

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 19/12.01.2023

AVIZAT,
Director medical interimar



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS
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 – **DECEMBRIE 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 satisfacție a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

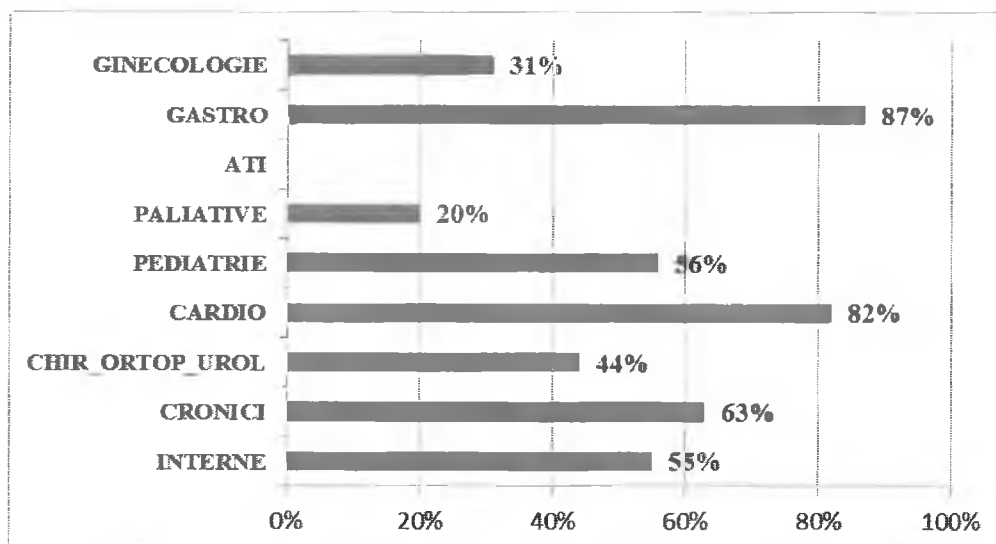
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022 si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna ianuarie 2023.

SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

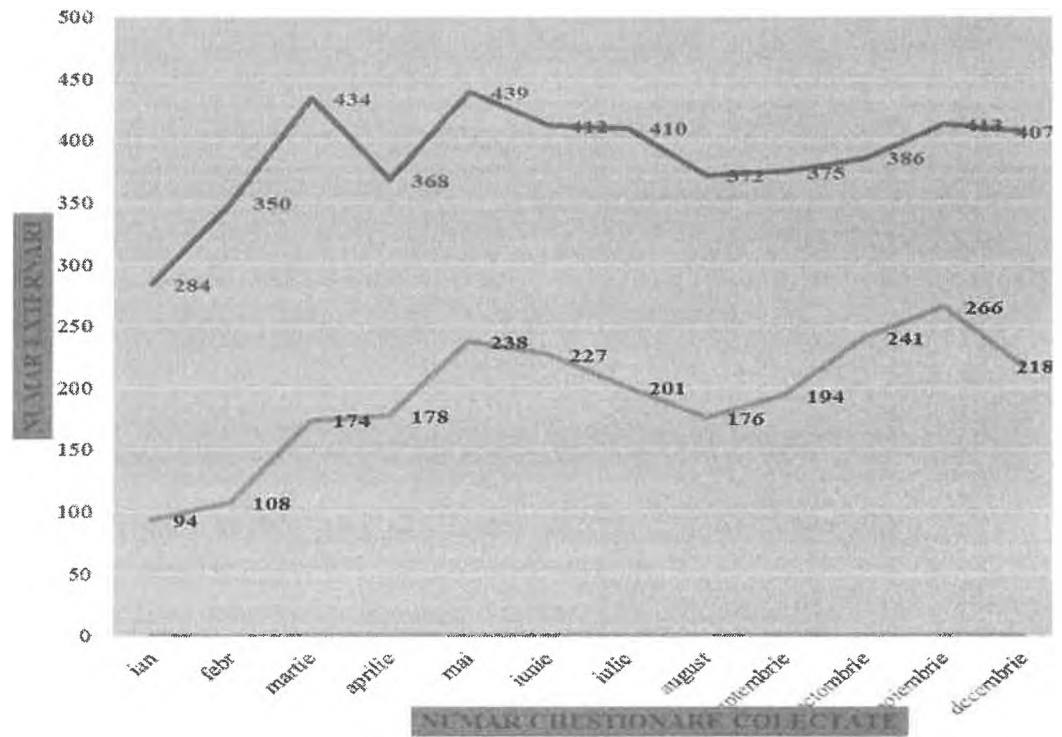
- CRONICI
 - ✓ Dotarea saloanelor cu televizoare
- PEDIATRIE
 - ✓ nu ar strica o reimprospatare a peretilor, salteaua pe care am dormit este teribila
 - ✓ renovarea sectiei, zugravit
 - ✓ paturi pt insotitori, tv, wifi, jucarii educative pt copii, schimbata lengeria de pat macar la 2-3 zile, baia trebuie renovata, este curata dar foarte veche, desfundata vana pt baie, trebuie varuiti peretii salonului, schimbat mobilierul din saloane
 - ✓ nu este apa calda in salon , e frig pe colidor
 - ✓ se pot face imbunatatiri in ceea ce priveste hrana pt copii, mobilierul din spital, d-na Dr. Horotan este exceptionala, multumim !
 - ✓ sectia respectiva ar necesita niste renovari in ceea ce priveste peretii, iar grupul sanitar putin reinnoit, macar un dus sa putem face si sa spalam copii in conditii mai bune
 - ✓ imbunatatiri, paturi saltele lenjerii de pat huse cu elastic, wc-uri moderne baie modernizata, tv,wifi, sapunuri solutii de igienizare, vopsit peretii, mancare mai buna sala de joaca pt copii, bai mai multe, nu o baie pt toti pacientii !!!
- ATI
 - ✓ zugravit si pus faianta la ATI, usile culisante refacute la ATI, pt pacientii care stau mai mult la ATI un radio sau tv
- GASTROENTEROLOGIE
 - ✓ sa se faca mai multe bai, usile schimbate, caloriferele
- GINECOLOGIE
 - ✓ cu femeile de curatenie sunt unele obraznice

II. ANALIZA CANTITATIVA

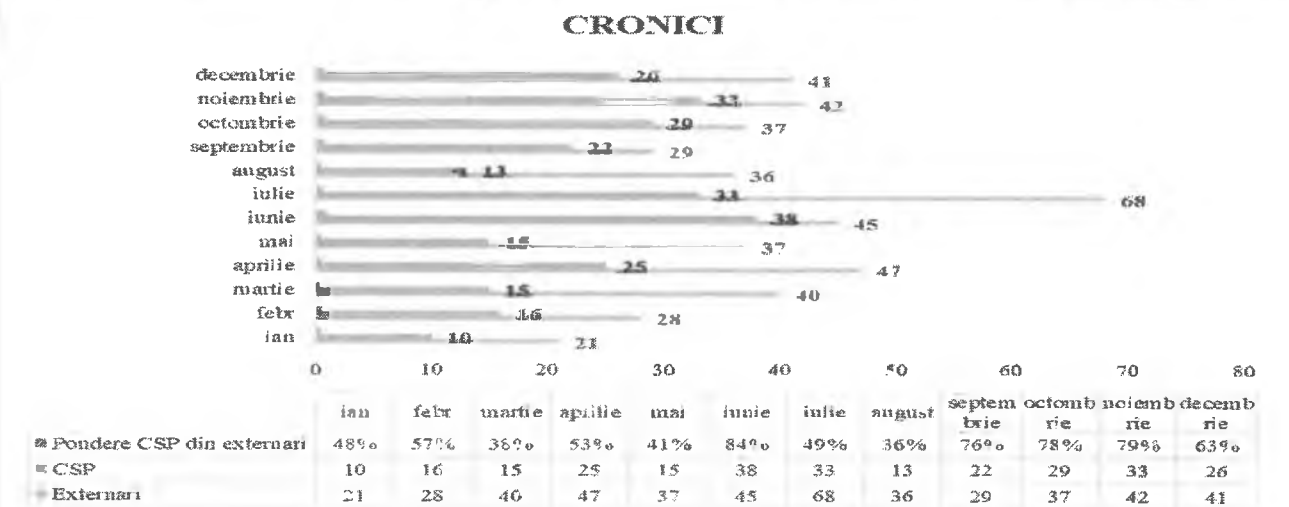
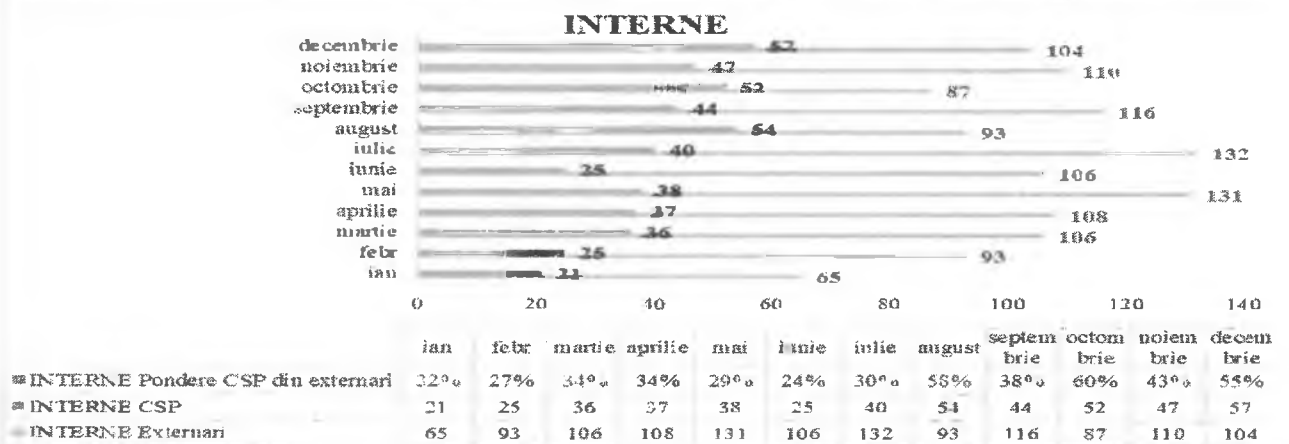
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 54 %



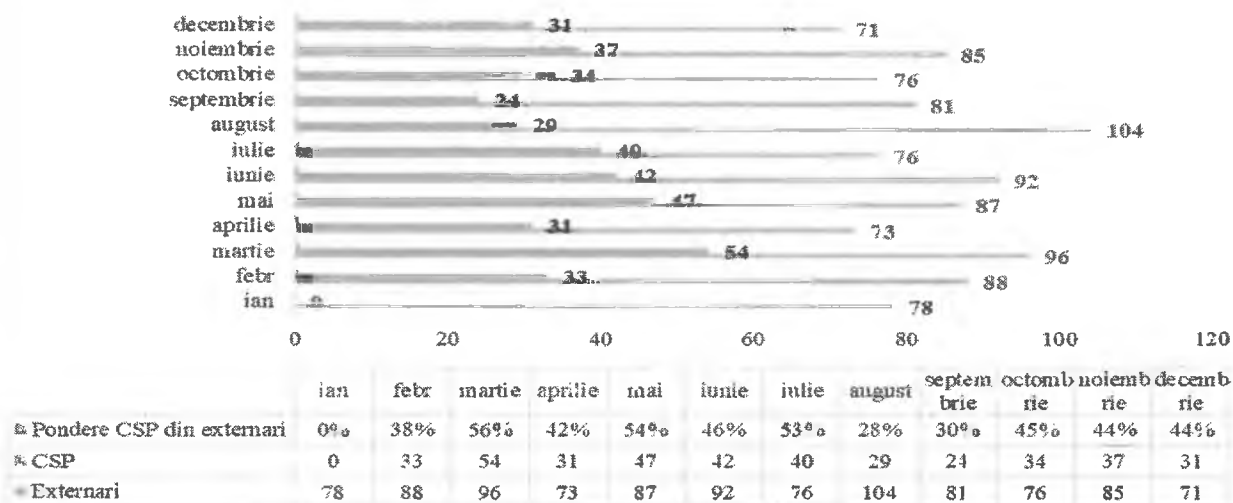
EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



