

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

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. inreg. BMC 263 /19.11.2023

**AVIZAT,** **APR**  
Director medical interimar interimar

Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI 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 – **OCTOMBRIE 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:**

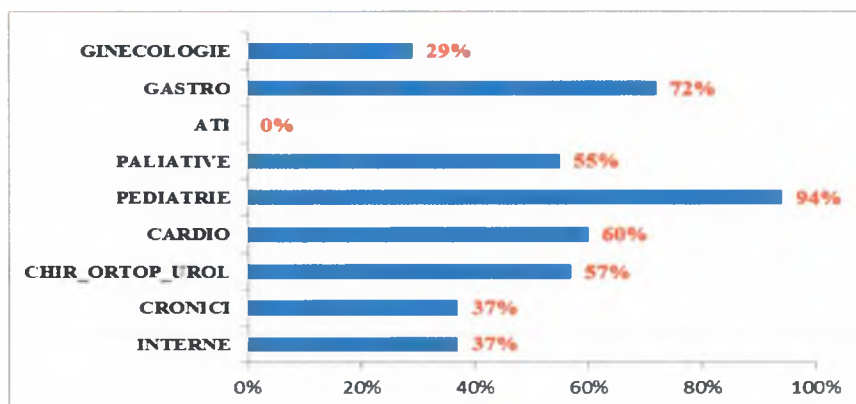
**8.5 Semestrial, medicul sef de sectie va inainta Comitetului director spre aprobare un plan de masuri propuse in vederea cresterii satisfactiei pacientilor.**

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

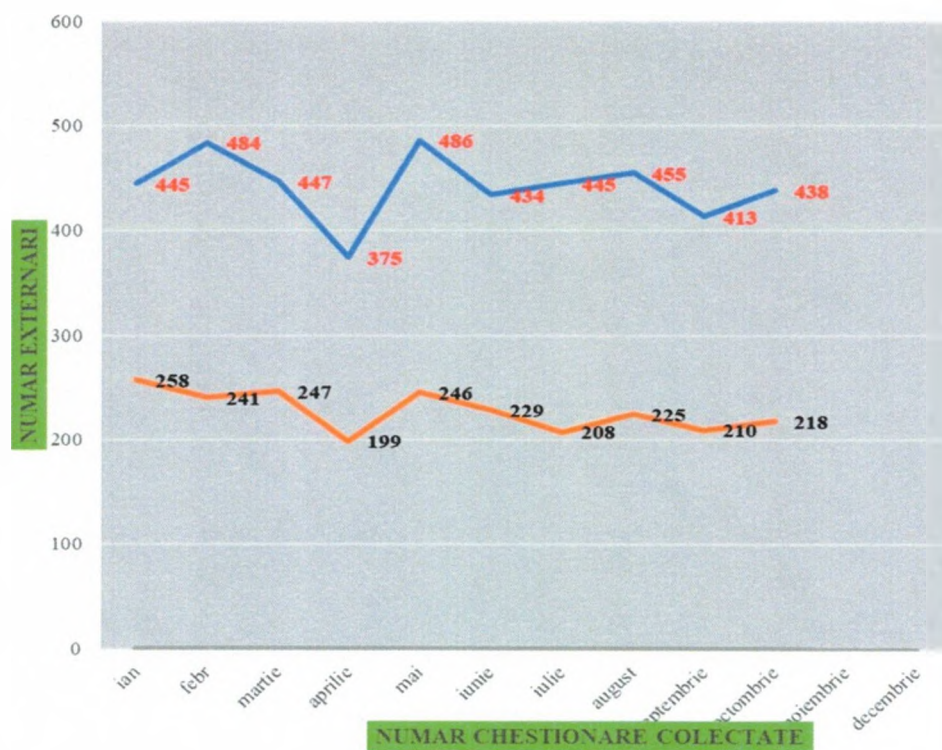
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul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

## I. ANALIZA CANTITATIVA

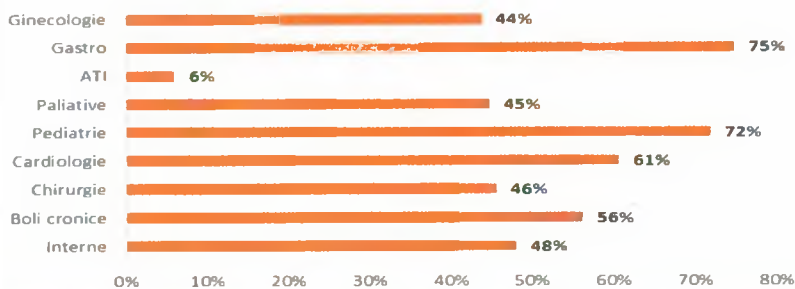
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 50 %, **in scadere cu 5 %** fata de luna septembrie 2023 (55 %)



## EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

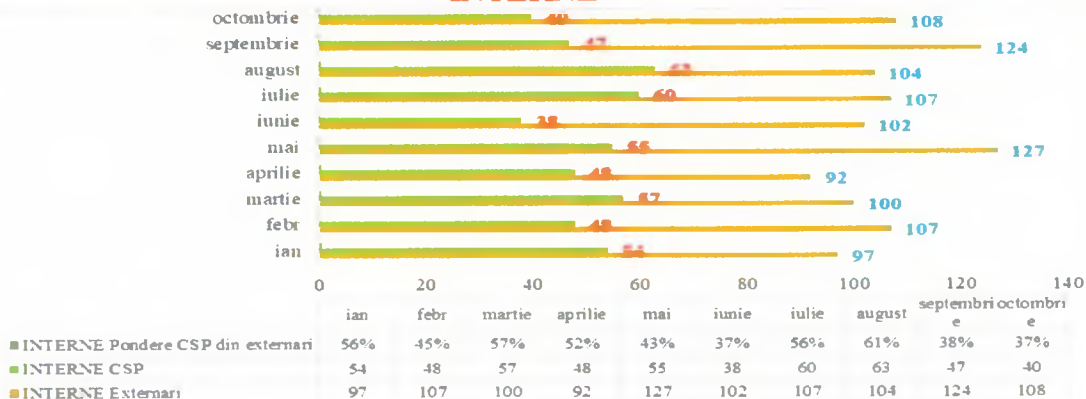


**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII  
RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI  
(MEDIA PE 10 LUNI)**

