

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



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

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 – **APRILIE 2023**, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită si modul de distributie al acesteia, aspectului lenjericii, 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

• **PEDIATRIE**

- ✓ Plasa de tantari la ferestre
- ✓ TV
- ✓ 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

• **GASTROENTEROLOGIE**

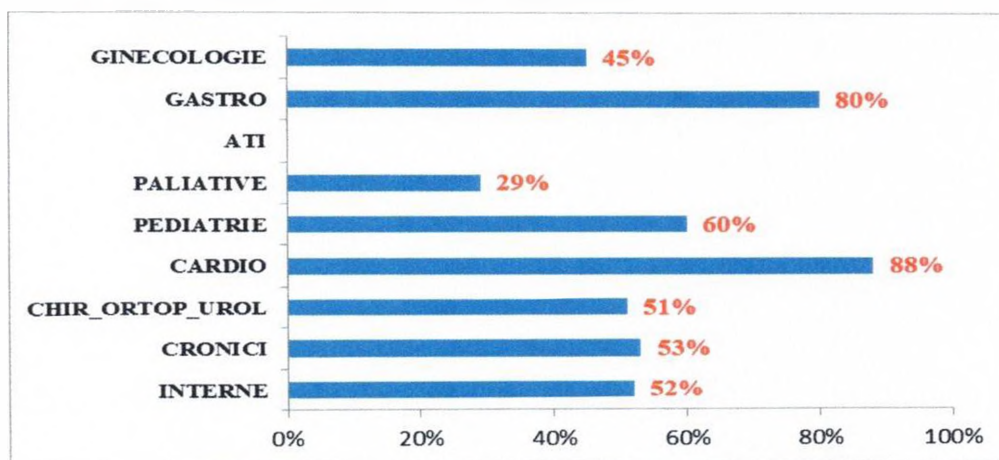
- ✓ este necesara suplimentarea personalului
- ✓ un tv, un cuptor cu microunde
- ✓ as vrea sa ne comunicati modul de prevenirea unor boli si modul de a trai mai sanatos

• **GINECOLOGIE**

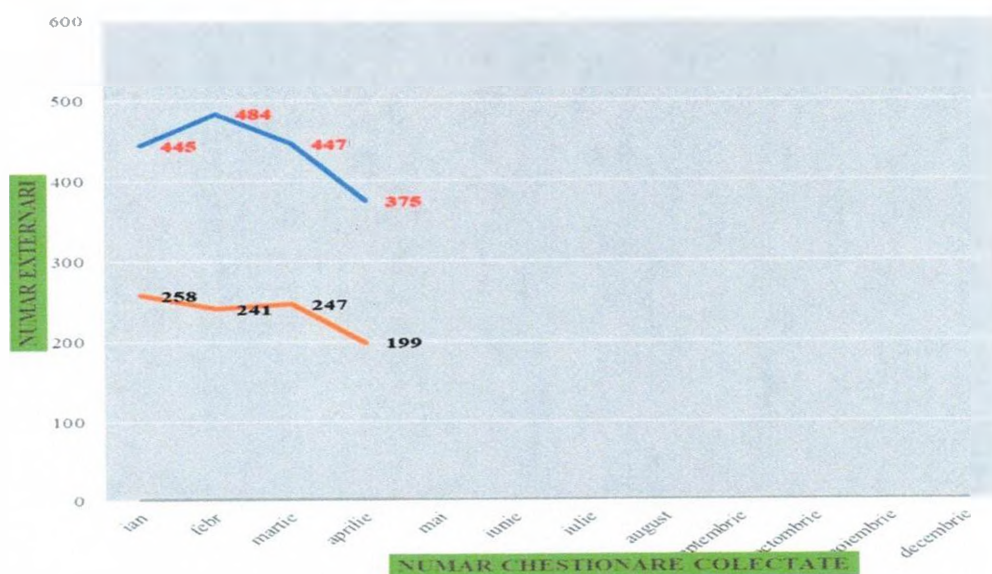
- ✓ Renovarea bailor

II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 53 %, in scadere cu 2 % fata de luna martie 2023 (55 %)

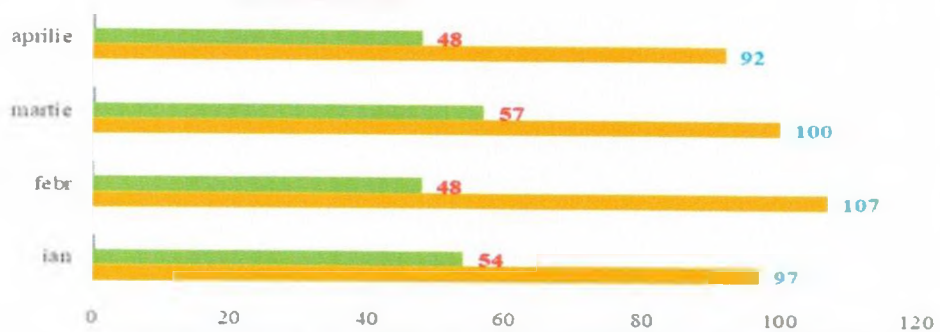


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



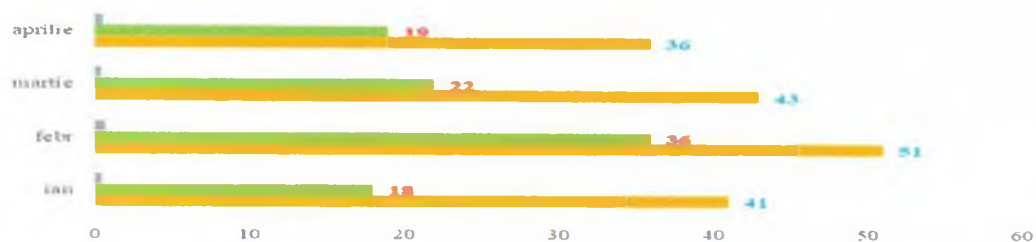
Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

INTERNE



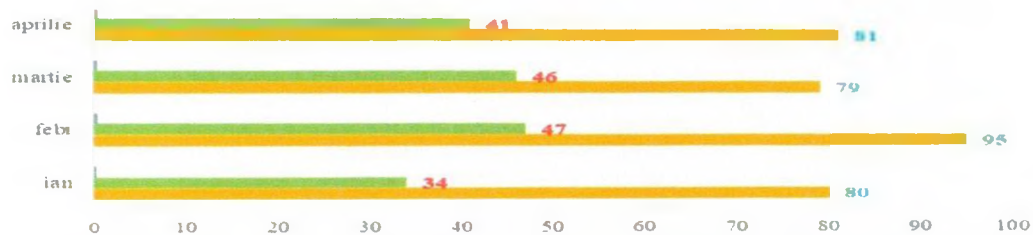
	ian	febr	martie	aprilie
■ INTERNE Pondere CSP din externari	56%	45%	57%	52%
■ INTERNE CSP	54	48	57	48
■ INTERNE Externari	97	107	100	92

CRONICI



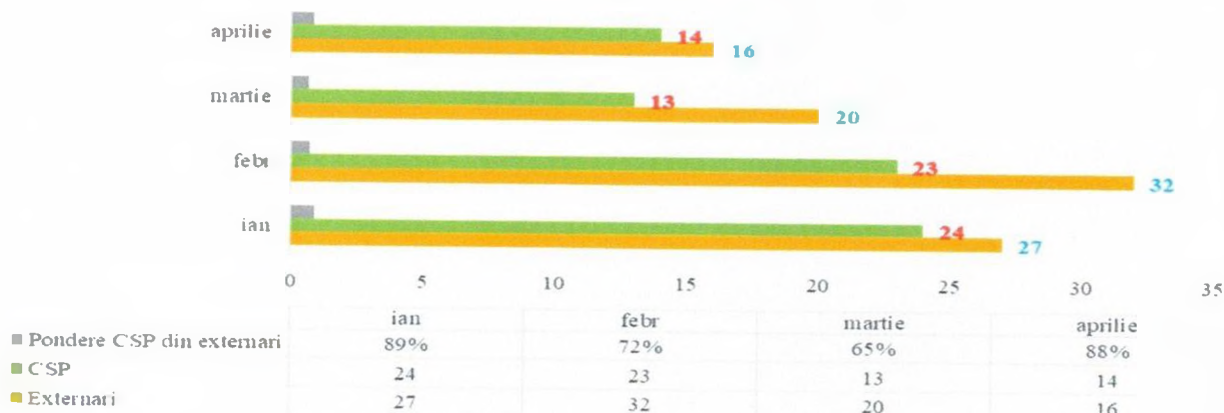
	ian	febr	martie	aprilie
■ Pondere CSP din externari	44%	71%	51%	53%
■ CSP	18	36	22	19
■ Externari	41	51	43	36

