



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 ^{A/4/106}.04.2022

AVIZAT,
Director medical,



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC 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 – **MARTIE 2022**, care cuprinde si:

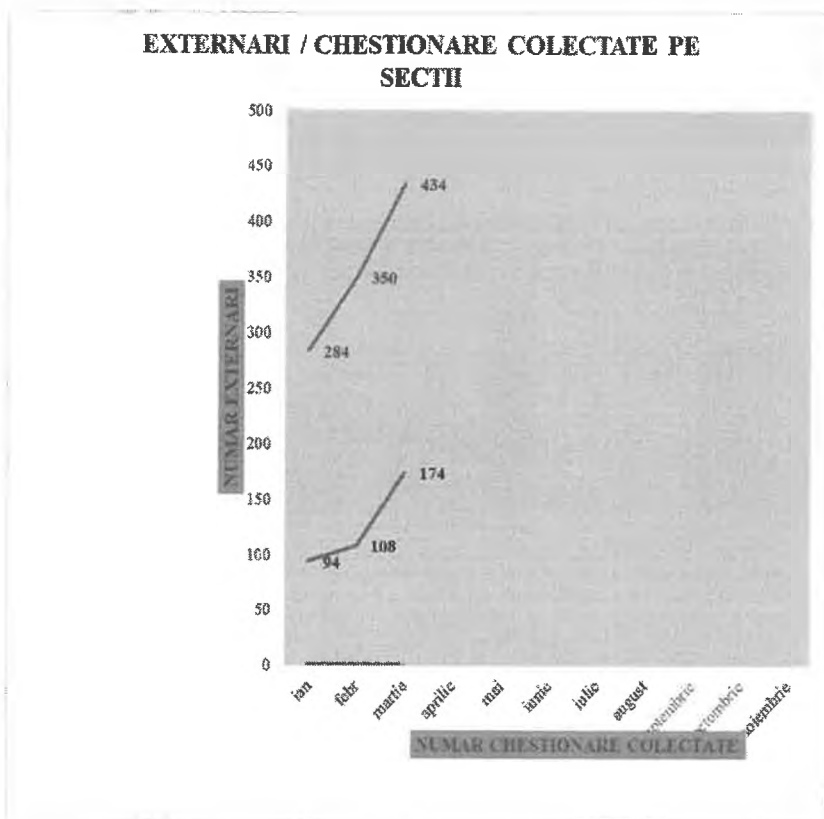
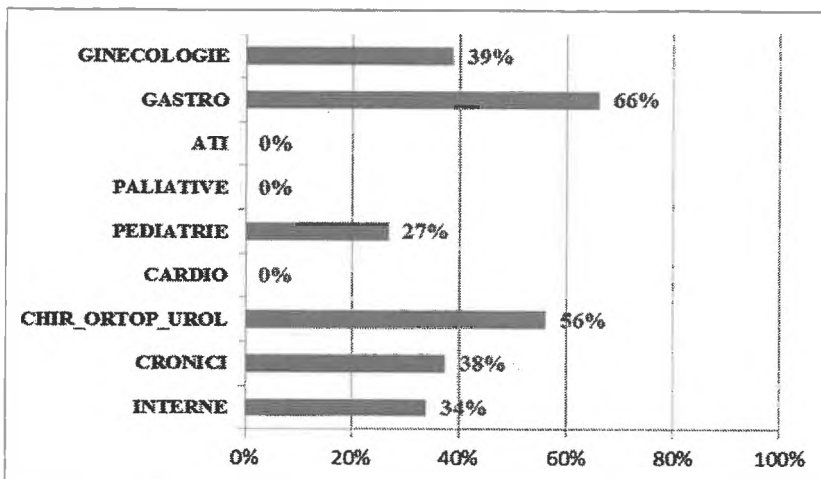
- date referitoare la condițiile hoteliere;
- date referitoare la curățenie;
- date referitoare la hrana primită si modul de distributie al acesteia;
- date referitoare la aspectului lenjeriei.

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.

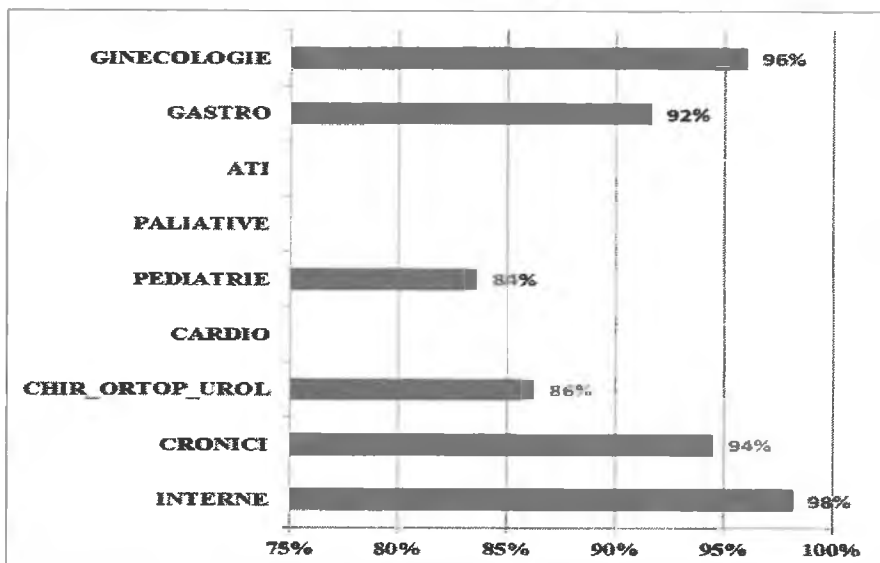
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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.



III. ANALIZA CALITATIVA

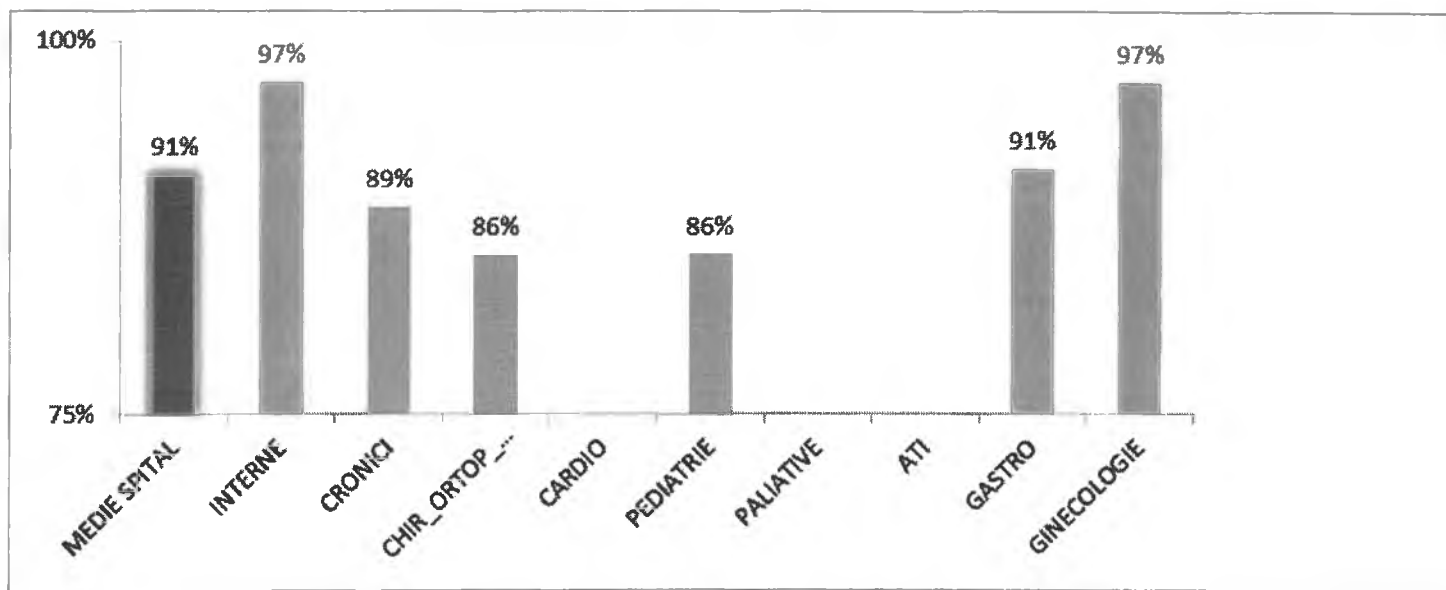
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 92 %



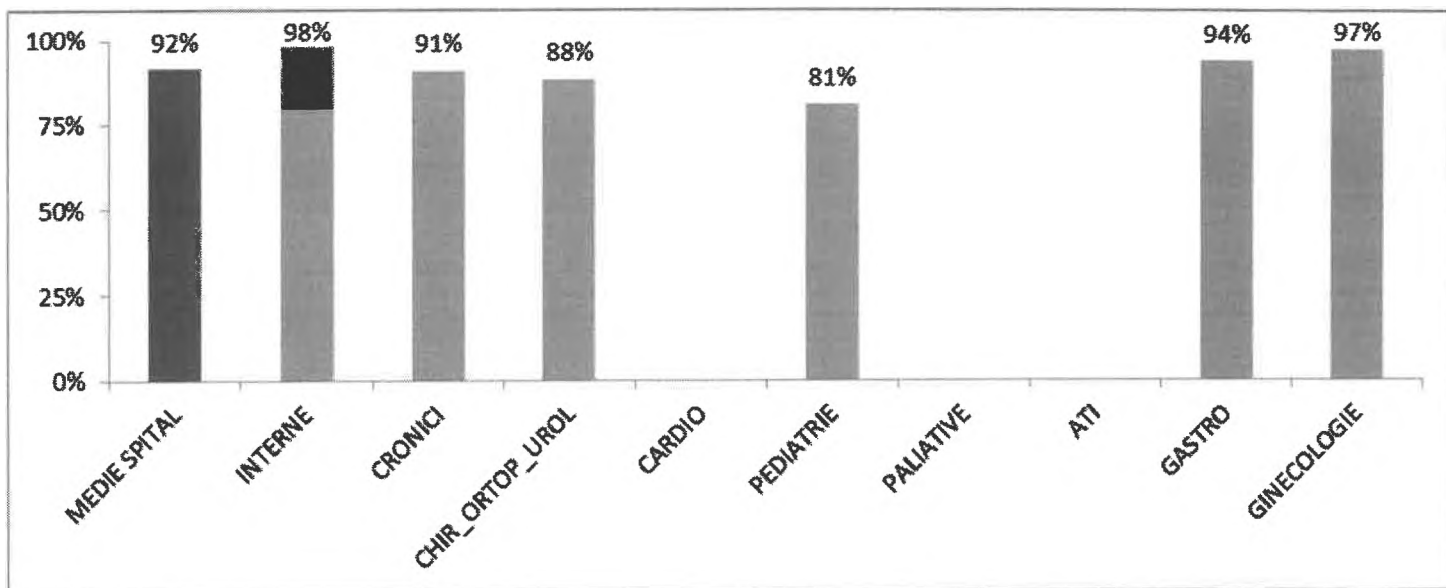
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - MARTIE 2022 - MEDIA PE SPITAL = 92 %																											
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20	Intrebarea 21	Intrebarea 22	Intrebarea 23	Intrebarea 24	Intrebarea 25		
LEGERE SPITAL	91%	92%	96%	93%	93%	97%	90%	92%	91%	94%	92%	90%	91%	93%	94%	94%	94%	94%	100%	100%							
INTERNE	97%	98%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	94%	98%	97%	98%	97%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	
CRONICI	88%	81%	98%	98%	98%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	90%	96%	86%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86%
CHIR ORTOP	86%	88%	92%	87%	81%	78%	81%	86%	86%	83%	83%	82%	87%	87%	88%	86%	100%	100%								85%	
CARDIO																											
PEDIATRIE	88%	81%	93%	83%	85%	76%	78%	79%	76%	81%	74%	82%	78%	86%	87%	83%	100%	100%								81%	
PALIATIVE																										100%	
ATI																										50%	
GASTRO	91%	94%	95%	95%	96%	93%	92%	95%	96%	94%	91%	91%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%						93%	
GINECOLOGIE	97%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	95%	96%	96%	96%	100%	100%	97%	97%	100%	100%								88%	
																										70%	
																										88%	
																										87%	
																										92%	
																										97%	

b. Pe intrebari

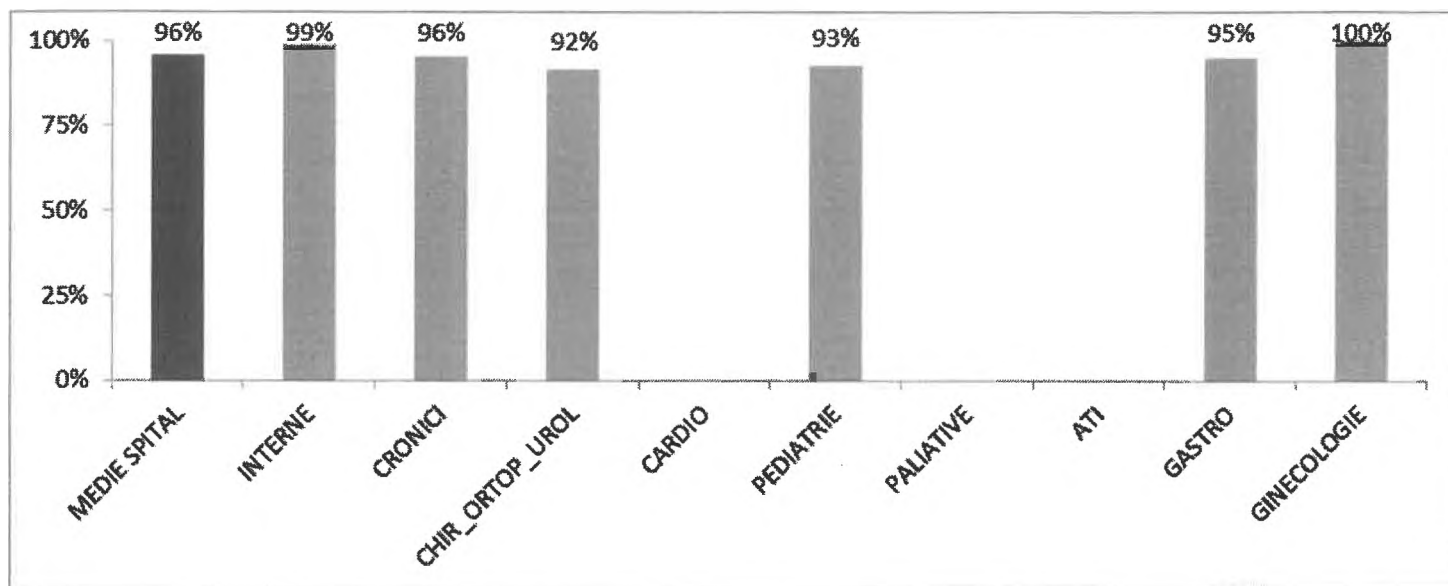
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



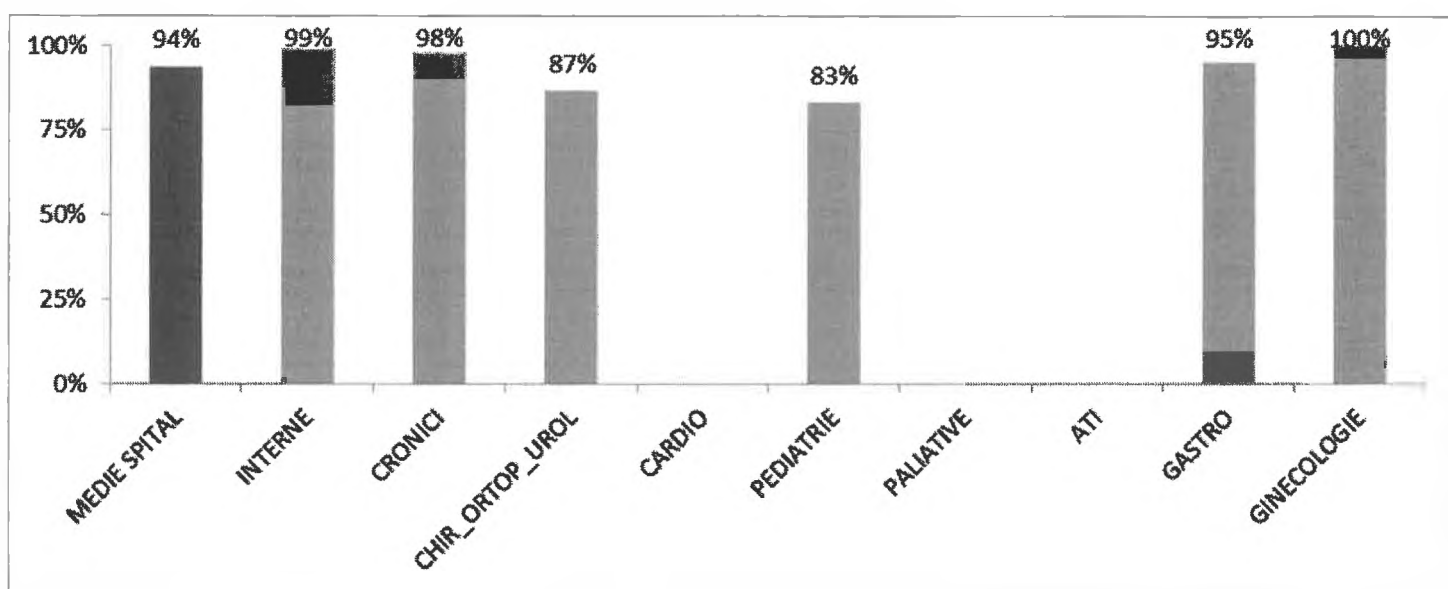
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



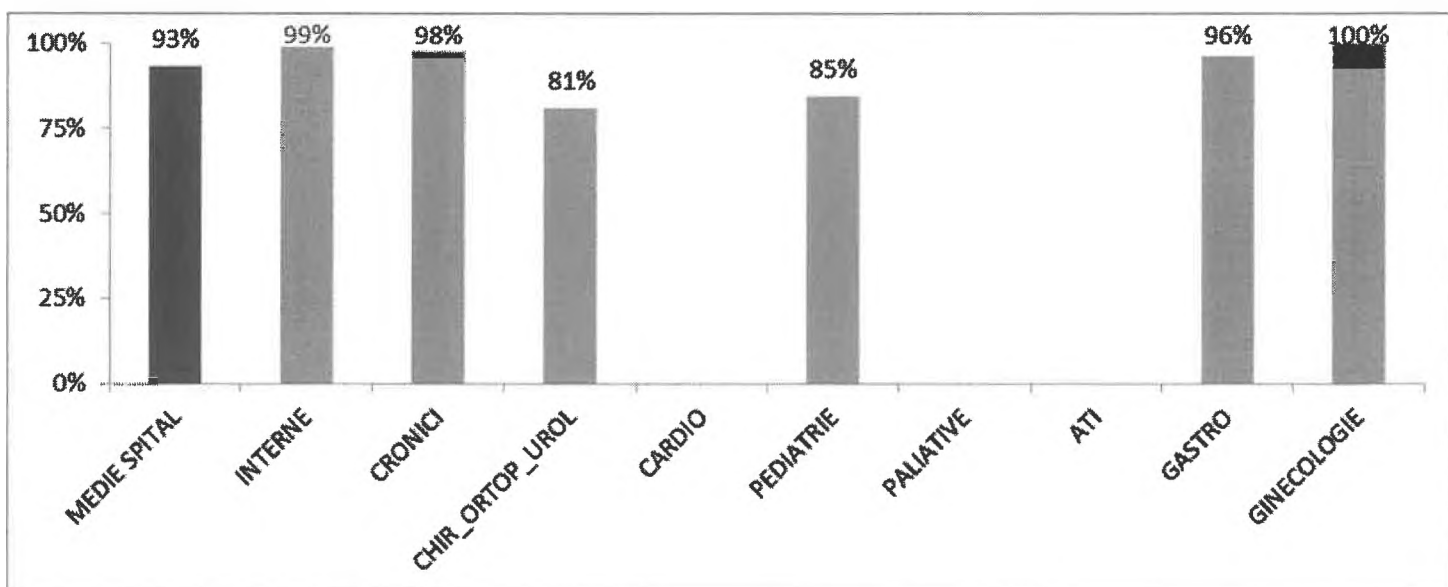
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



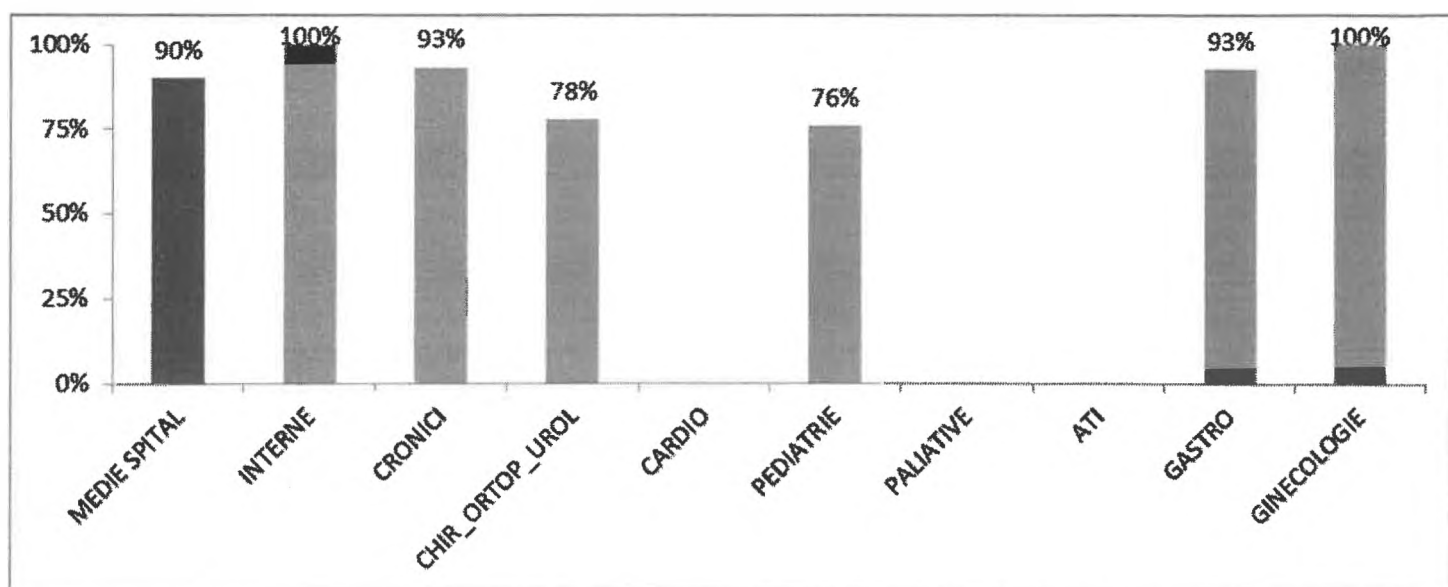
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



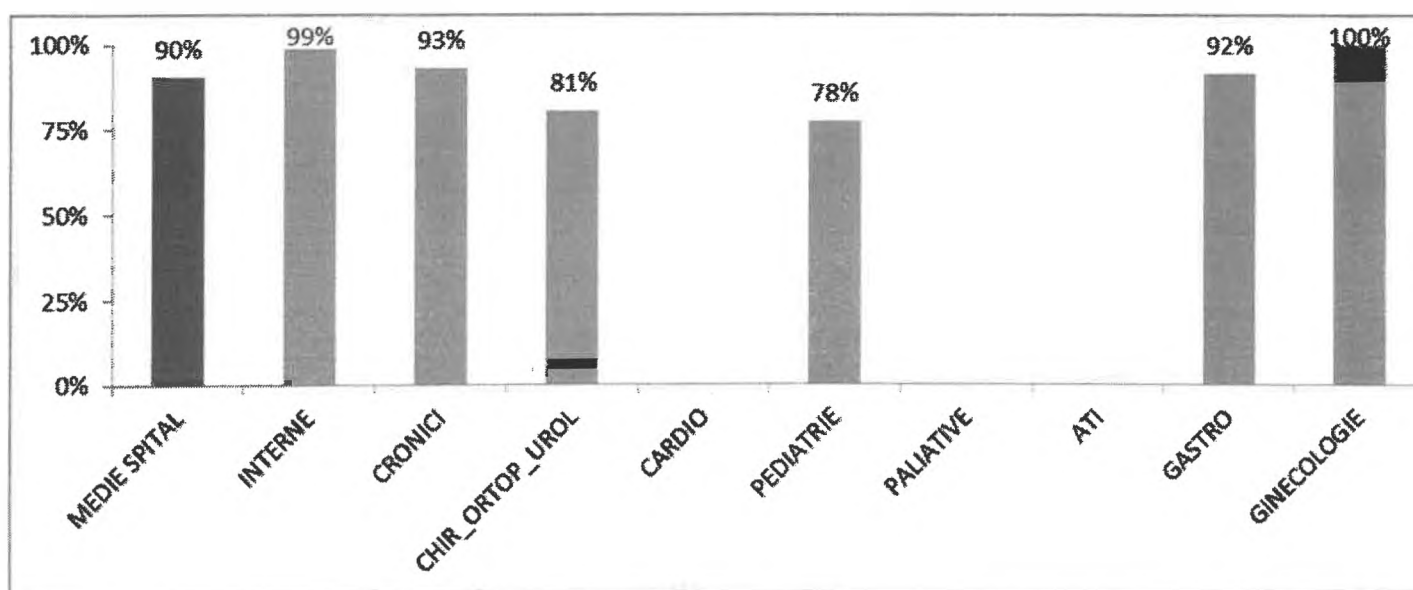
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



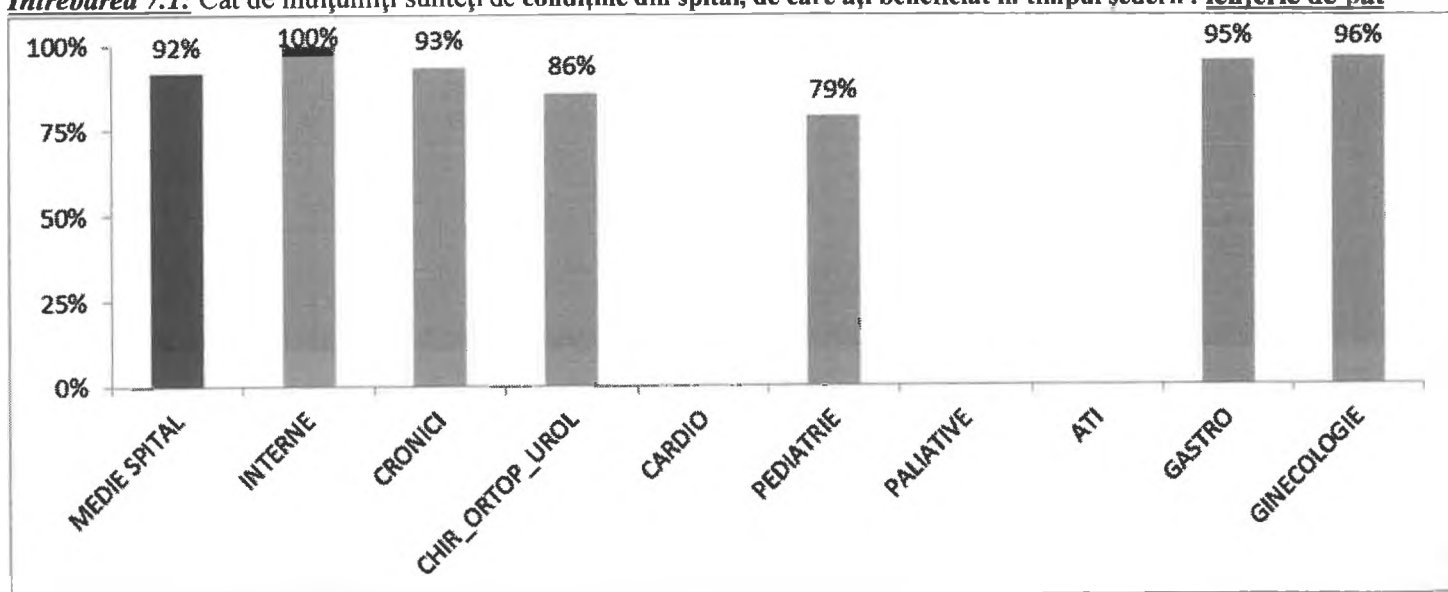
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane** ?



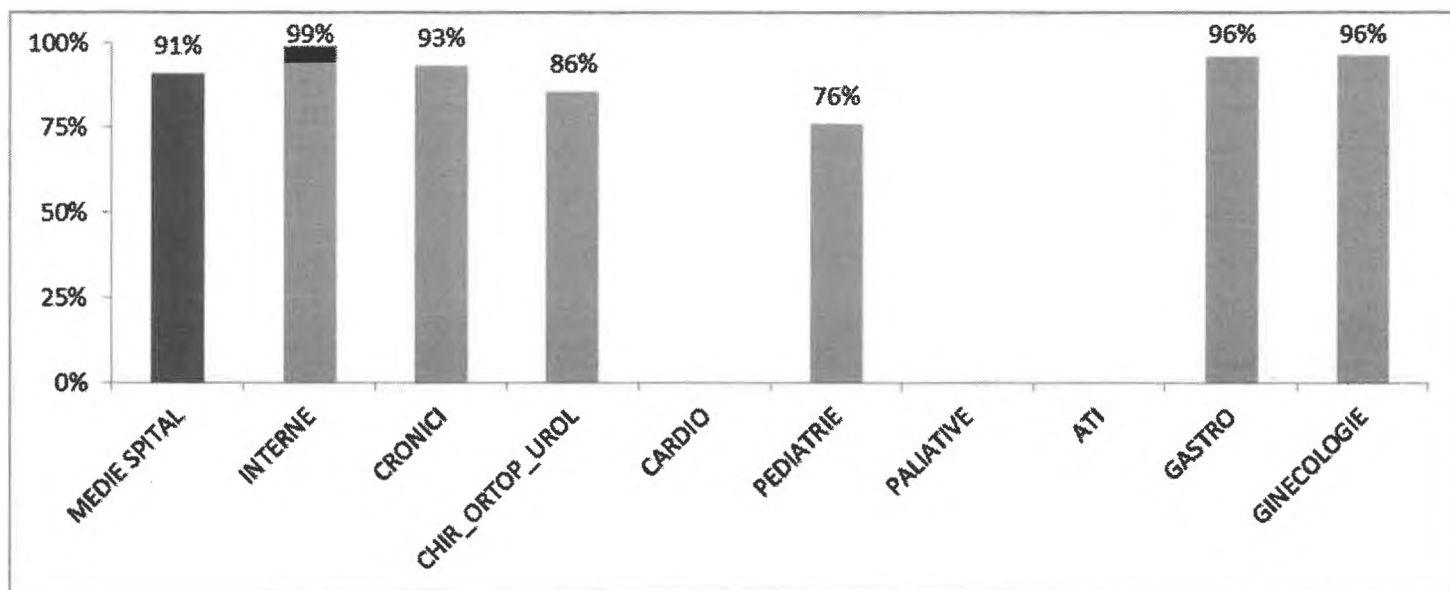
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai** ?



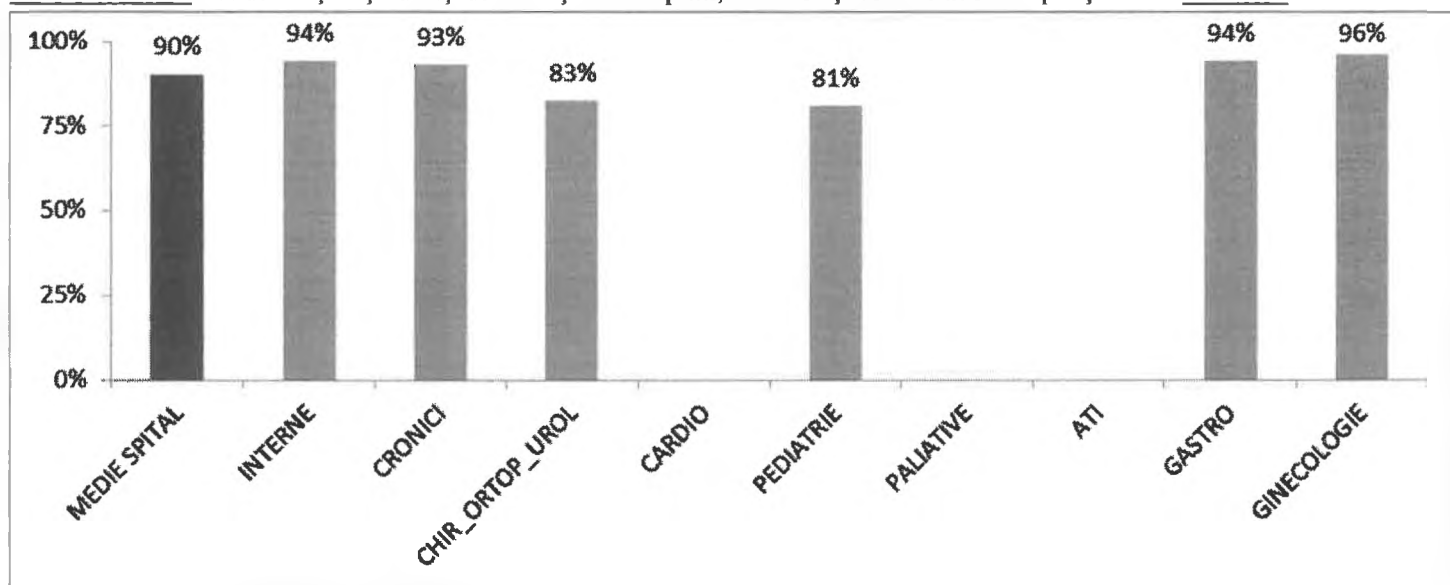
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



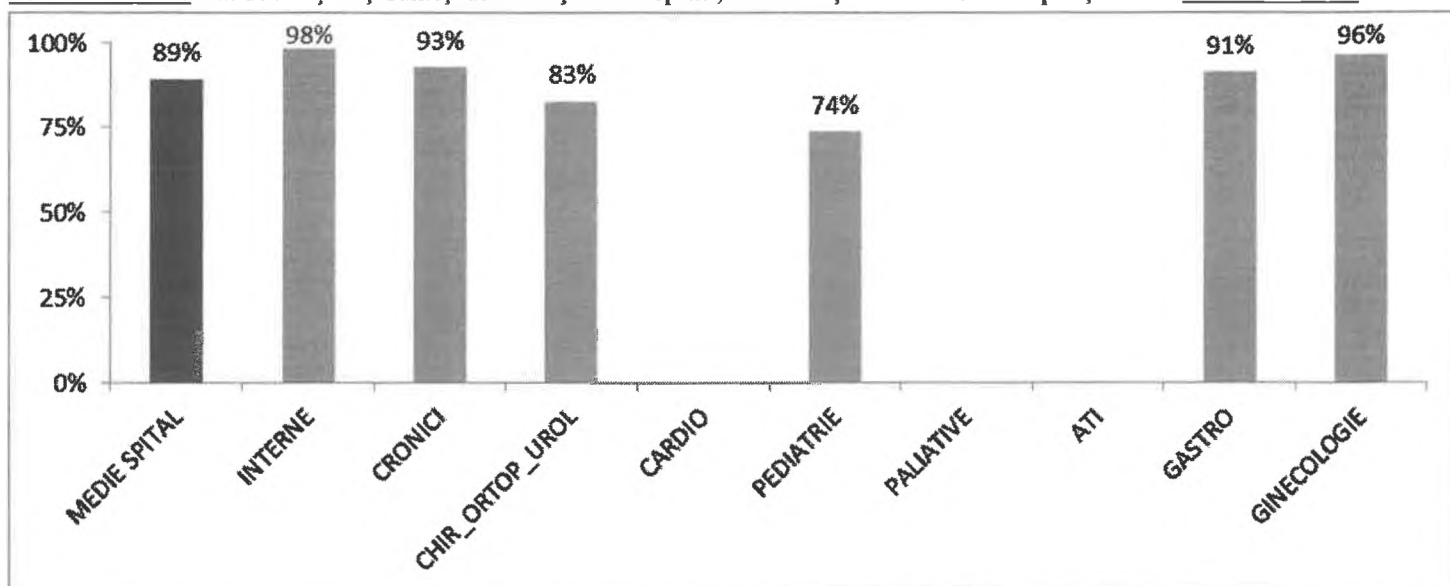
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



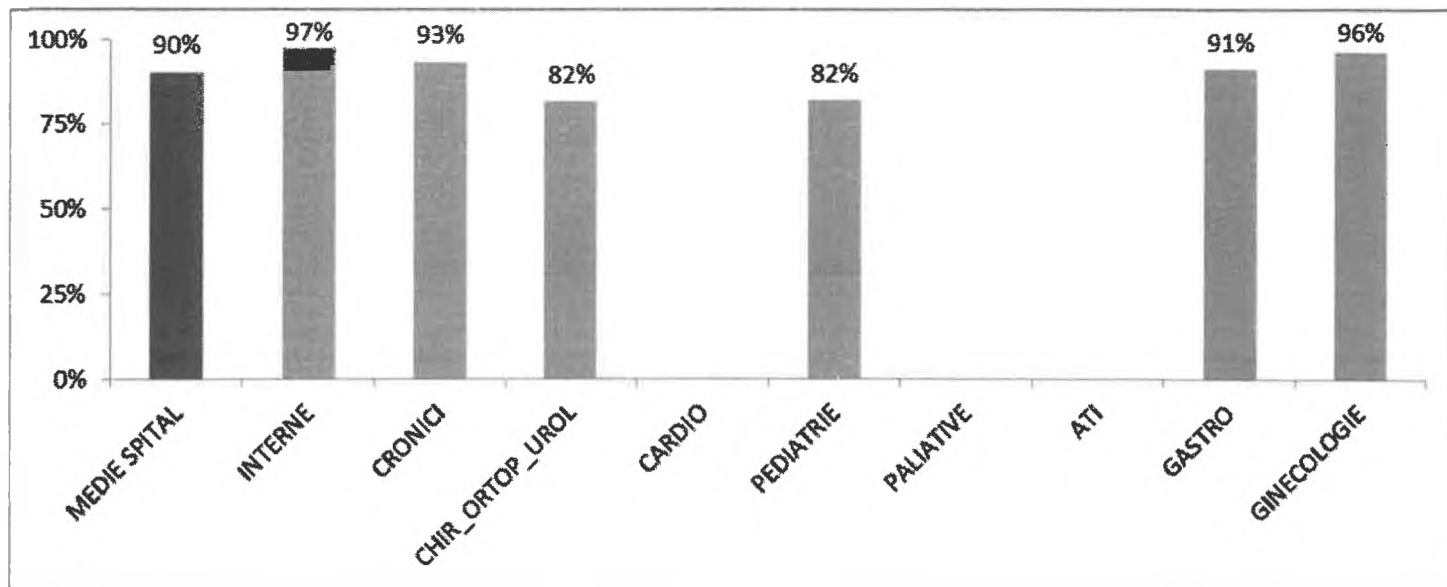
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



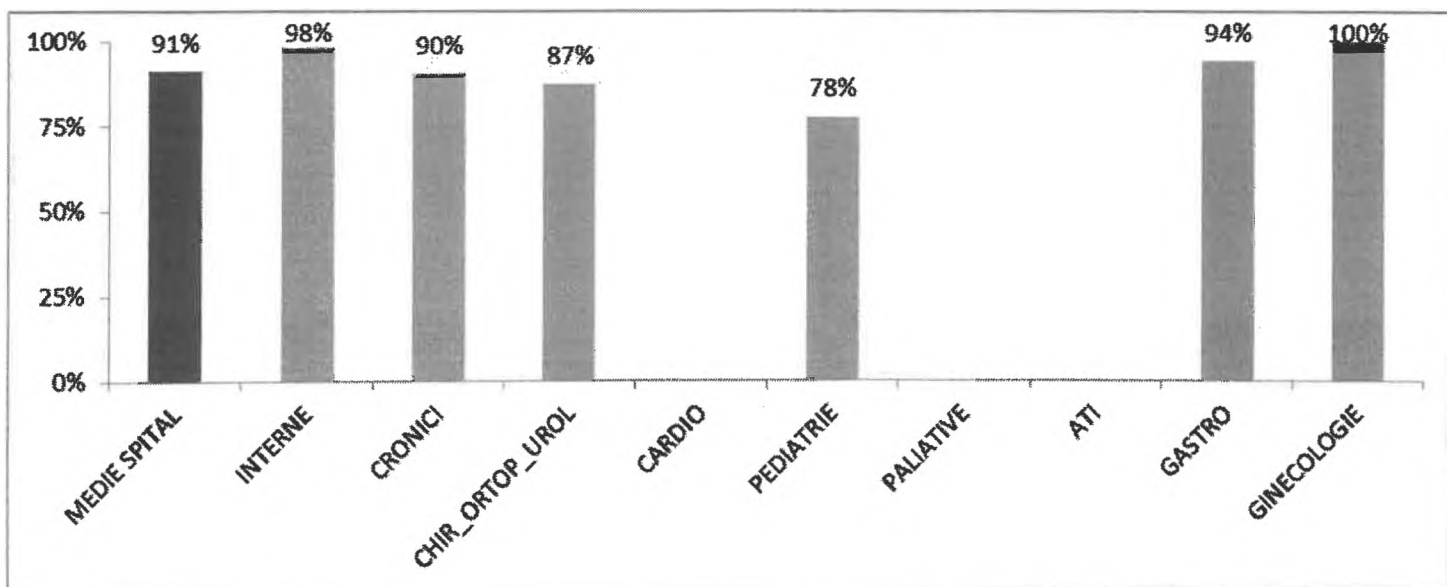
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



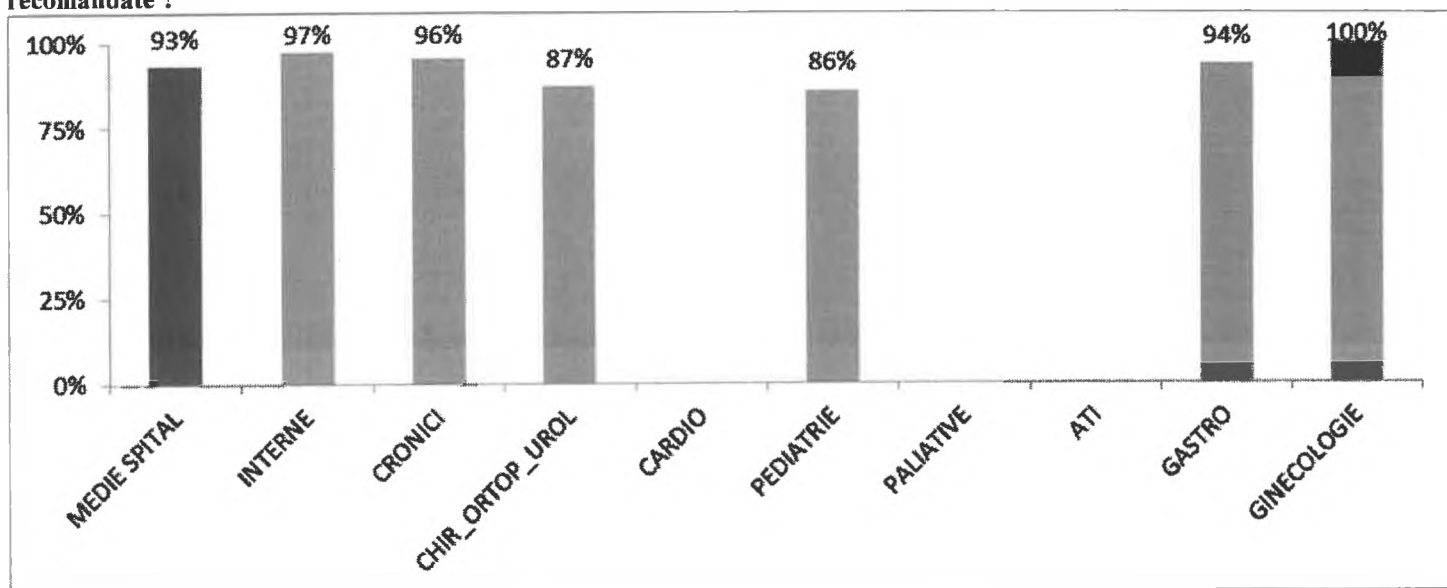
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



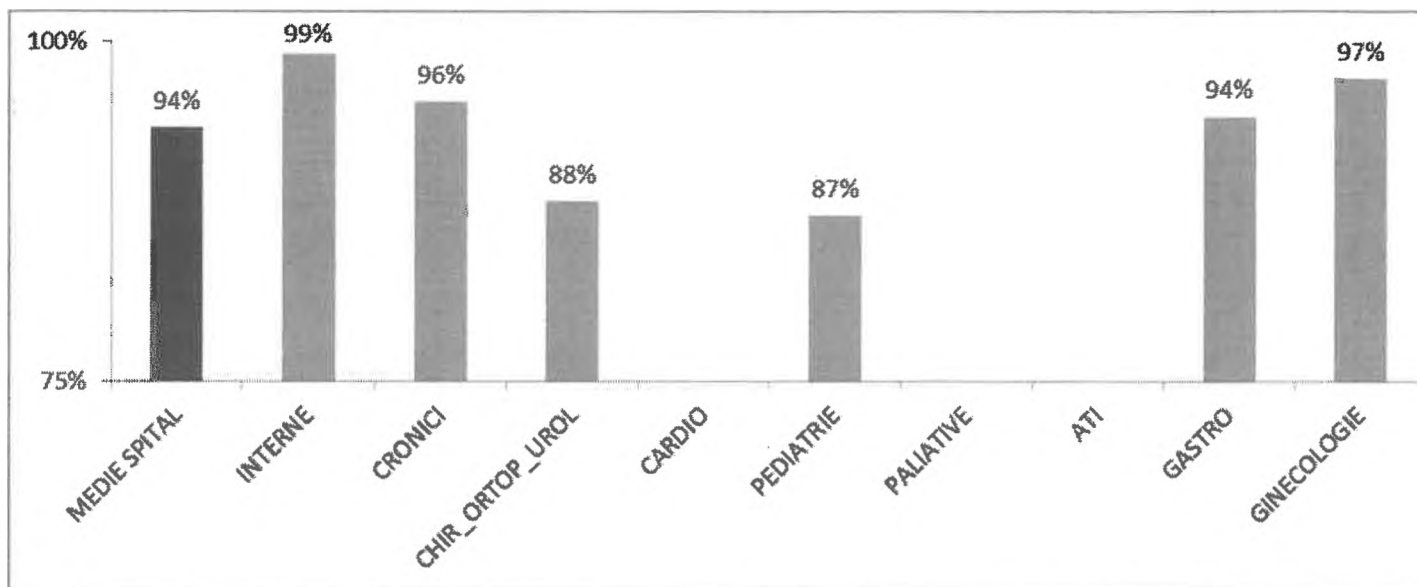
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



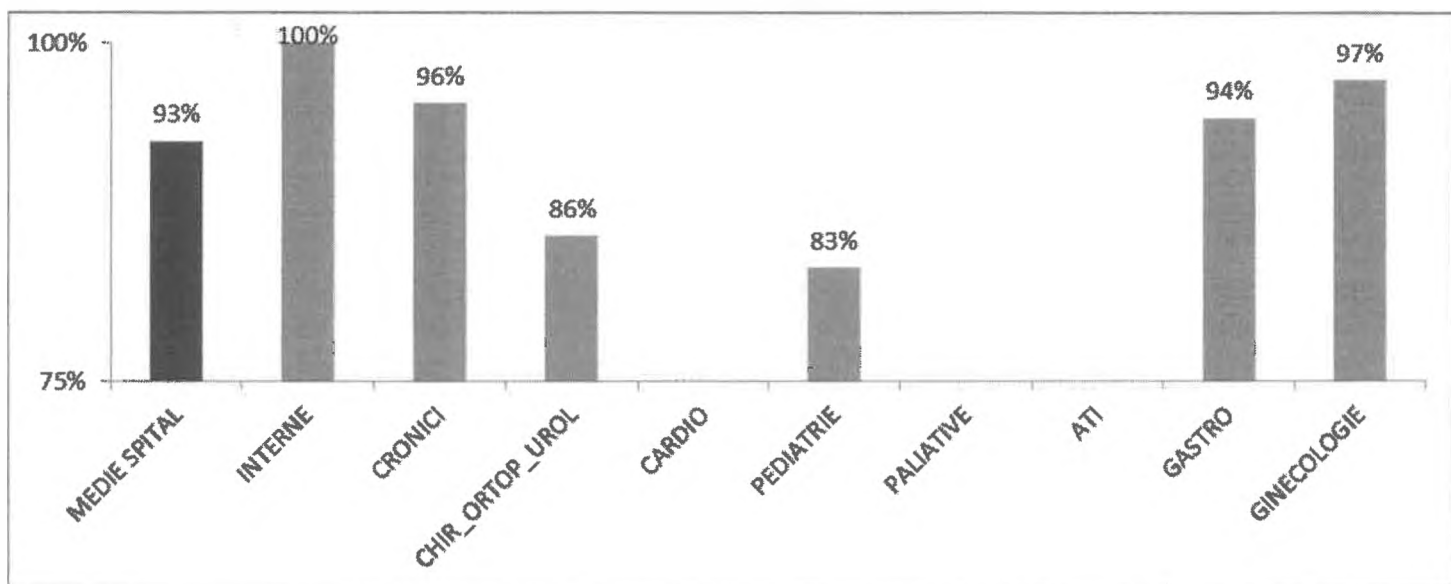
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate** ?



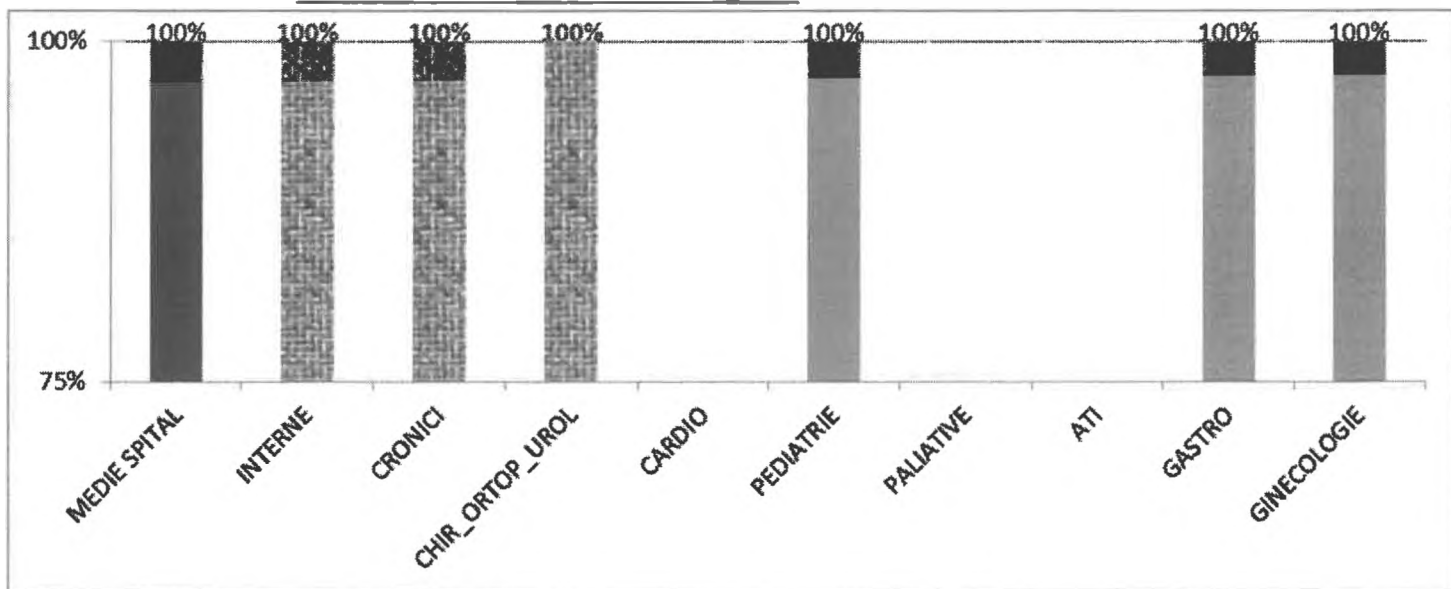
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



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

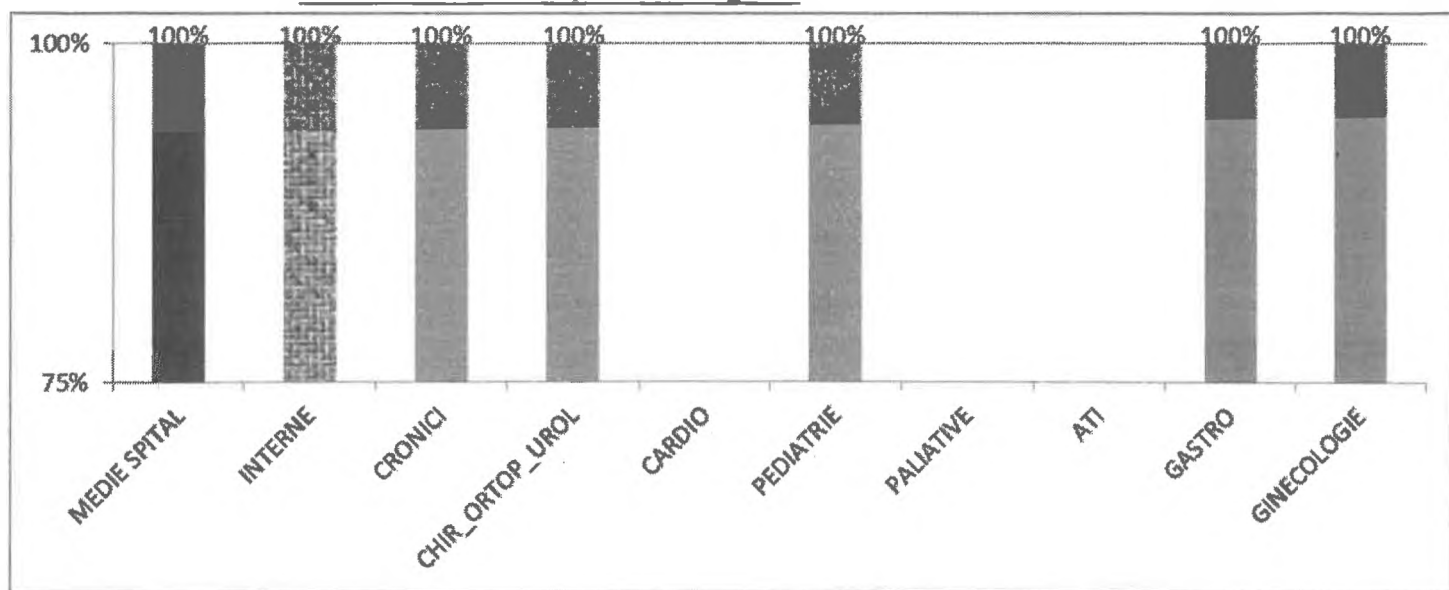


Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.

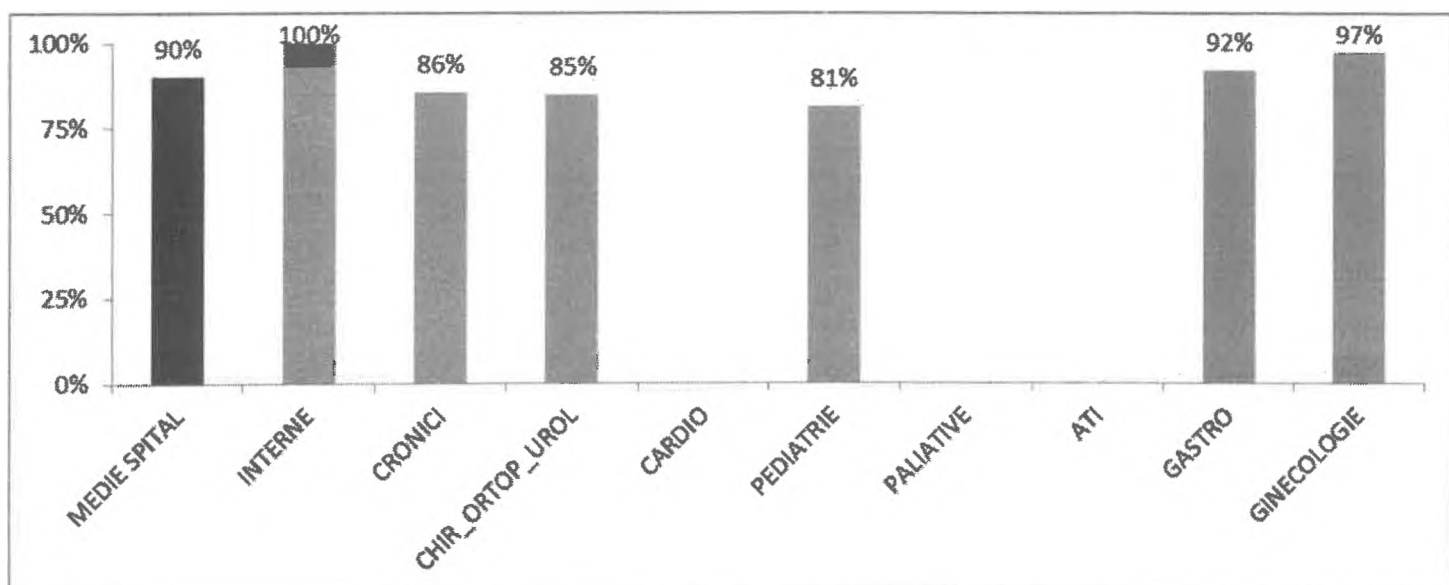


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

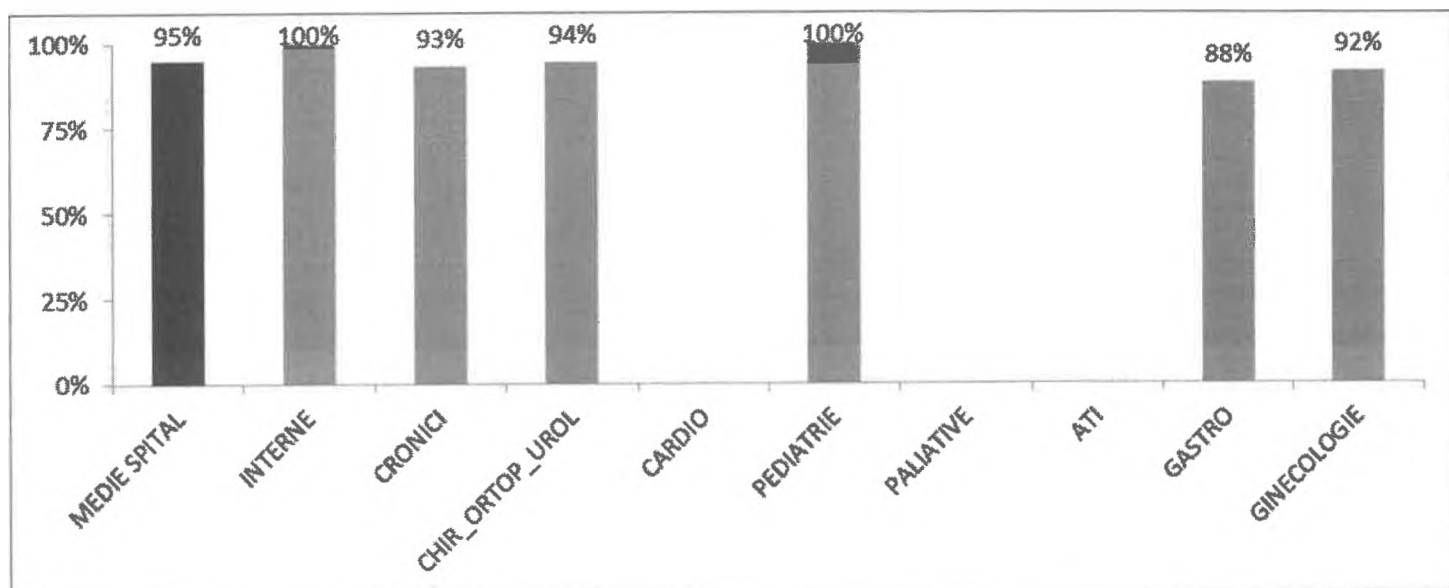


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



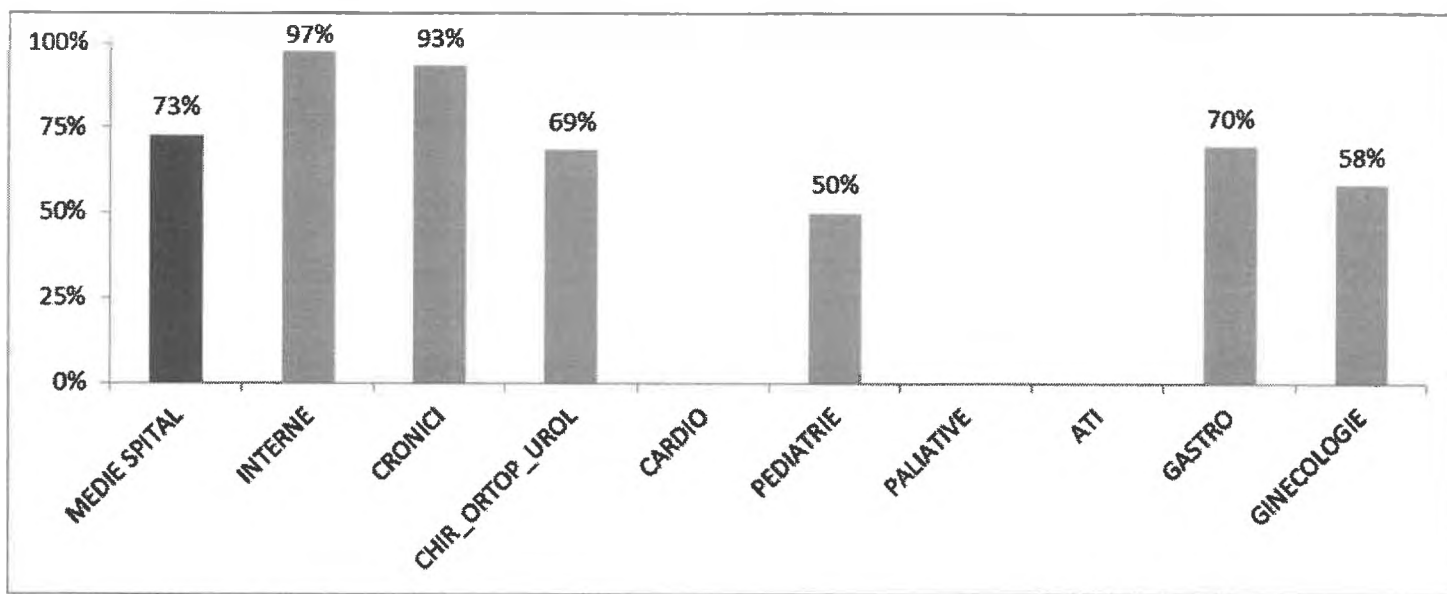
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



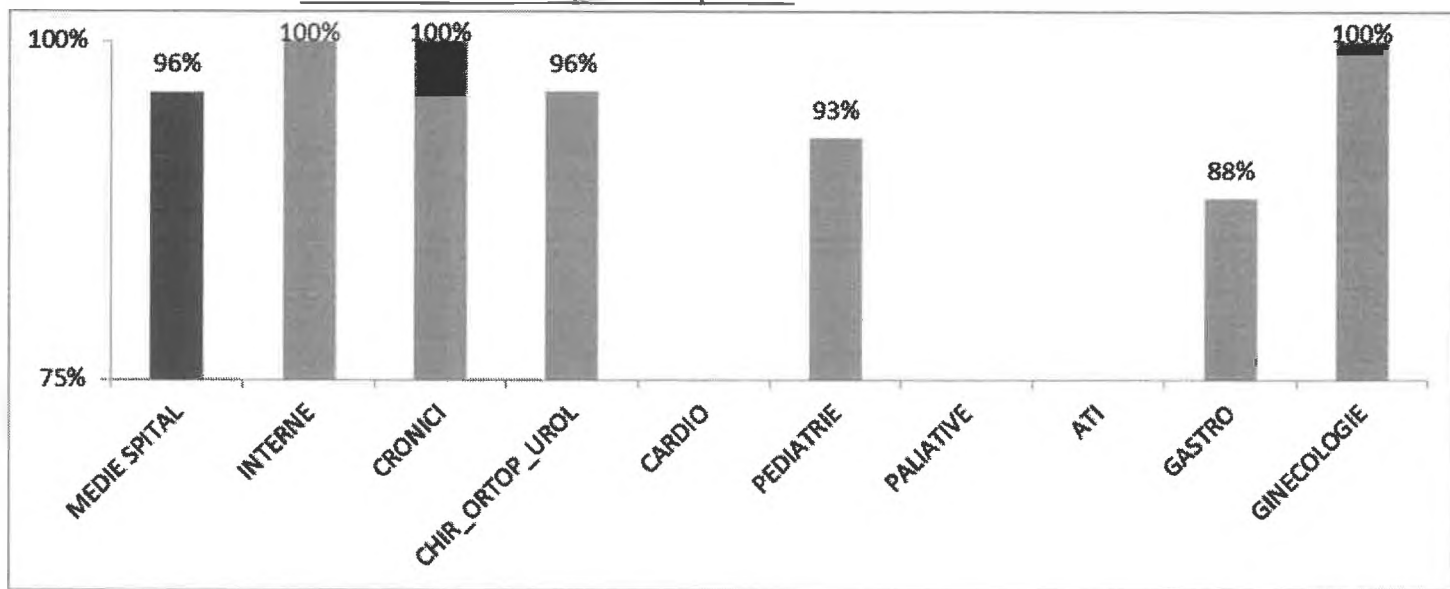
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



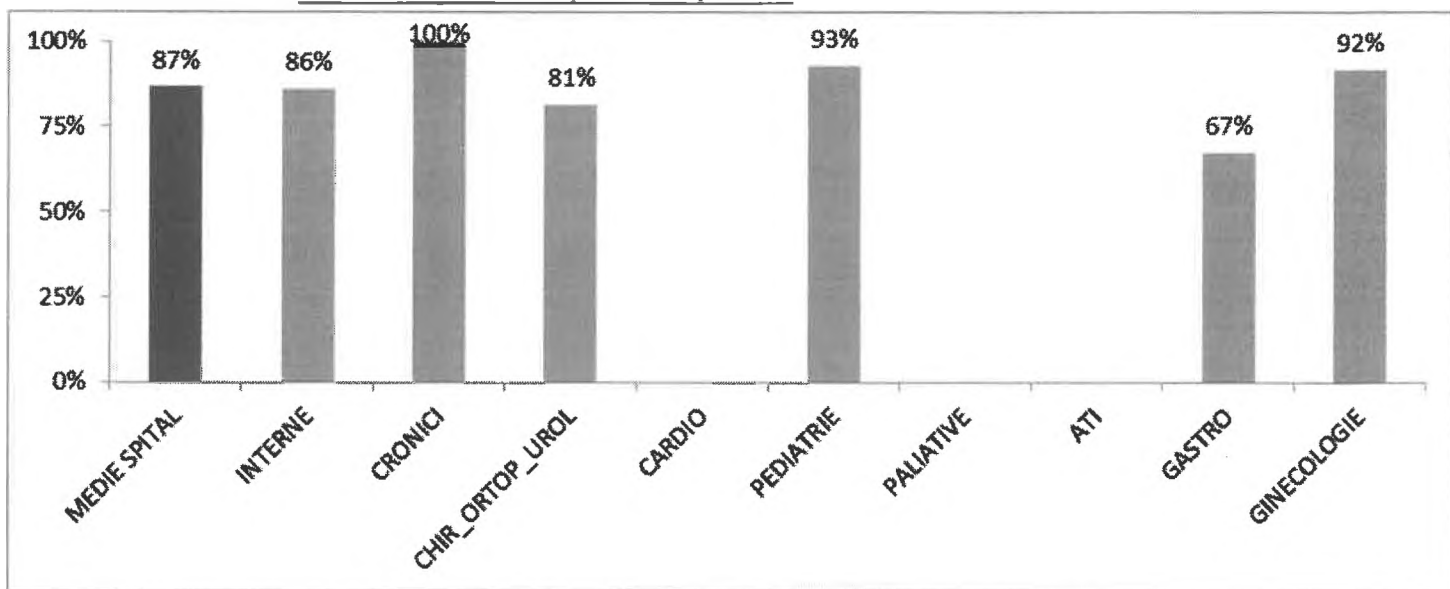
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ? DA NU

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	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna martie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - martie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - martie 2022		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	34%	36	106	0	36	0%
CRONICI	38%	15	40	1	15	7%
CHIR ORTOP UROL	56%	54	96	8	54	15%
CARDIO	0%	0	26	0	0	
PEDIATRIE	27%	14	52	0	14	0%
PALIATIVE	0%	0	18	0	0	
ATI	0%	0	0	0	0	
GASTRO	66%	43	65	4	43	9%
GINECOLOGIE	39%	12	31	6	12	50%
Media pe spital = 29 %		174	434	19	174	13%

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 putin relevante pentru spital.

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Imbunatatirea modului de distribuire a chestionarelor de satisfactie la apartinatori: <i>distribuirea chestionarelor in prima zi de internare și încurajarea aparținătorilor să le depună cu o zi înainte de externare.</i>	Instruiri trimestriale PO-BMC-03 Evaluarea satisfactiei pacientilor	30.04.2022	BMC		BMC
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	31.05.2022	Bucatarie	as. dieta	BMC
Identificarea de solutii tehnice in ce priveste asigurarea unei temperaturi optime in sectii	Montare de termostate pe calorifere	31.08.2022	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	31.05.2022	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apa calda pentru pacientii tratati in spital si sectoarele auxiliare	Remediere a furnizarii apei calde	30.04.2022	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

