

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

Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC A/261.2.3.10.2022

AVIZAT,
Director medical,



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. I rev. 0 **“APLICAREA, EVALUAREA, MONITORIZAREA SI ANALIZA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE ALE PACIENTILOR”**:

Art. 8.4 :

Biroul BMC:

- i. ~~calculeaza~~ **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 – **SEPTEMBRIE 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.

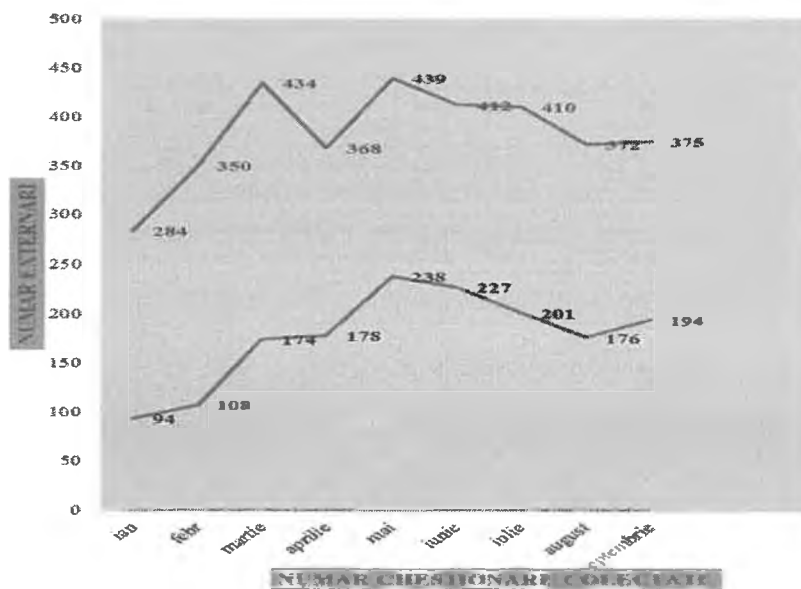
Urmare difuzarii acestui raport si catre **sefii de sectii**, reamintim ca acestia **au urmatoarele obligatii**:

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.

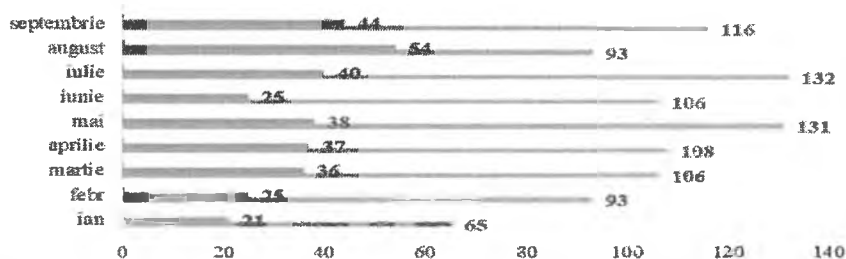
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



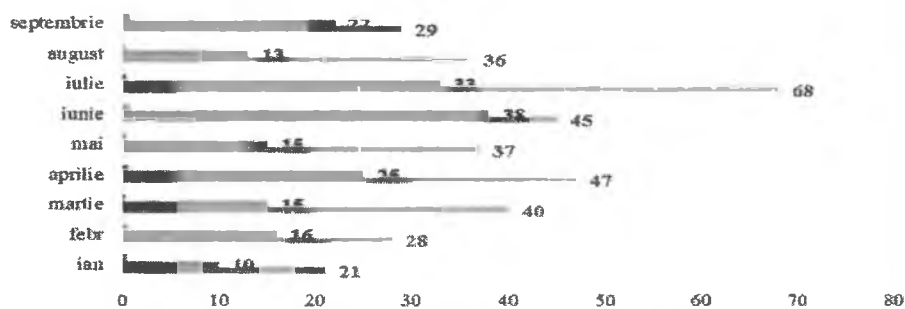
Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

INTERNE



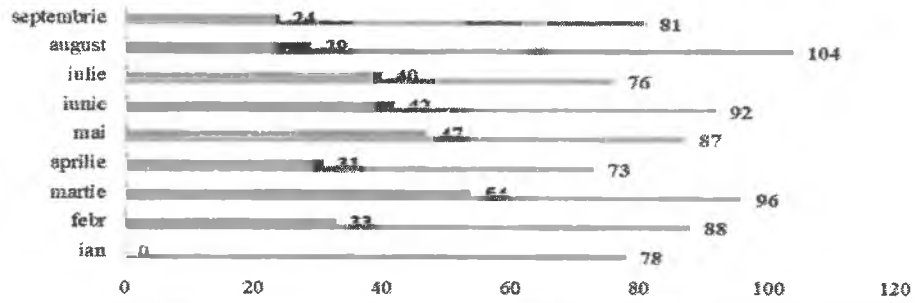
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ INTERNE Pondere CSP din externari	32%	27%	34%	34%	29%	24%	30%	58%	36%
■ INTERNE CSP	21	25	36	37	38	25	40	54	44
■ INTERNE Externari	65	93	106	108	131	106	132	93	116

CRONICI



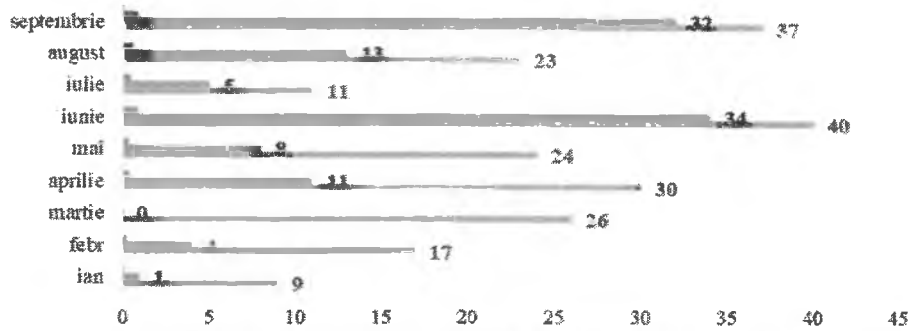
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	48%	57%	38%	53%	41%	84%	49%	36%	76%
■ CSP	10	16	15	25	15	38	33	13	22
■ Externari	21	28	40	47	37	45	68	36	29

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



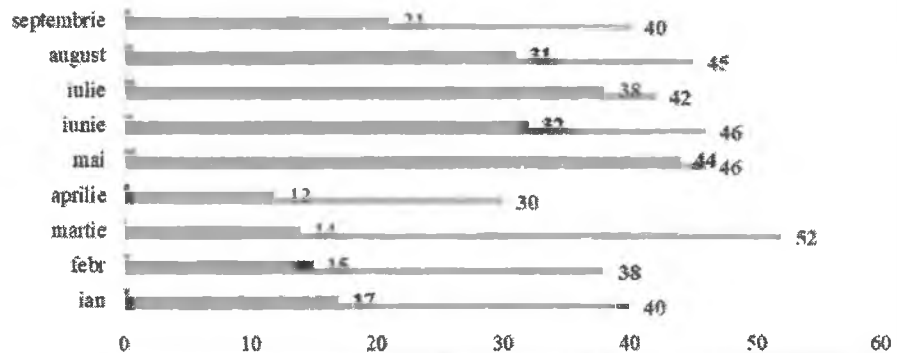
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	38%	56%	42%	54%	46%	53%	28%	30%
■ CSP	0	33	54	31	47	42	40	29	24
■ Externari	78	88	96	73	87	92	76	104	81

CARDIOLOGIE



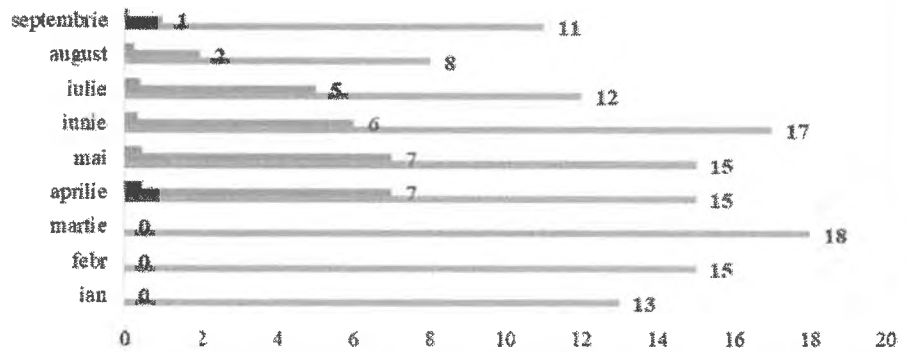
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	11%	24%	0%	37%	33%	85%	45%	57%	86%
■ CSP	1	4	0	11	8	34	5	13	32
■ Externari	9	17	26	30	24	40	11	23	37

