

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 ¹⁷⁸ 15.05.2023

AVIZAT,
Director medical interimar

APROBAT
Manager interimar



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 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 2023, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită si modul de distributie al acesteia, aspectului lenjeriei, calitatea comunicarea cu medicii, asistentele medicale si infirmierele.

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.

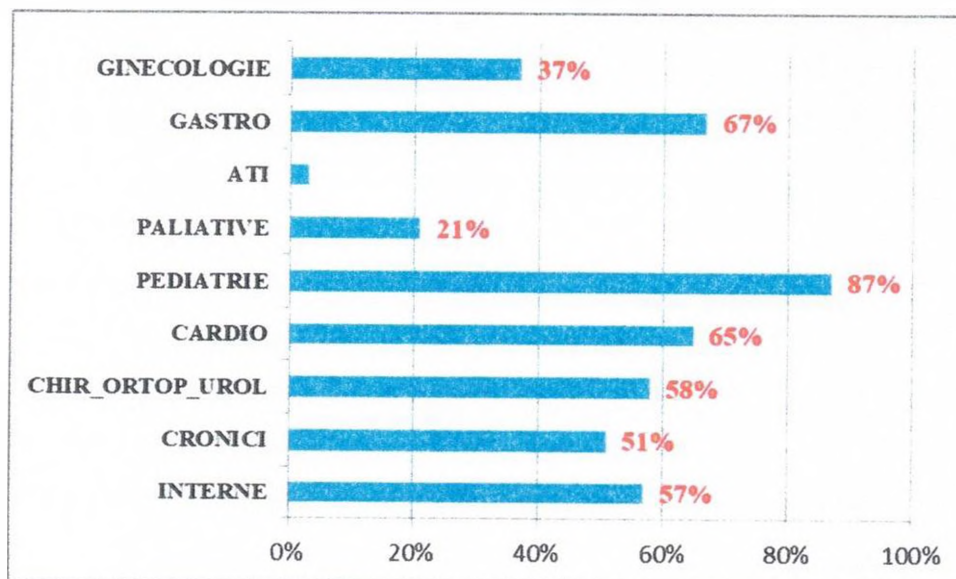
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul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

SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

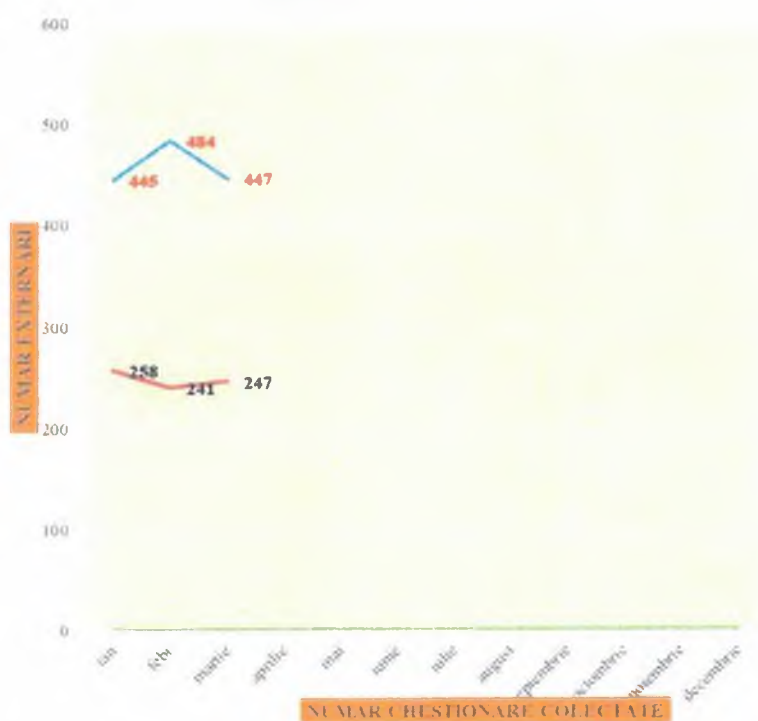
- **BOLI CRONICE**
 - ✓ ar fi util un televizor in in salon, pt a ne face mai comoda sederea pe timpul internarii in spital
- **CARDIOLOGIE**
 - ✓ sectia cardio este foarte frumoasa mai putin caloriferele, care trebuie vopsite, as opta pt acest spital deoarece este amplasat intrun loc f frumos aproape de casa si personalul dragut si amabil
- **PEDIATRIE**
 - ✓ murdari peretii, baia mica, nu este apa calda in salon
 - ✓ perdele puse in saloane cu o extindere mai mare la geam
 - ✓ modernizarea grupurilor sanitare, bucatariei si saloanelor, iar saloanele echipate cu mobilier modern, mini frigidere, chiar tv, un nr mai mare de prize si mai apropiate de pat si echiparea cu lumina de veghe o lampa pe tipul noptii
 - ✓ saloanele cu bai personalizate, mancarea mai adecvata pt copii, saloane mai prietenoase cu copii, modernizate, baile renovate
 - ✓ lipsa personalului medical este un caz alarmant, in calitate de apartinator am intrat prin serviciul urgente si cu o stare de rau a copilului, am asteptat de la 9-13 pt a fi condusa in salon, la pediatrie lipsa personalului medical este grav, rog ca si conducerea spitalului sa vada ca lipsa pers este o situatie grava, la serviciul eco este ceva grav medicul lucreaza pe 3 aparate si se asteapta 2,3 ore la rand, faceti ceva ca si manager al spitalui
- **GASTROENTEROLOGIE**
 - ✓ as prefera un TV in salon
- **GINECOLOGIE**
 - ✓ felicitari echipei medicale cat si infirmierelor, in frunte cu d-na doctor, in calitate de pacient recomand ca saltelele de la pat sa fie schimbate la nevoie, analizele medicale doresc si cred ca ar fi normal si firesc sa se faca la internarea pacientului nu asteptand pana a

II. ANALIZA CANTITATIVA

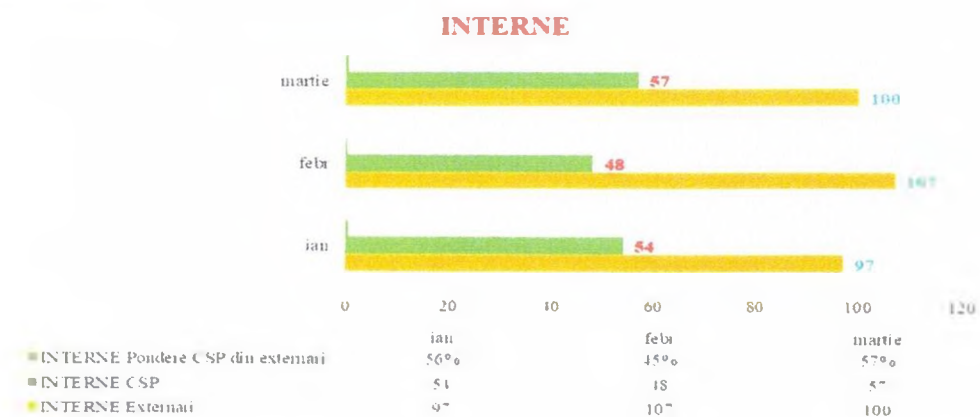
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %, in crestere cu 5 % fata de luna februarie 2023 (50 %)



EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



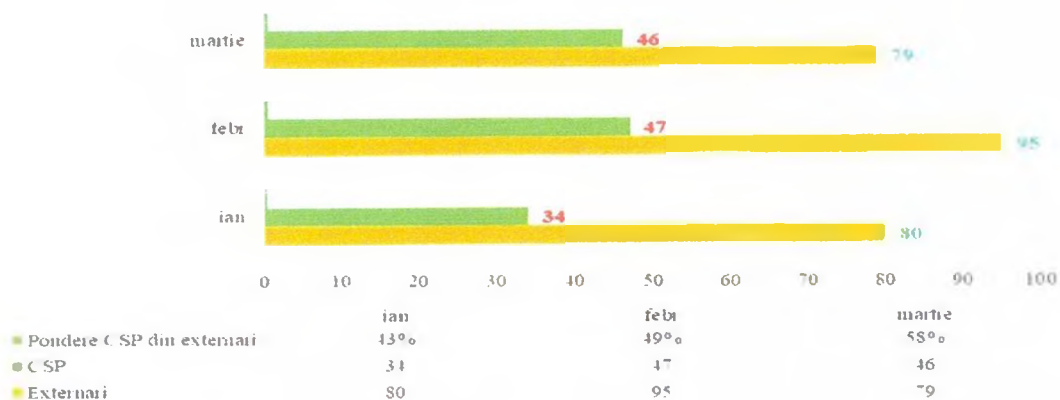
Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:



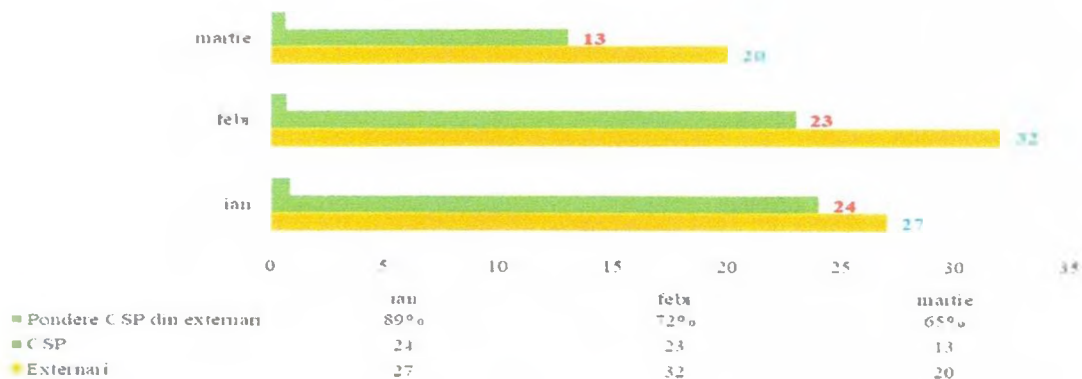
CRONICI



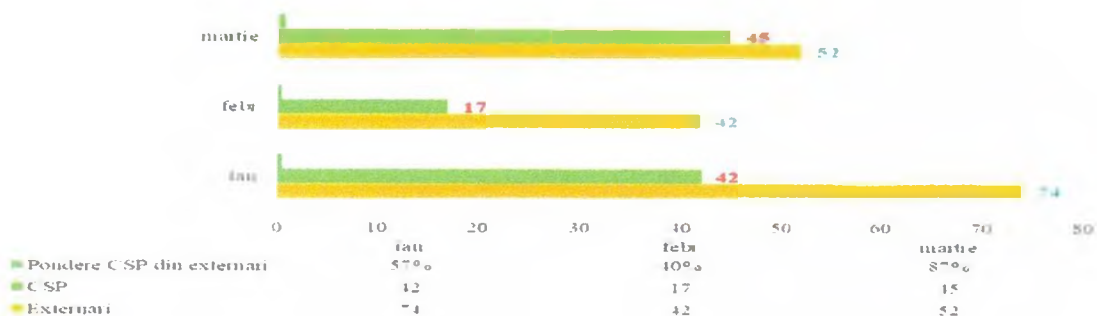
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



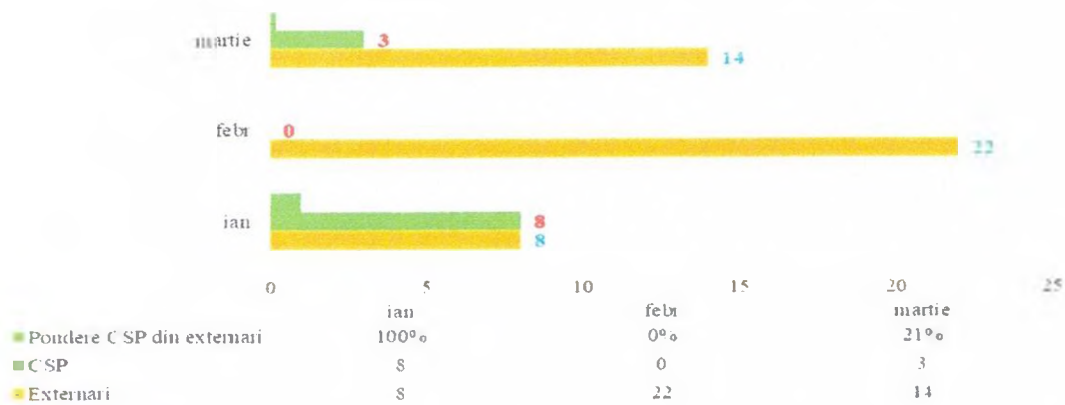
CARDIOLOGIE



PEDIATRIE



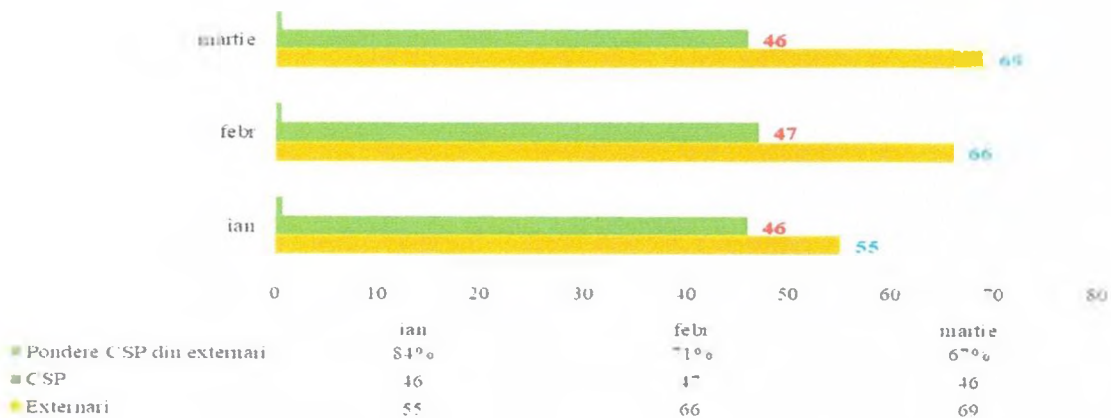
PALIATIVE



ATI



GASTROENTEROLOGIE

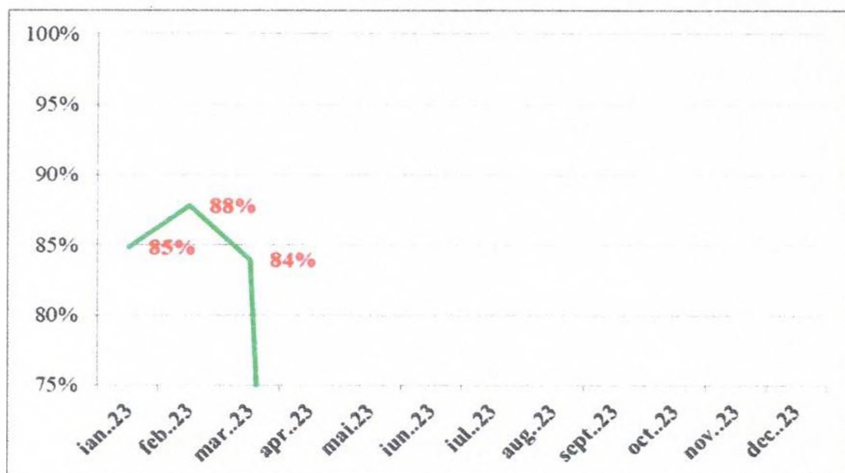
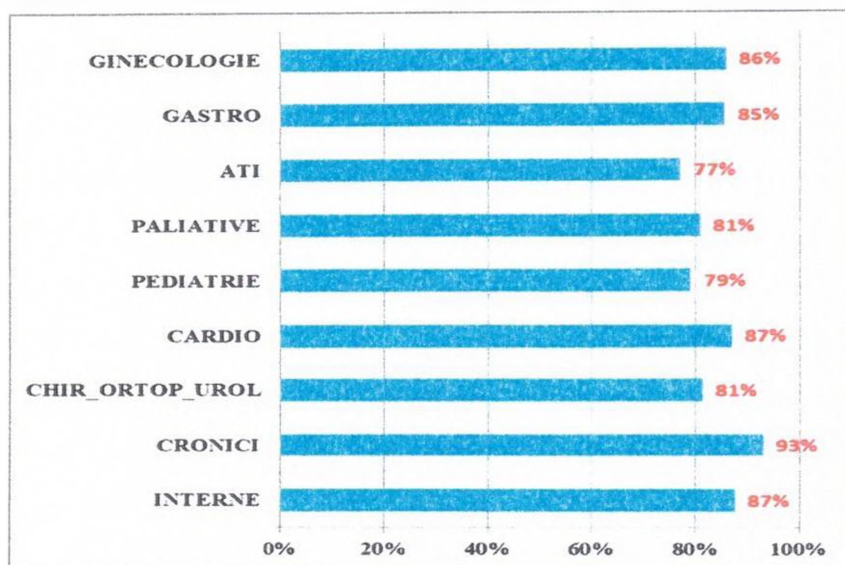


GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

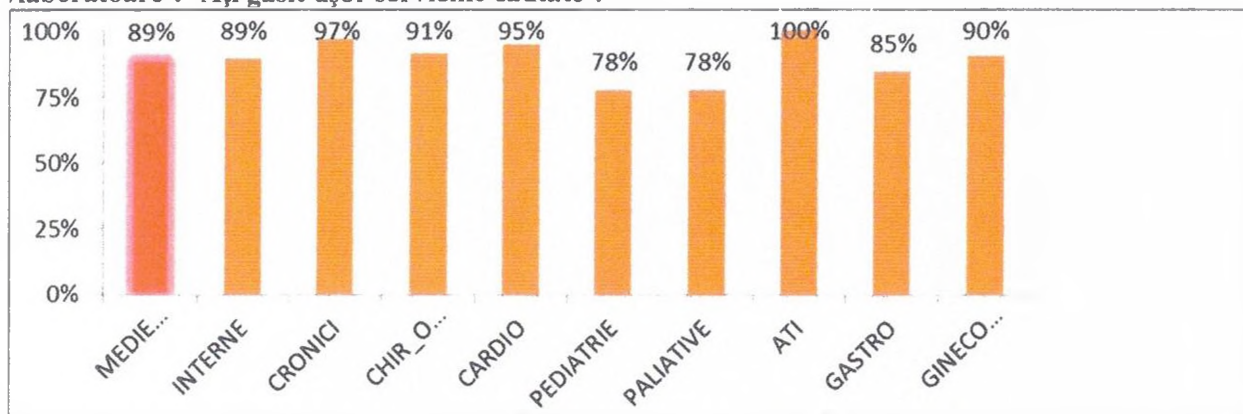
- a. Nivelul de satisfactie al pacientilor / sectii_ media pe spital = 84 %, in scadere cu 4 % fata de luna februarie 2023, cand nivelul de satisfactie al pacientilor a fost de 88 %



