

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 237/27.09.2023

AVIZAT,
Director medical 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 – IULIE 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 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 pacientilor, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- Am dori TV si inlocuirea paturilor
- Este foarte cald in salon

CHIRURGIE

- Lipseste apa calda la dusuri

PEDIATRIE

- servirea pranzului este tarziu
- mancare pt copii cu regim special ii foarte sarata si nu e buna , luati masuri va rog

INGRIJIRI PALIATIVE

- sa aiba aer conditionat si tv la pacienti

ATI

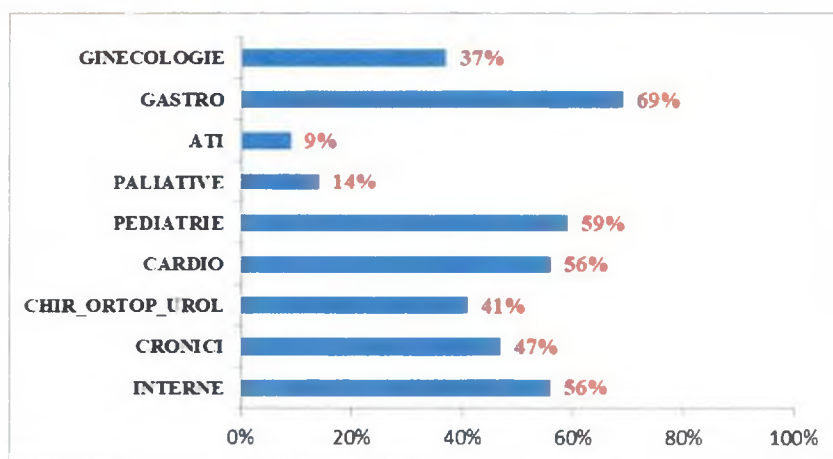
- Lucrari de renovare a sectiei, pereti, faianta, pardoseala

GASTROENTEROLOGIE

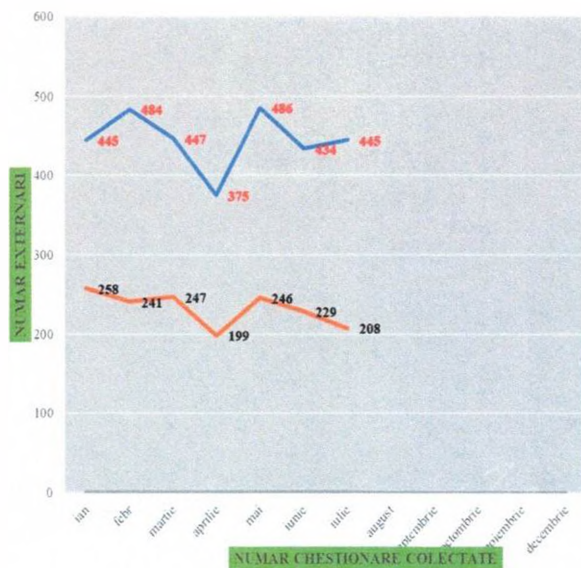
- propun ca toate asistentele sa aiba acelasi comportament "nu cu nasul pe sus" (una se stie ea)
- televizor in salon si un cuptor cu microunde

II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 43 %, in scadere cu 14 % fata de luna iunie 2023 (57 %)



EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

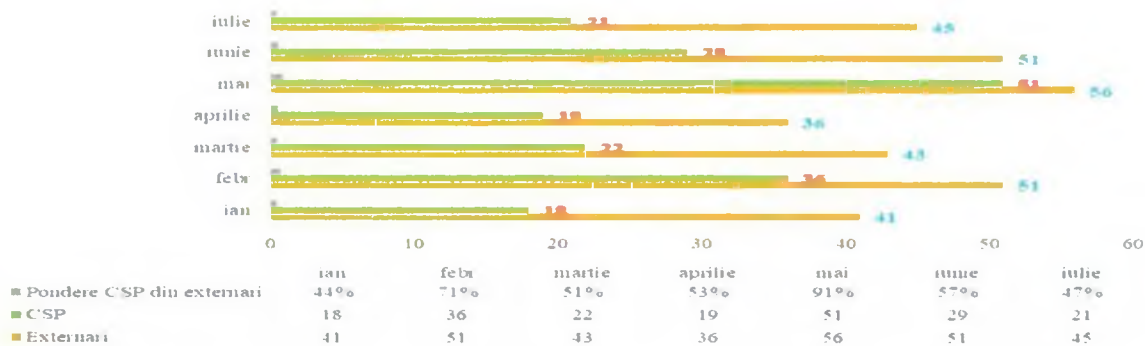


Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

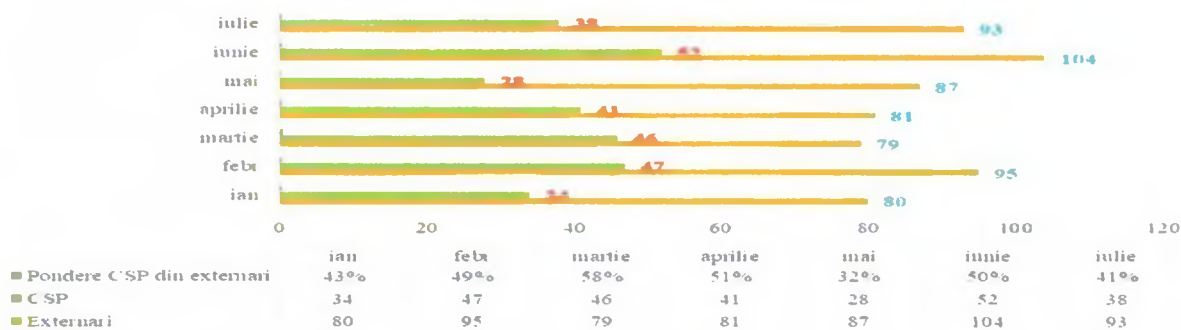
INTERNE



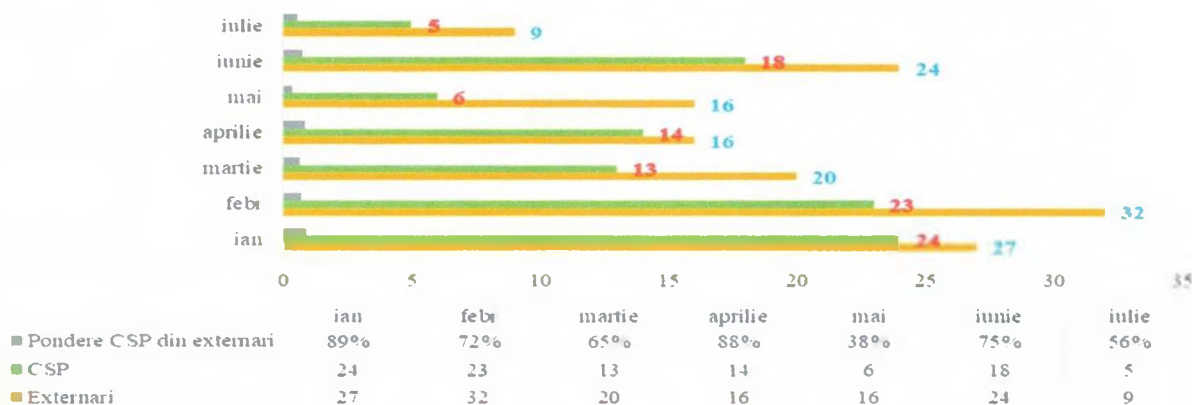
CRONICI



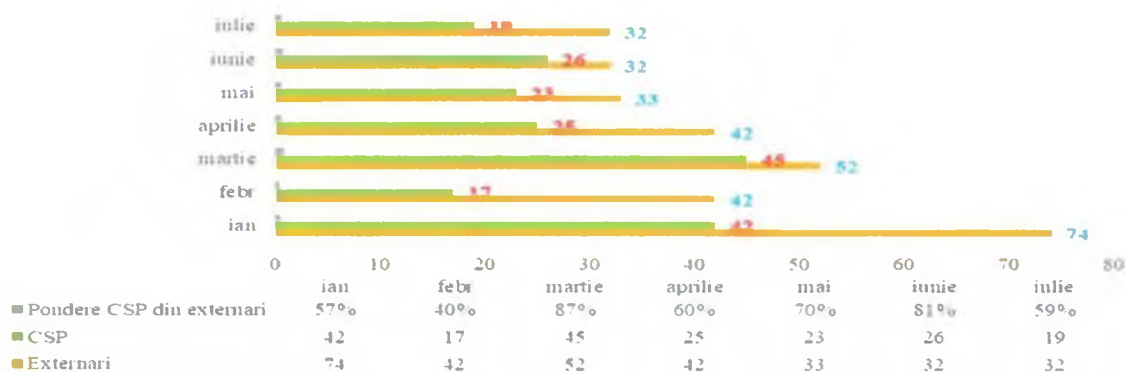
CHIR. ORTOP.UROLOGIE



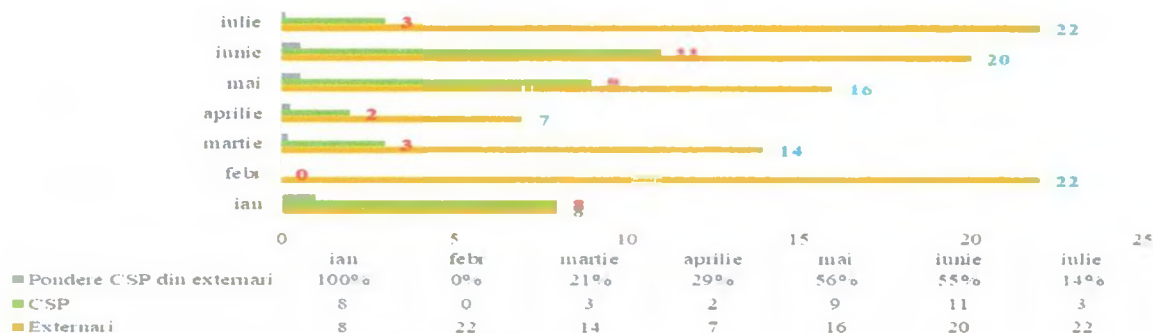
CARDIOLOGIE



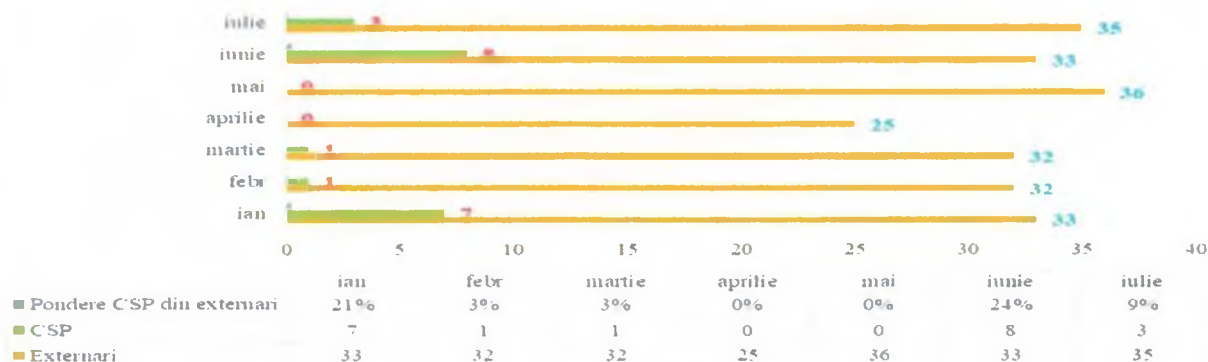
PEDIATRIE



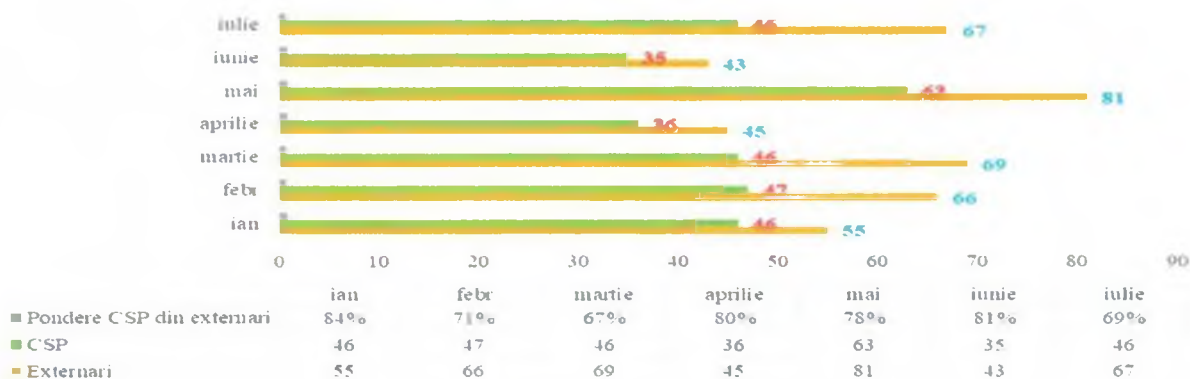
PALLIATIVE



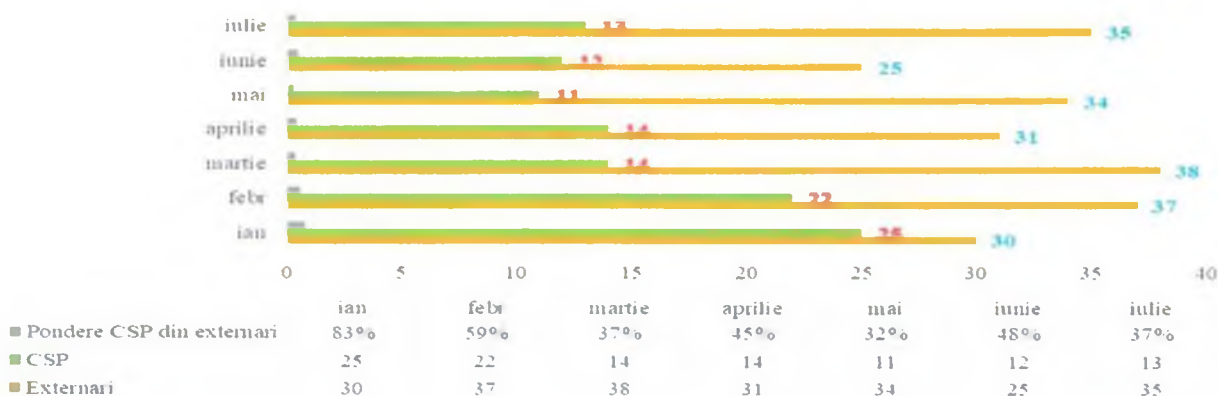
ATI



GASTROENTEROLOGIE

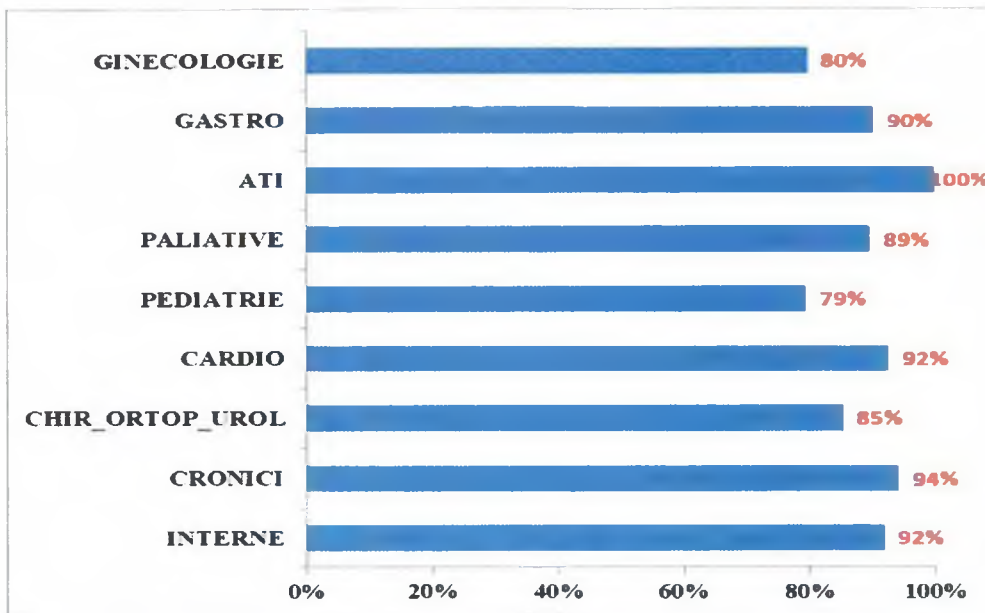


GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

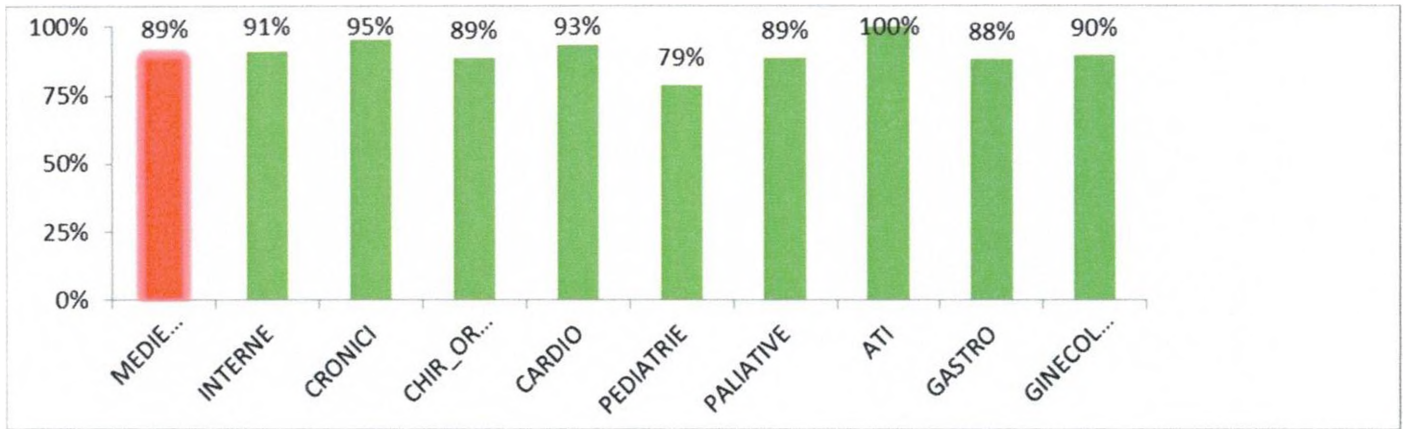
- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 88 %, în creștere cu 3 % față de cel din luna iunie 2023 (85 %)



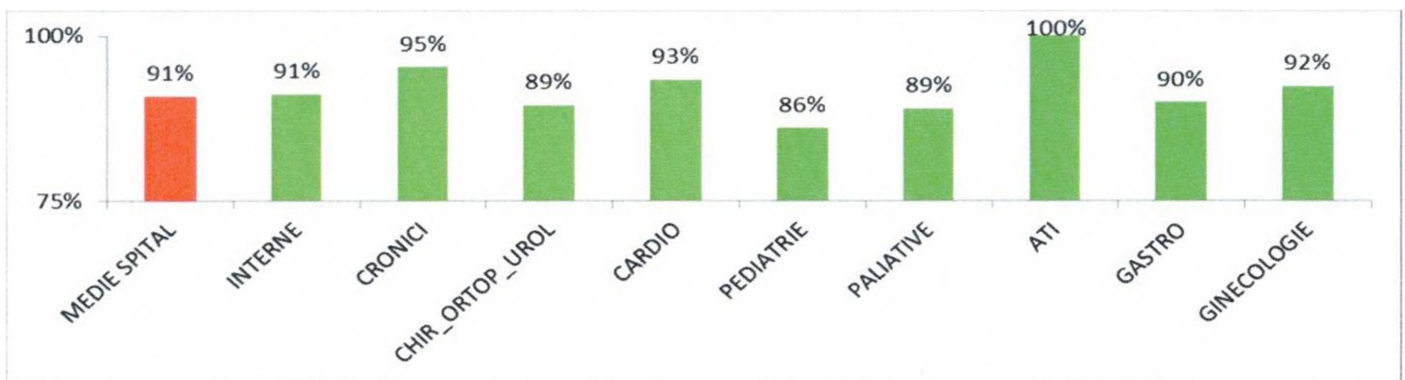
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Iulie 2023 - MEDIA PE SPITAL = 88 %																											
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 8.1	Intrebarea 8.2	Intrebarea 9.1	Intrebarea 9.2	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe se-stia spital		
MEDIA SPITAL	89%	91%	93%	92%	93%	92%	92%	91%	90%	91%	89%	92%	91%	92%	91%	99%	100%	81%	89%	89%	85%	75%	92%	81%	88%		
INTERNE	91%	91%	92%	92%	92%	92%	98%	93%	91%	93%	93%	92%	89%	90%	91%	91%	92%	100%	94%	89%	89%	81%	93%	90%	93%	88%	92%
CRONICI	95%	95%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	94%	94%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	100%	100%	84%	84%	84%	70%	95%	86%	100%	100%	94%
CHIR ORTOP UROL	89%	89%	92%	91%	93%	91%	93%	92%	90%	90%	89%	91%	90%	90%	92%	96%	98%	69%	69%	69%	20%	84%	87%	84%	79%	85%	
CARDIO	93%	93%	93%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	93%	87%	93%	100%	100%	100%	67%	87%	87%	0%	100%	100%	100%	92%
PEDIATRIE	79%	86%	91%	91%	91%	84%	84%	81%	81%	81%	84%	86%	91%	89%	86%	82%	100%	100%	58%	66%	68%	0%	79%	58%	74%	74%	79%
PALIATIVE	89%	89%	89%	89%	89%	89%	86%	89%	89%	89%	78%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	67%	100%	33%	89%	
ATI	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%	100%	
GASTRO	88%	90%	93%	92%	92%	92%	86%	90%	90%	92%	91%	93%	91%	89%	90%	90%	100%	100%	84%	84%	82%	80%	93%	78%	91%	91%	90%
GINECOLOGIE	90%	92%	95%	95%	90%	90%	86%	82%	87%	87%	82%	87%	79%	82%	82%	79%	100%	100%	59%	62%	62%	13%	77%	38%	92%	85%	80%