PEDIATRIE



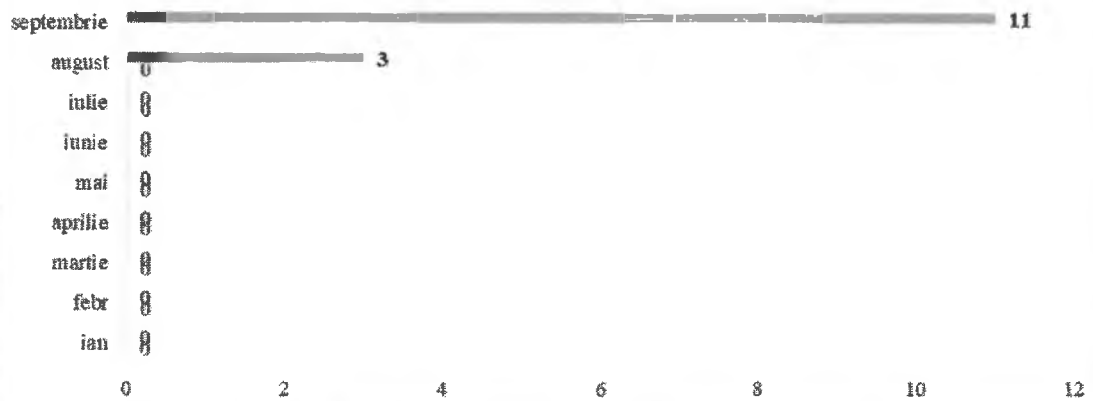
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	43%	39%	27%	40%	96%	70%	90%	69%	53%
■ CSP	17	15	14	12	44	32	38	31	21
■ Externari	40	38	52	30	46	46	42	45	40

PALIATIVE



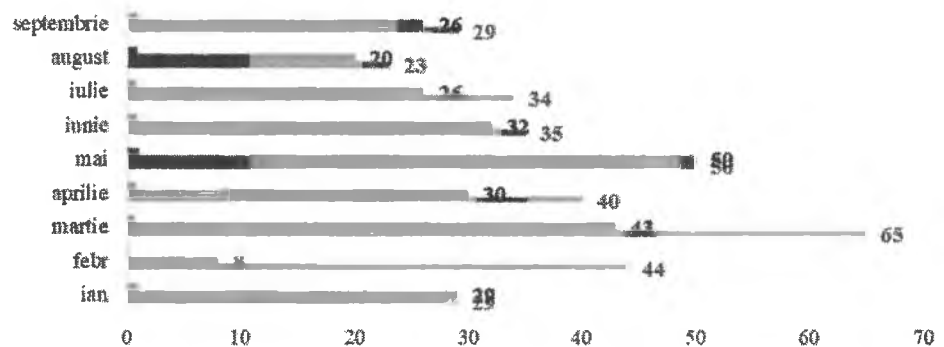
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	0%	0%	0%	47%	47%	35%	42%	25%	9%
■ CSP	0	0	0	7	7	6	5	2	1
■ Externari	13	15	18	15	15	17	12	8	11

ATI



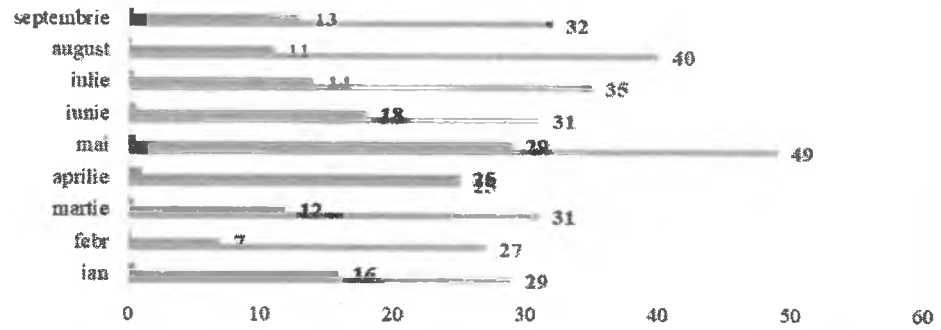
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ CSP	0	0	0	0	0	0	0	3	11
■ Externari	0	0	0	0	0	0	0	0	

GASTROENTEROLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	100%	18%	66%	75%	100%	91%	76%	87%	90%
■ CSP	29	8	43	30	50	32	26	20	26
■ Externari	29	44	65	40	50	35	34	23	29

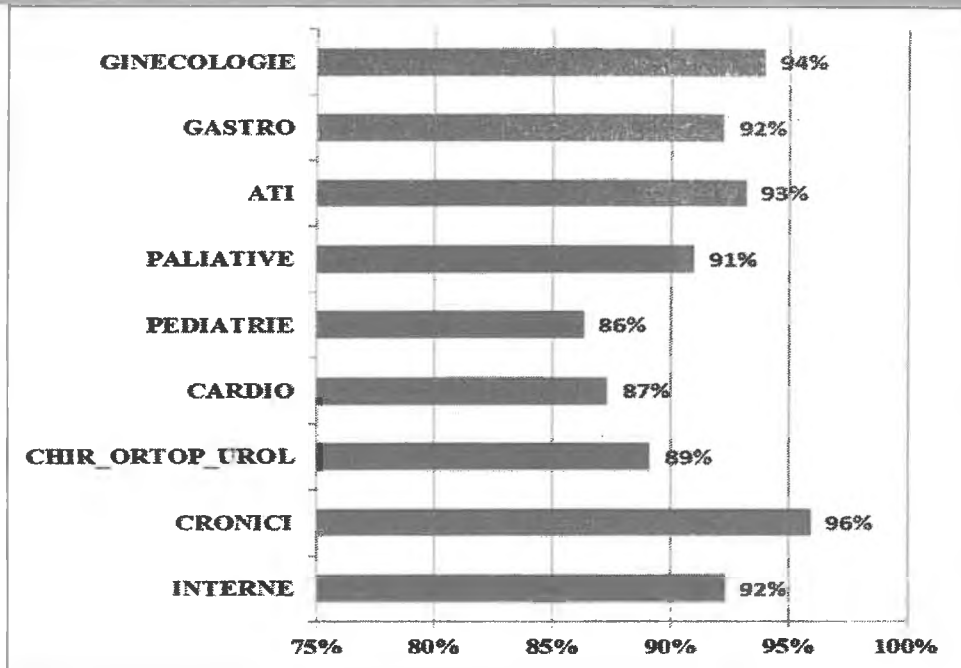
GINECOLOGIE



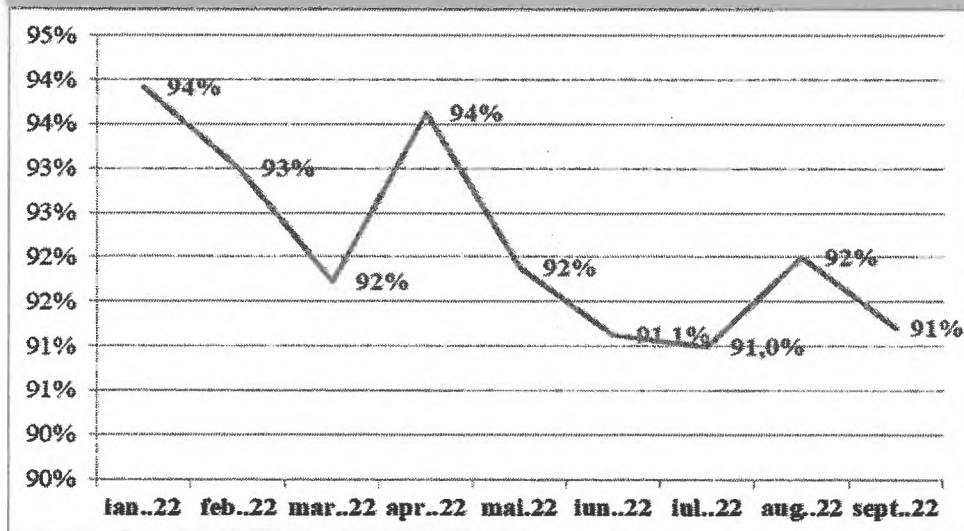
	ian	febr	martie	aprilie	mai	iunie	iulie	august	septembrie
■ Pondere CSP din externari	55%	26%	39%	100%	59%	58%	40%	28%	41%
■ CSP	16	7	12	25	29	18	14	11	13
■ Externari	29	27	31	25	49	31	35	40	32

