

## 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](mailto:spitalnegrestioas@yahoo.com)

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. inreg. BMC 236/27.09.2023

### 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 evaluării 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 – AUGUST 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:

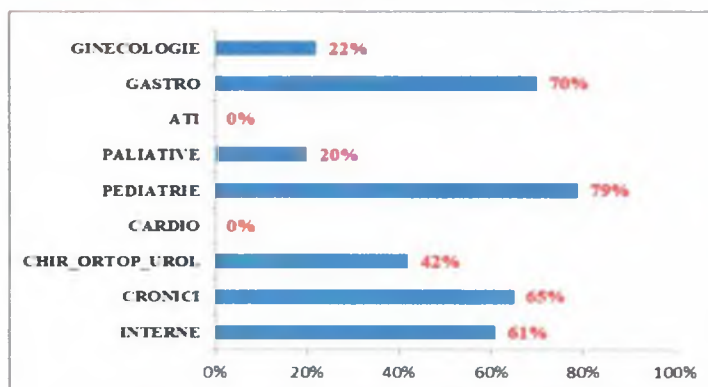
8.5 Semestrial, medicul sef de sectie va inainta Comitetului director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.

Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

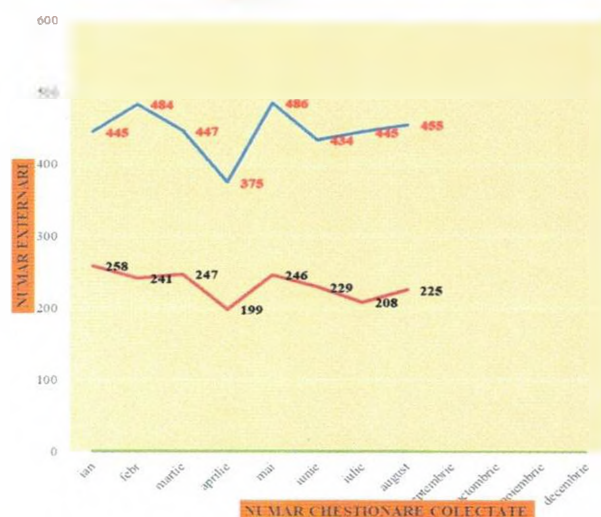
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul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

