

## 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](mailto:spitalnegrestioas@yahoo.com)  
Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMCA/114/19.06.2024

**AVIZAT,**  
Director medical interimar



Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ**  
**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 – MAI 2024 + cumulată 5 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 următoarele 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 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 prelucrata in sedinta Consiliului medical din iunie 2024.

## II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

### PEDIATRIE

- TV, sala de joaca copii

### GINECOLOGIE

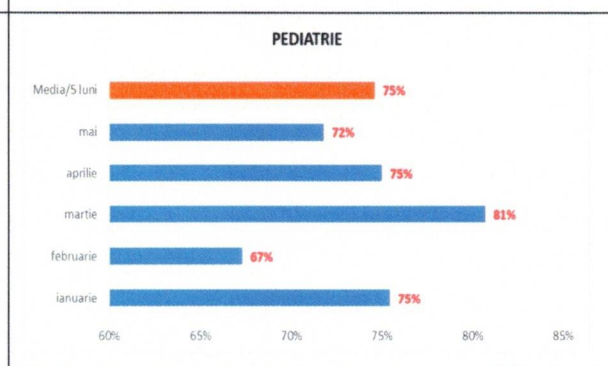
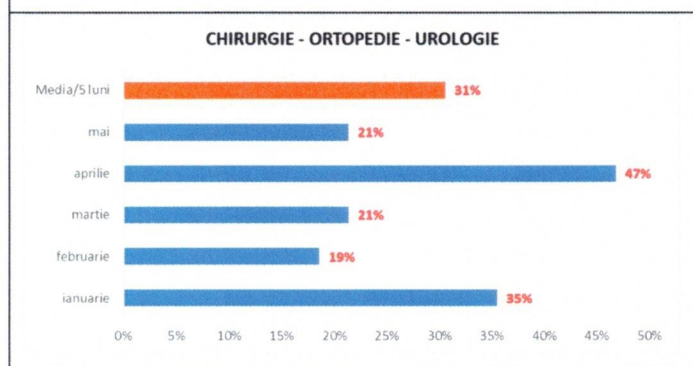
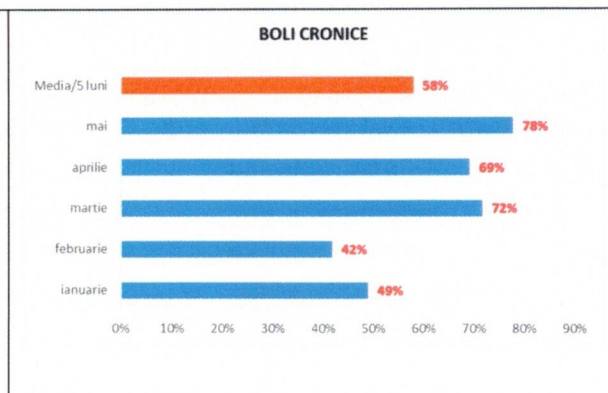
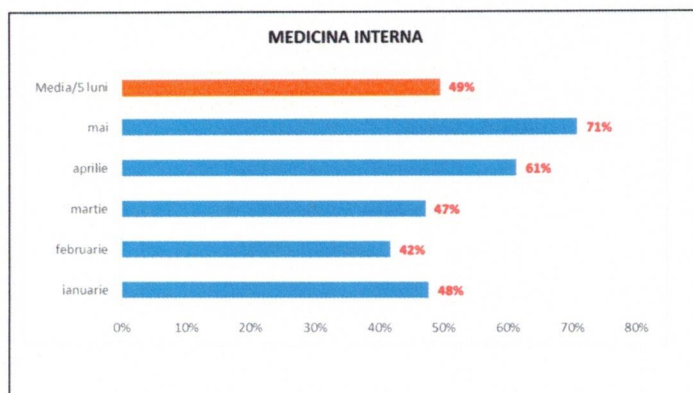
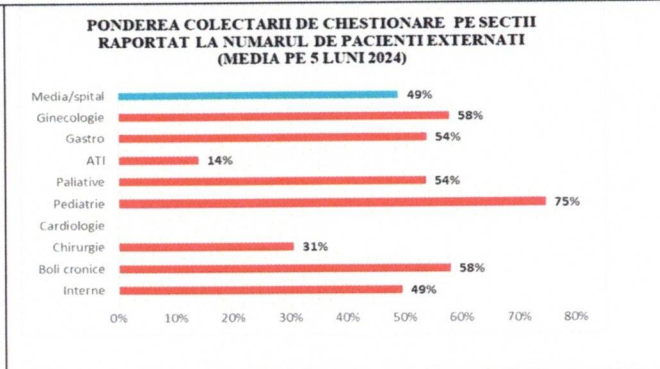
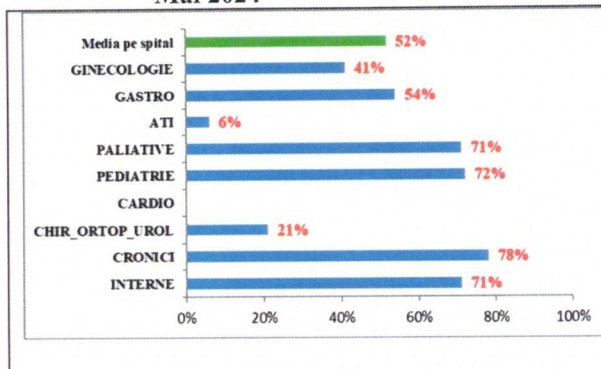
- TV, apa calda la dusuri si in saloane