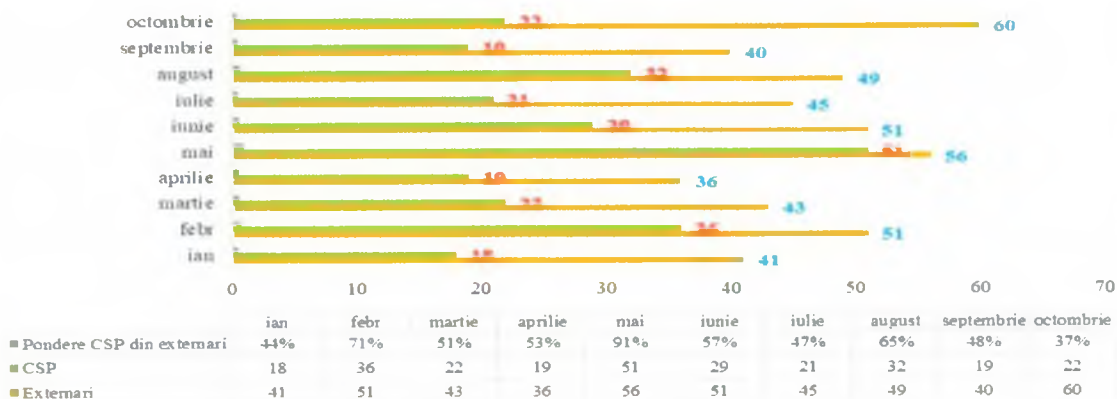


**Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:**

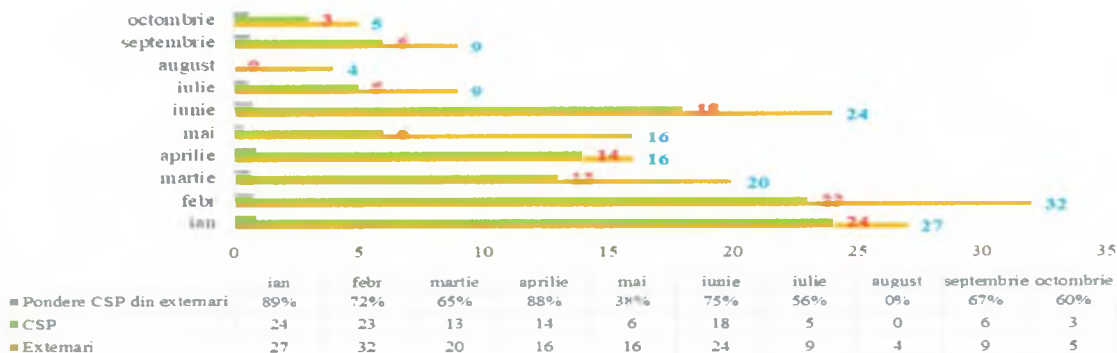
**INTERNE**



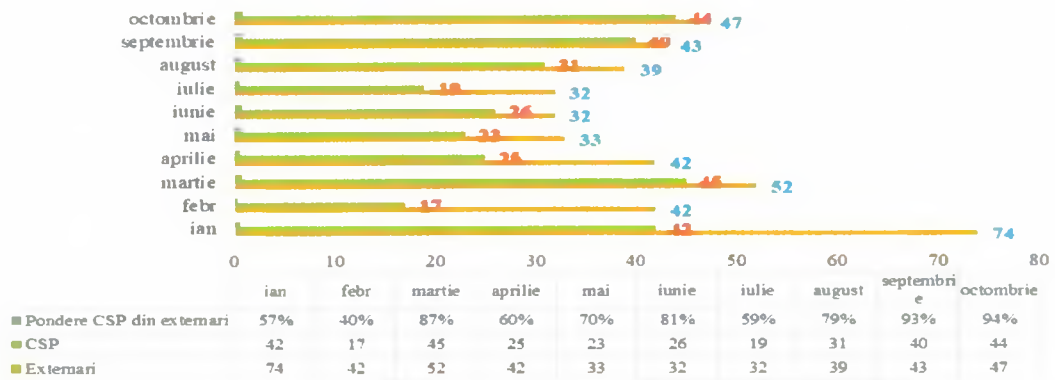
**CRONICI**



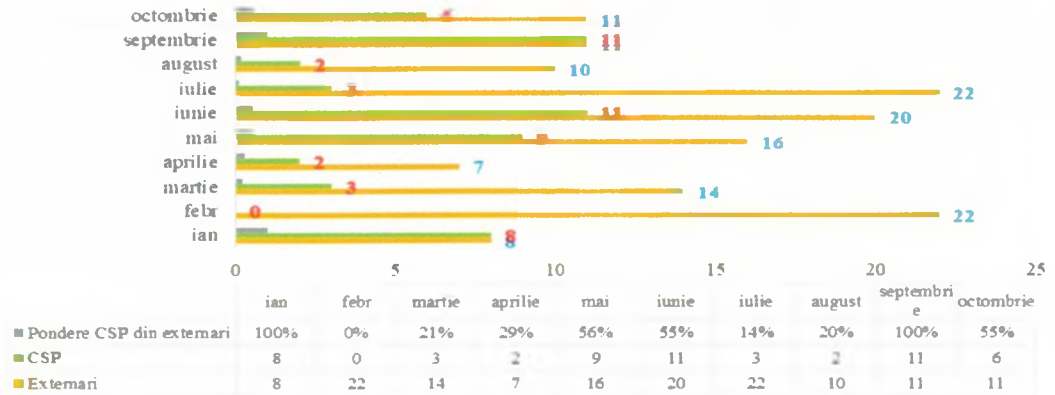
**CARDIOLOGIE**



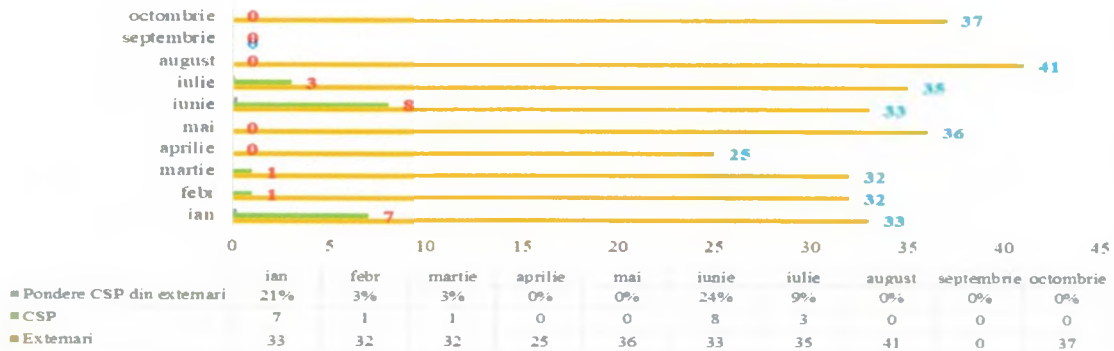
## PEDIATRIE



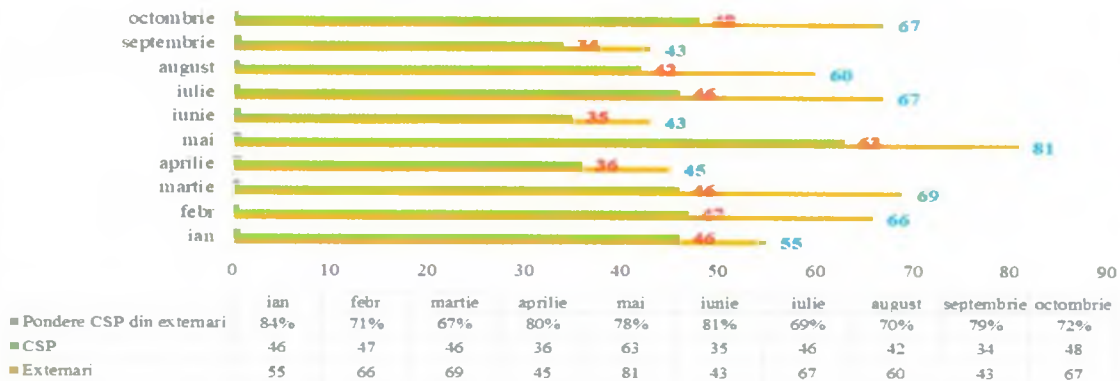
## PALIATIVE



## ATI

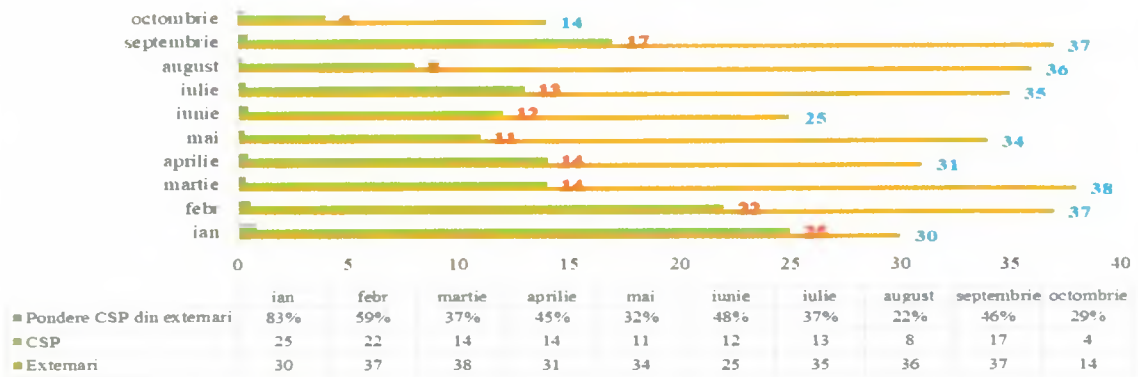


## GASTROENTEROLOGIE



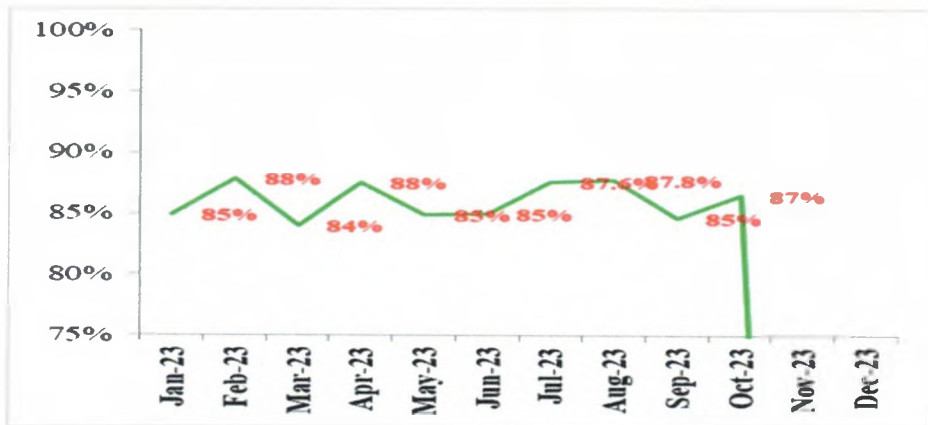
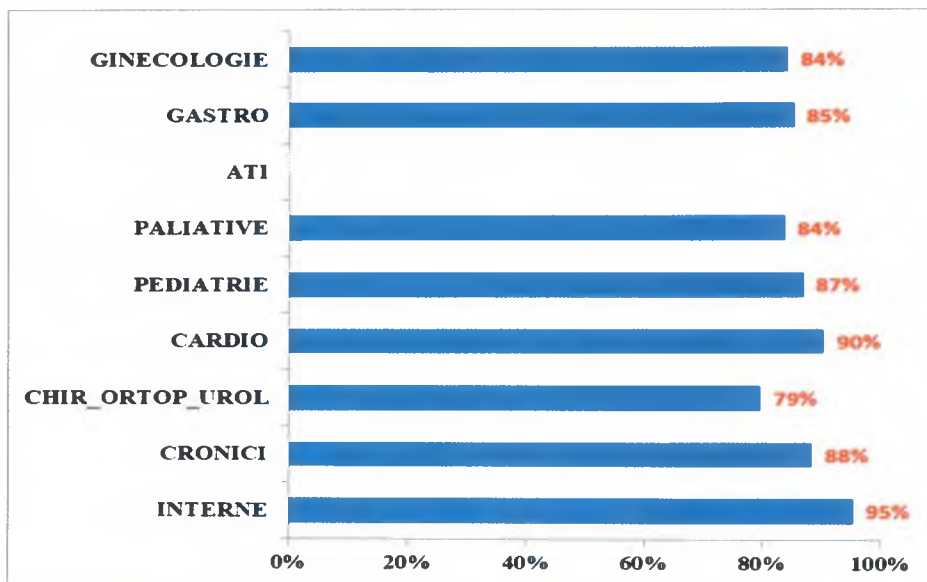


## GINECOLOGIE



## II. ANALIZA CALITATIVA

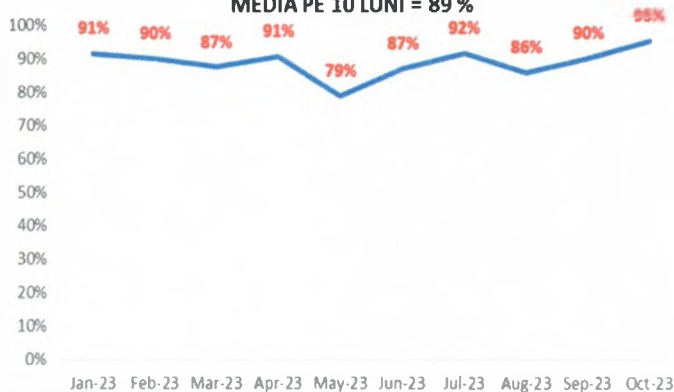
- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 87 %, în creștere cu 2 % față de cel din luna septembrie 2023 (85 %)



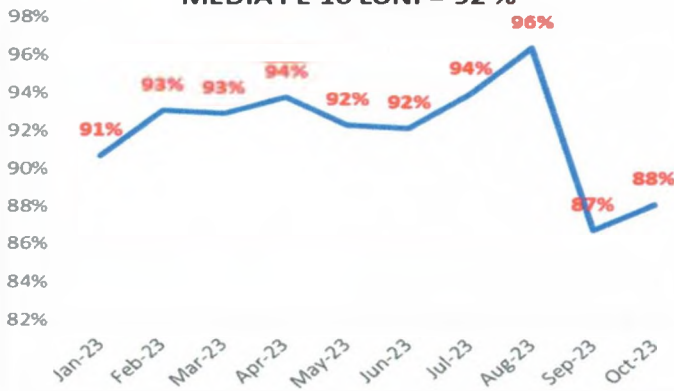
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Octombrie 2023 - MEDIA PE SPITAL = 87 %

	Intrebari 1	Intrebari 2	Intrebari 3	Intrebari 4	Intrebari 5	Intrebari 6	Intrebari 7	Intrebari 8	Intrebari 9	Intrebari 10	Intrebari 11	Intrebari 12	Intrebari 13	Intrebari 14	Intrebari 15	Intrebari 16	Intrebari 17	Intrebari 18								
<b>MEDIA SPITAL</b>	80%	88%	96%	94%	84%	83%	94%	94%	81%	81%	90%	85%	81%	82%	90%	82%	100%	79%	79%	86%	57%	73%	88%	88%	80%	
INTERNE	98%	97%	98%	98%	98%	96%	97%	98%	97%	98%	98%	98%	97%	97%	98%	98%	100%	90%	90%	90%	73%	95%	90%	100%	93%	
CRONICI	97%	97%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	95%	98%	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	82%	82%	82%	67%	55%	59%	86%	45%	
CHIR ORTOP UROL	86%	82%	90%	86%	85%	84%	87%	88%	88%	83%	88%	86%	84%	84%	86%	85%	100%	98%	59%	59%	58%	41%	71%	51%	98%	63%
CARDIO	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	89%	100%	11%	67%	67%	100%	33%	
PEDIATRIE	82%	86%	92%	92%	91%	85%	87%	84%	80%	81%	83%	84%	86%	90%	86%	88%	100%	100%	82%	82%	82%	71%	91%	84%	95%	89%
PALATIVE	83%	86%	94%	89%	89%	94%	93%	94%	78%	89%	78%	78%	89%	94%	78%	89%	100%	100%	89%	89%	89%	72%	67%	67%	67%	33%
ATI																										
GASTRO	88%	90%	93%	90%	90%	86%	89%	88%	88%	88%	88%	85%	89%	85%	85%	88%	100%	100%	74%	74%	74%	53%	90%	83%	83%	71%
GINECOLOGIE	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	67%	67%	67%	67%	50%	50%	75%	50%	

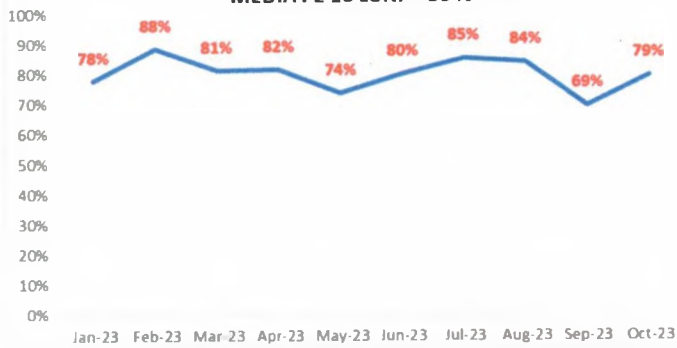
**MEDICINA INTERNA**  
MEDIA PE 10 LUNI = 89 %



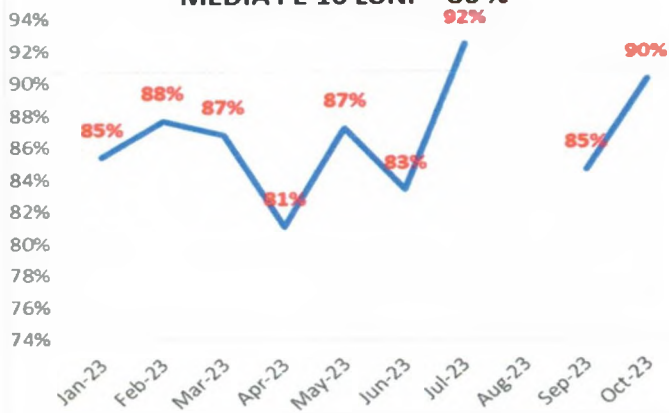
**BOLI CRONICE**  
MEDIA PE 10 LUNI = 92 %



