

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. BMCA¹ 83/12.03.2024

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 – **FEBRUARIE 2024**, 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 difuzării 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 creșterii satisfactiei pacientilor.

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 satisfacție a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia : **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2024** si va fi prelucrta in sedinta Consiliului medical din martie 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- Probleme cu dusul si toaleta - nu se inchid usile
- Eventual in saloanele unice de tratare, find pacientul singur ar fi bine un televizor unic.Astfel totul este foarte bine.

BOLI CRONICE

- Pentru a imbunatati calitatea serviciilor de care beneficiez as dori mai mult personal medical. De asemenea as dori ca in interiorul salonului sa fie dispus un televizor pentru a fi bine informati despre stirile nationale.

PEDIATRIE

- Sectia de pediatrie este o ruina in recenta devenire, este foarte frig atat in saloane cat si pe hol 15C-16C, pereti crapati,usi care nu se inchid, robineti stricati, intr-un cuvant: conditii deplorabile.
- Jos palaria pentru intregul personal,oameni de milioane ! Respectarea orei de vizita si numarul de persoane care vine in vizita sa nu depaseasca mai mult de 2 persoane !
- Lipsa grup sanitar in salon si apa calda in salon
- Renovarea sectiei, grup sanitar in salon ,TV, sala de joaca copii
- Renovarea intregii secti pediatrie, echipamente mai performante, mobilier nou, dar mai ales grup sanitar personal fiecarui salon
- In privinta personalului medical toata recunostinta: d-na dr. Horotan un medic exceptional, foarte implicata,foarte implicata, calma,rabdatoare, empatica la fel si restul personalului. In privinta conditiilor dezamagitor,lipsa caldurii 16C in salon lipsa apei calde care sa-ti asigure un minim de igiena pe parcursul spitalizarii existenta unei singure toaleta pe toata sectia femei + copii saloane cu miros de mucegai salon 5 unde aerul este irespirabil, venim sa tratam afectiuni ale plamanilor totusi estetica si igiena peretilor lasa un gust foarte amar ,pereti murdari, nezugraviti de ani buni, pardosea imbacsita;paturile ruginite vechi,noptierele au miros de mucegai inauntru cele din lemn, lenjerie adusa de acasa conditiile din spital respinge orice dorinta de colaborare pacient (copiii) spital. Regret contextul in care am intalnit medici de un profesionalism de 10 !

INGRIJIRI PALIATIVE

- Este foarte frig in saloane si lipsa apei calde .In rest personal dragut

ATI

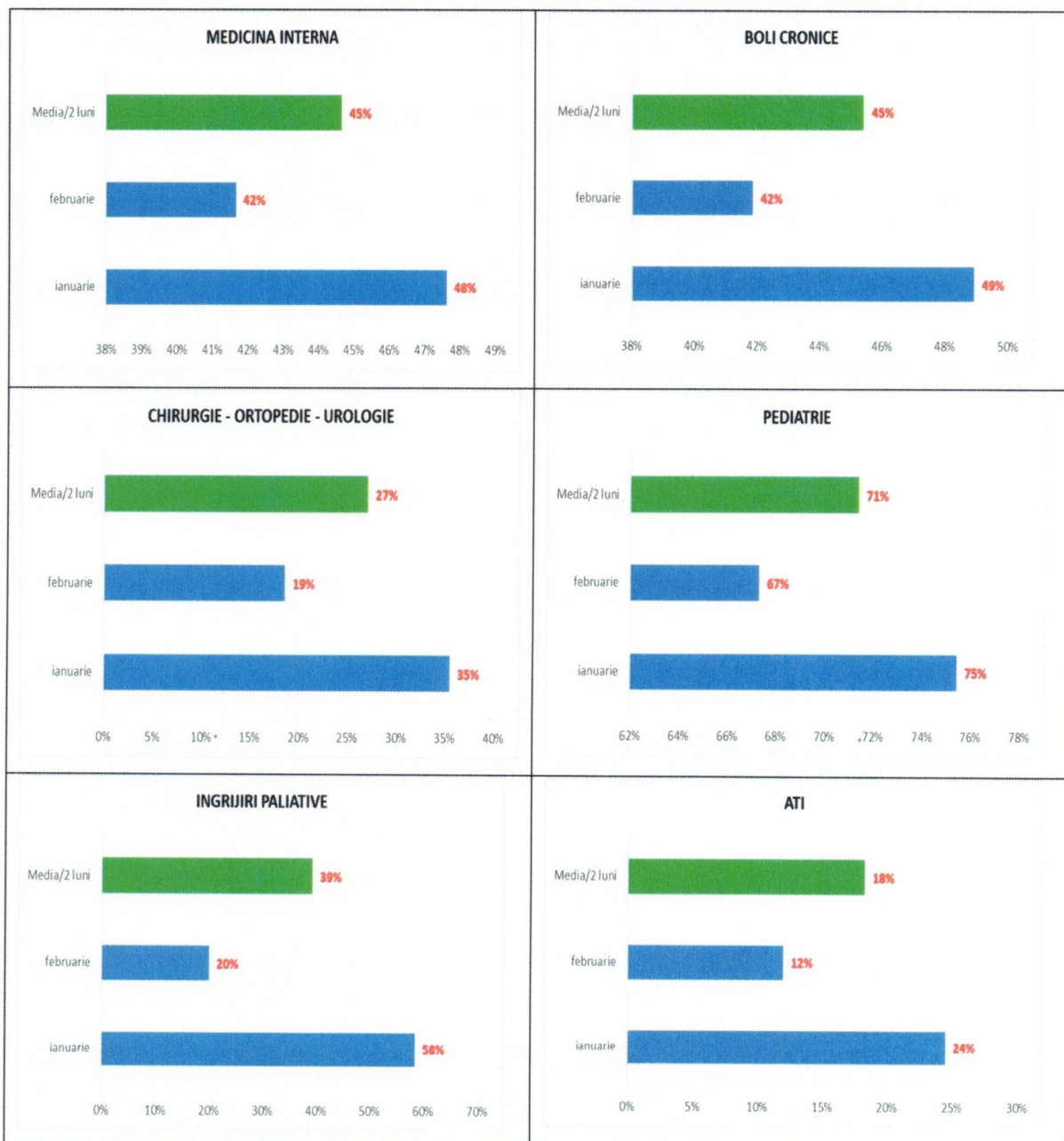
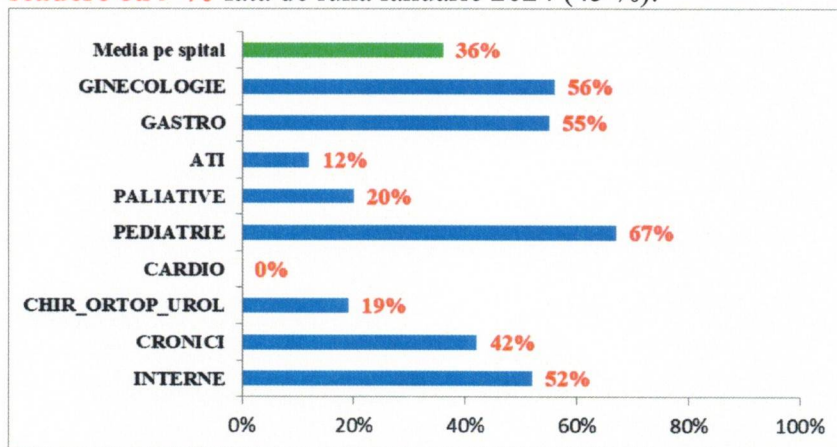
- Un buton de apelare
- Un buton de chemat personalul la patul pacientului nu ar strica

