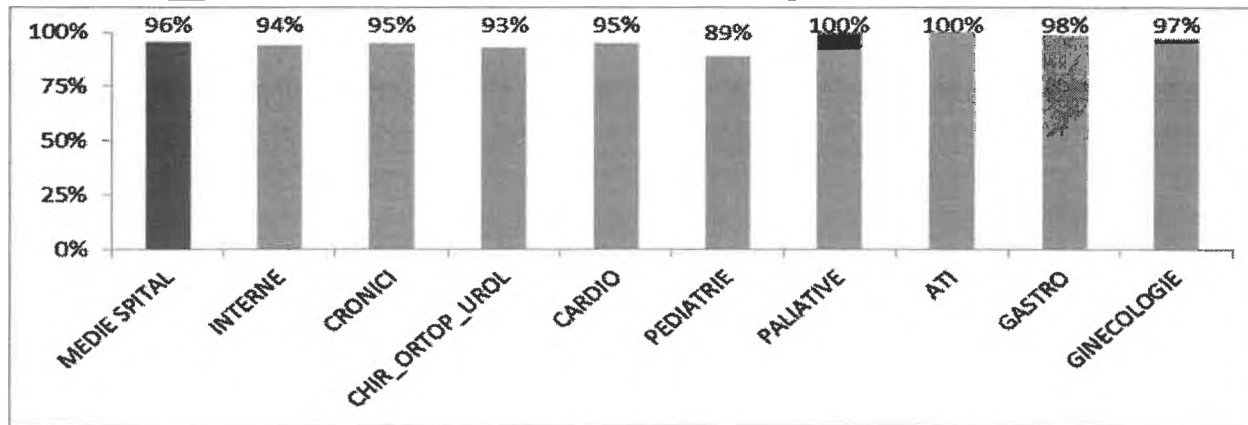
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



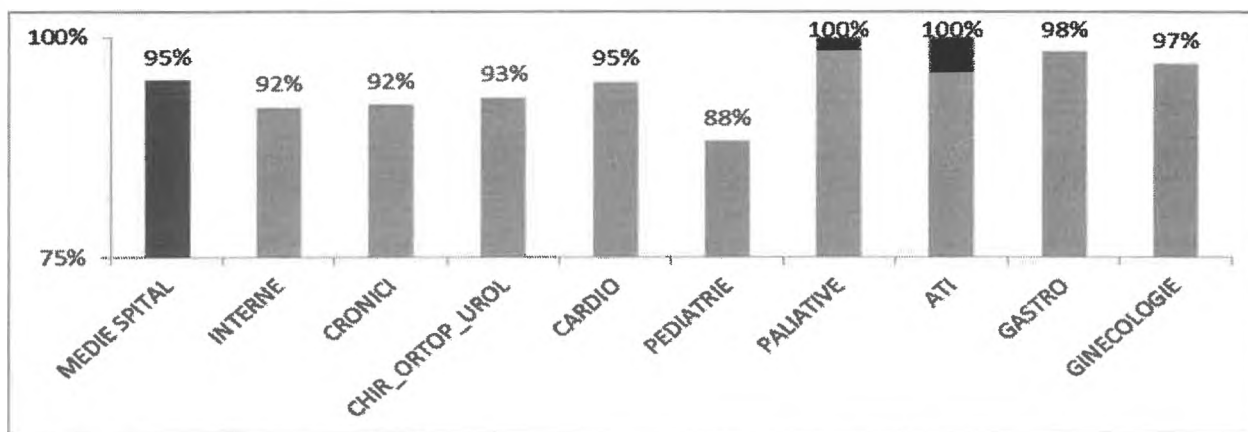
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



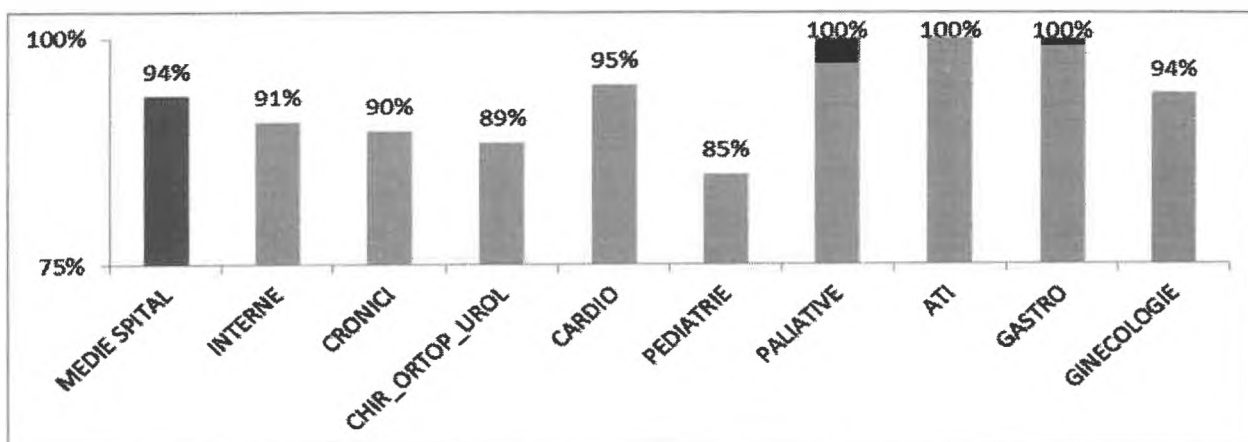
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?

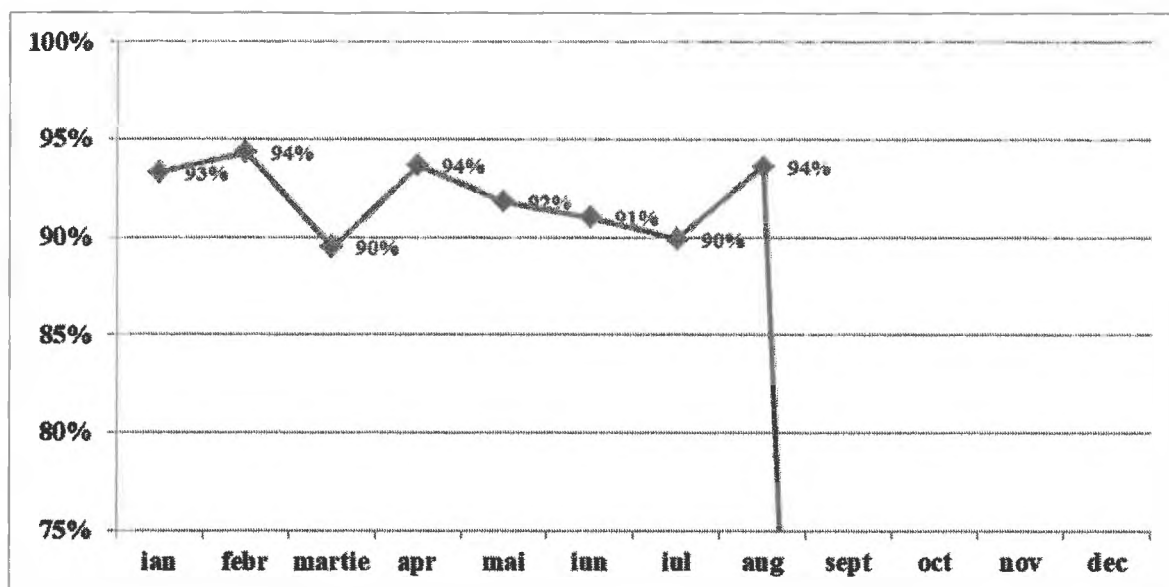


Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?

