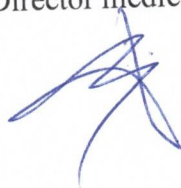


SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

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 A187 / 04.04.2024

AVIZAT,
Director medical interimar



APROBAT,
Manager 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 – MARTIE 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 cresterii 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.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- In calitate de pacient al acestui spital mi as fi dorit sa existe un televizor pentru a fi la curent cu ultimele noutati a ceea ce se intampla in tara noastra. De asemenea as dori ca numarul personalului medical sa creasca. Inteleg dificultatea asistentelor in nr. de 2 sa acorde atentie celor 20 de pacienti. Multumesc pe aceasta cale echipei de medici din acest spital pentru grija acordata. Mentionez sunt niste medici deosebiti.

CHIRURGIE

- Sa fie mai multa curatenie la baie, pentru femei este foarte important igiena

PEDIATRIE

- Renovarea sectiei, grup sanitar in salon ,TV, sala de joaca copii

ATI

- Mai multa curatenie la baie. Pubela nu se goleste de fata cu pacienti in salon.

GASTROENTEROLOGIE

- Daca este posibilitate si sunt bani sa se cumpere un remeneu

GINECOLOGIE

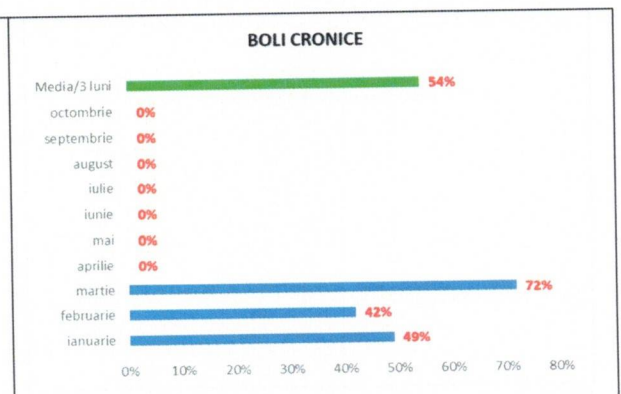
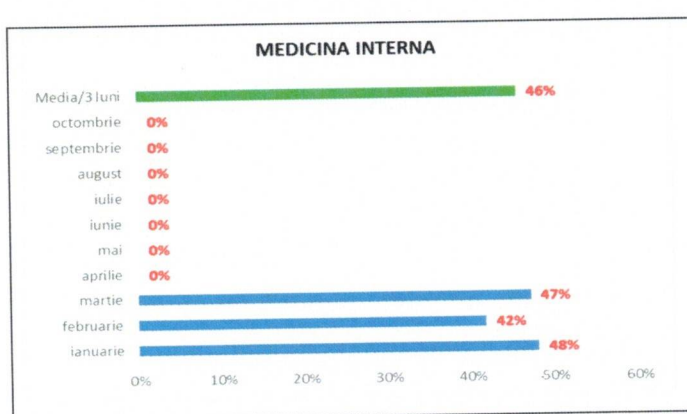
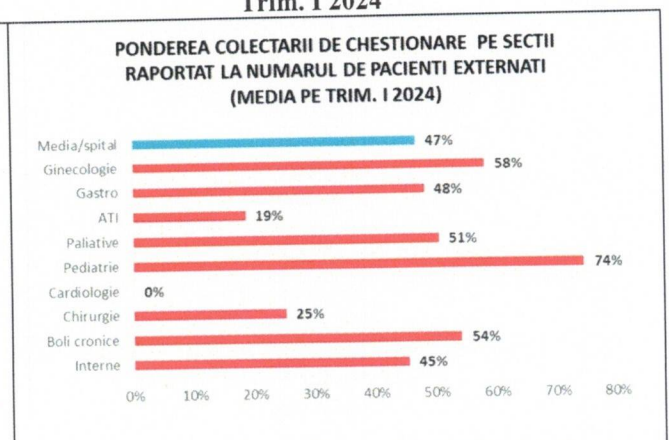
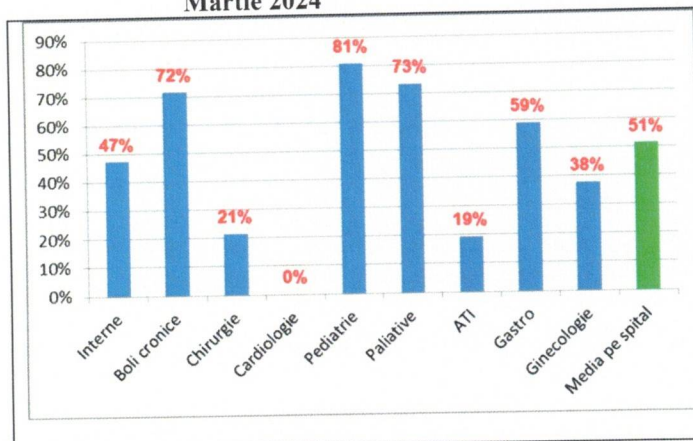
- Ar fi nevoie de bai pt. a face dusuri si de apa calda si caldura sa mearga toata ziua nu jumatate de zi.
- Apa calda in baie si un dus

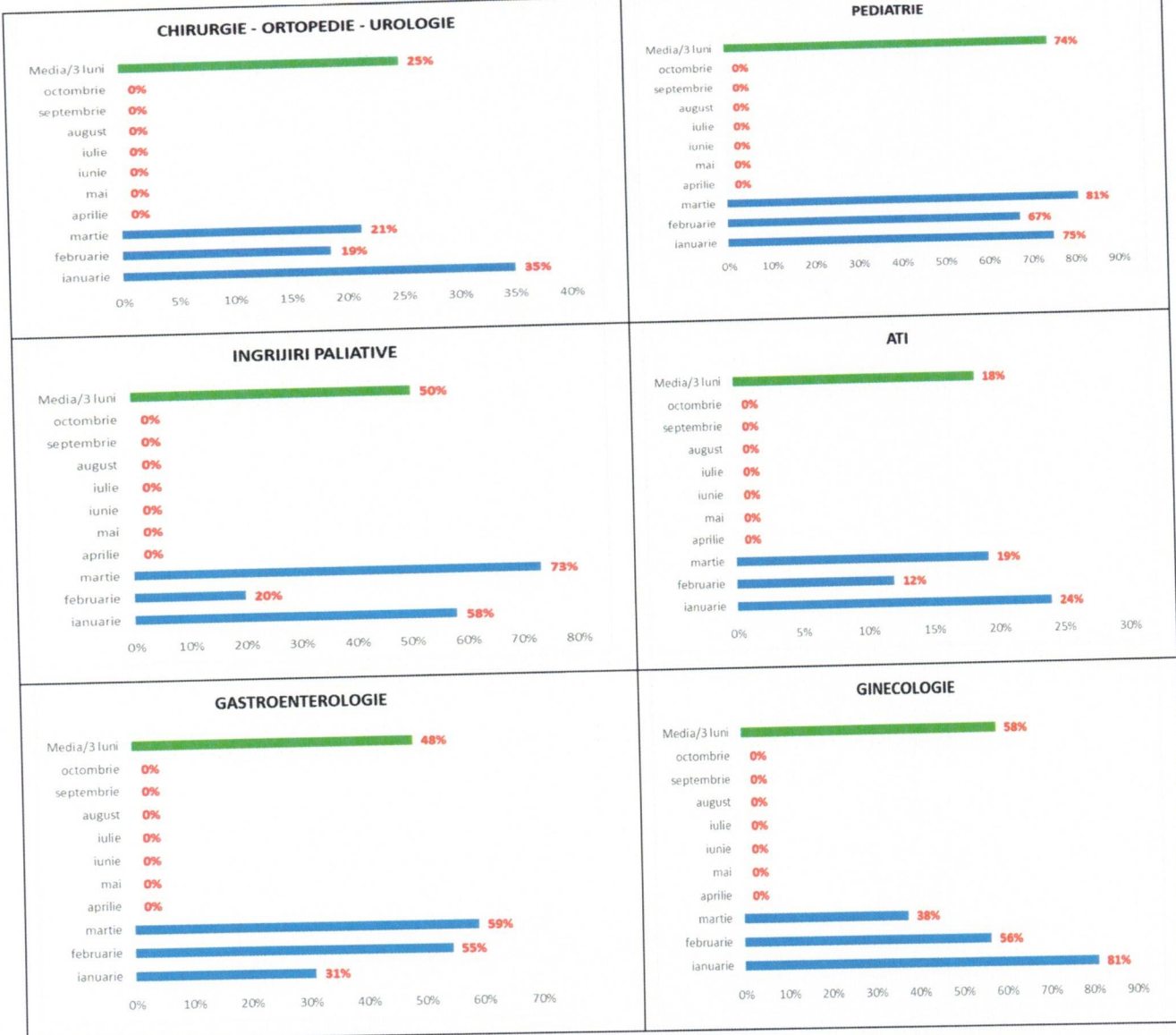
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 51 %, in crestere cu 12 % fata de luna februarie 2024 (39 %).

Martie 2024

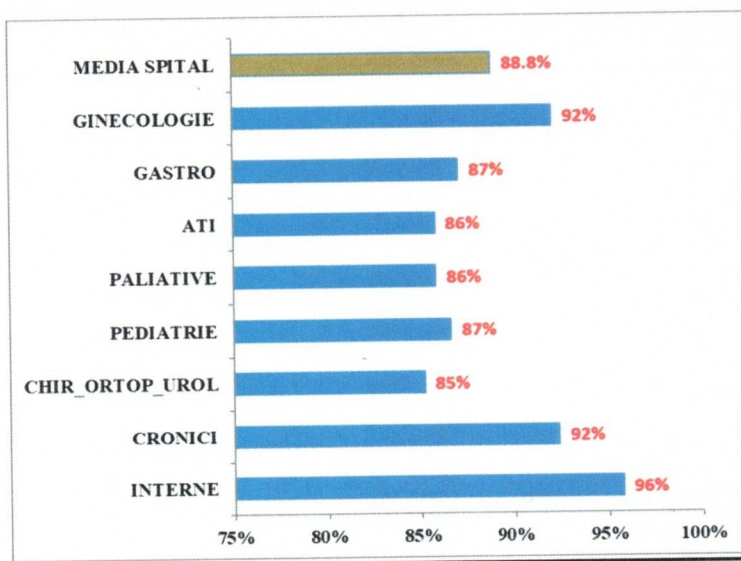
Trim. I 2024



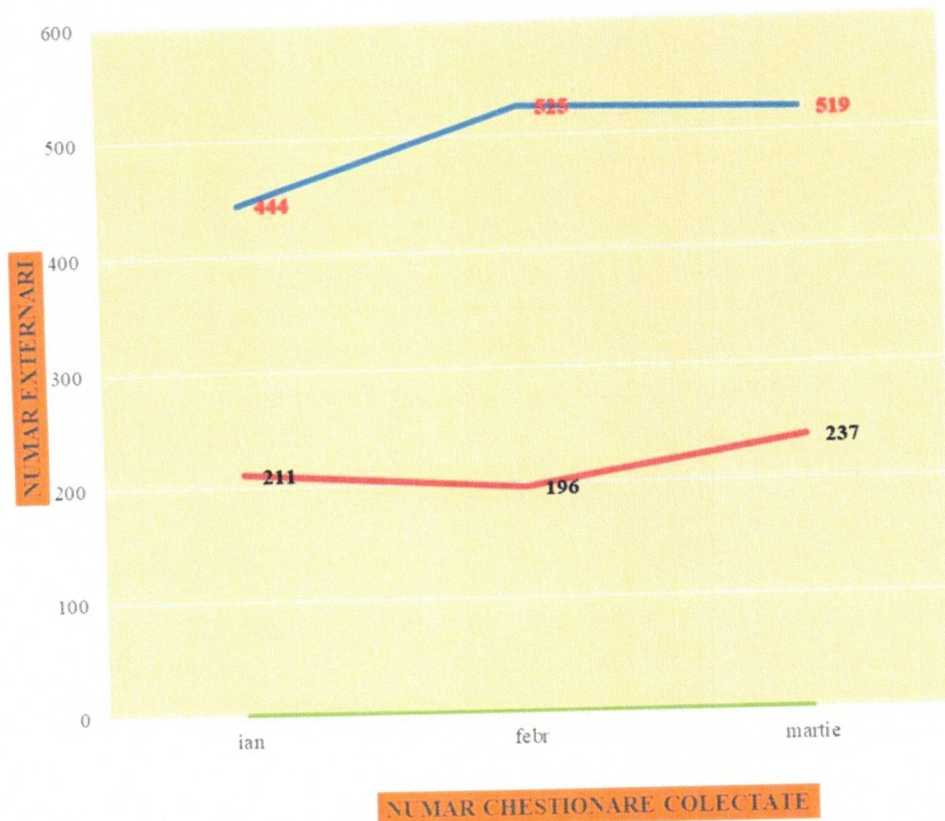


IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfactie al pacientilor / sectii – media pe spital = 88,8 %, in scadere cu 0,2 % fata de cel din luna februarie 2024 (89 %)



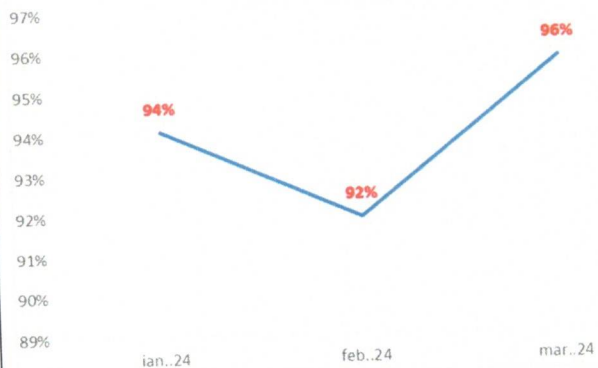
EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



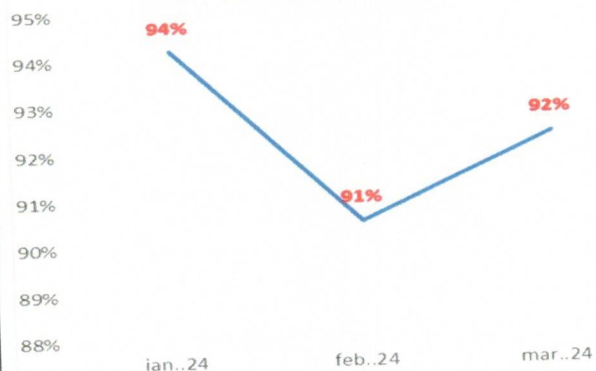
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Martie 2024 - MEDIA PE SPITAL = 88,8 %

Intrabarea 1	Intrabarea 2	Intrabarea 3	Intrabarea 4	Intrabarea 5	Intrabarea 6.1	Intrabarea 6.2	Intrabarea 7.1	Intrabarea 7.2	Intrabarea 7.3	Intrabarea 7.4	Intrabarea 7.5	Intrabarea 8	Intrabarea 9	Intrabarea 10	Intrabarea 11	Intrabarea 12.1	Intrabarea 12.2	Intrabarea 13.1	Intrabarea 13.2	Intrabarea 13.3	Intrabarea 14	Intrabarea 15	Intrabarea 16	Intrabarea 17	Intrabarea 18	Medie pe sectie/spital
90%	93%	94%	95%	94%	92%	92%	92%	90%	91%	93%	92%	88%	91%	93%	78%	100%	100%	74%	74%	72%	91%	91%	83%	93%	77%	88,8 %
94%	97%	97%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	95%	97%	98%	89%	100%	100%	89%	87%	87%	96%	96%	88%	98%	91%	96%
97%	92%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	98%	99%	99%	99%	96%	97%	98%	86%	100%	100%	59%	59%	59%	97%	97%	94%	94%	91%	92%
82%	86%	95%	92%	90%	85%	86%	88%	87%	87%	88%	85%	82%	82%	91%	76%	100%	100%	76%	72%	69%	85%	85%	73%	85%	88%	85%
ACTIVITATE SUSPENDATA TEMPORAR CONFORM ASF B-15 / 13.02.2024																										
93%	91%	96%	94%	91%	86%	86%	85%	77%	82%	88%	87%	86%	92%	91%	77%	100%	100%	74%	74%	74%	85%	85%	89%	91%	76%	87%
85%	91%	82%	88%	97%	91%	91%	91%	85%	88%	94%	91%	85%	91%	91%	73%	100%	100%	76%	76%	76%	82%	82%	91%	91%	45%	86%
93%	97%	97%	100%	93%	93%	87%	90%	90%	90%	90%	90%	87%	83%	90%	40%	100%	100%	70%	70%	70%	100%	100%	60%	80%	70%	86%
82%	90%	91%	90%	89%	85%	90%	88%	87%	88%	88%	86%	85%	86%	86%	86%	100%	100%	76%	74%	72%	100%	100%	67%	100%	77%	87%
96%	98%	96%	98%	98%	98%	95%	96%	93%	91%	96%	96%	96%	96%	98%	96%	100%	100%	73%	80%	73%	93%	93%	80%	93%	73%	92%

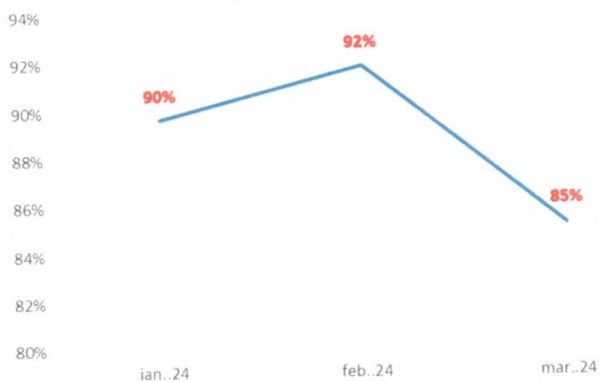
MEDICINA INTERNA
MEDIA PE 3 LUNI = 94 %



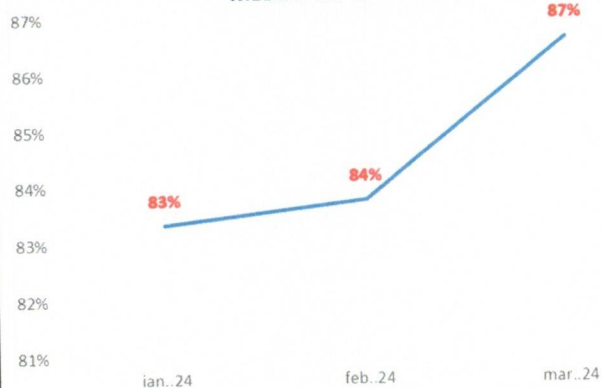
BOLI CRONICE
MEDIA PE 3 LUNI = 92 %



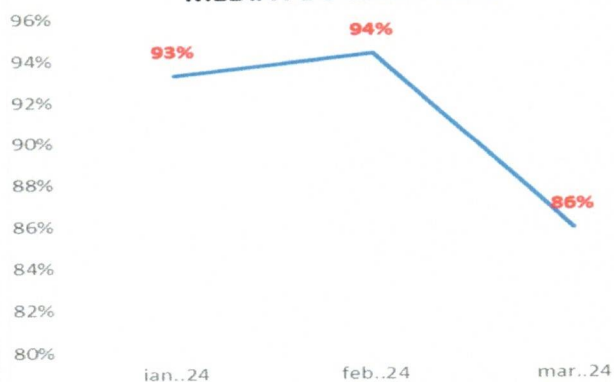
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE
MEDIA PE 3 LUNI = 89 %



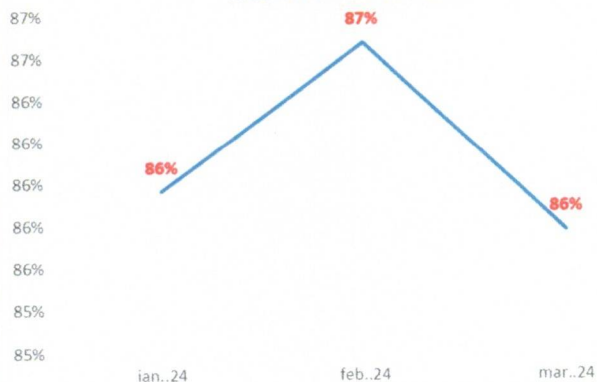
PEDIATRIE
MEDIA PE 3 LUNI = 85 %



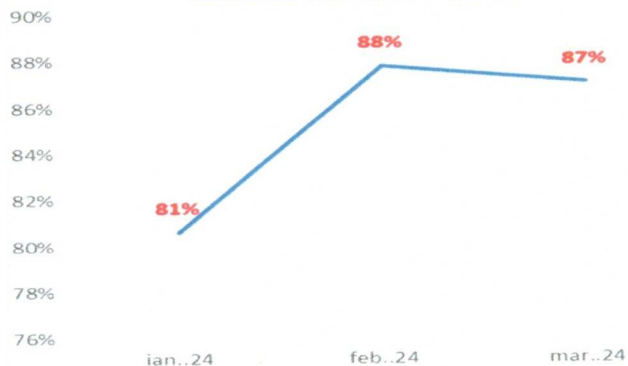
INGRIJIRI PALIATIVE
MEDIA PE 3 LUNI = 91 %



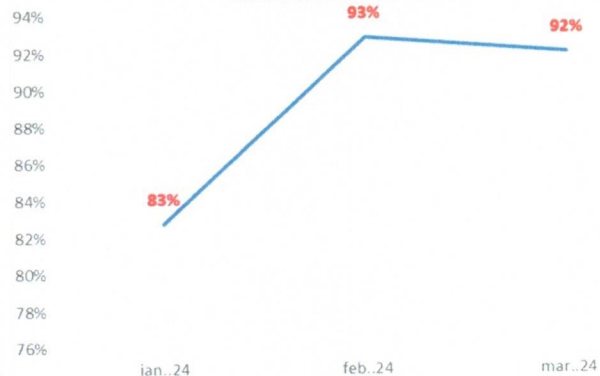
ATI
MEDIA PE 3 LUNI = 86 %



GASTROENTEROLOGIE
MEDIA PE 3 LUNI = 85 %

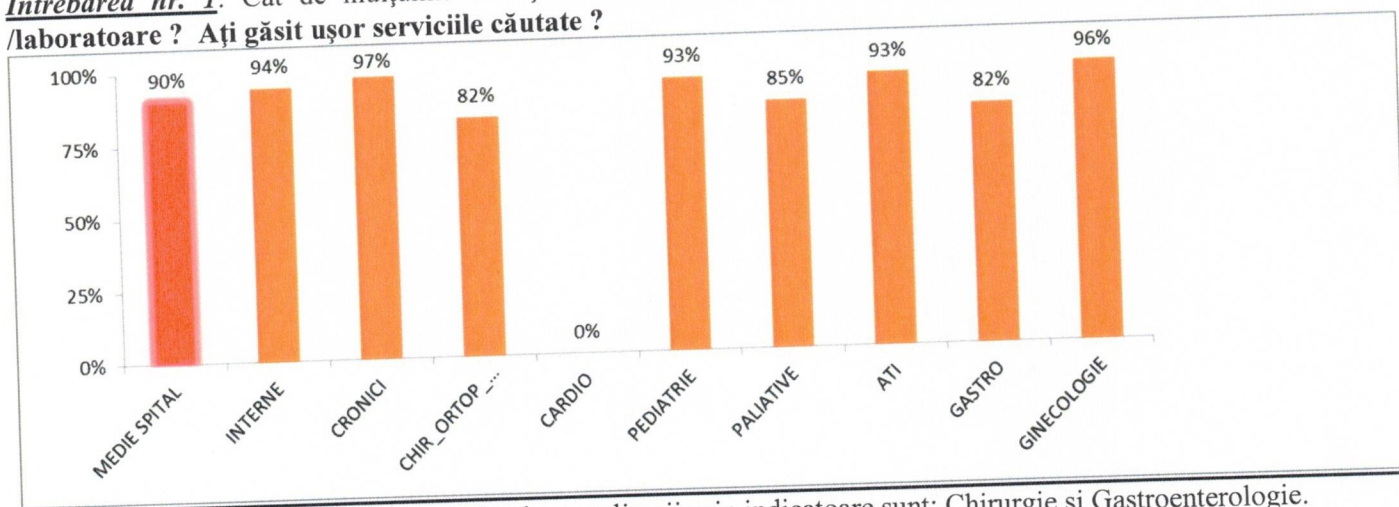


GINECOLOGIE
MEDIA PE 3 LUNI = 89 %



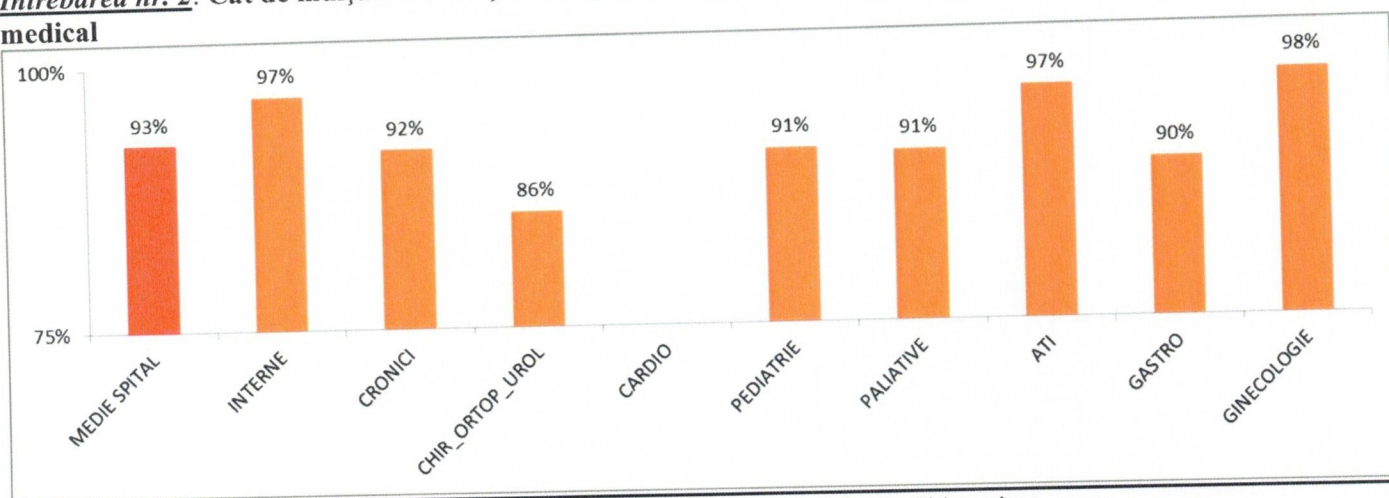
b. Pe intrebari

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



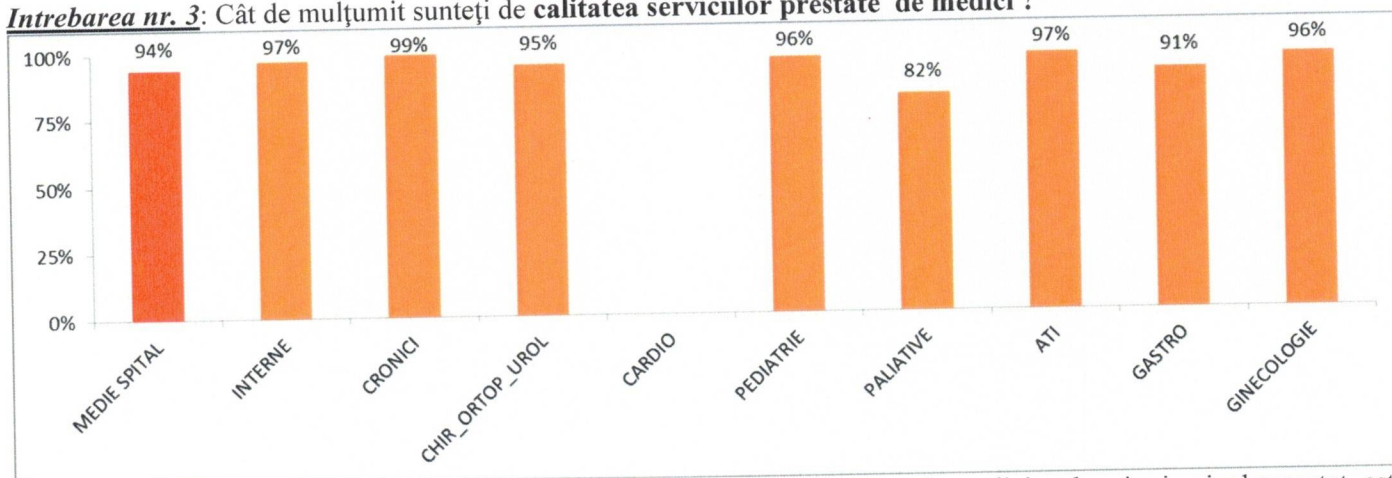
Secțiile apreciate ca fiind deficitare dpdv al semnalizării prin indicatoare sunt: Chirurgie și Gastroenterologie.

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



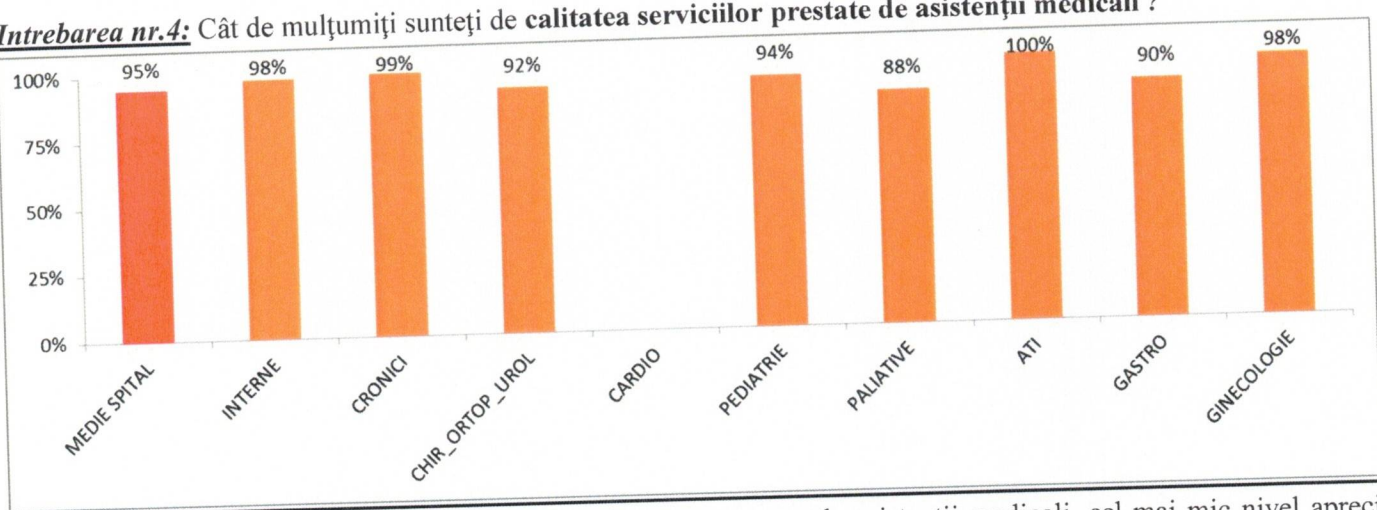
Aprecierea mai deficitară în ce privește timpul de așteptare este pe secția de Chirurgie.

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



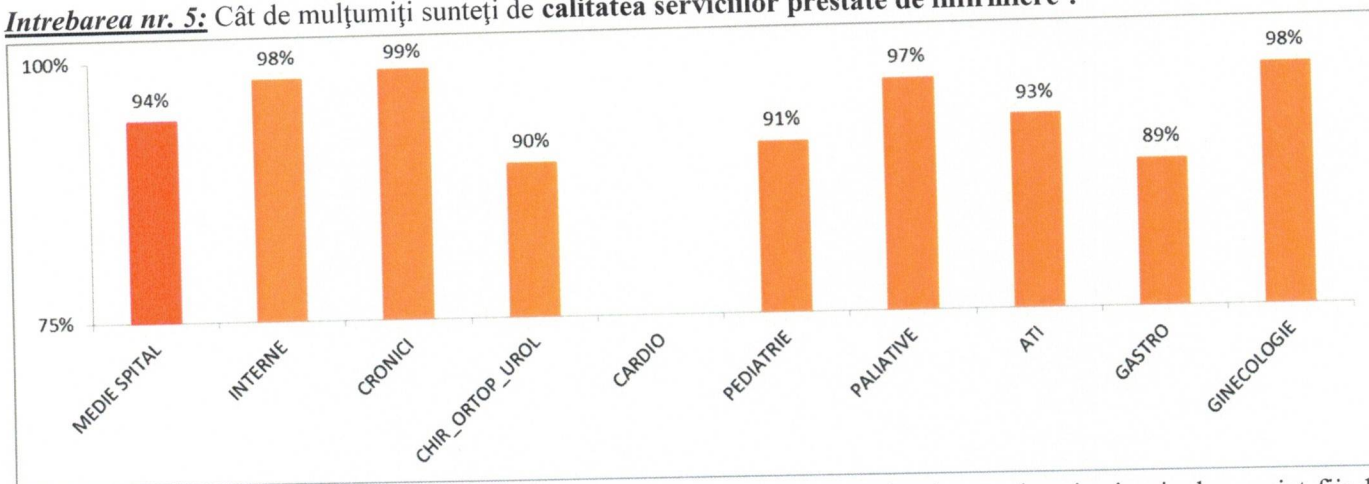
Pacienții declară în general că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat este pe secția Ingrijiri paliative.

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



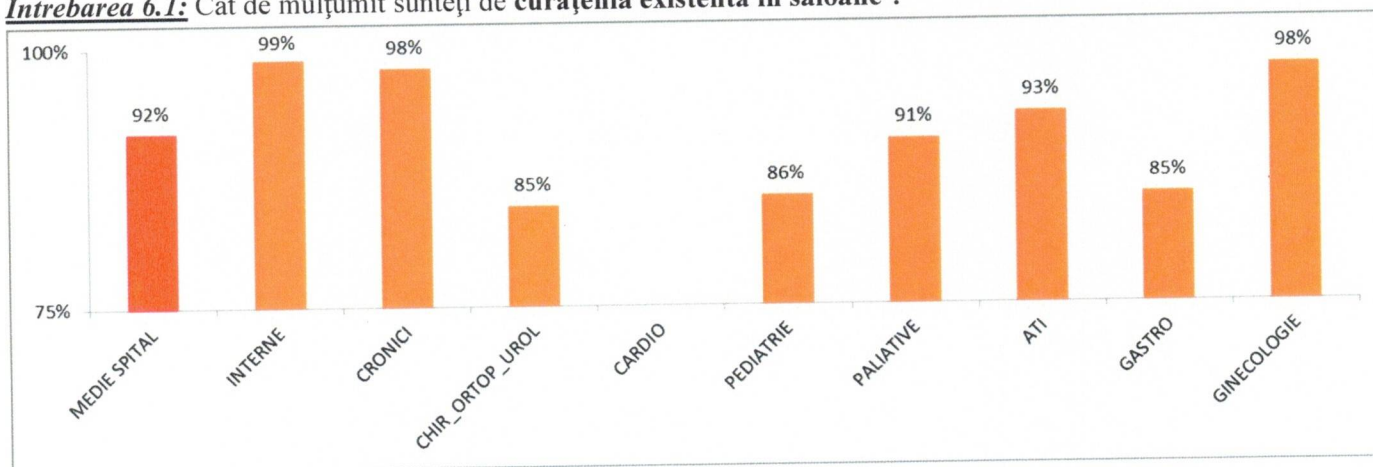
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel apreciat fiind pe sectia Ingrijiri paliative.

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

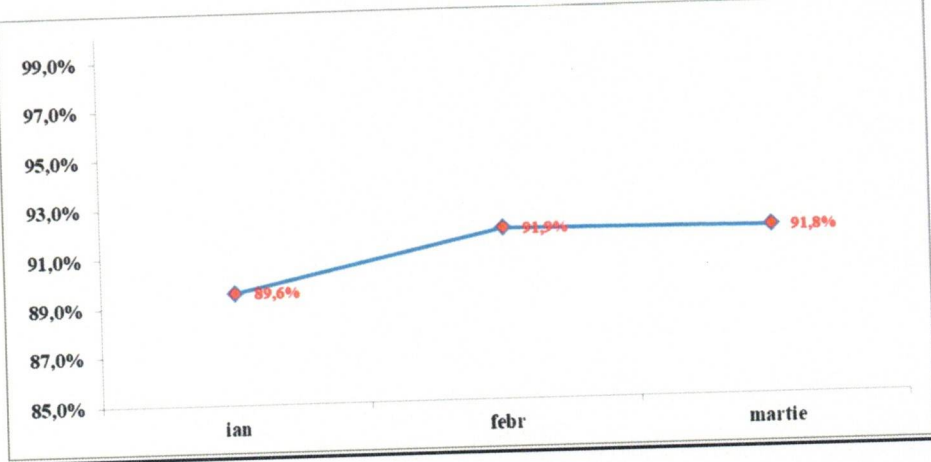


Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel apreciat fiind pe sectia Gastroenterologie.

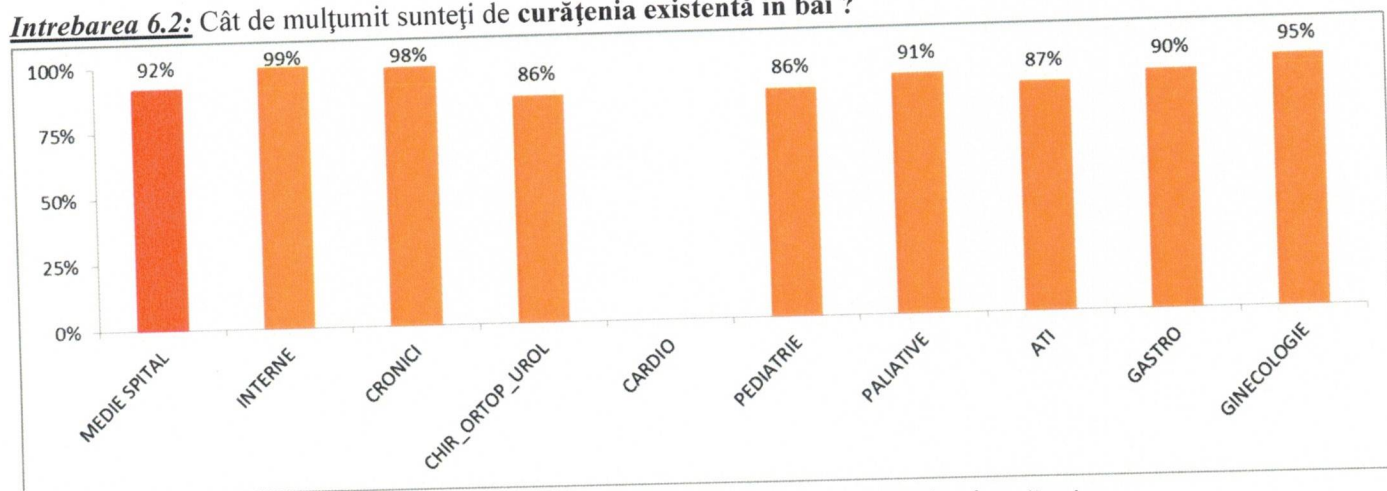
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă in saloane** ?



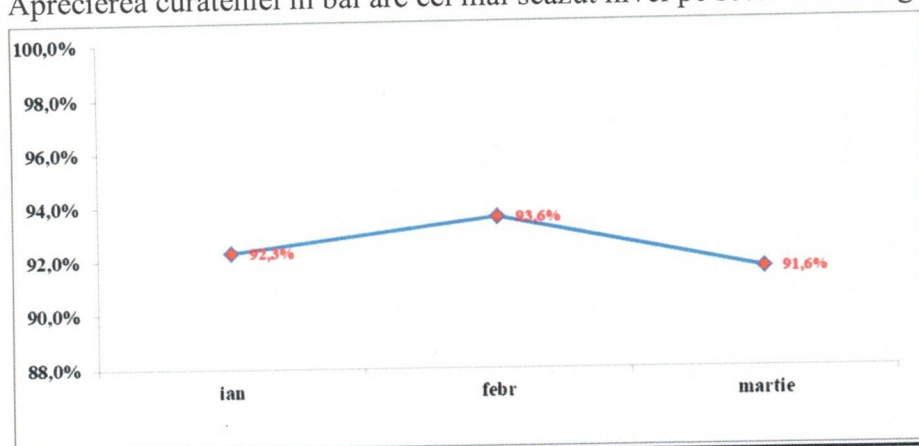
Aprecierea curateniei se situeaza la cel mai scazut nivel pe sectiile Chirurgie si Gastroenterologie.



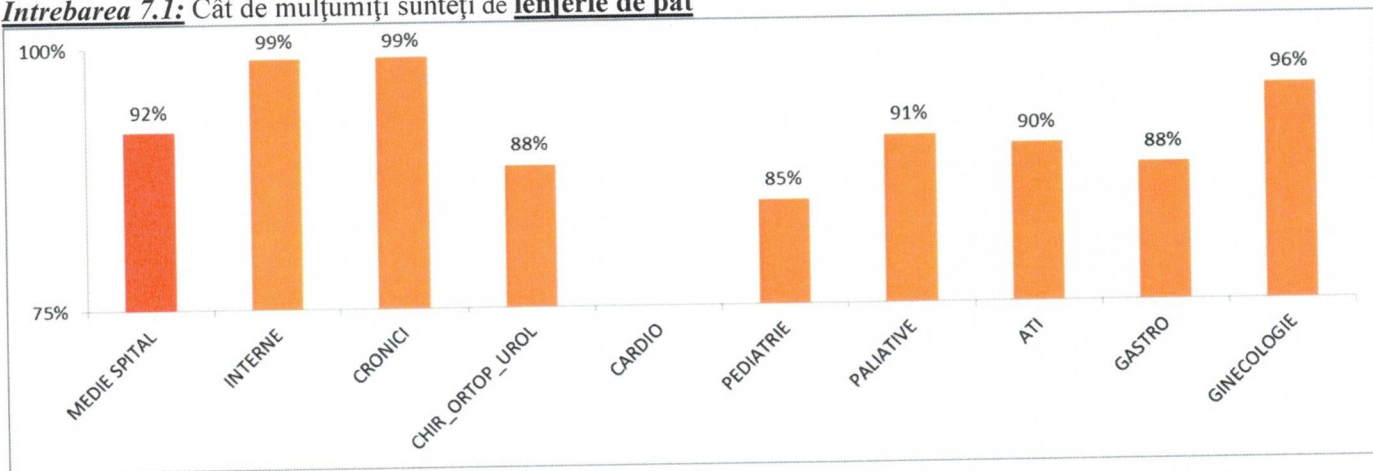
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai** ?



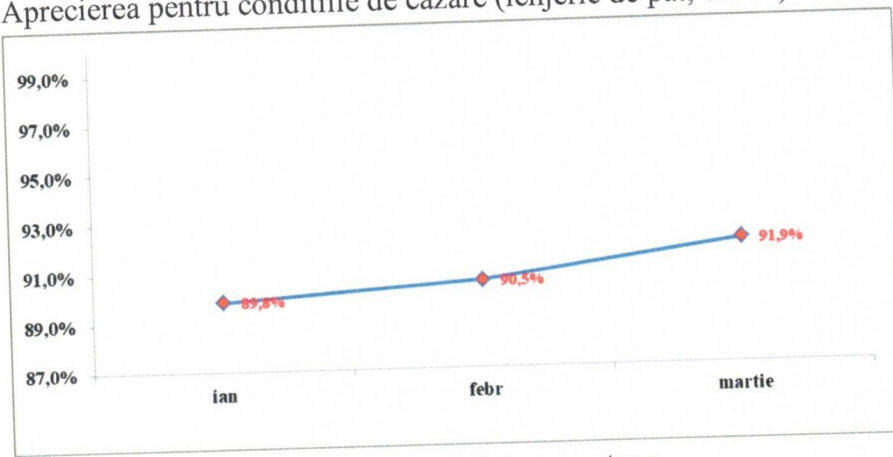
Aprecierea curateniei în bai are cel mai scăzut nivel pe secțiile Chirurgie și Pediatrie.



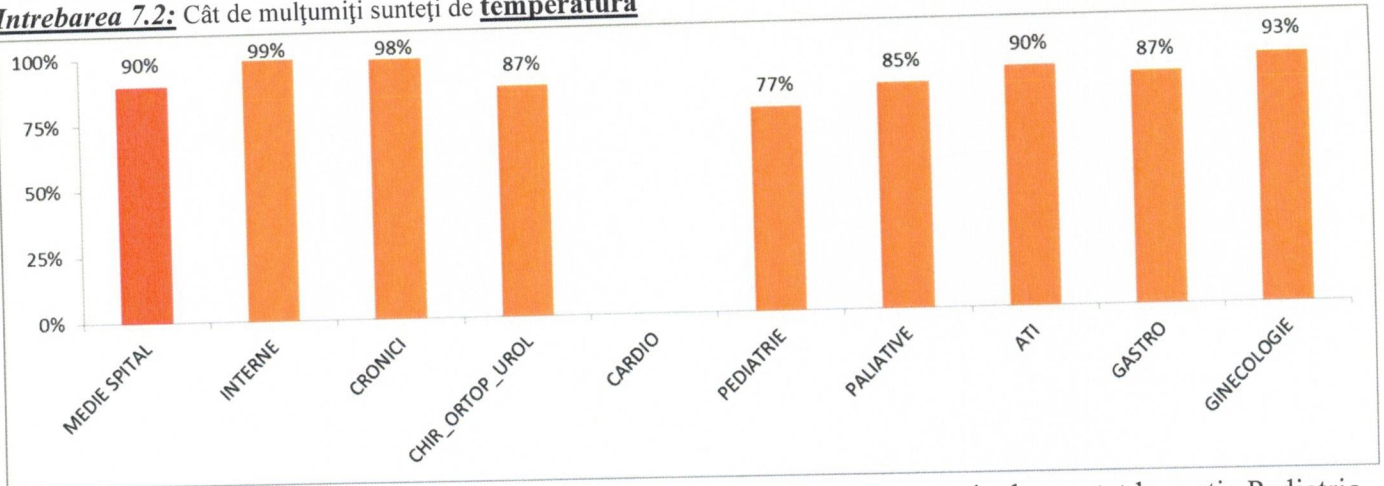
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de **lenjerie de pat**



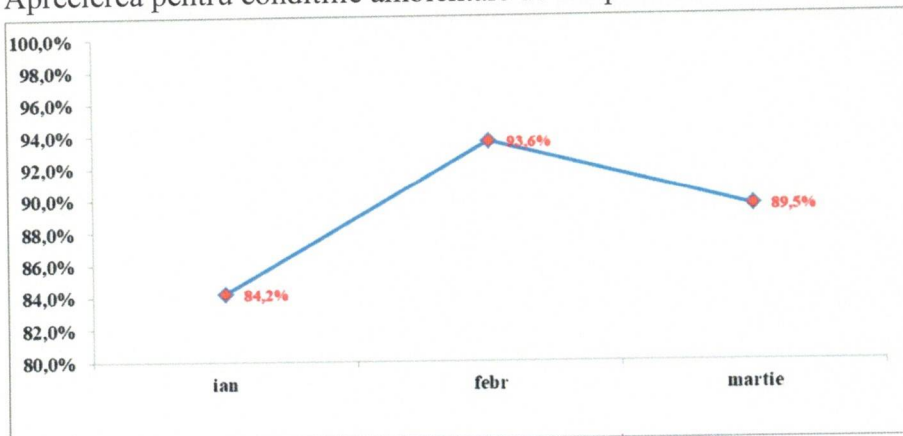
Aprecierea pentru condițiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



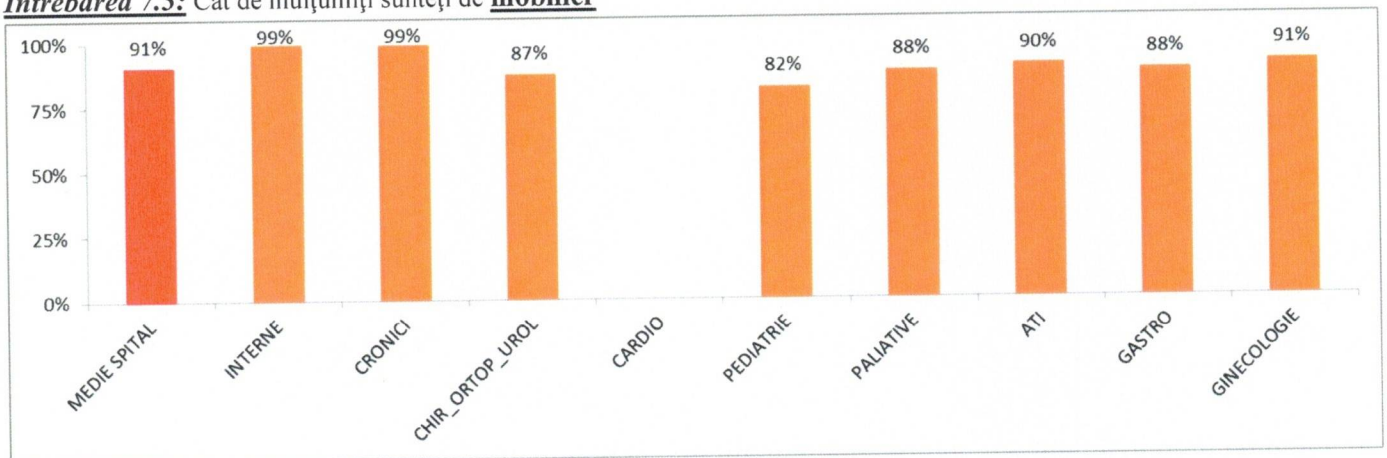
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de temperatura



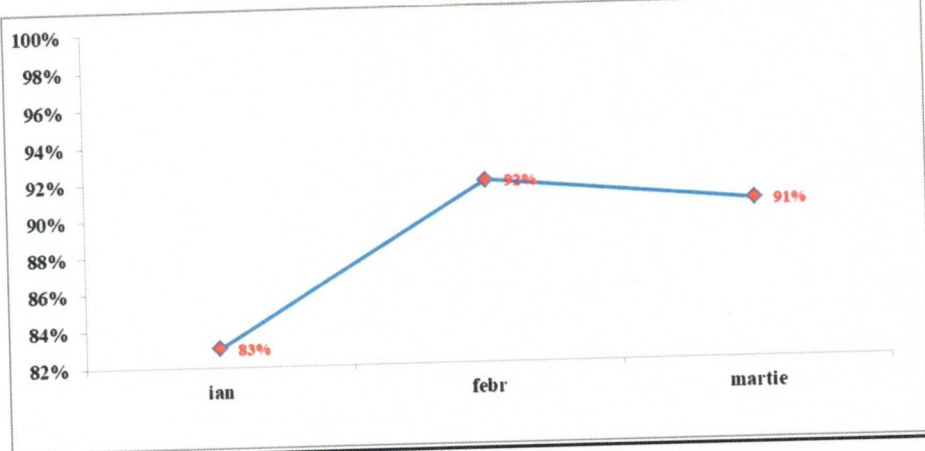
Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura are cel mai scăzut nivel raportat la secția Pediatrie.



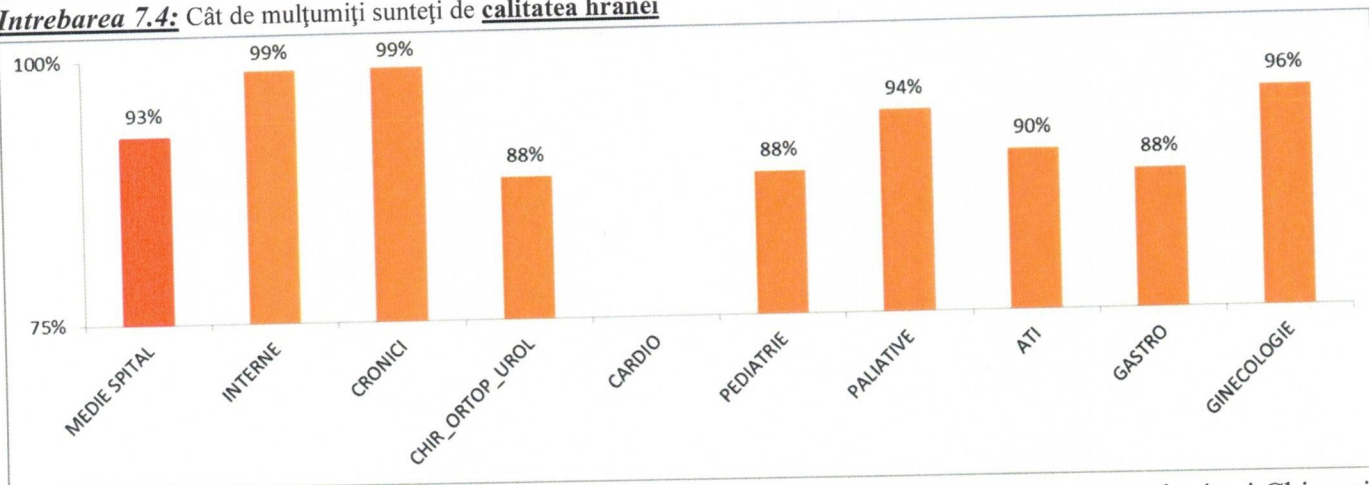
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de mobilier



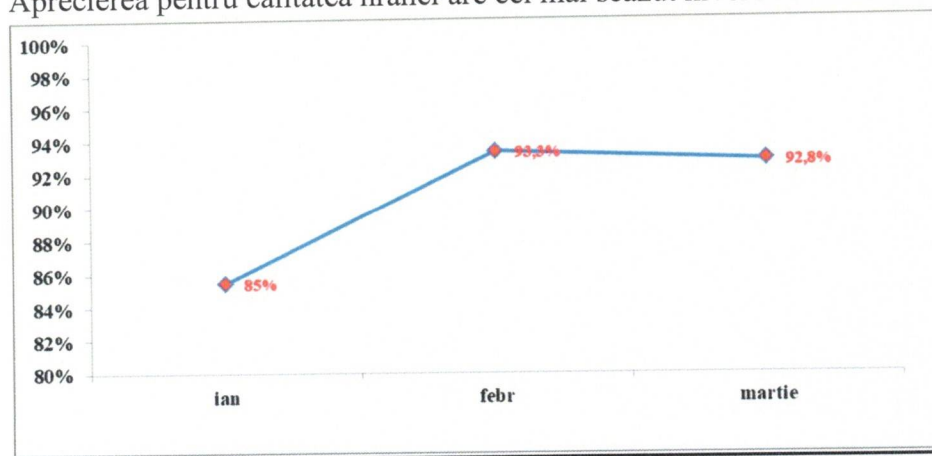
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie.



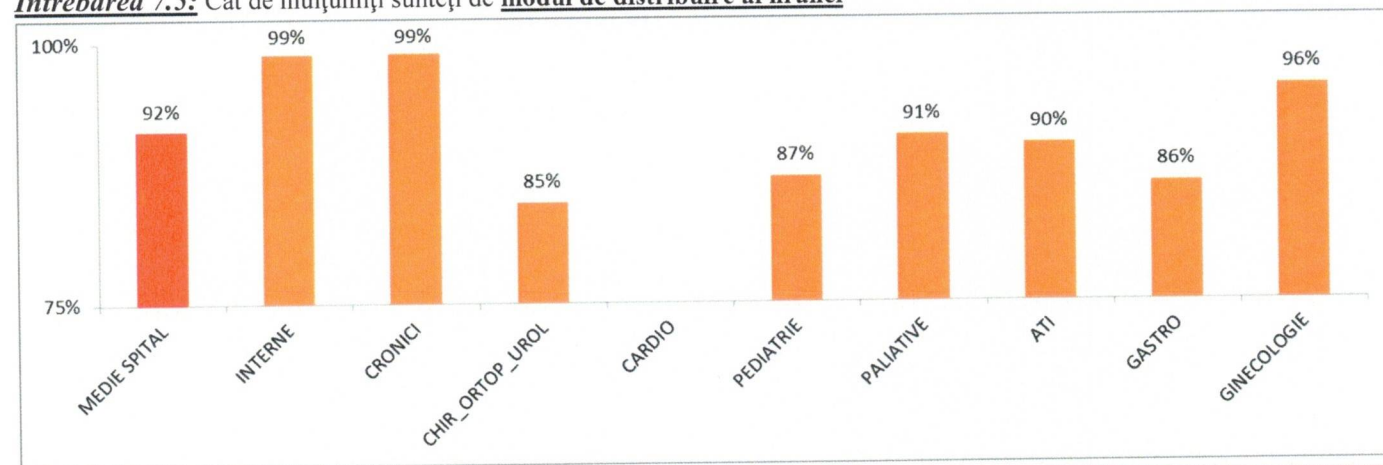
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea hranei



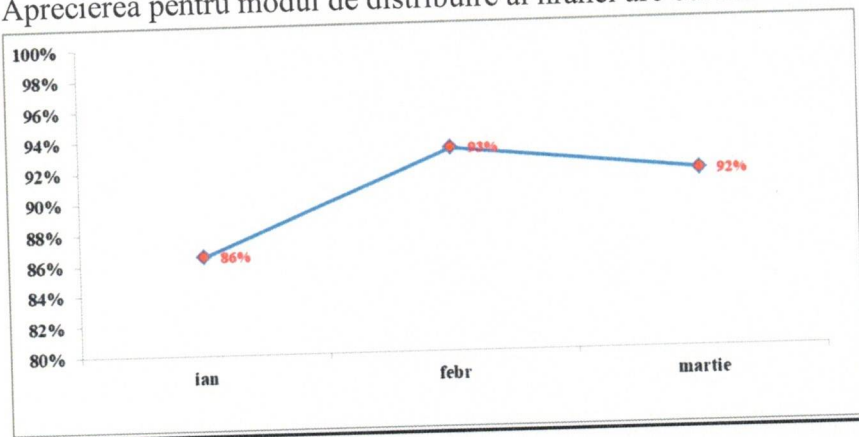
Aprecierea pentru calitatea hranei are cel mai scăzut nivel la secția Pediatrie, Gastroenterologie și Chirurgie.



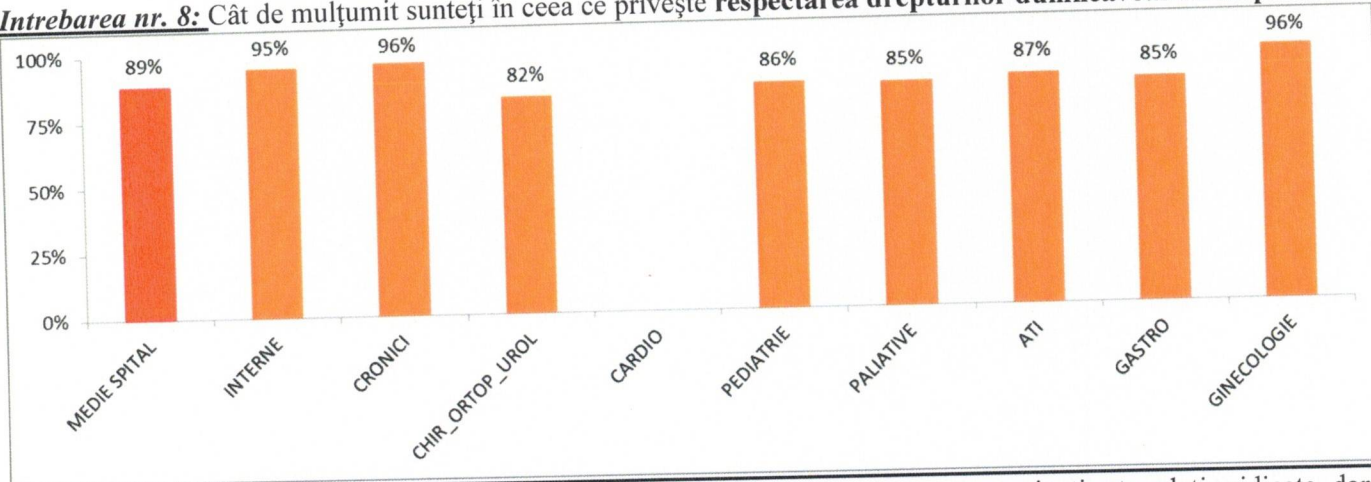
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de modul de distribuire al hranei



Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei are cel mai scazut nivel la sectia Peditrie.

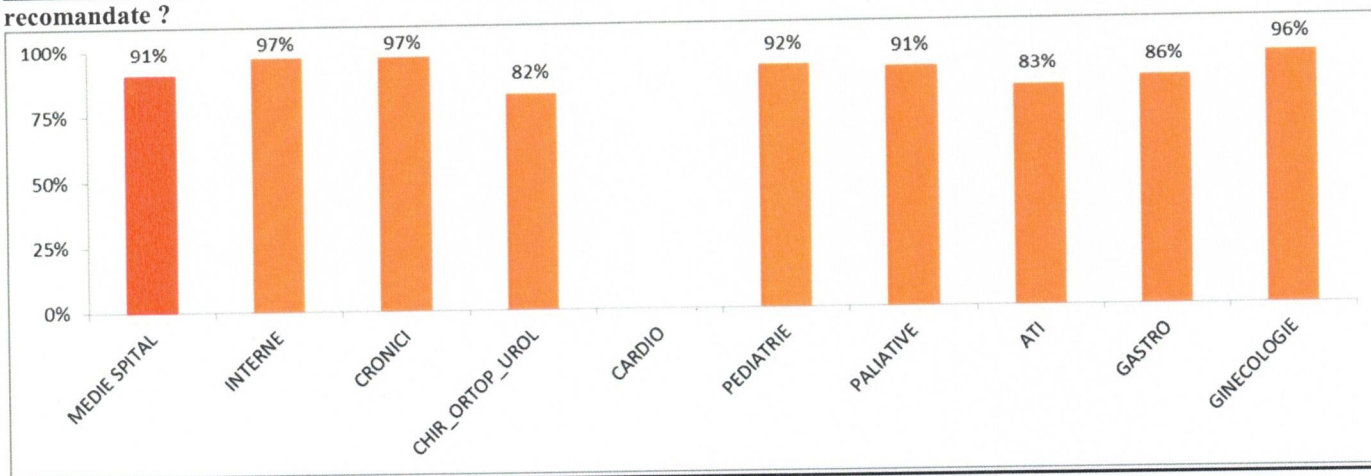


Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



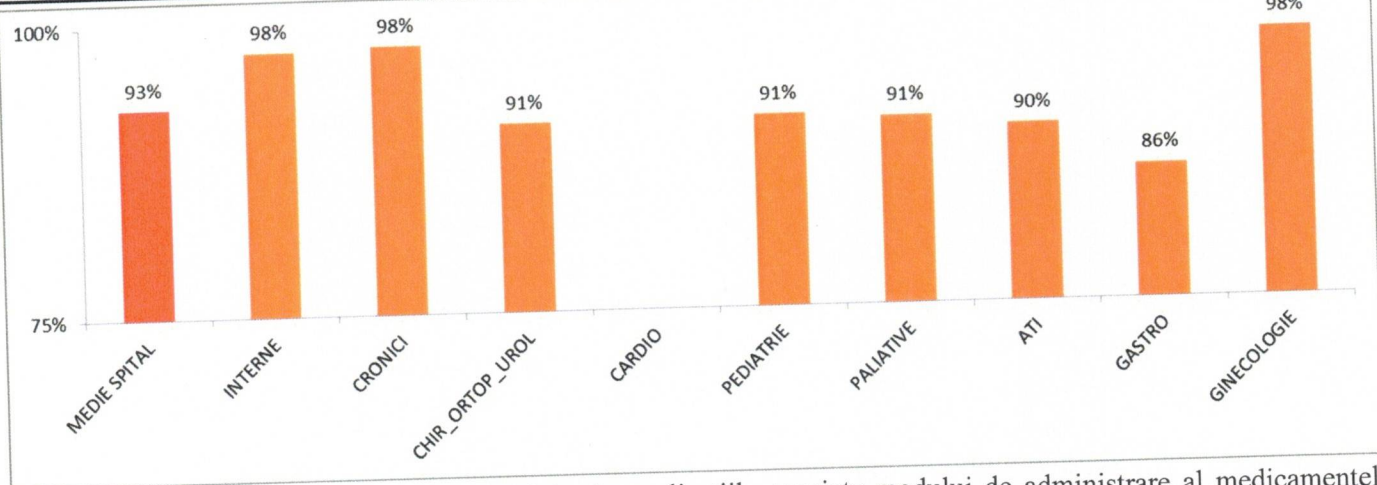
Perceptia pacientilor/apartinatorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienti este relativ ridicata, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfactie este raportat de sectia Chirurgie Ortopedie Urologie.

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



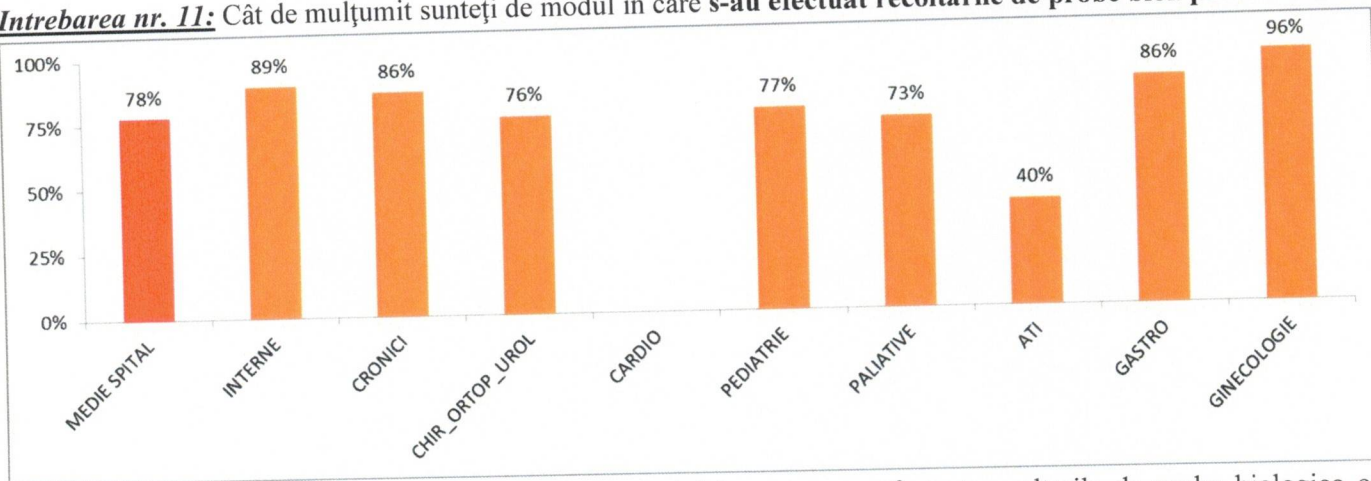
Perceptia pacientilor/apartinatorilor cu privire la informatiile primite in legatura cu investigatiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este relativ ridicata, dar cu toate acestea un nivel mic de satisfactie este raportat de sectia Chirurgie Ortopedie Urologie.

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 satisfacție este Gastroenterologie.

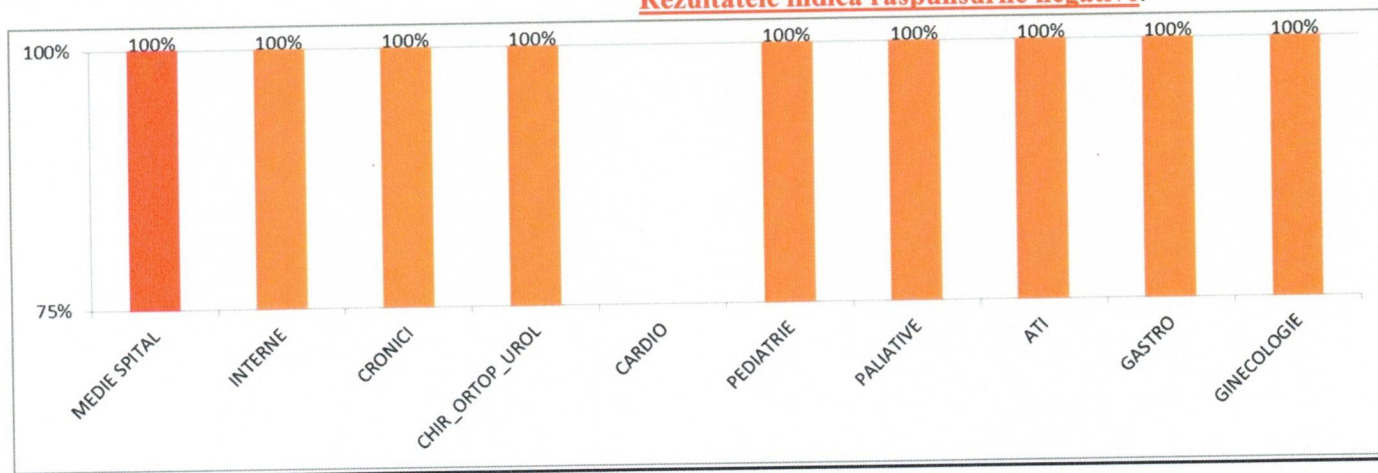
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltarile de probe biologice este relative scazuta. Sectia cu grad foarte mic de satisfacție este ATI.

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

Rezultatele indica raspunsurile negative.

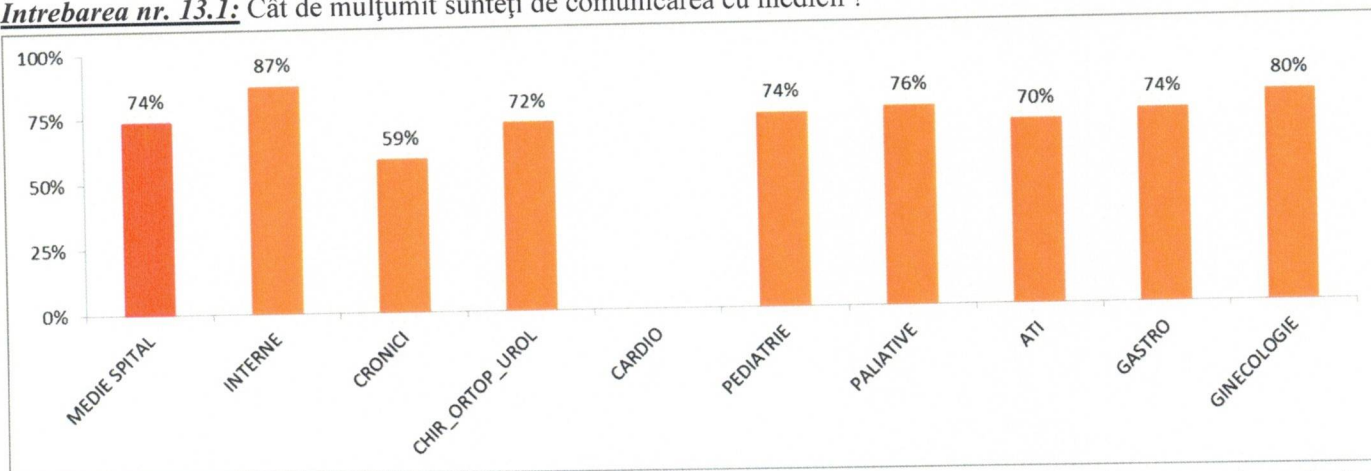


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către agajații spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

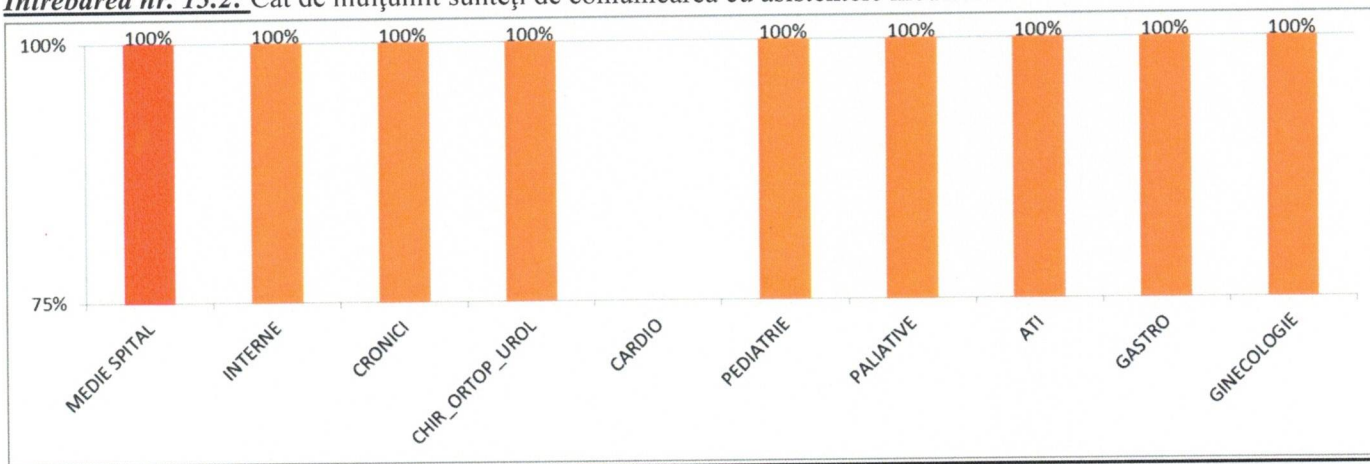


Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



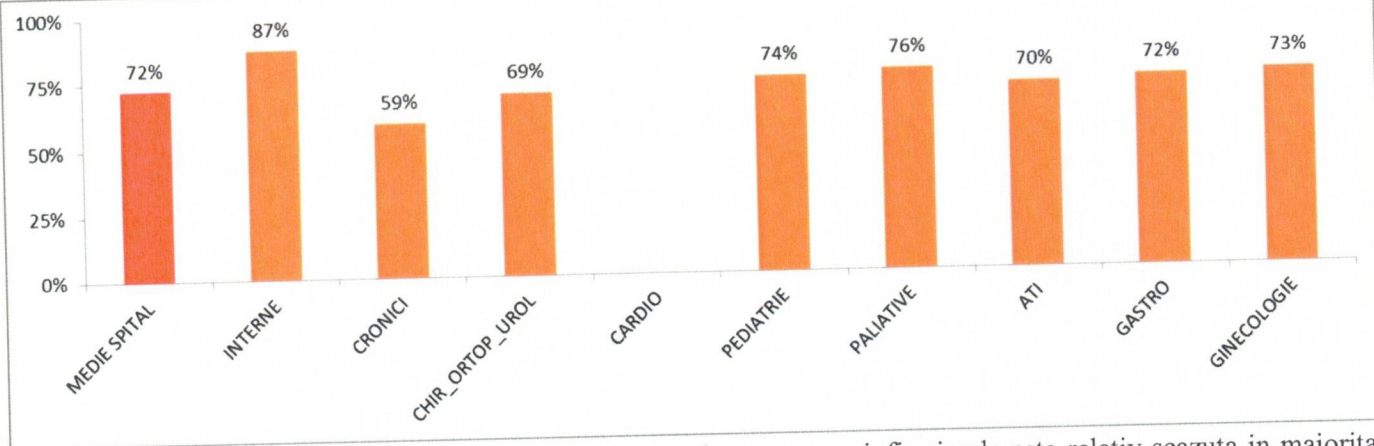
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scăzută în majoritatea secțiilor. Secția cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Boli cronice.

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.

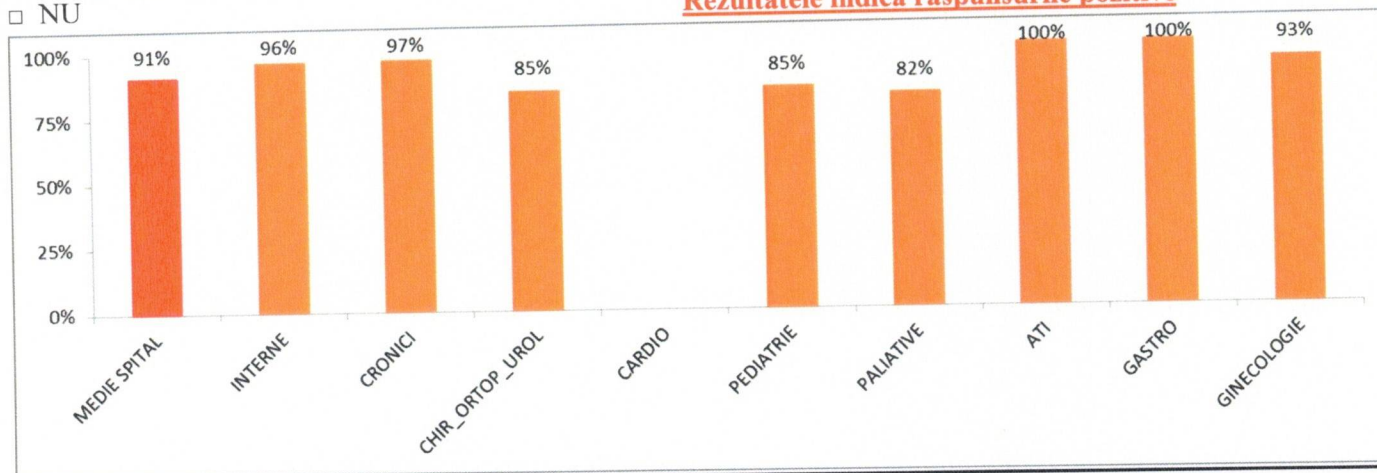
Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



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

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

Rezultatele indică răspunsurile pozitive

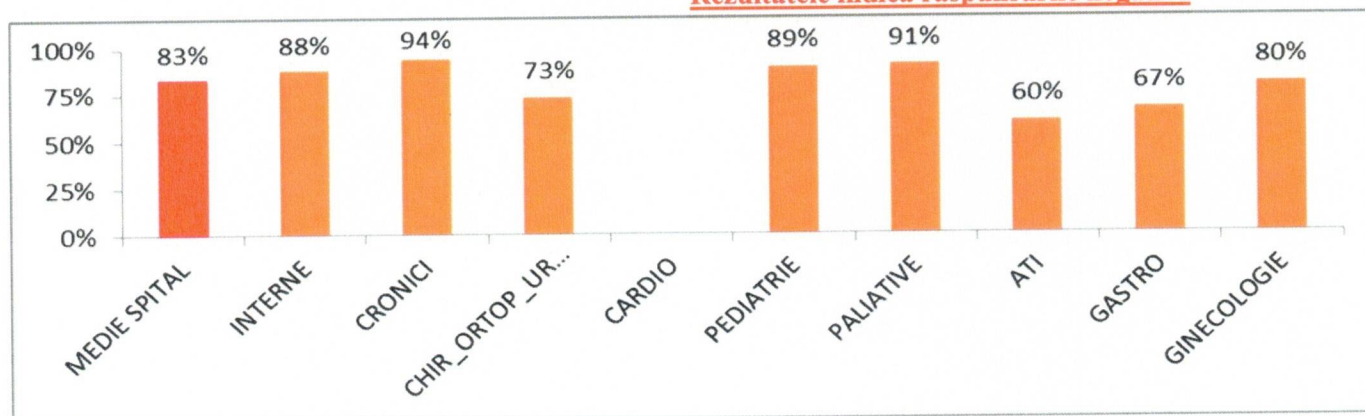


În mare parte, pacienții apreciază faptul că sunt însoțiți de personal medical la investigații.

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

DA NU

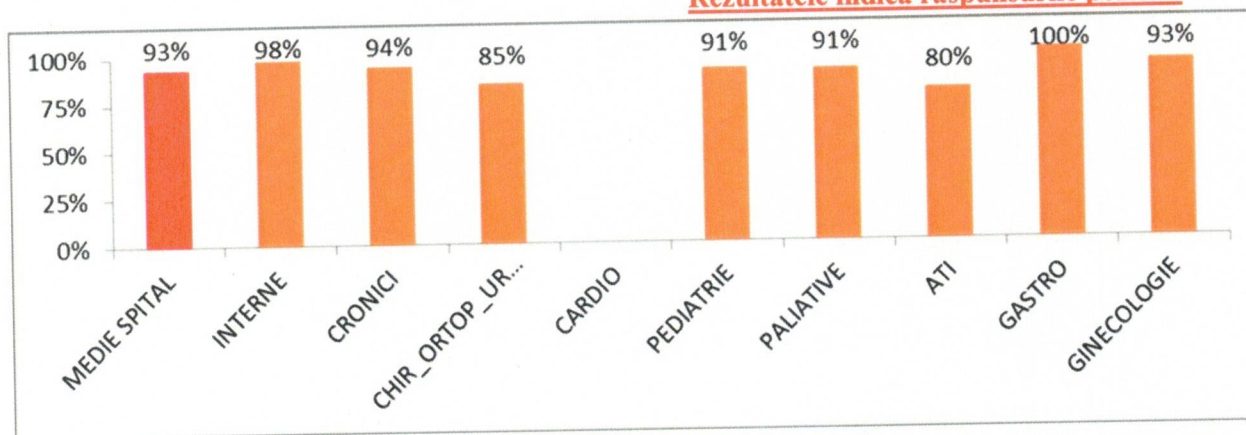
Rezultatele indică răspunsurile negative



În ce privește achiziția de medicamente necesare tratamentului prescris pe durata internării, percepția cea mai scăzută o au pacienții/apartinătorii pacienților internați în secția ATI. Cu toate acestea, pacienții nu au indicat ce medicamente a trebuit să achiziționeze personal.

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

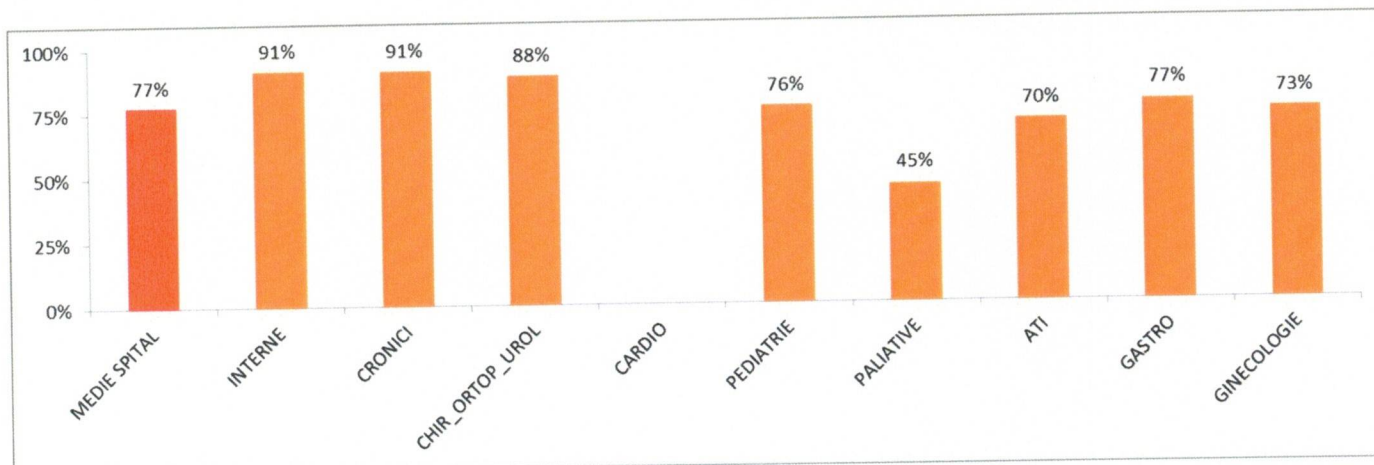
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Martie 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Martie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Martie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	47%	57	121	0	57	0%
CRONICI	72%	33	46	2	33	6%
CHIR_ORTOP_UROL	21%	26	122	5	26	19%
CARDIO		0	0	0	0	
PEDIATRIE	81%	46	57	13	46	28%
PALIATIVE	73%	11	15	5	11	45%
ATI	19%	10	52	2	10	20%
GASTRO	59%	39	66	9	39	23%
GINECOLOGIE	38%	15	40	3	15	20%
Media pe spital =	51 %	237	519	39	237	20%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacienților de a nota în chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziționa din resurse proprii, pe durata internării, în vederea susținerii tratamentului prescris	permanent	Toate secțiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Elaborare reglementare internă cu privire la rambursarea cheltuielilor efectuate de pacienți pe durata spitalizării pentru achiziția de medicamente, materiale sanitare și investigații paraclinice la care ar fi fost îndreptățiți fără contribuție personală, în condițiile impuse de contractul-cadru Temei: - Legea nr. 95 din 14 aprilie 2006 privind reforma în domeniul sănătății - reglementare privind Lista cuprinzând denumirile comune internaționale corespunzătoare medicamentelor de care beneficiază asigurații, cu sau fără contribuție personală, pe bază de prescripție medicală, în sistemul de asigurări sociale de sănătate, precum și denumirile comune internaționale corespunzătoare medicamentelor care se acordă în cadrul programelor naționale de sănătate - Ordin nr. 1.857/441/2023 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Hotărârii Guvernului nr. 521/2023 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor medicale, în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate	30.06.2024		Director economic Juridic	Comitet director
Montarea de sonerie/buton de panica la paturi, cu prioritate în secțiile în care sunt internați 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 ingrijiri) – 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
Analizarea oportunității/resurselor financiare în ce privește achiziția de dispozitive/echipamente de detectare a venelor. Astfel, personalul medical 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.	30.06.2024	Pediatrie CPU Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sănătate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