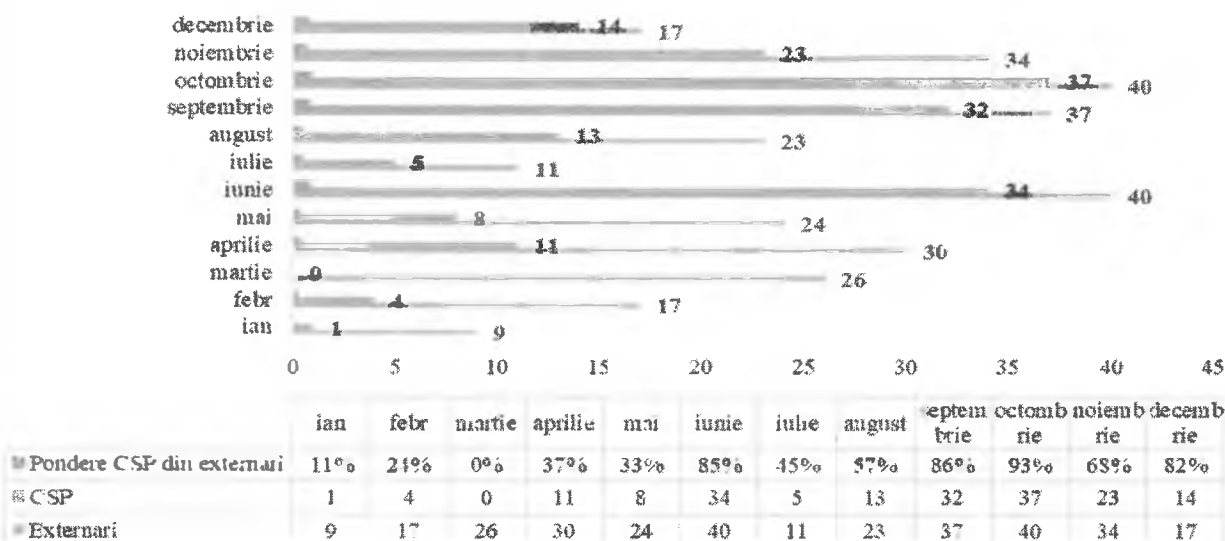
Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:



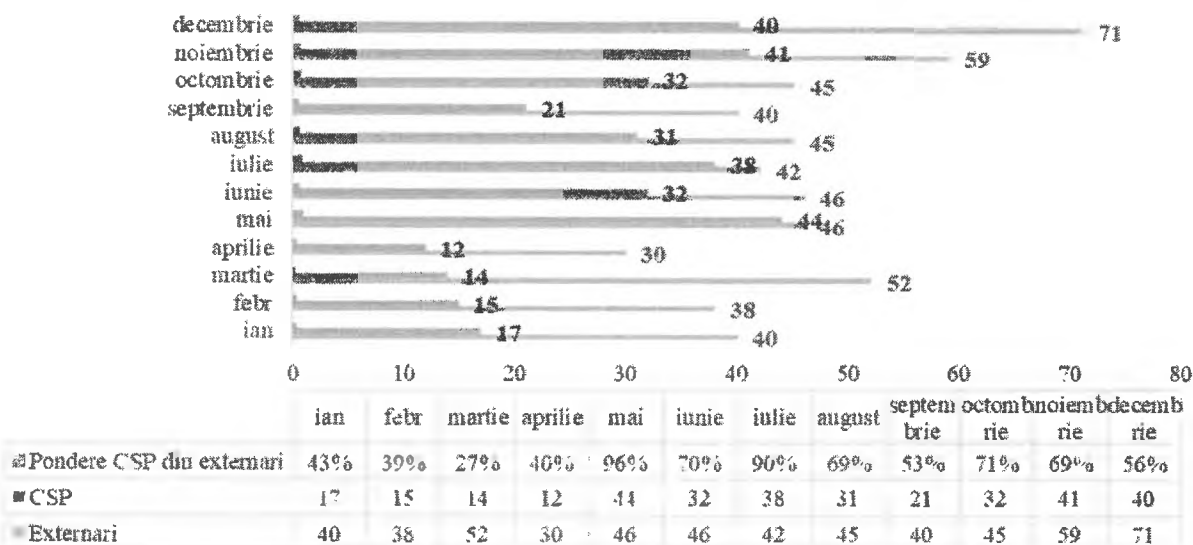
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



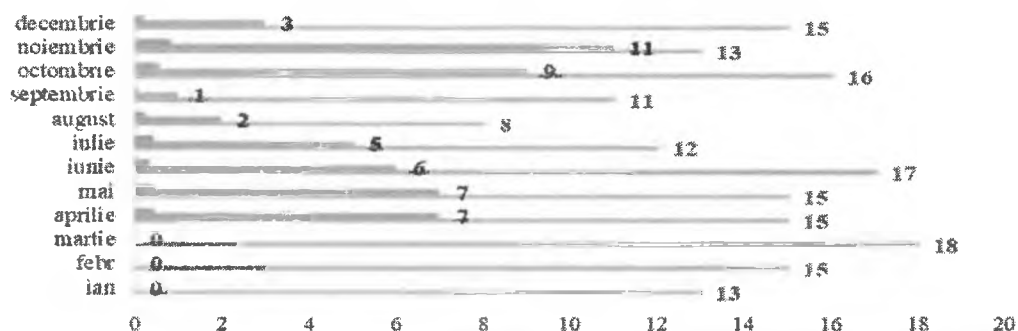
CARDIOLOGIE



PEDIATRIE

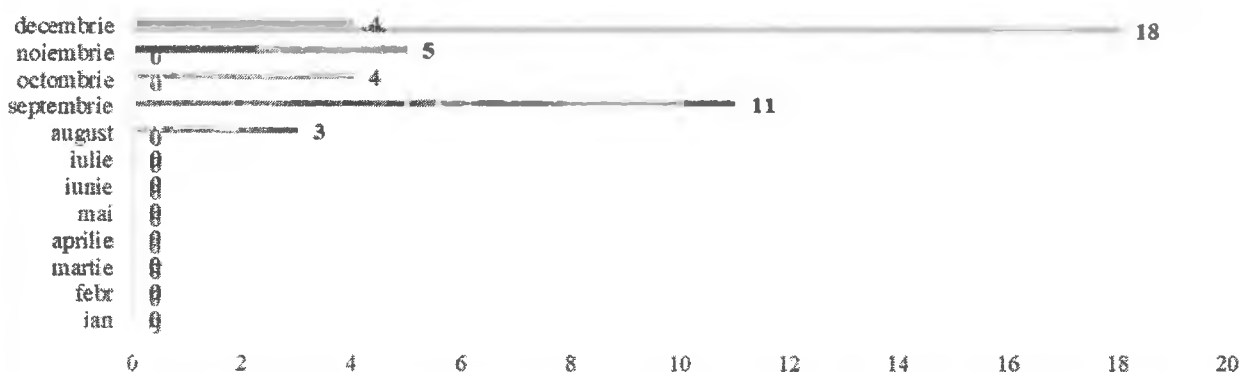


PALIATIVE



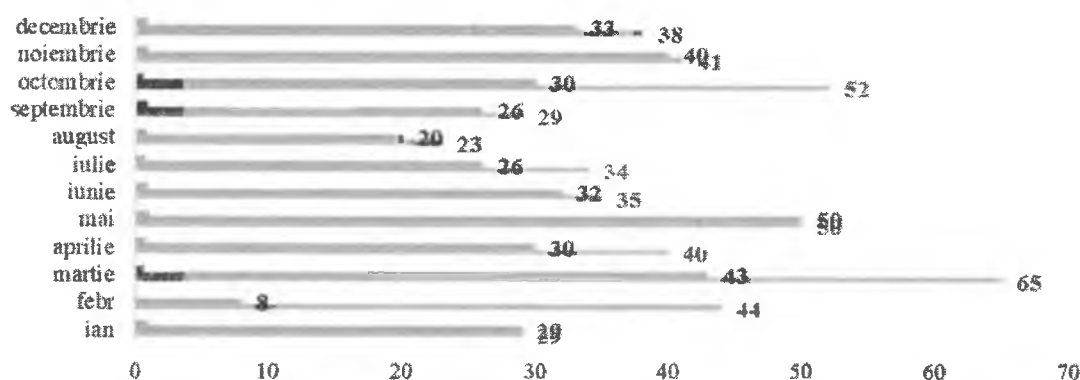
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	0%	0%	47%	47%	35%	42%	25%	9%	56%	85%	20%
■ CSP	0	0	0	7	7	6	5	2	1	9	11	3
■ Externari	13	15	18	15	15	17	12	8	11	16	13	15

ATI



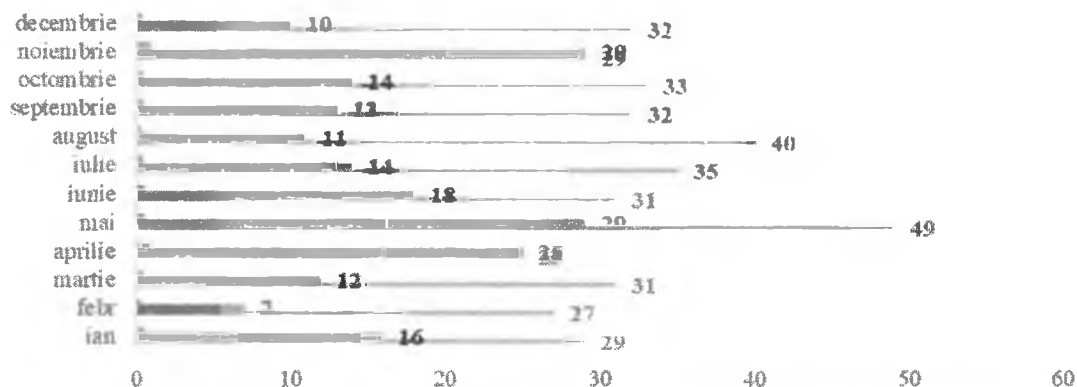
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie
■ CSP	0	0	0	0	0	0	0	3	11	4	5	4
■ Externari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

GASTROENTEROLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie
■ Pondere CSP din externari	100%	18%	66%	75%	100%	91%	76%	87%	90%	58%	98%	87%
■ CSP	29	8	43	30	50	32	26	20	26	30	40	33
■ Externari	29	44	65	40	50	35	34	23	29	52	41	38

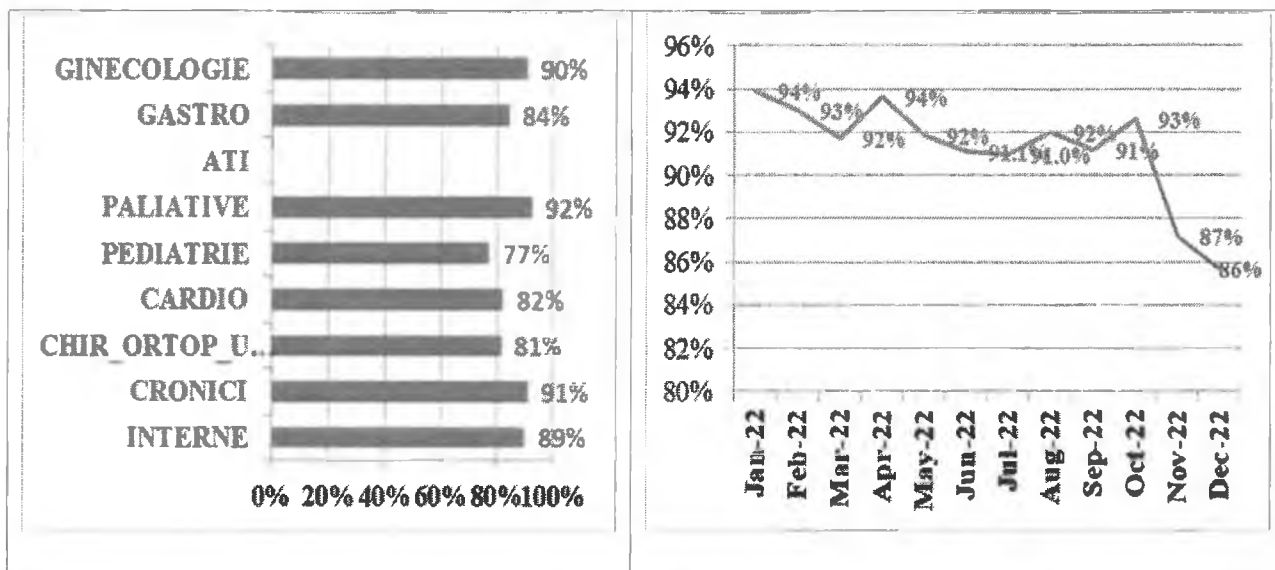
GINECOLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie
■ Pondere CSP din externari	55%	26%	39%	100%	59%	58%	40%	28%	41%	42%	100%	31%
■ CSP	16	7	12	25	29	18	14	11	13	14	29	10
● Externari	29	27	31	25	49	31	35	40	32	33	29	32

