

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

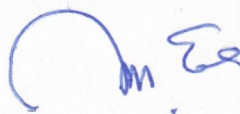
Jud. Satu Mare – Localitatea Negrești Oaș, str. Victoriei nr.90

CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: spitalnegrestioas@yahoo.com

Operator de date cu caracter personal nr.13695

Nr. inreg. BMC 11 /21.01.2025

AVIZAT,
Director medical interimar



APROBAT,
Manager



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 – **DECEMBRIE 2024 + cumulativ 12 luni 2024**, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită și modul de distributie 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 pacienți prin intermediul acestor chestionare.

Va rugam să le analizați și în măsura în care le considerați justificabile, să propuneți măsuri pentru îmbunătățirea activității în sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfactie a pacienților, aprobate de către Comitetul director, se vor înregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- ar fi necesar un medic de specialitate Neurologie

BOLI CRONICE

- ar trebui aprovizionata farmacia spitalului cu medicamente (mai ales pentru hipertensivi)

PEDIATRIE

- loc de joaca pentru copii, televizor in saloane, aparat cafea pe sectie

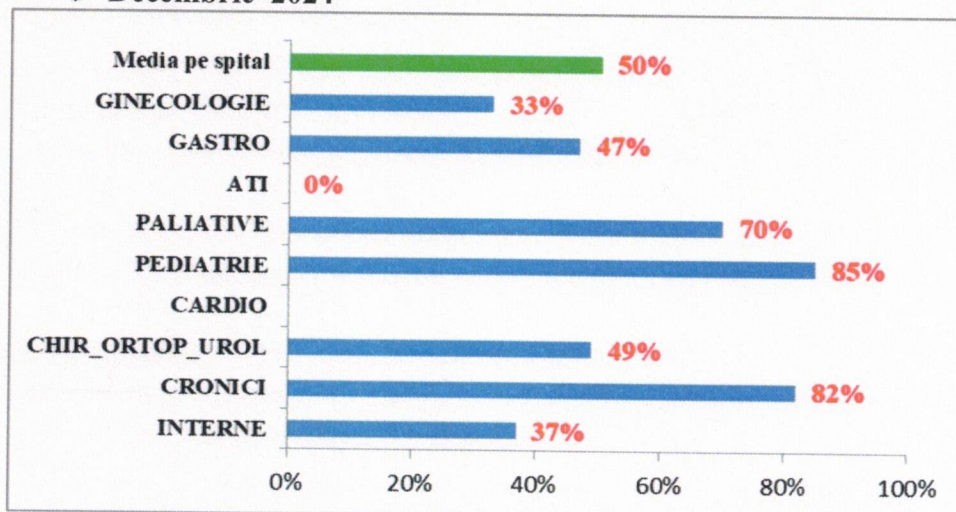
GASTROENTEROLOGIE

- Ar trebui televizoare - trece greu timpul, obligatoriu la fiecare pat butoane cu revenire si sa aiba corespondent in camera medicilor/asistentilor, altfel pacientul se simte mai in siguranta, iar asistentele pot sa intervina prompt la patul semnalizat, deja pregatita pentru interventia necesara.

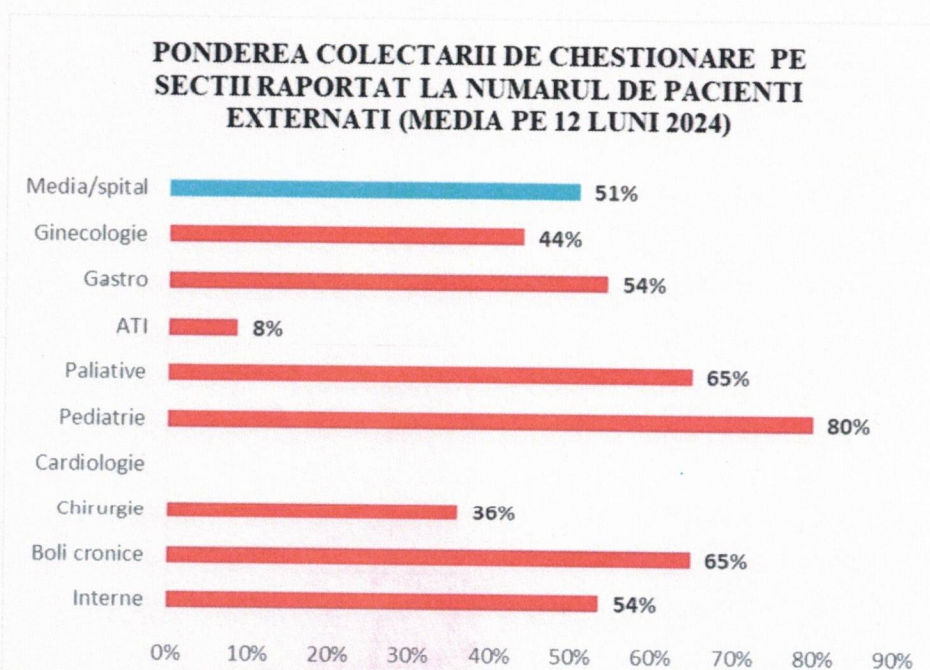
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 50 %, stationar fata de luna noiembrie 2024.

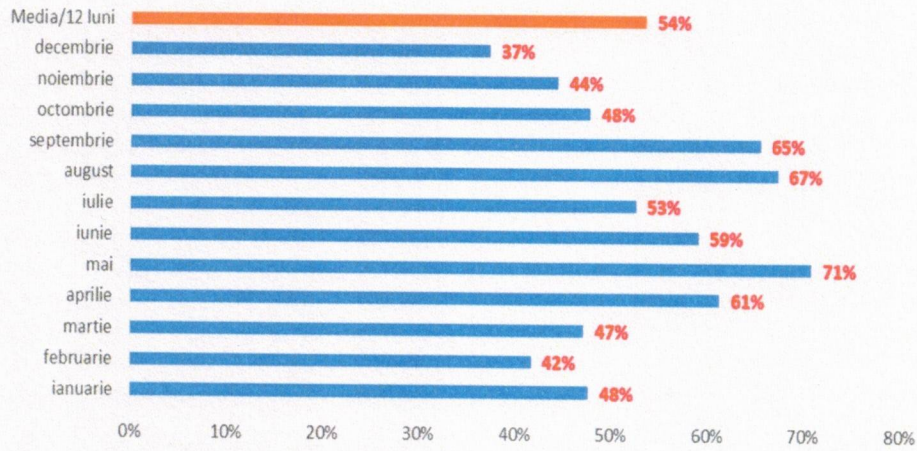
Decembrie 2024



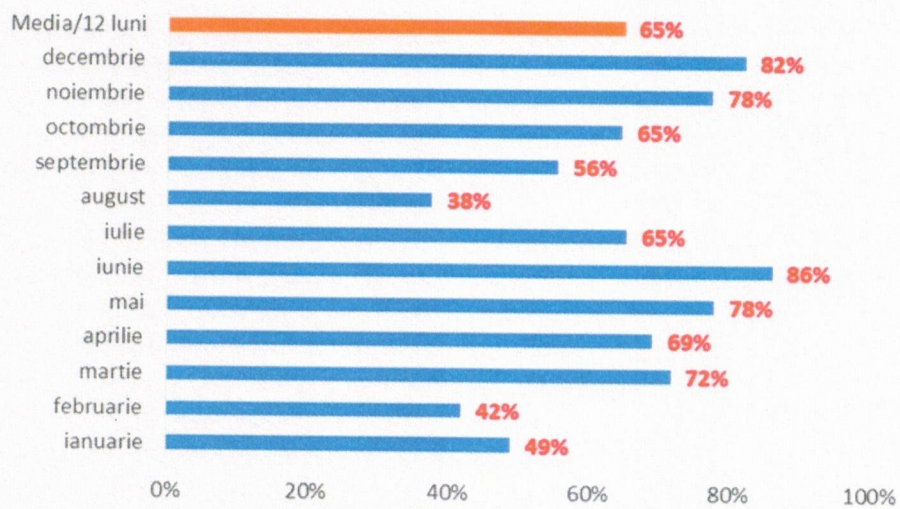
Cumulat 12 luni 2024



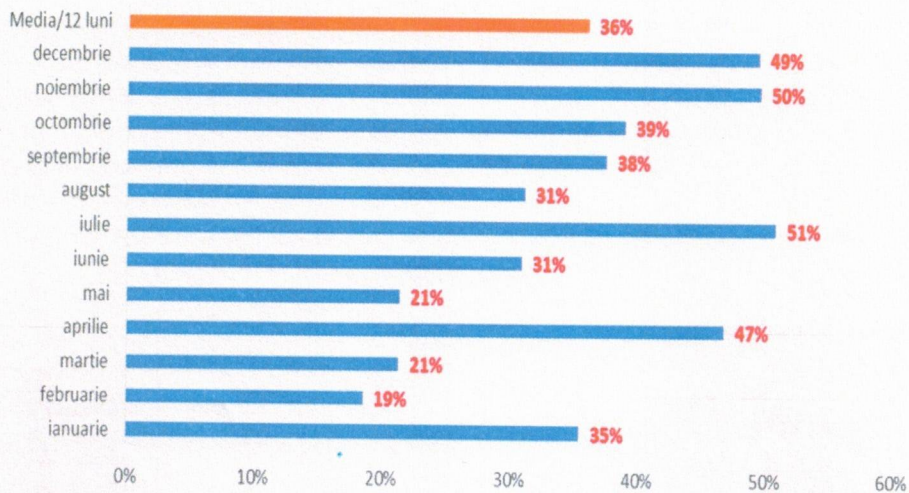
MEDICINA INTERNA



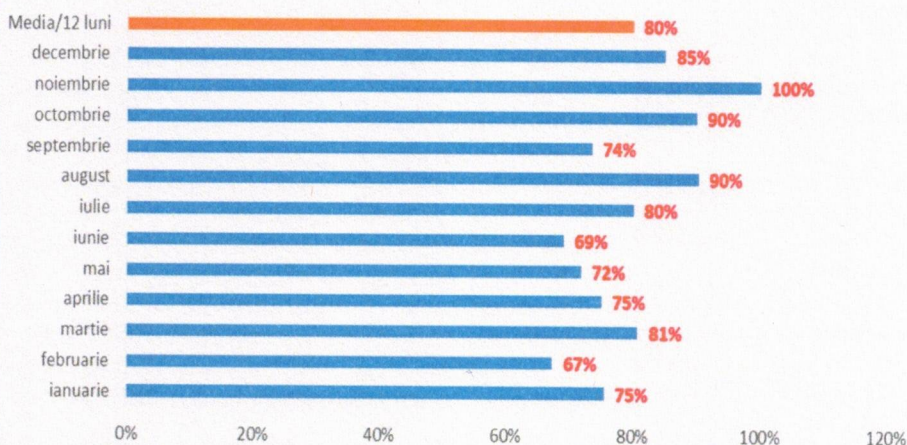
BOLI CRONICE



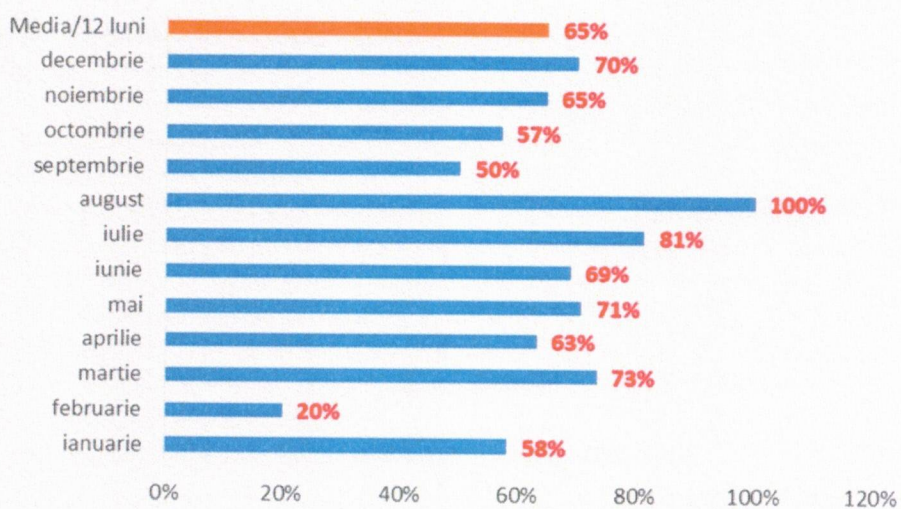
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