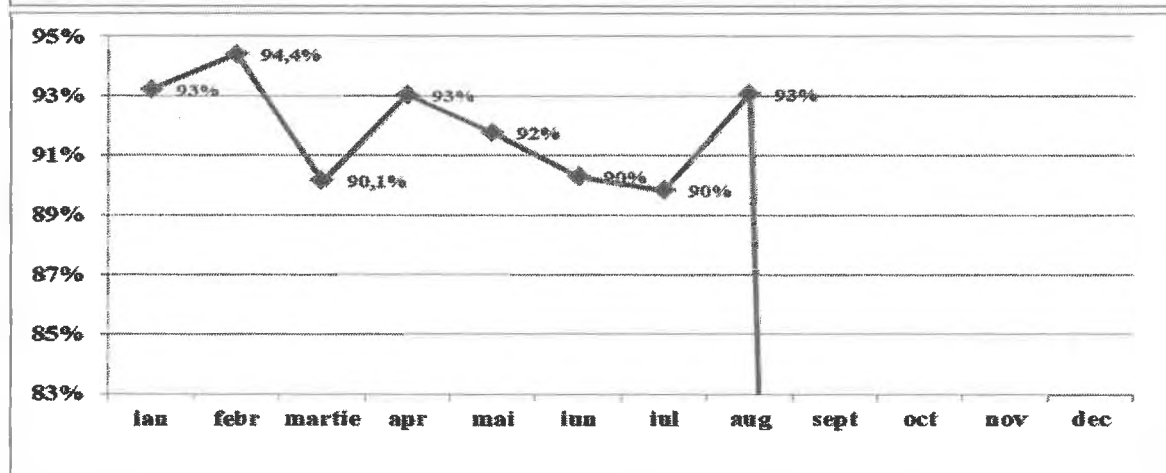
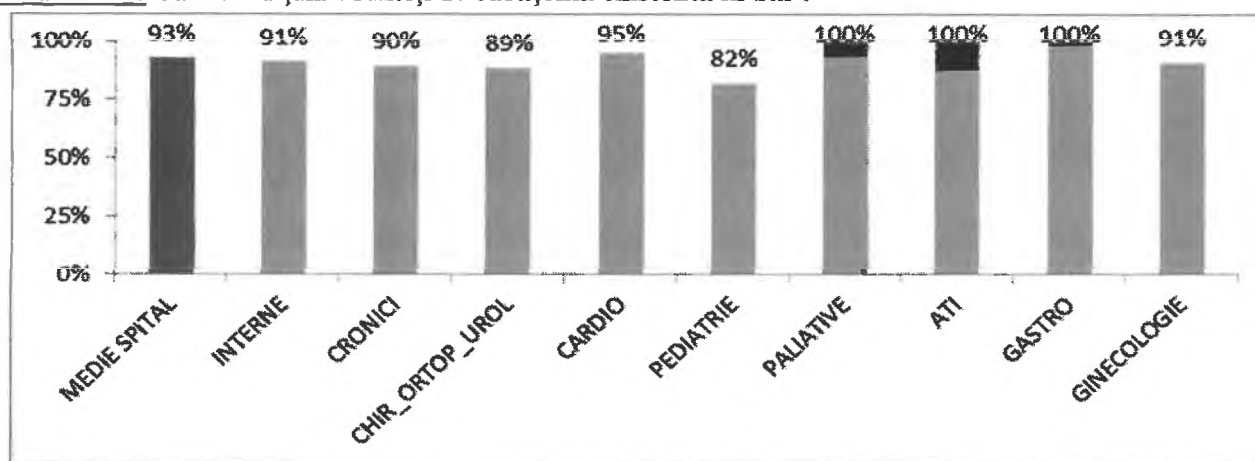


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?

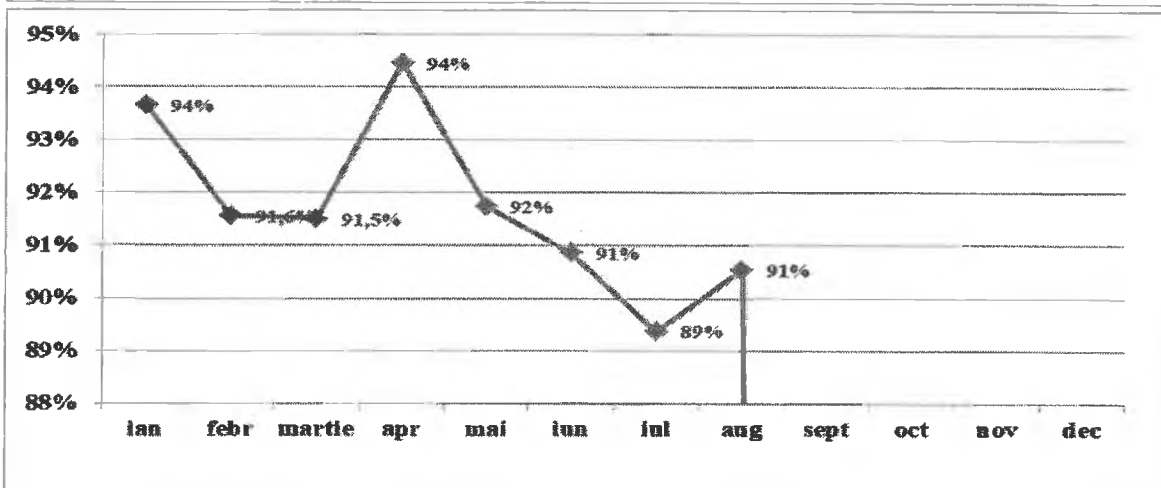
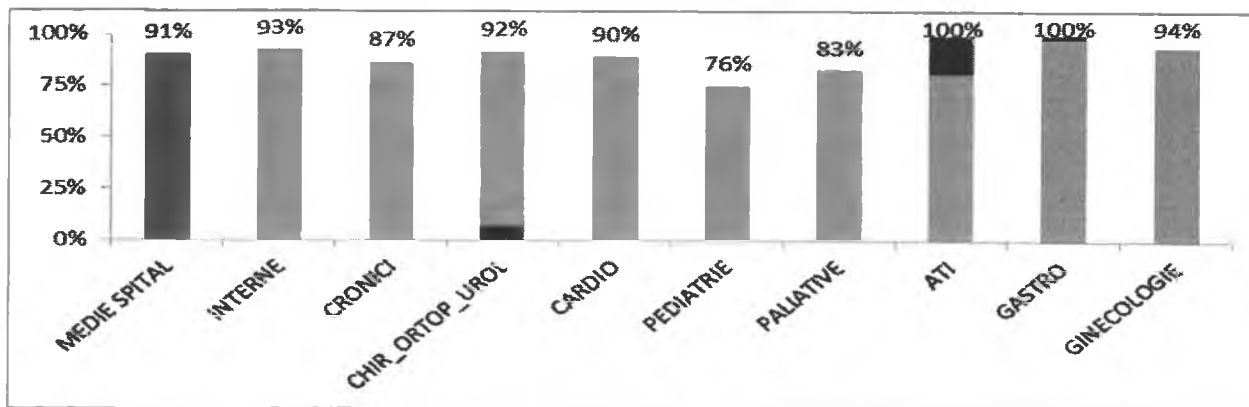




