



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 A33104.03.2022

AVIZAT,
Director medical,

APROBAT,
Manager



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 publicata pe site-ul spitalului**

Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **FEBRUARIE 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 martie 2022.

I. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONA

- **INTERNE**

- Schimbarea paturilor si a saltelelor
- Mobilier mai nou

- **CHIRURGIE-ORTOPEDIE-UROLOGIE**

- Ar fi bine sa se puna jaluzele anti soare
- Remediat lipsa apei calde

- **GINECOLOGIE**

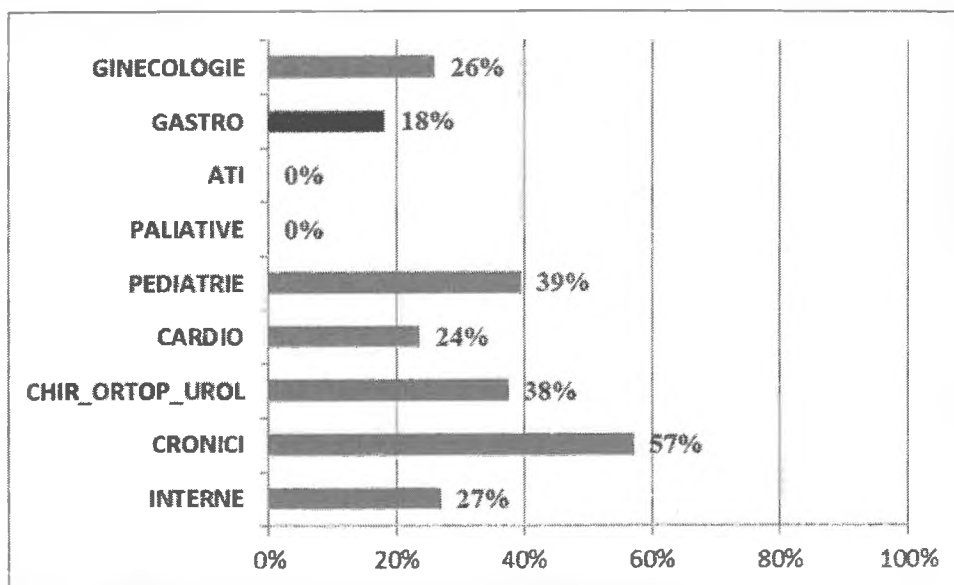
- Renovarea bailor pentru a dispune si de apa calda

- **PEDIATRIE**

- Renovarea grupului sanitar, tot personalul s-a comportat exemplar de nota 10.
- Este foarte frig in saloane pe hol si in bai, sunt foarte mici baile nu avem unde face baie sa se remute unde a fost pediatria inainte pt ca era mai bine
- Redecorarea saloanelor si zugravirea acestora deoarece un copil se plictiseste in aceste saloane, o imagine, un desen i-ar ajuta sa uite unde sunt ar putea fi mult mai familial un salon de spital colorat in culori vii placute copiilor, sincer si pt adulti saloanele arata oribil dar pt copii, asa cum e sala de mese s-ar putea crea un spatiu cu jucarii care se pot sterge dezinfecta usor (lego mai mare), o carte de colorat, sunt multi copii talentati la pictura si ati putea invita pe o pagina de socializare cine doreste sa vina voluntar sa deseneze peretii cu imagini din desene animate.

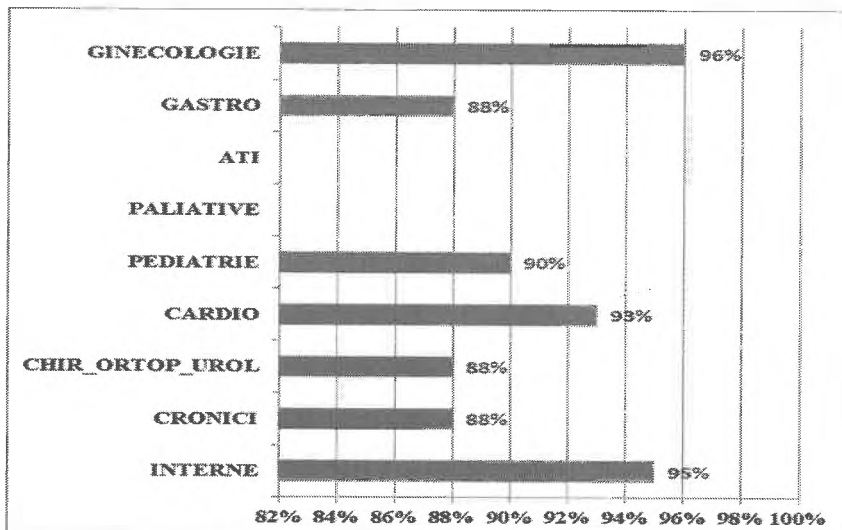
II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 31 %



III. ANALIZA CALITATIVA

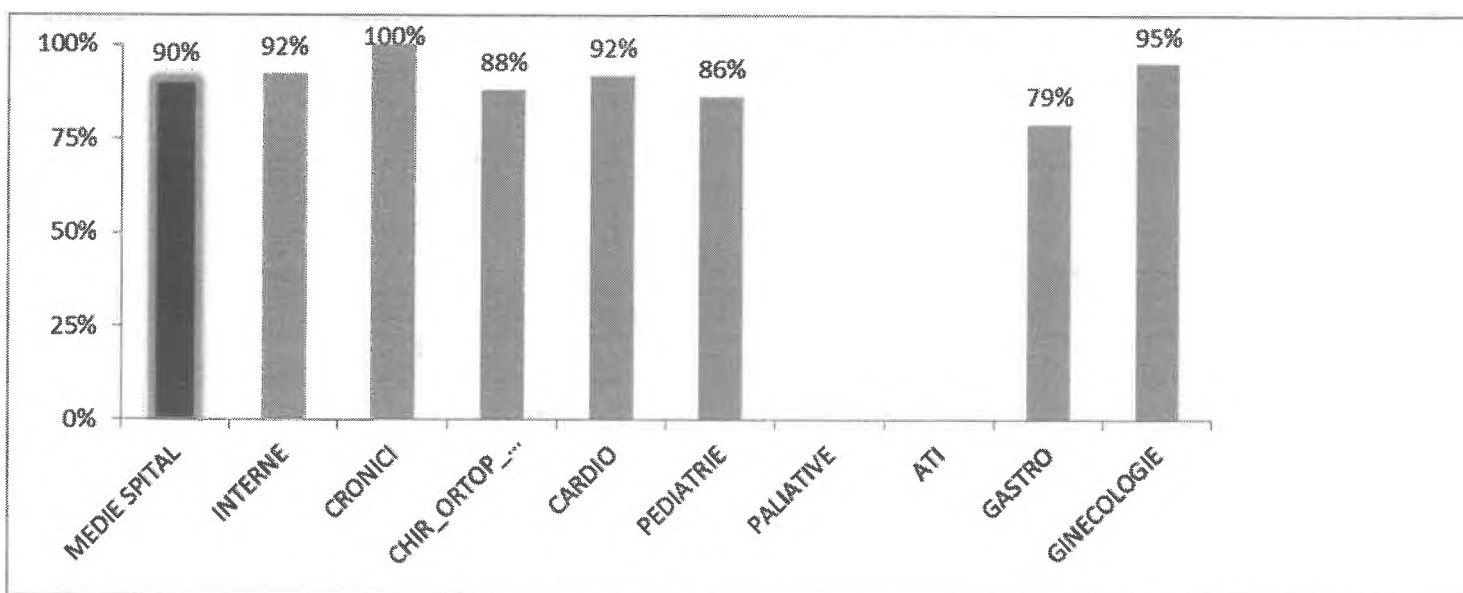
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 93 %