III. ANALIZA CALITATIVA

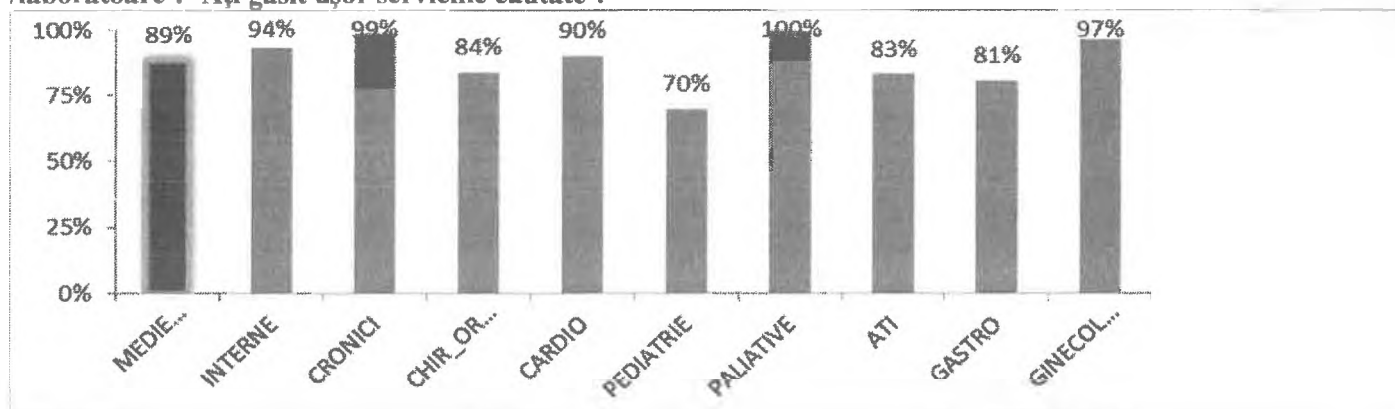
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 86 %



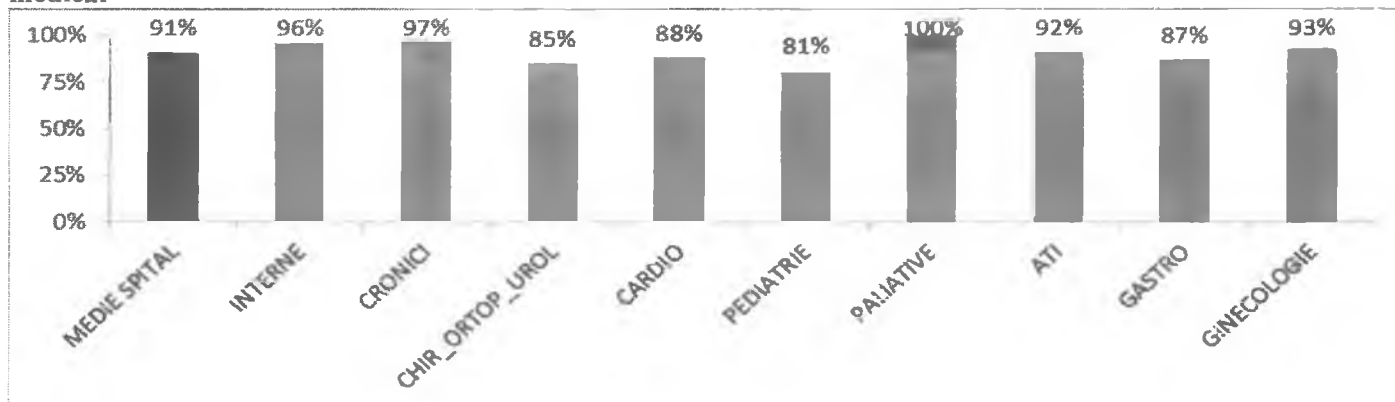
	Intrebari 1	Intrebari 2	Intrebari 3	Intrebari 4	Intrebari 5	Intrebari 6.1	Intrebari 6.2	Intrebari 6.3	Intrebari 6.4	Intrebari 6.5	Intrebari 6.6	Intrebari 6.7	Intrebari 6.8	Intrebari 6.9	Intrebari 6.10	Intrebari 6.11	Intrebari 6.12	Intrebari 6.13	Intrebari 6.14	Intrebari 6.15	Intrebari 6.16	Intrebari 6.17	Intrebari 6.18	Intrebari 6.19	Intrebari 6.20	Intrebari 6.21	Intrebari 6.22	Intrebari 6.23	Intrebari 6.24	Intrebari 6.25	Intrebari 6.26	Intrebari 6.27	Intrebari 6.28	Intrebari 6.29	Intrebari 6.30	Intrebari 6.31	Media pe sector/spital
MEDIA SPITAL	89%	91%	95%	95%	93%	91%	93%	92%	90%	88%	86%	84%	91%	94%	93%	92%	100%	100%	75%	74%	74%	42%	97%	85%	95%	93%	93%	86%									
INTERNE	94%	96%	96%	97%	98%	98%	98%	95%	94%	95%	95%	96%	97%	96%	97%	98%	98%	98%	84%	84%	84%	40%	96%	11%	100%	93%	89%										
CRONICI	98%	97%	100%	100%	99%	97%	97%	99%	97%	97%	95%	97%	94%	95%	97%	100%	100%	77%	77%	77%	60%	100%	0%	100%	100%	91%											
CHIR_ORTOP_URO	84%	85%	86%	92%	91%	85%	88%	92%	87%	89%	86%	88%	90%	92%	88%	94%	100%	100%	60%	60%	60%	22%	94%	23%	87%	81%	81%										
CARDIO	90%	88%	95%	95%	93%	95%	95%	95%	95%	95%	86%	79%	85%	90%	95%	89%	100%	100%	52%	52%	52%	7%	99%	14%	100%	93%	82%										
PEDIATRIE	70%	81%	89%	80%	78%	77%	74%	60%	66%	60%	62%	68%	79%	86%	86%	83%	100%	100%	84%	83%	82%	53%	88%	43%	85%	73%	77%										
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	33%	100%	0%	100%	100%	92%										
ATI	83%	92%	100%	92%	83%	92%	92%	92%	83%	83%	75%	75%	92%	100%	92%	98%	100%	50%	50%	50%	0%	100%	0%	100%	100%	79%											
GASTRO	81%	87%	91%	92%	89%	91%	97%	90%	88%	87%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	100%	100%	70%	67%	69%	47%	97%	30%	91%	82%	84%										
GINECOLOGIE	97%	93%	97%	97%	100%	100%	93%	100%	93%	93%	83%	70%	90%	100%	97%	93%	100%	100%	87%	87%	87%	77%	100%	10%	100%	100%	90%										

b. Pe întrebări

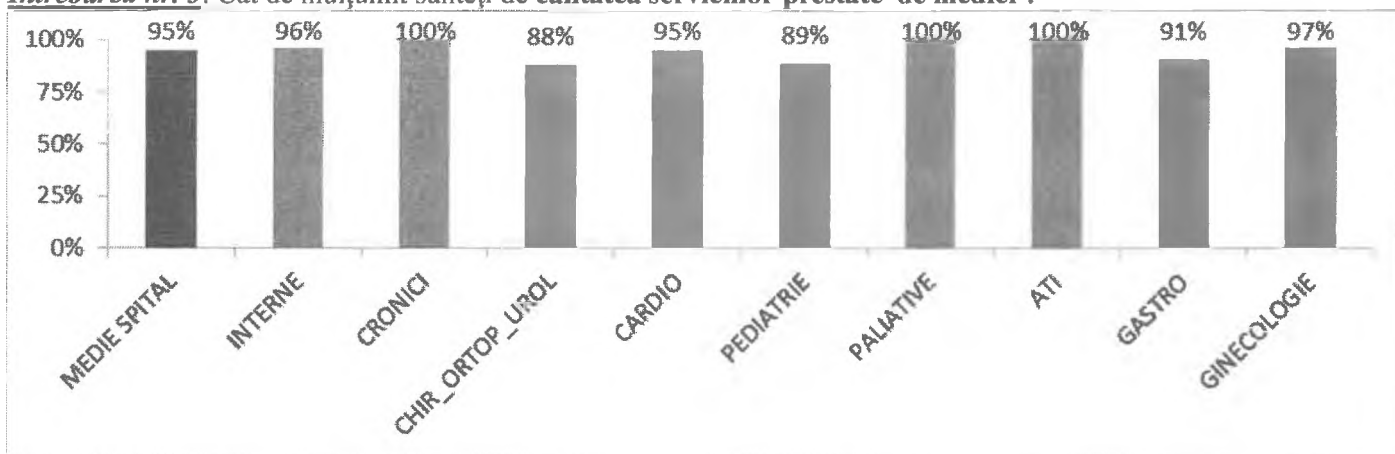
Întrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



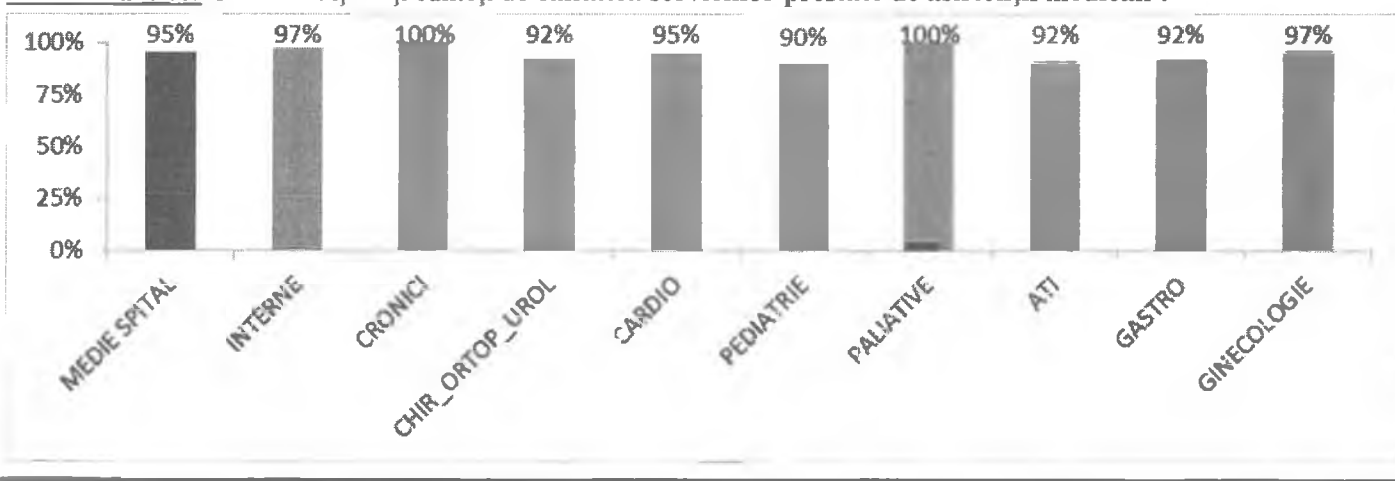
Întrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