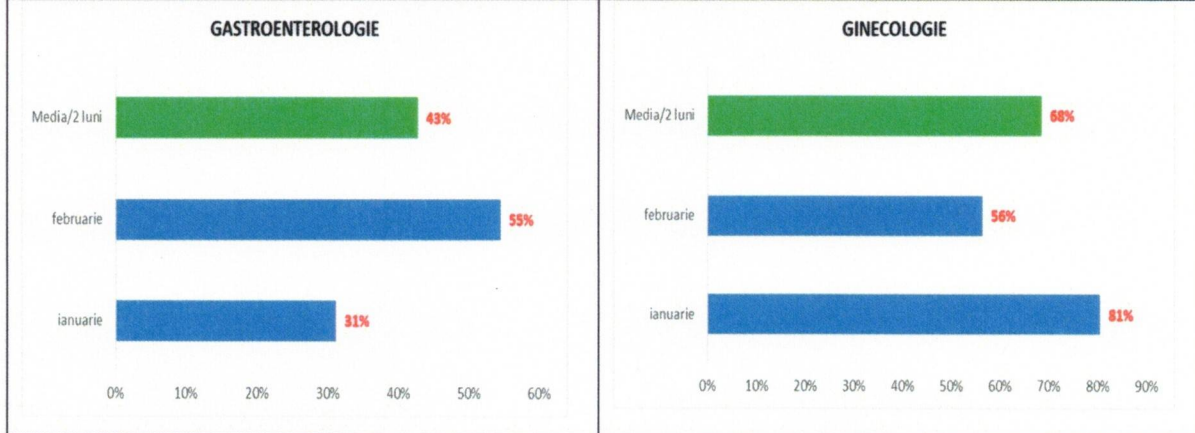
GINECOLOGIE

- Apa calda la baie sa ne putem spala

III. ANALIZA CANTITATIVA

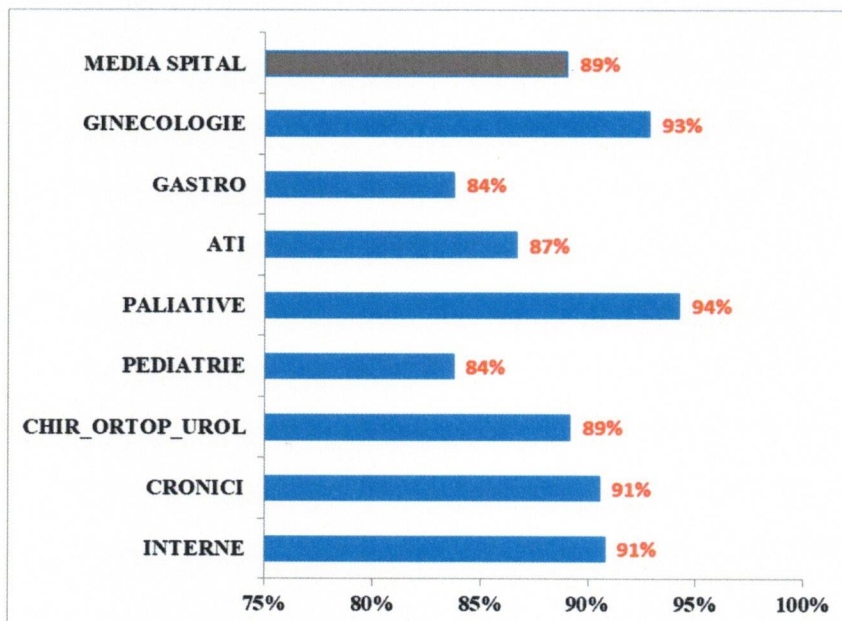
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 36 %, **in scadere cu 9 %** fata de luna ianuarie 2024 (45 %).



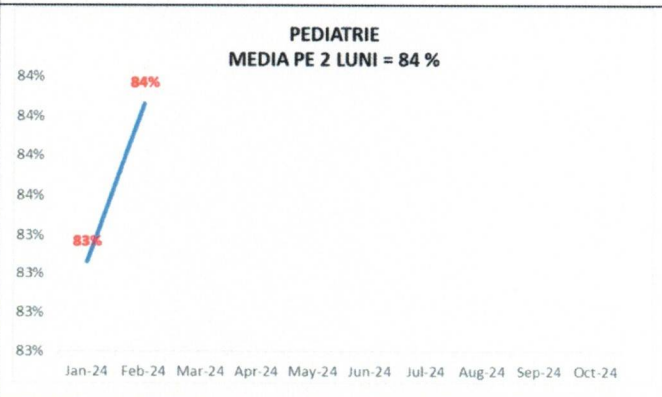
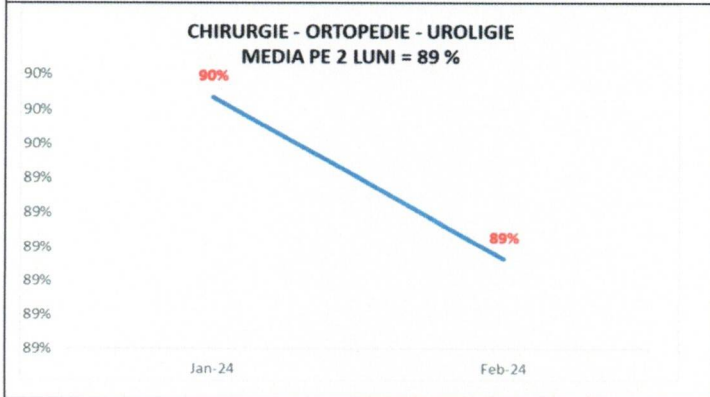
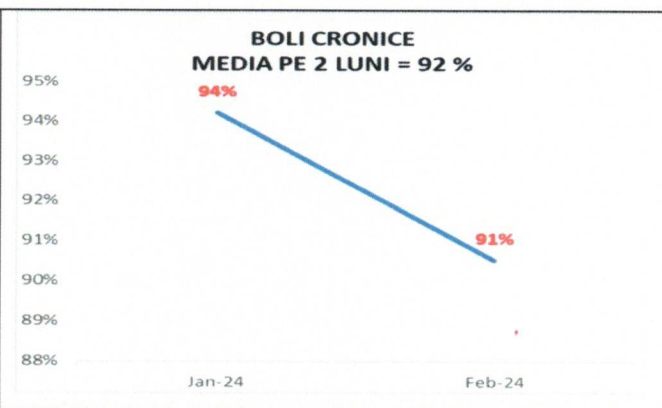
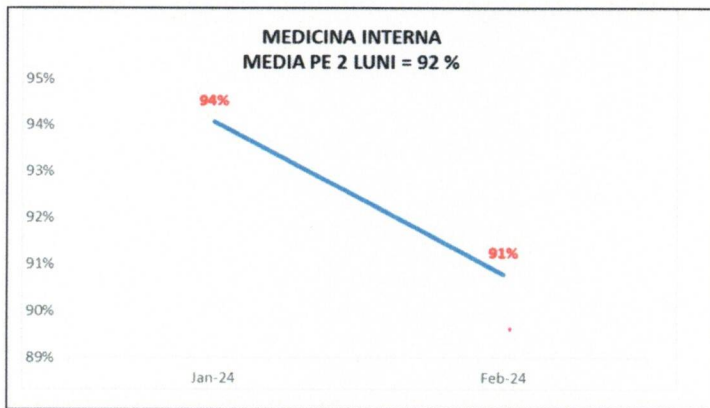
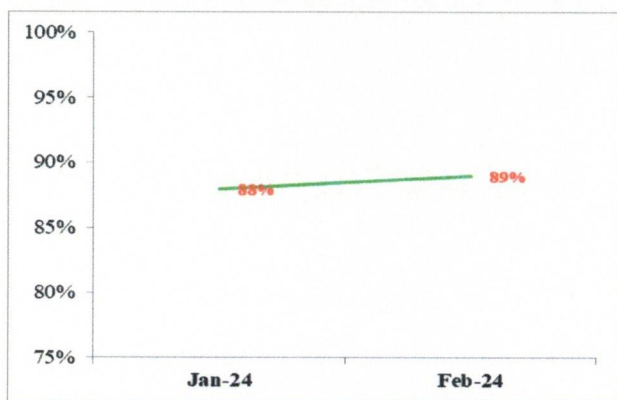