b. Pe intrebari

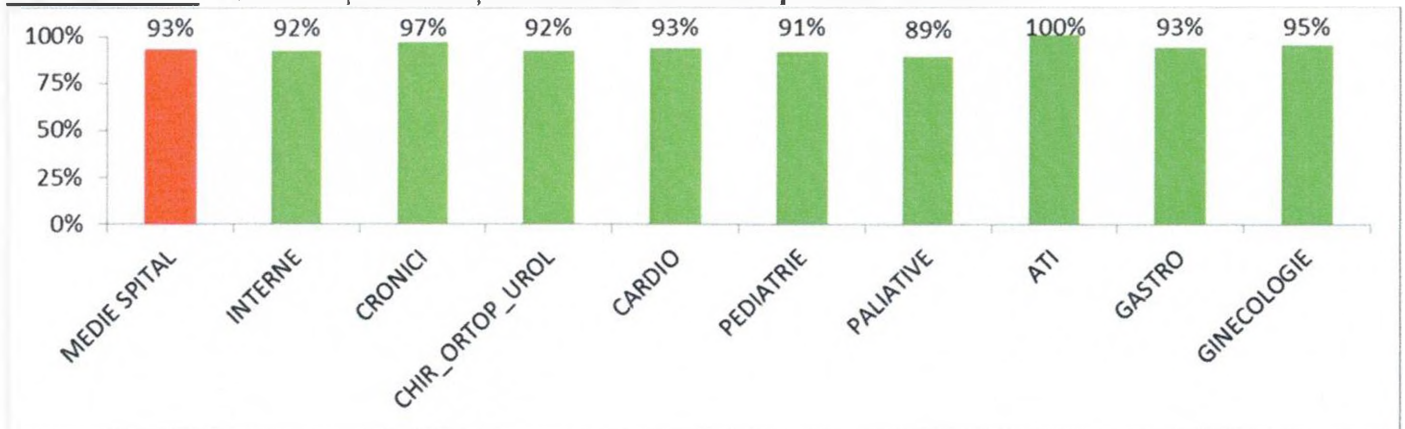
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



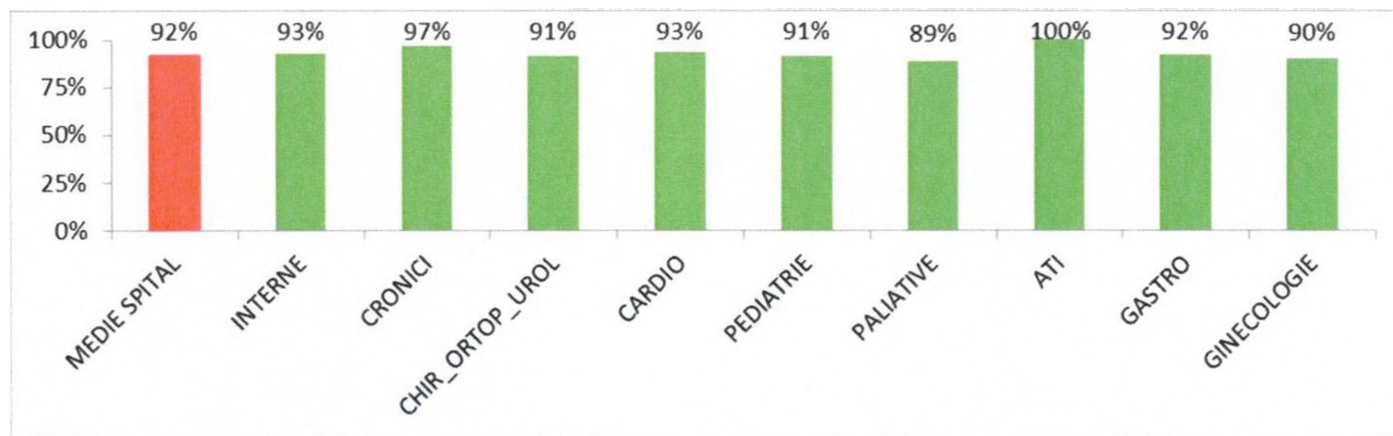
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



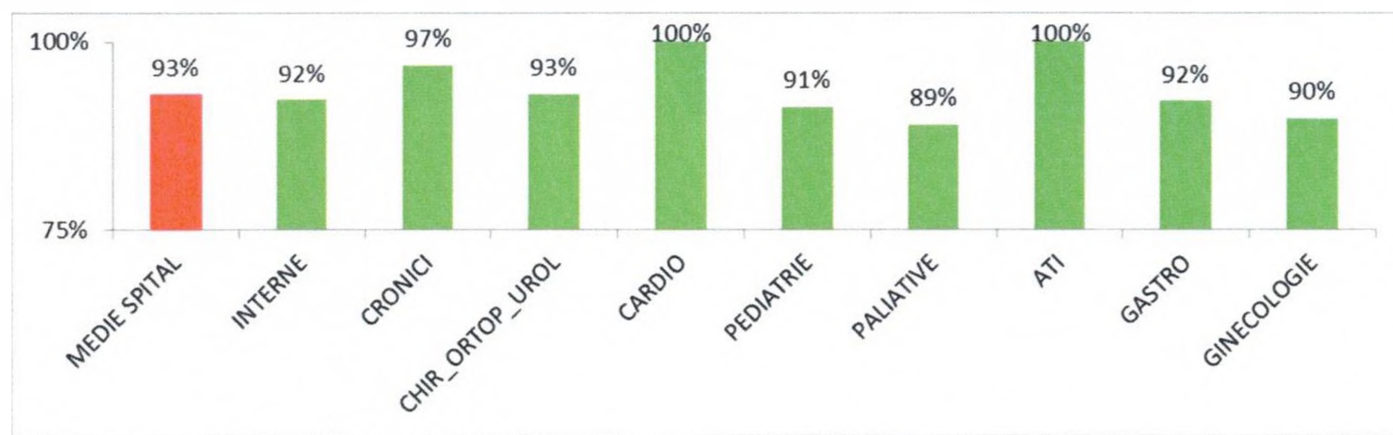
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



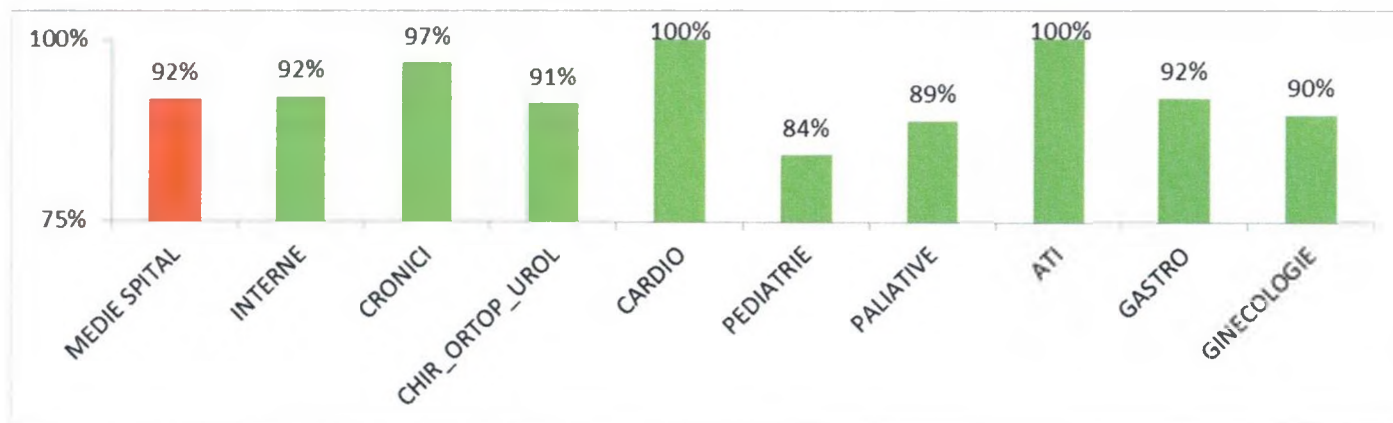
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**