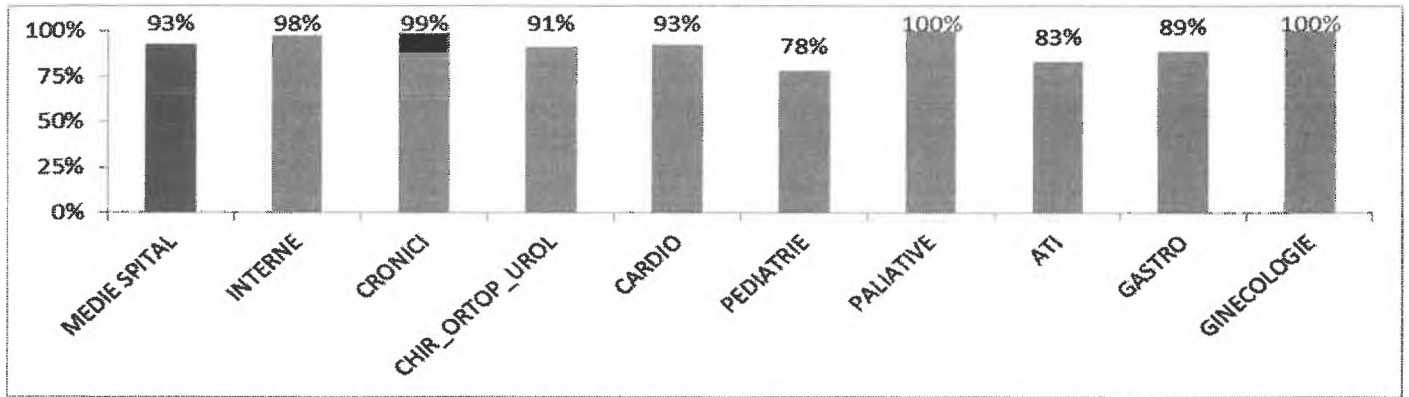
Întrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



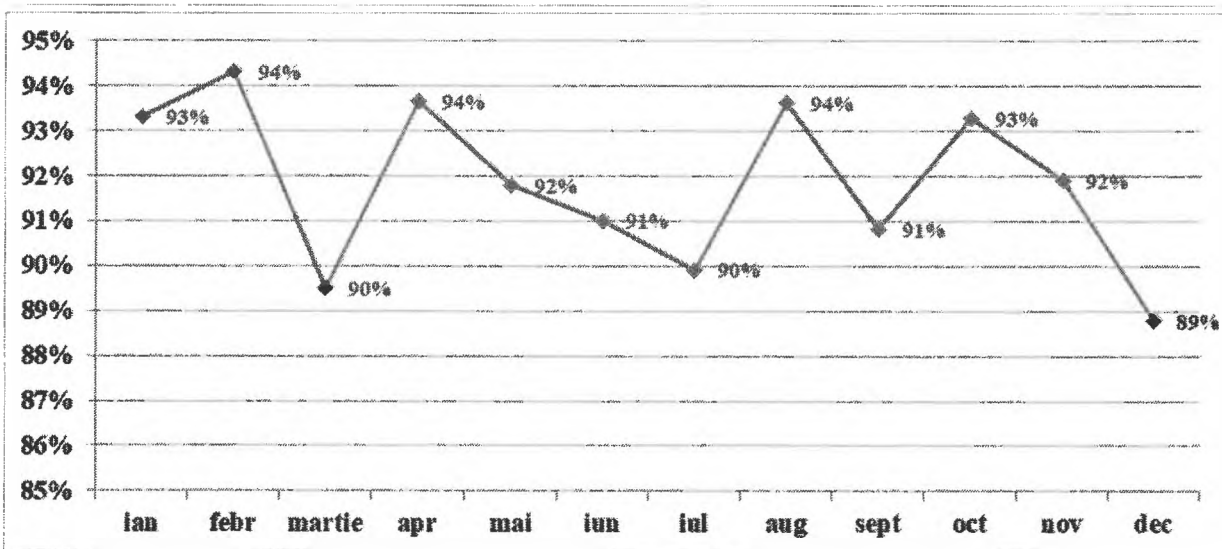
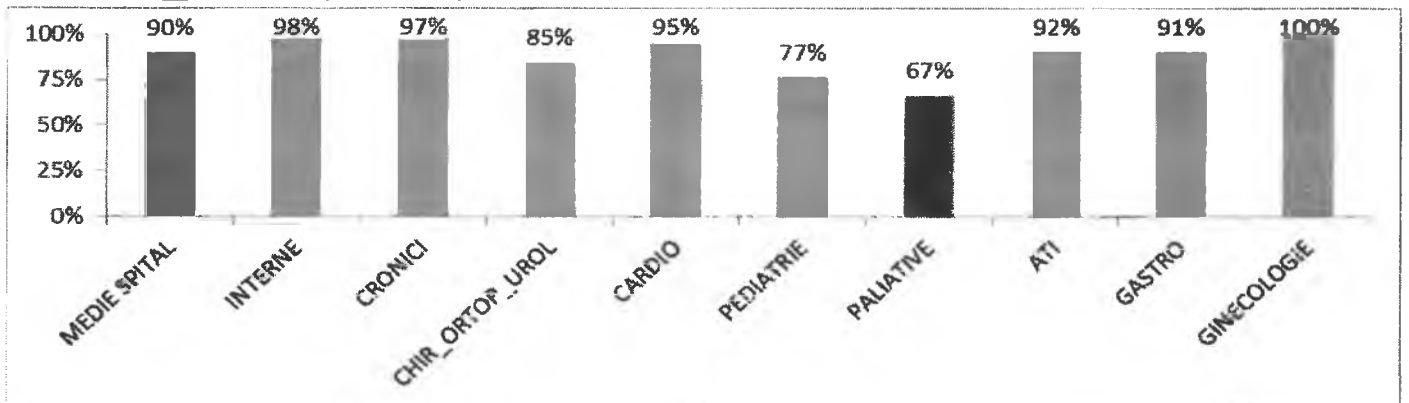
Întrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



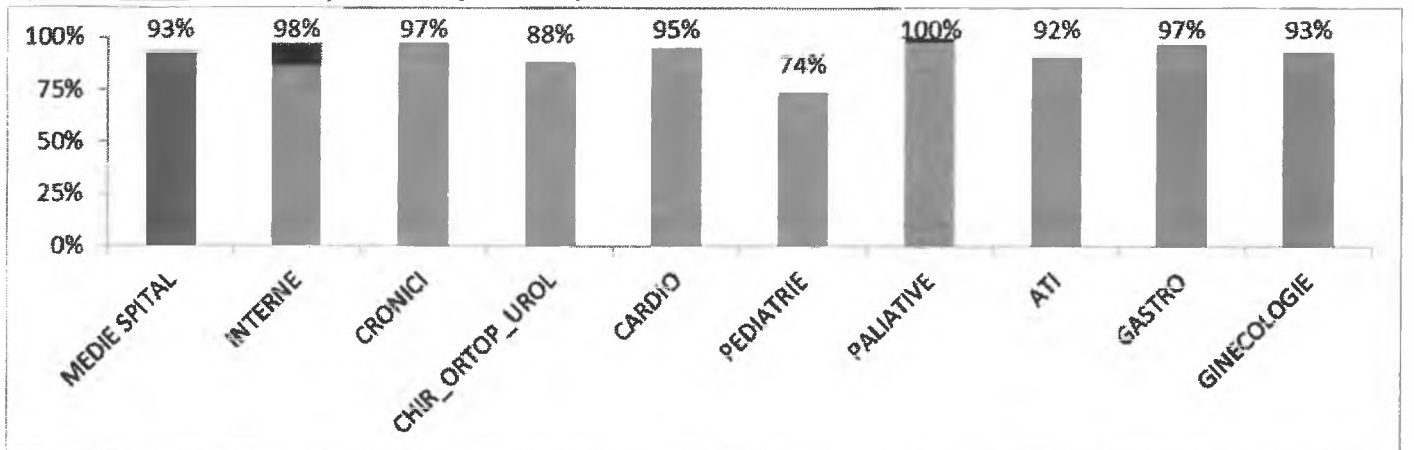
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?

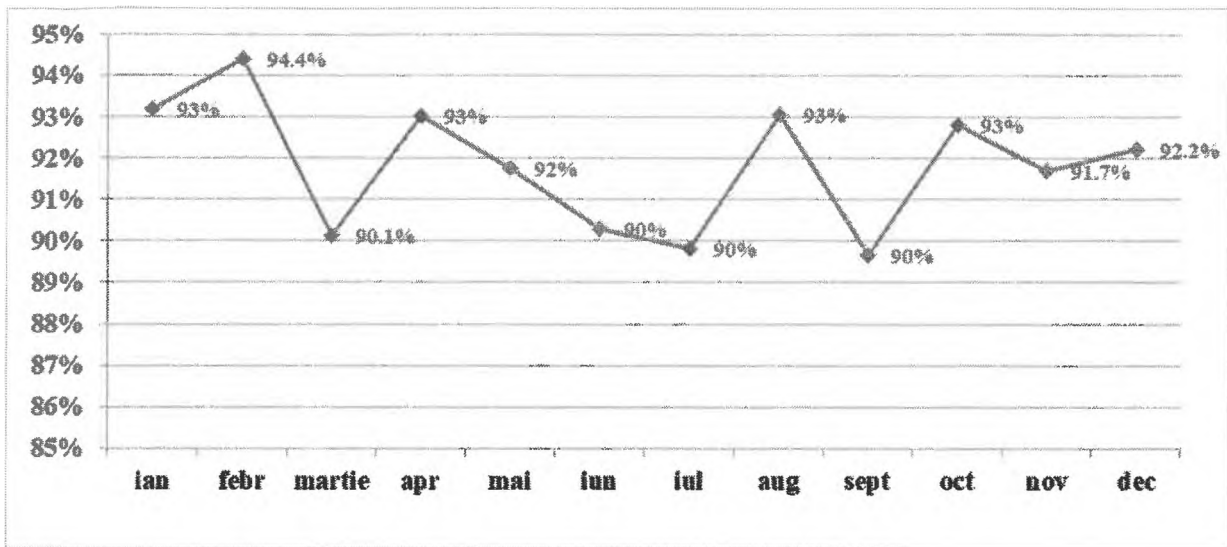


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

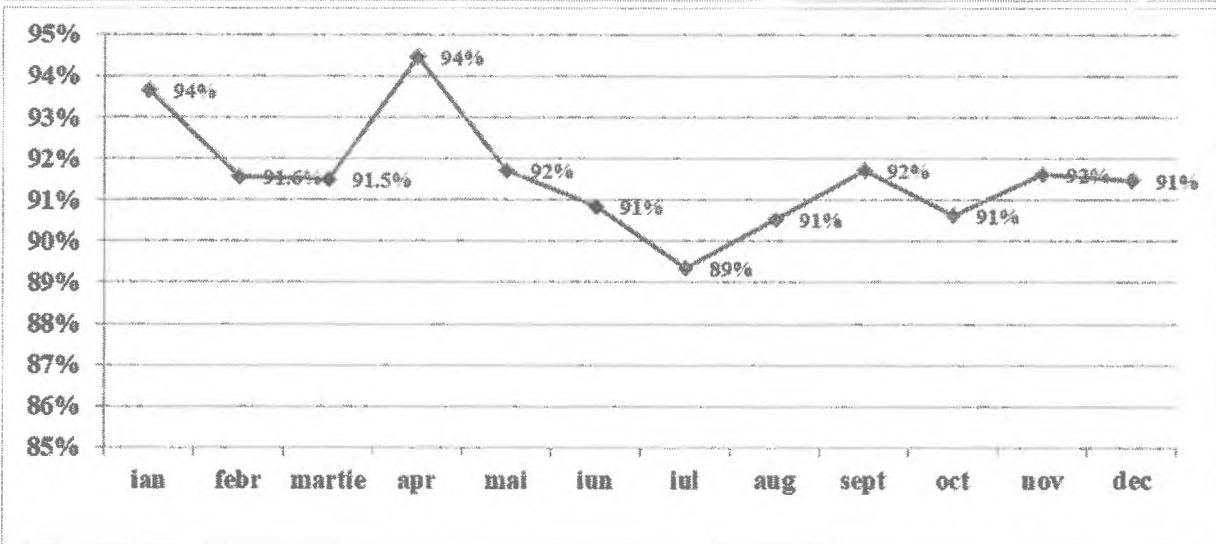
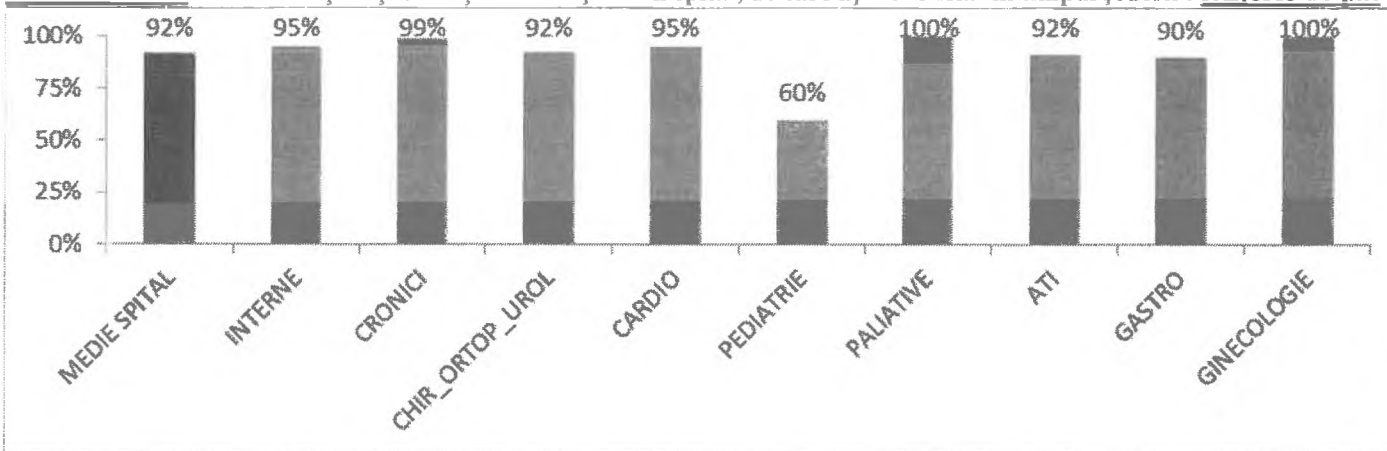


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?

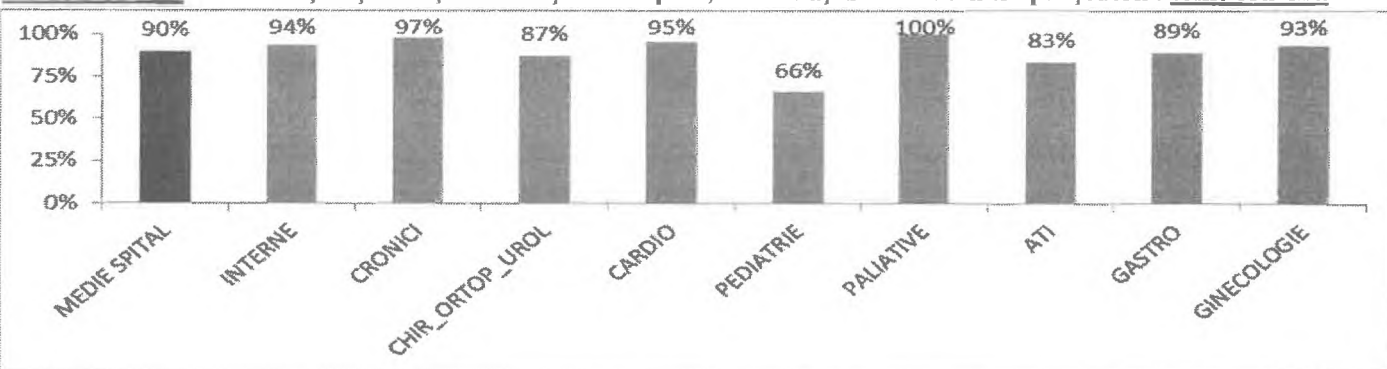


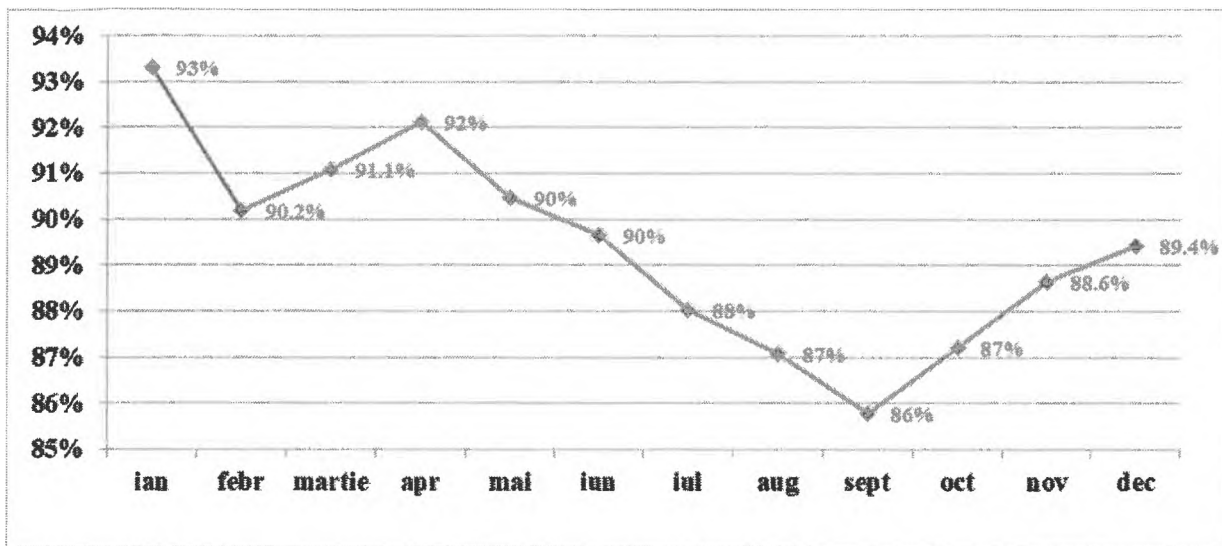


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenierie de pat

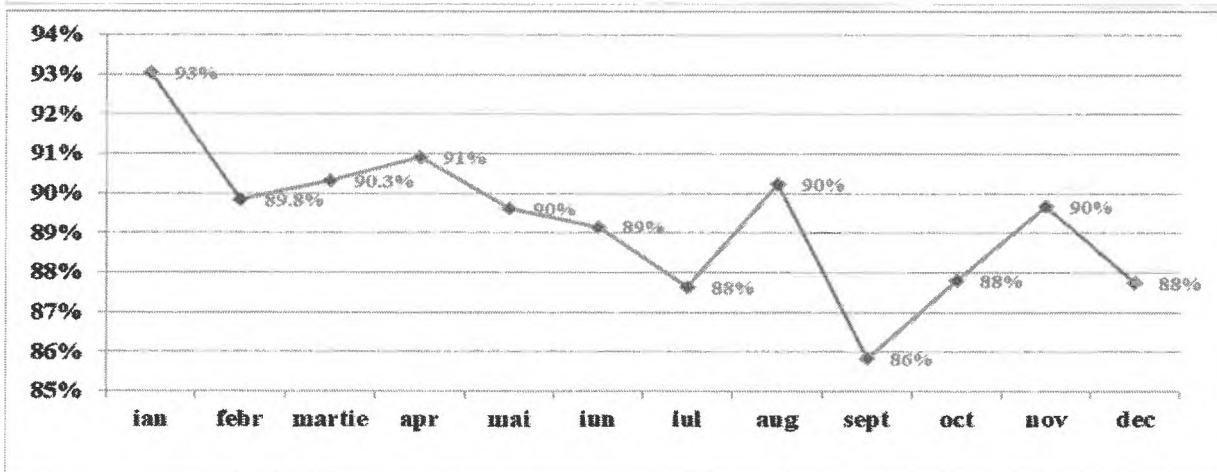
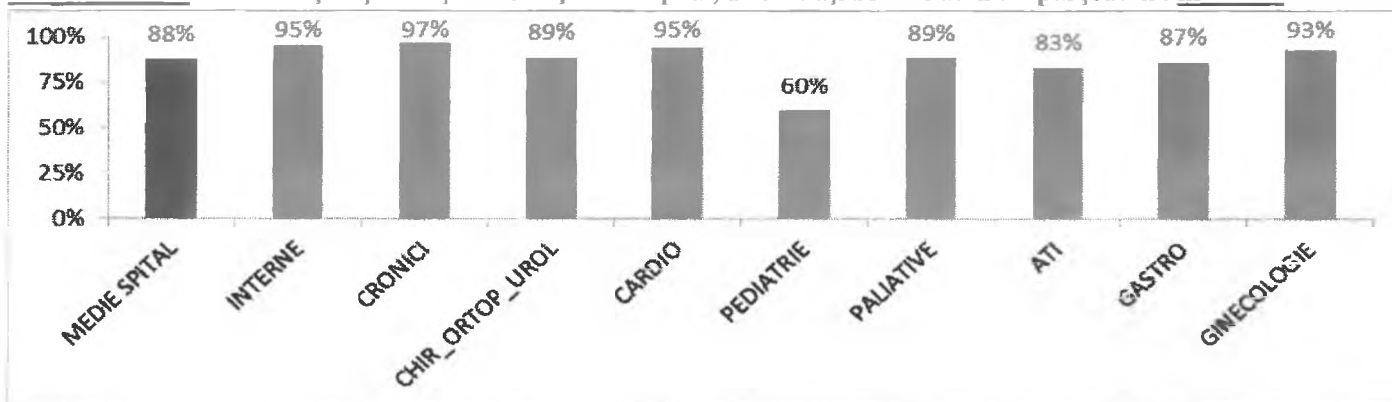


Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

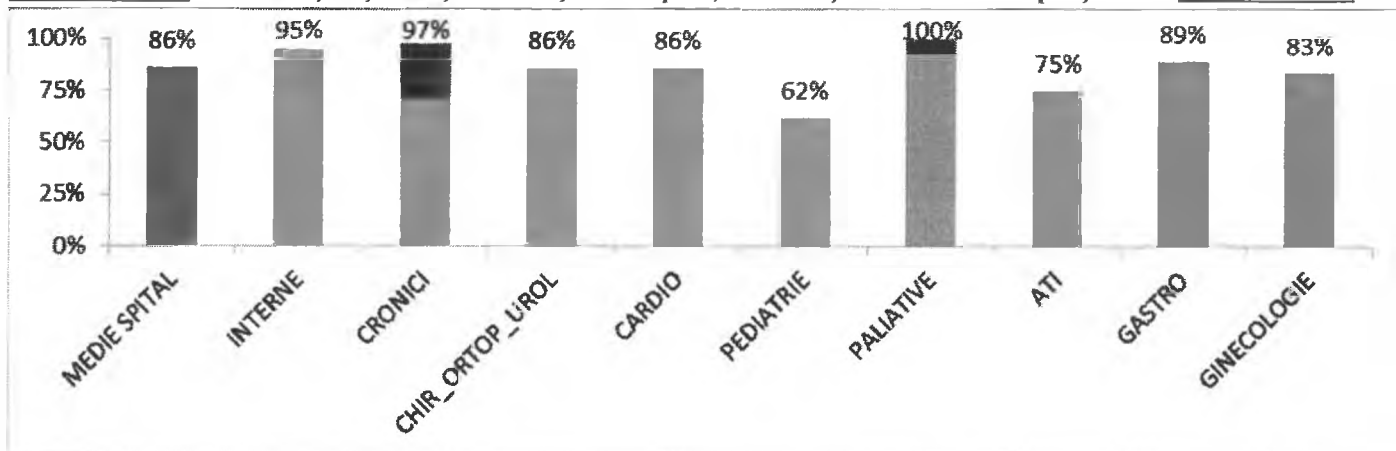


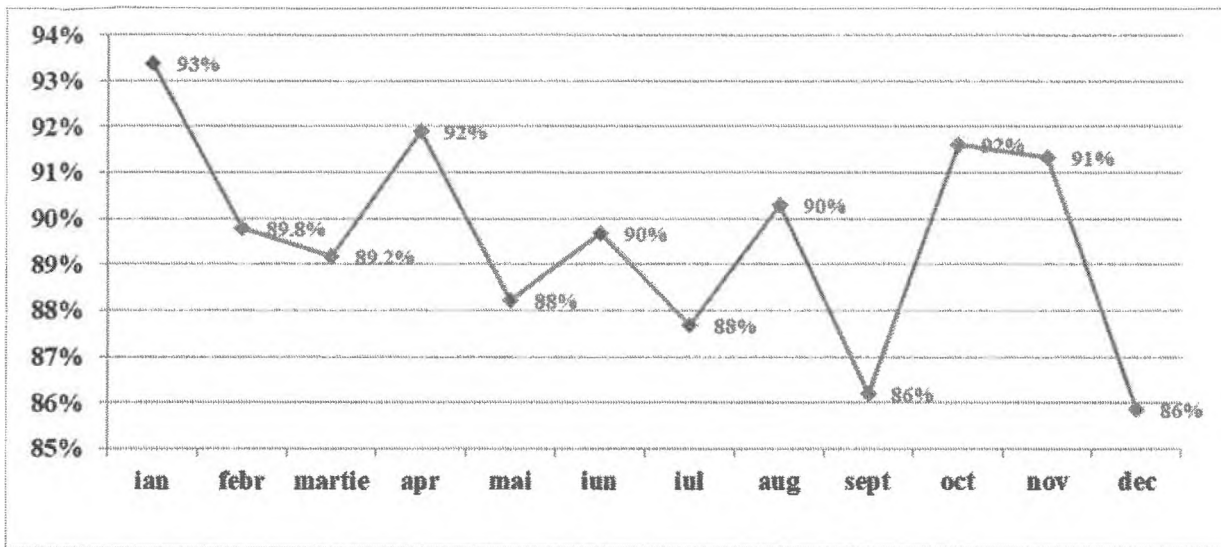


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

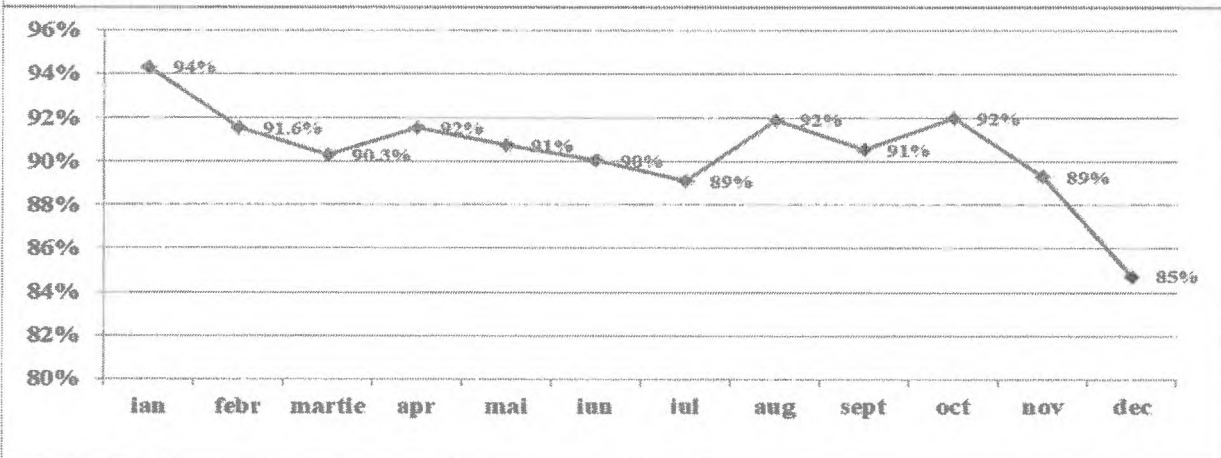
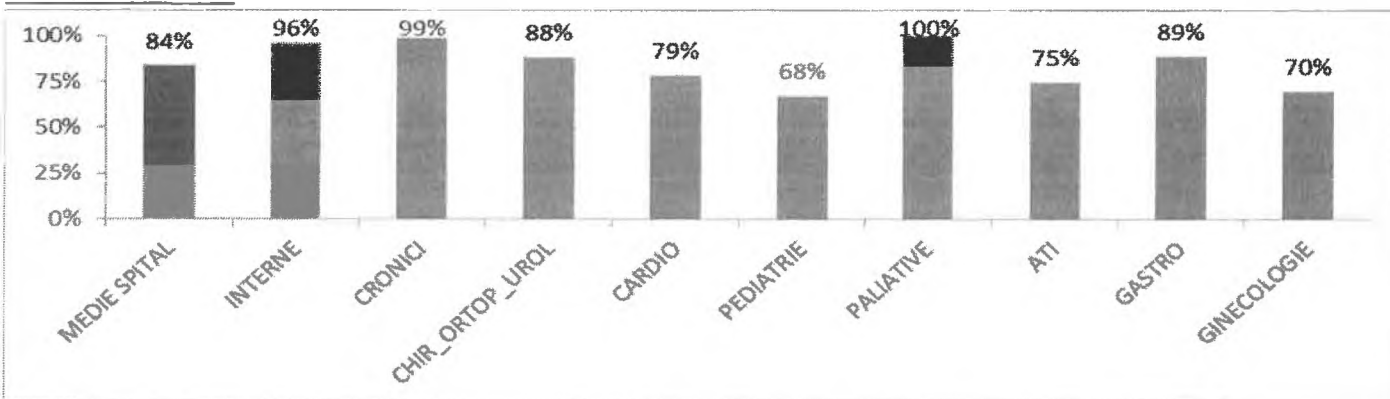


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

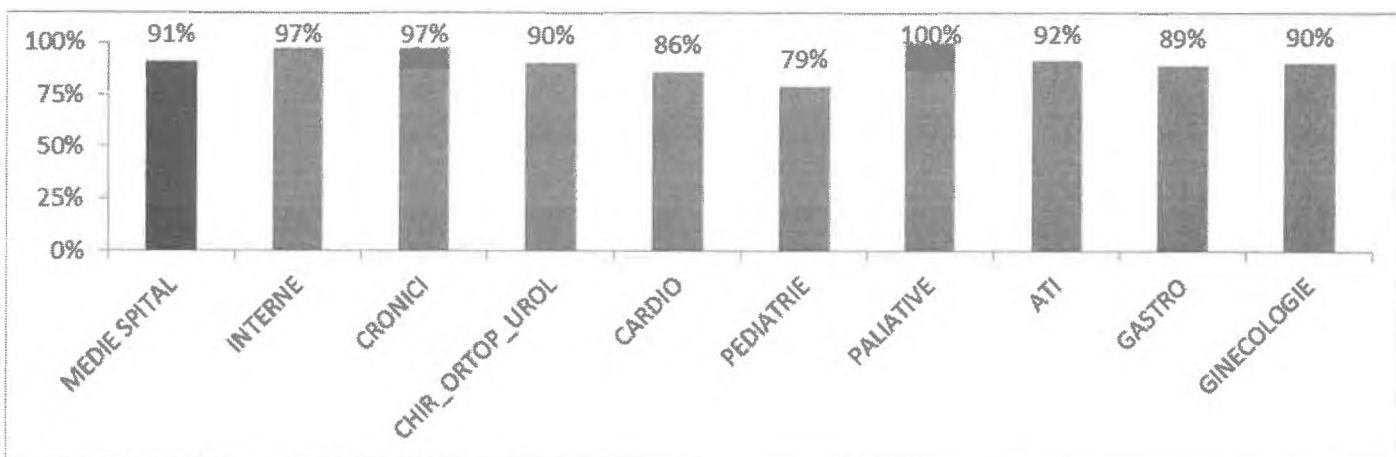




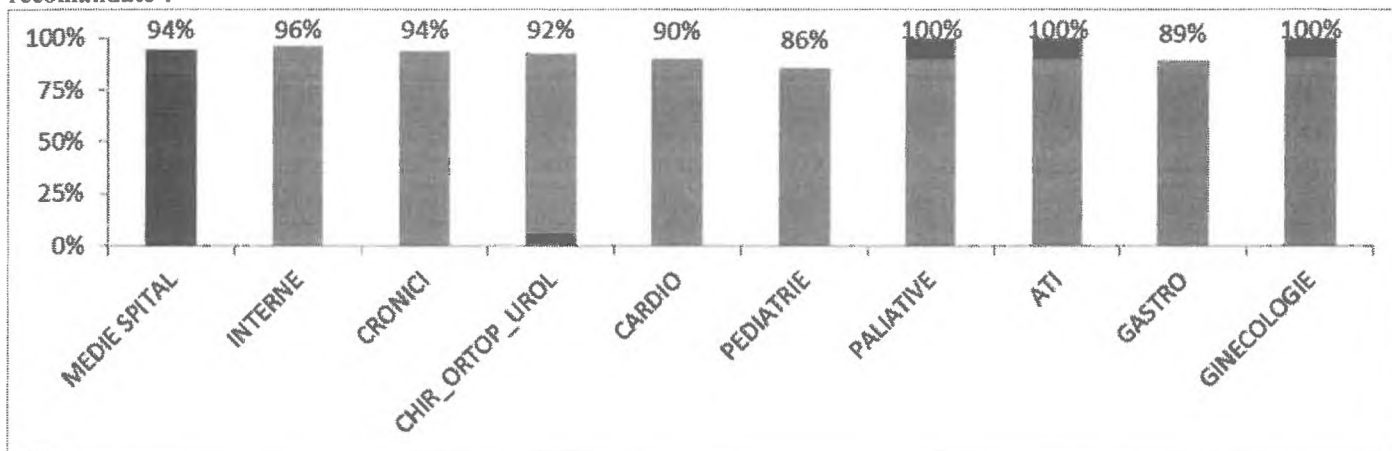
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



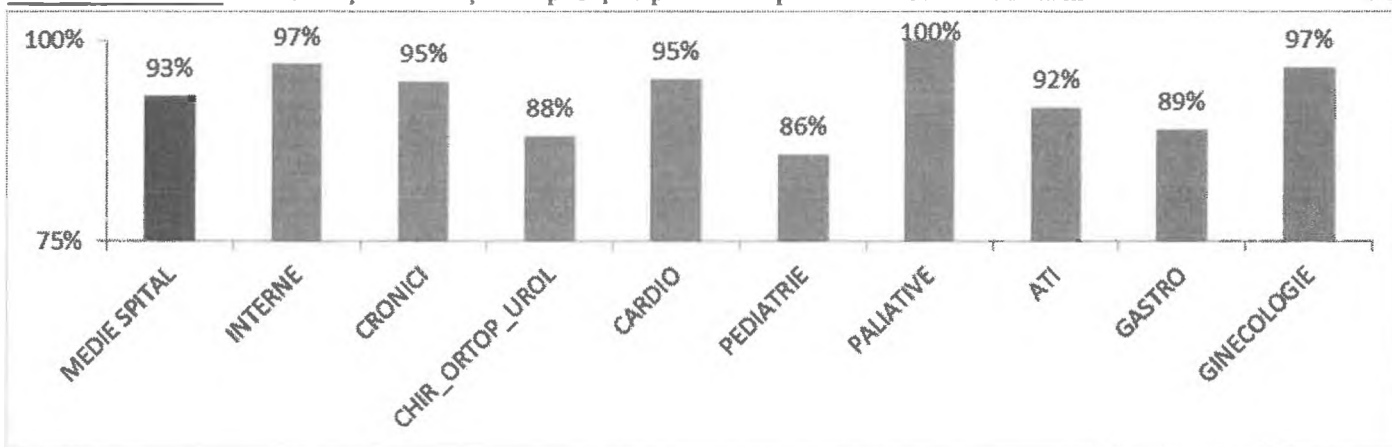
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



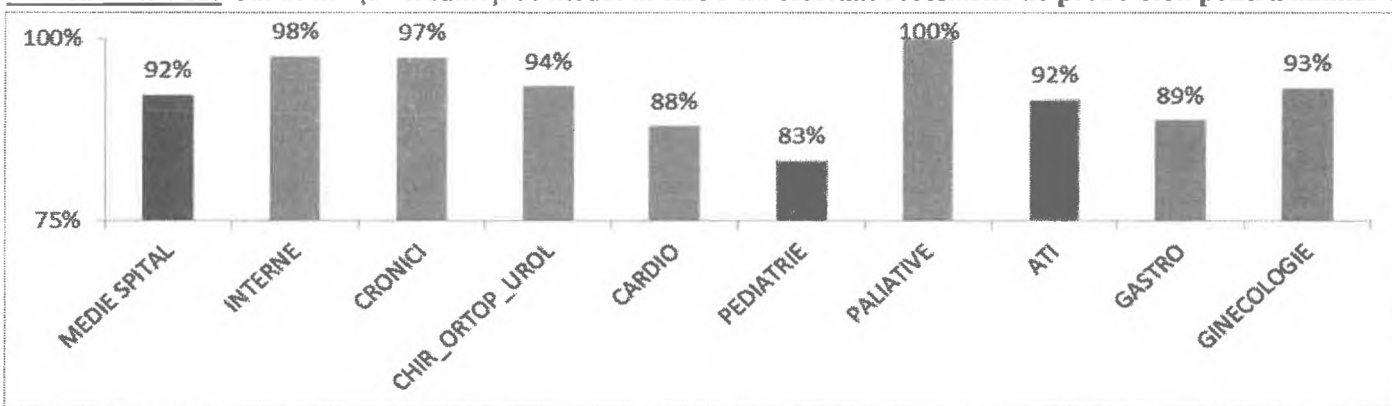
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

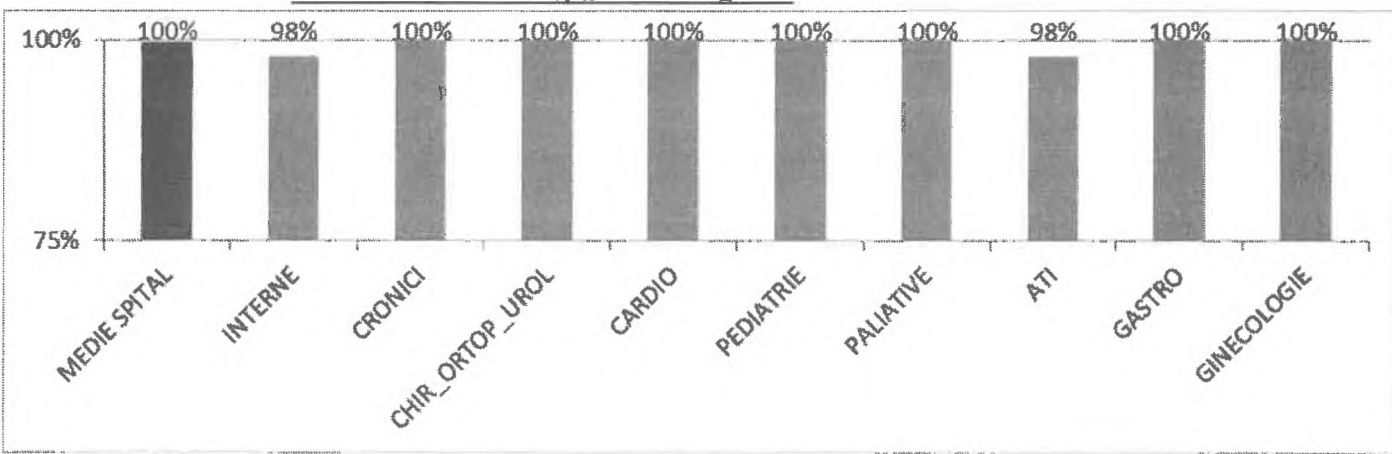


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



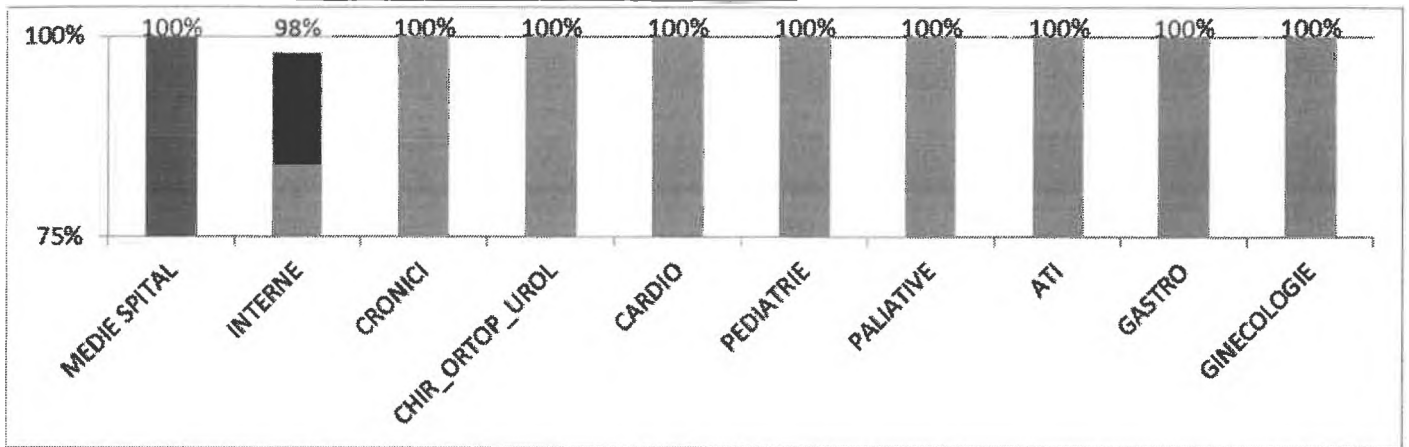
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

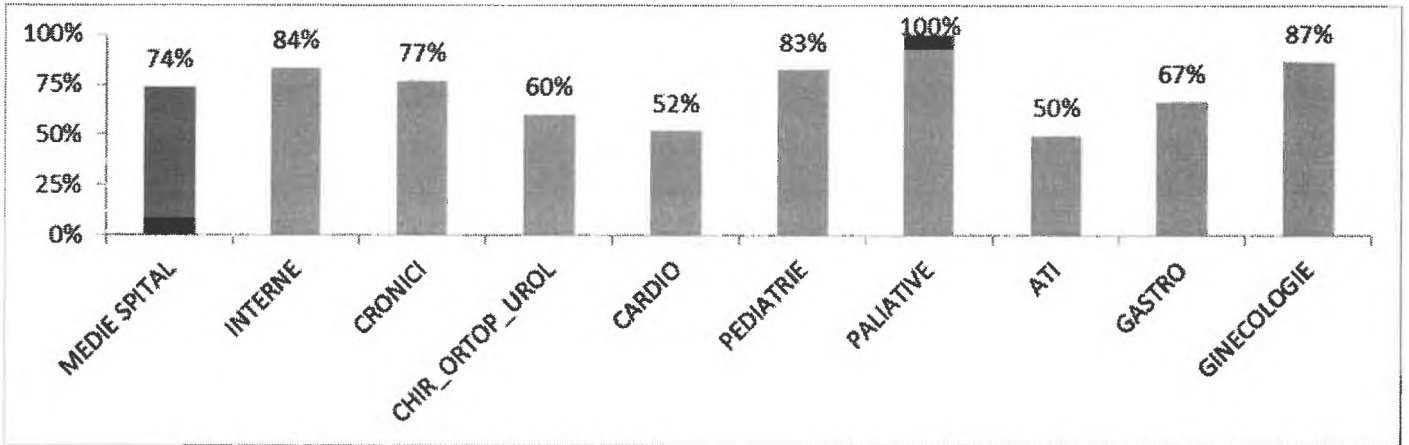


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

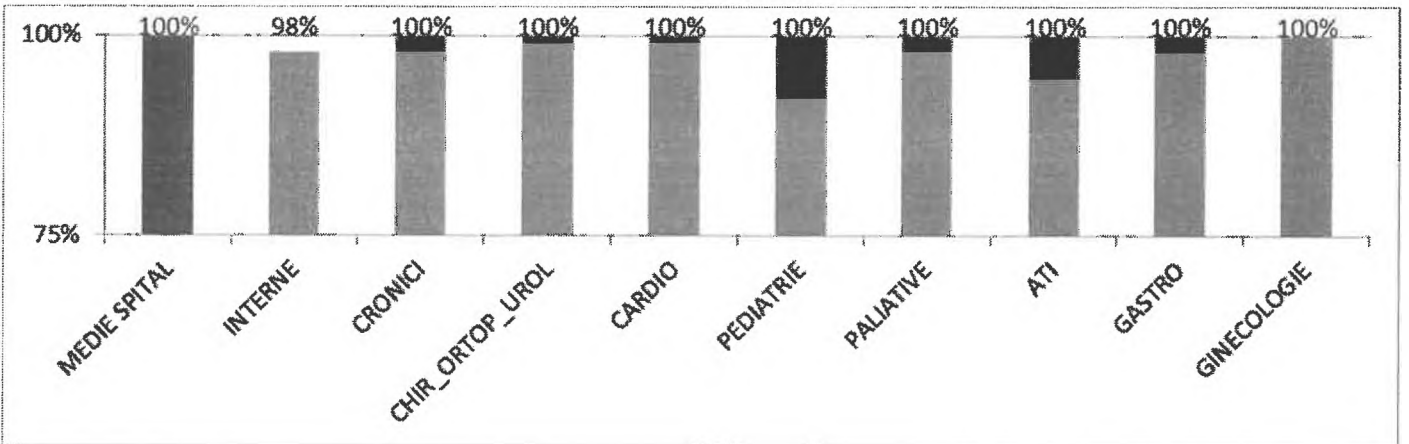
Rezultatele indica raspunsurile negative



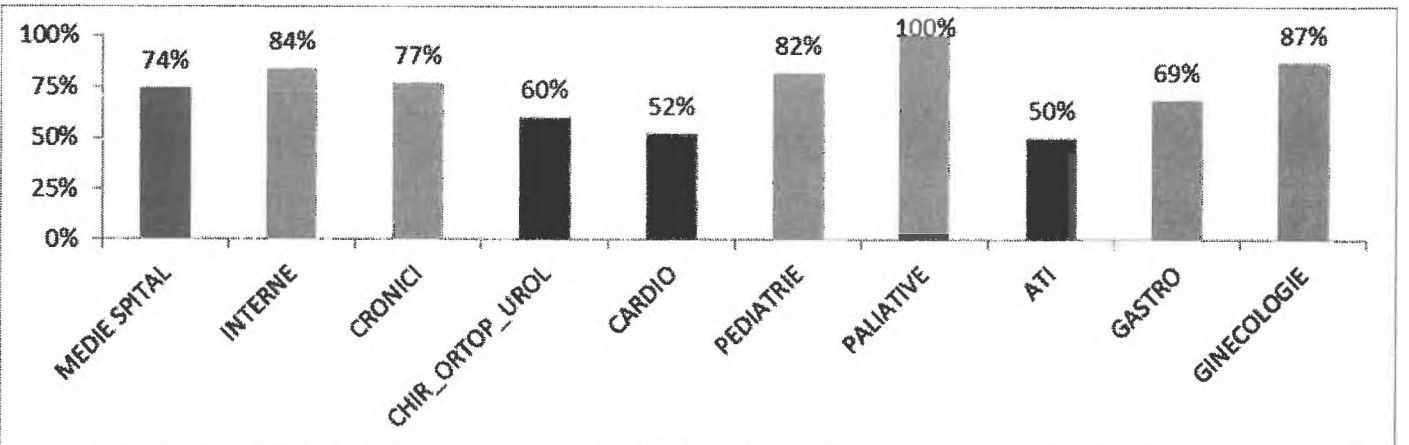
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