III. ANALIZA CALITATIVA

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



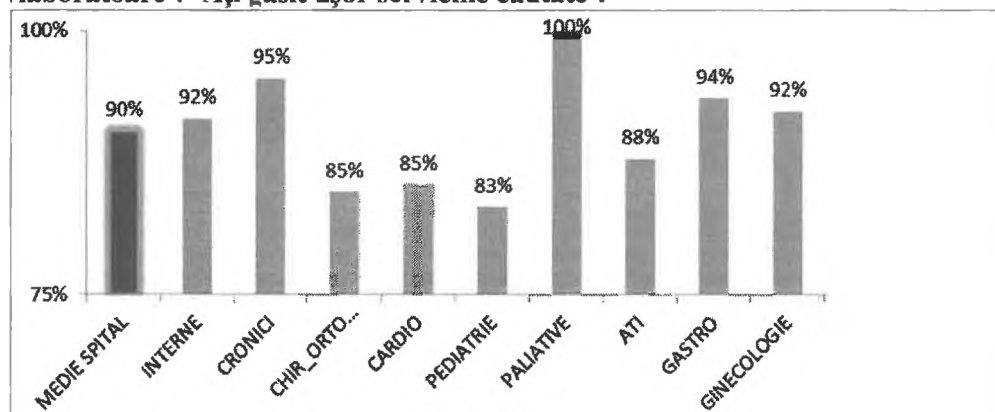
Dinamica gradului de satisfacție al pacienților / pe spital / 2022:



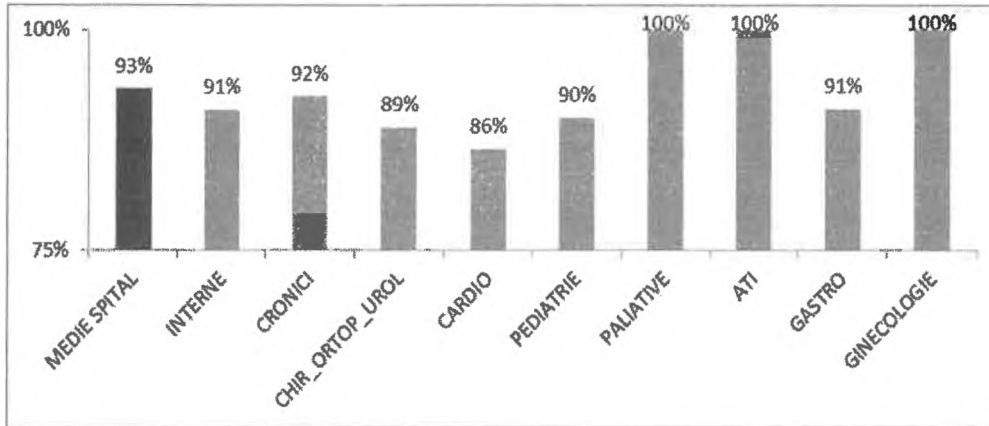
		GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - septembrie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 91 %																
		Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17
MEDIA SPITAL		91%	93%	95%	95%	93%	91%	89%	92%	86%	86%	86%	91%	92%	94%	92%	93%	92,75%
INTERNE		92%	91%	95%	95%	90%	90%	90%	94%	91%	92%	91%	92%	91%	91%	92%	92%	98%
CRONICI		95%	92%	97%	97%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	94%	94%	94%	94%	95%	95%	100%
CHIR ORTOP		85%	89%	92%	92%	90%	83%	82%	89%	88%	88%	84%	86%	90%	94%	94%	100%	
CARDIO		85%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	83%	85%	86%	86%	86%	86%	86%	100%	
PEDIATRIE		83%	90%	98%	95%	92%	83%	78%	81%	73%	71%	79%	83%	81%	92%	92%	100%	
PALIATIVE		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	
ATI		88%	100%	97%	94%	91%	94%	91%	88%	88%	85%	91%	88%	94%	100%	94%	100%	
GASTRO		94%	91%	94%	96%	96%	96%	96%	95%	89%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	100%	
GINECOLOGIE		92%	100%	95%	100%	97%	95%	95%	97%	97%	95%	89%	92%	92%	89%	89%	100%	

b. Gradul de satisfacție al pacienților / pe intrebari

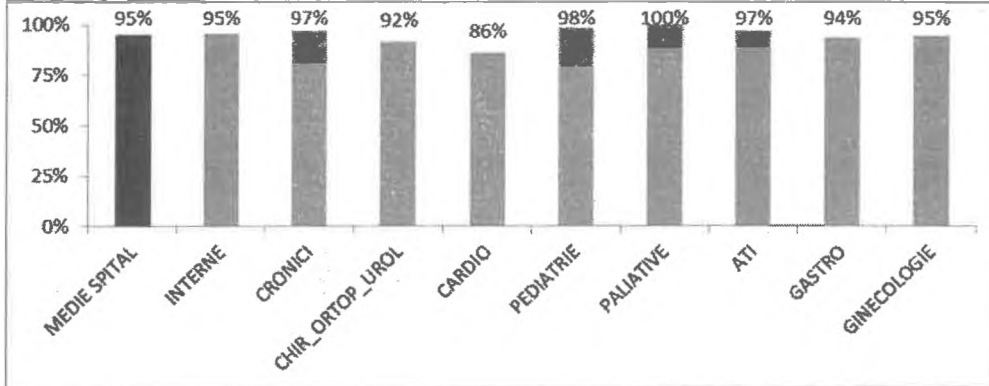
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



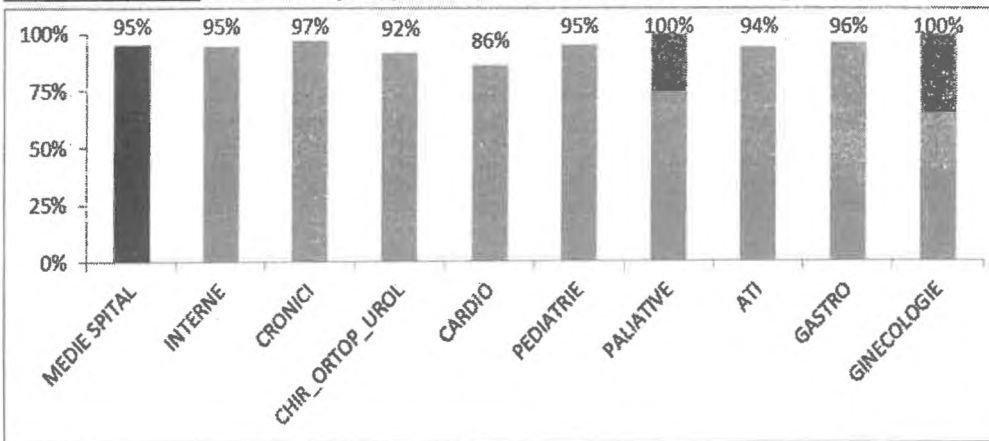
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



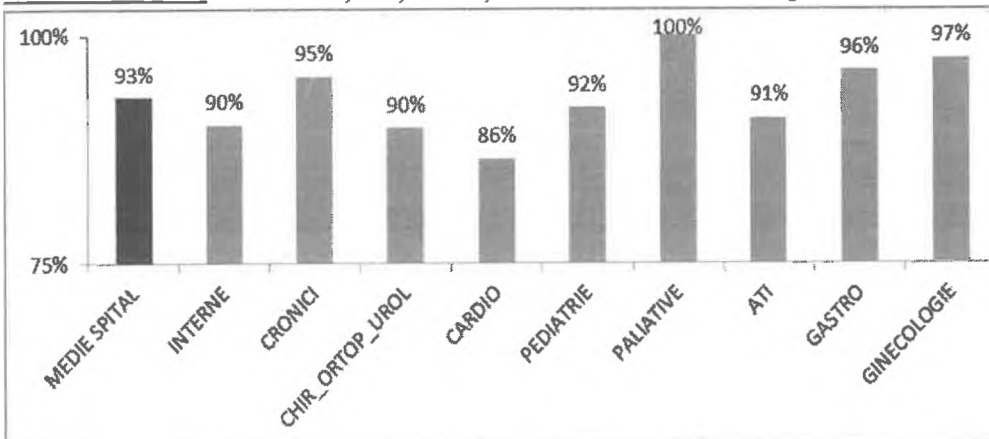
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