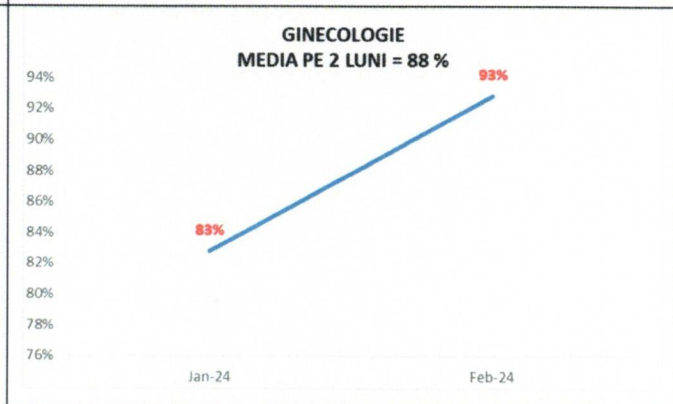
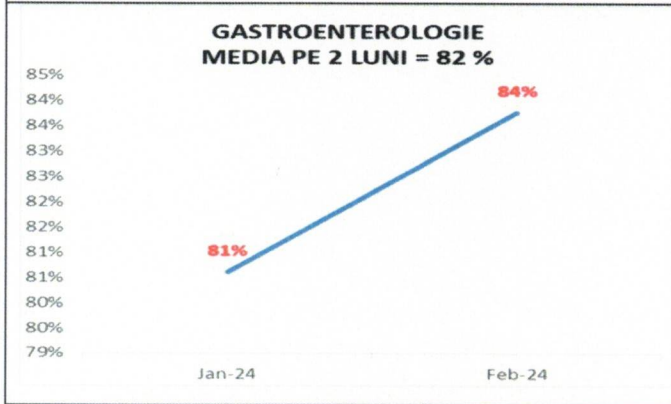
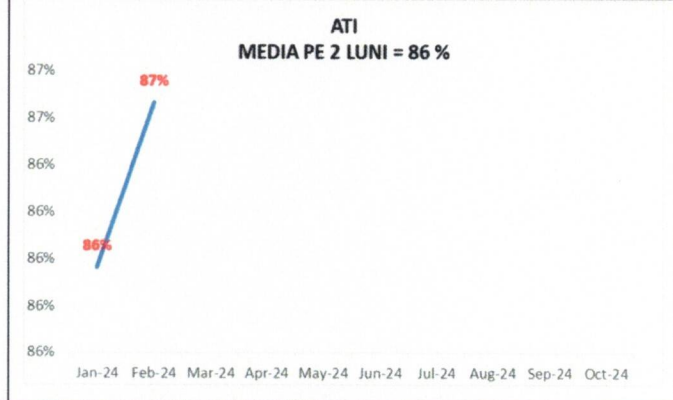
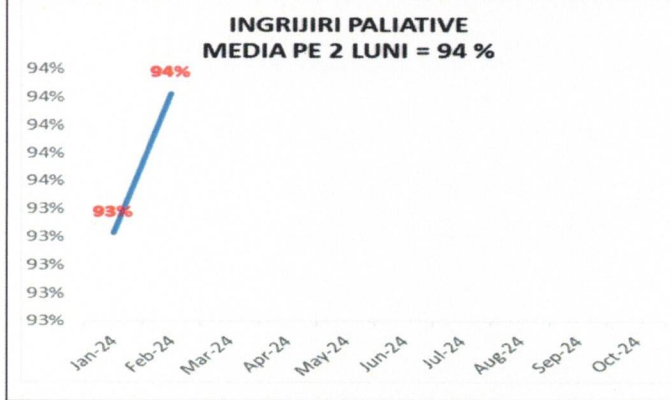
IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 89 %, în creștere cu 1 % față de cel din luna ianuarie 2024 (88 %)



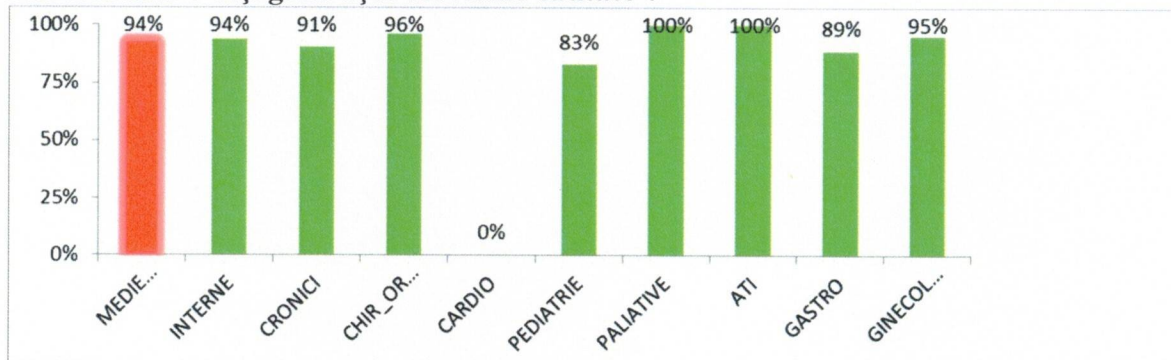
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Medie pe sectie/spital	
MEDIE SPITAL	94%	93%	94%	95%	96%	92%	94%	91%	94%	92%	93%	93%	92%	92%	92%	78%	99%	100%	75%	74%	79%	89%	76%	81%	83%	89%	
INTERNE	94%	92%	96%	95%	95%	97%	95%	96%	94%	93%	93%	93%	91%	91%	91%	81%	100%	100%	81%	81%	81%	90%	78%	78%	94%	91%	
CRONICI	91%	89%	94%	94%	94%	98%	98%	98%	98%	98%	94%	100%	100%	94%	94%	65%	100%	100%	56%	56%	56%	100%	94%	100%	100%	91%	
CHIR. ORTOP. UROL.	96%	94%	100%	99%	99%	88%	96%	97%	96%	96%	97%	97%	85%	90%	88%	87%	100%	100%	82%	82%	82%	81%	62%	42%	92%	89%	
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA TEMPORAR CONFORM A SF B-15/13.02.2024																										
PEDIATRIE	83%	81%	92%	92%	90%	81%	80%	81%	75%	75%	78%	81%	86%	90%	86%	76%	100%	100%	77%	77%	77%	94%	69%	91%	80%	84%	
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	33%	94%
ATI	100%	100%	83%	94%	94%	89%	89%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	61%	100%	100%	50%	50%	50%	83%	100%	83%	83%	87%	
GASTRO	89%	88%	94%	93%	94%	90%	94%	94%	94%	92%	93%	82%	88%	83%	90%	80%	100%	100%	74%	73%	75%	69%	19%	58%	89%	84%	
GINECOLOGIE	95%	96%	95%	95%	97%	92%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	95%	95%	95%	88%	91%	100%	77%	77%	77%	95%	86%	95%	91%	93%	





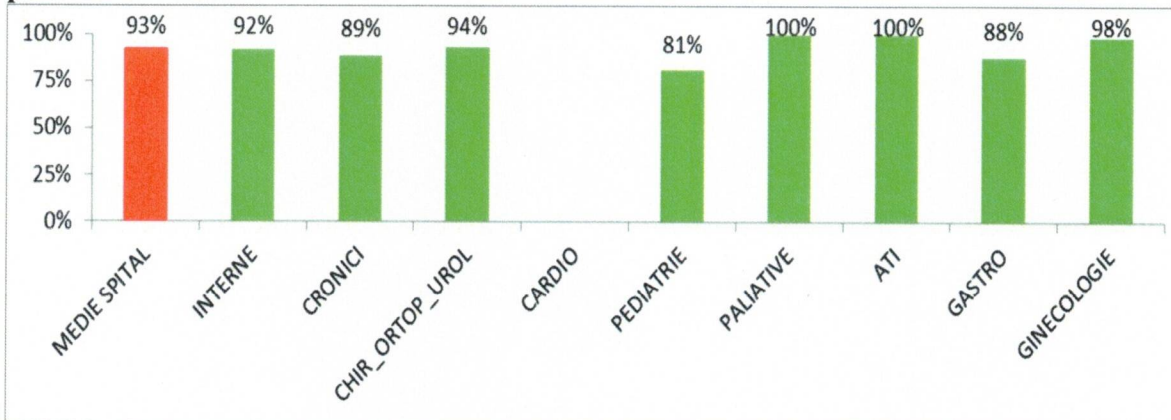
b. Pe intrebari

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



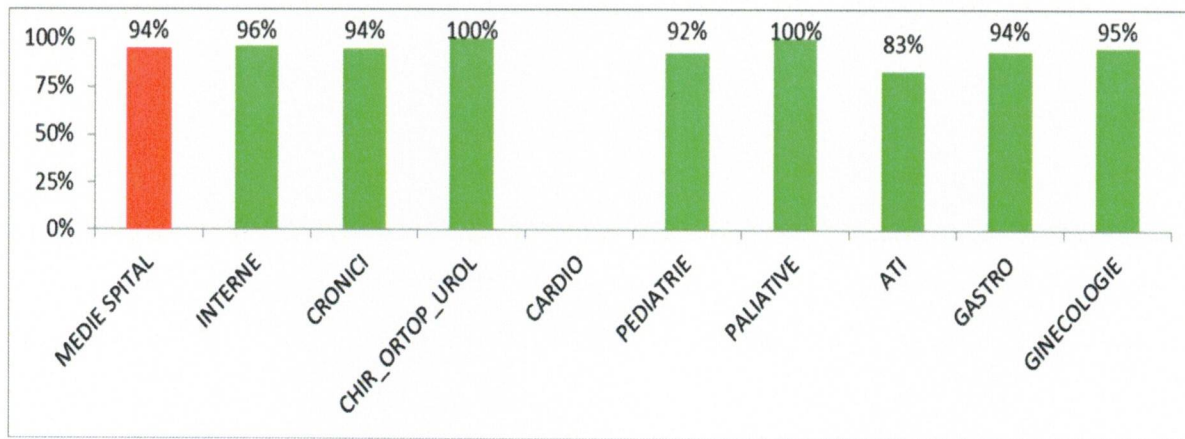
Sectiile apreciate ca fiind deficitare dpdv al semnalizarii prin indicatoare sunt: Pediatrie si Gastroenterologie.

