



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. BMCA 167/04 06.2022

AVIZAT,
Director medical,



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI 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~~ **calculeaza** ~~gradul mediu de~~ **gradul mediu de** ~~satisfactie al pacientilor~~ **satisfactie al pacientilor:**
 - i. ~~pe spital~~ **pe spital**
 - ii. ~~pe sectii~~ **pe sectii**
 - iii. ~~pe intrebari~~ **pe intrebari**
- ii. ~~difuzeaza lunar si trimestrial catre~~ **difuzeaza** ~~lunar si trimestrial catre~~ **lunar si trimestrial catre** ~~Comitetul director~~ **Comitetul director** ~~rezultatele evaluarii si propunerile / sugestiile~~ **rezultatele evaluarii si propunerile / sugestiile** ~~pacientilor~~ **pacientilor**
- iii. ~~transmite lunar situatia prelucrării CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului~~ **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 – **MAI 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.

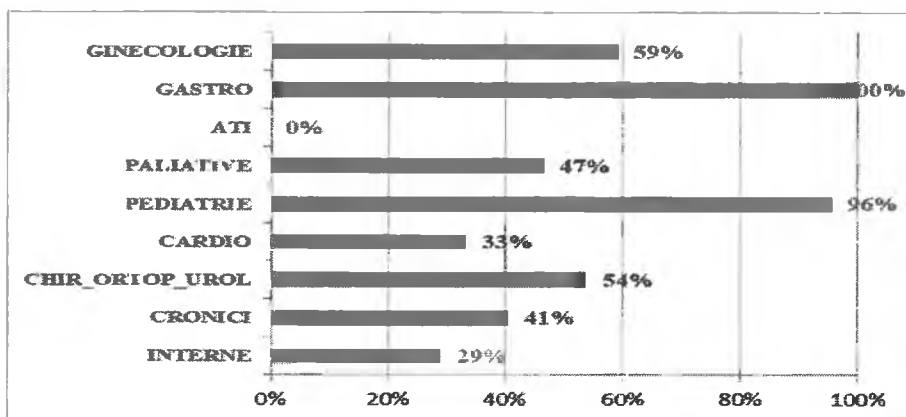
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: : **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022**

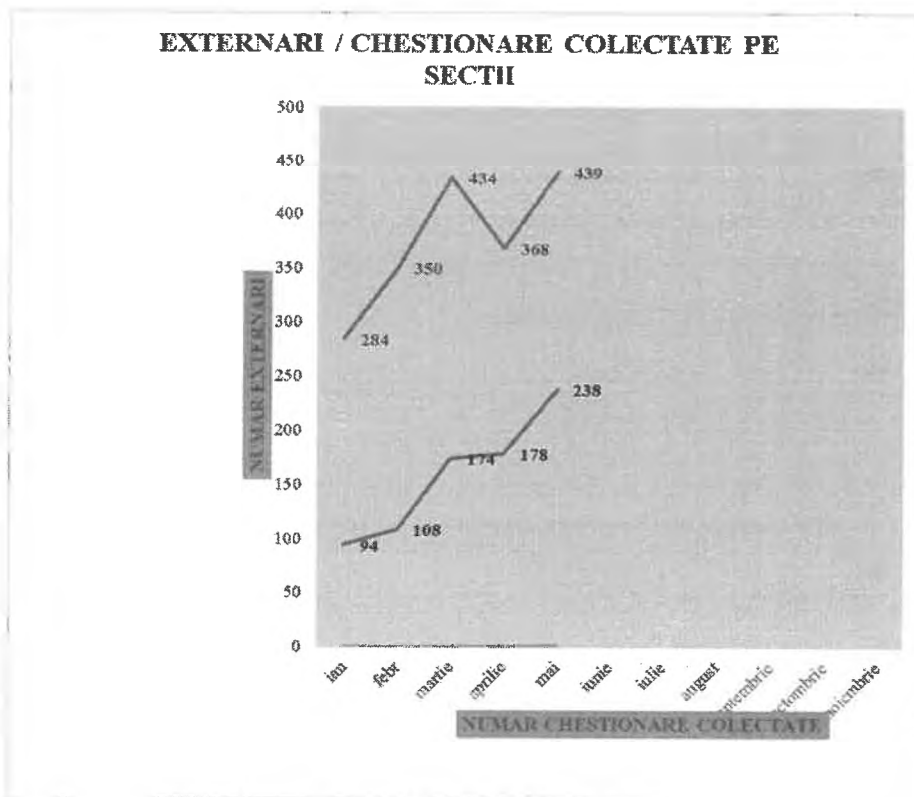
Prezenta analiza va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna iunie 2022.

- ✓ renovarea sectiei mobilier nou tv in salon baile renovate in rest tot personalul e ok
- ✓ propun ca saloanele din sectia de pediatrie sa fie amenajate, colorat zugravite sau atasate desene, copii ar fi incantati
- **PALIATIVE**
 - ✓ sa se scurteze durata asteptarii pana la internare si la sectia de primire urgenta sa se faca mai operativ primirea pacientilor
- **INTERNE**
 - ✓ paturi noi
 - ✓ pat, saltele noi
- **CHIRURGIE-ORTOPEDIE-UROLOGIE**
 - ✓ sunt foarte multumita de toate
 - ✓ renoirea mobilierului, tv noi si functionabile
 - ✓ cred ca o colaborare mai realista intre personalul angajat si pacient se poate imbunatatii
 - ✓ totul este bine

II. ANALIZA CANTITATIVA

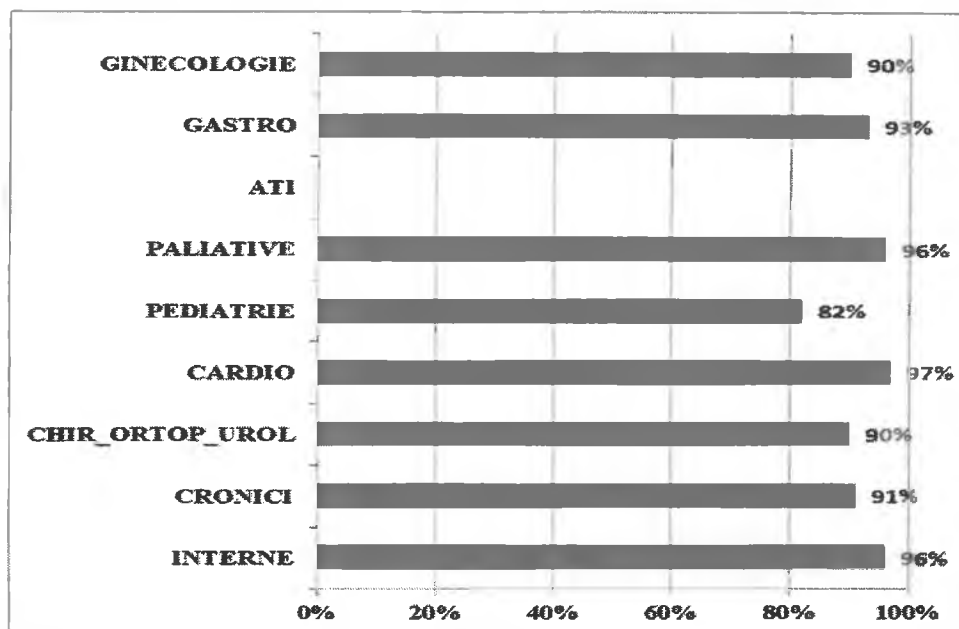
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 54 %





III. ANALIZA CALITATIVA

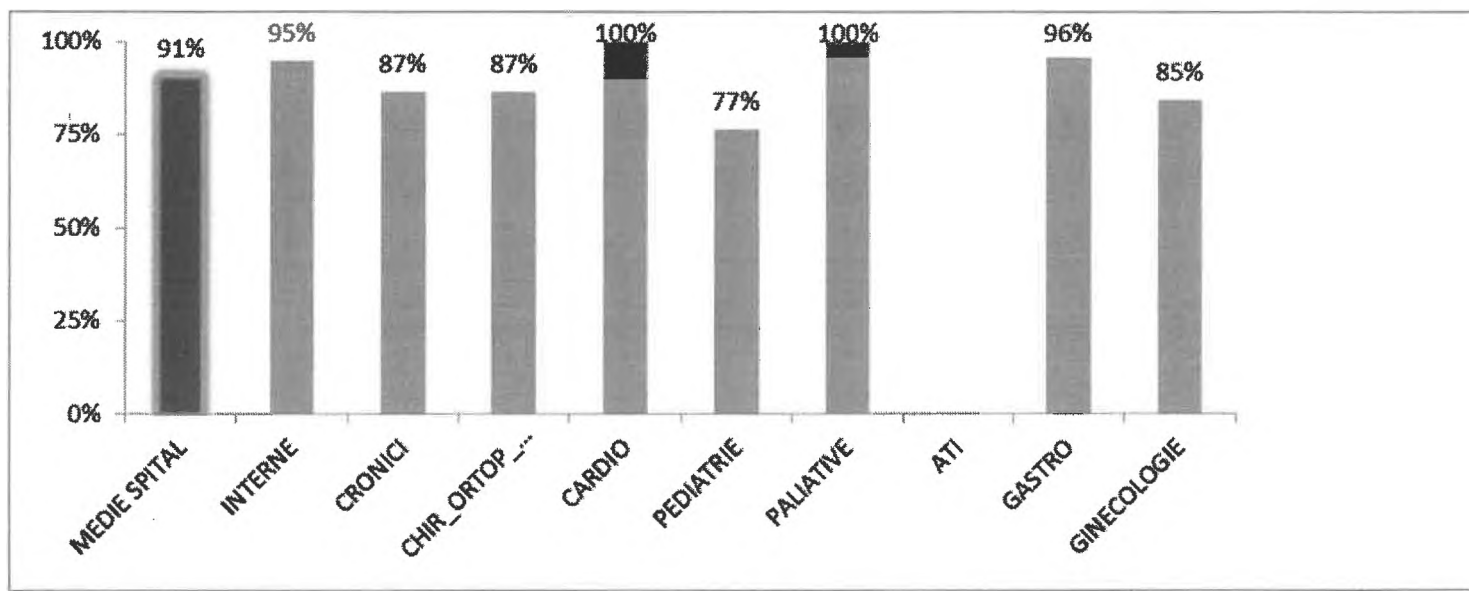
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 92 %



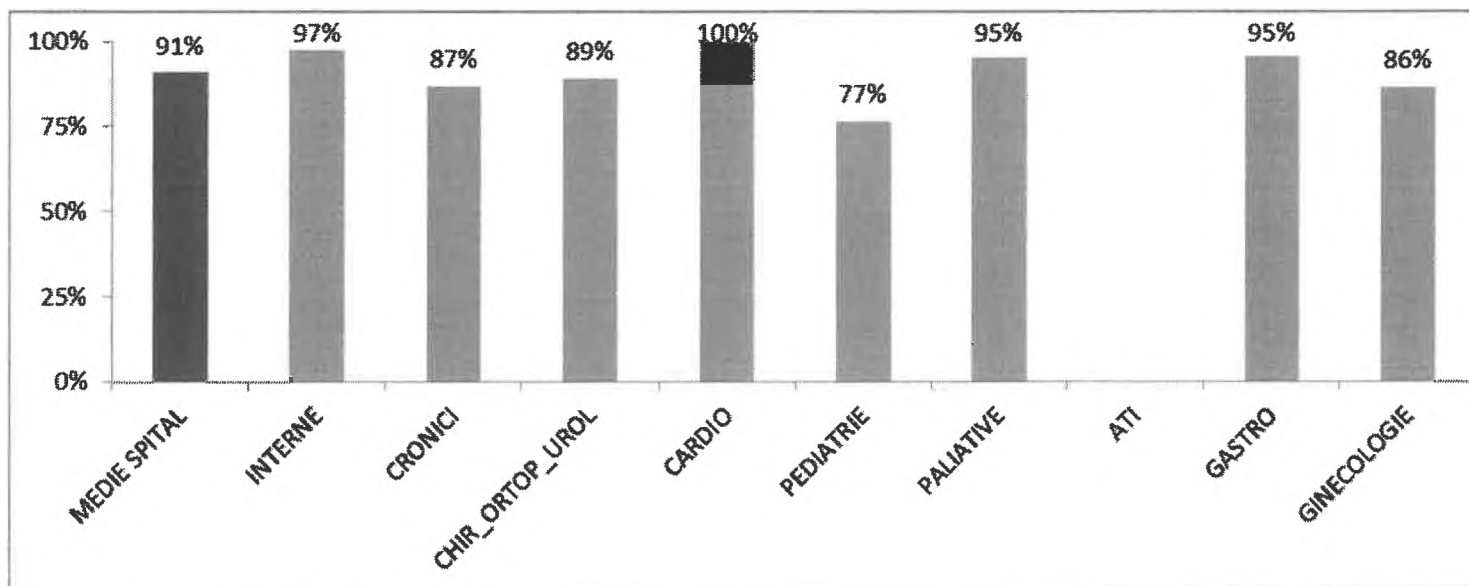
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - mai 2022 - MEDIA PE SPITAL = 92 %																										
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIA SPITAL	91%	95%	87%	87%	100%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	94%	78%	58%	82%	
INTERNE	95%	97%	97%	99%	99%	96%	96%	94%	95%	88%	94%	95%	96%	99%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	98%	100%	95%	100%	68%	96%
CRONICI	87%	87%	89%	93%	89%	93%	93%	89%	89%	89%	89%	91%	89%	89%	91%	89%	89%	100%	100%	100%	97%	100%	80%	100%	87%	91%
CHIR ORTOP	87%	89%	93%	92%	91%	92%	91%	89%	88%	85%	85%	89%	91%	90%	89%	91%	100%	100%	100%	100%	89%	94%	68%	94%	85%	90%
CARDIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	63%	100%	88%	97%
PEDIATRIE	77%	77%	90%	88%	87%	81%	80%	77%	70%	70%	67%	75%	82%	86%	85%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	82%	82%	86%	84%	82%
PALIATIVE	100%	95%	100%	100%	95%	85%	89%	100%	95%	100%	90%	99%	95%	95%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	86%	100%	100%	96%
ATI																										
GASTRO	96%	95%	95%	96%	97%	97%	97%	96%	96%	94%	97%	98%	93%	95%	95%	94%	100%	100%	100%	100%	95%	94%	76%	88%	80%	93%
GINECOLOGIE	85%	86%	84%	93%	94%	94%	84%	90%	91%	90%	83%	87%	89%	86%	87%	89%	97%	97%	97%	97%	87%	97%	72%	93%	97%	90%

b. Pe intrebari

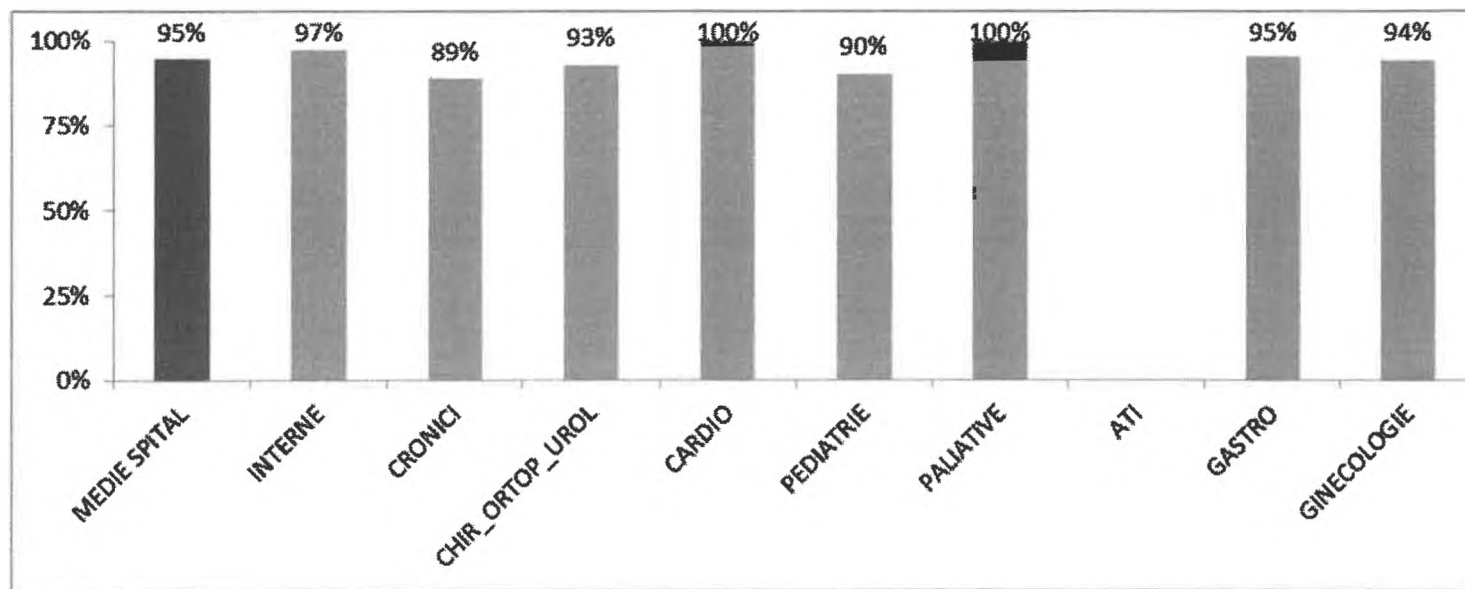
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



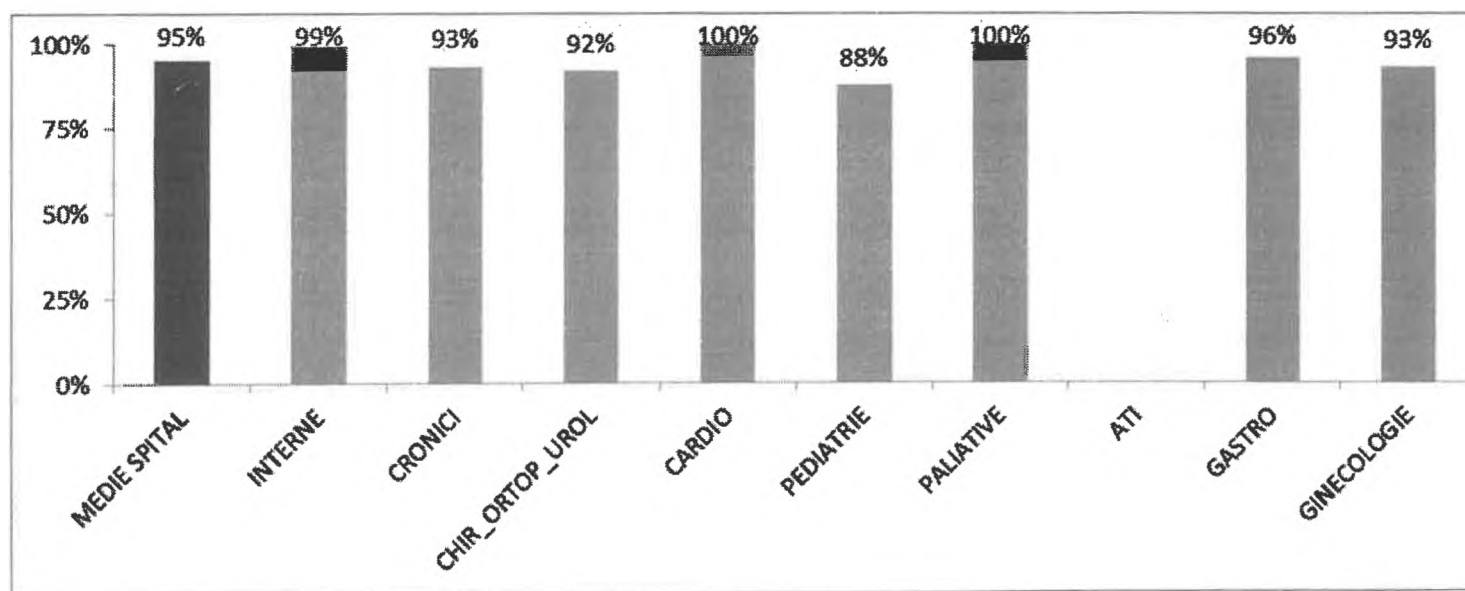
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



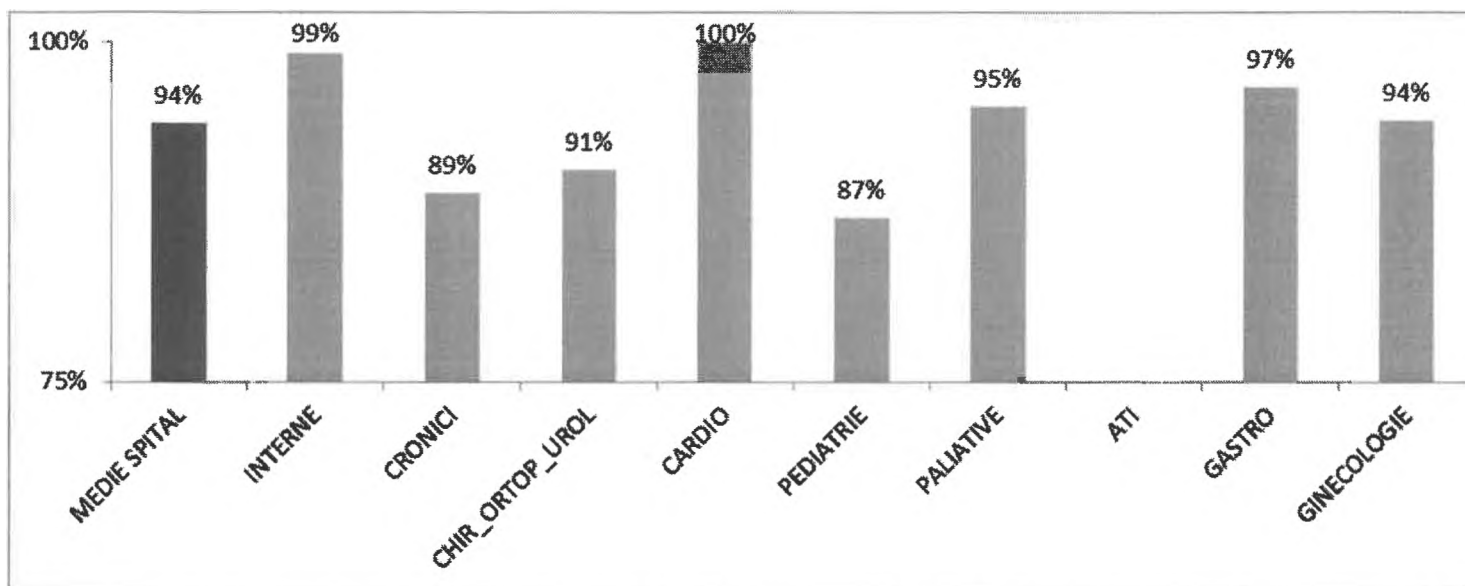
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



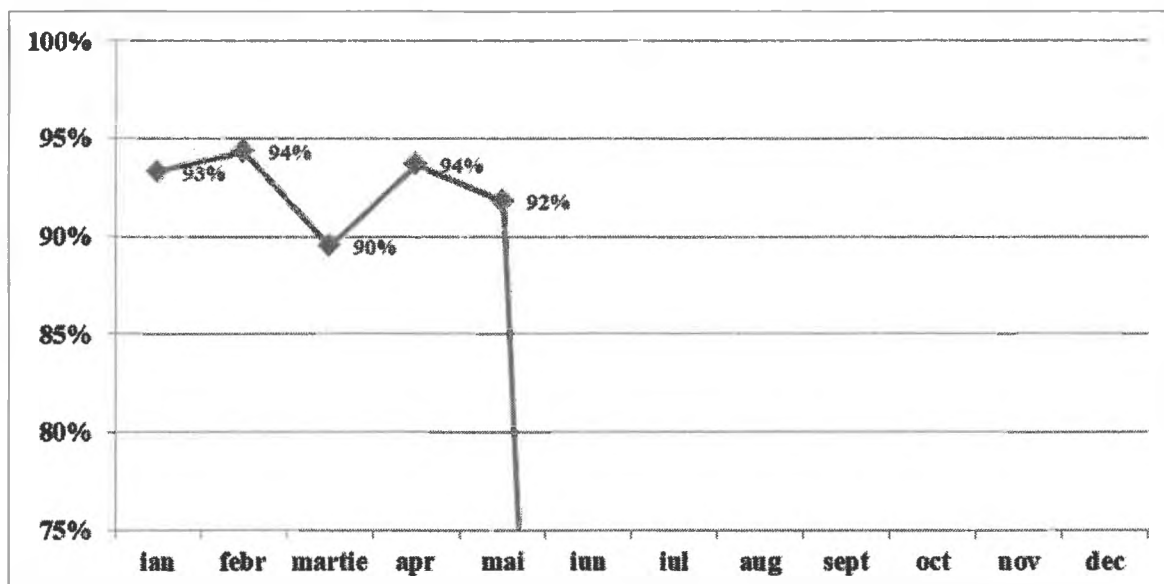
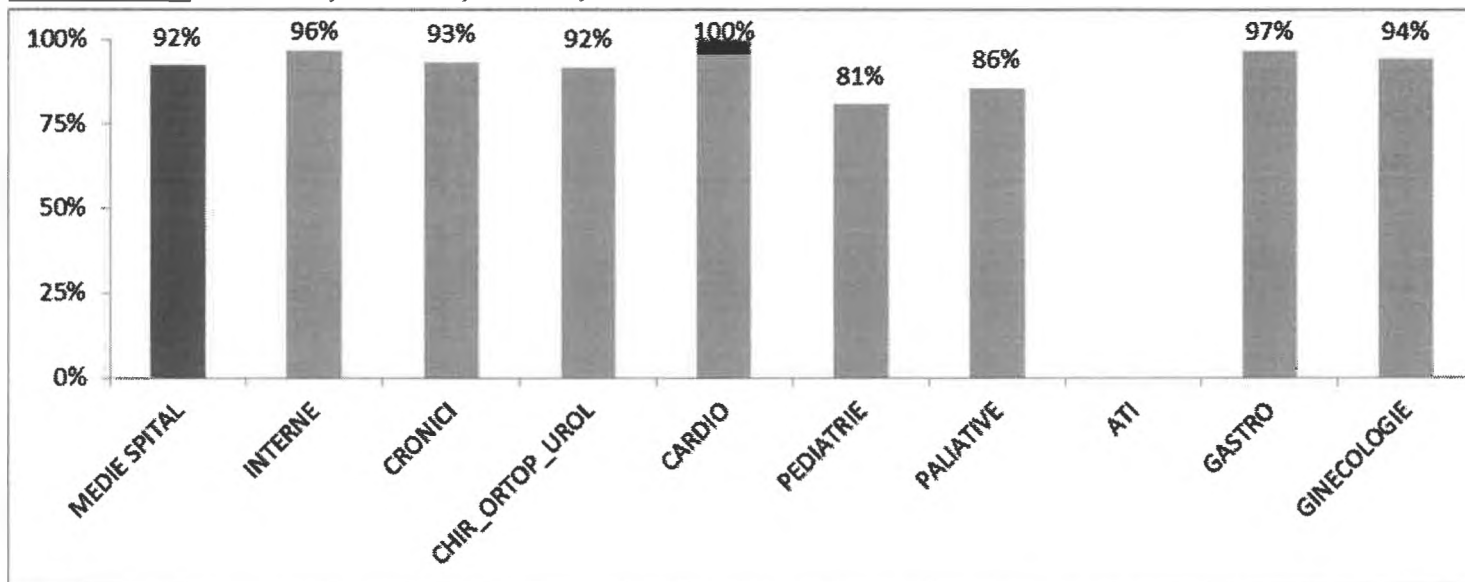
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



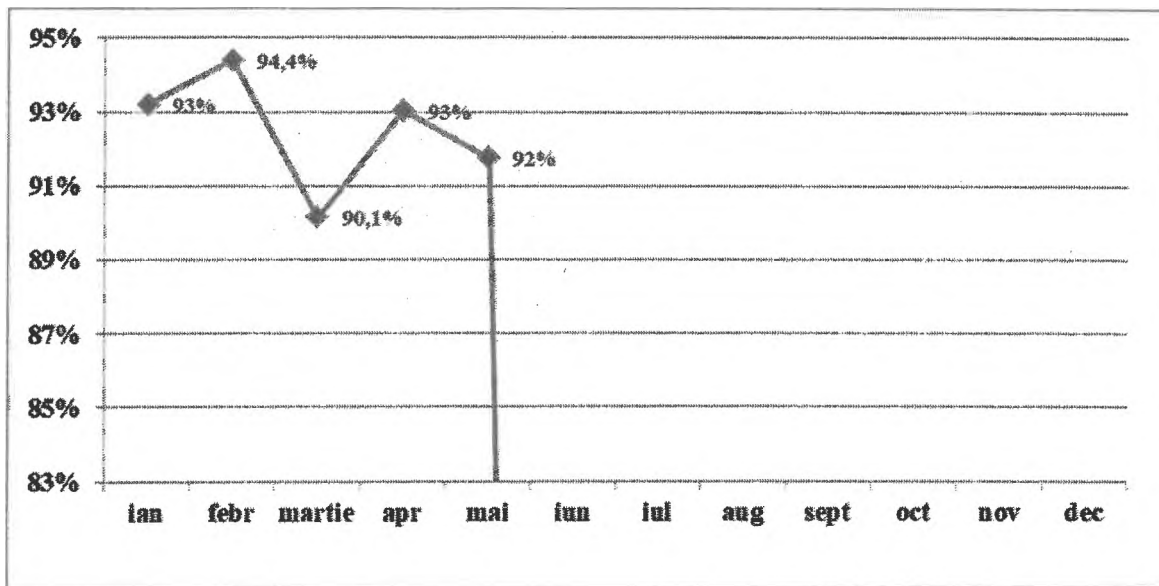
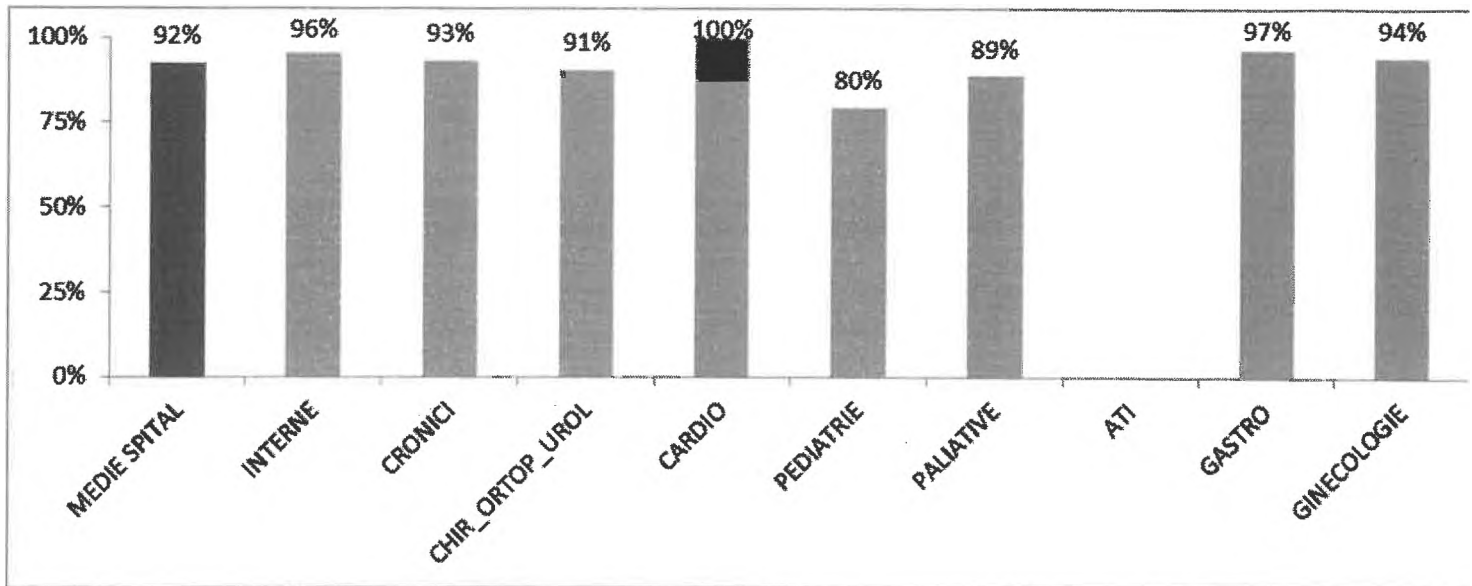
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



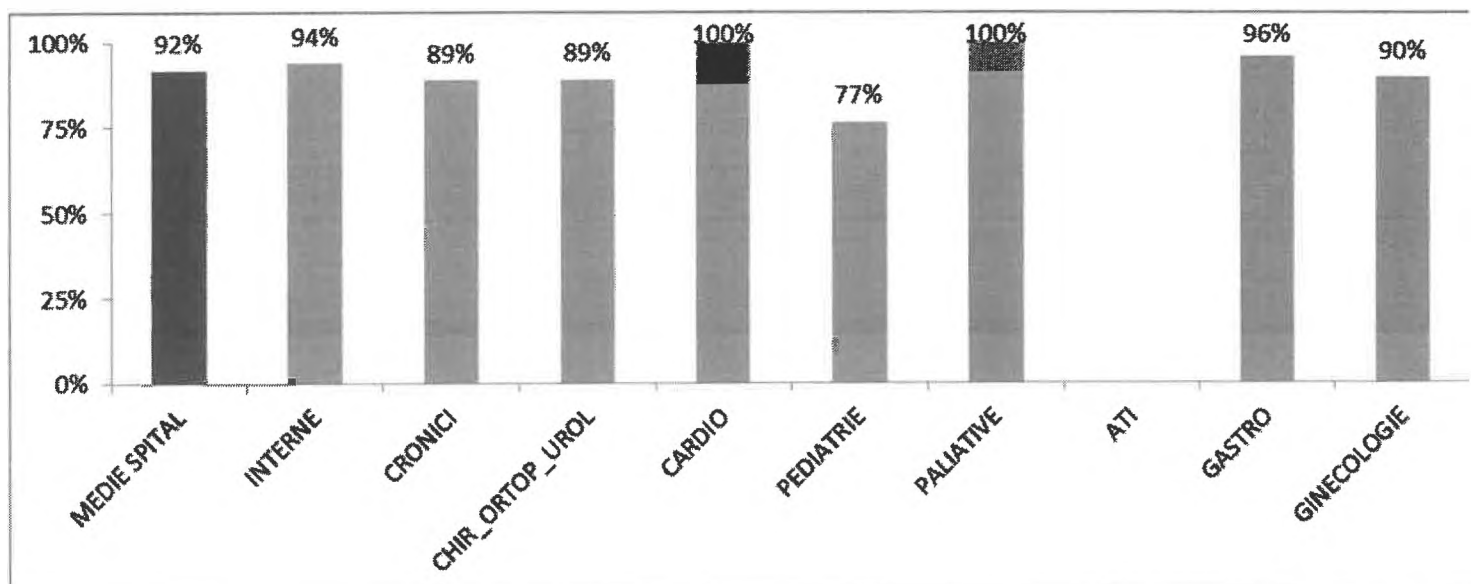
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?

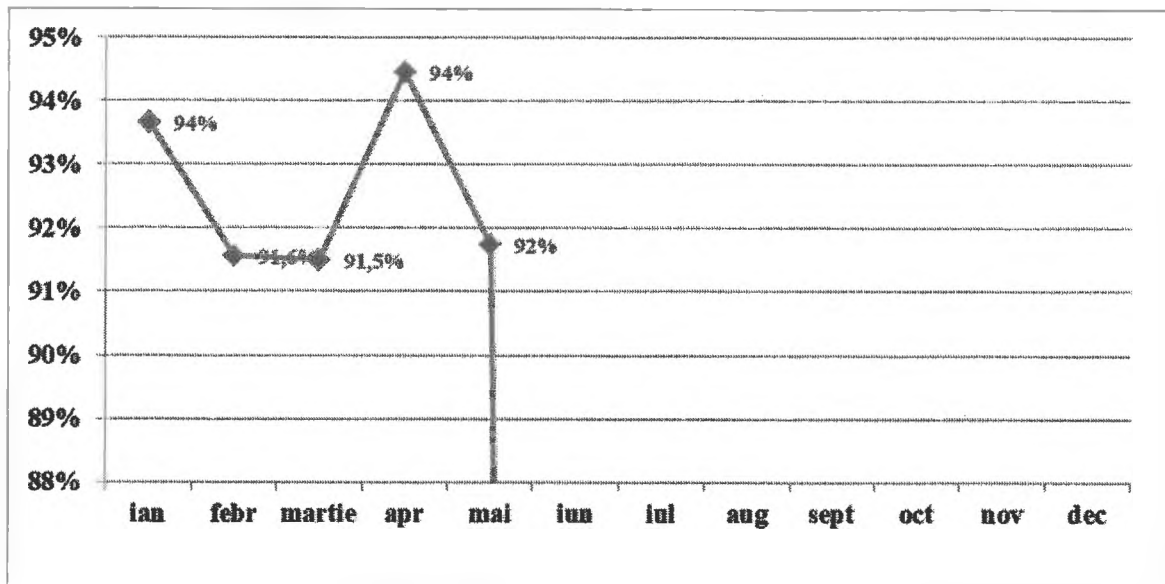


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

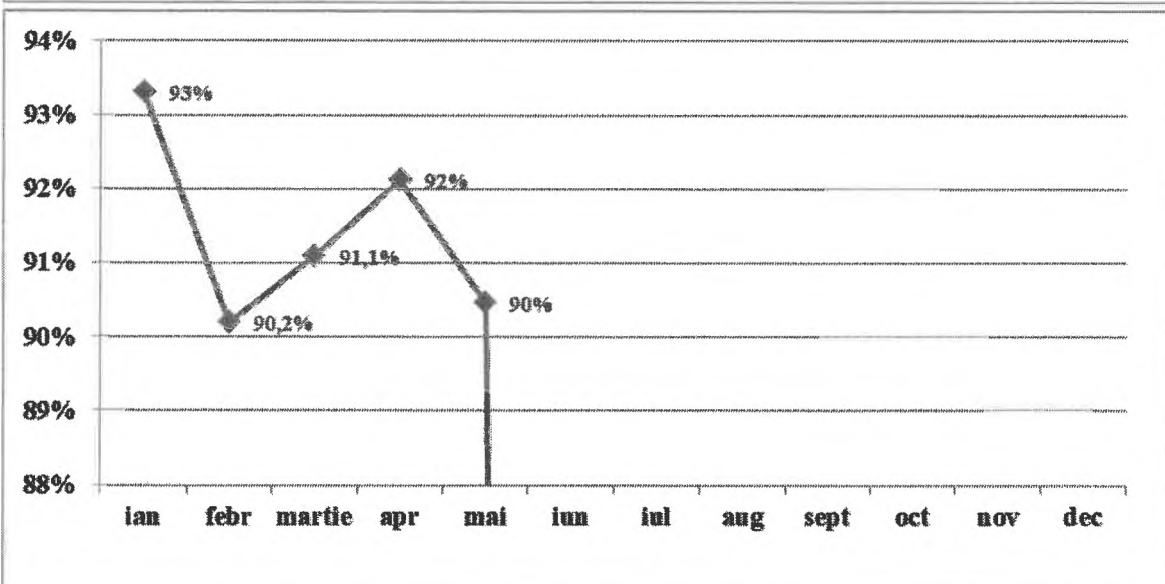
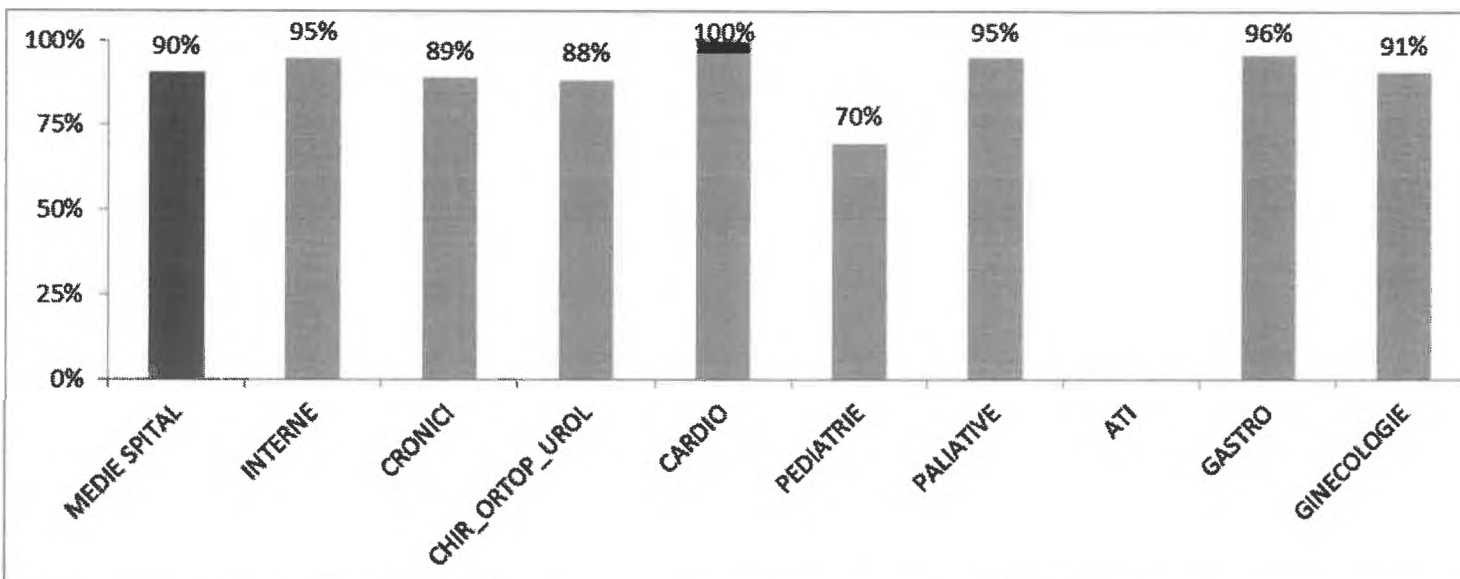


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

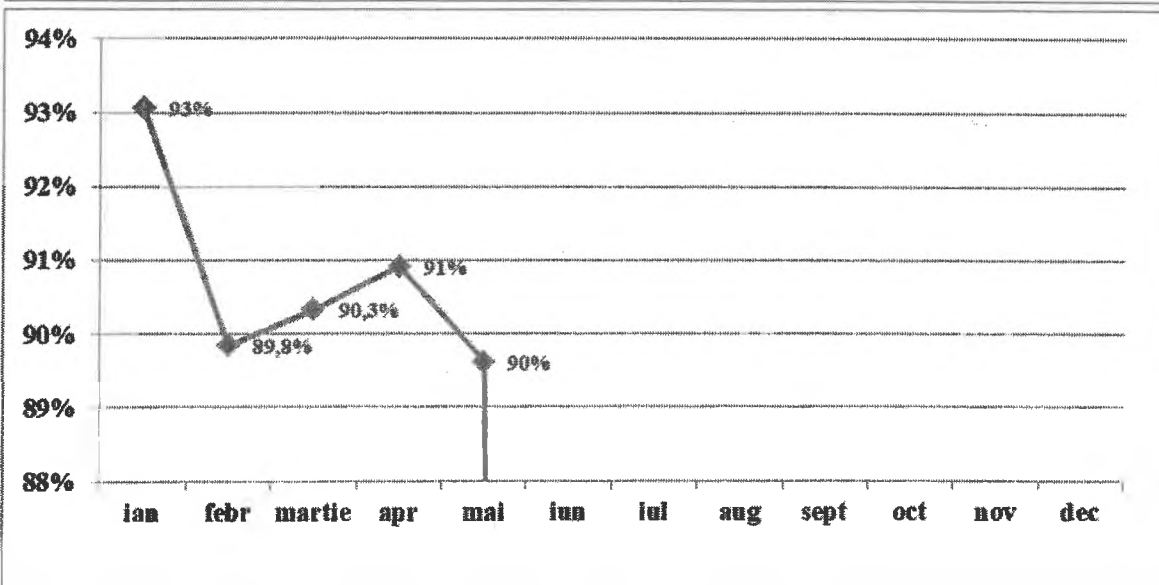
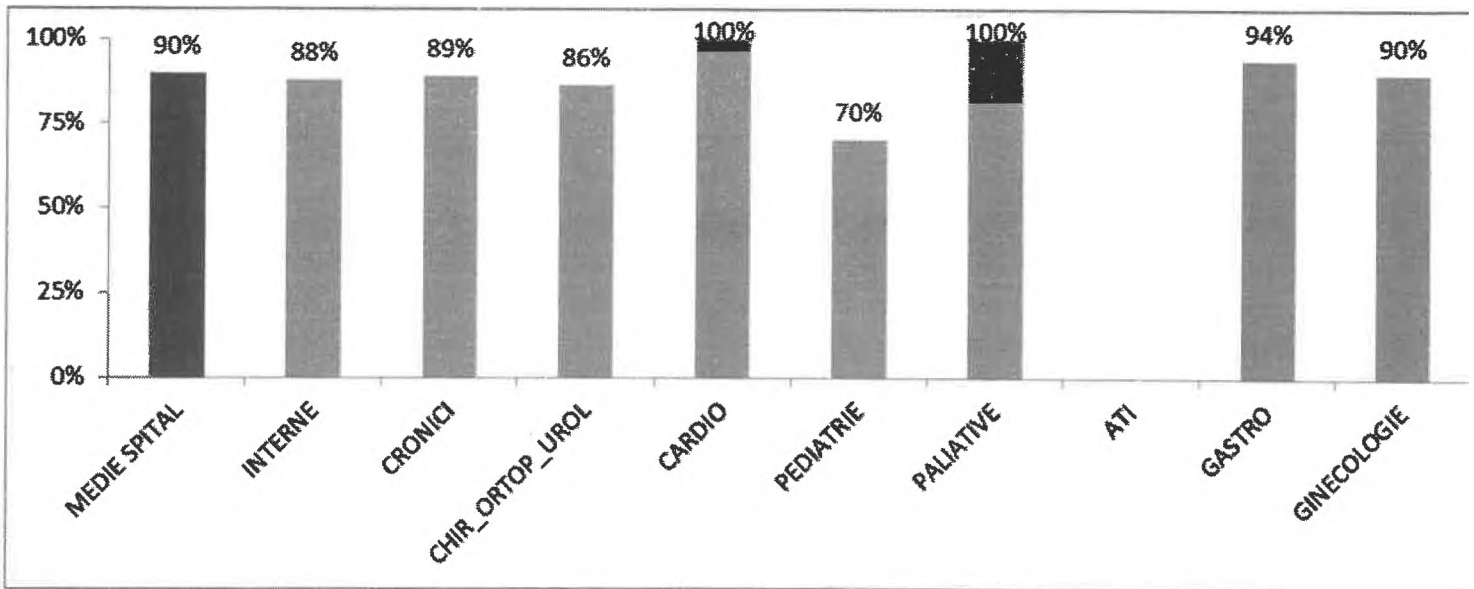




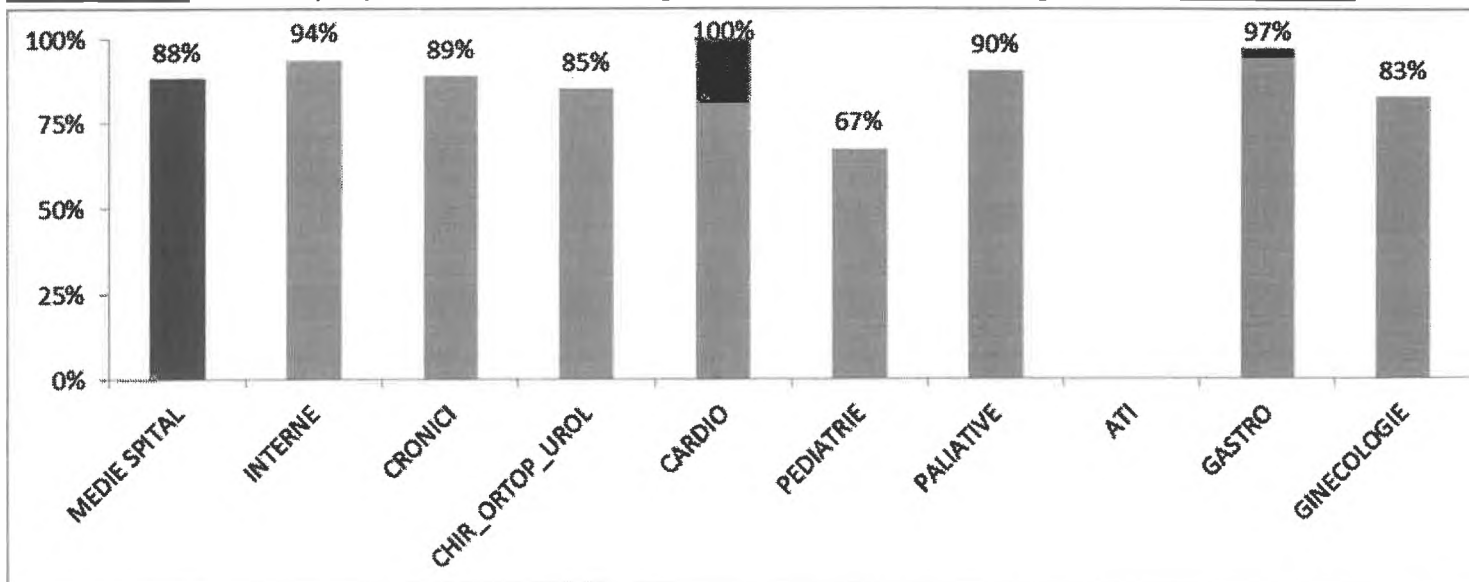
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura

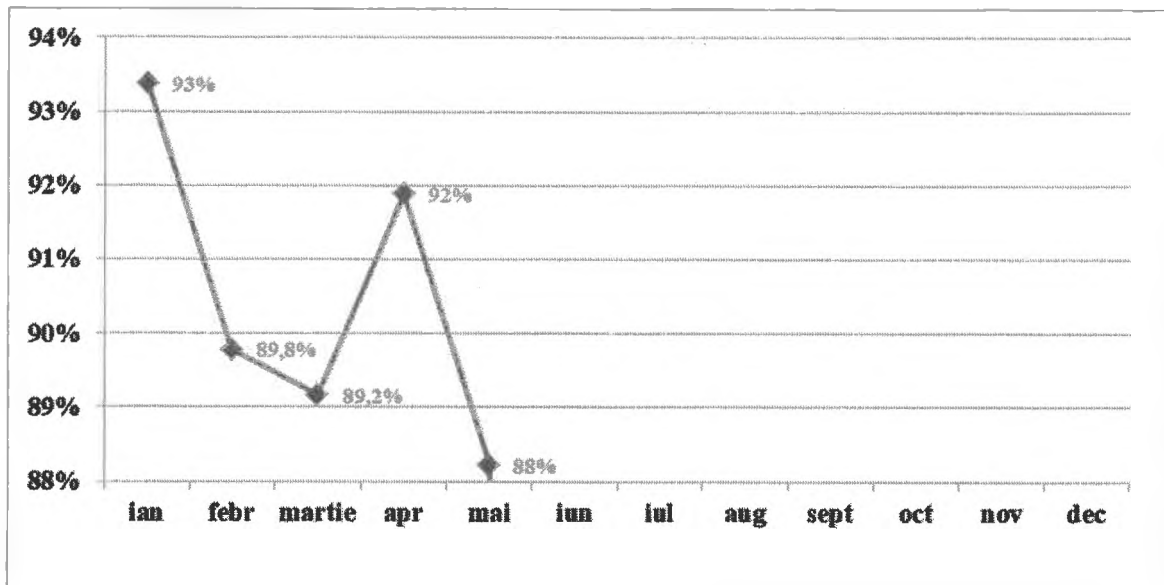


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

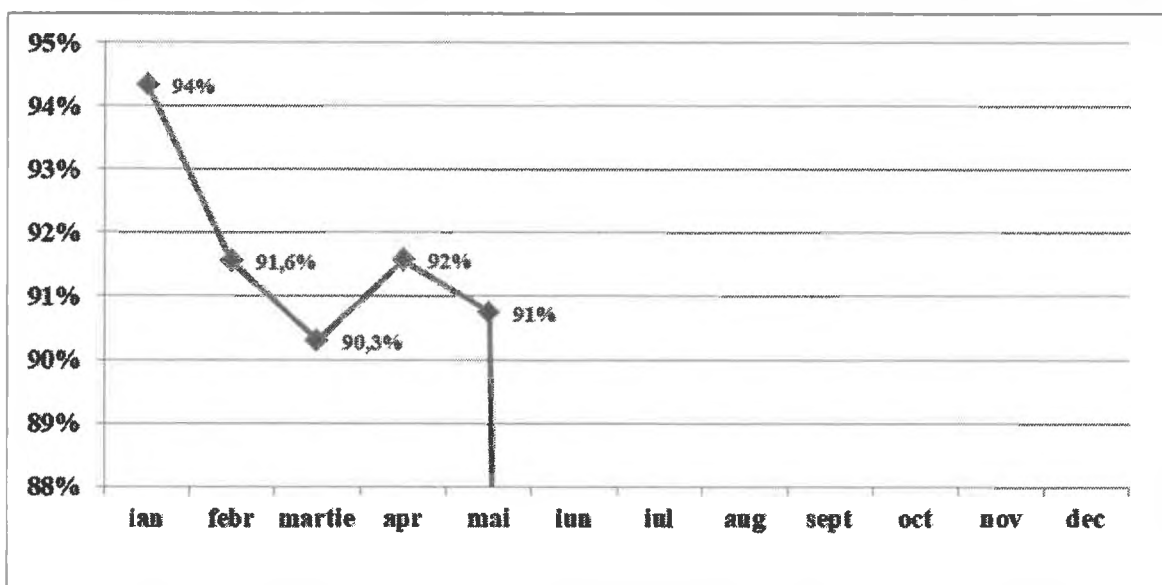
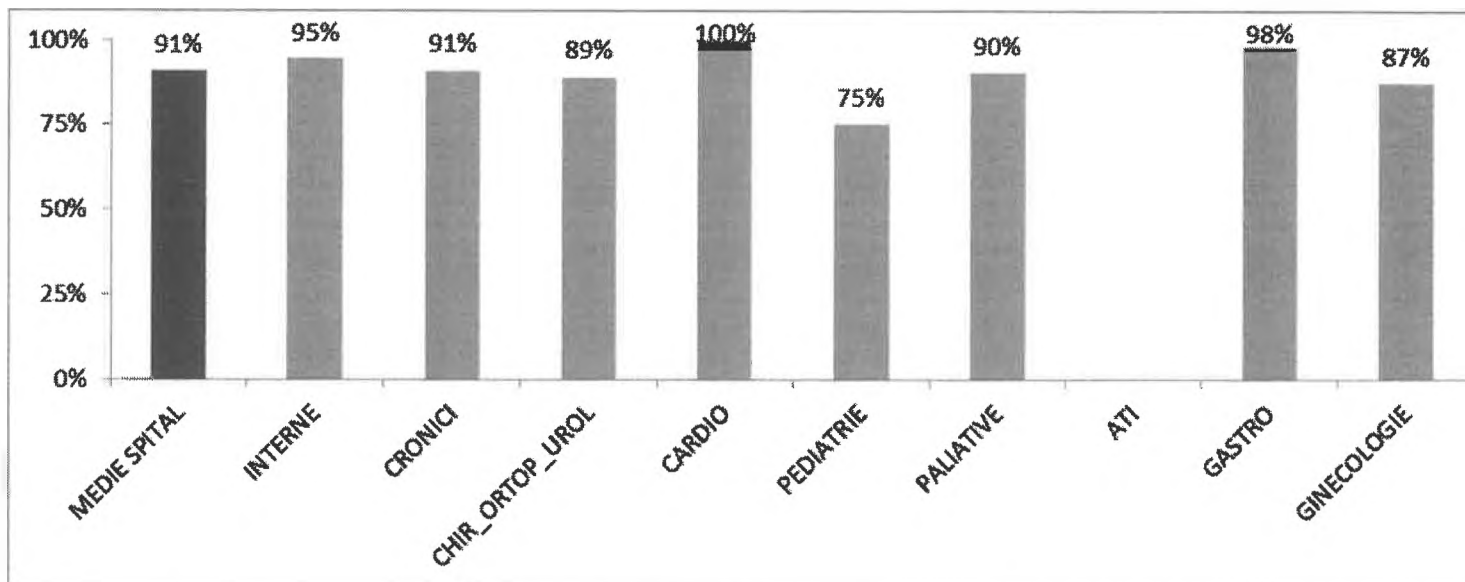


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

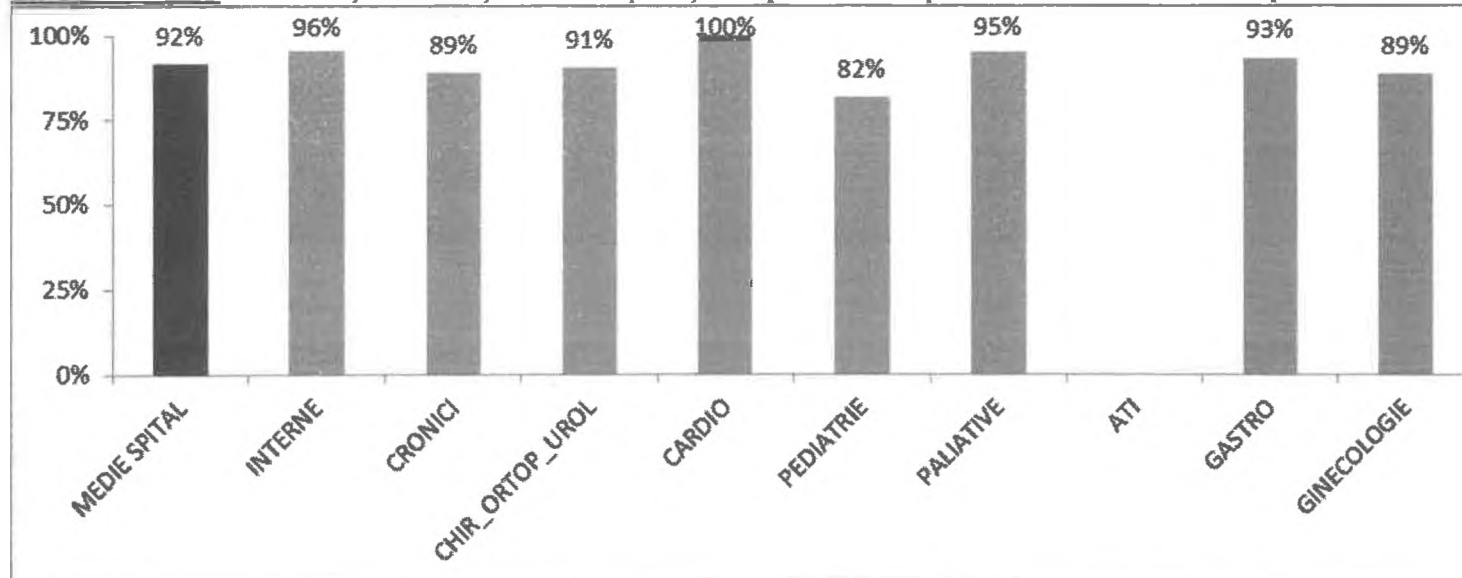




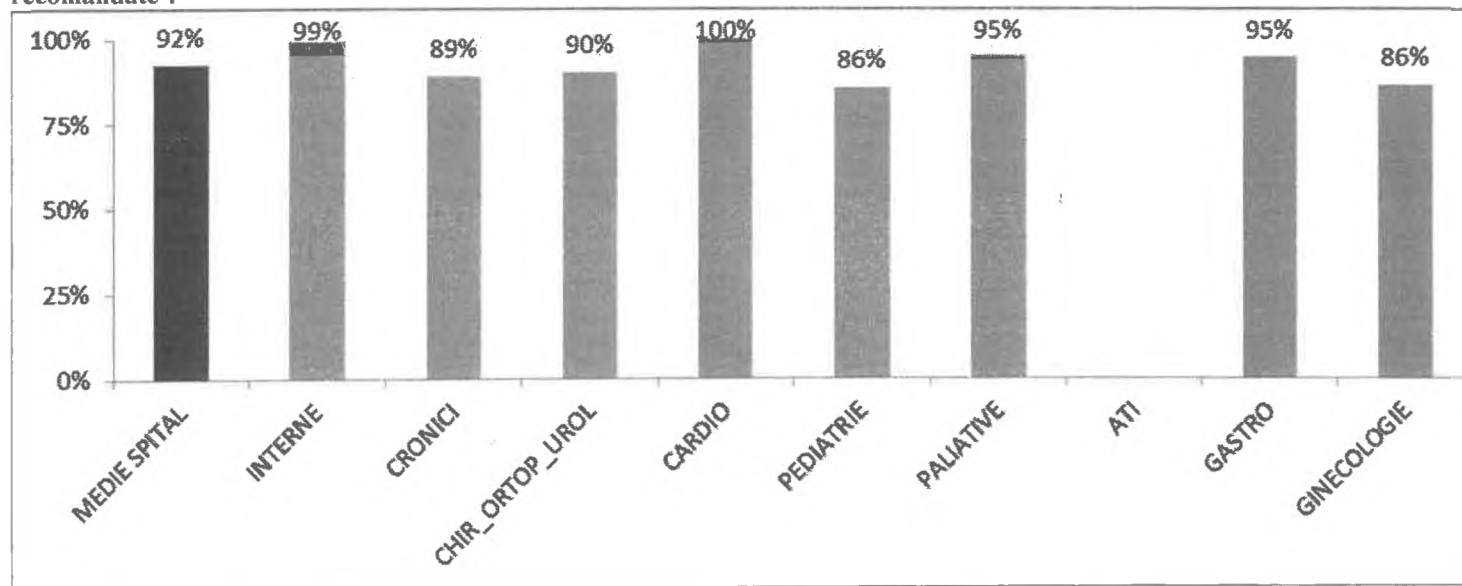
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei



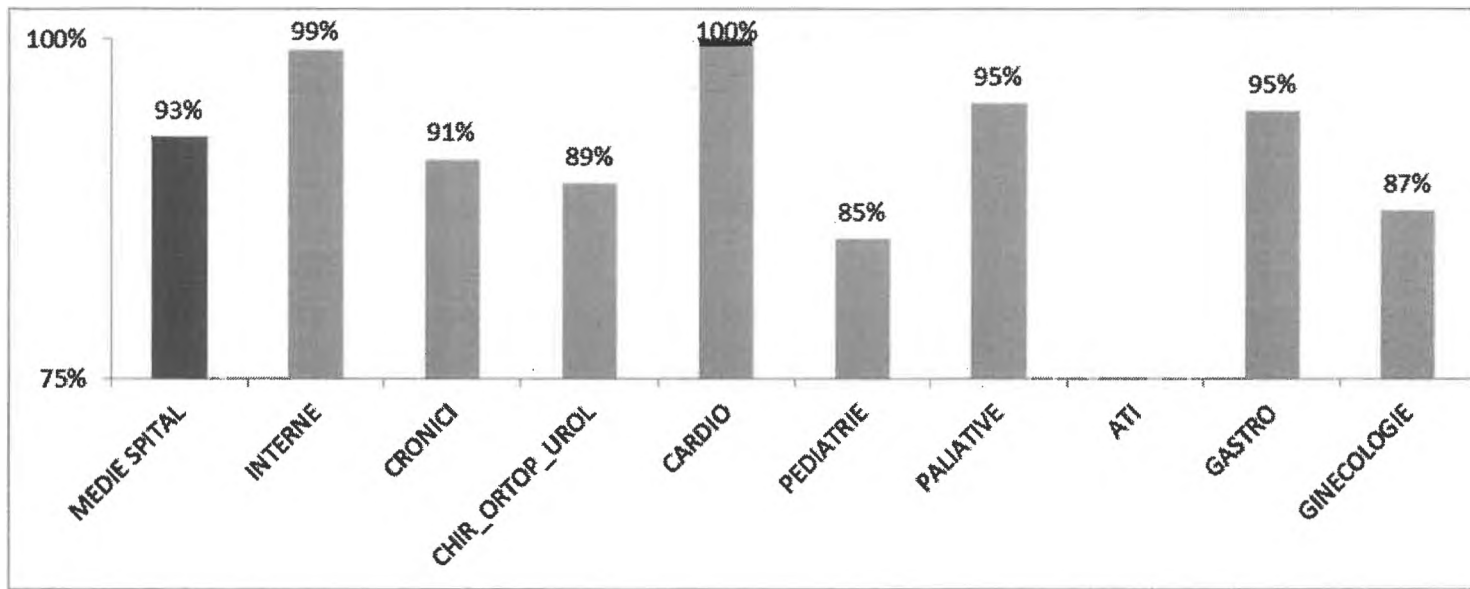
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



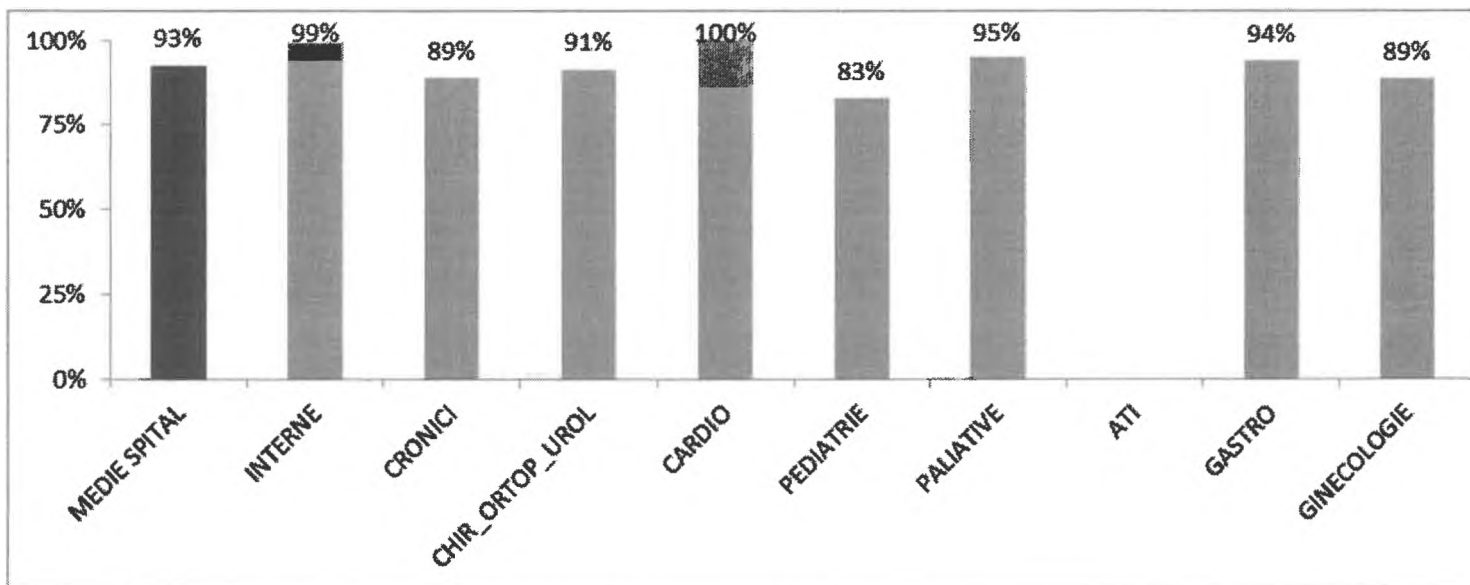
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



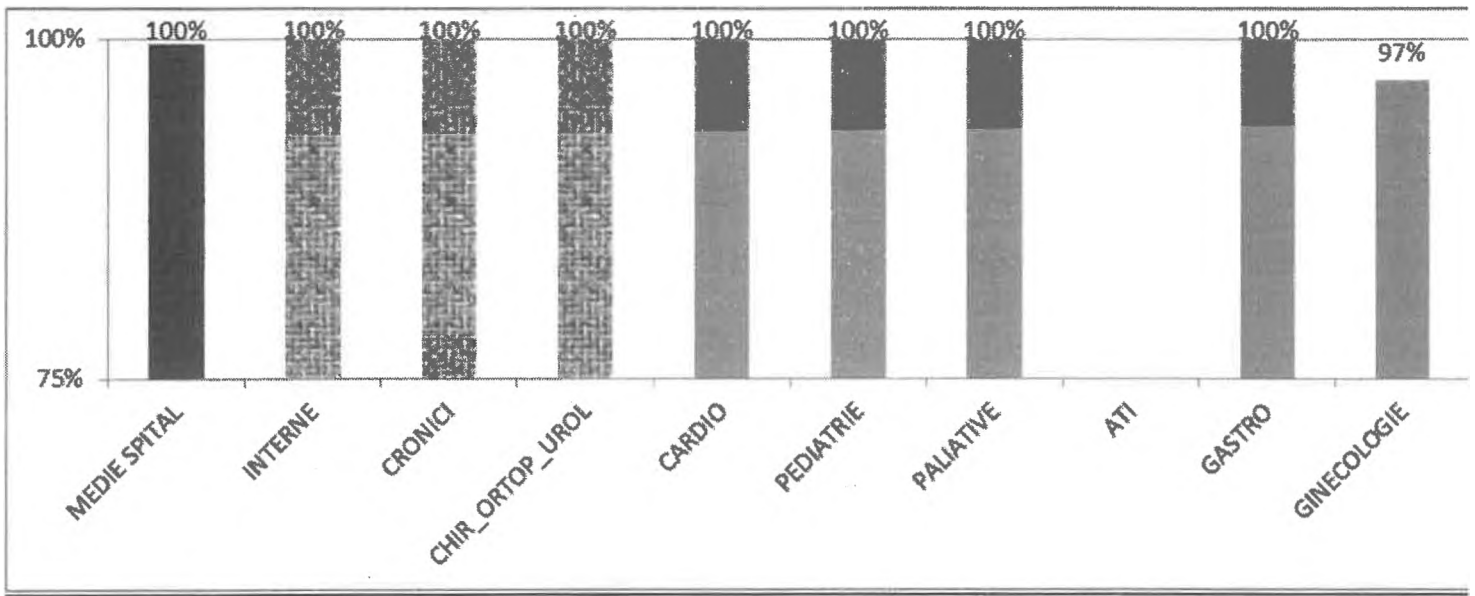
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



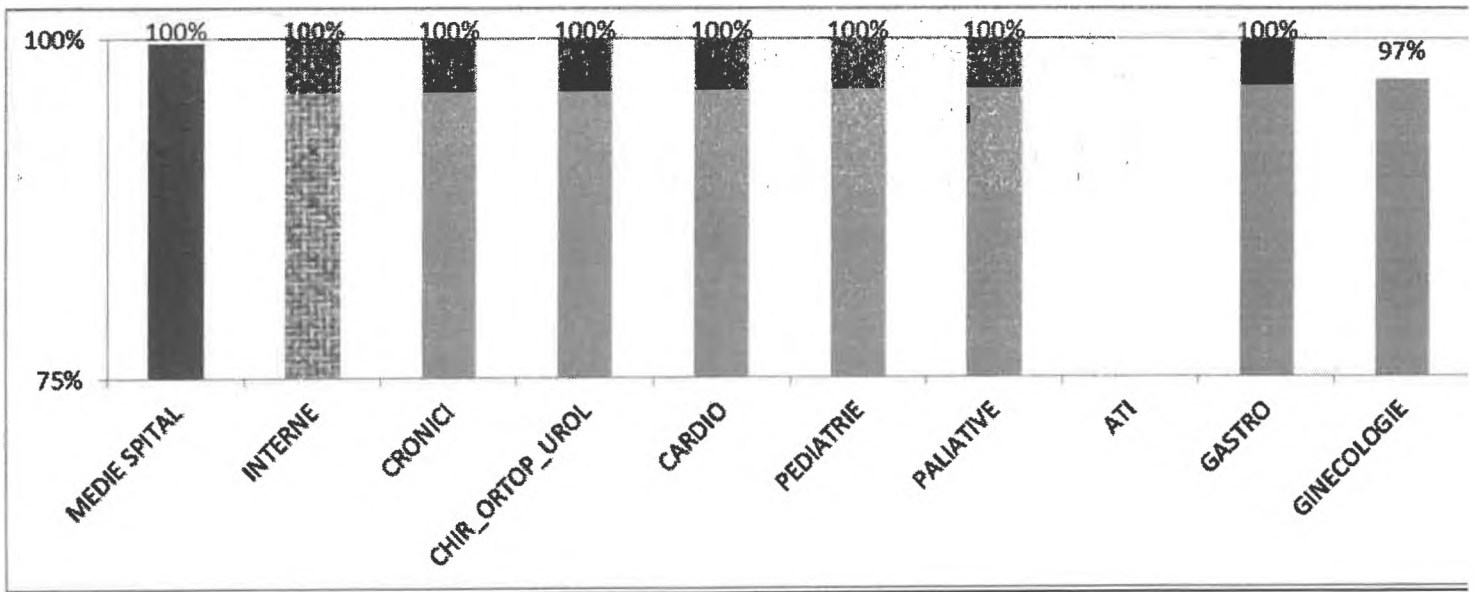
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



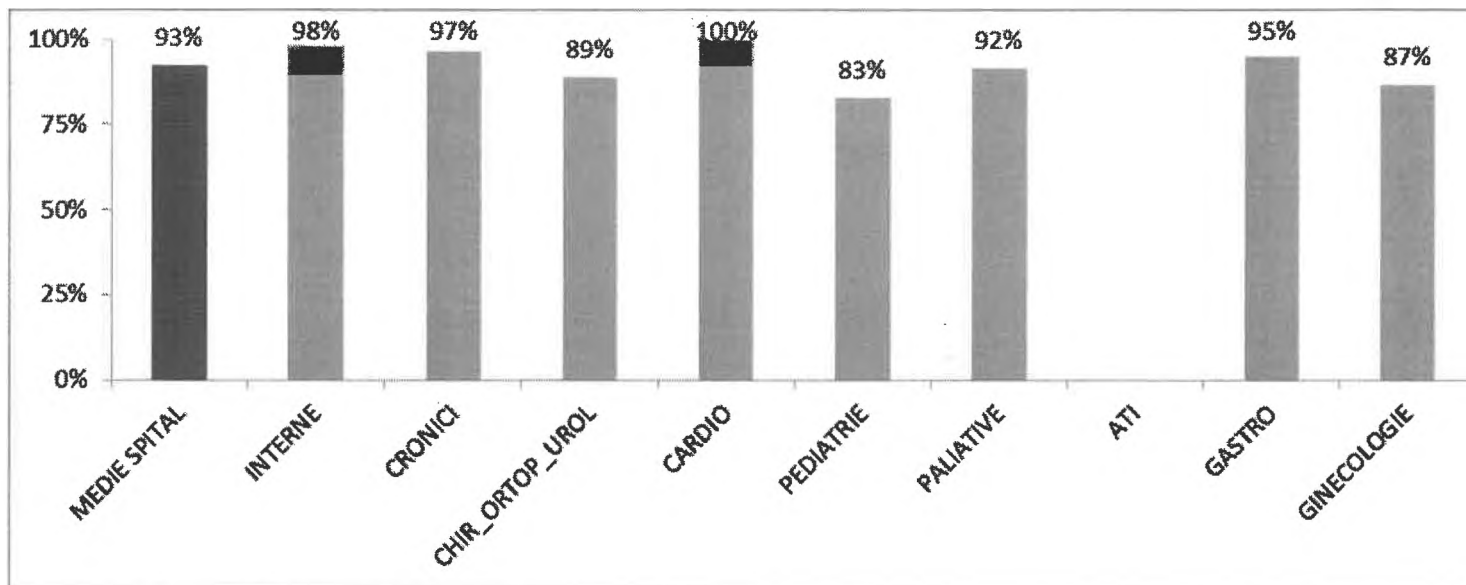
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

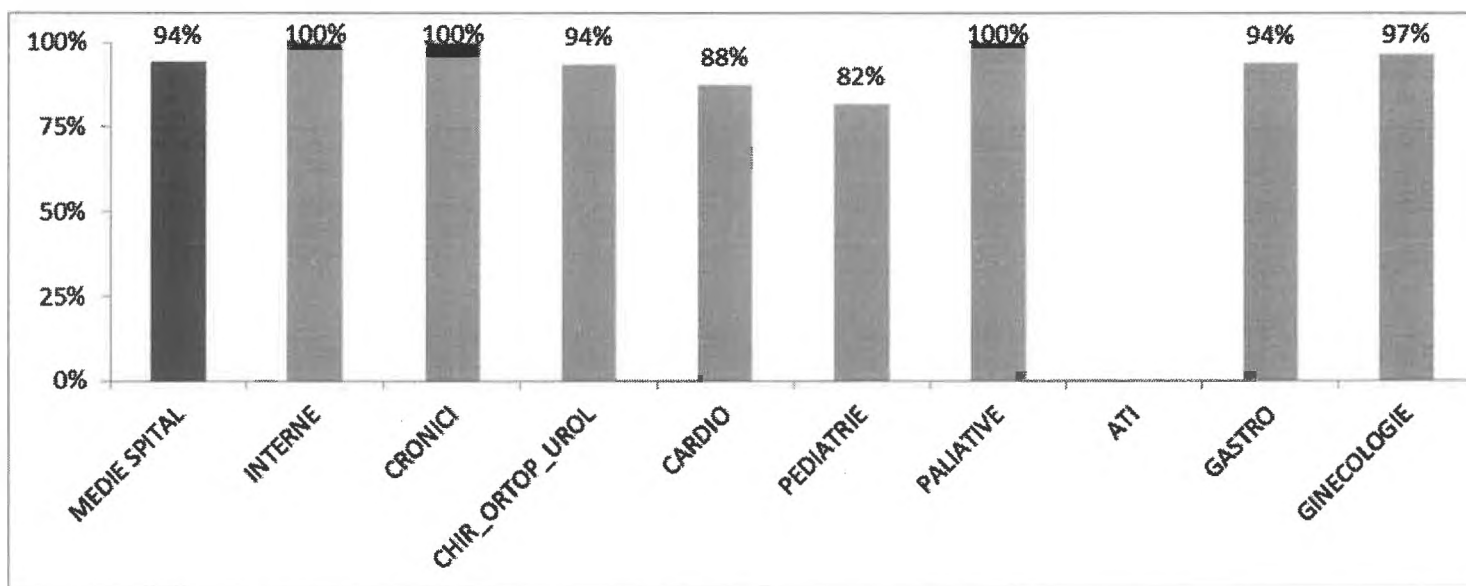


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



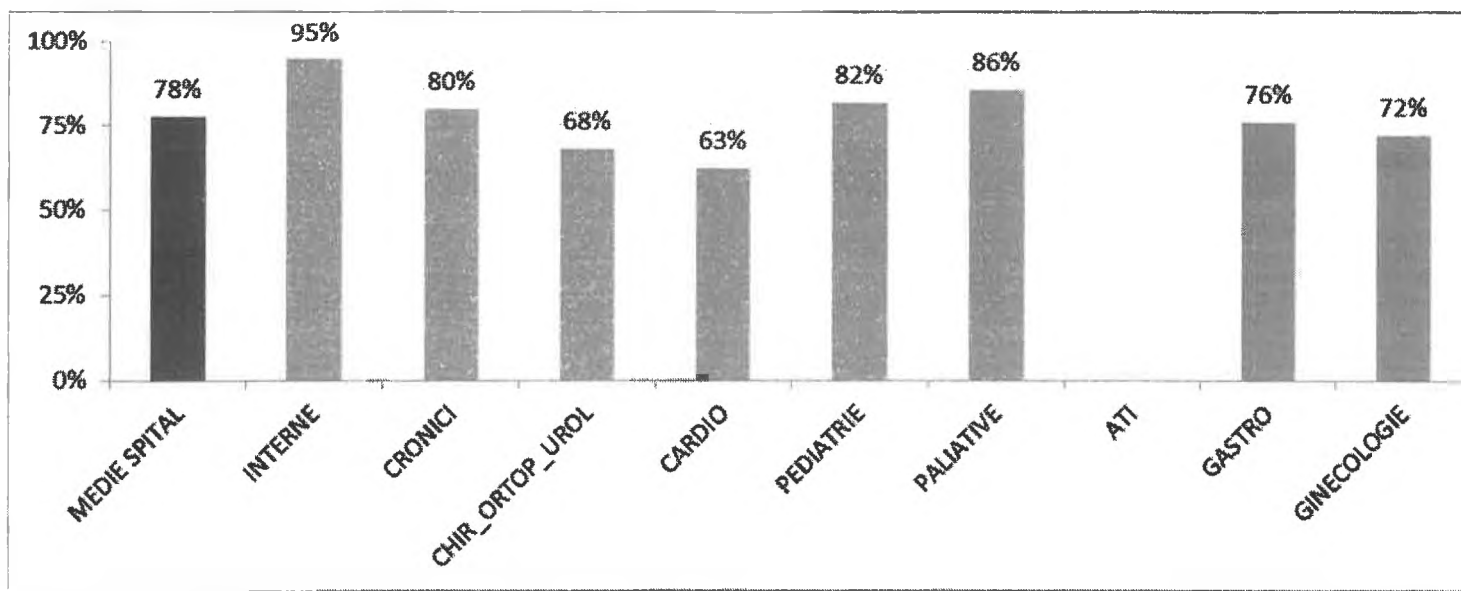
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



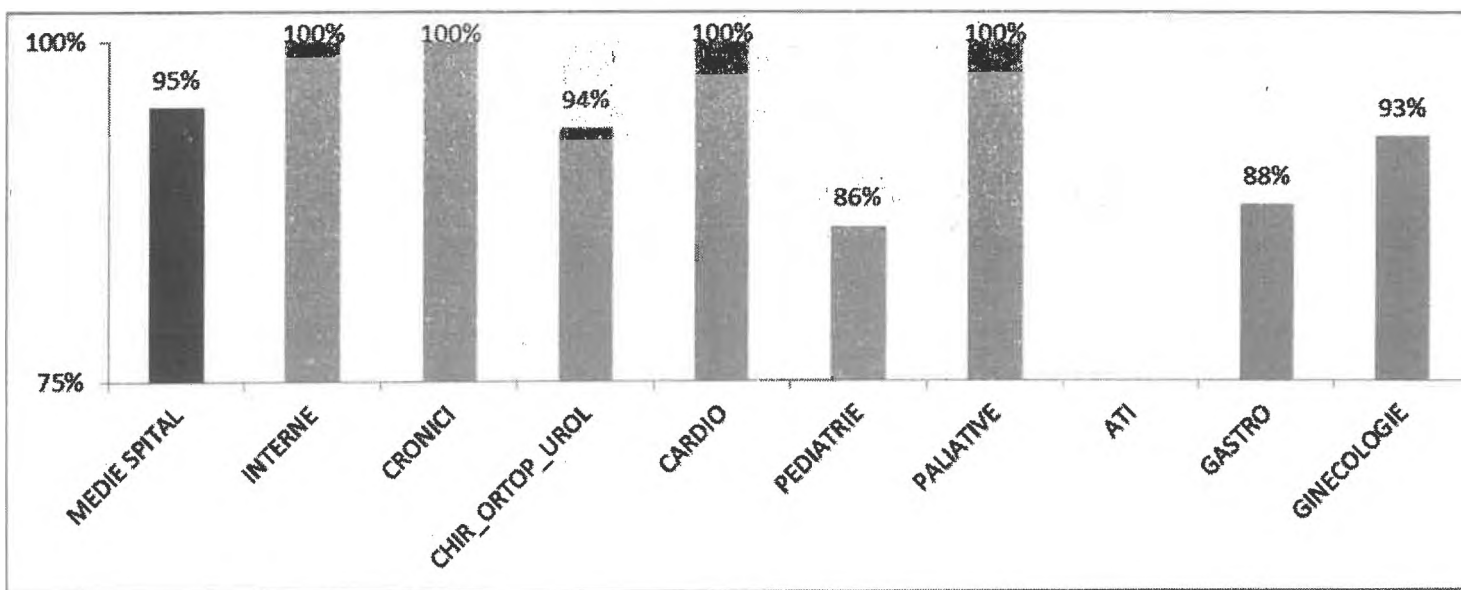
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



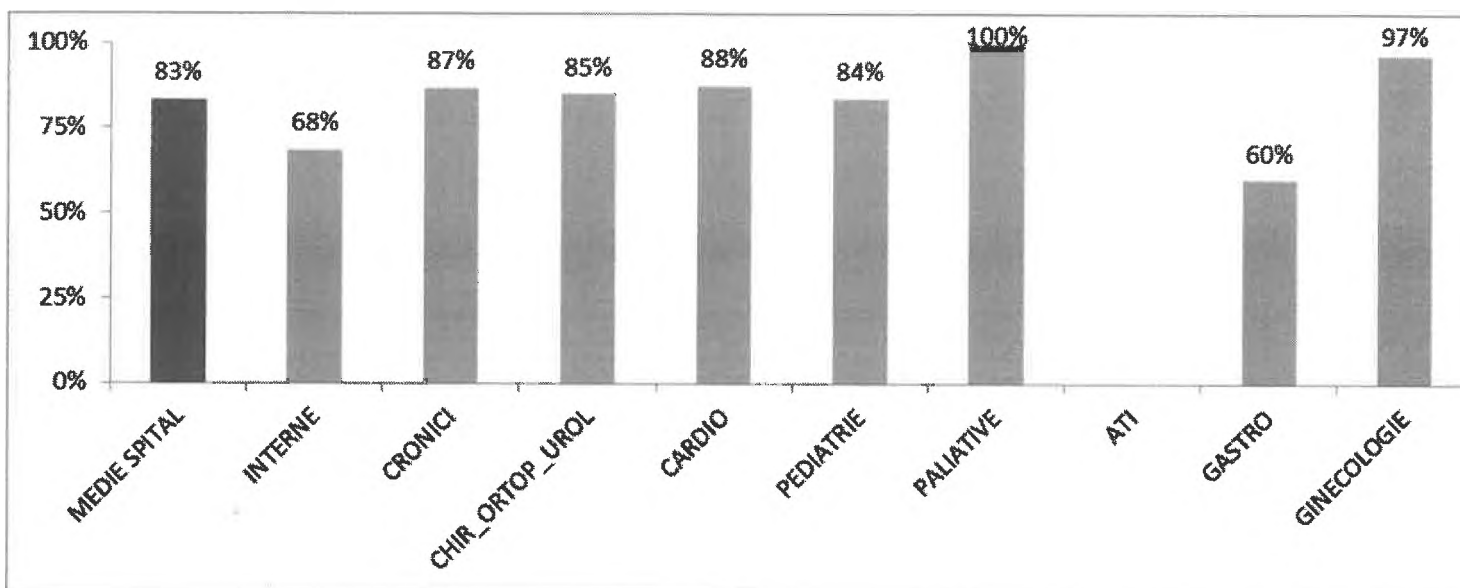
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital? DA NU

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

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 ambientala (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 puțin relevante pentru spital.

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	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</i>	Instruiri trimestriale PO-BMC-03	30.06.2022	BMC		BMC

Recomandare	Actiune	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
<i>depună cu o zi înainte de externare.</i>	Evaluarea 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	31.07.2022	Bucatarie	as. dieta	BMC
Identificarea de solutii tehnice in ce priveste asigurarea unei temperaturi optime in sectii.	Montare de termostate pe calorifere	30.08.2022	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	31.07.2022	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	30.06.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya _____