

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 A761 QS.08.2022

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 – **IULIE 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

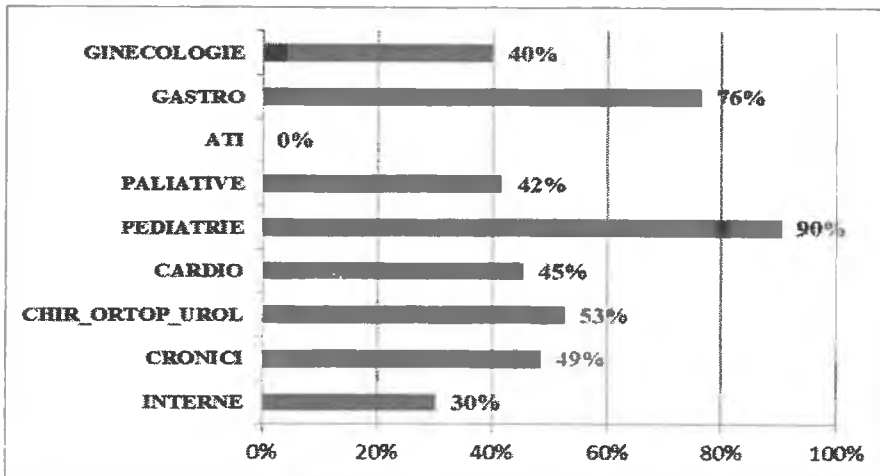
Prezenta analiza va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna august 2022.

Biroul de management al serviciilor de sanatate

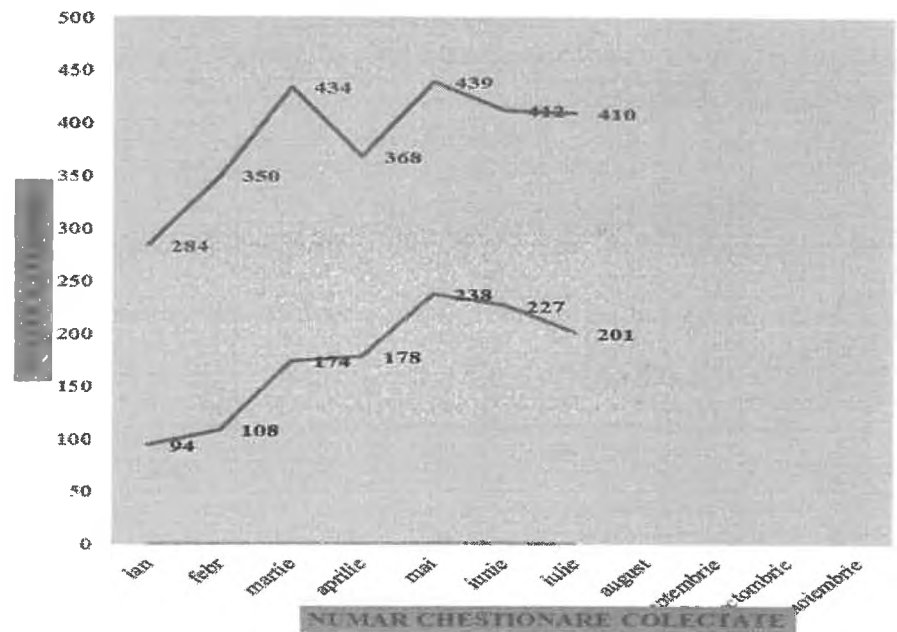
- ✓ Spitalul Negresti-Oas are nevoie de foarte multe imbunatatiri, are nevoie de paturi noi, obiecte sanitare noi, de renovare, deci baiatul meu are 4 ani cand a intrat a spus asa:"mami aici este foarte urat", a mai stat putin si a zis "mami dar aici camera de jucarii unde este?" el fiind si in Austria la spital, aici cand a venit nu avrut sa stea, a plans a spus ca este urat noroc cu personalul medical care a foast foarte dragut , multumesc si sper sa se faca ceva pt copiii care sunt internati aici pt ca aici vin deorece sunt bonavi si au nevoie sa se simta bine in largul lor
- **CARDIOLOGIE**
 - ✓ va multumim mult pt profesionalismul vostru, zambetul vostru cald care vindeca inima pacientilor, multumesc mult
- **CHIRURGIE-ORTOPEDIE-UROLOGIE**
 - ✓ jaluzele in geamuri, aer conditionat
 - ✓ sa lucrati in continuare tot asa si bolnavii vor fi satisfacuti de serviciile d-voastra, va multumesc pt serviciile facute
 - ✓ paturi proaste, saltele foarte incommode
- **CRONICI**
 - ✓ eu am fost foarte multumita de tot ce mi s-a facut in spital numai sa puteti in continuare face fata cu bolnavii, cu totii am fost tratati intr-un mod minunat
 - ✓ toate cele bune pt Spitalul Orasenesc Negresti-oas pt sectia Cronici
- **INTERNE**
 - ✓ paturile sunt vechi
 - ✓ dusurile fixate bine in perete

II. ANALIZA CANTITATIVA

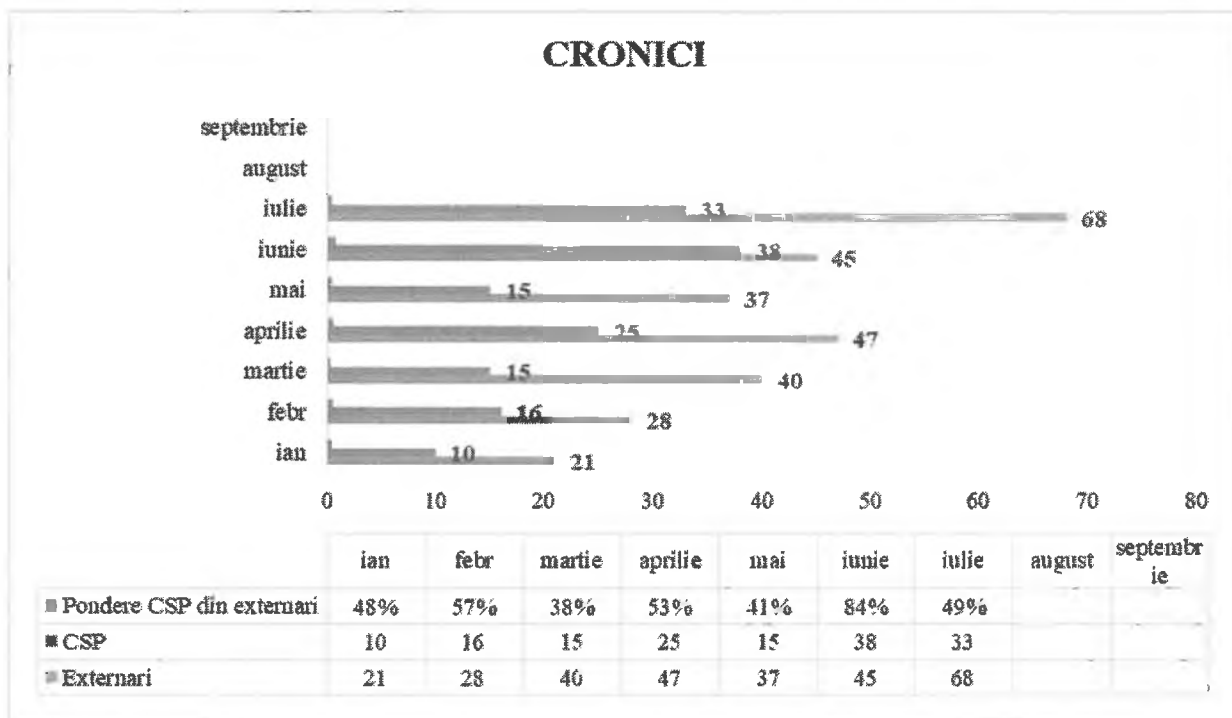
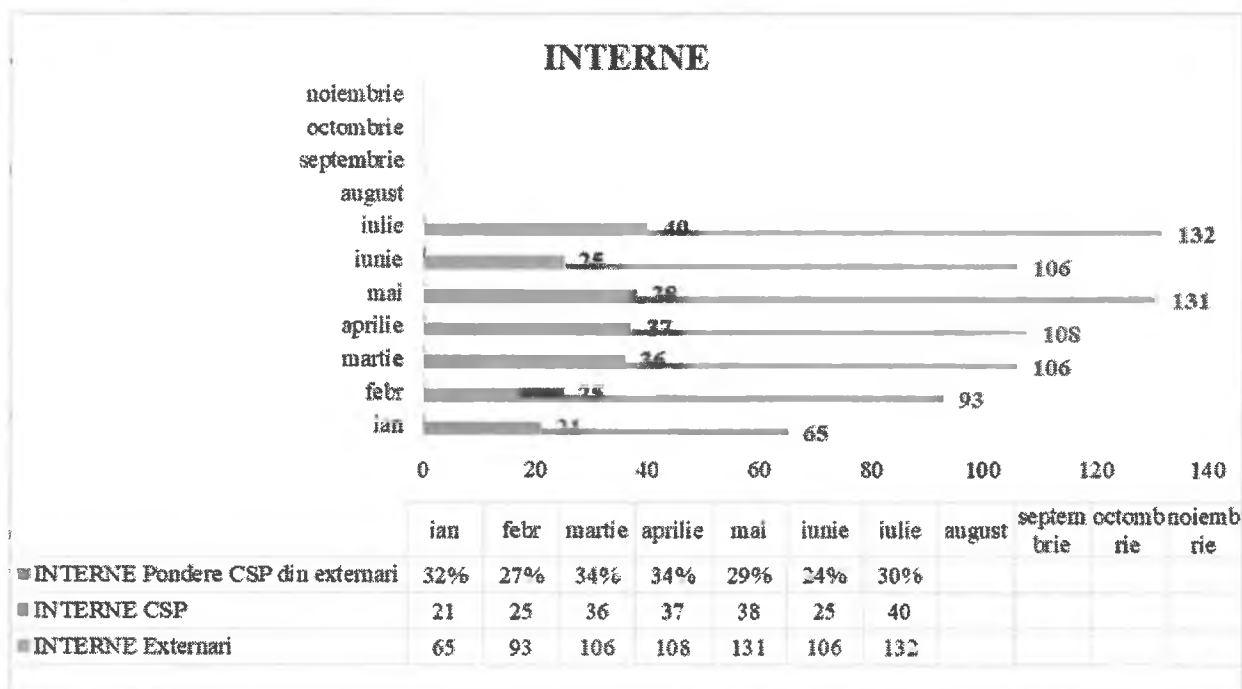
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 49 %



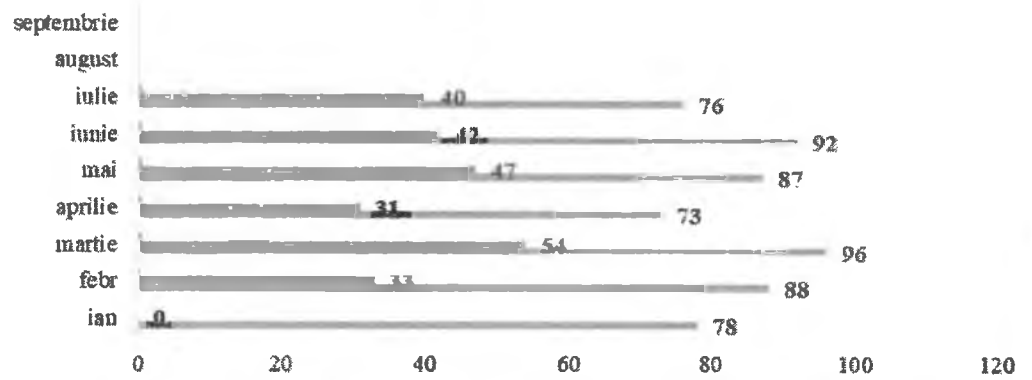
EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



Pe sectii:

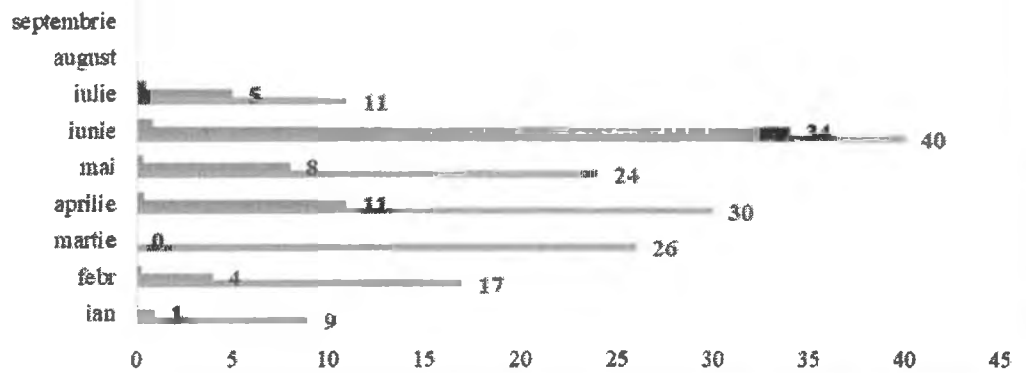


CHIR. ORTOP. UROLOGIE



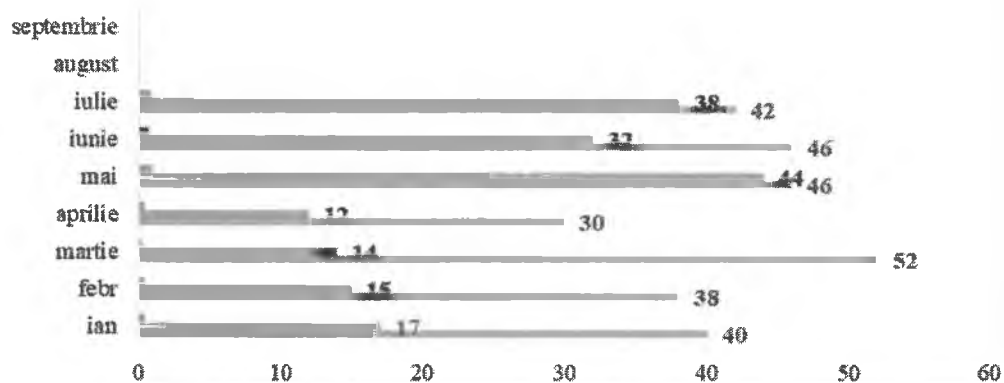
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	38%	56%	42%	54%	46%	53%		
■ CSP	0	33	54	31	47	42	40		
■ Externari	78	88	96	73	87	92	76		

CARDIOLOGIE



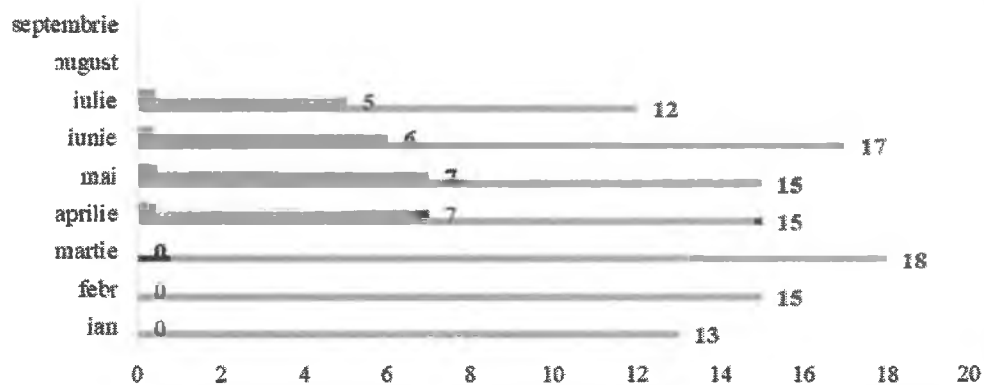
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	11%	24%	0%	37%	33%	85%	45%		
■ CSP	1	4	0	11	8	34	5		
■ Externari	9	17	26	30	24	40	11		

PEDIATRIE



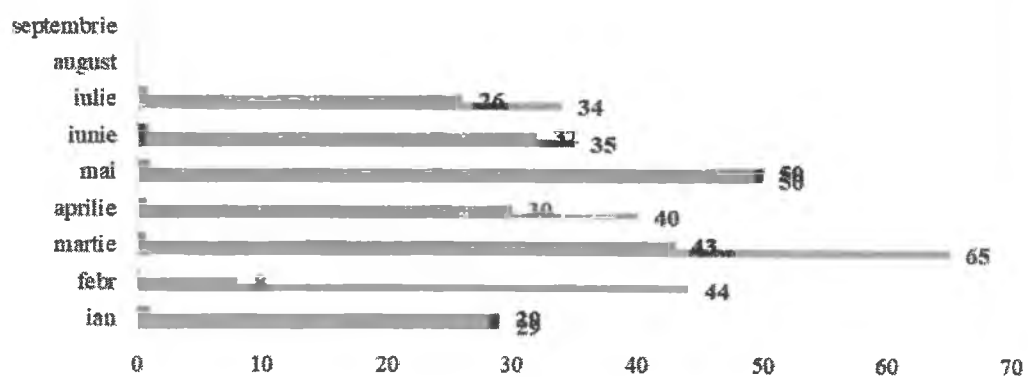
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	43%	39%	27%	40%	96%	70%	90%		
■ CSP	17	15	14	12	44	32	38		
■ Externari	40	38	52	30	46	46	42		

PALIATIVE



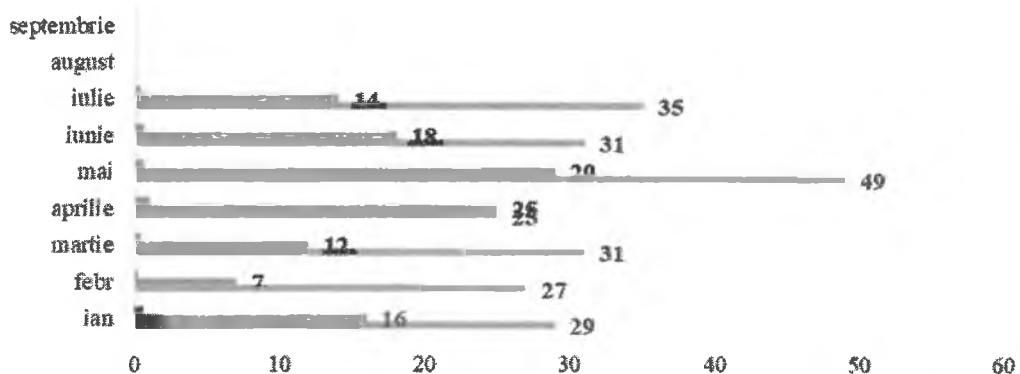
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	0%	0%	47%	47%	35%	42%		
■ CSP	0	0	0	7	7	6	5		
■ Externari	13	15	18	15	15	17	12		

GASTROENTEROLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	100%	18%	66%	75%	100%	91%	76%		
■ CSP	29	8	43	30	50	32	26		
■ Externari	29	44	65	40	50	35	34		

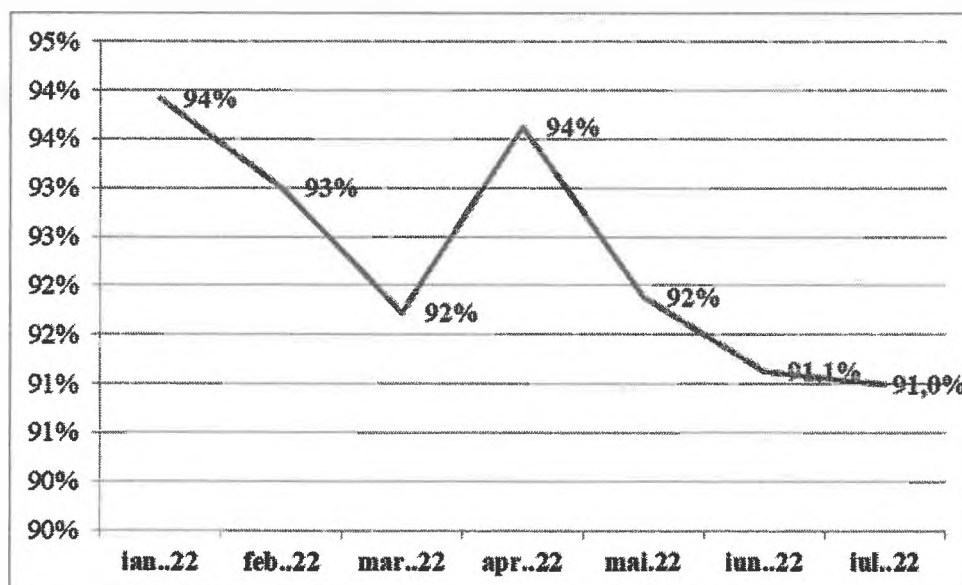
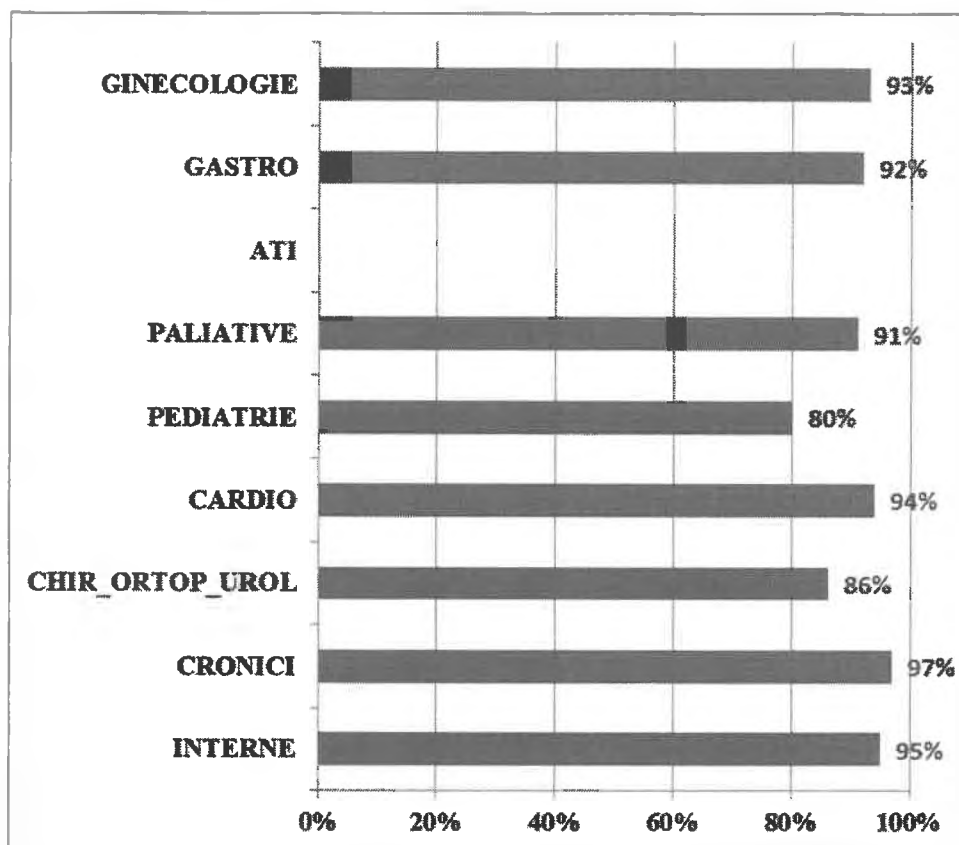
GINECOLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	55%	26%	39%	100%	59%	58%	40%		
■ CSP	16	7	12	25	29	18	14		
■ Externari	29	27	31	25	49	31	35		

III. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 91 %

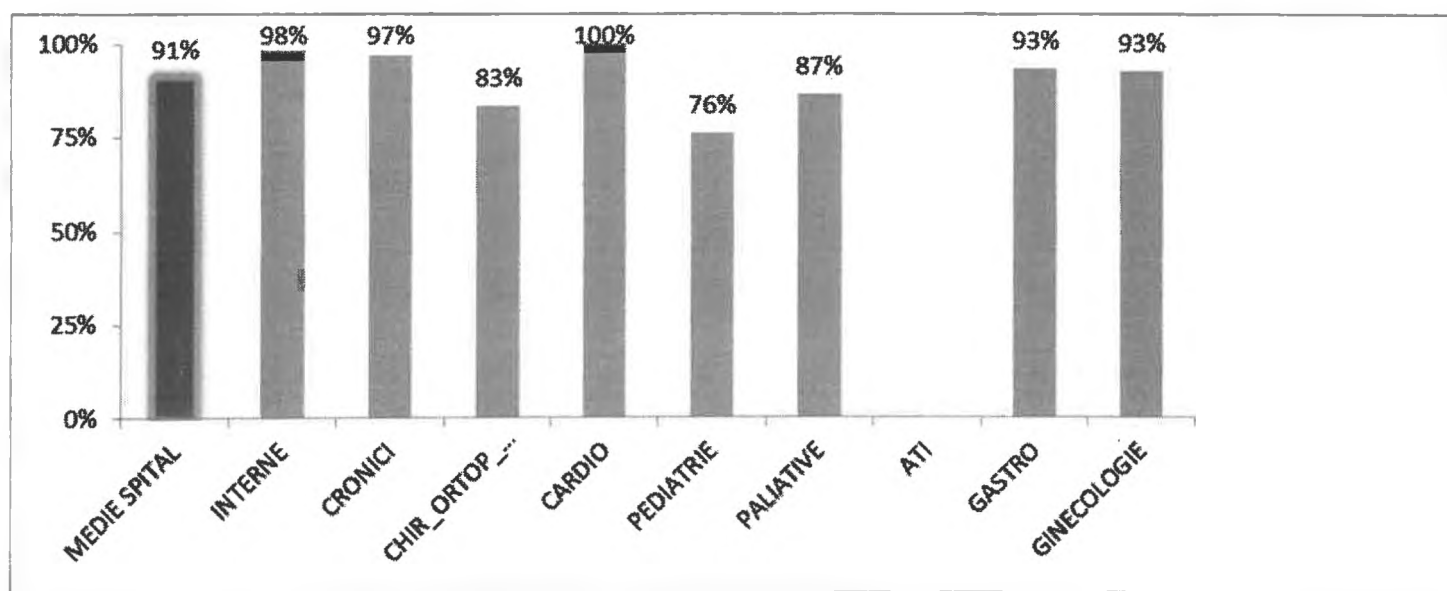


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Iulie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 91 %																							
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL	91%	91%	94%	94%	92%	90%	90%	87%	88%	88%	85%	88%	89%	92%	87%	77%	100%	100%	96%	98%	88%	94%	87%
INTERNE	98%	96%	93%	93%	93%	94%	93%	93%	92%	91%	97%	97%	95%	94%	95%	95%	100%	100%	90%	100%	96%	95%	90%
CRONICI	97%	99%	98%	98%	98%	99%	100%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	99%	100%	85%	94%	79%
CHIR ORTOP	83%	81%	83%	85%	83%	82%	81%	84%	84%	83%	82%	82%	84%	83%	84%	83%	100%	100%	88%	85%	85%	98%	93%
CARDIO	100%	100%	100%	100%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	83%	92%	92%	92%	87%	92%	100%	100%	87%	100%	80%	100%	100%
PEDIATRIE	76%	81%	80%	89%	90%	76%	78%	71%	62%	60%	67%	71%	77%	80%	81%	82%	100%	100%	79%	97%	66%	88%	92%
PALIATIVE	87%	87%	93%	93%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
ATI																							
GASTRO	93%	92%	97%	97%	94%	91%	90%	92%	91%	92%	92%	91%	90%	88%	91%	92%	100%	100%	91%	92%	85%	85%	81%
GINECOLOGIE	93%	93%	95%	98%	100%	100%	100%	98%	98%	98%	95%	95%	95%	95%	93%	93%	100%	100%	88%	100%	43%	93%	86%