CHIR. ORTOP. UROLOGIE



	ian	febr	martie	aprilie
■ Pondere CSP din externari	43%	49%	58%	51%
■ CSP	34	47	46	41
■ Externari	80	95	79	81

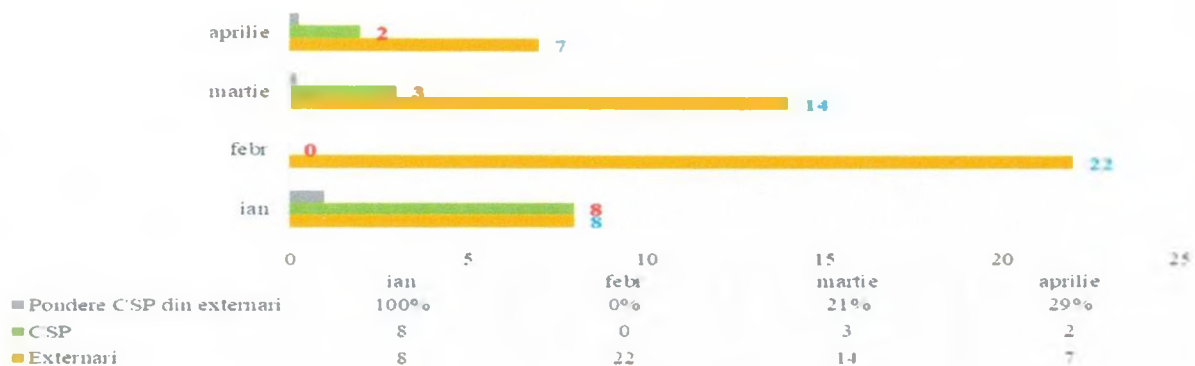
CARDIOLOGIE



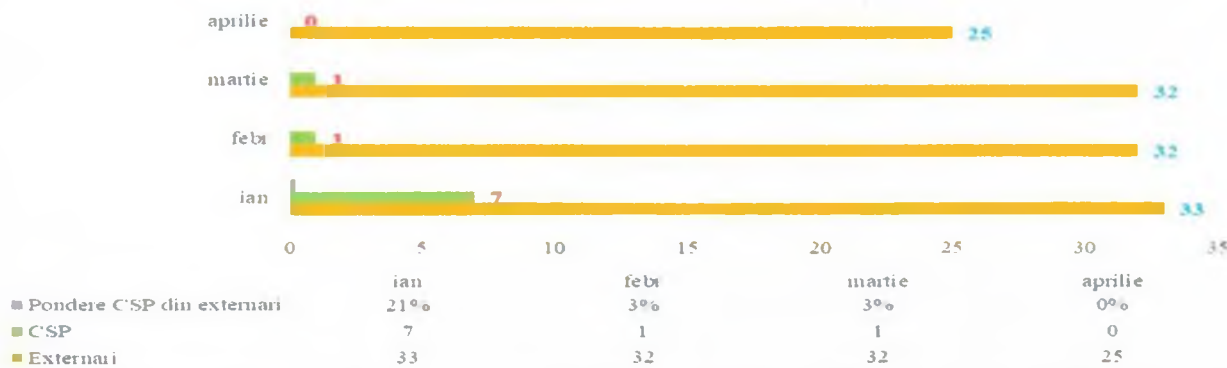
PEDIATRIE



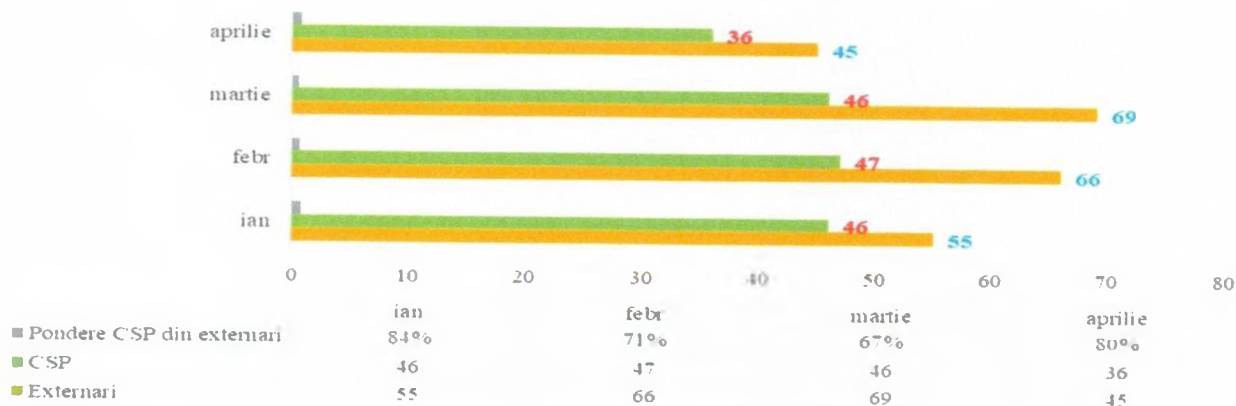
PALIATIVE



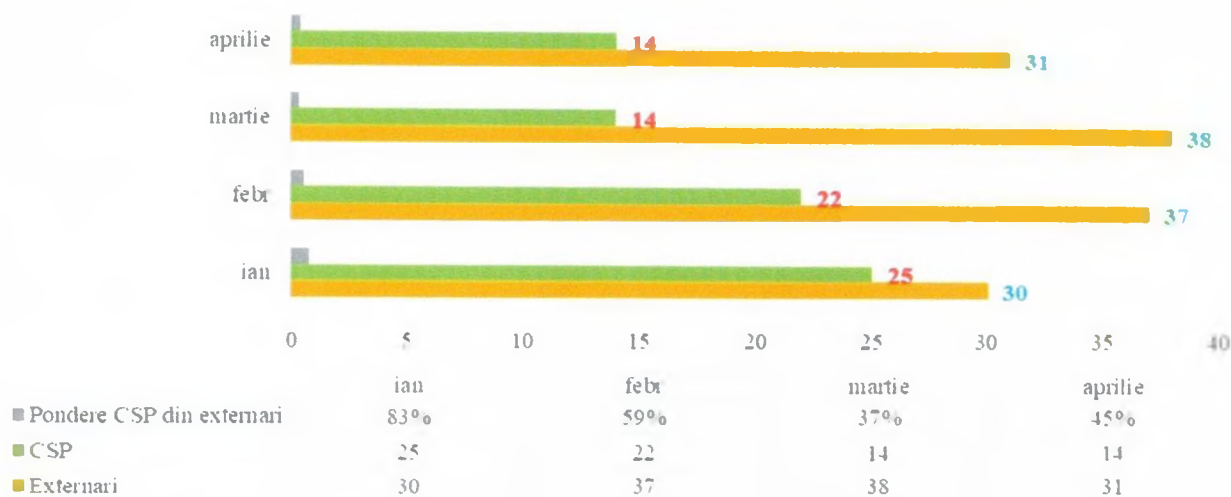
ATI



GASTROENTEROLOGIE

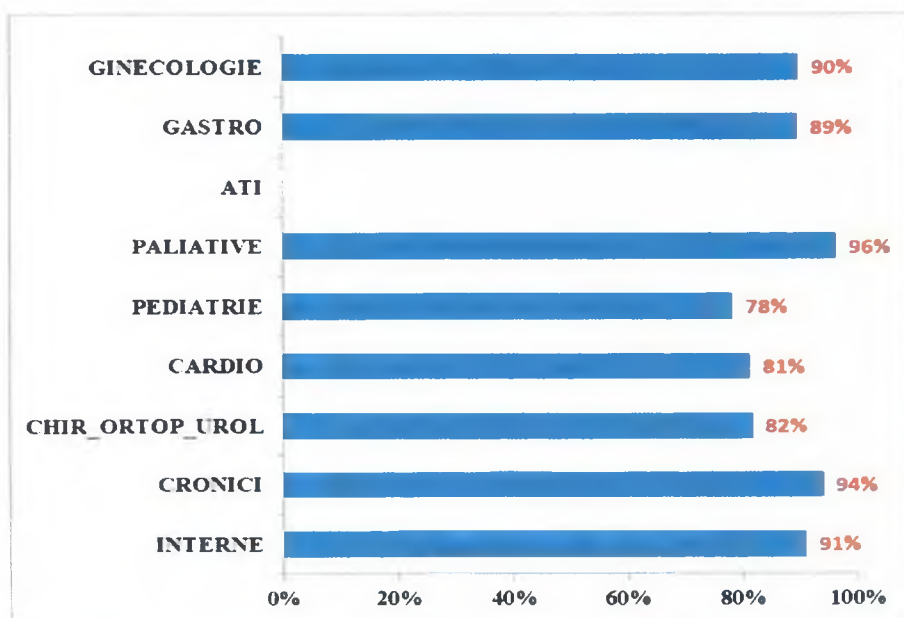


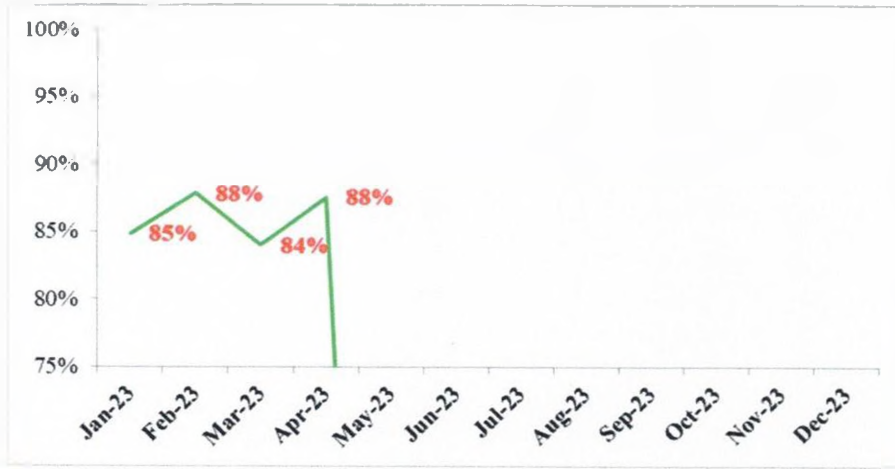
GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții -- media pe spital = 88 %, în creștere cu 4 % față de luna martie 2023, când nivelul de satisfacție al pacienților a fost de 84 %

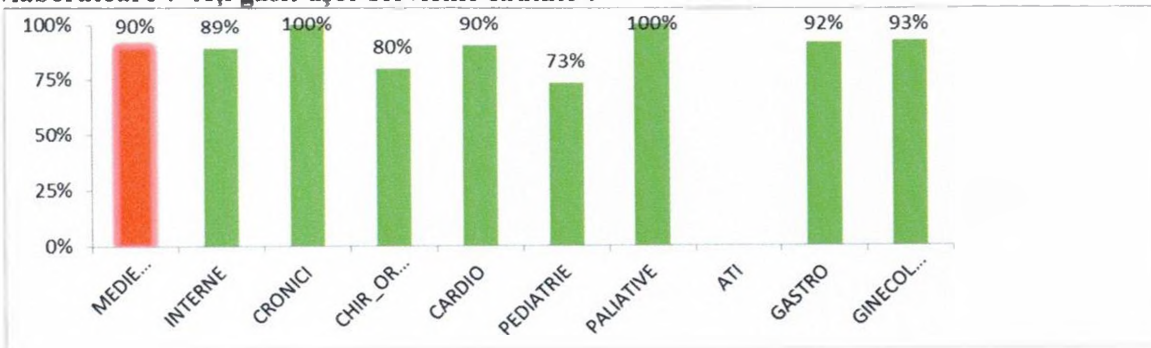




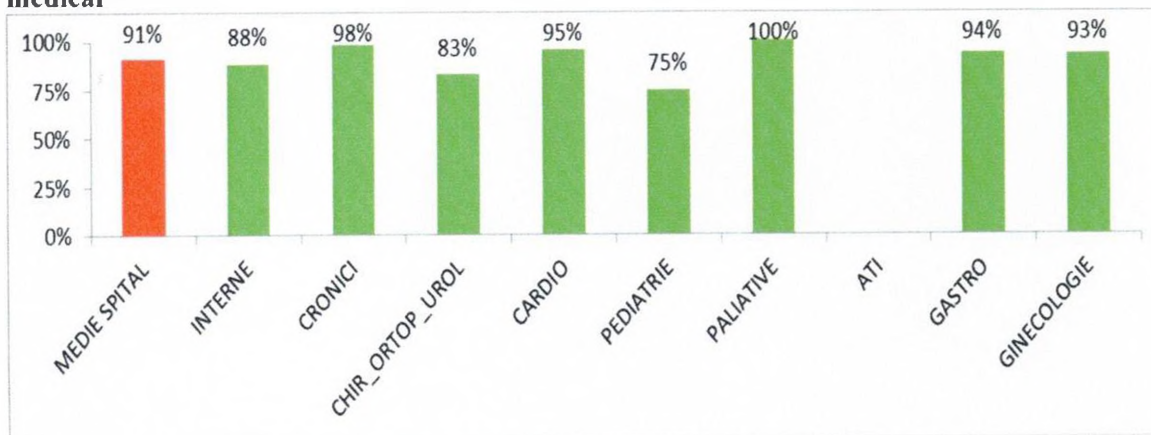
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Aprilie 2023 - MEDIA PE SPITAL - 88 %																												
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20	Intrebarea 21	Intrebarea 22	Intrebarea 23	Intrebarea 24	Media pe spital			
MEDE SPITAL	80%	91%	93%	94%	93%	93%	90%	92%	92%	92%	91%	91%	90%	90%	91%	91%	91%	100%	100%	75%	74%	74%	50%	90%	83%	91%	71%	88%