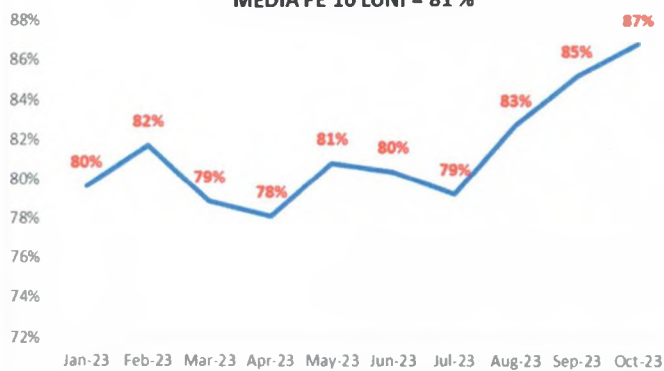
**CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE**  
**MEDIA PE 10 LUNI = 80 %**



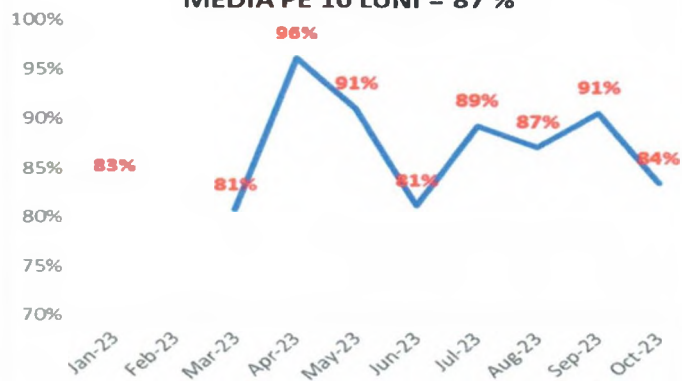
**CARDIOLOGIE**  
**MEDIA PE 10 LUNI = 86 %**

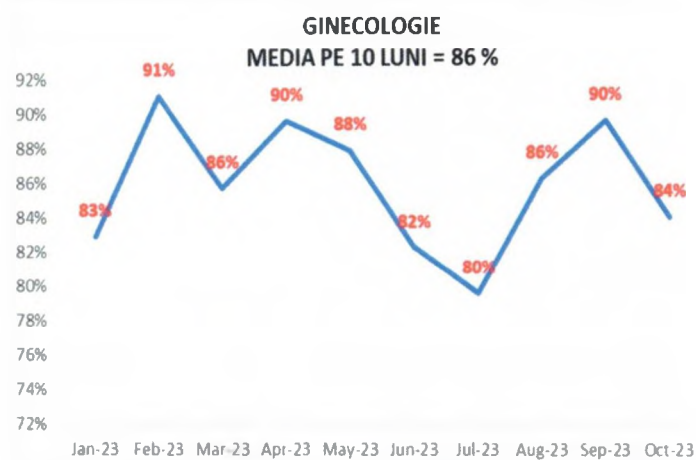
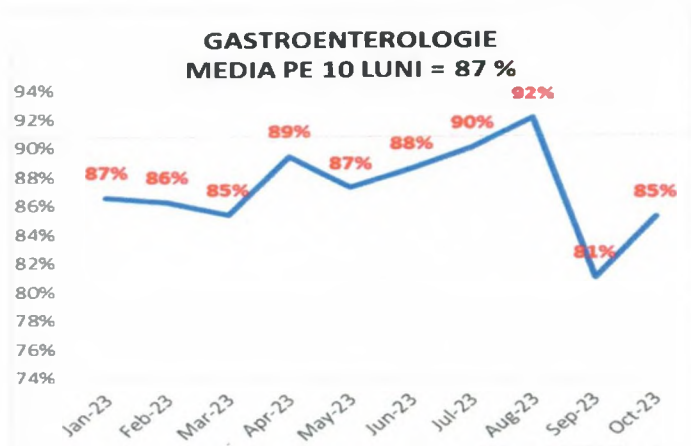
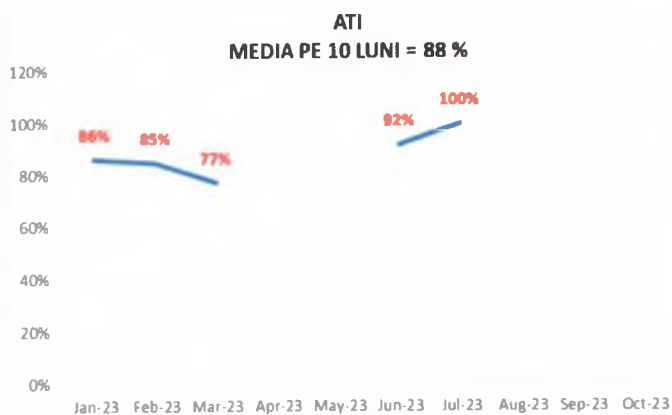


**PEDIATRIE**  
**MEDIA PE 10 LUNI = 81 %**



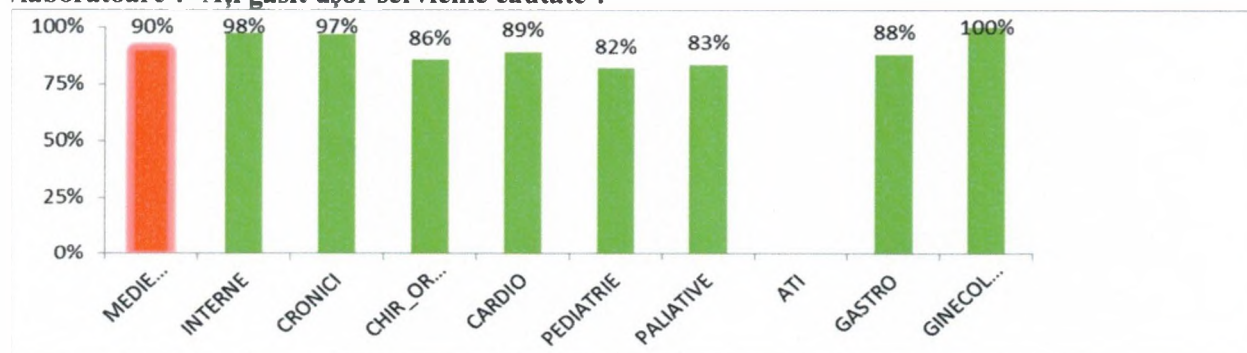
**INGRIJIRI PALIATIVE**  
**MEDIA PE 10 LUNI = 87 %**





### b. Pe intrebari

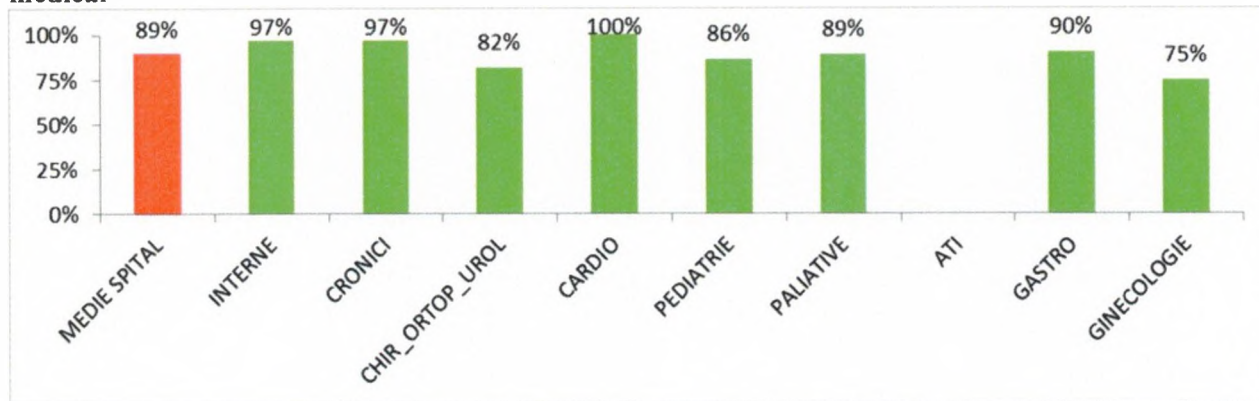
**Intrebarea nr. 1:** Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?





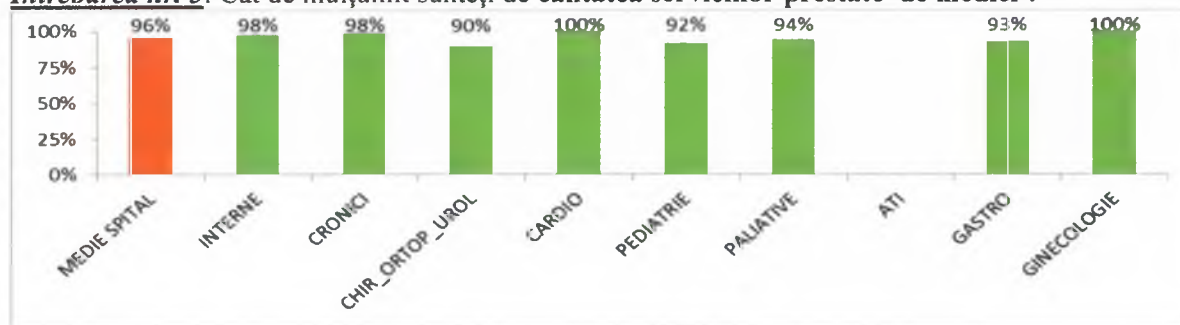
In opinia pacientilor, cele mai deficitare sectii in ce priveste semnalizarea prin indicatoare sunt : Pediatrie si Ingrijiri paliative.

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



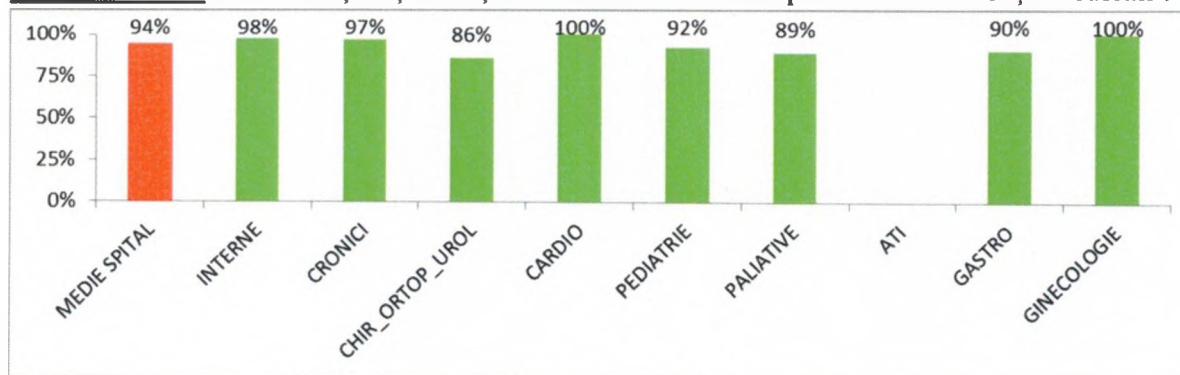
Perceptia timpului de asteptare este mai deficitara pe sectiile de Ginecologie 75 % Chirurgie Ortopedie Urologie 82 %.

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



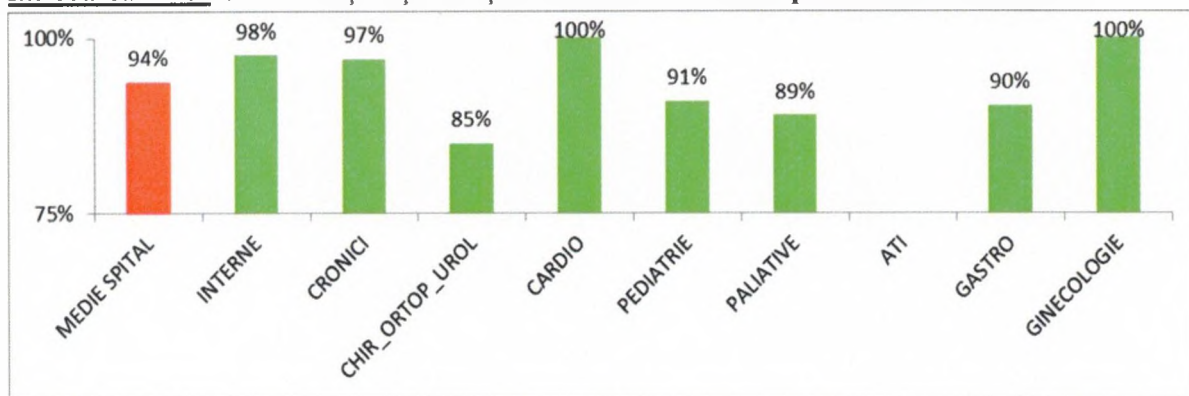
Pacientii declara in general ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat 90 % fiind pe sectia Medicina interna.

