

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 A' 36 /12.02.2024

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 – **IANUARIE 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.

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.

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

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

CHIRURGIE

- ar fi necesar un buton cu sonerie in salon, pentru cadrele medicale, pentru rapiditatea interventiei pe timp de noapte
- as dori ca asistentele sa stea mai mult cu pacientii si nu la calculatoare - trebuie sa angajeze pe cineva doar sa stea la calculator pt. acte. Bolnavii au nevoie de asistente
- macar o zi pe saptamana apa calda

PEDIATRIE

- renovarea sectiei de pediatrie, conditiile lasa de dorit mobilier, paturile ar trebui schimbate, peretii sunt murdari, geamurile nu se inchid, in unele saloane temperatura scazuta
- schimbati sectia (locatia ei) cu una renovata ne tineti copiii in cele mai rele conditii, noroc cu cadrele medicale, altfel nu am mai calca pe aici
- grup sanitar in salon
- da fiindca exista aici un medic pediatric foarte bun Dna Doctor Horotan, daca nu era ea, nu optam pentru acelasi spital
- avand in vedere ca vorbim despre o sectie de pediatrie, adica implica copiii, conditiile sunt nu proaste, ci strigatoare la cer. Cum se poate pe o sectie de pediatrie sa ingheti de frig in salon, apa calda lipseste cu desavarsire cand de fapt ar trebui sa fie indispensabila. Lenjeria de pat la fel cand te invelisti cu patura parca pui carton pe tine. Conditiiile sunt strigatoare la cer, pt o sectie de Pediatrie.
- aparat de vazut venele la bebelusi

INGRIJIRI PALIATIVE

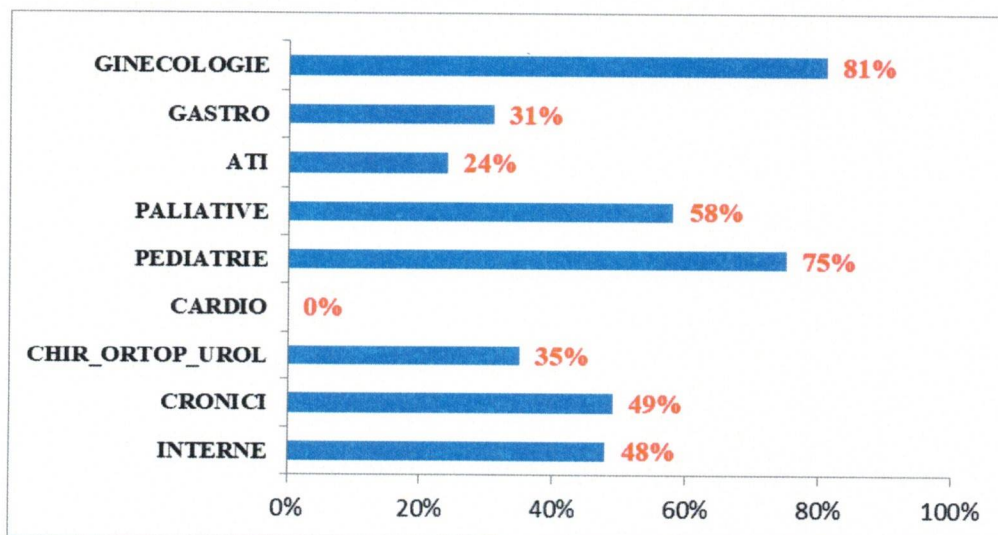
- foarte frig in spital
- doresc sa multumesc in mod special personalului sectiei paliative pt. profesionalismul si comportamentul ireprosabil in ingrijirea mamei mele Ciul Ana
- echipa de asistente si infirmiere foarte de treaba, multumite

GINECOLOGIE

- baia de la neonatologie aproape inexistentă, fara usa, cu apa calda din an in paste; imbunatatiri in ceea ce priveste spatiile sanitare, baile.
- saltelele sunt foarte tari am mers cu durere de spate acasa. nu m-am odihnit din cauza la saltea.

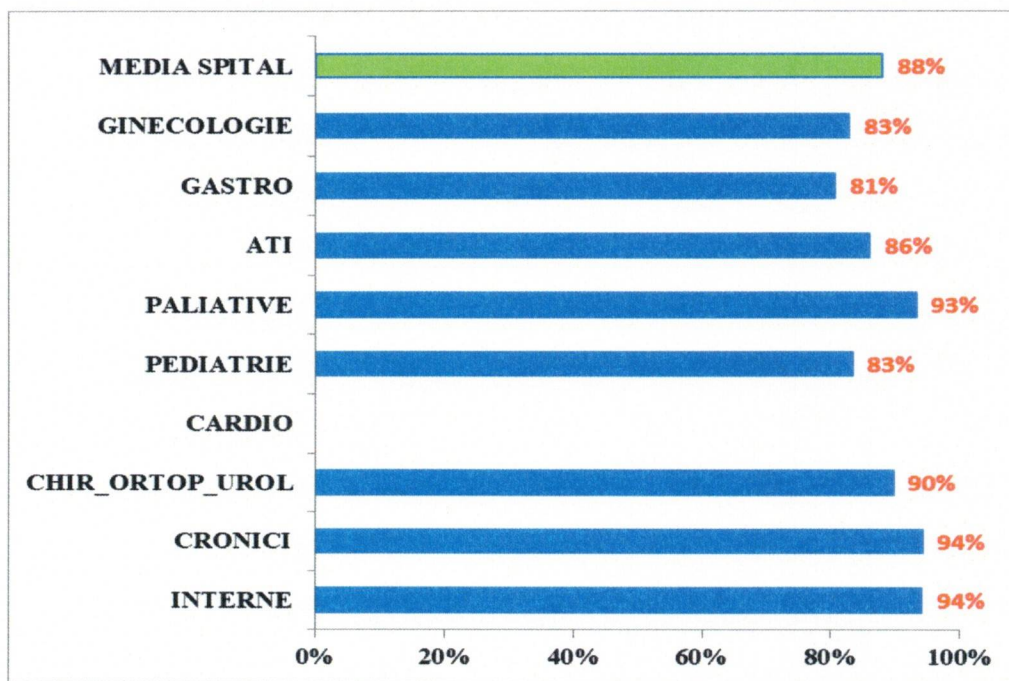
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 45 %, in scadere cu 10 % fata de luna decembrie 2023 (55 %)



IV. ANALIZA CALITATIVA

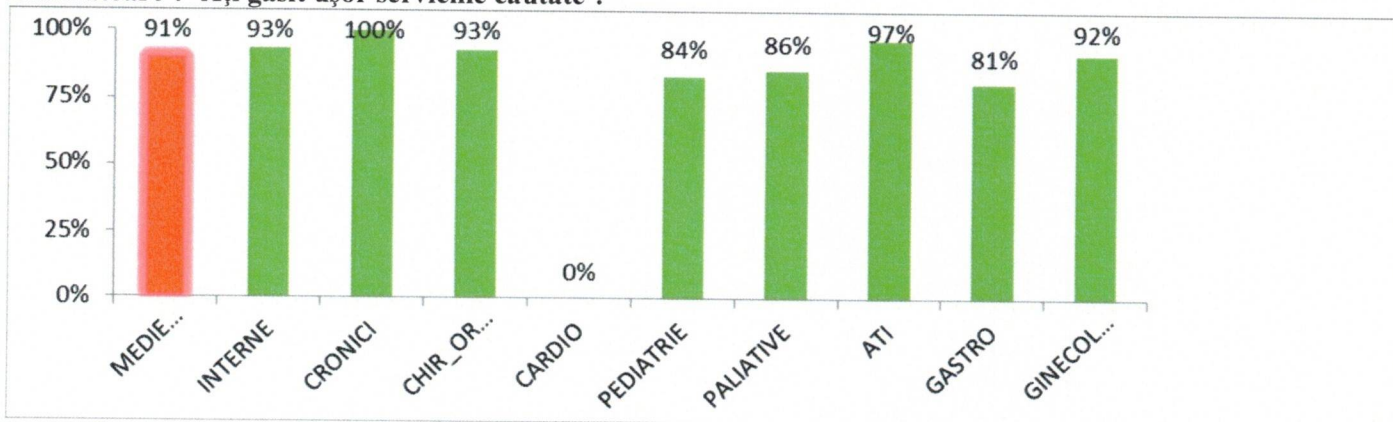
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 88 %, în scădere cu 3 % față de cel din luna decembrie 2023 (91 %)



GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Ianuarie 2024 - MEDIA PE SPITAL = 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 14-1	Intrebarea 14-2	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Medie pe secție/spital
MEDIA SPITAL	81%	83%	84%	85%	83%	90%	82%	90%	84%	83%	85%	86%	91%	91%	89%	90%	98%	100%	84%	84%	83%	70%	85%	81%	82%	71%	88%
INTERNE	93%	95%	94%	94%	93%	95%	93%	95%	95%	94%	97%	97%	92%	93%	92%	91%	98%	98%	89%	90%	90%	87%	100%	100%	98%	92%	94%
CRONICI	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	96%	91%	87%	96%	96%	94%	96%	100%	100%	83%	83%	83%	83%	96%	91%	96%	87%	94%
CHIR ORTOP UROL	93%	95%	96%	96%	94%	90%	87%	93%	92%	90%	88%	88%	89%	89%	84%	87%	100%	100%	89%	89%	88%	70%	91%	82%	94%	79%	90%
CARDIO	0 CHESTIONARE COLECTATE																										
PEDIATRIE	84%	86%	91%	92%	90%	81%	83%	78%	71%	71%	74%	80%	88%	86%	86%	83%	100%	100%	74%	75%	74%	69%	91%	84%	88%	86%	83%
PALIATIVE	86%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	57%	62%	81%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	57%	93%
ATI	97%	94%	94%	94%	94%	81%	93%	86%	86%	86%	86%	81%	92%	92%	86%	94%	100%	100%	75%	75%	75%	39%	92%	75%	92%	75%	86%
GASTRO	81%	83%	83%	86%	86%	76%	89%	81%	79%	79%	81%	81%	79%	79%	76%	81%	100%	100%	74%	76%	79%	62%	79%	86%	79%	64%	81%
GINECOLOGIE	92%	94%	97%	97%	87%	93%	93%	94%	93%	87%	86%	89%	92%	94%	92%	91%	90%	100%	85%	85%	85%	51%	34%	31%	93%	28%	83%

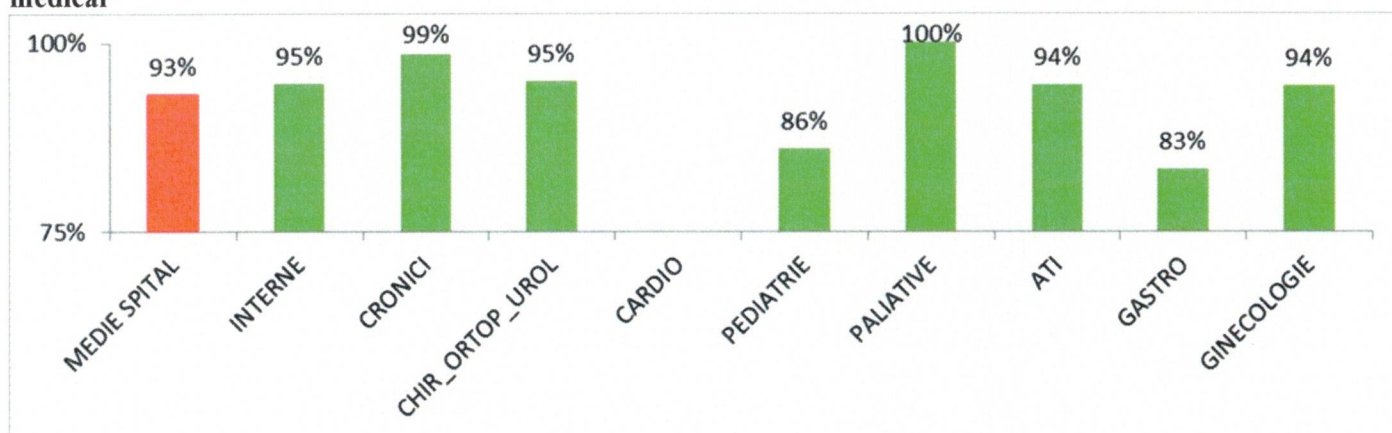
b. Pe întrebări

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



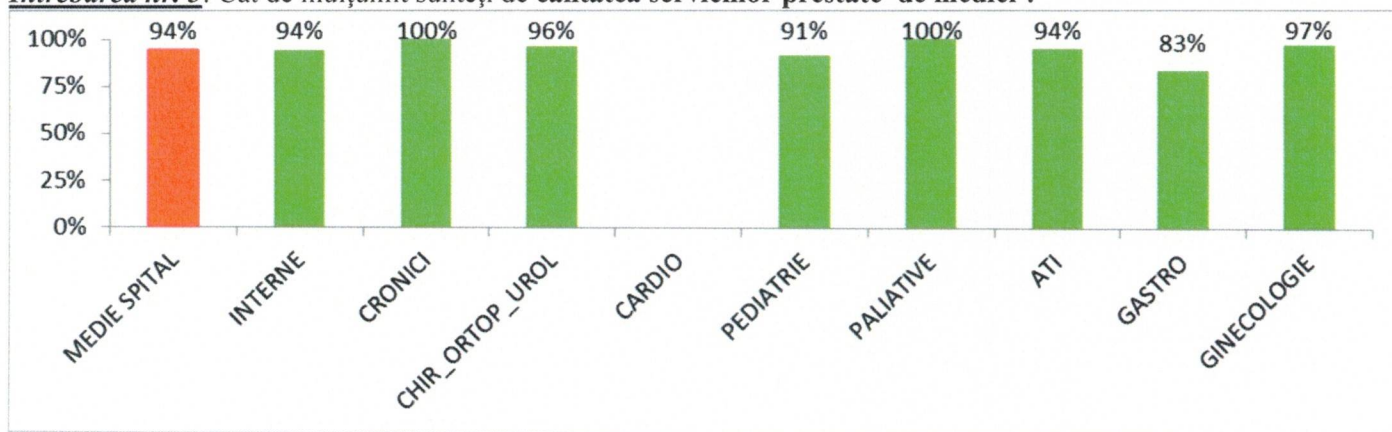
In opinia pacientilor, cele mai deficitare sectii in ce priveste semnalizarea prin indicatoare sunt: Gastroenterologie si Pediatrie.