INTERNE	88%	88%	82%	83%	80%	90%	91%	92%	92%	91%	92%	90%	88%	90%	89%	90%	100%	100%	94%	94%	84%	83%	90%	79%	96%	81%	81%	
CRONICI	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	96%	100%	100%	100%	100%	74%	74%	74%	46%	95%	89%	100%	100%	84%	
CHIR ORTOP UROL	80%	83%	85%	86%	85%	87%	86%	90%	90%	86%	87%	86%	90%	80%	91%	90%	100%	88%	54%	54%	54%	17%	89%	76%	95%	85%	82%	
CARDIO	80%	86%	85%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	83%	84%	88%	88%	88%	88%	88%	100%	100%	29%	29%	29%	12%	93%	71%	88%	88%	81%	
PEDIATRIE	73%	76%	78%	84%	85%	80%	81%	72%	72%	72%	72%	75%	76%	76%	81%	84%	100%	100%	77%	77%	77%	71%	78%	84%	78%	52%	78%	
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	96%	
ATI																												
GASTRO	82%	84%	85%	84%	83%	83%	83%	92%	93%	92%	94%	94%	88%	89%	91%	91%	100%	100%	83%	82%	82%	64%	89%	83%	88%	78%	80%	
GINECOLOGIE	83%	83%	100%	100%	100%	88%	88%	96%	96%	96%	93%	93%	90%	88%	88%	88%	100%	100%	86%	86%	86%	7%	93%	76%	83%	86%	90%	

b. Pe intrebari

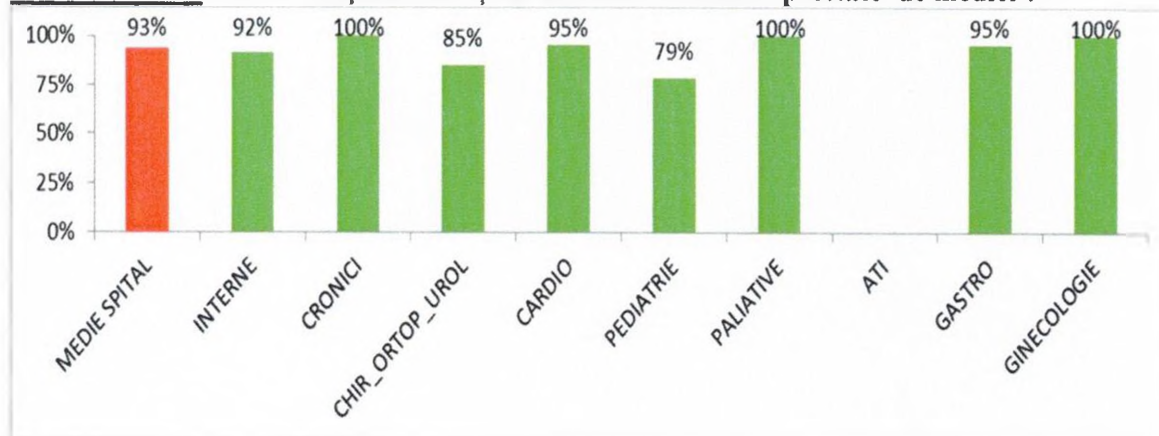
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



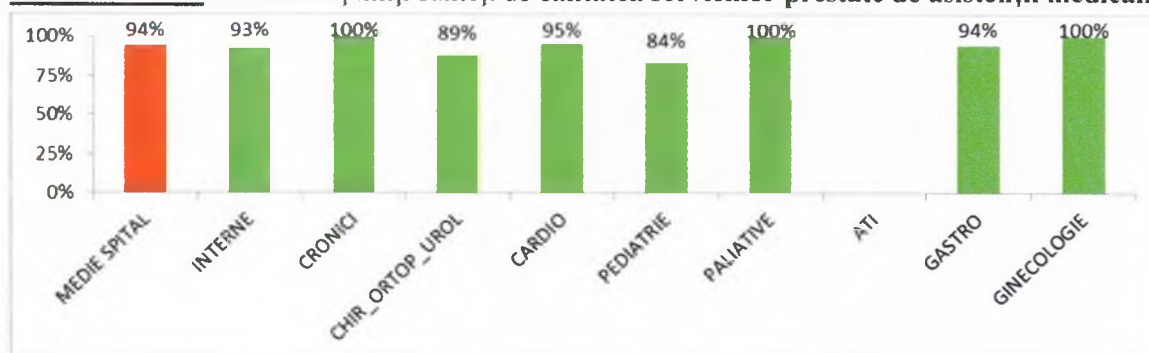
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



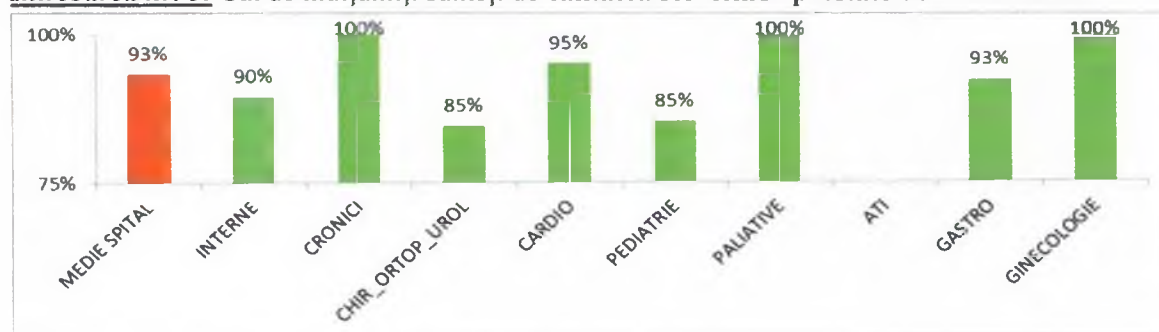
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



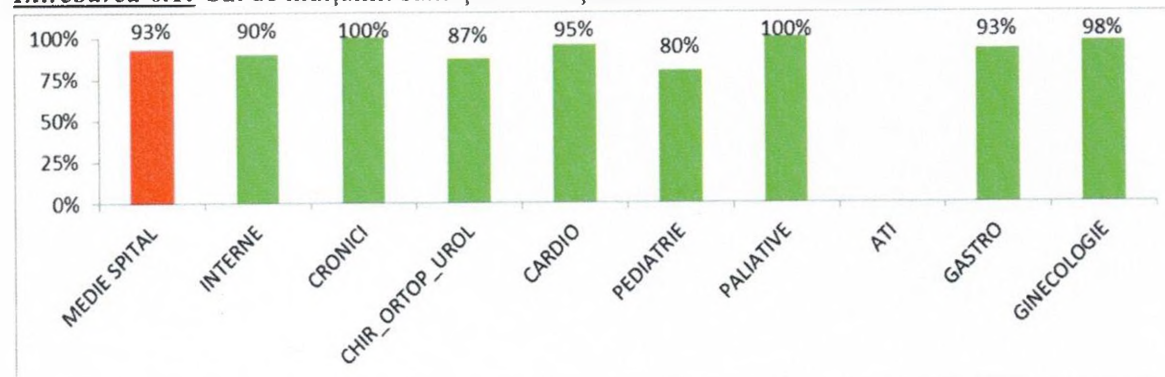
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?

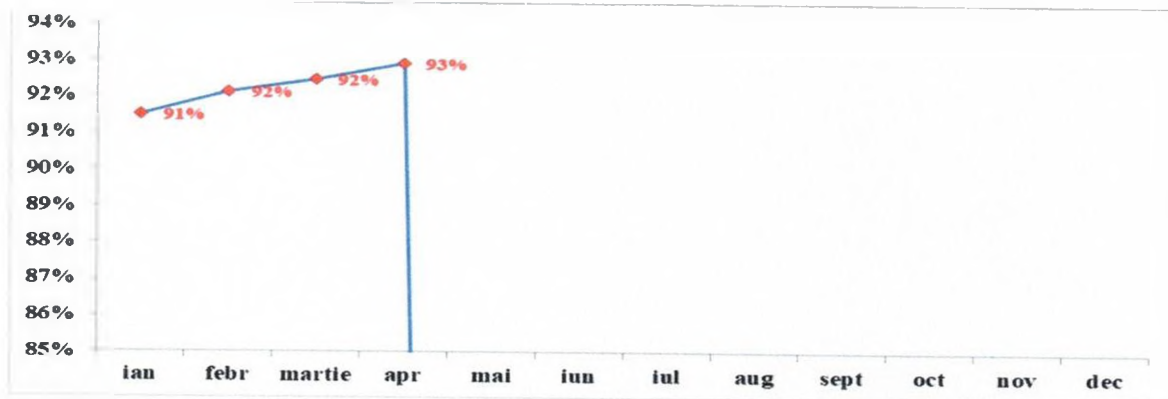


Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?

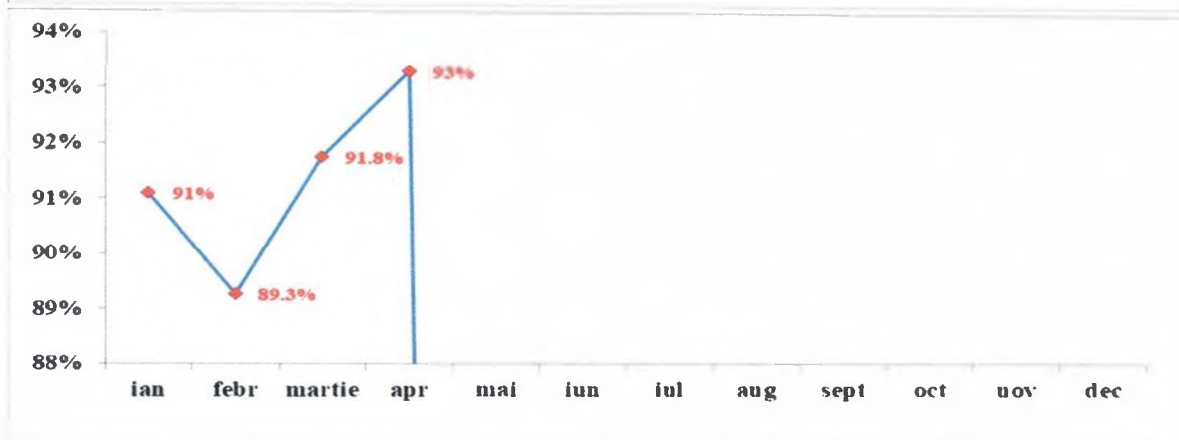
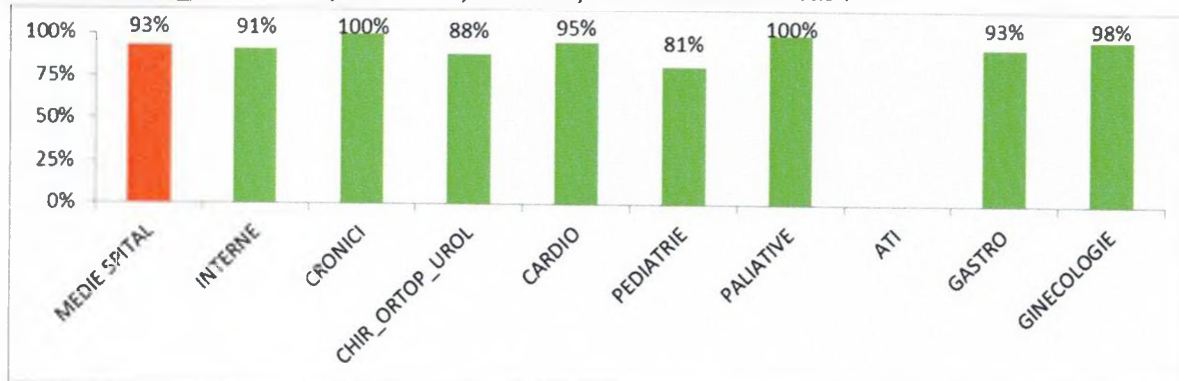