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



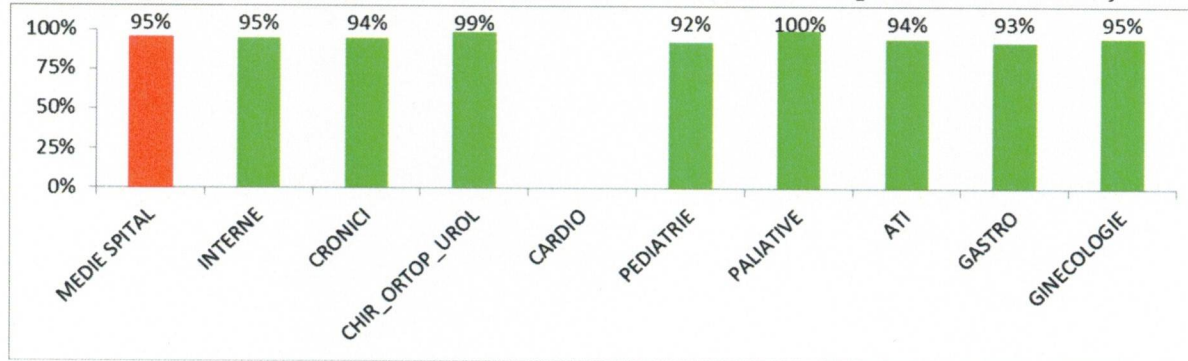
Perceptia timpului de asteptare este mai deficitara pe sectiile Pediatrie si Gastroenterologie.

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



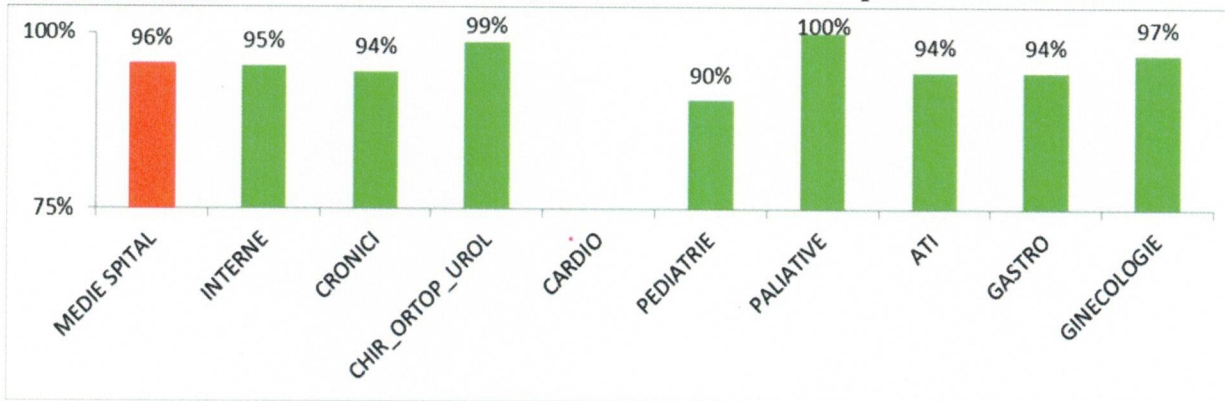
Pacientii declara in general ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat este pe sectia ATI.

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



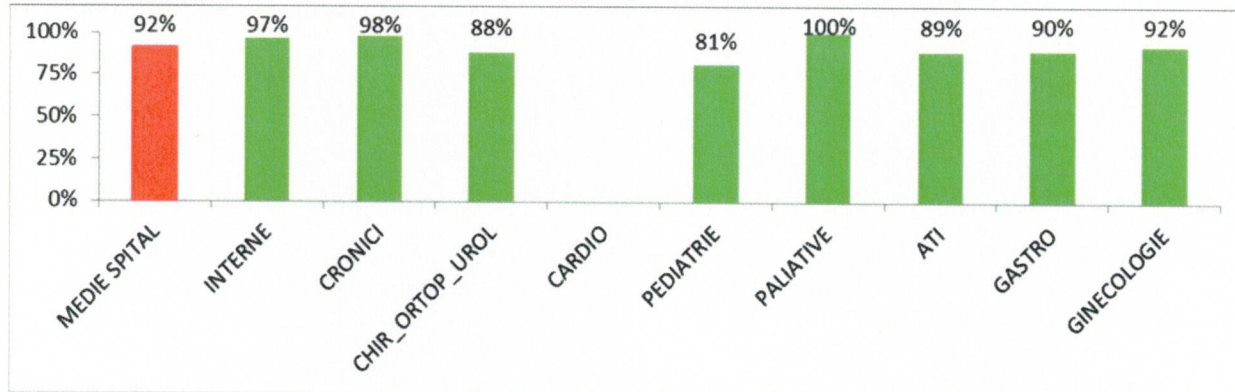
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel apreciat fiind pe sectia Pediatrie.

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

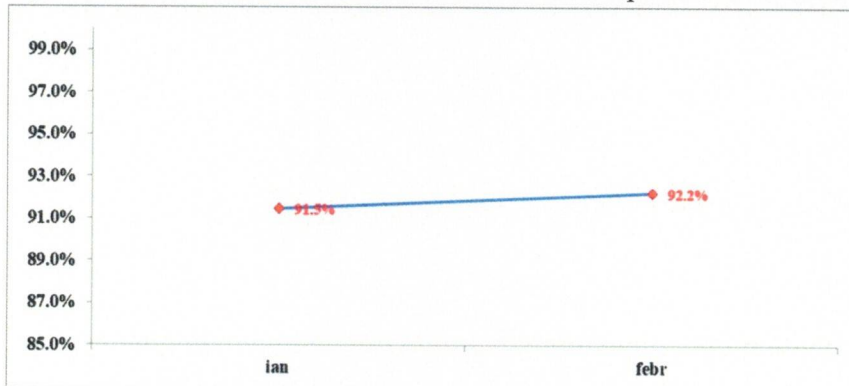


Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel apreciat fiind pe sectia Pediatrie.

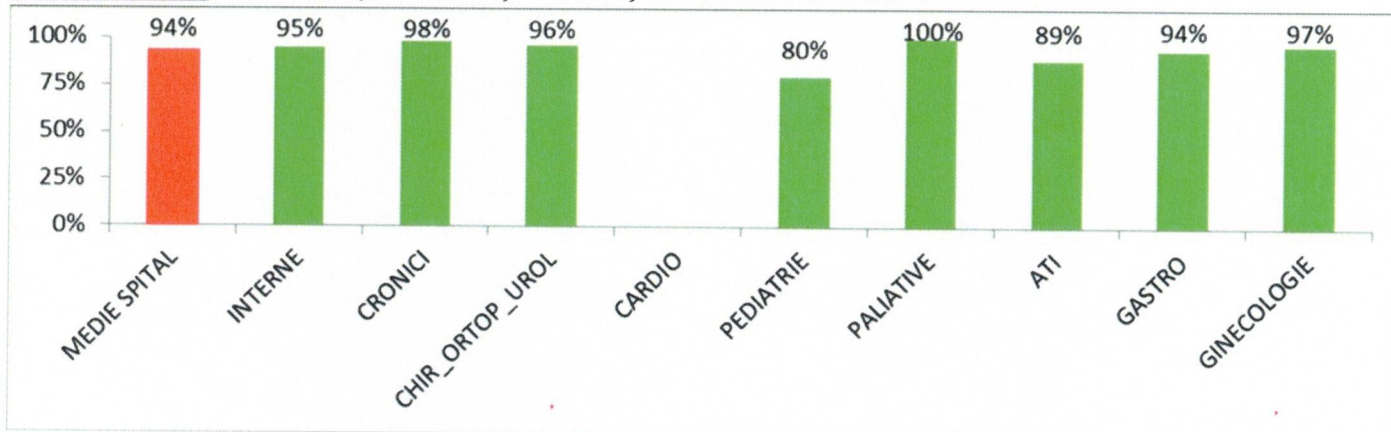
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane ?**



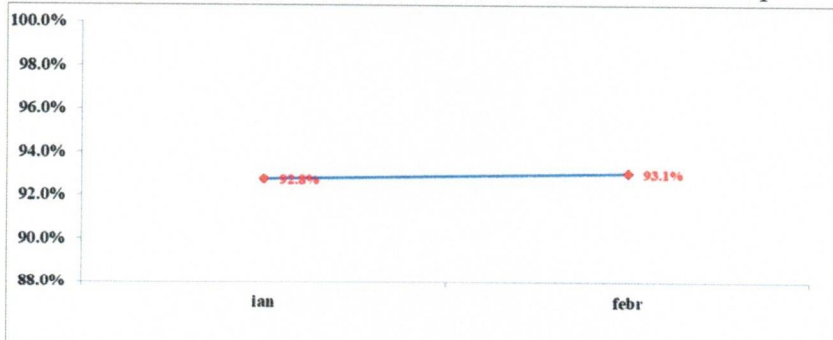
Aprecierea curateniei are cele mai scazut nivel apreciat la sectia Pediatrie.