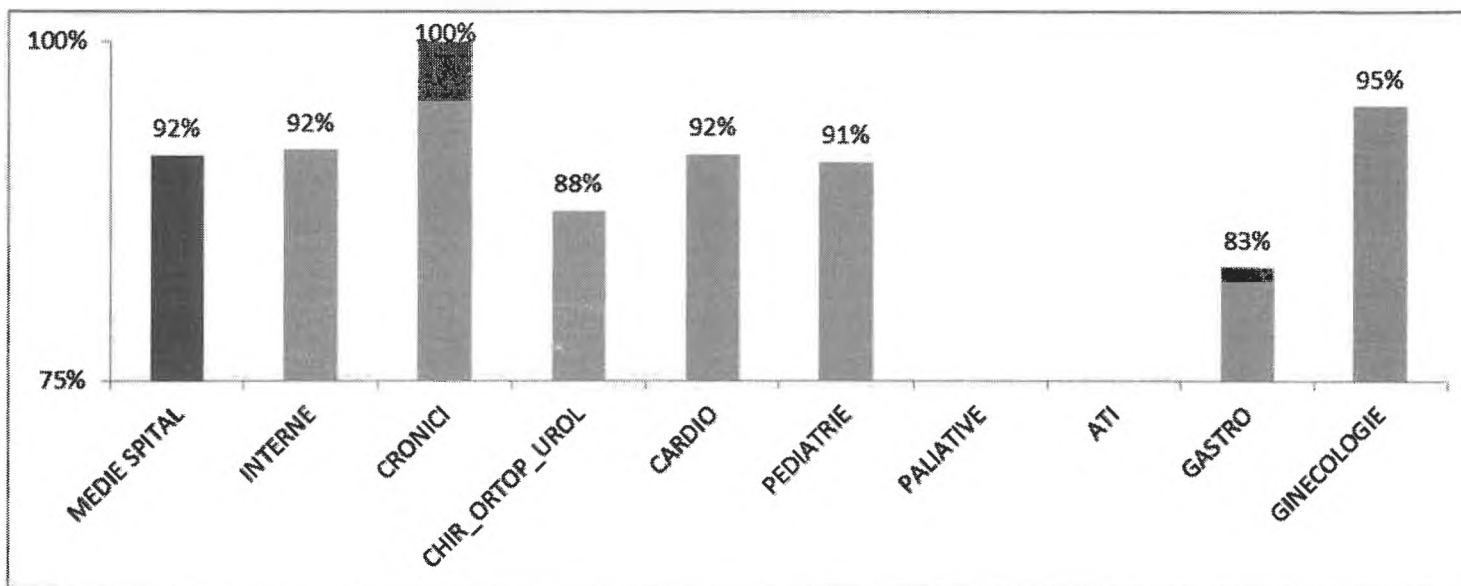
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - FEBRUARIE 2022 - MEDIA PE SPITAL = 93 %																				
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20
MEDIA SPITAL	96%	92%	93%	92%	92%	93%	91%	92%	90%	90%	90%	92%	92%	90%	91%	91%	92%	93%	93%	93%
INTERNE	92%	92%	96%	91%	96%	99%	99%	87%	89%	89%	93%	93%	95%	95%	97%	96%	100%	100%	94%	100%
CRONICI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	###	96%	96%	96%	96%	98%	96%	100%	100%	94%	100%
CHIR_ORTOP	88%	88%	91%	89%	87%	87%	86%	88%	89%	87%	83%	84%	90%	87%	88%	90%	94%	94%	85%	88%
CARDIO	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	92%	100%
PEDIATRIE	88%	91%	93%	93%	91%	93%	95%	91%	78%	82%	86%	88%	88%	86%	83%	83%	100%	100%	88%	100%
PALIATIVE																				
ATI																				
GASTRO	79%	83%	79%	79%	79%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	88%	92%	88%	88%	83%	100%	100%	100%	100%
GINECOLOGIE	95%	95%	100%	100%	100%	95%	95%	100%	100%	95%	90%	95%	95%	90%	90%	95%	100%	100%	100%	100%

b. Pe intrebari

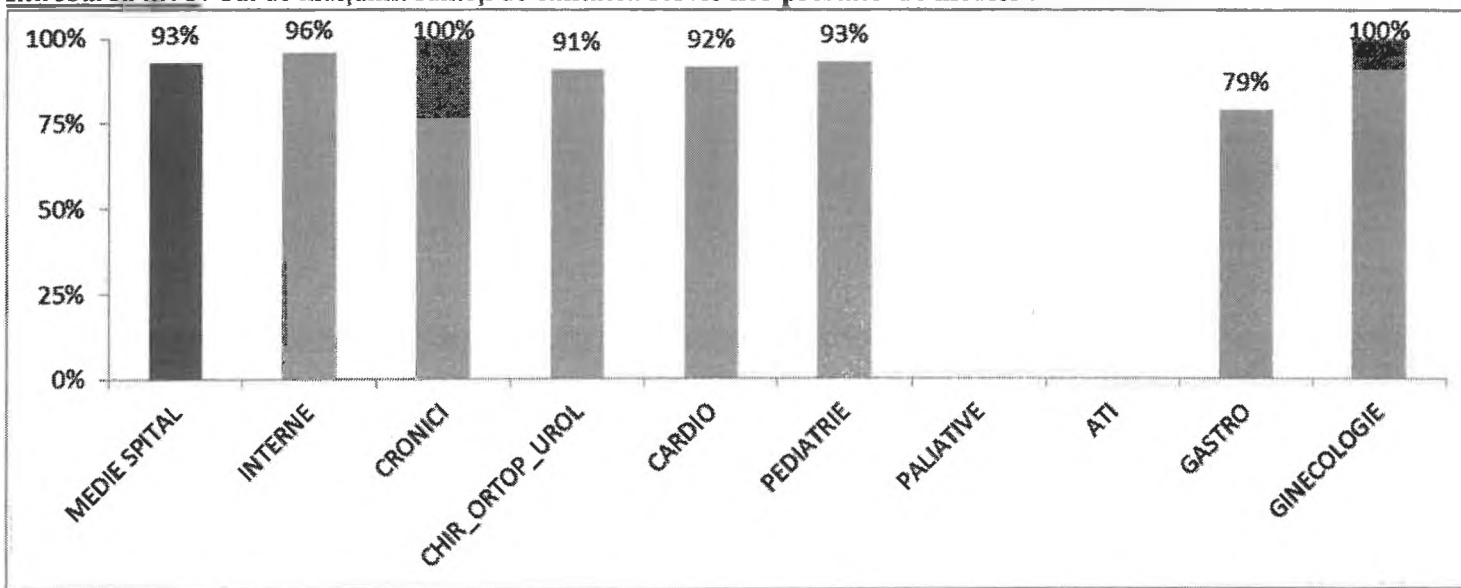
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



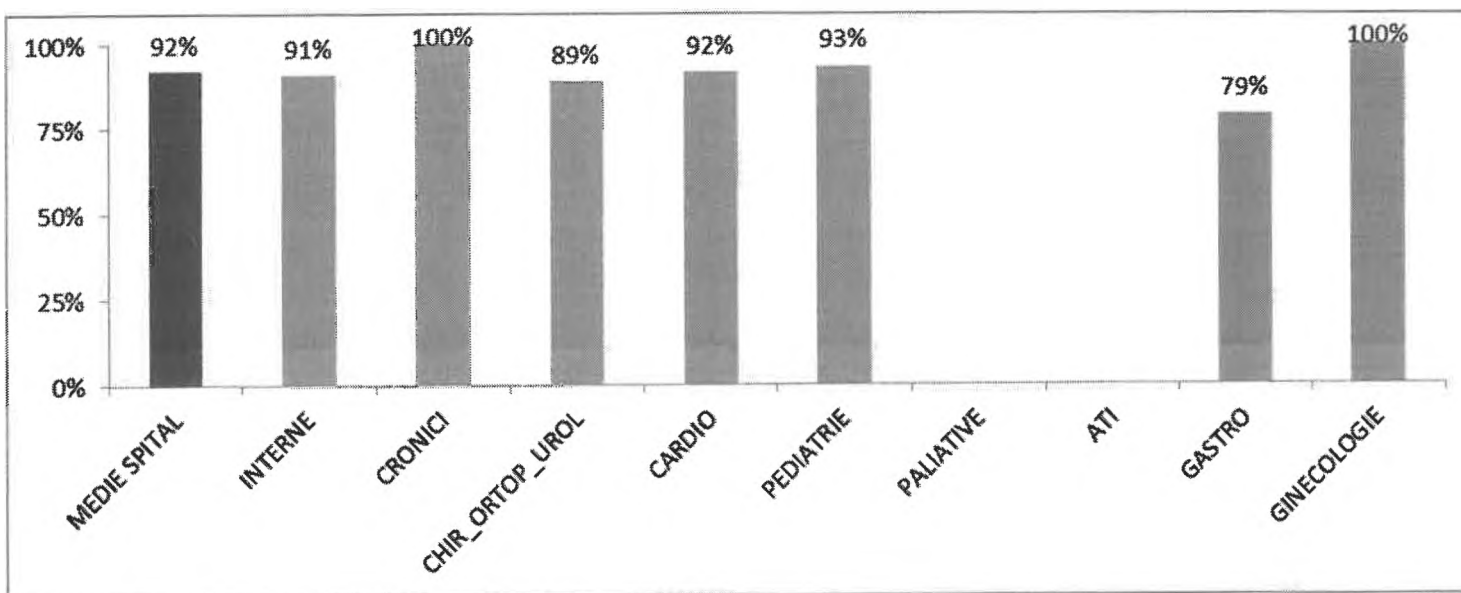
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