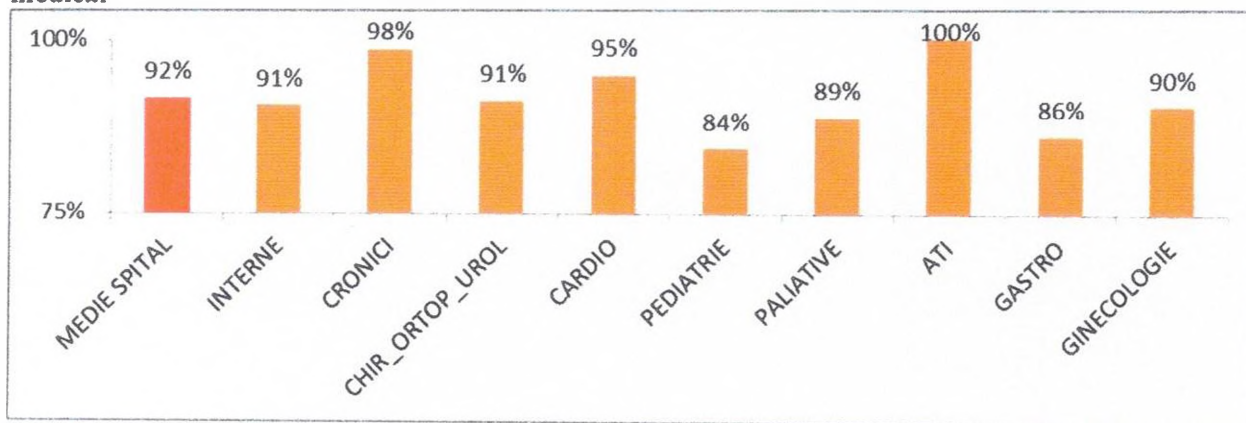
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Media de	
MEDE SPITAL	89%	89%	97%	91%	95%	95%	95%	78%	78%	100%	85%	90%	89%	92%	91%	91%	94%	92%	91%	91%	91%	94%	100%	83%	83%	83%	83%	100%	84%
INTERNE	88%	81%	93%	93%	92%	92%	95%	92%	92%	92%	92%	93%	88%	87%	89%	86%	100%	100%	84%	85%	85%	82%	93%	12%	91%	88%	87%	87%	
CRONICI	97%	98%	98%	98%	100%	97%	97%	97%	97%	97%	98%	96%	96%	96%	95%	98%	100%	100%	94%	94%	94%	79%	95%	0%	100%	91%	93%	87%	
CHIR ORTOP UROL	91%	91%	83%	93%	93%	93%	83%	83%	83%	83%	88%	87%	89%	88%	90%	80%	100%	98%	54%	54%	54%	7%	87%	30%	87%	80%	81%	81%	
CARDIO	95%	95%	97%	95%	95%	95%	95%	95%	92%	95%	95%	92%	92%	87%	85%	87%	100%	100%	77%	77%	77%	15%	92%	15%	100%	85%	87%		
PEDIATRIE	78%	84%	93%	86%	88%	76%	78%	81%	77%	78%	89%	73%	78%	82%	89%	76%	100%	100%	81%	78%	78%	43%	89%	36%	87%	87%	79%		
PALIATIVE	78%	89%	89%	89%	88%	89%	78%	78%	78%	89%	89%	89%	78%	89%	89%	89%	100%	100%	67%	67%	67%	67%	100%	33%	100%	33%	81%		
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	77%		
GASTRO	85%	88%	92%	91%	89%	87%	89%	92%	90%	90%	94%	92%	91%	91%	91%	94%	100%	100%	83%	83%	83%	63%	100%	2%	87%	72%	85%	85%	
GINECOLOGIE	92%	90%	95%	79%	88%	95%	93%	100%	90%	95%	85%	93%	83%	86%	83%	88%	100%	100%	79%	78%	79%	43%	100%	14%	100%	93%	86%	86%	

b. Pe intrebari

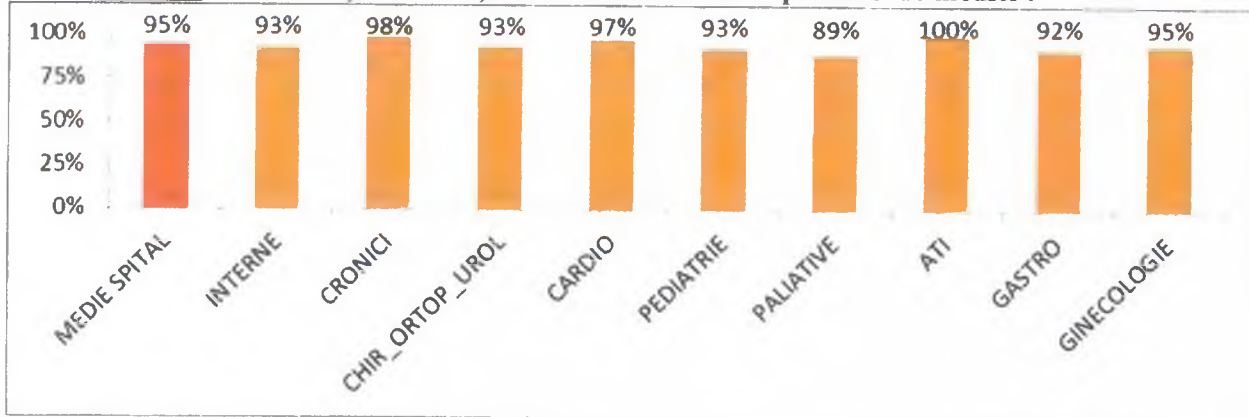
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



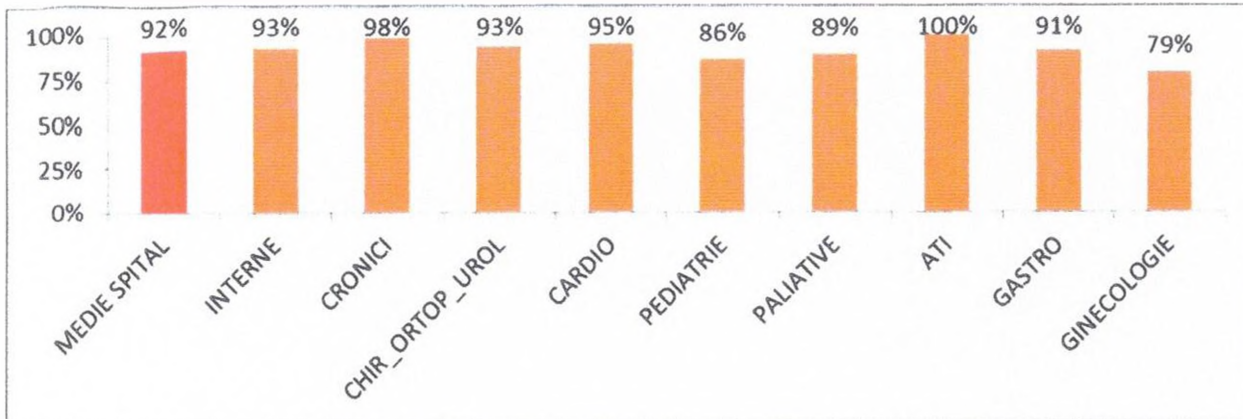
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



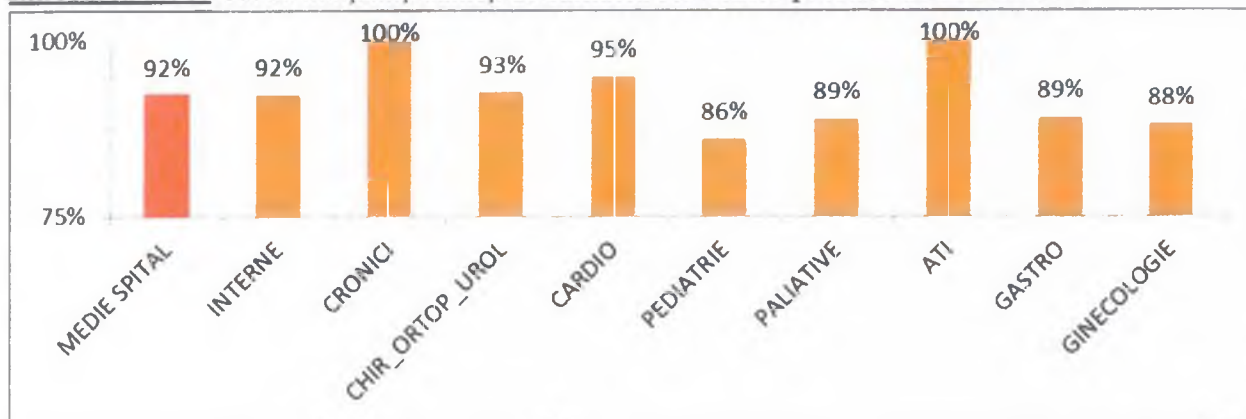
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



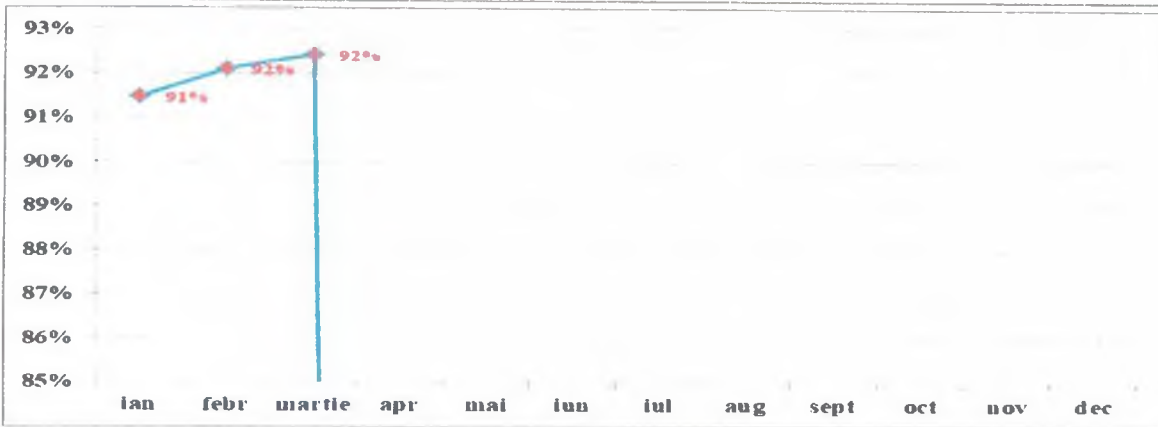
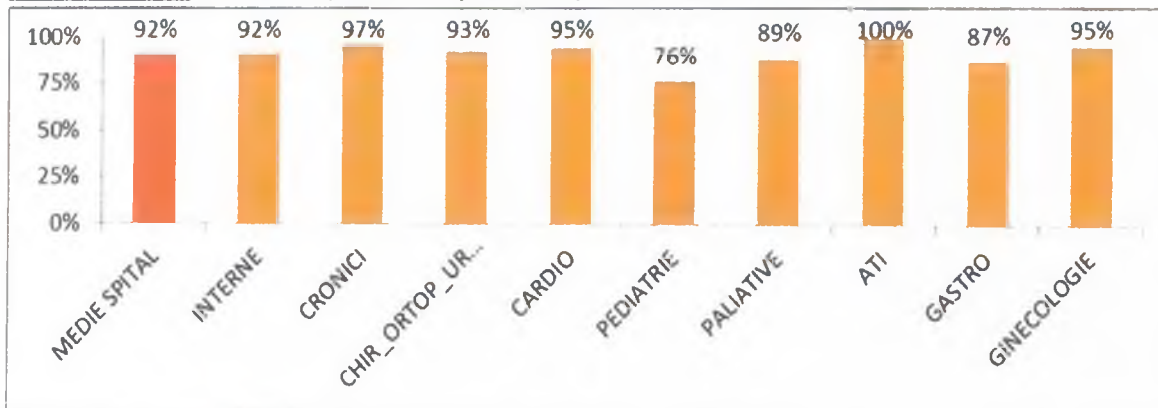
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



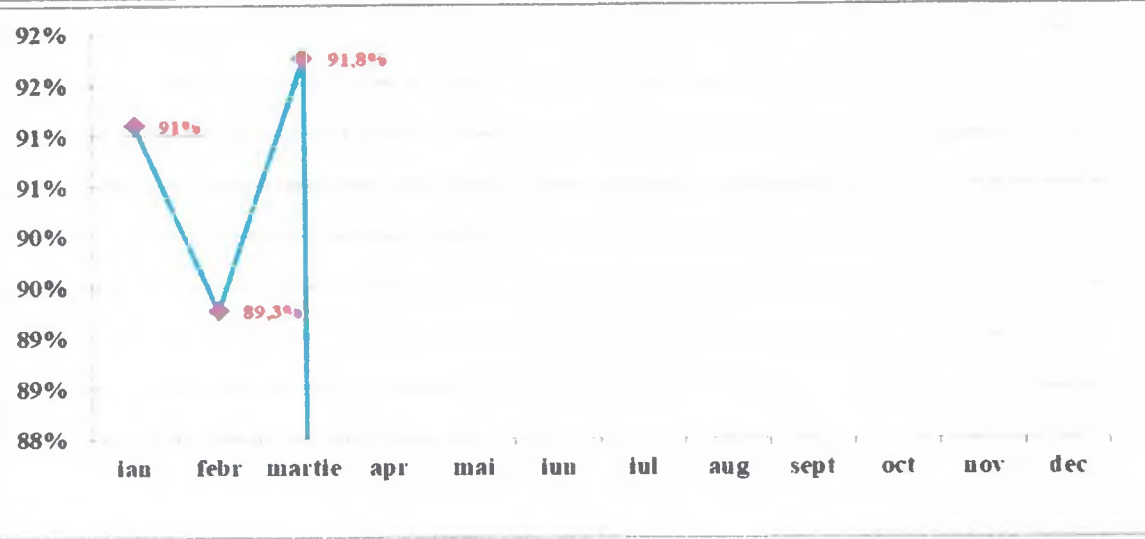
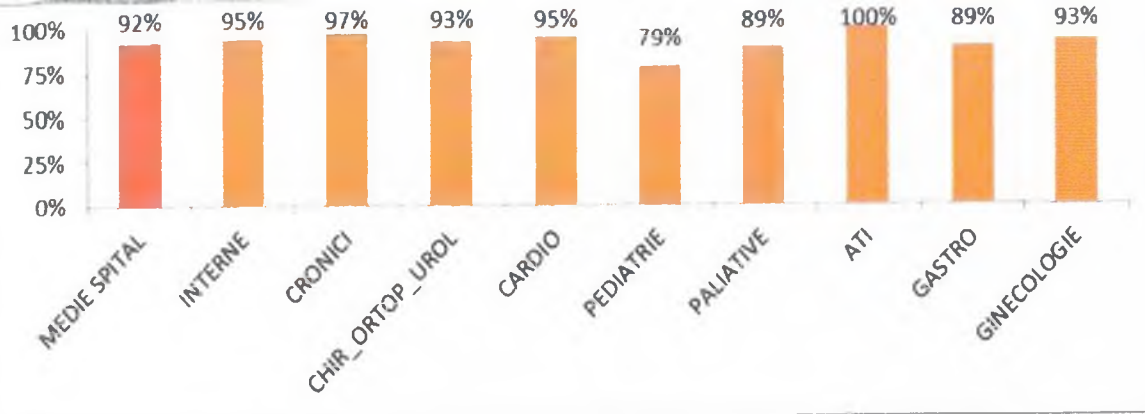
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



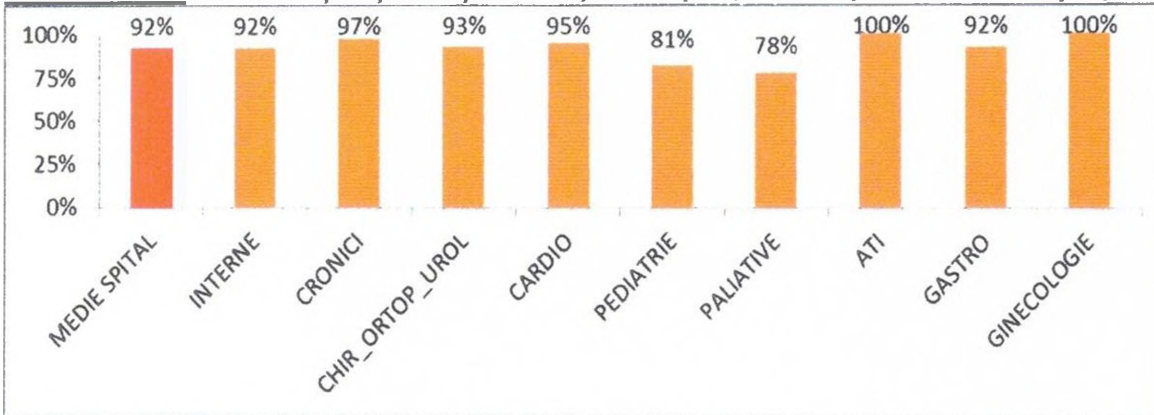
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

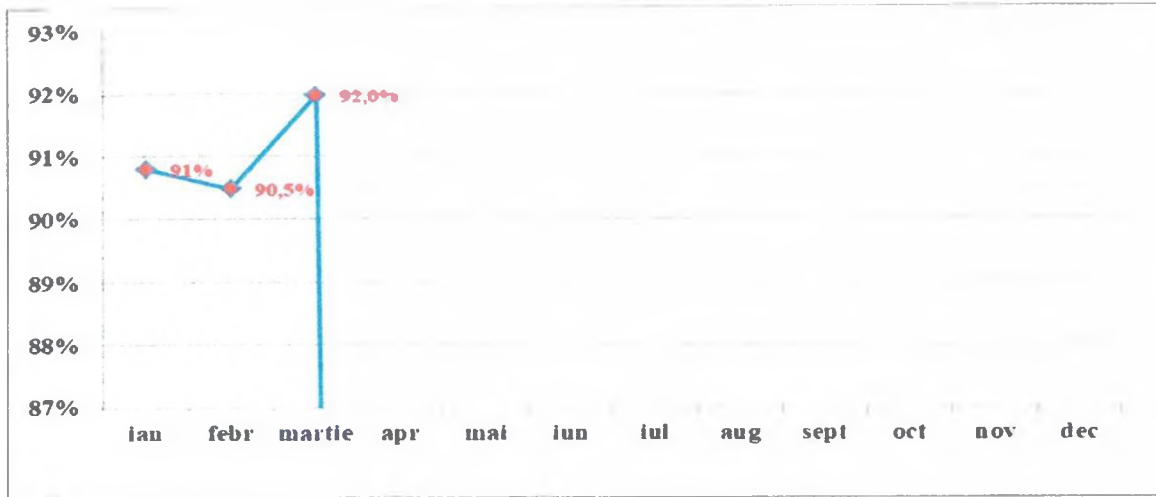


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?