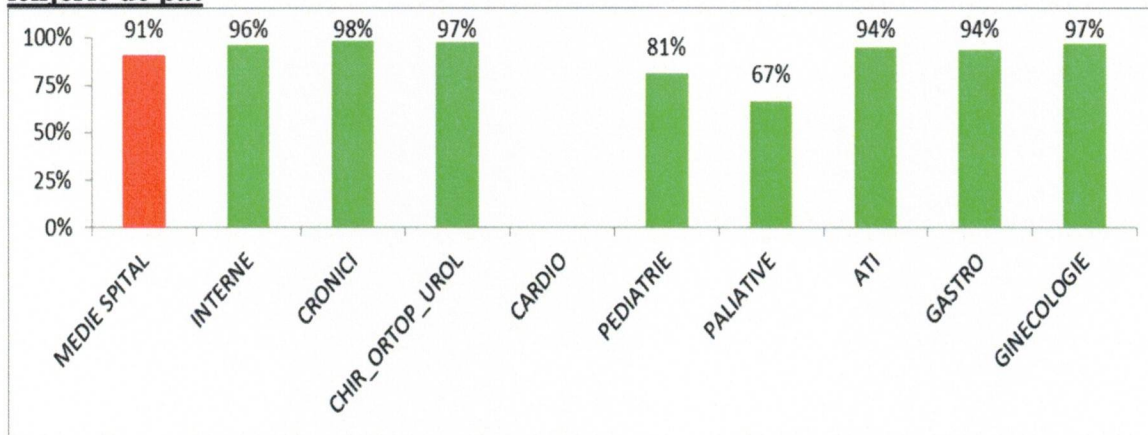
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in bai ?**



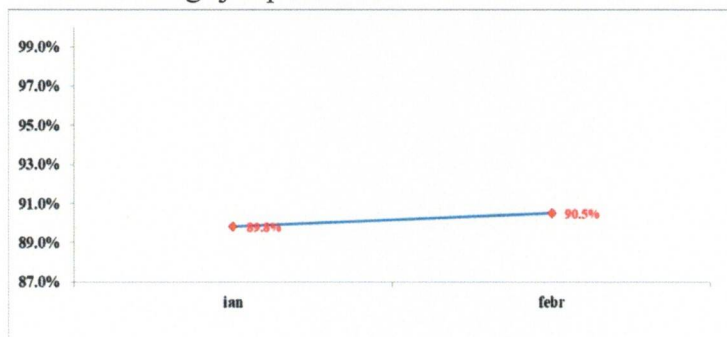
Aprecierea curateniei in bai este are cel mai scazut nivel raportat la sectia Pediatrie.



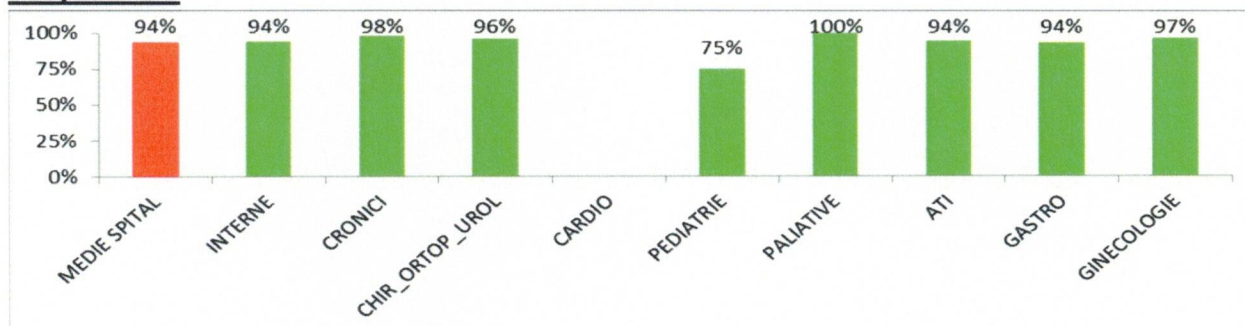
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



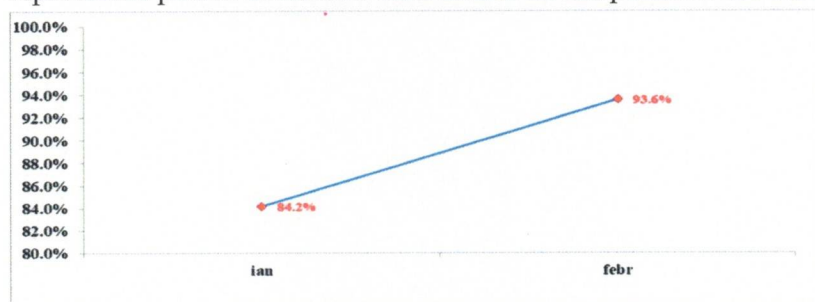
Aprecierea pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) are cele mai scăzute nivele raportate la secțiile Pediatrie și Ingrijiri paliative.



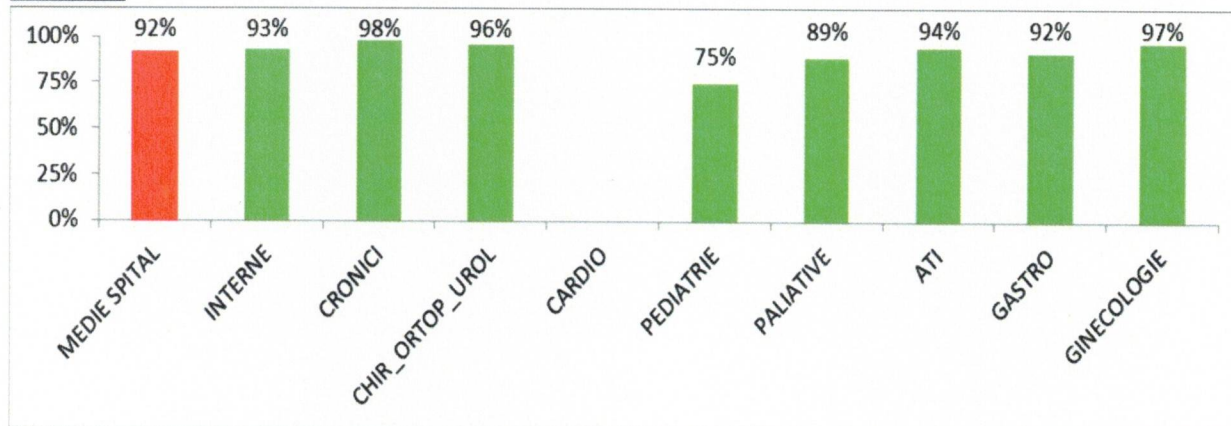
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



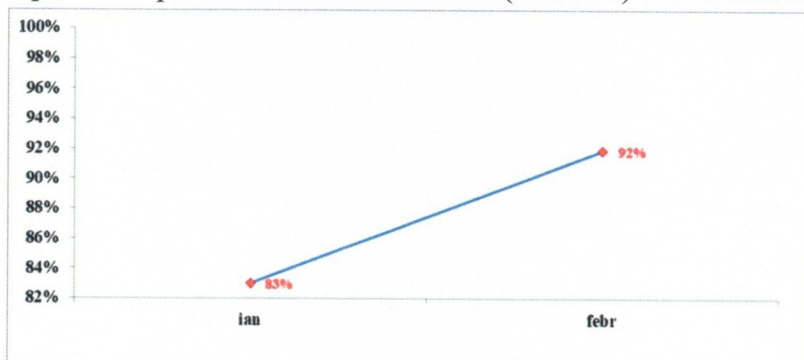
Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura are cel mai scăzut nivel raportat la secția Pediatrie.