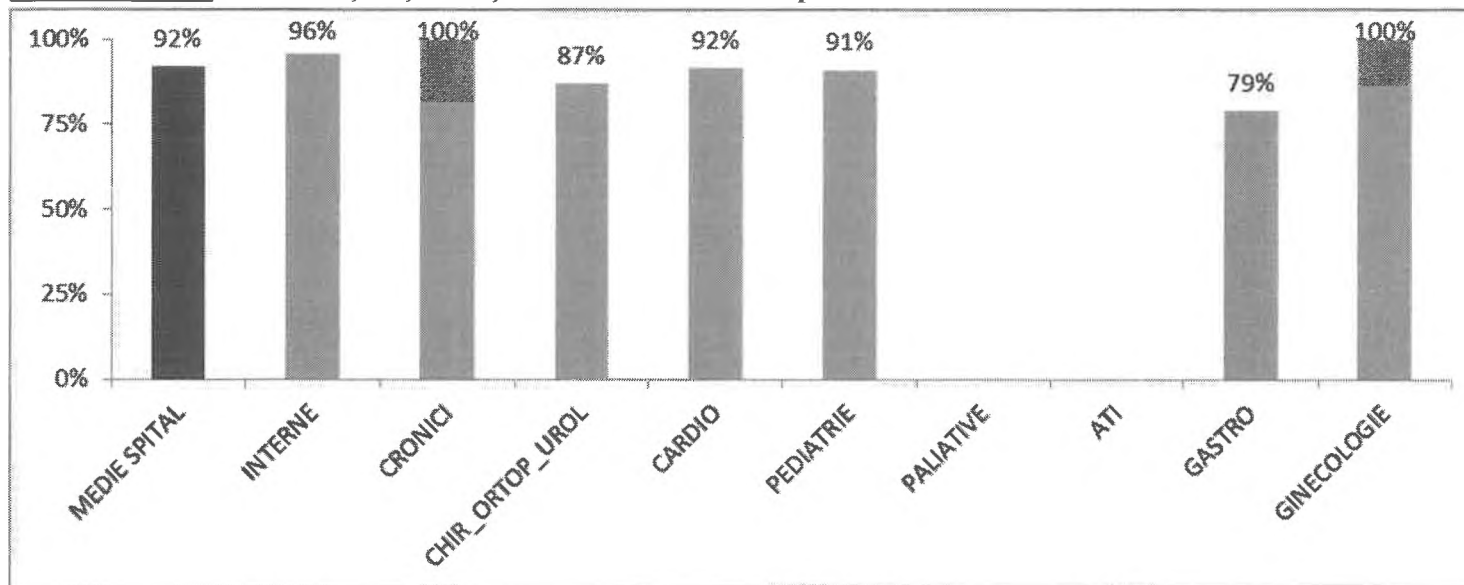
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



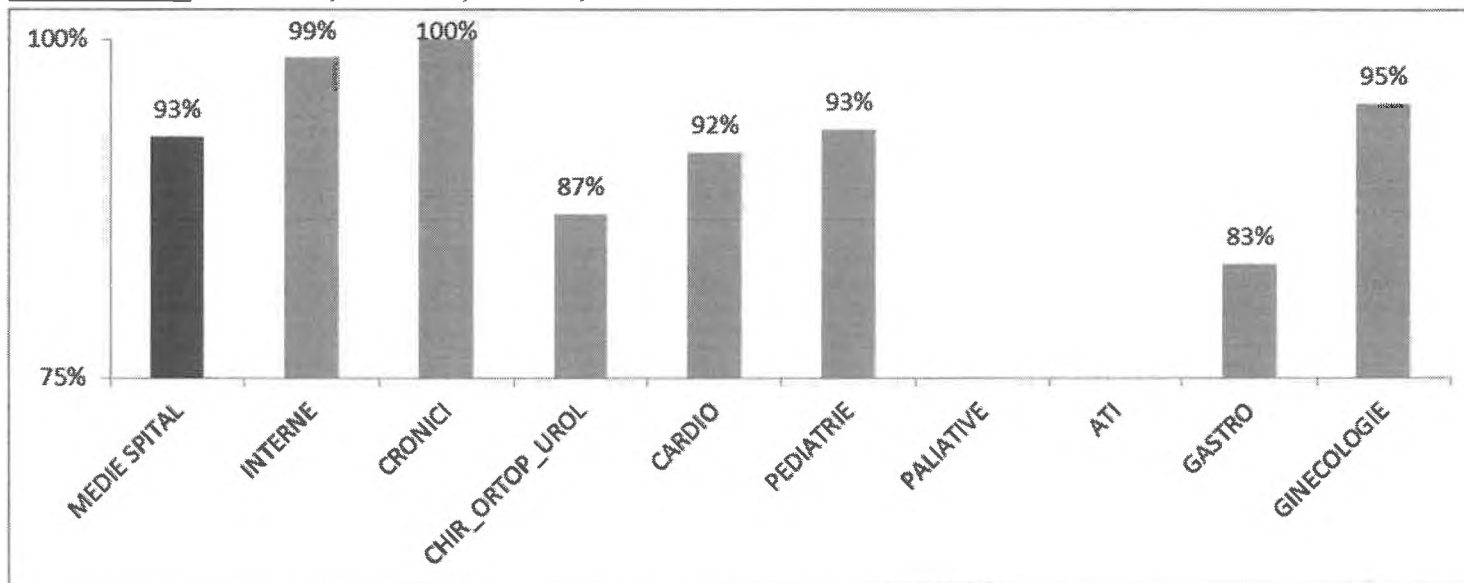
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



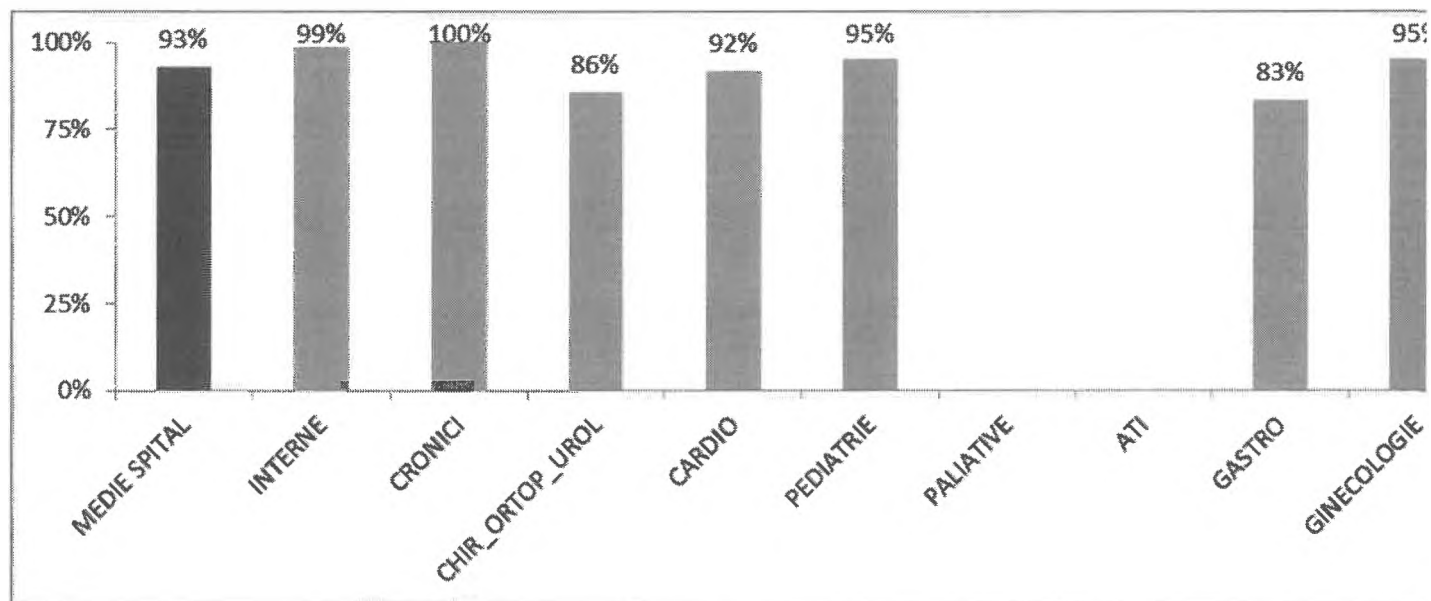
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



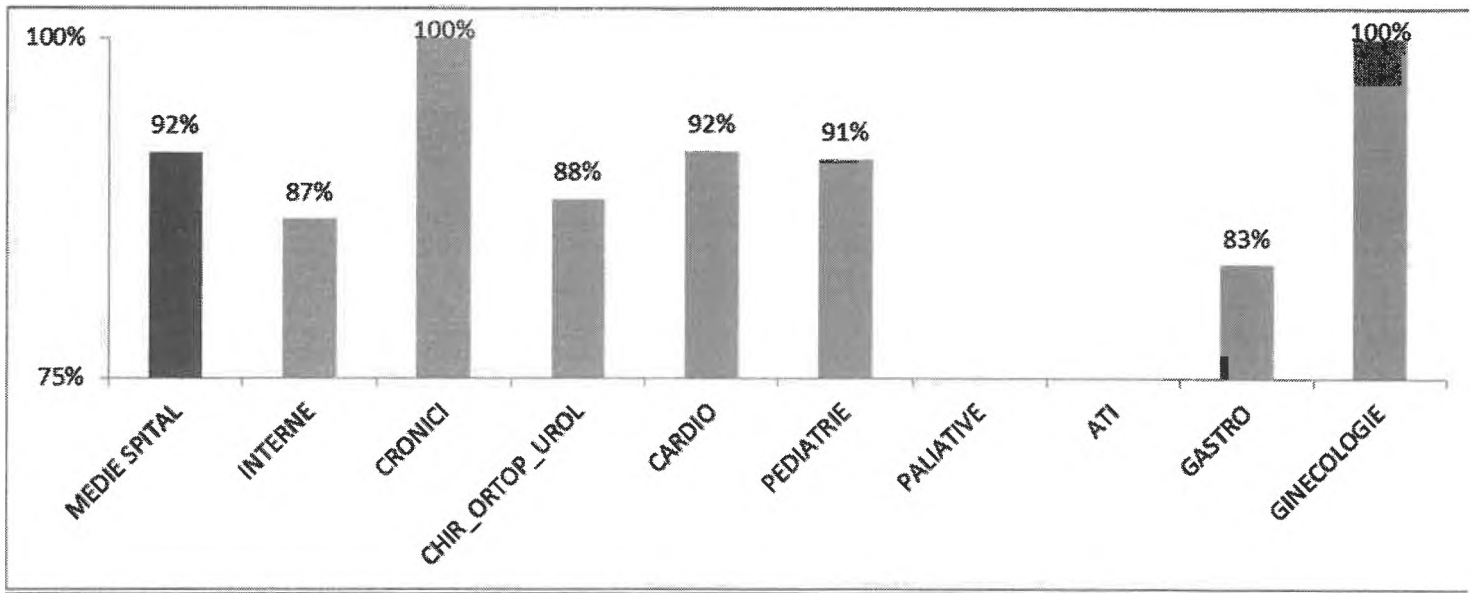
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



