

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREȘTI OAȘ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negrești Oaș, str. Victoriei nr. 90
CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: office@spitalnegrestioas.ro
Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC M/135/07.08.2024

AVIZAT,
Director medical interimar

APROBAT,

Manager



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI 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 – **IULIE 2024 + cumulativ 7 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 cresterii satisfactiei pacientilor.

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

Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificcate, 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 august 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- Aer conditionat in saloane

BOLI CRONICE

- Televizor si aer conditionat

CHIRURGIE

- TV in saloane
- Dotarea saloanelor cu aer conditionat
- Butoanele pentru solicitare asistenti lipsesc si ar fi binevenite
- Sonerie pentru apel
- Este nevoie de oameni care mai judeca, respectiv repararea sau achizitionarea de noi televizoare, cele existente nu functioneaza, si am sa va multumesc pt. serviciul oferit

PEDIATRIE

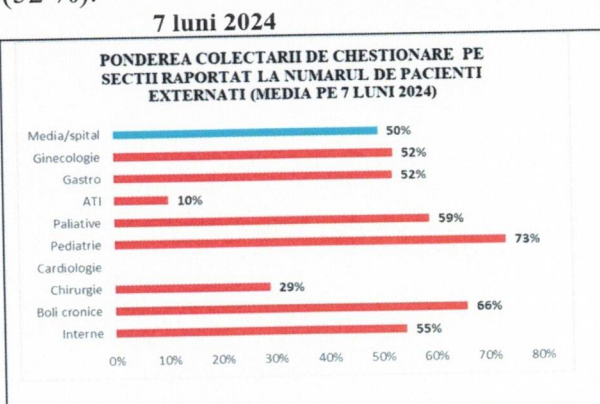
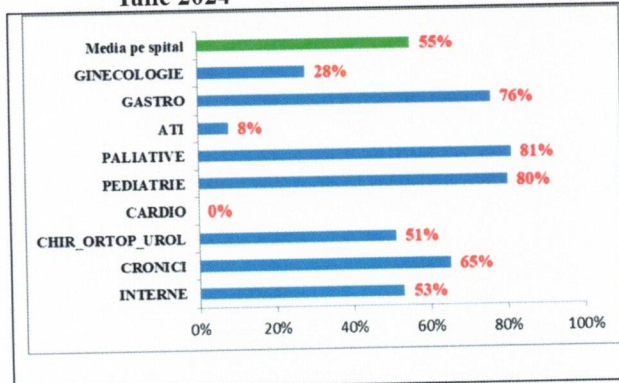
- Recomand imbunatatirea mobilierului, paturilor, recomand sa se instaleze aparate pt.clima deoarece pe durata de 6 zile am stat la temperatura de 31-32 C cu copil care facea febra.
- La baie este necesar un cuier
- Vara este foarte cald, gasiti solutii. In cabinetul pediatrie ar trebui asistenta educata cum sa vorbeasca pacientilor (apartinatorilor) sau inlocuita cu una care stie sa aiba respect (Multumesc) si ii place munca prestata.

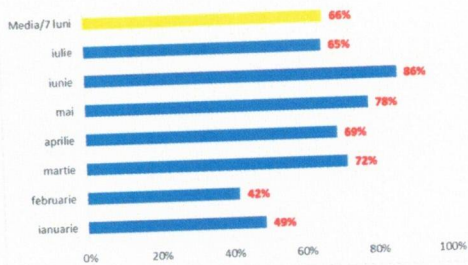
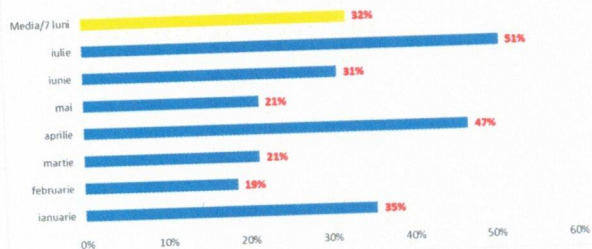
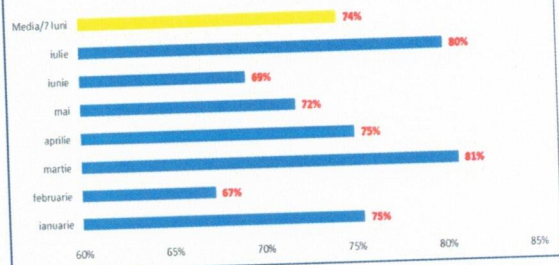
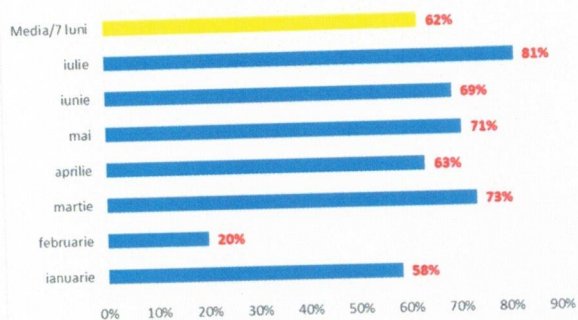
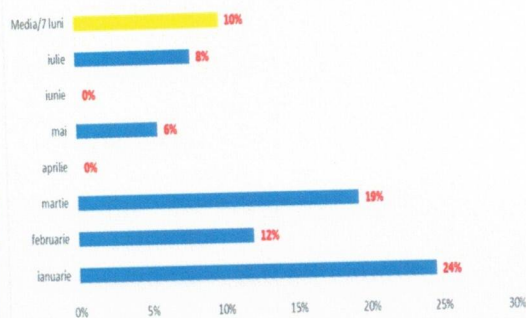
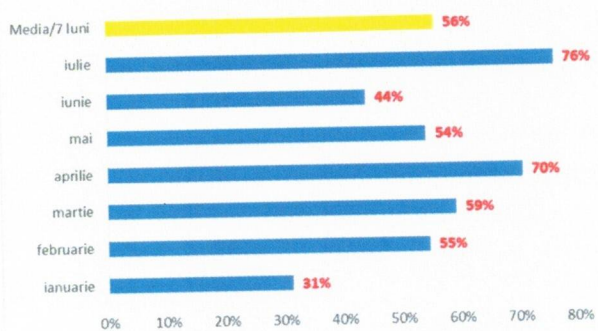
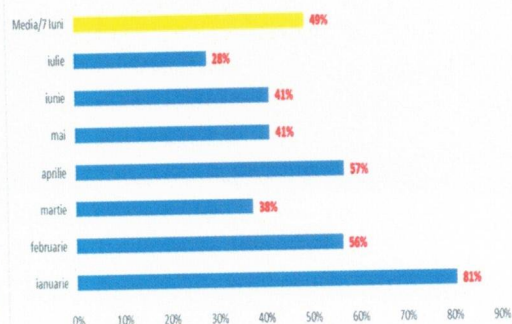
INGRIJIRI PALIATIVE, ATI

- Aer conditionat – e mult prea cald in saloane

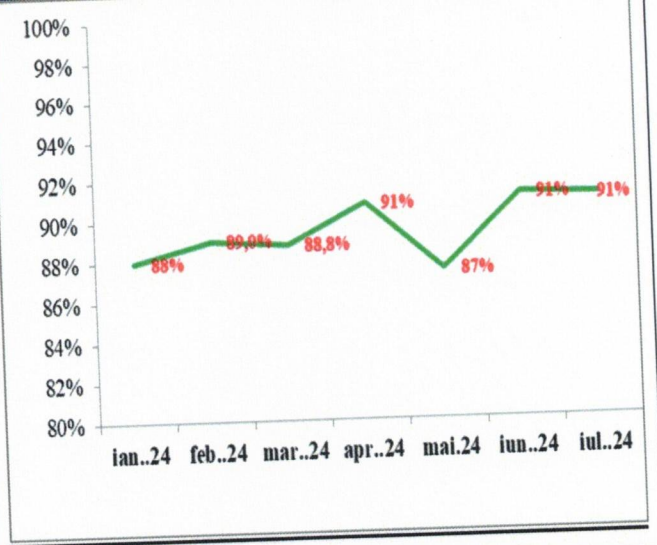
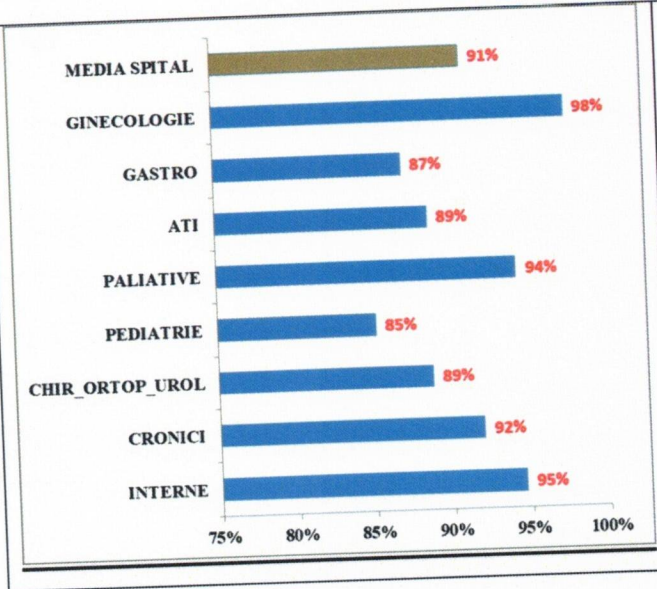
III. ANALIZA CANTITATIVA

Pondere chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %, in crestere cu 3 % fata de luna iunie 2024 (52 %).
Iulie 2024



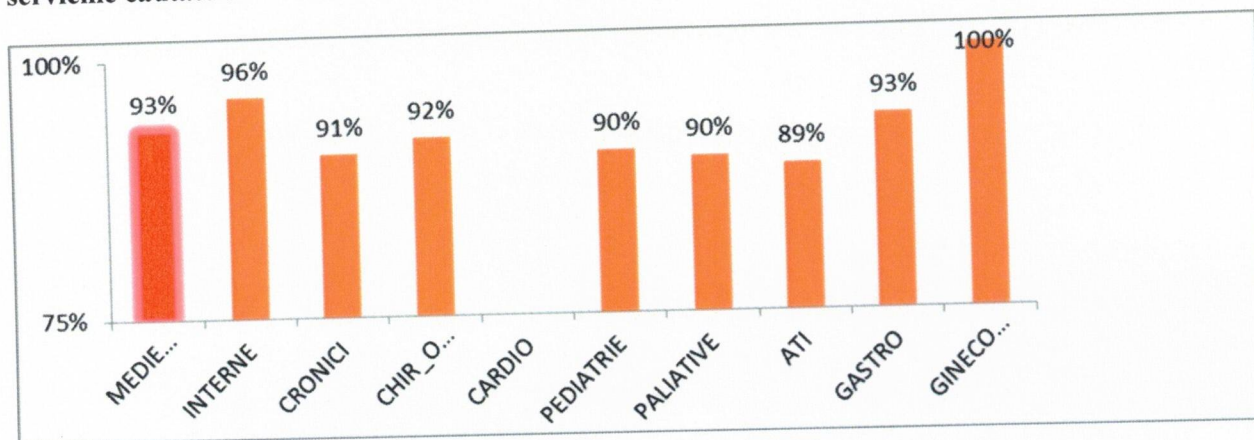
MEDICINA INTERNA**BOLI CRONICE****CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE****PEDIATRIE****INGRIJIRI PALIATIVE****ATI****GASTROENTEROLOGIE****GINECOLOGIE****IV. ANALIZA CALITATIVA**

Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 91 %, egal cu cel din luna iunie 2024

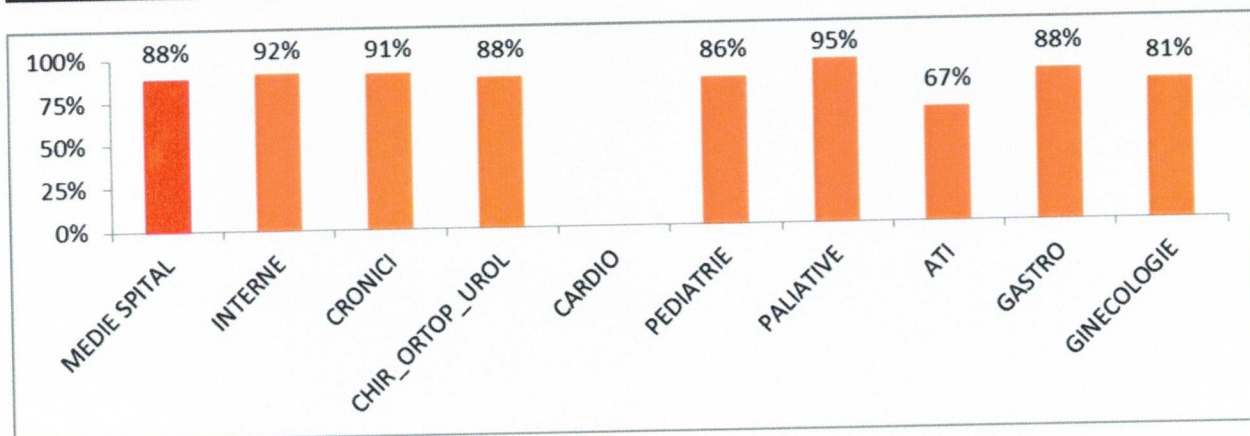


a. Pe intrebari

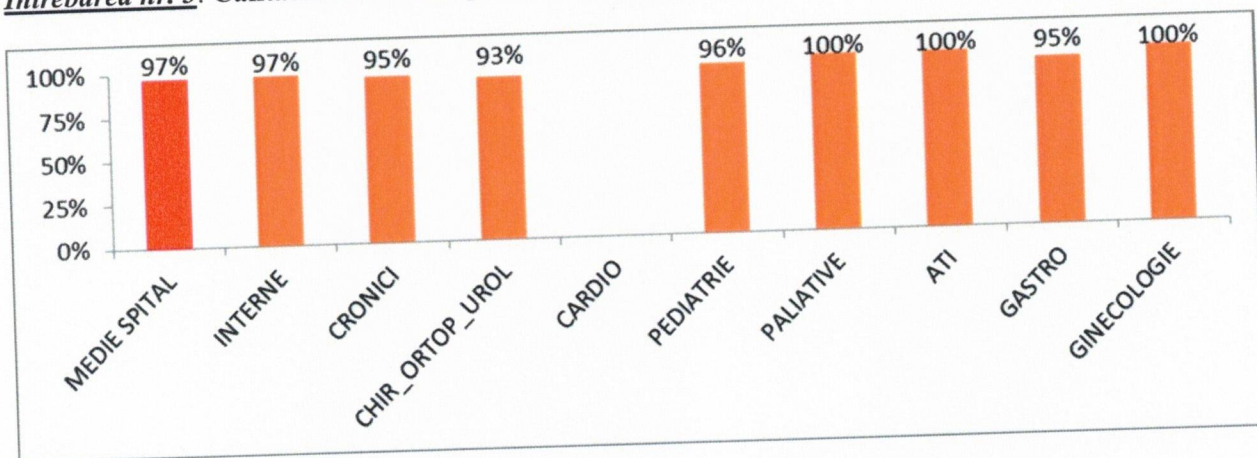
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



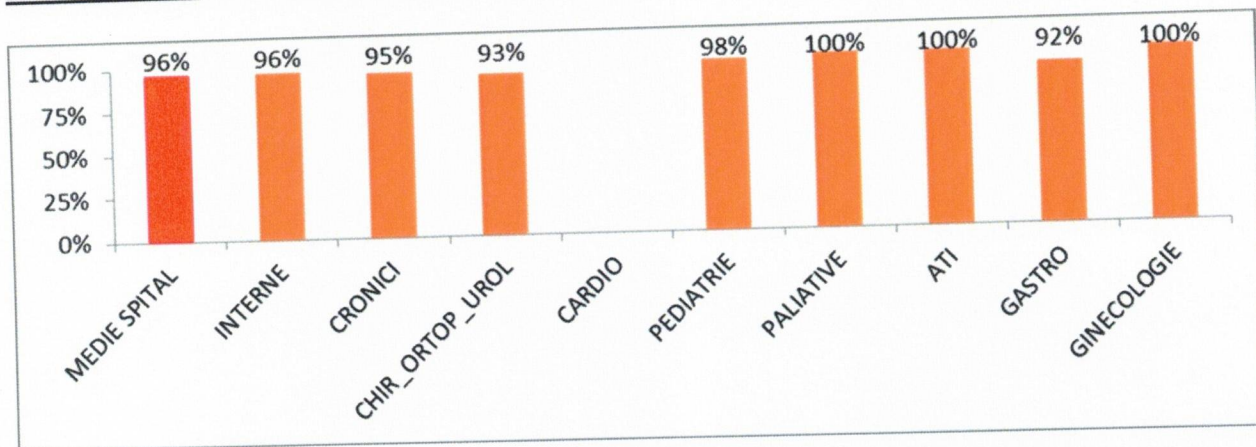
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare pînă când ați fost preluat de personalul medical



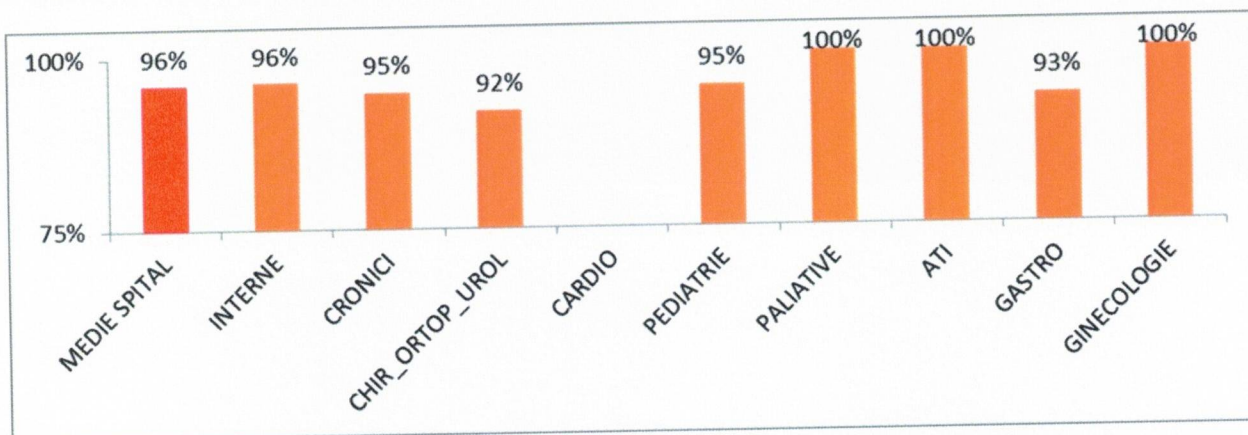
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



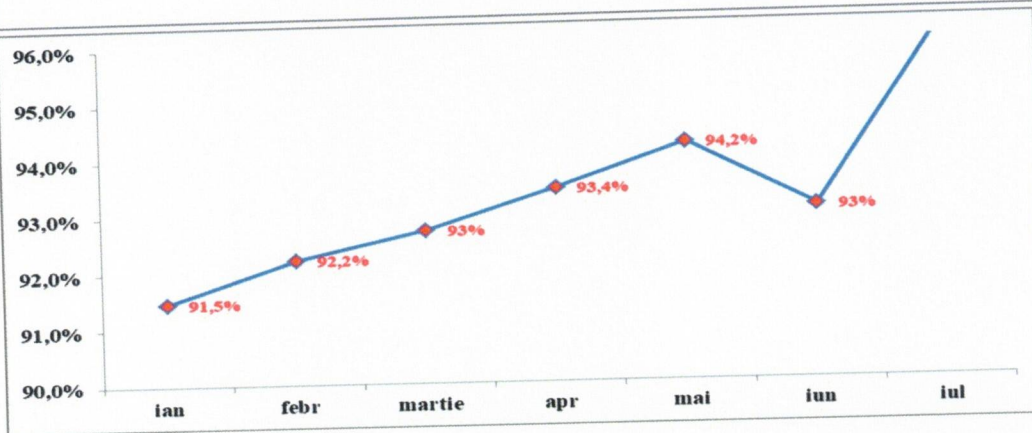
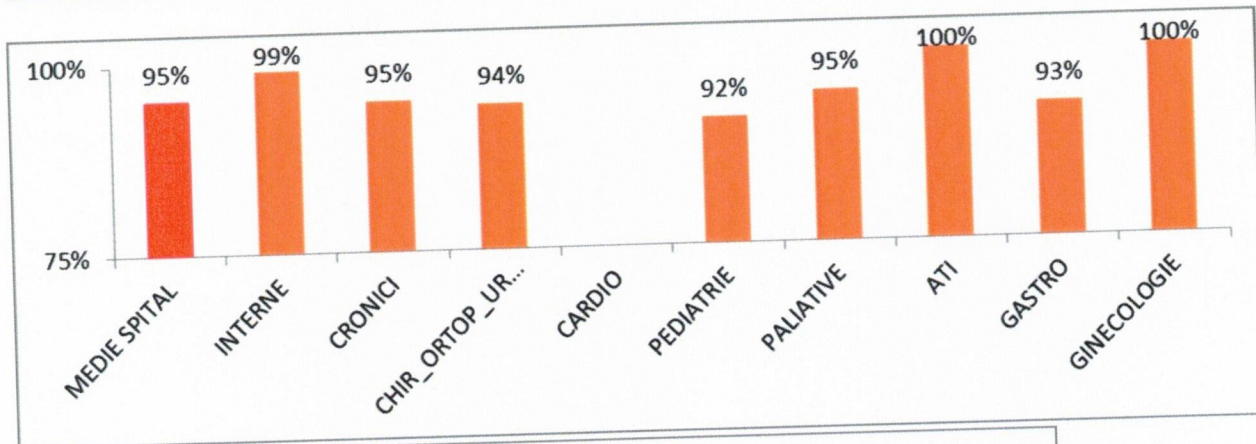
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



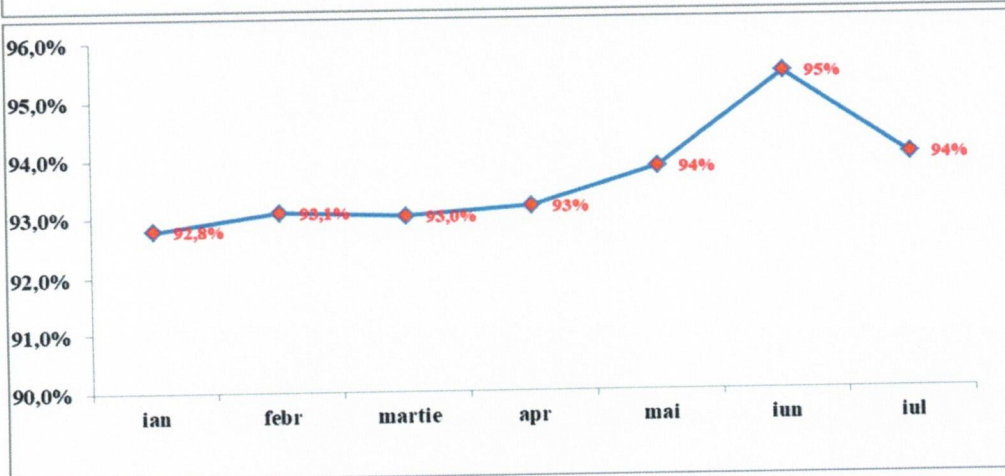
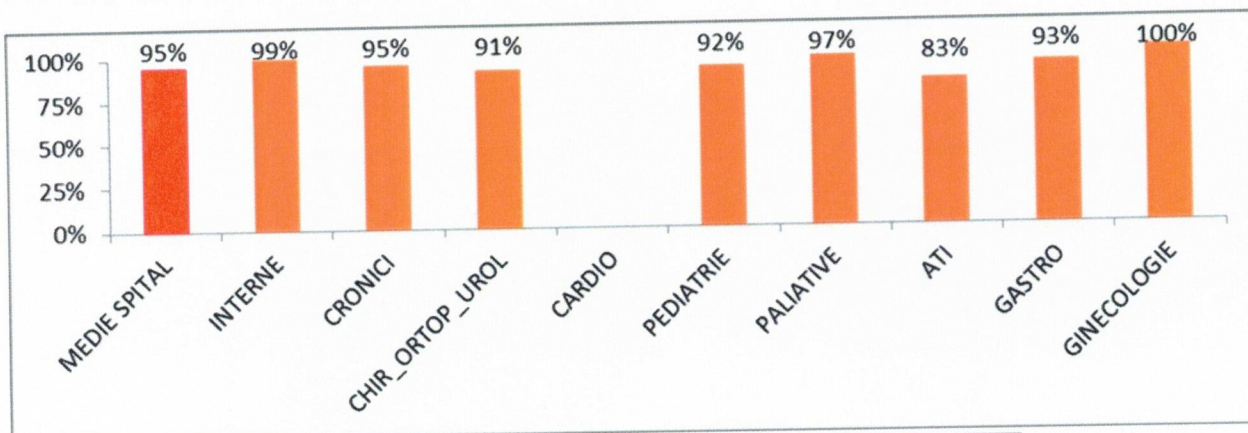
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



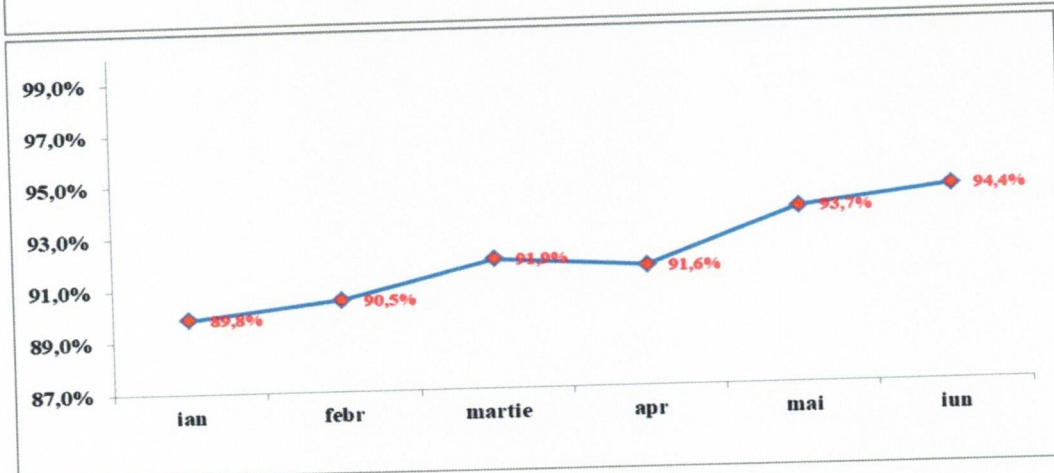
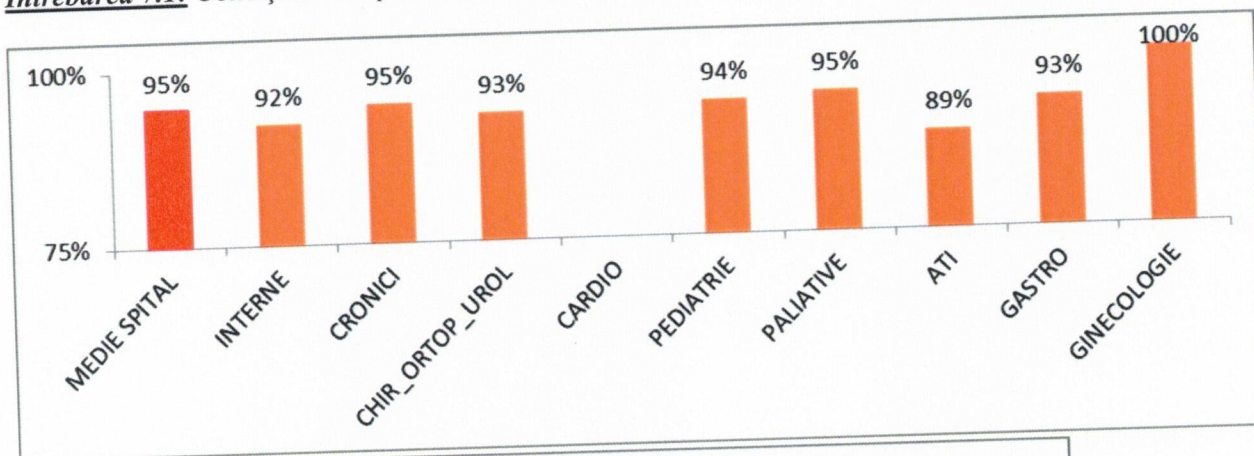
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



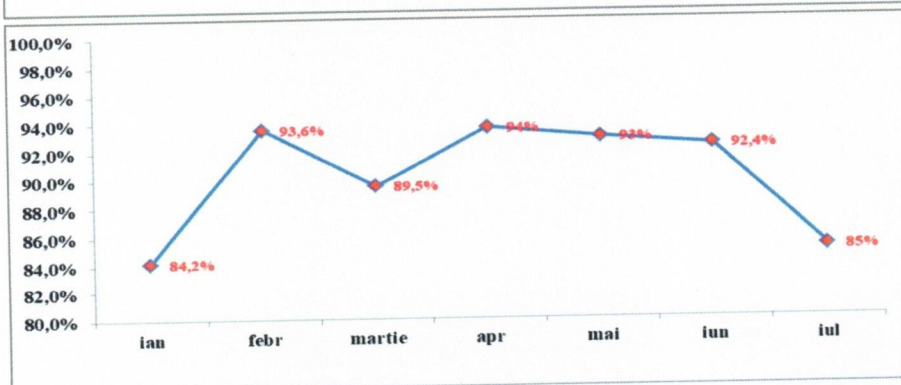
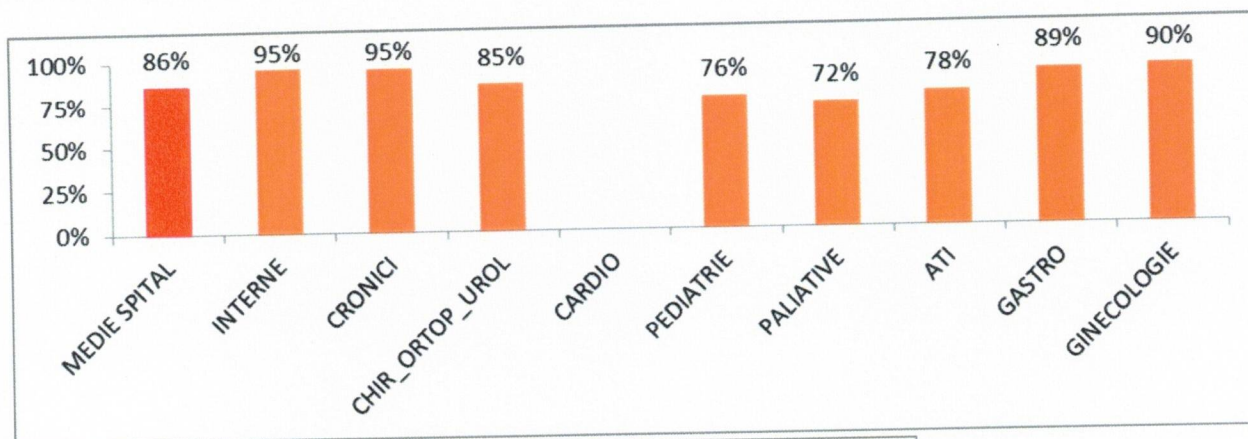
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



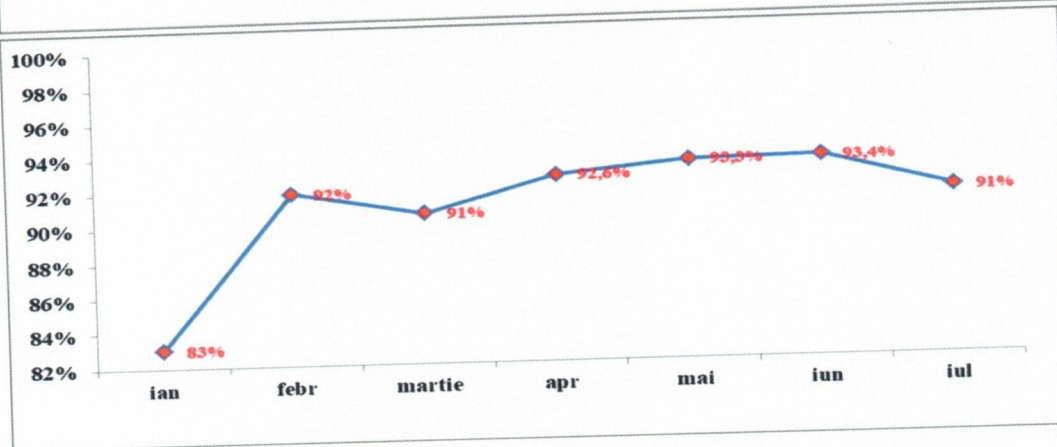
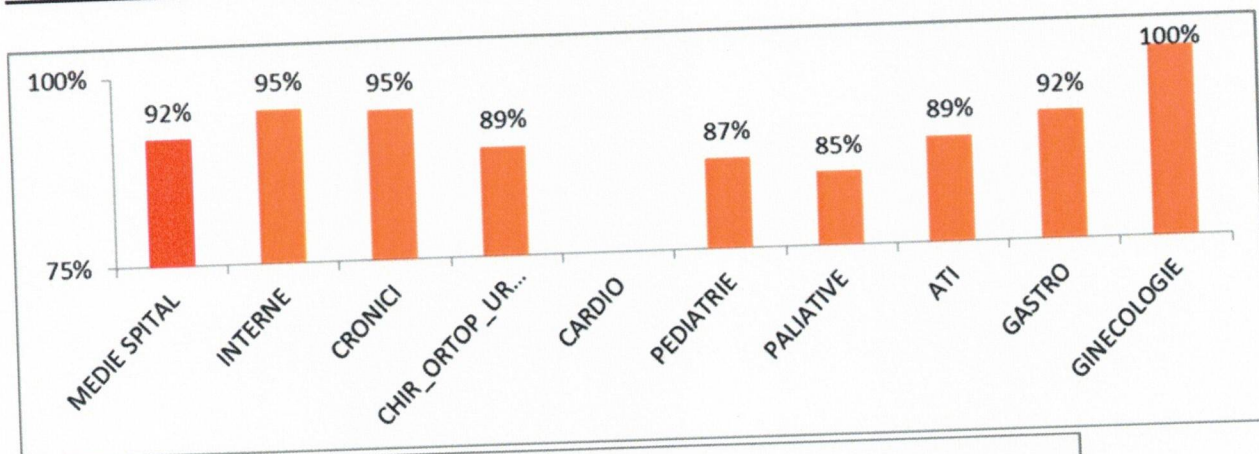
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: lenjerie de pat



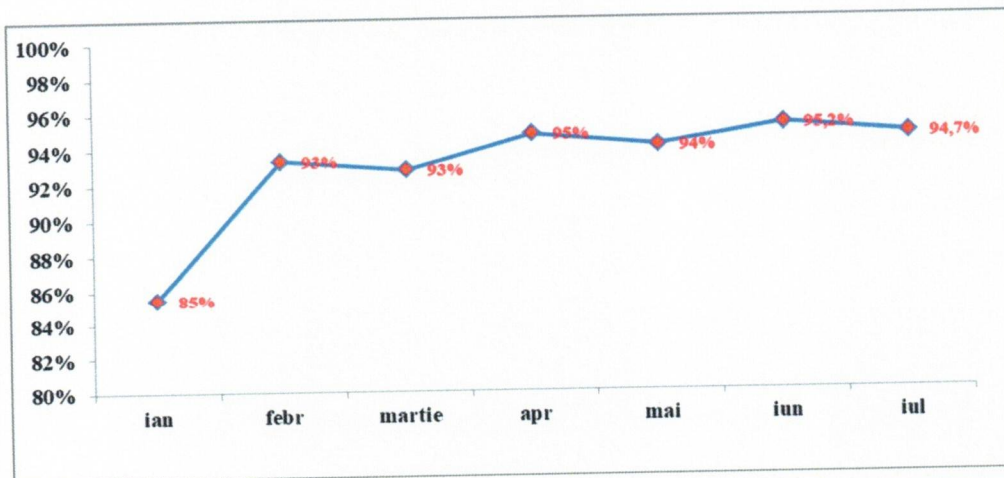
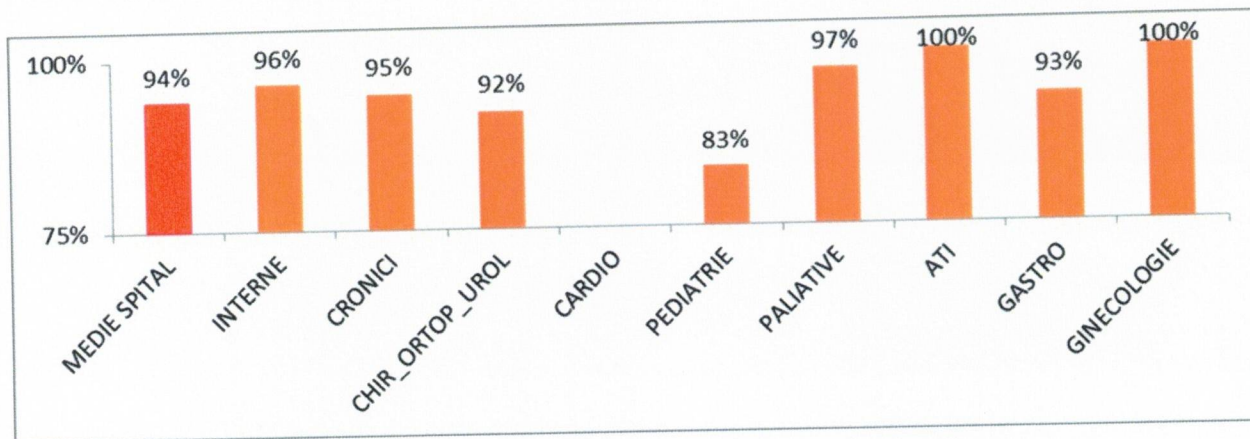
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: temperatura



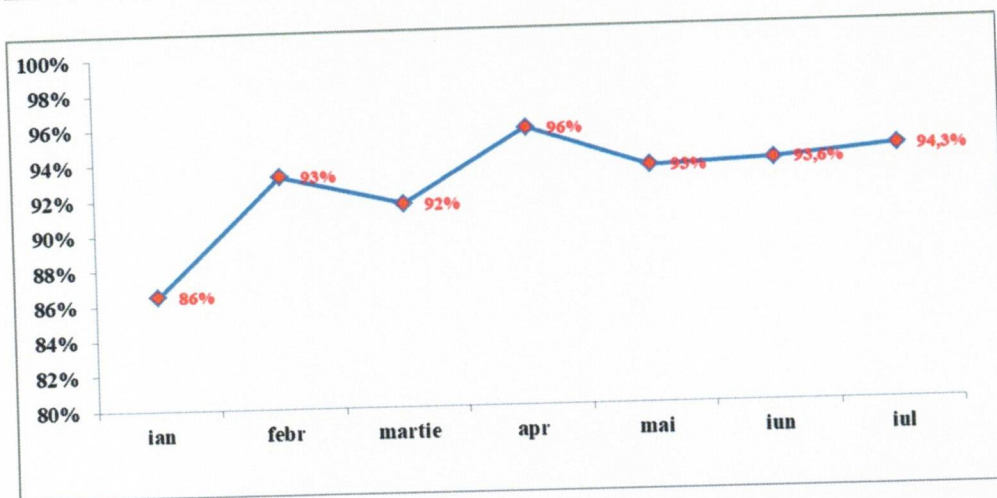
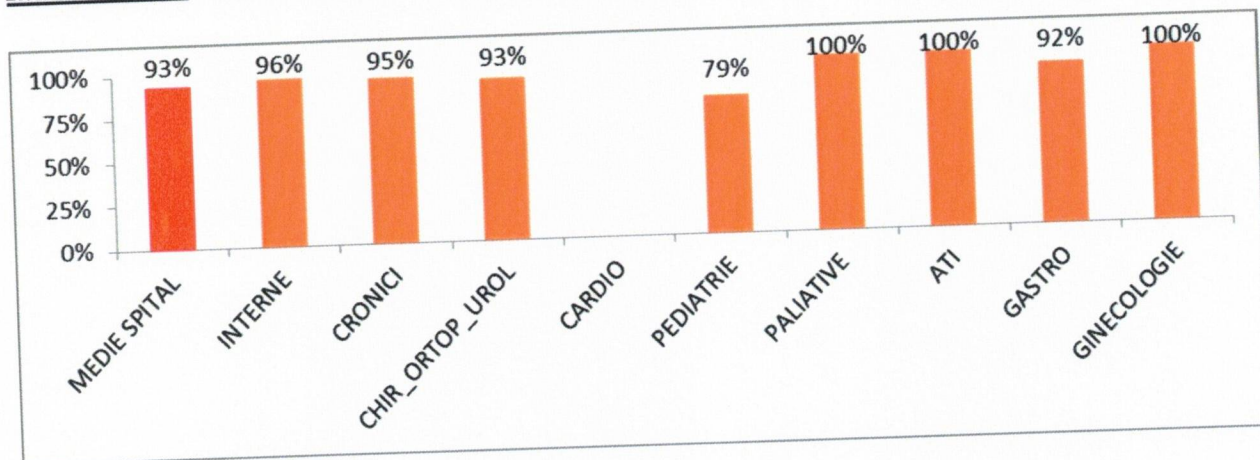
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



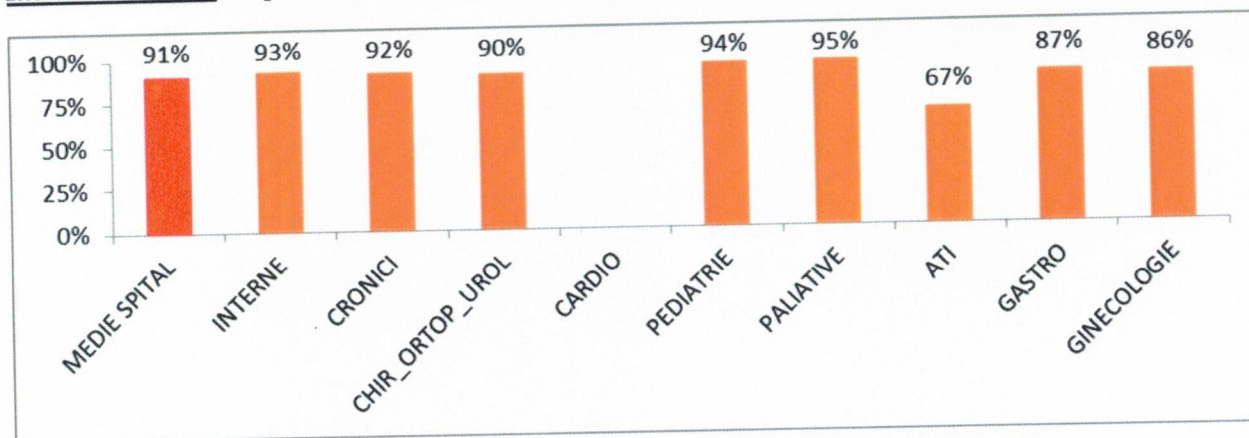
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



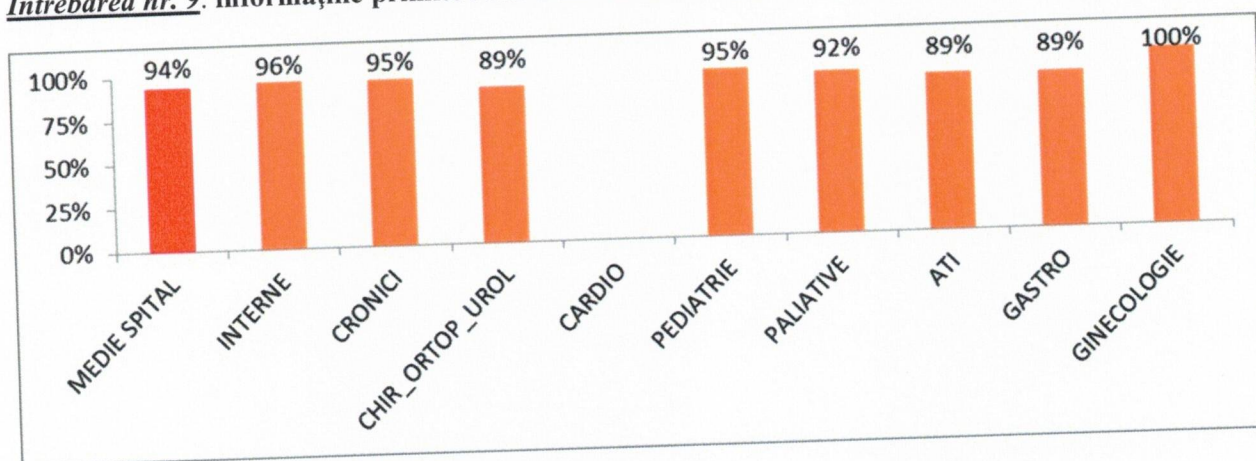
Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: **modul de distribuire al hranei**



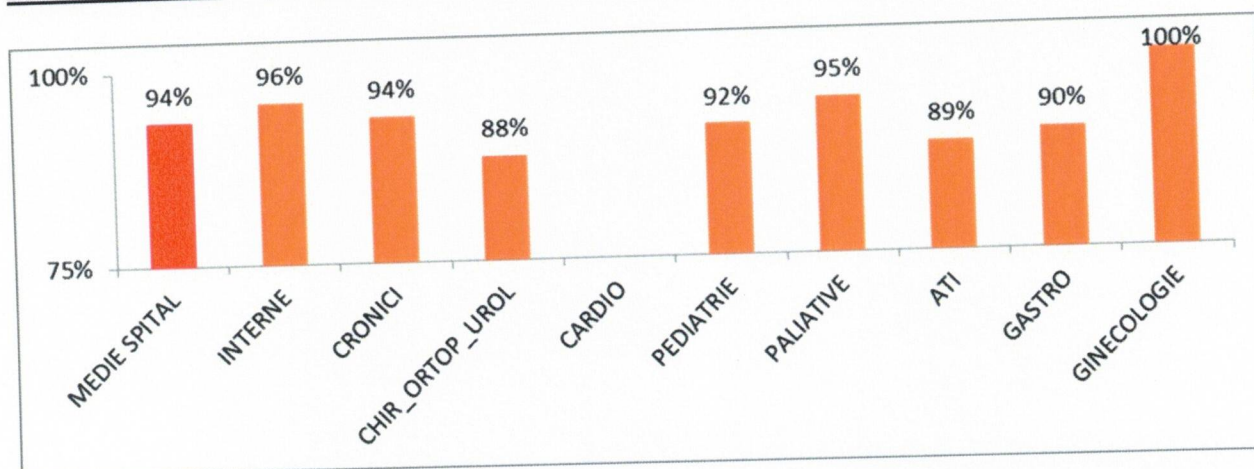
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



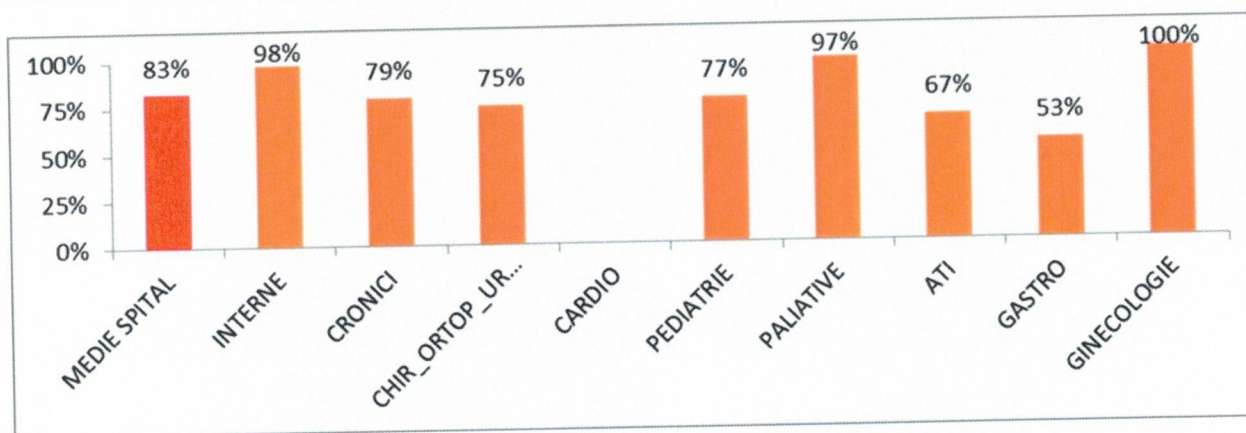
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

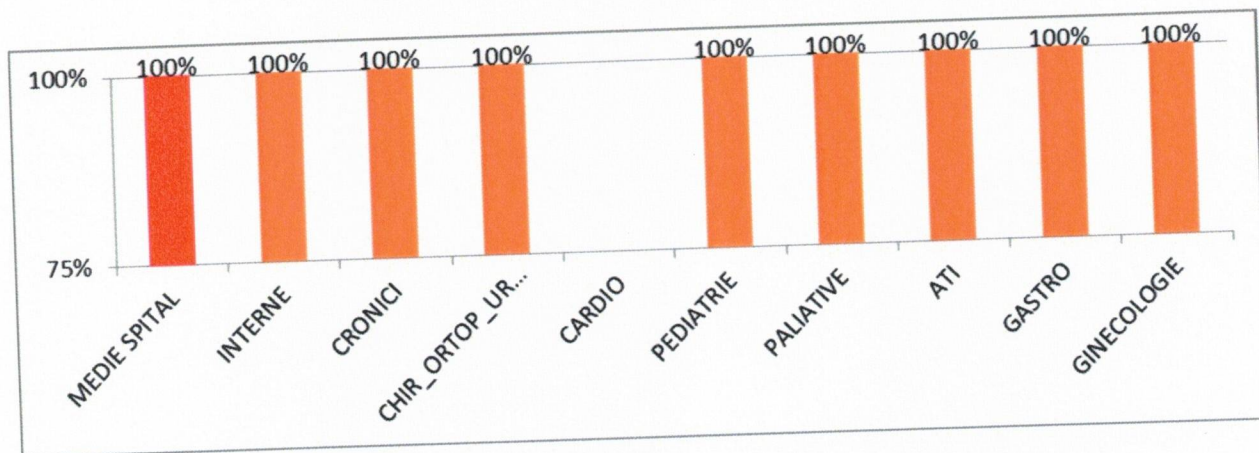


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



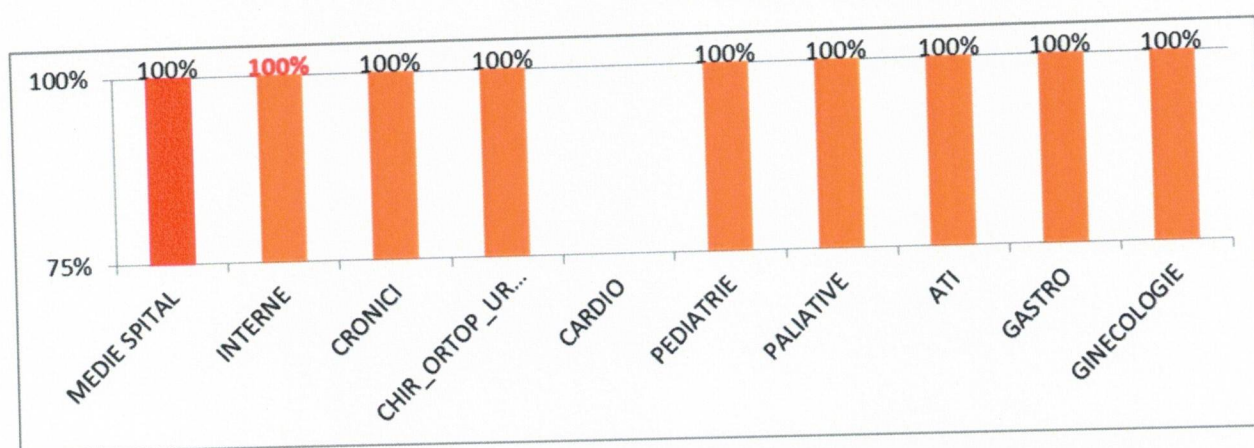
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

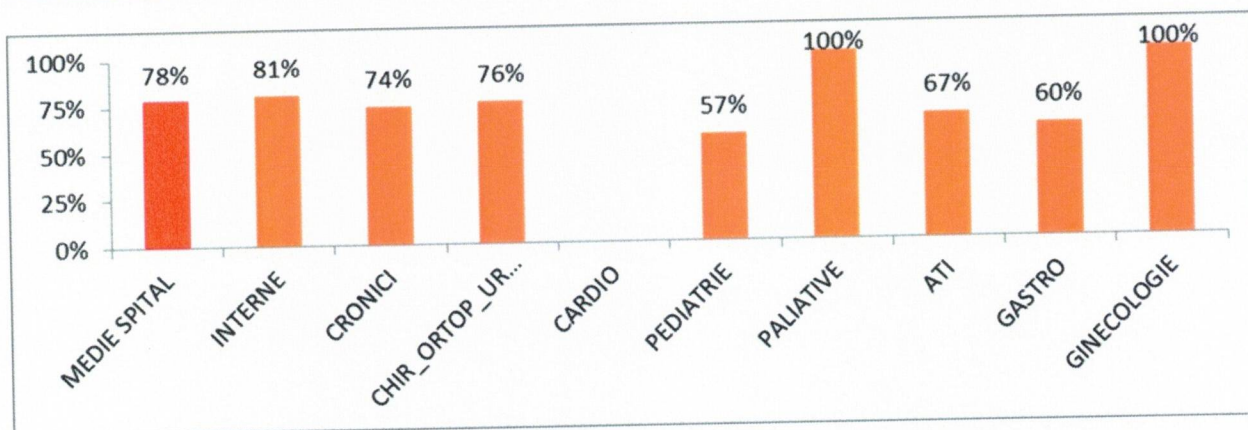


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

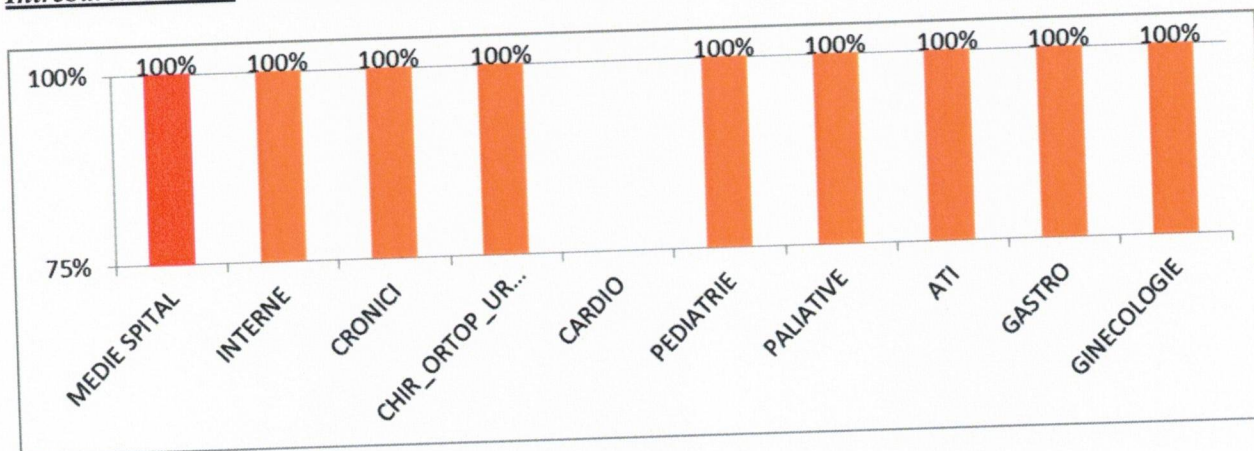
Rezultatele indica raspunsurile negative



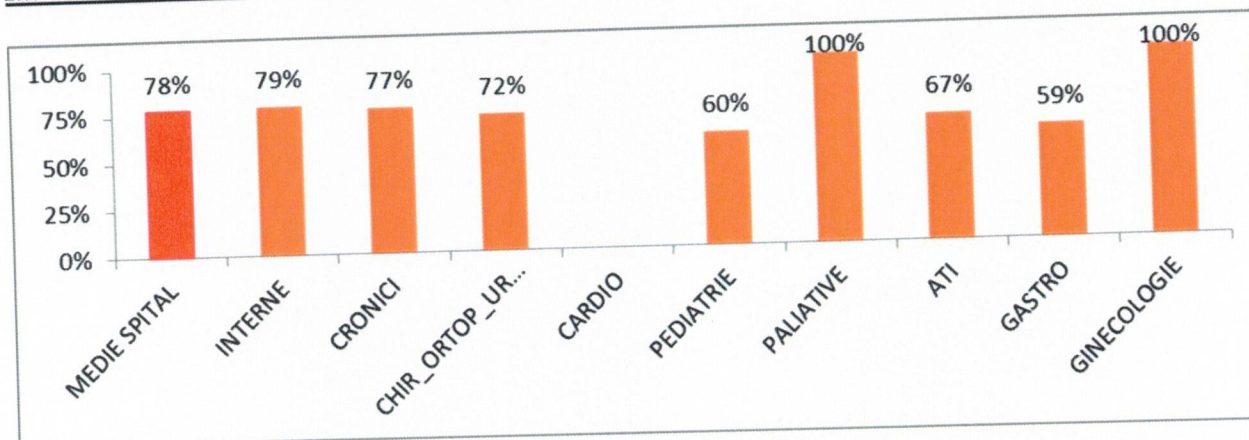
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

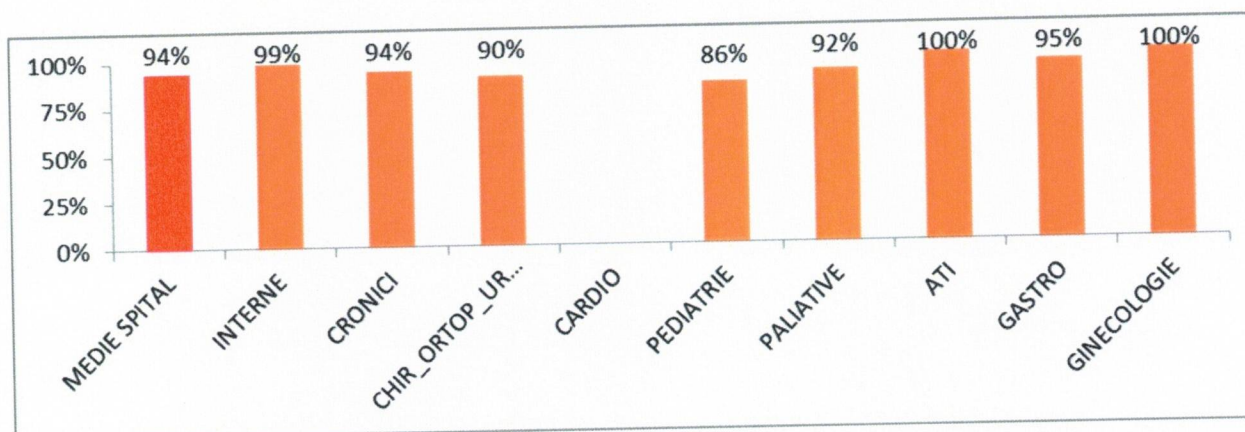


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



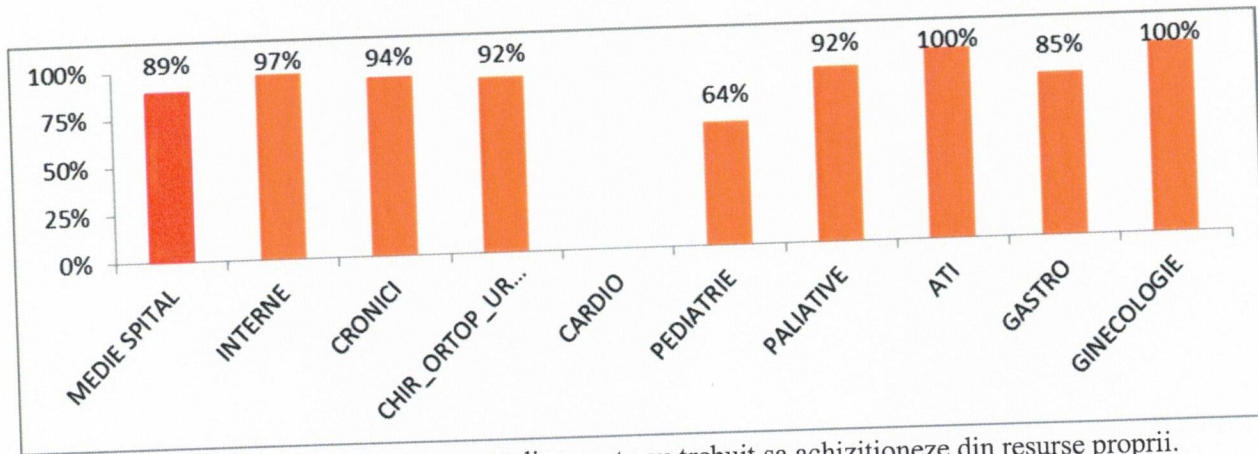
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

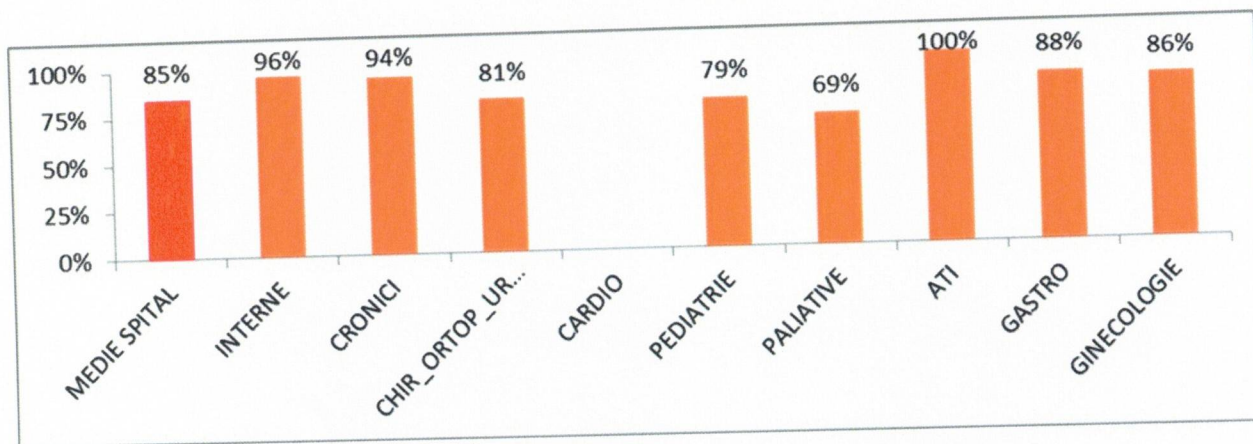
Rezultatele indica raspunsurile negative



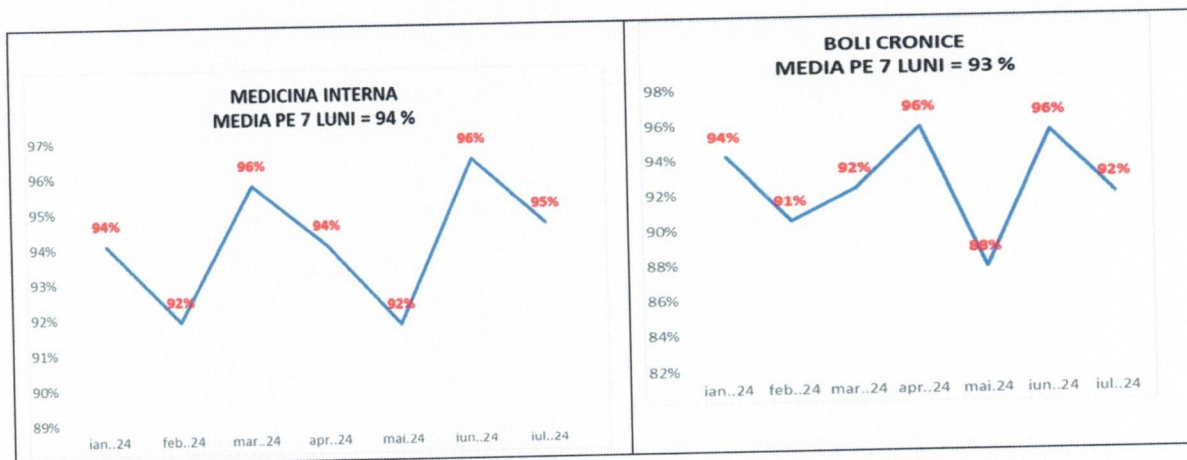
Pacientii nu au indicat in chestionar ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.

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

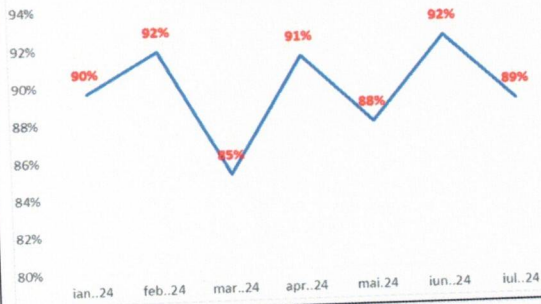
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Dinamica gradului de satisfactie al pacientilor – 7 luni 2024 / sectii



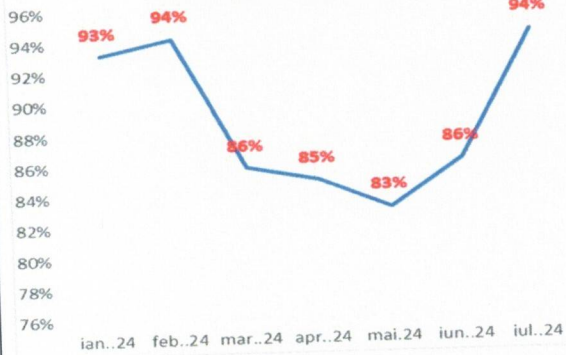
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE
MEDIA PE 7 LUNI = 90 %



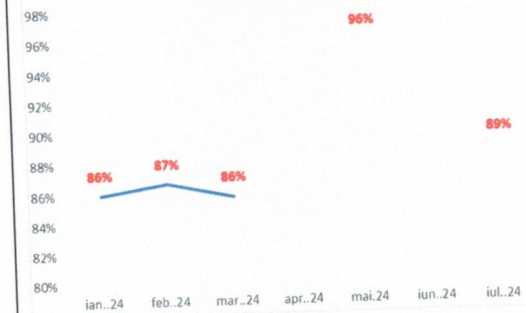
PEDIATRIE
MEDIA PE 7 LUNI = 85 %



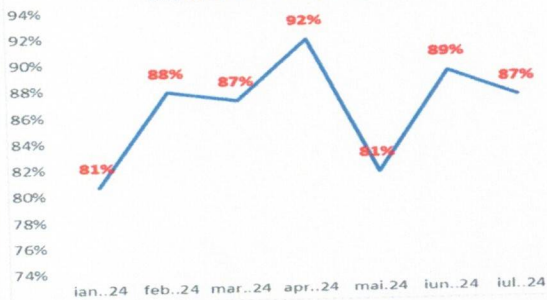
INGRIJIRI PALIATIVE
MEDIA PE 7 LUNI = 88 %



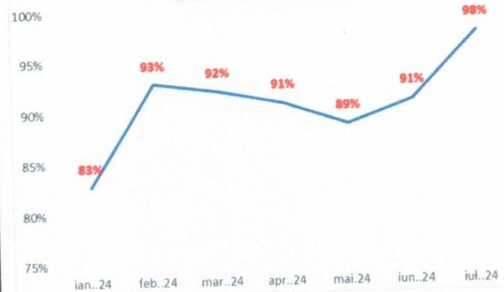
ATI
MEDIA PE 7 LUNI = 89 %



GASTROENTEROLOGIE
MEDIA PE 7 LUNI = 86 %



GINECOLOGIE
MEDIA PE 7 LUNI = 90 %



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

| INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT | | | | | | |
|---|---|---|------------|--|------------|---|
| Sectia/compartiment | Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2024 | Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iulie 2024 | | Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iulie 2024 | | Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie |
| INTERNE | 53% | 72 | 137 | 0 | 72 | 0% |
| CRONICI | 65% | 32 | 49 | 1 | 32 | 3% |
| CHIR ORTOP UROL | 51% | 63 | 124 | 10 | 63 | 16% |
| CARDIO | ACTIIVITATE SUSPENDATA | | | | | |
| PEDIATRIE | 80% | 28 | 35 | 10 | 28 | 36% |
| PALIATIVE | 81% | 13 | 16 | 5 | 13 | 38% |
| ATI | 8% | 3 | 38 | 0 | 3 | 0% |
| GASTRO | 76% | 41 | 54 | 6 | 41 | 15% |
| GINECOLOGIE | 28% | 7 | 25 | 1 | 7 | 14% |
| Media pe spital = 55 % | | 259 | 478 | 33 | 259 | 17% |

VI. RECOMANDARI

| Recomandare | Termen | Sectia | Responsabil | Verificare implementare |
|--|------------|--|--------------------|-----------------------------|
| Imbunatatirea modului de comunicare medic/pacient | permanent | Toate sectiile | medici sefi sectii | director medical |
| 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. | 30.09.2024 | Chirurgie ATI Ginecologie Ingrijiri paliative | Comitet director | Comitet director |

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