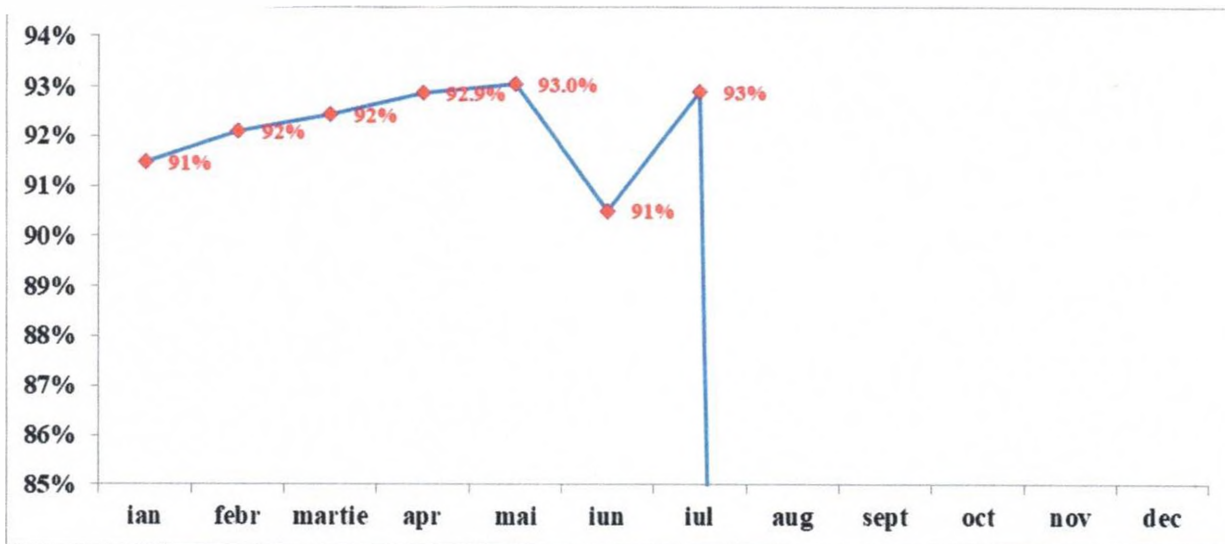


Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**

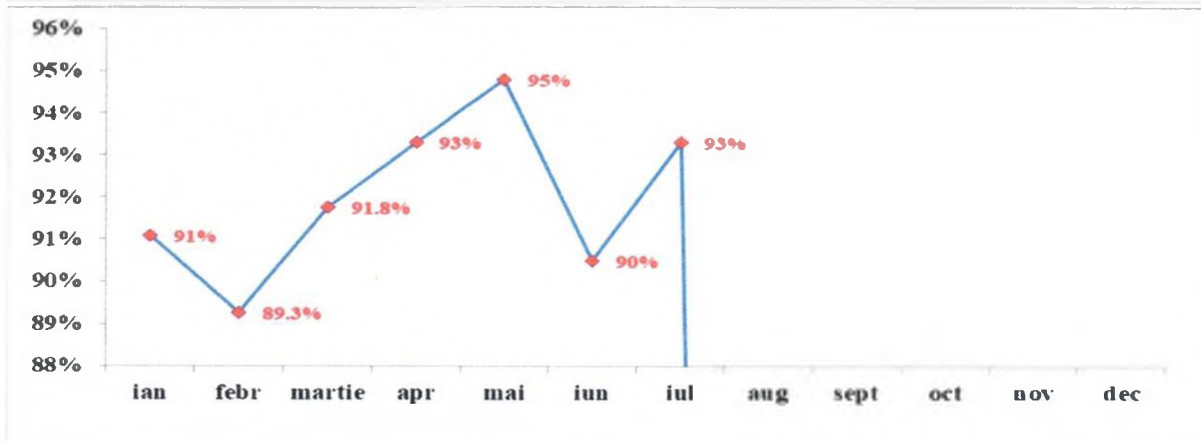
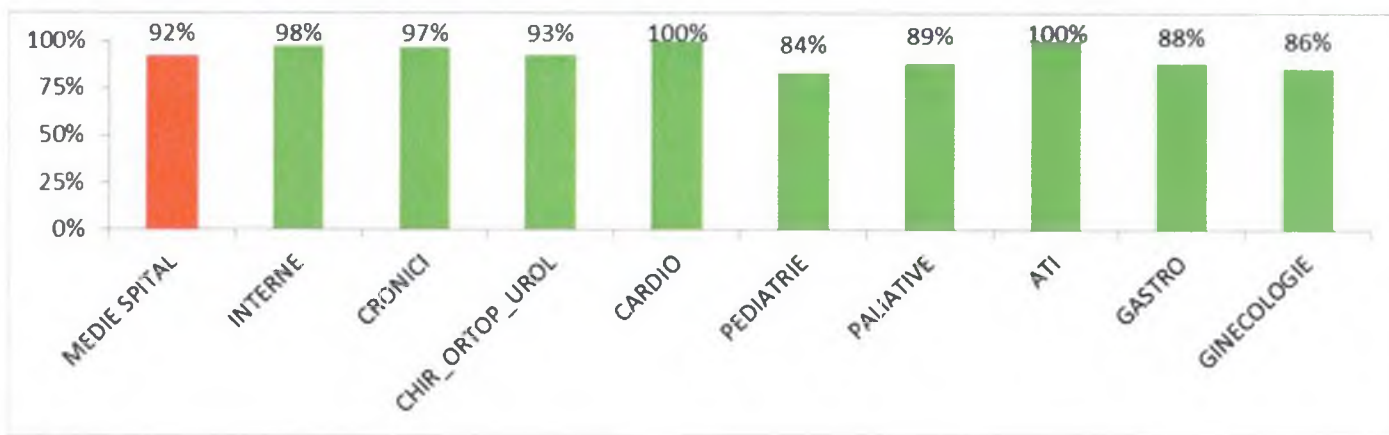


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**

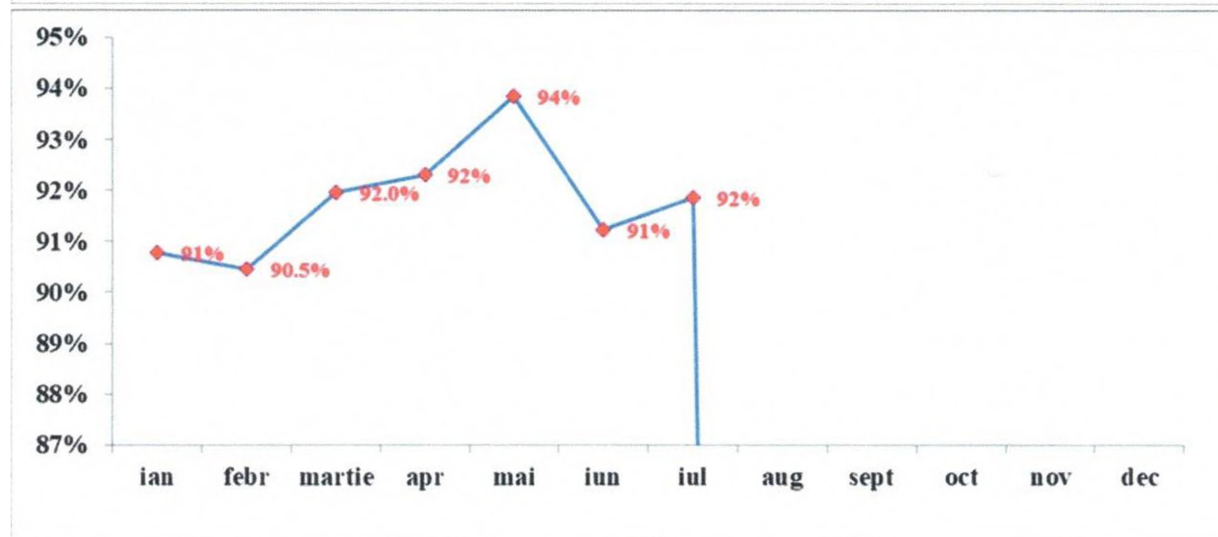
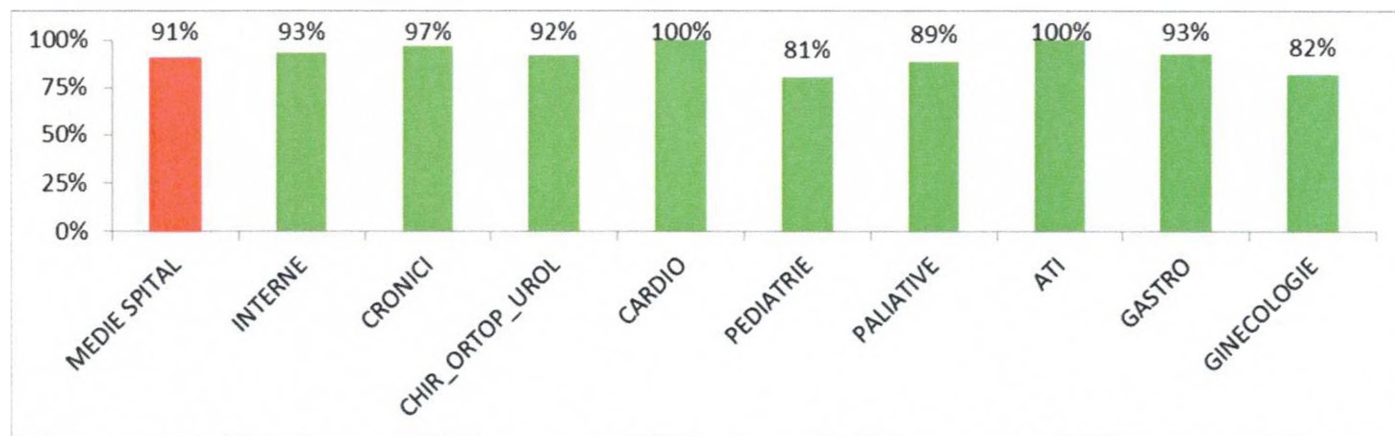




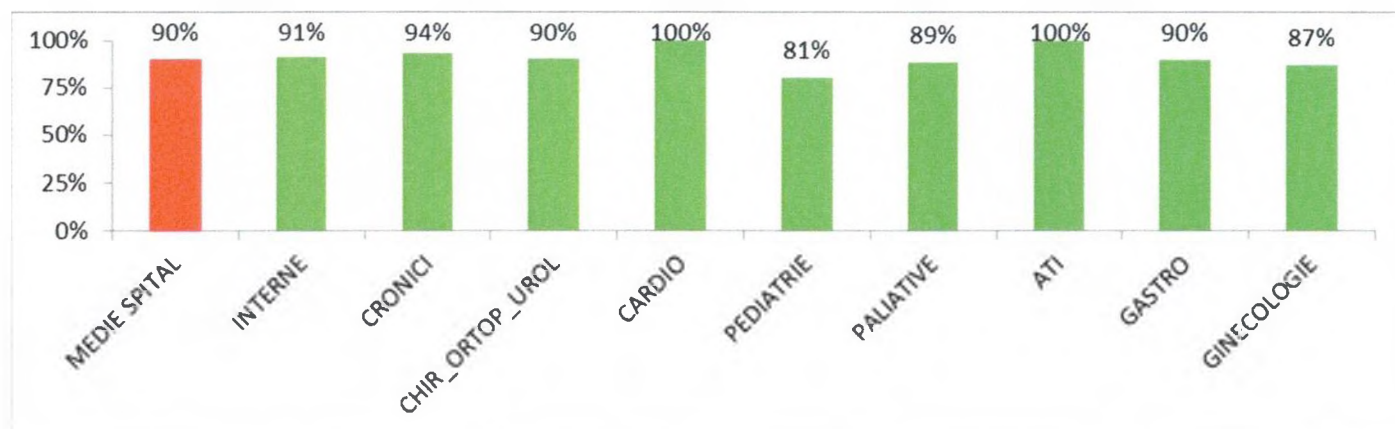
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