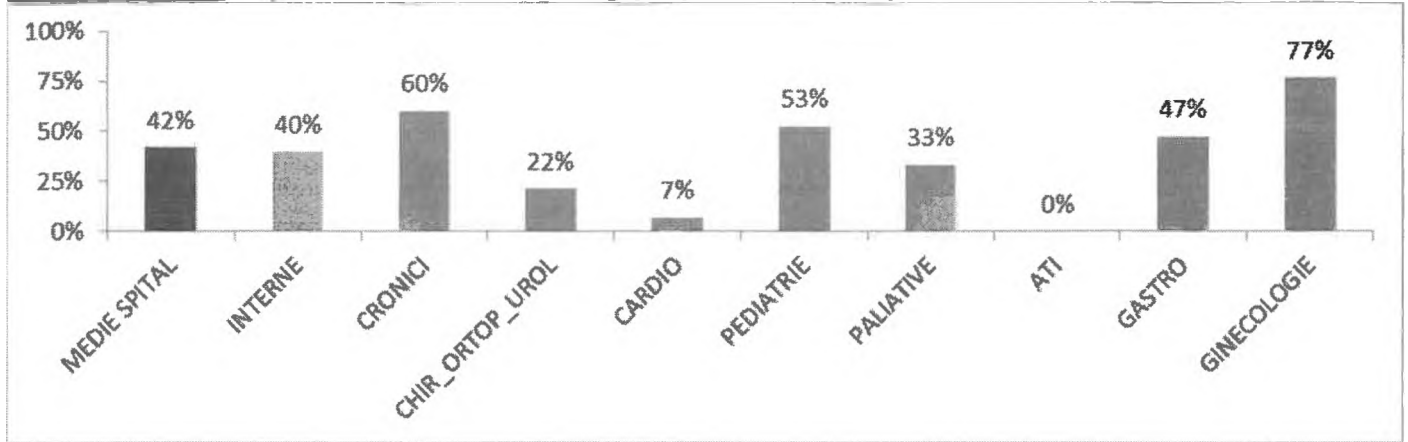
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



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

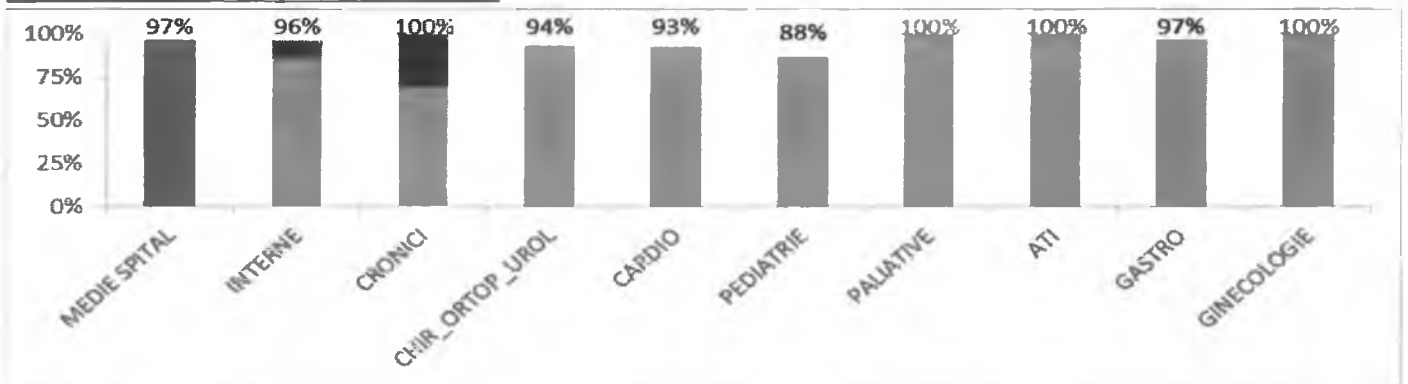


Rezultatele indica raspunsurile pozitive

Intrebarea nr. 15: Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ? DA NU

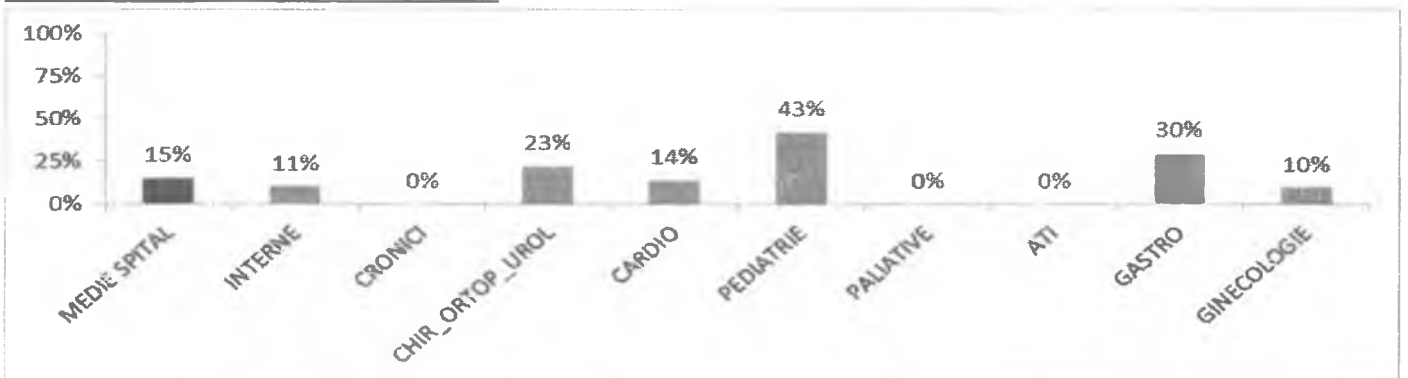
DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

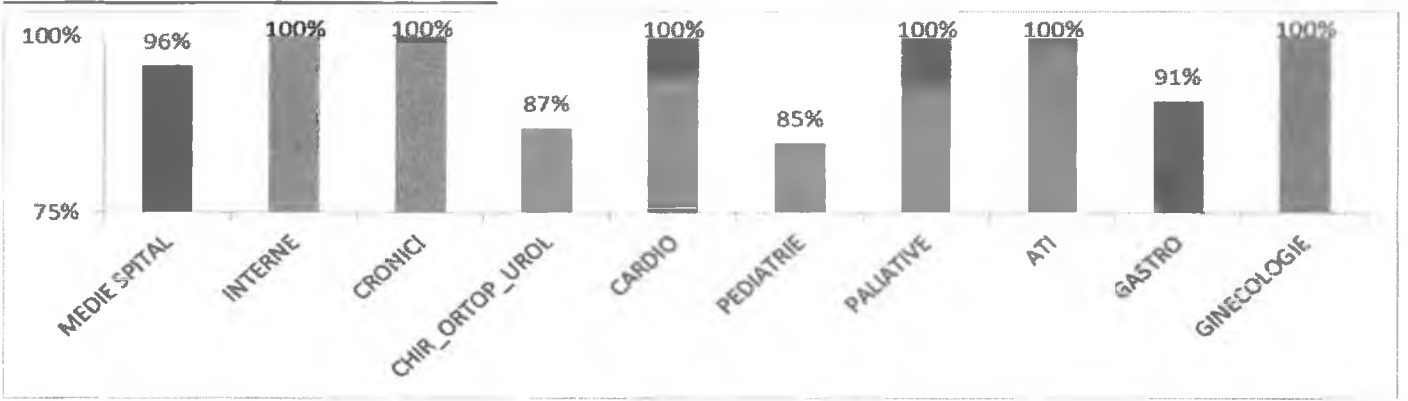
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? DA NU

DA NU

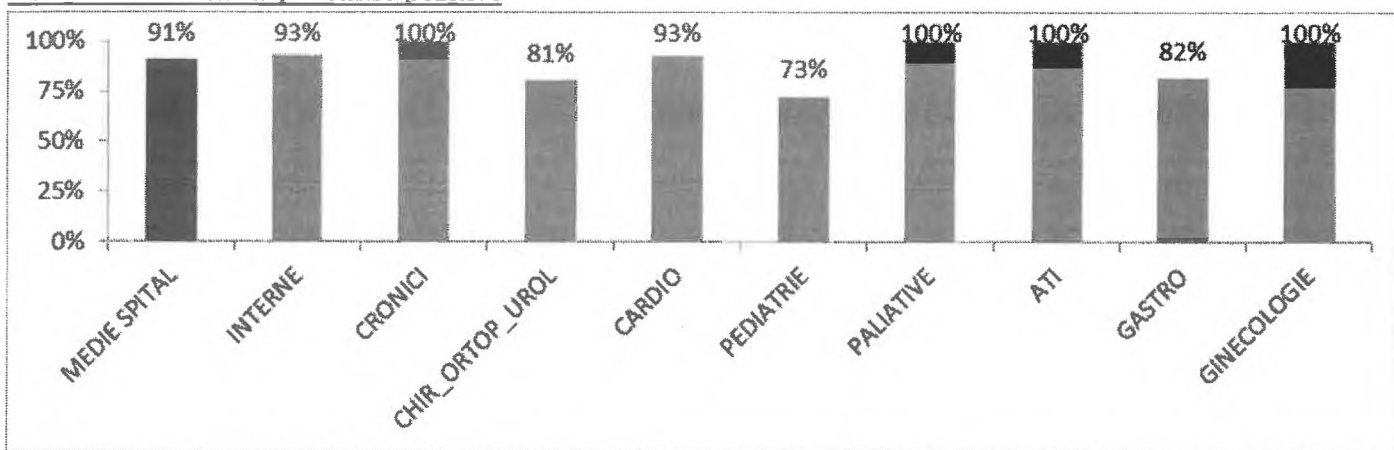
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 18: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului 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 decembrie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - decembrie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - decembrie 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	55%	57	104	0	57	0%
CRONICI	63%	26	41	3	26	12%
CHIR ORTOP UROL	44%	31	71	1	31	3%
CARDIO	82%	14	17	1	14	7%
PEDIATRIE	56%	40	71	27	40	68%
PALIATIVE	20%	3	15	1	3	33%
ATI		4	18	1	4	25%
GASTRO	87%	33	38	3	33	9%
GINECOLOGIE	31%	10	32	3	10	30%
Media pe spital =	73 %	218	407	40	218	21%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Sectiile cu cel **mai ridicat grad de satisfactie** al pacientilor sunt:

1. Ingrijiri paliative 92 %
2. Boli cornice 91 %
3. Ginecologie 90 %

Sectiile cu cel **mai scazut grad de satisfactie** al pacientilor sunt:

1. Pediatrie 77 %
2. ATI 79 %
3. Chirurgie 81 %

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

- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Comunicarea cu medicii (Intrebarea nr. 13.1)
- Comunicarea cu asistente medicale (Intrebarea nr. 13.2)
- Comunicarea cu infirmiere (Intrebarea nr. 13.3)

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Identificarea de soluții tehnice pentru asigurarea apei calde	31.01.2023	Pediatrie	Administrativ	BMC
Evaluarea mobilierului de pe secții și înlocuirea treptată a acestuia (prioritizari)	evaluare 31.01.2023	toate secțiile	Administrativ Comitet director	Comitet director
Evaluarea lenjeriei de pe secții și înlocuirea treptată a acestora (prioritizari)	evaluare 31.01.2023	toate secțiile	Administrativ Comitet director	Comitet director
Instruire cu privire la modul de comunicare cu pacienții și limitele de competență în ce privește comunicarea cu pacienții	31.01.2023	Medicina internă Chirurgie Ginecologie	Sefi secții	Director medical

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya