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

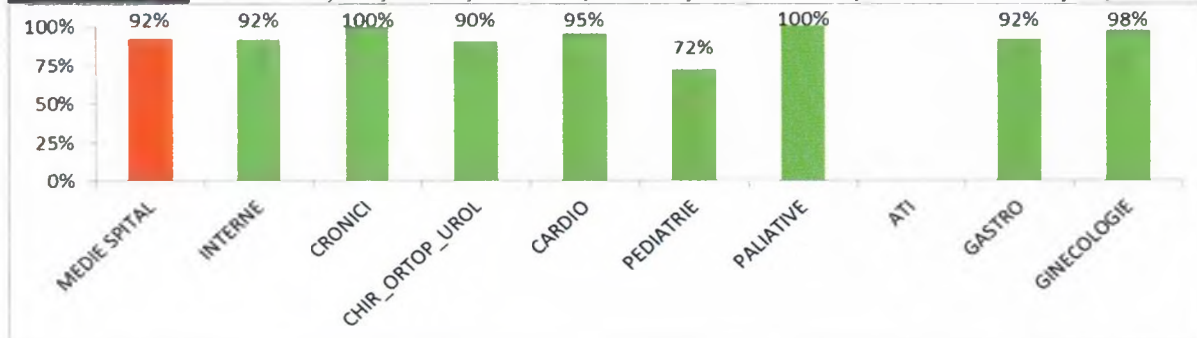


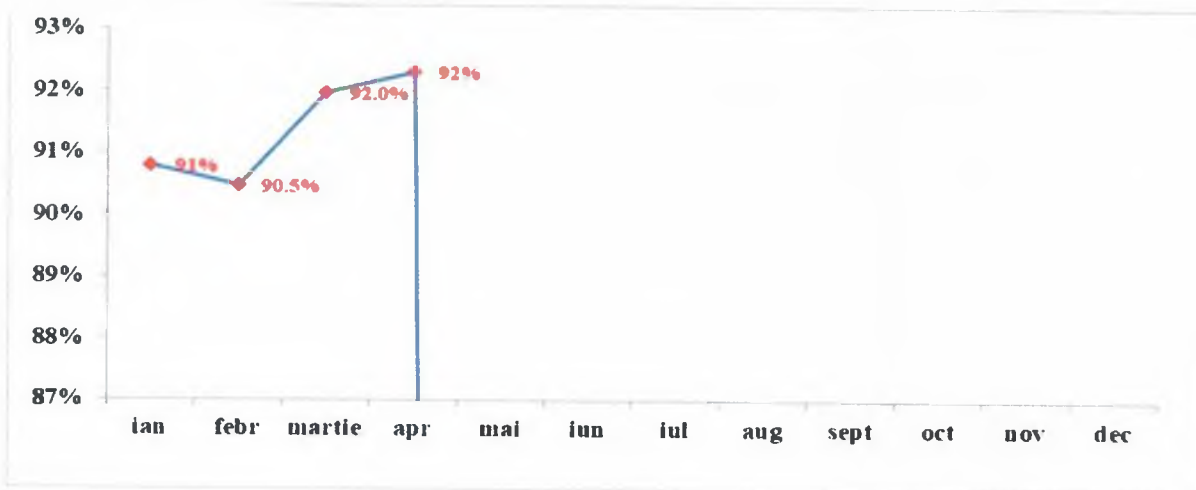


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

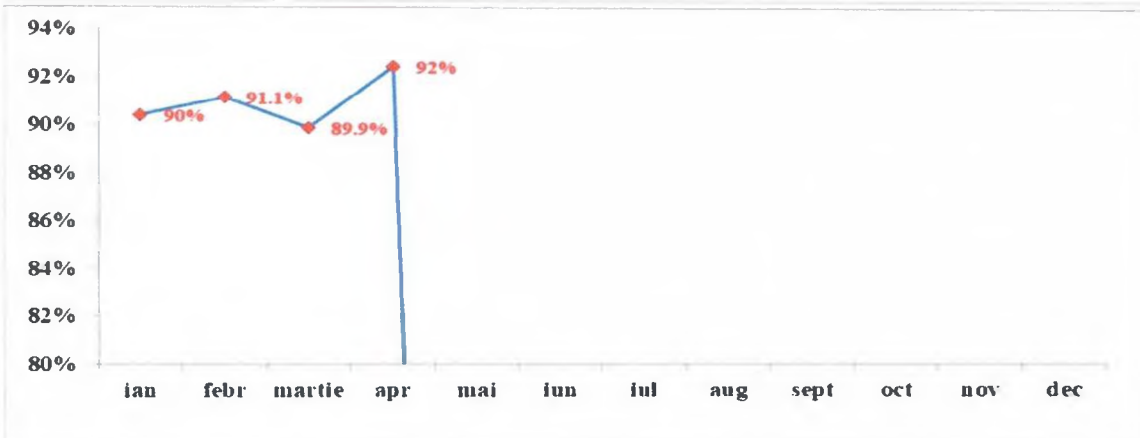
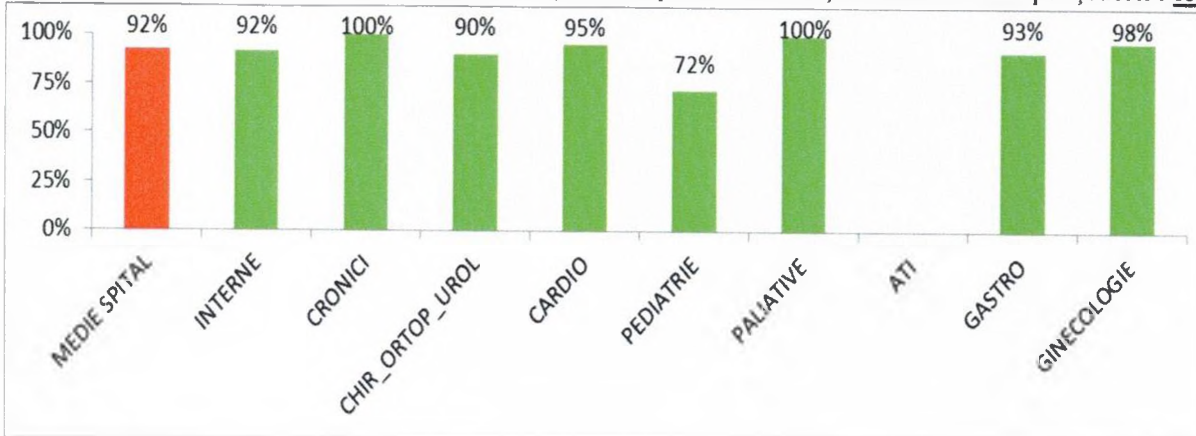


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

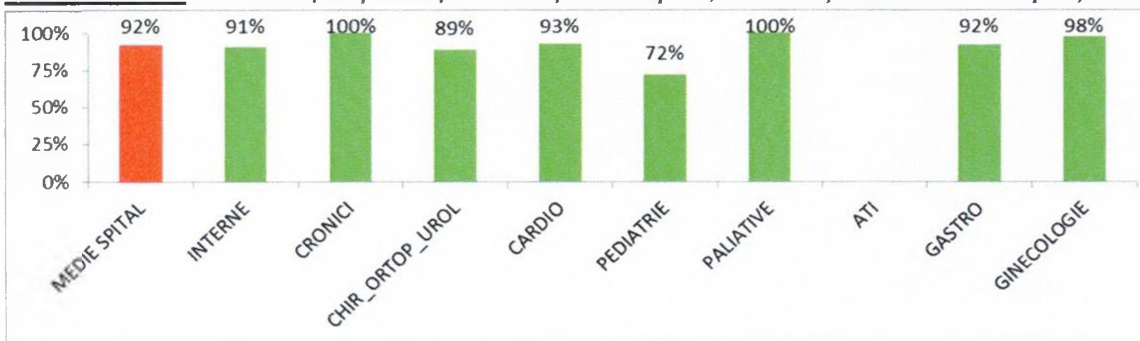


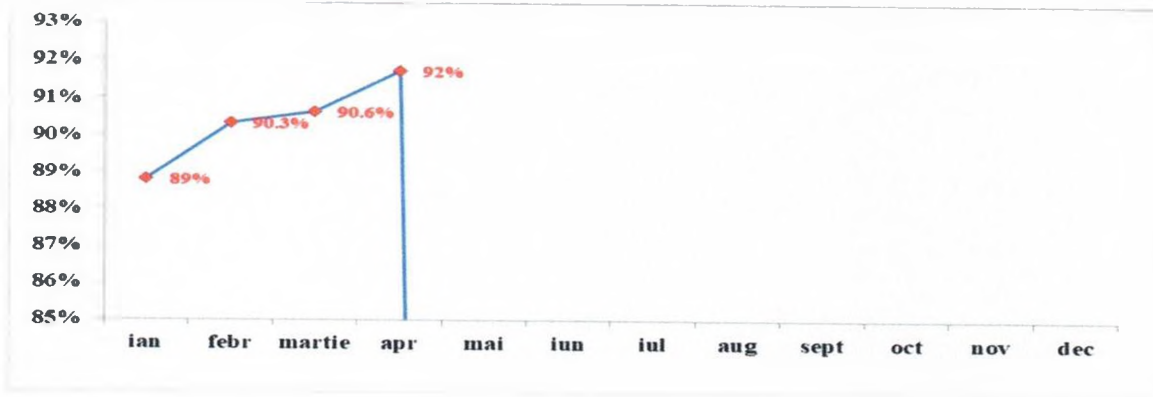


Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

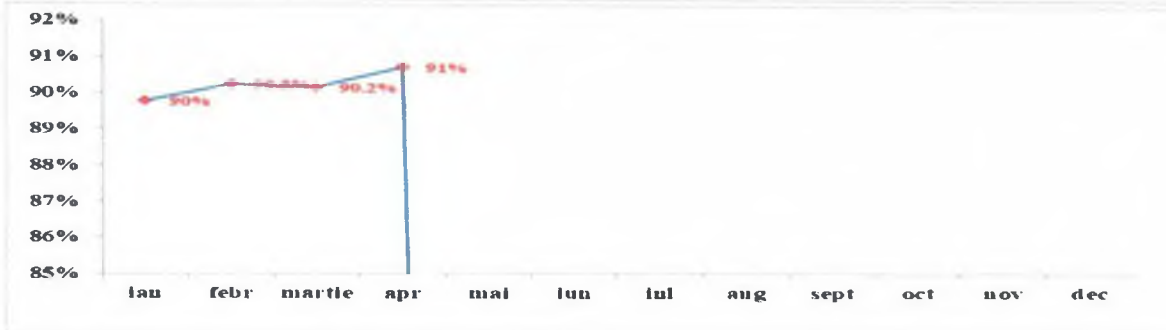
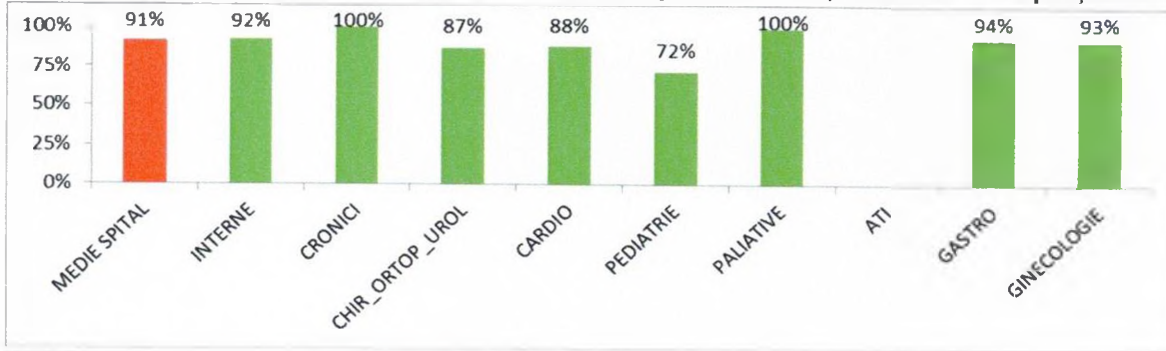


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

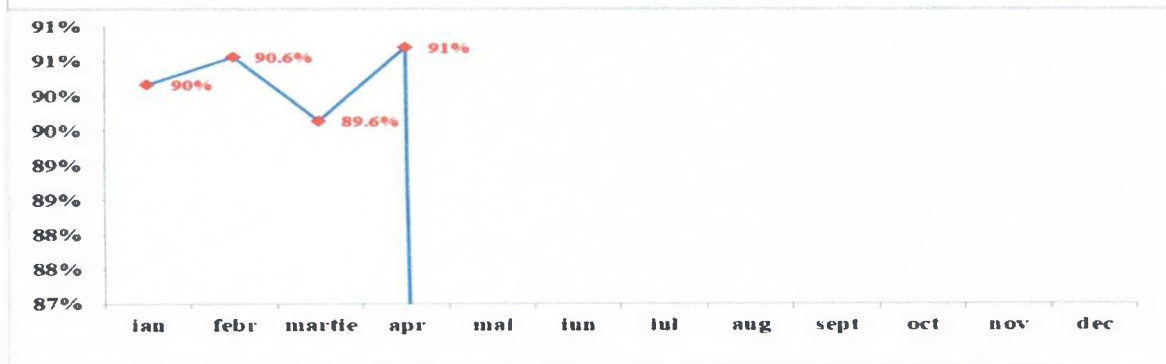
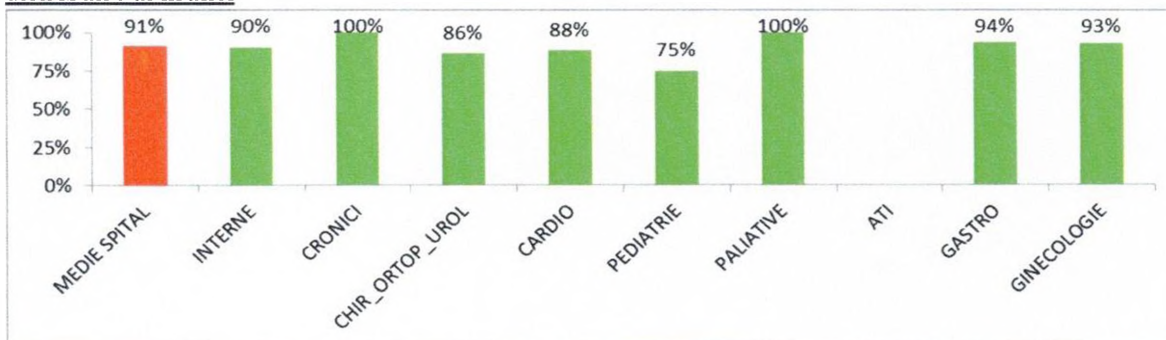




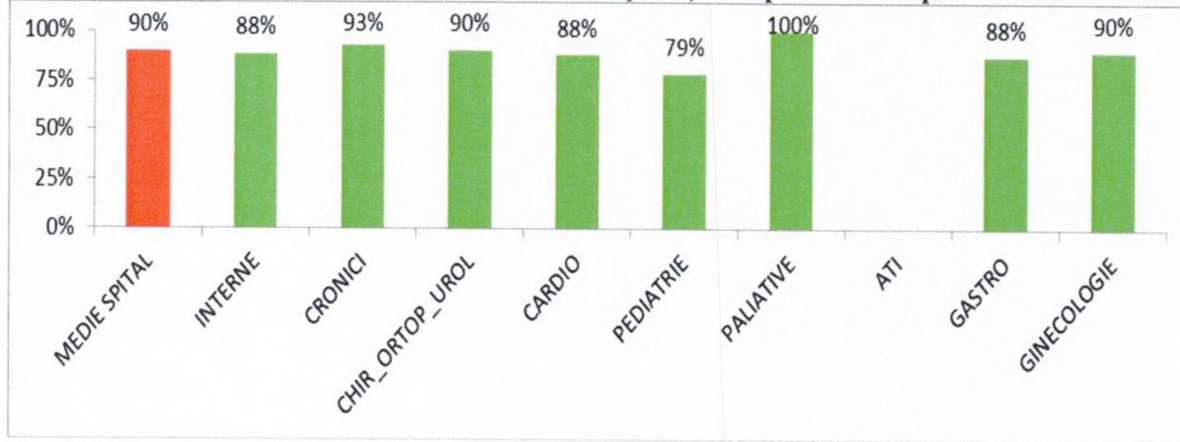
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



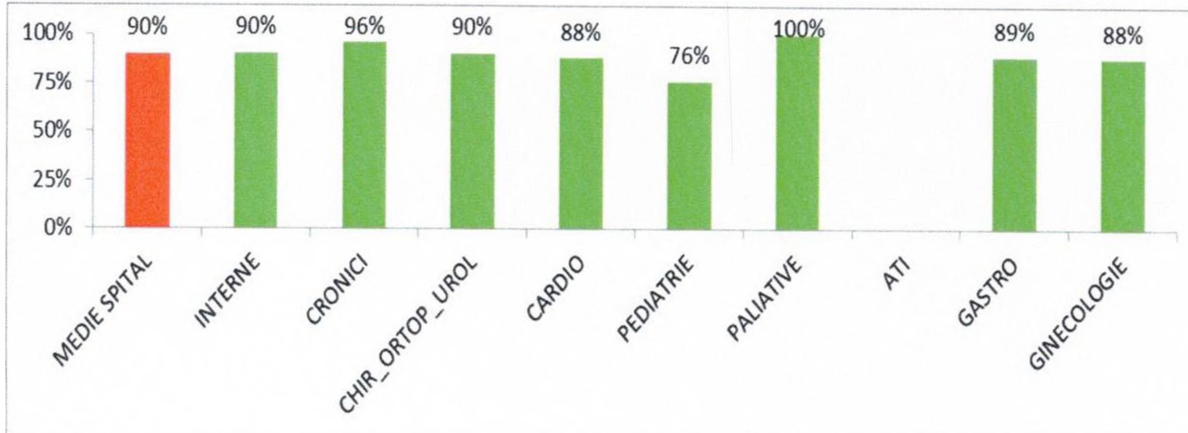
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



