

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

Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC 106123.05.2024

AVIZAT,
Director medical interimar



APROBAT,
Manager 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 – **APRILIE 2024 + cumulativ 4 luni 2024**, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită și modul de distribuție al acesteia, aspectului lenjeriei, calitatea comunicării cu medicii, asistentele medicale și infirmierele.

Urmare difuzării acestui raport și către **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 creșterii satisfactiei pacientilor.

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

Va rugam sa le analizati și in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activității 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.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- mai multe bai si televizor
- televizor in sala de mese
- Baile la barbati sa fie separate, nu impreuna cu femeile. Sa fie hartie la baie.
- Tacamurile sa nu trebuiasca sa fie aduse de acasa. Camerele sa fie cu 2,3 sau 4 paturi.
- Sa fie un buton ca sa poti chema asistenta cand esti imobilizat la pat.

PEDIATRIE

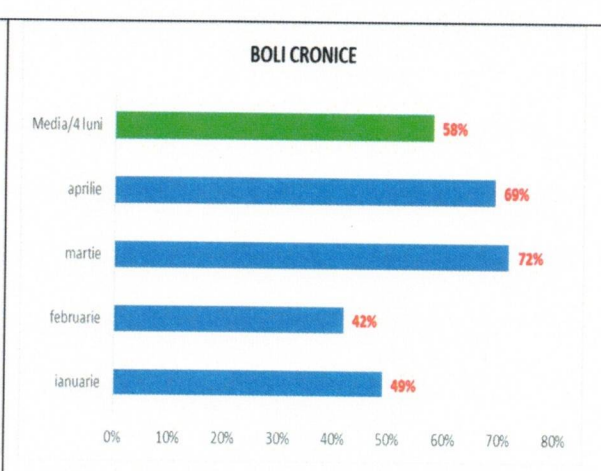
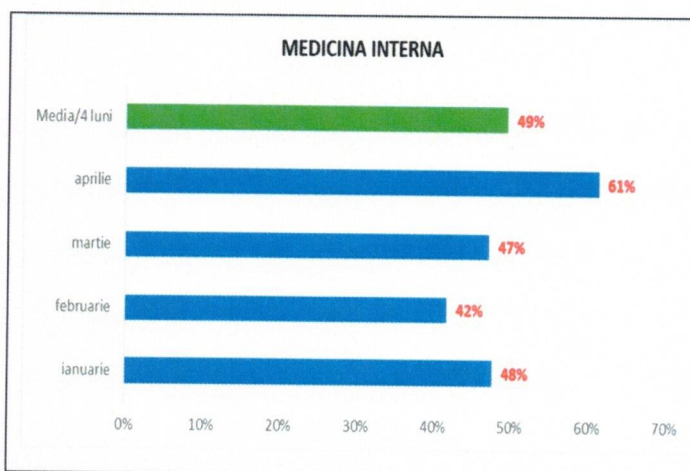
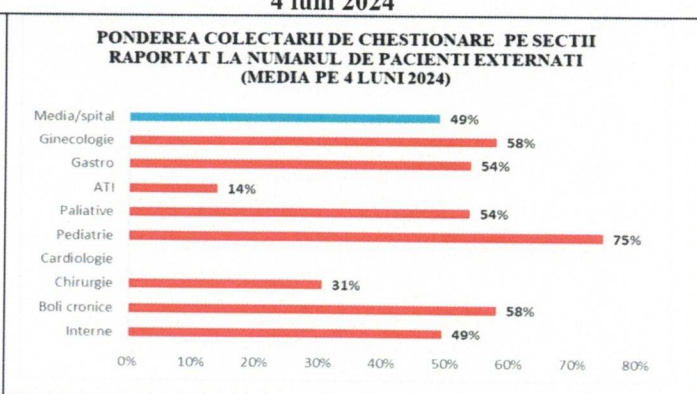
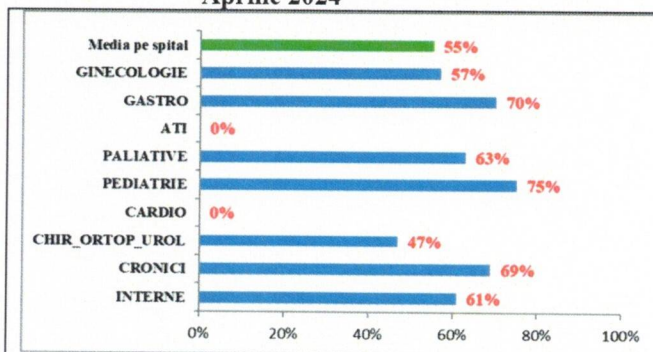
- Baie proprie , camera de joaca pt.copii , dus propriu !
- Va multumesc frumos Doamna Pediata si personalului pentru grija si felul frumos cum ati explicat si comportat cu copilul. Va multumesc ! Mult Respect !
- Personalul medical sa fie mai clar in explicatiile cu privire la diagnosticul copilului
- Renovarea sectiei, grup sanitar in salon ,TV, sala de joaca copii

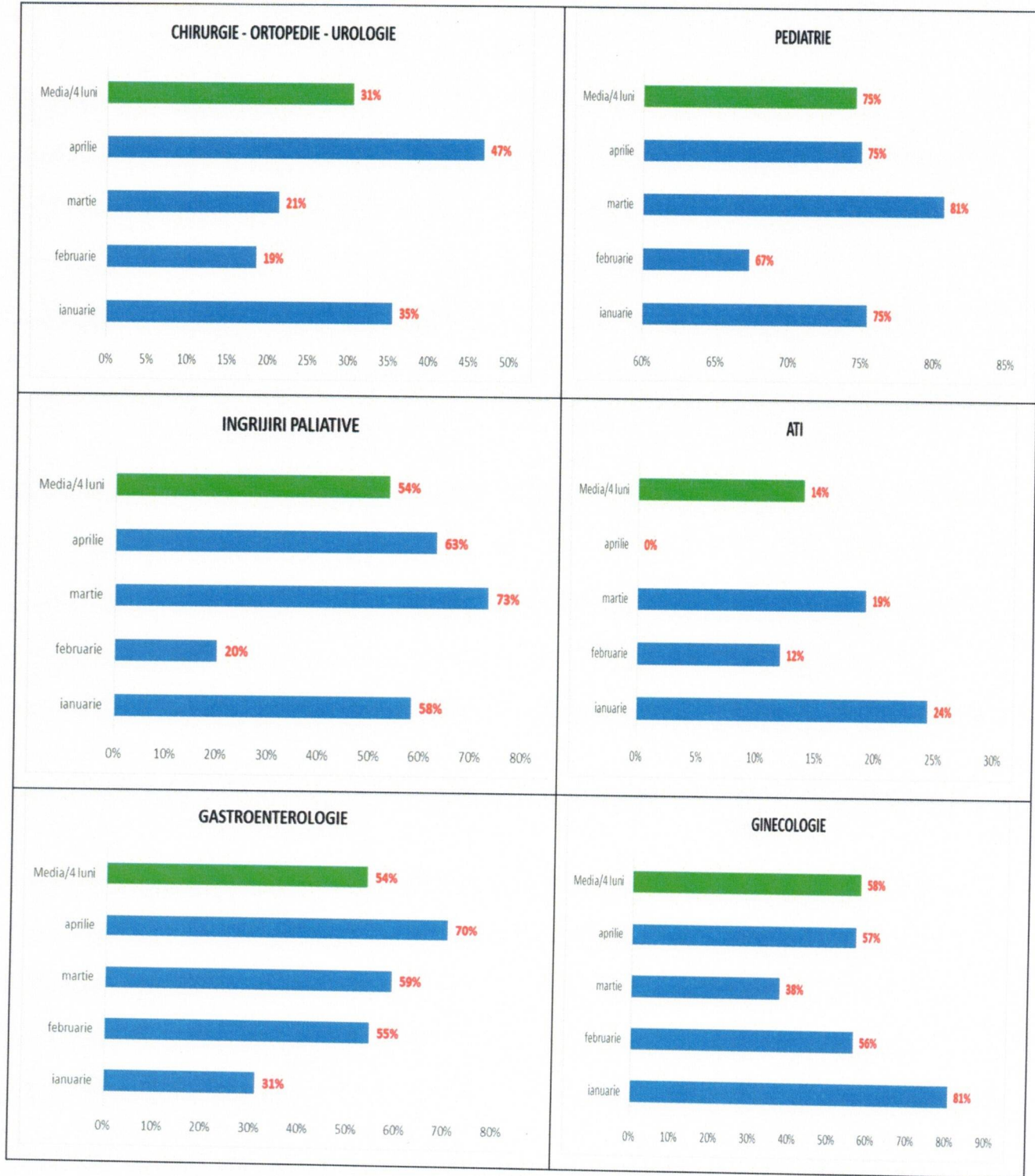
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %, in crestere cu 4 % fata de luna martie 2024 (51 %).

