

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 1241 17.07.2024

AVIZAT,

Director medical interimar



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 – **IUNIE 2024 + cumulativ 6 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 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 iulie 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- Spitalul din Negresti Oas are un parc frumos care ar trebui daca se poate amenaja

CHIRURGIE

- TV in saloane

PEDIATRIE

- Instalare de sistem de ventilatie a saloanelor deoarece este foarte cald
- Doresc sa se tina cont in cadrul sectiei Pediatrie ca o mamica cu 2 copii bolnavi sub 3 ani nu poate sa serveasca masa in sala de mese. Uneori aceasta metoda nu este mereu favorabila .Plus copii sunt bolnavi , nu dorim sa mai contactam si si alte boli , viroza sau bubite de la copii mai mari . Poate partea cu servirea mesei o sa o schimbati.
- Pe o sectie de pediatrie ora de servire a mesei este diferita, dar intre 12-15 de aceea poate se poate permite parintilor sa aduca cel putin un fel de mancare in salon . Nu toti putem sa mergem in sala de mese, plus cu copii sub 3 ani este mai dificil daca sunt mai multi gen 2-3 internati.
- TV, sala de joaca copii
- Propun sa fie in sectia de pediatrie un spatiu de joaca si activitati pentru copii sau un parc afara

GINECOLOGIE

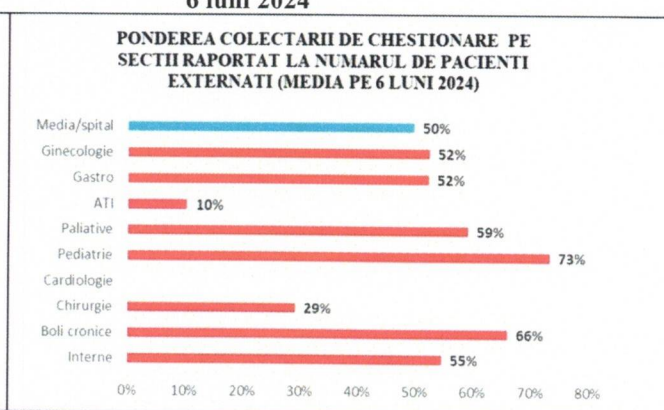
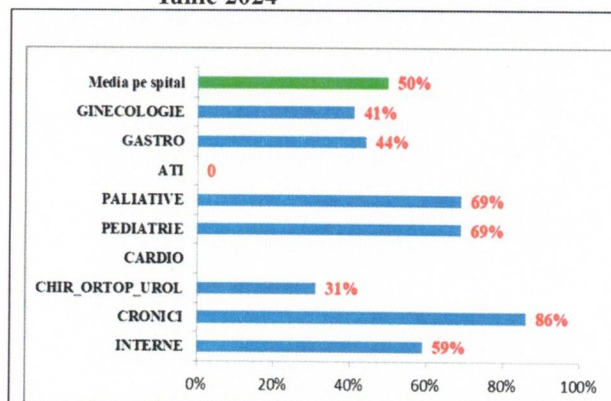
- Uscator de haine si apa calda la dus si saltelele sunt tari

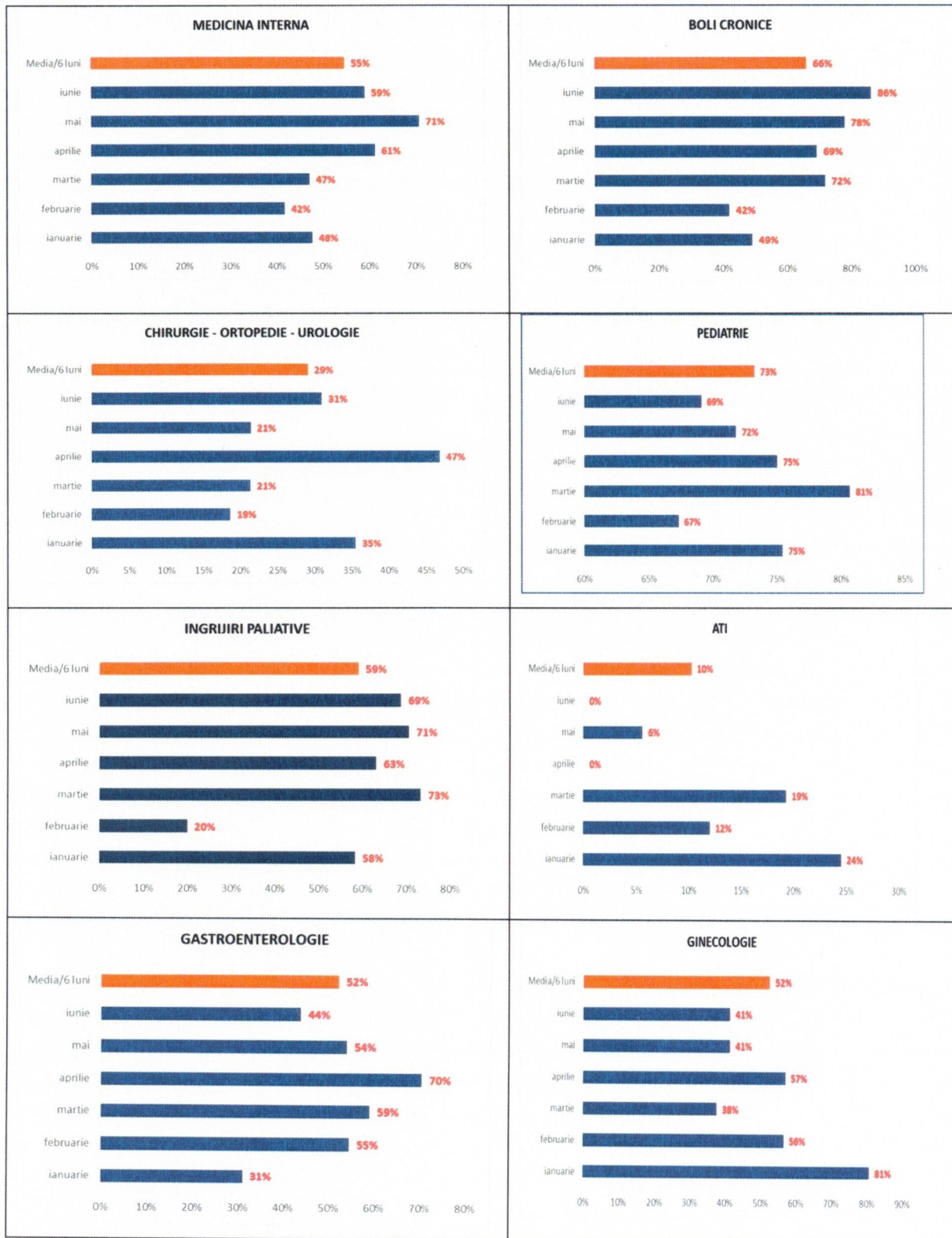
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 52 %, in scadere cu 3 % fata de luna aprilie 2024 (55 %).

Iunie 2024

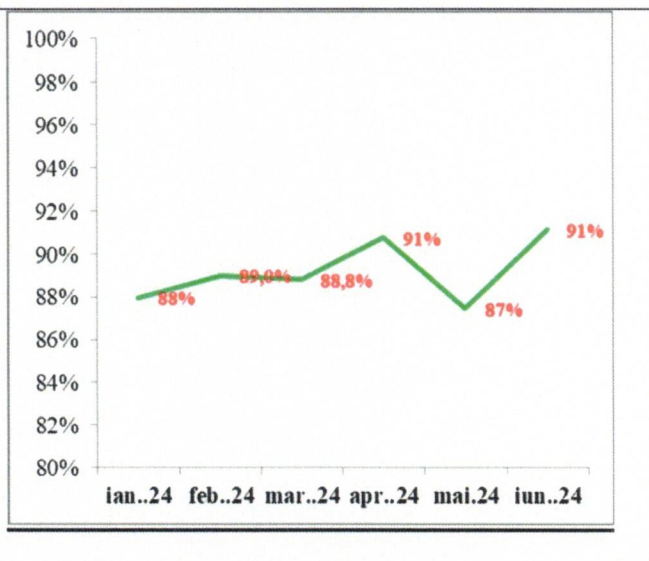
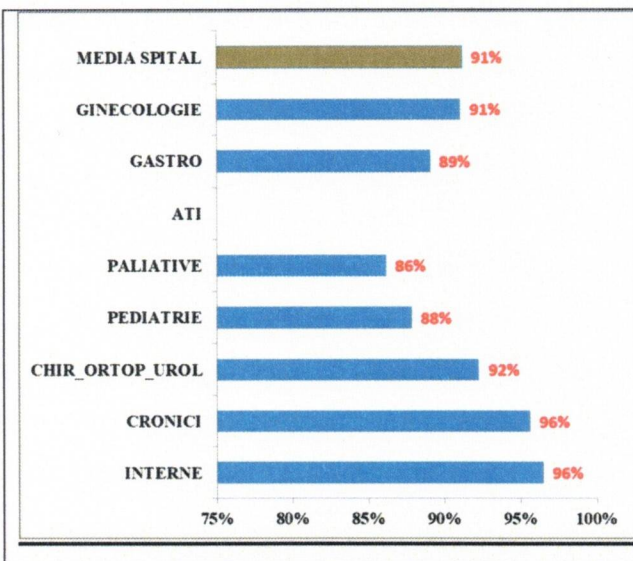
6 luni 2024





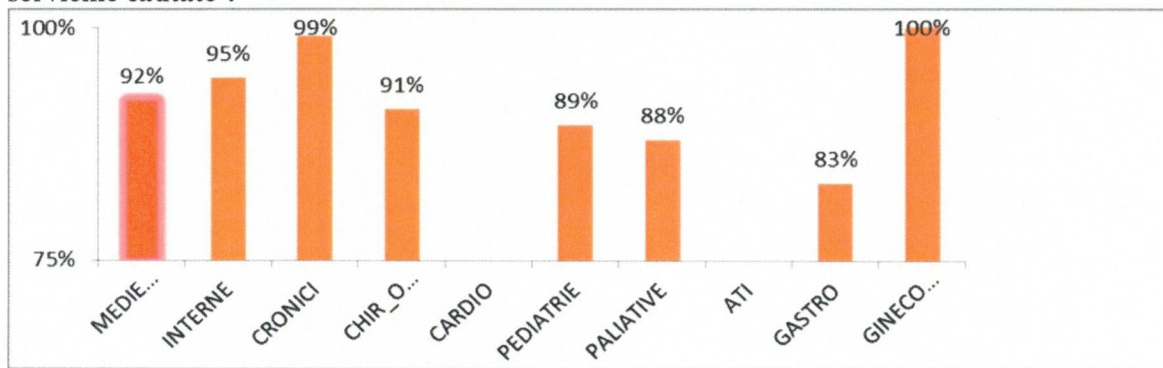
IV. ANALIZA CALITATIVA

Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 91 %, în creștere cu 4 % față de cel din luna mai 2024 (87 %)

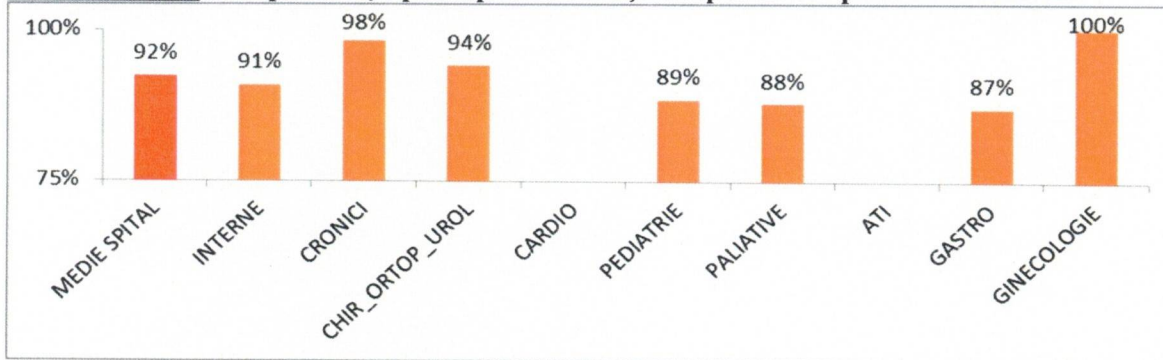


a. Pe intrebari

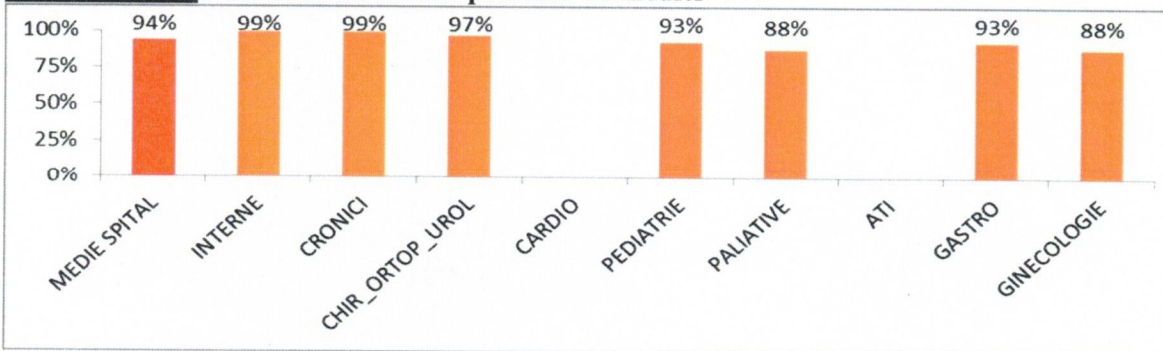
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



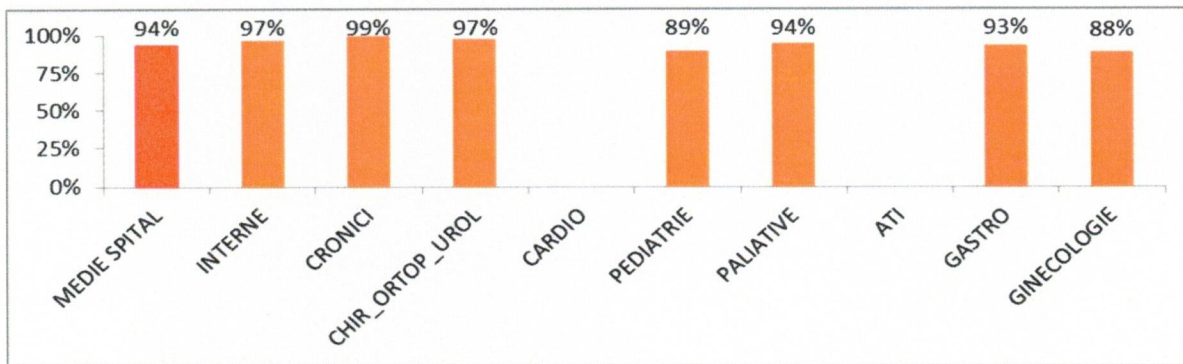
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



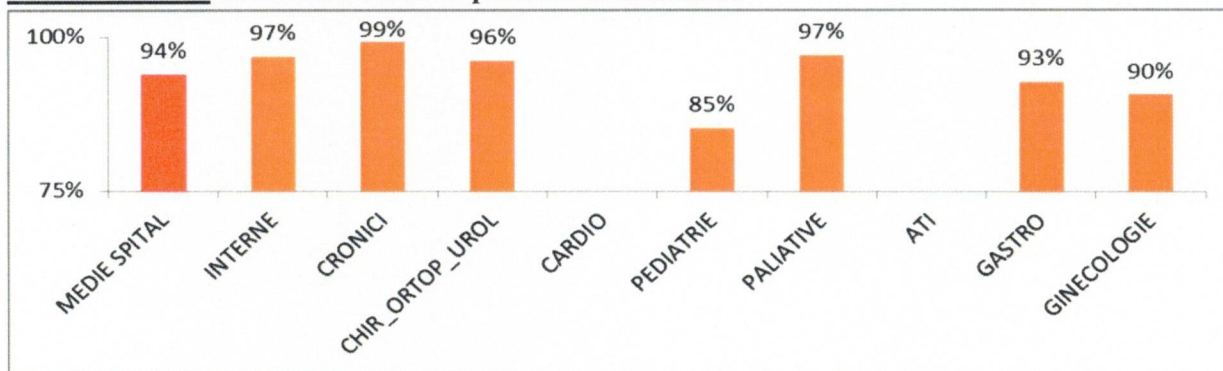
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



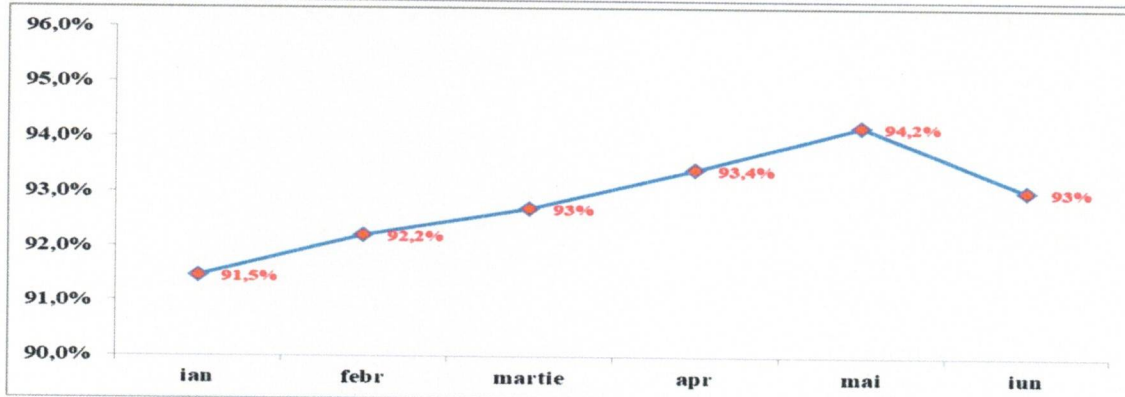
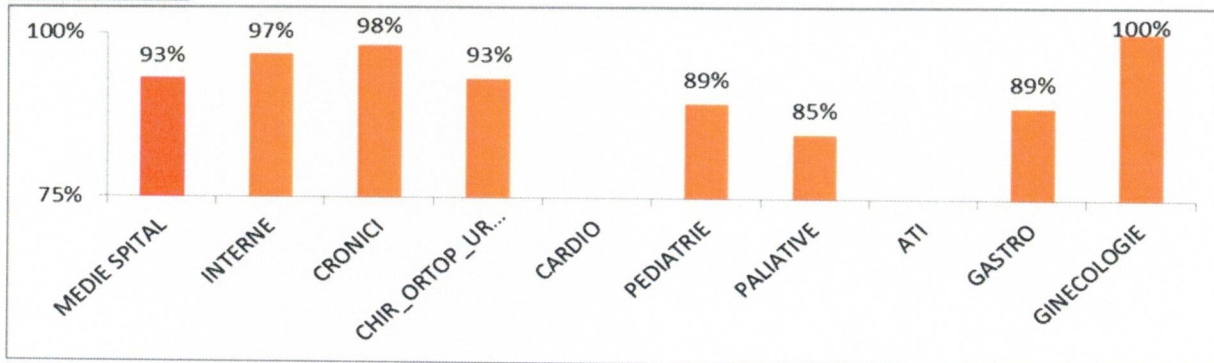
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



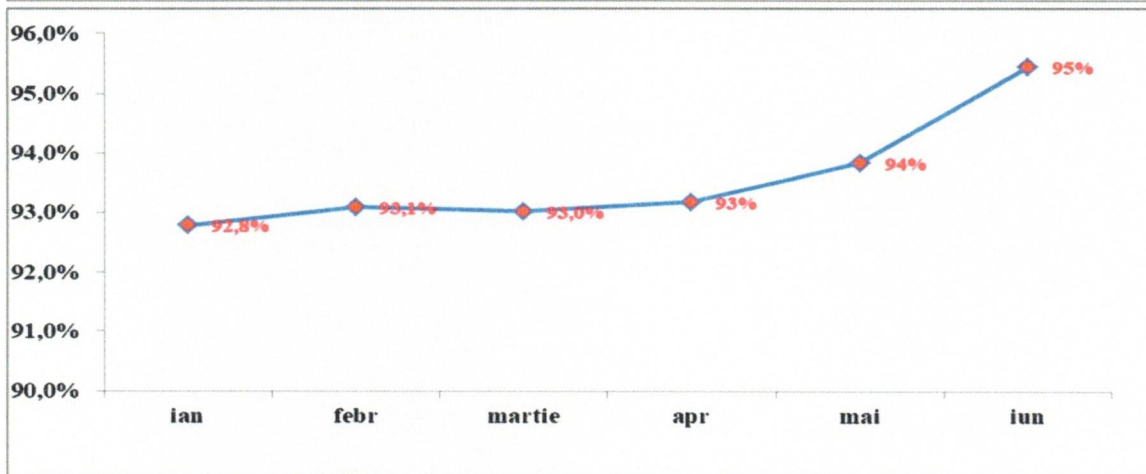
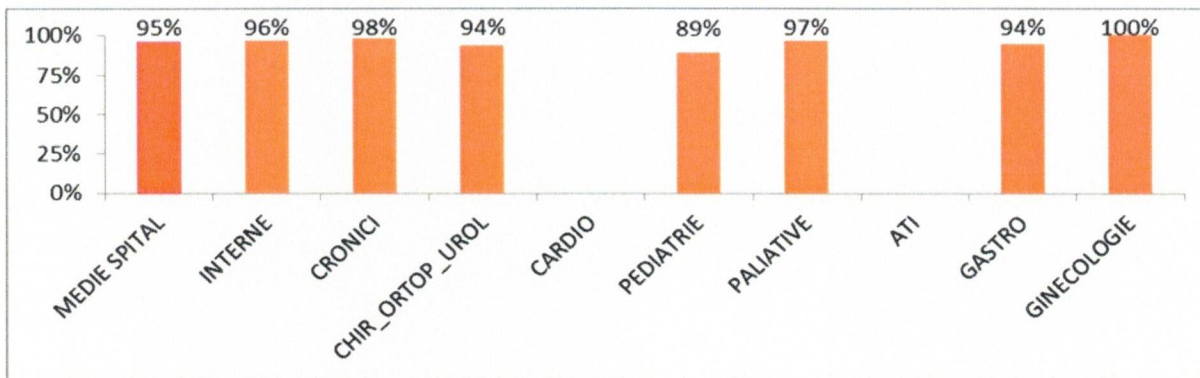
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



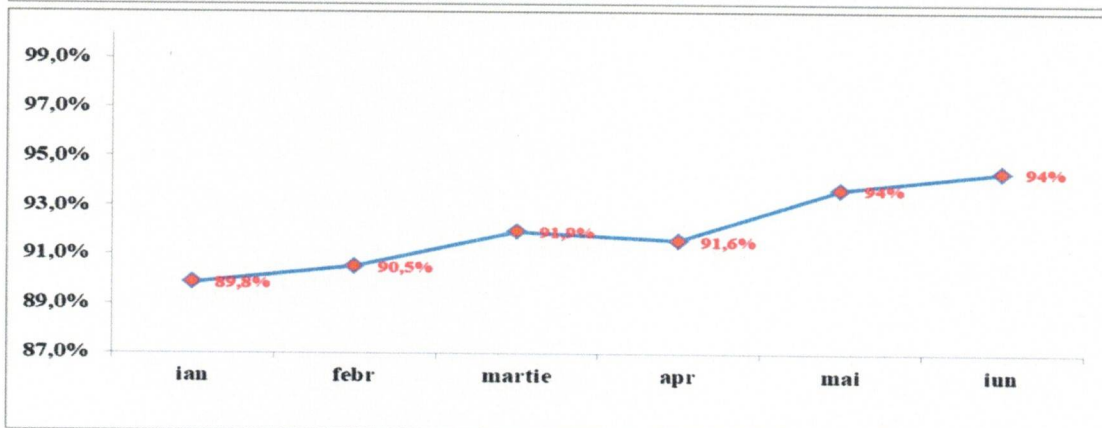
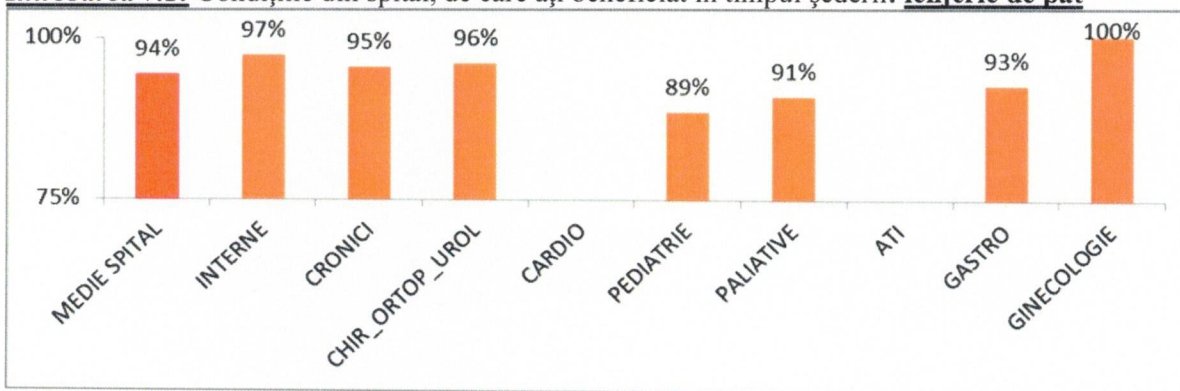
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



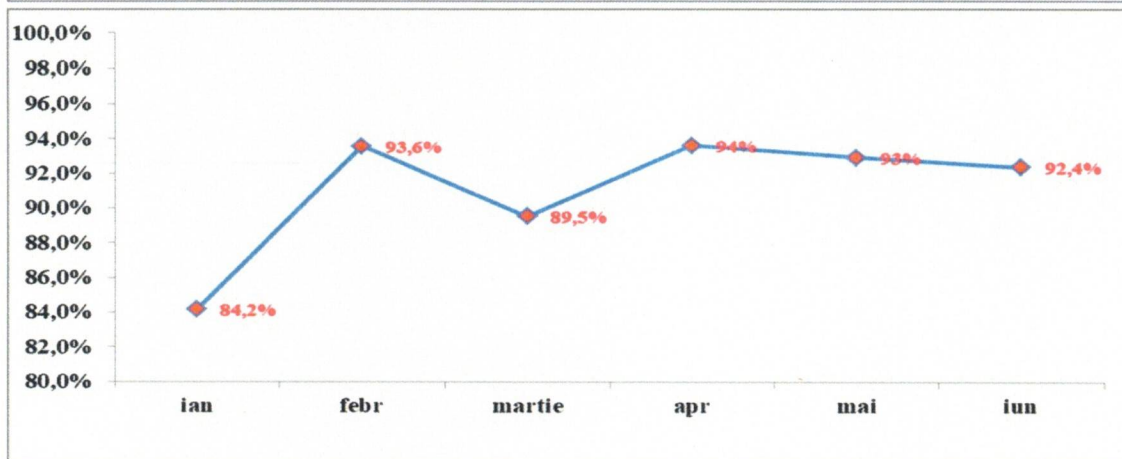
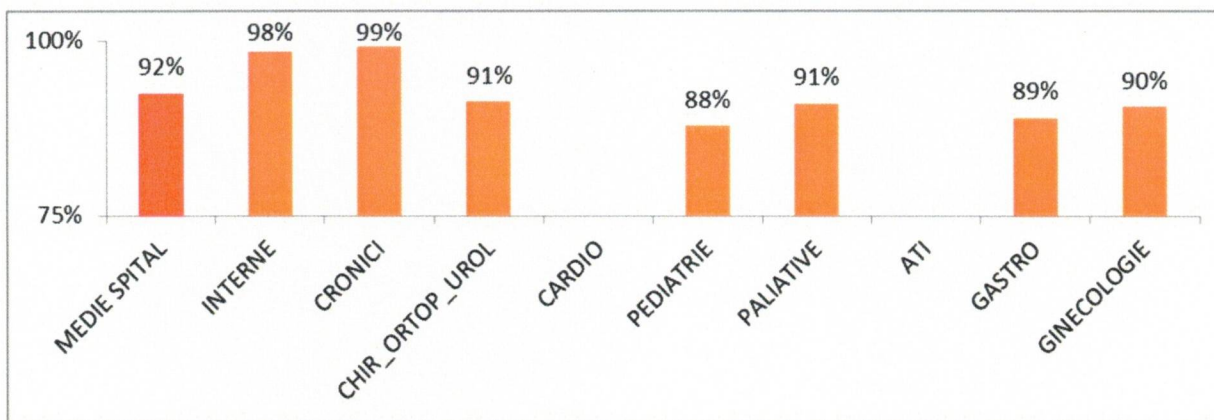
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



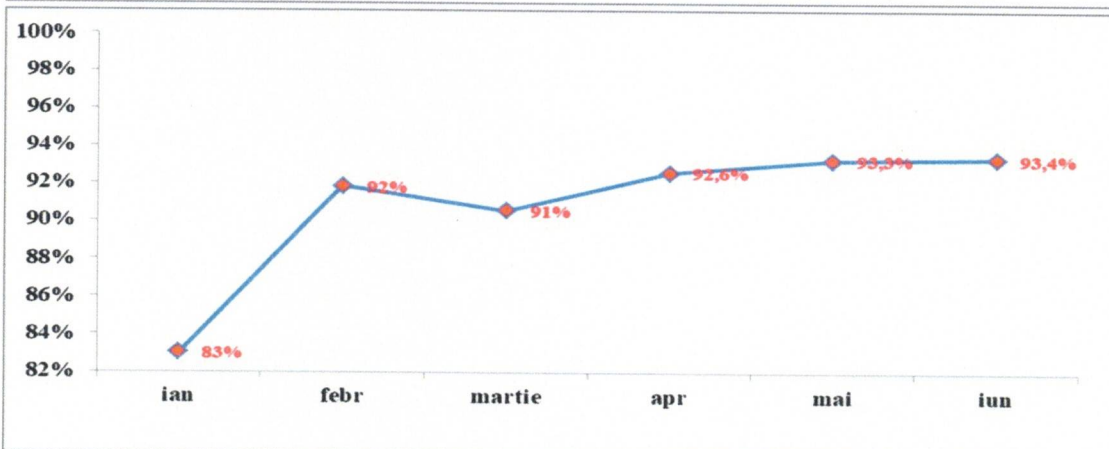
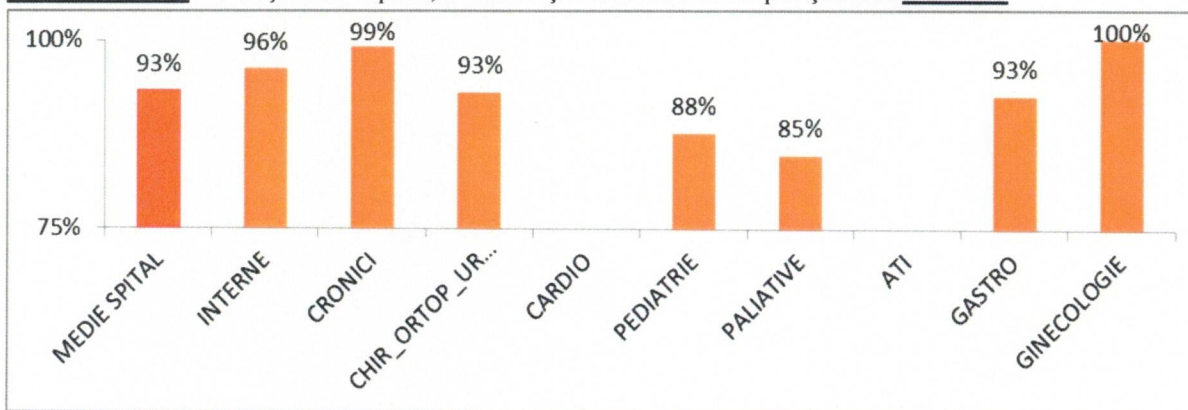
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: lenjerie de pat



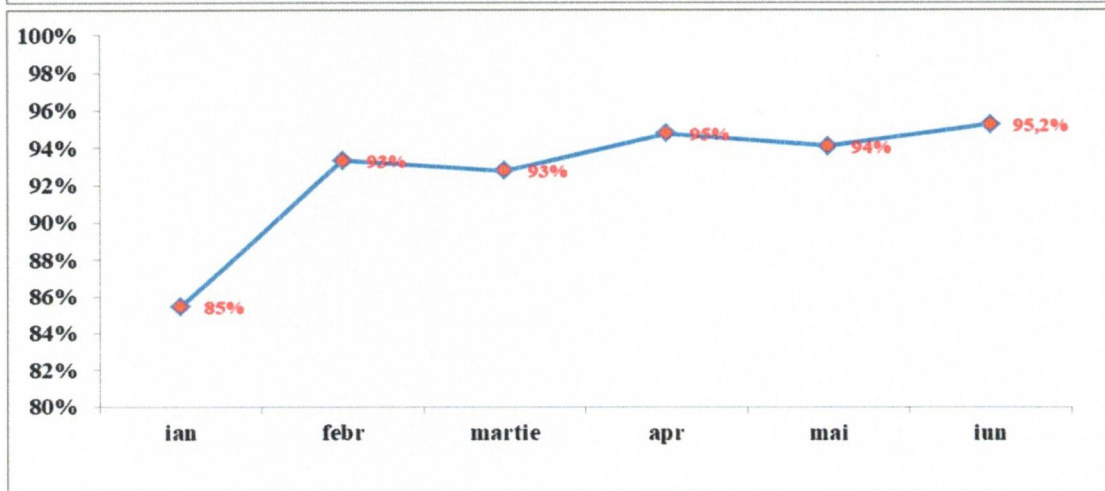
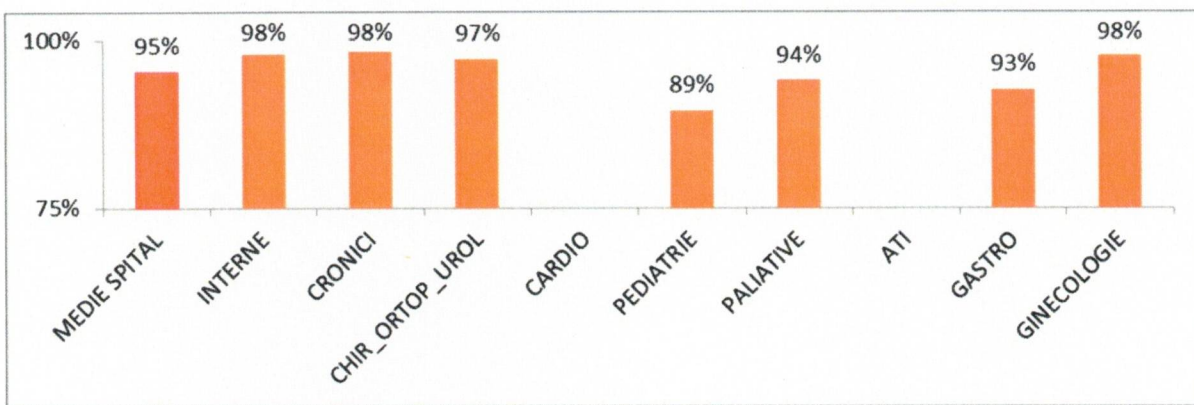
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: temperatura



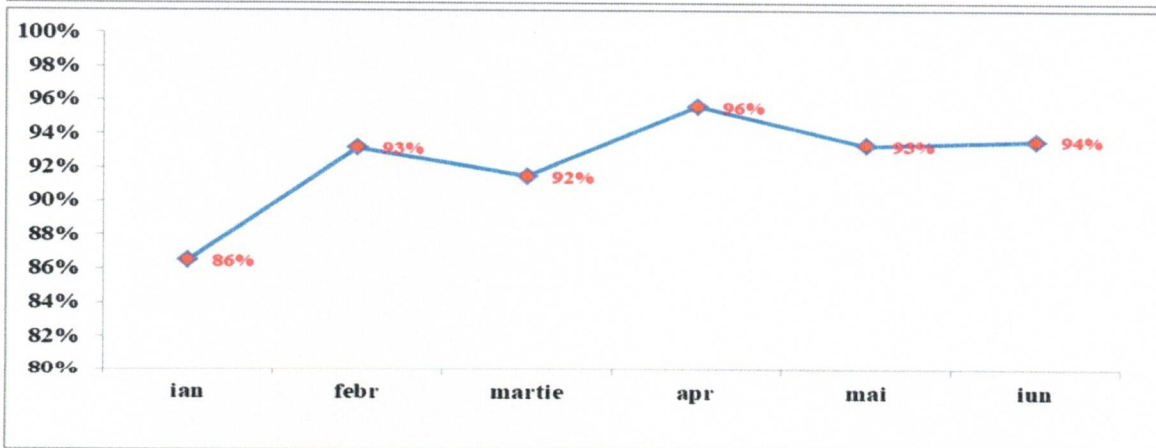
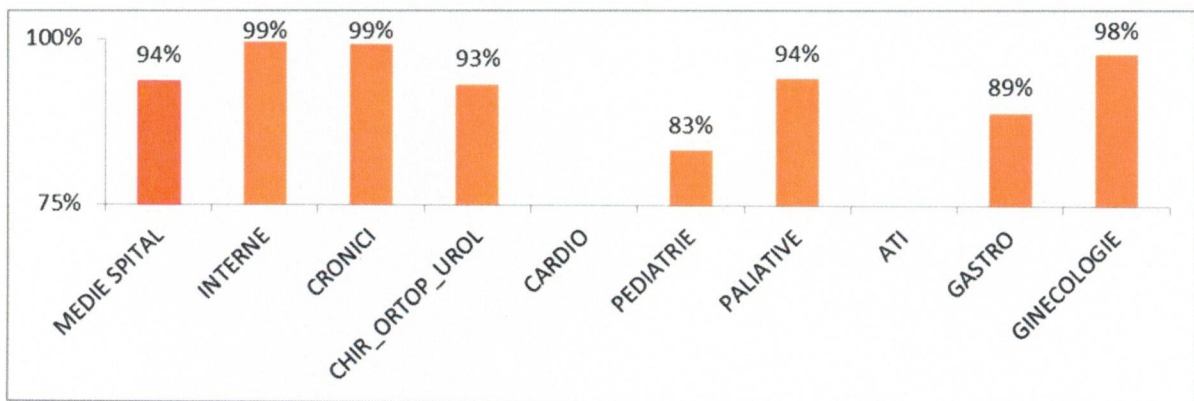
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: mobilier



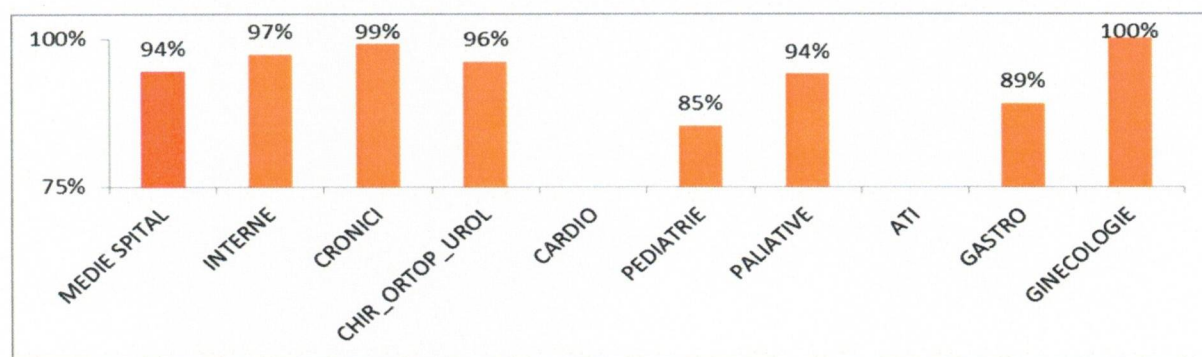
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: calitatea hranei



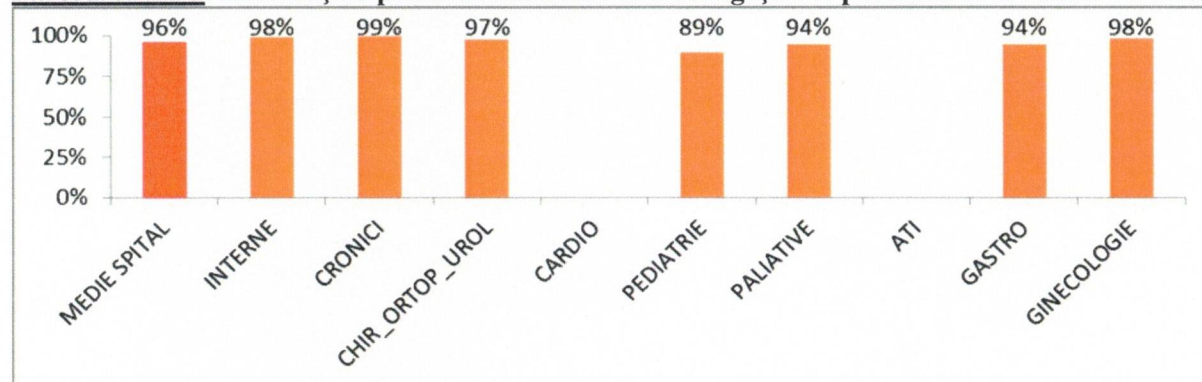
Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



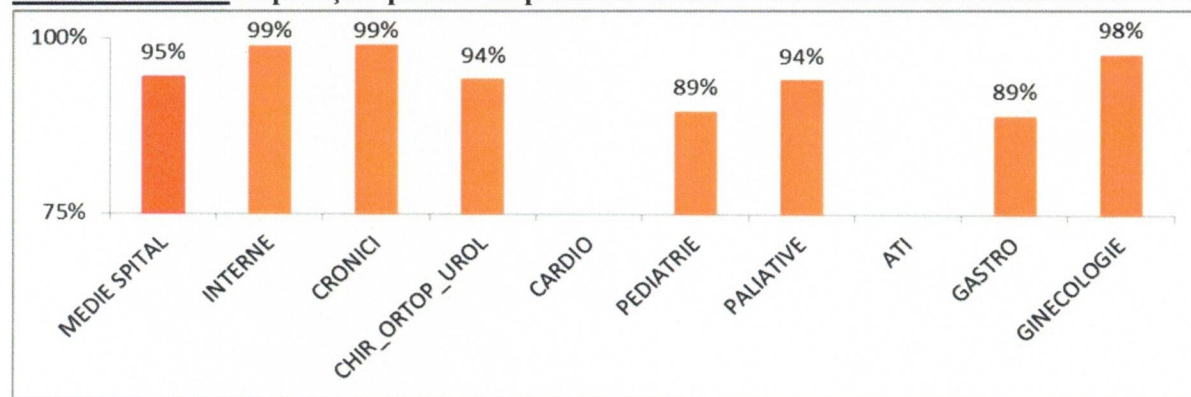
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



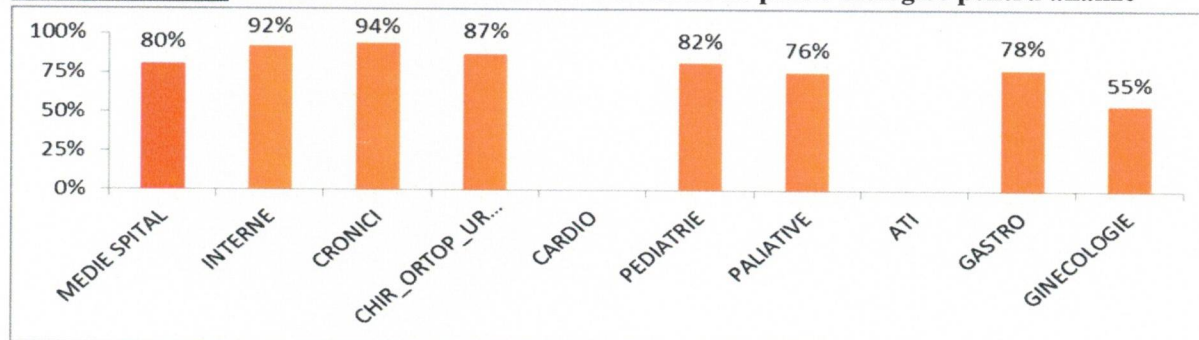
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

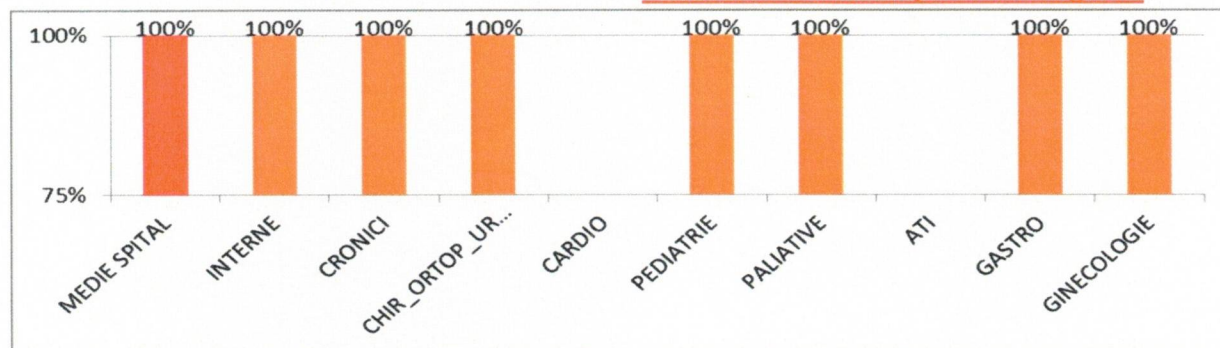


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



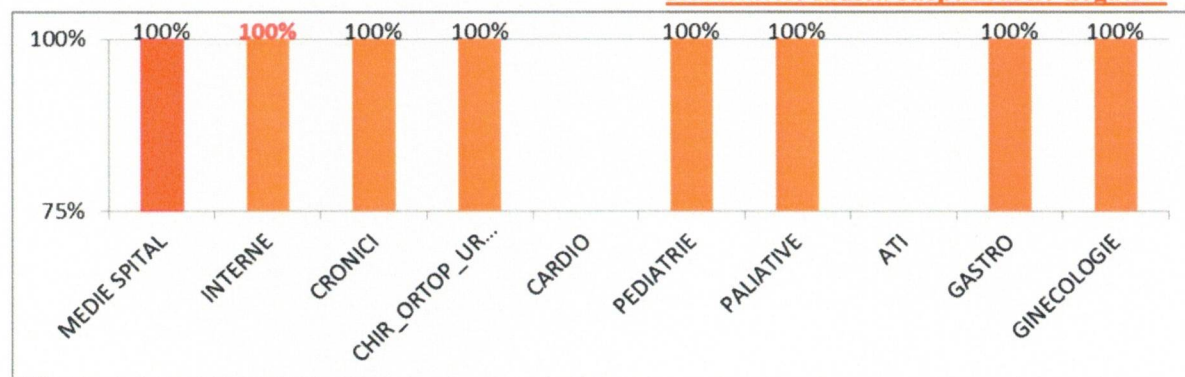
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

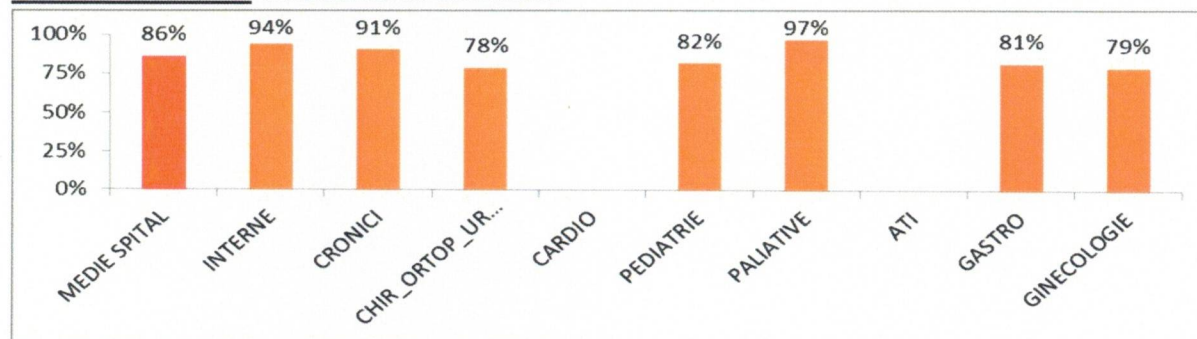


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

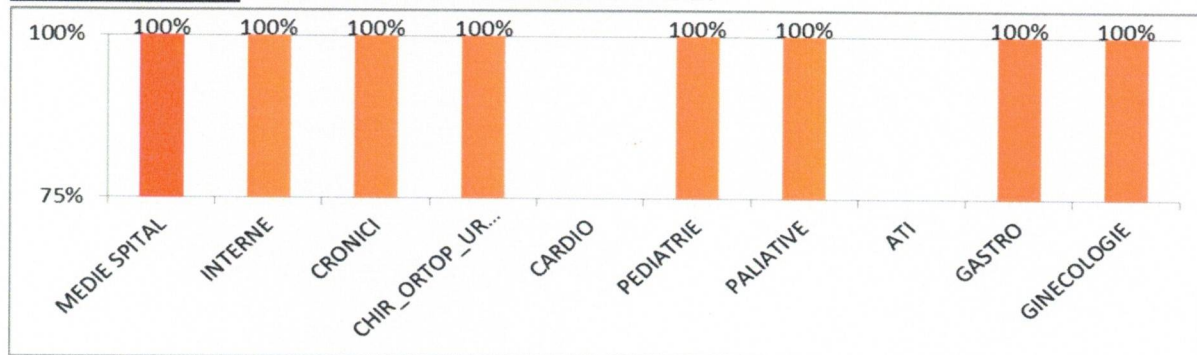
Rezultatele indica raspunsurile negative



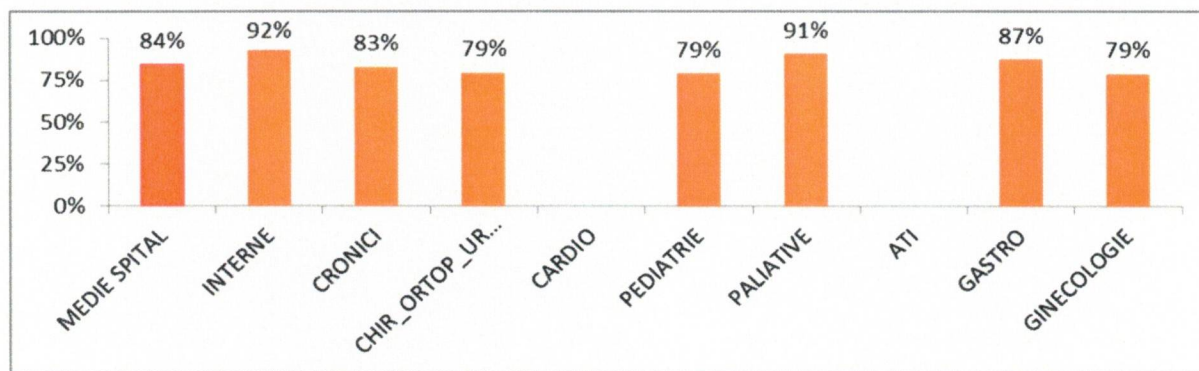
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

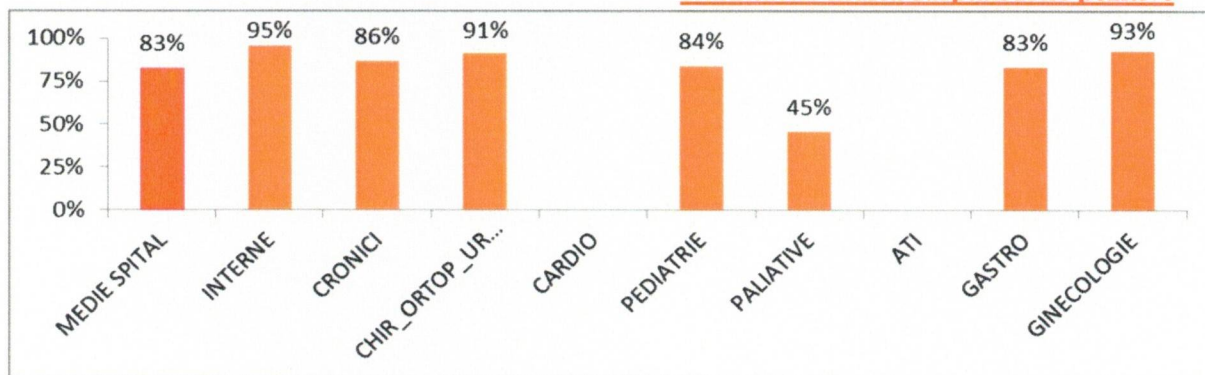


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele

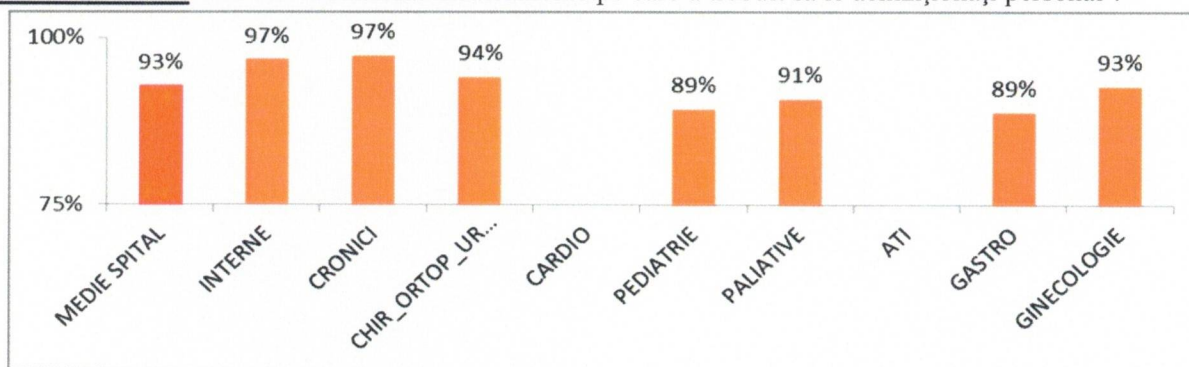


Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

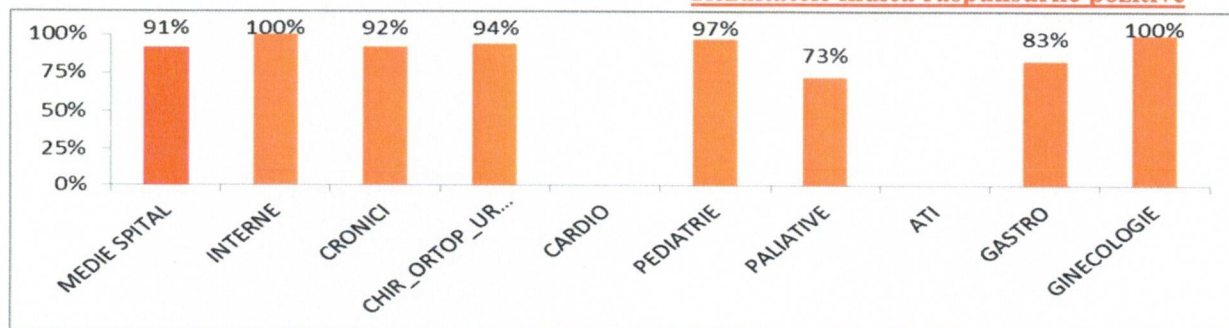


Rezultatele indica raspunsurile negative

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

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 – 6 Iunie 2025 / sectii



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iunie 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iunie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iunie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	59%	62	105	0	62	0%
CRONICI	86%	37	43	2	37	5%
CHIR ORTOP UROL	31%	34	110	3	34	9%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	69%	38	55	10	38	26%
PALIATIVE	69%	11	16	2	11	18%
ATI						
GASTRO	44%	18	41	2	18	11%
GINECOLOGIE	41%	14	34	7	14	50%
Media pe spital = 50 %		214	404	26	214	17%

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.	30.09.2024	Chirurgie ATI Ginecologie Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