## I. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 49 %, in crestere cu 6 % fata de luna iulie 2023 (43 %)

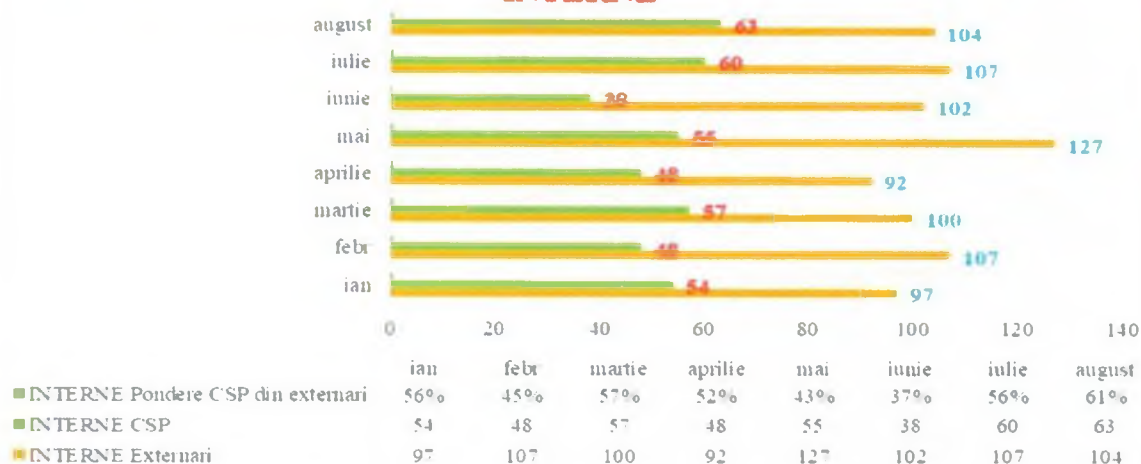


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

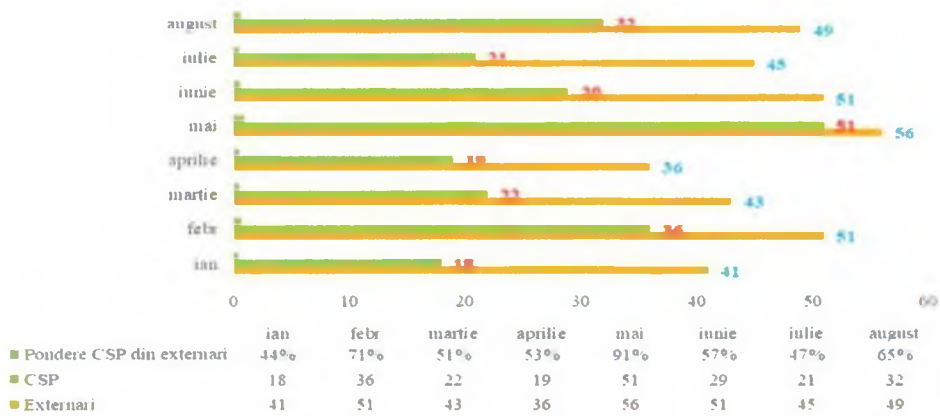


### Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

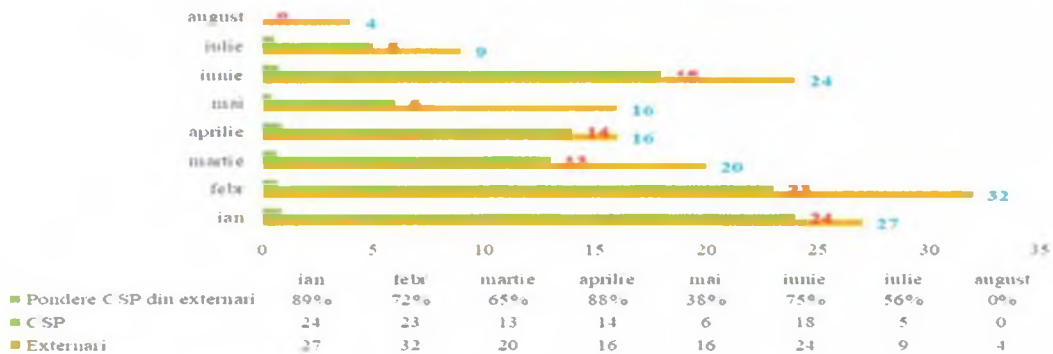
#### INTERNE



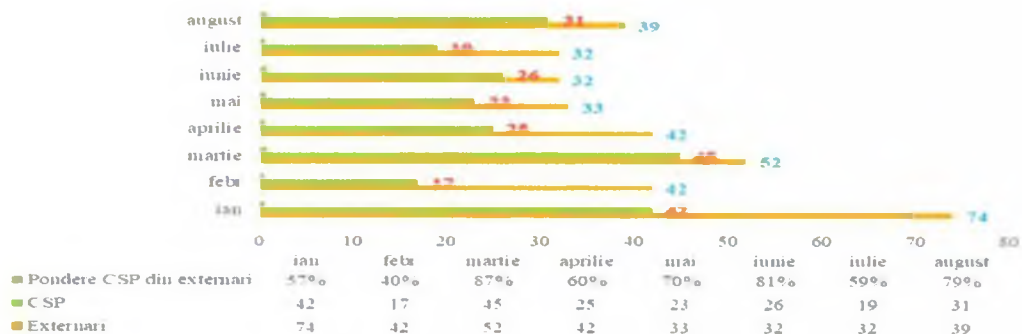
## CRONICI



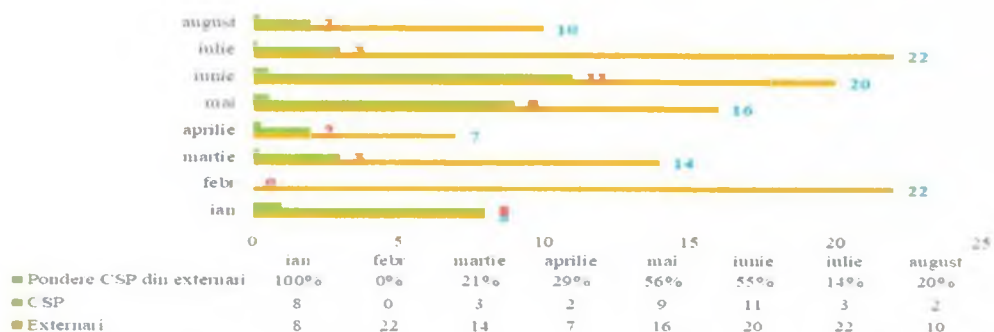
## CARDIOLOGIE



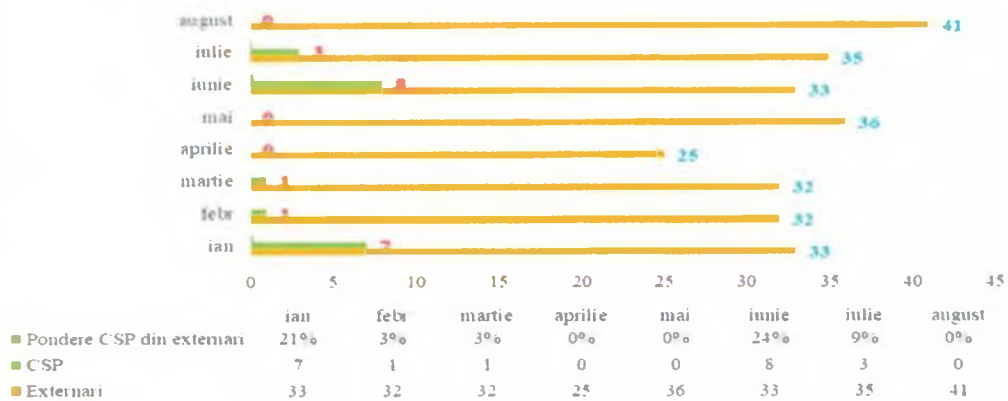
## PEDIATRIE



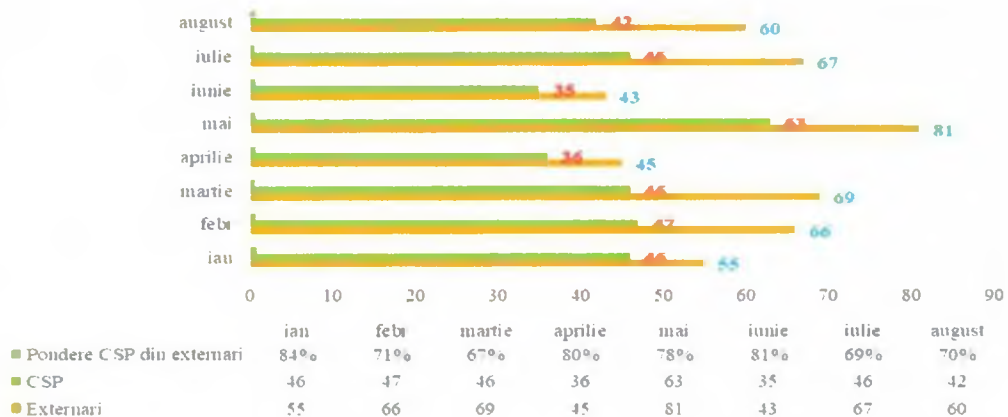
## PALIATIVE



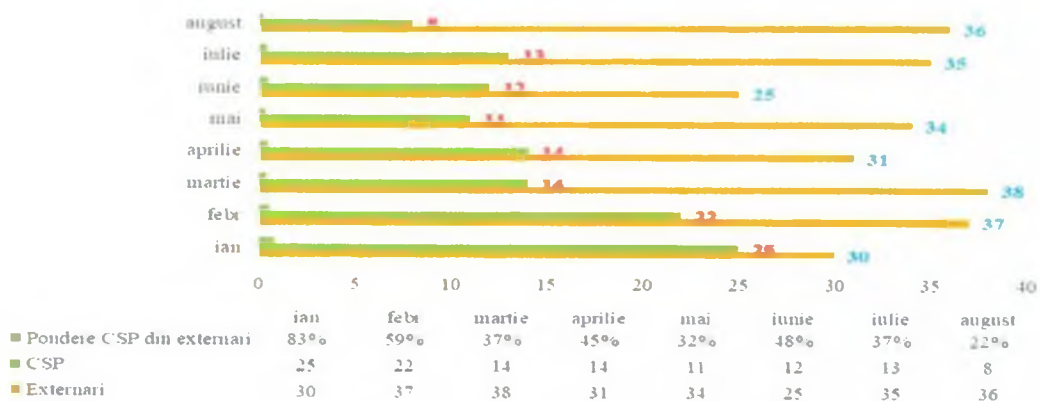
## ATI



## GASTROENTEROLOGIE

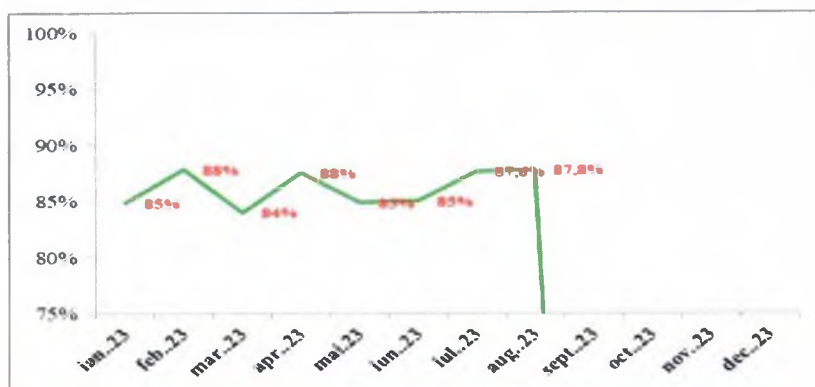
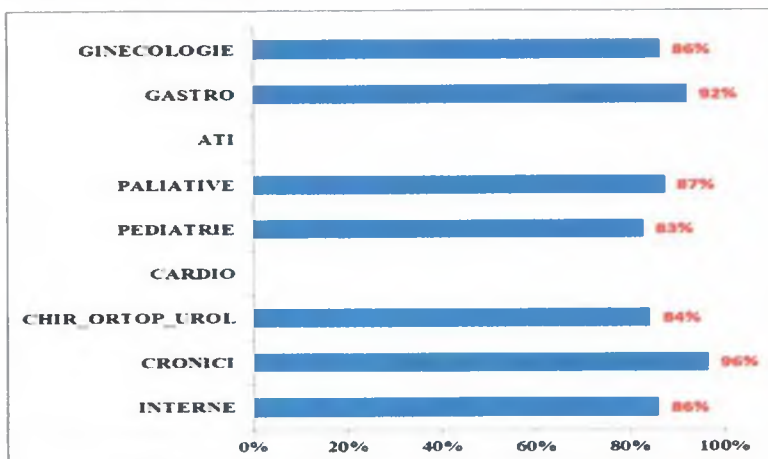


## GINECOLOGIE



## II. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 88 %, aproximativ egal față de cel din luna iulie 2023 (87,6 %)

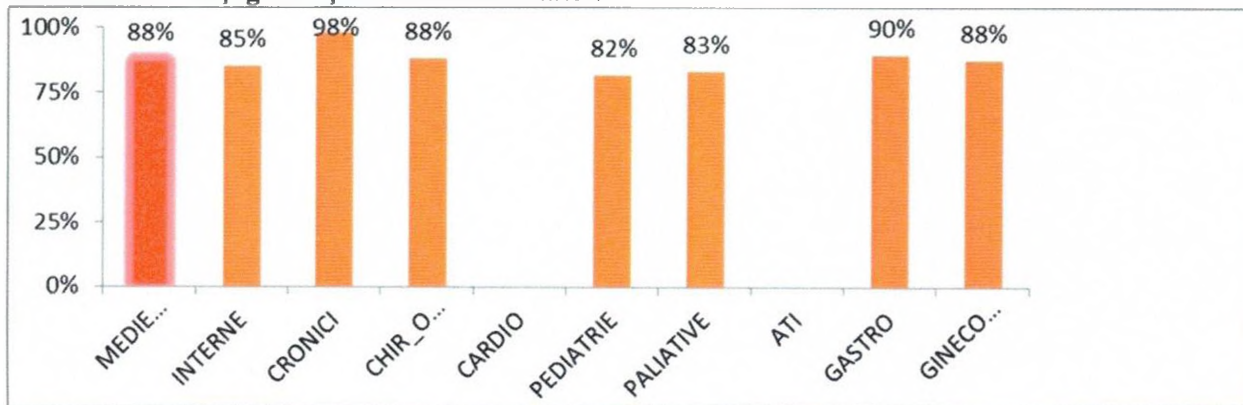


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - August 2023 - MEDIA PE SPITAL = 88 %

	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	Intrebarea 25	Media pe secții/cabinete	
MEDIA SPITAL	88%	92%	88%	93%	83%	92%	85%	92%	87%	90%	91%	92%	93%	92%	94%	100%	100%	75%	74%	74%	65%	94%	80%	88%	83%	88%	
INTERNE	85%	85%	85%	86%	86%	86%	97%	86%	85%	84%	85%	85%	85%	84%	86%	98%	100%	78%	78%	78%	65%	86%	98%	87%	86%	86%	
CRONIC	98%	98%	97%	97%	97%	98%	99%	99%	98%	97%	99%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	93%	93%	93%	90%	97%	78%	100%	100%	96%	
CHIR_ORTOP_UROL	88%	89%	91%	90%	90%	91%	95%	89%	87%	91%	91%	92%	91%	91%	93%	94%	100%	98%	56%	56%	56%	8%	94%	79%	98%	87%	84%
CARDIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
PEDIATRIE	82%	86%	86%	91%	89%	81%	86%	81%	75%	76%	78%	81%	87%	89%	91%	87%	100%	100%	78%	78%	77%	26%	97%	77%	90%	77%	83%
PALIATIVE	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	50%	50%	0%	100%	50%	100%	100%	87%	
ATI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GASTRO	90%	91%	94%	94%	95%	93%	90%	94%	91%	92%	94%	96%	91%	93%	95%	95%	100%	100%	97%	84%	95%	80%	88%	90%	90%	87%	92%
GINECOLOGIE	86%	96%	88%	92%	96%	96%	86%	92%	88%	80%	83%	83%	92%	92%	83%	96%	100%	100%	71%	71%	71%	46%	100%	88%	86%	63%	86%

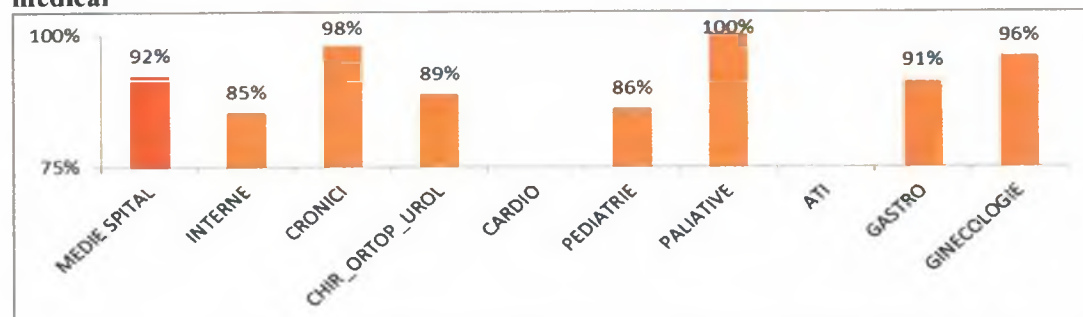
### b. Pe întrebări

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



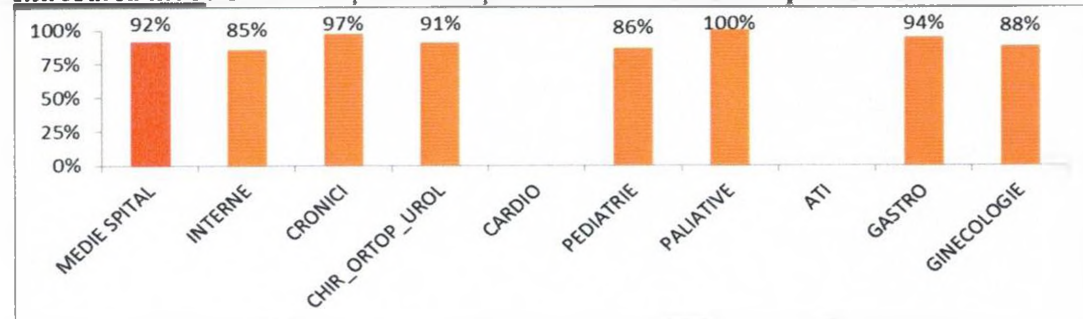
In opinia pacientilor, cele mai deficitare sectii in ce priveste semnalizarea prin indicatoare sunt : Pediatrie si Ingrijiri paliative.

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



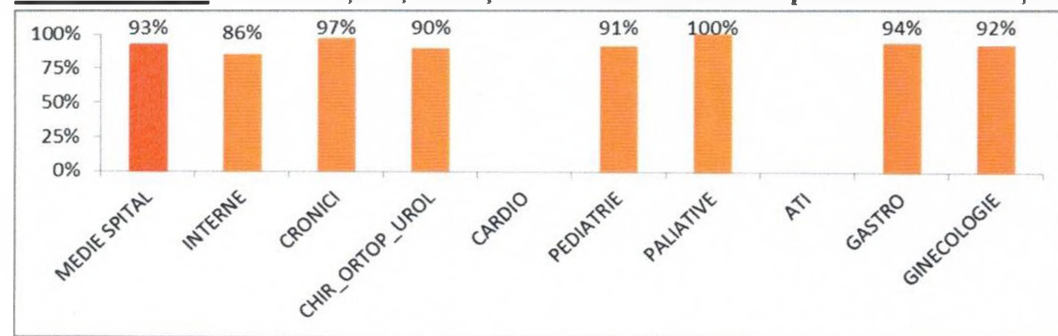
Perceptia timpului de asteptare este mai deficitara pe sectiile de Medicina interna 85 % si Pediatrie 86 %.

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



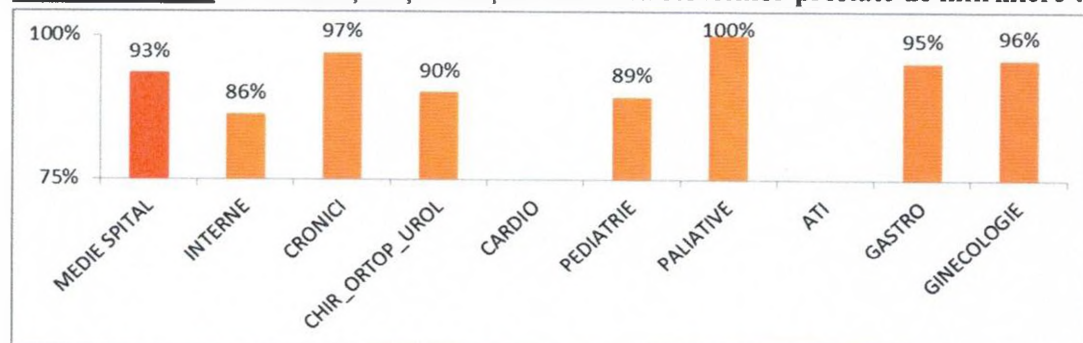
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat 85 % fiind pe sectia Medicina interna.

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



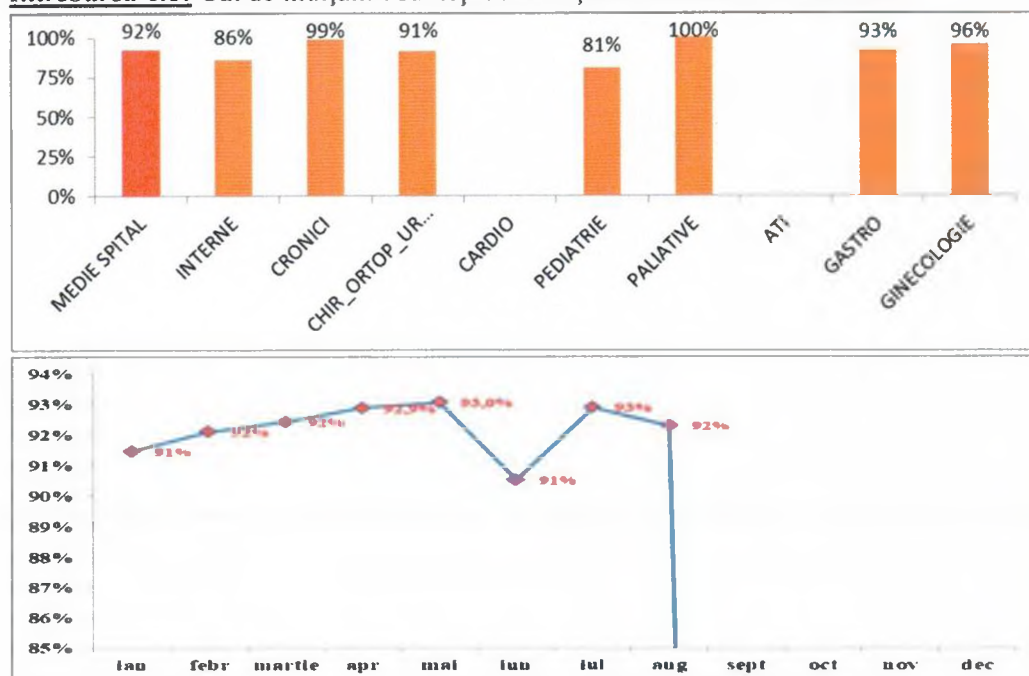
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel raportat 86 % fiind pe sectia Medicina interna.

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



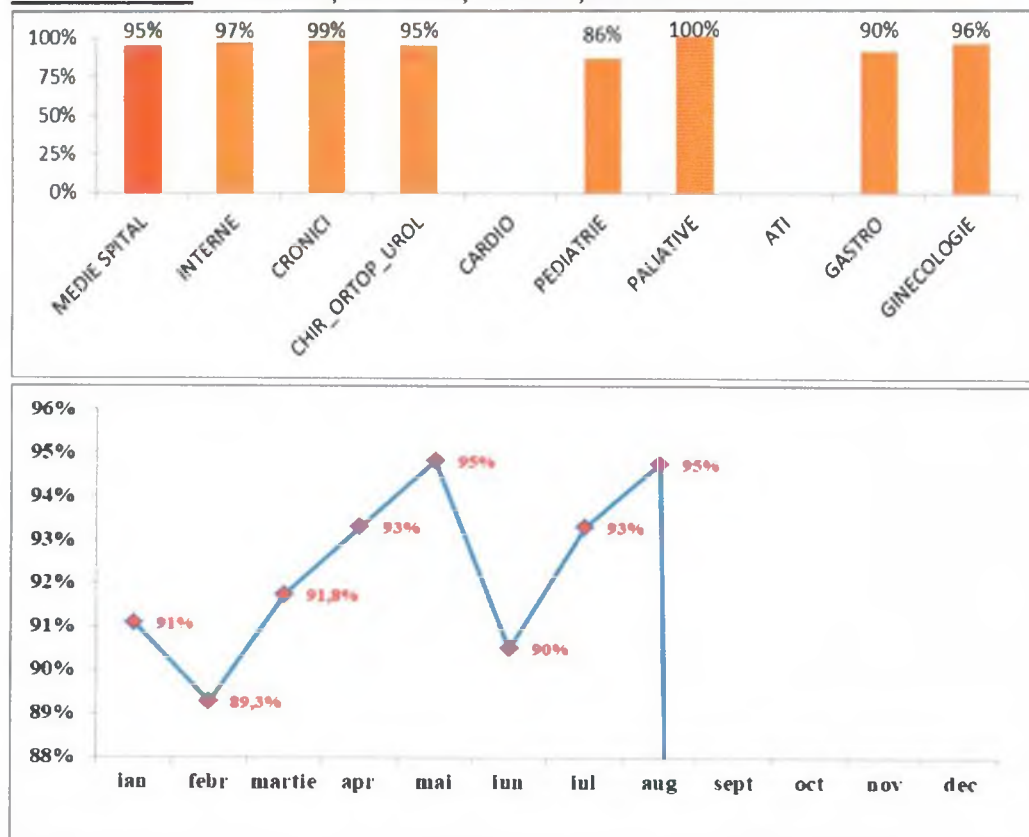
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel raportat 86 % fiind pe sectia Medicina interna.

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



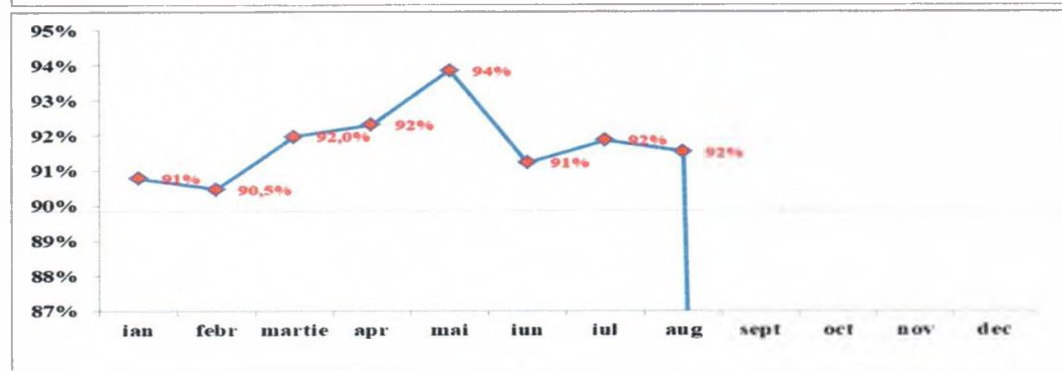
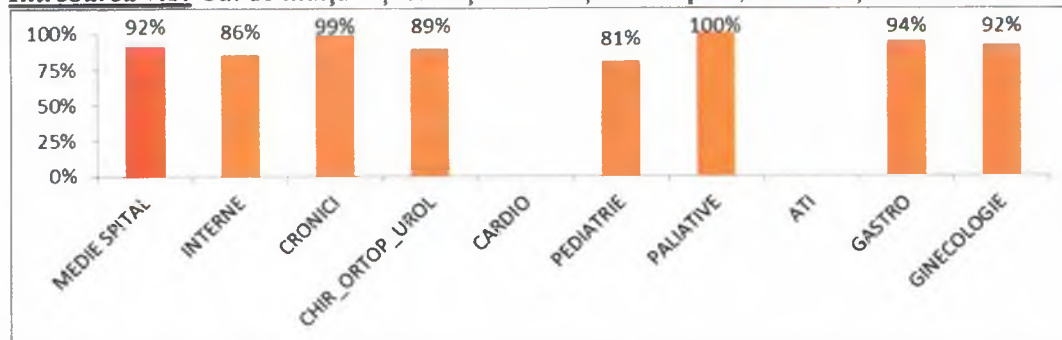
Aprecierea curateniei în saloane este în scădere față de luna iulie 2023, dar aproximativ constantă cu celelalte luni ale anului. În august 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 81 % al secției Pediatrie, urmat de 86 % al secției Medicina internă.

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



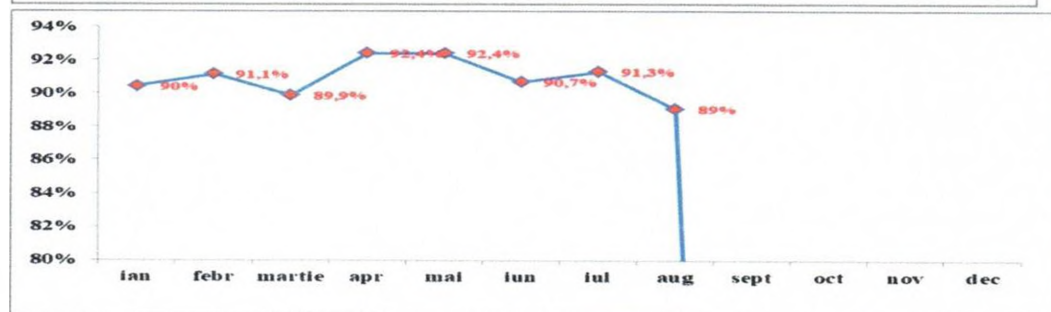
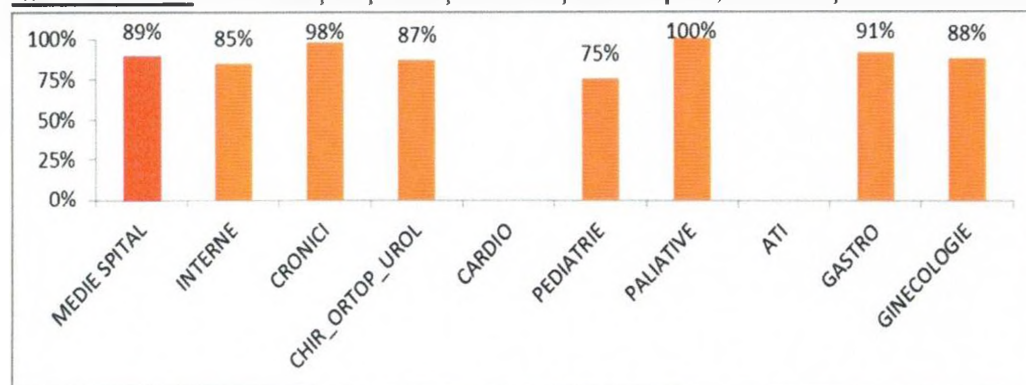
Aprecierea curateniei în bai este în creștere față de lunile precedente a iulie 2023, atingând pragul maxim de 95 %. În august 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 86 % al secției Pediatrie.

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



Apresiasi pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) se menține constantă față de lunile precedente. În august 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 81 % al secției Pediatrie.

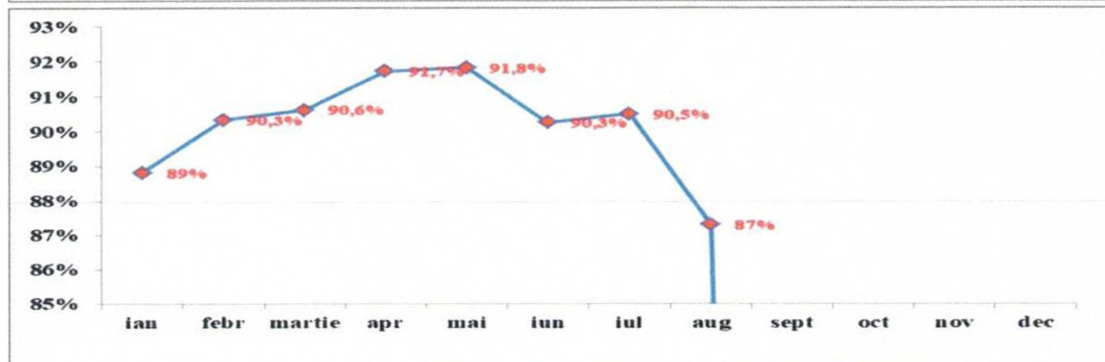
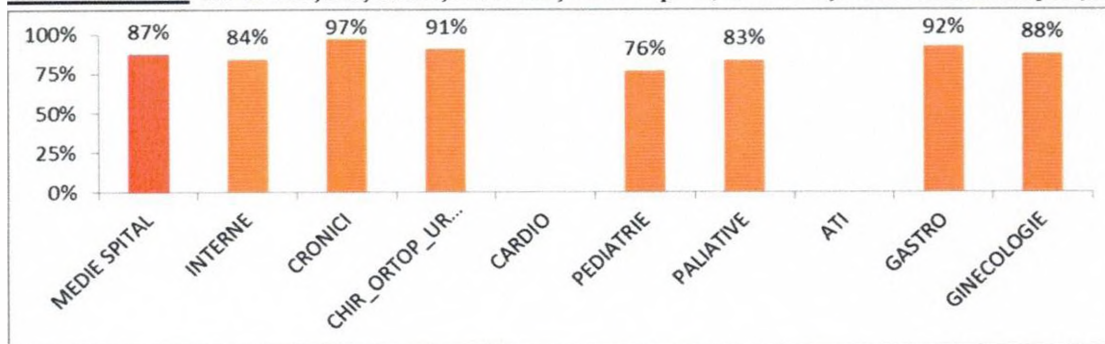
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



Apresiasi pentru condițiile ambientale de temperatură scade față de lunile precedente, fiind înregistrate multiple sesizări cu privire la temperatura ridicată din saloane și lipsa jaluzelelor de protecție solară. În august 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 75 % al secției Pediatrie.

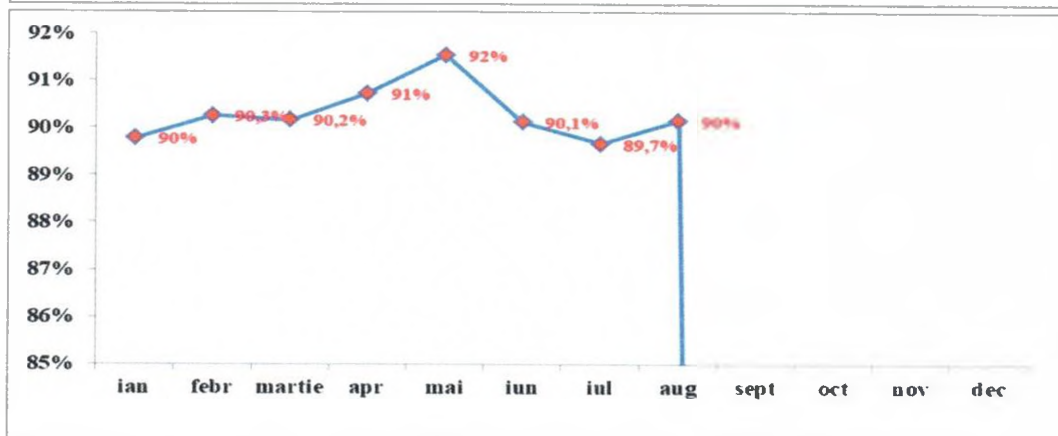
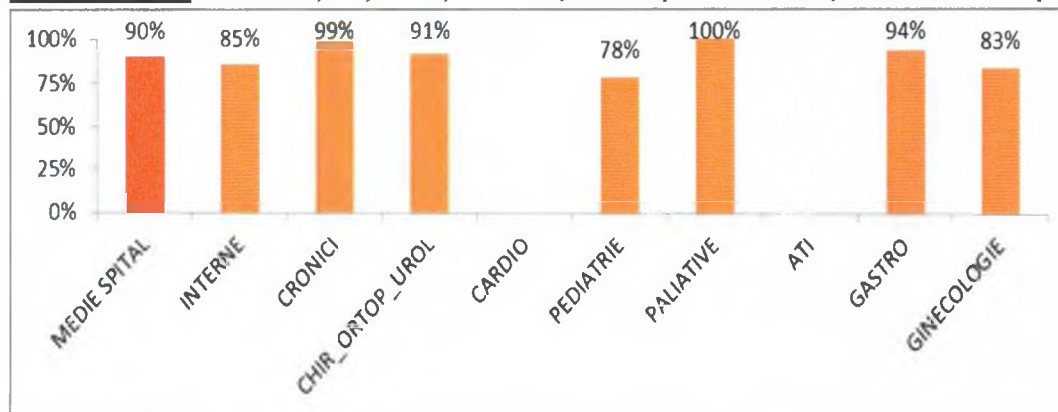


**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



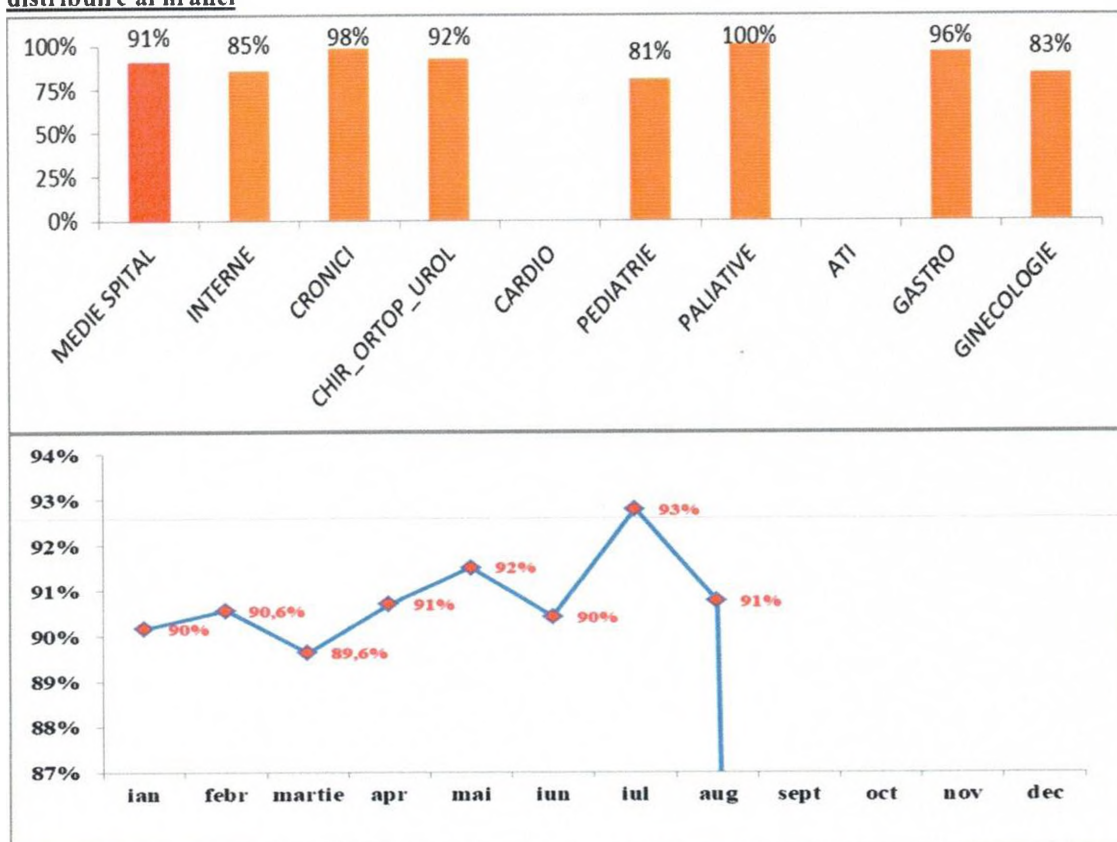
Apresiasi pentru condițiile de cazare (mobilier) scade cu aprox 4 % fata de lunile precedente. În august 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 76 % al secției Pediatrie, ai cărei aparținători de pacienți au transmis recomandări cu privire la necesitatea renovării secției și a înlocuirii mobilierului.

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



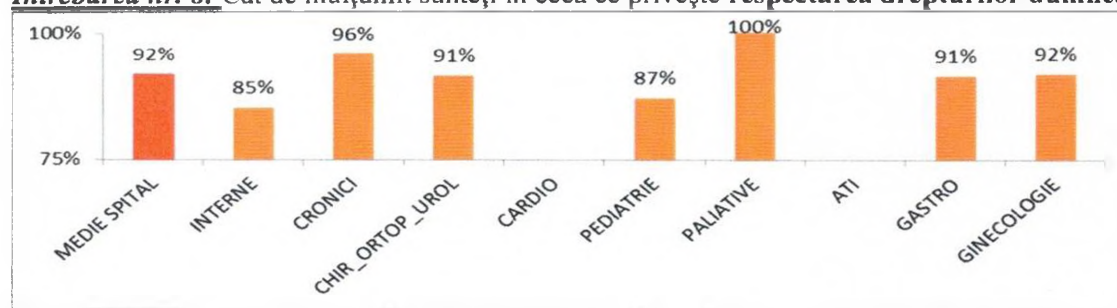
Apresiasi pentru calitatea hranei crește ușor față de lunile precedente, dar se situează în același interval (0 % .....01%). În august 2023, cel mai scăzut nivel de satisfacție raportat este 78 % al secției Pediatrie.

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



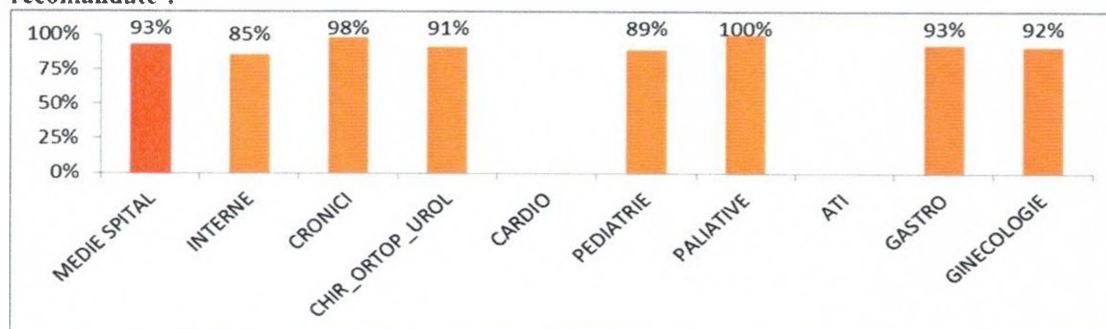
Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei scade fata de lunile precedente. În august 2023, cel mai scazut nivel de satisfacție raportat este 81 % al secției Pediatrie, urmat de Ginecologie cu 83 %.

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



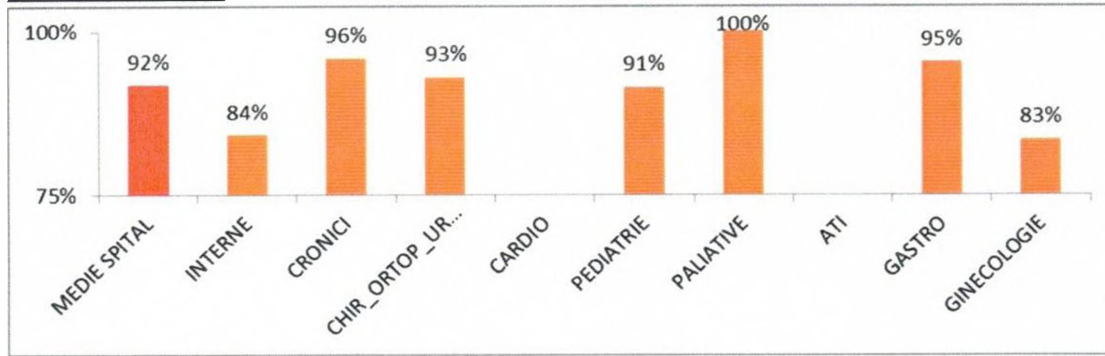
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora, ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea sunt nivele mici de satisfacție raportate de secțiile Medicina internă 85 % și pediatrie 87 %.

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



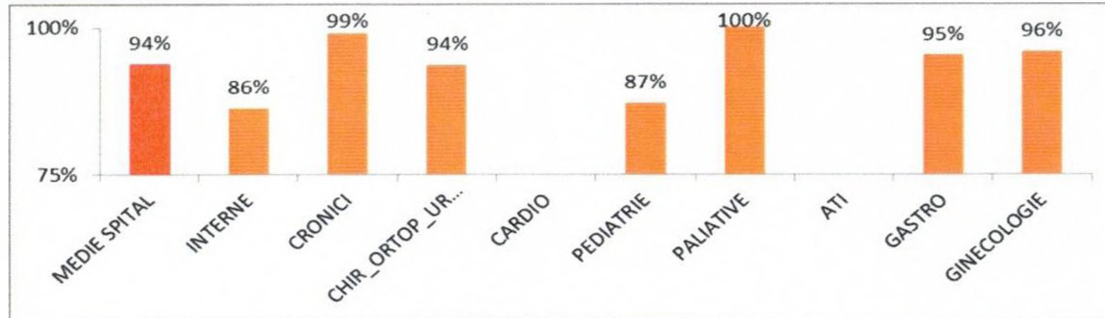
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la informațiile primite în legătură cu investigațiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este mare, dar cu toate acestea sunt valori mai mici raportate de secțiile Medicina internă 85 % și pediatrie 89 %.

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



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la explicatiile asociate modului de administrare al medicamentelor este ridicata. Sectiile cu grad mai mic de satisfacție au fost Ginecologie 83 % și medicina internă 84 %.

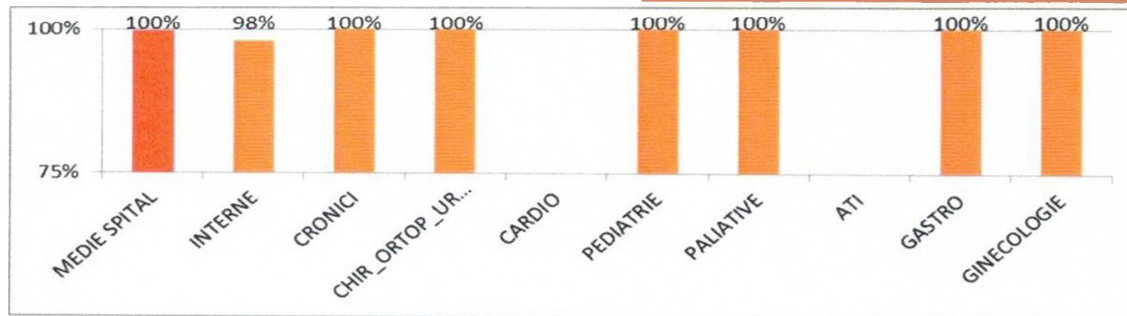
**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltarile de probe biologice este ridicata. Sectiile cu grad mai mic de satisfacție au fost Medicina internă 86 % și Pediatrie 87 %.

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

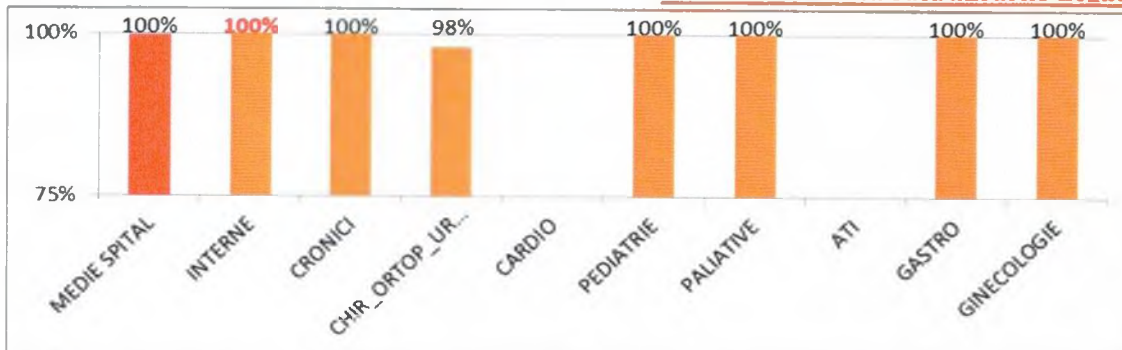
**Rezultatele indica raspunsurile negative.**



Cu excepția secției de Medicina internă în care 1 pacient declară că a oferit bani angajaților spitalului, toate celelalte secții sunt cu nivel de 100 % satisfacție.

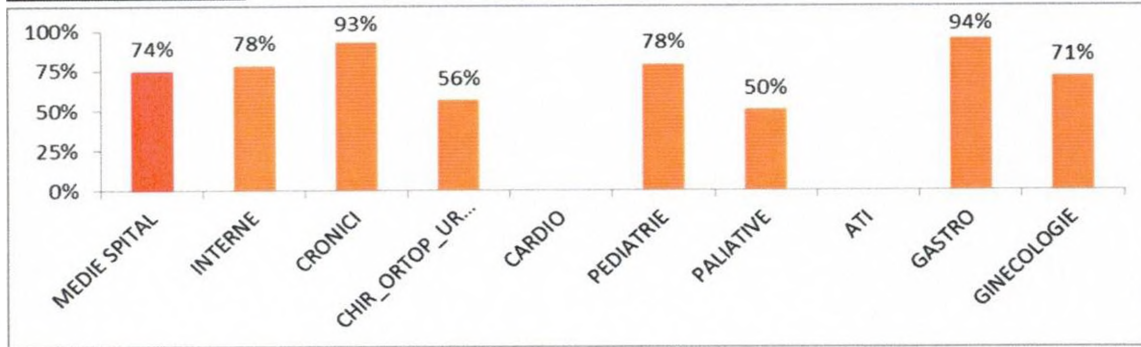
**Intrebarea nr. 12.2:** Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către agajații spitalului ?

**Rezultatele indica raspunsurile negative**



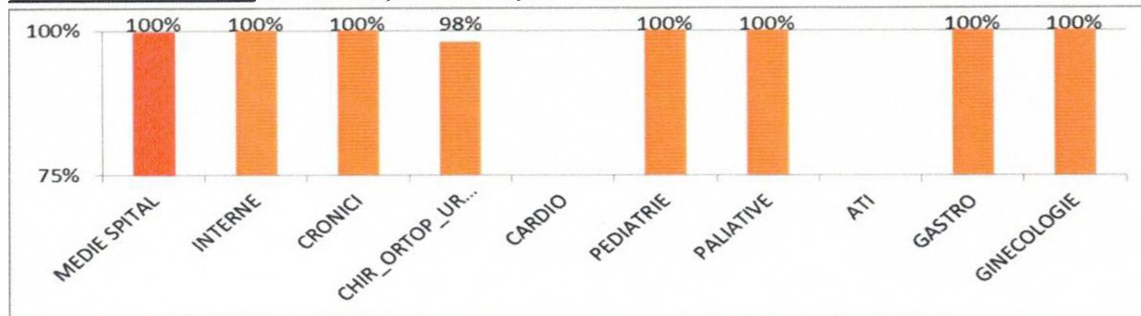
Toti pacientii respondent din sectii declara ca nu li s-au solicitat bani de catre angajatii spitalului, pe durata internarii.

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



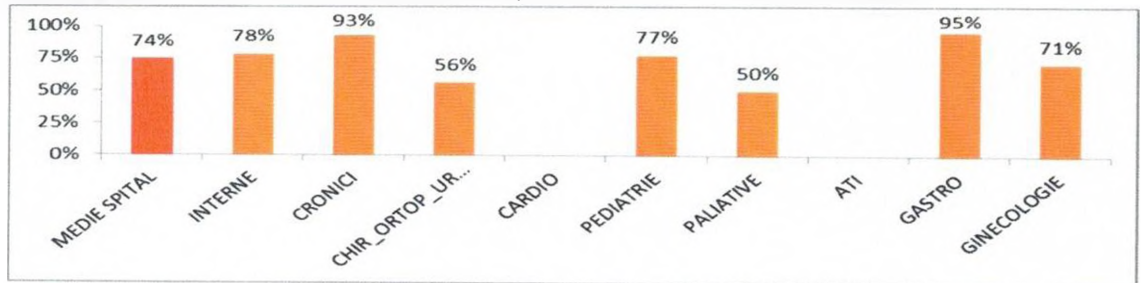
Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scazuta. Sectiile cu o comunicare buna/foarte buna medic –pacient sunt: Gastro 94 % si Boli cronice 93 %. Comunicari deficitare medic-pacient ne este demonstrata de nivele scazute de satisfactie raportate de sectiile Ingrijiri paliative 50 % si Chirurgie Ortopedie Urologie 56 %.

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



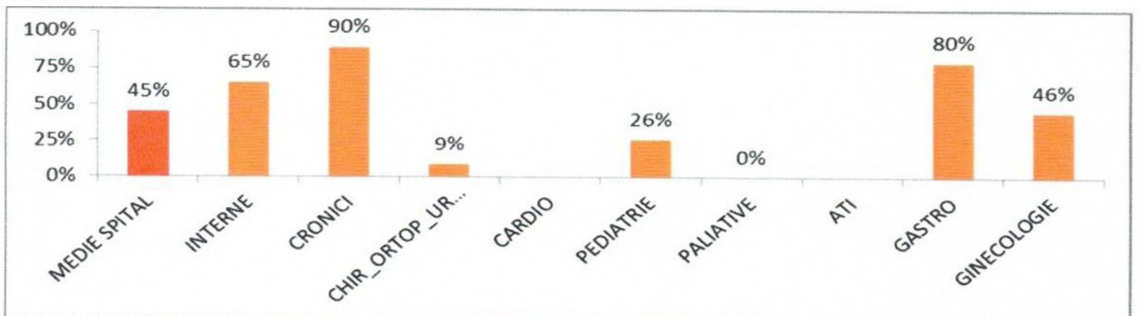
Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu asistentele medicale este foarte ridicata, chiar maxima de 100 % in sectiile: medicina interna, Pediatrie, Ingrijiri paliative, Gastro si Ginecologie.

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



Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scazuta. Sectiile cu o comunicare buna medic – infirmiera sunt: Gastro 95 % si Boli cronice 93 %. Comunicari deficitare infirmiera-pacient ne este demonstrata de nivele scazute de satisfactie raportate de sectiile Ingrijiri paliative 50 % si Chirurgie Ortopedie Urologie 56 %

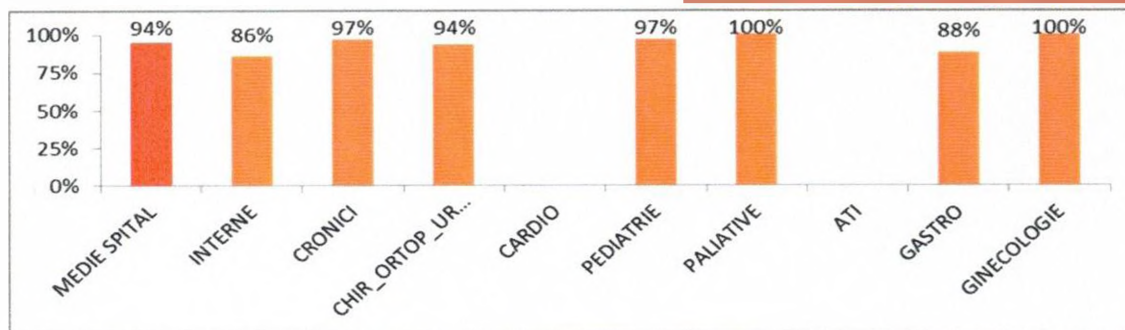
**Intrebarea nr. 14:** Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



**Intrebarea nr. 15:** Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ?  DA

NU

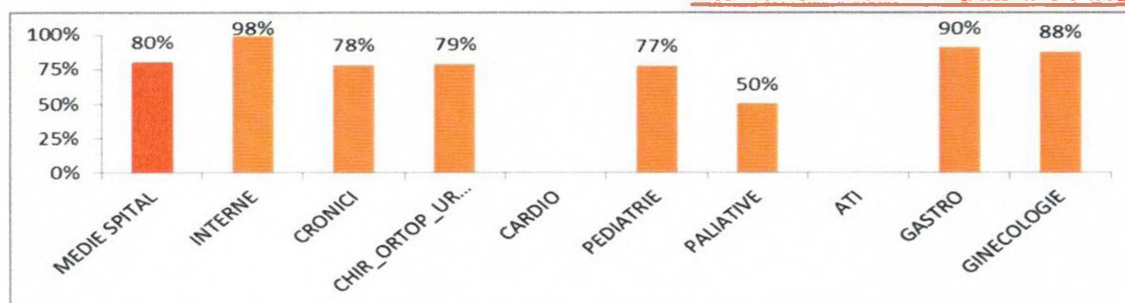
**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



In mare parte, pacientii apreciaza faptul ca sunt instotiti de personal medical la investigatii.

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

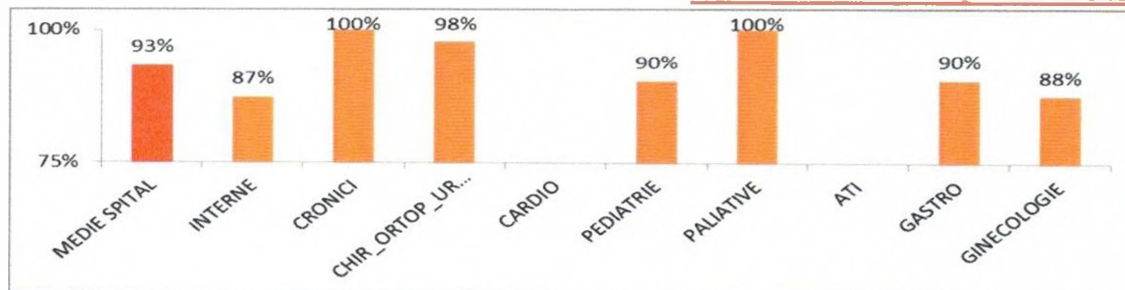
**Rezultatele indica raspunsurile negative**



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinorii pacientilor internati in sectia Ingrijiri paliative 50 %

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

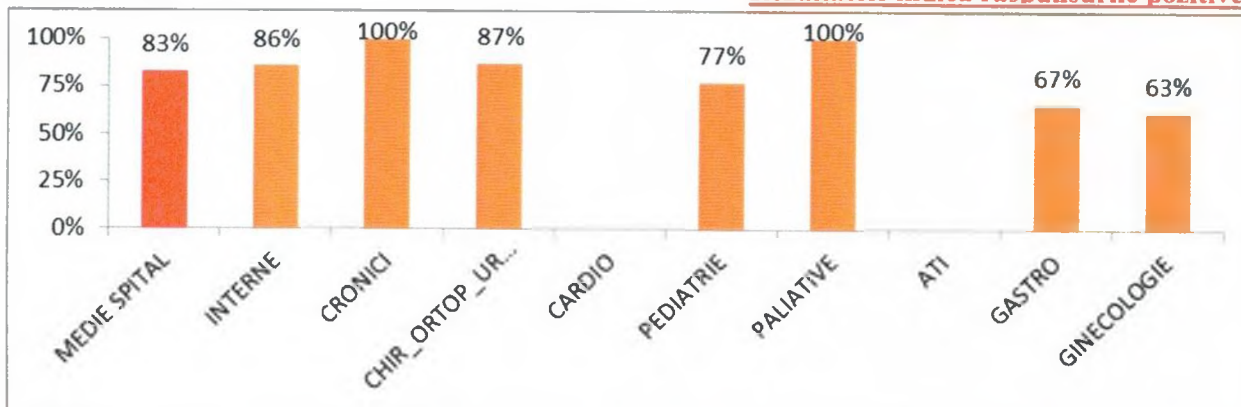
**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



**Intrebarea nr. 18:** După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ?

DA  NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



### III. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna August 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - August 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - August 2023		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	61%	63	104	0	63	0%
CRONICI	65%	32	49	3	32	9%
CHIR ORTOP UROL	42%	47	112	3	47	6%
CARDIO		0	4	0	0	
PEDIATRIE	79%	31	39	14	31	45%
PALIATIVE	20%	2	10	0	2	0%
ATI		0	41	0	0	
GASTRO	70%	42	60	13	42	31%
GINECOLOGIE	22%	8	36	0	8	
<b>Media pe spital = 51%</b>		<b>225</b>	<b>455</b>	<b>33</b>	<b>225</b>	<b>15%</b>

### IV. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

#### MEDICINA INTERNA

- satisfactia mea mare ca si pacient ar fi daca grupul sanitar ar fi dotat cu dezinfectant pt capacul de la toaleta pt ca de acolo se primesc bolile pt organele genitale, in rest de tot sunt multumita
- sunt foarte multi tantari

#### BOLI CRONICE

- propun tv si internet chiar si contracost

#### CHIRURGIE

- mai multa comunicare cu pacientul/familia si explicat pe intelesul pacientului anumite proceduri si tratamente
- ar trebui jaluzele la geamuri si schimbarea paturilor la salonul 1 ortopedie

#### PEDIATRIE

- nu imi vine sa cred ca in sec XXI exista astfel de spital cu pardoseaua crapata, geamuri de lemn putred, fara clima, fara un tv sau alte aparate dedicate ajutorului medical, (2ore am vanat tantari si mi-am procurat singur aparat de tantari) mi-au devorat copilul, pe sectia pediatrie nu are ce cauta altfel de activitati, tot felul de persoane intra pe sectie la alte cabinete care nu au ce cauta acolo, copiii se joaca pe jos si langa ei 20 de oameni asteptand la coada in alte tari este interzis asa ceva (bacterii, virusi)
- vopseaua pe pereti care cade, mancarea imbunatatita (crenvusti dezgustatori scosi din meniu) si schimbarea lenjeriilor pe pat dupa fiecare pacient ar fi logic
- sa fie aer conditionat si pe sectia pediatrie, sa nu intre doar apartinatorii internatilor, va multumesc
- foarte cald in salon, tantarii ciupest copiii, am dori o baie in fiecare salon, un tv, apa o intrat pe geam cand a plouat

#### GASTROENTEROLOGIE

- instalatia electrica
- tv pentru pacienti

## V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

<b>TOP sectii cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor</b>			
	Sectia	Gradul de satisfactie al pacientilor	Pondere chestionare completate dn numar externari
1	Boli cronice	96 %	65 %
2	Gastroenterologie	92 %	70 %
<b>TOP sectii cu cel mai scazut grad de satisfactie al pacientilor</b>			
1	Pediatrie	83 %	79 %
2	Chirurgie Ortopedie Urologie	84 %	42 %

Urmatoarele sectii se situeaza sub targetul unar impus:

1. ATI 0 %
2. Cardiologie 0 %
3. Ingrijiri paliative 20 %
4. Ginecologie 22 %

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	31.10.2023	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 si al comunicarii medic-pacient	31.10.2023	medicina interna Chirurgie	Comitet director	Comitet director

**Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate**

**Intocmit Consilier Fabian Sonya** \_\_\_\_\_