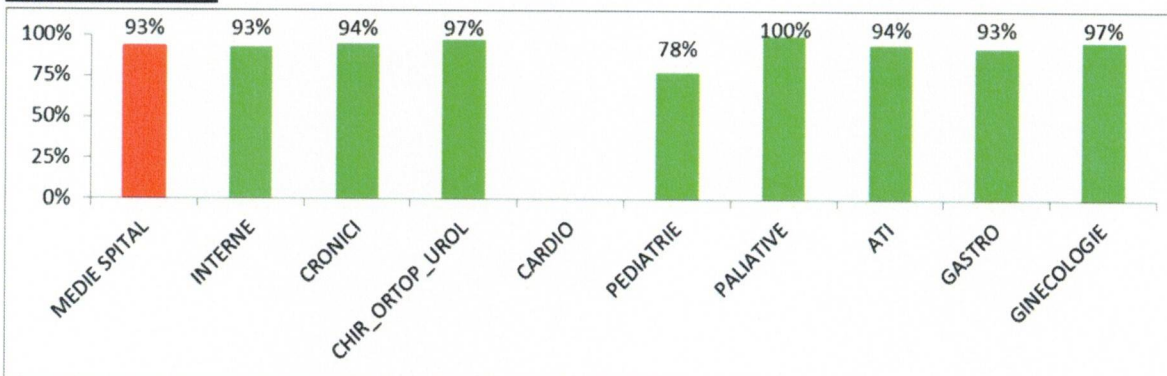
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii :**
mobilier



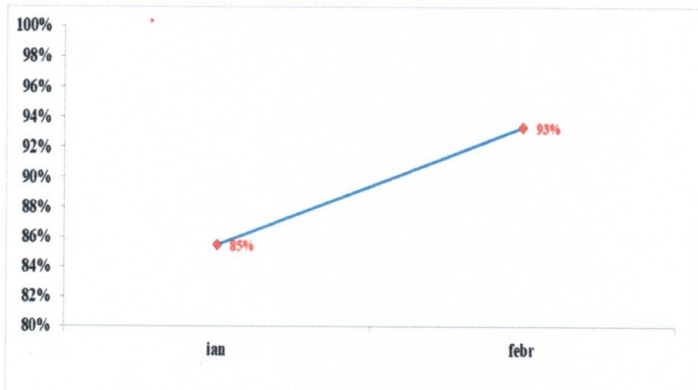
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



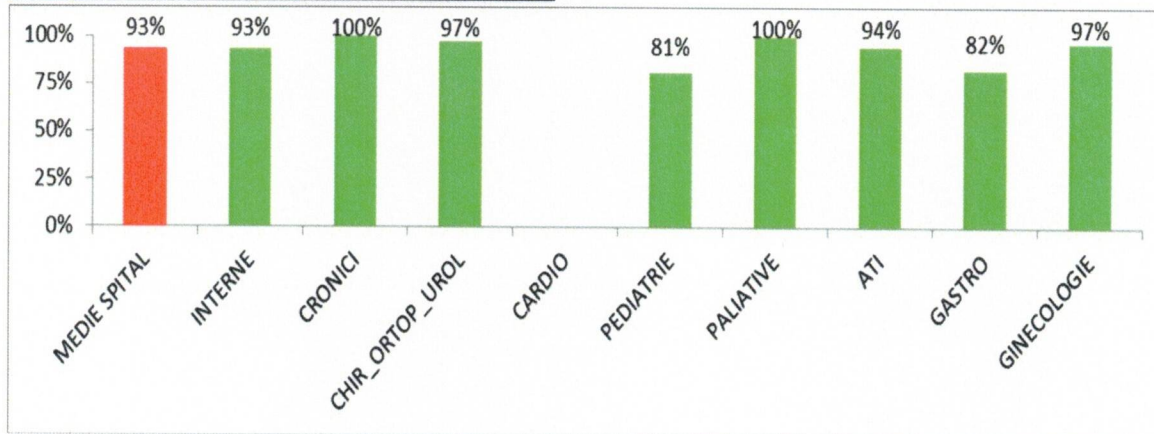
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii :**
calitatea hranei



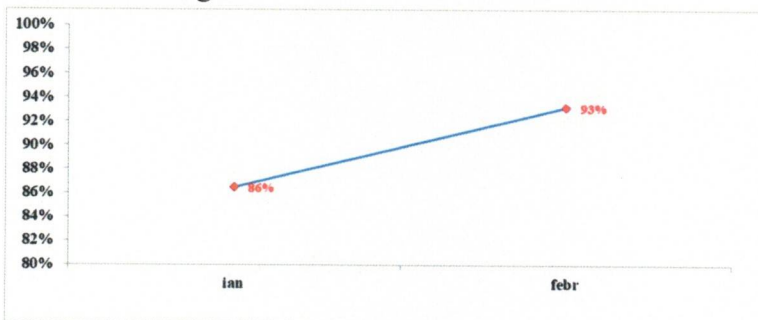
Aprecierea pentru calitatea hranei are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



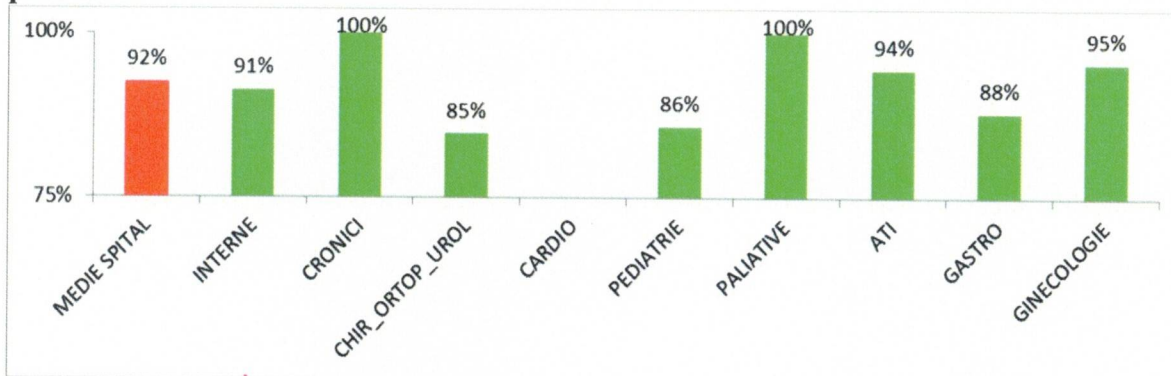
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de **condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii:**
modul de distribuire al hranei



Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei are cele mai scăzute nivele la secțiile Pediatrie și Gastroenterologie.