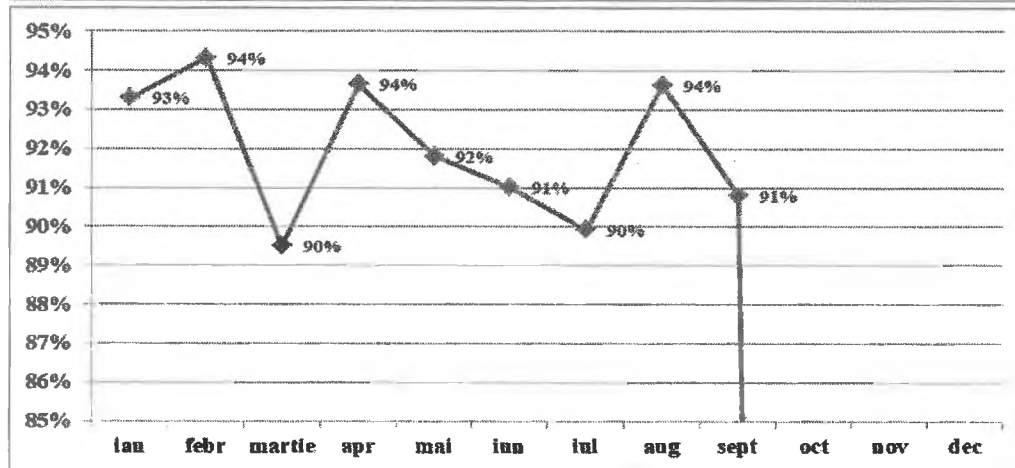
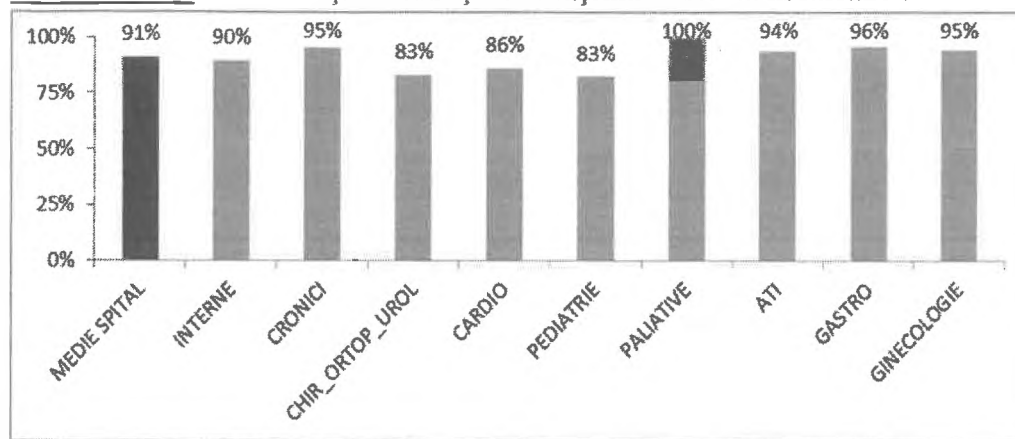
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



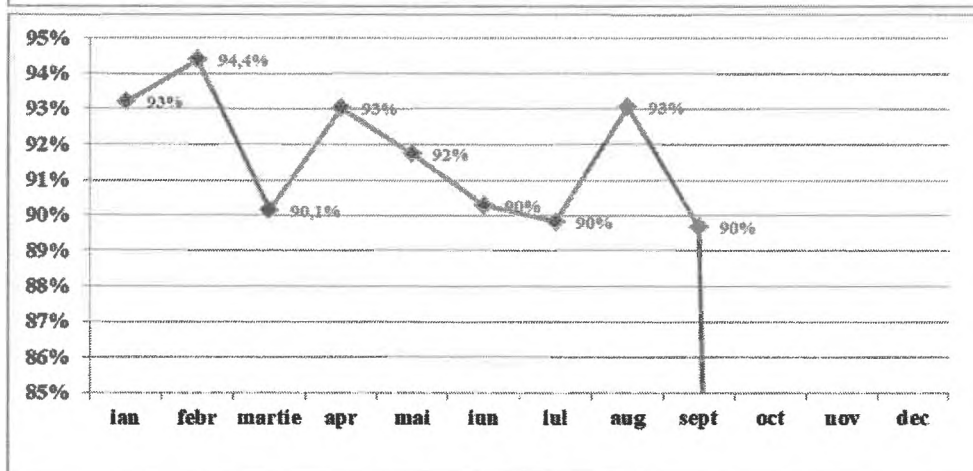
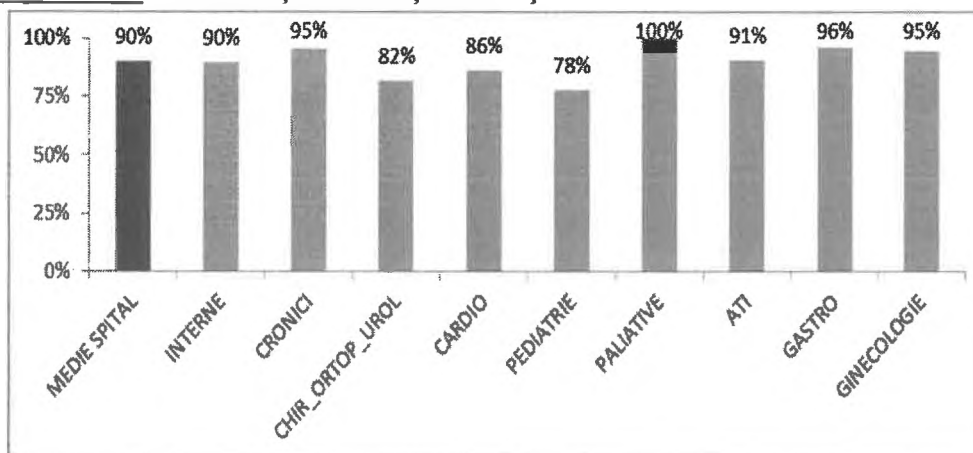
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



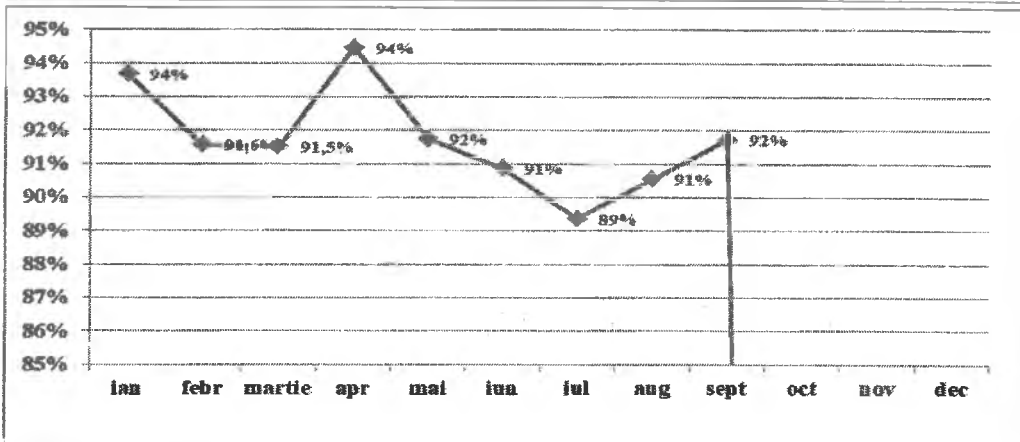
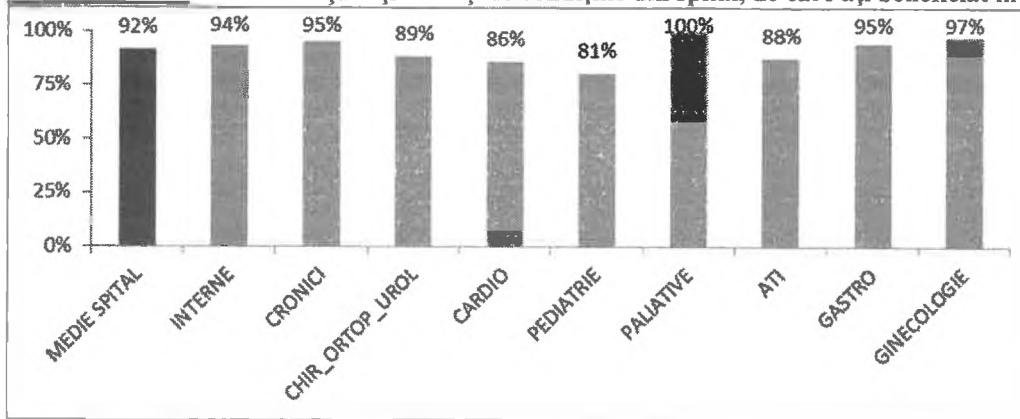
Întrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



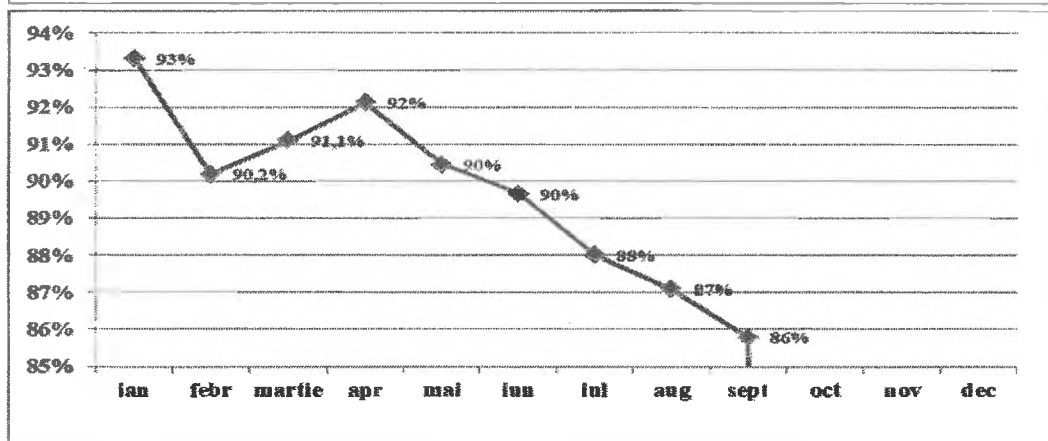
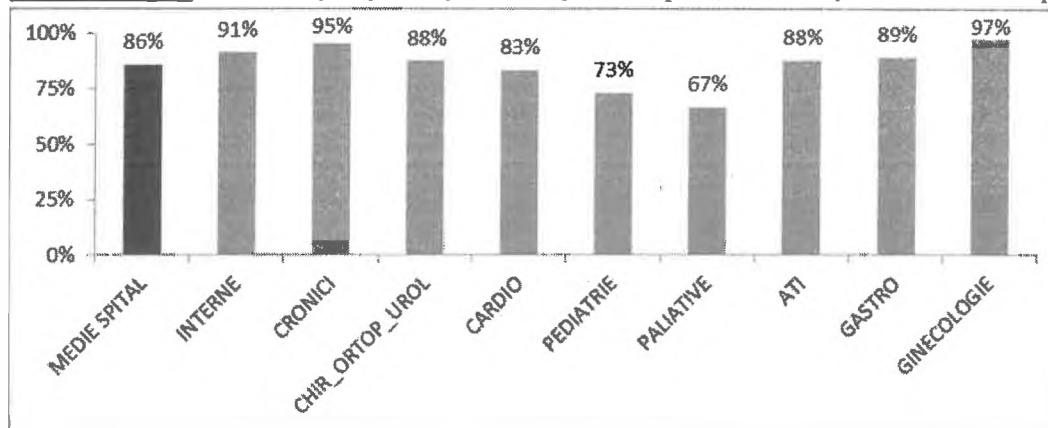
Întrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



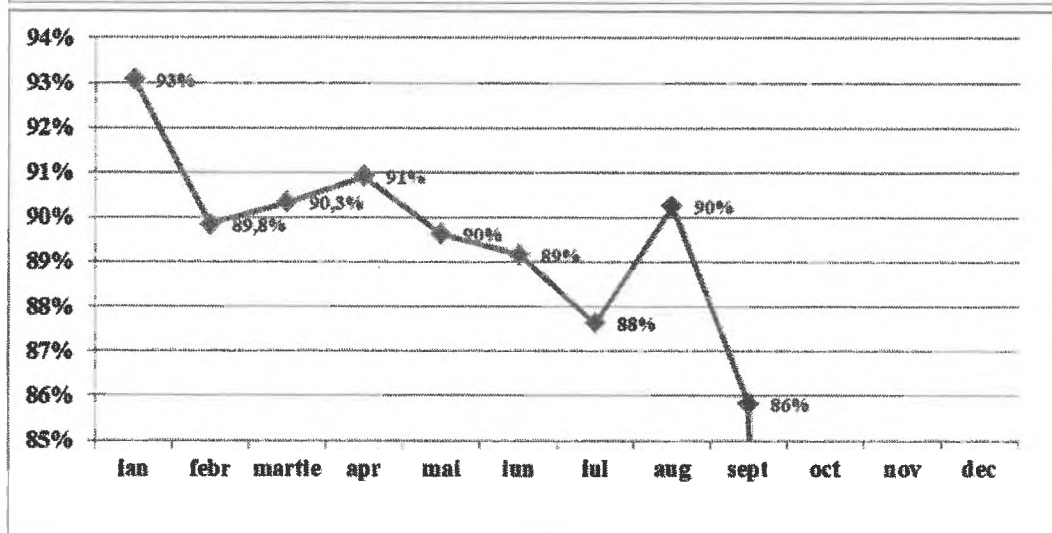
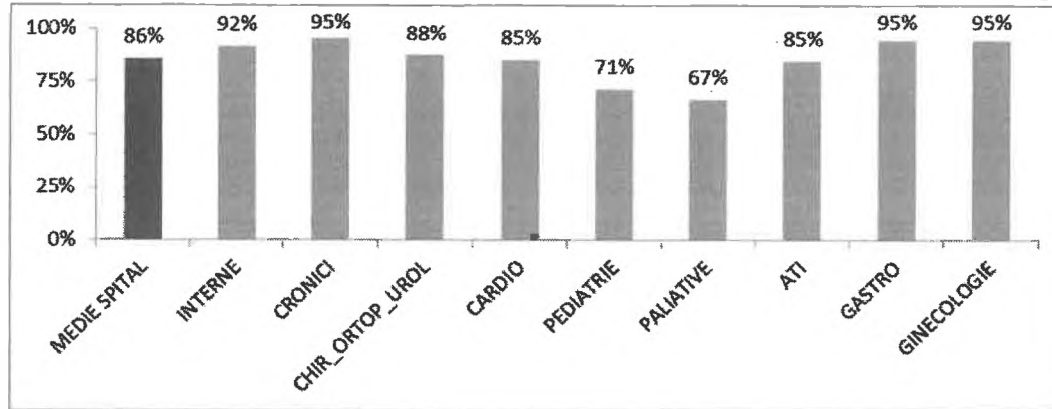
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de paț



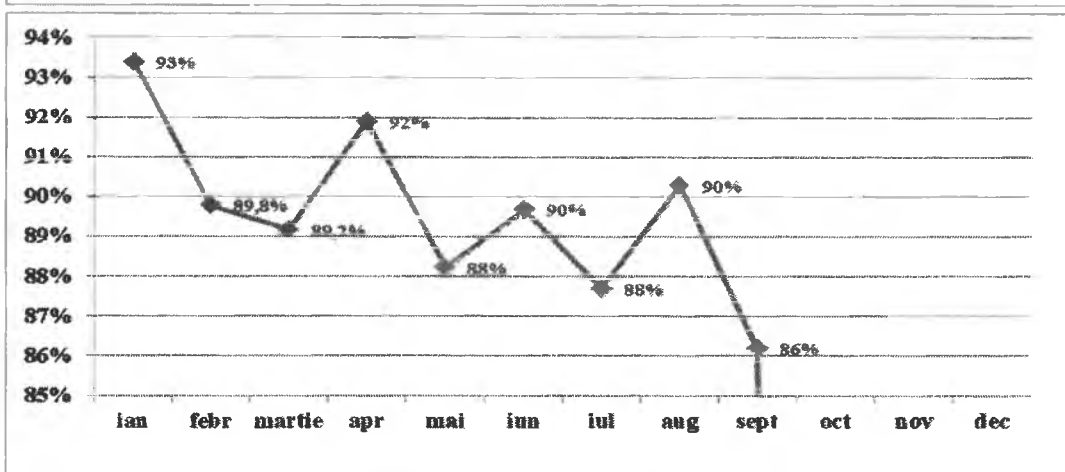
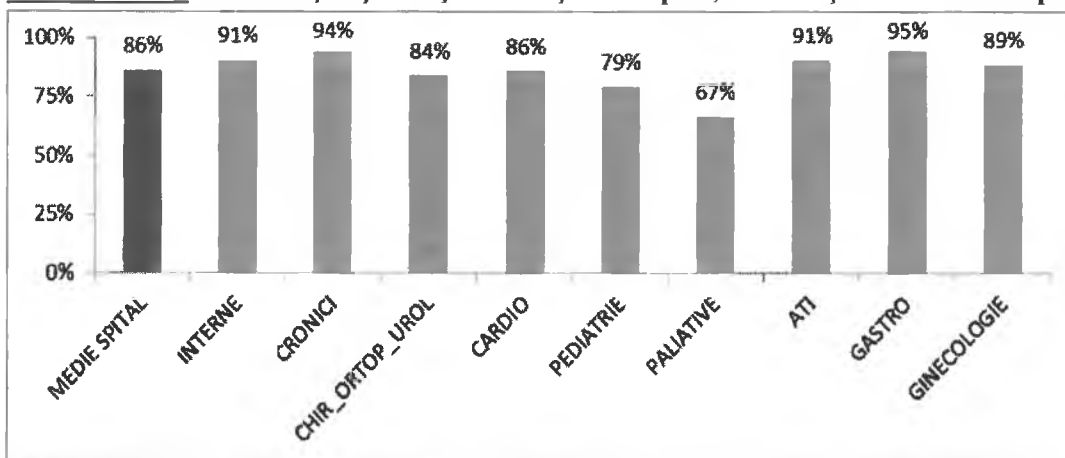
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



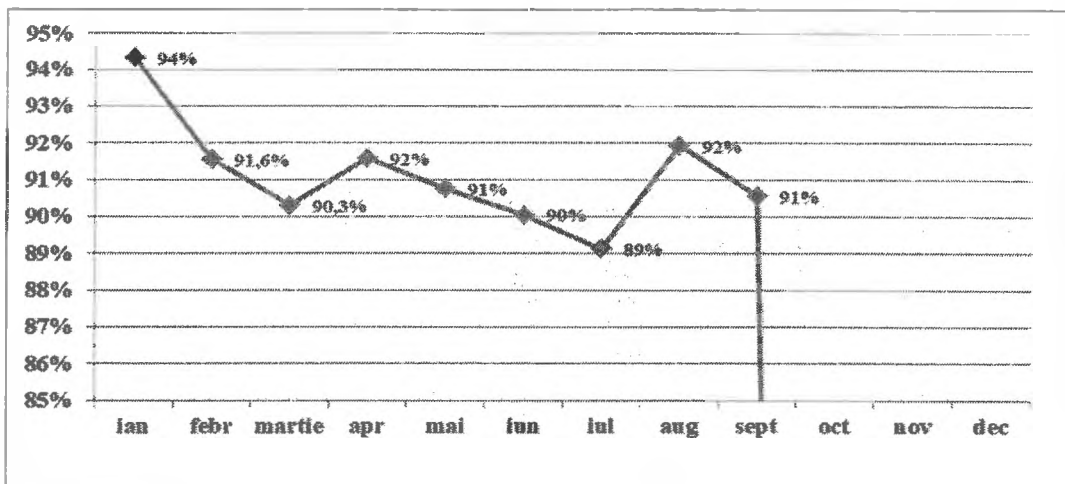
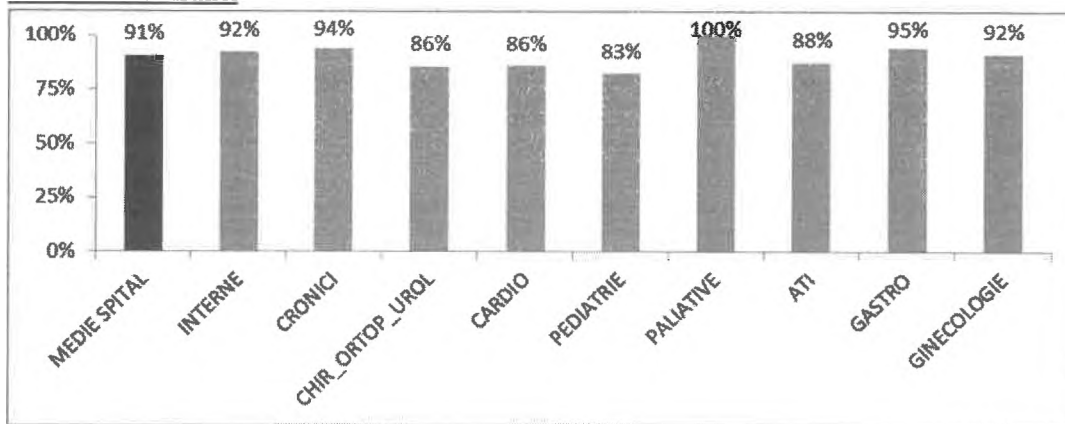
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



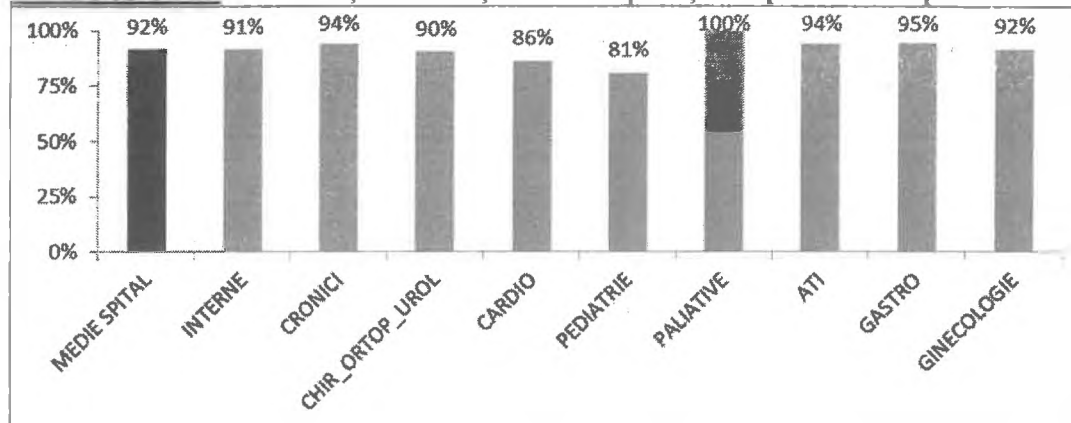
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



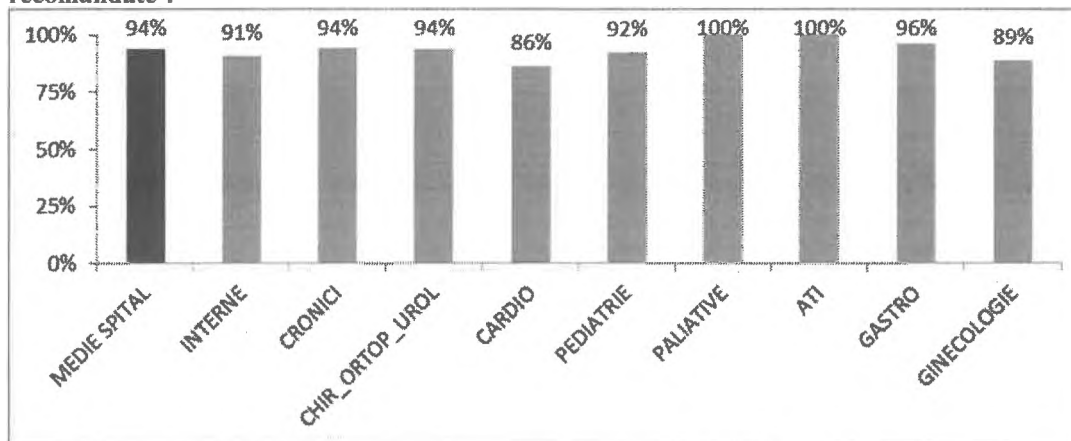
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