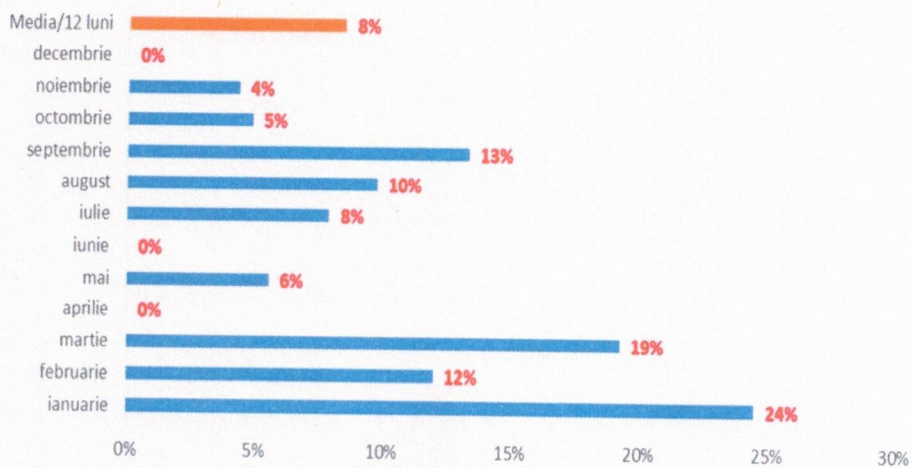
PEDIATRIE



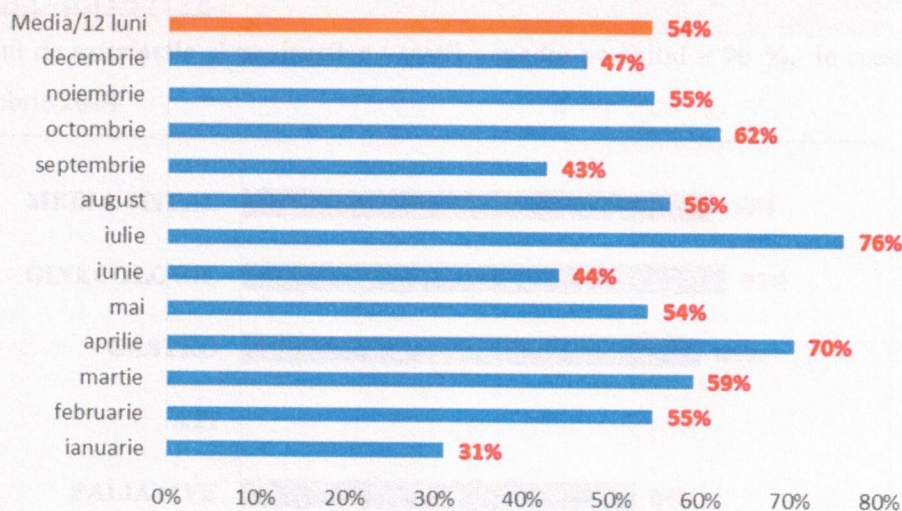
INGRIJIRI PALIATIVE



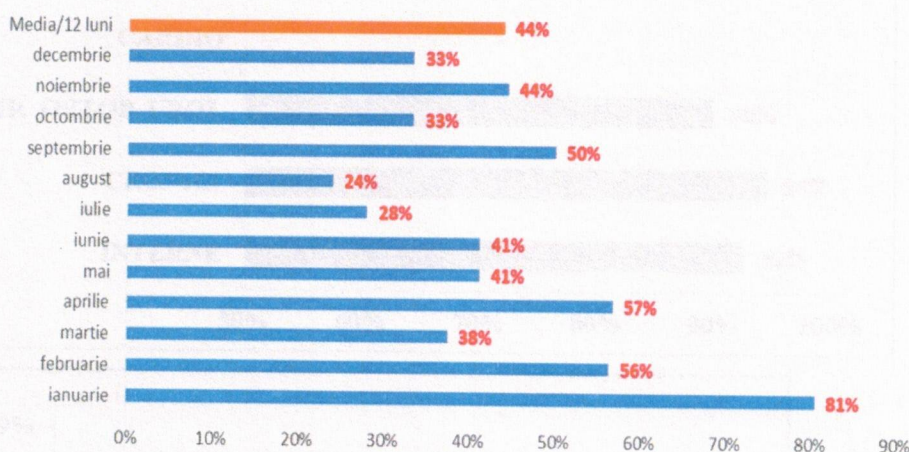
ATI



GASTROENTEROLOGIE



GINECOLOGIE

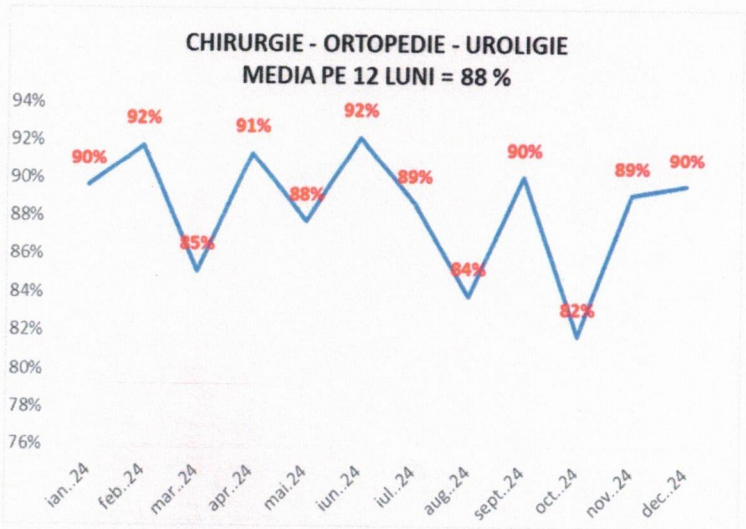
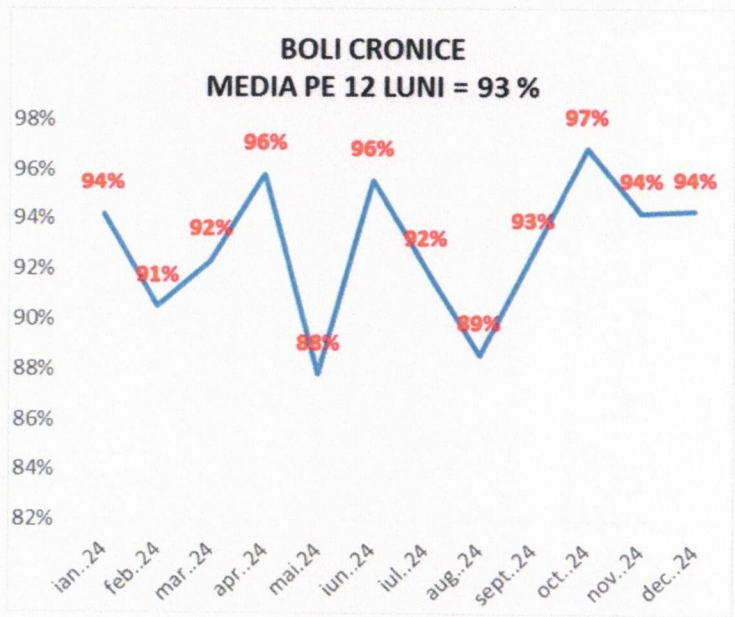
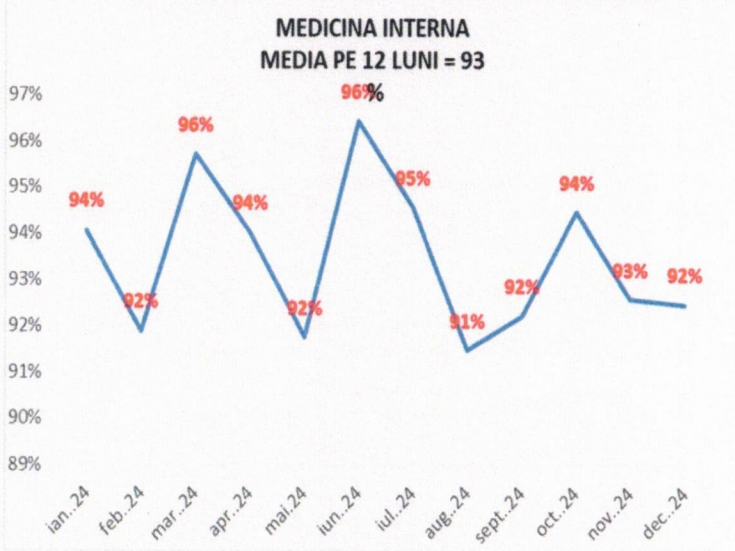


Din punct de vedere cantitativ, per spital, media de colectare /2024 a chestionarelor de evaluare a satisfactiei pacientilor din total pacienti externati este 51 %, procent care se situeaza peste targetul de 40 % stabilit in procedura operationala.

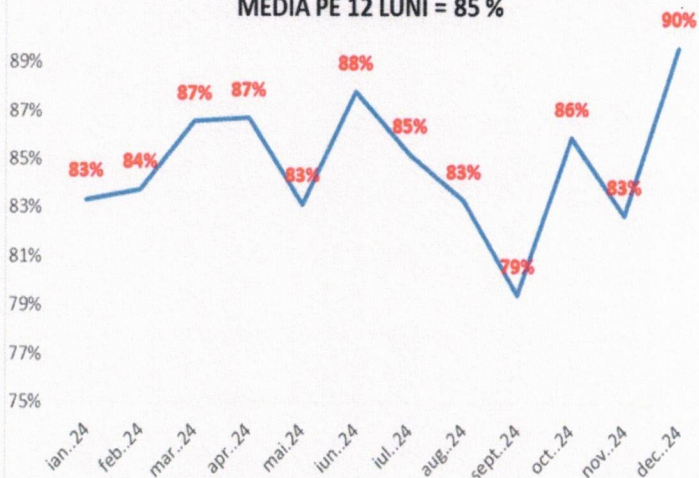
Comparativ cu anul 2023, ponderea chestionarelor colectate a scazut cu 1 %.

Analizand ponderile de colectare/structuri medicale se observa sectii care se situeaza sub acest target, respectiv: ATI cu 8% si Chirurgie cu 36 %.

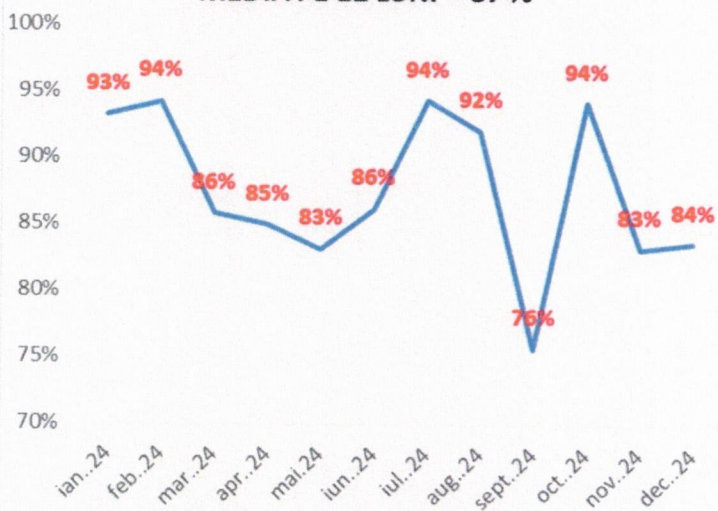
Un procent mic de chestionare colectate si supuse prelucrării statistice influenteaza negativ rezultatele analizelor calitative, esantioanele analizate fiind nereprezentative (ATI).



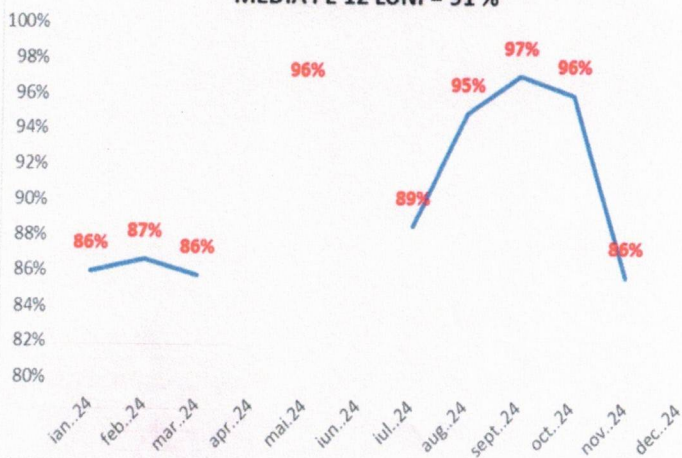
PEDIATRIE
MEDIA PE 12 LUNI = 85 %



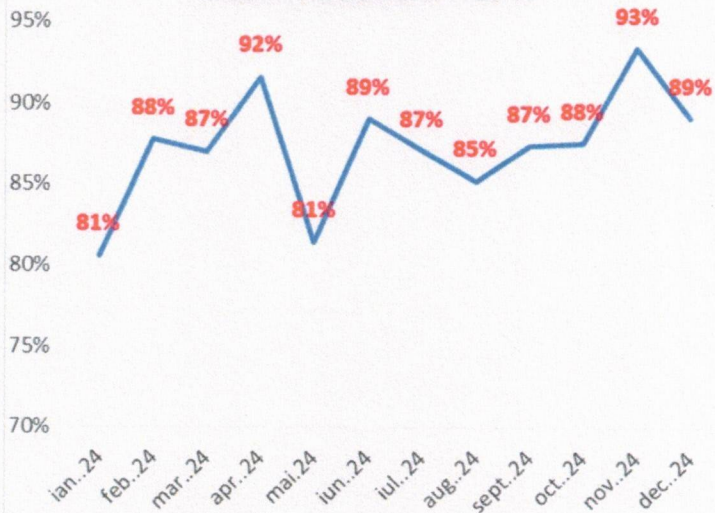
INGRIJIRI PALIATIVE
MEDIA PE 12 LUNI = 87 %



ATI
MEDIA PE 12 LUNI = 91 %



GASTROENTEROLOGIE
MEDIA PE 12 LUNI = 87 %

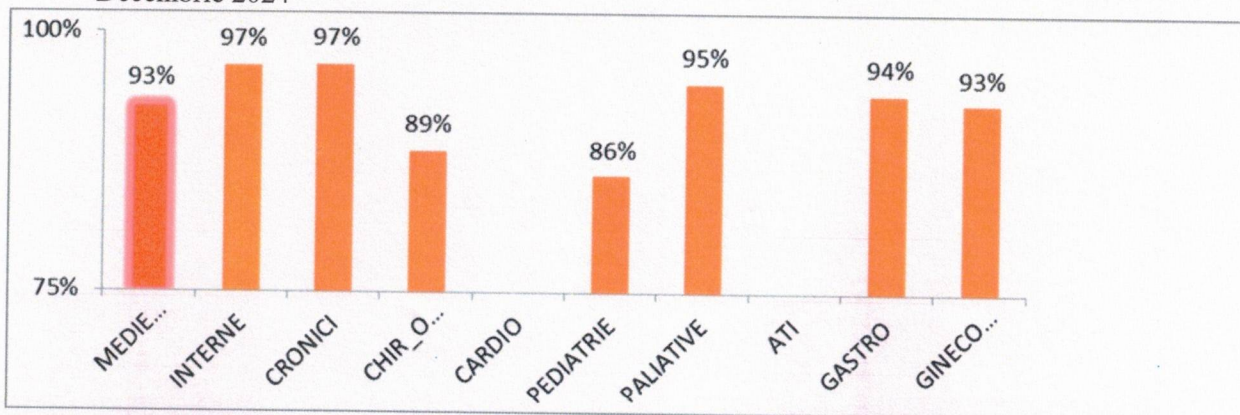


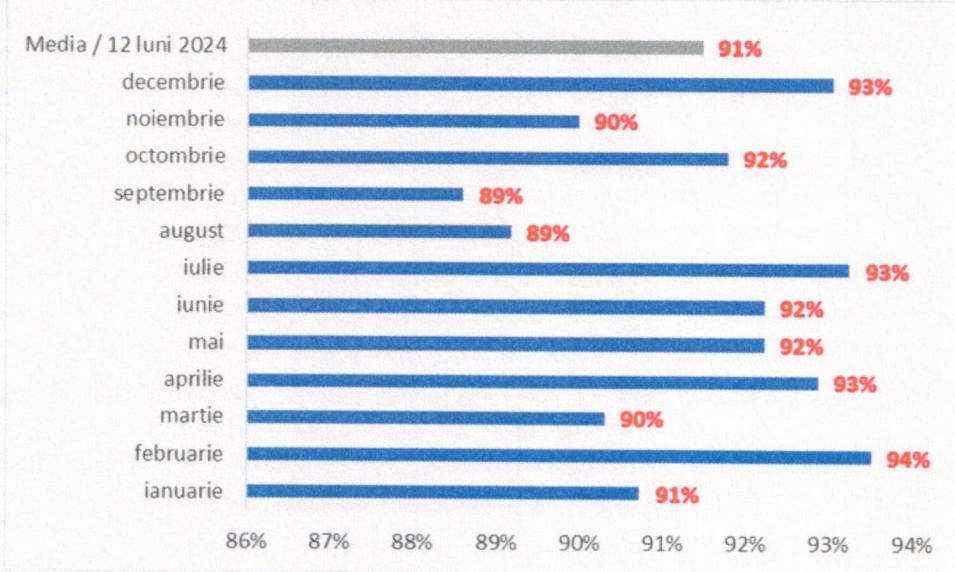
GINECOLOGIE
MEDIA PE 12 LUNI = 91 %



a. Pe intrebari

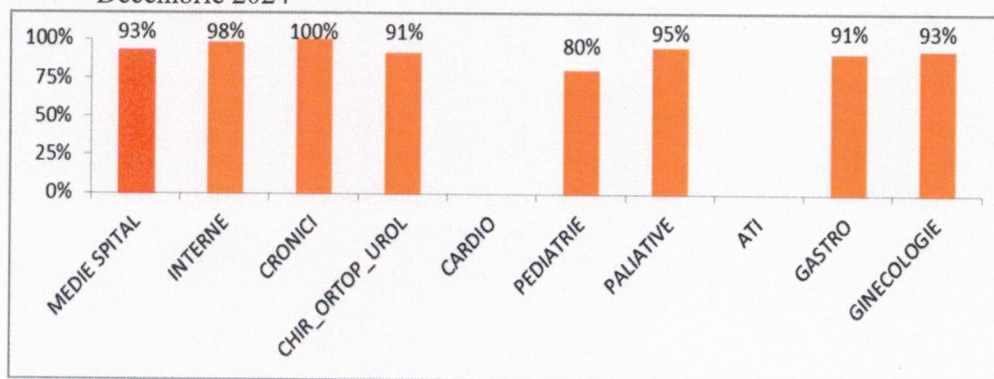
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?
 - Decembrie 2024





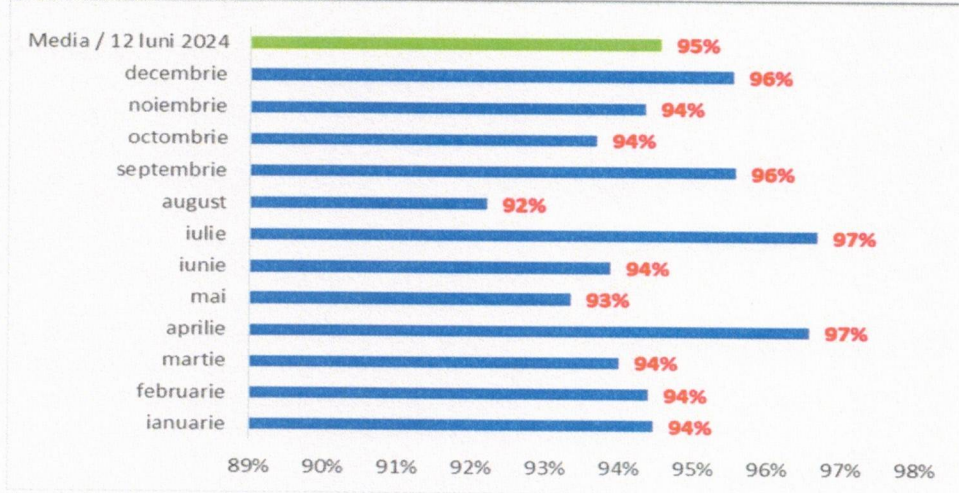
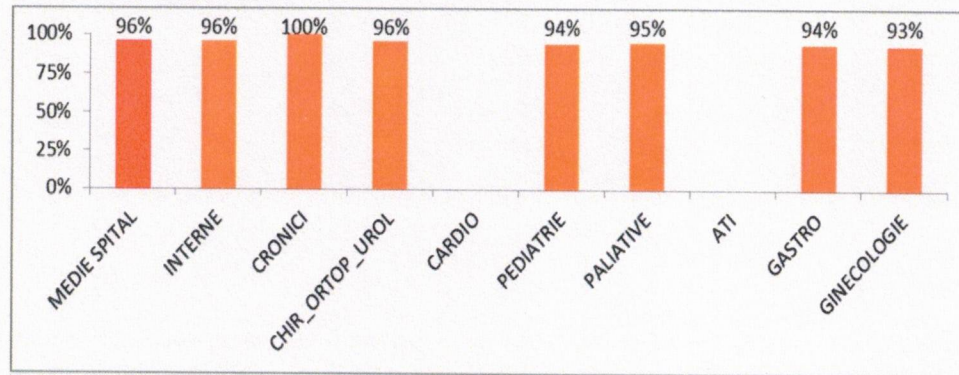
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical

- Decembrie 2024



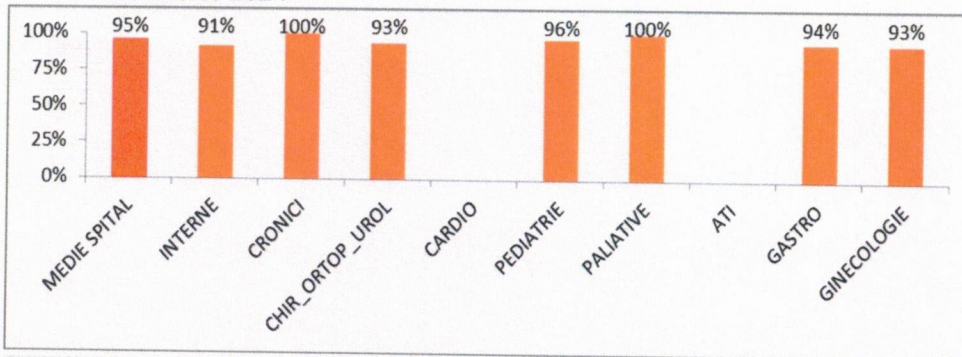
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici

- Decembrie 2024



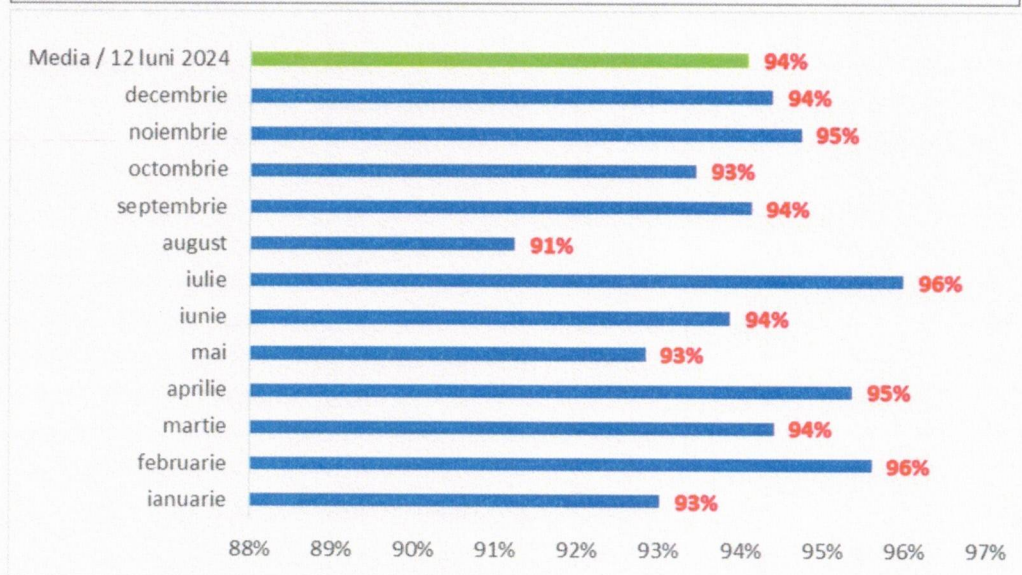
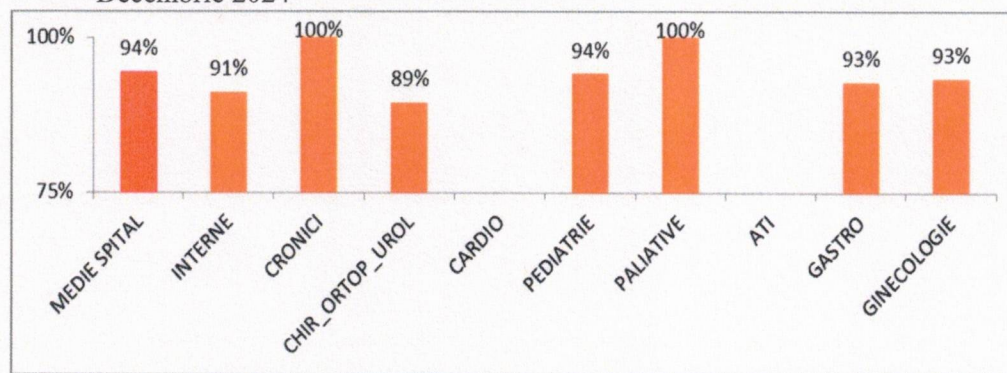
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

- Decembrie 2024



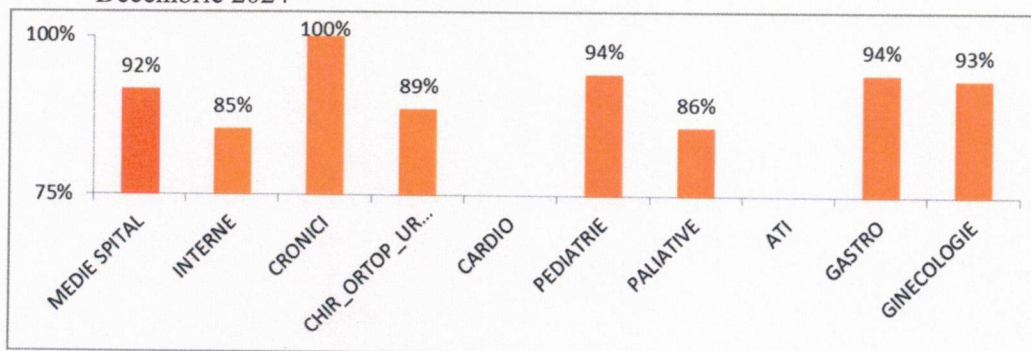
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

- Decembrie 2024



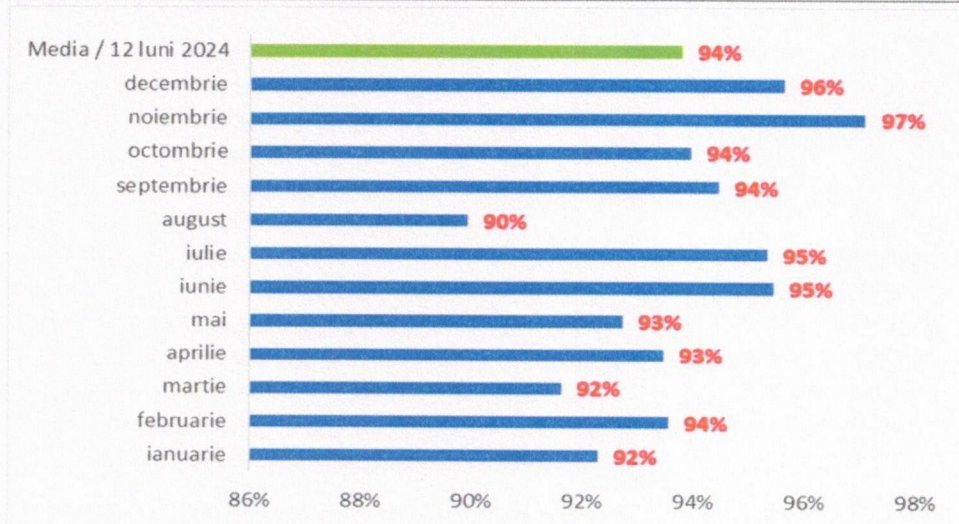
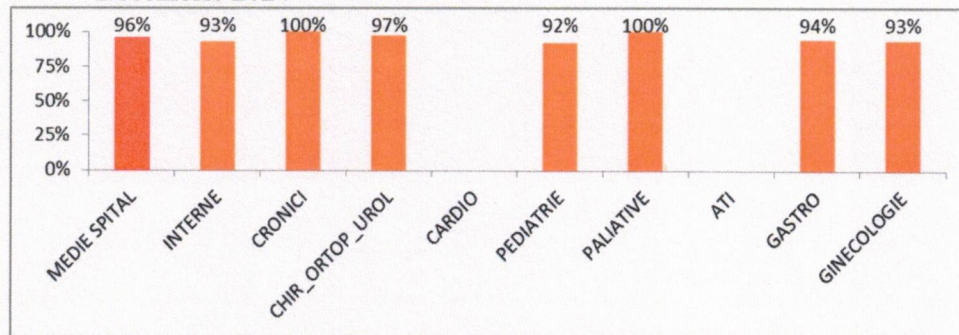
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

- Decembrie 2024



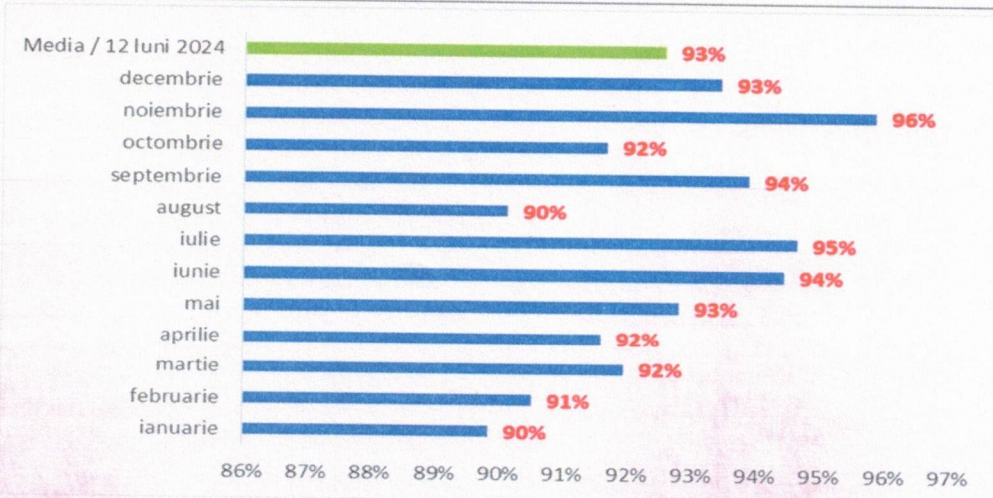
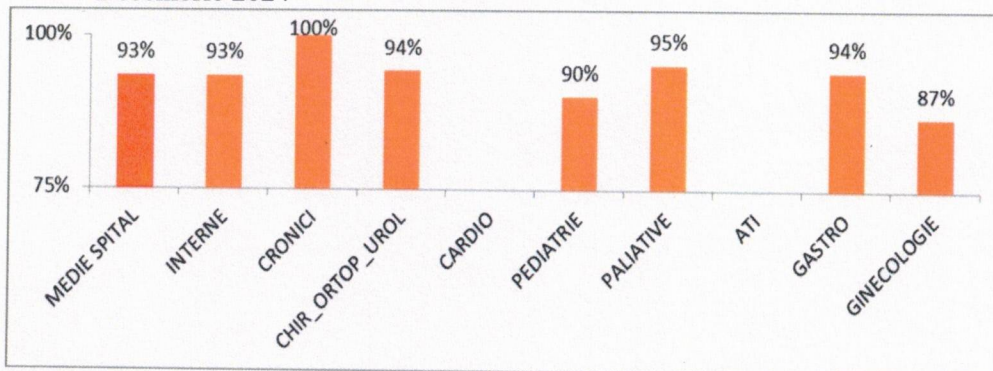
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai

- Decembrie 2024



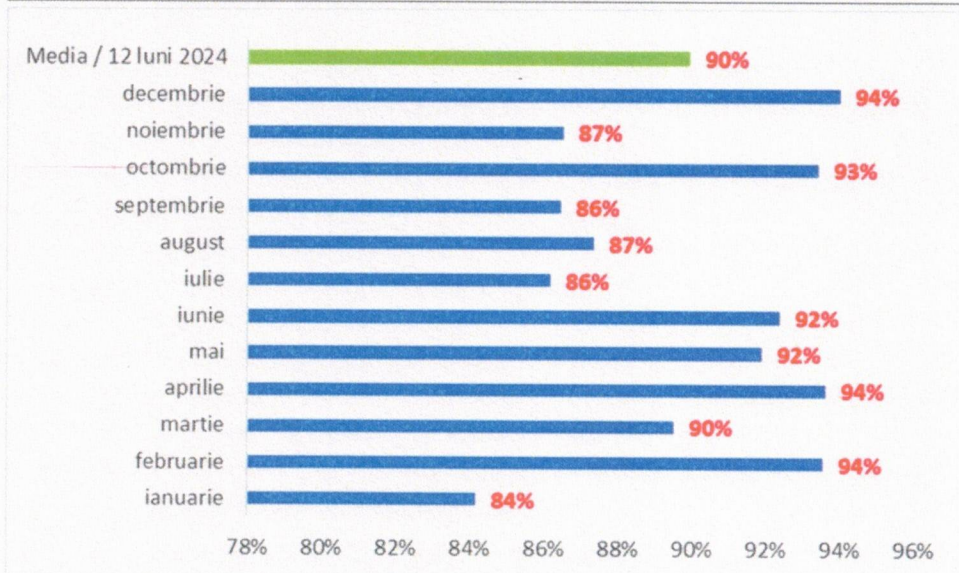
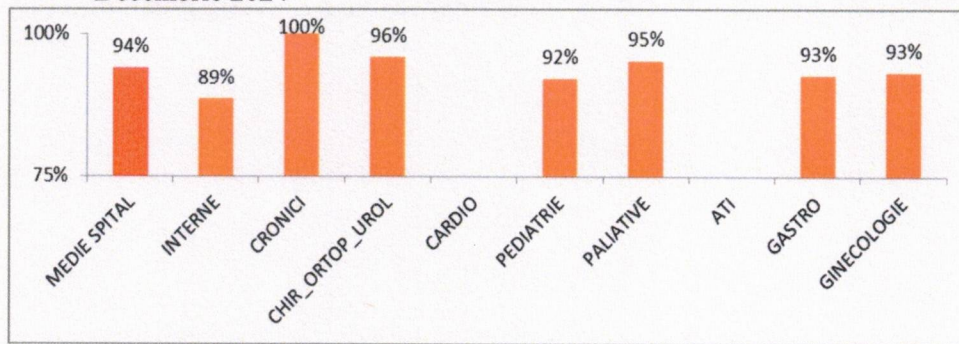
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **lenjerie de pat**

- Decembrie 2024



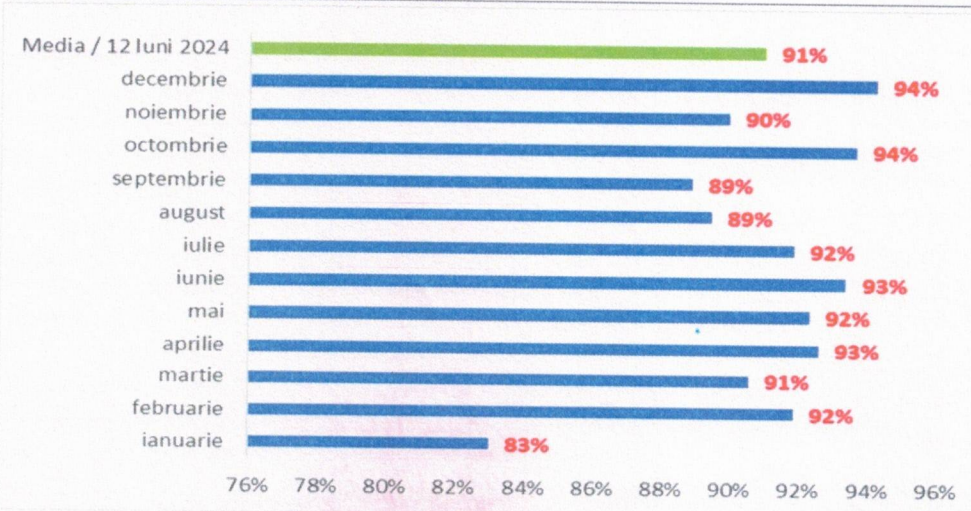
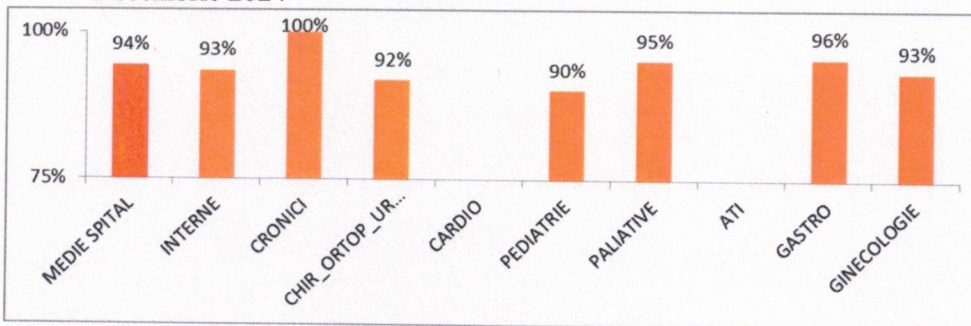
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**

- Decembrie 2024



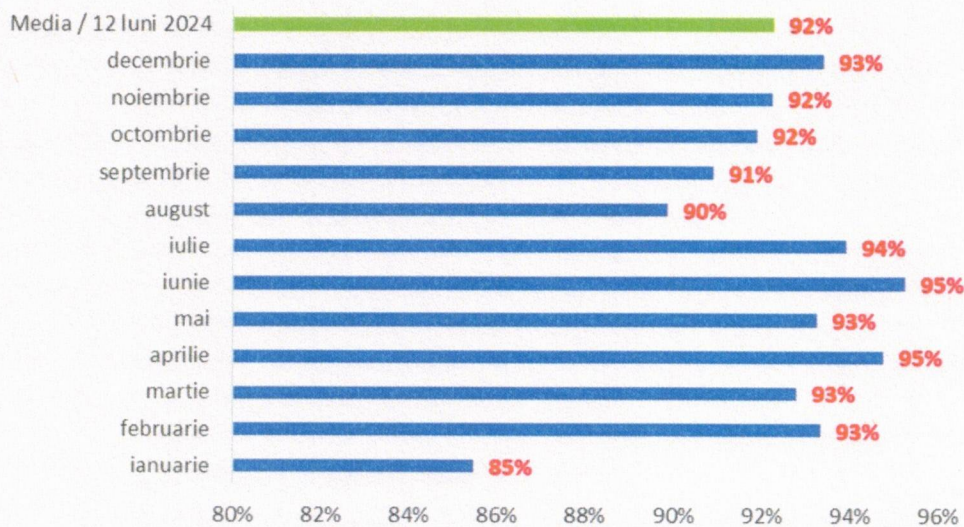
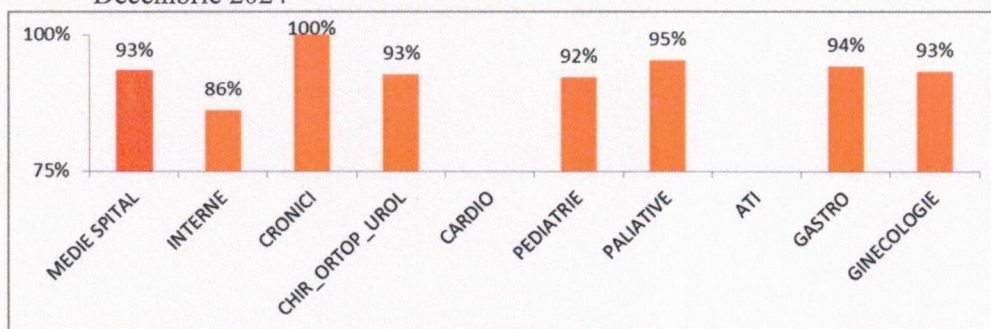
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**

- Decembrie 2024



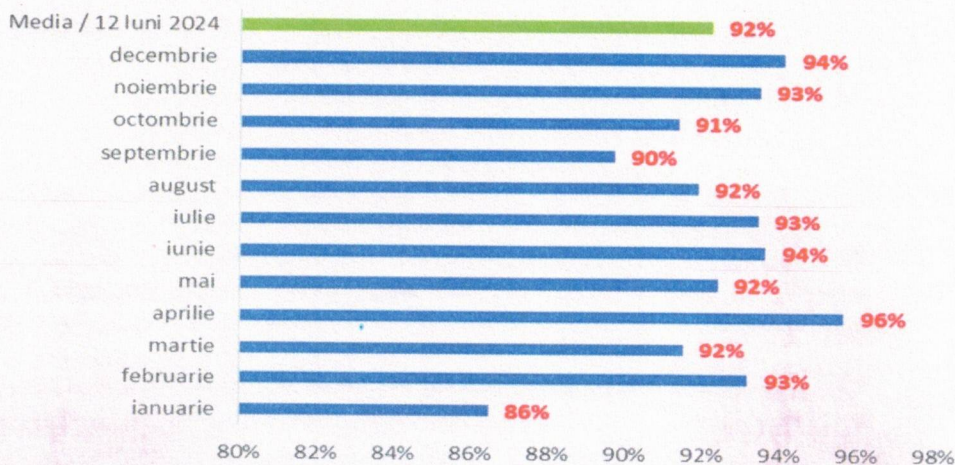
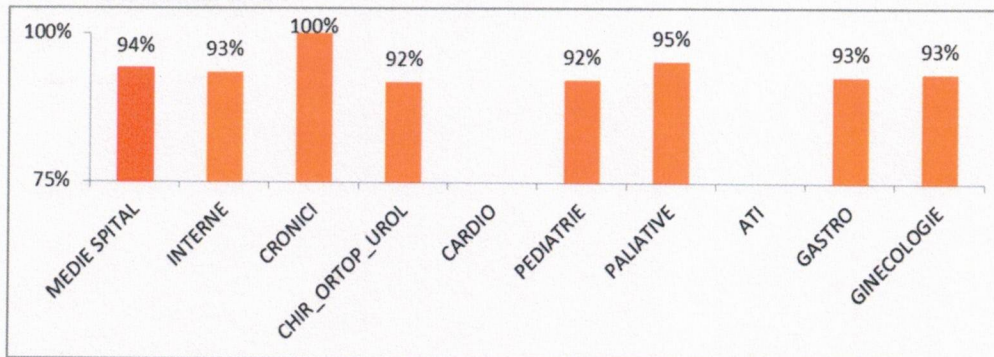
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **calitatea hranei**

- Decembrie 2024



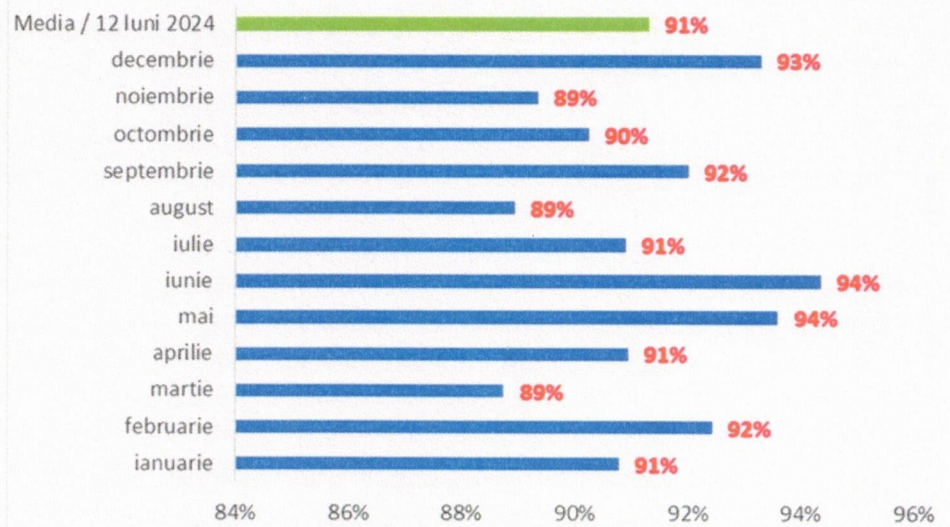
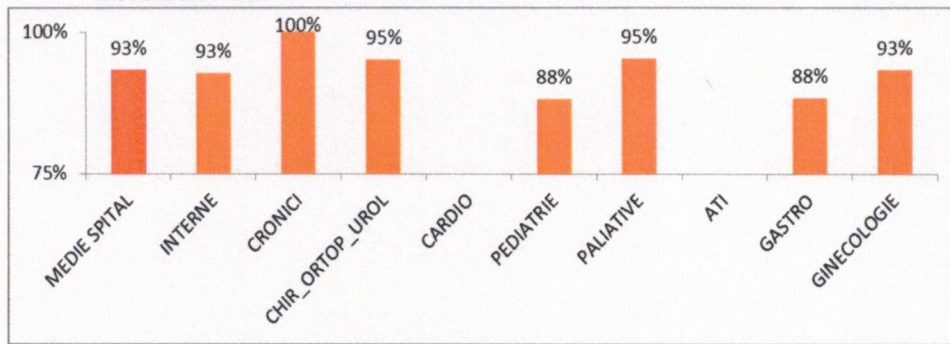
Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: **modul de distribuire al hranei**

- Decembrie 2024



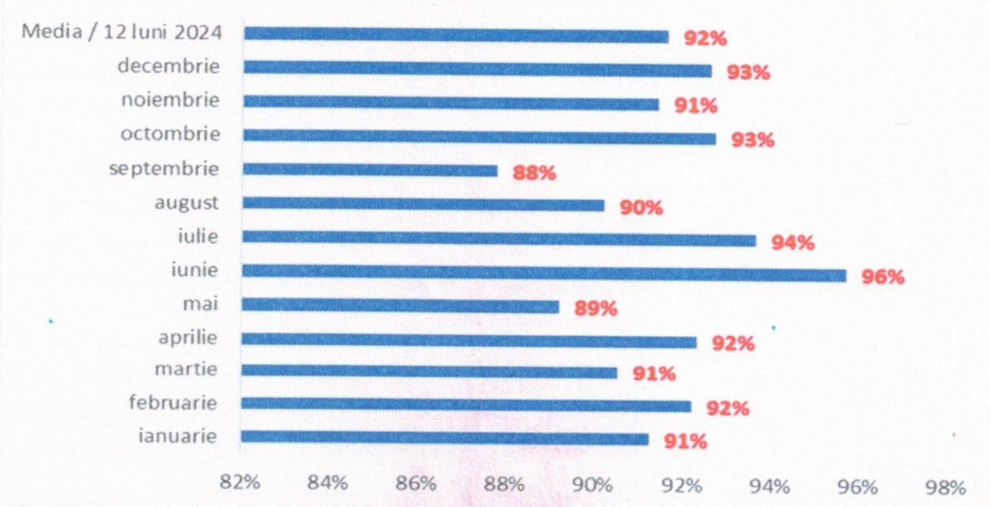
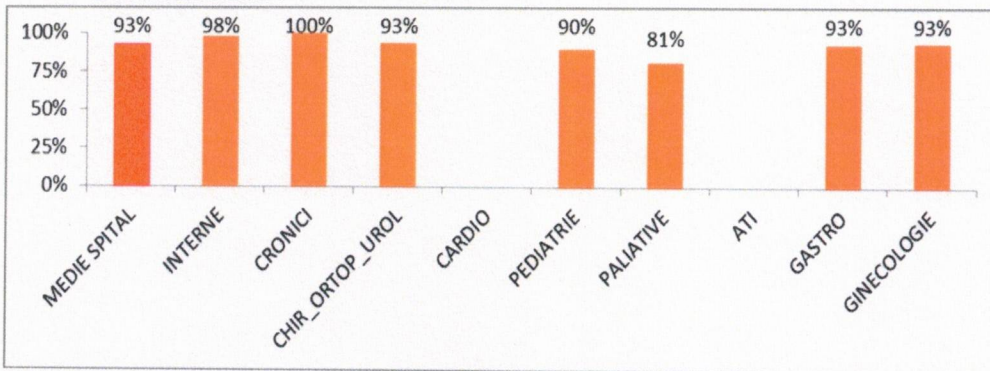
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient

- Decembrie 2024



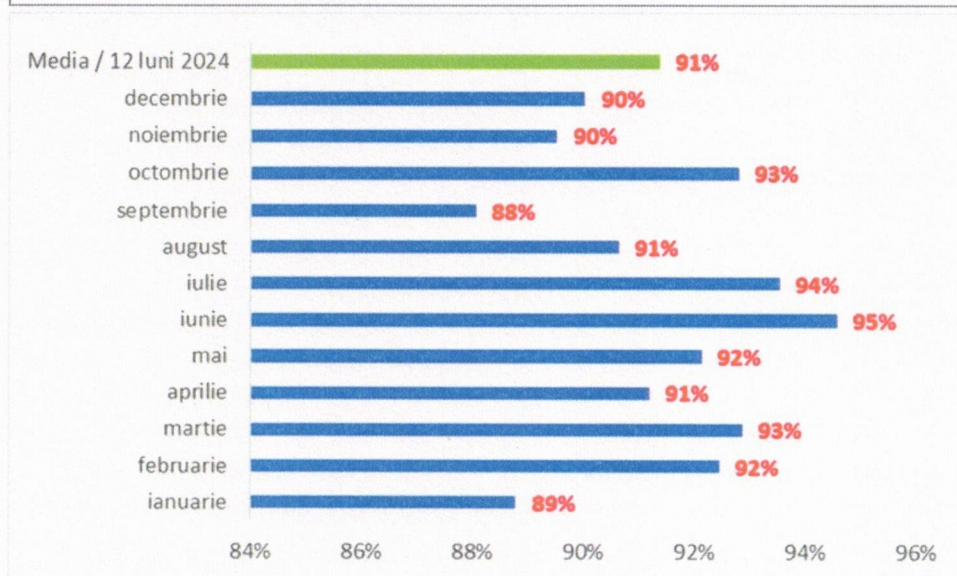
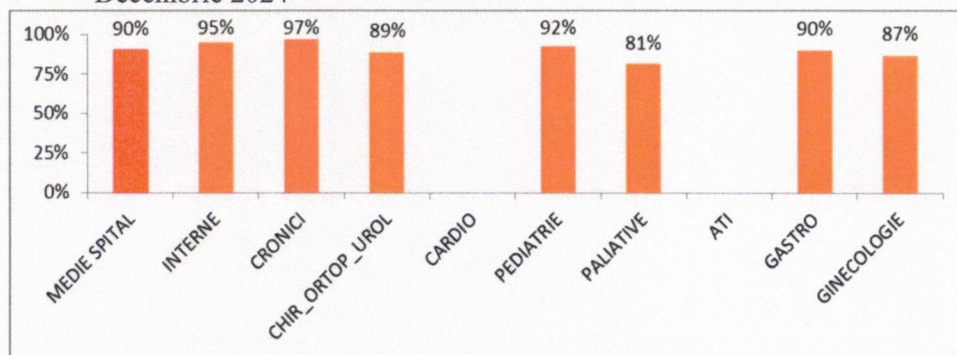
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate

- Decembrie 2024



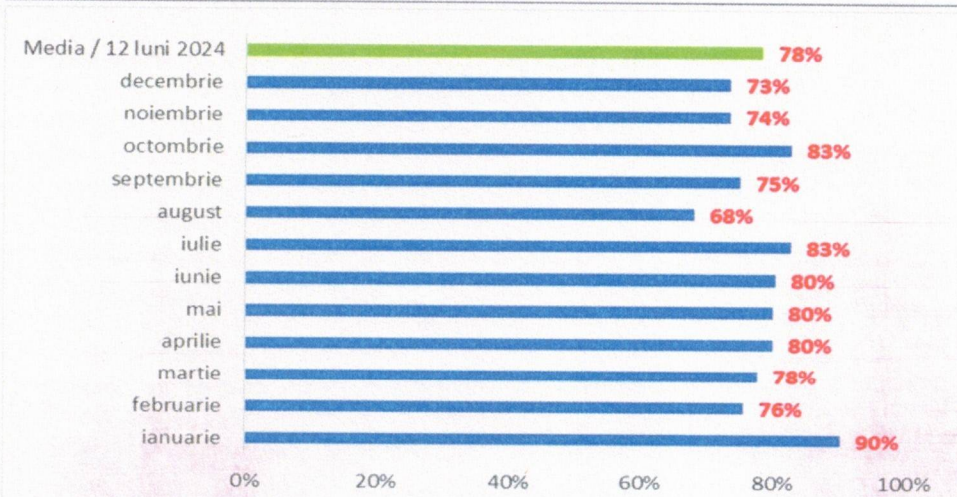
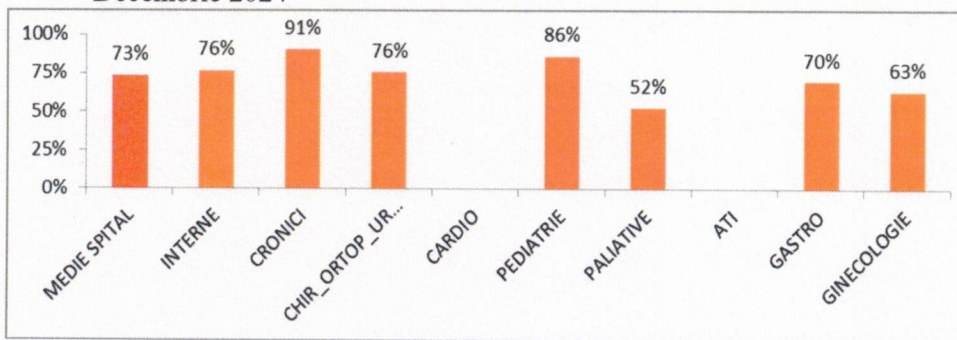
Intrebarea nr. 10: Explicațiile primite cu privire la modul de administrare al medicamentelor recomandate

- Decembrie 2024



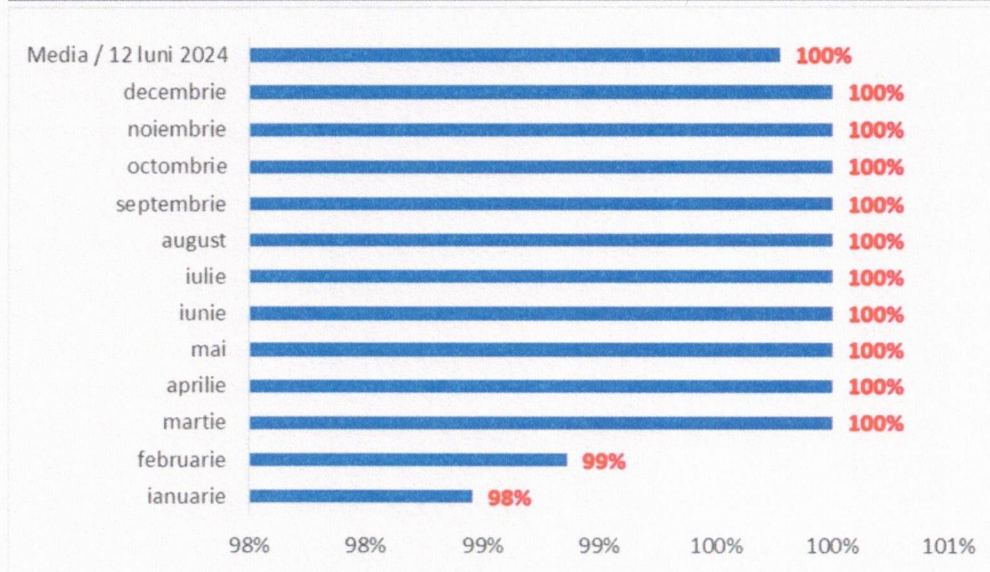
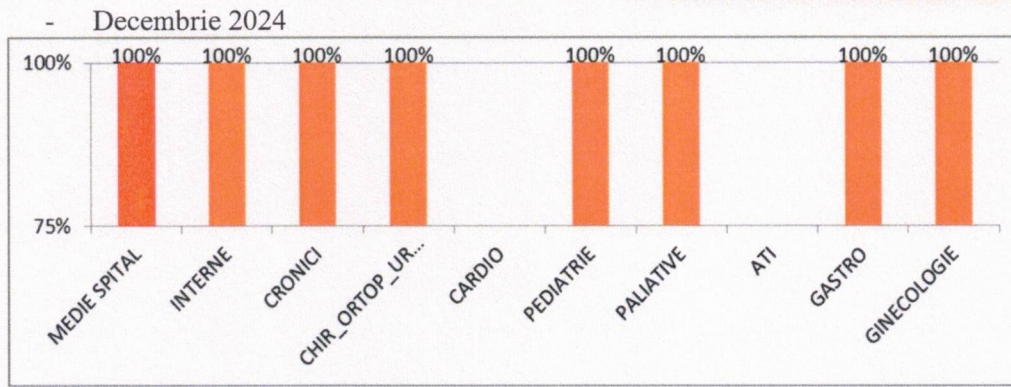
Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize

- Decembrie 2024



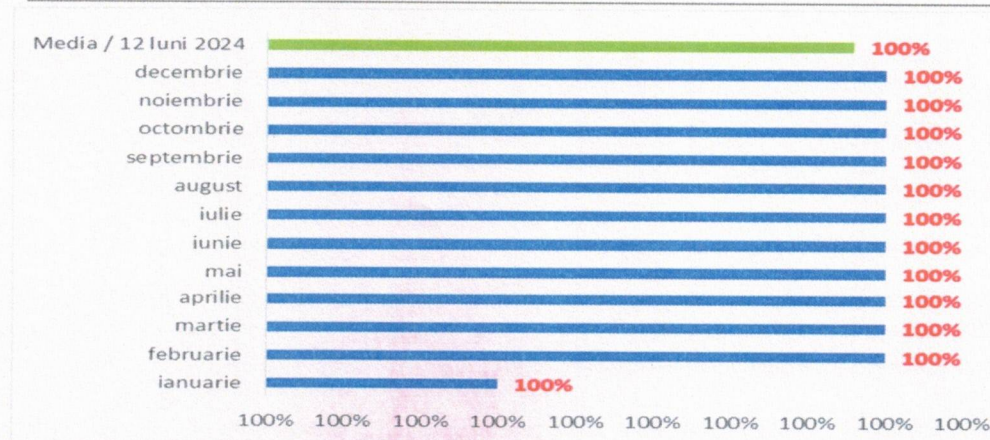
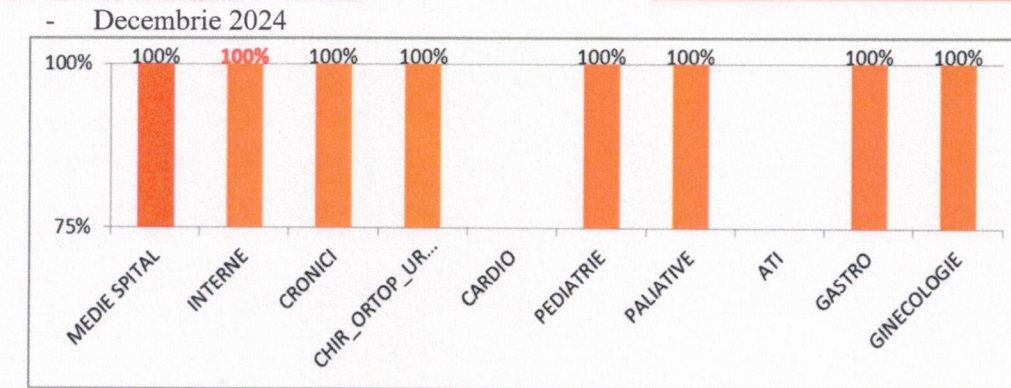
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.



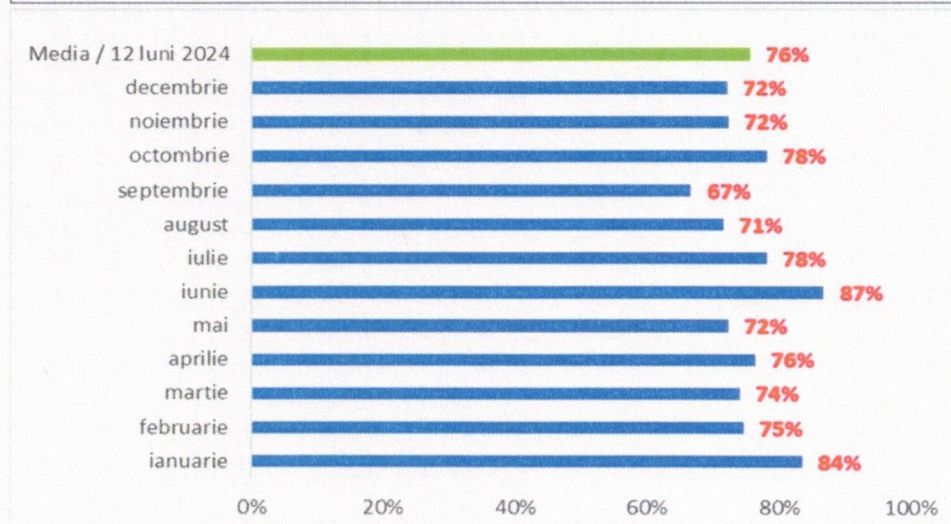
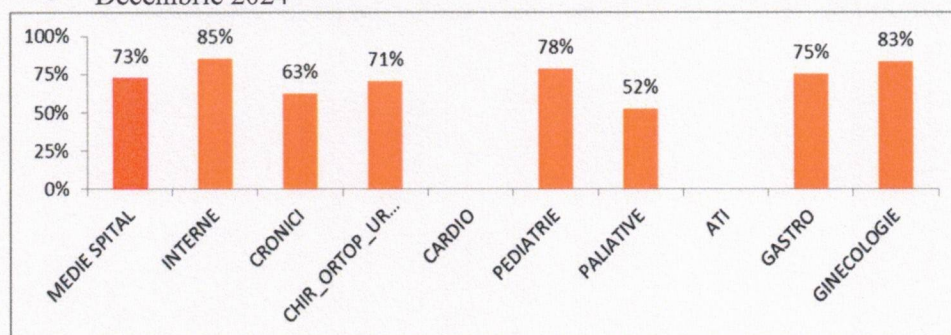
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.



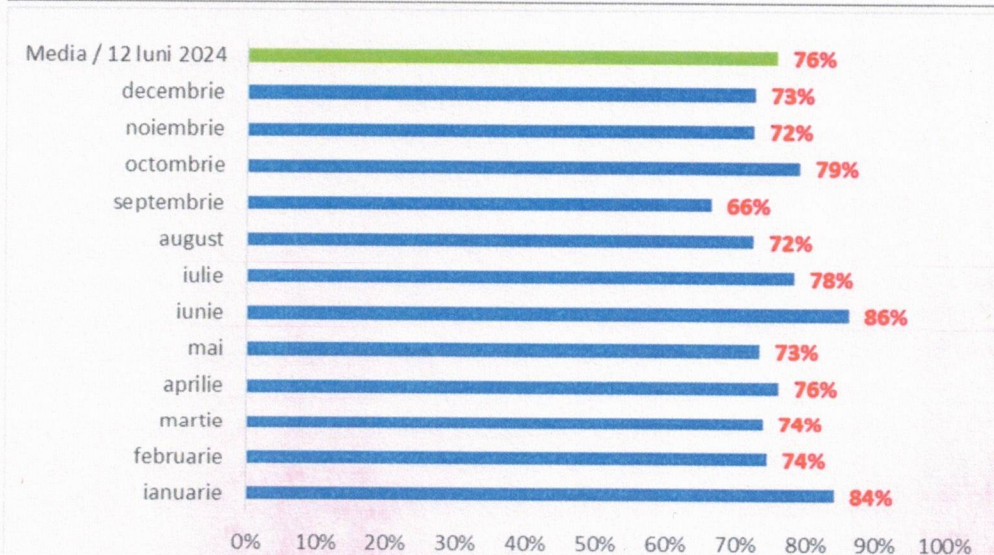
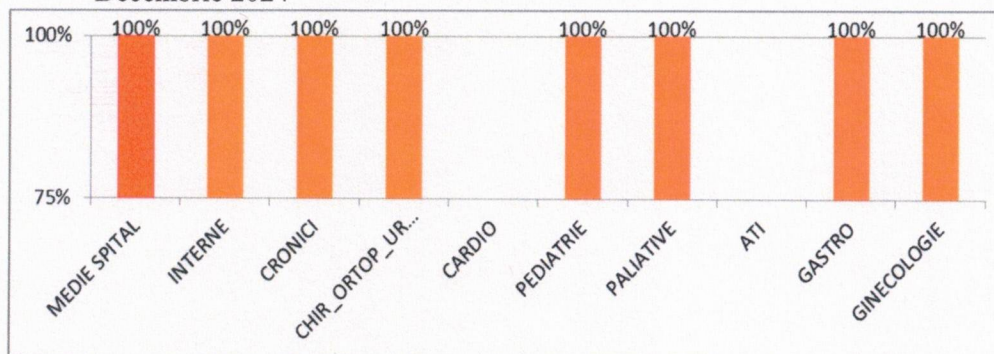
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii

- Decembrie 2024



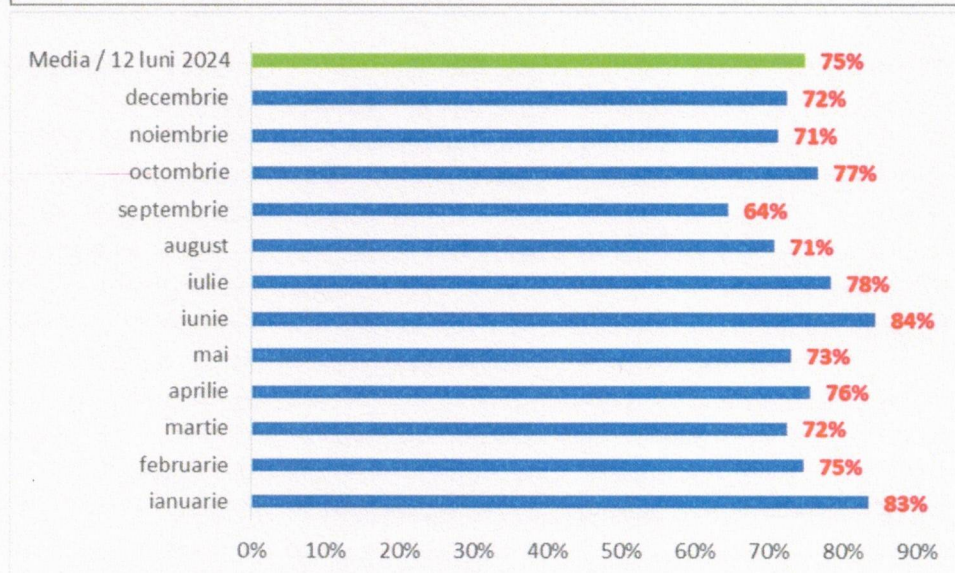
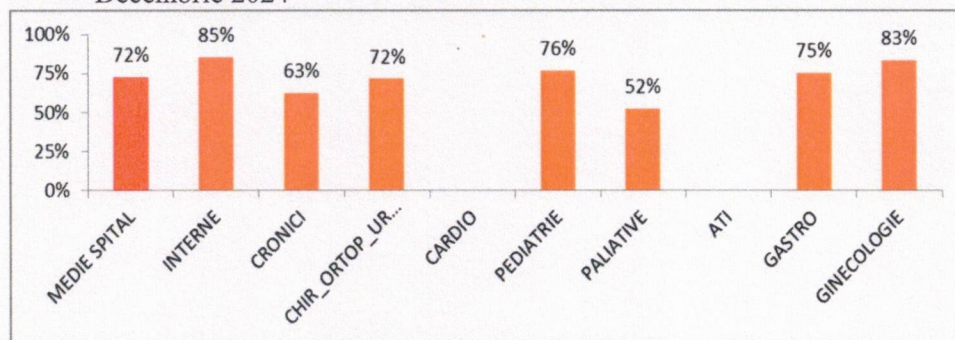
Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

- Decembrie 2024



Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele

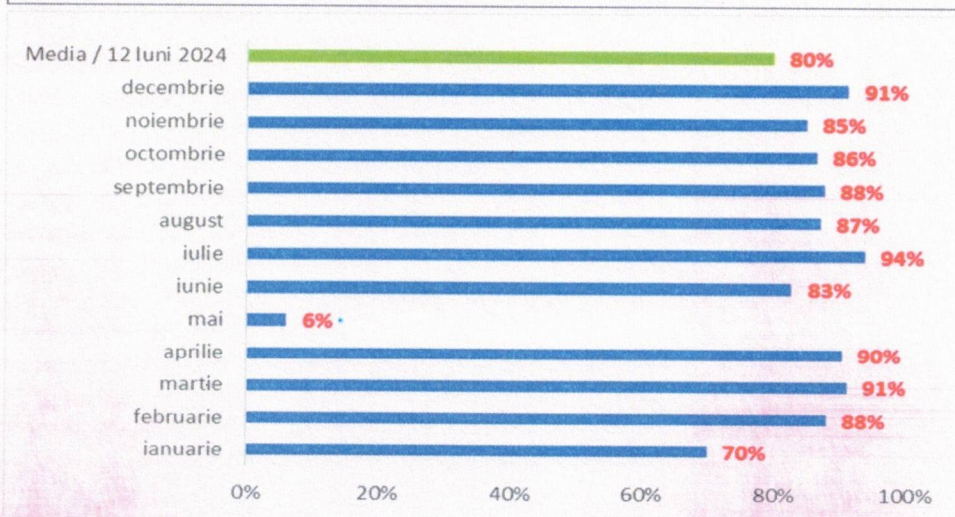
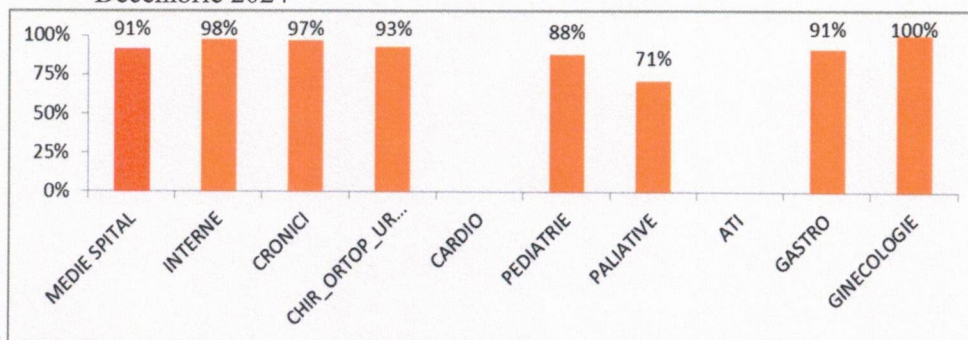
- Decembrie 2024



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

Rezultatele indica raspunsurile pozitive

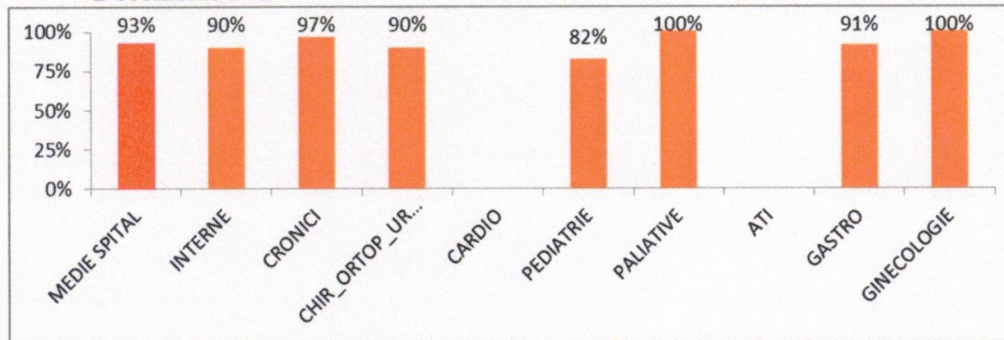
- Decembrie 2024



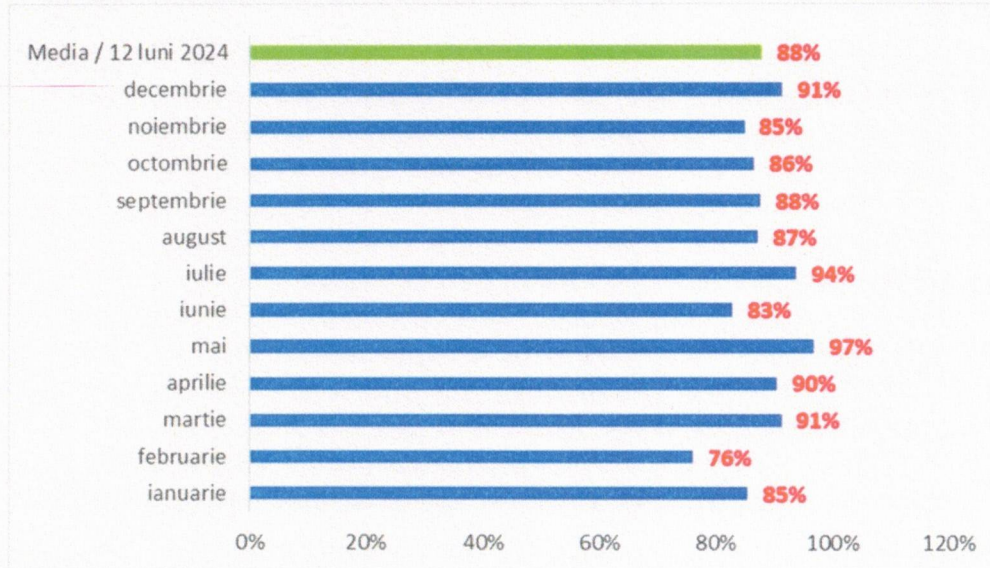
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

- Decembrie 2024



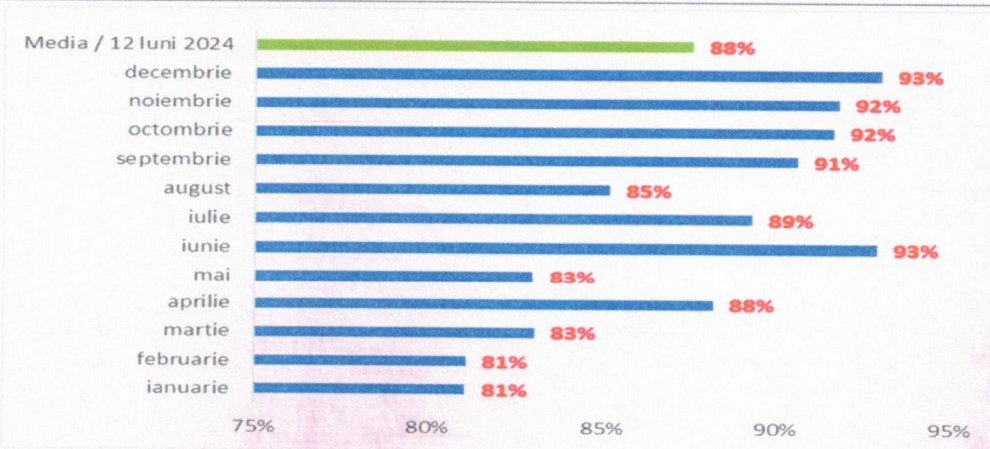
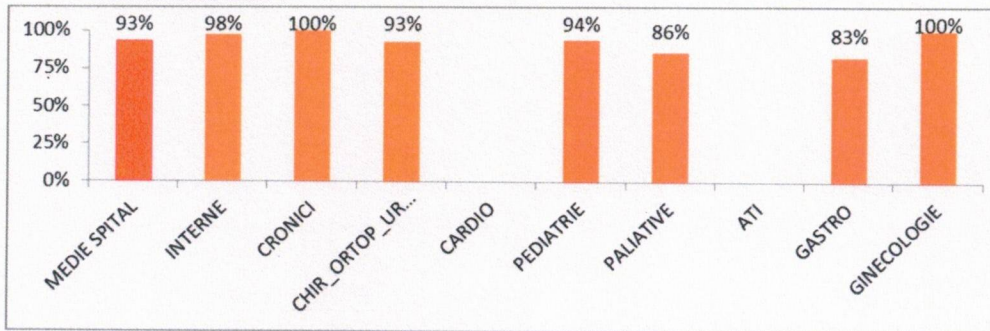
In general, pacientii nu indica in chestionare ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.



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

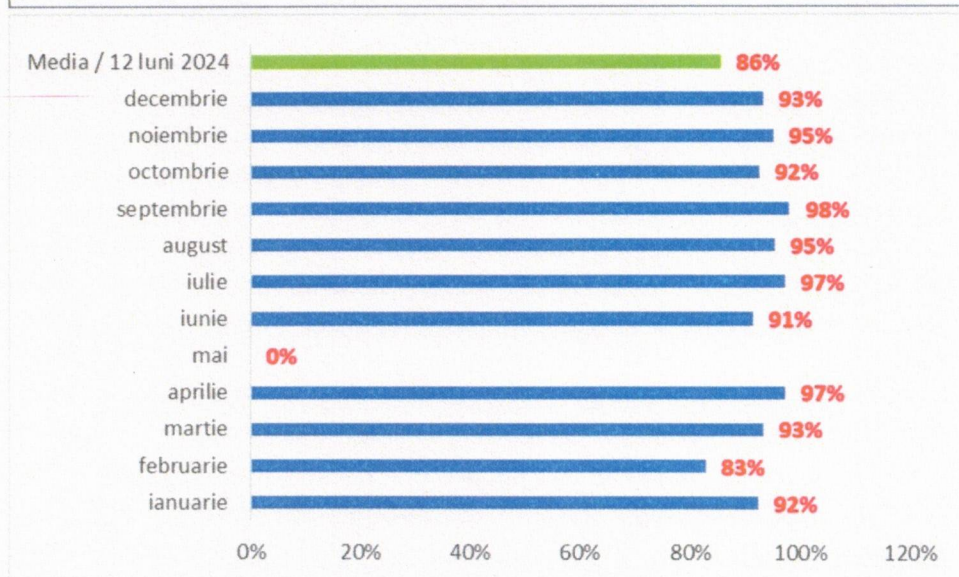
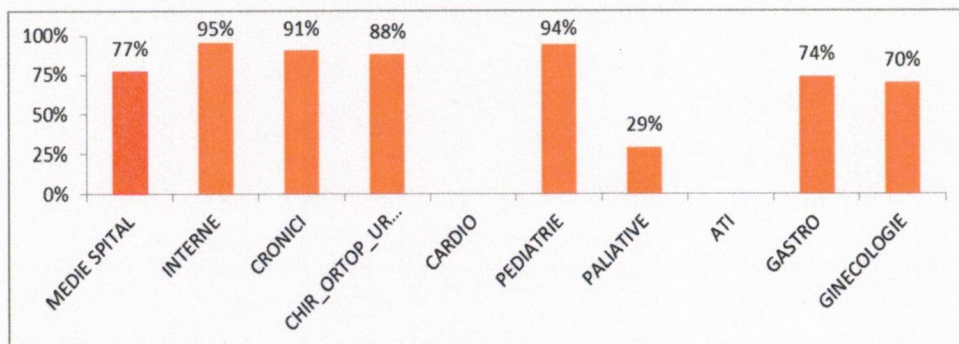
Rezultatele indica raspunsurile pozitive

- Decembrie 2024



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

- Decembrie 2024



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

| INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT | | | | | | |
|---|--|---|-----|--|----|--|
| Sectia/compartiment | Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna decembrie 2024 | Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - decembrie 2024 | | Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - decembrie 2024 | | Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie |
| INTERNE | 37% | 41 | 110 | 1 | 41 | 2% |
| CRONICI | 82% | 32 | 39 | 1 | 32 | 3% |
| CHIR ORTOP UROL | 49% | 41 | 83 | 1 | 41 | 2% |
| CARDIO | ACTIIVITATE SUSPENDATA | | | | | |
| PEDIATRIE | 85% | 17 | 20 | 6 | 17 | 35% |
| PALIATIVE | 70% | 7 | 10 | 3 | 7 | 43% |

| | | | | | | |
|-------------------------------|-----|------------|------------|-----------|------------|------------|
| ATI | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| GASTRO | 47% | 23 | 49 | 5 | 23 | 22% |
| GINECOLOGIE | 33% | 10 | 30 | 0 | 10 | 0% |
| Media pe spital = 50 % | | 171 | 341 | 17 | 171 | 15% |

VI. RECOMANDARI

| Recomandare | Termen | Secția | 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 achizitiona din resurse proprii | permanent | Toate sectiile | Asistente sefe | Comitet director + farmacie |
| Imbunatatirea comunicarii medic/pacient | permanent | Toate sectiile | Director medical | Comitet director |
| Cresterea targetului lunar de chestionare completate de la sectiile care se situeaza sub procentul de 40 % | permanent | ATI Chirurgie | Sefi structuri | BMC |

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