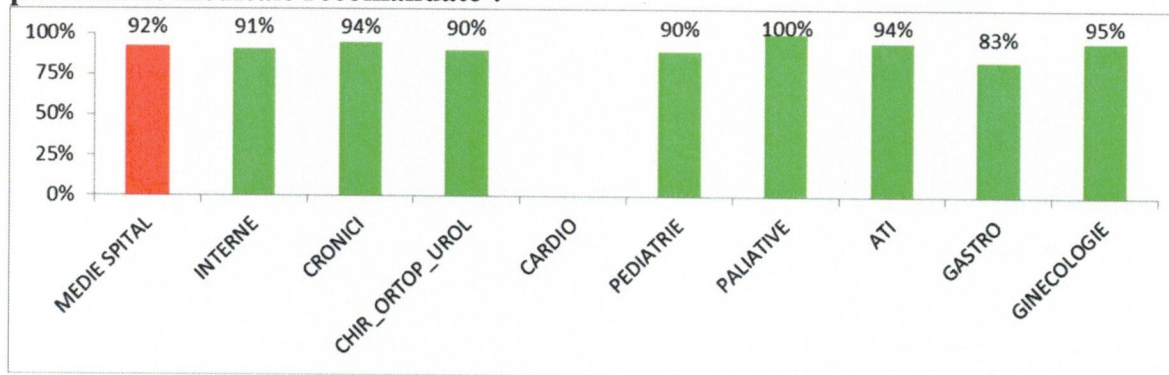


Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?**



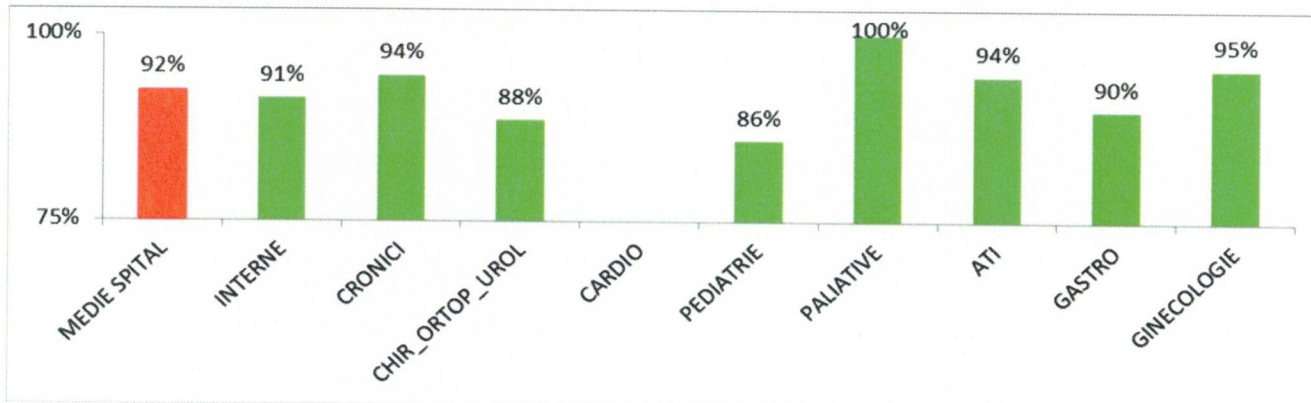
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Chirurgie Ortopedie Urologie.

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



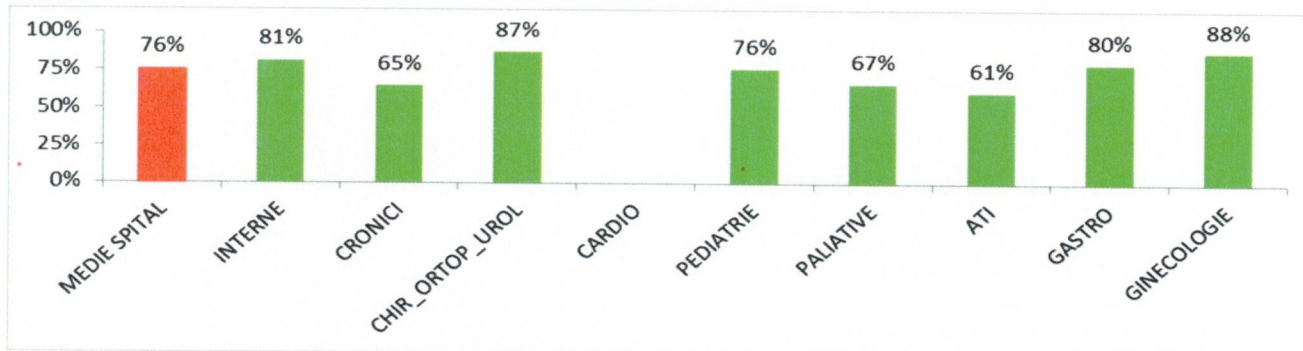
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la informațiile primite în legătură cu investigațiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Gastroenterologie.

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. Secția 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 ?



Aprecieră pacienților/apartinătorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice este relativ scăzută. Secțiile cu grade mai mici de satisfacție sunt: ATI, Boli cronice, Ingrijiri paliative.

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

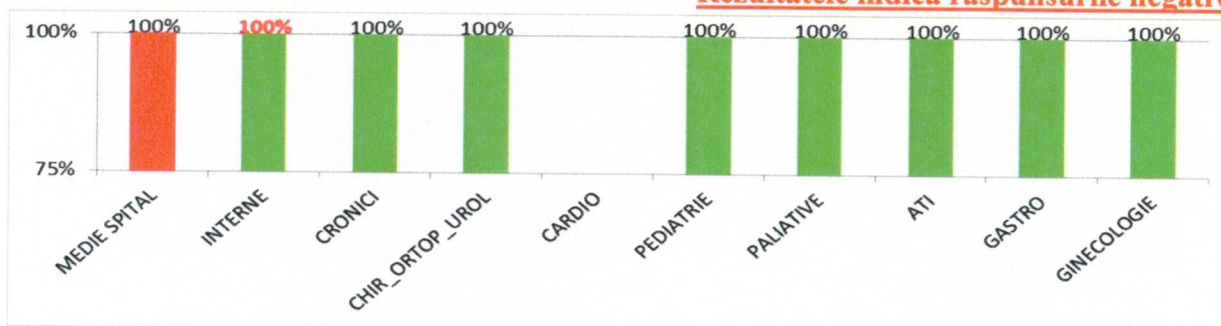
Rezultatele indica raspunsurile negative.



Din pacientele respondente din sectia de Obstetrica Ginecologie interna, 2 paciente declara ca au oferit bani angajatilor spitalului (*esantionul de paciente respondente = 56 % din pacientele internate*). Celelalte sectii sunt cu nivel de 100 % satisfactie.

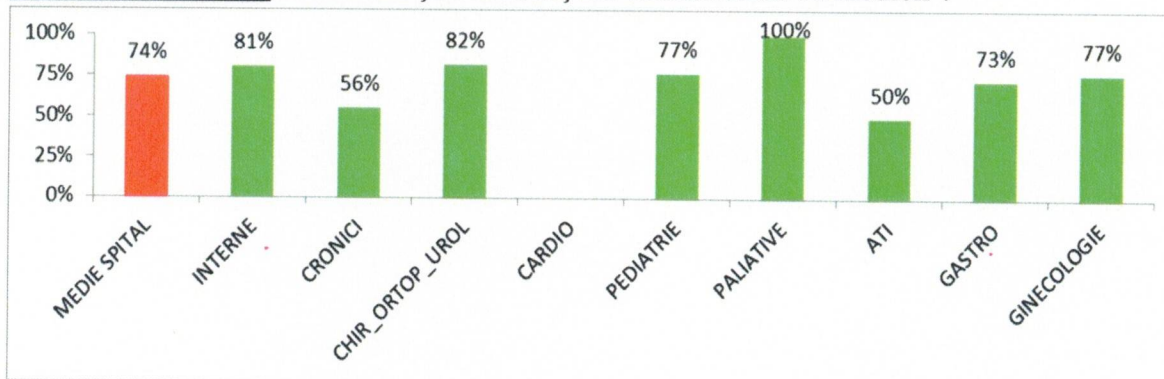
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative



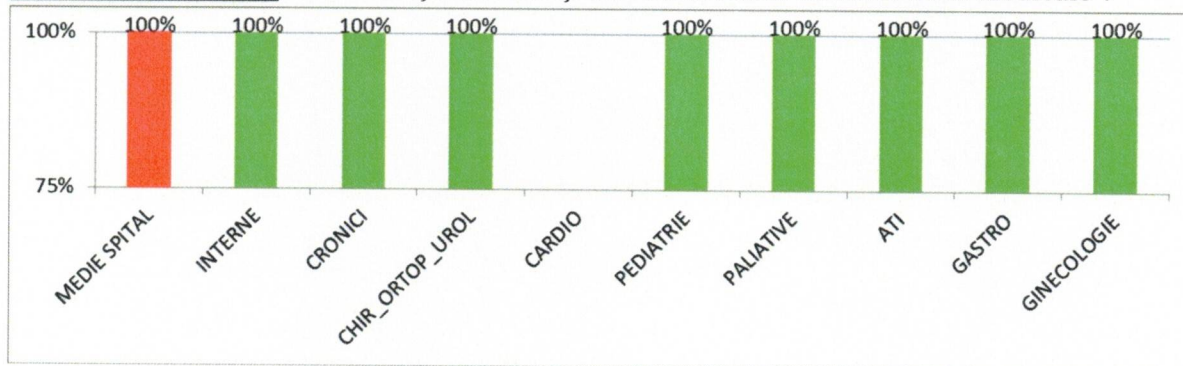
Toate sectiile sunt cu nivel de 100 % satisfactie.

