

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 404/16.11.2022

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 încărcată pe site-ul spitalului

Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – OCTOMBRIE 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.

PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022

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

I. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

• BOLI CRONICE

- ✓ ar fi bine daca ar fi la fiecare pat sonerie pt a avea posibilitatea de a chema asistentele in caz de nevoie
- ✓ in primul rand sunt foarte multumit de tot personalul spitalului si in special celor de pe sectia cronici, le doresc multa putere de munca si sanatate si in special d-nului director Bogdan Neacsu,

• CHIRURGIE

- ✓ sa se schimbe paturile, saltelele

• PEDIATRIE

- ✓ 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!
- ✓ trebuie schimbat tot, acestea nu sunt conditii, toate sunt distruse, intreruptoare stricate si firele pe afara sa puna mana copii pe ele, geamurile intra apa in salon cand ploua, acestea sunt conditii? Paturi vechi, dulapuri, nu-i zugravit, toate trebuie schimbate, acestea nu sunt conditii pt copii in anul 2022
- ✓ schimbarea mobilierelor, geamurilor, usilor, reinoirea bailor , intreruptoarelor, zugravirea peretilor, nu sunt conditii pt copii in anul 2022
- ✓ nu merge apa calda la baie la copii sa facem baie, numai dupa o ora merge apa calda?

• ATI

- ✓ cred ca sectia ATI ar trebui sa fie renovata in totalitate deoarece multe spatii sunt inproprii utilizarii de catre pacienti

• GASTROENTEROLOGIE

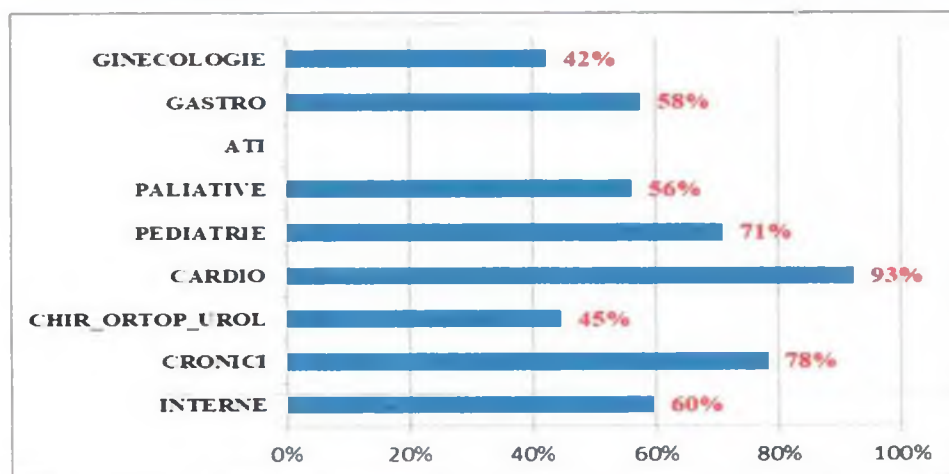
- ✓ pt trecerea timpului mai usor as prefera un TV in salon

• GINECOLOGIE

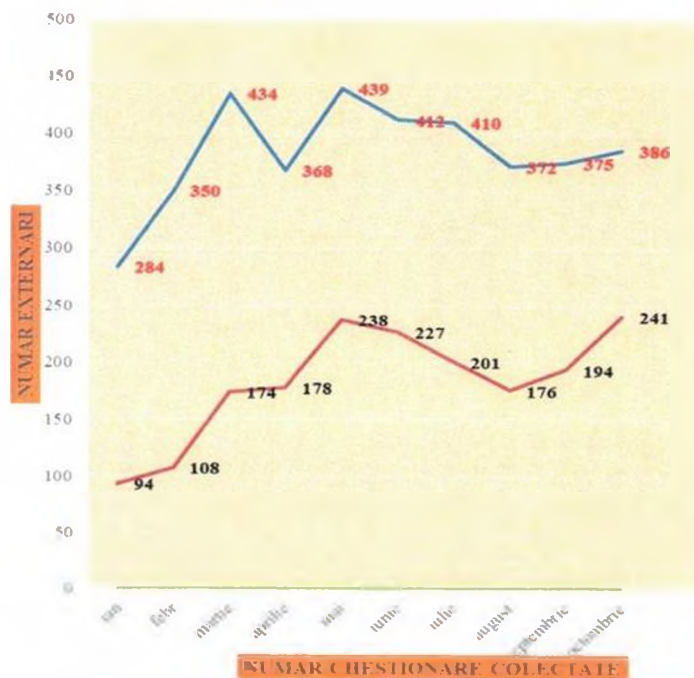
- ✓ tinand cont de calitatea serviciilor depuse de personalul medical (medici, asistenti, infirmieri) ar trebui sa va ganditi sa le oferiti un loc de munca mai atragator (aici ma refer la cladire, gresie, faianta, mobilier), ma scuzati dar mi-ati cerut sa fiu sincera !

II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 47 %

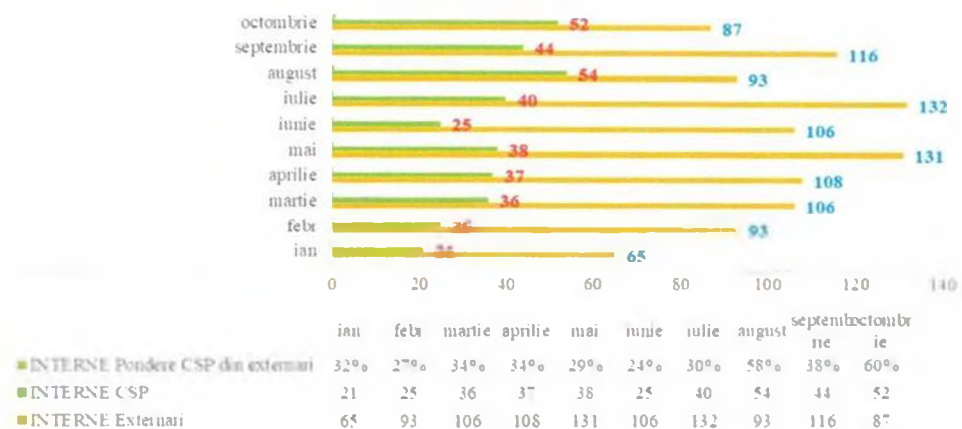


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

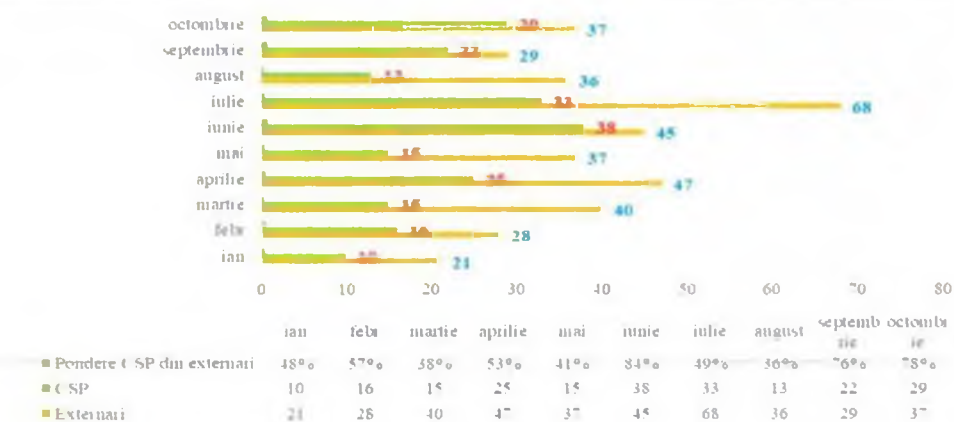


Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

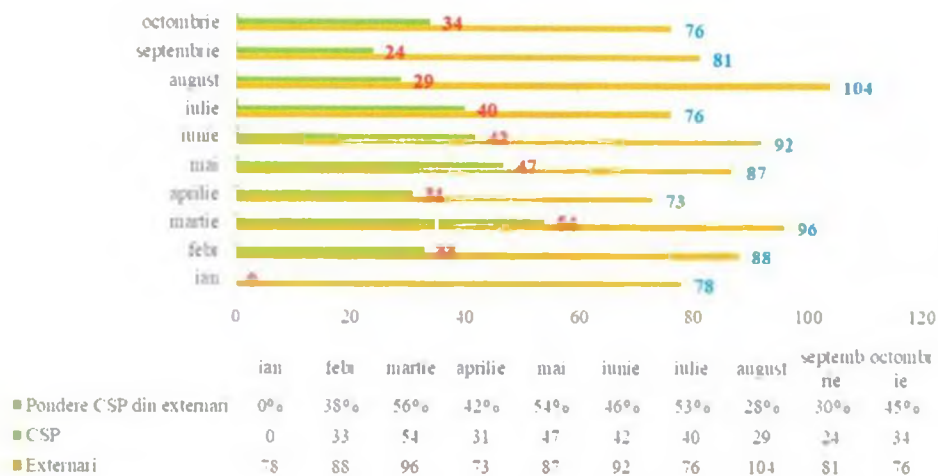
INTERNE



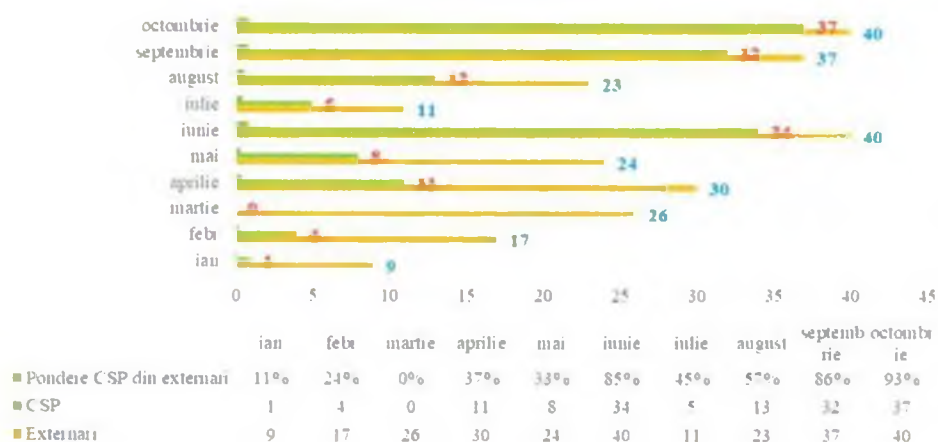
CRONICI



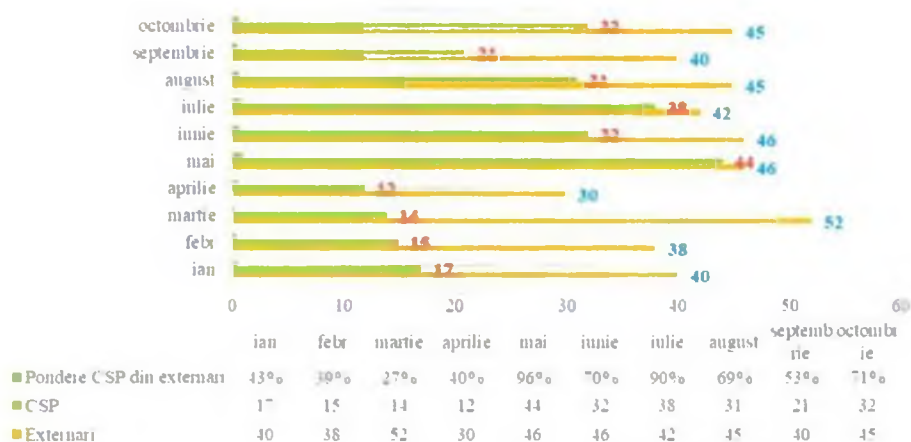
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



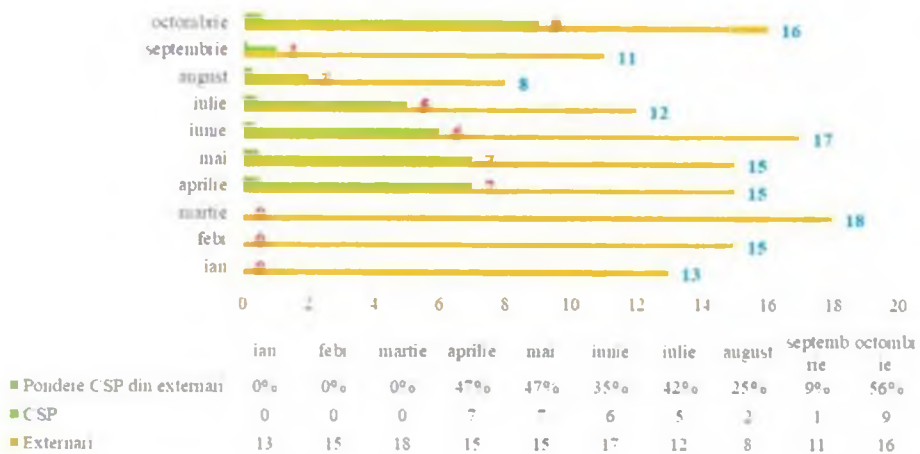
CARDIOLOGIE



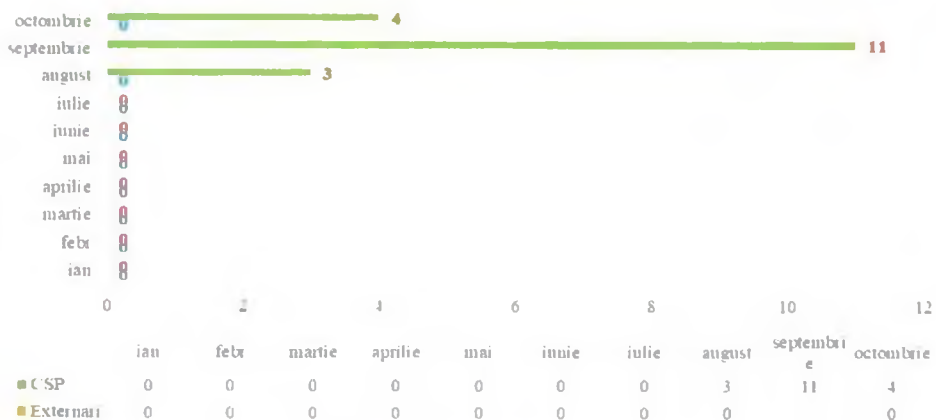
PEDIATRIE



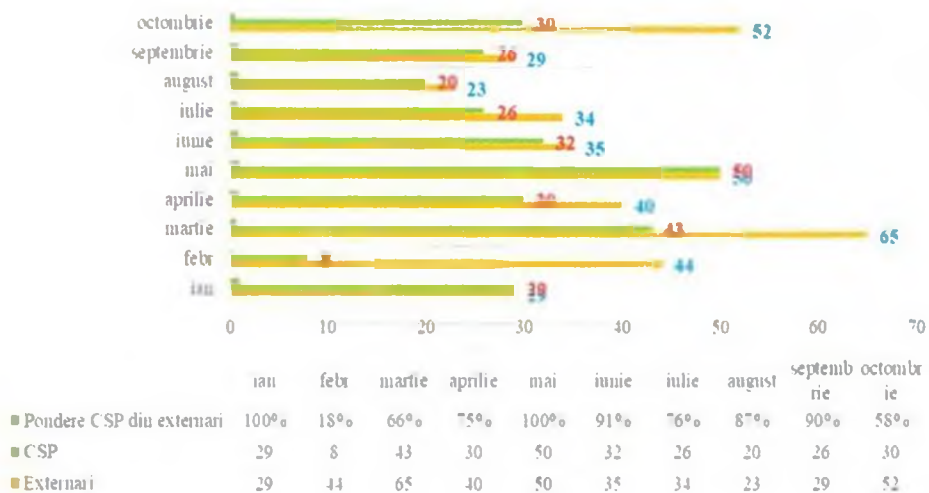
PALIATIVE



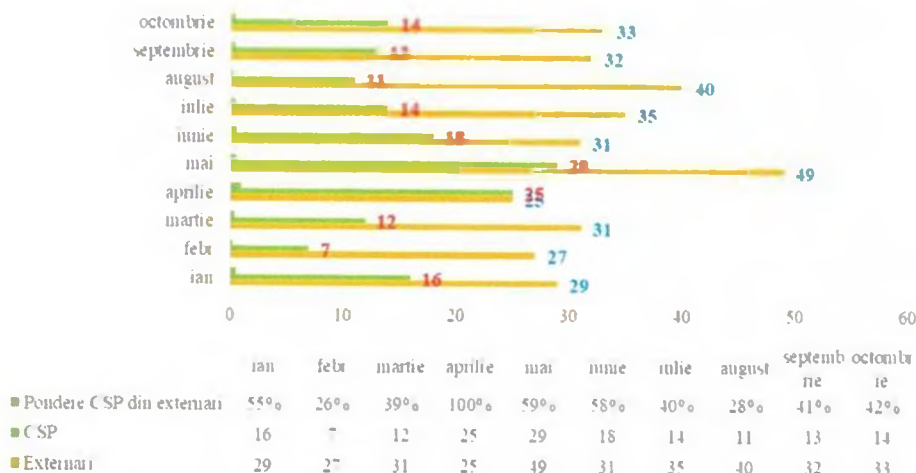
ATI



GASTROENTEROLOGIE

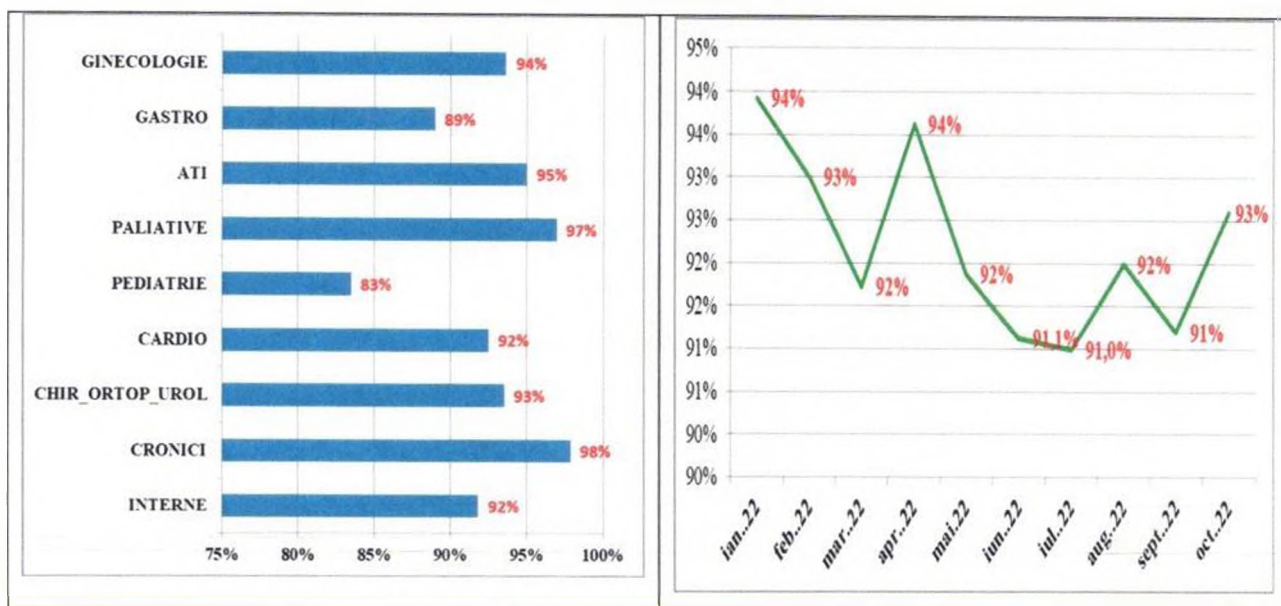


GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 93 %

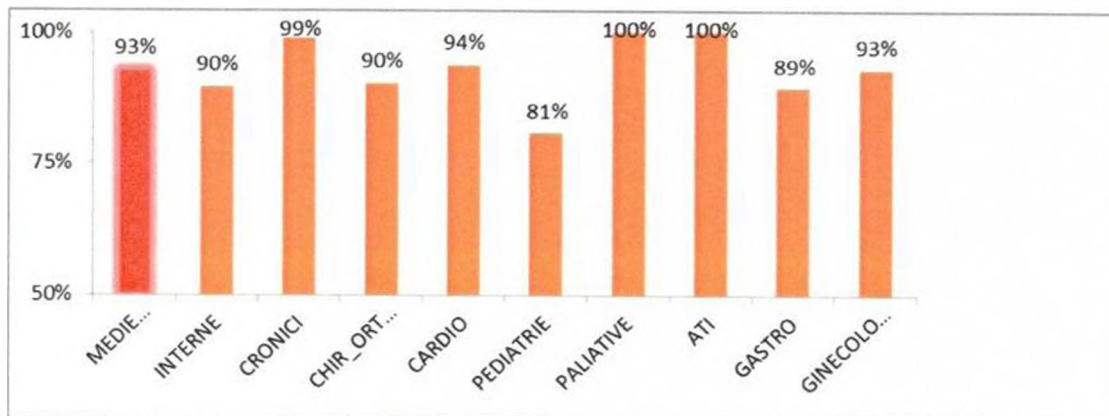


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - octombrie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 93 %

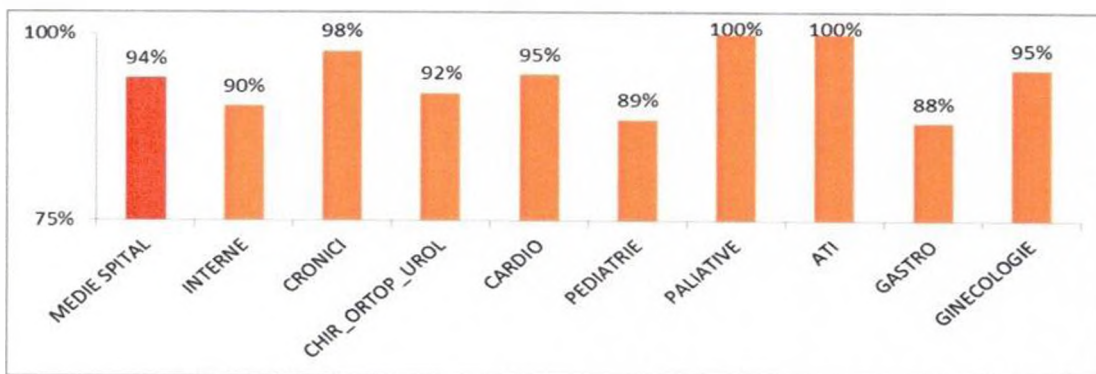
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	
MEDIA SPITAL	93%	94%	94%	95%	95%	93%	93%	91%	87%	88%	92%	92%	92%	93%	93%	93%	97.32%	99.78%	94%	93%	90%	96%	84%	
INTERNE	90%	90%	88%	80%	89%	92%	91%	94%	93%	90%	92%	93%	89%	90%	91%	92%	100%	100%	94%	100%	85%	100%	78%	92%
CRONICI	89%	98%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	97%	97%	97%	95%	97%	95%	97%	99%	100%	100%	98%	100%	93%	100%	100%	98%
CHIR_ORTOP	90%	92%	93%	95%	95%	94%	94%	91%	89%	90%	92%	93%	95%	95%	95%	96%	100%	100%	99%	97%	82%	97%	85%	93%
CARDIO	84%	95%	95%	95%	94%	95%	94%	83%	92%	93%	92%	95%	91%	92%	92%	92%	97%	97%	90%	84%	84%	95%	80%	92%
PEDIATRIE	81%	89%	90%	90%	90%	81%	79%	72%	70%	72%	73%	78%	81%	86%	83%	83%	100%	100%	82%	78%	88%	88%	88%	83%
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	81%	88%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	78%	97%
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	95%
GASTRO	89%	88%	88%	88%	90%	90%	90%	90%	83%	88%	91%	91%	89%	87%	89%	90%	100%	100%	89%	93%	83%	93%	83%	89%
GINECOLOGIE	93%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	80%	88%	81%	100%	90%	95%	95%	95%	95%	79%	100%	93%	100%	93%	93%	100%	94%

b. Pe intrebari

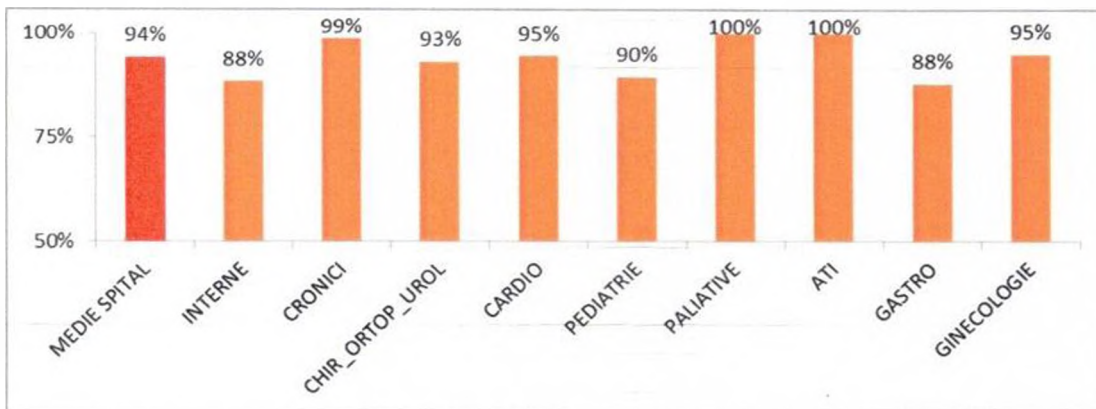
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



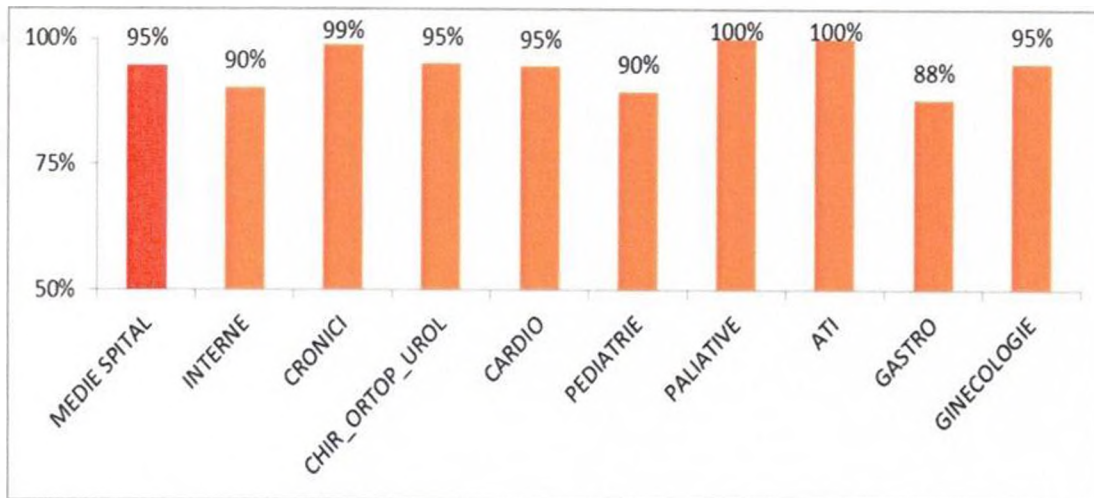
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



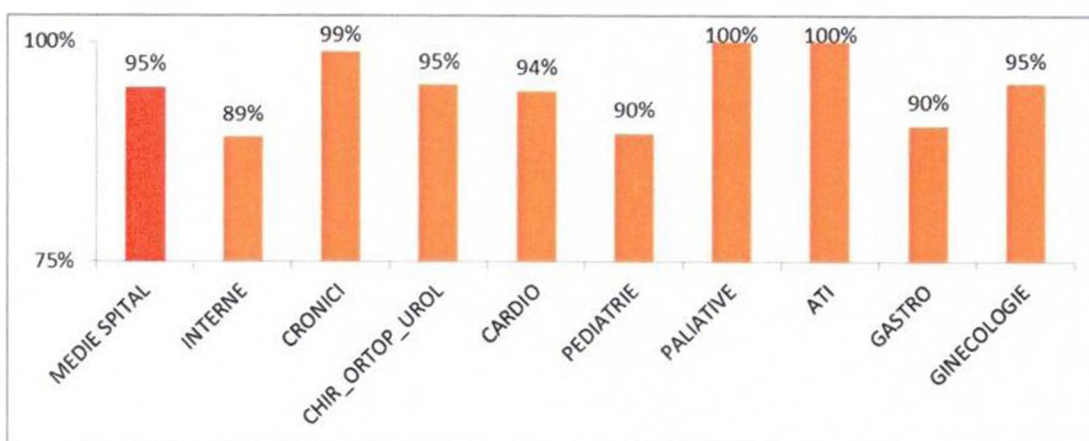
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



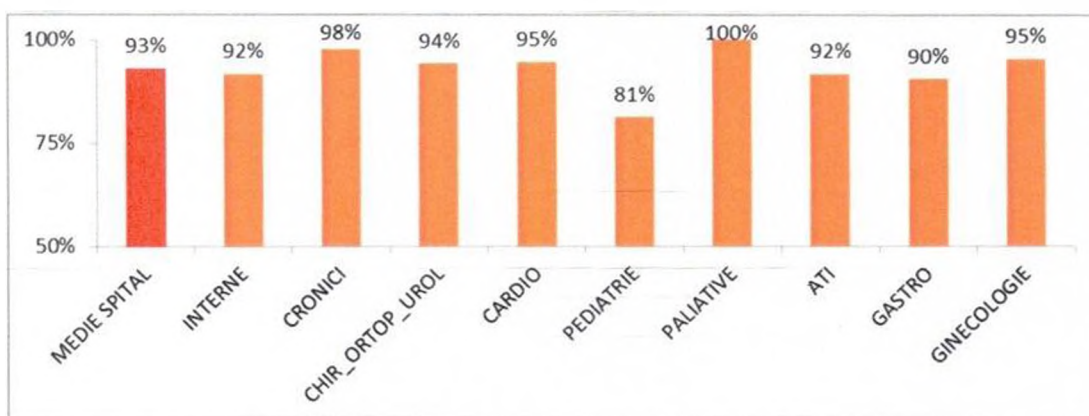
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?

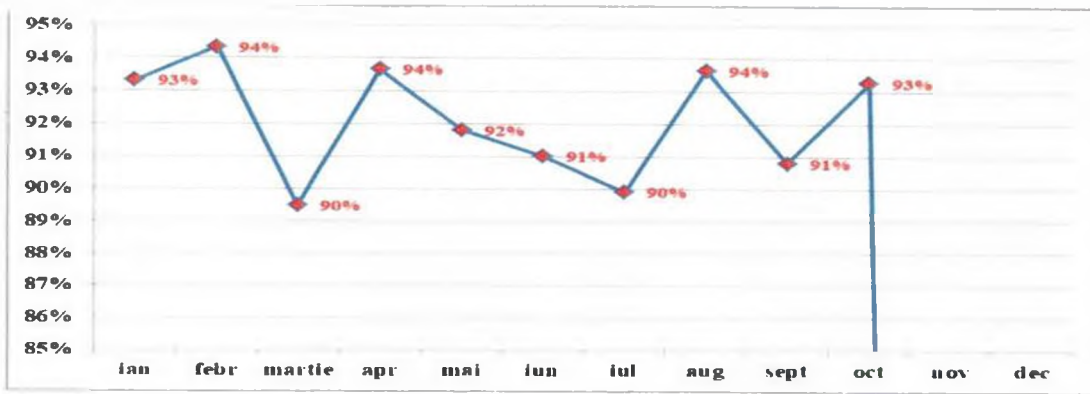


Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?

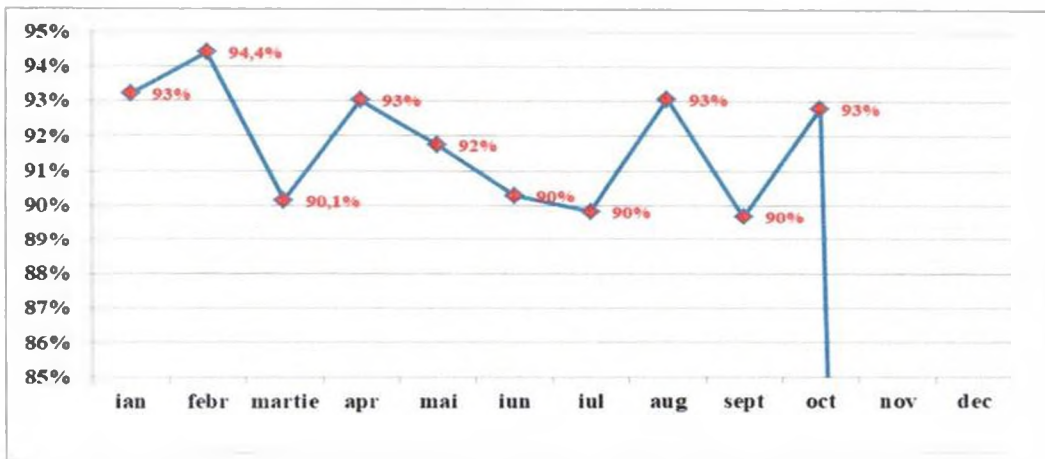
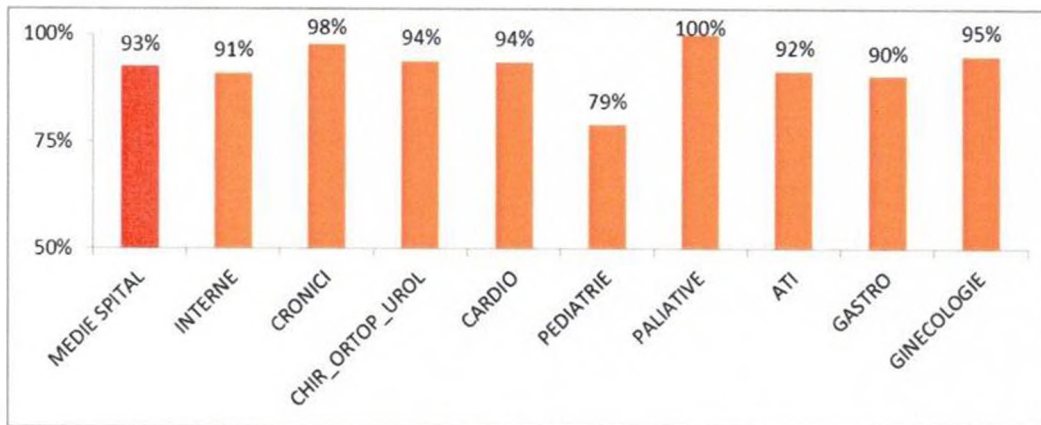


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

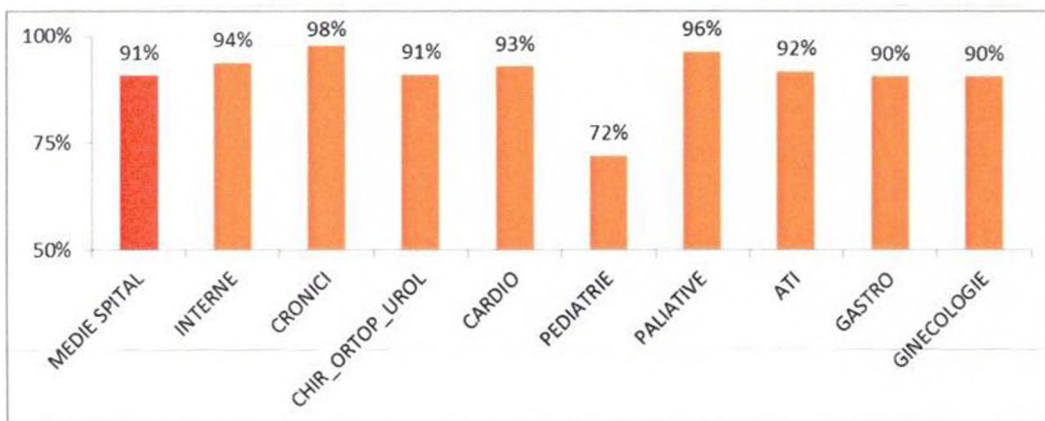


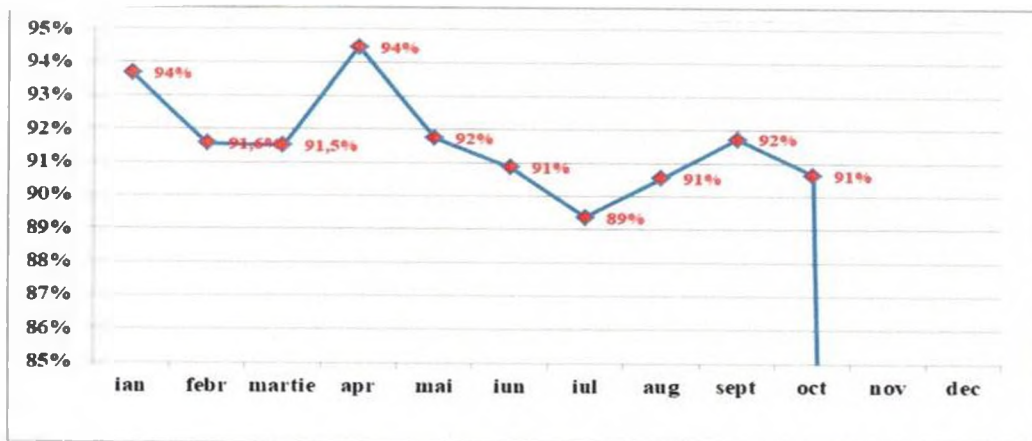


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

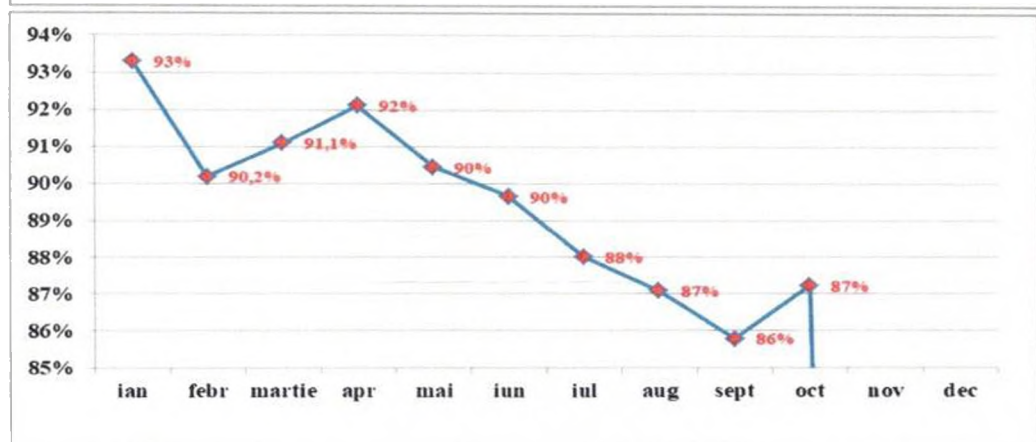
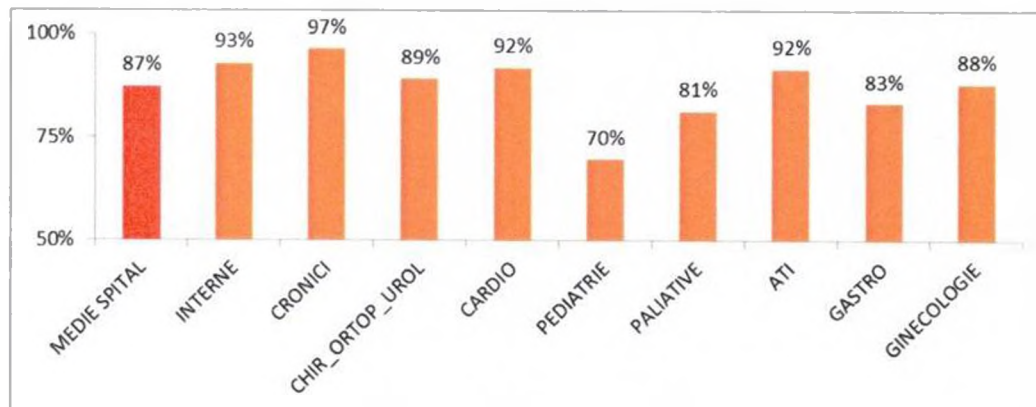


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

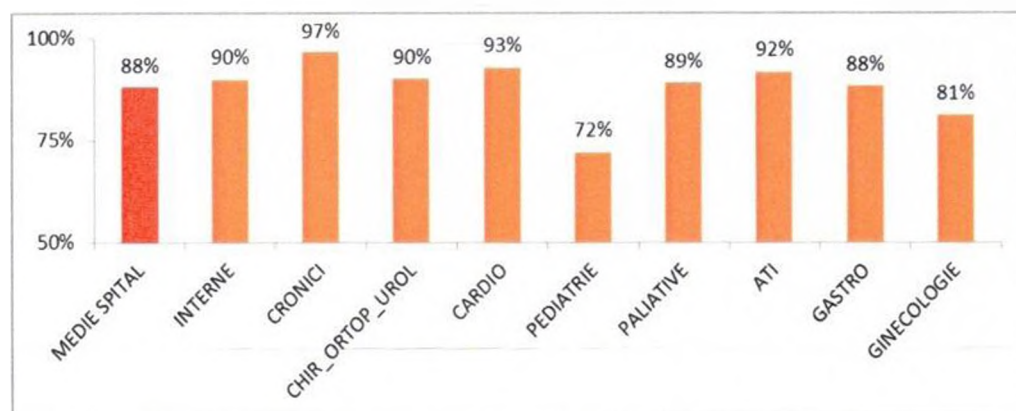




Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

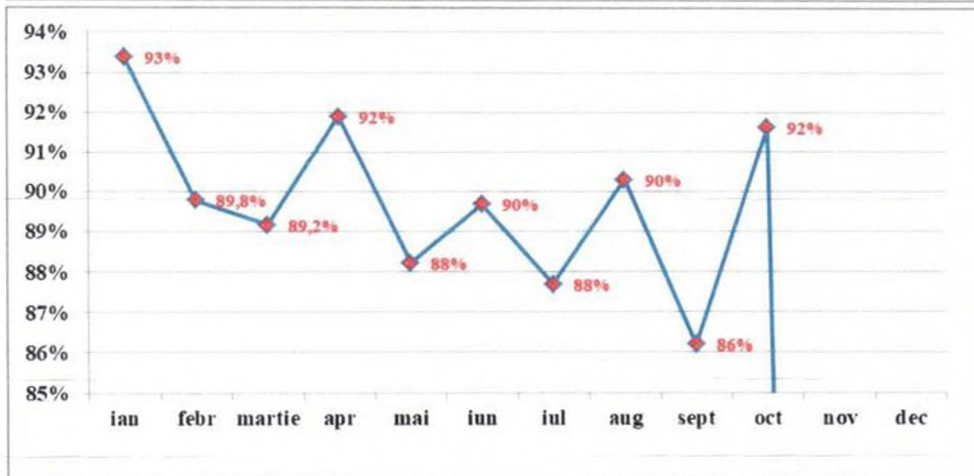
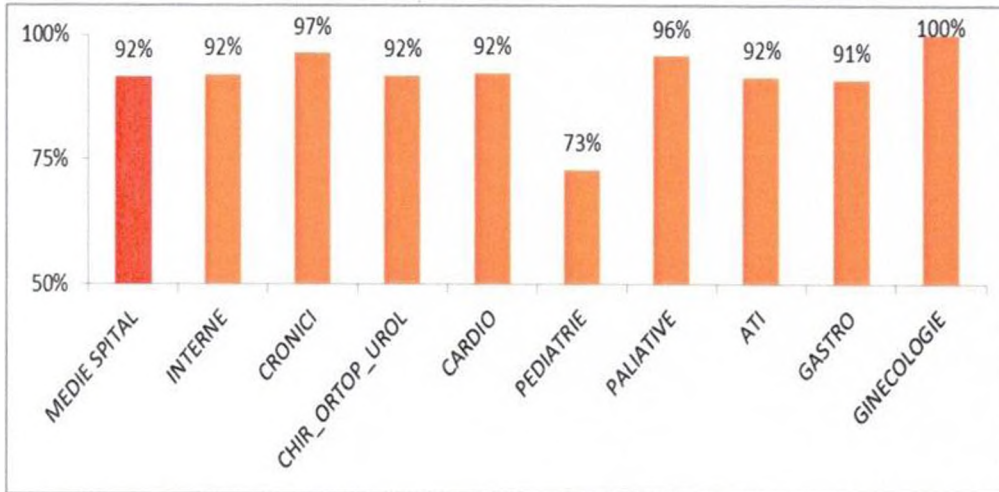


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

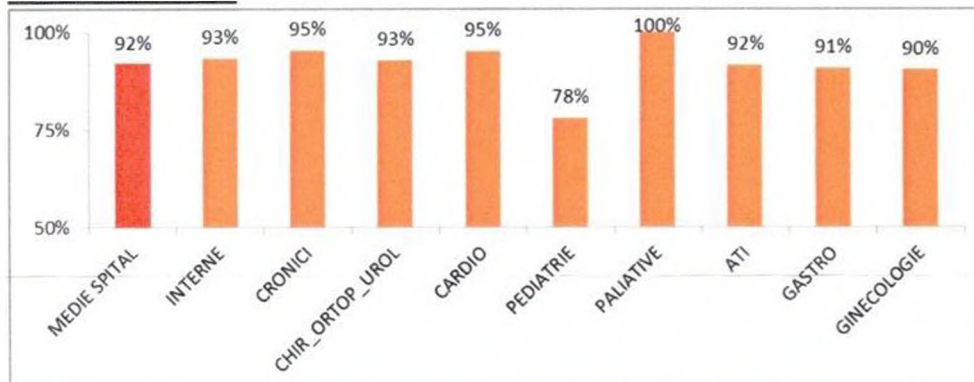


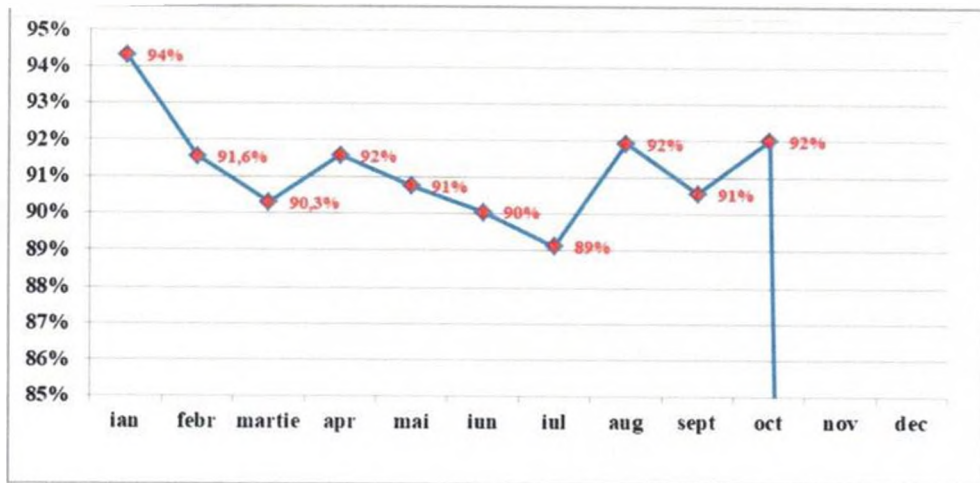


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : calitatea hranei

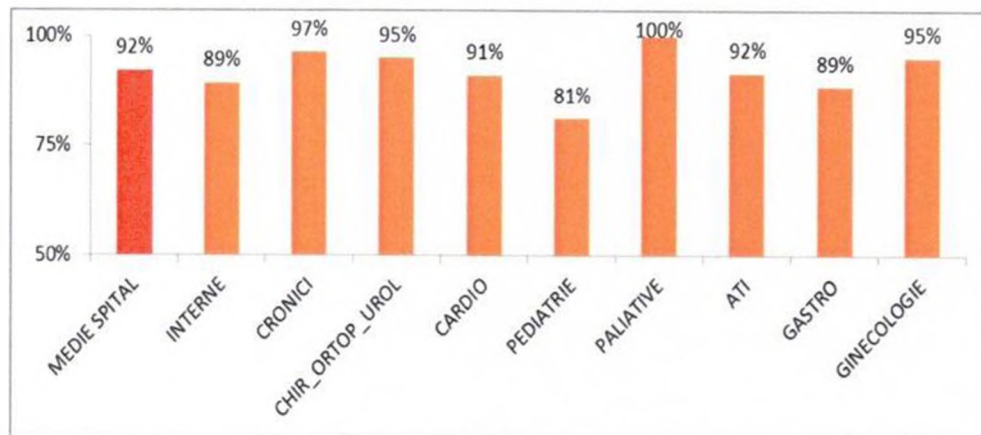


Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : modul de distribuire al hranei

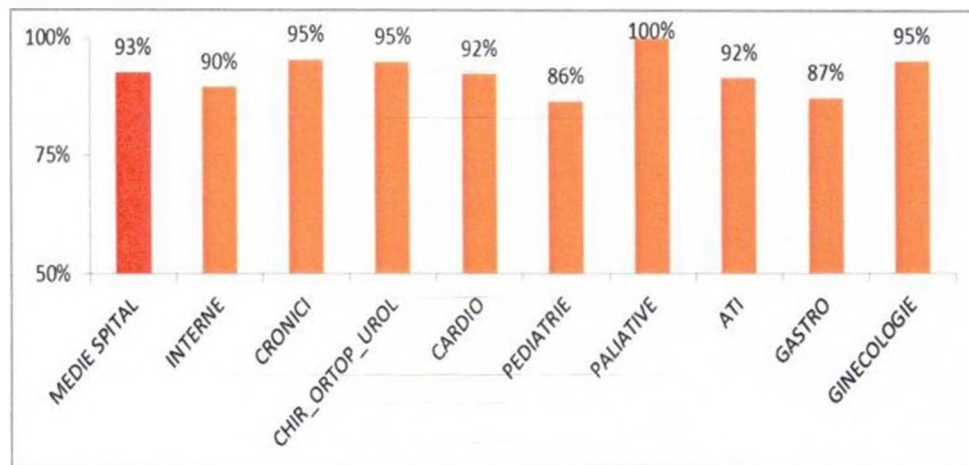




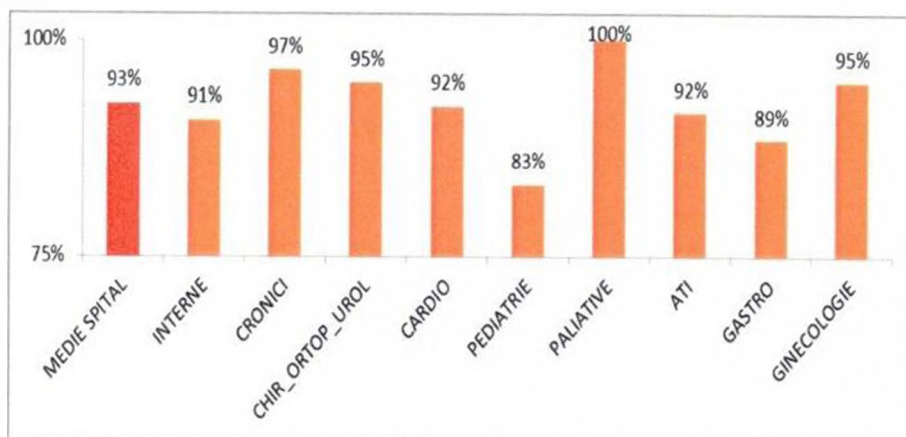
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



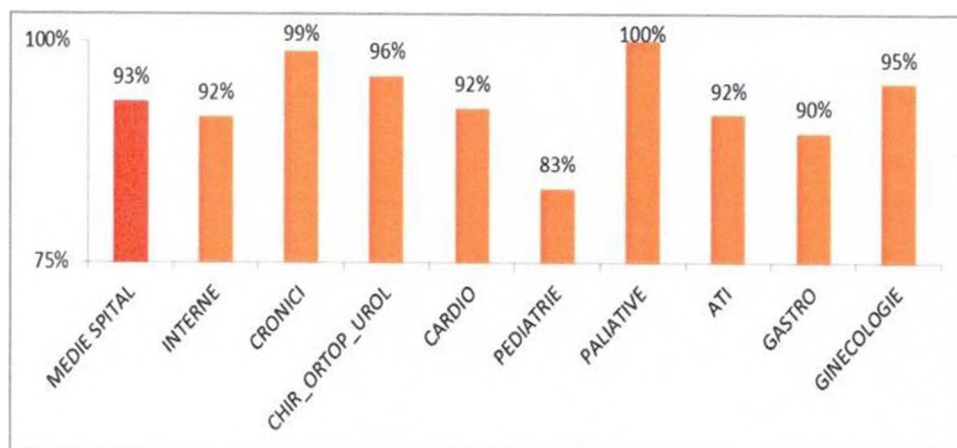
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



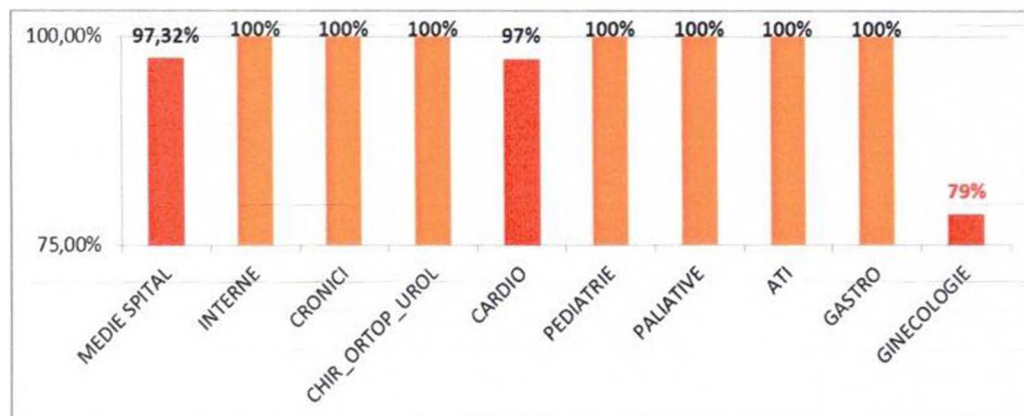
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



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

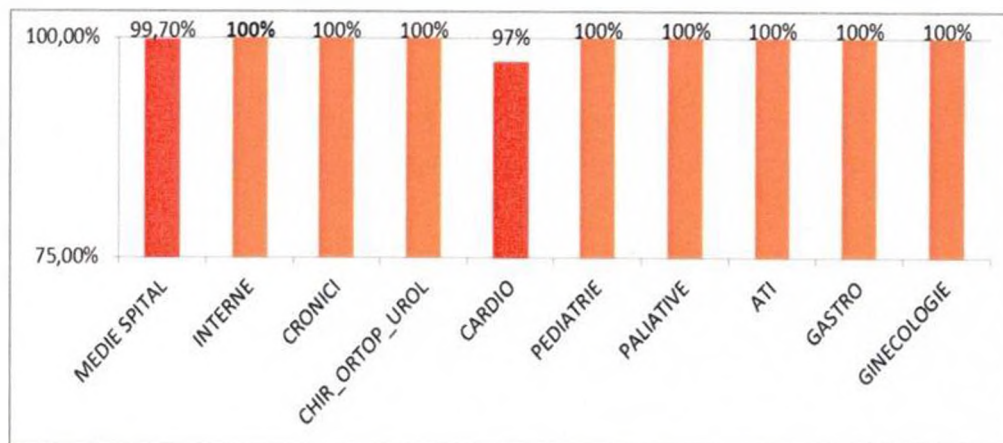


Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.

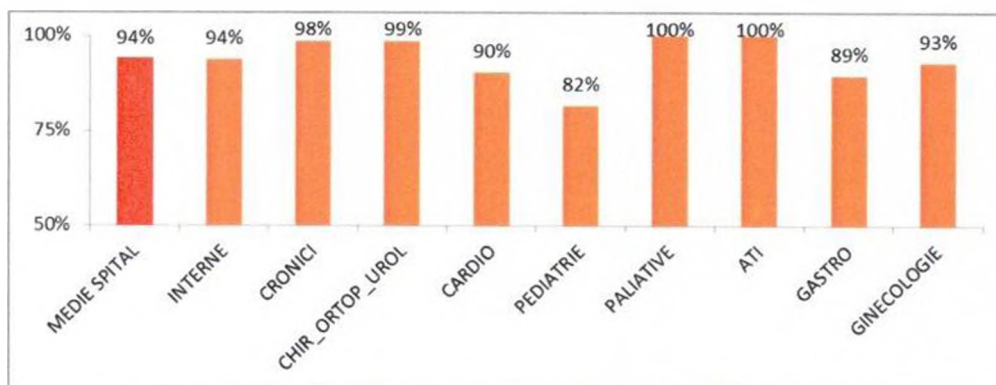


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

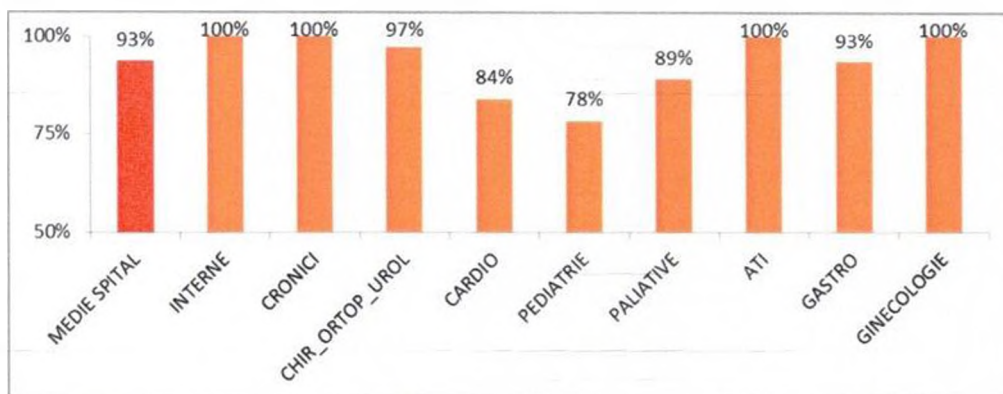
Rezultatele indica raspunsurile negative



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



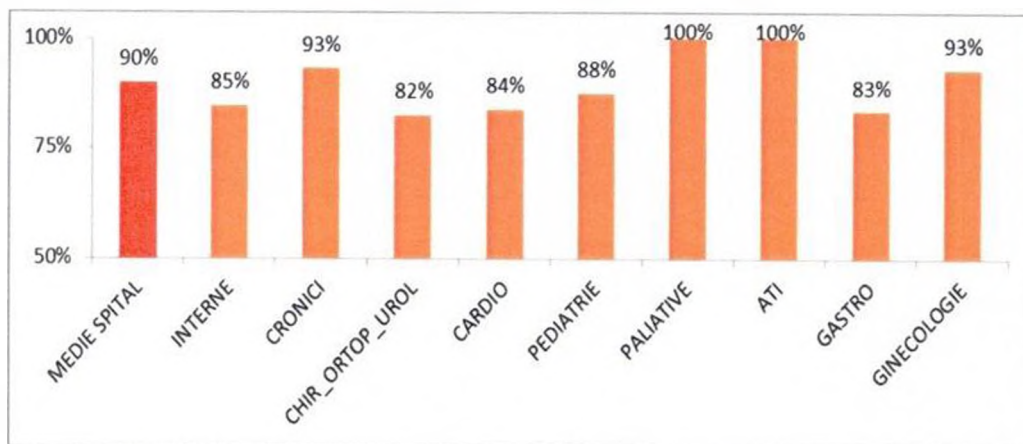
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? DA NU



Rezultatele indica raspunsurile pozitive

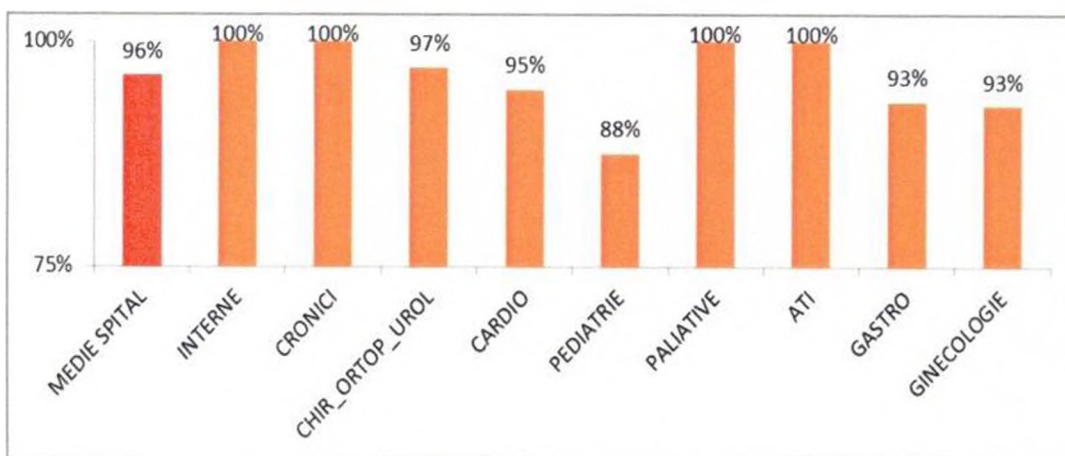
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



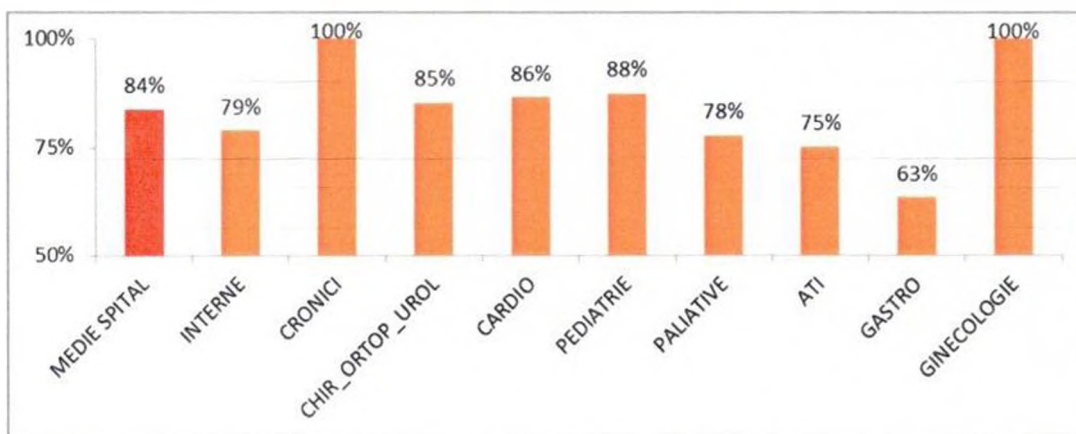
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ? DA NU

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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna octombrie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - octombrie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - octombrie 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	60%	52	87	2	52	4%
CRONICI	78%	29	37	3	29	10%
CHIR ORTOP UROL	45%	34	76	1	34	3%
CARDIO	93%	37	40	3	37	8%
PEDIATRIE	71%	32	45	0	32	0%
PALIATIVE	56%	9	16	3	9	33%
ATI		4	0	1	4	25%
GASTRO	58%	30	52	5	30	17%
GINECOLOGIE	42%	14	33	3	14	21%
Media pe spital =	63 %	241	386	21	241	14%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

1. Boli cronice 98 %
2. Ingrijiri paliative 97 %
3. ATI 95 %

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

4. Pediatrie 83 %
5. Gastroenterologie 89 %
6. Medicina interna 92 %
7. Cardiologie 92 %

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

- Temperatura ambientala (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Identificarea de solutii tehnice pentru pastrarea unei temperature 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
Sesizarea Consiliului de etica cu privire la raspunsurile de la intrebarile 12.1 si 12.2 de	31.12.2022	Birou juridic	Consiliul etic	Comitet director

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
la sectiile Cardiologie si Ginecologie 12.1. Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ? Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre angajatii spitalului ?				

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

↓