

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 468 / 17.12.2024

AVIZAT,
Director medical 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 – **NOIEMBRIE 2024 + cumulat 11 luni 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 difuzarii 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 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 decembrie 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

PEDIATRIE

- loc de joaca pt.copii, televizor in saloane, aparat cafea pe sectie

ATI

- aer conditionat

CHIRURGIE

- medicii sa fie mai expliciti cu pacientii (sa comunice mai bine cu pacientii)

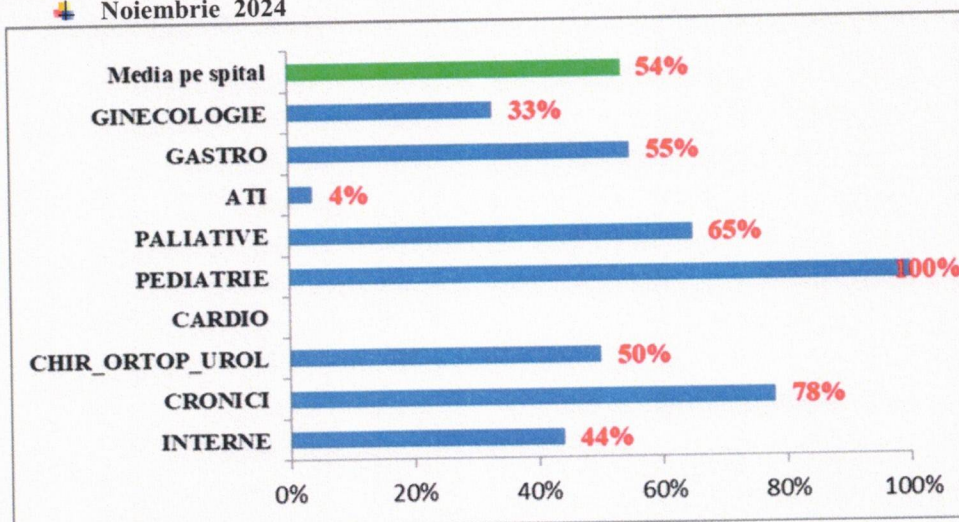
GINECOLOGIE

- temperatura a fost scazuta in salon. va rog sa aduceti imbunatatiri la incalzire.

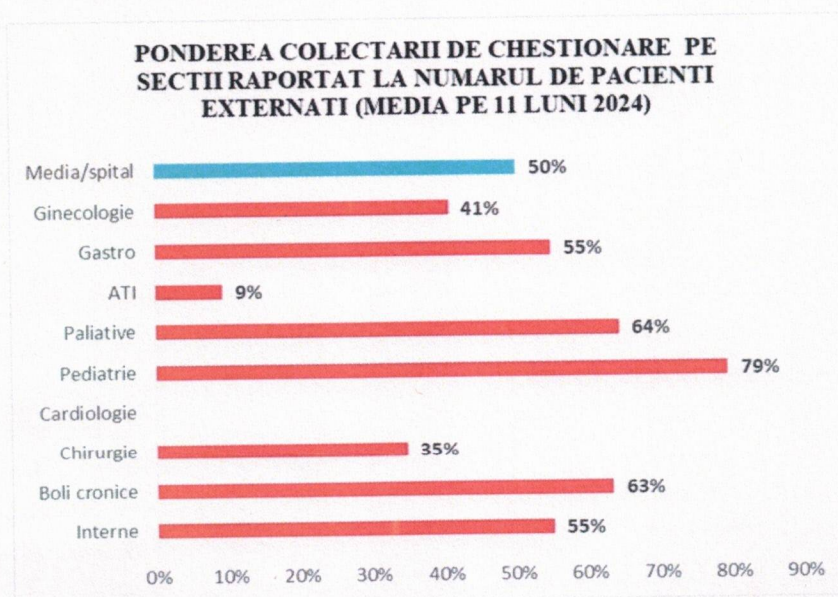
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 54 %, **in crestere cu 4 %** fata de luna octombrie 2024.

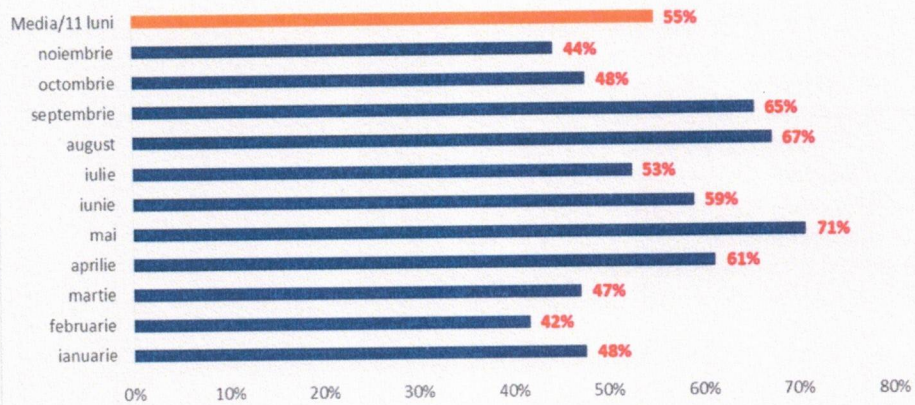
📅 Noiembrie 2024



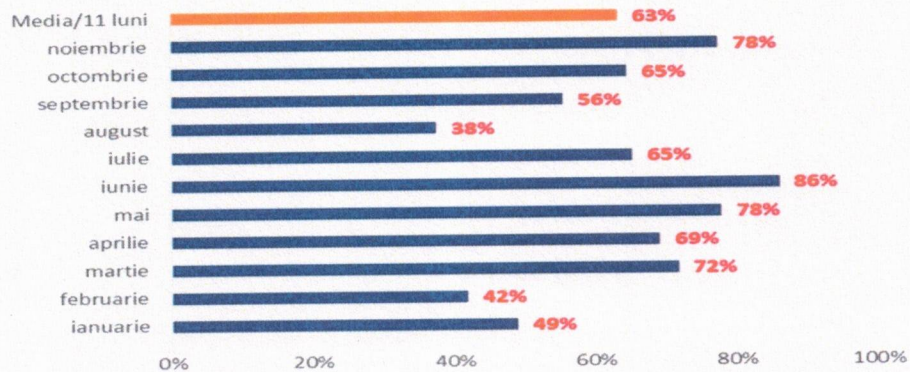
📅 Cumulat 11 luni 2024



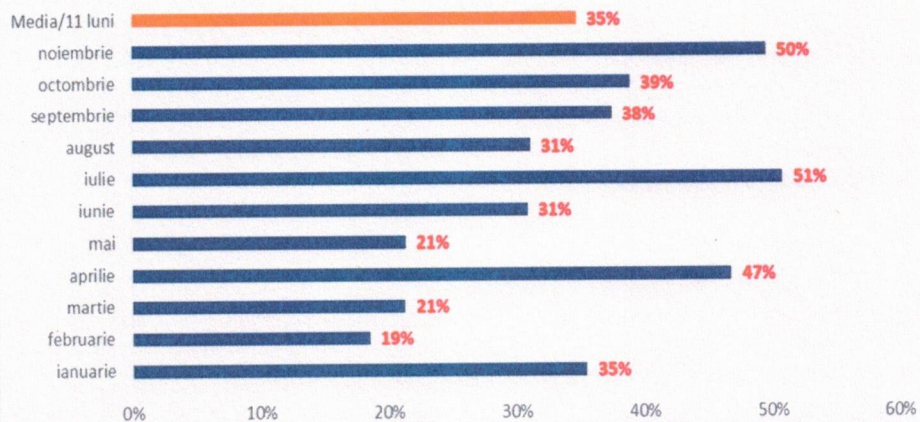
MEDICINA INTERNA



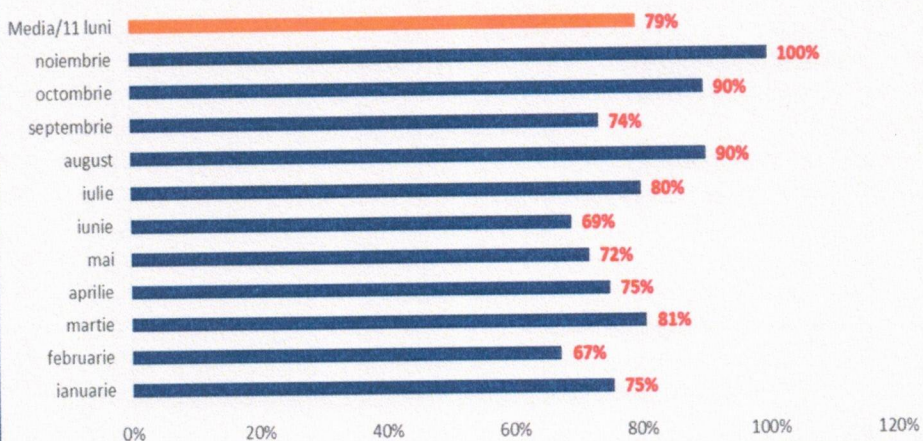
BOLI CRONICE



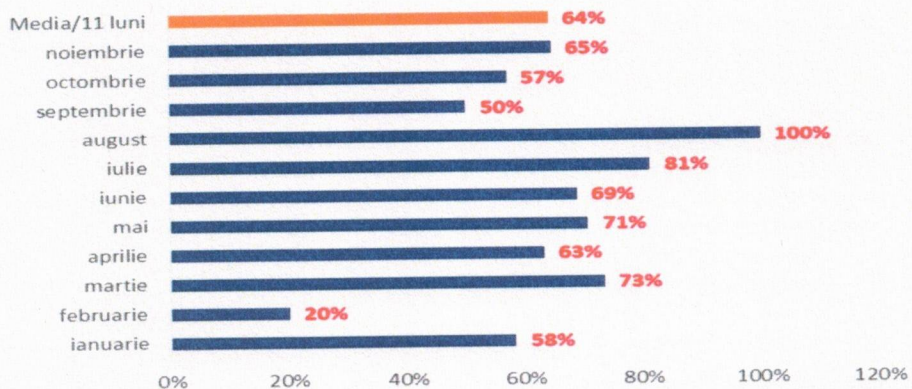
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



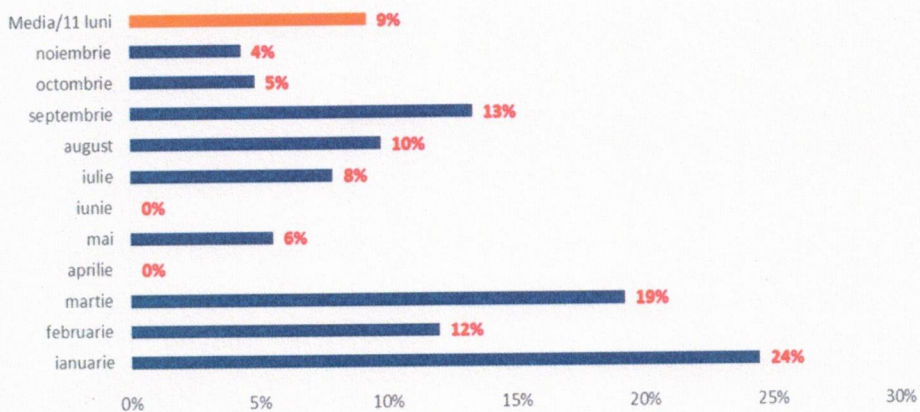
PEDIATRIE



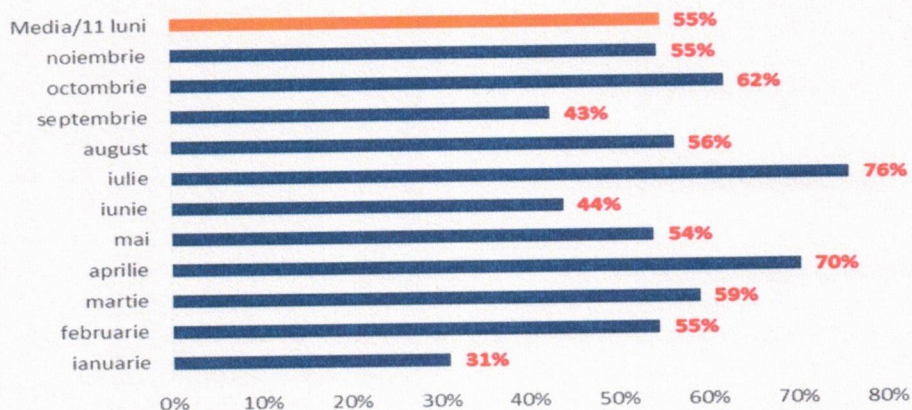
INGRIJIRI PALIATIVE



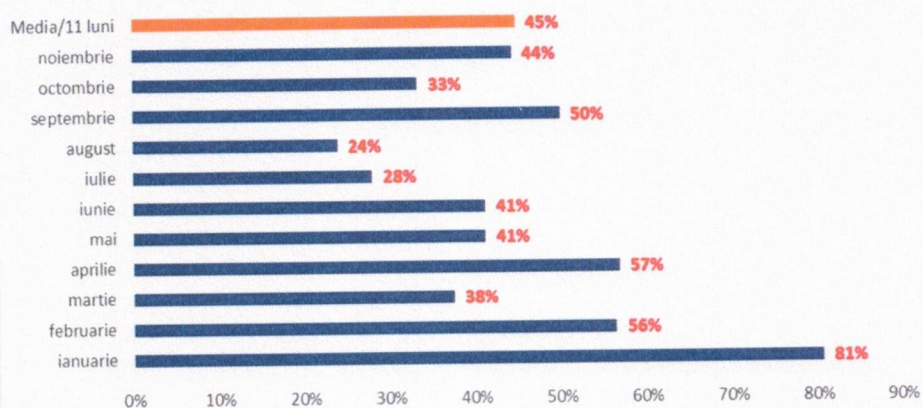
ATI



GASTROENTEROLOGIE

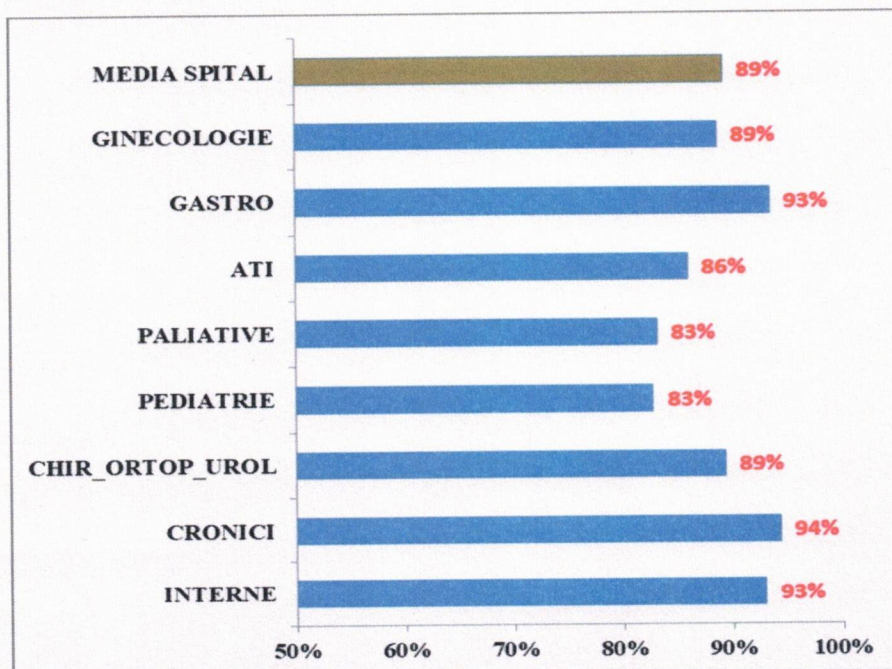


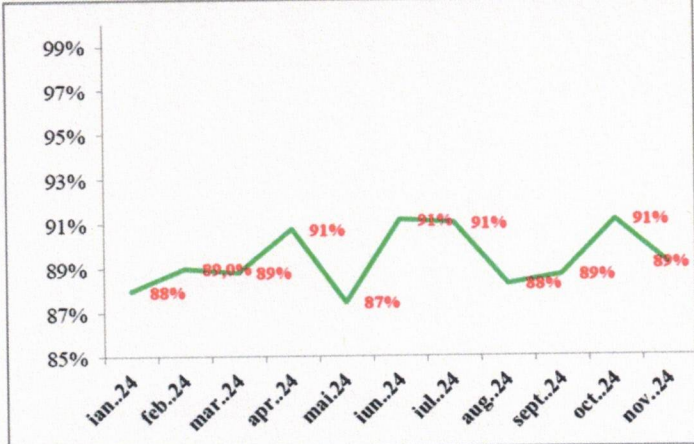
GINECOLOGIE



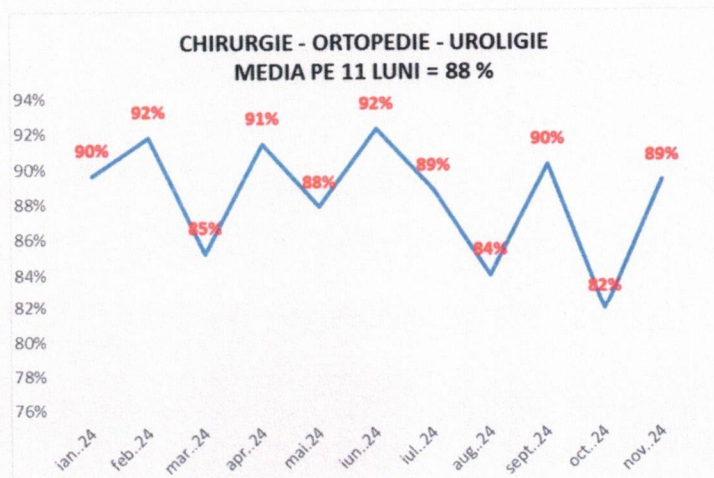
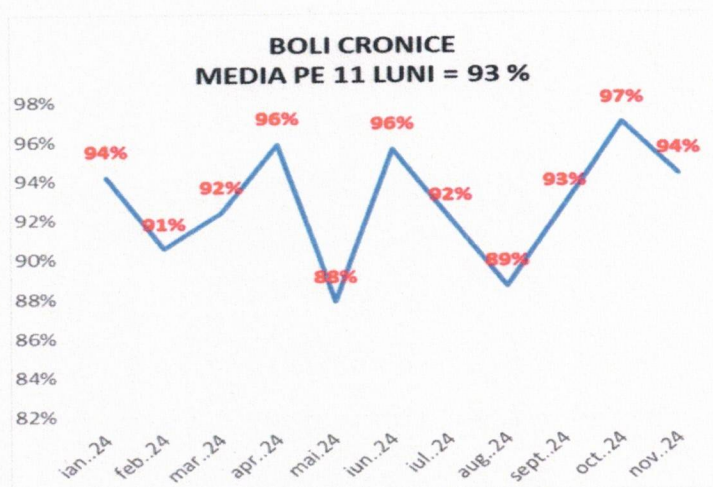
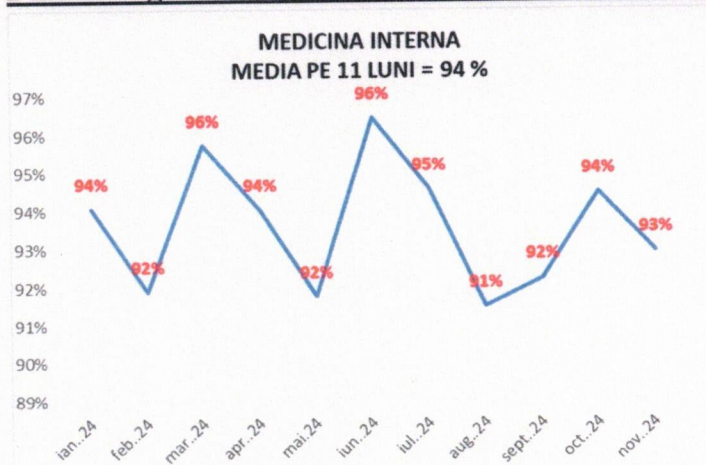
IV. ANALIZA CALITATIVA

Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 89 %, în scădere cu 2 % față de luna octombrie 2024





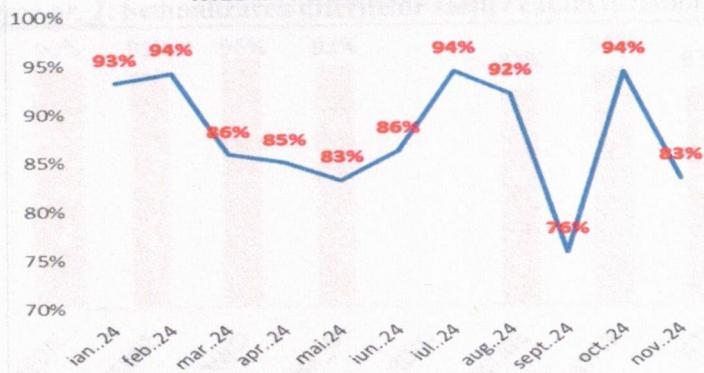
Dinamica gradului de satisfactie al pacientilor – 11 luni 2024 / sectii



PEDIATRIE
MEDIA PE 11 LUNI = 85 %



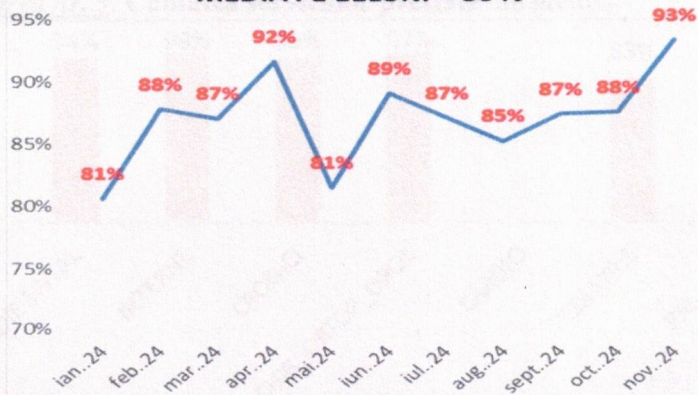
INGRIJIRI PALIATIVE
MEDIA PE 11 LUNI = 88 %



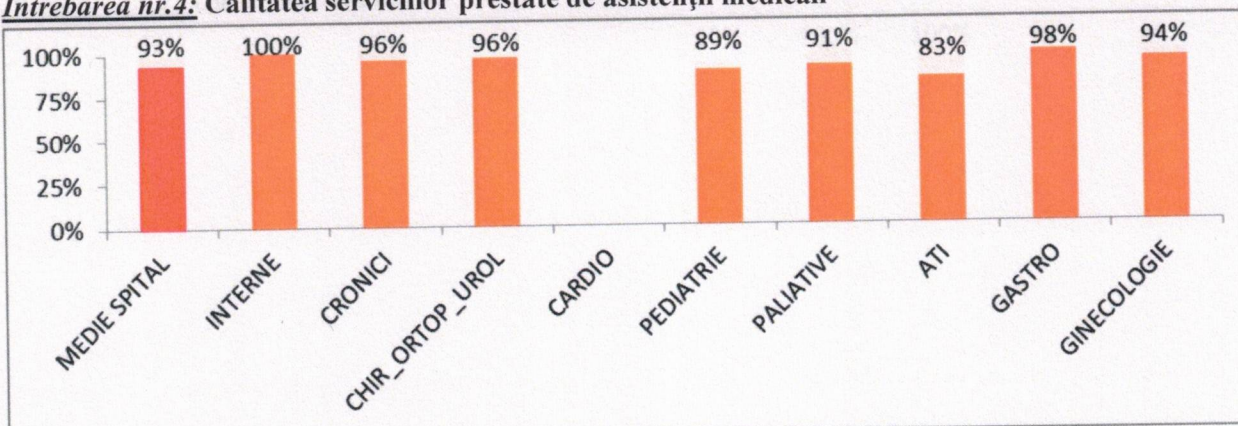
ATI
MEDIA PE 11 LUNI = 91 %



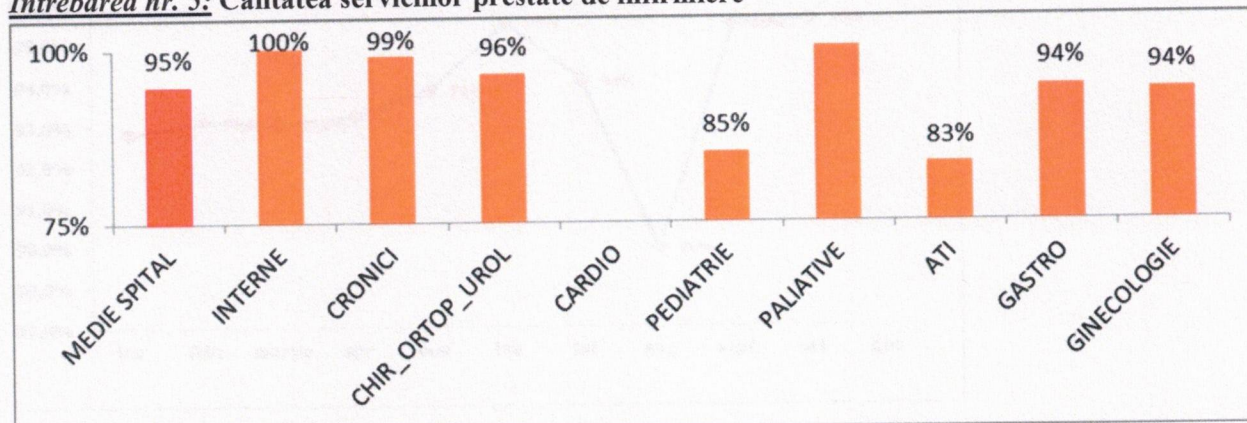
GASTROENTEROLOGIE
MEDIA PE 11 LUNI = 86 %



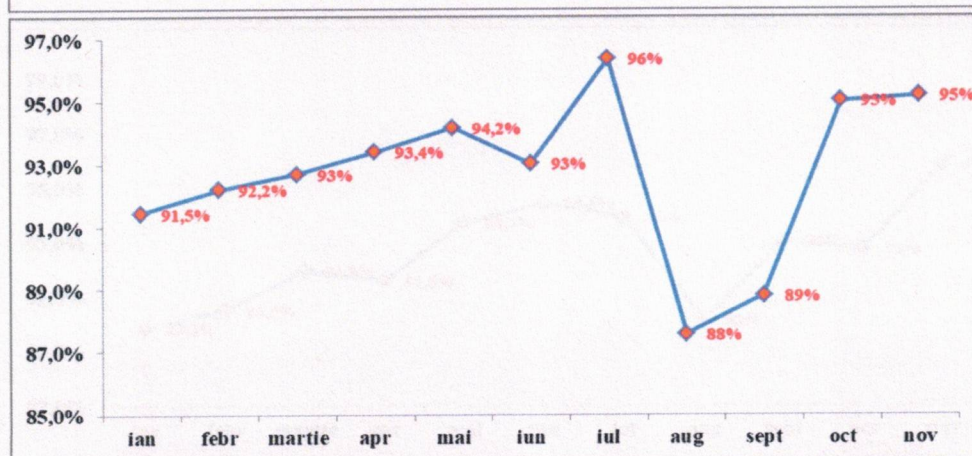
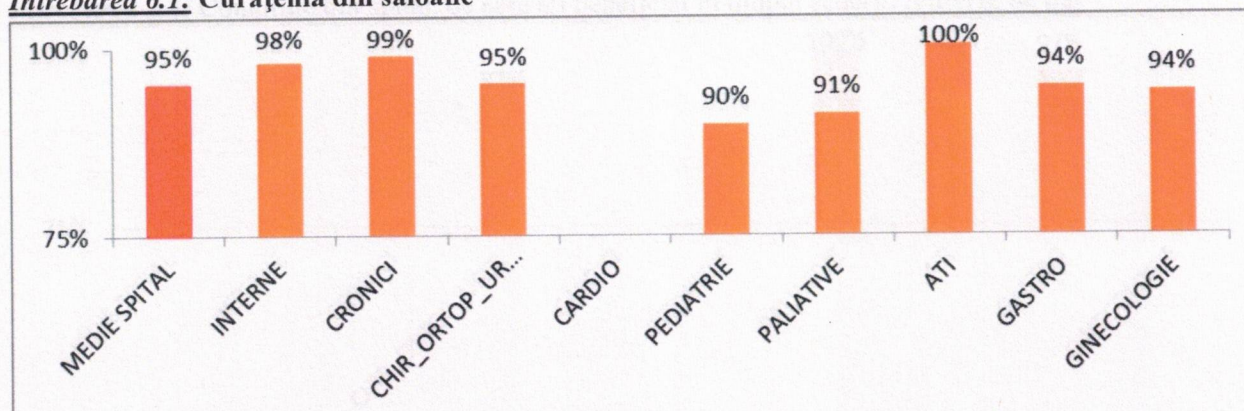
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali



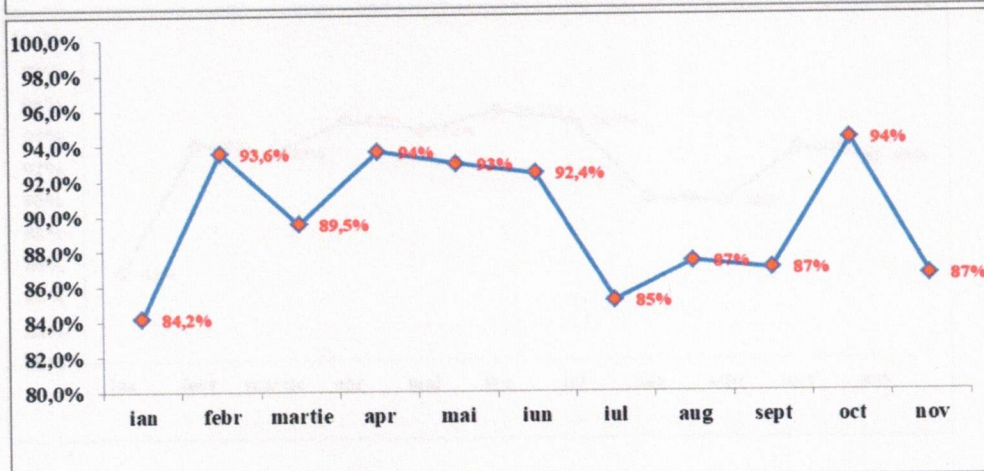
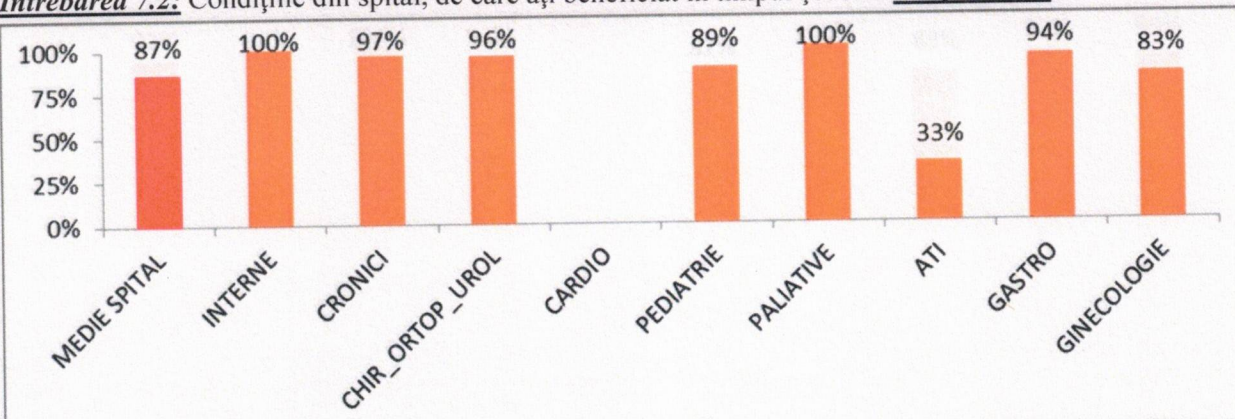
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



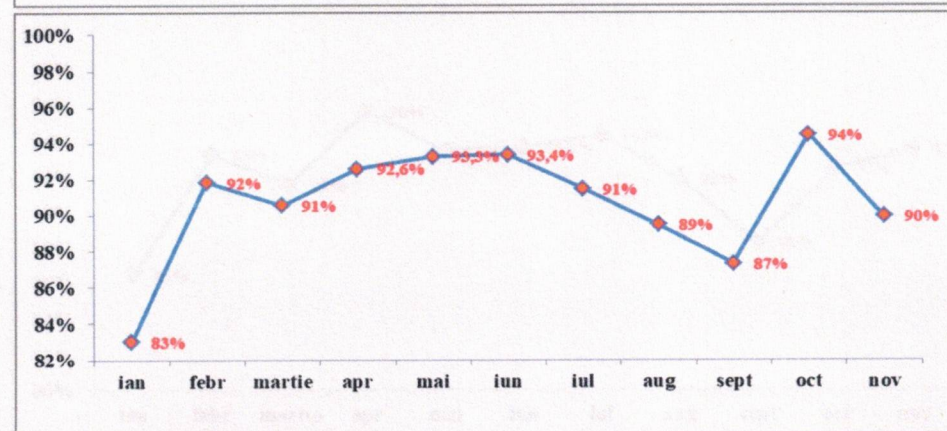
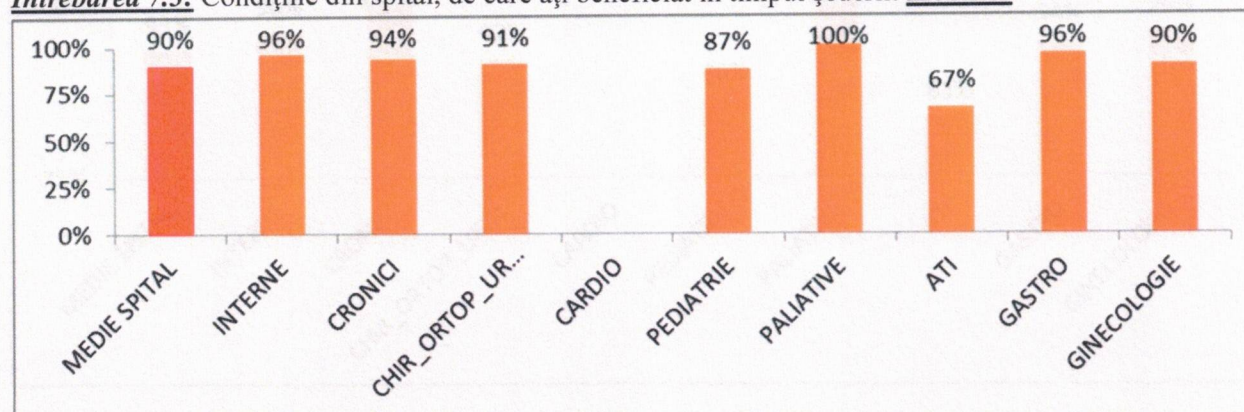
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



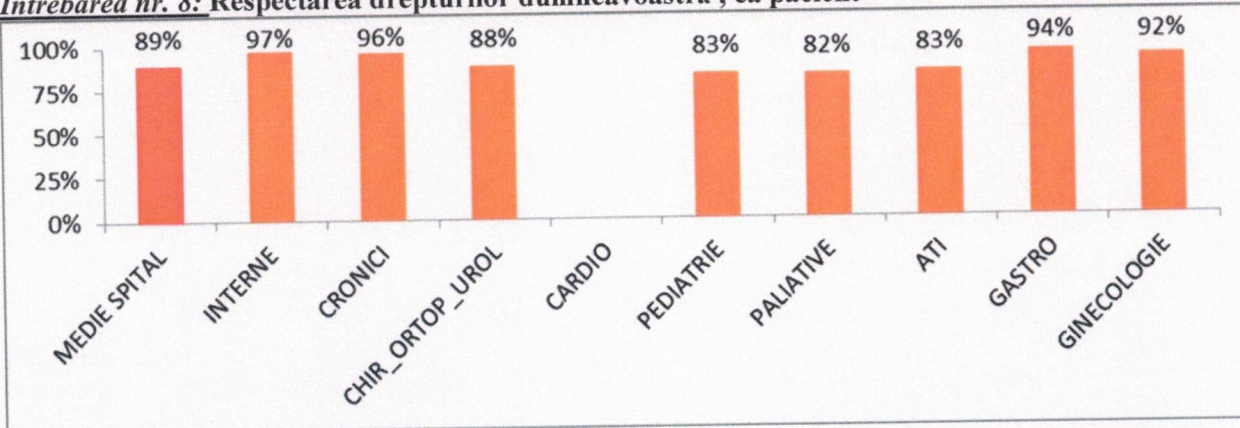
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



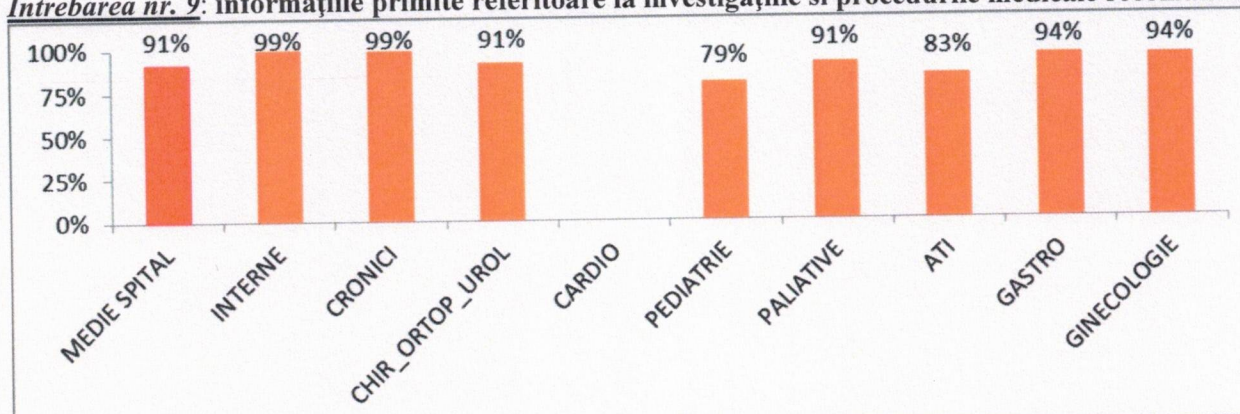
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



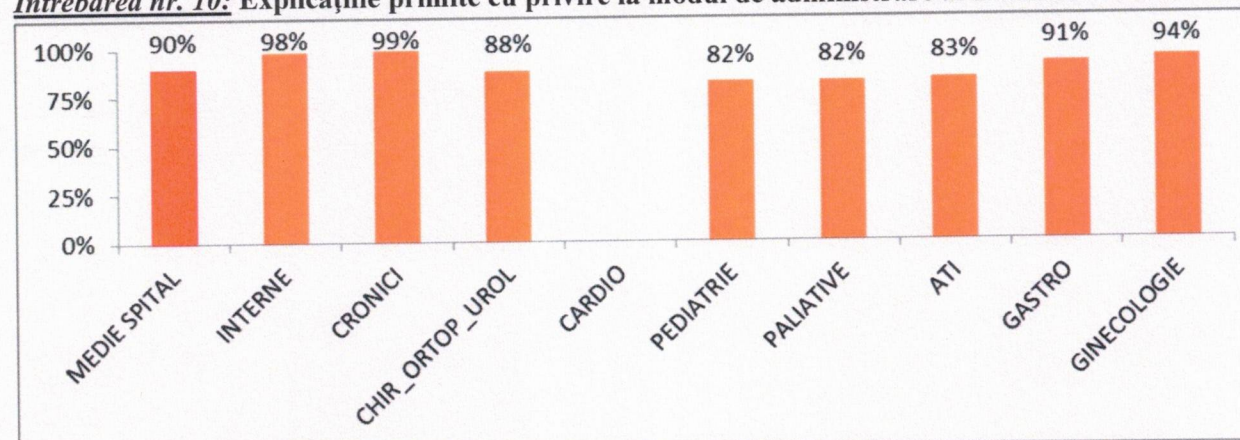
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



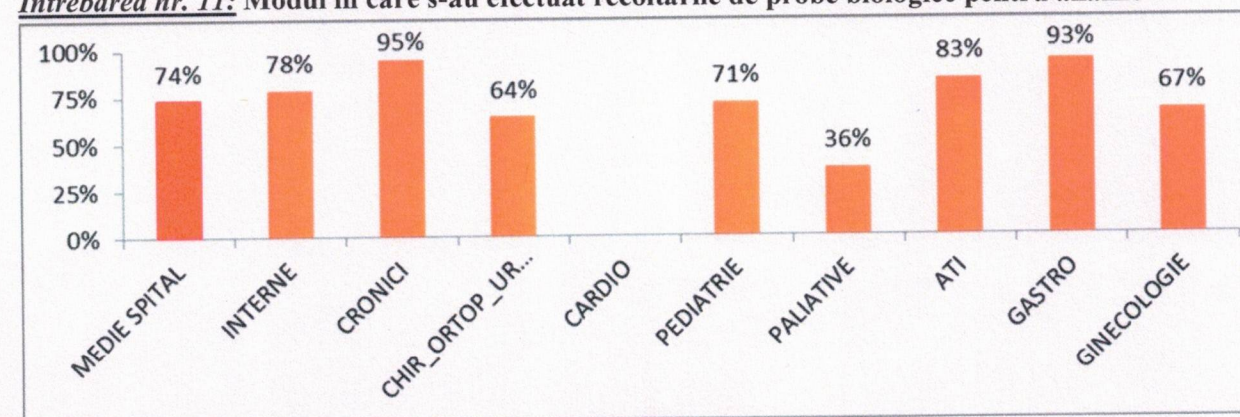
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate



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

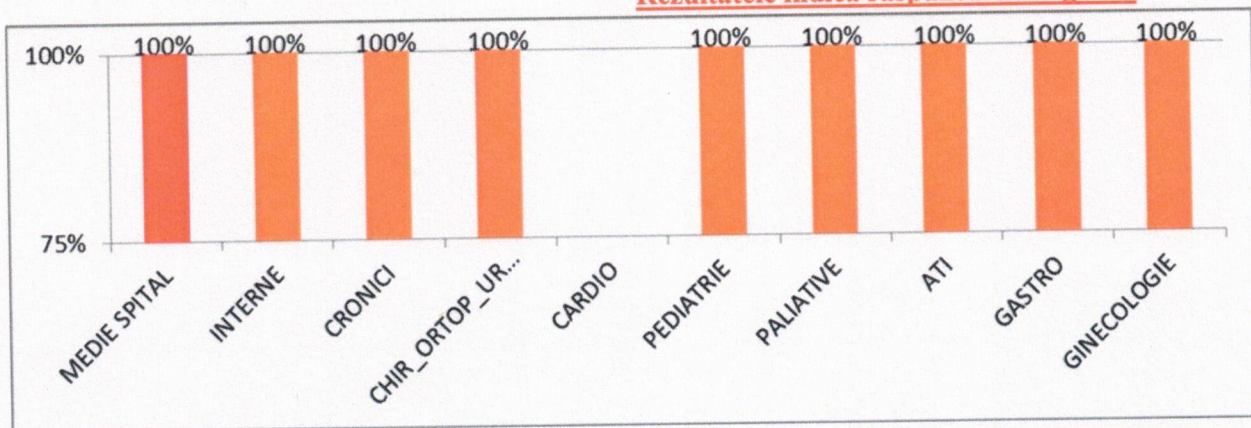


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



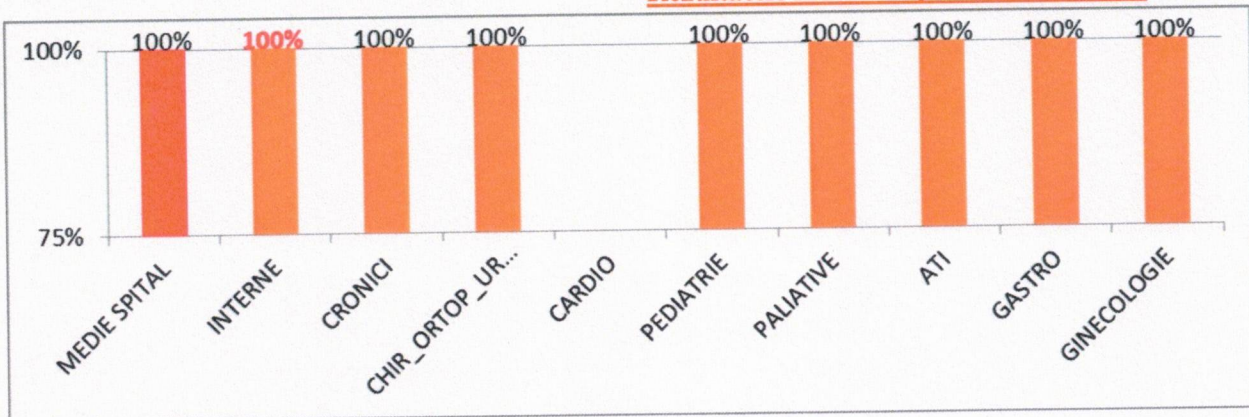
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

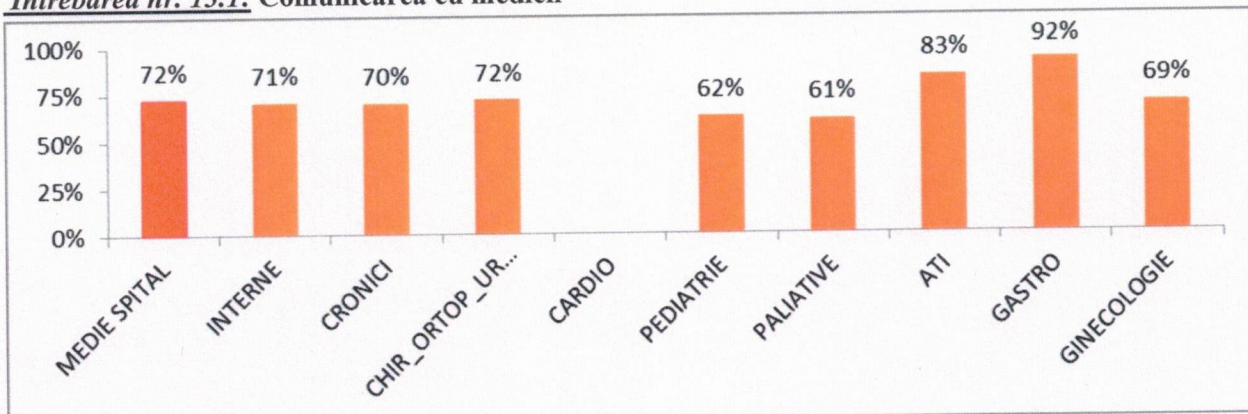


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

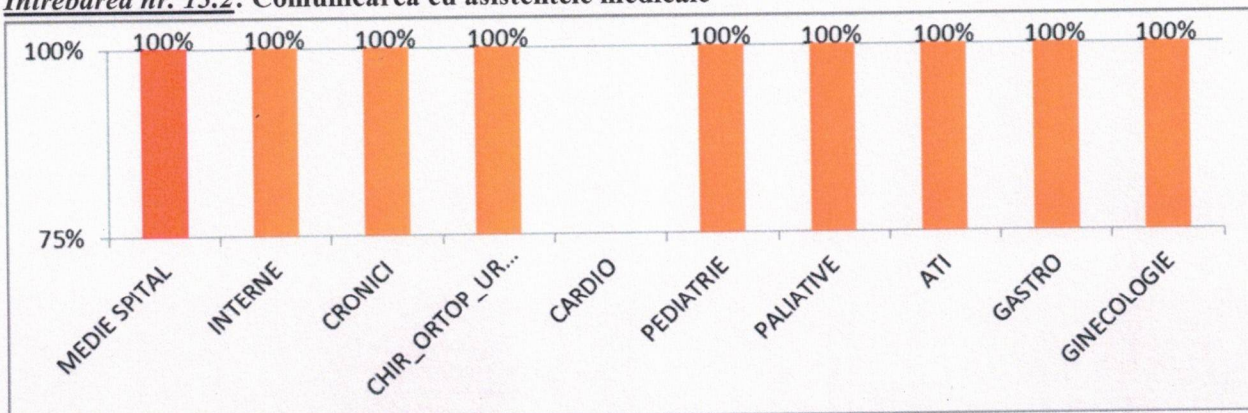
Rezultatele indica raspunsurile negative.



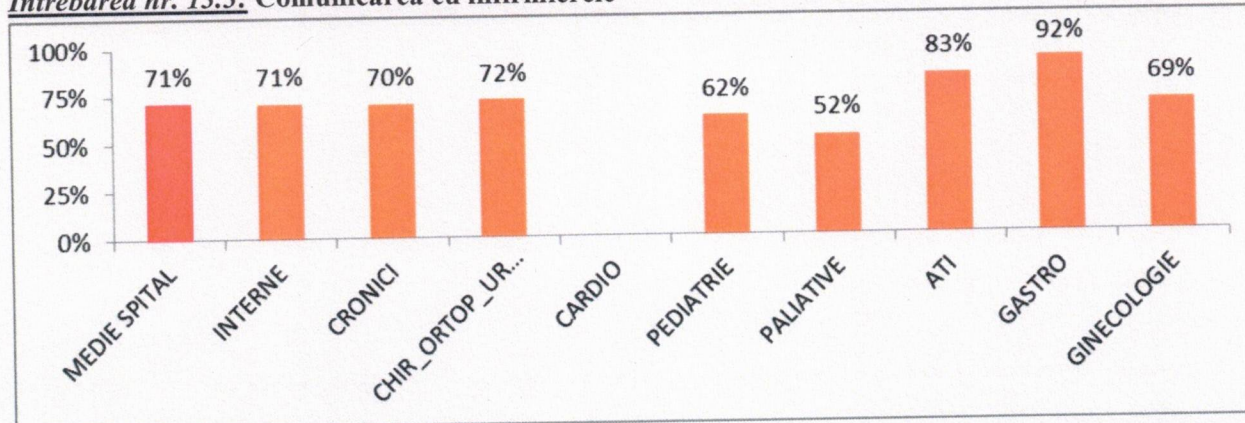
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

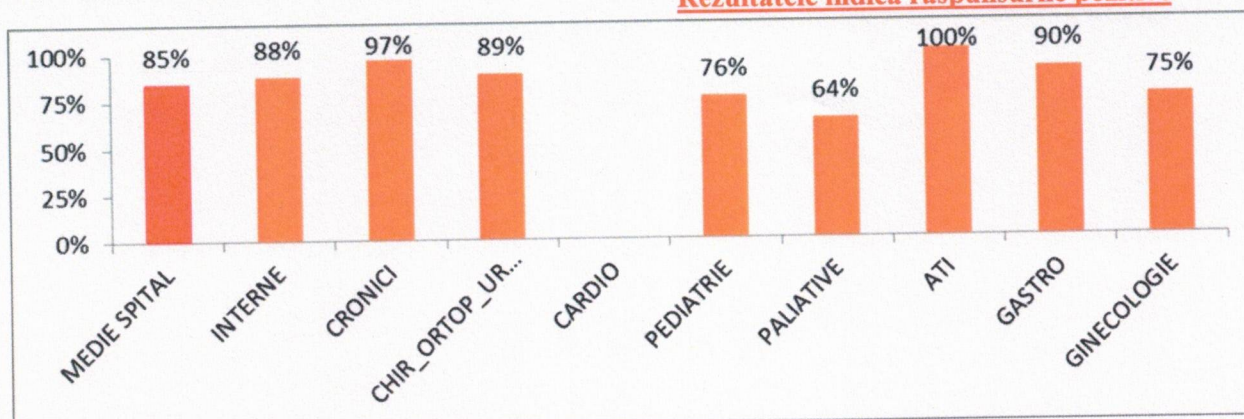


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



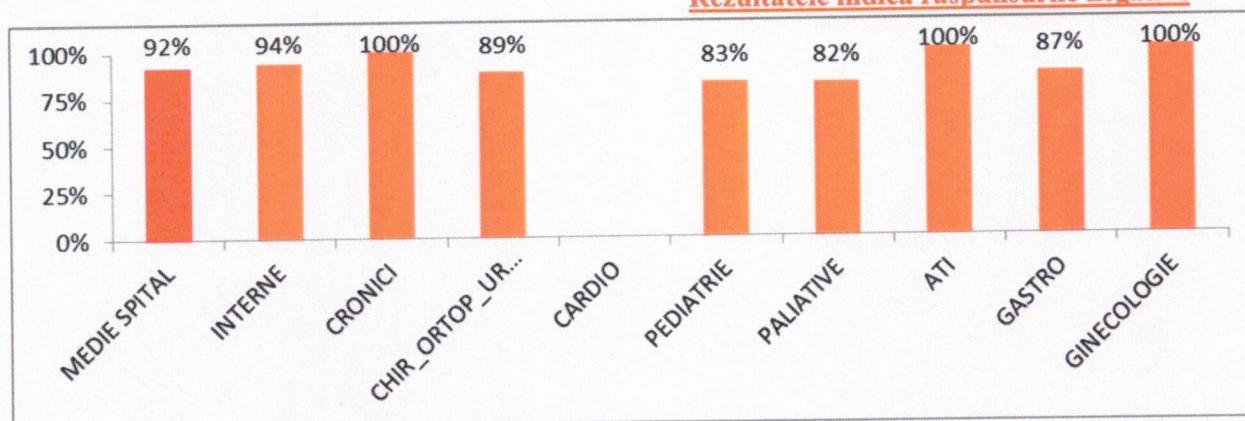
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

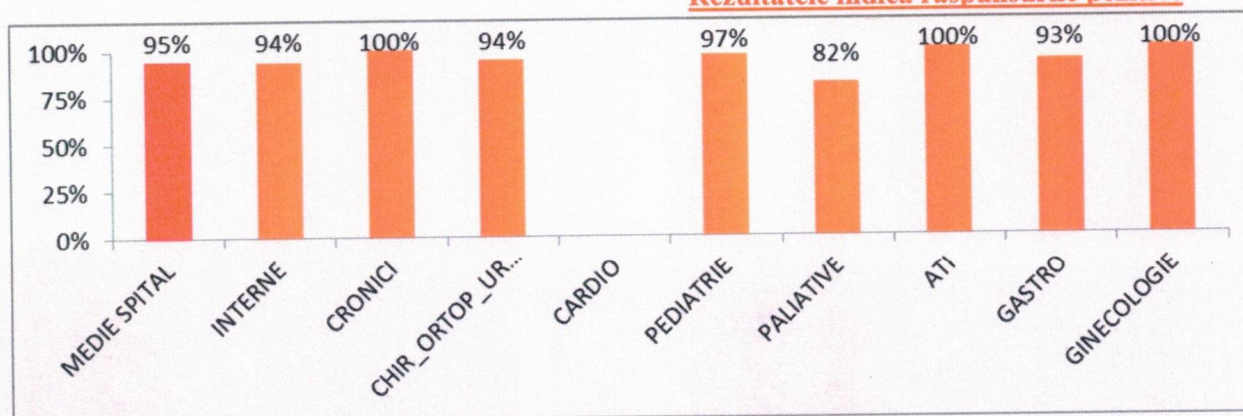
Rezultatele indica raspunsurile negative



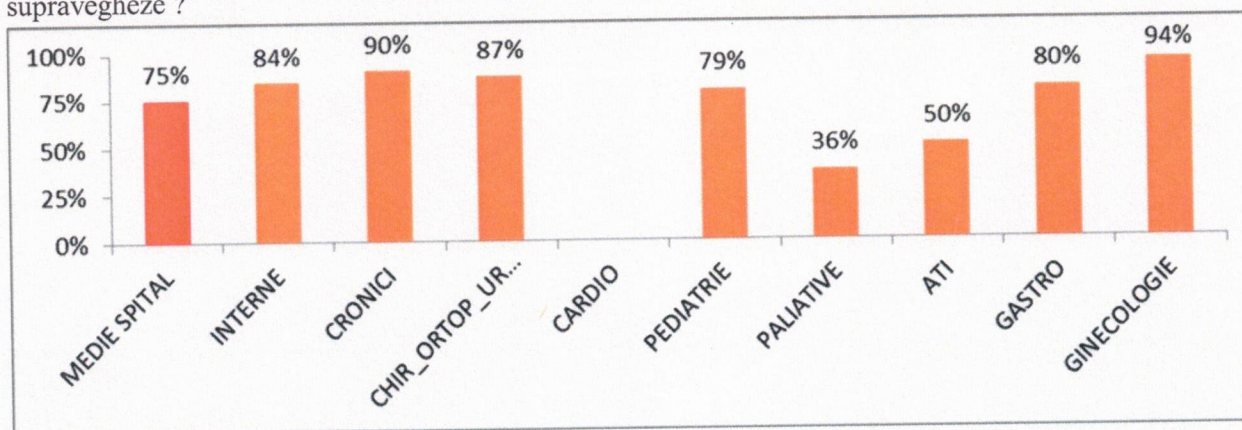
Pacientii nu au indicat in chestionar ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.

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

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare, dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să va supravegheze ?



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Secția/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numărul de externari pe luna noiembrie 2024	Numar de chestionare completate pe secție pe Nr. externari pe secție - noiembrie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe secție / Numar de chestionare completate - noiembrie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe secție
INTERNE	44%	51	115	1	51	2%
CRONICI	78%	31	40	4	31	13%
CHIR_ORTOP_UROL	50%	54	109	3	54	6%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	100%	29	29	14	29	48%
PALIATIVE	65%	11	17	2	11	18%
ATI	4%	2	46	0	2	0%
GASTRO	55%	30	55	6	30	20%
GINECOLOGIE	44%	16	36	6	16	38%
Media pe spital = 54 %		224	447	36	224	21%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	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

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Îmbunătățirea comunicării medic/pacient	permanent	Toate secțiile	Director medical	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