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



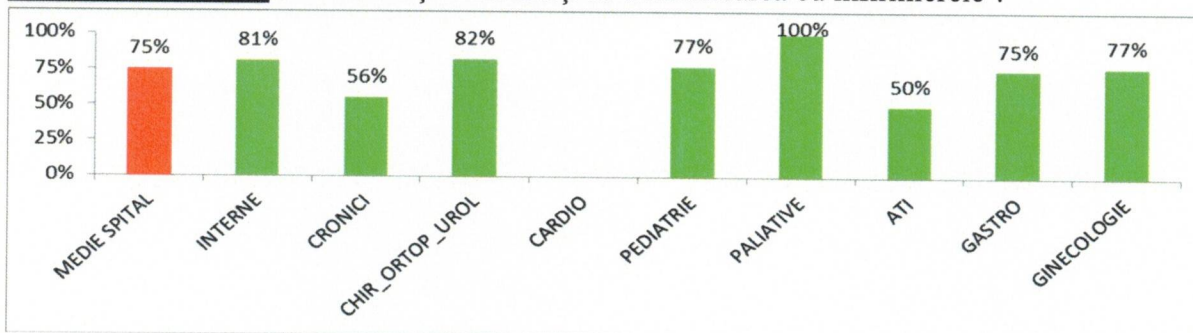
Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scazuta in majoritatea sectiilor. Sectiile cu modul de comunicare apreciat de pacienti ca fiind cel mai deficitar sunt ATI si Boli cronice.

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 maximă de 100 % în toate secțiile.

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

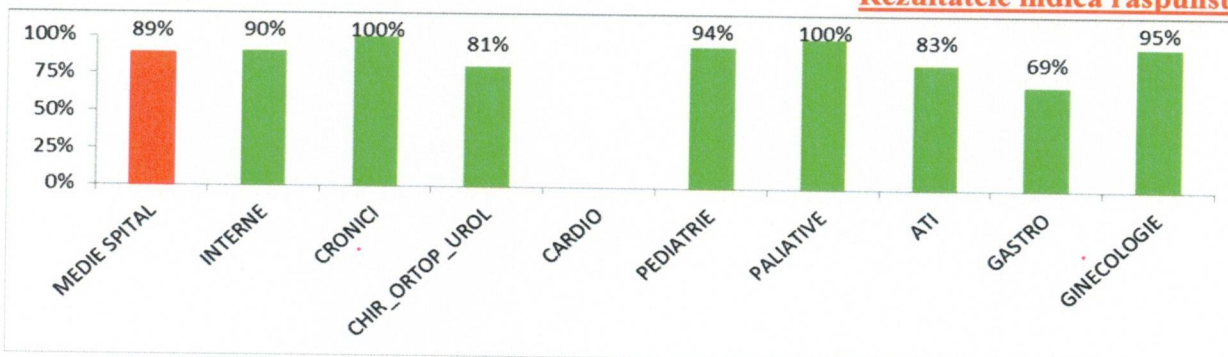


Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scăzută în majoritatea secțiilor. Secțiile cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar sunt ATI și Boli cronice.

Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ?

DA NU

Rezultatele indică răspunsurile pozitive

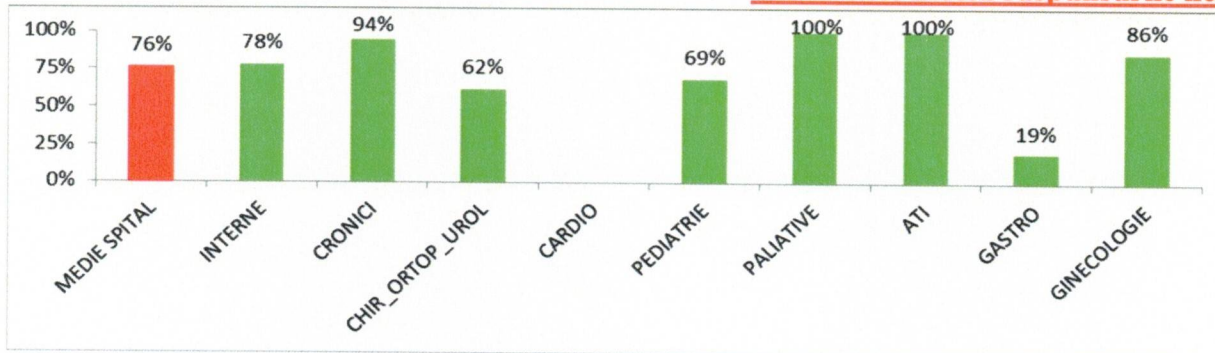


În mare parte, pacienții apreciază faptul că sunt însoțiți de personal medical la investigații. Excepție face secția Gastroenterologie.

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

NU

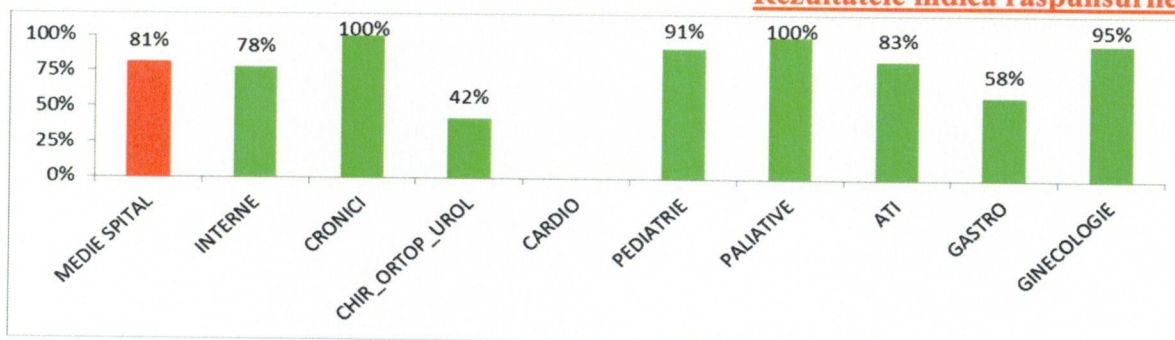
Rezultatele indica raspunsurile negative



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinatorii pacientilor internati in sectia Gastroenterologie si Chirurgie. 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

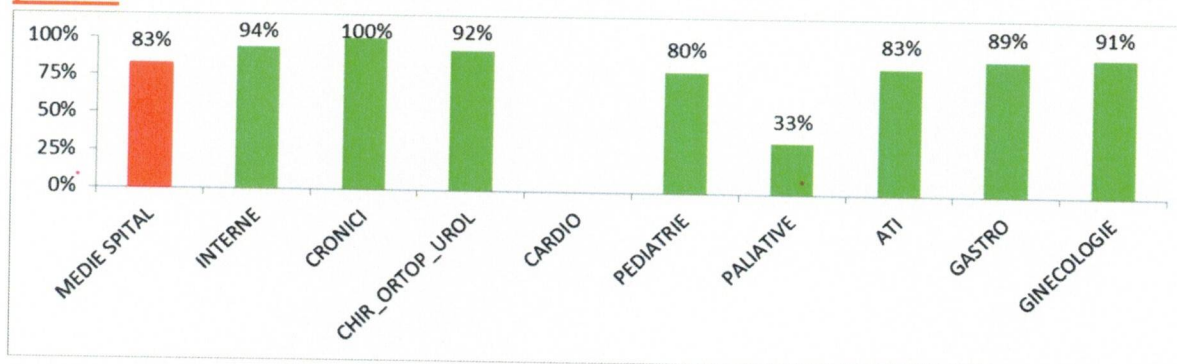


Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ?

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 Februarie 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Februarie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Februarie 2024		Pondereea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	42%	50	120	0	50	0%
CRONICI	42%	18	43	1	18	6%
CHIR_ORTOP_UROL	19%	26	140	0	26	0%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA TEMPORAR					
PEDIATRIE	67%	35	52	19	35	54%
PALIATIVE	20%	3	15	1	3	33%
ATI	12%	6	50	2	6	33%
GASTRO	55%	36	66	4	36	11%
GINECOLOGIE	56%	22	39	3	22	14%
Media pe spital = 38 %		196	525	30	196	19%

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	permanen t	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
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	31.03.202 4	Ginecologi e ATI Chirurgie	Comitet director Consiliul de etica	Comitet director
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.	30.06.202 4	Chirurgie ATI Ginecologi e Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director
Analizarea oportunitatii/resurselor financiare in ce priveste achizitia de dispozitive/echipamente de detectare a venelor. Astfel, personalul medical	30.06.202 4	Pediatrie CPU Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
calificat va putea observa vascularizația, așa cum este evidențiată aceasta și îi va servi acestuia să găsească vena având dimensiunile și localizarea potrivită pentru puncție venoasă și alte proceduri medicale care necesită localizarea venelor superficiale.				

Biroul de management al serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