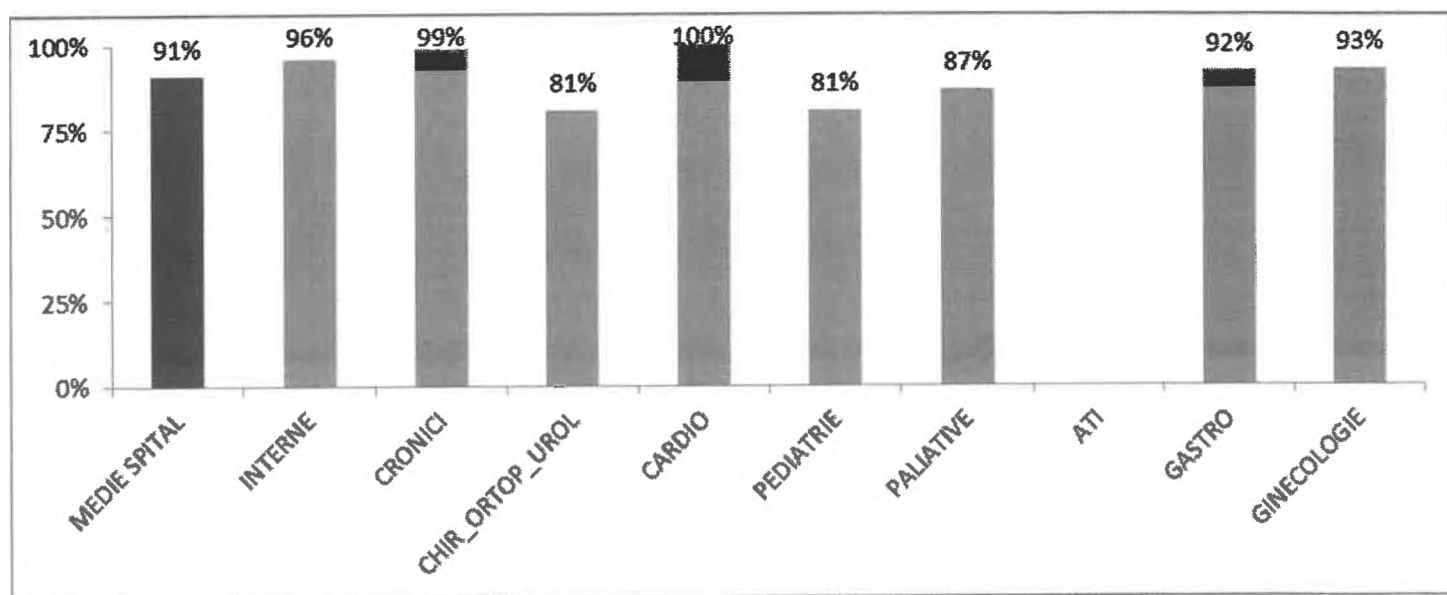
b. Pe intrebari

c.

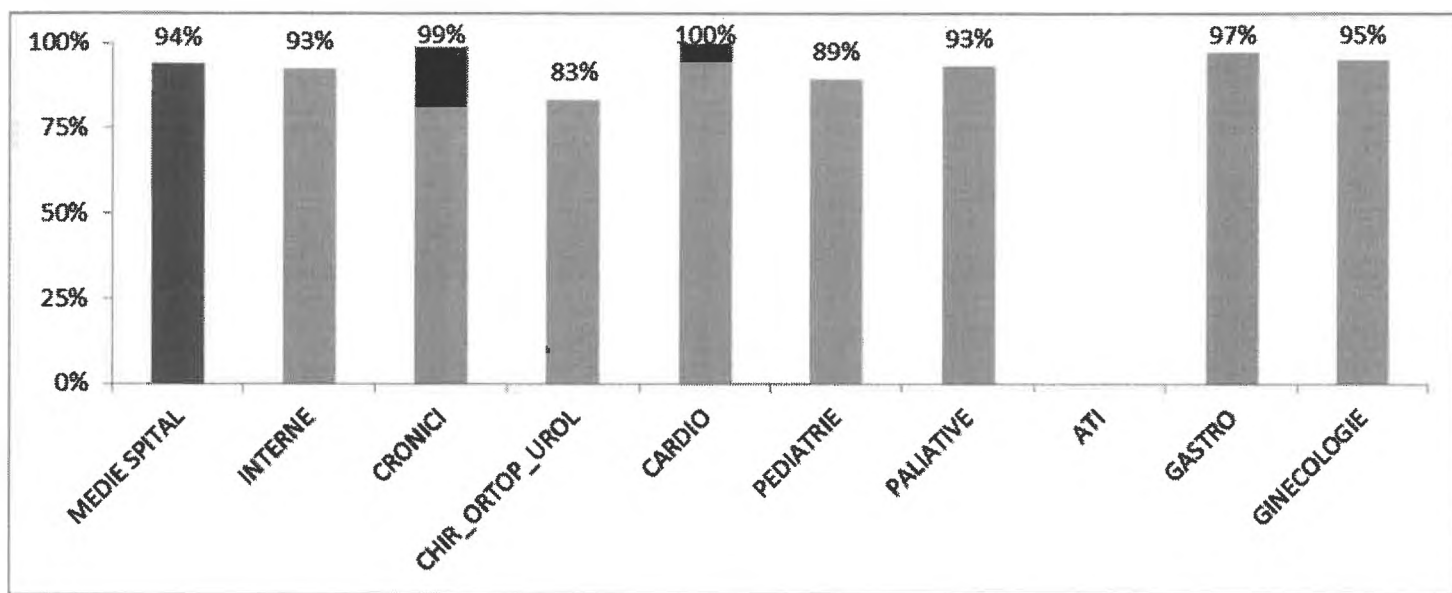
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



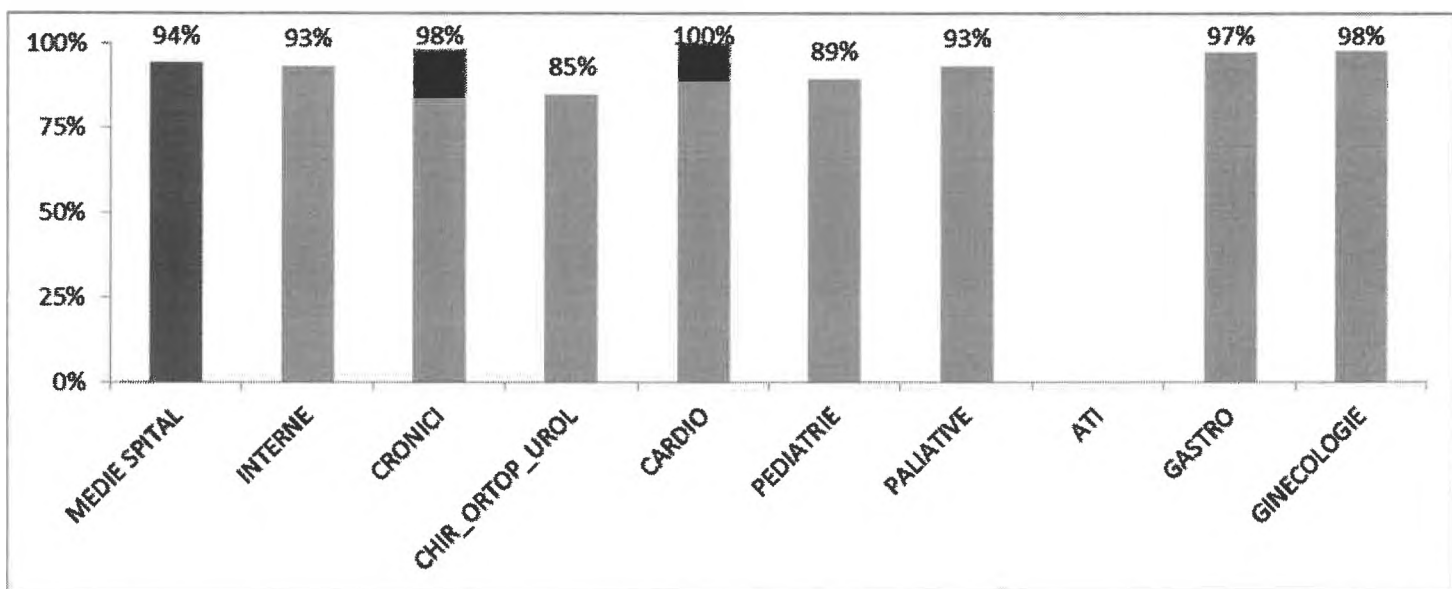
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



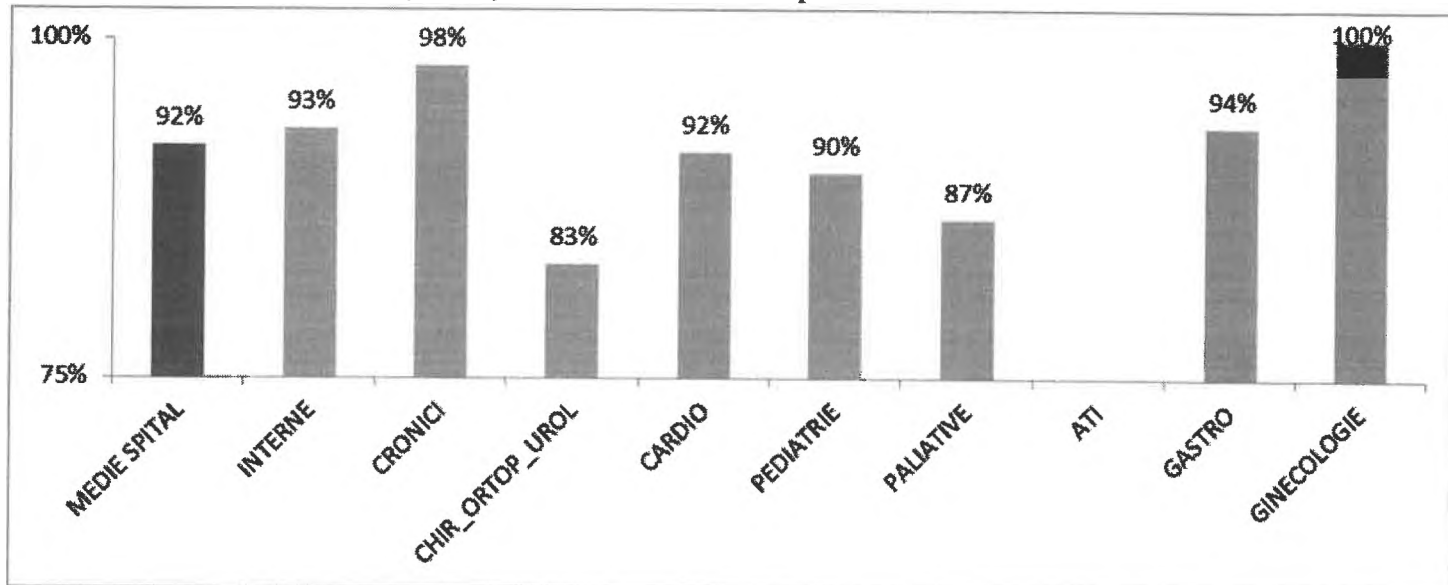
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



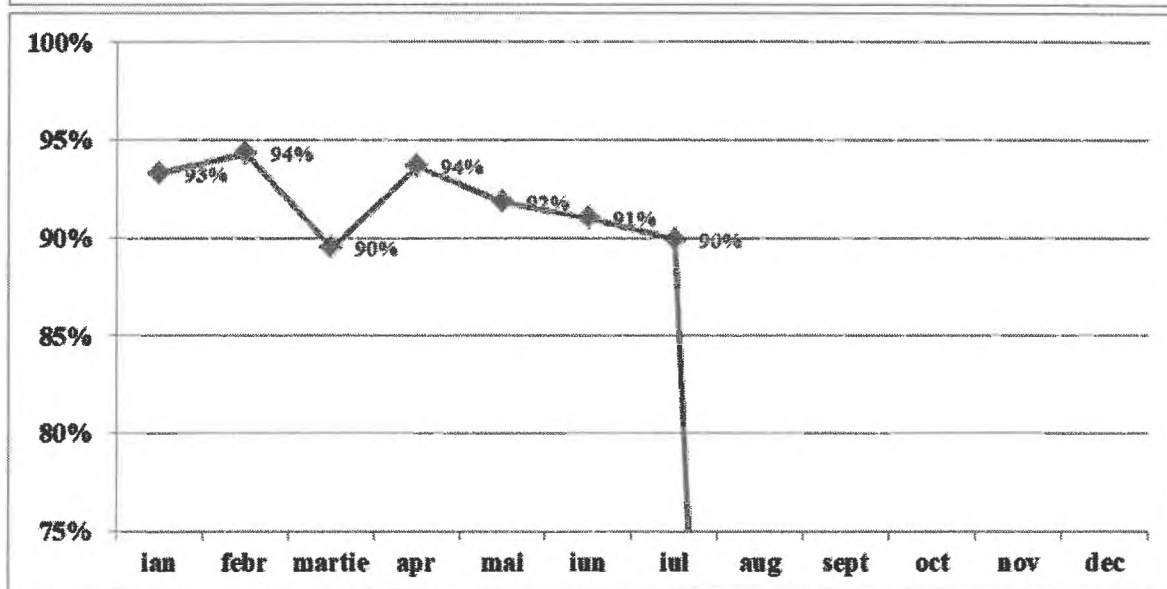
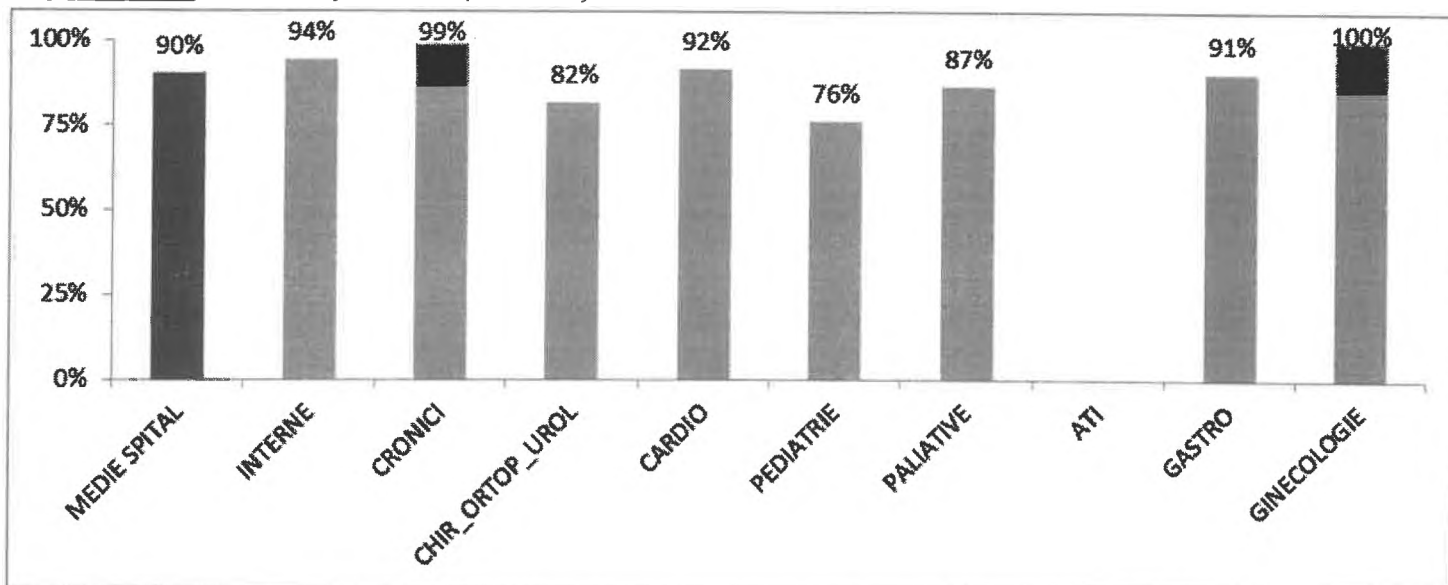
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



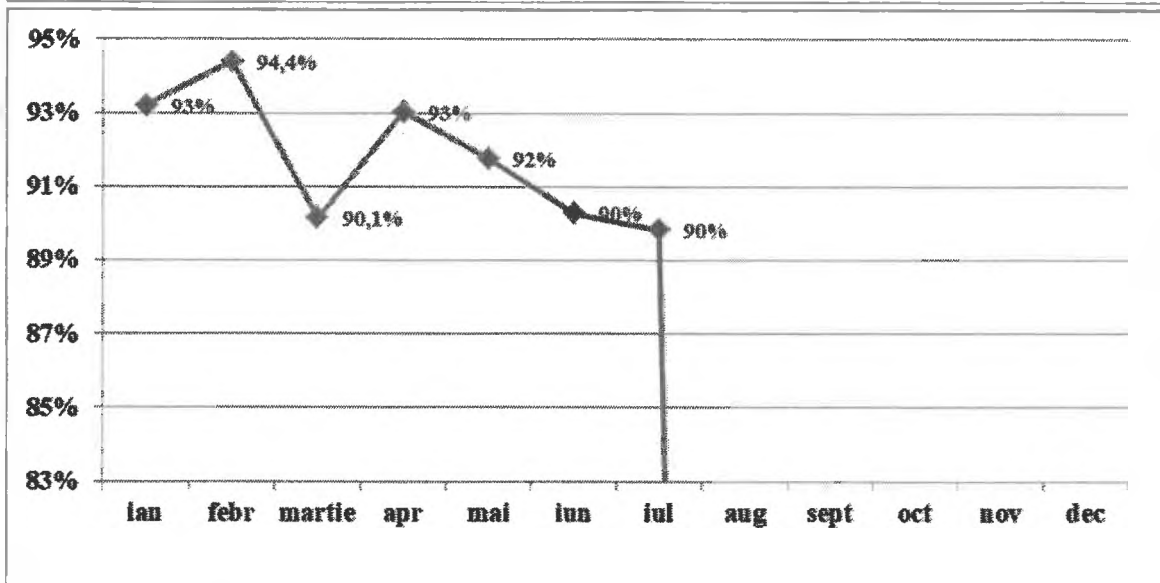
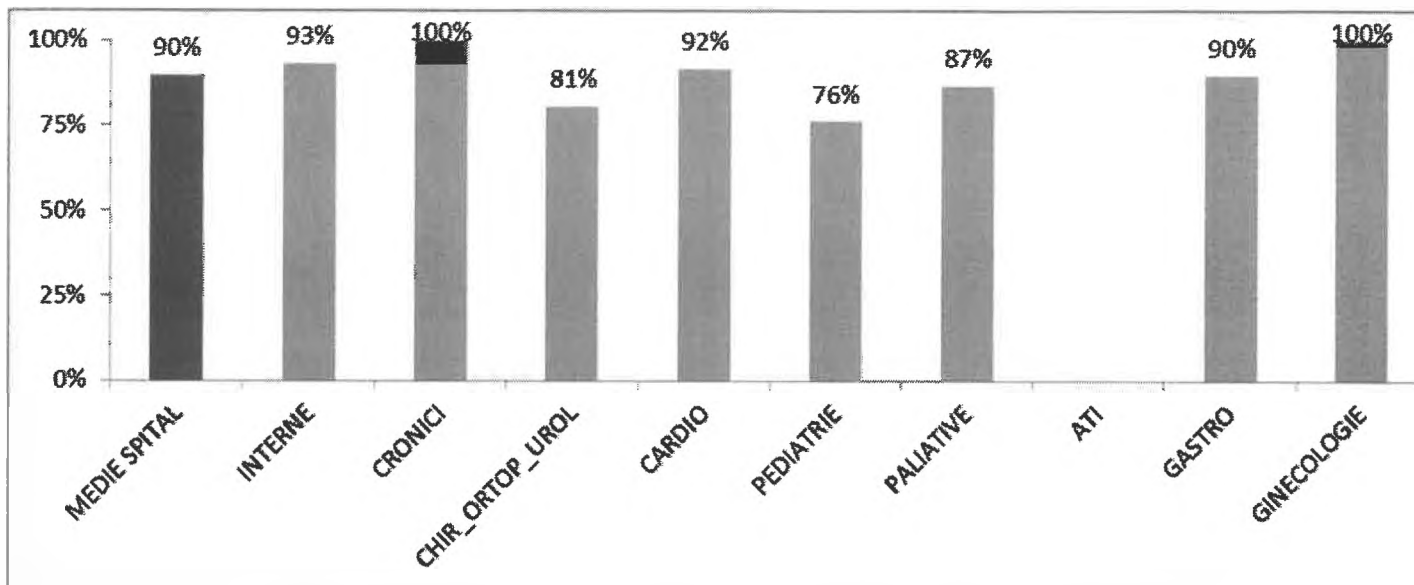
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



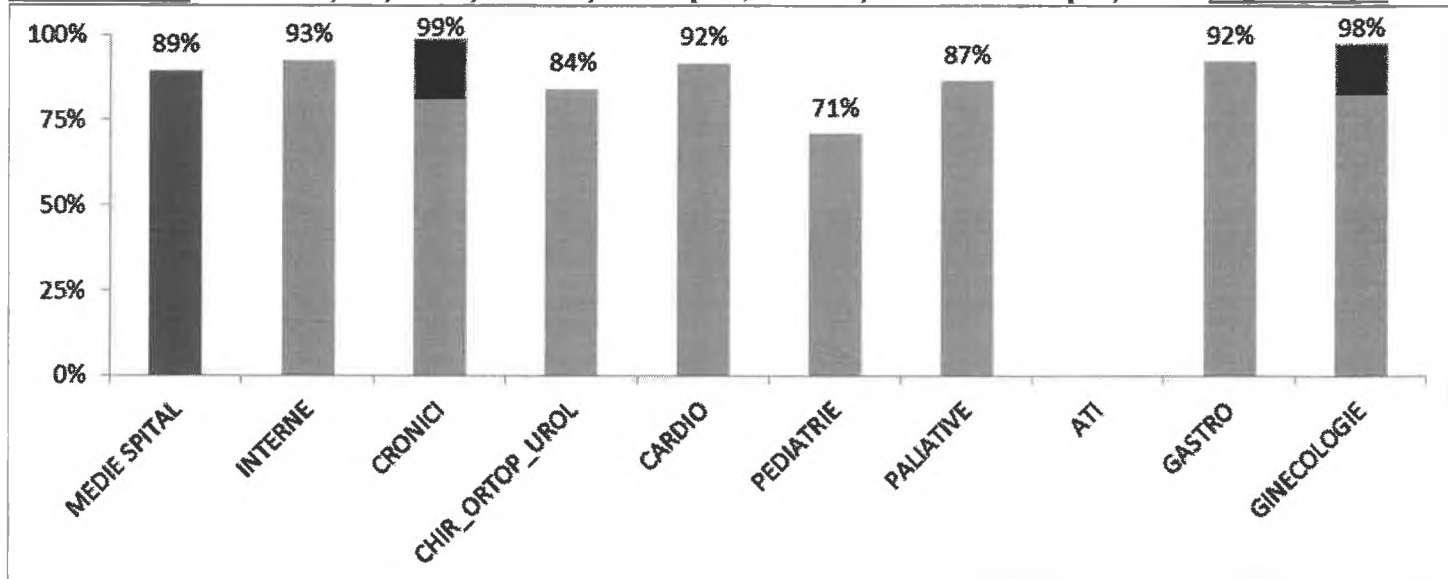
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

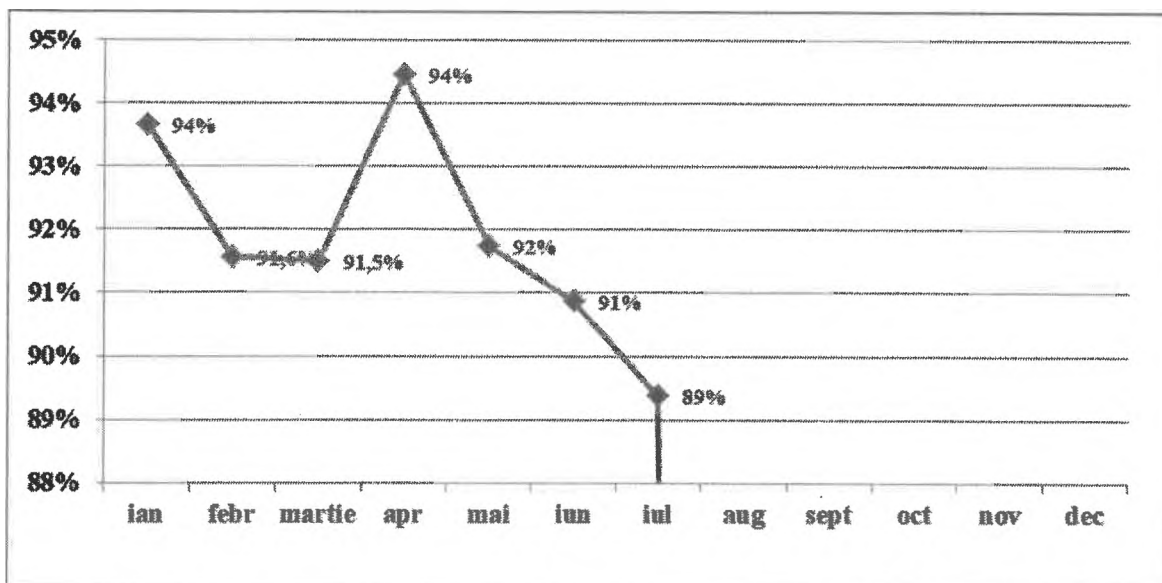


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

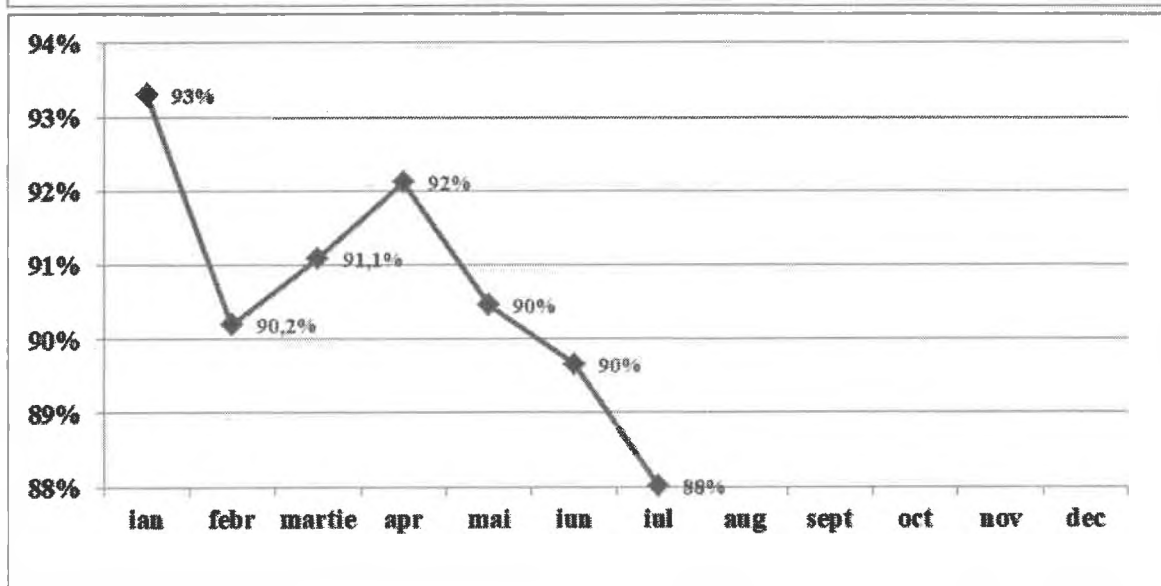
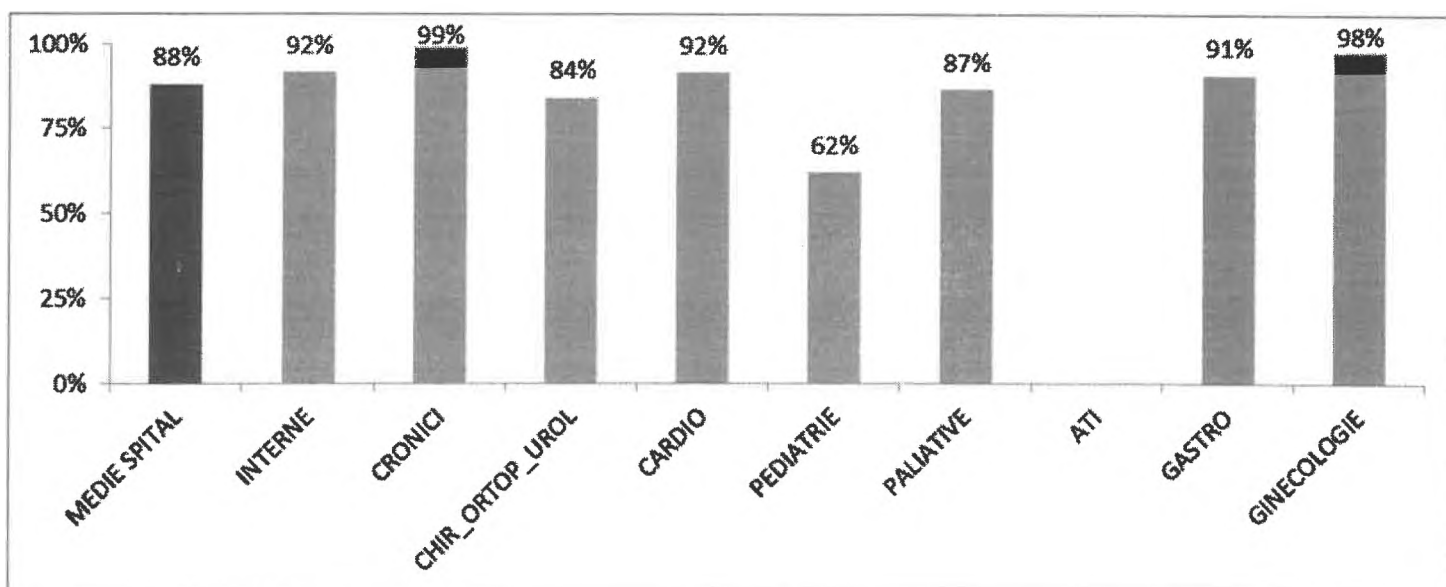


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

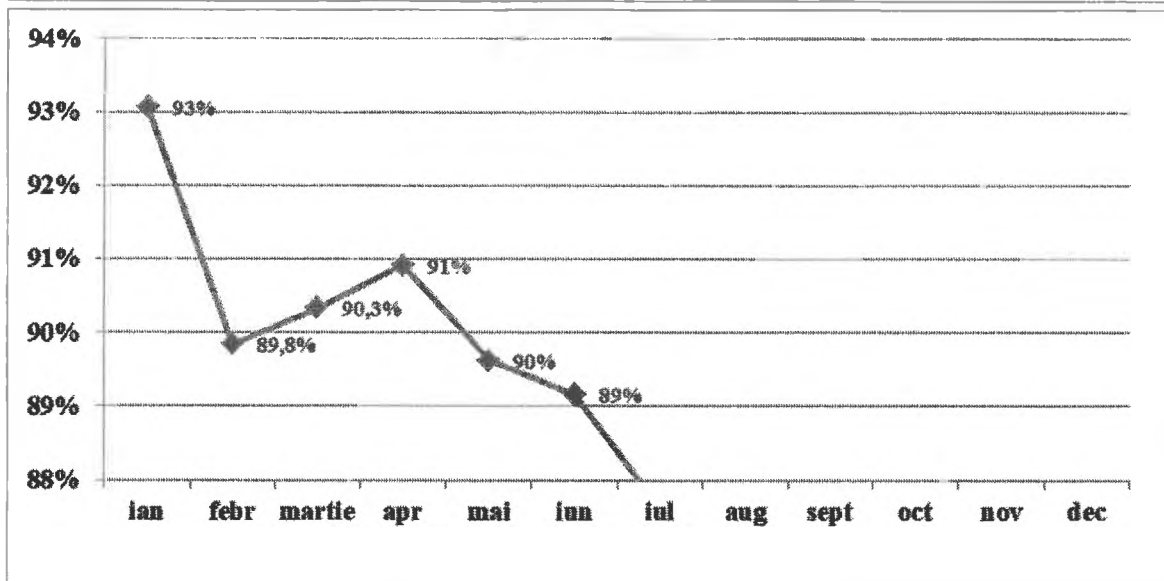
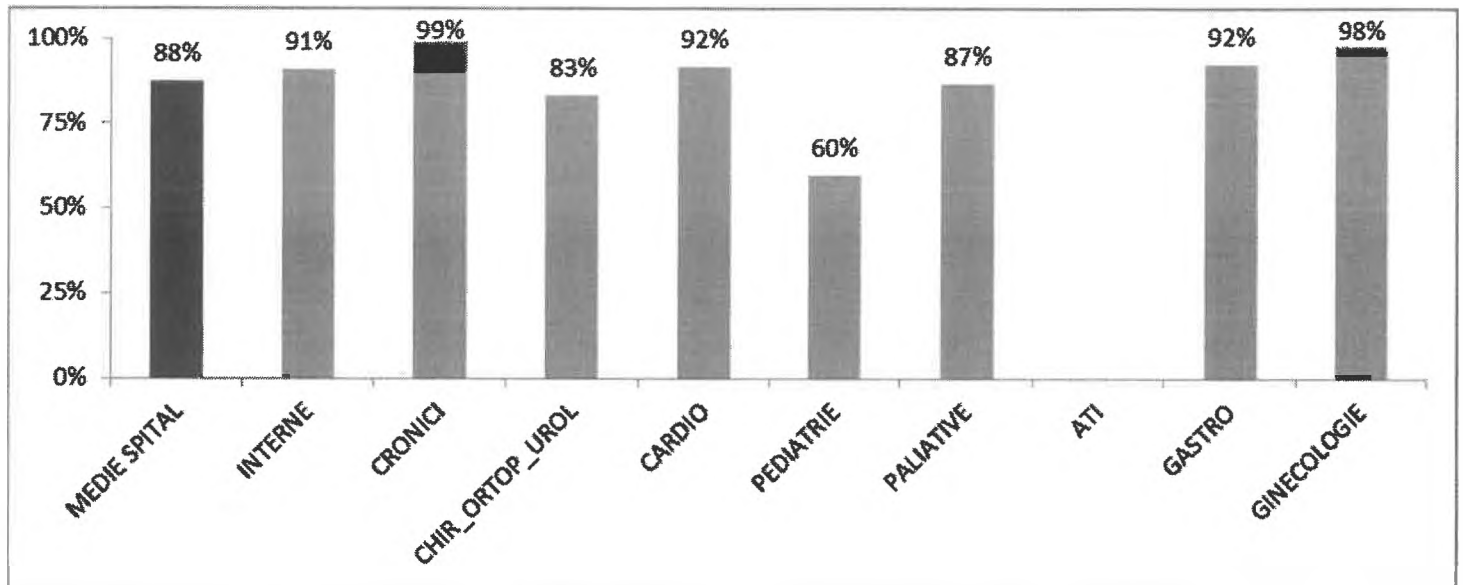




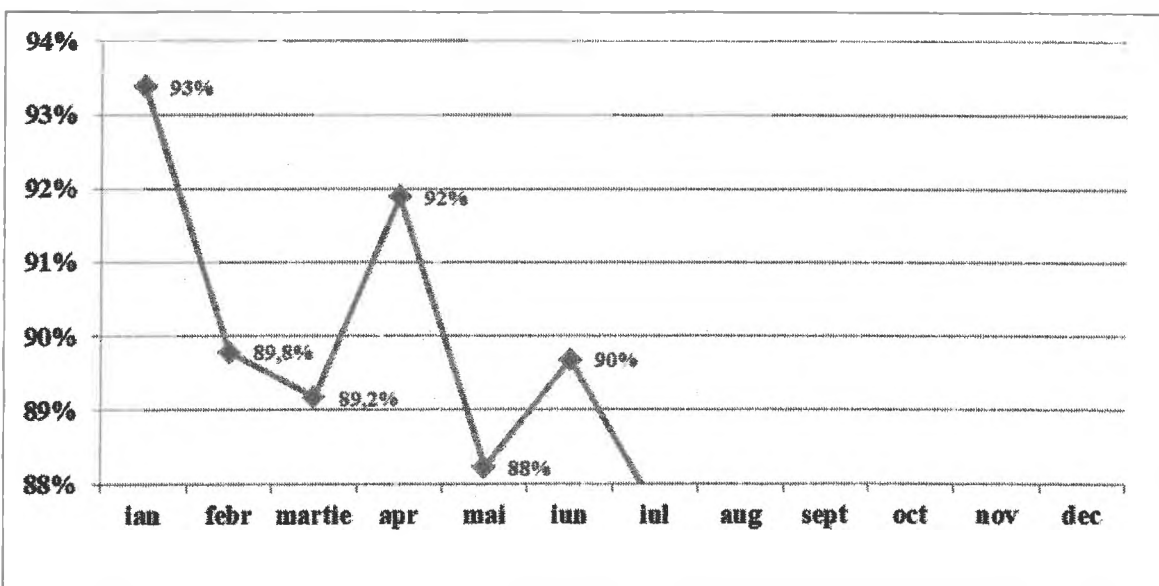
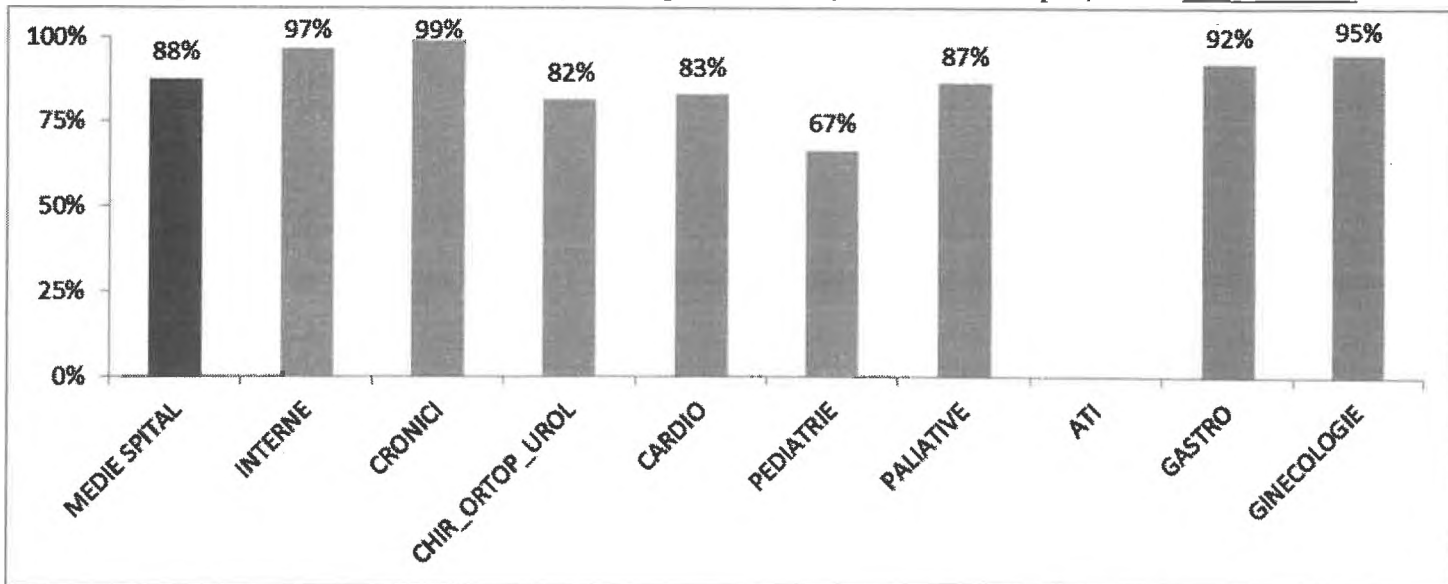
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



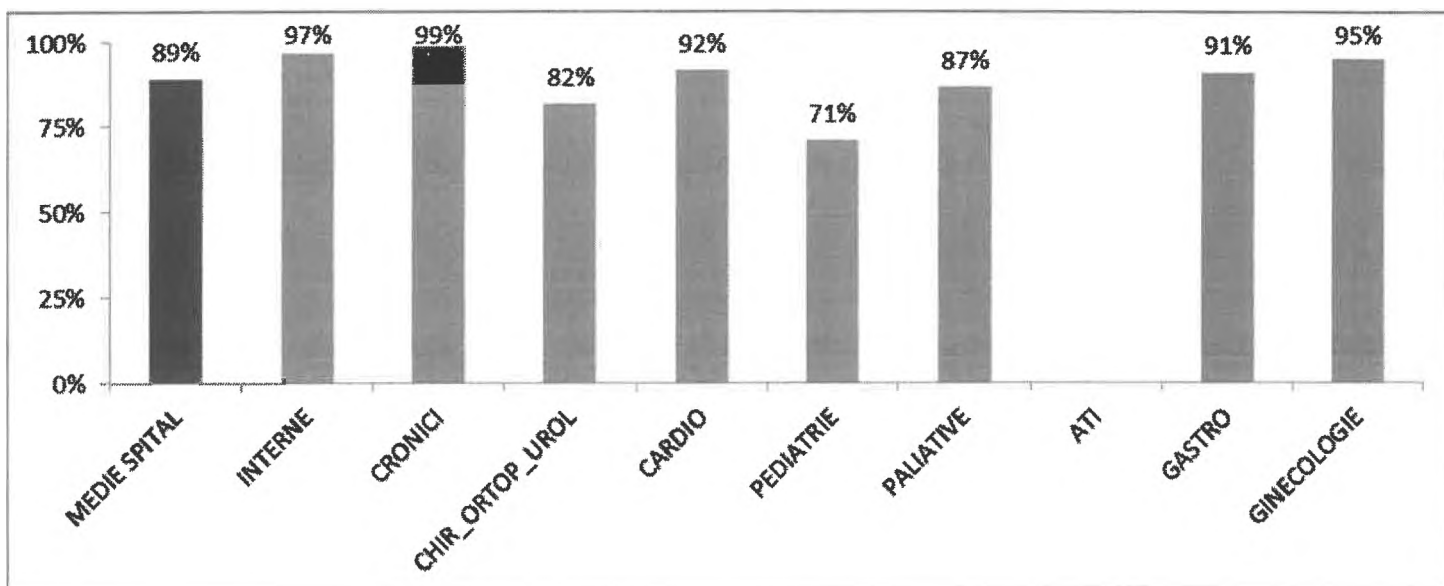
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

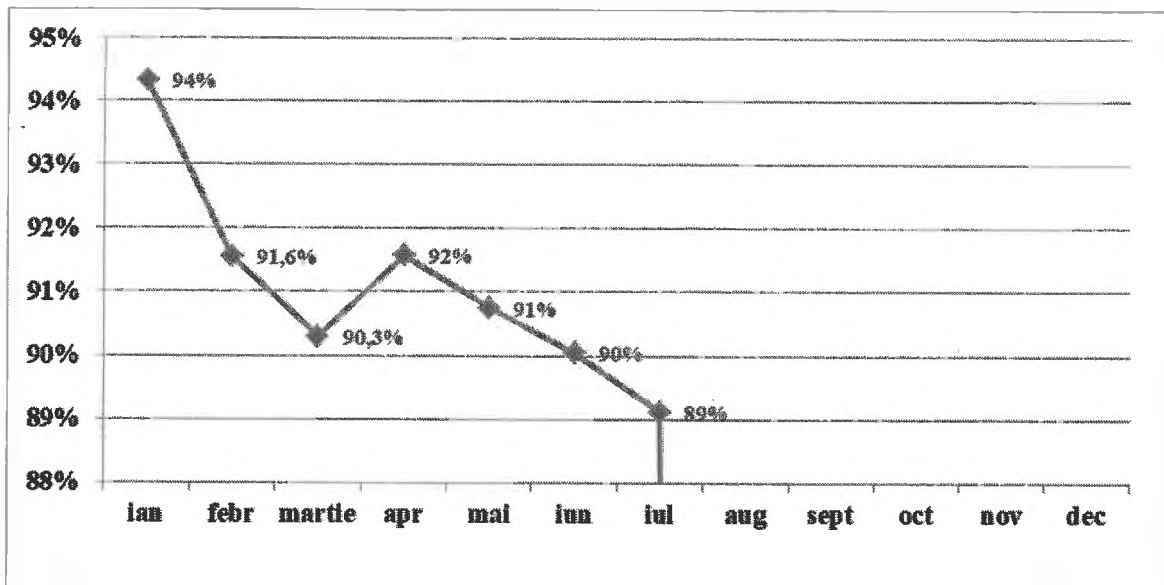


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

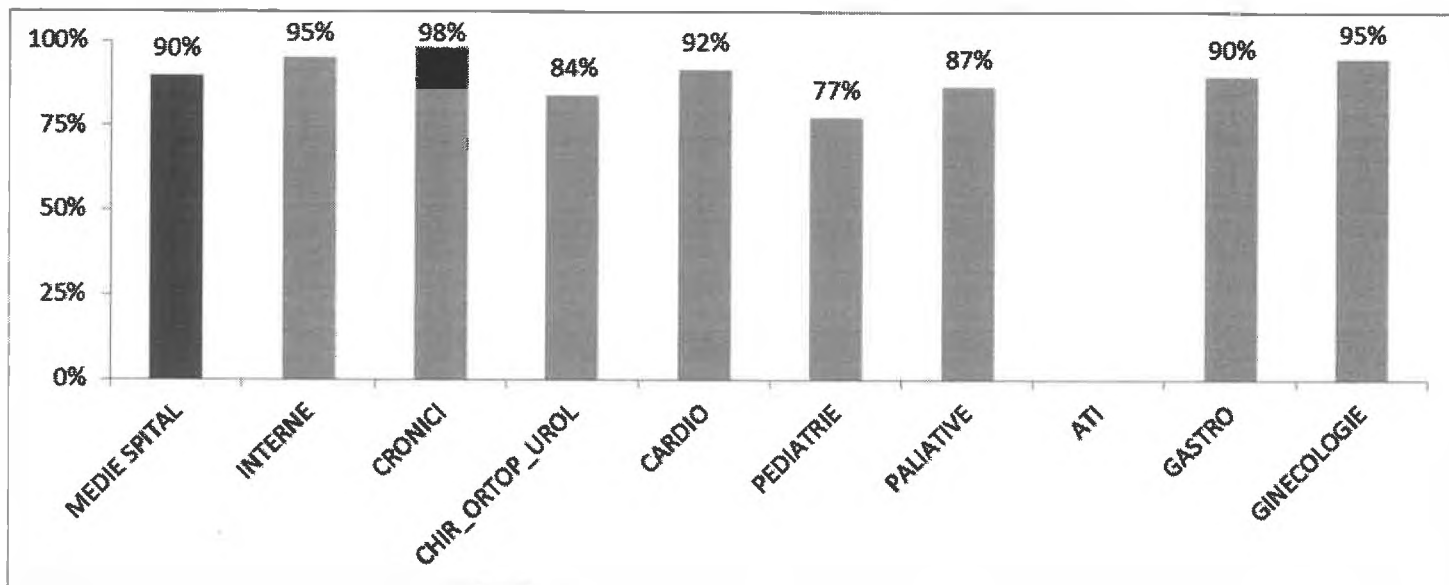


Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei

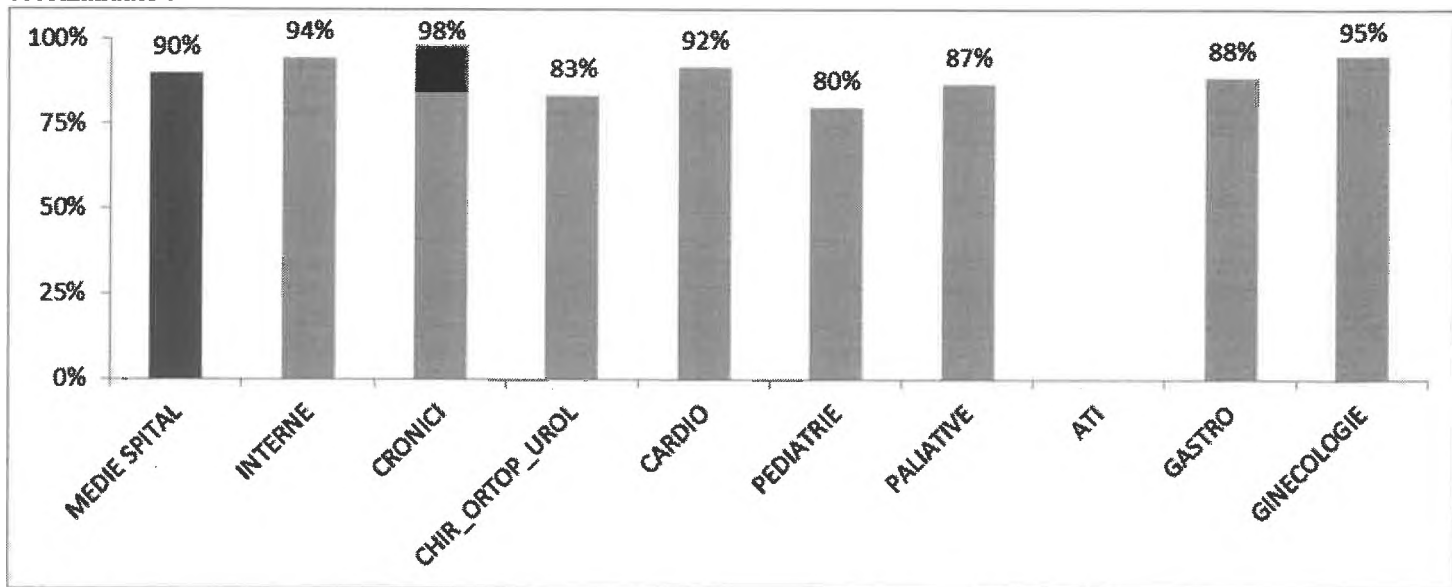




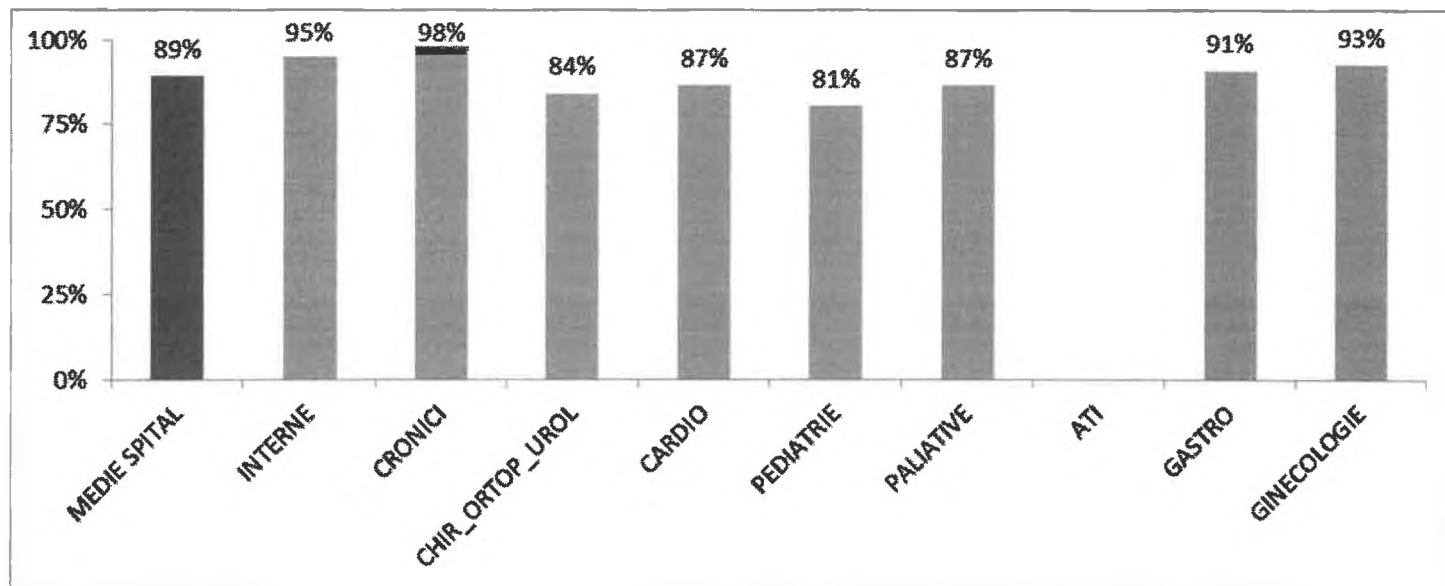
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



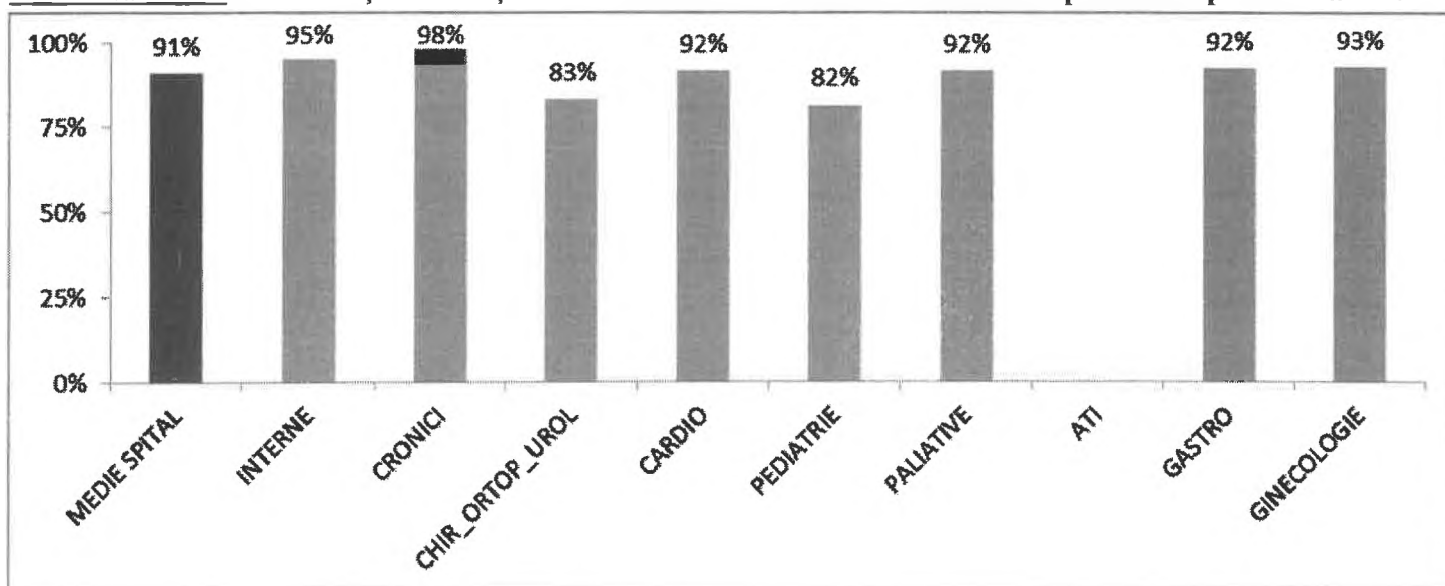
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

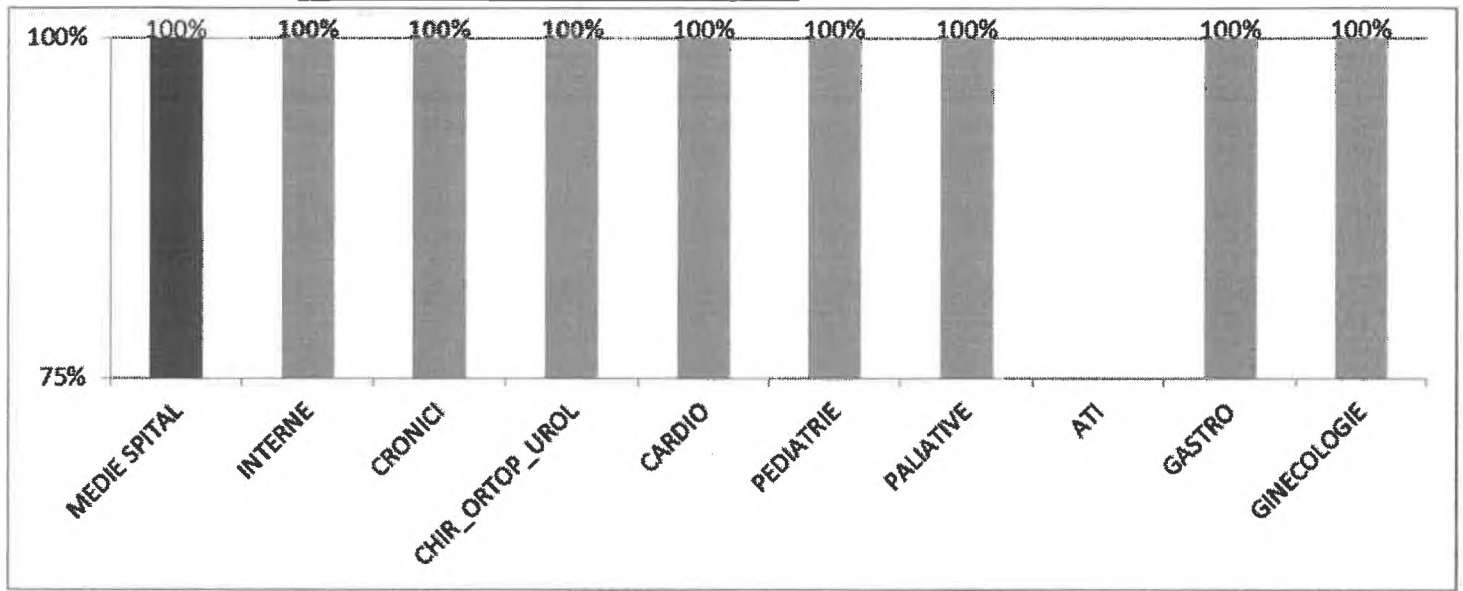


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



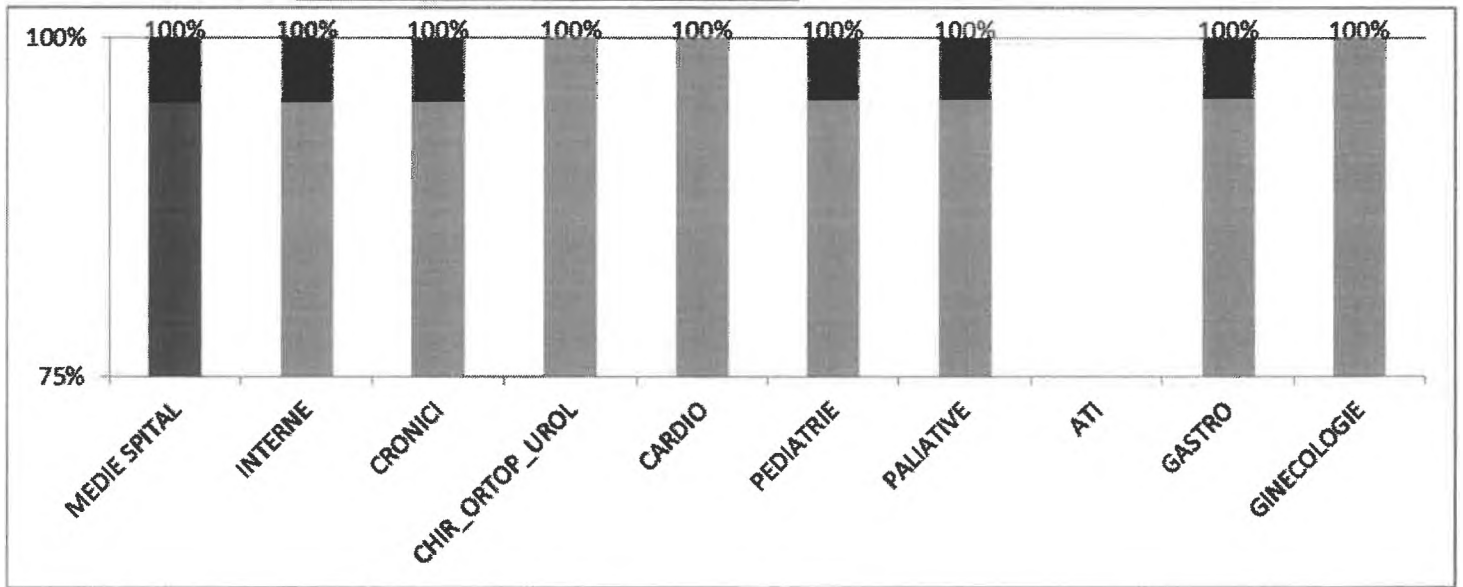
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

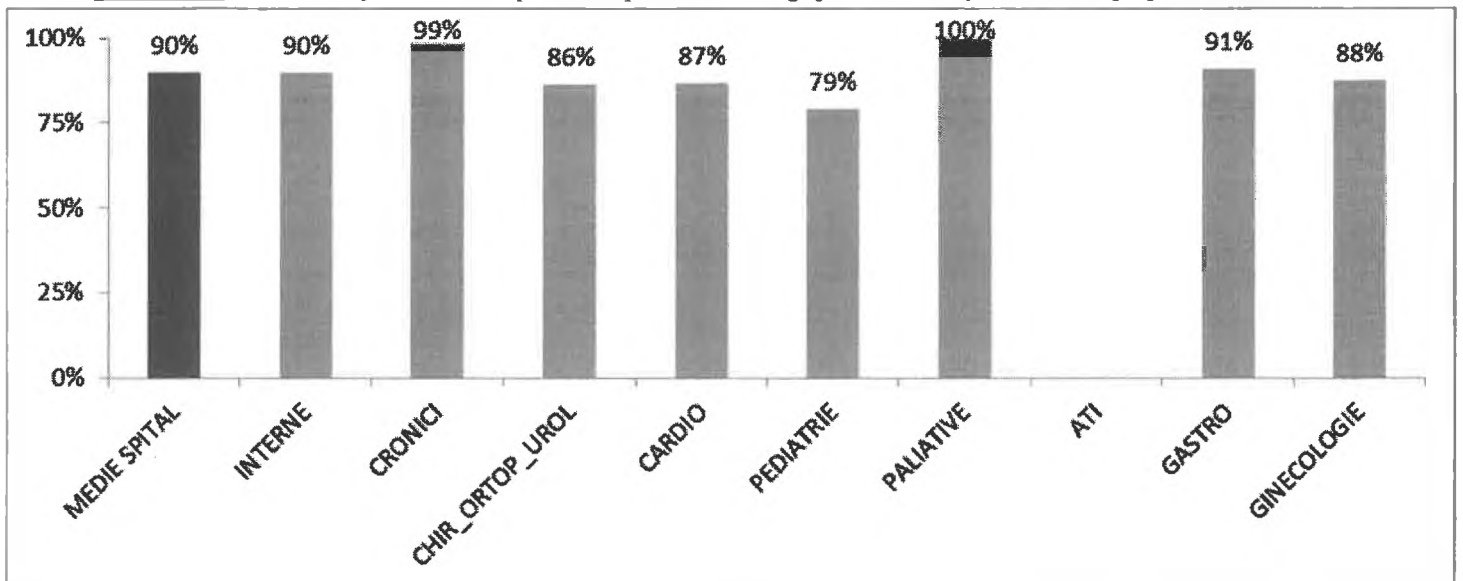


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

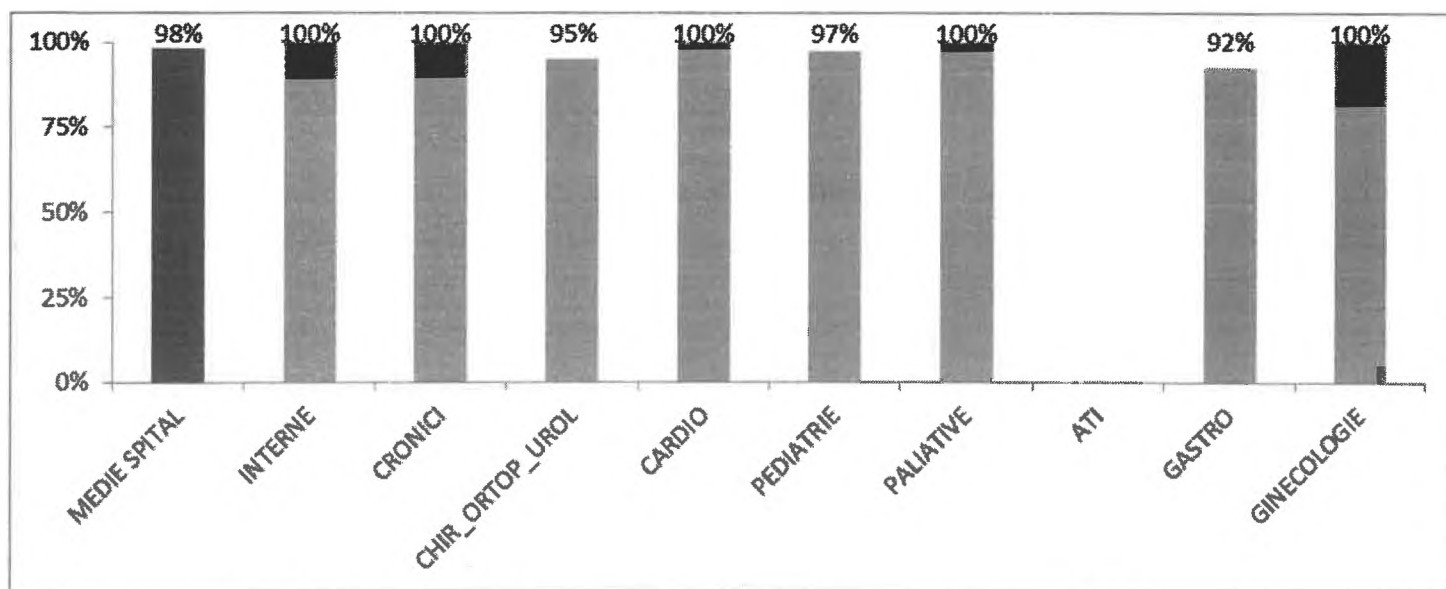


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



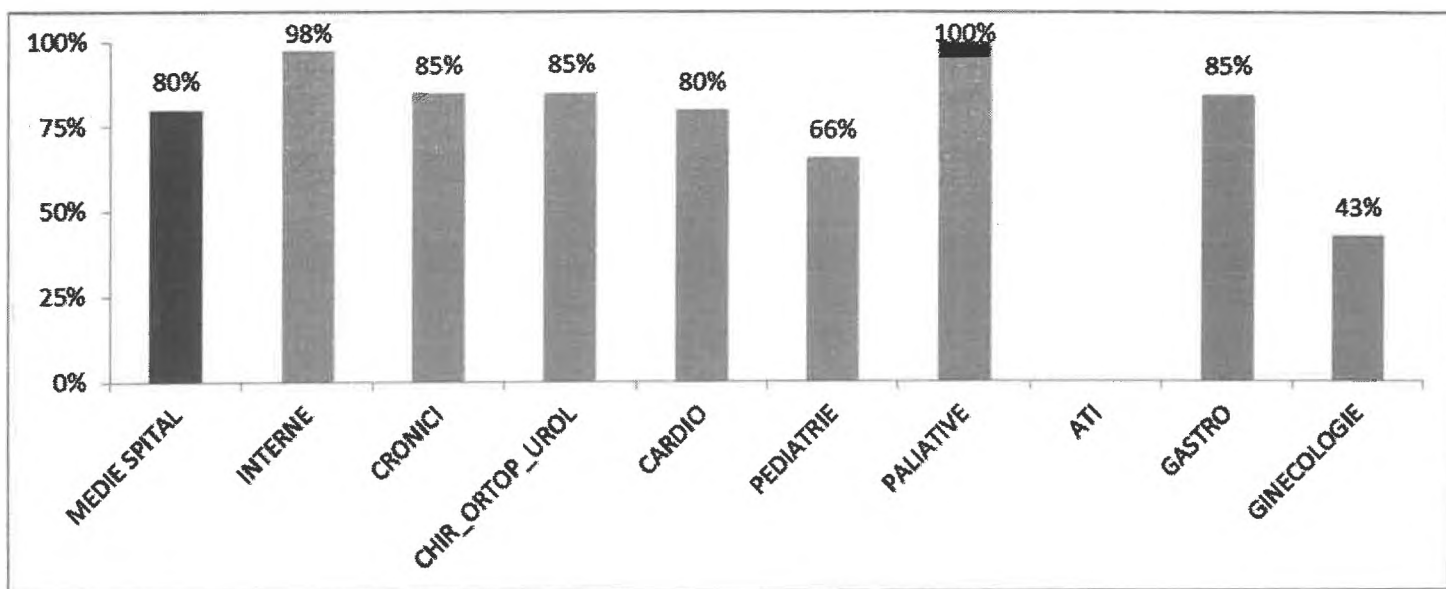
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile positive



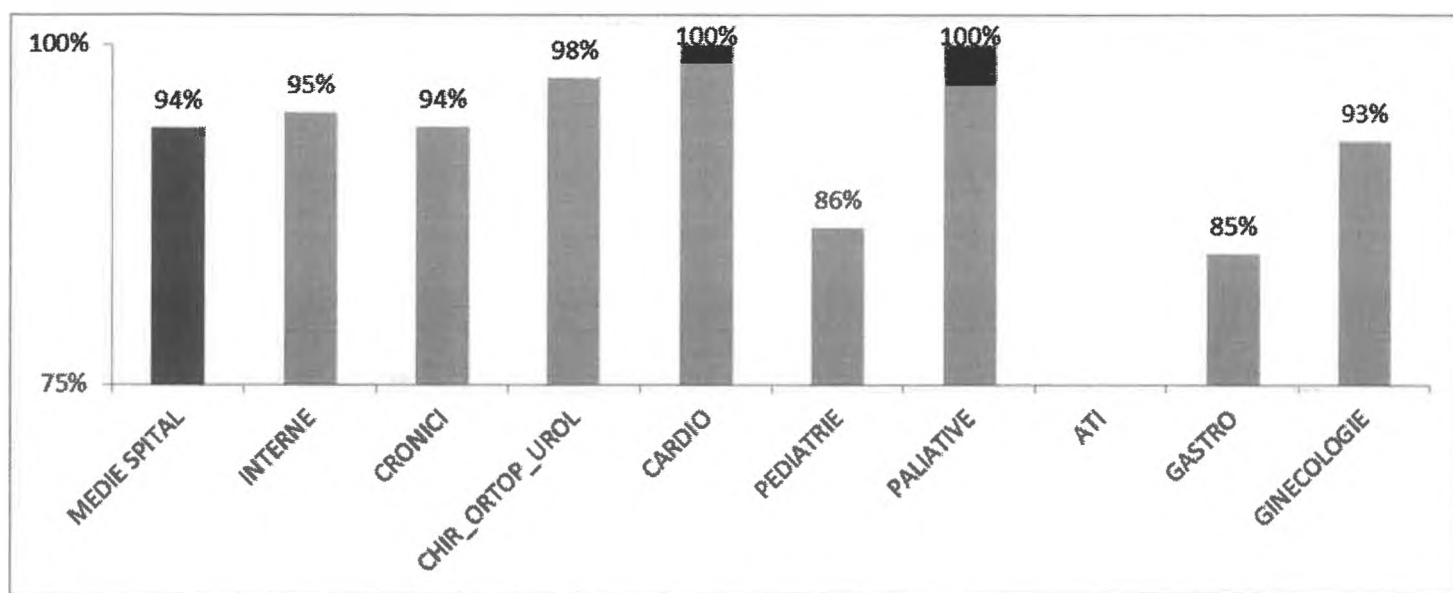
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



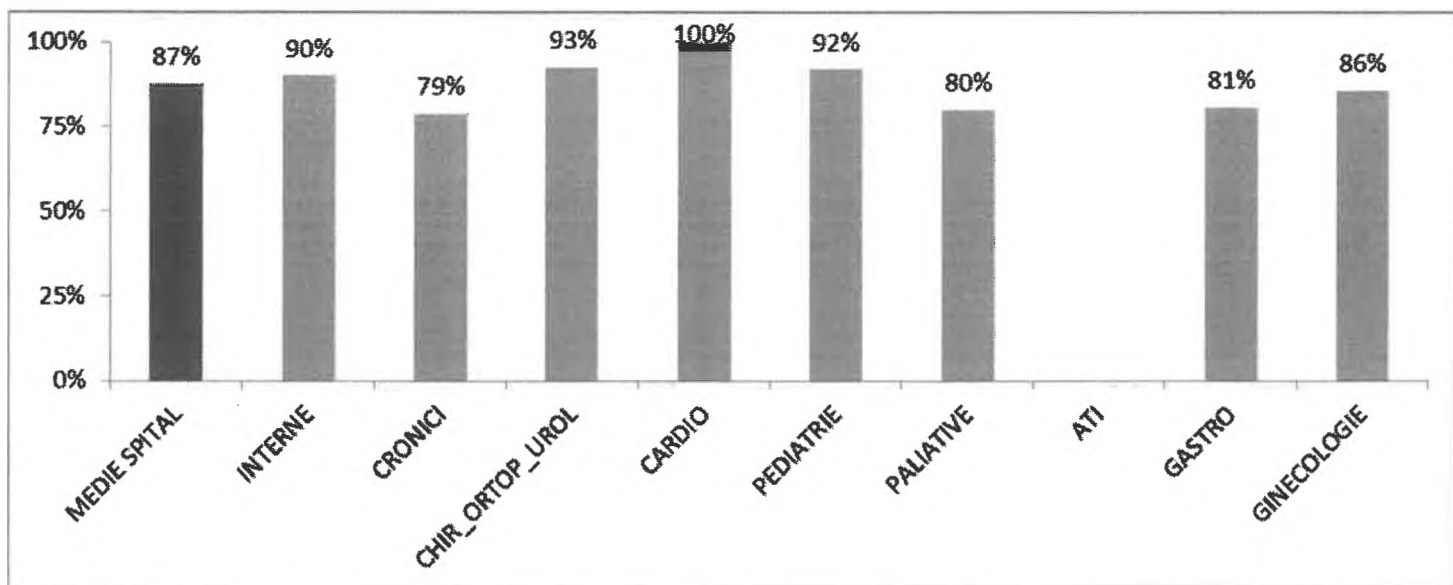
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru același spital ? DA NU

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 chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iulie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iulie 2022		Pondere chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	30%	40	132	2	40	5%
CRONICI	49%	33	68	2	33	6%
CHIR ORTOP UROL	53%	40	76	4	40	10%
CARDIO	45%	5	11	1	5	20%
PEDIATRIE	90%	38	42	0	38	0%
PALIA TIVE	42%	5	12	1	5	20%
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	76%	26	34	7	26	27%
GINECOLOGIE	40%	14	35	4	14	29%
Media pe spital =	53 %	201	410	21	201	15%

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 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 distribuire a chestionarelor de satisfacție 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	31.08.2022	BMC		BMC

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	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	SMCSS
Program de perfectionare a personalului din bucatarie in ce priveste prepararea si distribuirea hranei	instruiri interne	30.09.2022	Bucatarie	as. dieta	BMC
Identificarea de solutii tehnice in ce priveste asigurarea unei temperaturi optime in sectii.	Montare de termostate pe calorifere/ Aer conditionat	30.09.2022	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	30.09.2022	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	31.08.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya _____