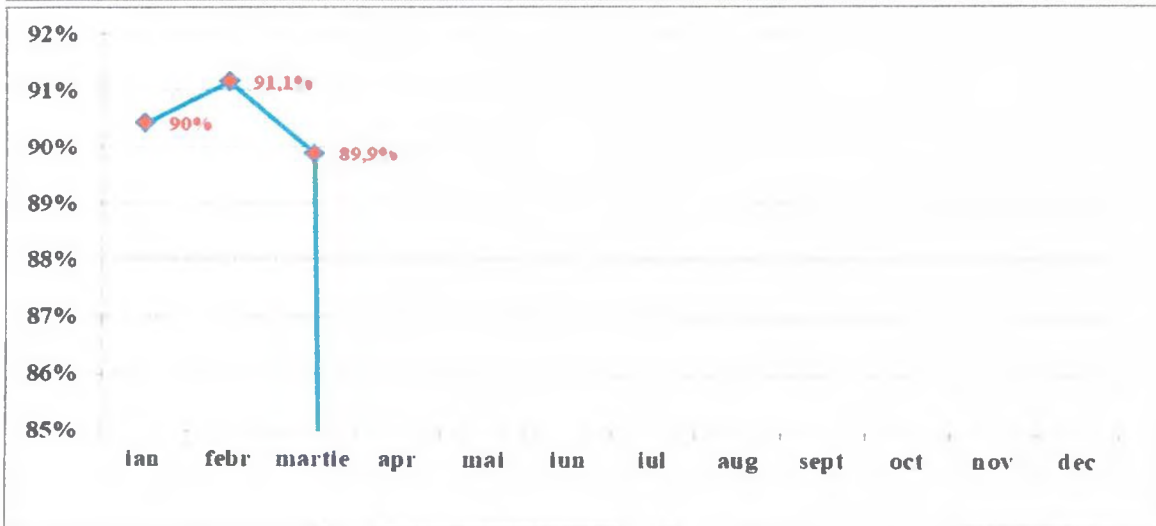
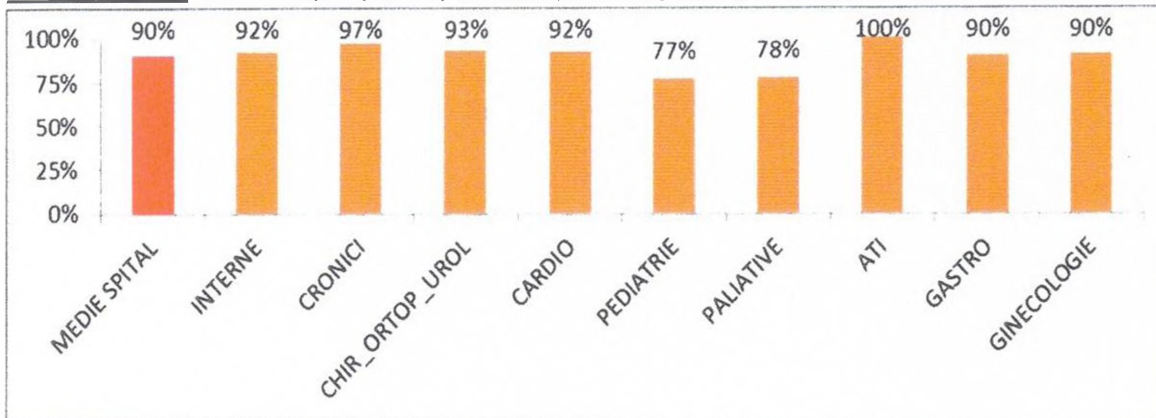


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenierie de pat

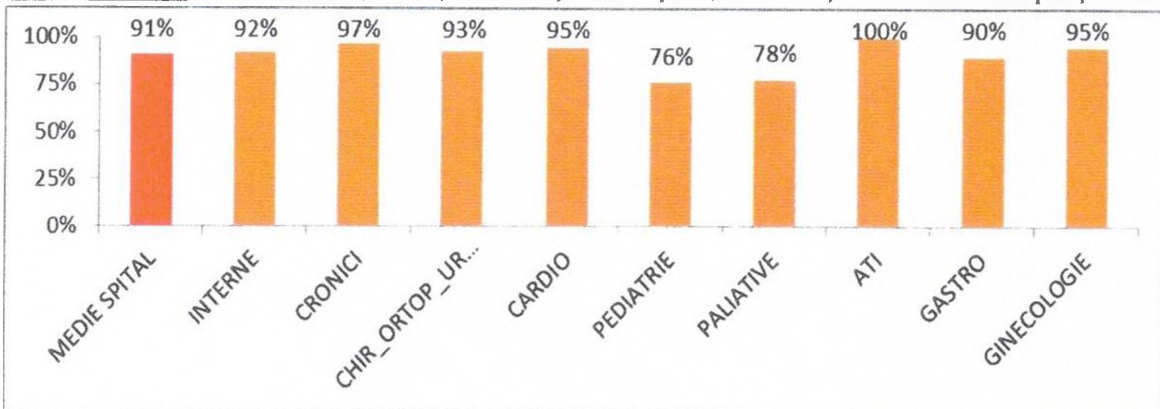


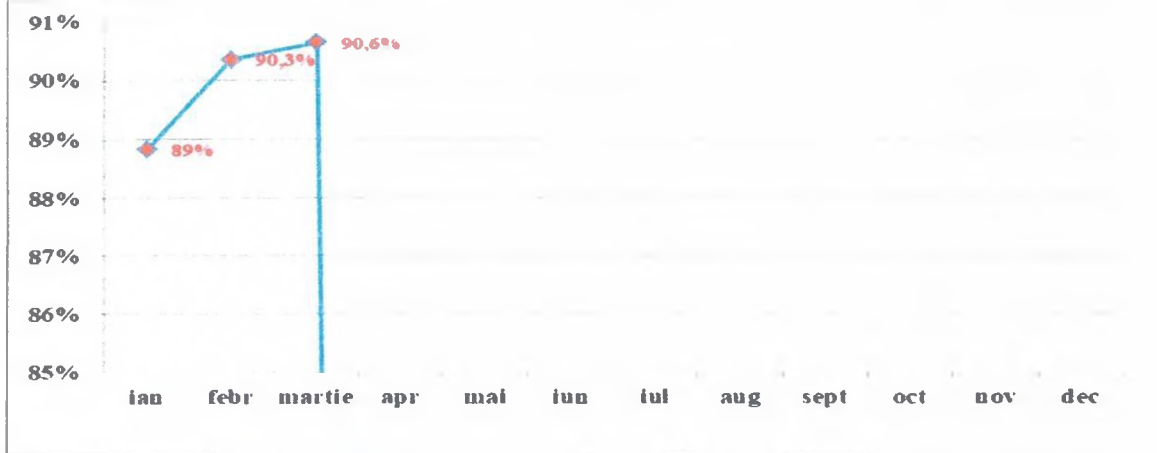


Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

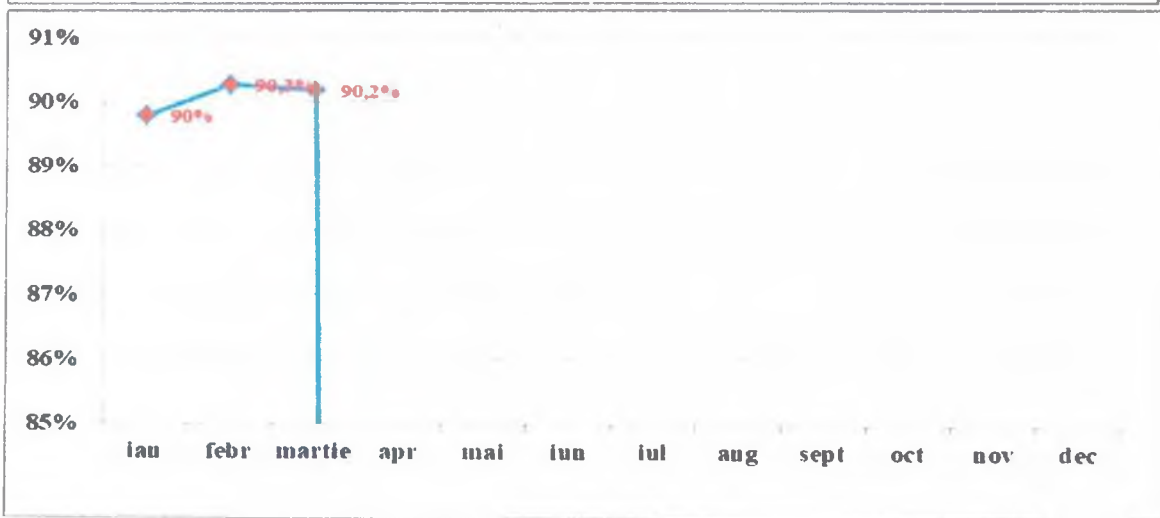
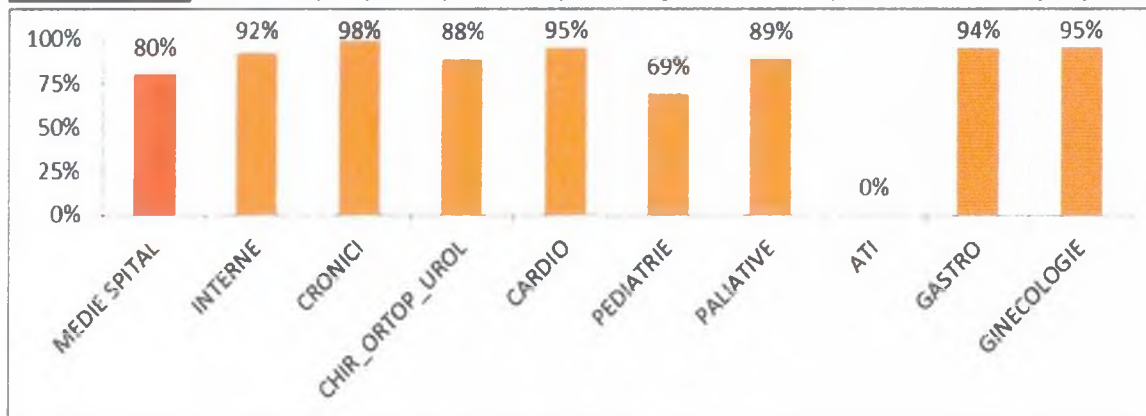


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

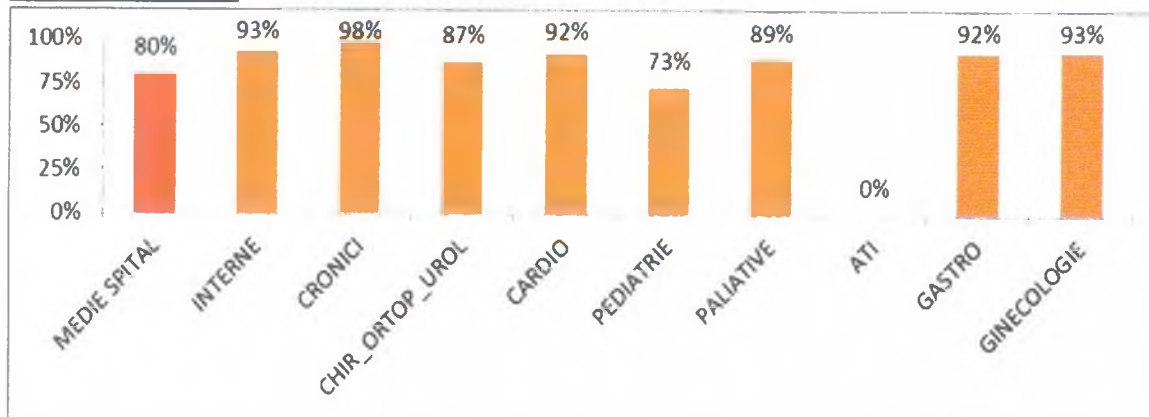


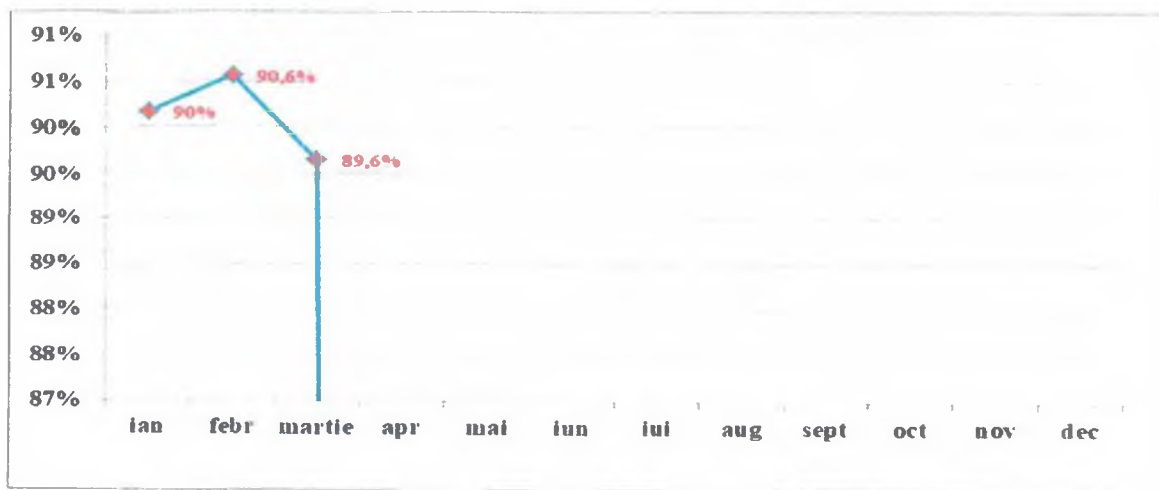


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

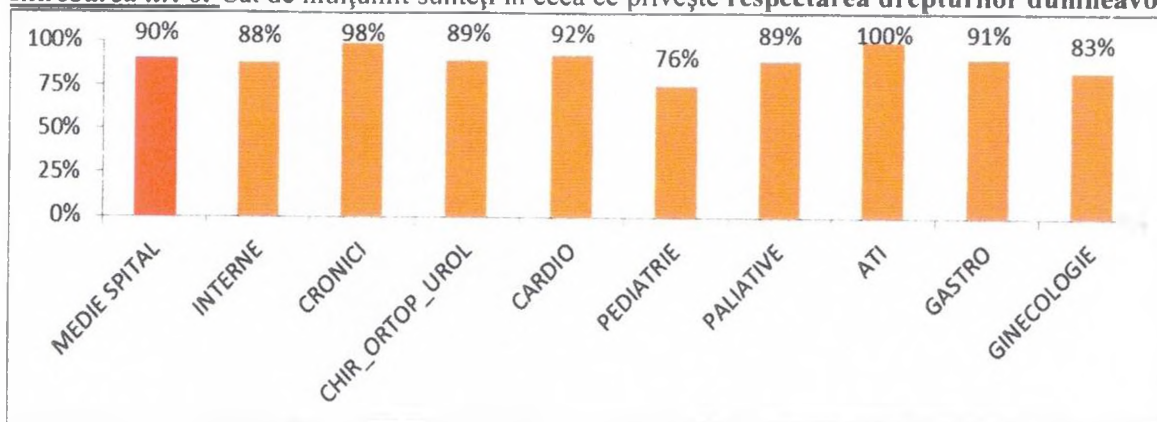


Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei

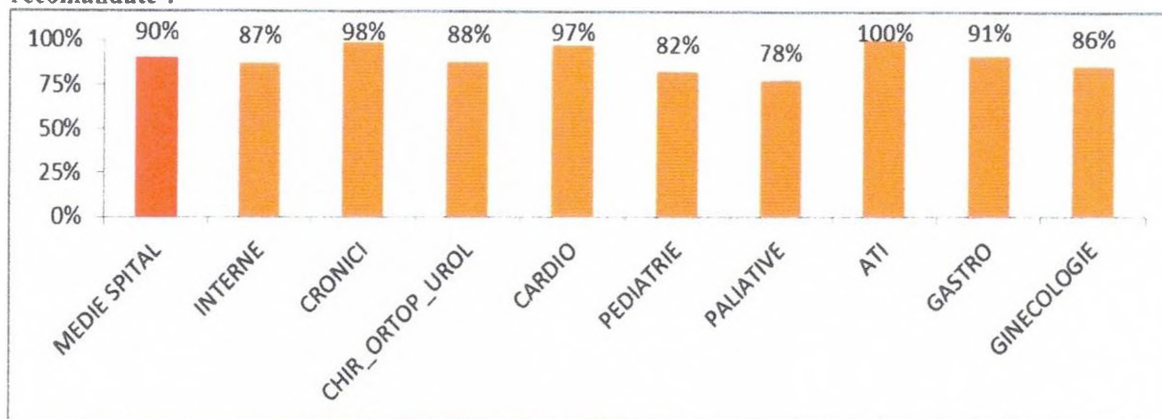




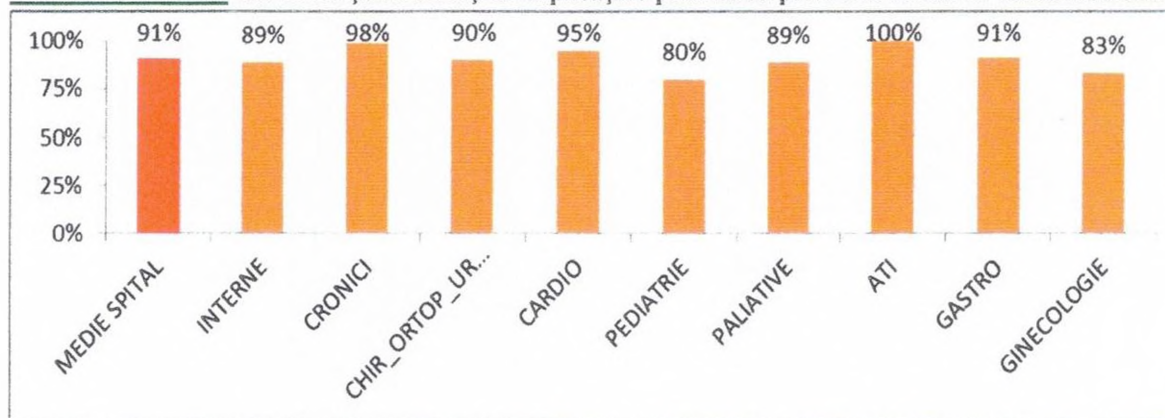
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



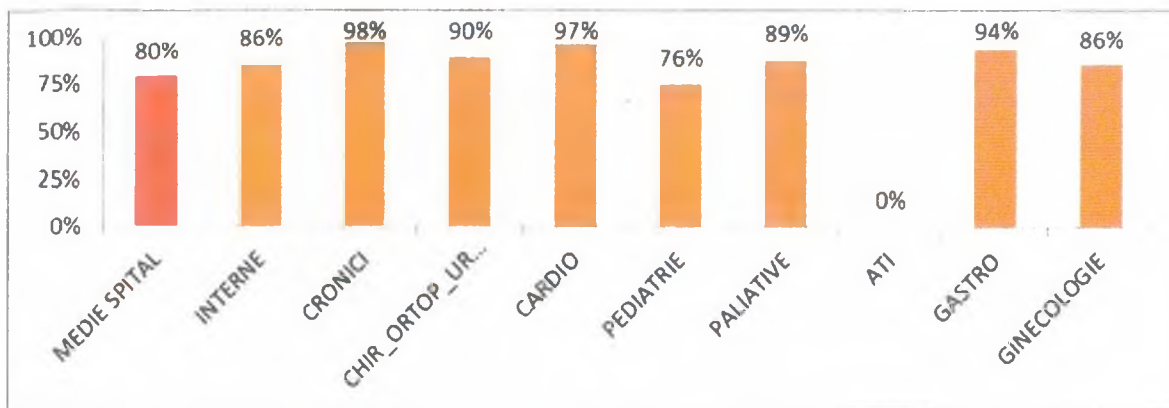
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

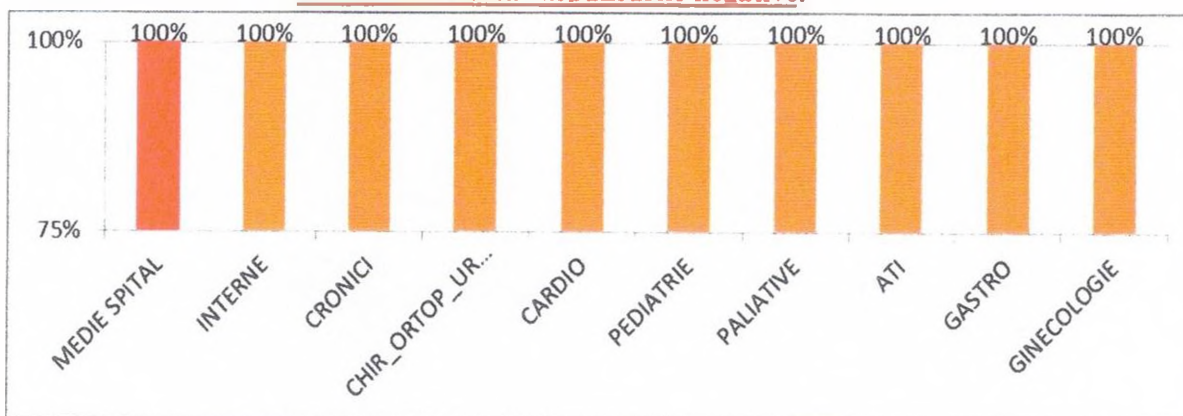


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



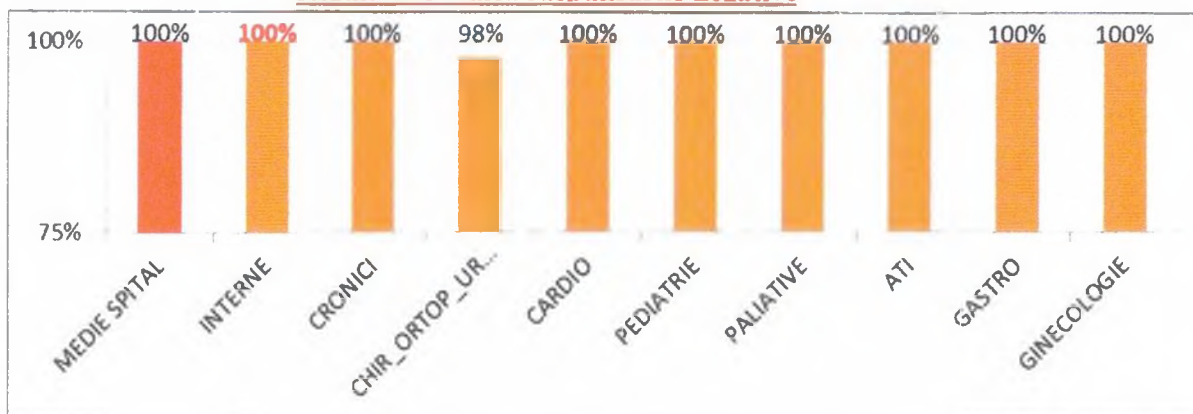
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

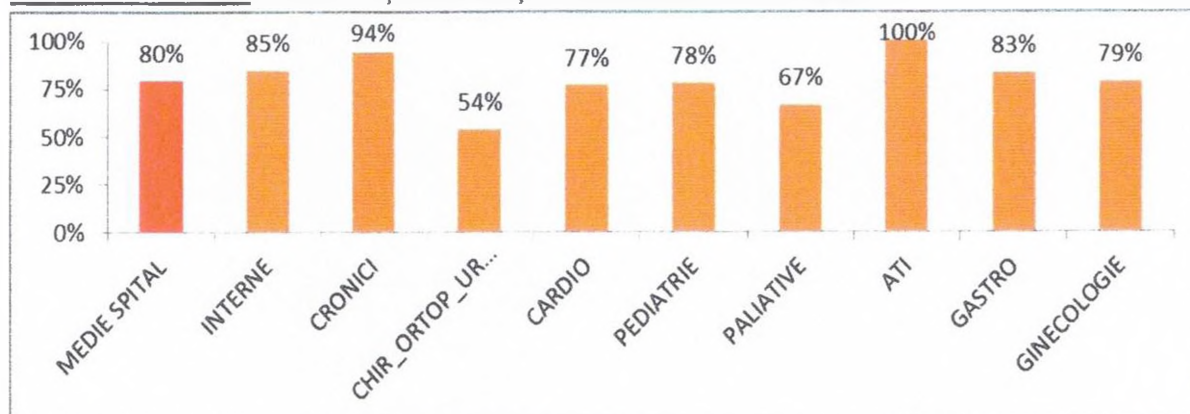


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

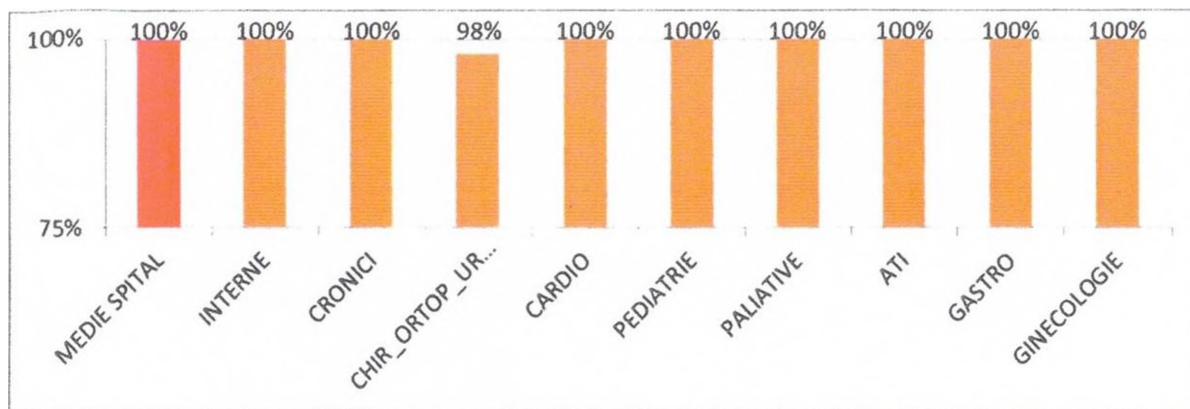
Rezultatele indica raspunsurile negative



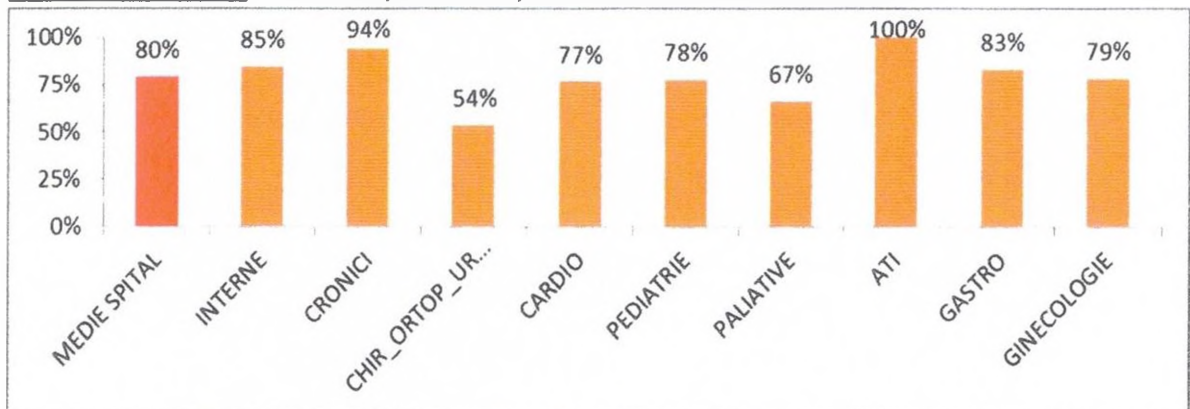
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



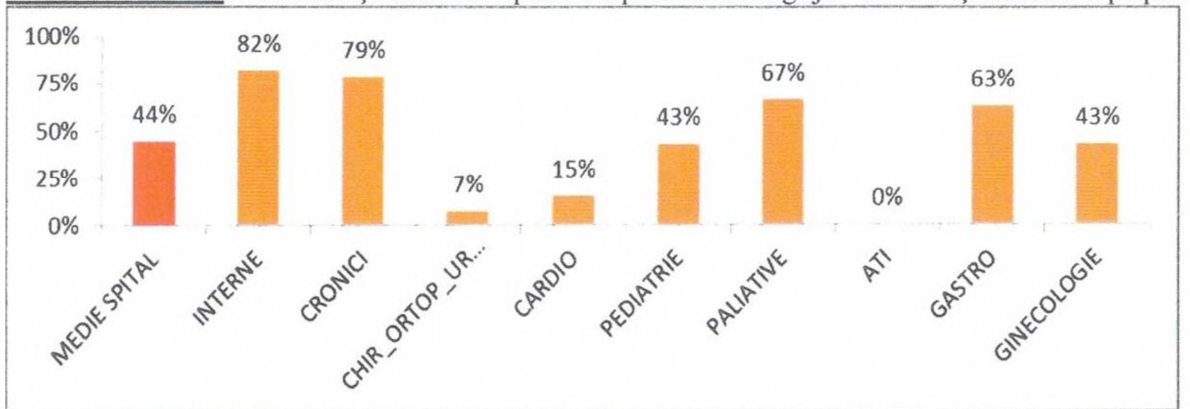
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



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



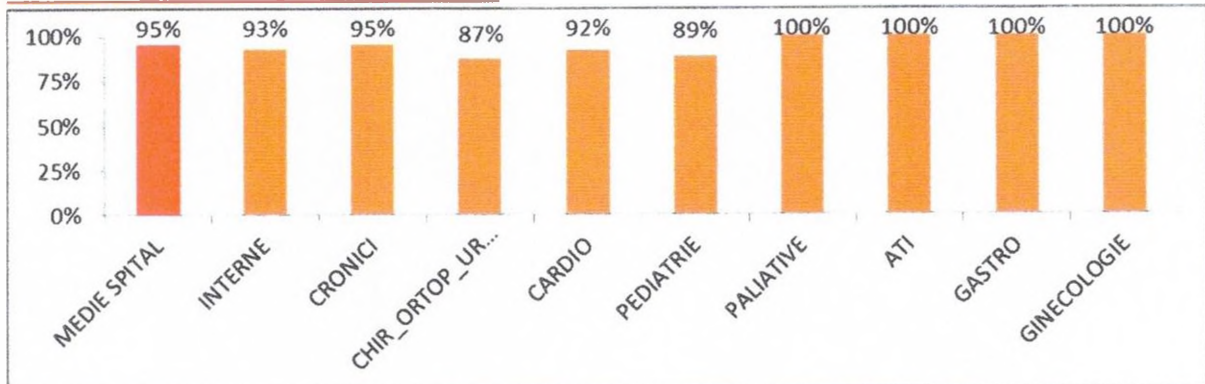
Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



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

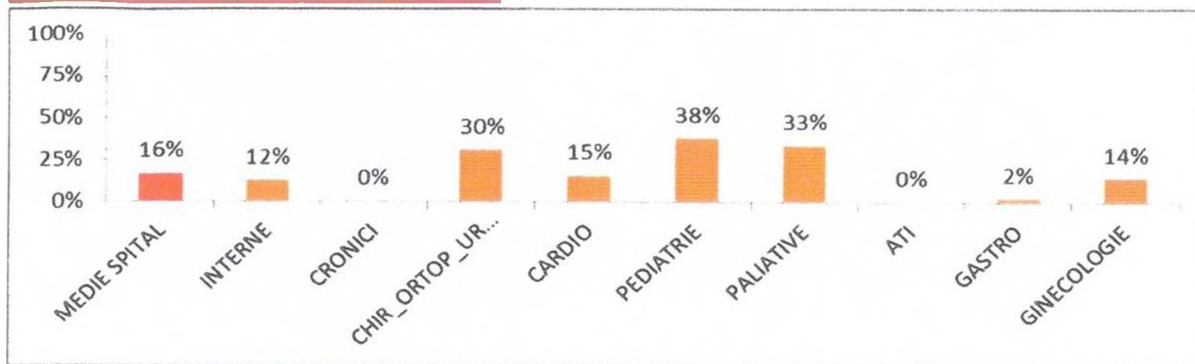
NU

Rezultatele indica răspunsurile pozitive



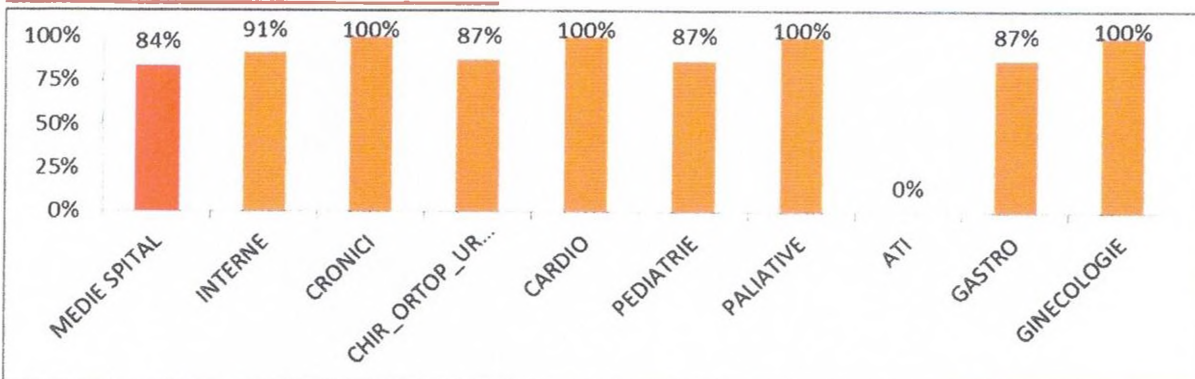
Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

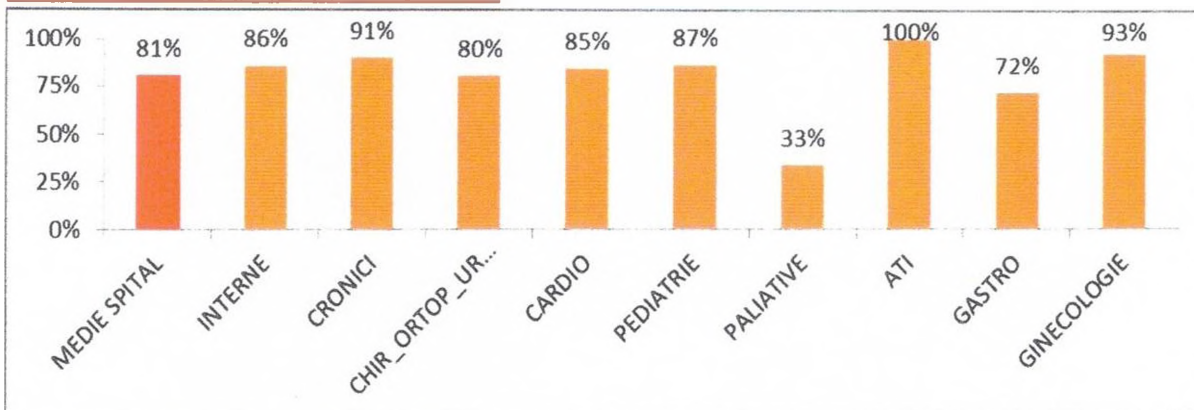
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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 Martie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Martie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Martie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	57%	57	100	0	57	0%
CRONICI	51%	22	43	4	22	18%
CHIR ORTOP UROL	58%	46	79	2	46	4%
CARDIO	65%	13	20	1	13	8%
PEDIATRIE	87%	45	52	24	45	53%
PALLATIVE	21%	3	14	0	3	0%
ATI		1	32	1	1	100%
GASTRO	67%	46	69	11	46	24%
GINECOLOGIE	37%	14	38	1	14	7%
Media pe spital = 55 %		247	447	44	247	24%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Din punct de vedere calitativ, top 3 al sectiilor cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor sunt:

1. Boli cronice 93 %
2. Cardiologie 87 %
Medicina interna 87 %
3. Ginecologie 86 %

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

1. ATI 77 %
2. Pediatrie 79 %
3. Chirurgie 81 %
Ingrijiri paliative 81 %

Din punct de vedere cantitativ, sectiile care se situeaza sub limita de colectare prevazuta in procedura operationala, respectiv 40 % pe fiecare sectie din totalul pacientilor externati in luna respectiva (vezi art. 5.2.1 din procedura) sunt:

1. ATI 3 %
2. Ingrijiri paliative 21 %
3. Ginecologie 37 %

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

- Comunicarea (medici, asistente medicale, infirmiere) (Intrebarile nr. 13.1, 13.2, 13.3)
- Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize (Intrebarea nr. 7.3)
- Calitatea hranei si modul de distribuire (Intrebarile nr. 7.4, 7.5)

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Evaluarea retetarului din bucatarie si diversificarea meniurilor	evaluare 30.06.2023	bucatarie	Administrativ	Comitet director
Instruire cu privire la modul de comunicare cu pacientii si limitele de competenta in ce priveste comunicarea cu pacientii	30.06.2023	Medicina interna Chirurgie Ginecologie	Sefi sectii	Director medical
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului	30.09.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya