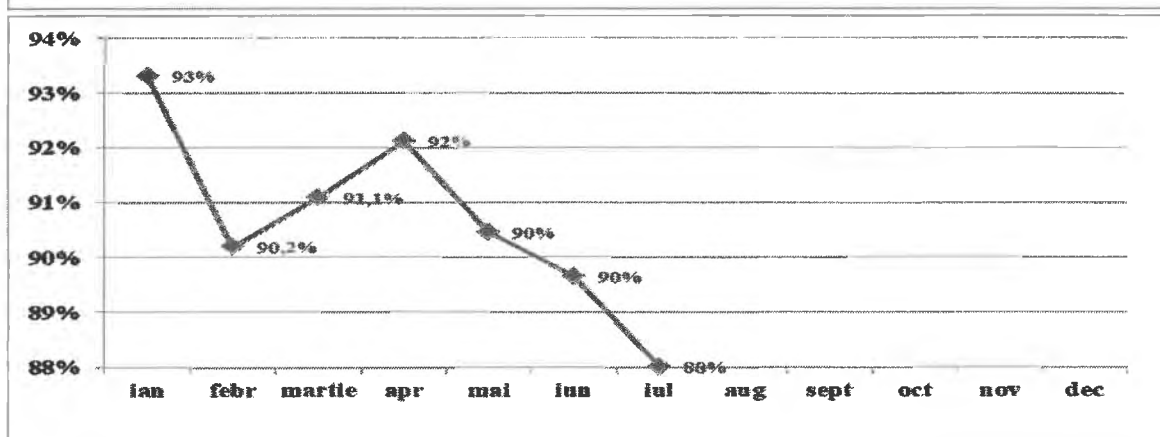
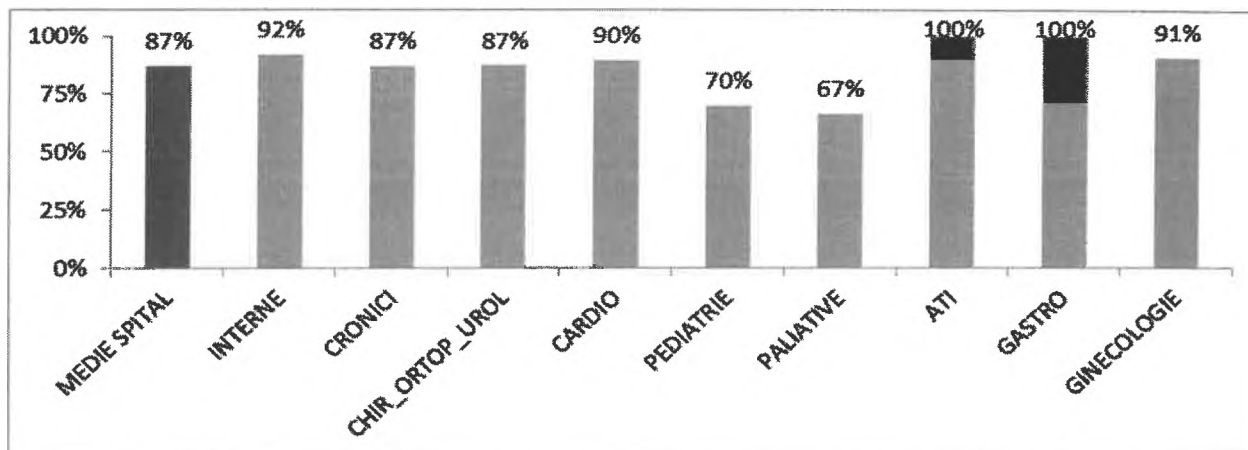
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