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



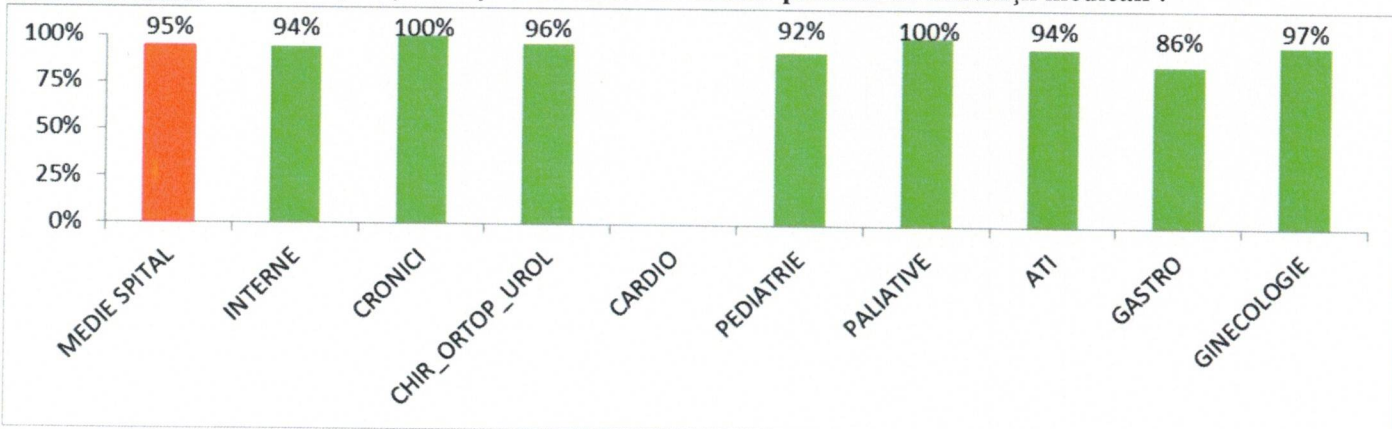
Perceptia timpului de asteptare este mai deficitara pe sectiile Gastroenterologie si Pediatrie.

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



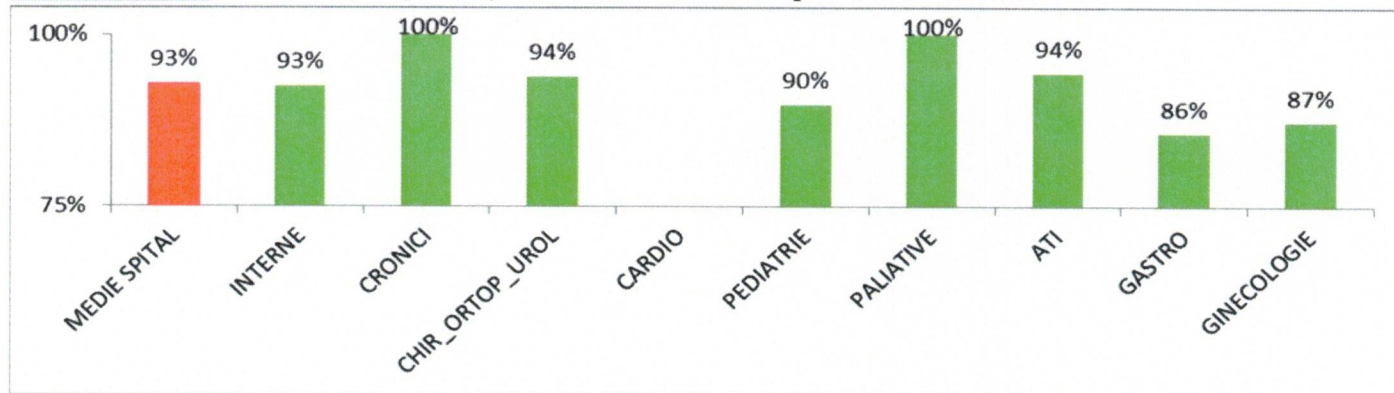
Pacientii declara in general ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat este pe sectia Gastroenterologie.

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



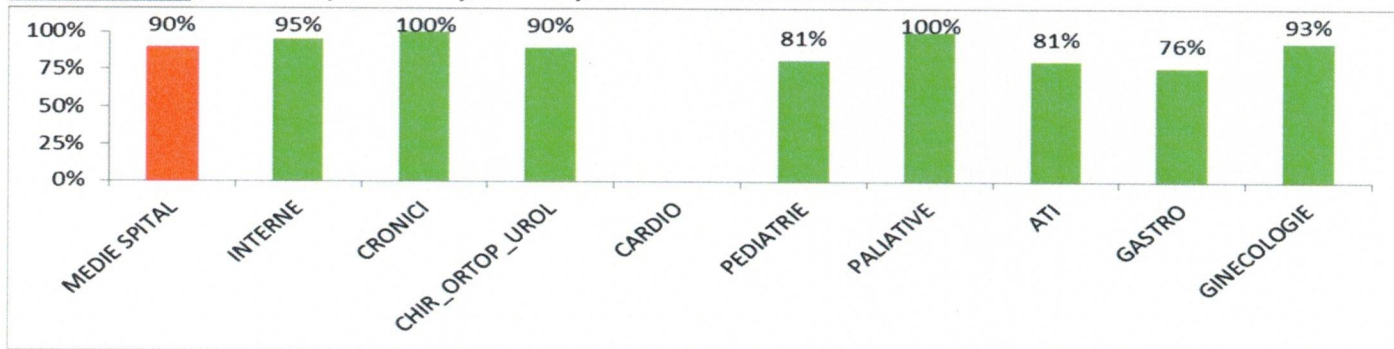
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel raportat fiind pe sectia Gastroenterologie.

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



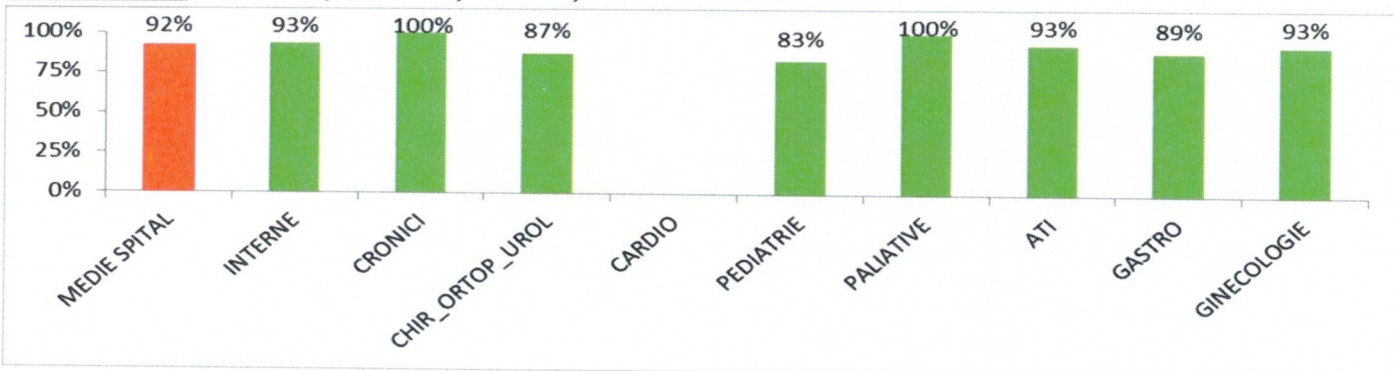
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel raportat fiind pe sectia Gastroenterologie.