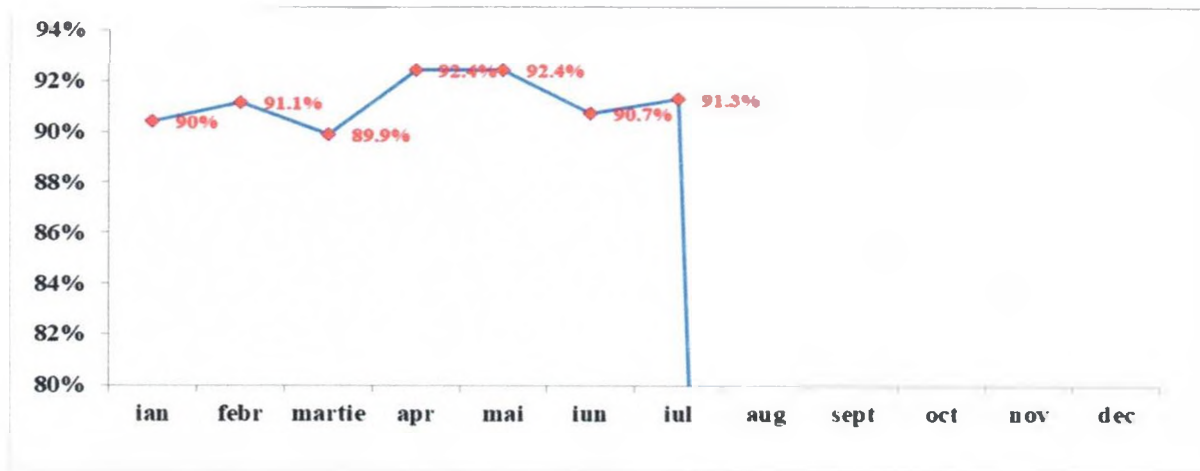


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat

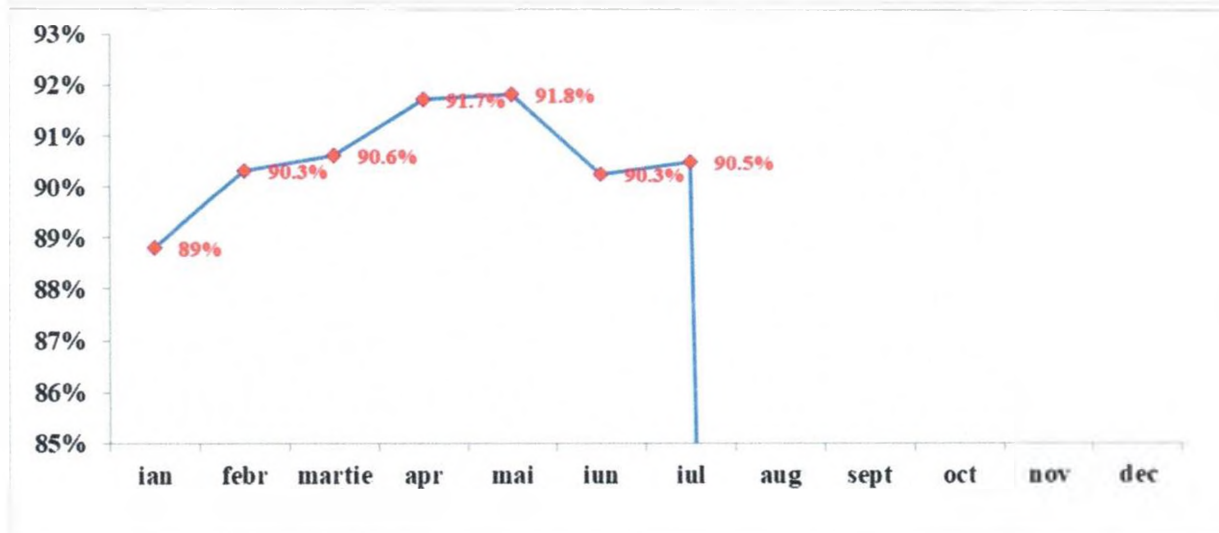
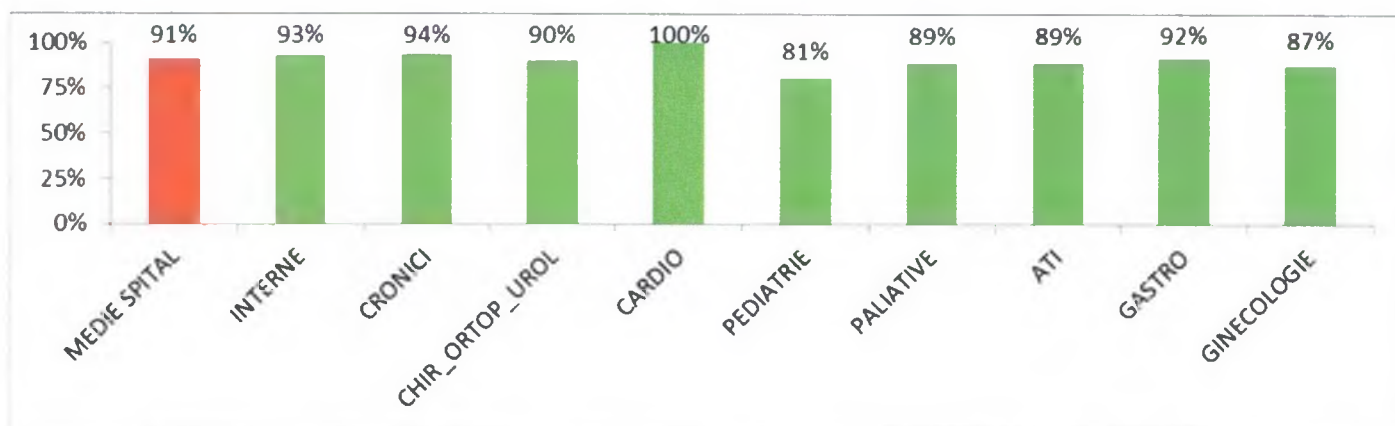


Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

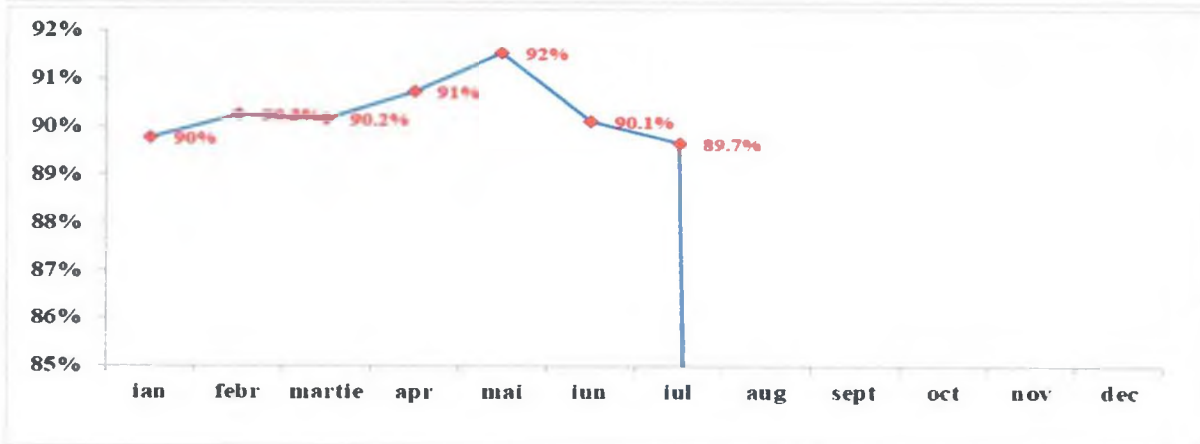
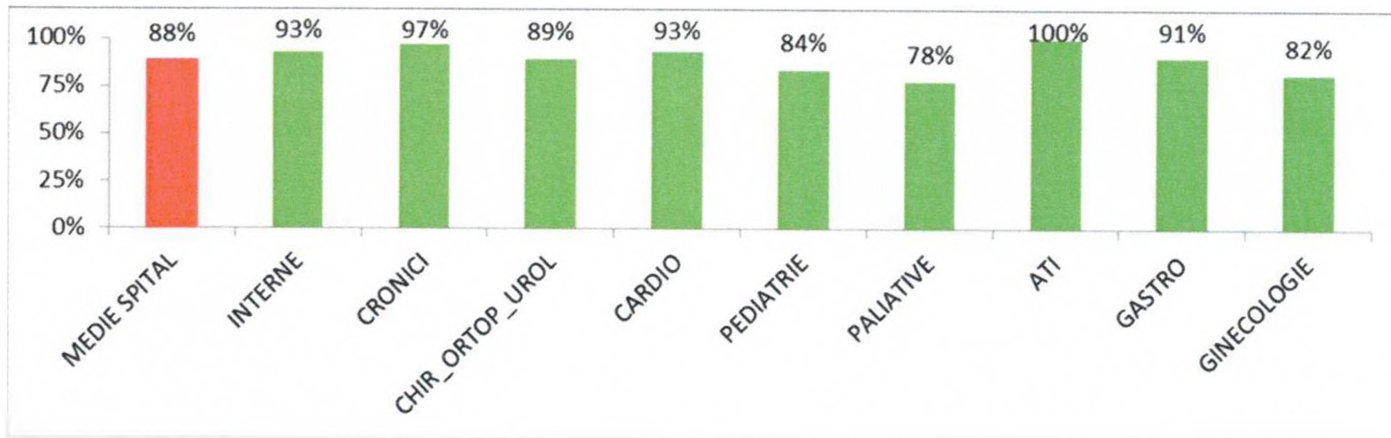