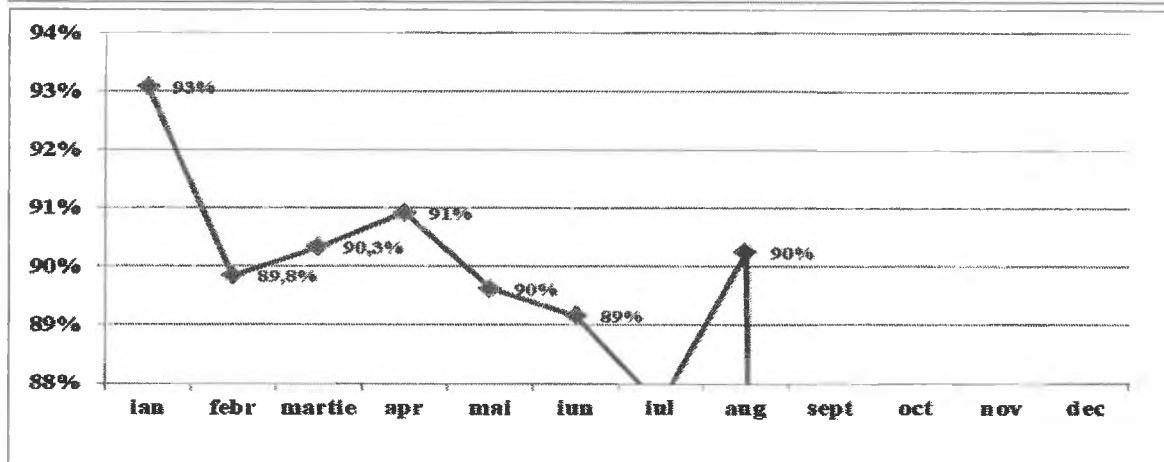
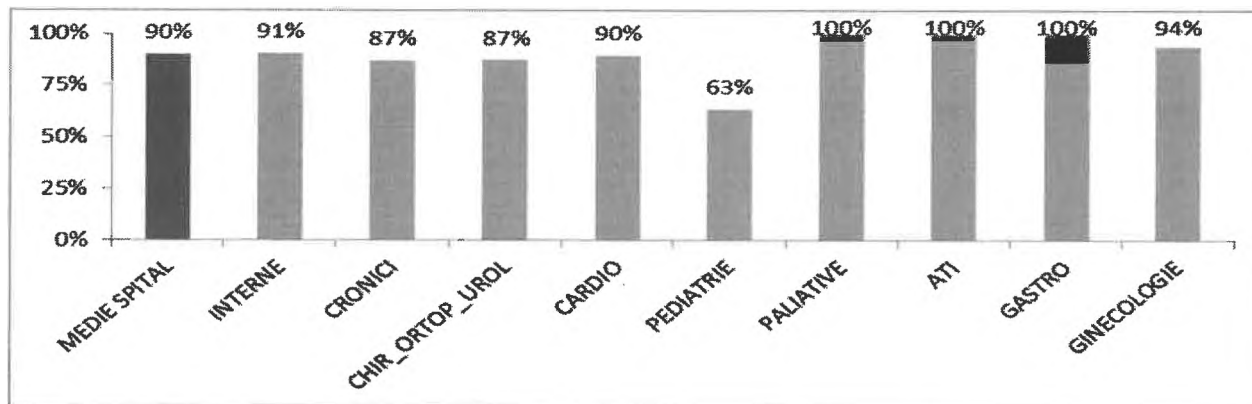
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



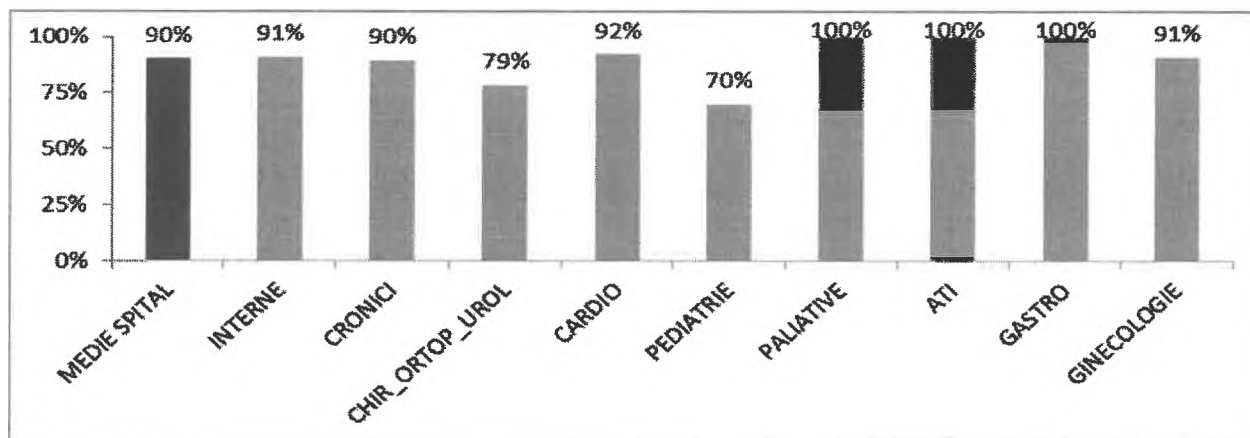
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

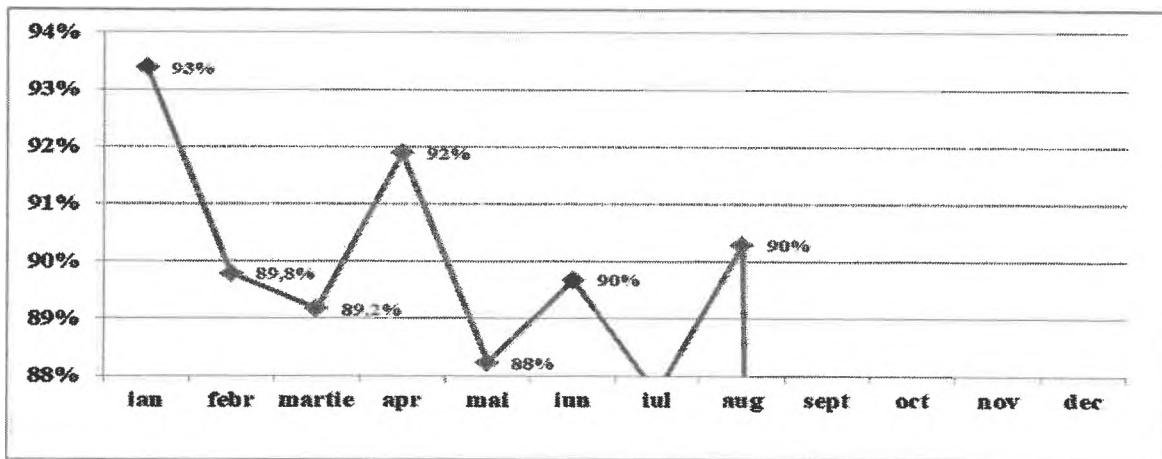


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

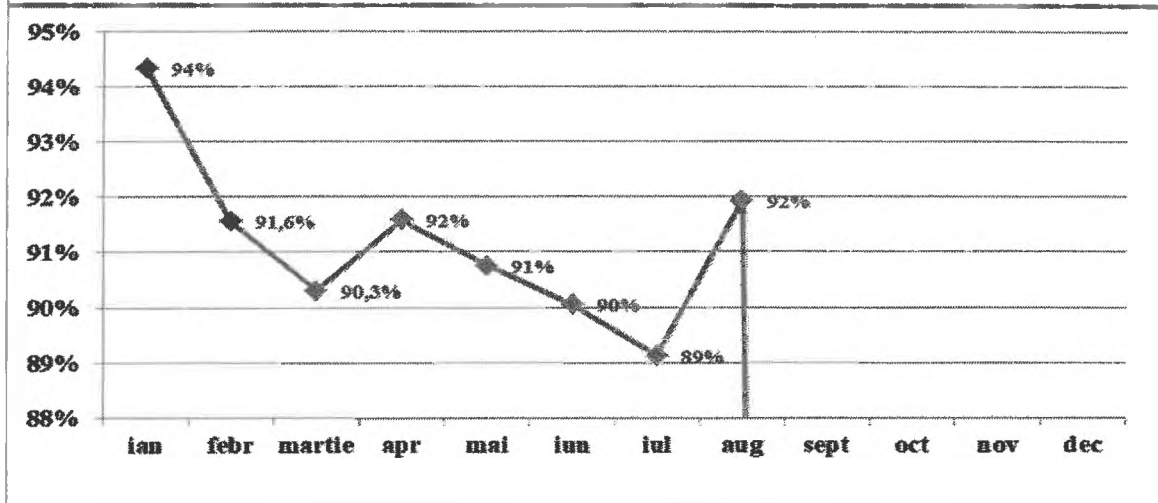
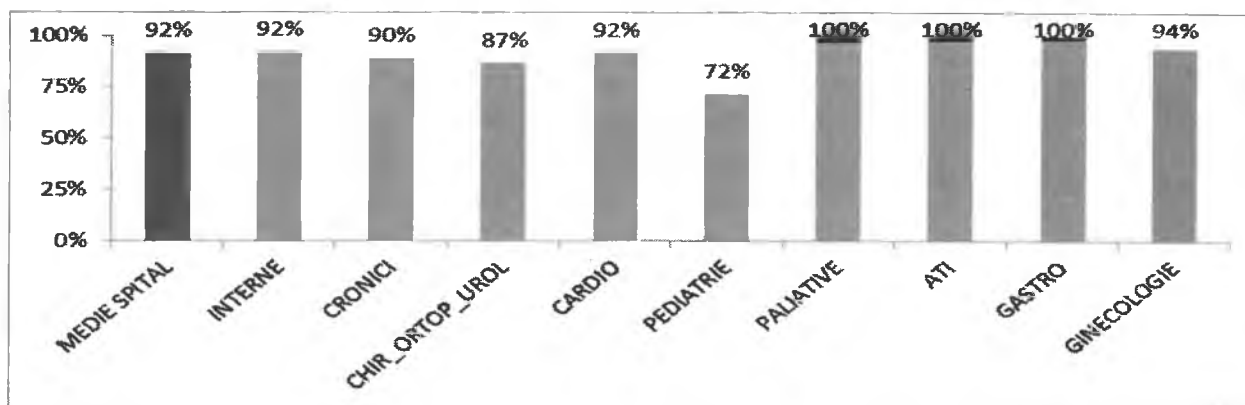


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

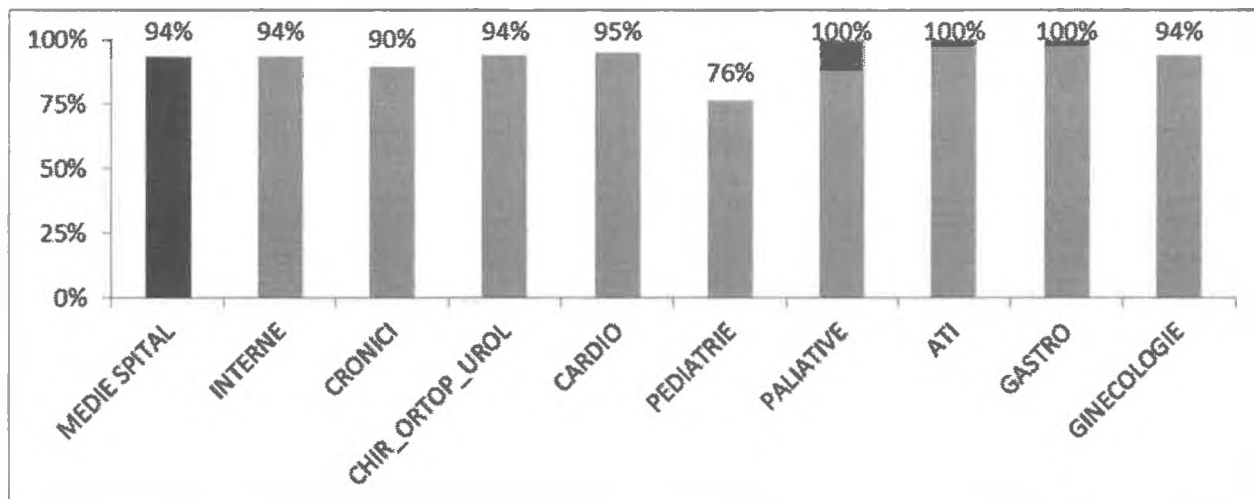




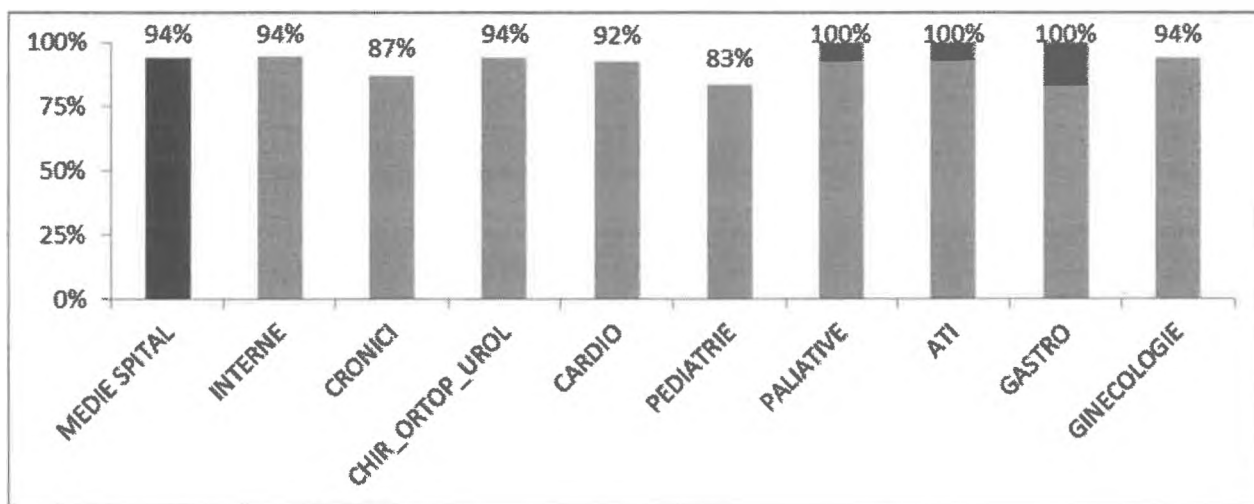
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei



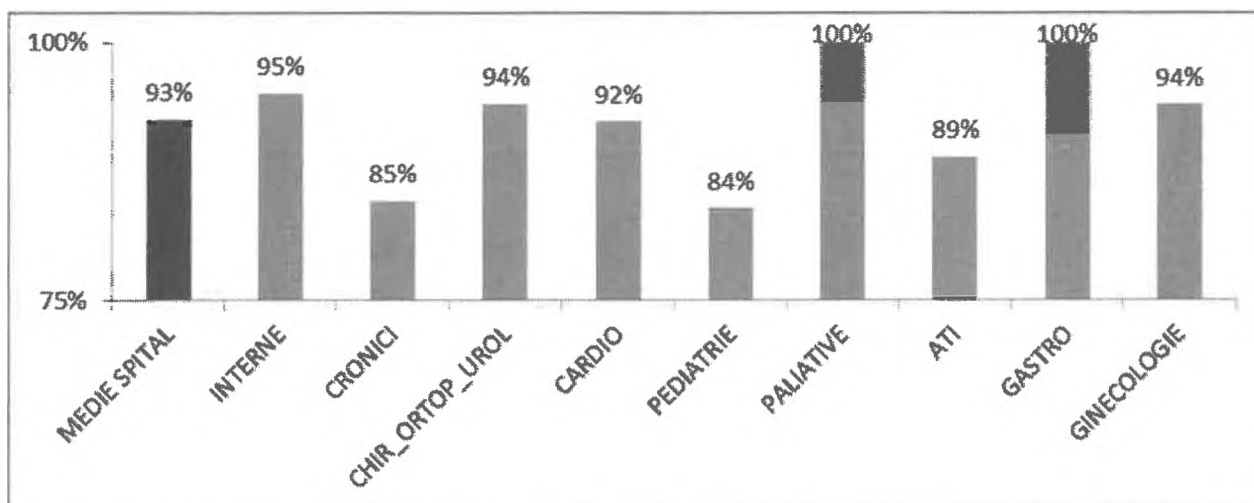
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



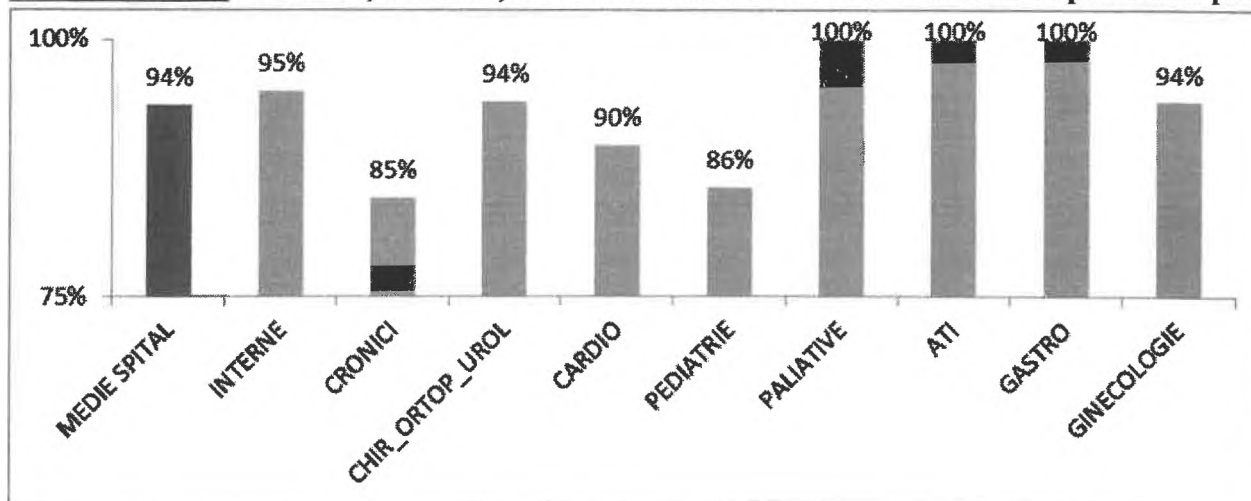
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

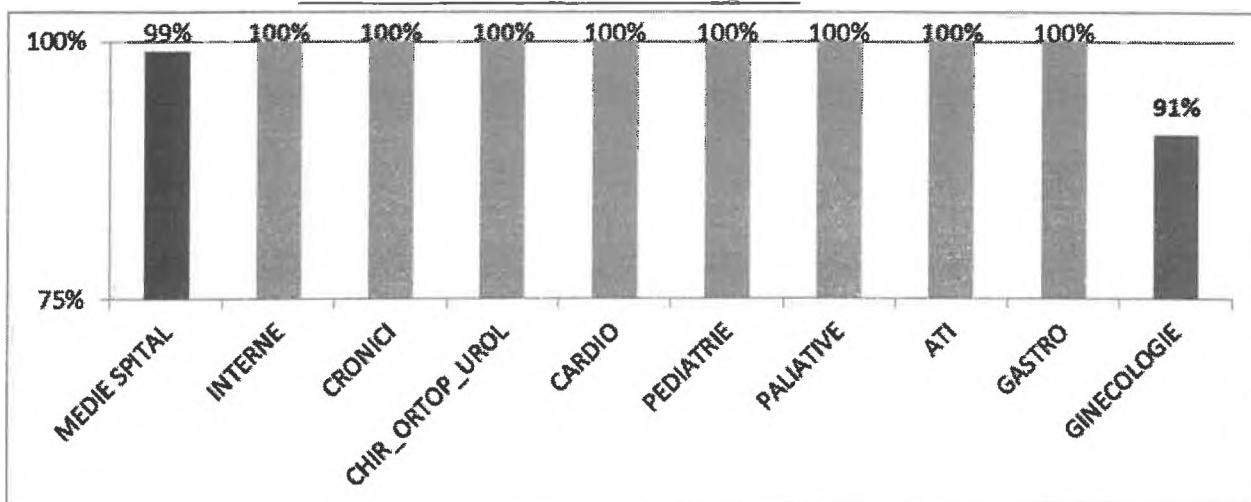


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



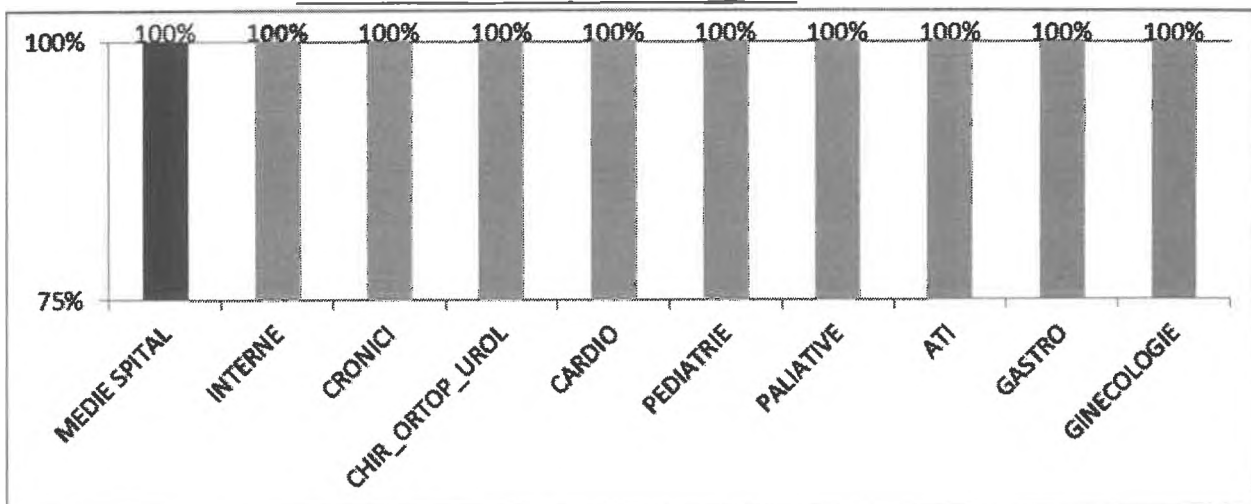
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