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



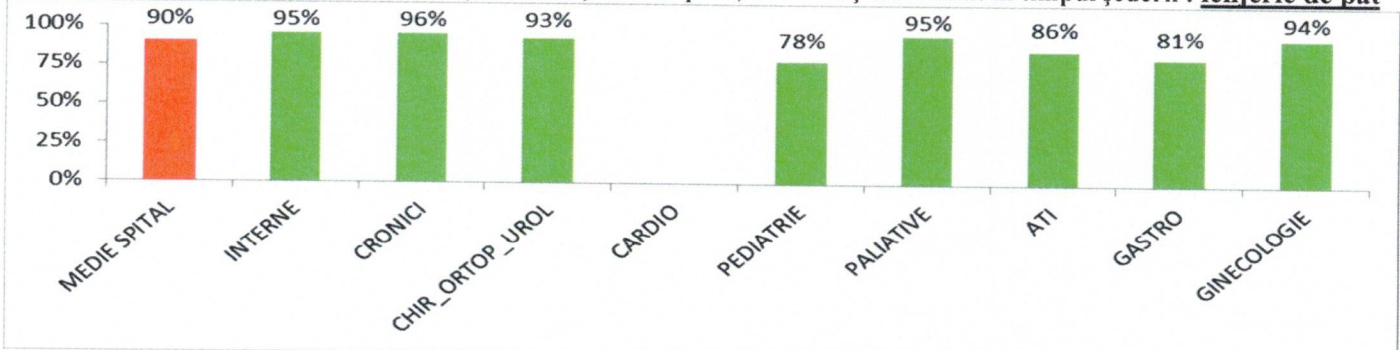
Aprecierea curateniei are cele mai scazute nivele raportate la sectiile: Gastroenterologie, Pediatrie si ATI.

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



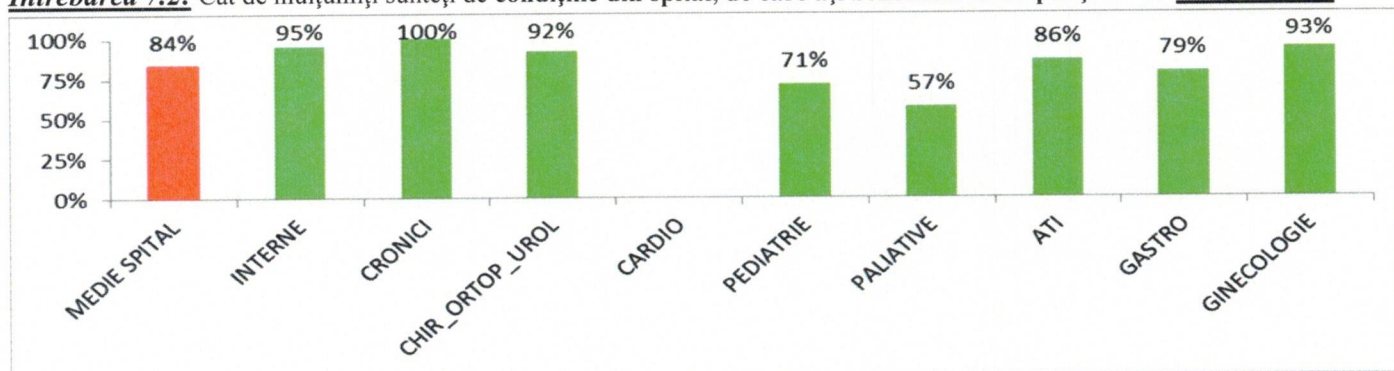
Aprecierea curateniei in bai este are cel mai scazut nivele raportat la sectia Pediatrie.

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



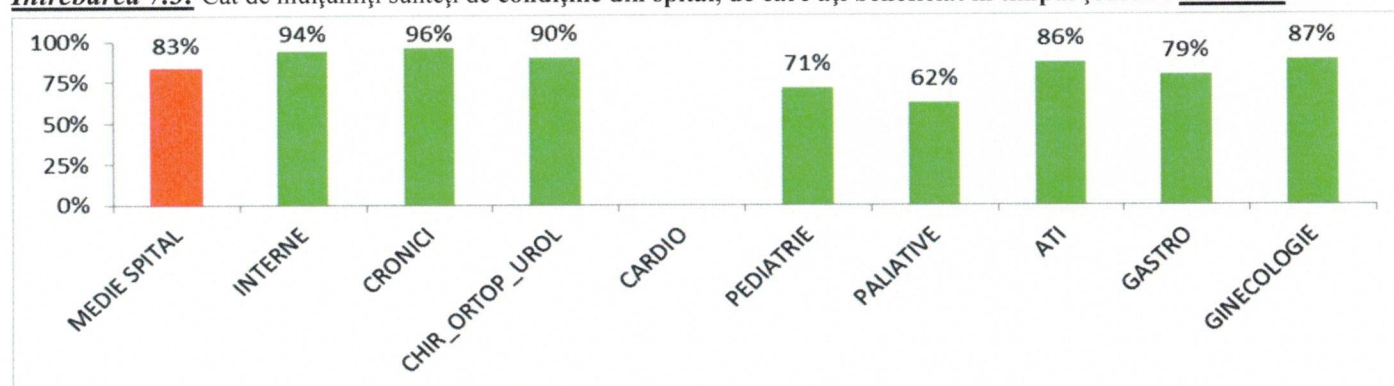
Aprecierea pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) are cele mai scăzute nivele raportate la secțiile Pediatrie și Gastroenterologie.

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



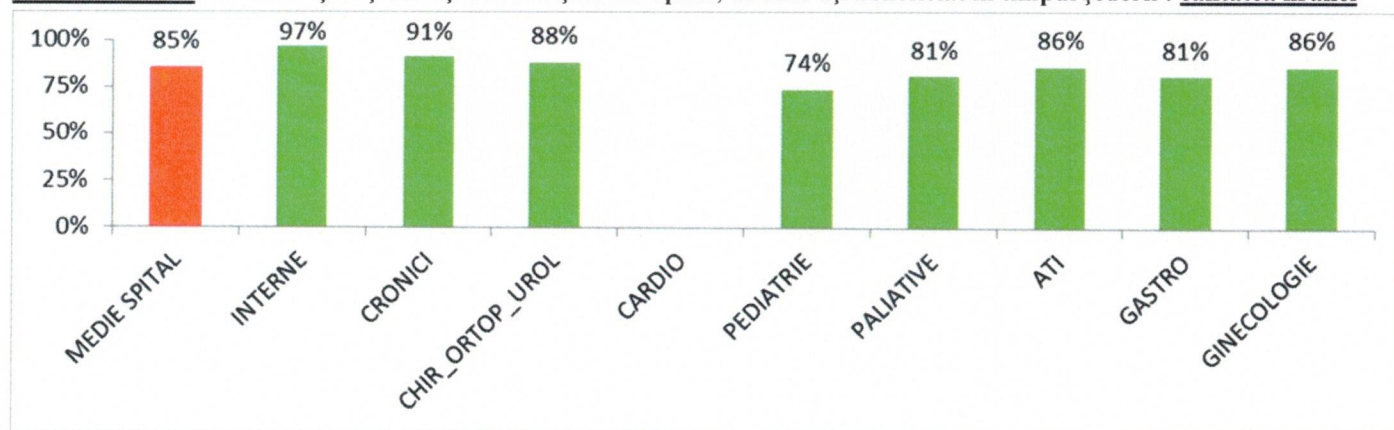
Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura are cel mai scăzut nivel raportat la secția Ingrijiri paliative.

