



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 A129/10.02.2022

AVIZAT,
Director medical,



Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI
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 / sugestile 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 – **IANUARIE 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 sugestile 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 februarie 2022.

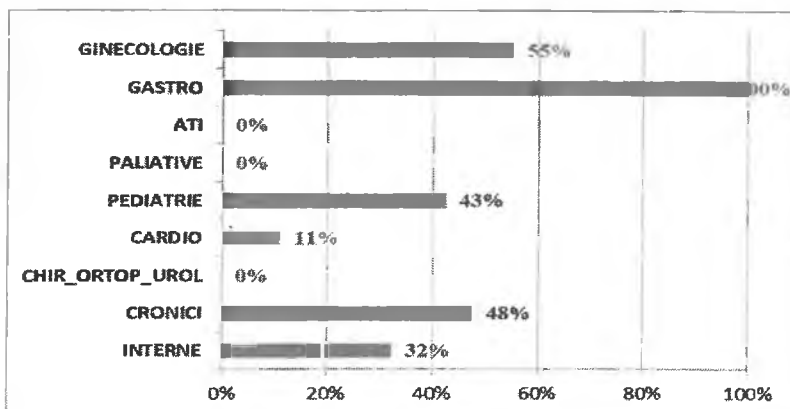
Biroul de management al serviciilor de sanatate,

I. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

- GASTROENTEROLOGIE
✓ cu apa calda la baie e problema
- GINECOLOGIE
✓ apa calda ptr pacienti care vor sa faca dus ! Aceasta este singura problema la aceasta sectie
- PEDIATRIE
✓ propun TV in salon

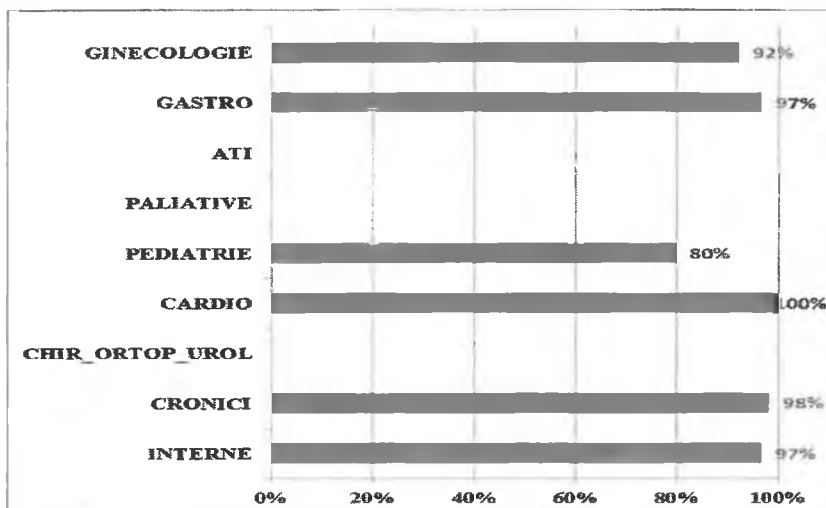
II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 33 %



III. ANALIZA CALITATIVA

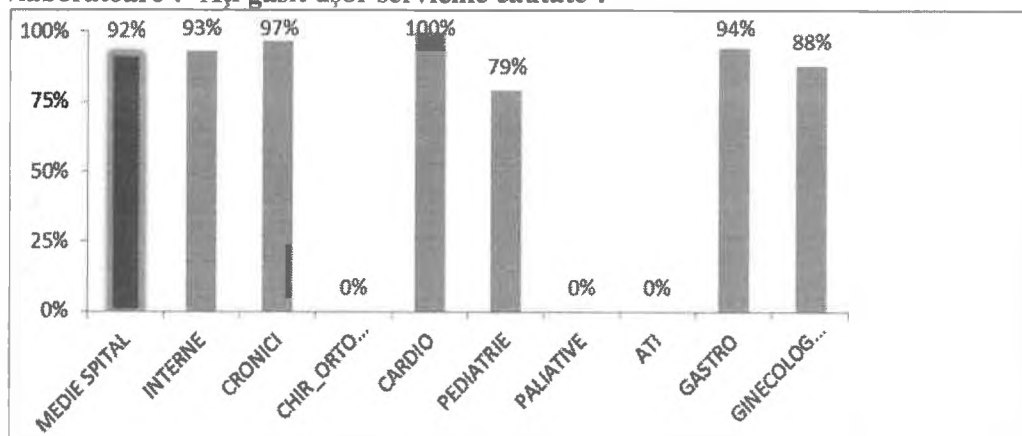
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / sectii – media pe spital = 94 %