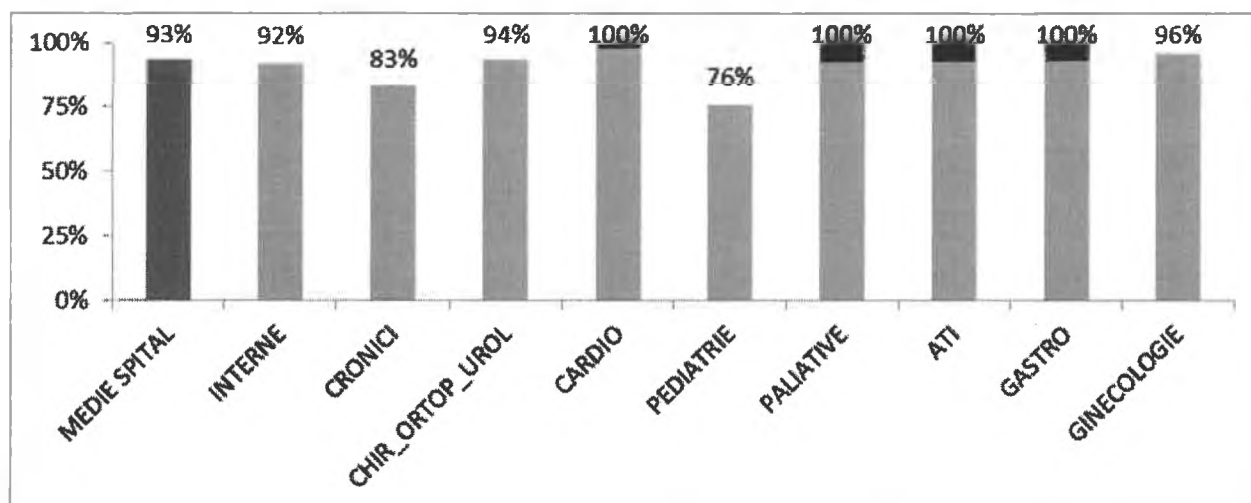


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către agajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

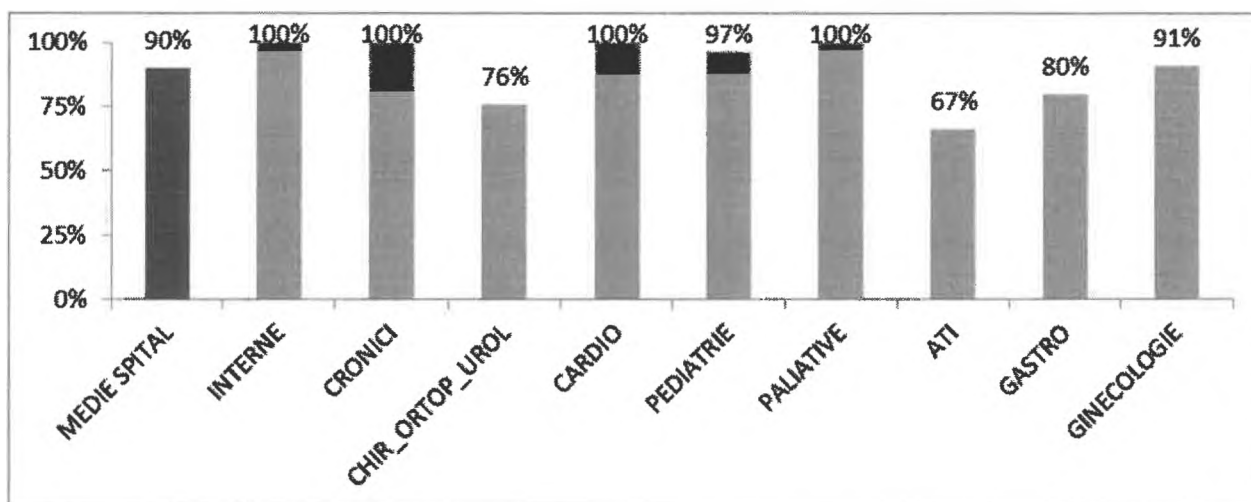


Intrebarea nr. 13: Cum evaluiți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



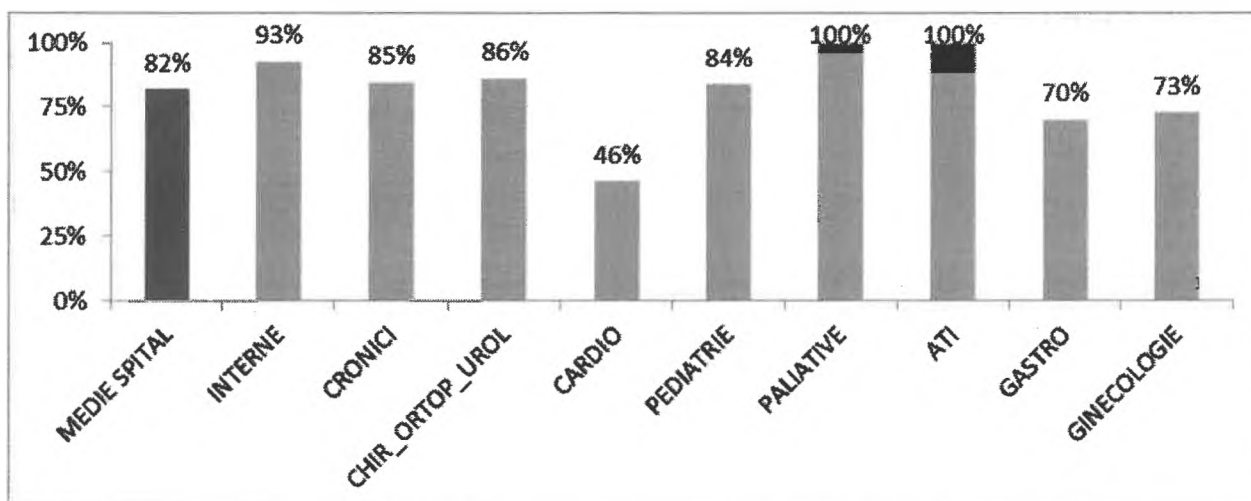
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



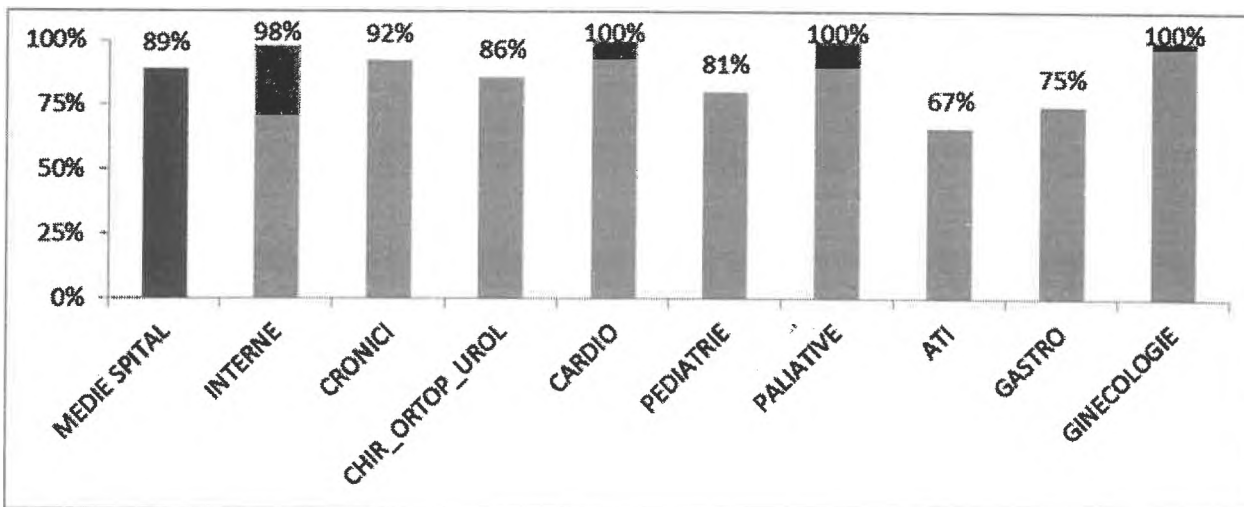
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



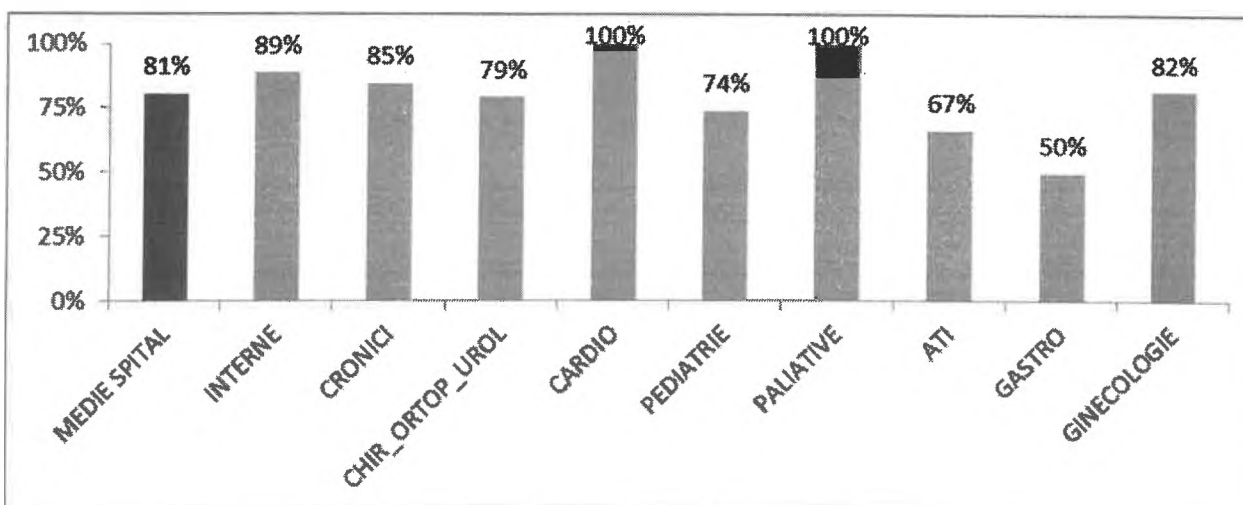
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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 august 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - august 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - august 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	58%	54	93	1	54	2%
CRONICI	36%	13	36	0	13	0%

CHIR ORTOP UROL	28%	29	104	3	29	10%
CARDIO	57%	13	23	0	13	0%
PEDIATRIE	69%	31	45	0	31	0%
PALIATIVE	25%	2	8	0	2	0%
ATI		3	0	1	3	33%
GASTRO	87%	20	23	0	20	0%
GINECOLOGIE	28%	11	40	2	11	18%
		176	372	7	176	7%

V. CONCLUZII.RECOMANDARI

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

- Temperatura ambientala (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Calitatea hranei servite pacientilor (Intrebarea nr. 7.4)

- Un grad mare de insatisfctie la nivelul sectiilor localizate in cladirea veche a spitalului ginecologie, pediatrie-nemultumiri legate de structura
- O scadere a gradului de colectare a chestionarelor pe spital mai marcat pe sectiile de chirurgie si cronici, si mai putin evident pe cardio, interne si ATI
- Scaderea gradului de satisfactie legat de curatenia in bai / holuri si legat de lenjerie si temperatura in spital- se asemenea pondere mare o au sectiile din cladirea veche

La cererea Comitetului director/Manager, s-au verificat toate chestionarele de satisfactie a pacientilor in mod fizic. Iar in urma acestei verificari s-au constatat numeroase nereguli in modalitatea de completareaa chestionarului, repetarea aceluiasi scris pe mai multe chestionare, sau diferente de scris din prima pagina si ultima pagina.

In acest context, rezultatele obtinute in urma analizei chestionarului de satisfactie a pacientului sunt mai putin relevante pentru spital.

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Monitorizarea temperaturii in sectii si pornirea caldurii cand este cazul					
Reeluarea procedurii de distribuire si colectare a CSP pe sectii	Instruire	2 luni	Toate sectiile	Asistente sefe	BMC
Reinstruirea personalului de curatenie si a infirmierelor legat de curatenia in sectii si de asemenea intensificarea verificarii curateniei	Instruire	2 luni	Toate sectiile	Asistente sefe	BMC

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
de catre asistenta pe sectie					
Contiuarea demersurilor de renovare a cladirii vechi a spitalului					

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