Aprilie 2024

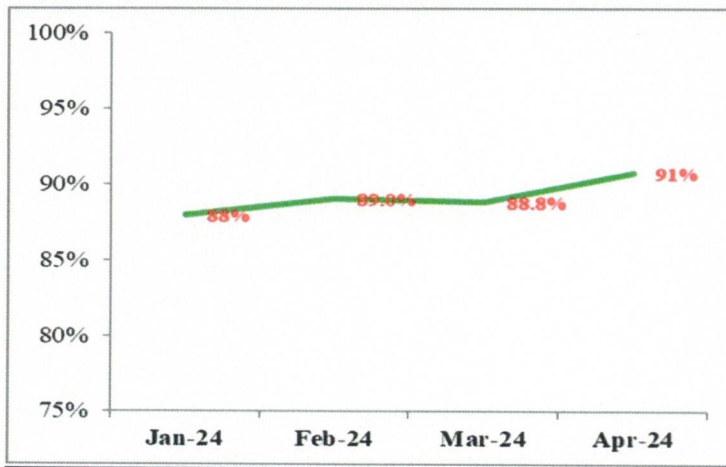
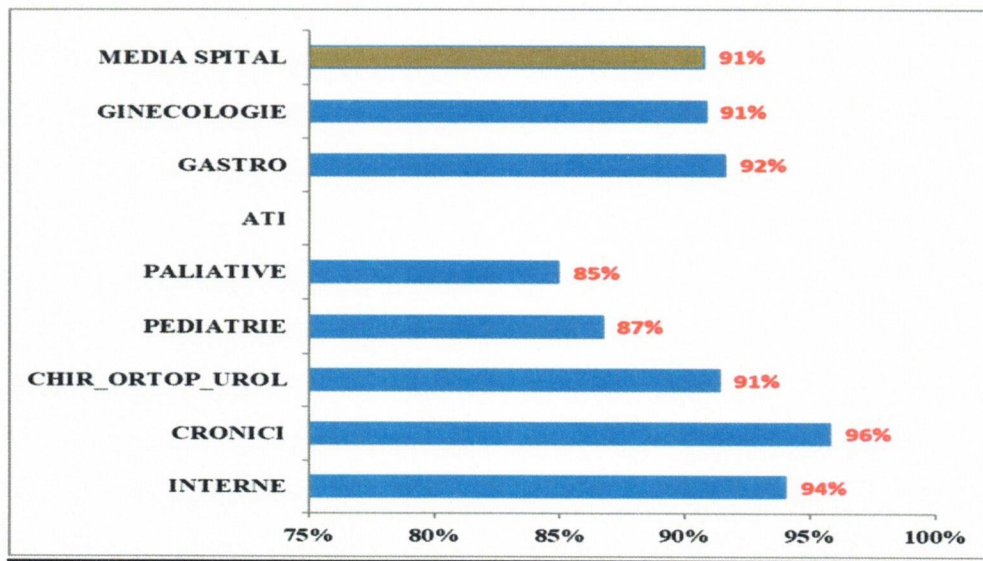
4 luni 2024





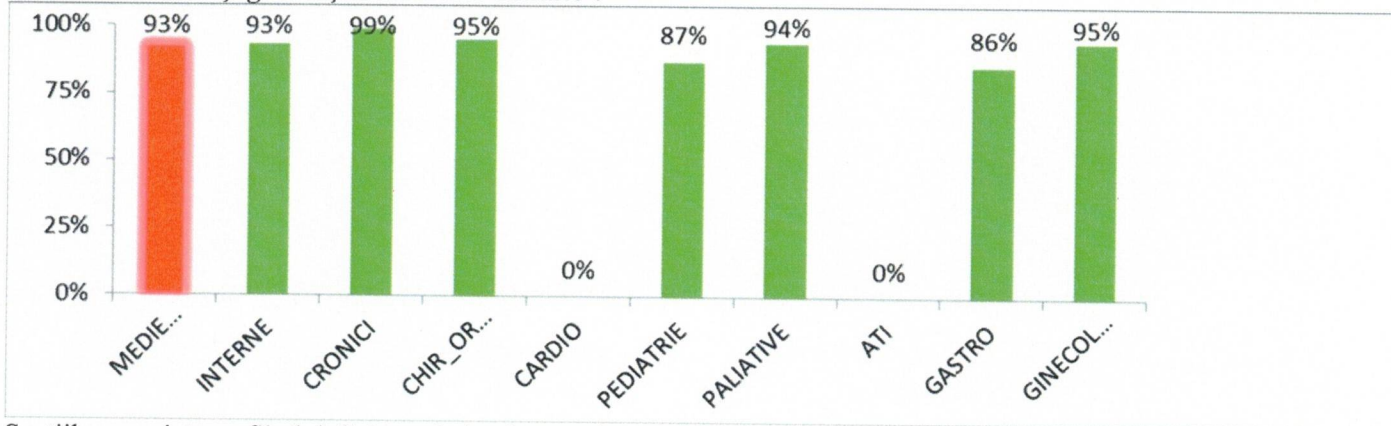
IV. ANALIZA CALITATIVA

Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 91 %, în creștere cu aprox. 2 % față de cel din luna martie 2024 (89 %)



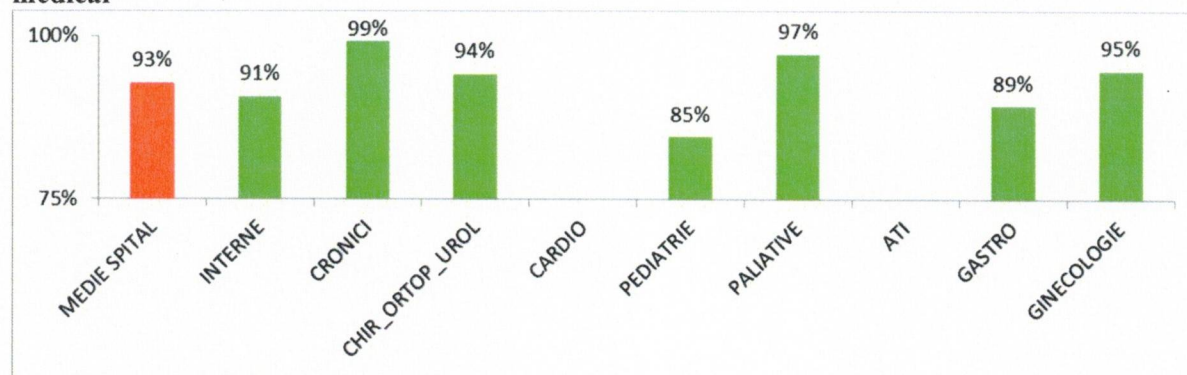
a. Pe intrebari

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



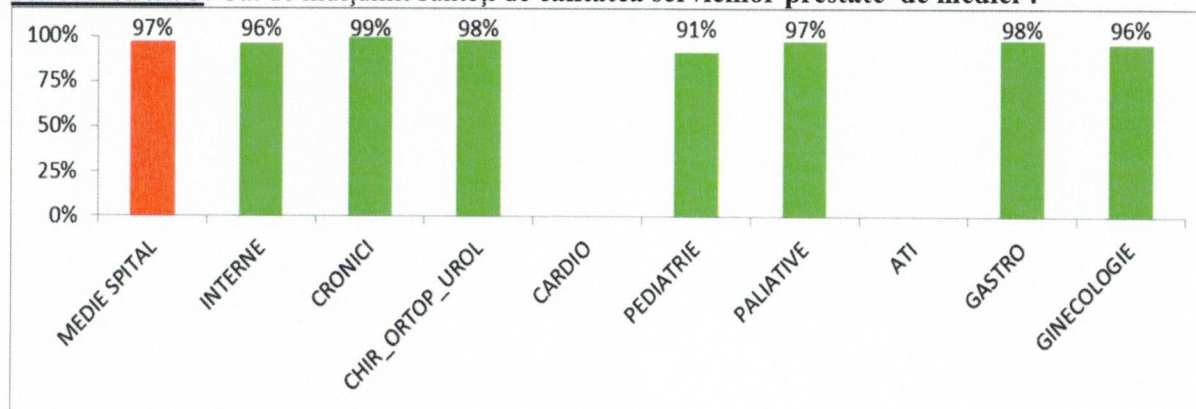
Secțiile apreciate ca fiind deficitare dpdv al semnalizării prin indicatoare sunt: Pediatrie și Gastroenterologie.