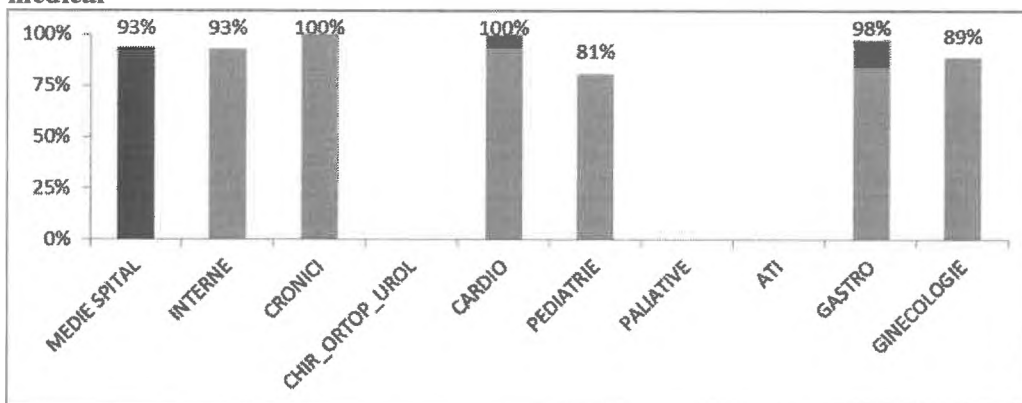
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - IANUARIE 2022 - MEDIA PE SPITAL = 94 %																					
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19		
MEDIE SPITAL	92%	93%	94%	96%	96%	94%	94%	94%	93%	93%	93%	94%	94%	93%	93%	94%	100%	100%	92%	96%	
INTERNE	93%	93%	93%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	94%	98%	98%	100%	94%	96%	98%	100%	100%	95%	100%	
CRONICI	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	97%	96%	97%	96%	97%	97%	100%	100%	95%	100%	
CHIR_ORTOP_UROL	0 chestionare preluate																				
CARDIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
PEDIATRIE	79%	81%	81%	83%	83%	76%	76%	78%	71%	73%	78%	82%	79%	79%	77%	77%	100%	100%	77%	88%	
PALIATIVE	0 chestionare preluate																				
ATI	0 chestionare preluate																				
GASTRO	94%	98%	99%	100%	100%	100%	99%	97%	98%	98%	96%	98%	98%	99%	98%	99%	100%	100%	97%	97%	
GINECOLOGIE	88%	89%	93%	93%	93%	93%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	91%	91%	91%	93%	100%	100%	89%	94%	

b. Pe intrebari

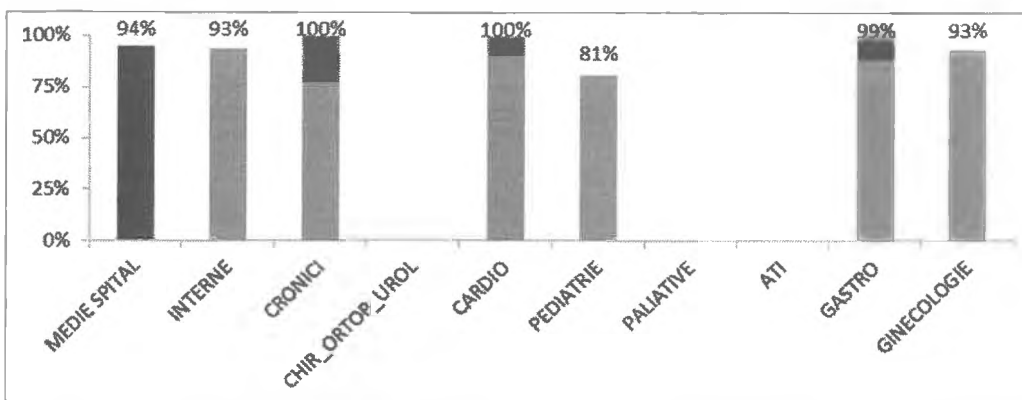
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



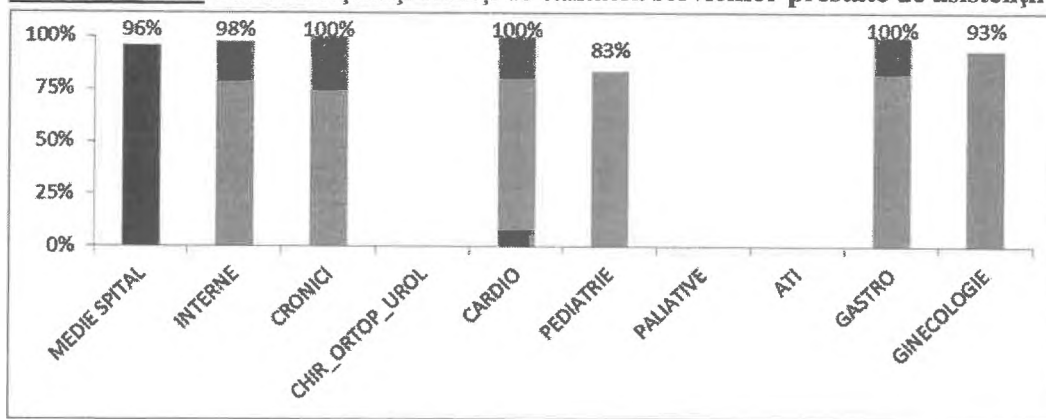
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