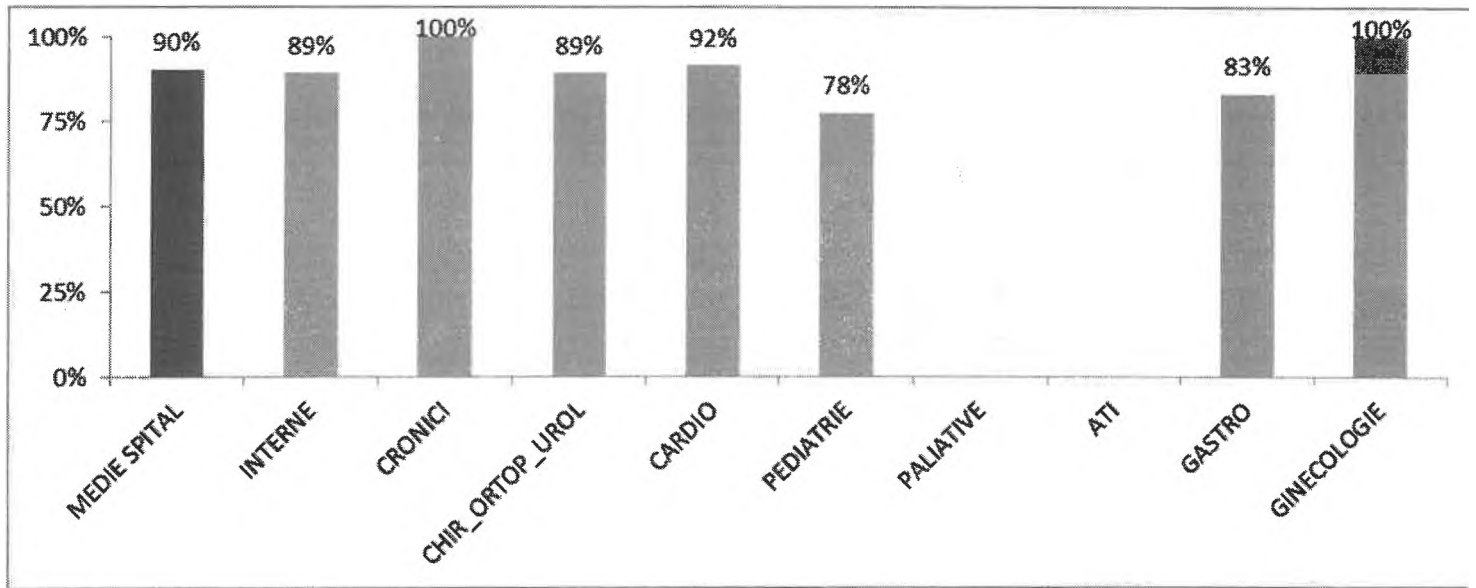
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



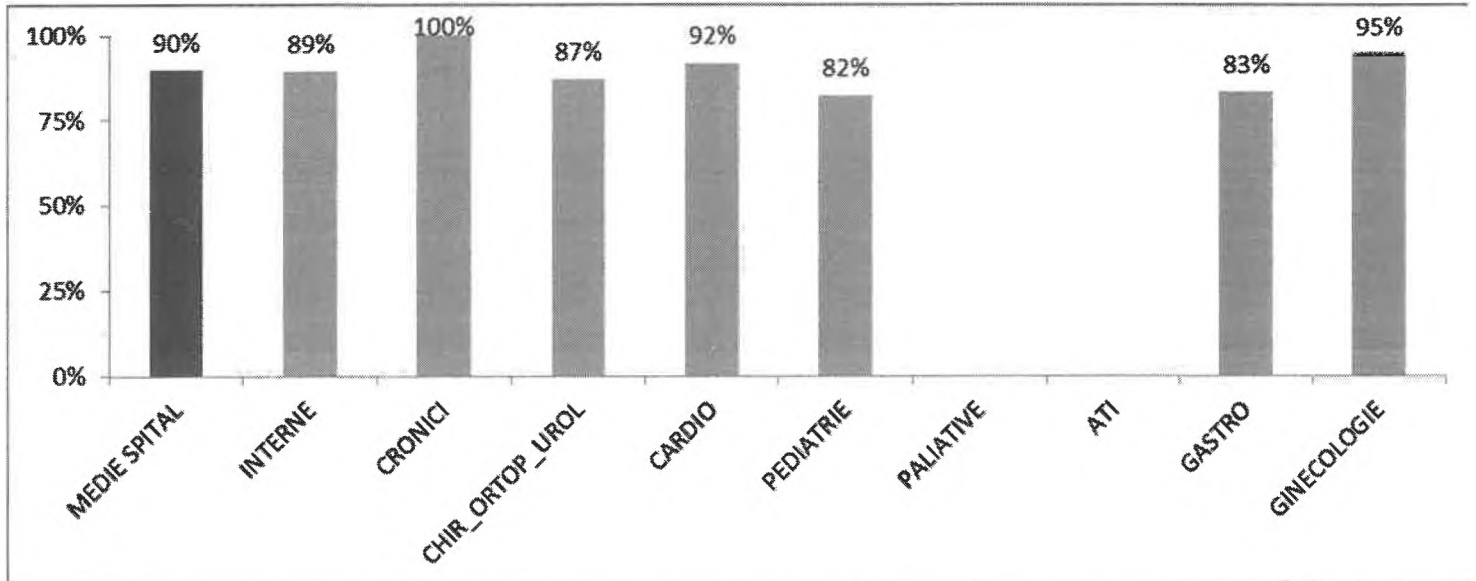
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



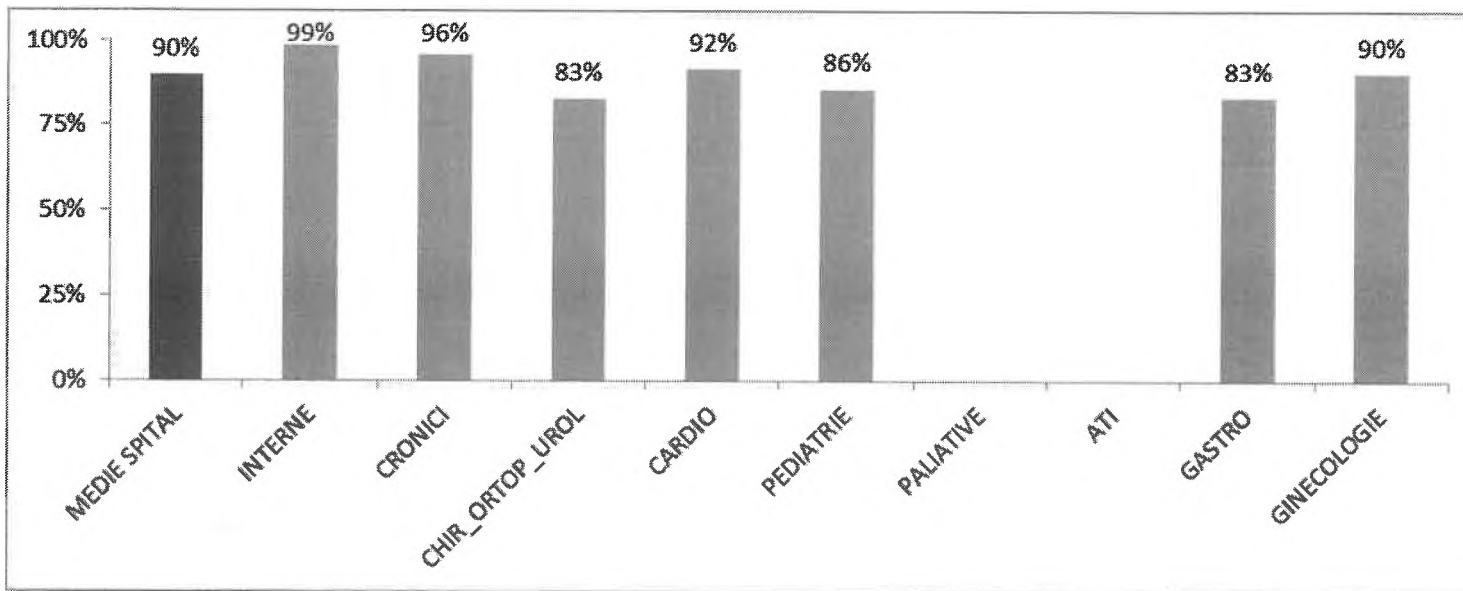
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