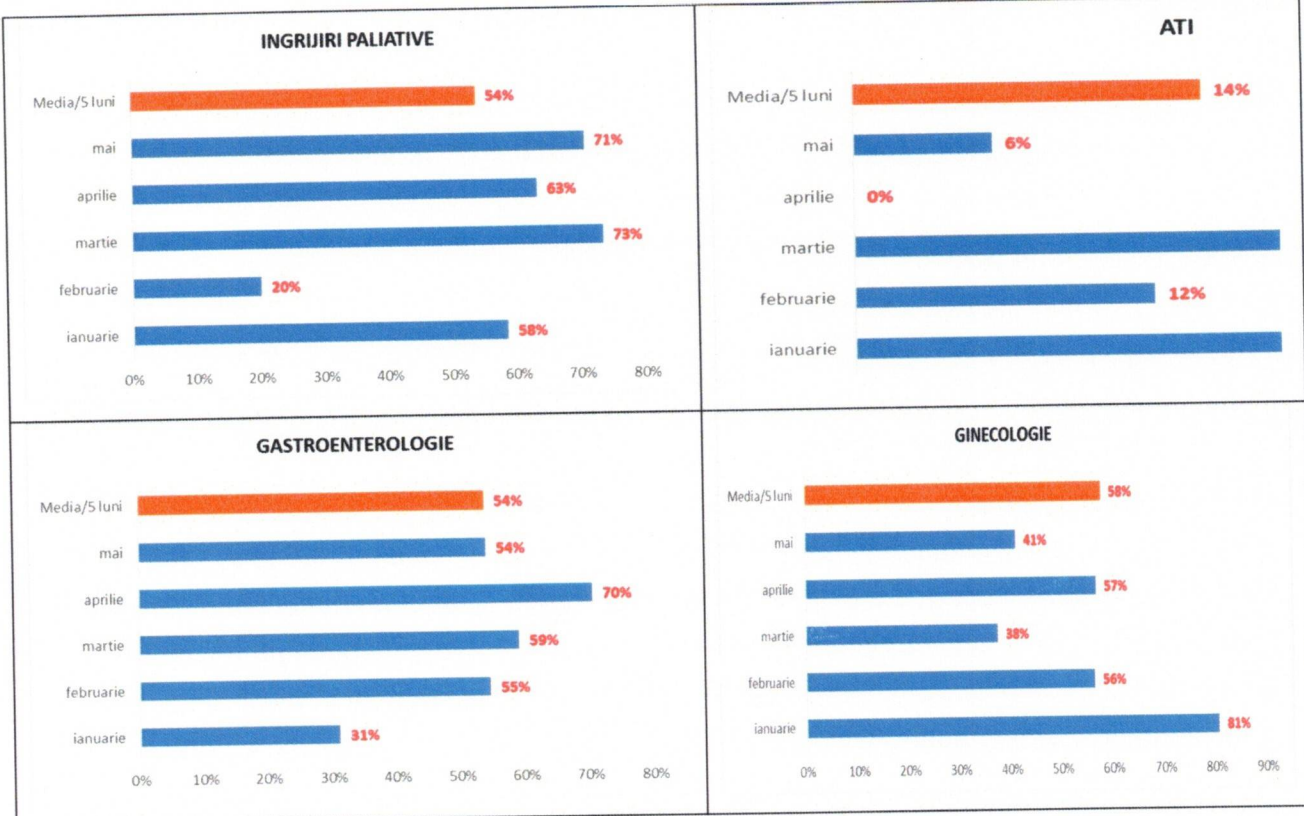
## III. ANALIZA CANTITATIVA

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

Mai 2024

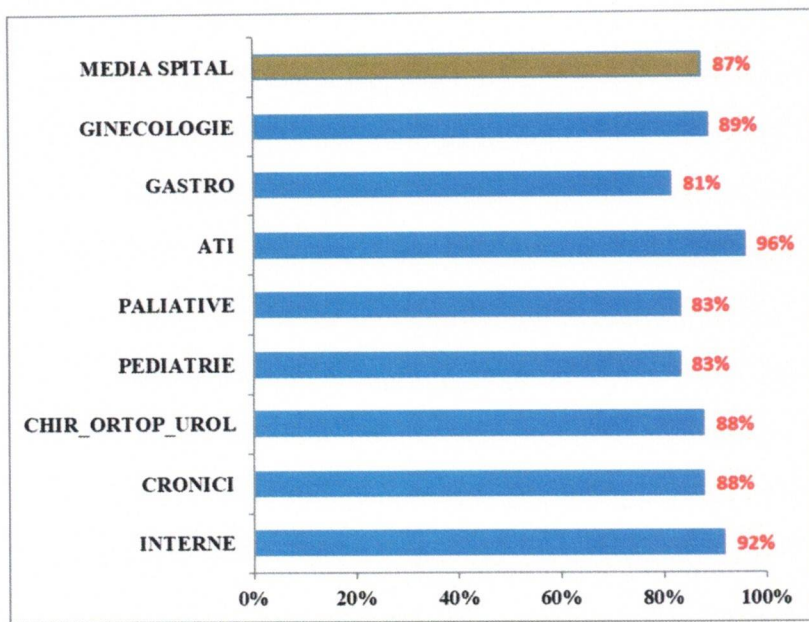
5 luni 2024

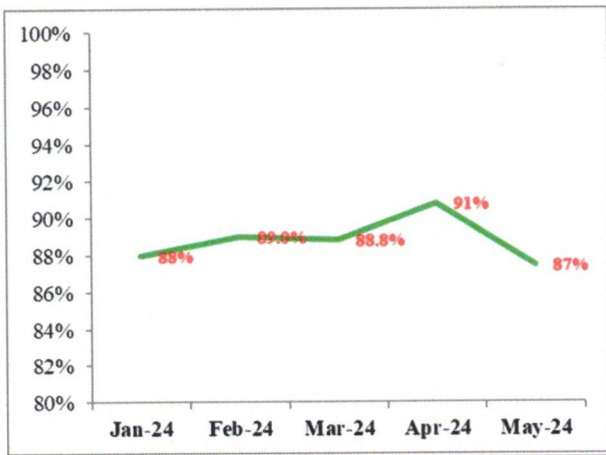




#### IV. ANALIZA CALITATIVA

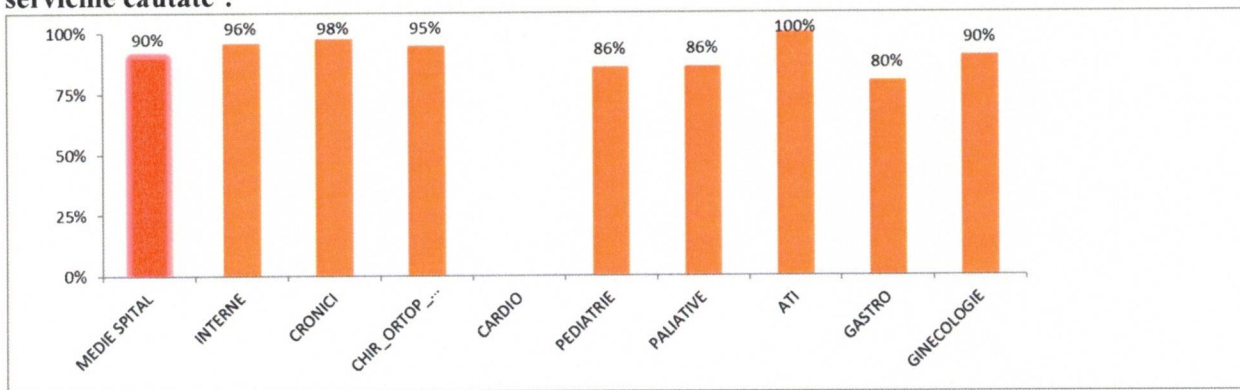
Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 87 %, în scădere cu 4 % față de cel din luna aprilie 2024 (91 %)