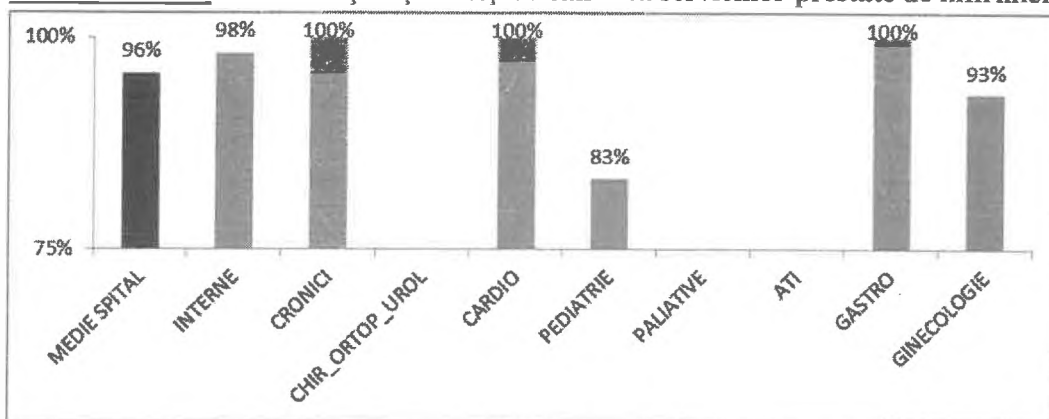
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



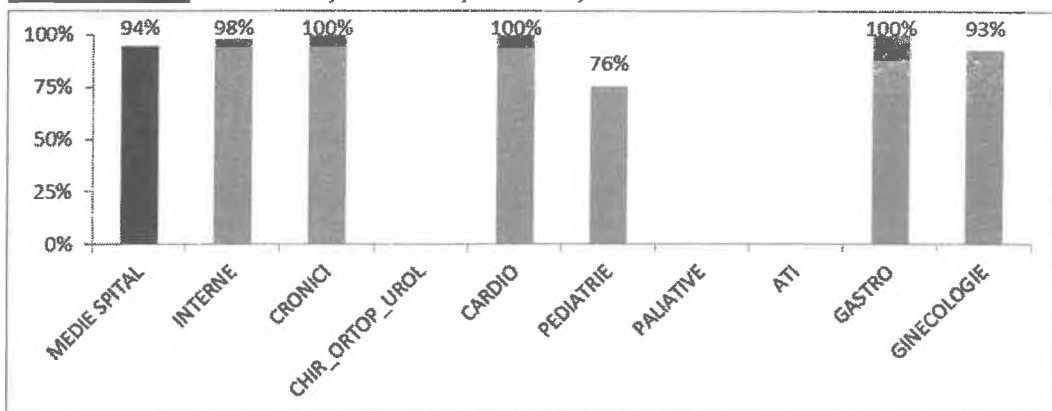
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



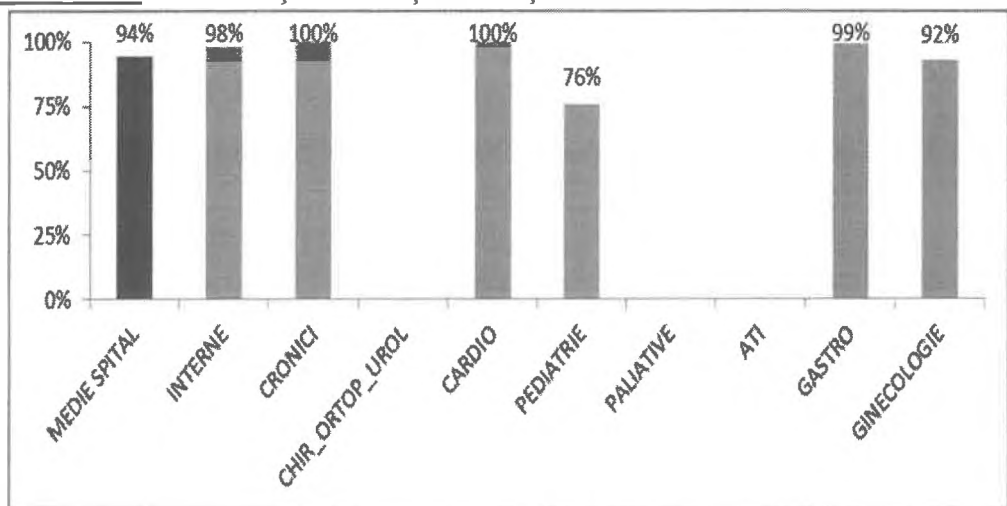
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



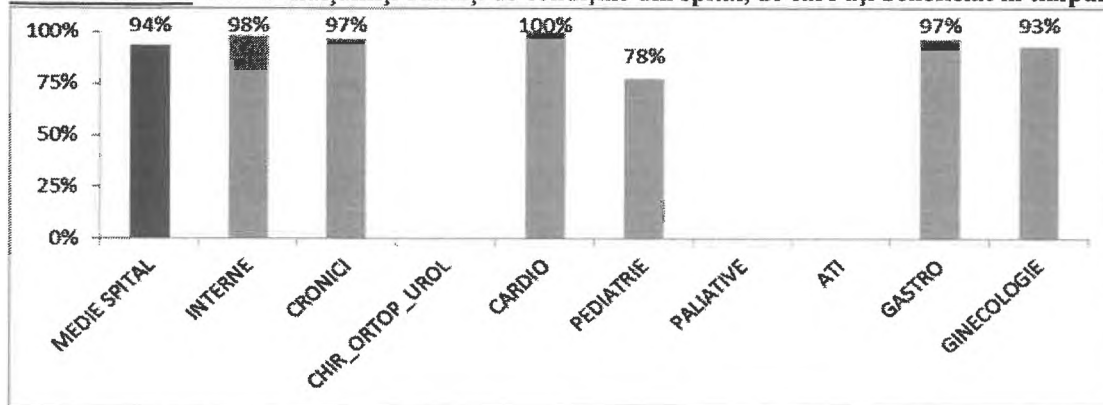
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?