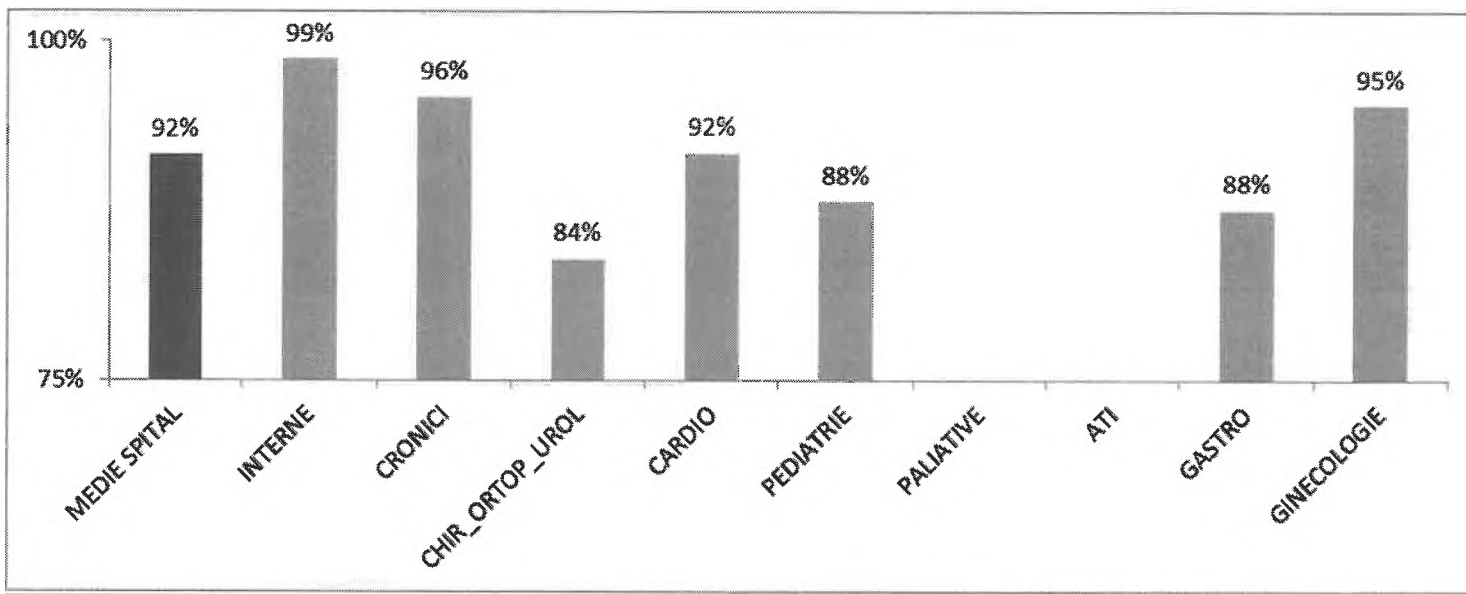
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



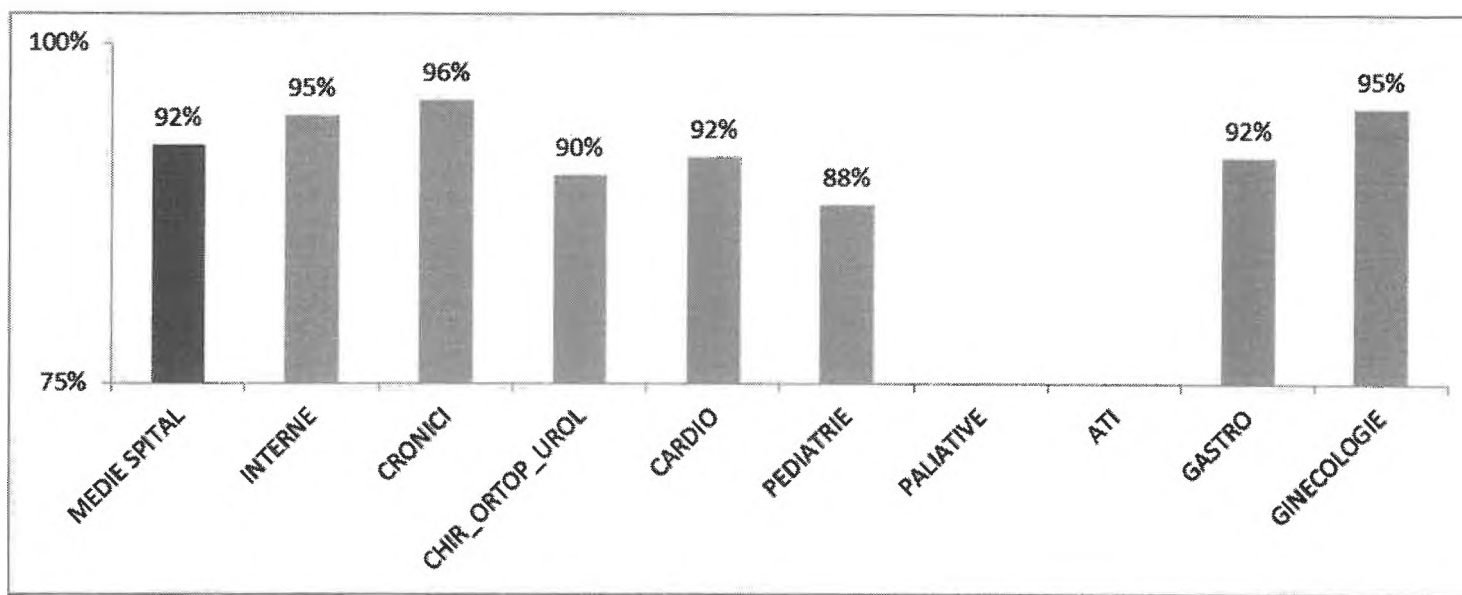
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : calitatea hranei



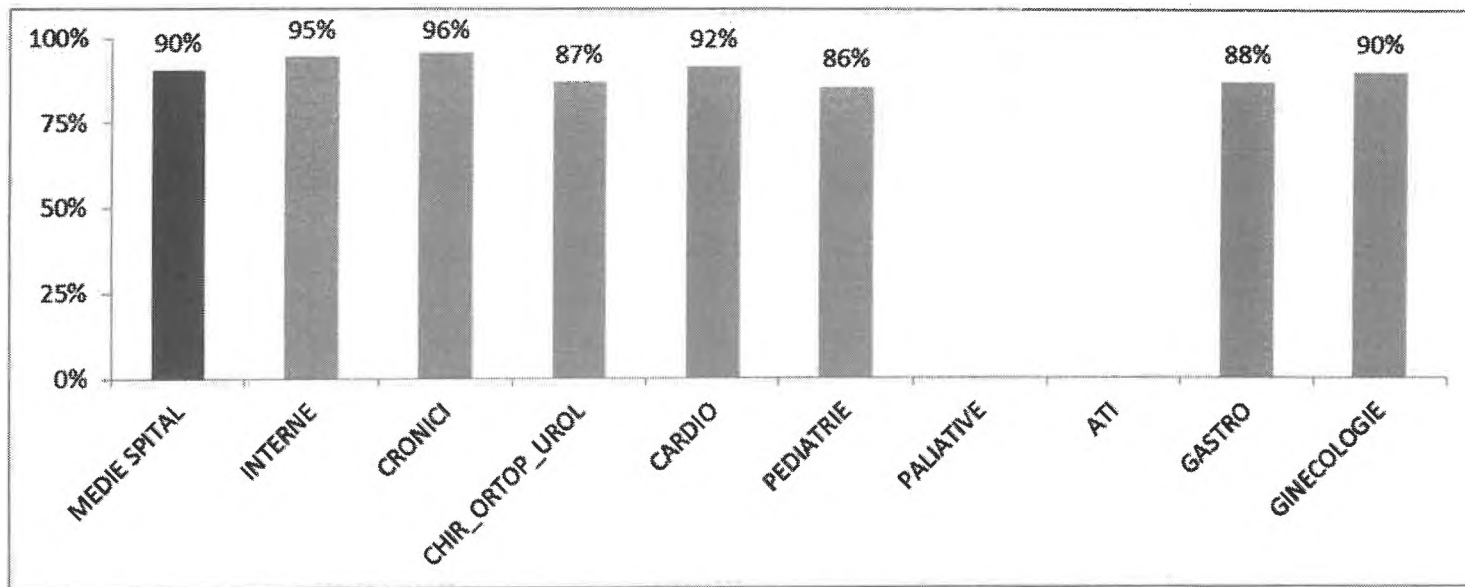
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei



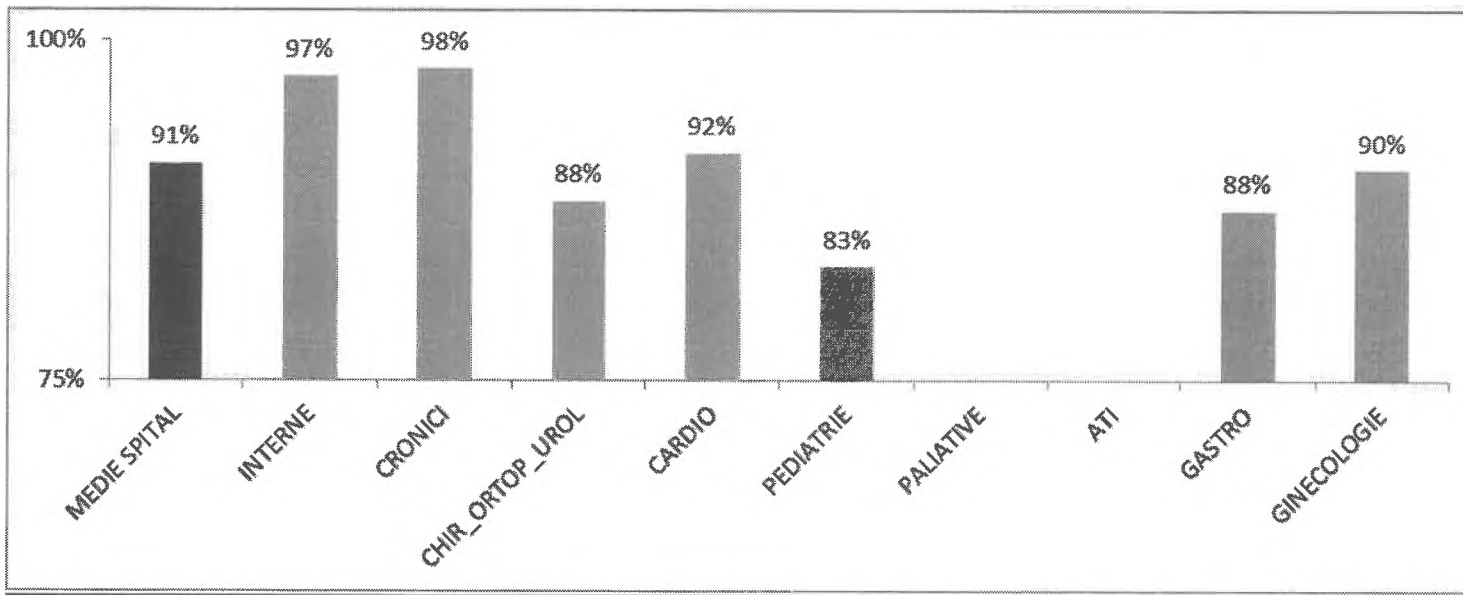
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



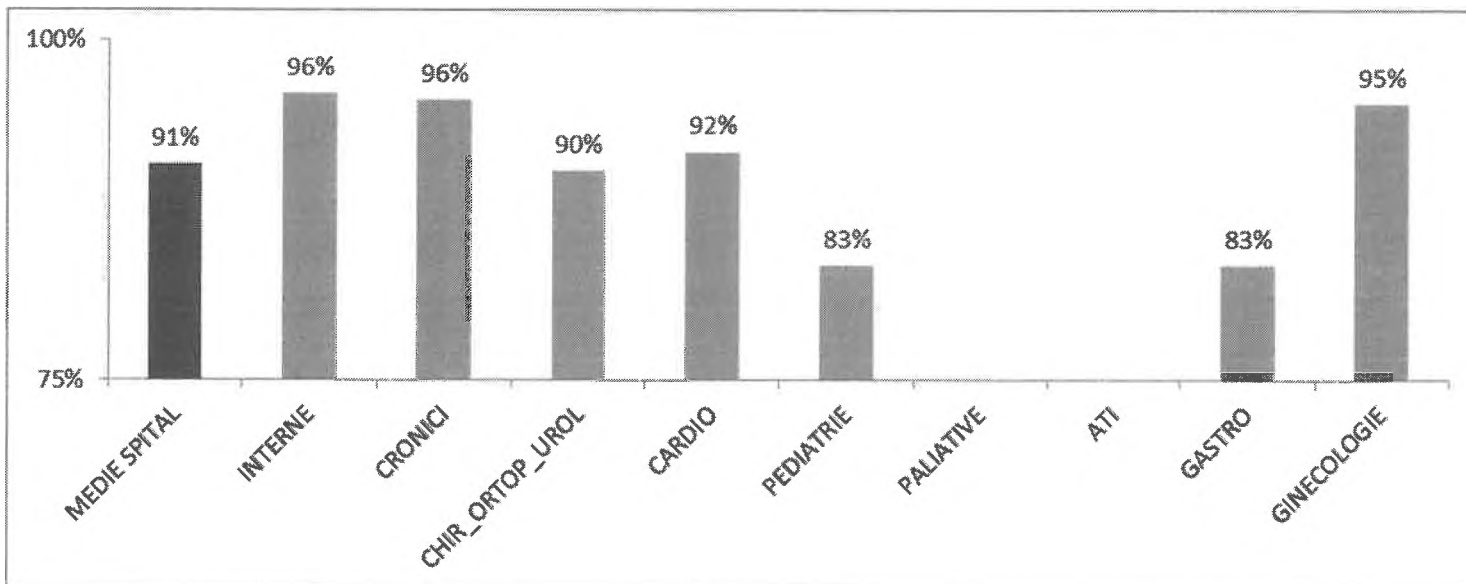
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



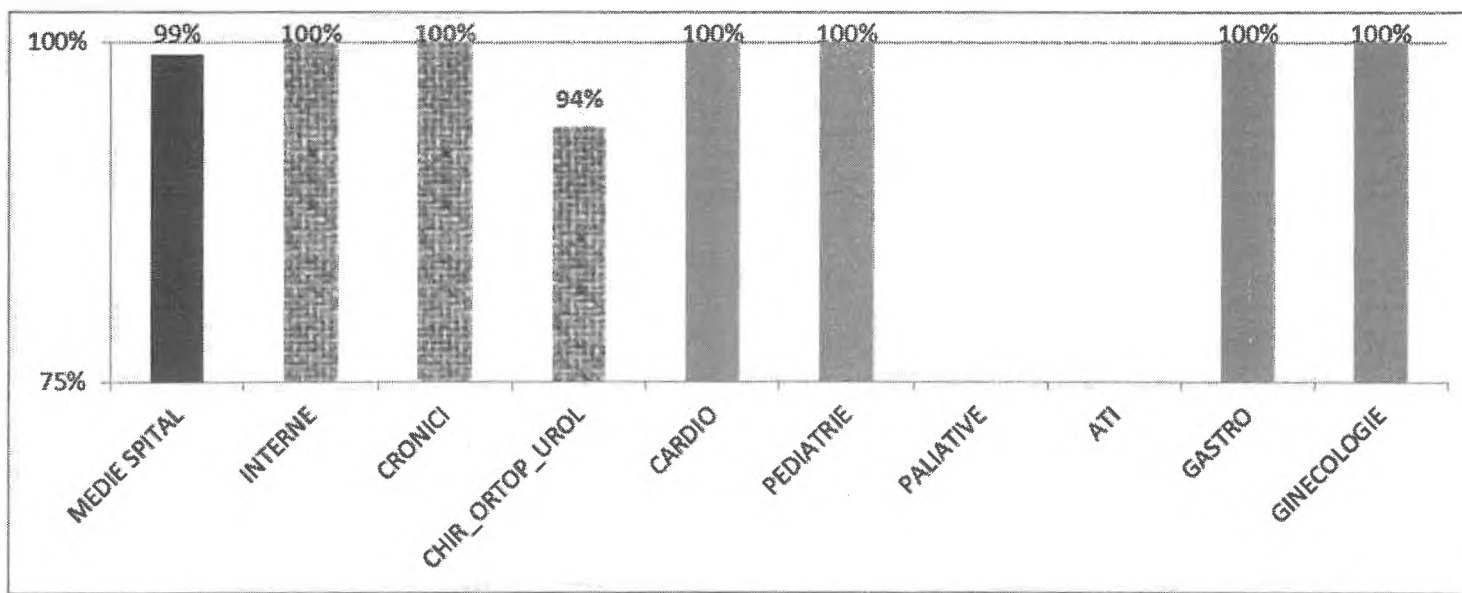
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



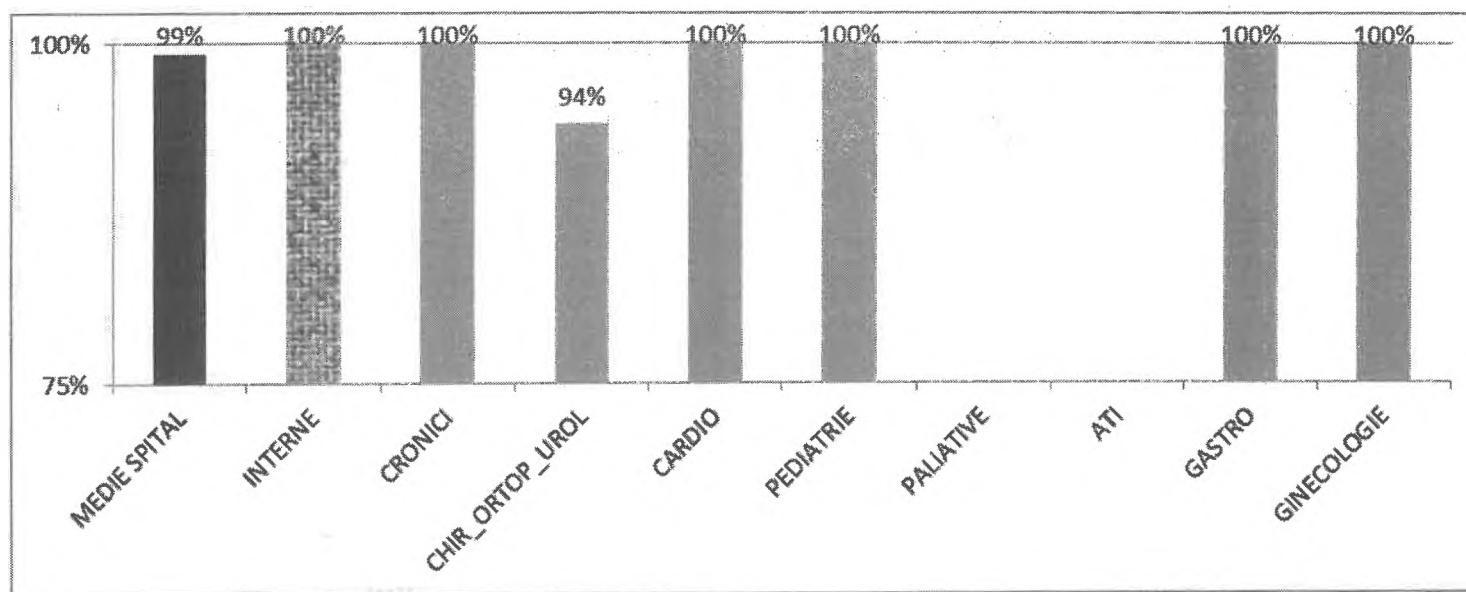
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



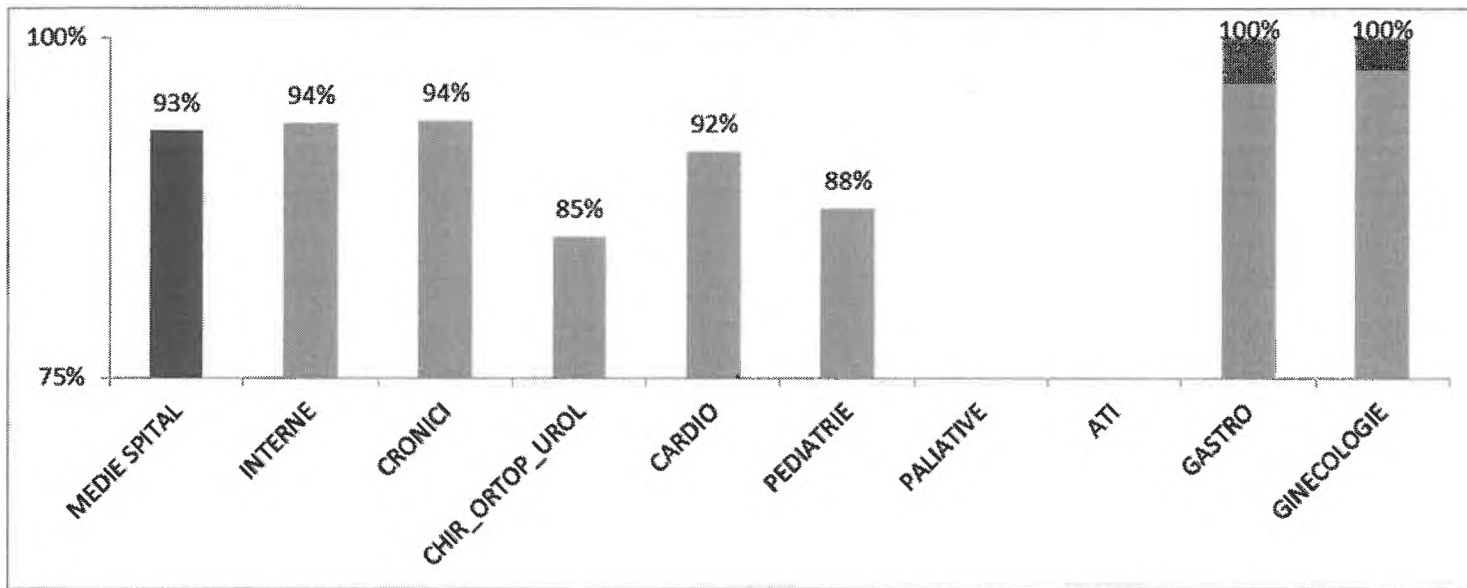
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

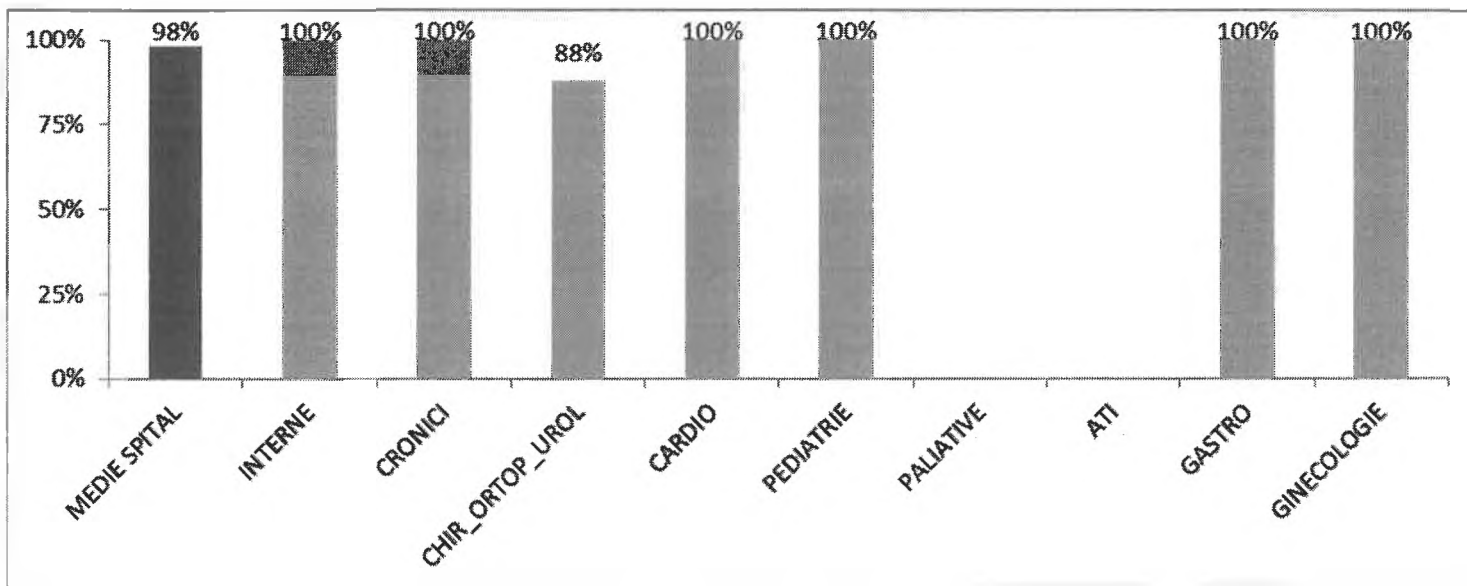


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



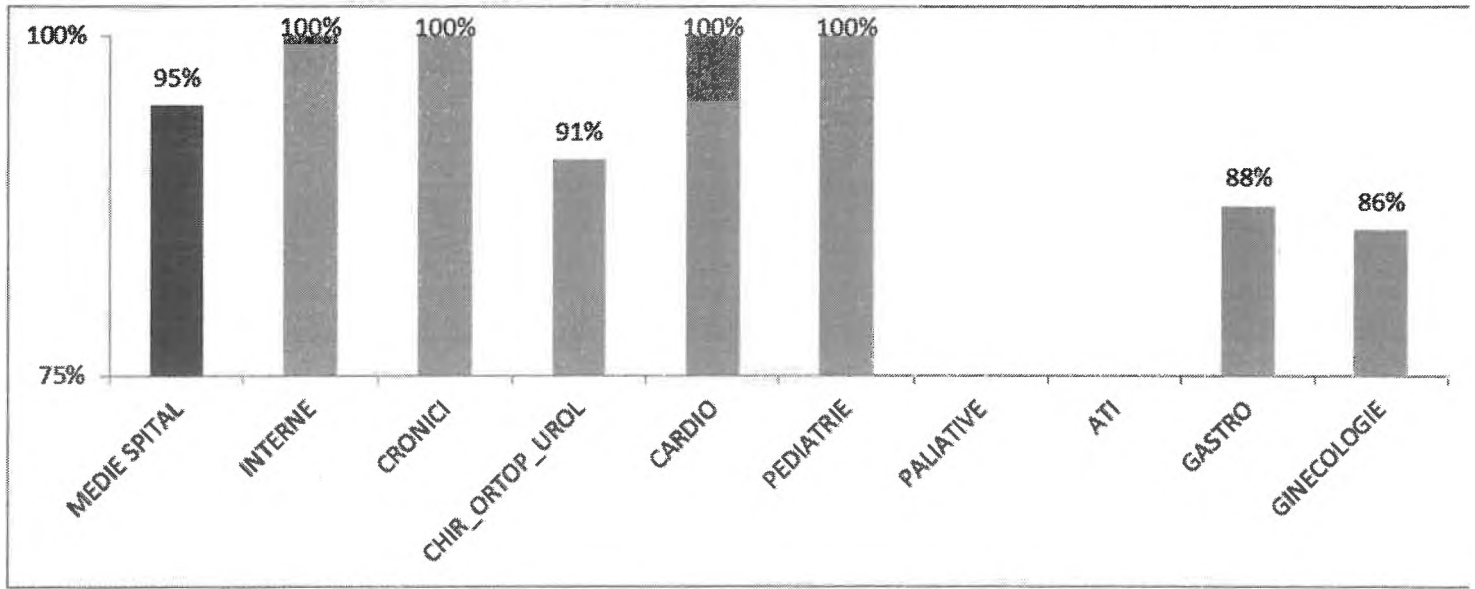
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



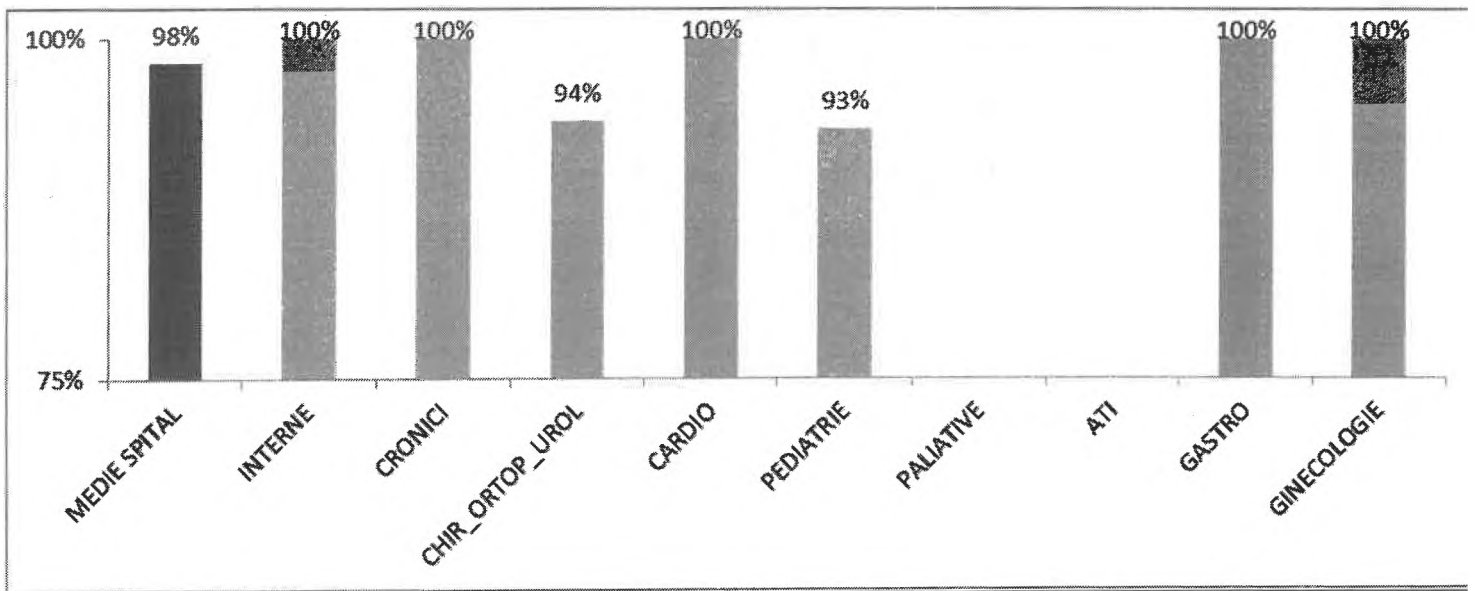
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



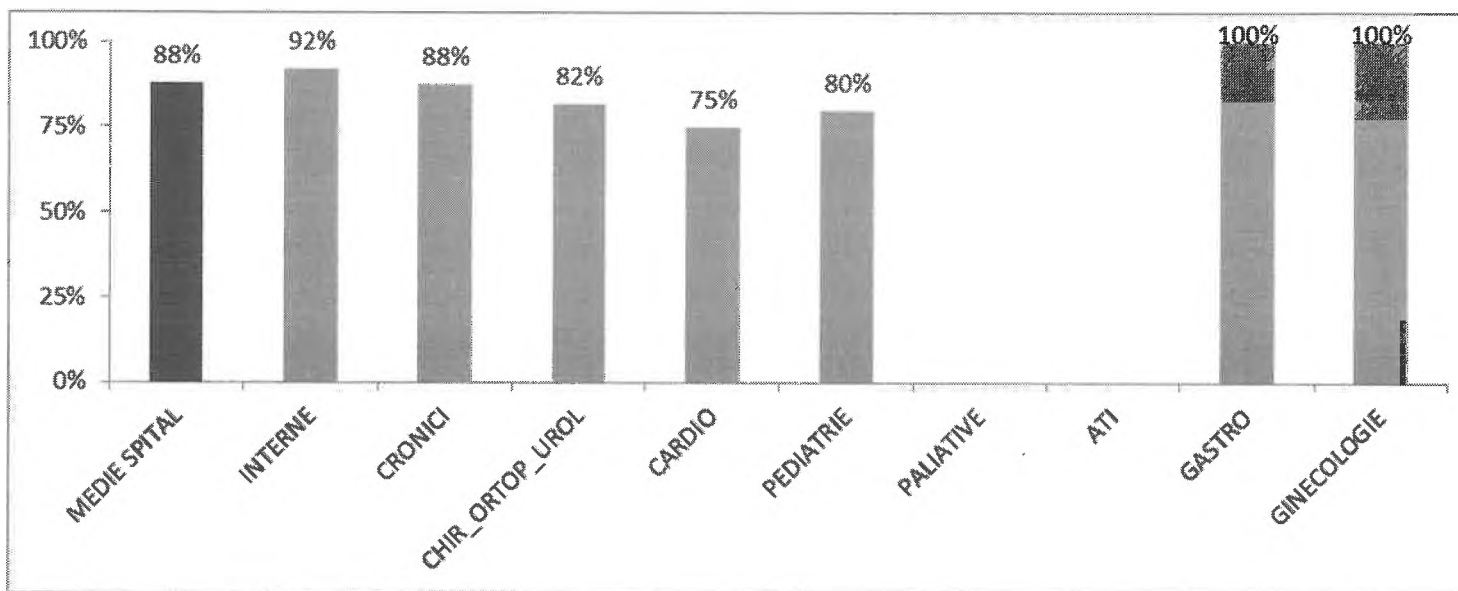
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna februarie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - februarie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - februarie 2022		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	27%	25	93	5	25	20%
CRONICI	57%	16	28	1	16	6%
CHIR_ORTOP_UROL	38%	33	88	2	33	6%
CARDIO	24%	4	17	0	4	0%
PEDIATRIE	39%	15	38	0	15	0%
PALIATIVE	0%	0	15	0	0	
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	18%	8	44	0	8	0%
GINECOLOGIE	26%	7	27	1	7	14%
Media pe spital =	%	108	350	9	108	7%

V. 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)
- 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. 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 pagină și ultima pagină.

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
Îmbunătățirea modului de distribuție a chestionarelor de satisfacție la aparținătorii: <i>distribuția 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 satisfacției pacienților	31.03.2022	BMC		BMC
Incurajarea pacienților/aparținătorilor în vederea completării și depunerii chestionarelor în cutiile special amenajate	Instruire asistente sefe	permanent	Îngrijiri medicale	asistente sefe	BMC
Cresterea numărului de chestionare completate și predate astfel încât ponderea acestora să fie de min. 40 % din externările lunii respective	Instruire asistente sefe				
Program de perfecționare a personalului din bucătărie în ce privește prepararea și distribuția hranei	instruiri interne	30.04.2022	Bucătărie	as. dietă	BMC
Identificarea de soluții tehnice în ce privește asigurarea unei temperaturi optime în secții.	Montare de termostate pe calorifere	31.08.2022	secții	serv. Administrativ	BMC
Asigurarea unui stoc de medicamente în farmacie, adecvat patologieilor tratate pentru evitarea achiziționării de către pacient/aparținător de medicamente	corelarea caietelor de sarcini pentru documentația de atribuire în vederea achiziției de medicamente cu patologieile tratate	30.04.2022	secții + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	31.03.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit ec. Tantas Daniela _____