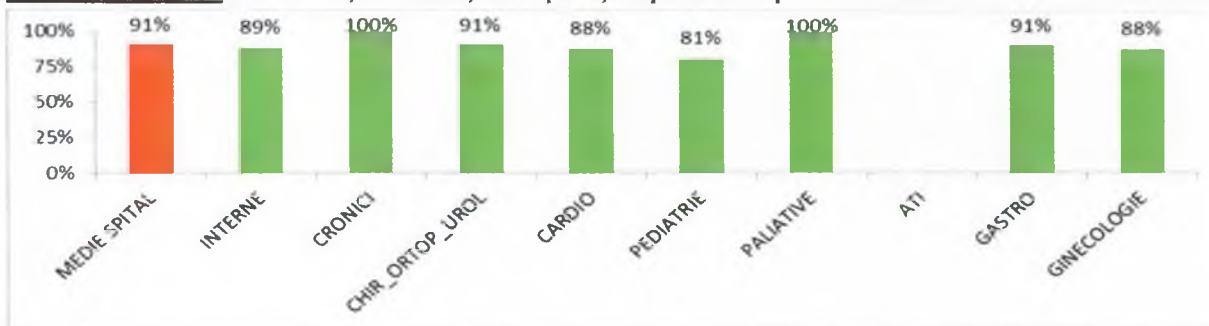
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



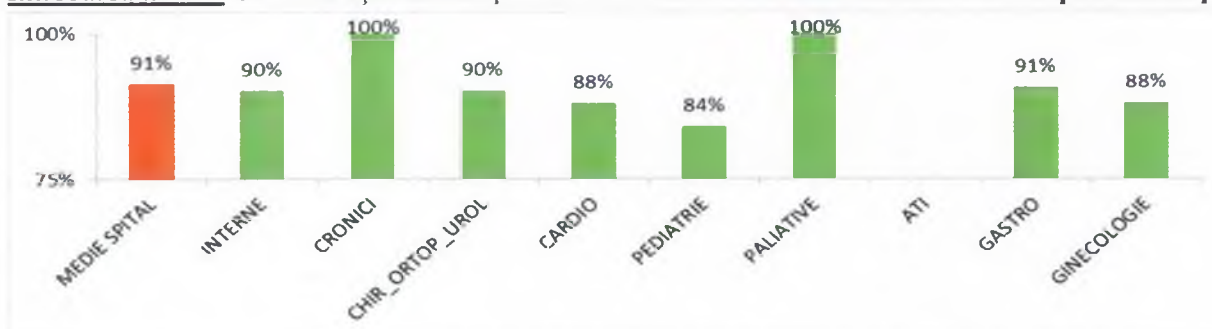
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?**



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

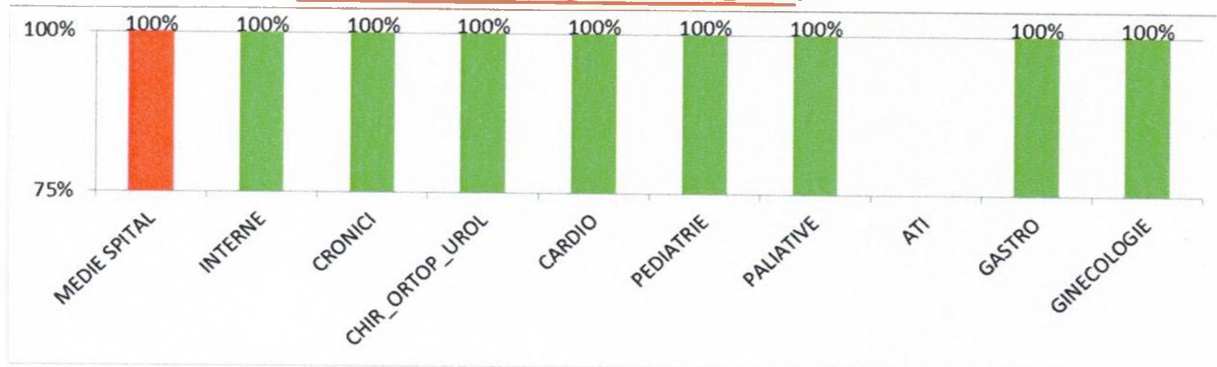


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de **modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?**



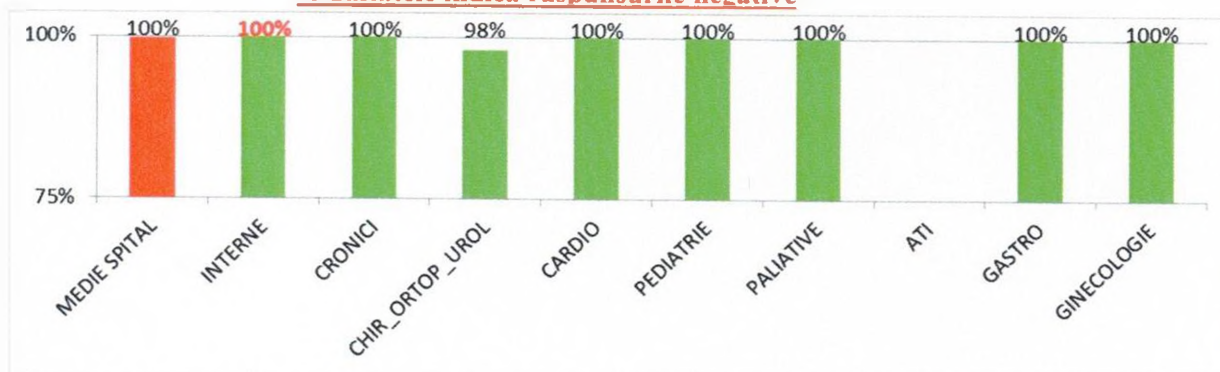
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

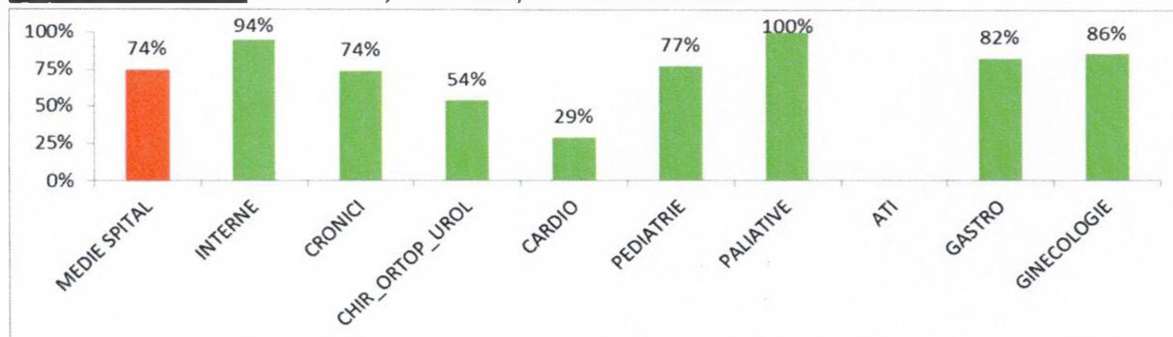


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

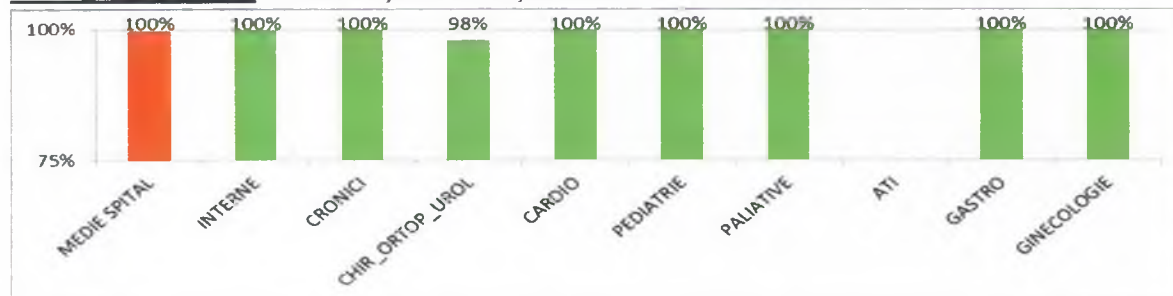
Rezultatele indica raspunsurile negative



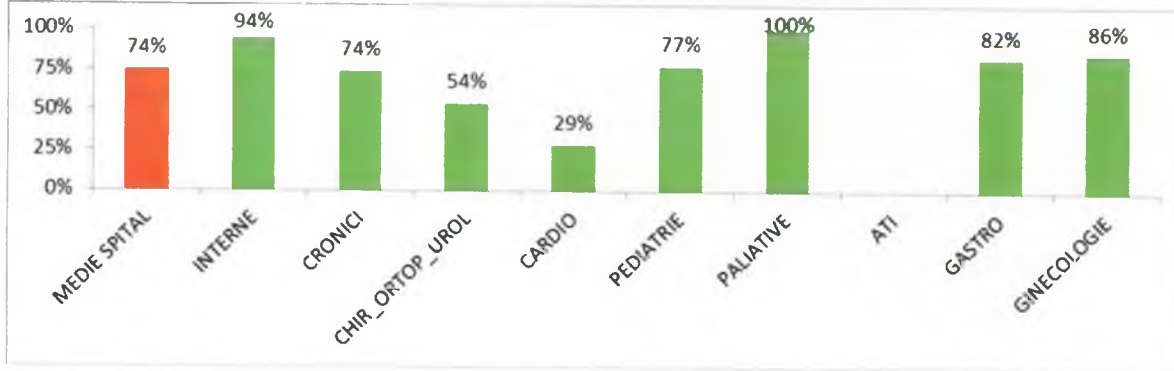
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



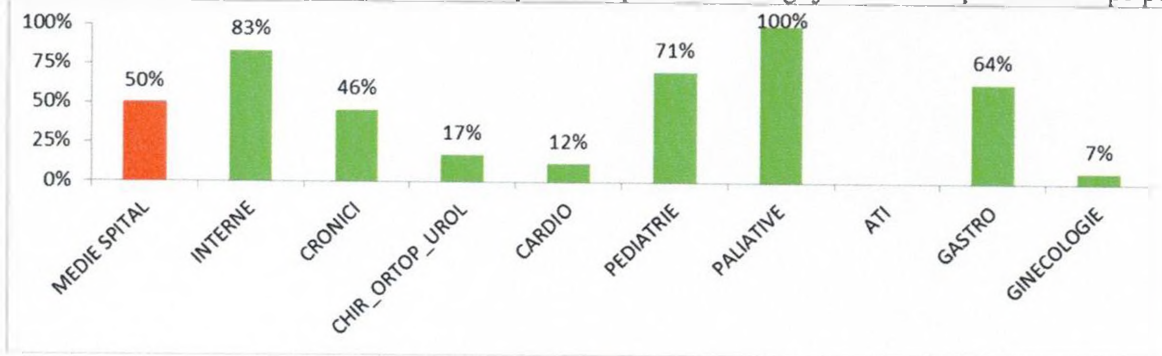
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



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



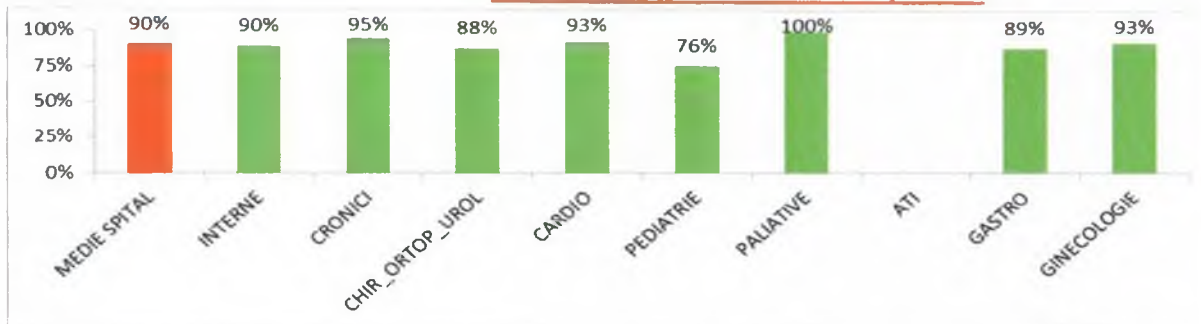
Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



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

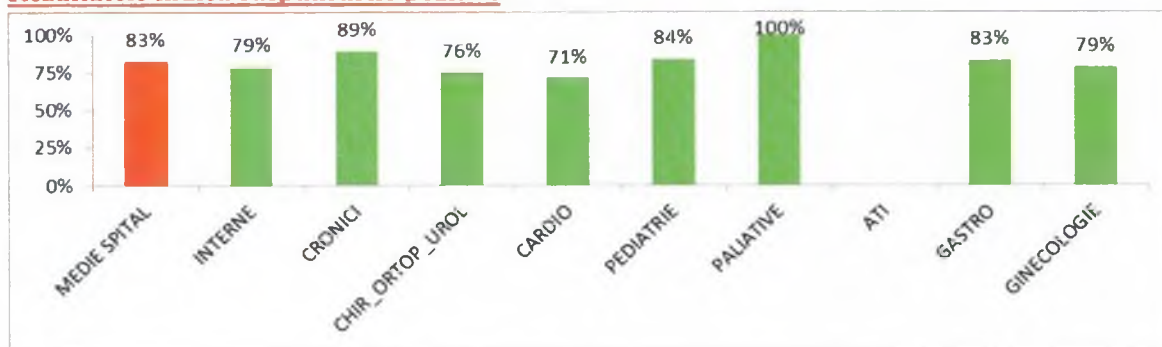
NU

Rezultatele indica răspunsurile pozitive



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

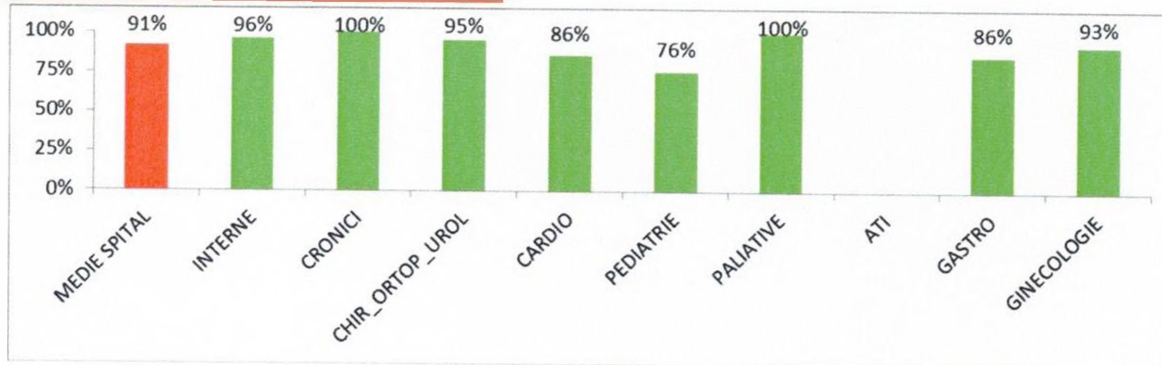
Rezultatele indica răspunsurile pozitive



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

DA NU

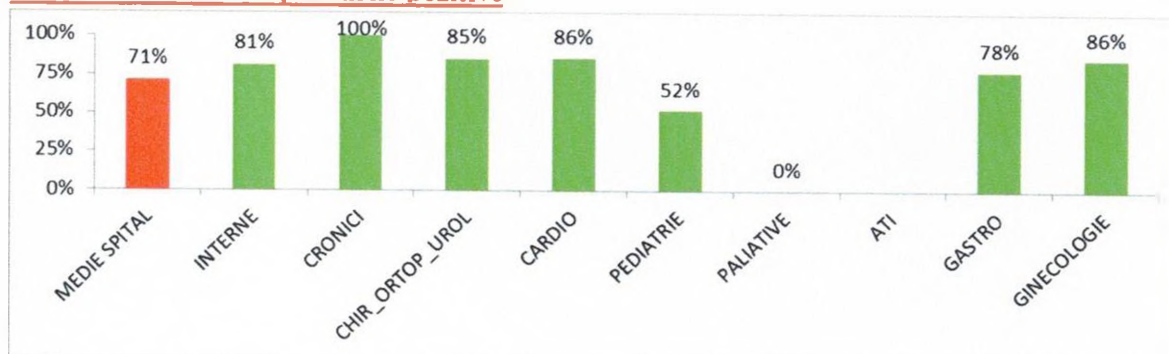
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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 Aprilie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Aprilie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Aprilie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	52%	48	92	0	48	0%
CRONICI	53%	19	36	5	19	26%
CHIR ORTOP UROL	51%	41	81	5	41	12%
CARDIO	88%	14	16	2	14	14%
PEDIATRIE	60%	25	42	20	25	80%
PALIATIVE	29%	2	7	0	2	0%
ATI		0	25	0	0	
GASTRO	80%	36	45	5	36	14%
GINECOLOGIE	45%	14	31	3	14	21%
Media pe spital = 53 %		199	375	40	199	21%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

1. Ingrijiri paliative 96 % esantion mic de respondenti - 29 %
2. Boli cronice 94 %
3. Medicina interna 91 %

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

1. Pediatrie 78 %
2. Cardiologie 81 %
3. Chirurgie 82 %

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 0 %
2. Ingrijiri paliative 29 %

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	Sectia	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