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



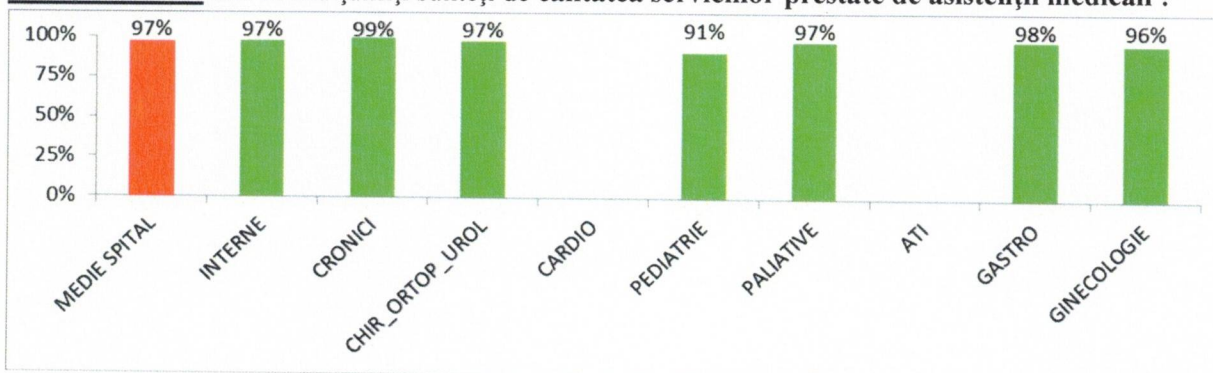
Percepția timpului de așteptare este mai deficitară pe secțiile Pediatrie și Gastroenterologie.

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



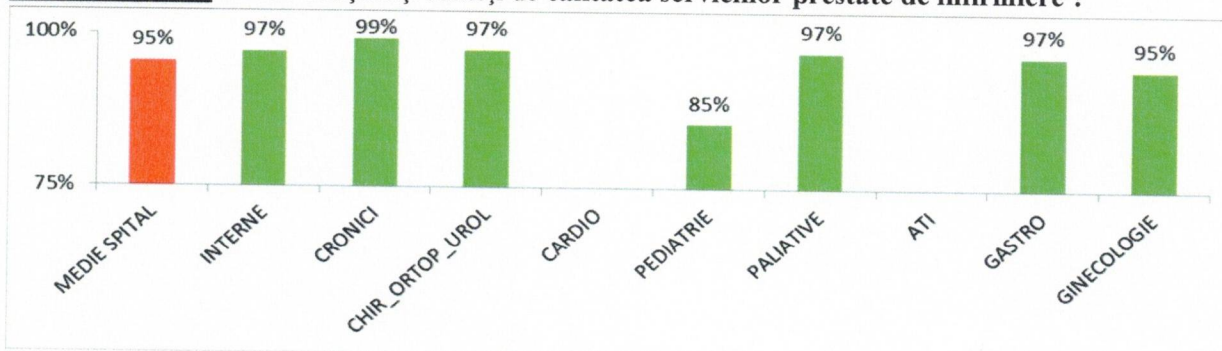
Pacienții declară în general că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de medici.

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



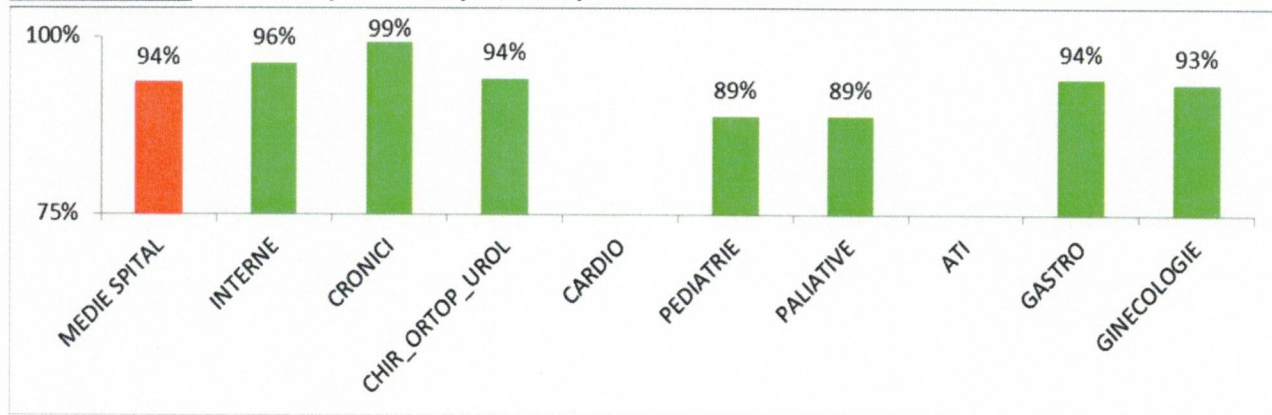
Pacienții declară că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali.

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

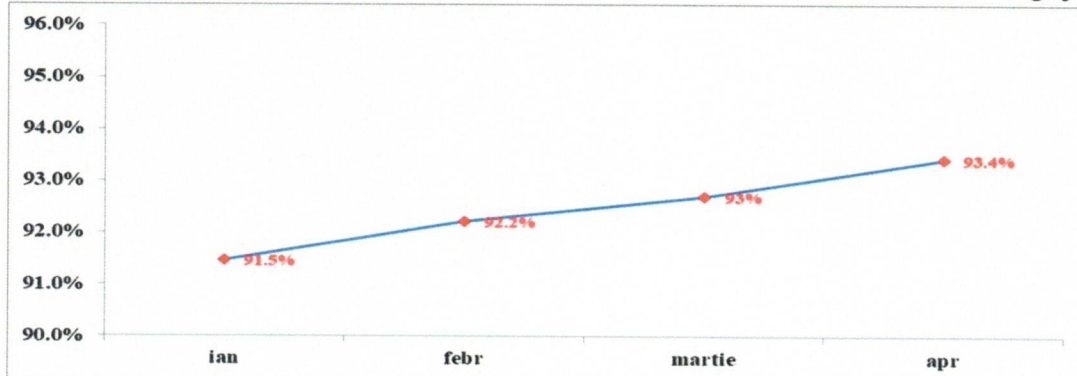


Pacienții declară că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel apreciat fiind pe secția Pediatrie.

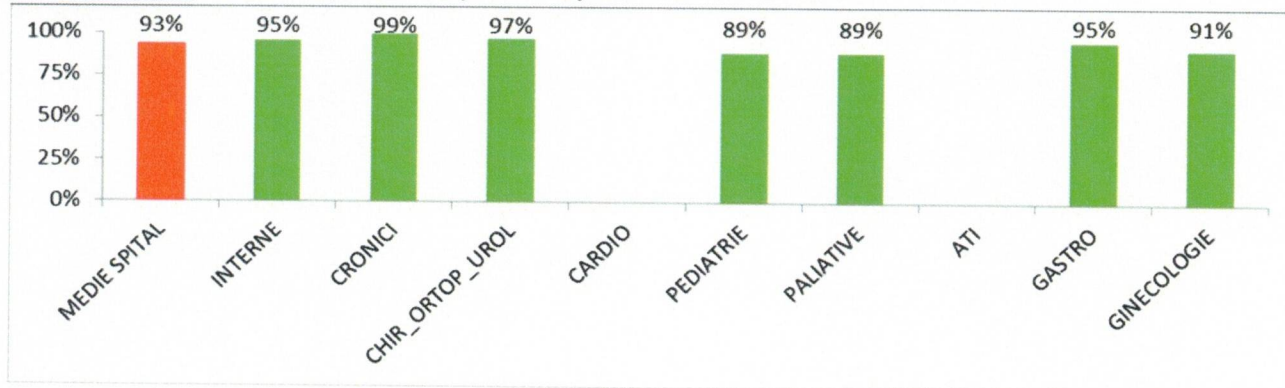
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



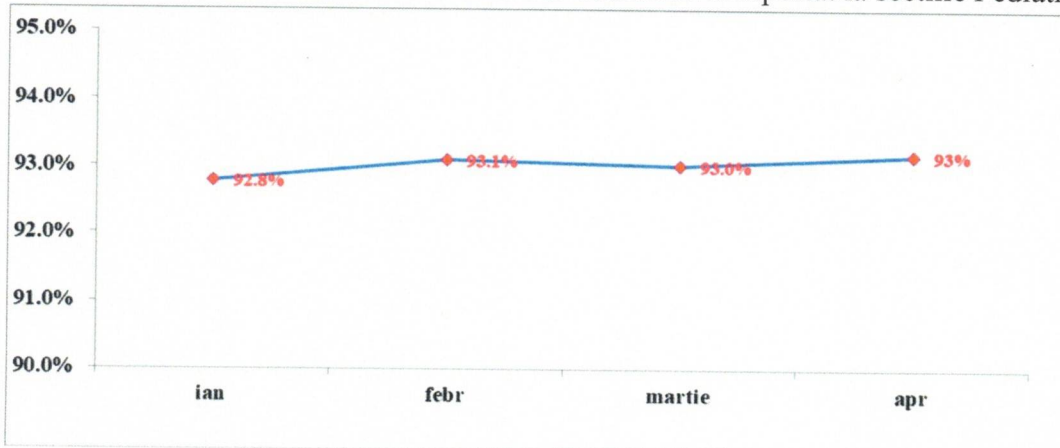
Aprecierea curateniei are cele mai scazut nivel apreciat la sectiile Pediatrie si Ingrijiri paliative.



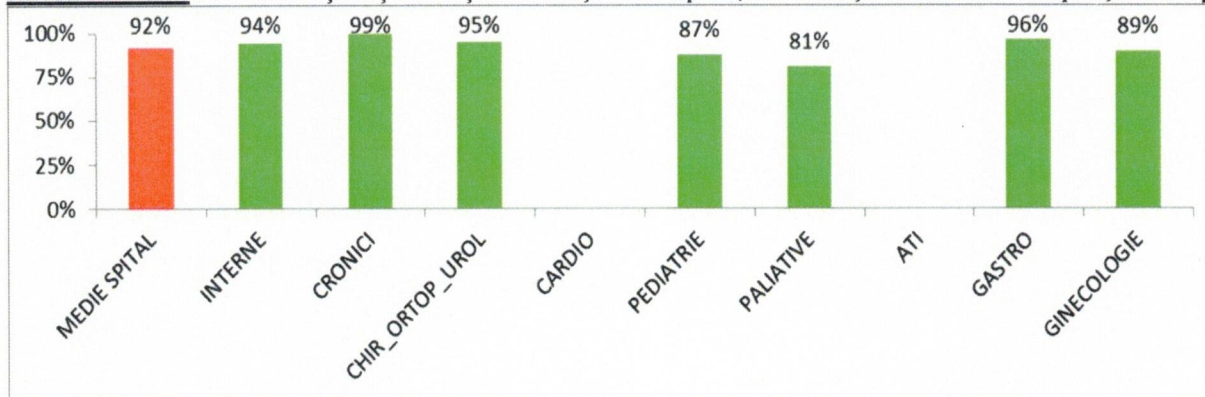
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**



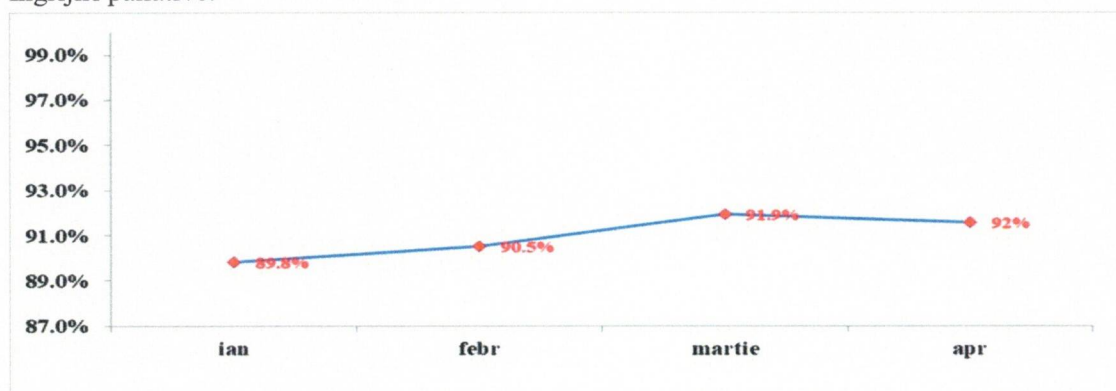
Aprecierea curateniei in bai este are cel mai scazut nivel raportat la sectiile Pediatrie si Ingrijiri paliative.



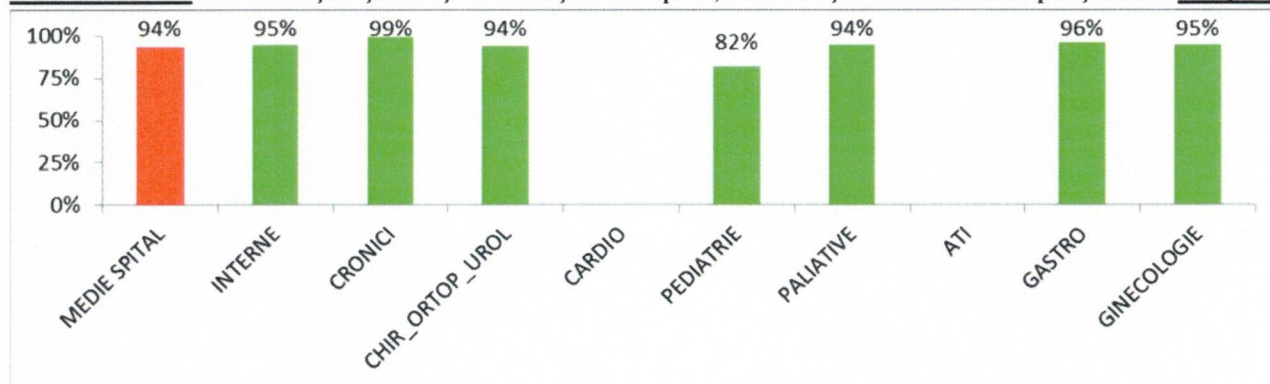
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



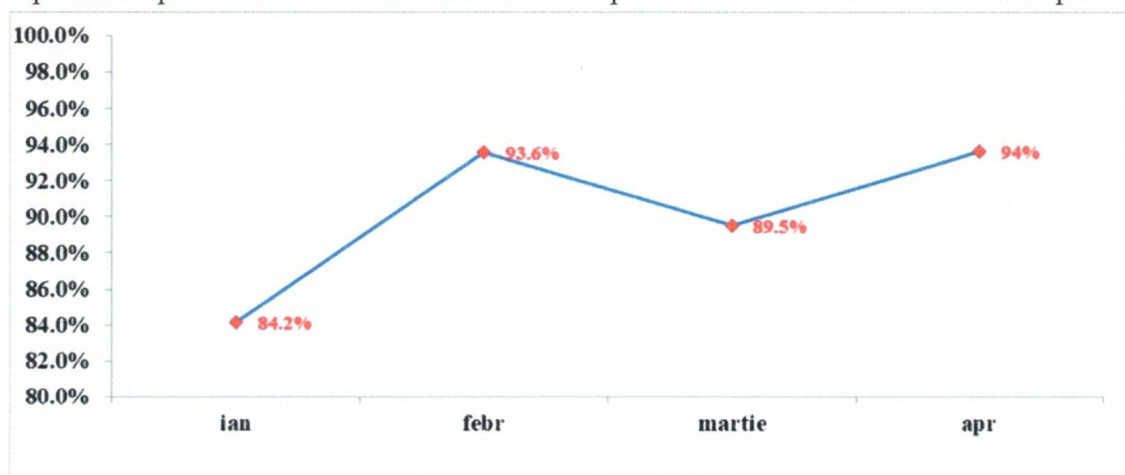
Aprecierea pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) are cele mai scăzute nivele raportate la secția Îngrijiri paliative.



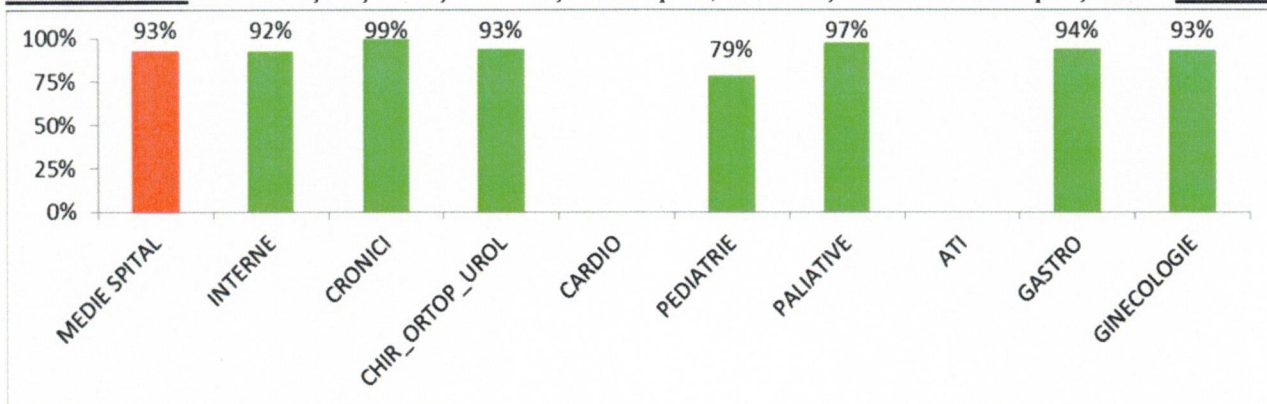
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



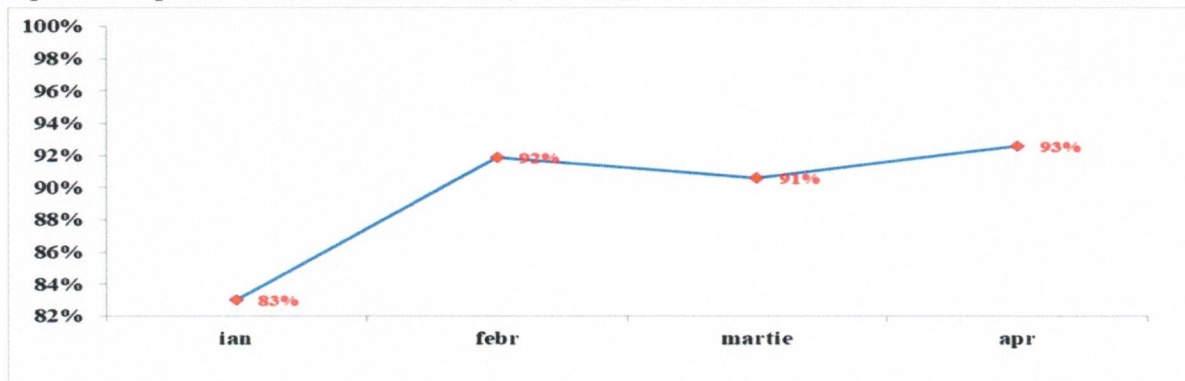
Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura are cel mai scăzut nivel raportat la secția Pediatrie.



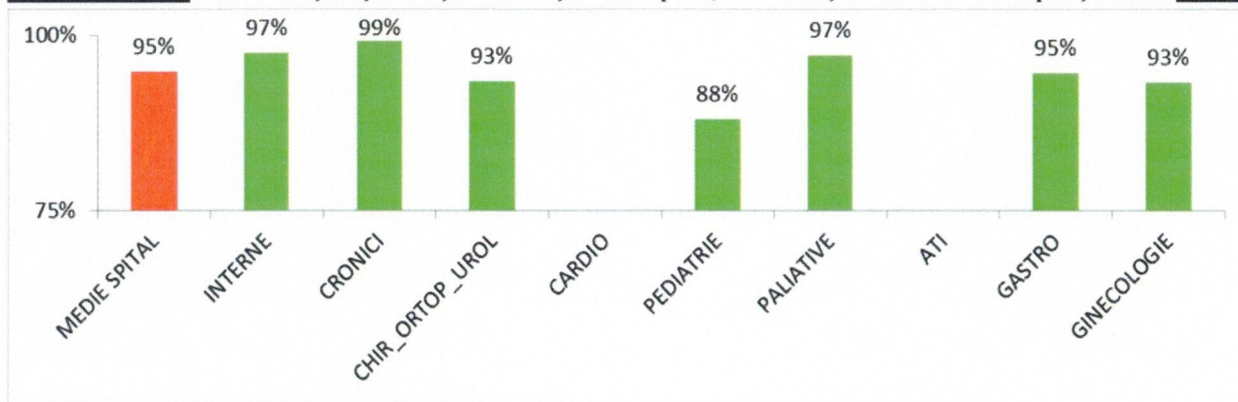
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobilier**



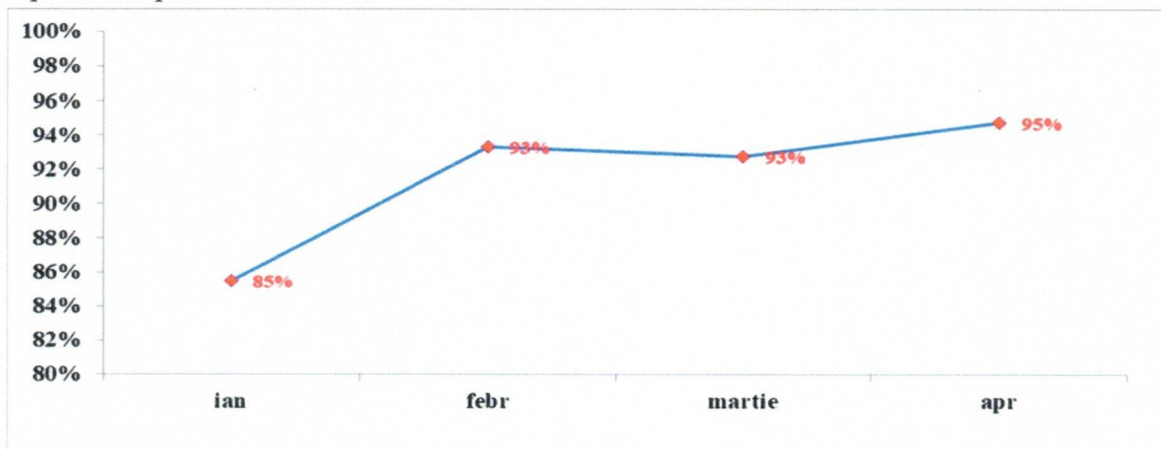
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



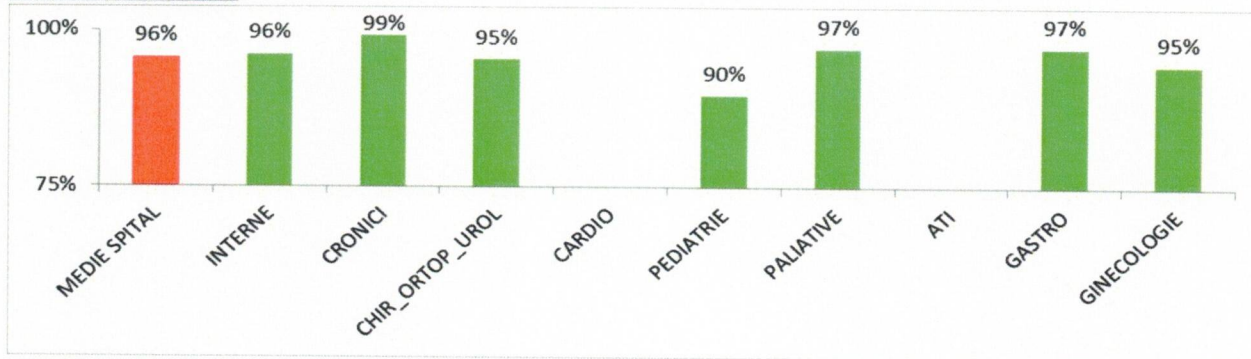
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **calitatea hranei**



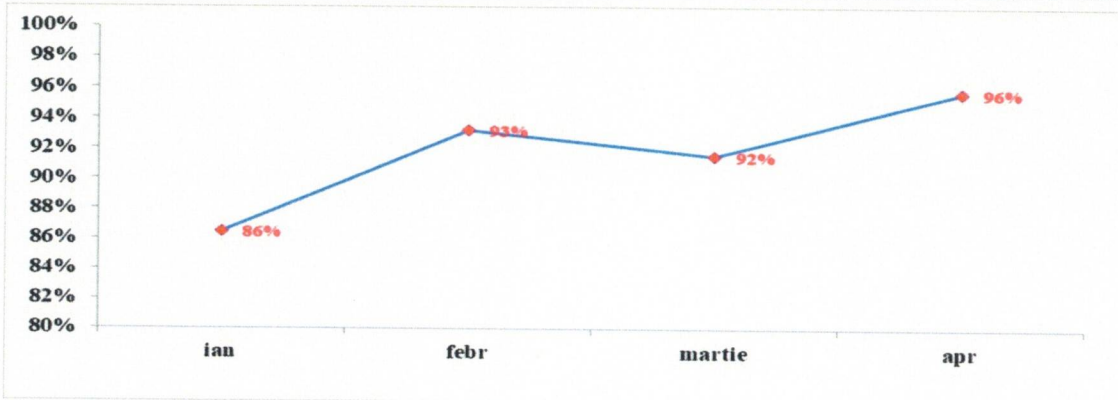
Aprecierea pentru calitatea hranei are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



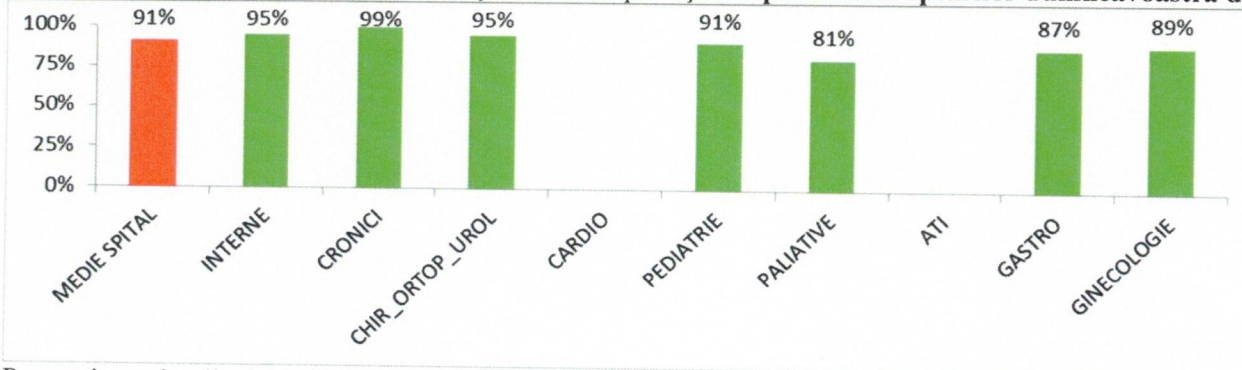
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.

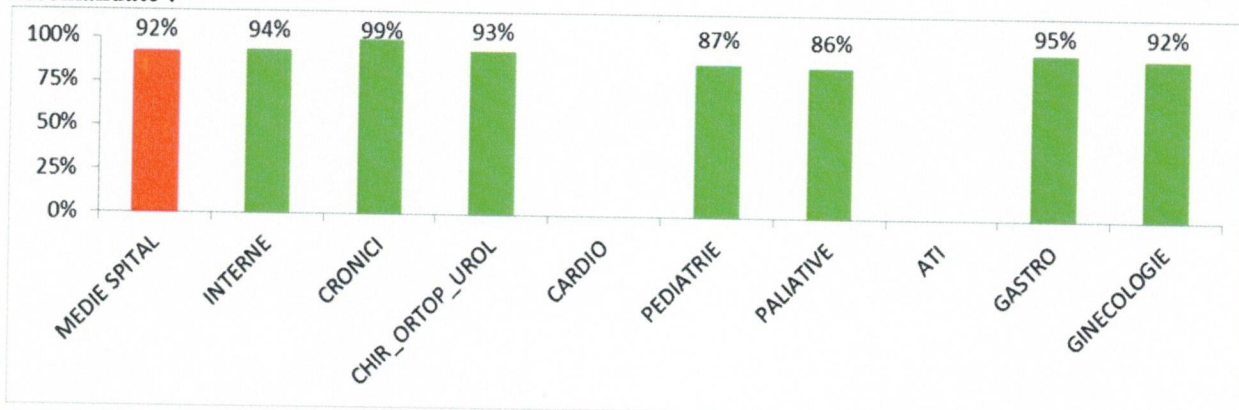


Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



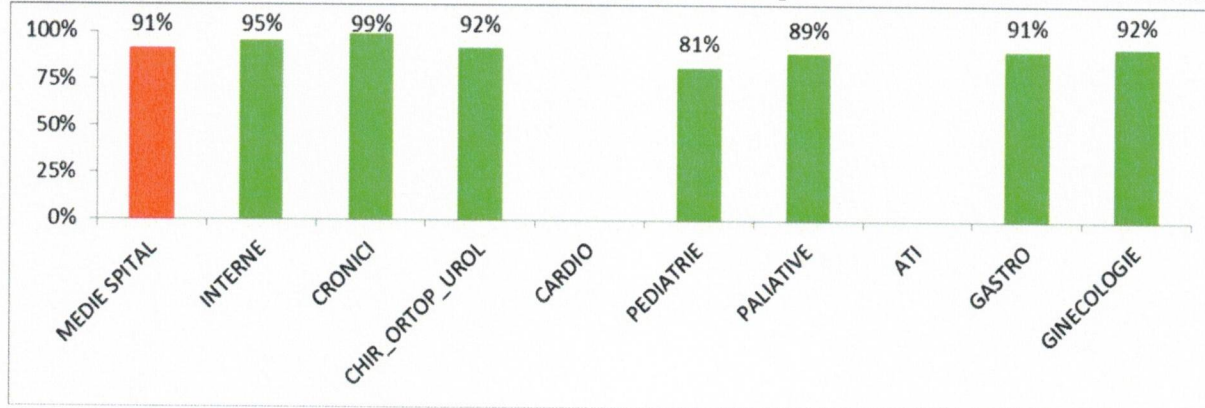
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Ingrijiri paliative.

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



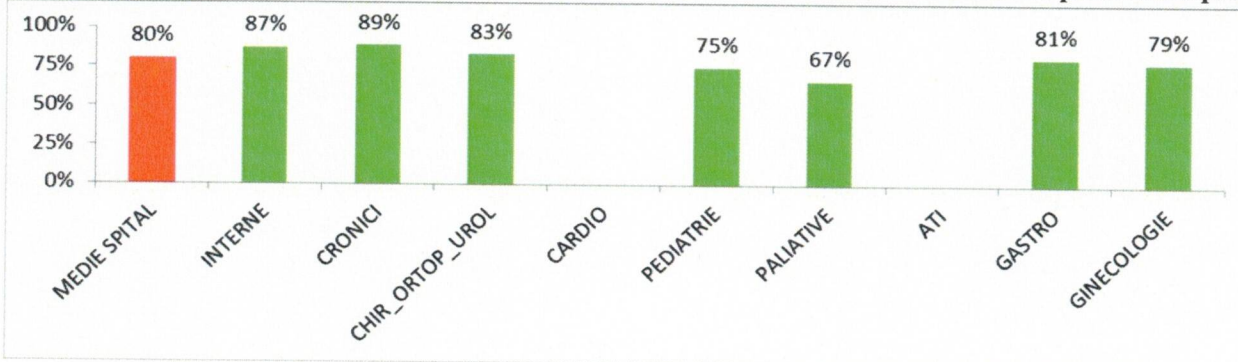
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la informațiile primite în legătură cu investigațiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Ingrijiri paliative.

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. Sectia cu grad mai mic de satisfacție este Pediatrie.

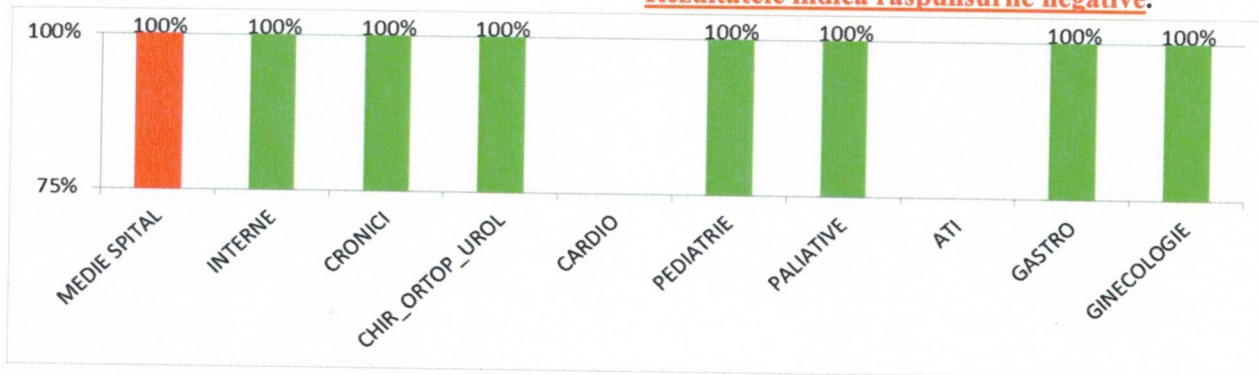
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltarile de probe biologice este relative scazuta. Sectii cu grade mai mici de satisfacție sunt: Ingrijiri paliative si Pediatrie.

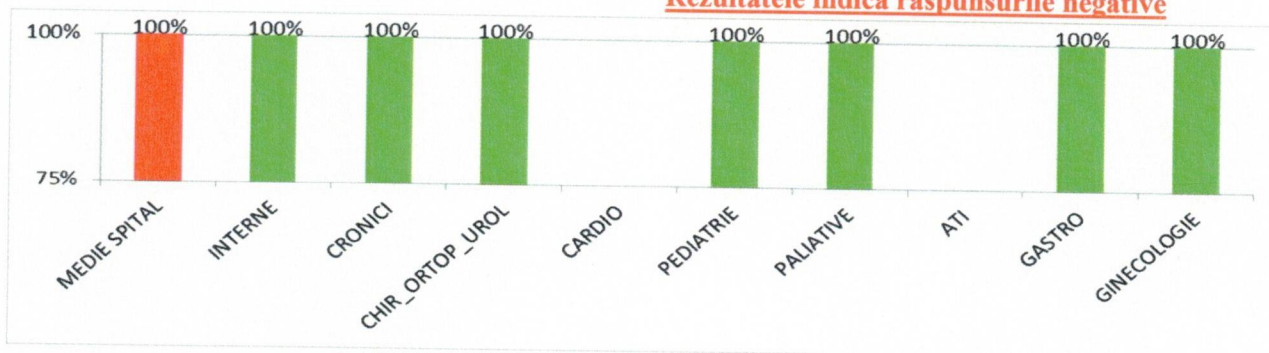
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

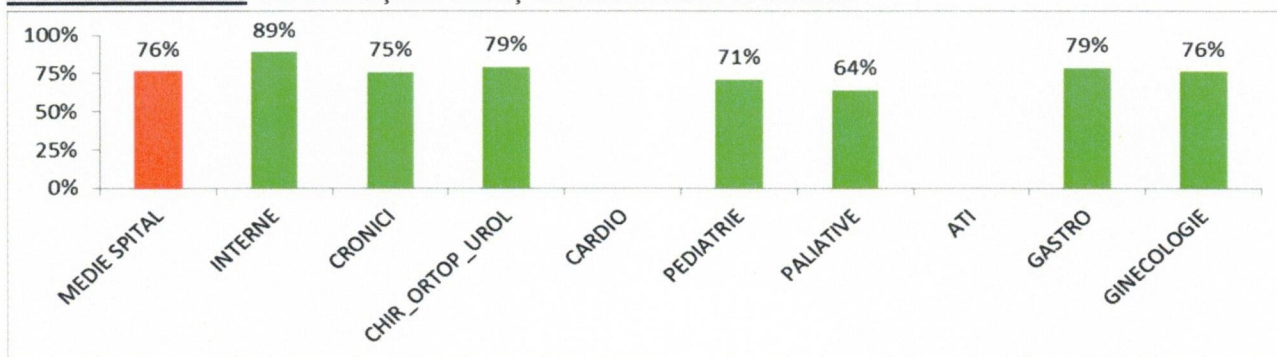


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

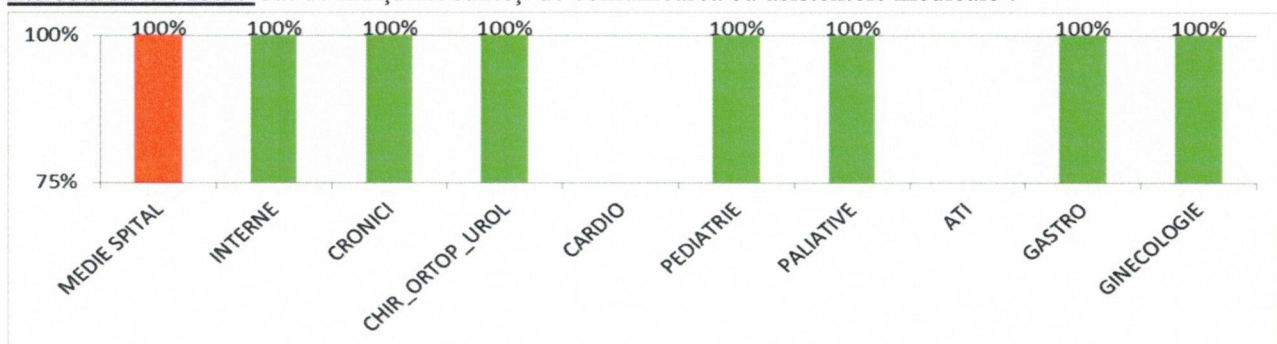


Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



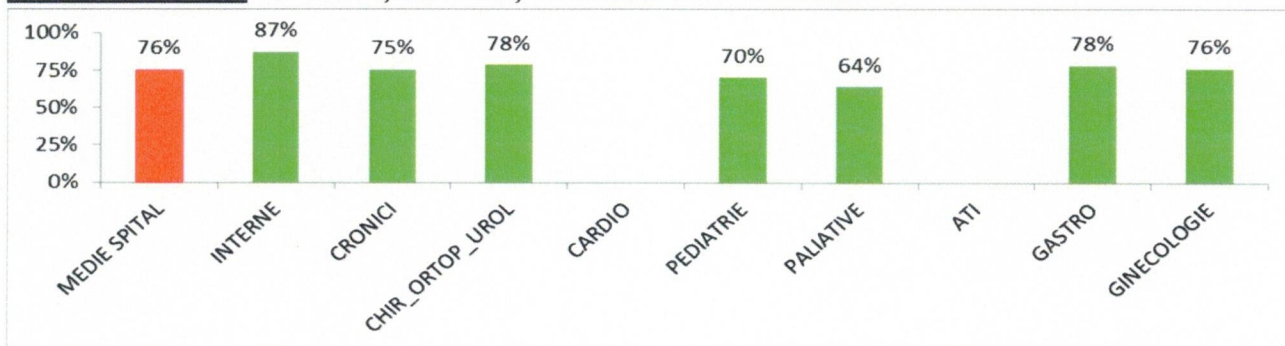
Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scazuta in majoritatea sectiilor. Sectiile cu modul de comunicare apreciat de pacienti ca fiind cel mai deficitar sunt Inrijiri paliative si Pediatrie.

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 maxima de 100 % in toate sectiile.

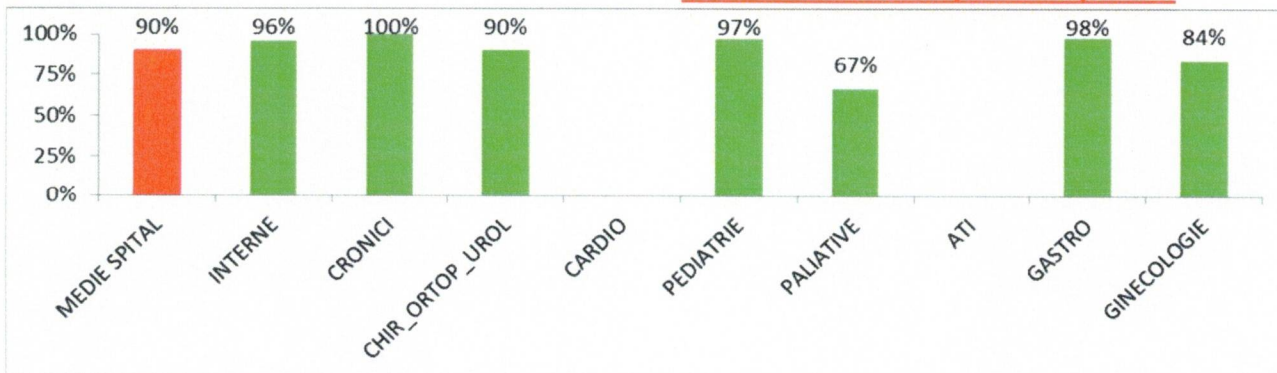
Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scazuta in majoritatea sectiilor.

Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ? DA NU

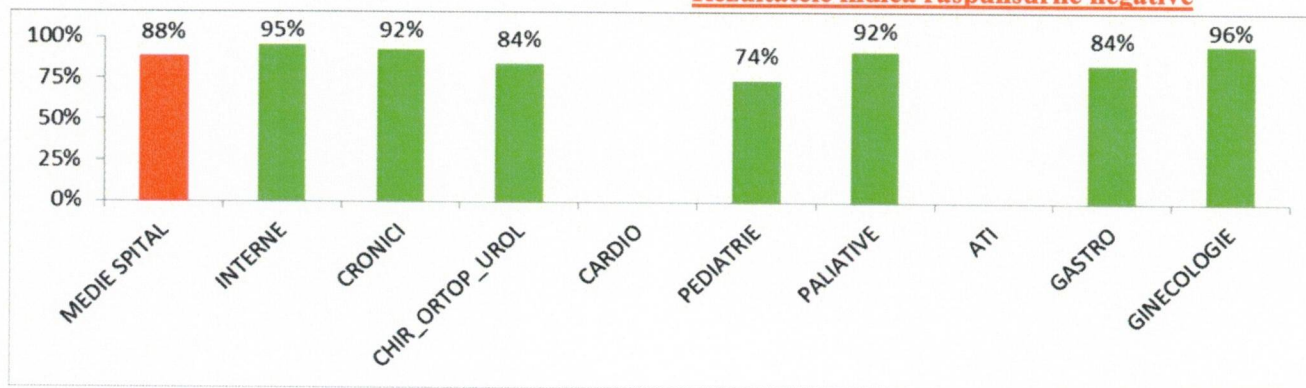
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



In mare parte, pacientii apreciaza faptul ca sunt inestititi de personal medical la investigatii. Exceptie face sectia Ingrijiri paliative.

Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? DA NU

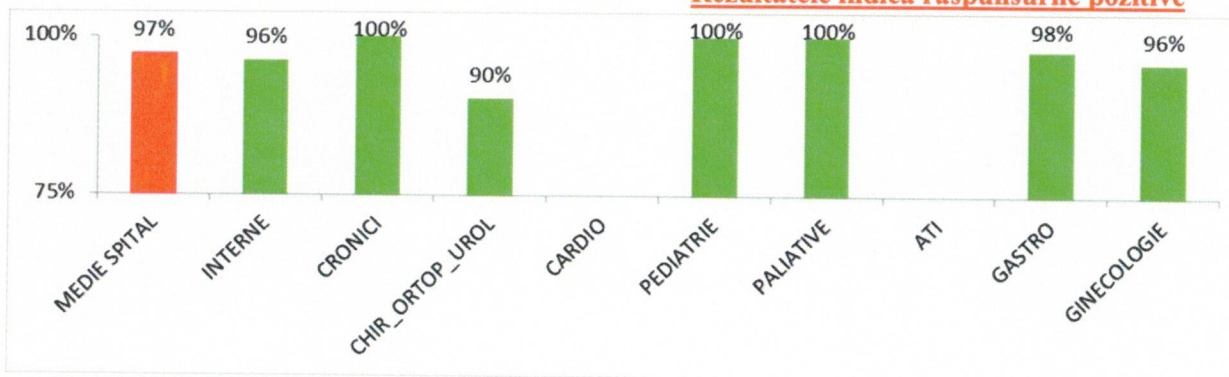
Rezultatele indica raspunsurile negative



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinatorii pacientilor internati in sectiile Pediaatrie si Chirurgie/Gastroenterologie. Cu toate acestea, pacientii nu au indicat ce medicamente a trebuit sa achizitioneze personal.

Intrebarea nr. 16: Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ? DA NU

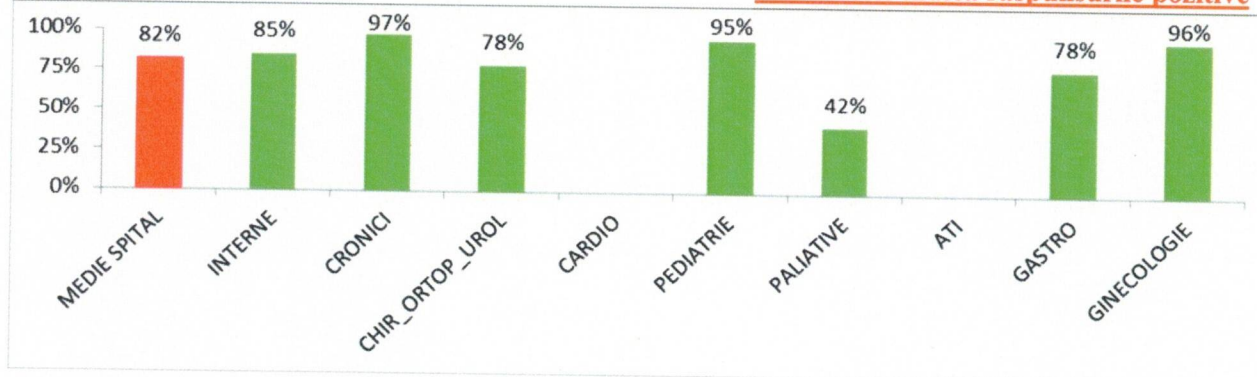
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare, dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ?

DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



V. **INDICATORI DE MONITORIZARE**

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondereea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Aprilie 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Aprilie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Aprilie 2024		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	61%	79	129	0	79	0%
CRONICI	69%	38	55	0	38	0%
CHIR_ORTOP_UROL	47%	51	109	7	51	14%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	75%	39	52	12	39	31%
PALIATIVE	63%	12	19	7	12	58%
ATI						
GASTRO	70%	50	71	9	50	18%
GINECOLOGIE	57%	25	44	1	25	4%
Media pe spital = 51 %		294	479	36	294	18%

VI. **RECOMANDARI**

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacientilor de a nota in chestionarul de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Montarea de sonerie/buton de panica la paturi, cu prioritate in sectiile in care sunt internati pacienti cu grade de dependenta mari, adica nivele reduse de autonomie (Chirurgie, ATI, Ingrijiri paliative, Ginecologie) Temei – Ordin 446/2018 - Lista de verificare 8 (director de ingrijiri) – Indicator 01.09.01.01.06 - Număr de sisteme de alarmă individuale, funcționale per număr paturi în spital.	30.06.2024	Chirurgie ATI Ginecologie Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