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



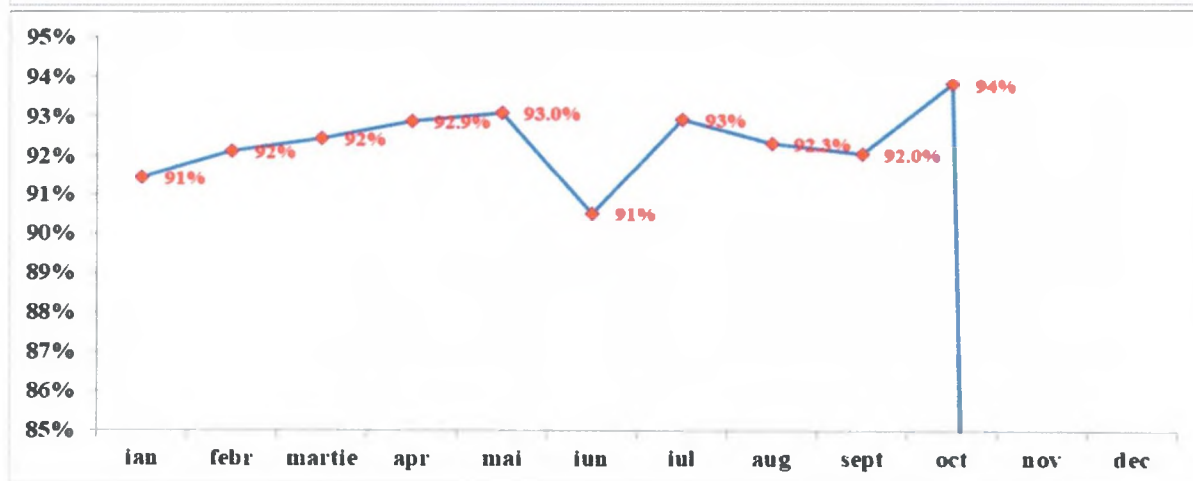
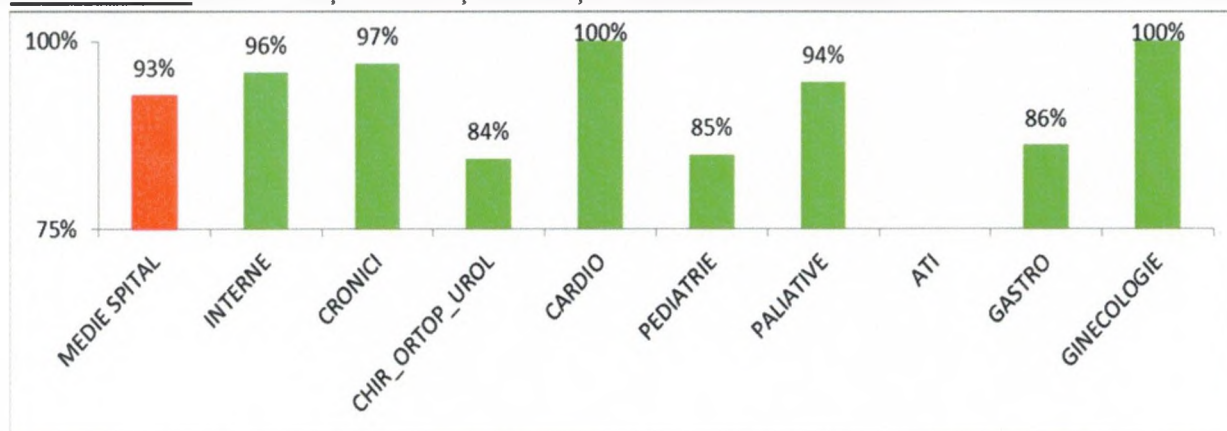
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel raportat 86 % fiind pe sectia Chirurgie Ortopedie Urologie.

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



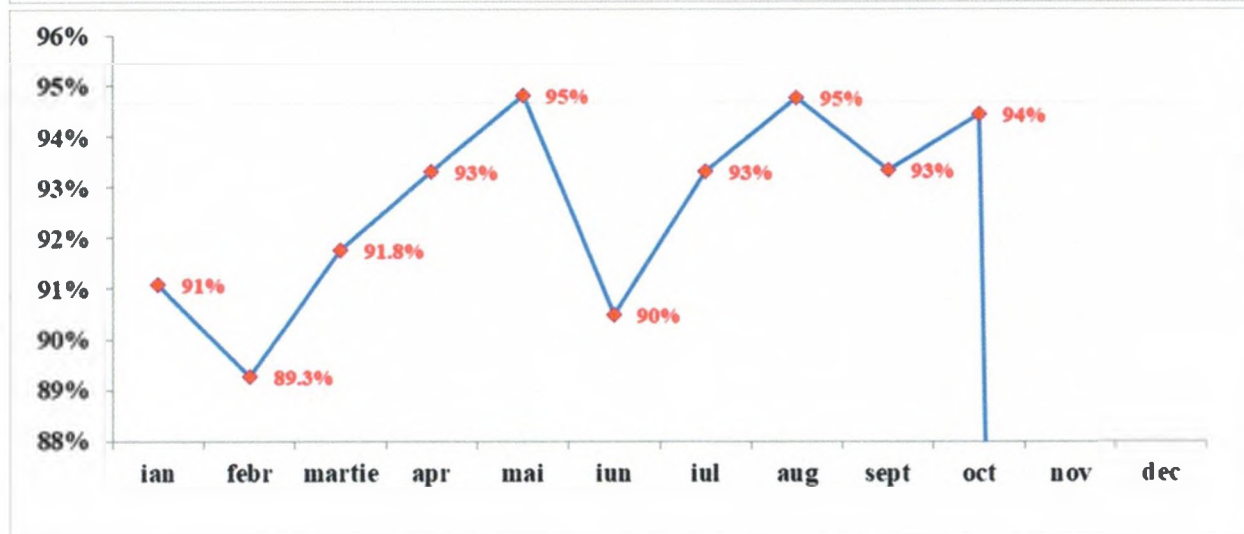
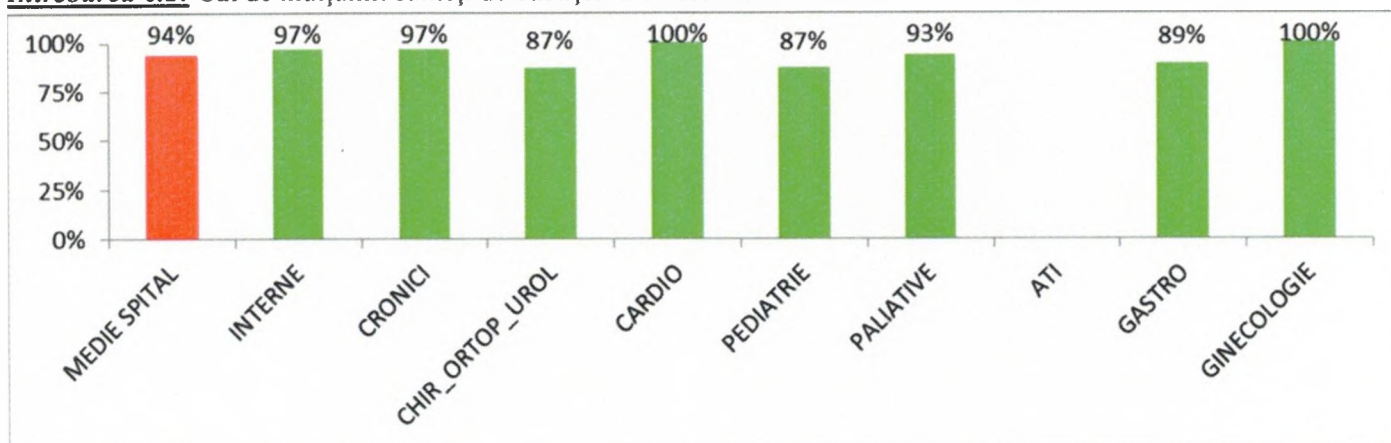
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel raportat 85 % fiind pe sectia Chirurgie Ortopedie Urologie.

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



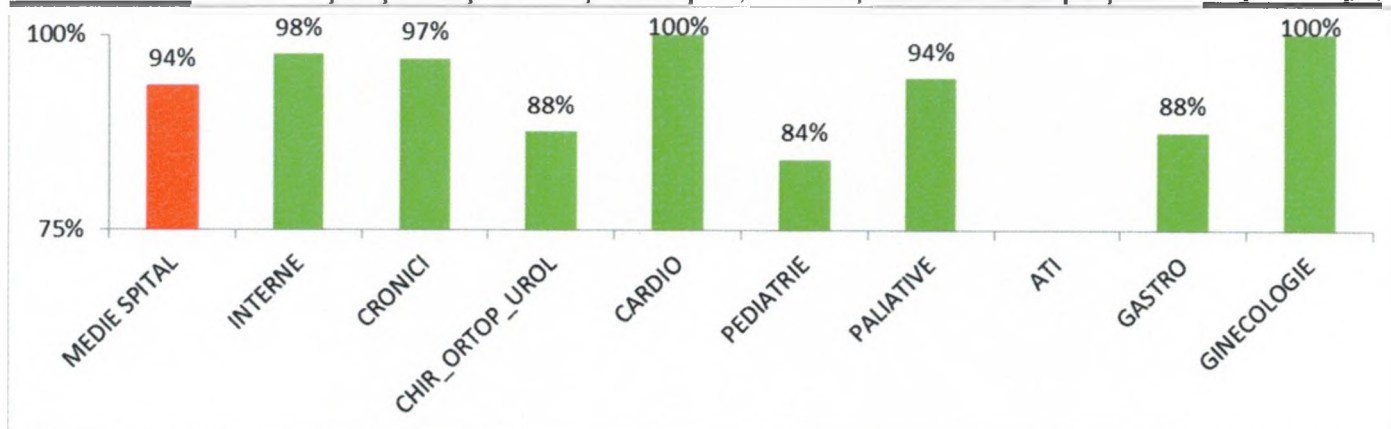
Aprecierea curateniei in saloane este in crestere fata de lunile precedente ale anului. In octombrie 2023, cele mai scazute nivele raportate sunt: 84 % al sectiei Chirurgie Ortopedie Urologie, urmat de 85 % al sectiei Pediatrie.

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

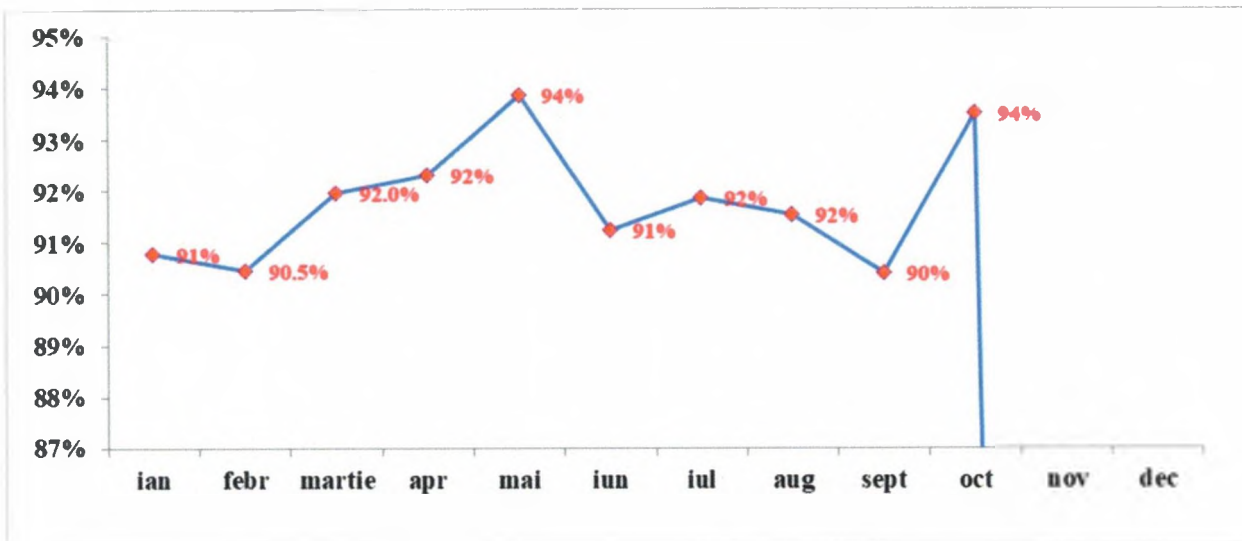


Aprecierea curateniei in bai este in crestere fata de luna precedenta septembrie 2023. In octombrie 2023, cel mai scazut nivel raportat este 87 % al sectiilor Chirurgie Ortopedie Urologie si Pediatrie.

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

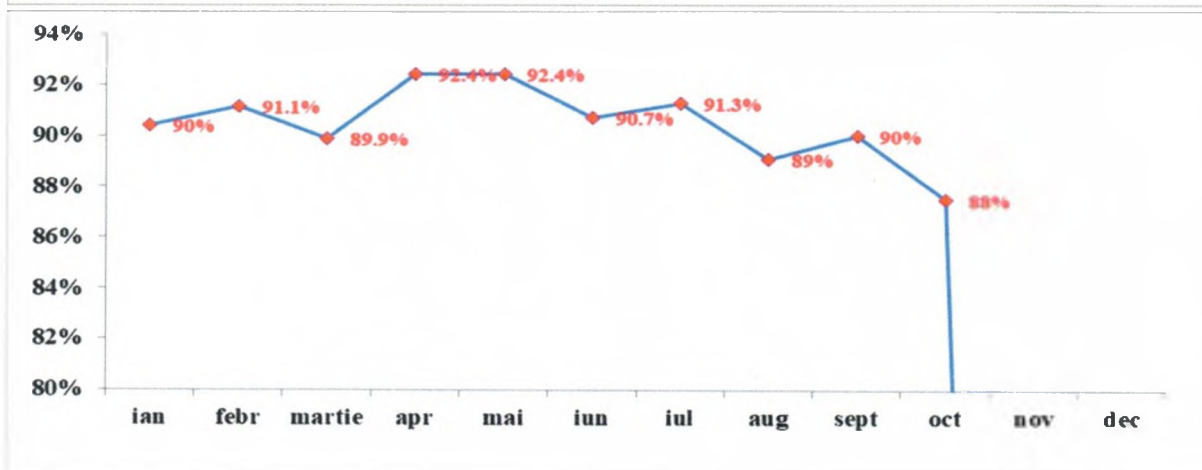
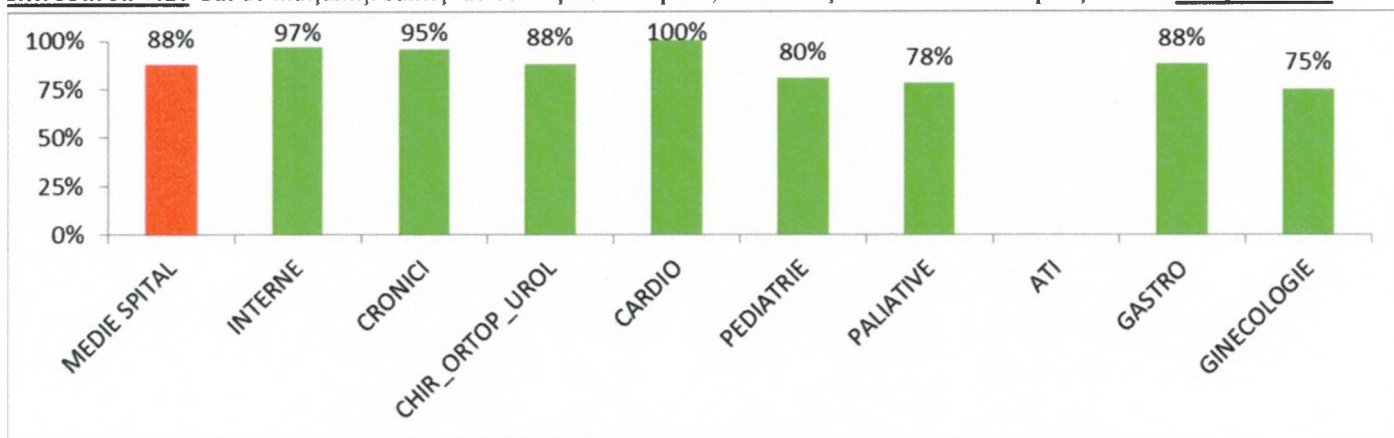






Aprecierea pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) crește față de lunile precedente ale anului 2023. În octombrie 2023, cele mai scăzute nivele raportate sunt: Pediatrie 84 % și Chirurgie Ortopedie Urologie și Gastroenterologie 88 %.

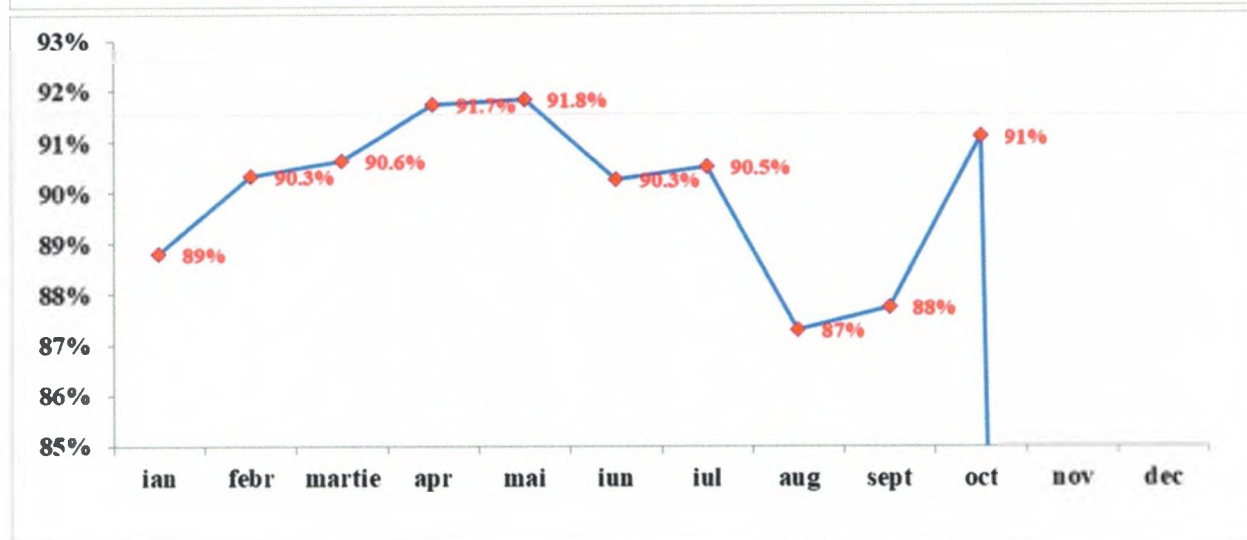
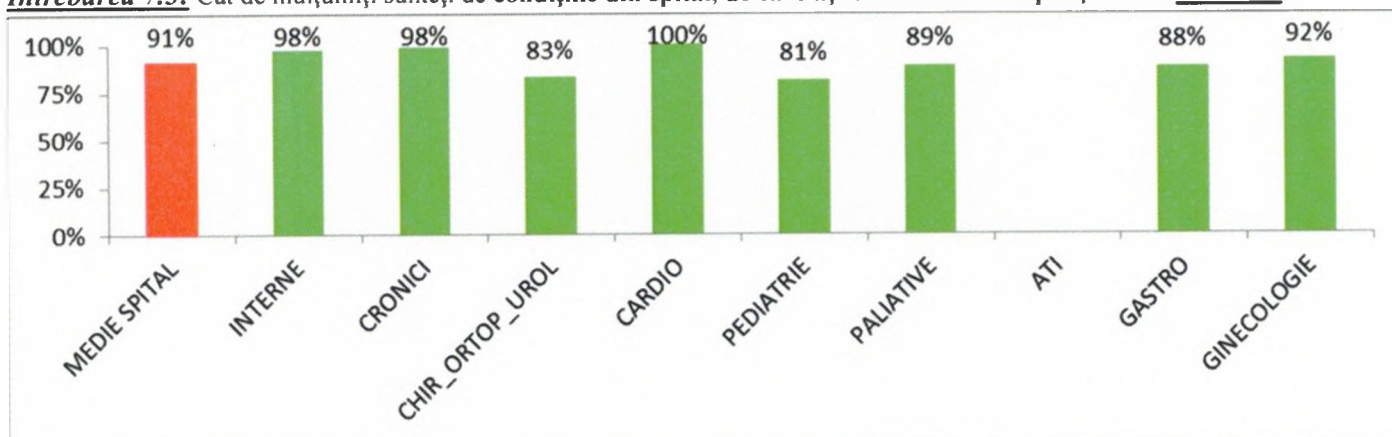
**Intrebarea 7.2:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura scade față de lunile precedente. Cele mai scăzute nivele raportate sunt 75 % al secției Ginecologie și 78 % al secției Ingrijiri paliative.

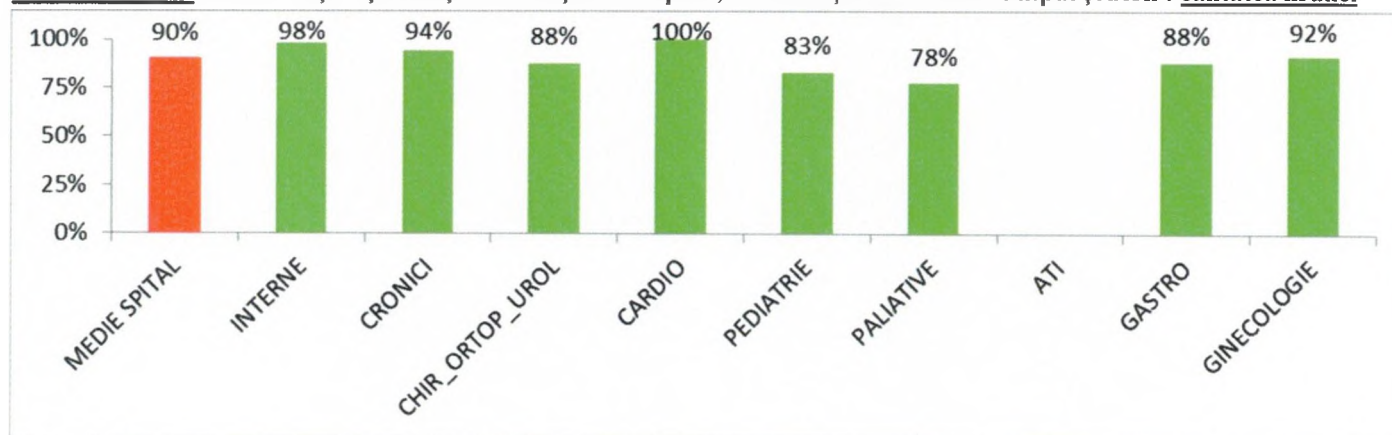


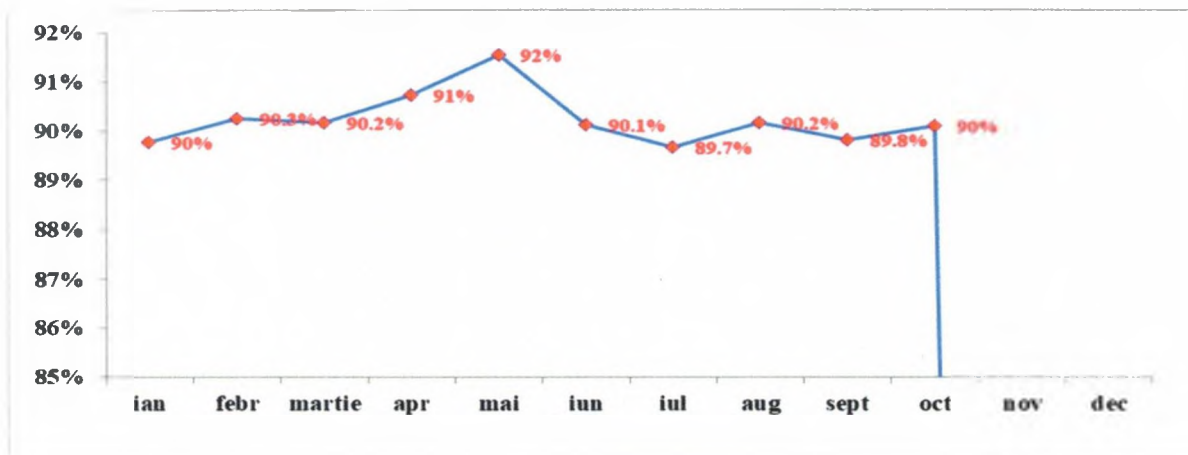
**Intrebarea 7.3:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) este în creștere față de lunile precedente. În octombrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat sunt 81 % al secției Pediatrie, ai cărei aparținători de pacienți au transmis recomandări cu privire la necesitatea renovării secției și a înlocuirii mobilierului și 83 % al secției Chirurgie Ortopedie Urologie.

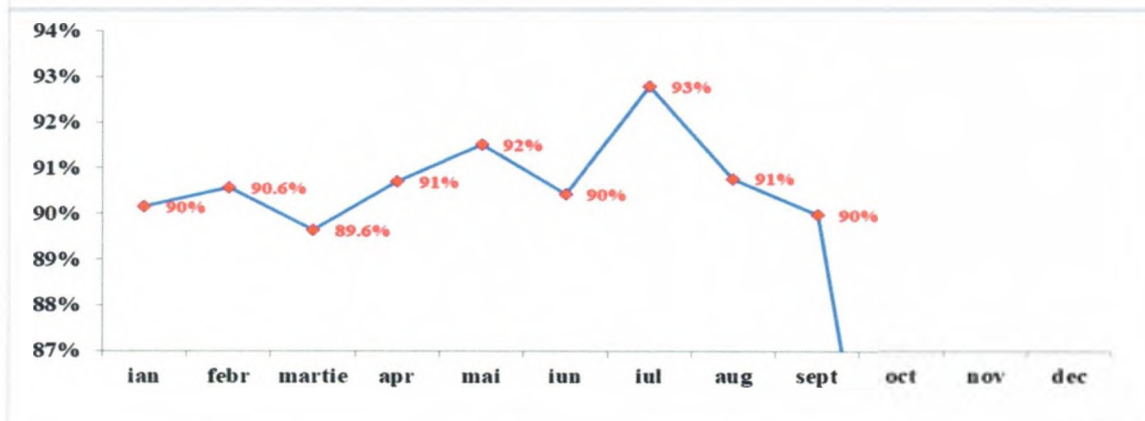
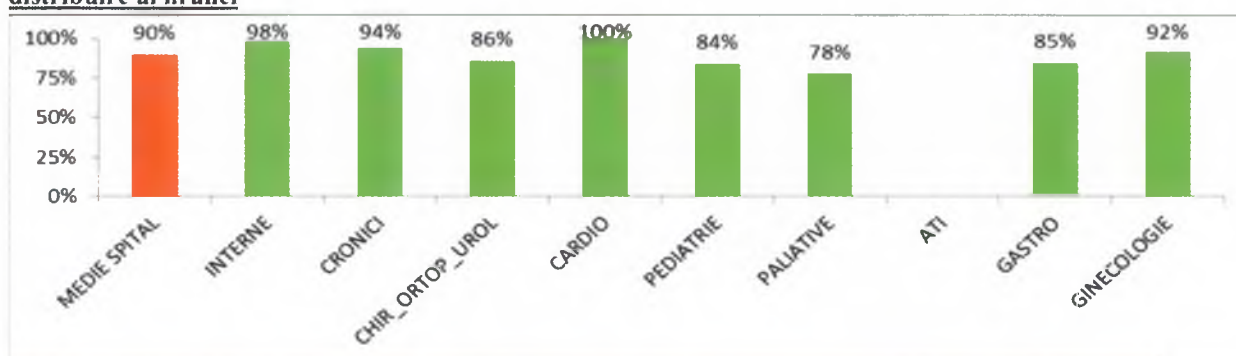
**Intrebarea 7.4:** Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei





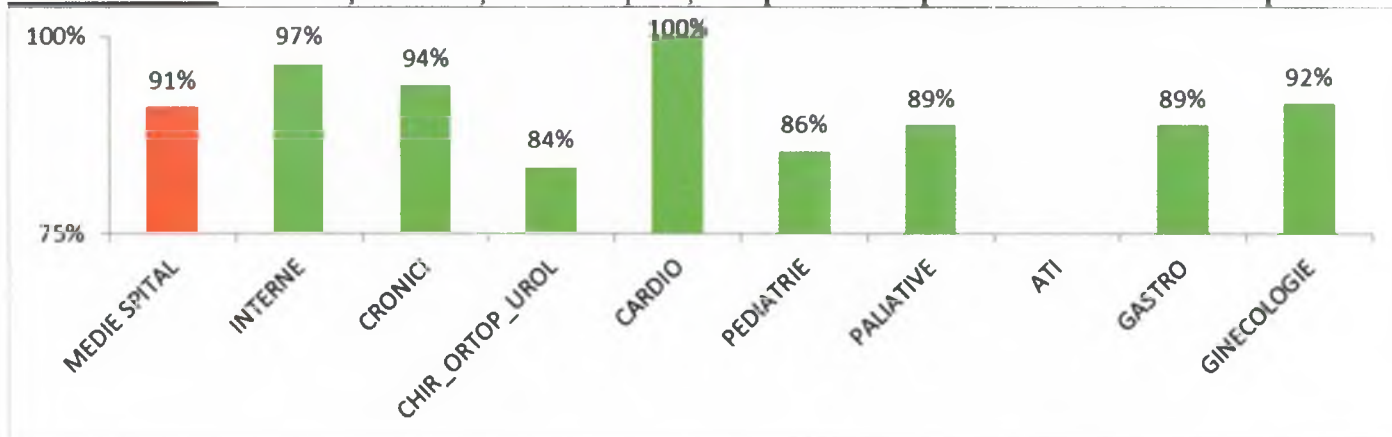
Aprecierea pentru calitatea hranei este aproximativ constanta fata de lunile precedente, dar se situeaza in acelasi interval, cel mai scazut nivel de satisfactie raportate sunt 78 % al sectiei Ingrijiri paliative si 83 ^ al sectiei Pediatrie.

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



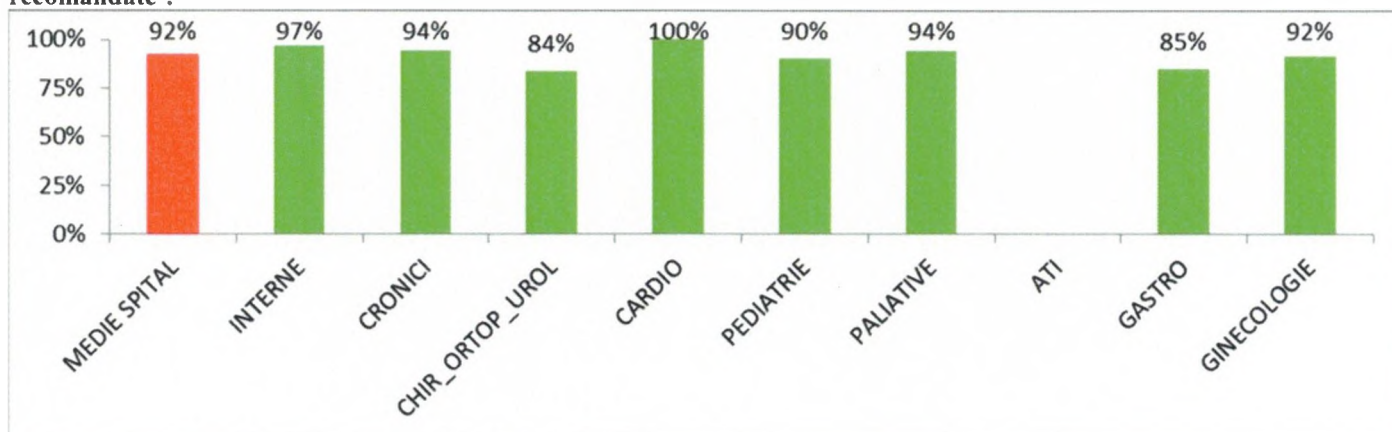
Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei scade fata de lunile precedente, cel mai scazut nivel de satisfactie raportat este 78 % al sectiei Ingrijiri paliative

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



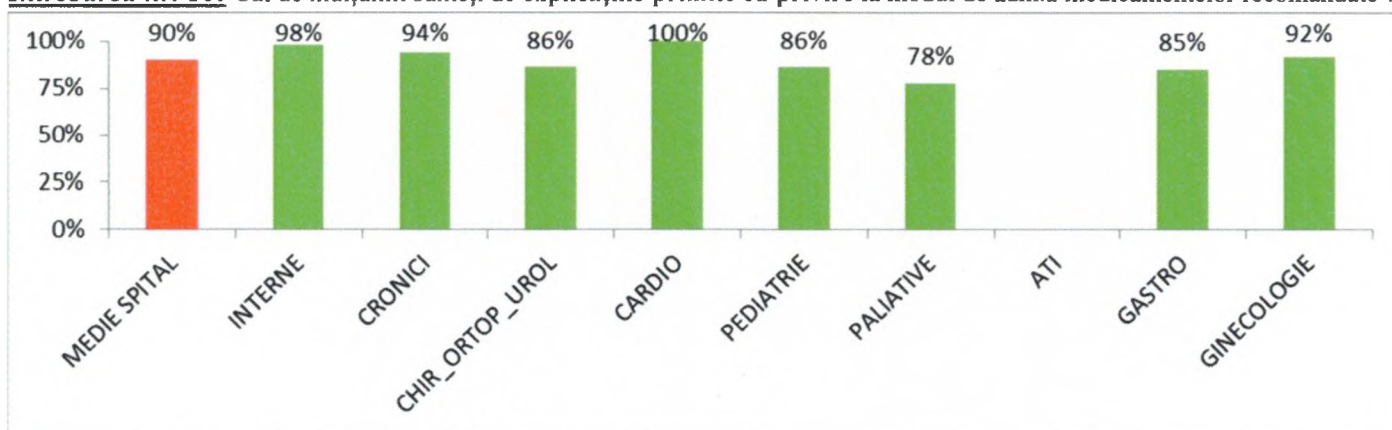
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea sunt nivele mici de satisfacție raportate de secțiile Chirurgie Ortopedie Urologie 84 % și Pediatrie 86 %.

**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 Chirurgie Ortopedie Urologie 84 % și Gastroenterologie 85 %.

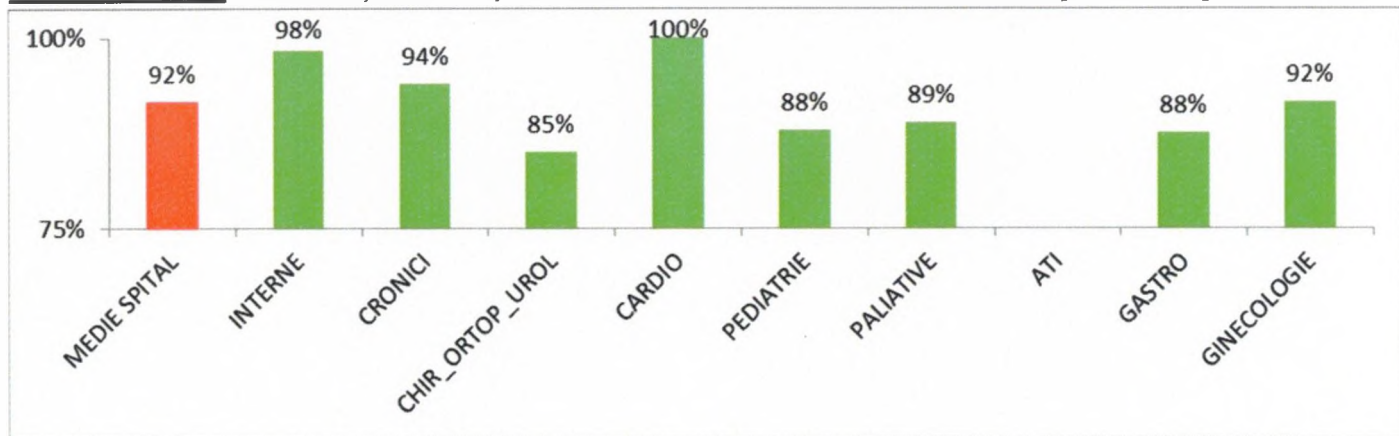
**Intrebarea nr. 10:** Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



Aprecieră pacienților/apartinătorilor cu privire la explicațiile asociate modului de administrare al medicamentelor este ridicată. Secțiile cu grad mai mic de satisfacție au fost Ingrijiri paliative 78 % și Gastroenterologie 85 %.



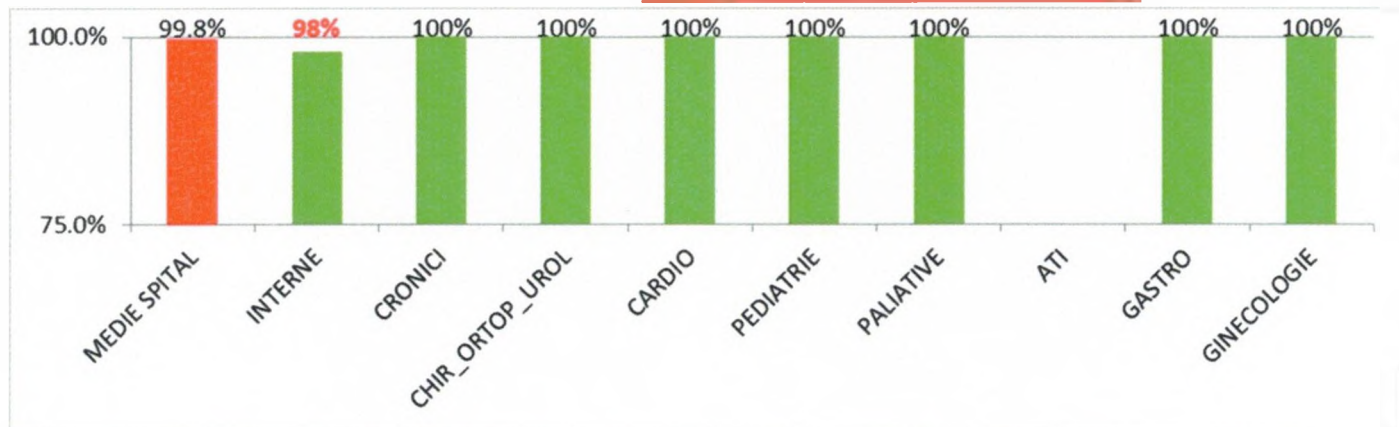
**Intrebarea nr. 11:** Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacienților/apartinătorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice este ridicată. Secțiile cu grad mai mic de satisfacție este Chirurgie Ortopedie Urologie 85 %.

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

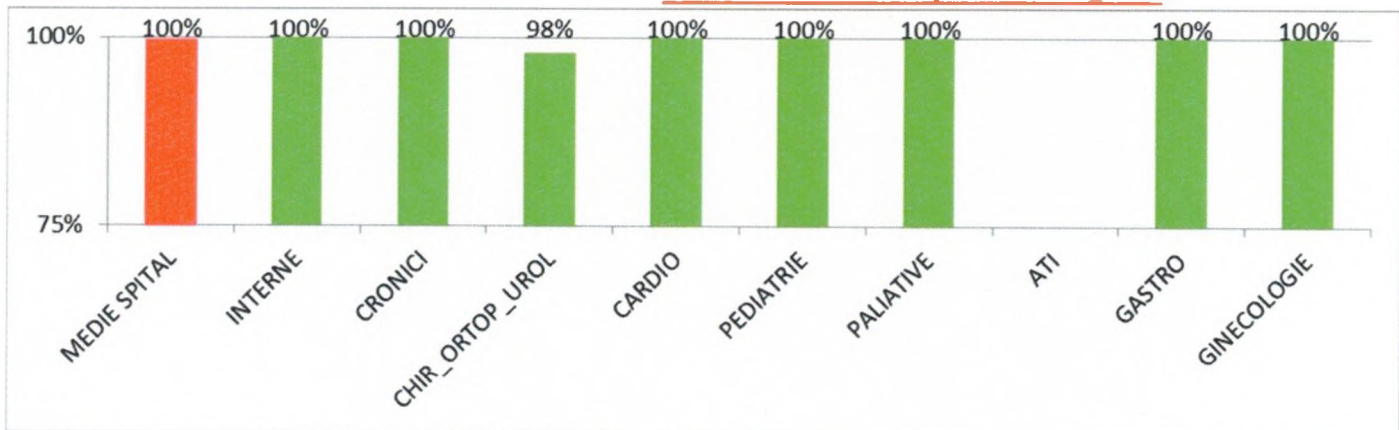
**Rezultatele indică răspunsurile negative.**



Cu excepția secției de Medicină 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 angajații spitalului ?

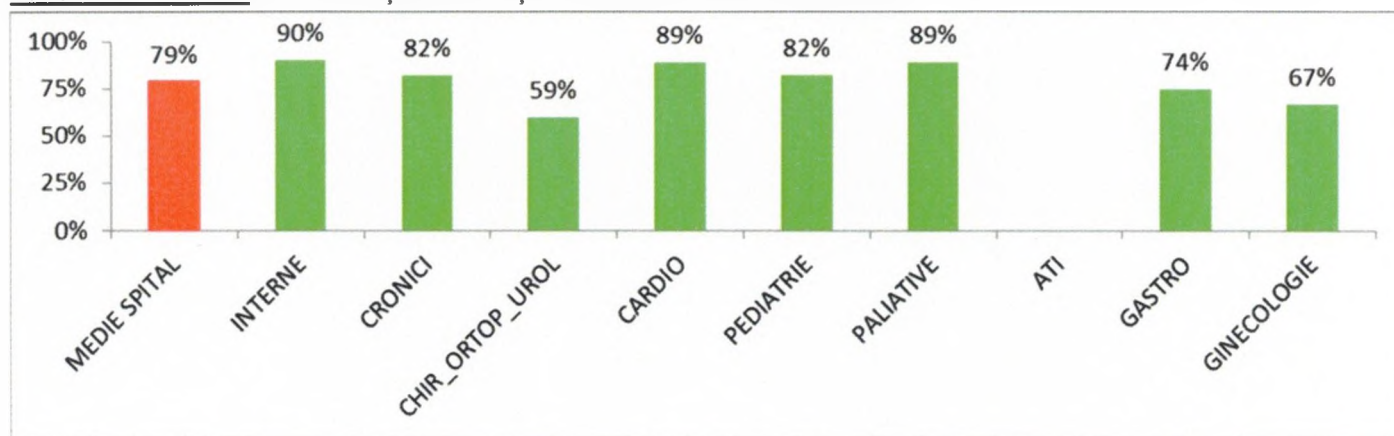
**Rezultatele indică răspunsurile negative.**



Toți pacienții respondenți din secții declară că nu li s-au solicitat bani de către angajații spitalului, pe durata internării.

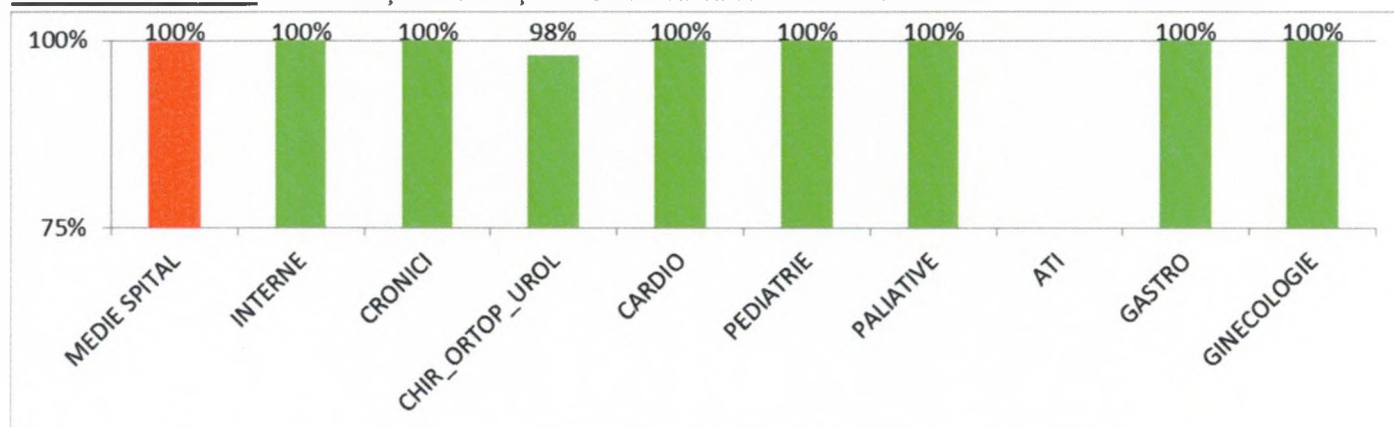


**Intrebarea nr. 13.1:** Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



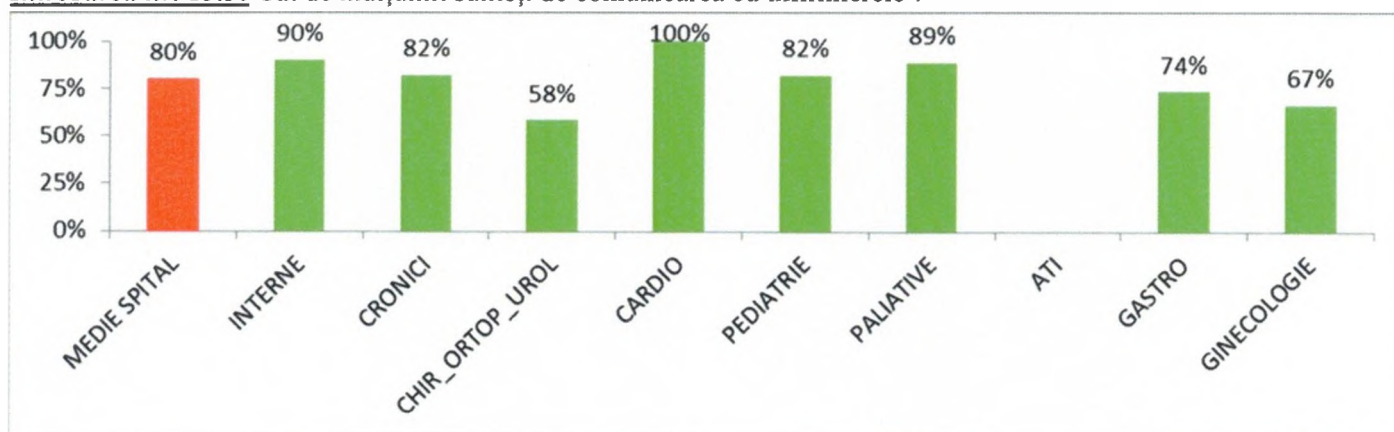
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scăzută. Secția cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Chirurgie Ortopedie Urologie 59 %.

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



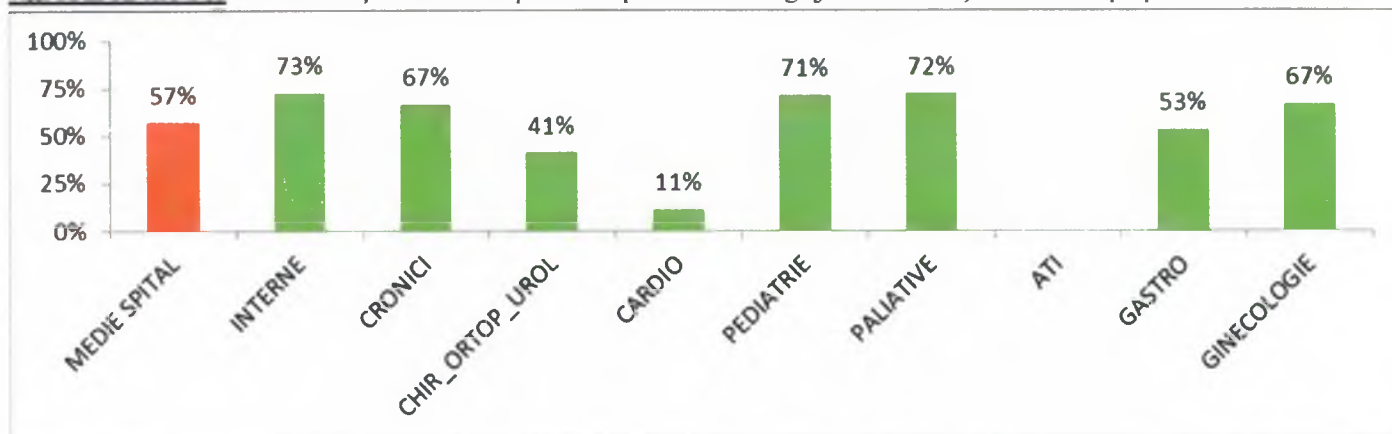
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu asistentele medicale este foarte ridicată, chiar maximă de 100 % în secțiile: Medicina internă, Boli cronice, Cardiologie, Pediatrie, Ingrijiri paliative, Gastroenterologie și Ginecologie.

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



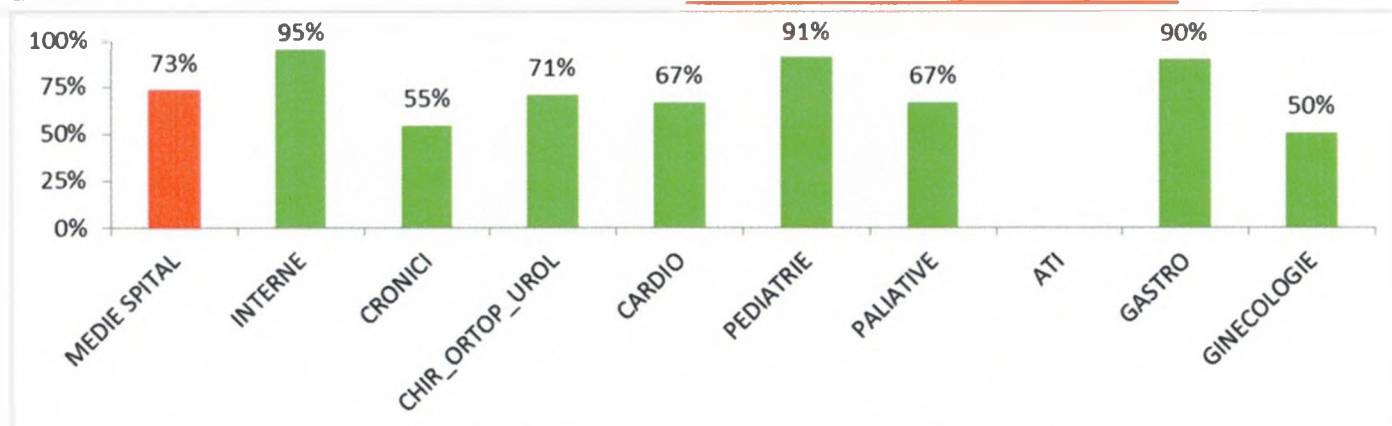
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scăzută. Secția cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Chirurgie Ortopedie Urologie 58 %.

**Intrebarea nr. 14:** Cum evaluți 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

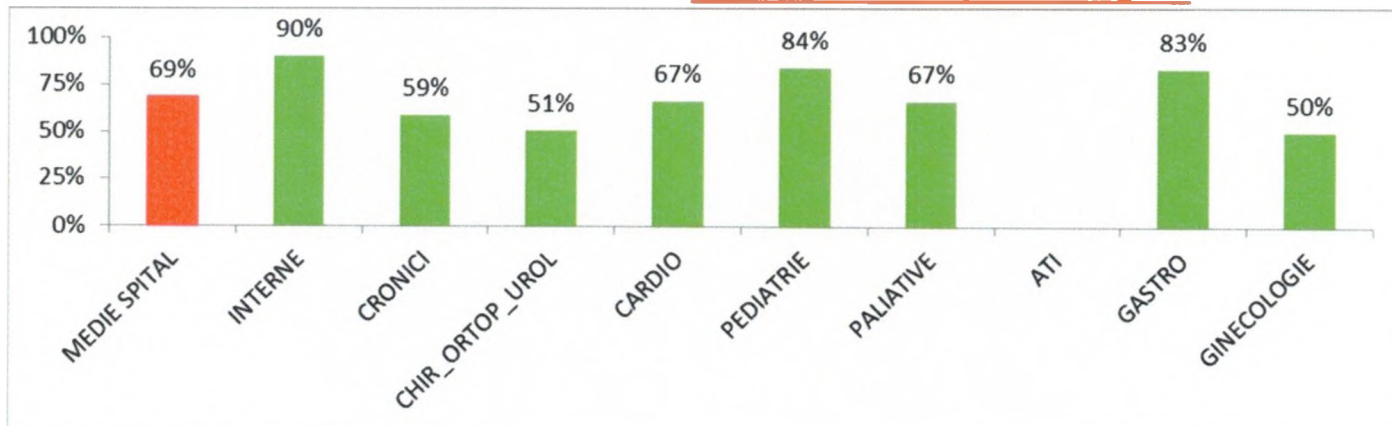
**Rezultatele indica răspunsurile pozitive**



În mare parte, pacienții apreciază negativ faptul că nu sunt însoțiți de personal medical la investigații. Excepție fac secțiile Medicină internă, Gastroenterologie și Pediatrie.

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

**Rezultatele indica răspunsurile negative**

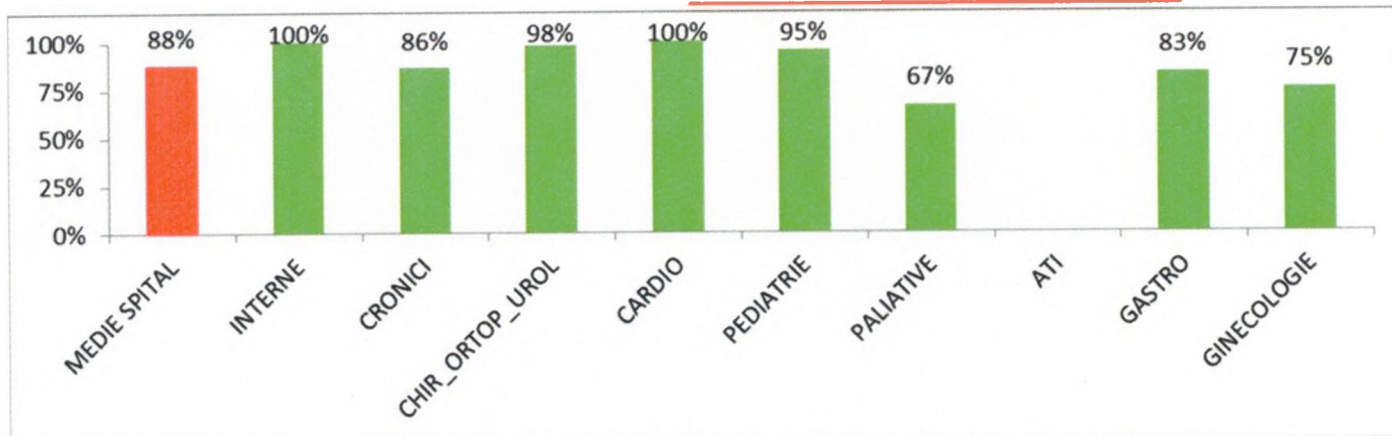


În ce privește achiziția de medicamente necesare administrării, percepția cea mai scăzută o au pacienții/apartinătorii pacienților internați în secțiile Ginecologie și Chirurgie Ortopedie Urologie.

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

DA  NU

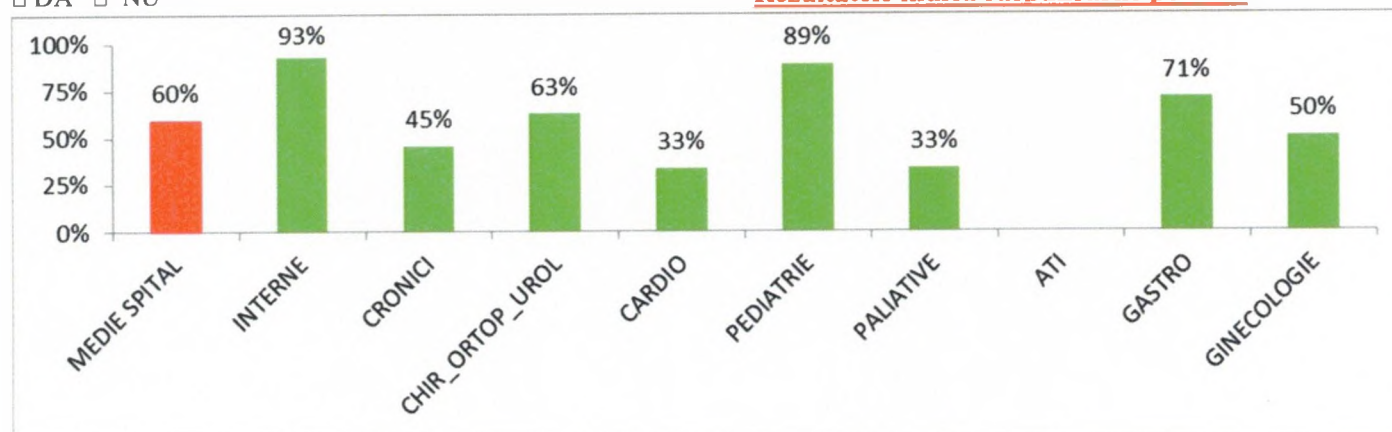
**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



**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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Octombrie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Octombrie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate Octombrie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	37%	40	108	0	40	0%
CRONICI	37%	22	60	2	22	9%
CHIR ORTOP UROL	57%	51	89	8	51	16%
CARDIO	60%	3	5	0	3	0%
PEDIATRIE	94%	44	47	12	44	27%
PALIATIVE	55%	6	11	2	6	33%
ATI		0	37	0	0	
GASTRO	72%	48	67	11	48	23%
GINECOLOGIE	29%	4	14	0	4	0%
<b>Media pe spital =</b>	<b>50 %</b>	<b>218</b>	<b>438</b>	<b>35</b>	<b>218</b>	<b>14%</b>



#### IV. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

##### MEDICINA INTERNA

- Nu este apa calda in mod permanent
- Sa fie televizoare in saloane

##### BOLI CRONICE

- As dori daca ar fi posibilitatea sa fie mai mult personal pe sectie pentru a avea un confort mai bun.
- As dori ca in salon sa fie si un televizor pentru a fi informati prin mass media ce se mai intampla in tara
- Sa fie mai multa caldura ca e frig
- Varza la bucatarie este taiata prea mare si nu este fiarta bine

##### CHIRURGIE

- **ar trebui sa se puna un buton pentru a apela asistenta, este foarte necesar**

##### PEDIATRIE

- consider ca saloanele din pediatrie ar trebui sa fie mult mai primitoare referitor la dotarile care atrag copiii ex: jucarii, pereti desenati si colorati
- saloane prevazute cu baie proprie
- renovarea sectiei in intregime
- mancarea lasa de droit
- **sambata 30/09/2023 am fost la urgente cu fetita pt ca avea febra mare 39,6, ajunsi acolo asistenta i-a masurat febra cu un termometru digital, dupa a chemat sa o vada, d-nul Dr. s-a uitat foarte rapid la ea, a zis ca prezinta doar o viroza, mi-o sa merg acasa si sa ii controlez febra pana luni, dupa aprox.2 ore m-am reintorsca nu-i scadea febra (39,6), asistenta l-a sunat pr Dr., acesta i-a spus sa ii puna fiicei mele comprese, asistenta a luat un prosop l-a bagat in apa rece si l-a pus pe spatele fetitei si a iesit afara la tigara si si-a sunat fata in Anglia, in nici 5 minute fata mea a facut convulsii, doctorul abia atunci a coborat**

##### GASTROENTEROLOGIE

- sa faceti apa calda mai multa
- televizor in saloane
- aparat de incalzit mancare la pacienti
- ar fi necesar toalete separate f / b si dusuri pentru intretinerea corporala

#### V. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului, inclusiv a celor care beneficiaza de asistenta medicala prin Ambulator si CPU	31.12.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Sesizarea Consiliului de etica cu privire la aspectul primirii de bani de catre angajati ai spitalului, pe durata spitalizarii pacientilor si al comunicarii medic-pacient	31.12.2023	medicina interna Chirurgie	Comitet director	Comitet director
Montarea de sonerie/buton de panica la paturi	31.03.2024		Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya