

## SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negreşti Oaş, str. Victoriei nr.90

CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: [spitalnegrestioas@yahoo.com](mailto:spitalnegrestioas@yahoo.com)

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. inreg. BMC 520 / 19.12.2022

**AVIZAT,**  
Director medical interimar

**APROBAT,**  
Manager interimar



Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAS  
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / IT  
CPLIAAM / ADMINISTRATIV / BUCATARIE**

Conform prevederilor **Procedurii operationale PO – BMC – 03 ed. 1 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 – **NOIEMBRIE 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 satisfacție 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**

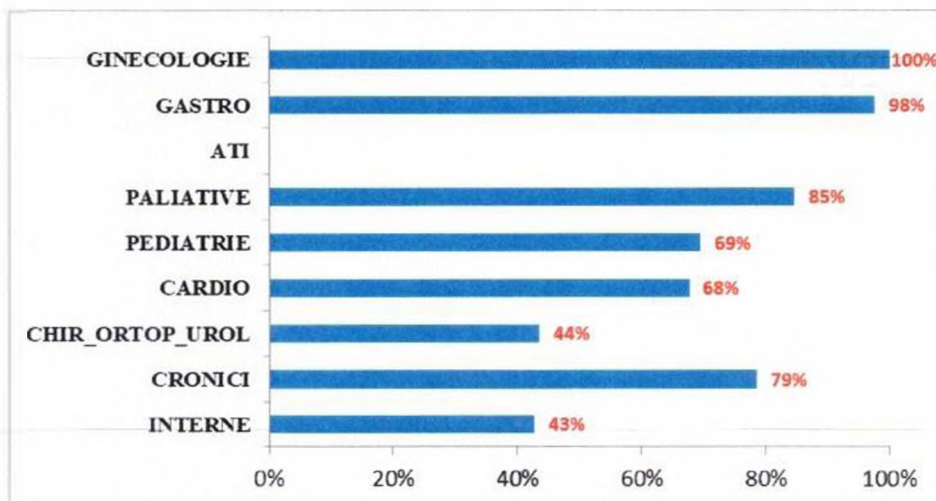
**PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022** si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna decembrie 2022.

## **SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE**

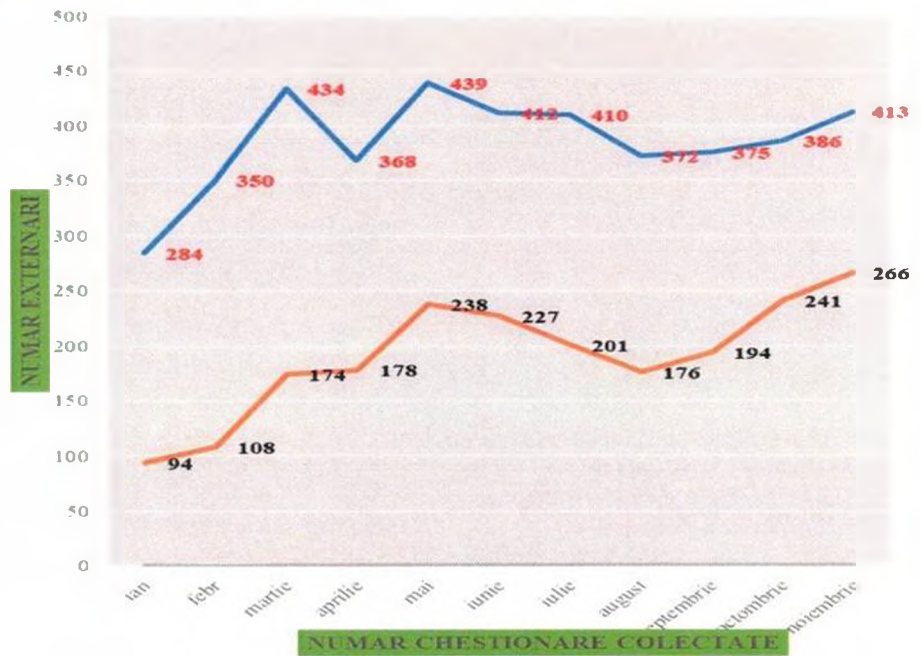
- **CHIRURGIE**
  - ✓ schimbarea mobilierului si paturilor din saloane
  - ✓ zugravit
- **PEDIATRIE**
  - ✓ daca ar fi necesar reinternarea as opta pt acelasi spital doar datorita personalului, deoarece conditiile lasa de dorit un cadru trist al colidoarelor, al camerilor, e greu pt copilasi care sunt bolnaviori iar ambientul nu ii ajuta deloc, peretii ar putea fi mai colorati plini de viata le-ar trece timpul mult mai usor si dotarile lasa de dorit atat ca sunt bine intretinute si curatate de personal
  - ✓ ar trebui sa fie facute mai multe imbunatatiri incepand de la toalete, chiuvete, paturi, apa potabila, lengerii de pat, sper sa se tina cont de ceea ce am spus pt imbunatatirea calitatii spitalului si mai ales a sectiei de pediatrie! va multumesc!
  - ✓ baia e in conditii proaste, apa calda nu este pt a face baie
- **ATI**
  - ✓ cred ca sectia ATI ar trebui sa fie renovata in totalitate deoarece multe spatii sunt inpropriei utilizarii de catre pacienti
- **GASTROENTEROLOGIE**
  - ✓ pt trecerea timpului mai usor, as prefera un TV in salon
- **GINECOLOGIE**
  - ✓ ar fi necesara instalarea unor bidee pt ca femeile sa se poata spala decent pe perioada spitalizarii, bineinteles atasate la boilere cu apa calda
  - ✓ pe durata spitalizarii am fost foarte multumita de tot ce tine de calitatea serviciilor prestate de toata lumea, dar exista totusi o problema care ar trebui rezolvata lipsa apei calde, pt igiena personala. Cred ca este importanta apa calda

## **II. ANALIZA CANTITATIVA**

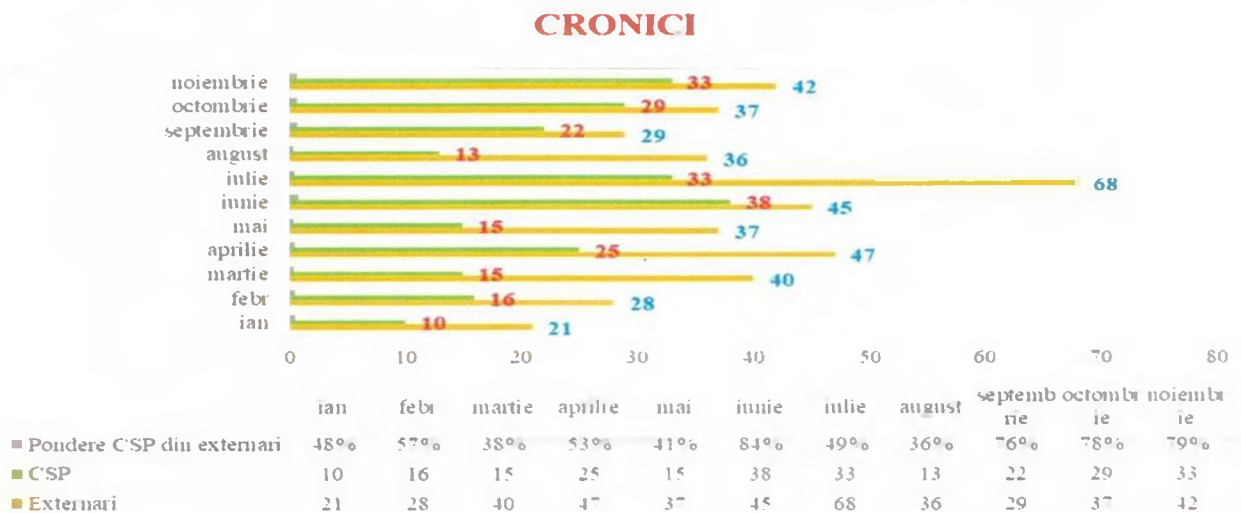
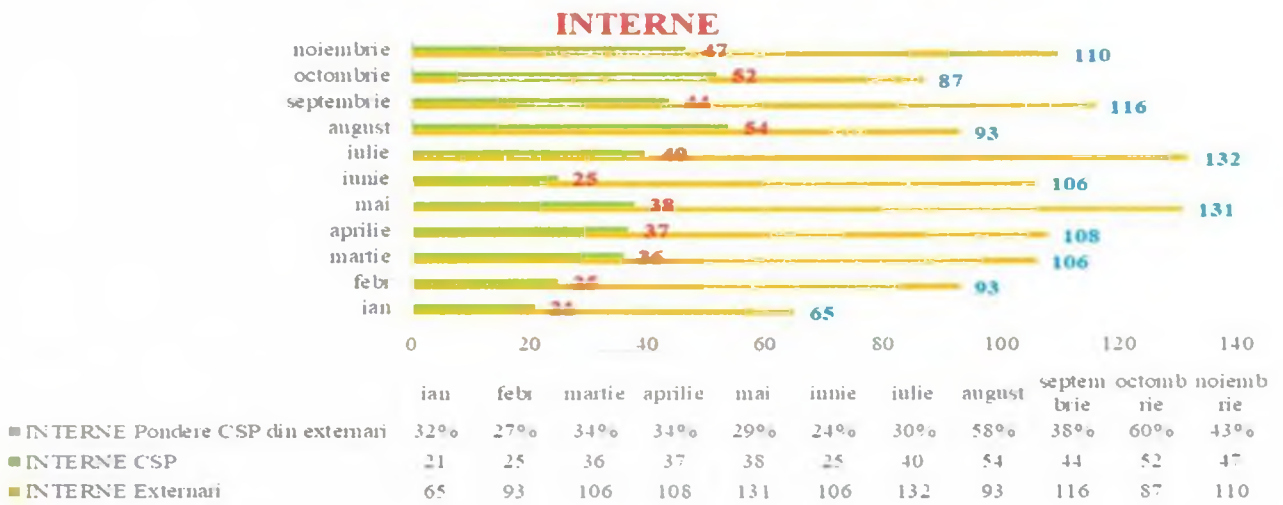
**Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 73 %**



**EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII  
- 2022 -**

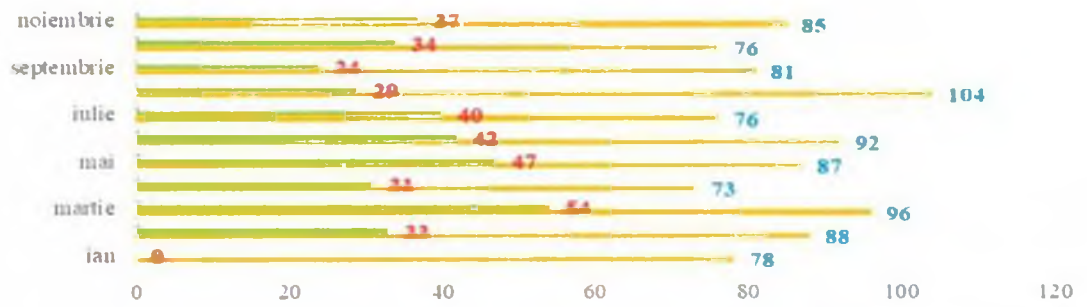


**Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:**



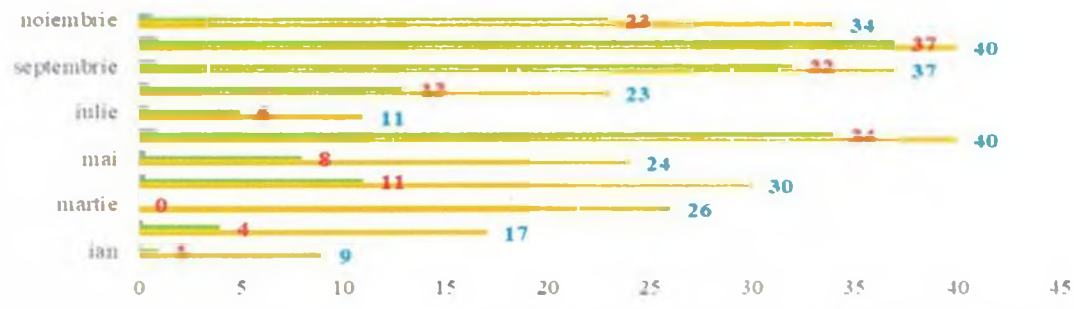


## CHIR. ORTOP. UROLOGIE



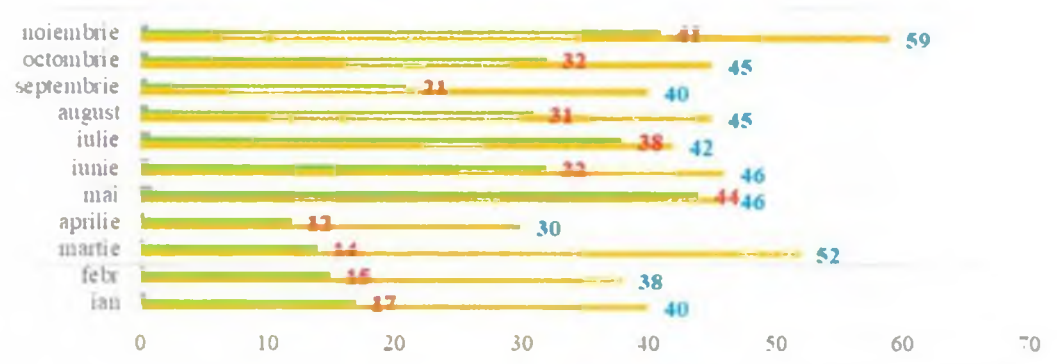
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	38%	56%	42%	54%	46%	53%	28%	30%	45%	44%
■ CSP	0	33	54	31	47	42	40	29	24	34	37
■ Externari	78	88	96	73	87	92	76	104	81	76	85

## CARDIOLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie
■ Pondere CSP din externari	11%	24%	0%	37%	33%	85%	45%	57%	86%	93%	68%
■ CSP	4	8	0	11	8	34	5	13	32	37	23
■ Externari	17	24	26	30	24	40	11	23	37	40	34

## PEDIATRIE

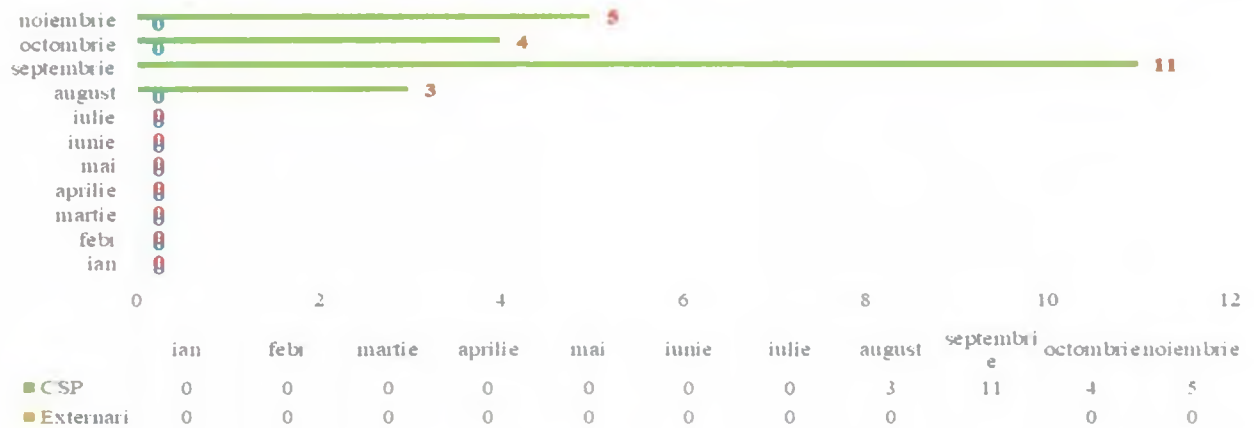


	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie
■ Pondere CSP din externari	43%	39%	27%	40%	96%	70%	90%	69%	53%	71%	69%
■ CSP	17	15	14	12	44	32	38	31	21	32	41
■ Externari	40	38	52	30	46	46	42	45	40	45	59

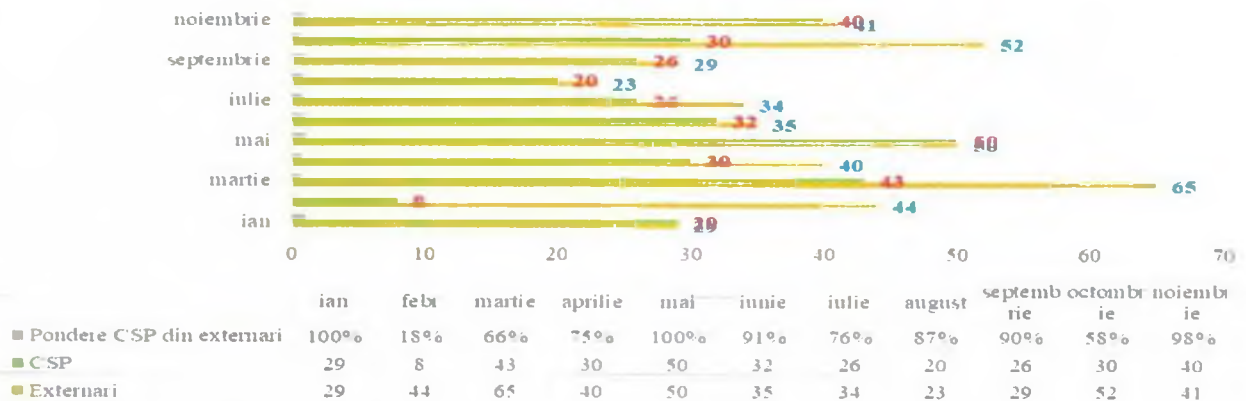
## PALIATIVE



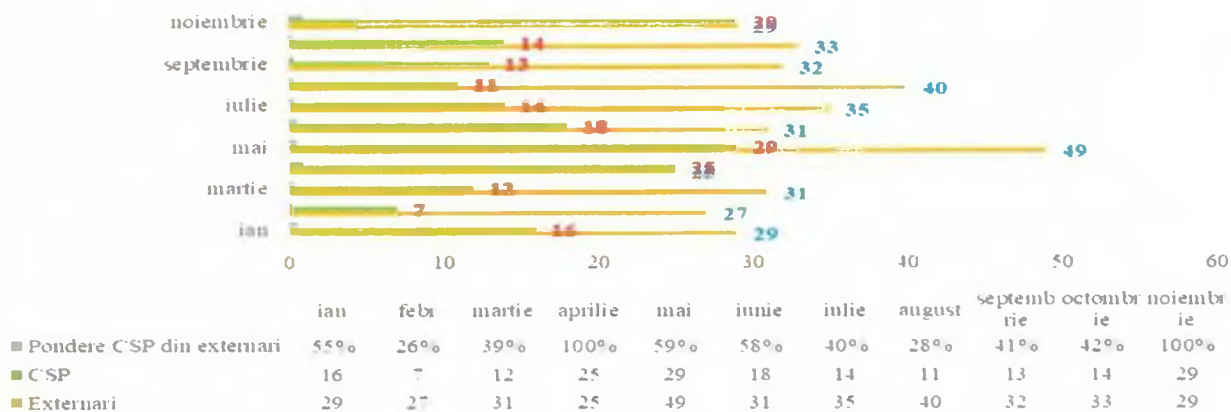
## ATI



## GASTROENTEROLOGIE

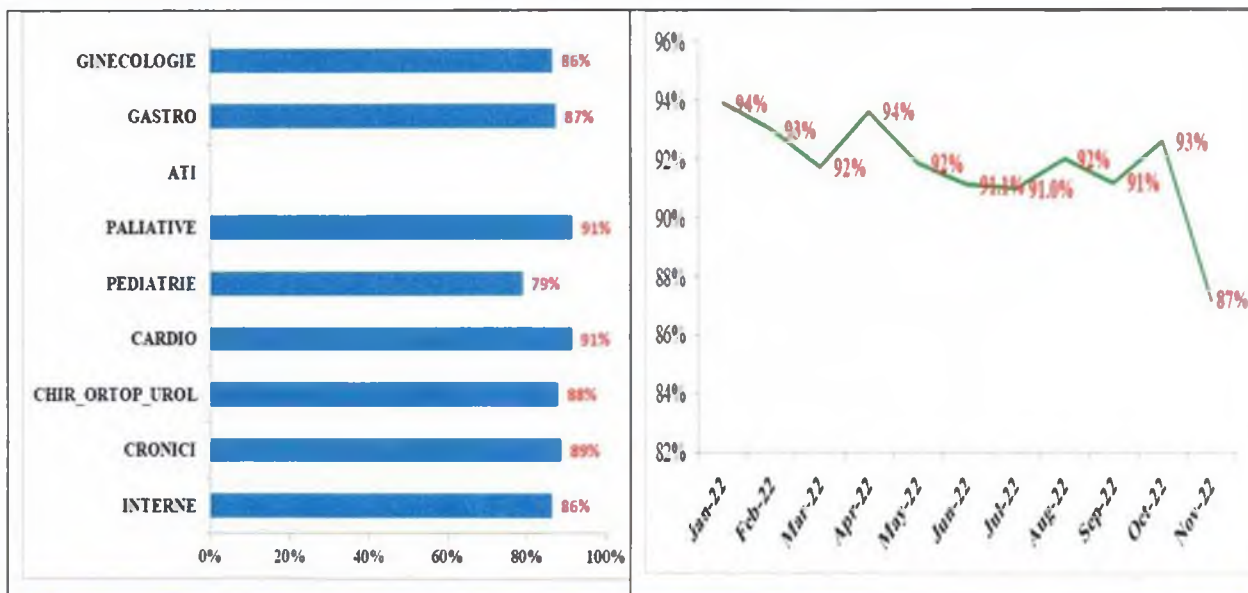


# GINECOLOGIE



## III. ANALIZA CALITATIVA

### a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții - media pe spital = 87 %

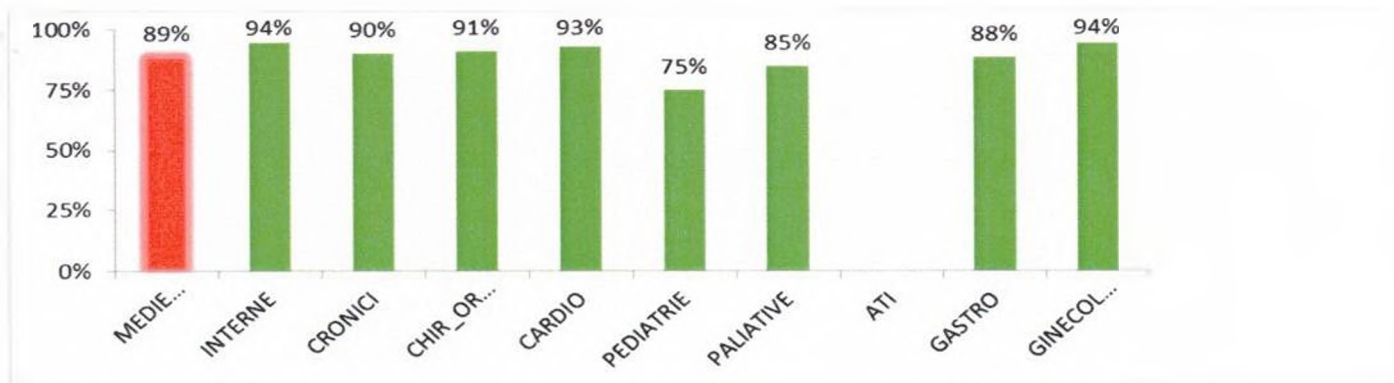


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - noiembrie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 87 %																											
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	
MEDE SPITAL	86%	81%	85%	94%	83%	82%	82%	81%	80%	80%	82%	80%	80%	81%	81%	81%	80%	80%	79%	78%	77%	85%	88%	80%	80%	82%	
INTERNE	94%	92%	95%	95%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	92%	93%	93%	95%	94%	96%	96%	100%	100%	55%	50%	50%	96%	94%	0%	96%	81%
CRONICI	90%	88%	90%	91%	90%	93%	95%	83%	90%	82%	92%	88%	91%	91%	87%	89%	100%	100%	93%	93%	93%	87%	97%	3%	97%	91%	
CHIR_ORTOP_UROL	91%	94%	95%	95%	95%	93%	92%	92%	90%	91%	94%	92%	93%	92%	94%	93%	100%	100%	76%	74%	73%	95%	95%	11%	97%	78%	
CARDIO	93%	93%	96%	95%	94%	94%	94%	96%	95%	94%	91%	93%	96%	96%	94%	97%	100%	100%	84%	84%	84%	100%	100%	13%	96%	100%	
PEDIATRIE	75%	76%	88%	87%	85%	86%	75%	72%	69%	67%	74%	73%	85%	86%	88%	84%	100%	96%	78%	72%	70%	75%	95%	24%	83%	78%	
PALIATIVE	65%	91%	94%	94%	94%	91%	91%	91%	88%	91%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	94%	94%	94%	94%	91%	55%	91%	91%	
ATI																											
GASTRO	88%	93%	93%	93%	95%	93%	95%	92%	91%	92%	88%	91%	88%	90%	93%	93%	100%	98%	80%	80%	80%	89%	95%	25%	90%	65%	
GINECOLOGIE	94%	98%	98%	97%	96%	94%	93%	94%	92%	91%	97%	80%	82%	84%	82%	84%	97%	100%	74%	74%	74%	72%	95%	14%	97%	97%	

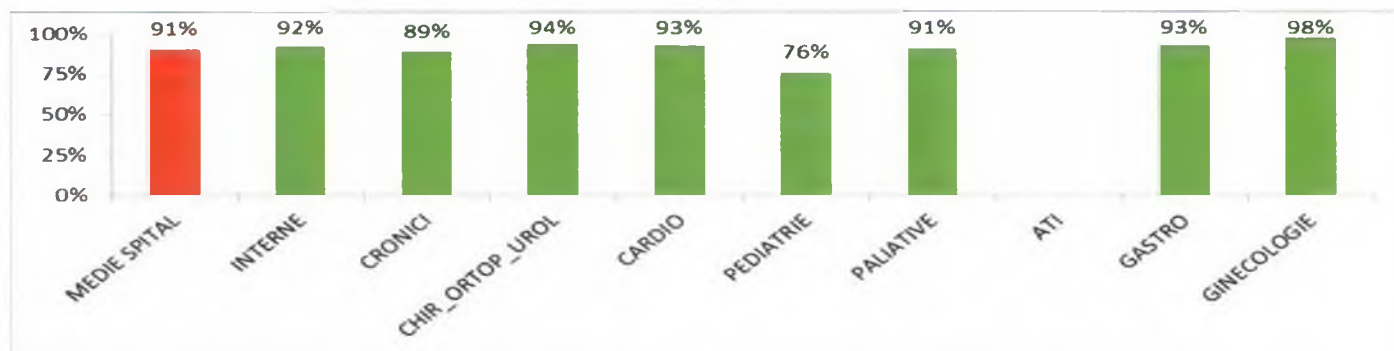
b. **Pe intrebari**

c.

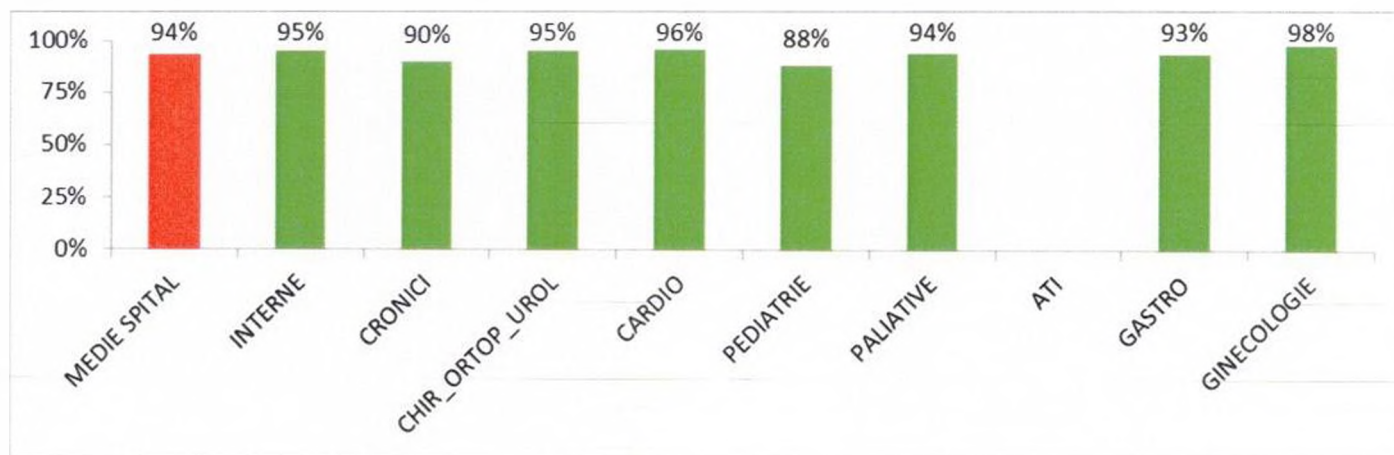
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



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

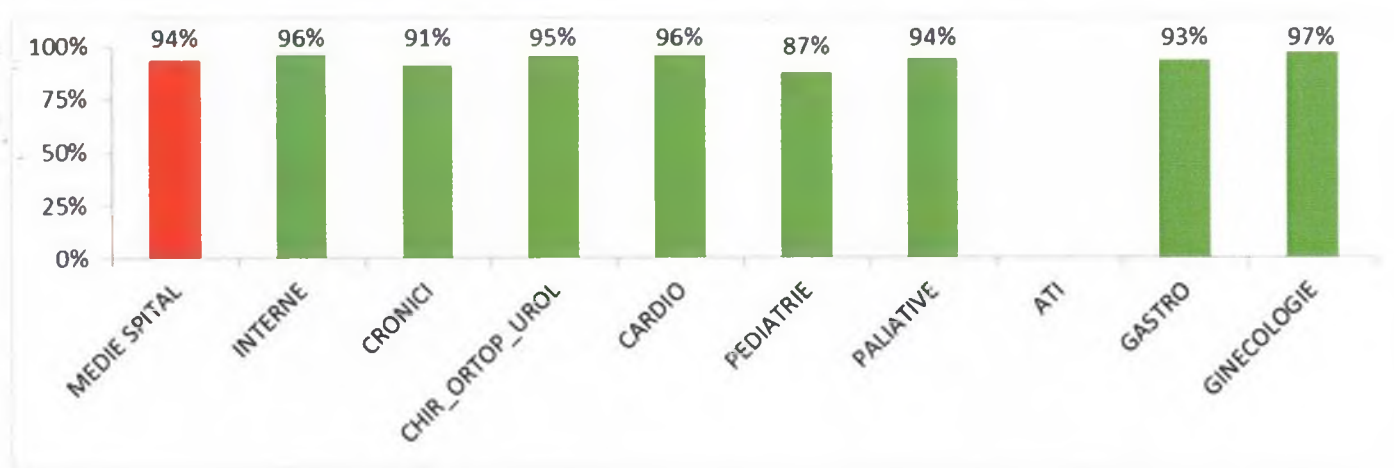


**Intrebarea nr. 3:** Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?

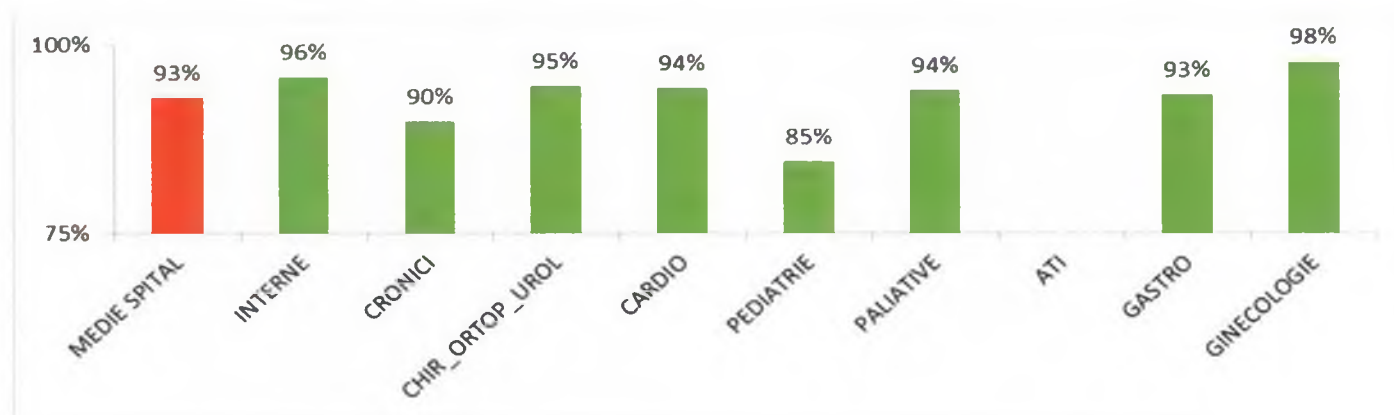




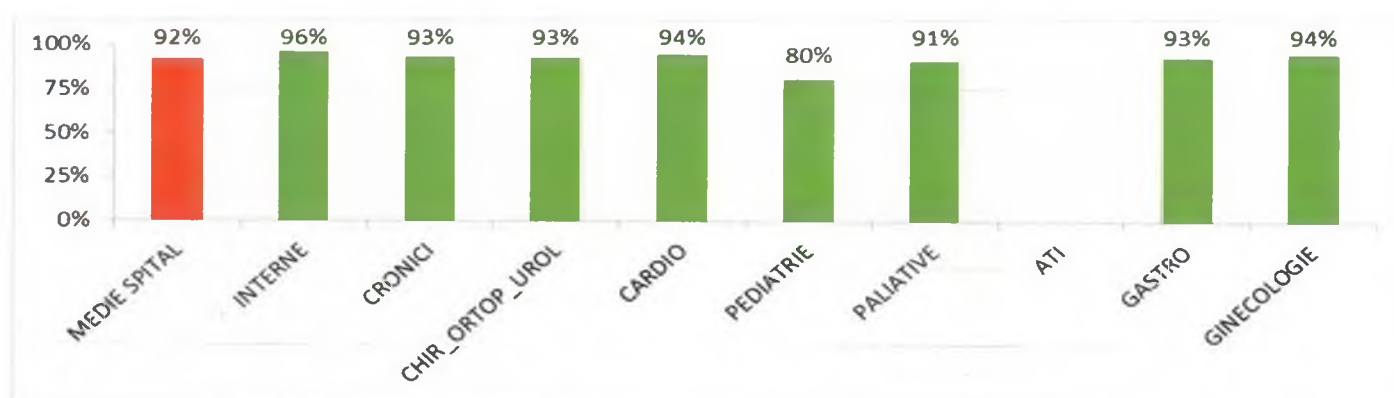
**Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**



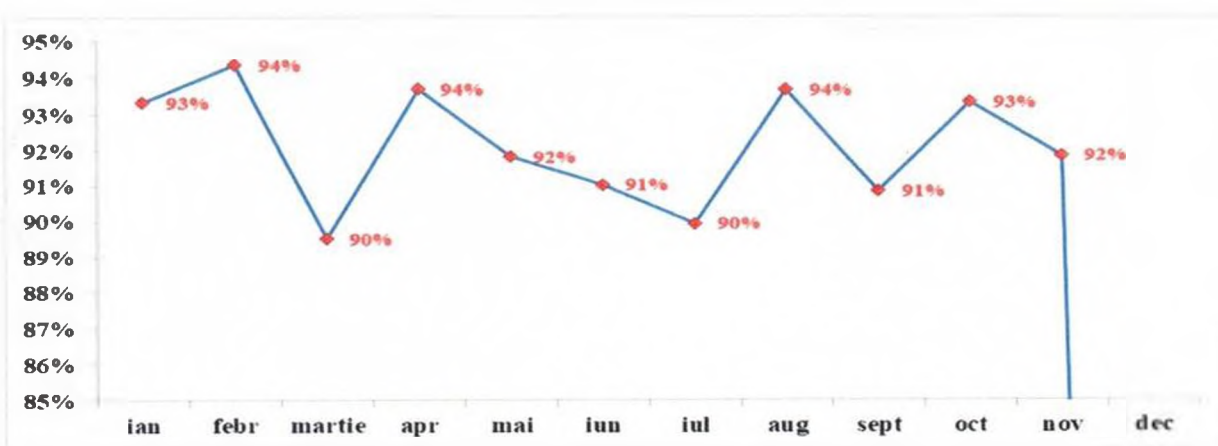
**Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



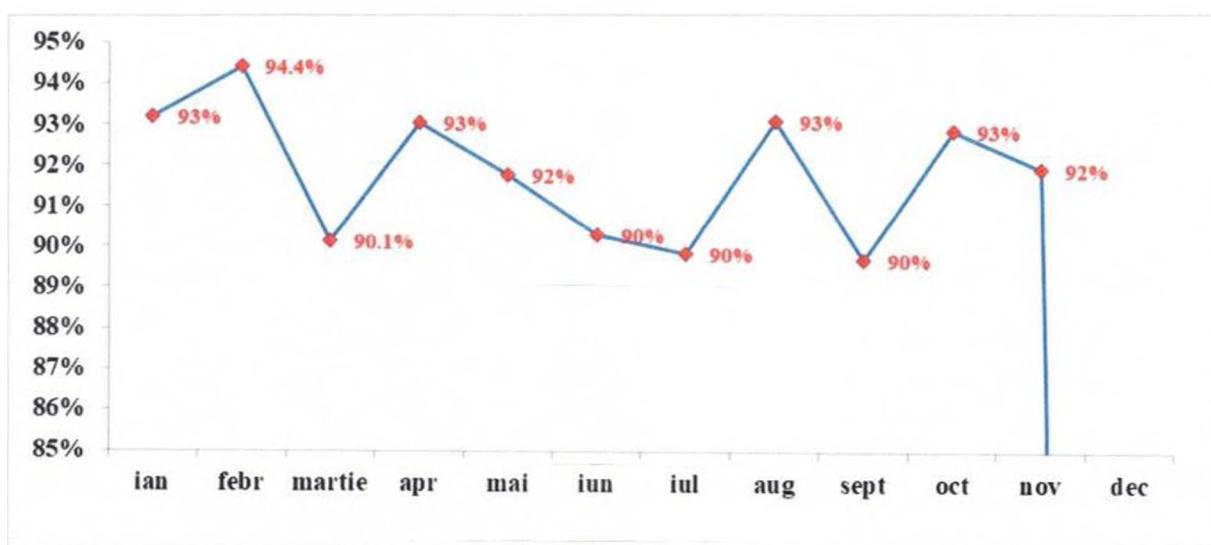
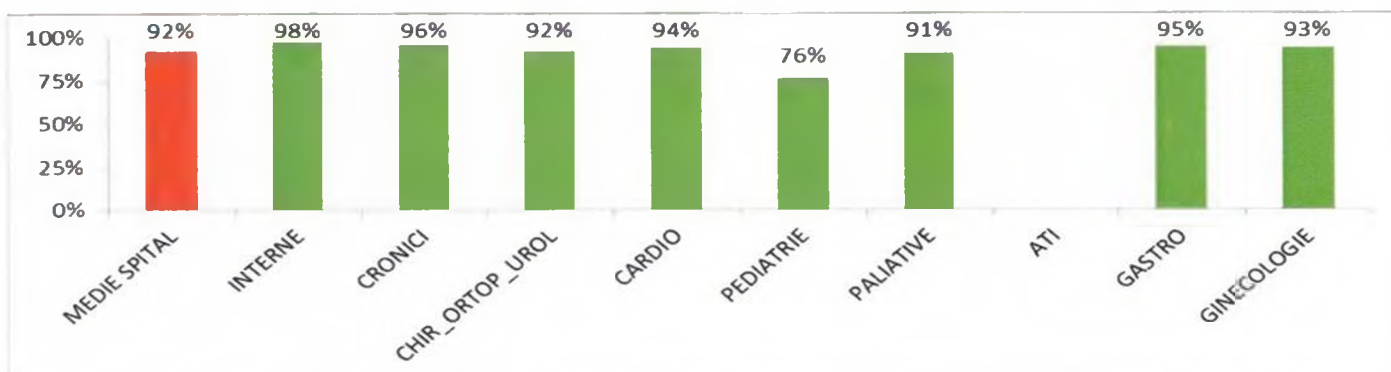
**Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?**



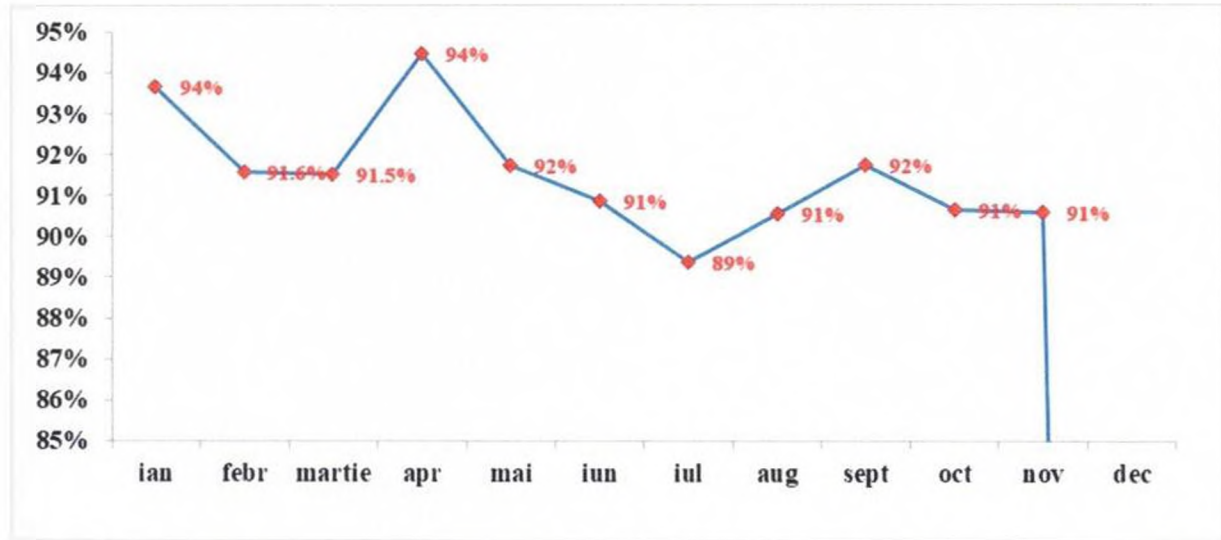
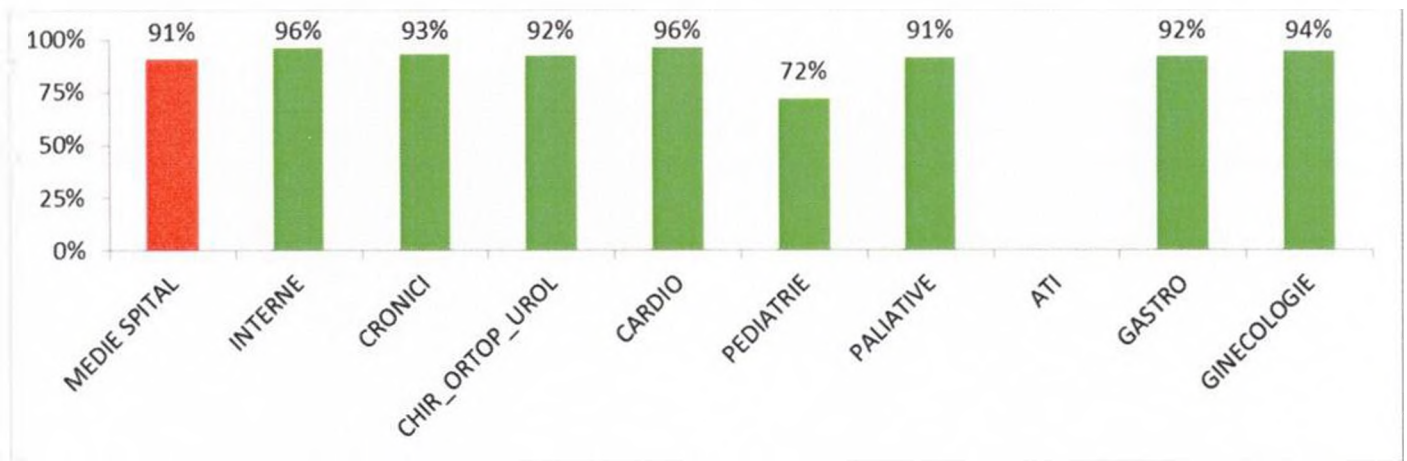




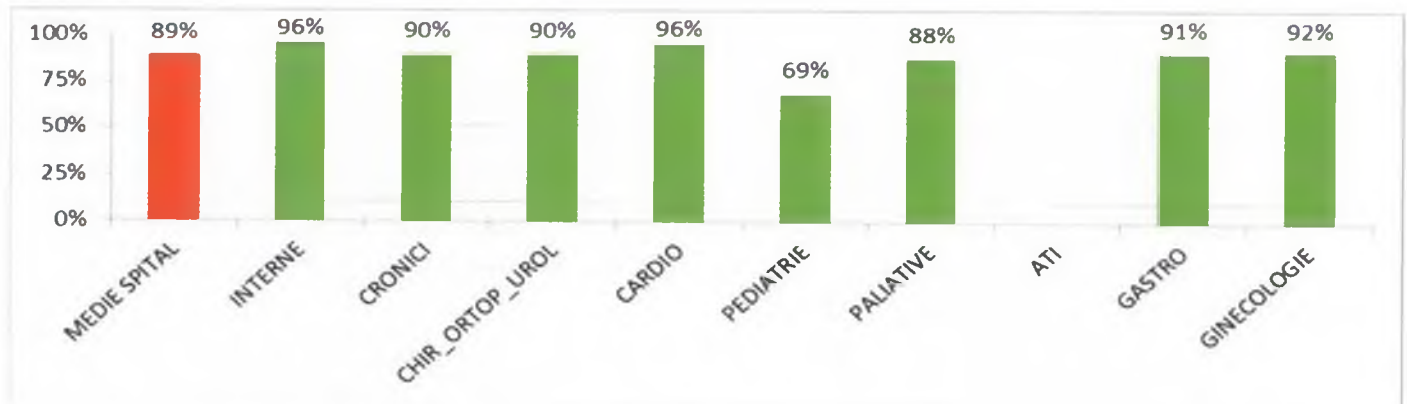
**Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?**



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

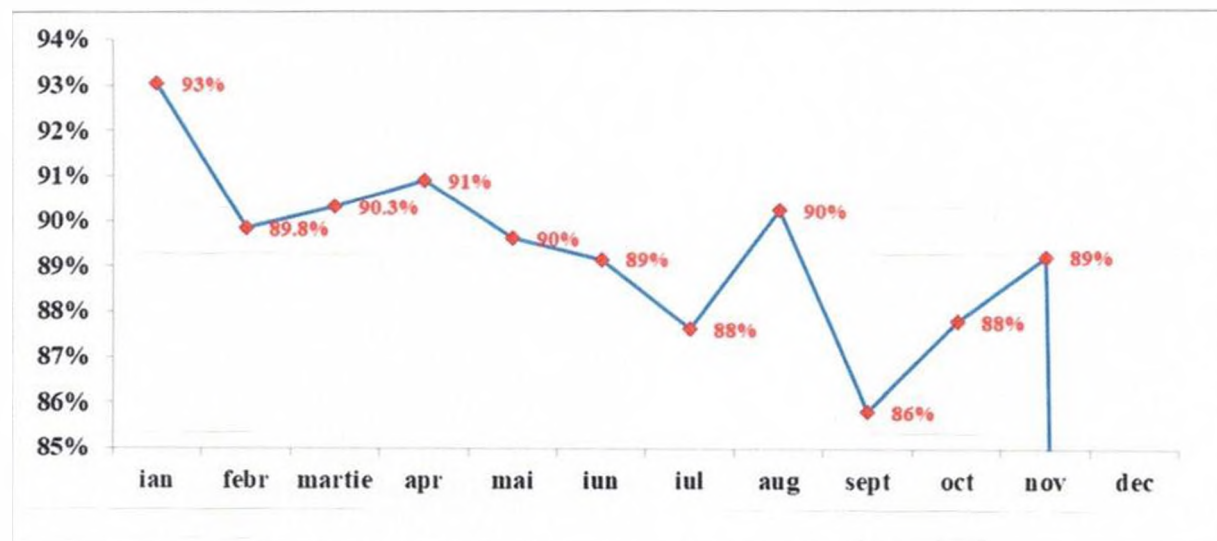
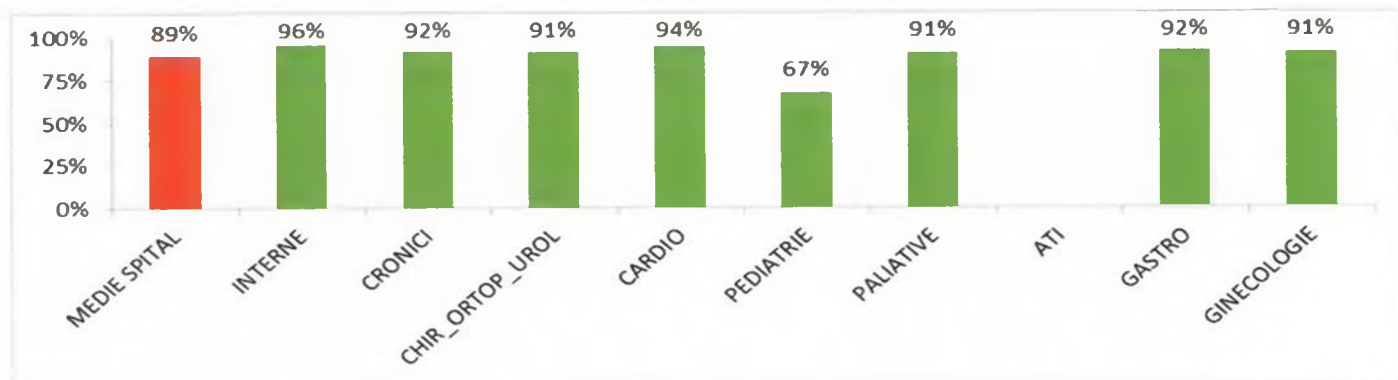


**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



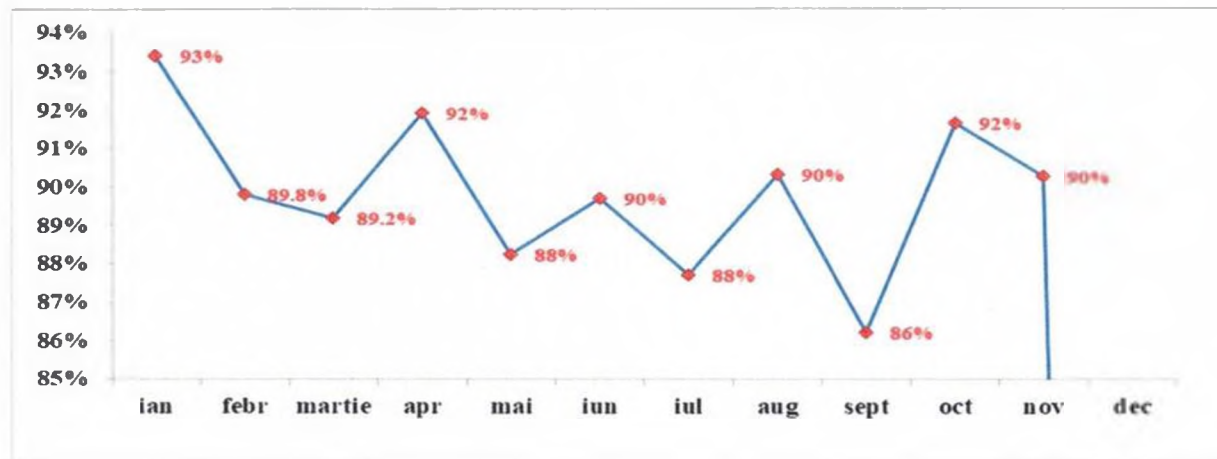
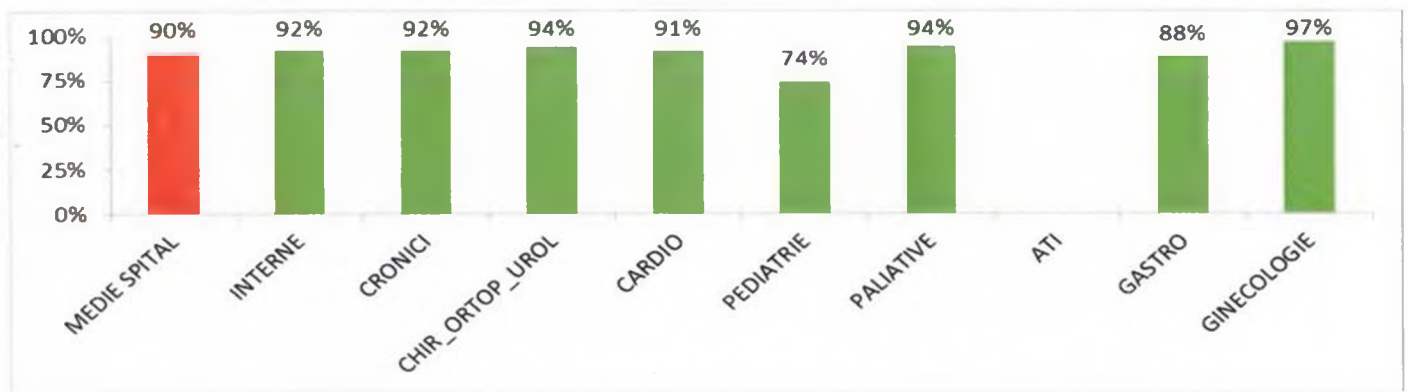


**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier

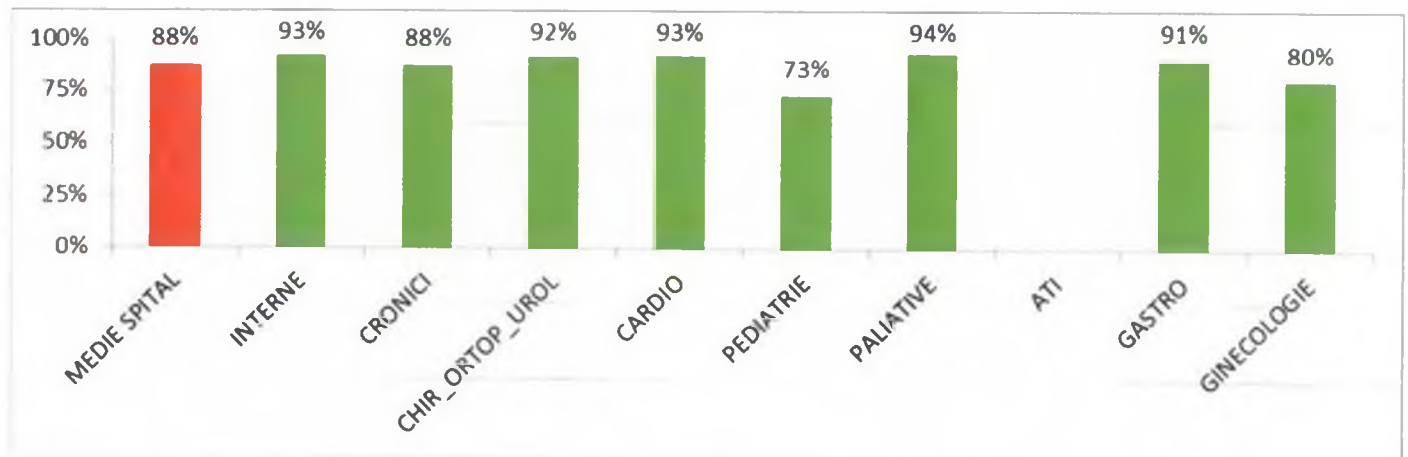


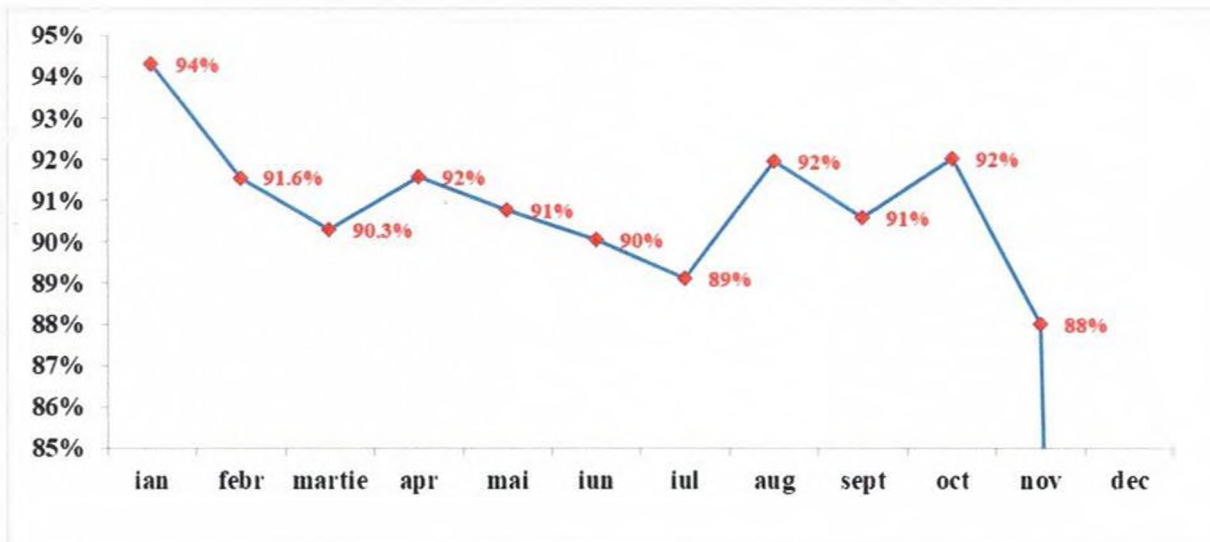


**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

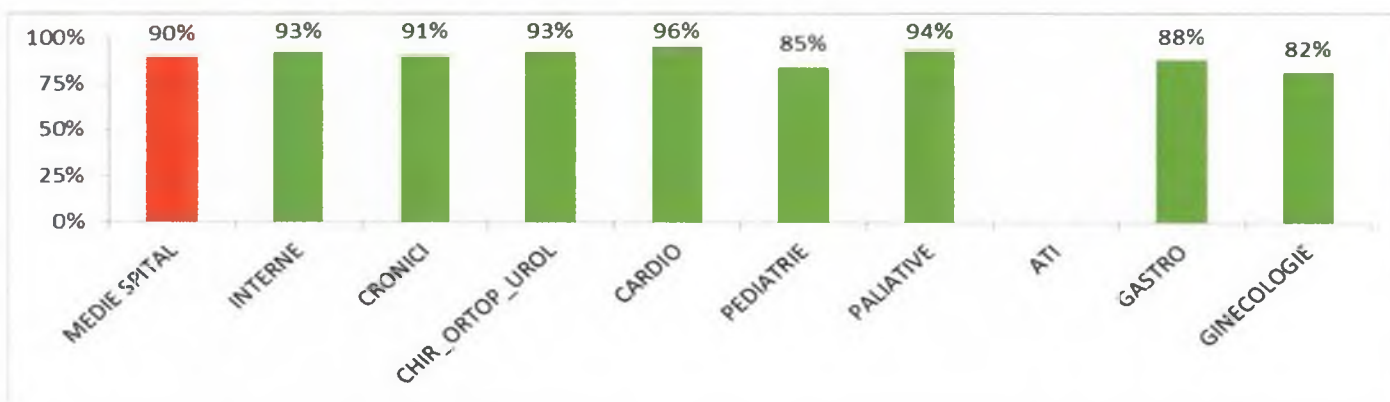


**Intrebarea 7.5:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei

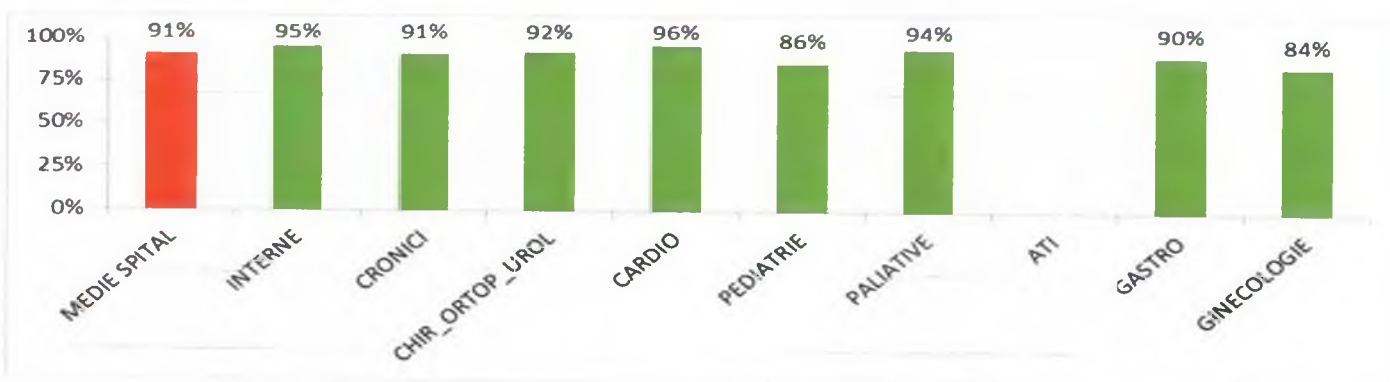




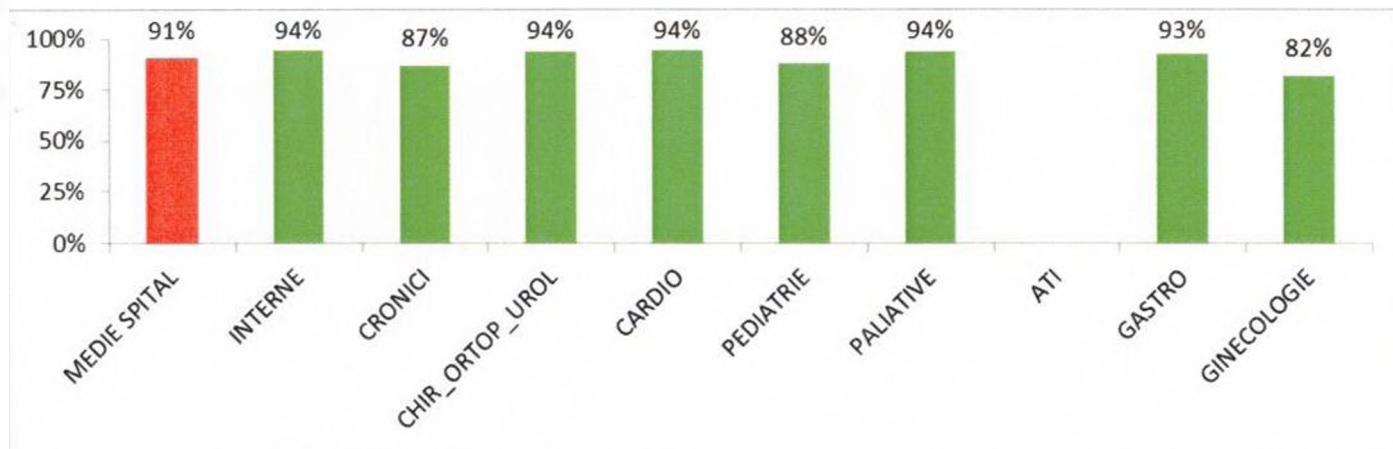
**Intrebarea nr. 8:** Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



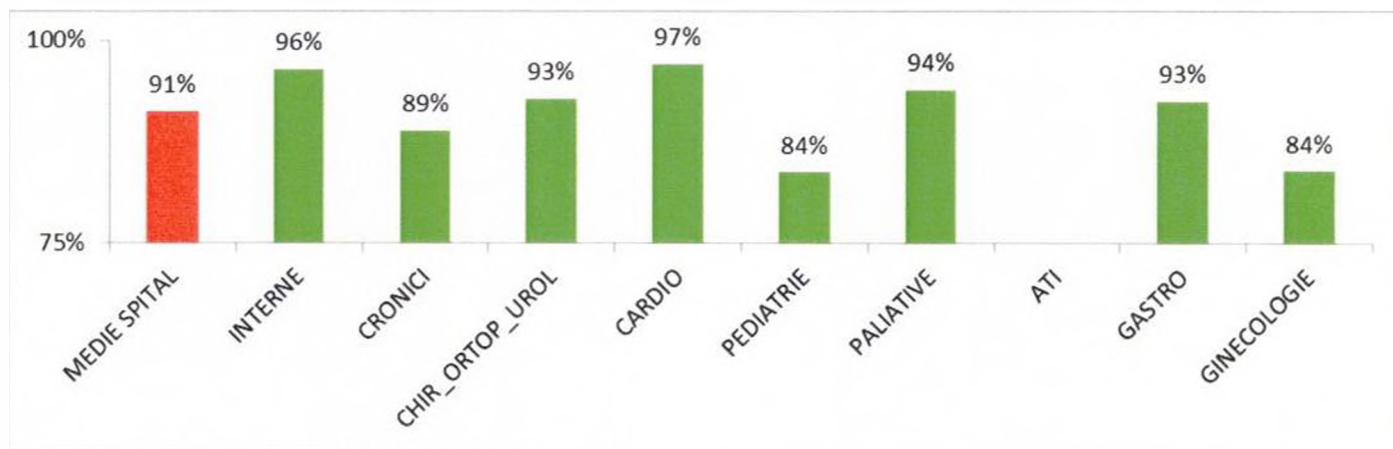
**Intrebarea nr. 9:** Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

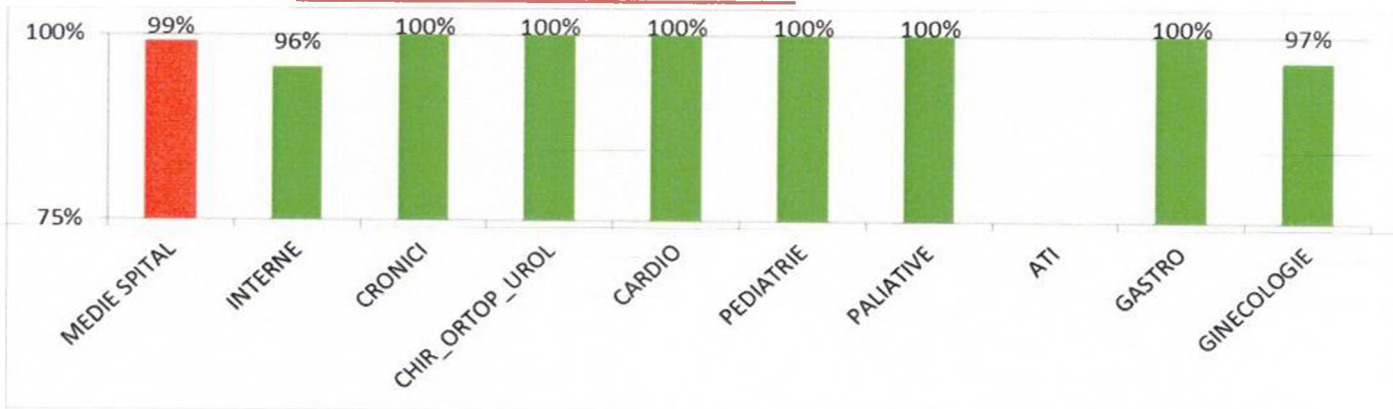


**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



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

**Rezultatele indica raspunsurile negative.**

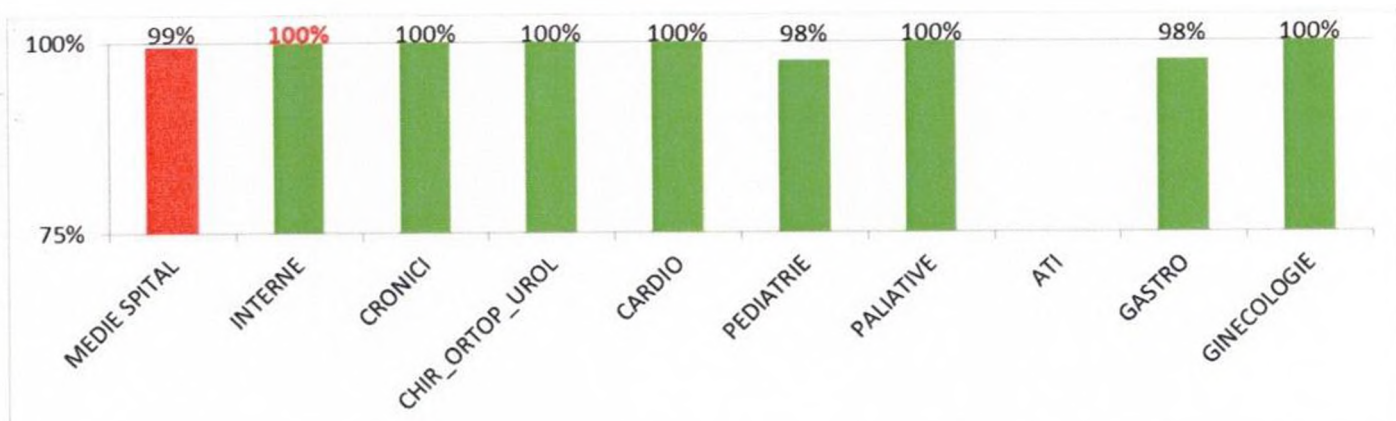




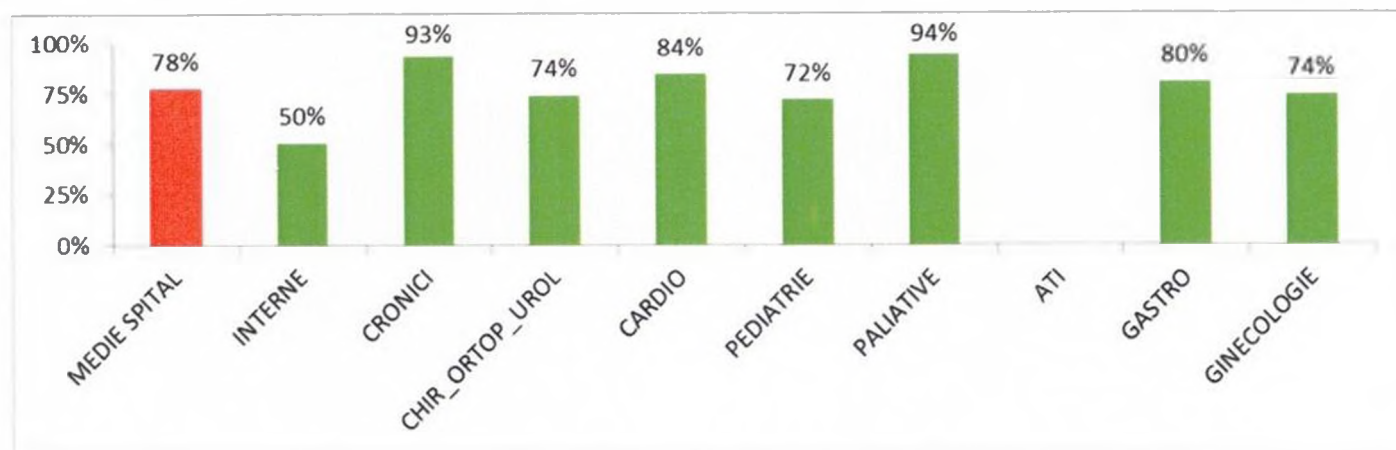
**Intrebarea nr. 12.2 :**

**Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?**

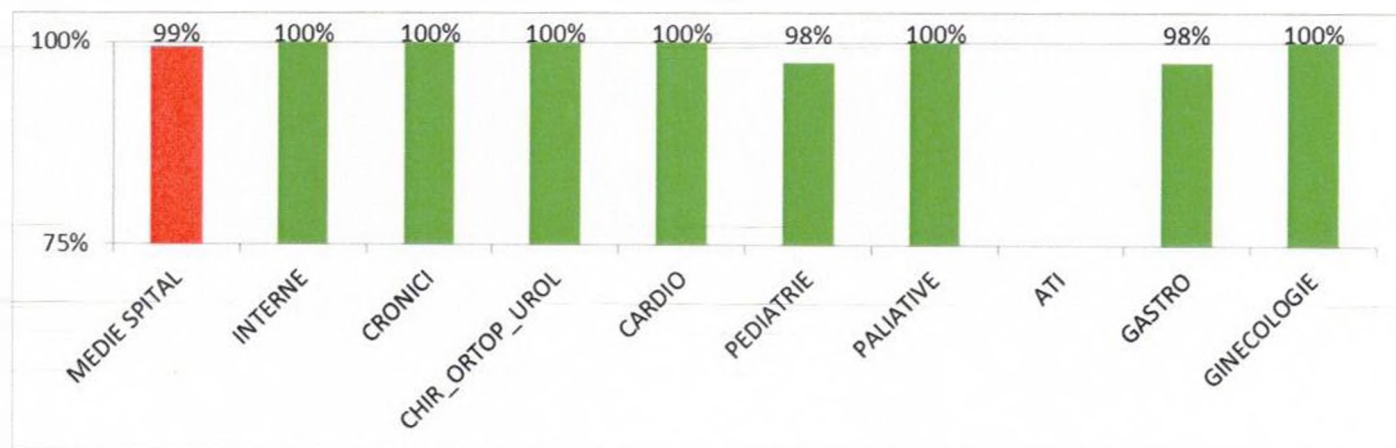
**Rezultatele indica raspunsurile negative**



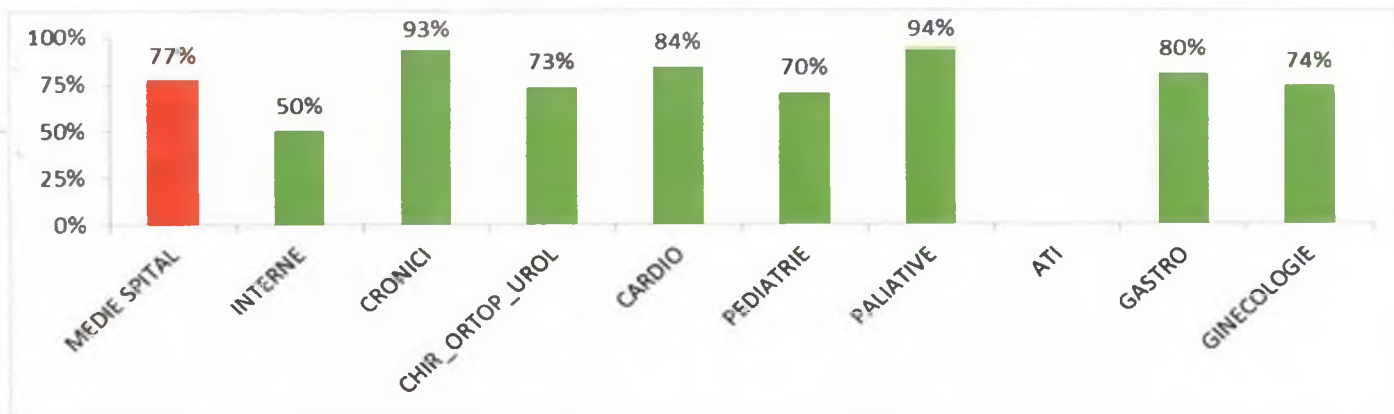
**Intrebarea nr. 13.1:** Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



**Intrebarea nr. 13.2:** Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?

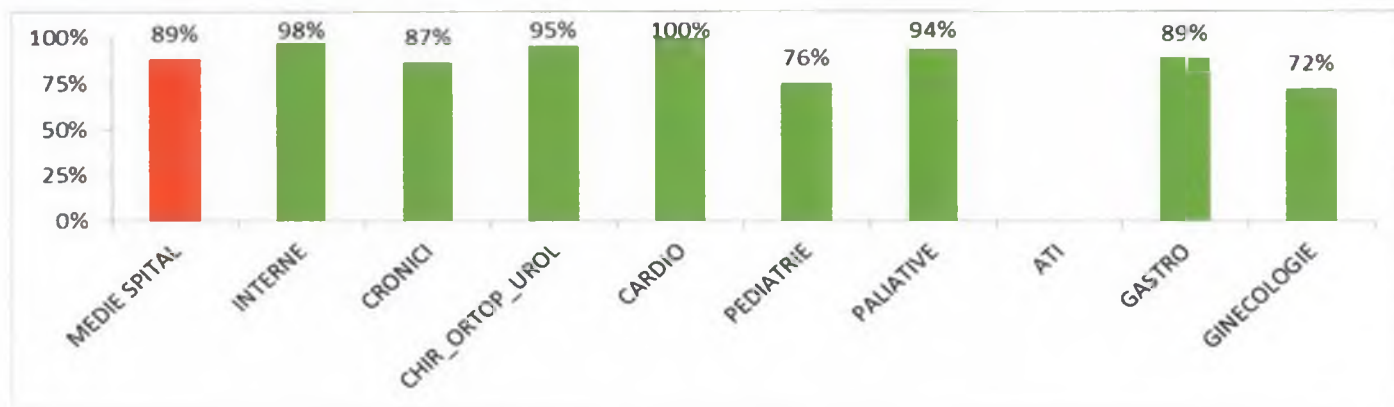


**Intrebarea nr. 13.3:** Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



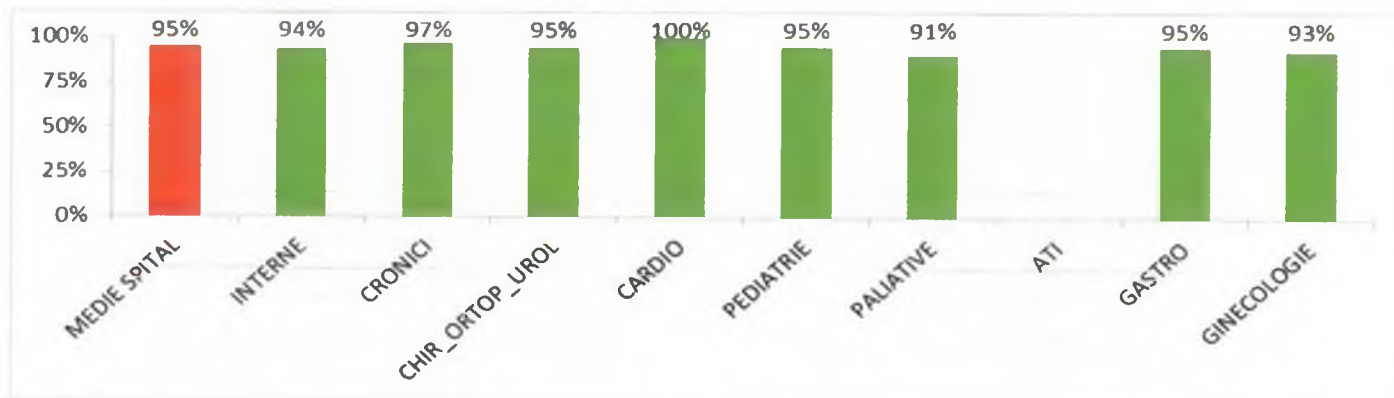
**Intrebarea nr. 14:** Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ?  DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



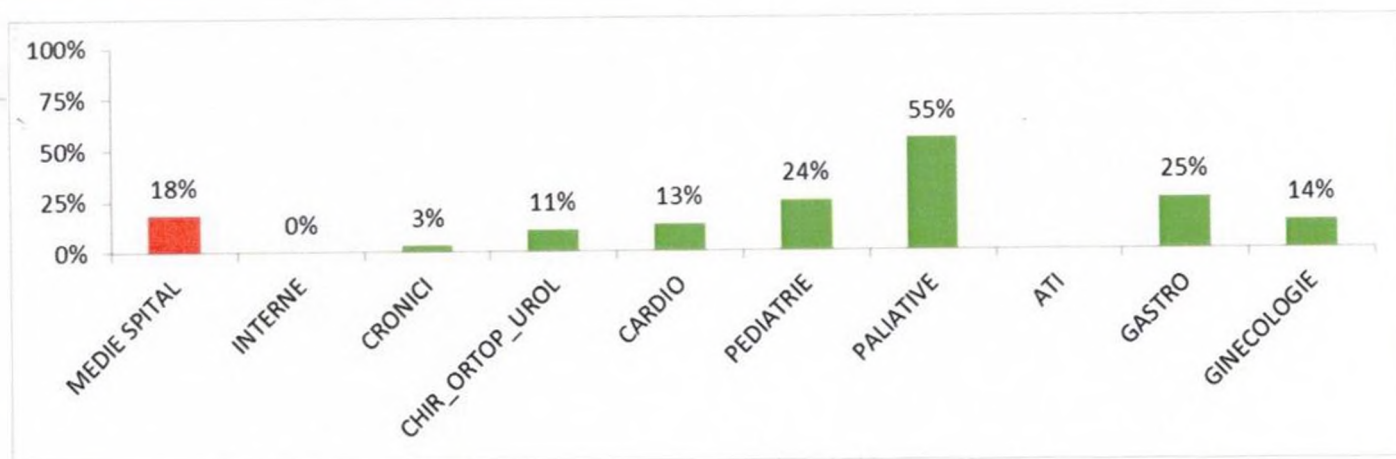
**Intrebarea nr. 15:** Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ?  DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



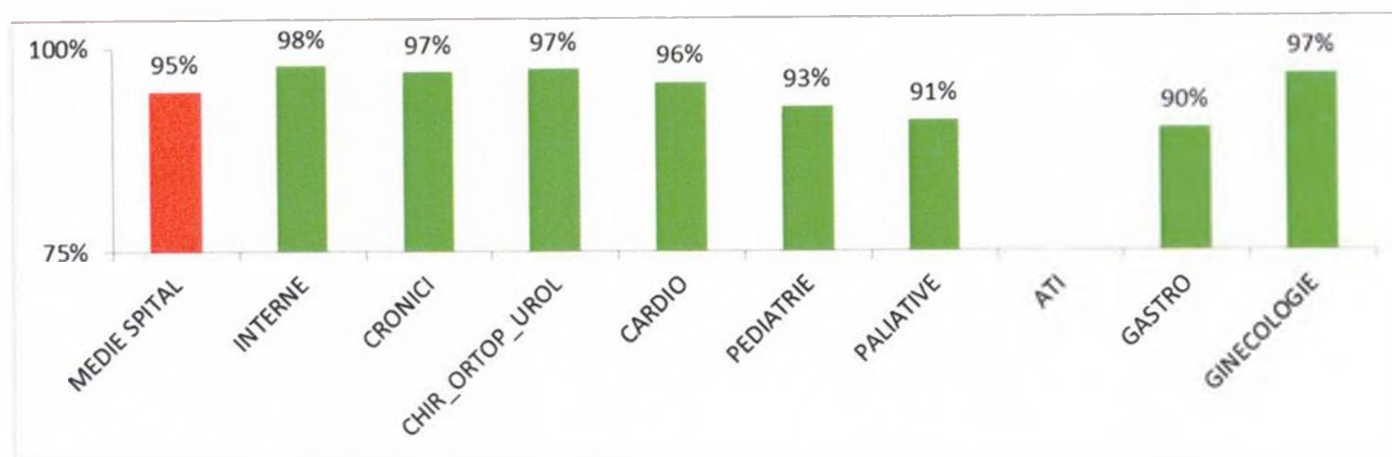
**Intrebarea nr. 16:** Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?  DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



**Intrebarea nr. 17:** Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ?  DA  NU

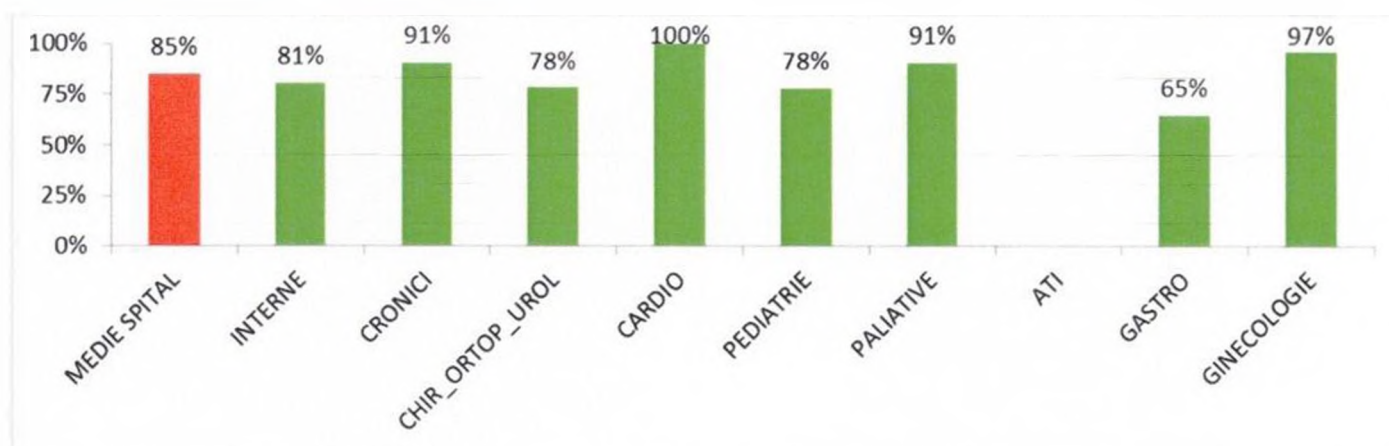
**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



**Intrebarea nr. 18:** După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ?

DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**





#### IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna noiembrie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - noiembrie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate noiembrie 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	43%	47	110	0	47	0%
CRONICI	79%	33	42	6	33	18%
CHIR ORTOP UROL.	44%	37	85	6	37	16%
CARDIO	68%	23	34	5	23	22%
PEDIATRIE	69%	41	59	24	41	59%
PALIATIVE	85%	11	13	1	11	9%
ATI		5	0	3	5	60%
GASTRO	98%	40	41	1	40	3%
GINECOLOGIE	100%	29	29	6	29	21%
<b>Media pe spital =</b>	<b>73 %</b>	<b>266</b>	<b>413</b>	<b>52</b>	<b>266</b>	<b>23%</b>

#### V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Sectiile cu cel **mai ridicat grad de satisfactie** al pacientilor sunt:

1. Cardiologie 91 %  
Ingrijiri paliative 91 %
2. Boli cronice 89 %

Sectiile cu cel **mai scazut grad de satisfactie** al pacientilor sunt:

1. Pediatrie 79 %
2. Ginecologie 86 %  
Medicina interna 86 %
3. Gastroenterologie 87 %

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizează următoarele:

- Temperatura ambientală (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Comunicarea cu medicii (Intrebarea nr. 13.1)

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Identificarea de solutii tehnice pentru pastrarea unei temperaturi adecvate	31.12.2022	toate sectiile	Administrativ	BMC
Identificarea de solutii tehnice pentru asigurarea apei calde	31.12.2022	Pediatrie	Administrativ	BMC
Evaluarea mobilierului de pe sectii si inlocuirea treptata a acestuia (prioritizari)	evaluare 31.12.2022	toate sectiile	Administrativ Comitet director	Comitet director
Evaluarea lenjeriei de pe sectii si inlocuirea treptata a acestora (prioritizari)	evaluare 31.12.2022	toate sectiile	Administrativ Comitet director	Comitet director

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Sesizarea Consiliului de etica cu privire la raspunsurile de la intrebarile 12.1 si 12.2 de la sectiile Medicina interna, Gastroenterologie si Ginecologie 12.1. Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ? Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre angajatii spitalului ?	31.12.2022	Birou juridic	Consiliul etic	Comitet director
Instruire cu privire la modul de comunicare cu pacientii si limitele de competenta in ce priveste comunicarea cu pacientii	31.12.2022	Medicina interna Chirurgie Ginecologie	Sefi sectii	Director medical

**Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate**

**Intocmit Consilier Fabian Sonya**