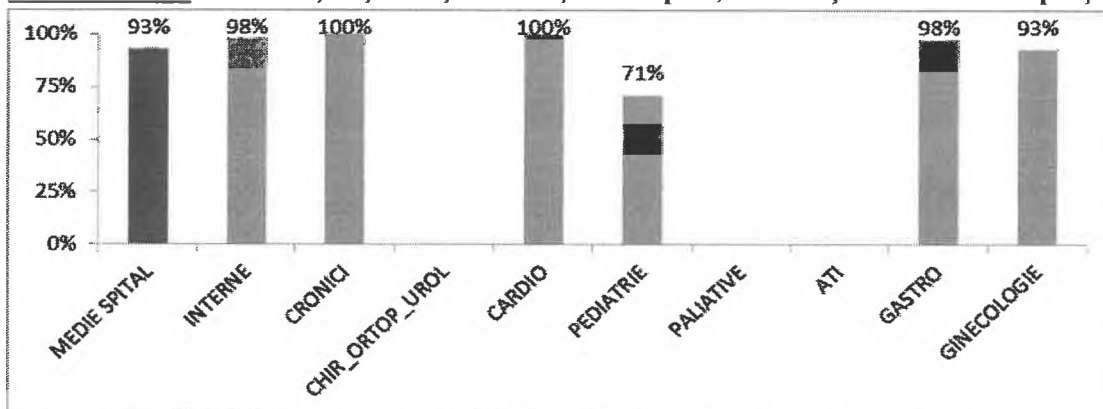
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



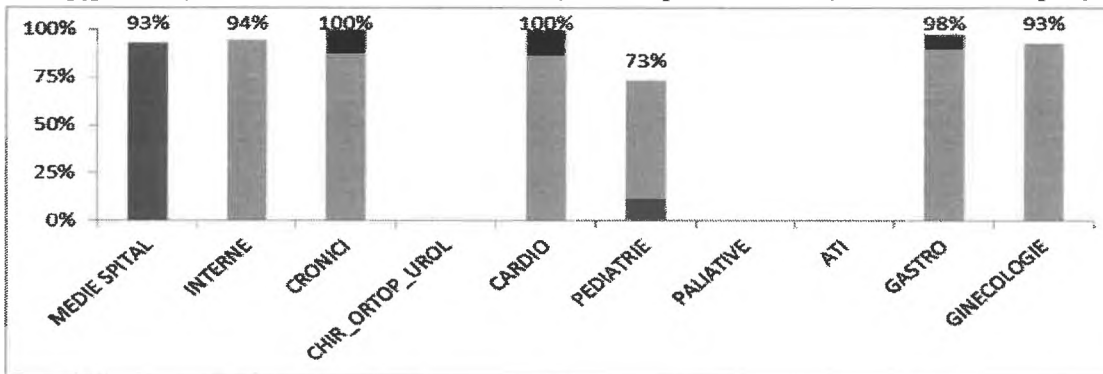
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



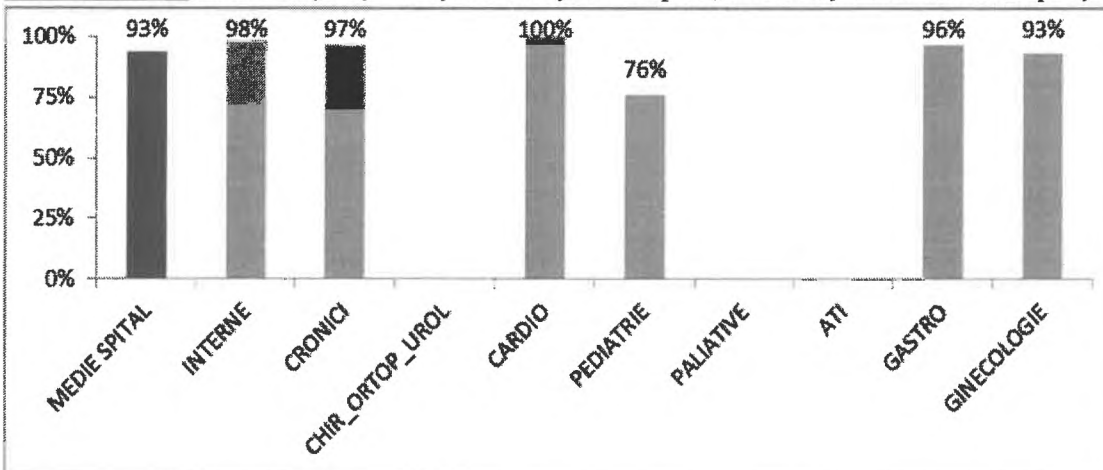
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



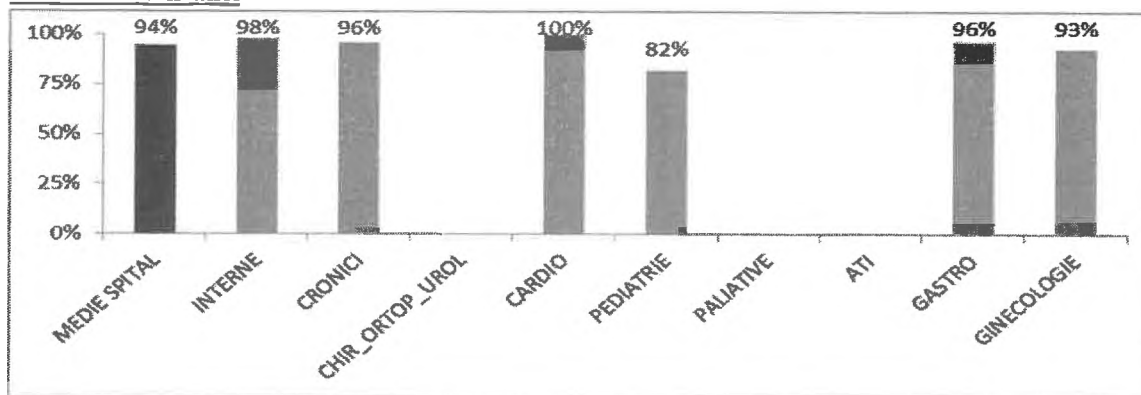
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



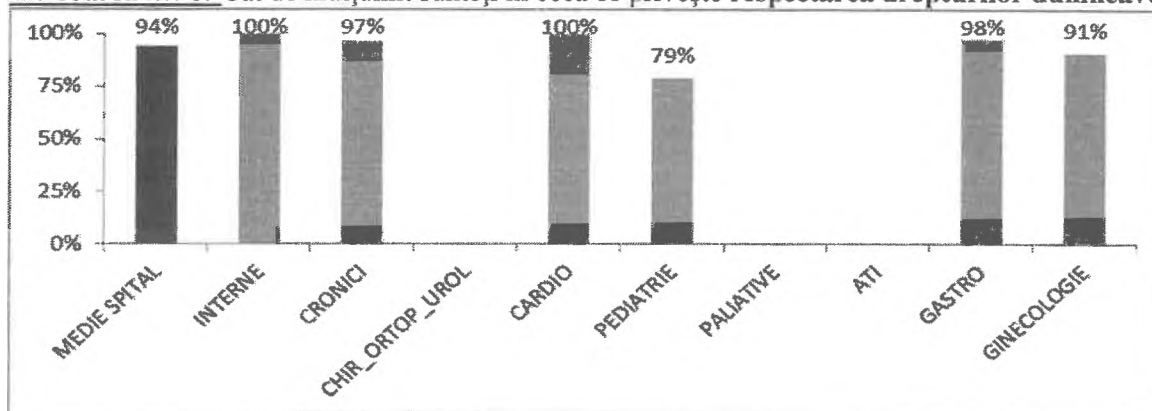
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



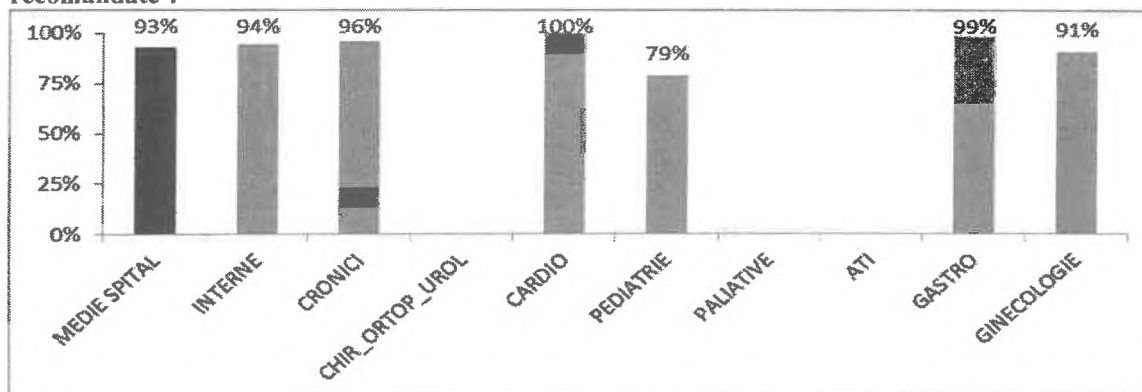
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