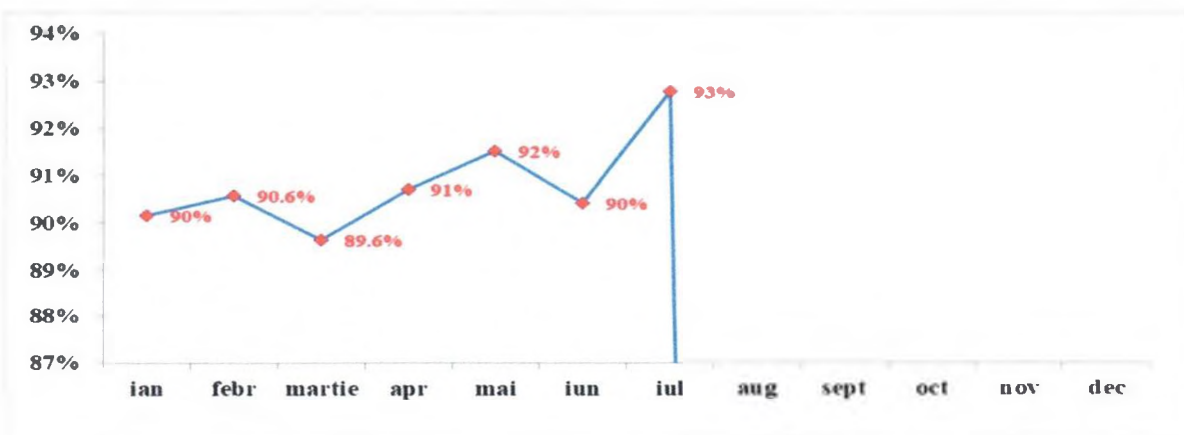
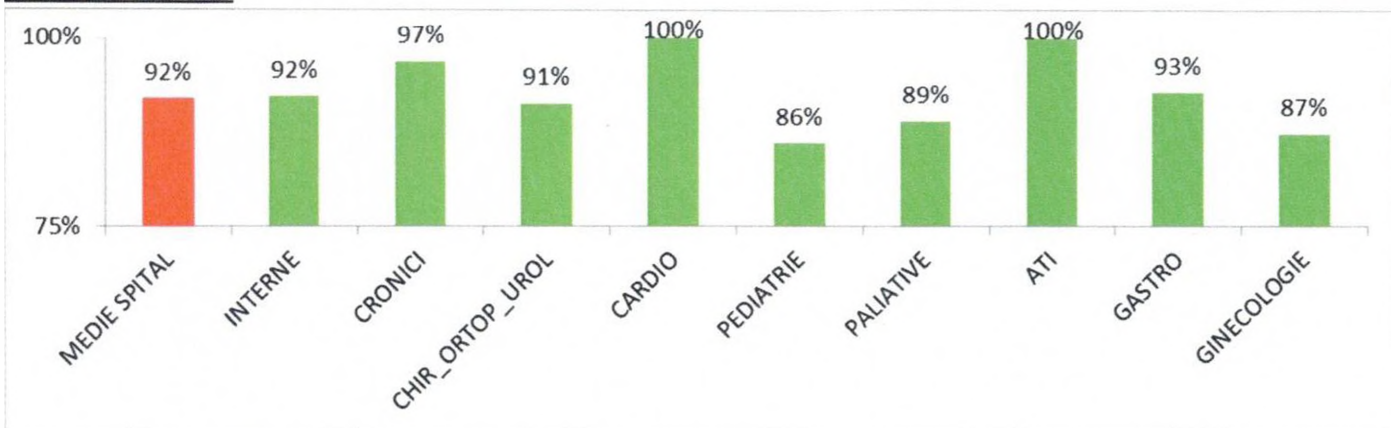
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



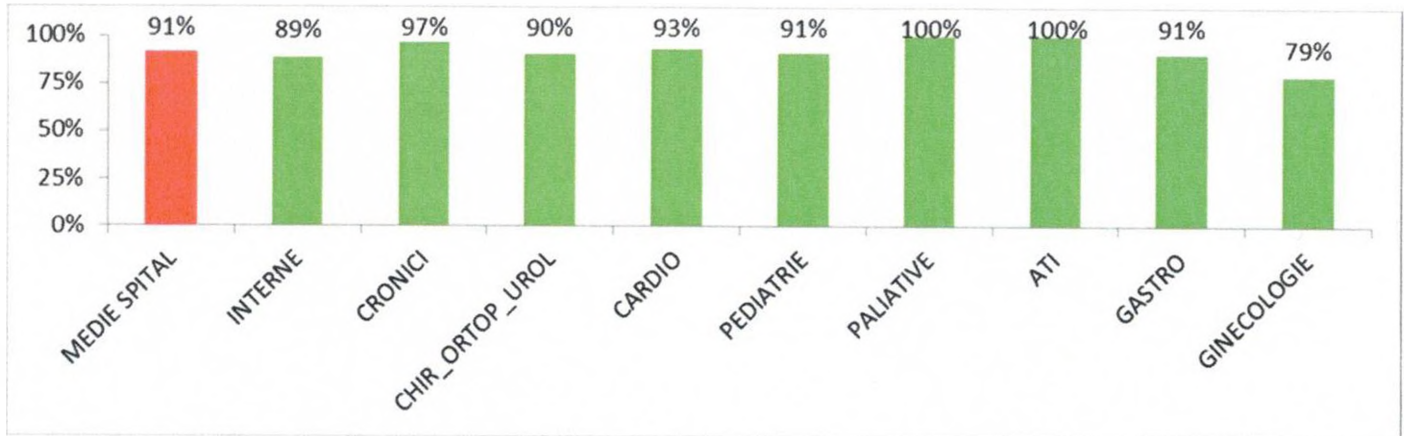
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



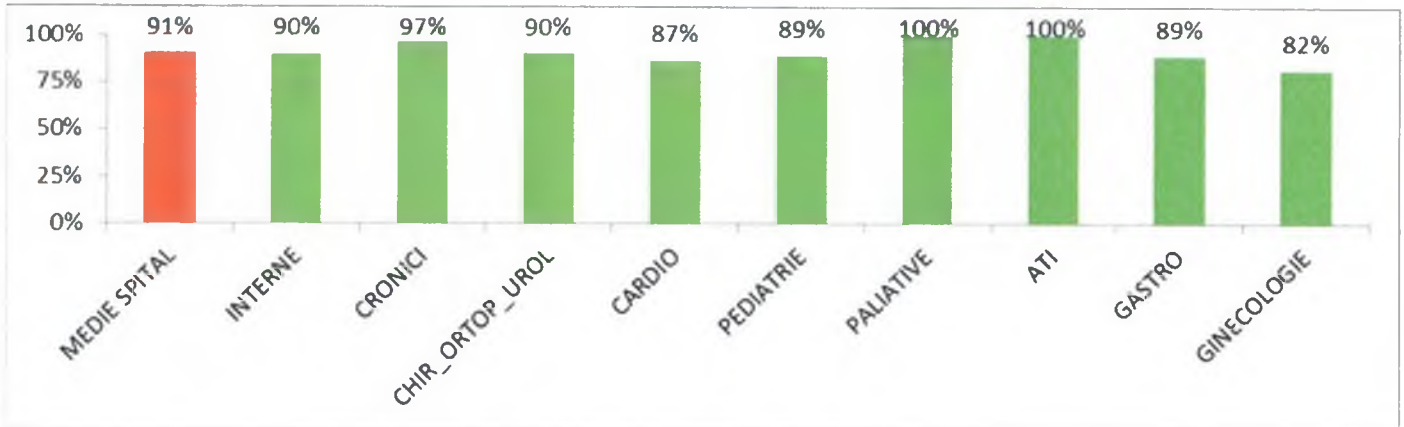
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



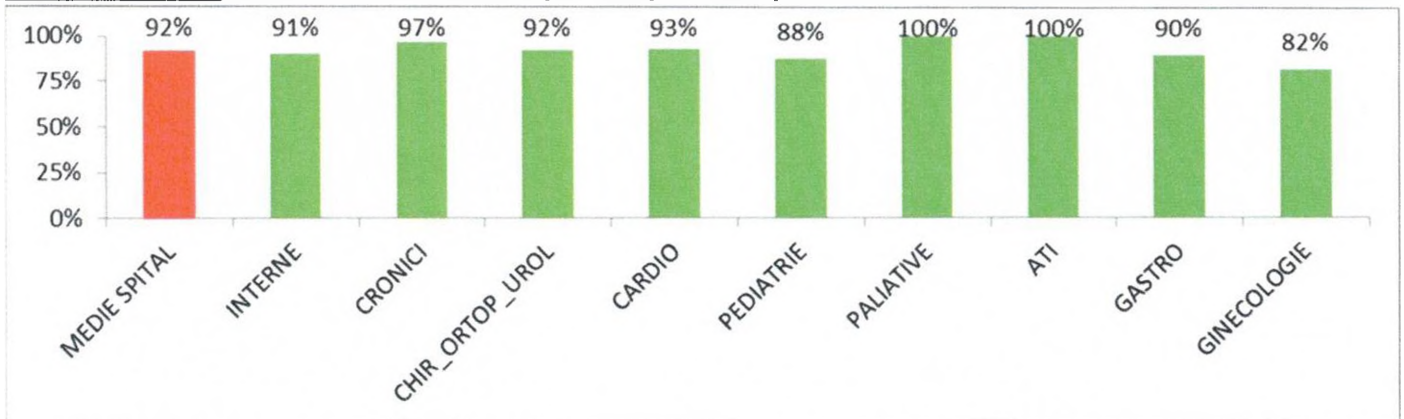
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



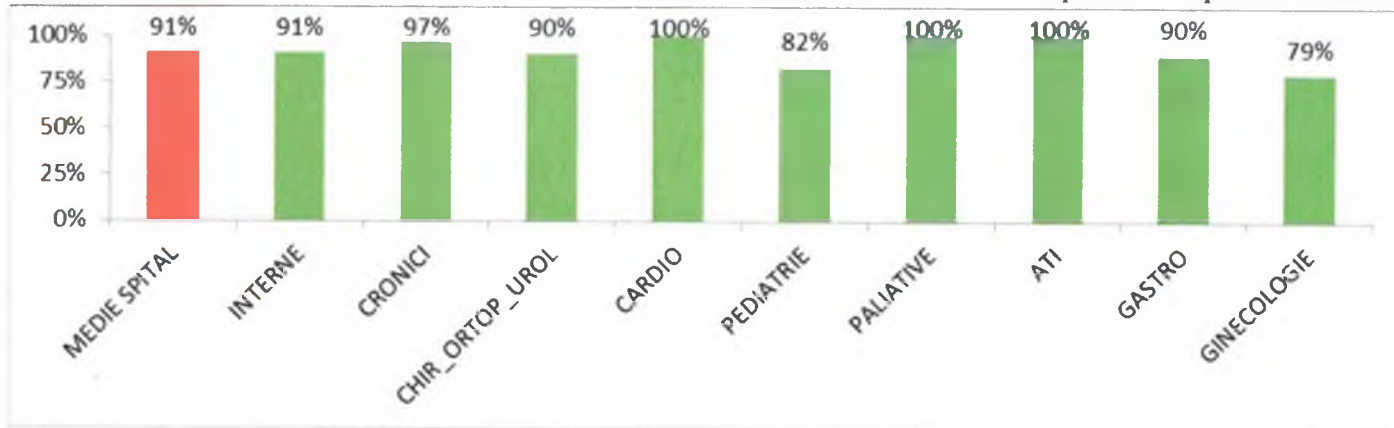
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de **informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?**