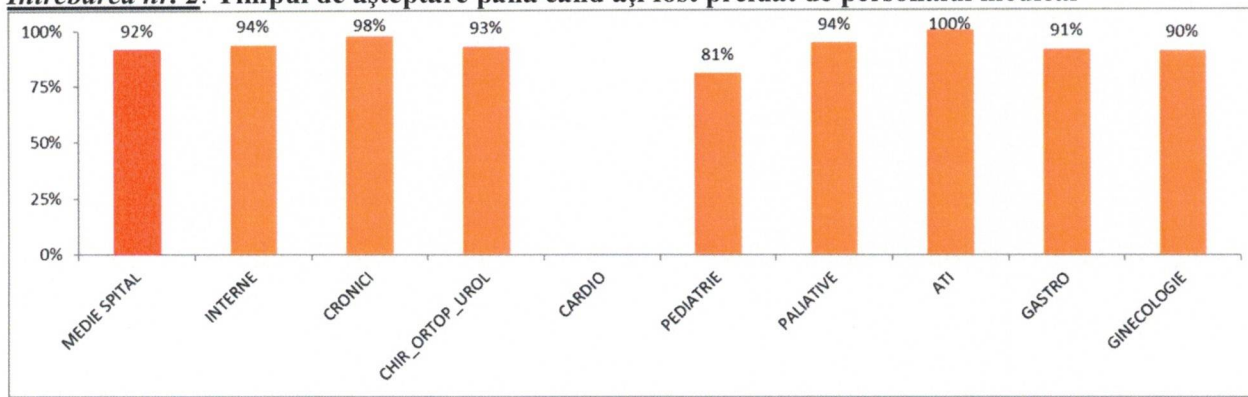


### a. Pe intrebari

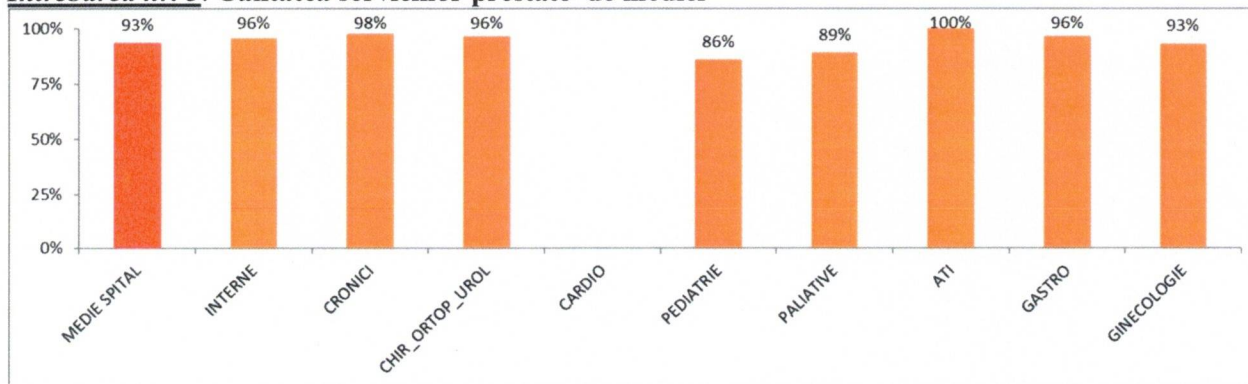
**Intrebarea nr. 1:** Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



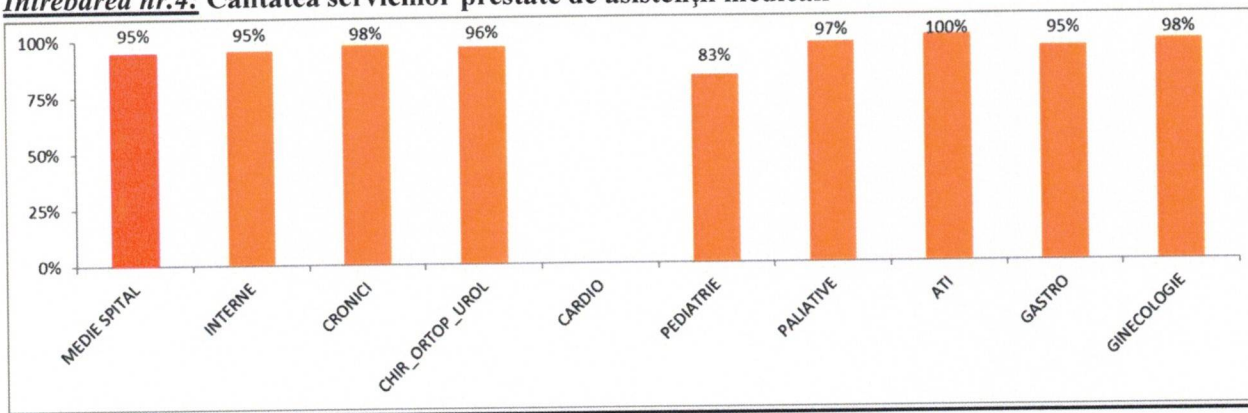
**Intrebarea nr. 2:** Timpul de așteptare pînă când ați fost preluat de personalul medical



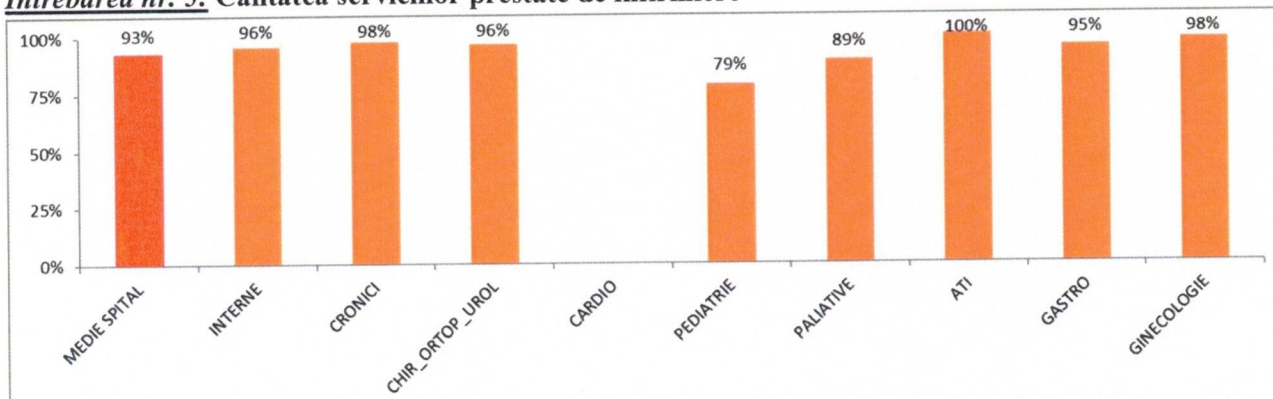
**Intrebarea nr. 3:** Calitatea serviciilor prestate de medici



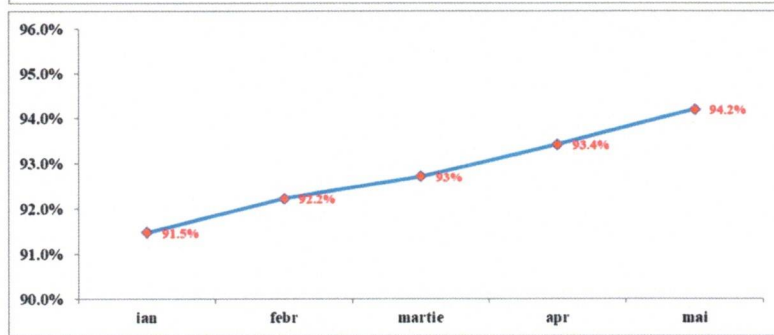
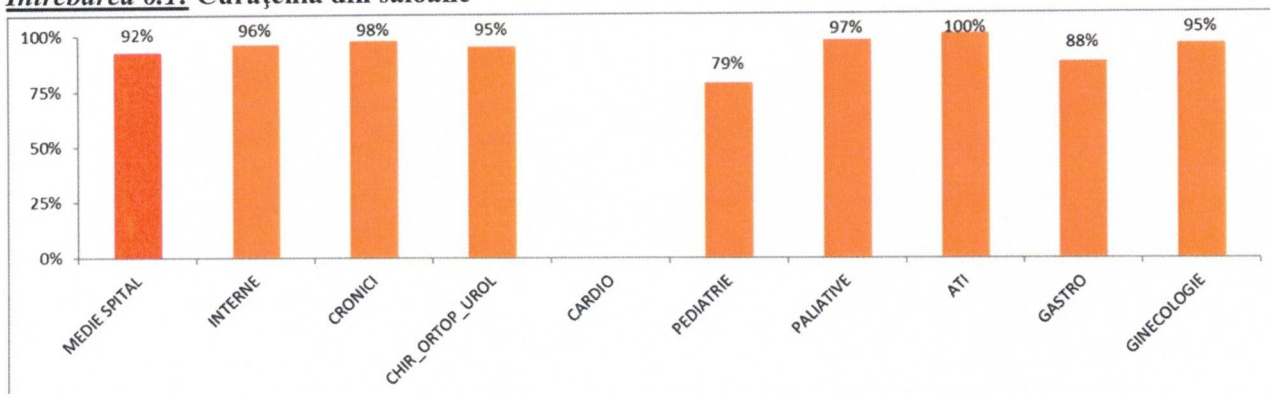
#### **Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali**



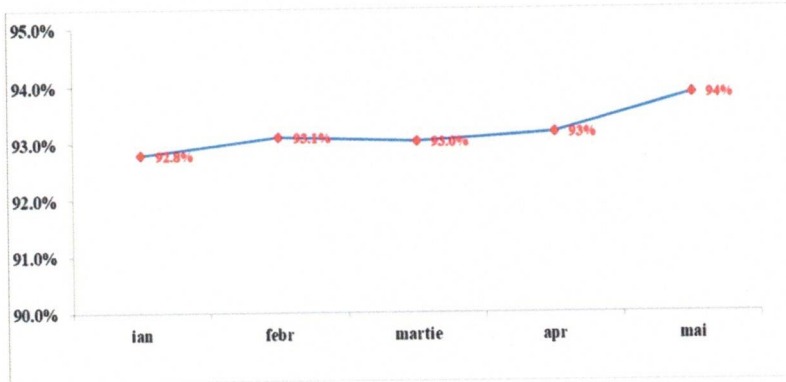
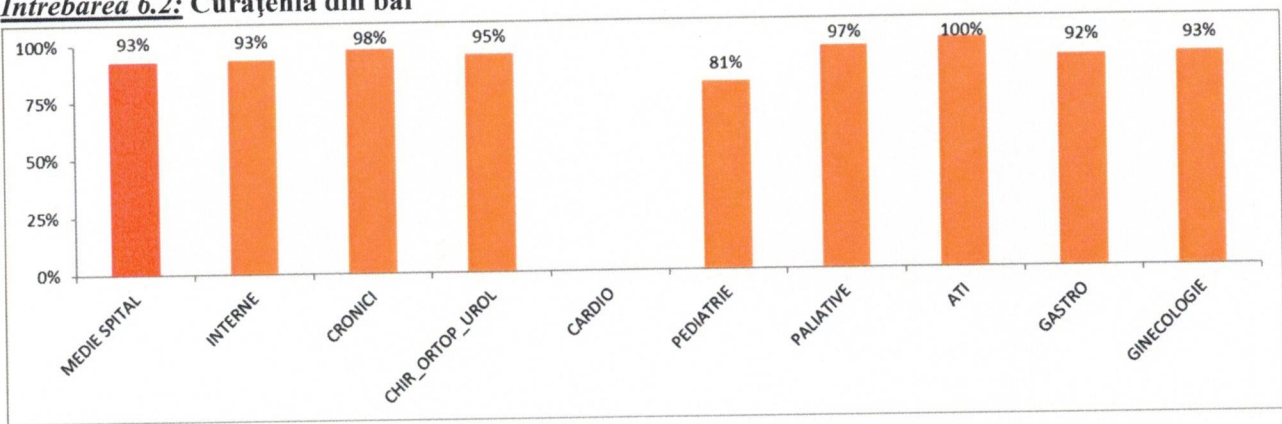
#### **Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere**



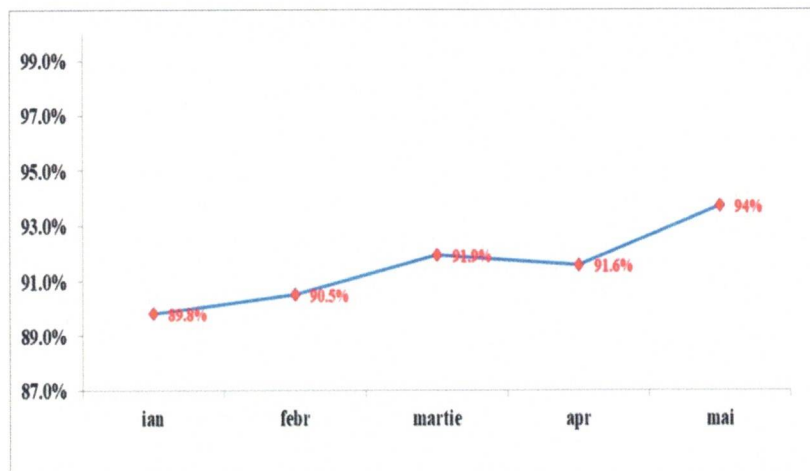
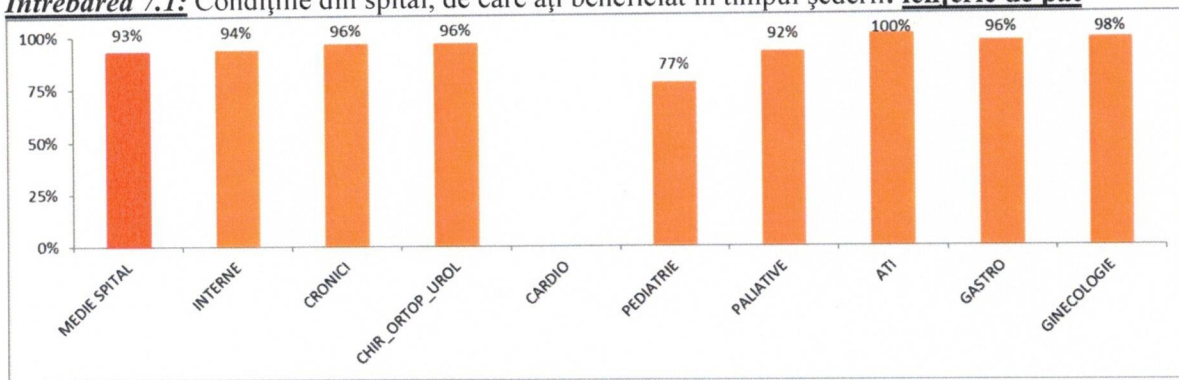
#### **Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane**



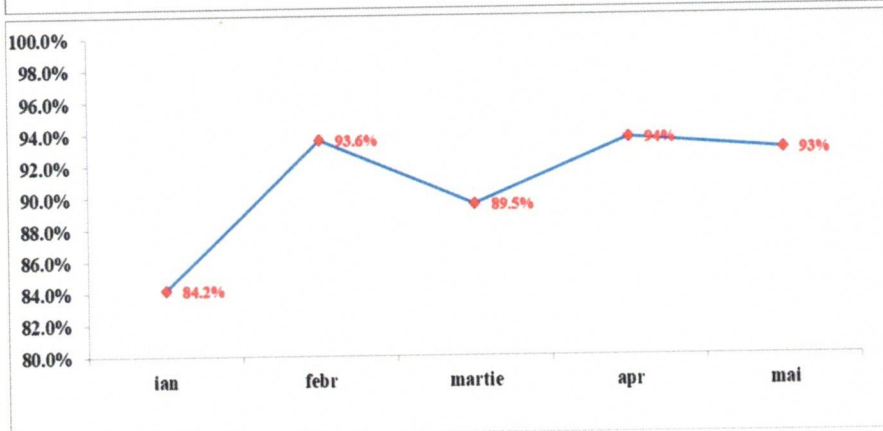
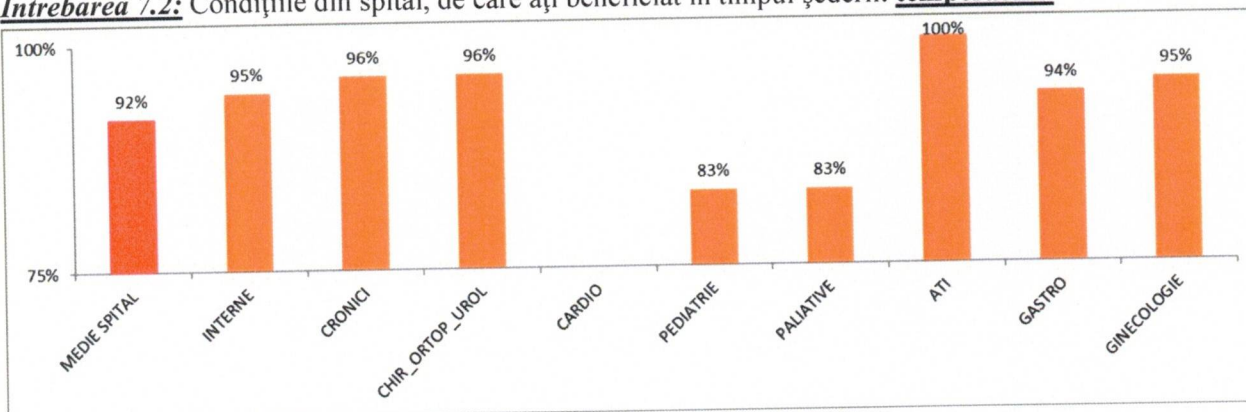
### Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