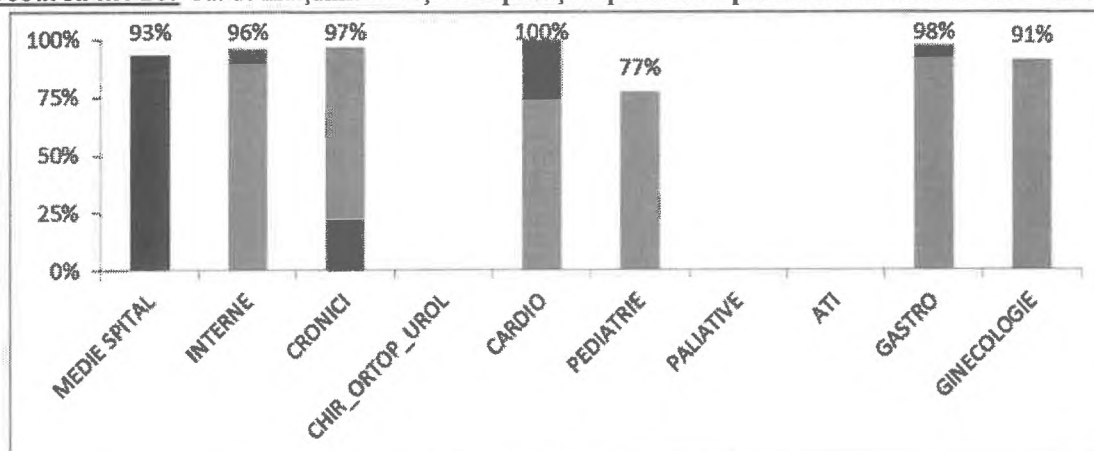
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



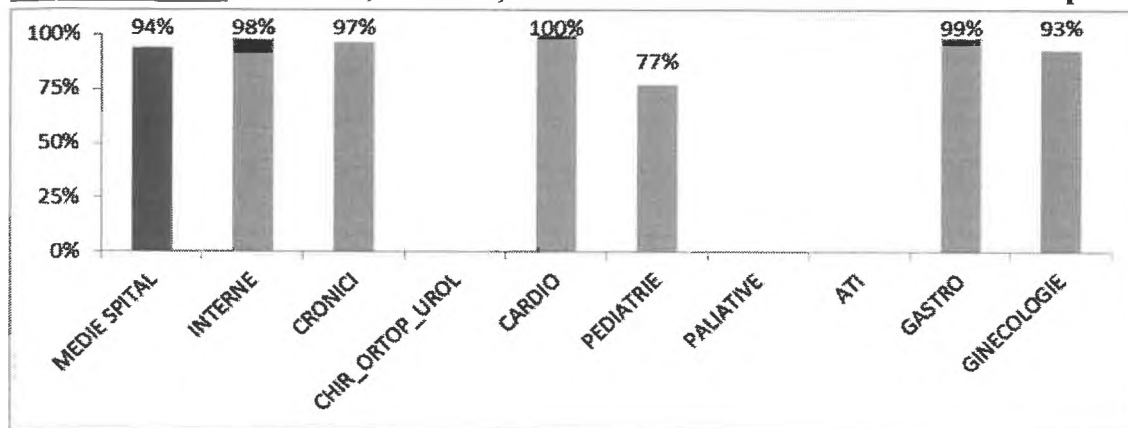
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



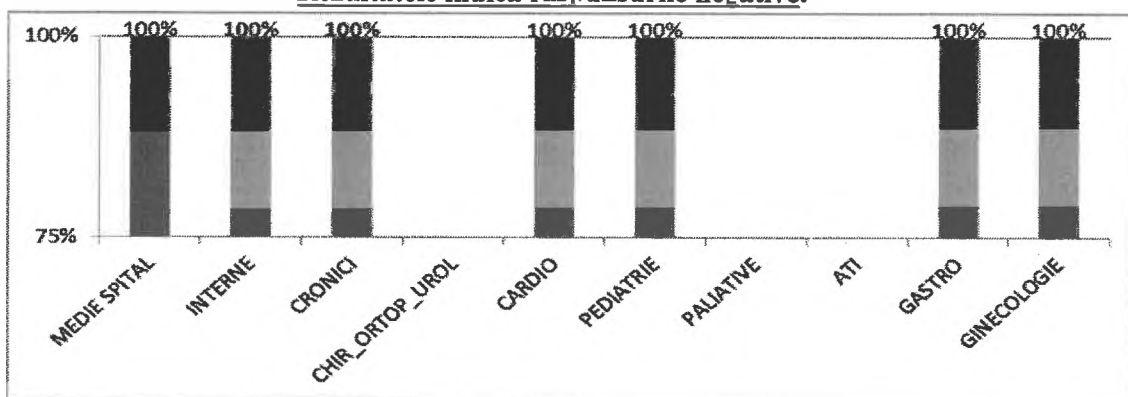
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



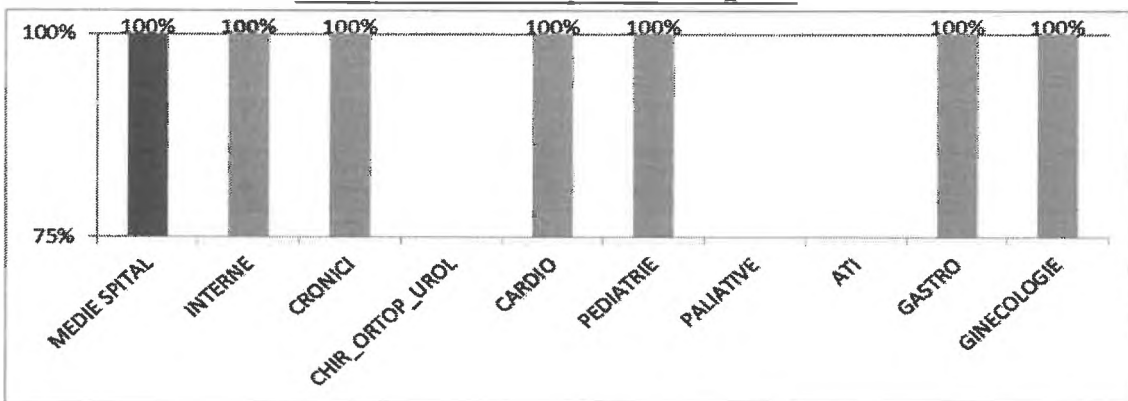
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



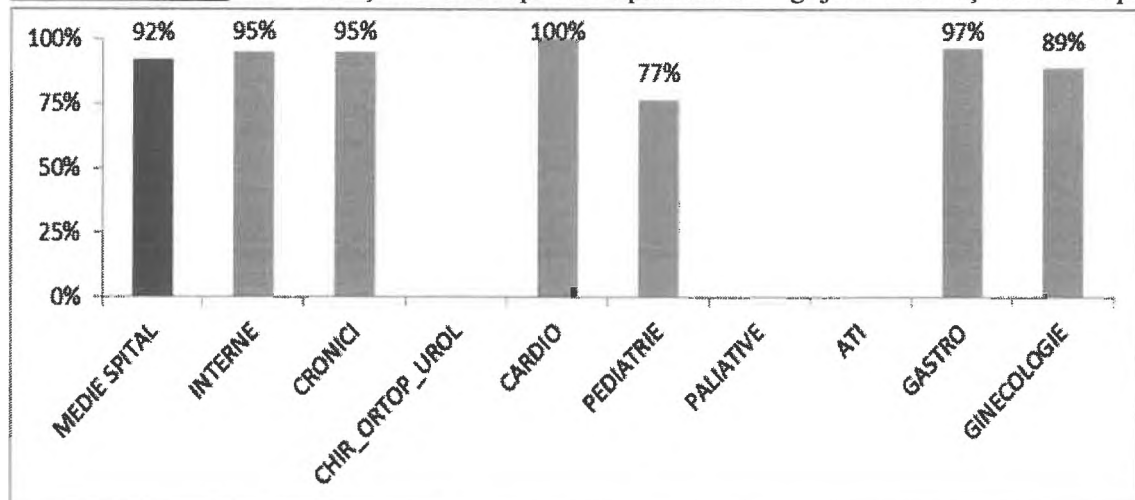
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?
Rezultatele indică răspunsurile negative.



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

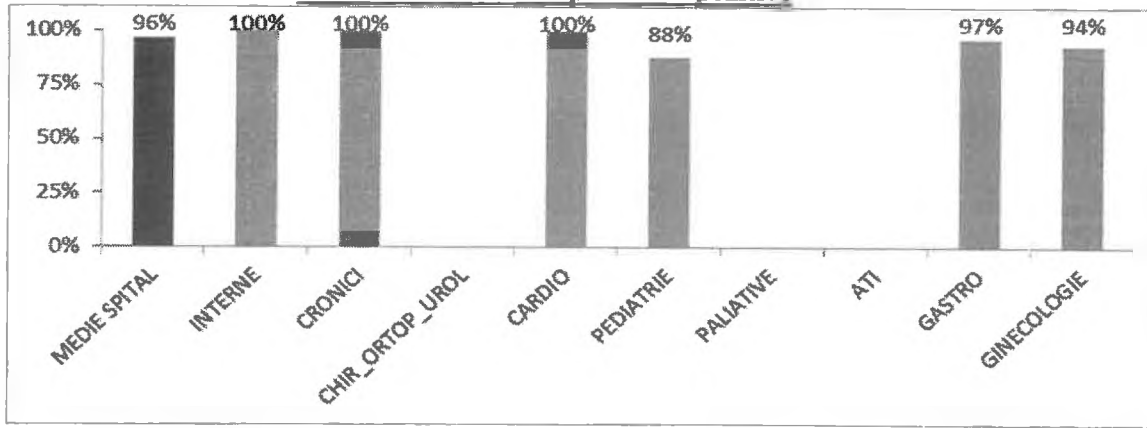


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



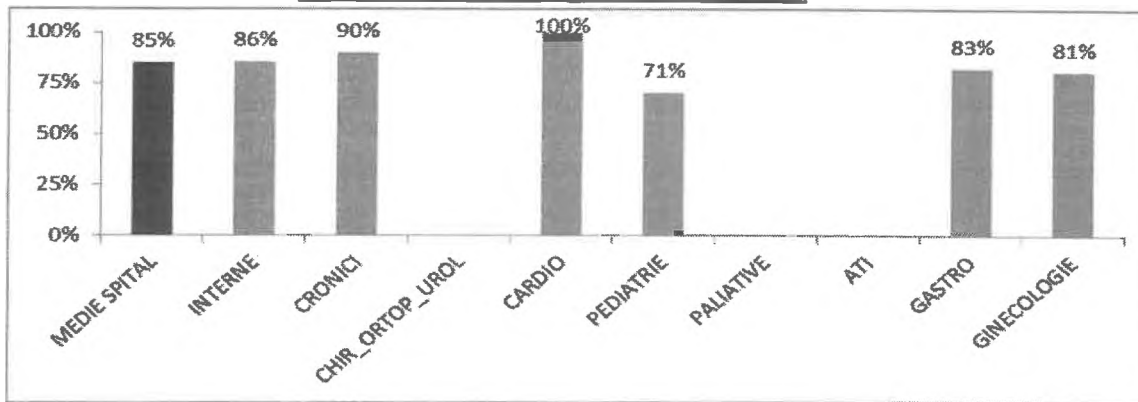
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive

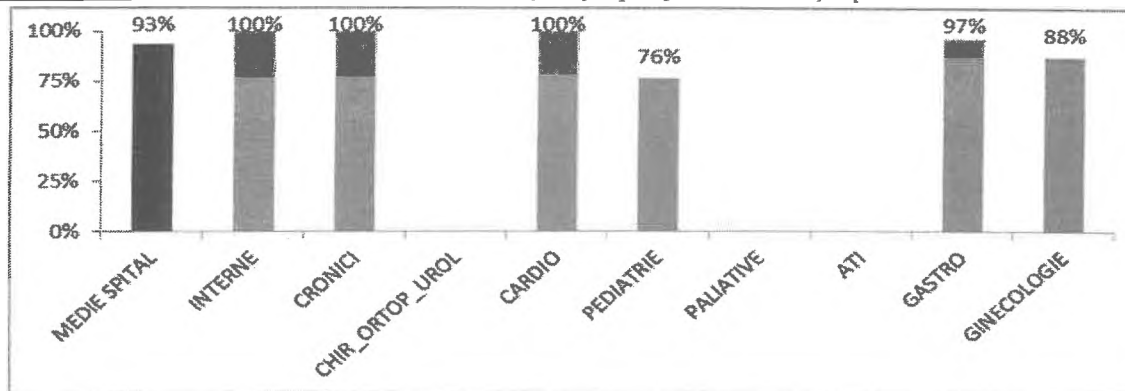


Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



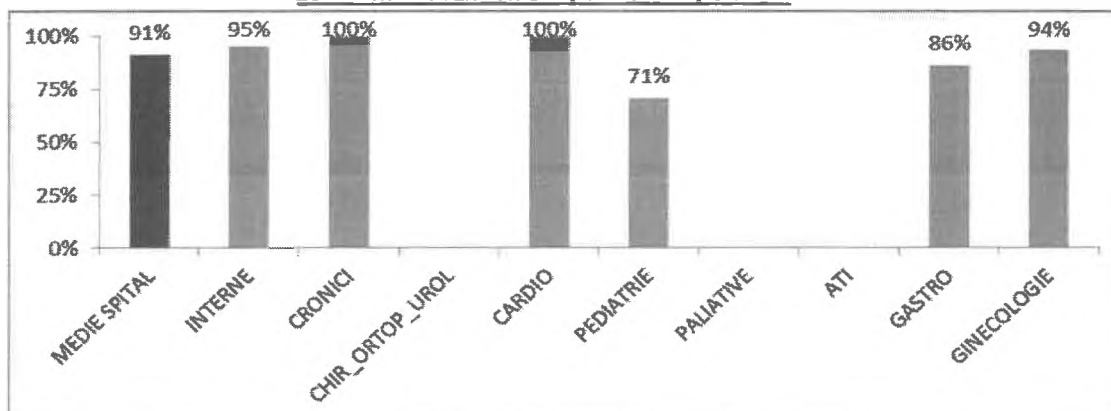
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? DA NU



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	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna ianuarie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - ianuarie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - ianuarie 2022		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	32%	21	65	0	21	0%
CRONICI	48%	10	21	0	10	0%
CHIR ORTOP UROL	0%	0	78	0	0	
CARDIO	11%	1	9	0	1	0%
PEDIATRIE	43%	17	40	0	17	0%
PALIA TIVE	0%	0	13	0	0	
ATI	0%	0	0	0	0	
GASTRO	100%	29	29	2	29	7%
GINECOLOGIE	55%	16	29	4	16	25%
Media pe spital = 32 %		94	284	6	94	5%

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 pacientilor (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 satisfactie a pacientilor in mod fizic. Iar in urma acestei verificari s-au constatat numeroase nereguli in modalitatea de completarea chestionarului, repetarea aceluasi 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	Sectia	Responabil	Verificare implementare
Imbunatatirea modului de distribuire a chestionarelor de satisfactie la apartinatori: <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	28.02.2022	BMC		BMC

Recomandare	Actiune	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
	satisfactiei pacientilor				
Incurajarea pacientilor/apartinatorilor 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	BMC
Program de perfectionare a personalului din bucatarie in ce priveste prepararea si distribuirea hranei	instruiri interne	31.03.2022	Bucatarie	as. dieta	BMC
Identificarea de solutii tehnice in ce priveste asigurarea unei temperaturi optime in sectii.	Montare de termostate pe calorifere	30.06.2022	sectii	serv. Administrativ	BMC
Asigurarea unui stoc de medicamente in farmacie, adecvat patologiilor tratate pentru evitarea achizitionarii de catre pacient/apartinator de medicamente	corelarea caietelor de sarcini pentru documentatia de atribuire in vederea achizitiei de medicamente cu patologiile tratate	31.03.2022	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	28.02.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit ec. Tantas Daniela _____