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



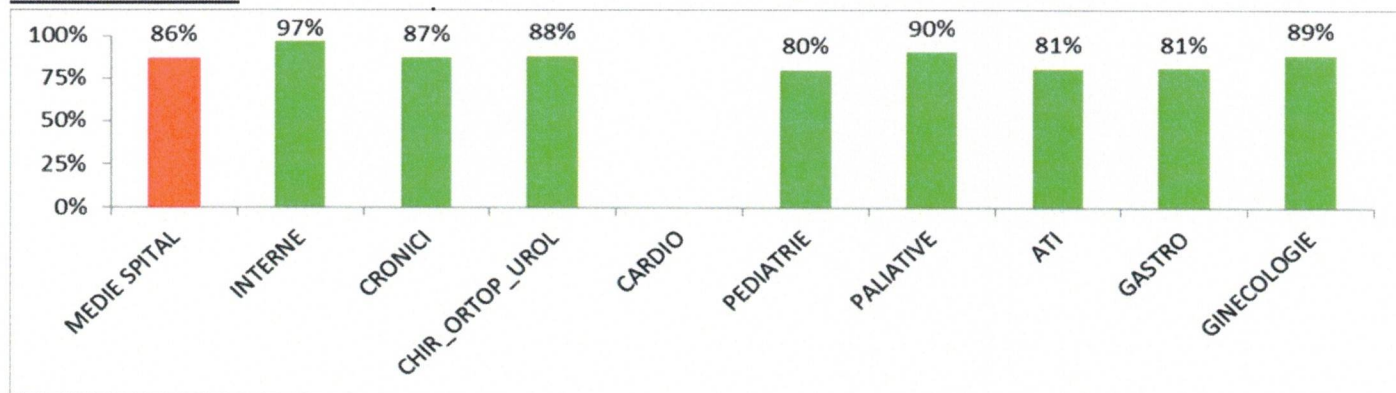
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) are cele mai scăzute nivele la secțiile Ingrijiri paliative și Pediatrie.

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



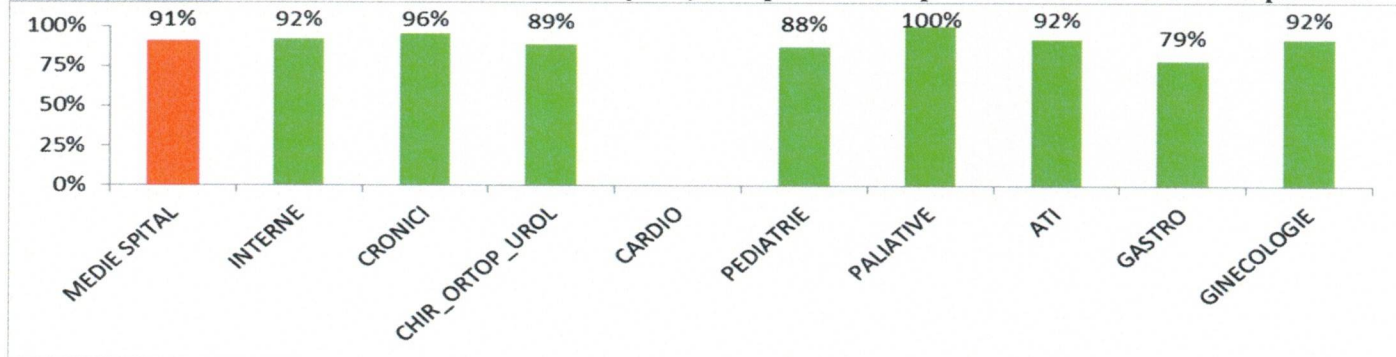
Aprecierea pentru calitatea hranei are cele mai scăzute nivele la secțiile Pediatrie, Ingrijiri paliative și Gastroenterologie.

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



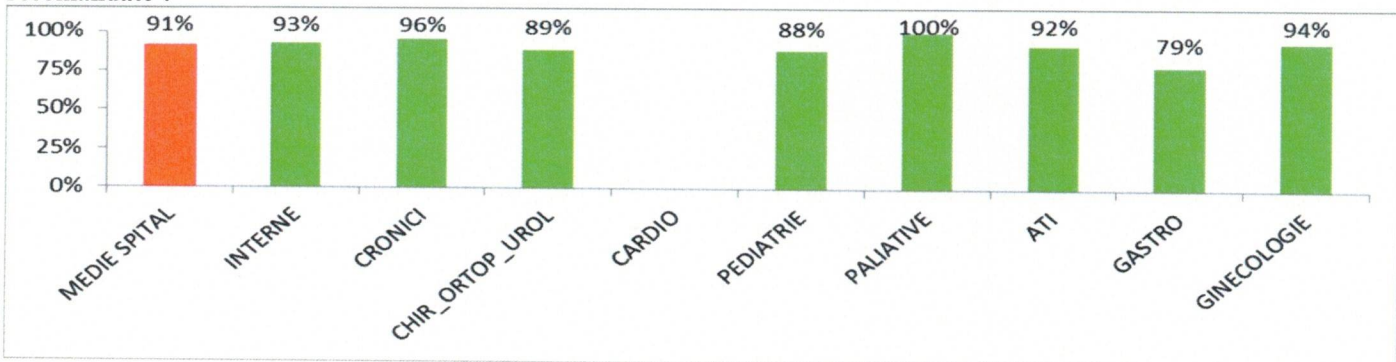
Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei are cele mai scăzute nivele la secțiile Pediatrie, ATI și Gastroenterologie.

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



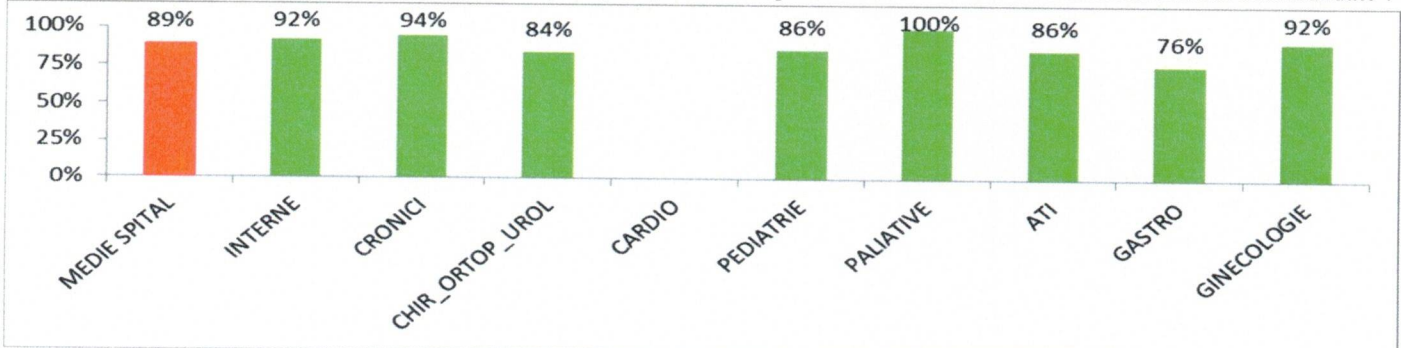
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Gastroenterologie.

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



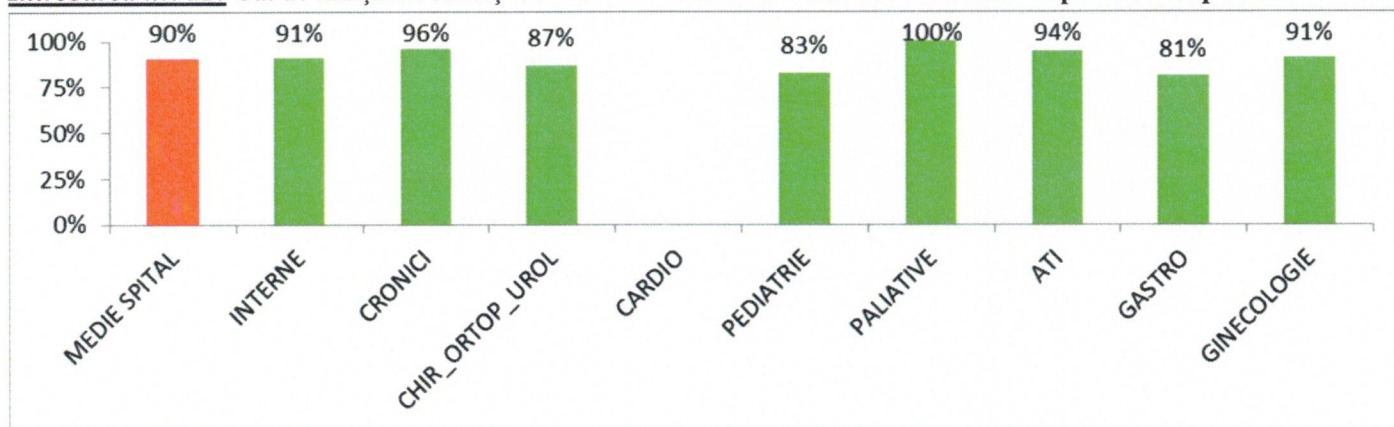
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la informațiile primite în legătură cu investigațiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este relativ ridicată, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfacție este raportat de secția Gastroenterologie.

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



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la explicatiile asociate modului de administrare al medicamentelor este ridicata. Sectia cu grad mai mic de satisfactie este Gastroenterologie.

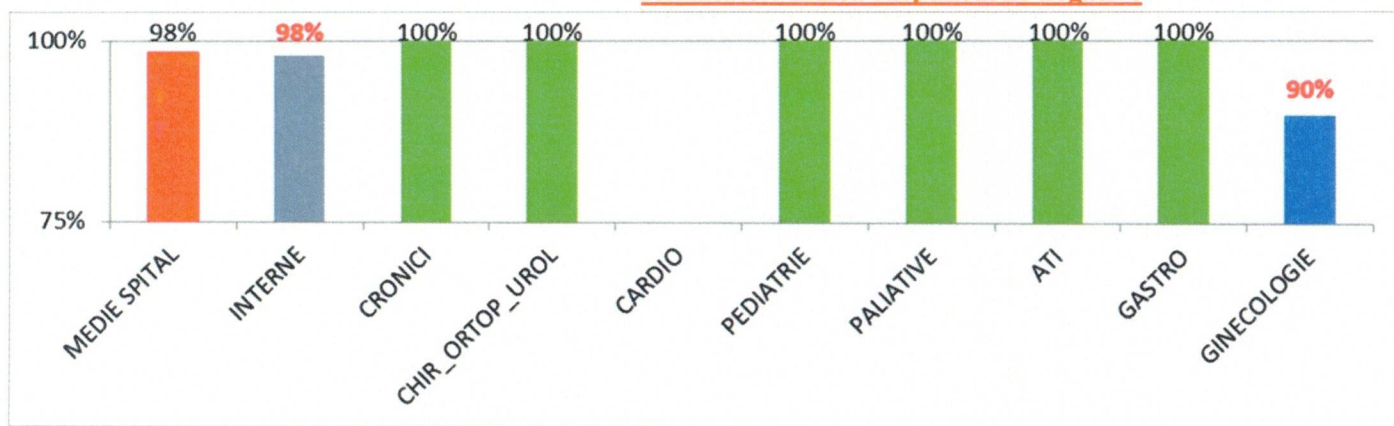
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltarile de probe biologice este ridicata. Sectia cu grad mai mic de satisfactie este Gastroenterologie

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

Rezultatele indica raspunsurile negative.



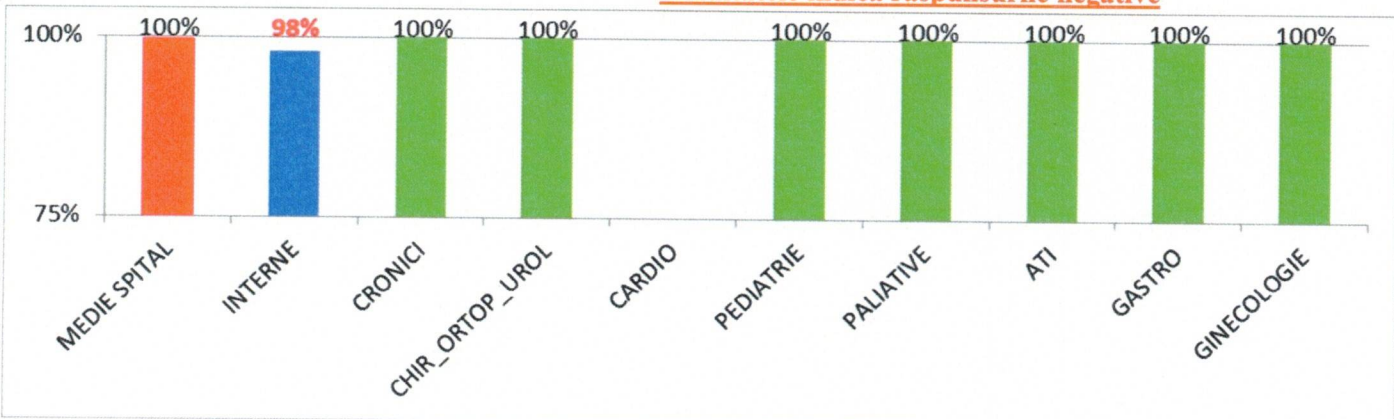
Din pacientii respondenti din sectia de Medicina interna, 1 pacient declara ca a oferit bani angajatilor spitalului (*esantionul de pacienti respondenti = 48 % din pacientii internati*).

Din pacientii respondenti din sectia de Ginecologie, 3 pacienti declara ca au oferit bani angajatilor spitalului (*esantionul de pacienti respondenti = 81 % din pacientii internati*).

Celelalte sectii sunt cu nivel de 100 % satisfactie.

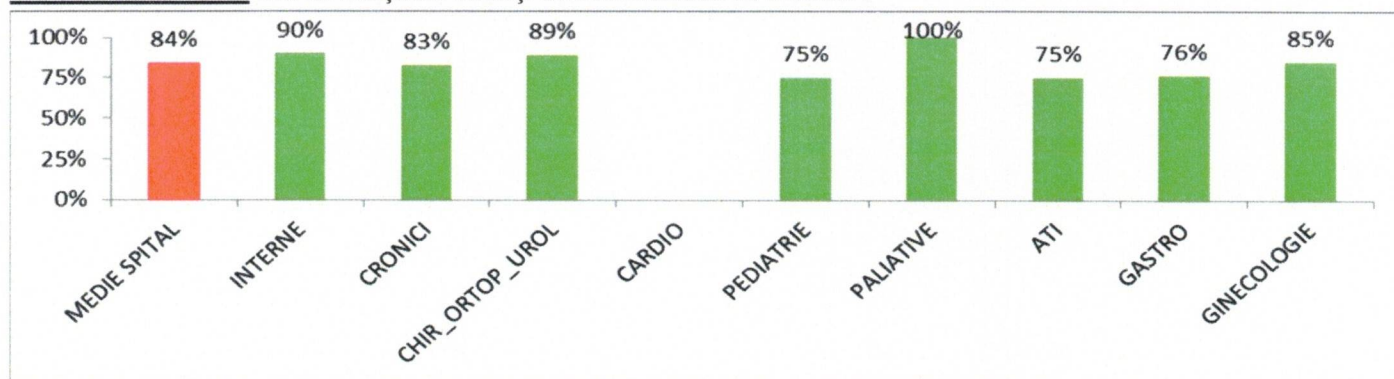
Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative



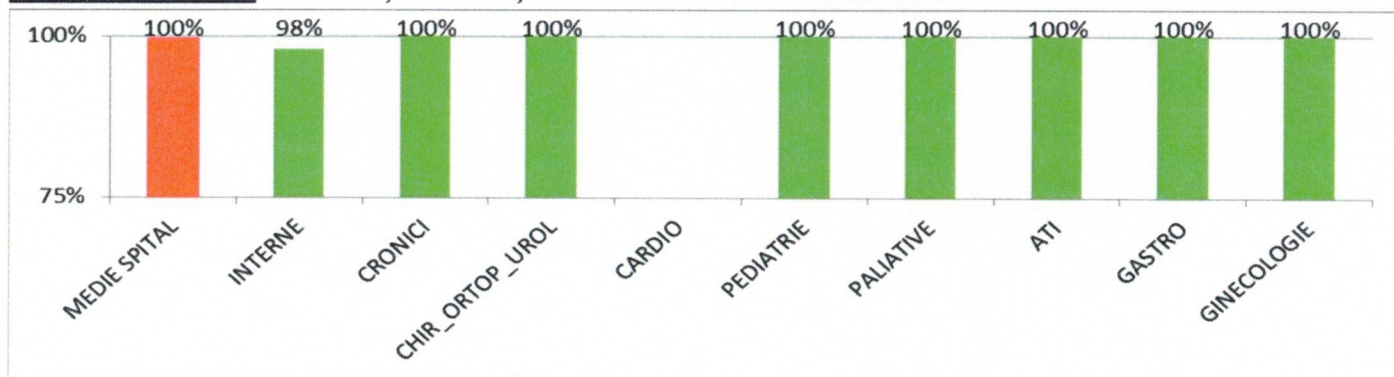
Din pacientii respondenti din sectia de Medicina interna, 1 pacient declara ca I s-au cerut bani de angajati ai spitalului (*esantionul de pacienti respondenti = 48 % din pacientii internati*).

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



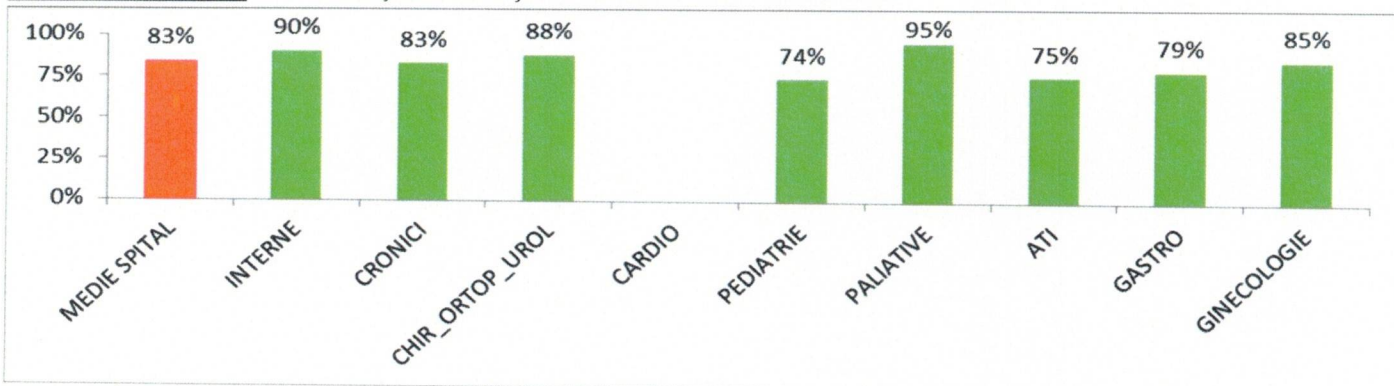
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scăzută. Secțiile cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar sunt ATI, Pediatrie și Gastroenterologie.

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



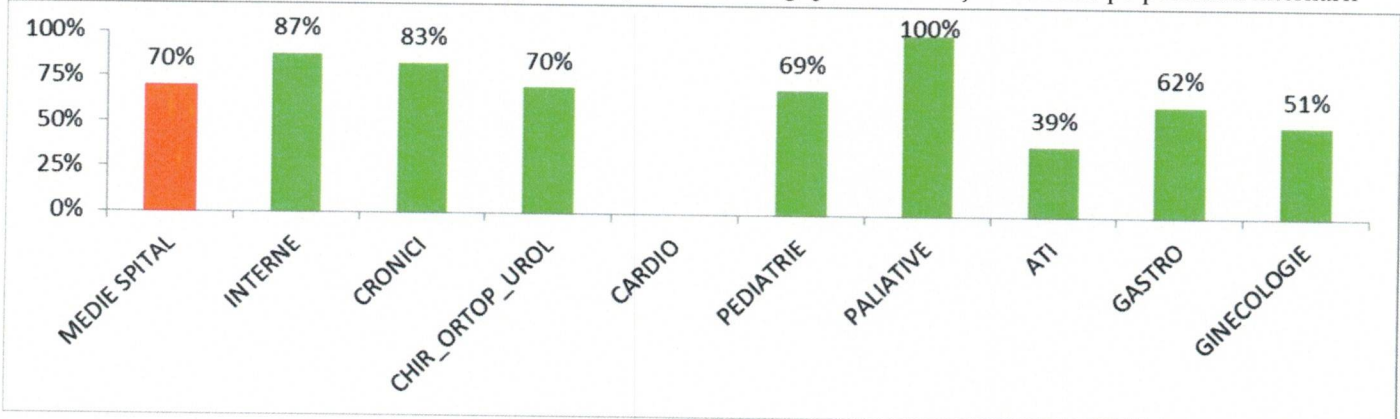
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu asistentele medicale este foarte ridicată, chiar maximă de 100 % în toate secțiile, cu excepția secției Medicina internă.

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



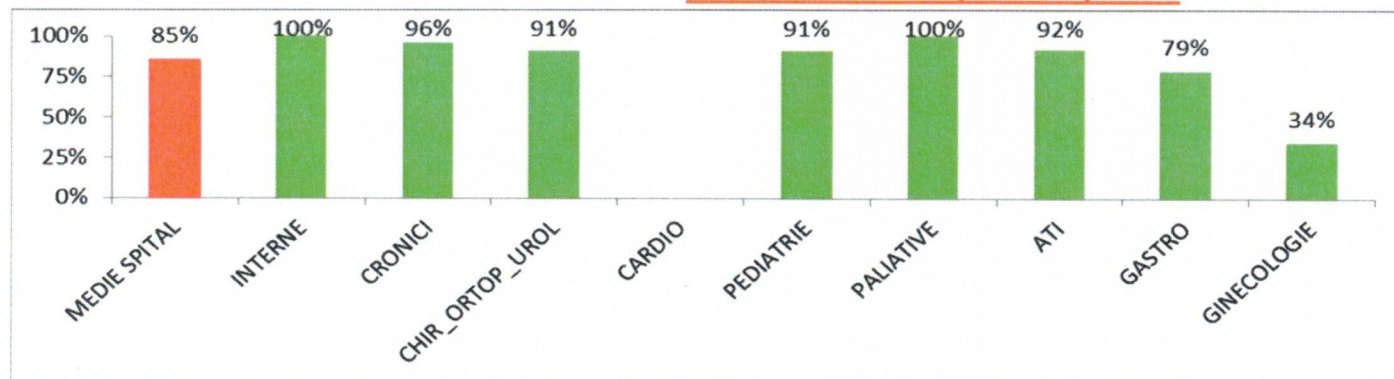
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scăzută. Secțiile cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Pediatrie și ATI

Intrebarea nr. 14: Cum evaluați 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

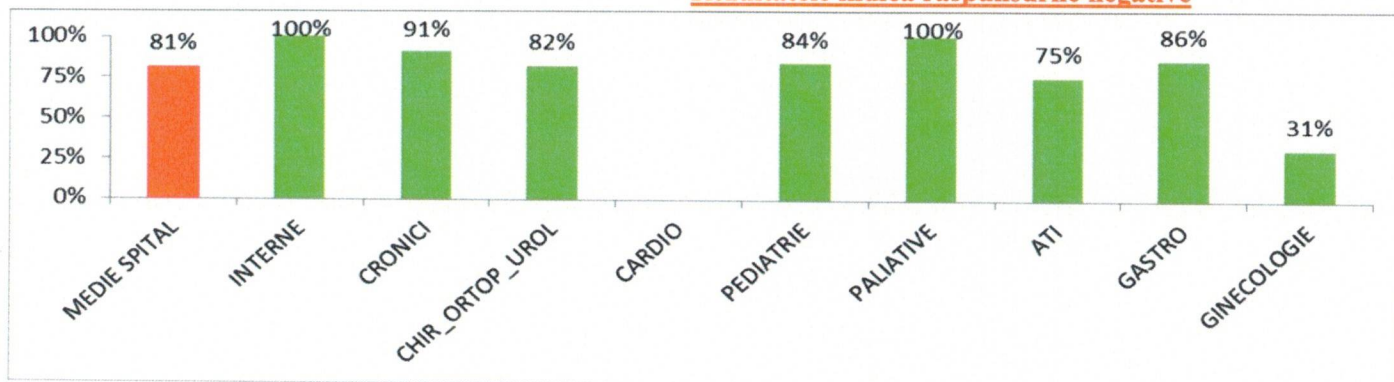
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



In mare parte, pacientii apreciaza faptul ca sunt inotiti de personal medical la investigatii. Exceptie face sectia Ginecologie.

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

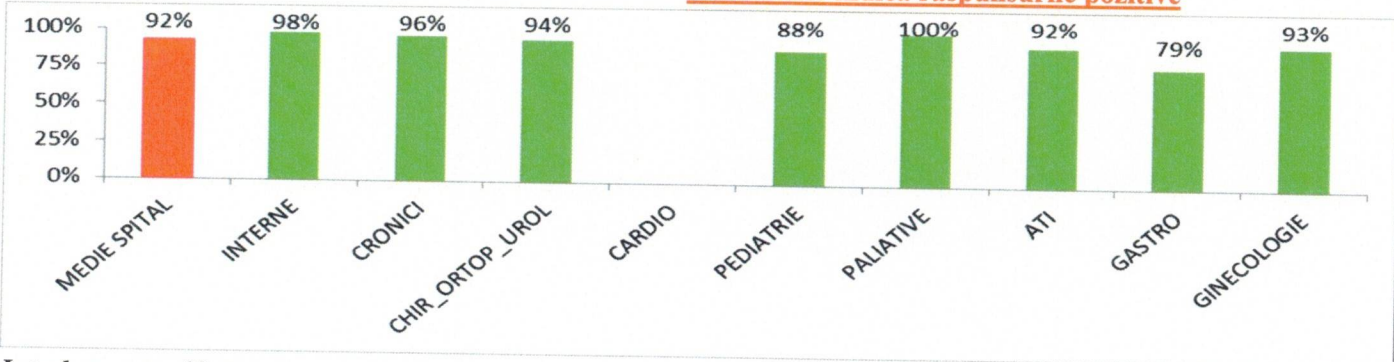
Rezultatele indica raspunsurile negative



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinorii pacientilor internati in sectia Ginecologie.

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

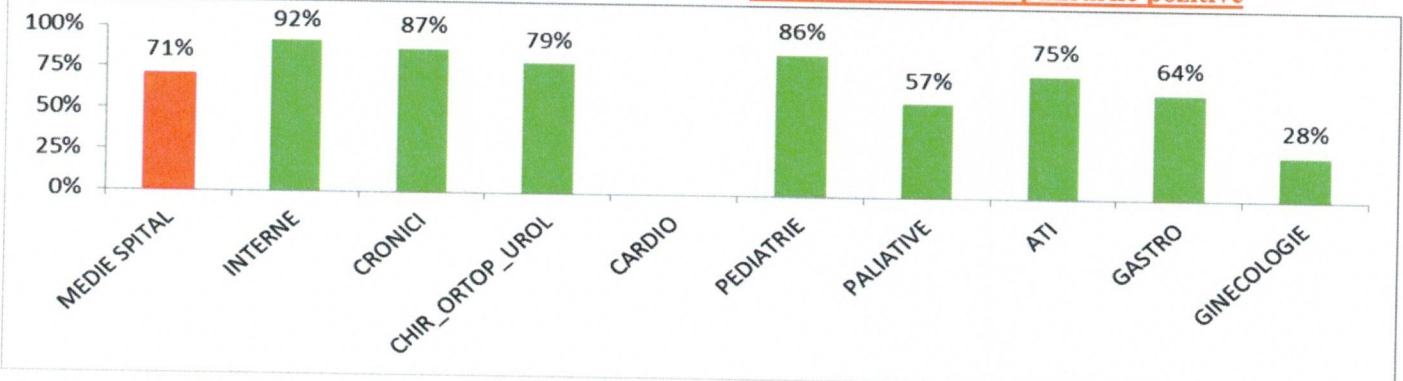
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Secția/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numărul de externari pe luna Ianuarie 2024	Numar de chestionare completate pe secție pe Nr. externari pe secție - Ianuarie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe secție / Numar de chestionare completate - Ianuarie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe secție
INTERNE	48%	50	105	0	50	0%
CRONICI	49%	23	47	2	23	9%
CHIR ORTOP UROL	35%	33	93	5	33	15%
CARDIO	0%	0	0	0	0	
PEDIATRIE	75%	43	57	22	43	51%
PALIATIVE	58%	7	12	5	7	71%
ATI	24%	12	49	1	12	8%
GASTRO	31%	14	45	3	14	21%
GINECOLOGIE	81%	29	36	3	29	10%
Media pe spital = 45 %		211	444	41	211	23%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului prin: <ul style="list-style-type: none"> - eliminarea întrebării nr. 14 - comunicarea de către pacienți/apartinători, prin intermediul chestionarului de satisfacție, a medicamentelor ce au fost necesare a le achiziționa din resurse proprii 	31.01.2024	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Sesizarea Consiliului de etică cu privire la aspectul primirii de bani de către angajați ai spitalului, pe durata spitalizării pacienților și al comunicării medic-pacient	29.02.2024	Medicina internă Ginecologie	Comitet director Consiliul de etică	Comitet director
Reinstruirea ale personalului cu privire la procedura operațională privind Declarația cadourilor, cod PS-SONO-07	29.02.2024	Toate structurile	Comitet director Consiliul de etică	Comitet director
Montarea de sonerie/buton de panică la paturi, cu prioritate în secțiile în care sunt internati pacienți cu grade de dependență mari, adică nivele reduse de autonomie (Chirurgie, ATI, Ingrijiri paliative, Ginecologie) Temei – Ordin 446/2018 - Lista de verificare 8 (director de îngrijiri) – 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

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Analizarea oportunitatii/resurselor financiare in ce priveste achizitia de dispozitive/echipamente de detectare a veneor. Astfel, personalul medical calificat va putea observa vascularizația, așa cum este evidențiată aceasta si ii va servi acestuia să găsească vena având dimensiunile și localizarea potrivită pentru puncție venoasă și alte proceduri medicale care necesită localizarea venelor superficiale.	30.06.2024	Pediatrie CPU Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