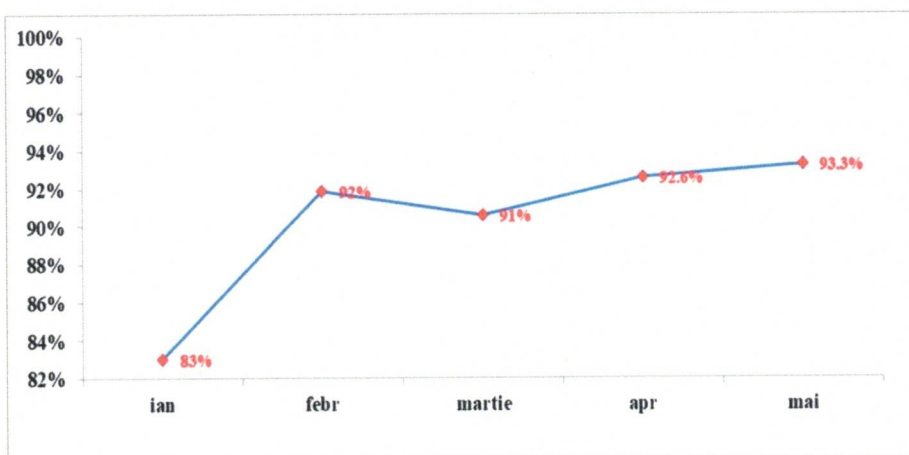
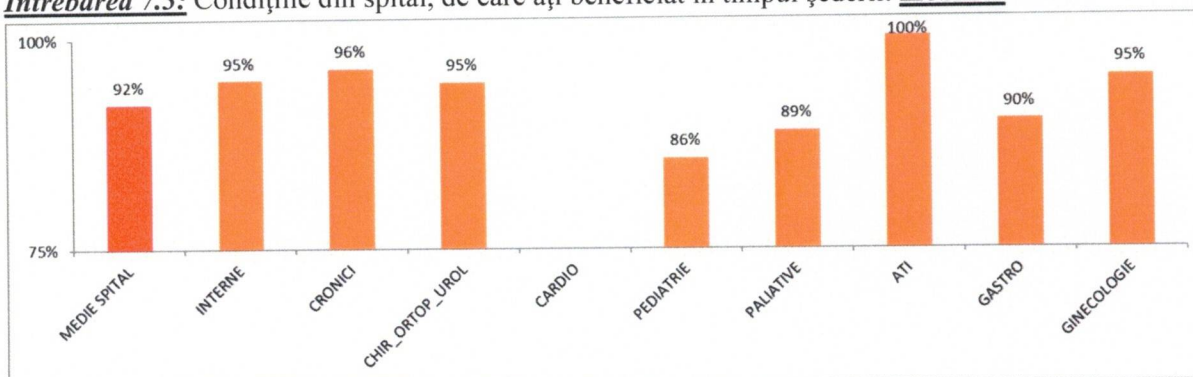
### Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



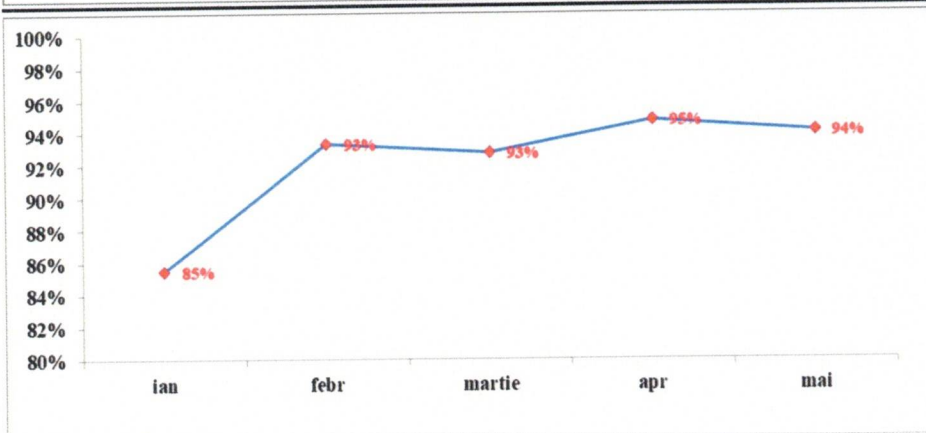
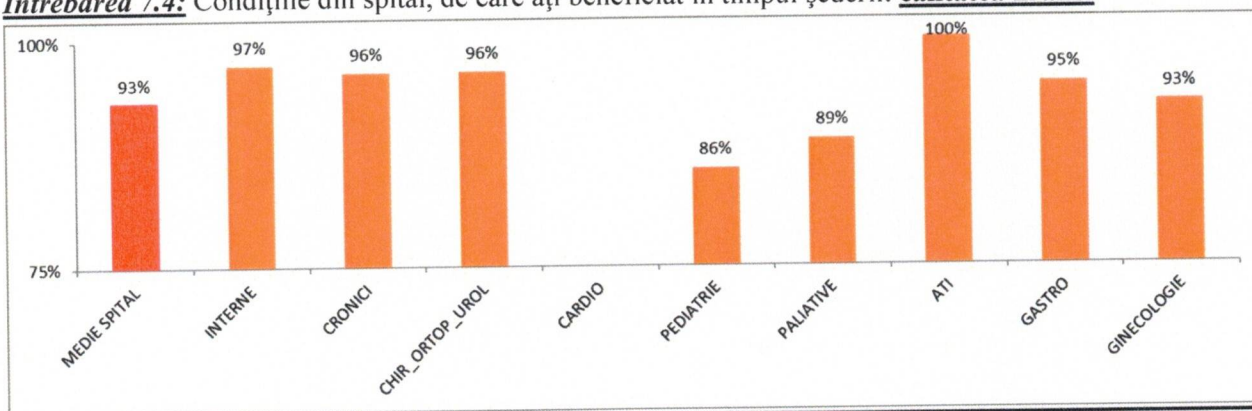
**Intrebarea 7.2:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**



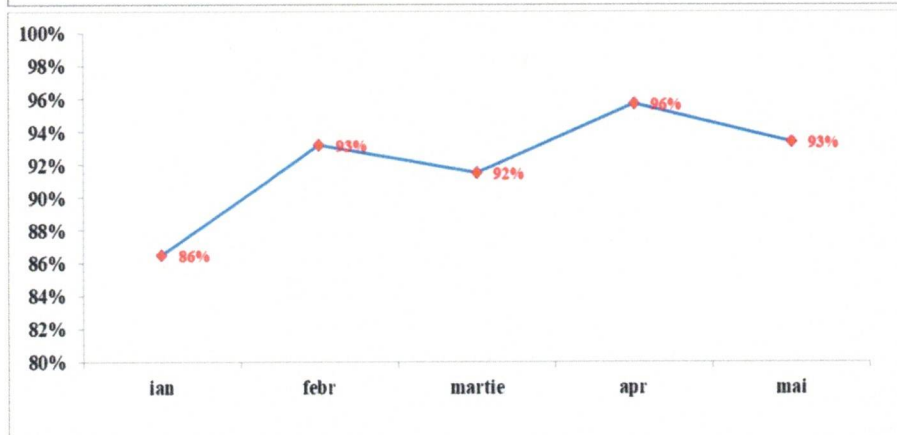
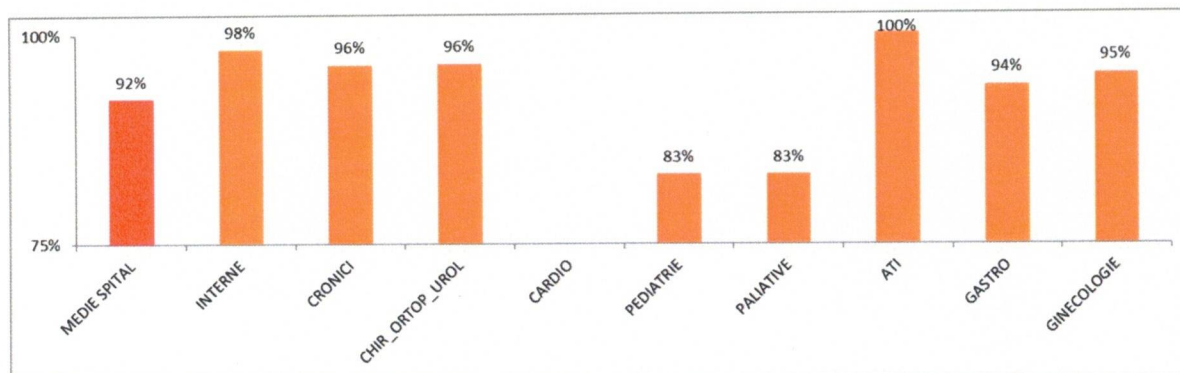
**Intrebarea 7.3:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**



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

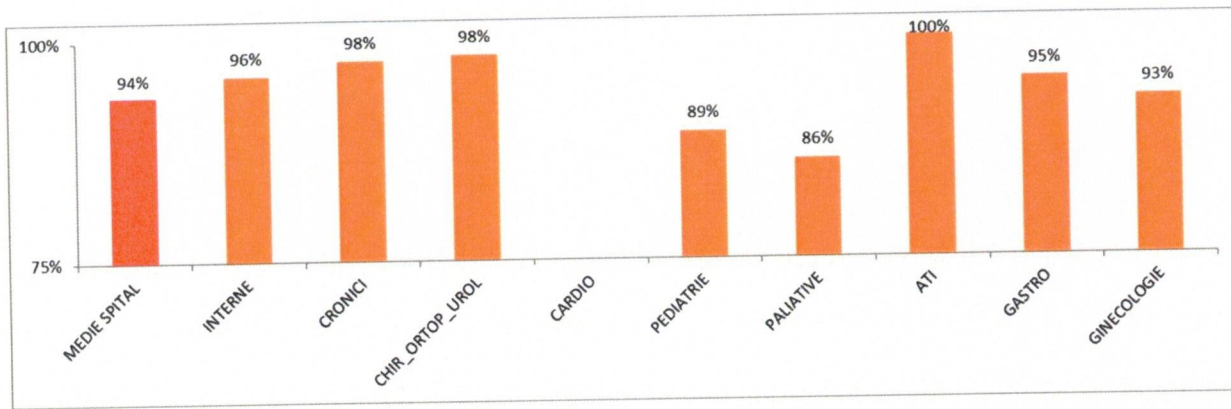


**Intrebarea 7.5:** Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: modul de distribuire al hranei

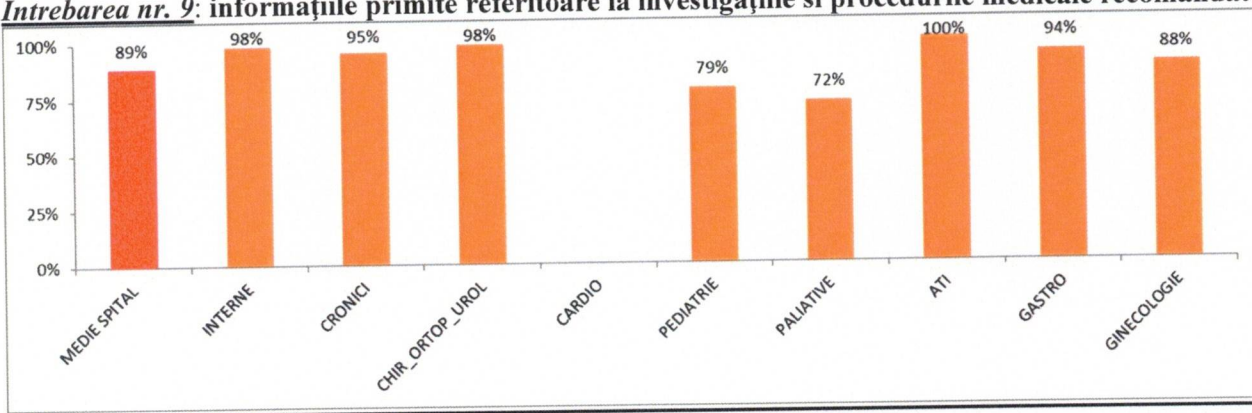




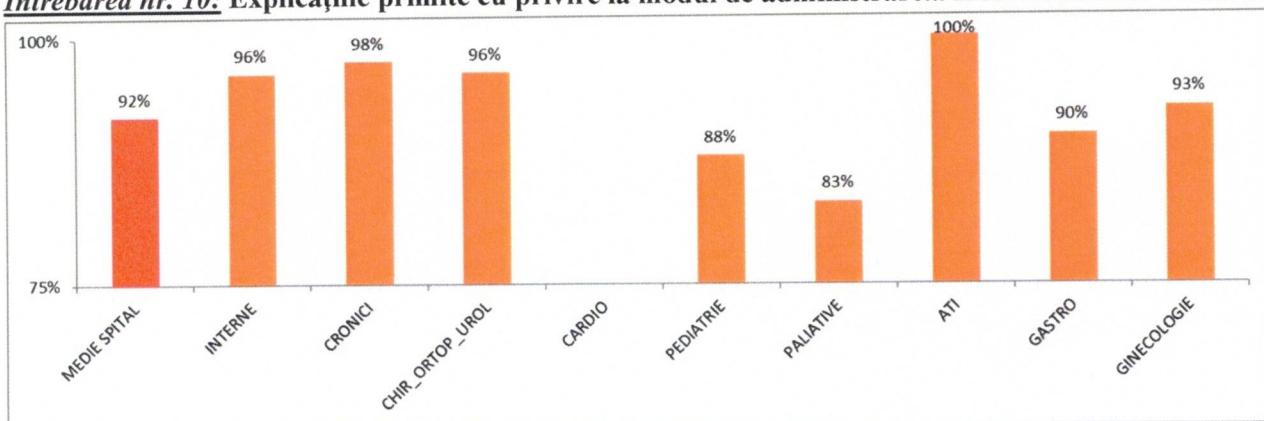
**Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient**



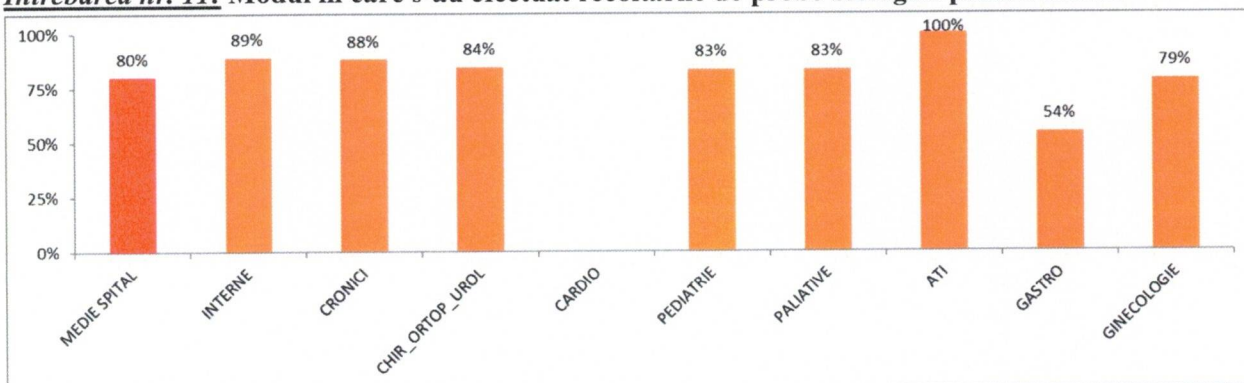
**Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate**



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

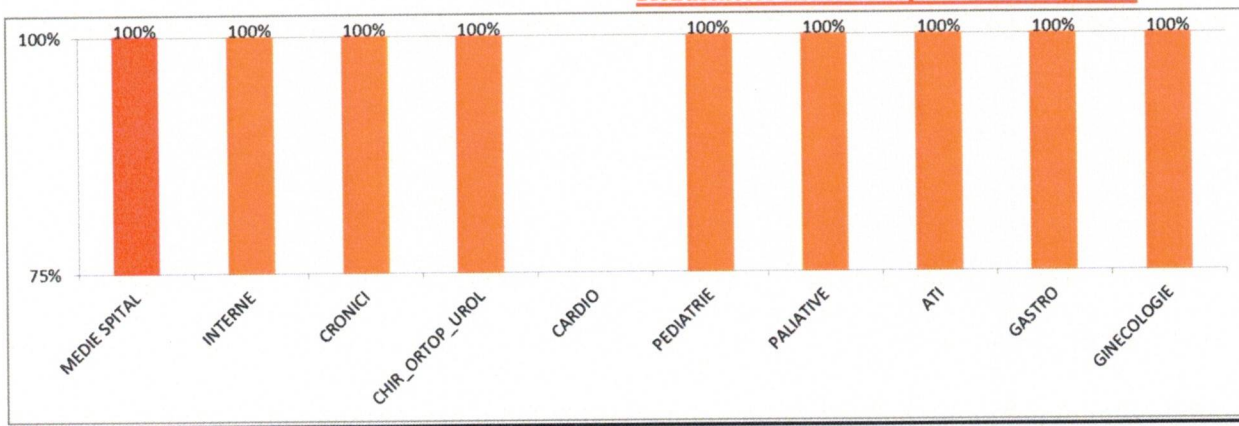


**Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize**



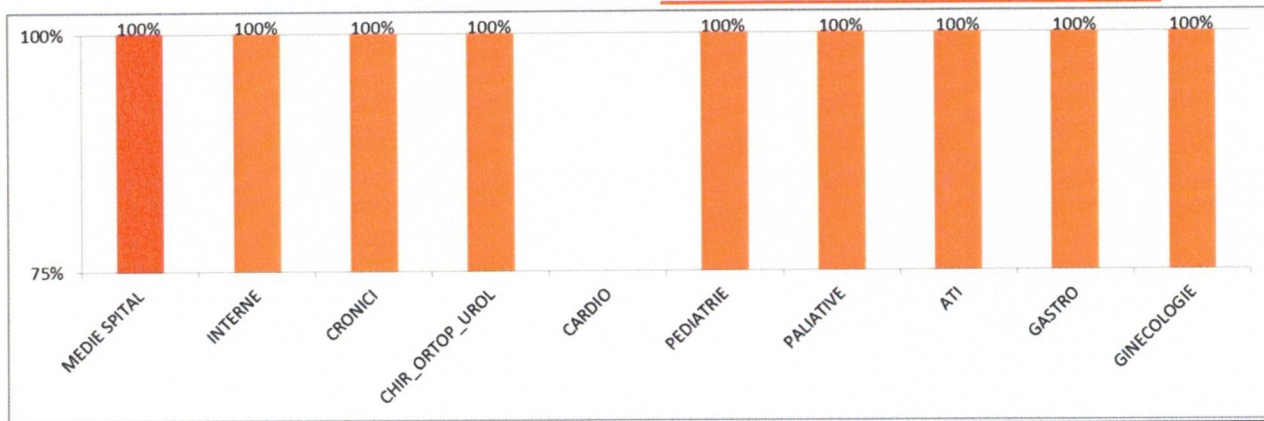
**Intrebarea nr. 12.1:** Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

**Rezultatele indica raspunsurile negative.**

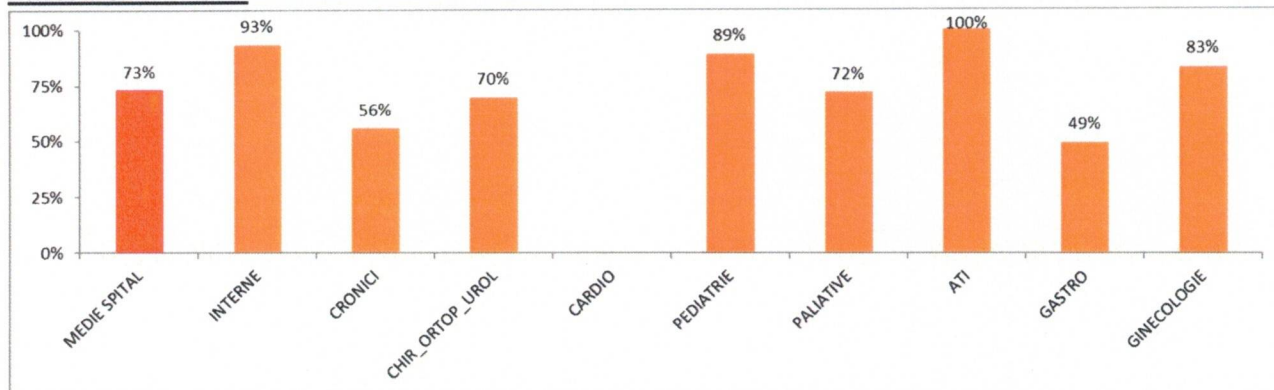


**Intrebarea nr. 12.2:** Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

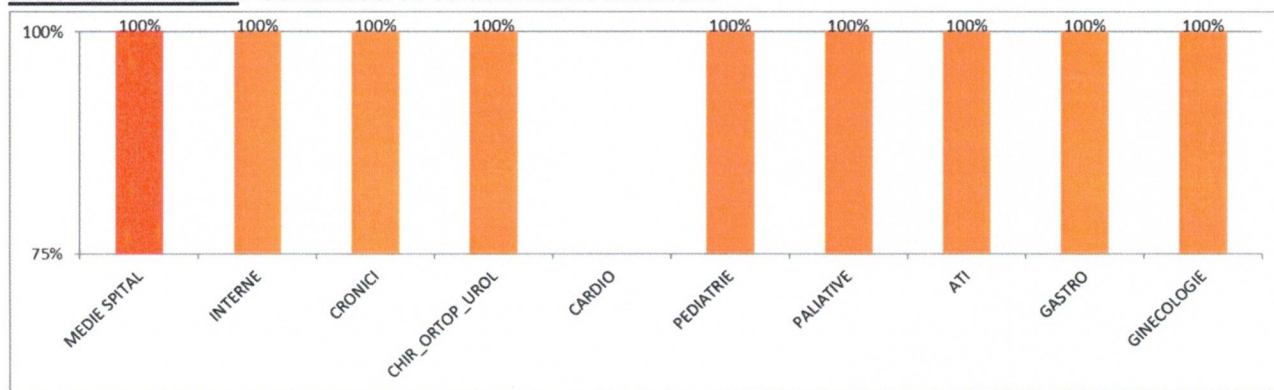
**Rezultatele indica raspunsurile negative.**



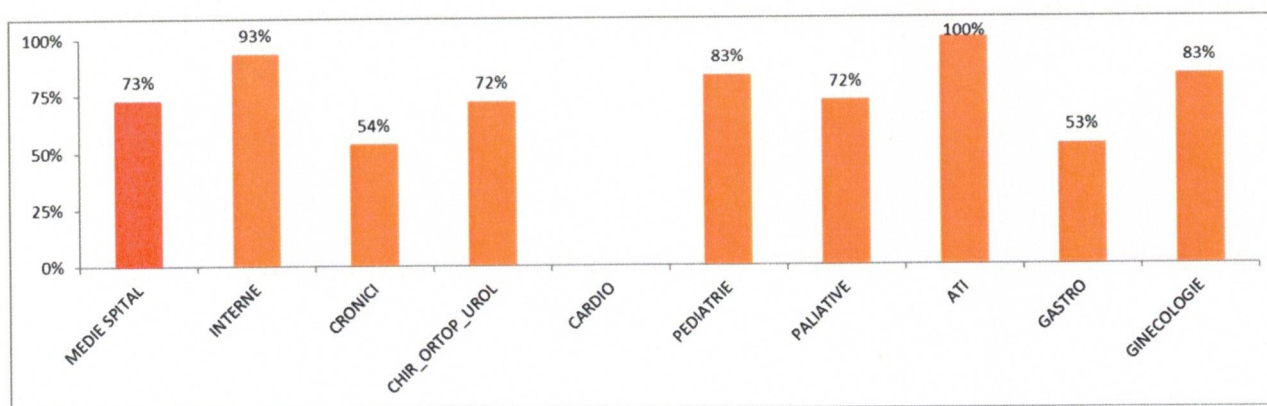
**Intrebarea nr. 13.1:** Comunicarea cu medicii



**Intrebarea nr. 13.2:** Comunicarea cu asistentele medicale

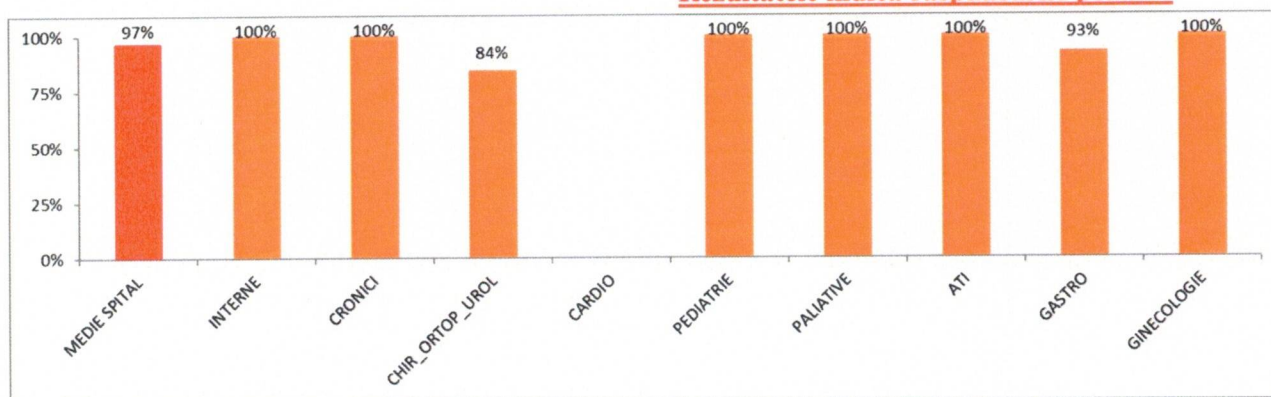


### **Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele**



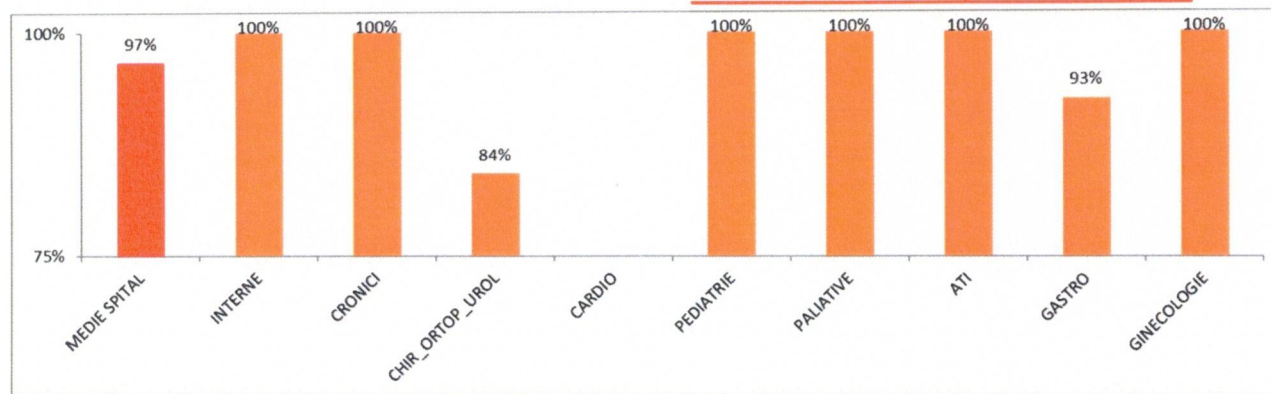
### **Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului**

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



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

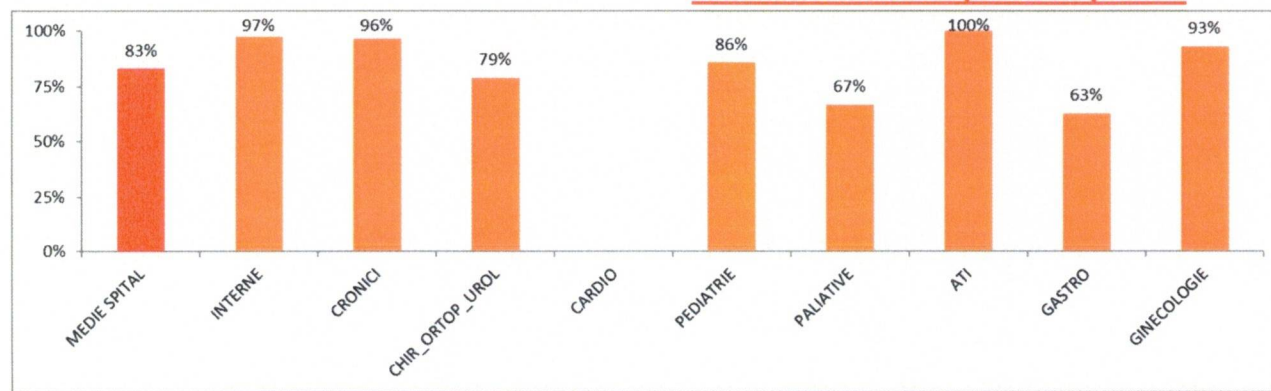
**Rezultatele indica raspunsurile negative**



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 satisfacție al pacienților – 5 luni 2025 / sectii



## V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Mai 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - pe luna mai 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - pe luna mai 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	61%	79	129	0	79	0%
CRONICI	69%	38	55	0	38	0%
CHIR_ORTOP_UROL	47%	51	109	7	51	14%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	75%	39	52	12	39	31%
PALIATIVE	63%	12	19	7	12	58%
ATI						
GASTRO	70%	50	71	9	50	18%
GINECOLOGIE	57%	25	44	1	25	4%
<b>Media pe spital = 51 %</b>		<b>294</b>	<b>479</b>	<b>36</b>	<b>294</b>	<b>18%</b>

## 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