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

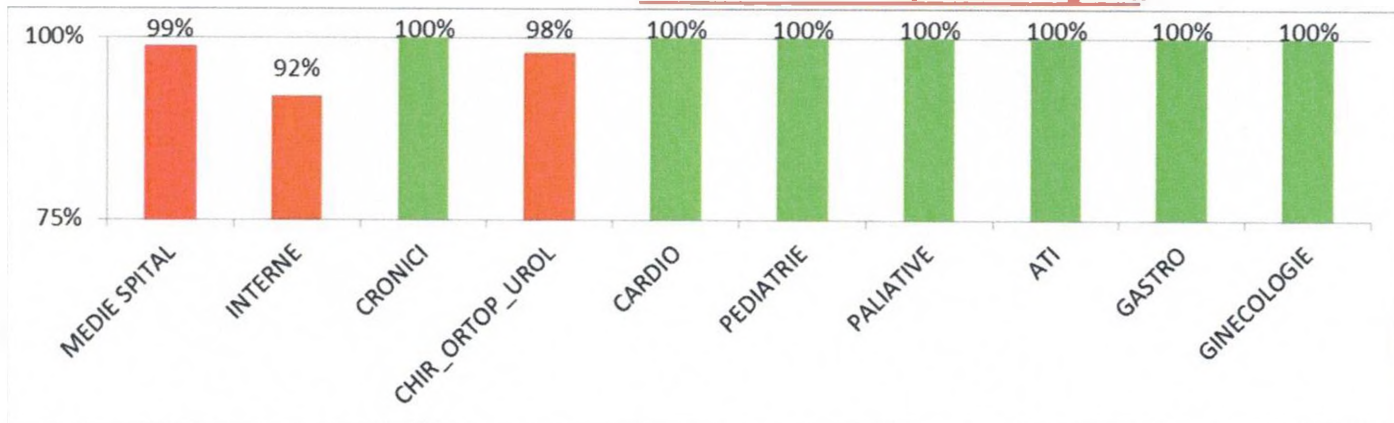


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



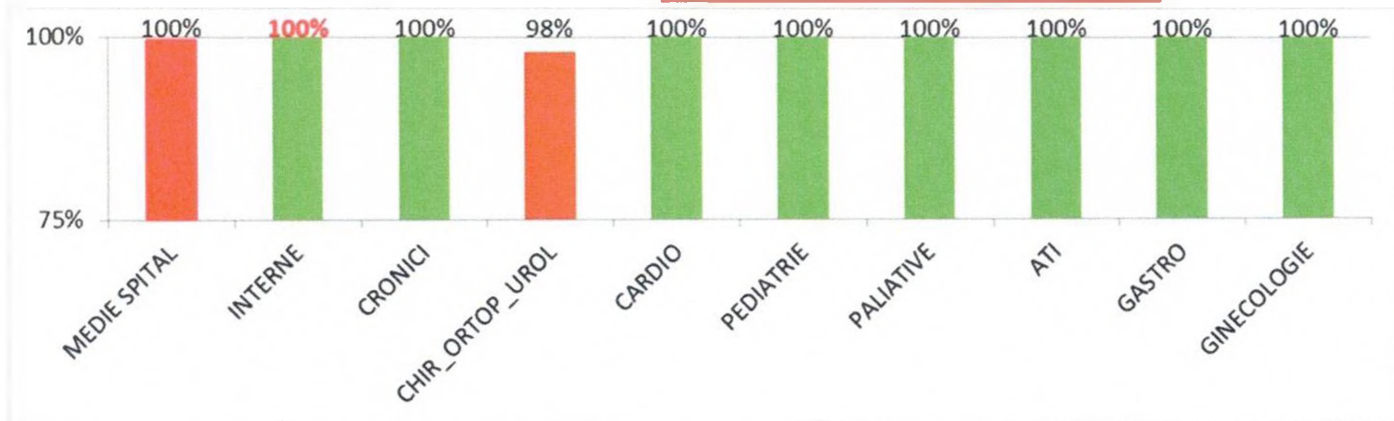
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.

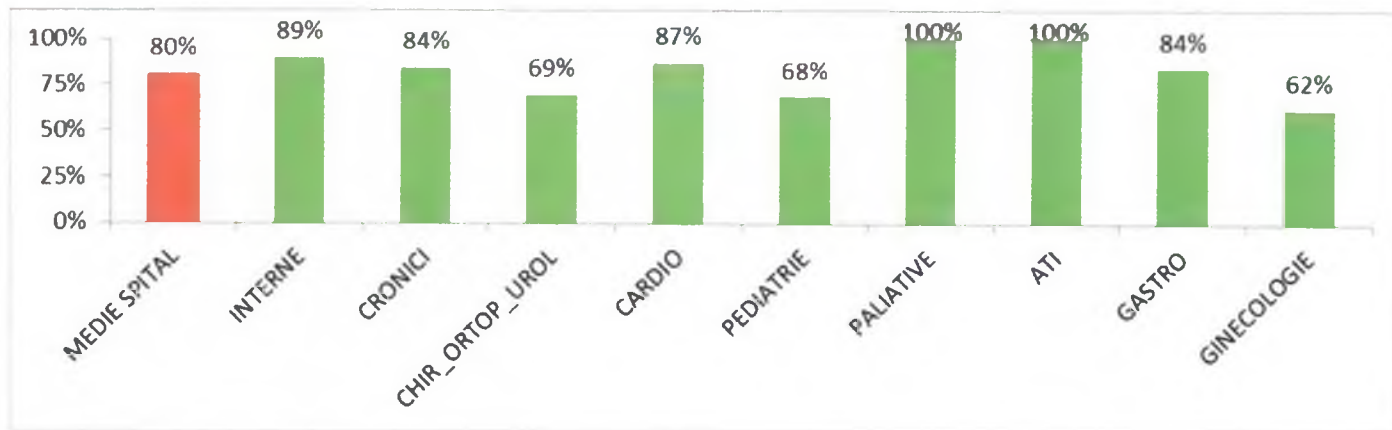


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

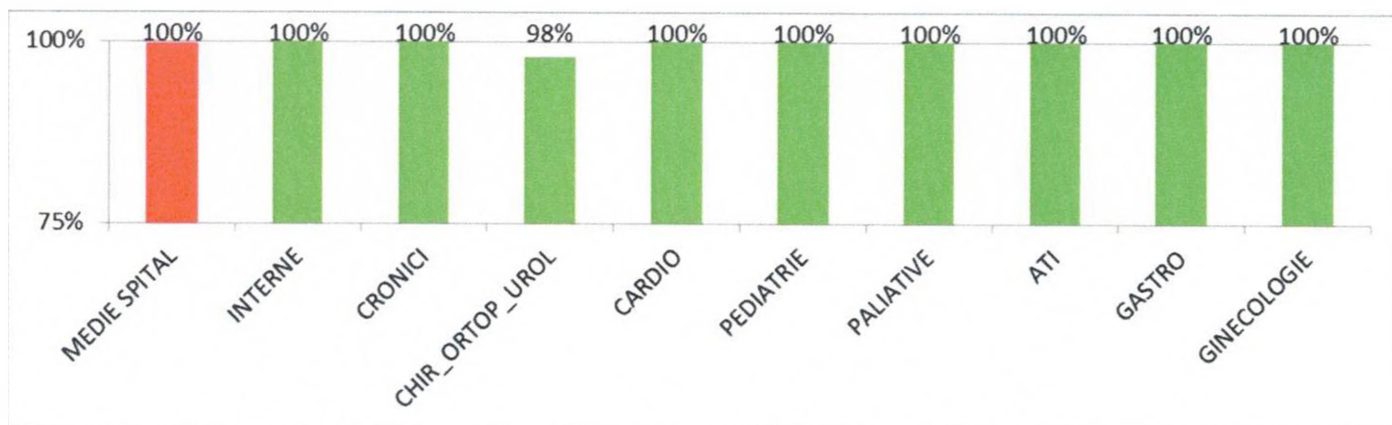
Rezultatele indică răspunsurile negative.



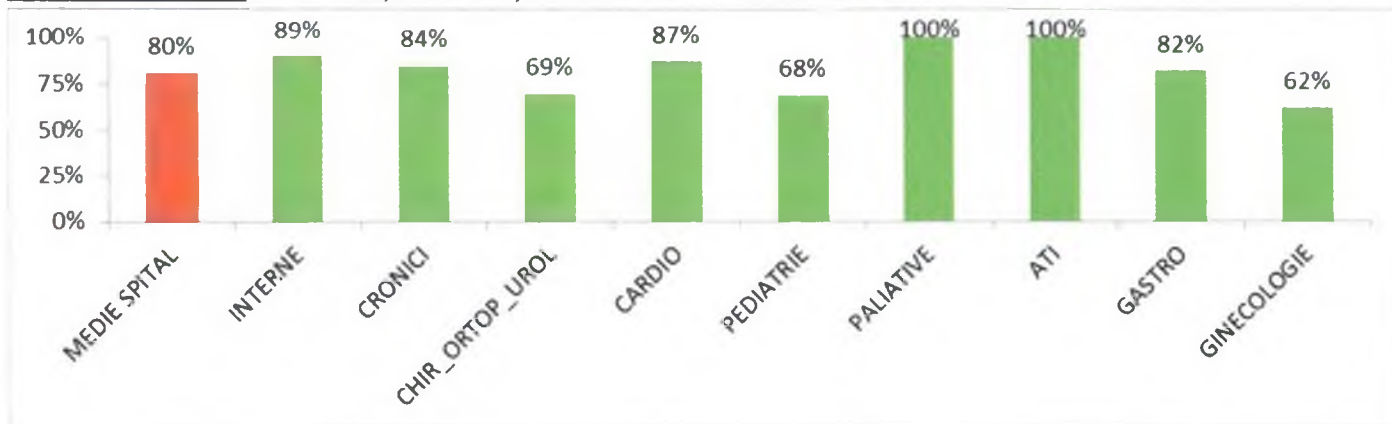
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



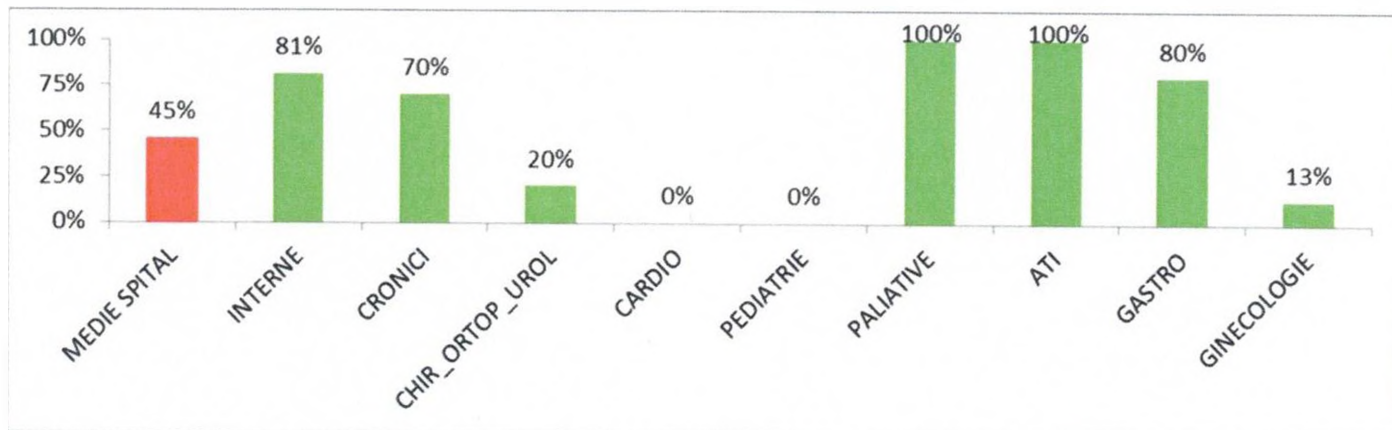
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



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



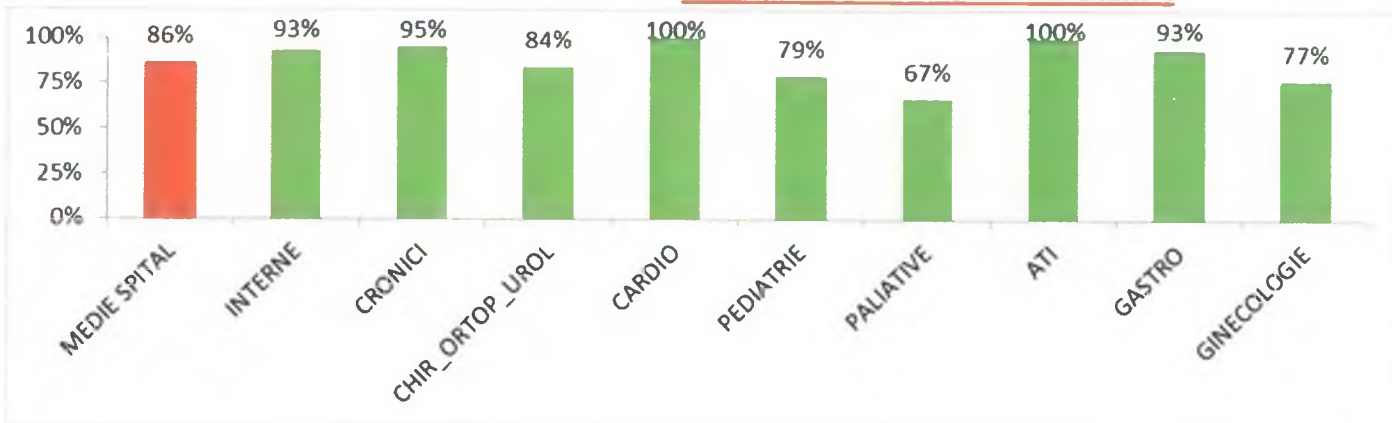
Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



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

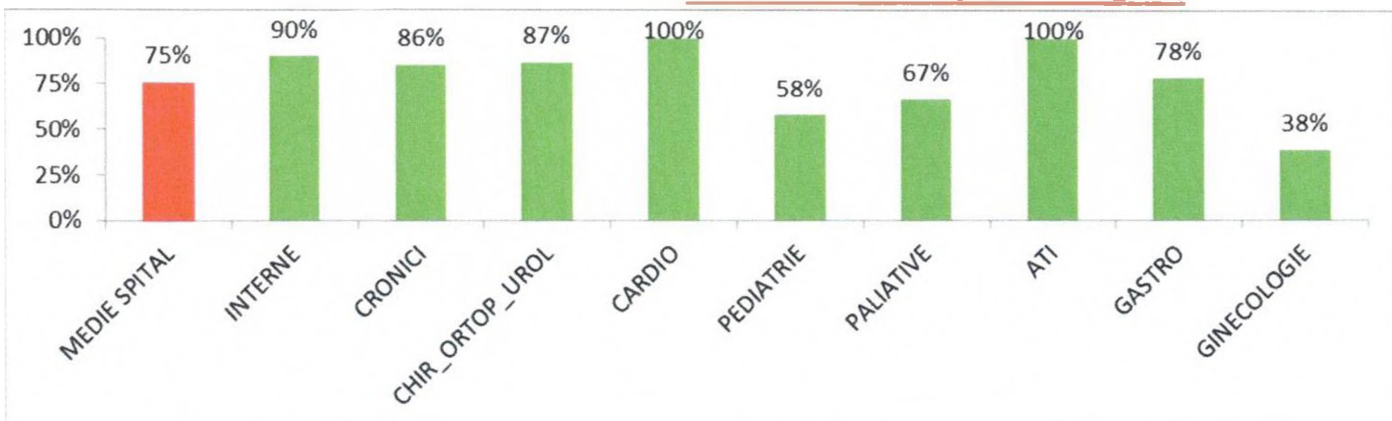
NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

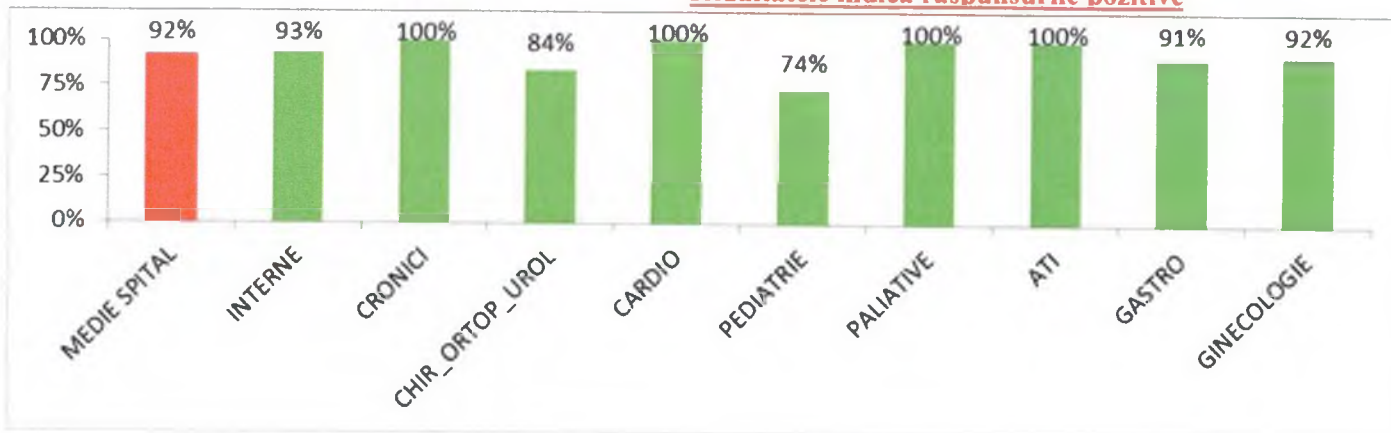
Rezultatele indica raspunsurile negative



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

DA NU

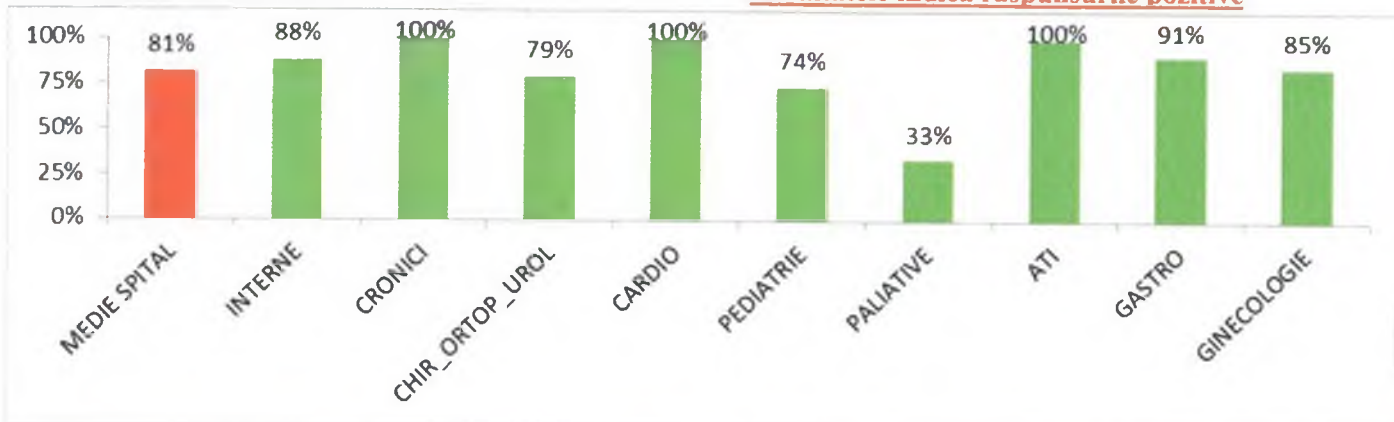
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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 Iulie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Iulie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Iulie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	56%	60	107	0	60	0%
CRONICI	47%	21	45	0	21	0%
CHIR ORTOP UROL	41%	38	93	7	38	18%
CARDIO	56%	5	9	0	5	0%
PEDIATRIE	59%	19	32	10	19	53%
PALIATIVE	14%	3	22	2	3	67%
ATI	9%	3	35	0	3	
GASTRO	69%	46	67	12	46	26%
GINECOLOGIE	37%	13	35	0	13	0%
Media pe spital =	43 %	208	445	31	208	20%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

TOP 3 al sectiilor cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor			
	Sectia	Gradul de satisfactie al pacientilor	Pondere chestionare completate dn numar externari
1	ATI	100 %	9 %
2	Boli cronice	94 %	47 %
3	Cardiologie	92 %	56 %
	Medicina interna	92 %	56 %
TOP 3 al sectiilor cu cel mai scazut grad de satisfactie al pacientilor			
1	Pediatrie	79 %	59 %
2	Ingrijiri paliative	81 %	14 %
3	Chirurgie	85 %	41 %

Din clasamentul de mai sus, reiese ca esantionale de chestionare colectate de pe sectiile ATI si Ingrijiri paliative se situeaza sub target ul lunar impus de reglementarea interna, respectiv 40 % din numarul lunar de externari, ceea ce conduce la concluzia statistica ca esantionul nu este reprezentativ.

Cu toate acestea, media pe spital este de 43 %, datorita faptului ca alte sectii colecteaza intr un grad foarte ridicat: Gastroenterologie (69 %), Pediatrie (59 %).

- Se evidentiaza 4 pacienti (3 din sectia Medicina Interna si 1 din sectia Chirurgie) care au raspuns afirmativ la intrebarea nr. 12.1:

Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

- Se evidentiaza 1 pacient din sectia Chirurgie care a raspuns afirmativ la intrebarea nr. 12.2:

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

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului, inclusiv a celor care beneficiaza de asistenta medicala prin Ambulator	30.09.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Sesizarea Consiliului de etica cu privire la aspectul primirii, respectiv a solicitarii de bani de catre angajati ai spitalului, pe durata spitalizarii pacientilor.	30.09.2023	medicina interna Chirurgie	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