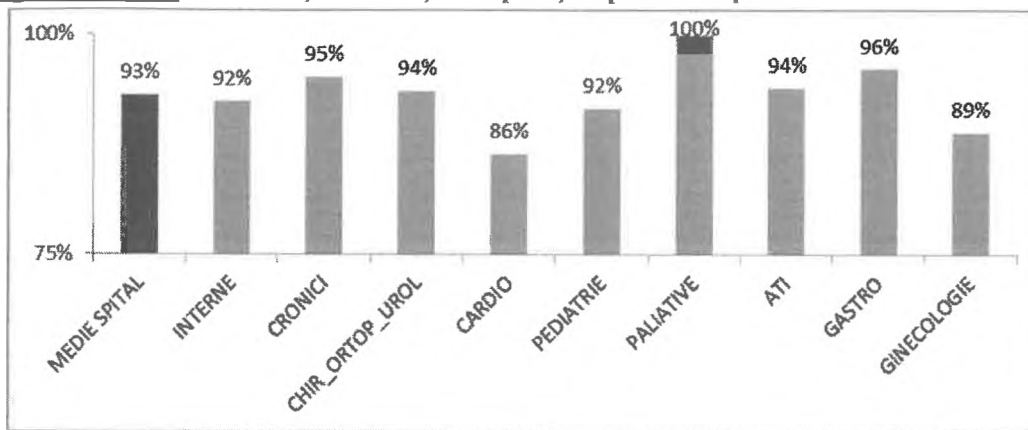
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



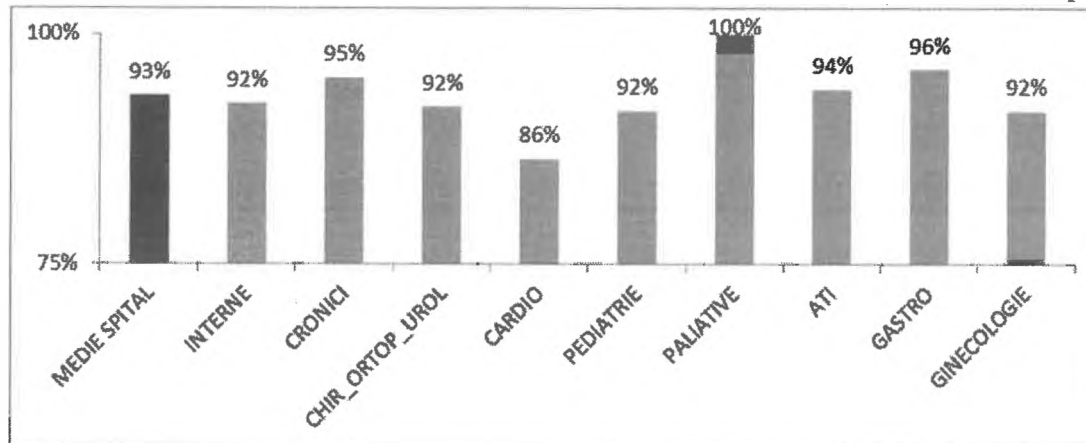
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



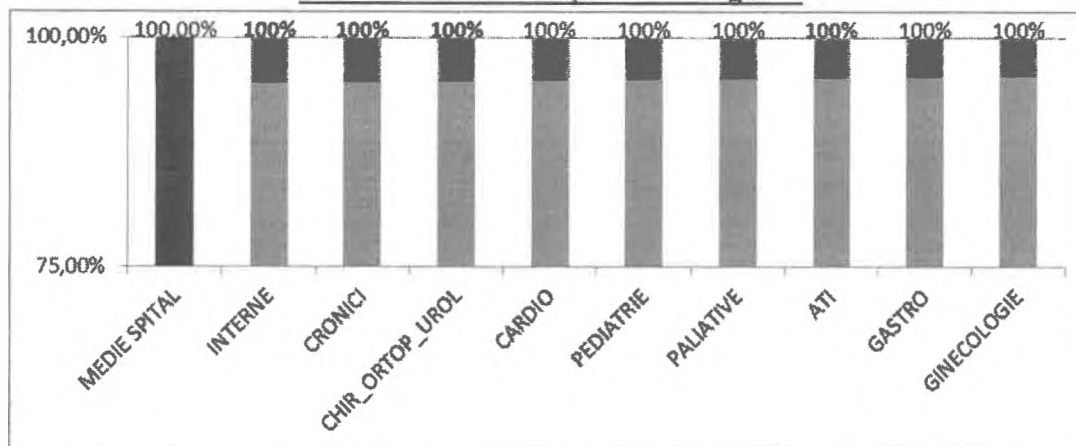
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



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

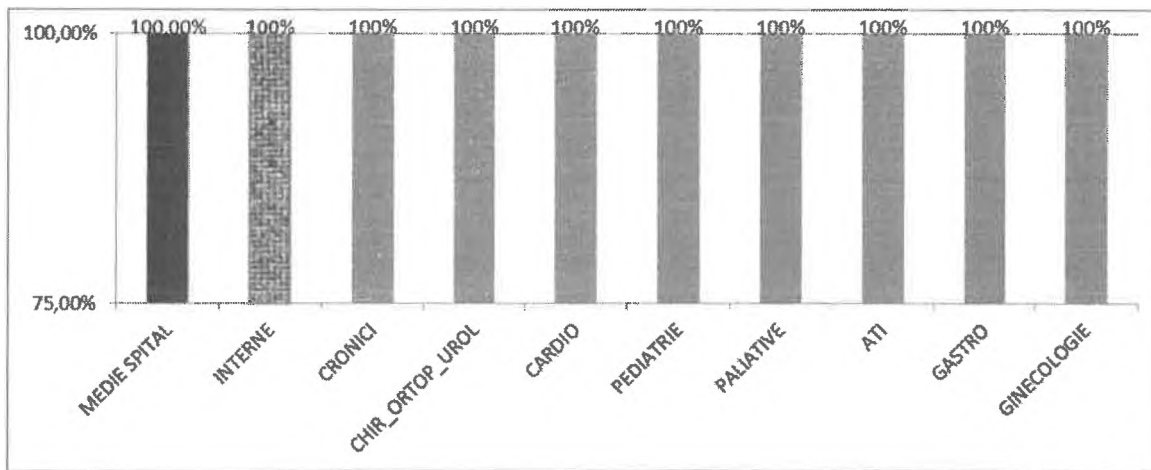


Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.

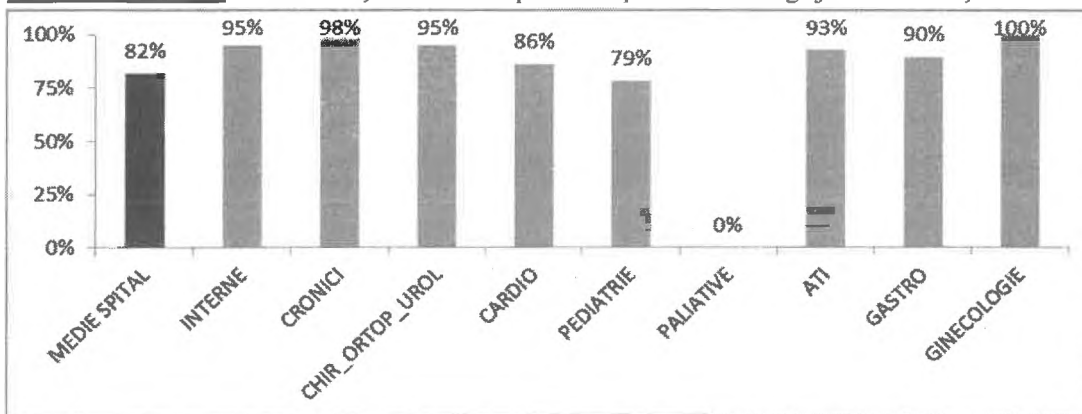


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

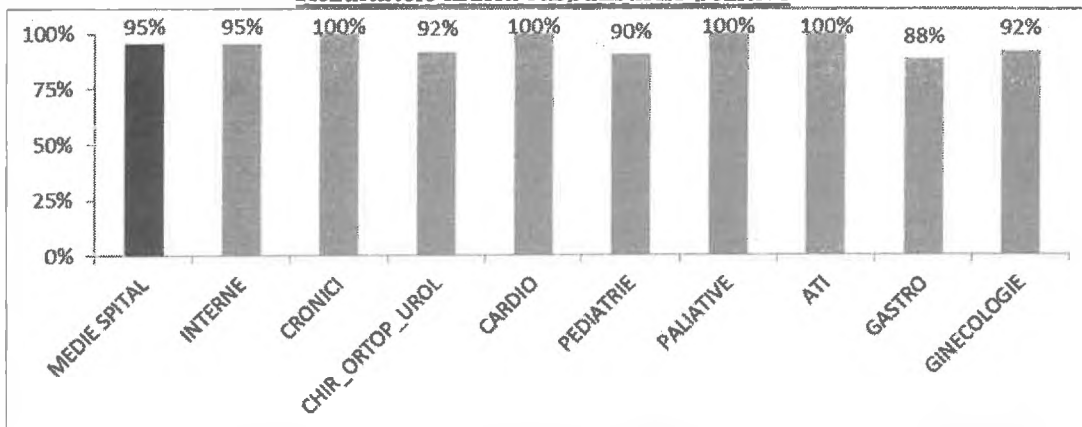


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



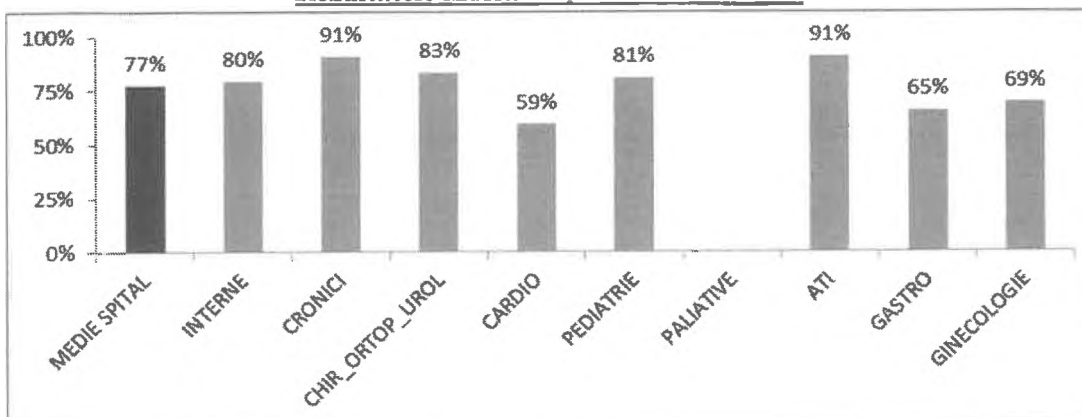
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

Rezultatele indica raspunsurile negative.

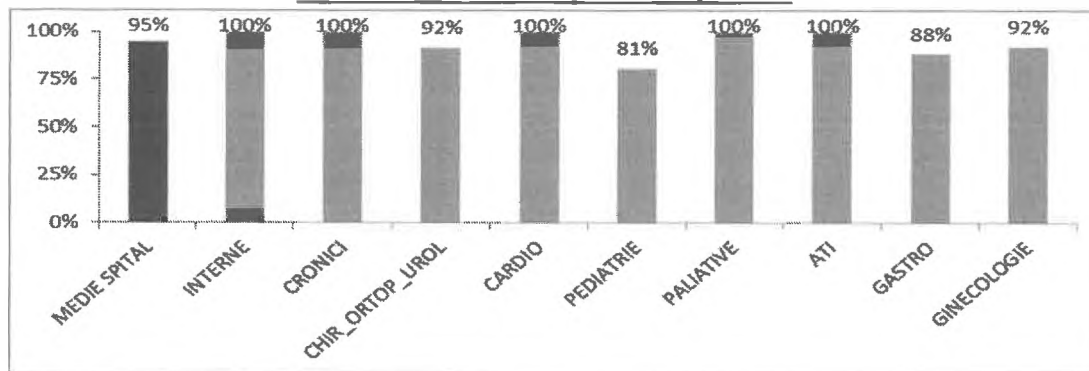


Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ?

DA

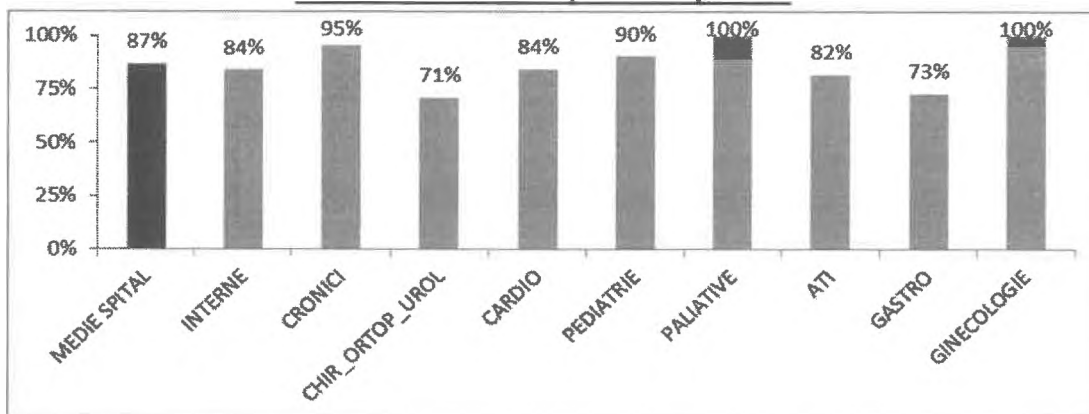
NU

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	Ponderele chestionarelor completate din numarul de externari pe luna septembrie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - septembrie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - septembrie 2022		Ponderele chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestioazrelor completate pe sectie
INTERNE	38%	44	116	3	44	7%
CRONICI	76%	22	29	2	22	9%
CHIR_ORTOP_UROL	30%	24	81	3	24	13%
CARDIO	86%	33	37	3	33	9%
PEDIATRIE	53%	21	40	0	21	0%
PALIATIVE	9%	1	11	0	1	0%
ATI		11	0	5	11	45%
GASTRO	90%	26	29	3	26	12%
GINECOLOGIE	41%	13	32	1	13	8%
Media pe spital =	52 %	194	375	20	194	11%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

1. Gradul mediu de satisfactie al pacientilor in luna septembrie 2022 este de 91%.

a. Cele mai scazute valori grad de satisfactie sunt inregistrate pe sectiile:

- i. Pediatrie – 86 %
- ii. Cardiologie – 87 %
- iii. Chirurgie Ortopedie Urologie - 89 %

b. Cele mai mari valori de grad de satisfactie sunt inregistrate pe sectiile:

- i. ATI – 93 %
- ii. Ginecologie - 94%
- iii. Boli cronice – 96 %

Semnalam faptul ca sectia ATI, desi nu efectueaza externari, incurajeaza pacientii/apartinatorii in a oferi feed back spitalului, prin completarea chestionarului de satisfactie al pacientului.

2. Ponderea chestionarelor prelucrate in luna septembrie 2022 (52%) a crescut comparativ cu luna august 2022 (47%) cu 9 %, mentinandu-se peste tinta propusa de 40% !!!

Sectiile cu cel mai slab grad de completare a chestionarelor de satisfactie a pacientilor sunt:

- ✓ Ingrijiri paliative – 9 %
- ✓ Chirurgie Ortopedie Urologie – 30 %
- ✓ Medicina interna – 38 %

3. Ariile cu cel mai redus grad de satisfactie sunt:

- ✓ Temperatura mediului ambiant – 86 %
- ✓ Calitatea hranei si distribuirea acesteia – 86 %
- ✓ Dotarile si mobilierul – 86 %
- ✓ Necesitatea achizitionarii de medicamente de catre pacienti – 77 %

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizeaza urmatoarele:

- Asigurarea protectiei impotriva tantarilor prin montarea de plase la ferestre
- Discontinuitate in asigurarea apei calde
- Temperatura ambientala
- Mobilier
- Modul de servire al hranei servite pacientilor
- Recomandarea de a-si achizitiona din resurse proprii anumite medicamente

Recomandare	Termen	Responsabil	Verificare implementare
Asigurarea protectiei impotriva insctelor prin montarea de plase la ferestre (indicator 01.08.02.01.44 - Ferestrele au plase de protectie împotriva insectelor – din urmatoarele liste de verificare observare directa: 14 - interiorul spitalului/spații comune 23 - mediul de îngrijire la nivelul secției 31 - bucătărie 32 - spalatorie 35 - CPU 64 - Ambulator	30.11.2022	as. sefe	Atelierul tehnic

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya _____