

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 164/14.11.2024

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 – **OCTOMBRIE 2024 + cumulat 10 luni 2024**, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită și modul de distributie 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 creșterii 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 prelucrata in sedinta Consiliului medical din noiembrie 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- Butoane de alertare a personalului a pentru a chema ajutor in caz de nevoie

BOLI CRONICE

- TV in salon si aer conditionat

CHIRURGIE

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

GASTROENTEROLOGIE

- Cu incalzirea este probleme - noaptea este rece

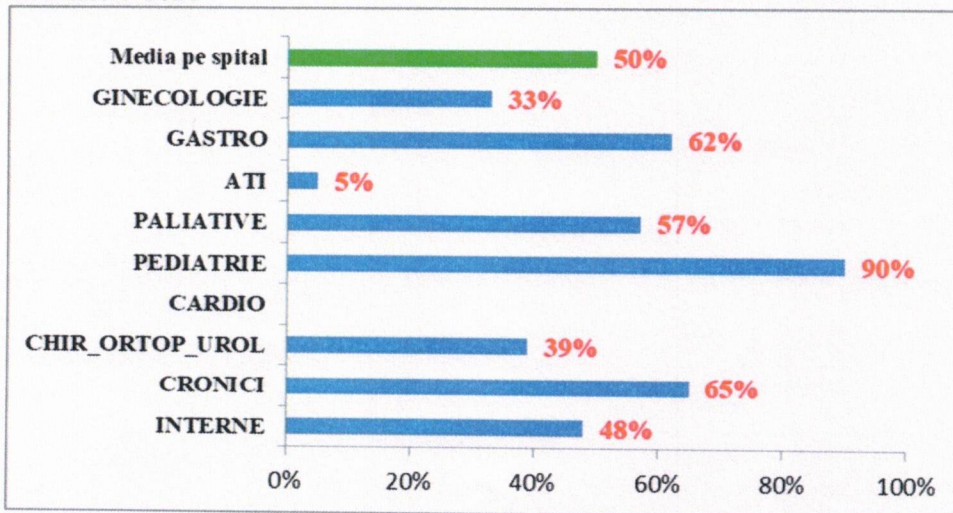
GINECOLOGIE

- Lipsesc apa calda si caldura

III. ANALIZA CANTITATIVA

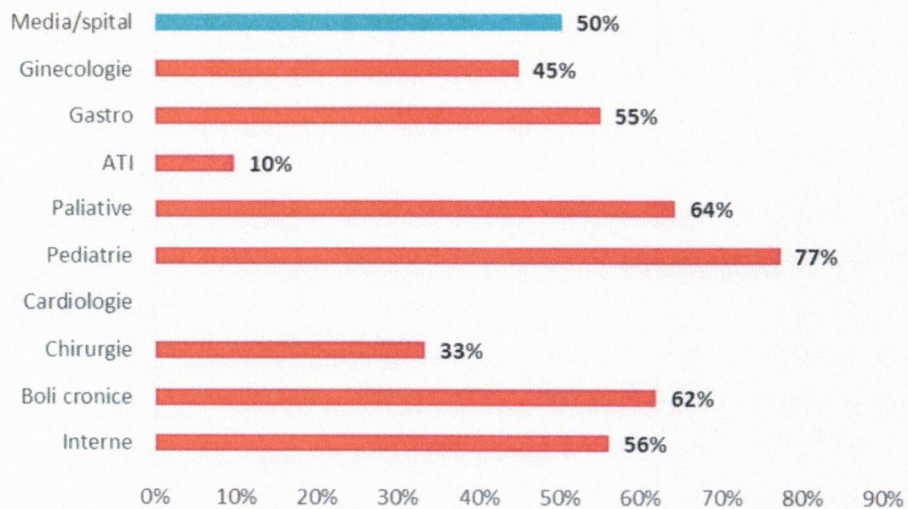
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 50 %, in crestere cu 1 % fata de luna septembrie 2024.

Octombrie 2024

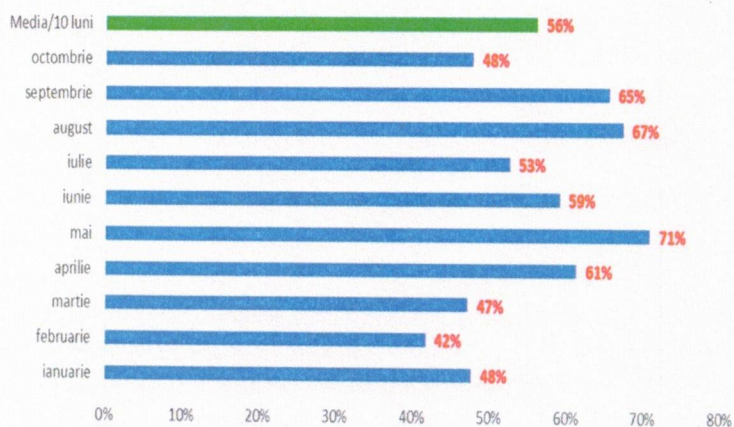


Cumulat 10 luni 2024

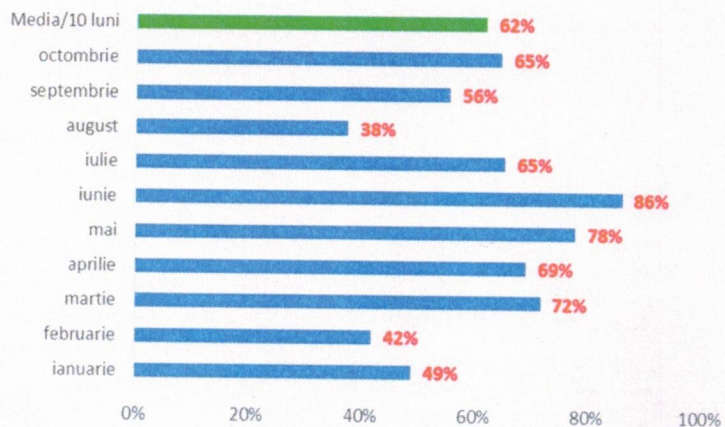
**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE
SECTII RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI
EXTERNATI (MEDIA PE 10 LUNI 2024)**



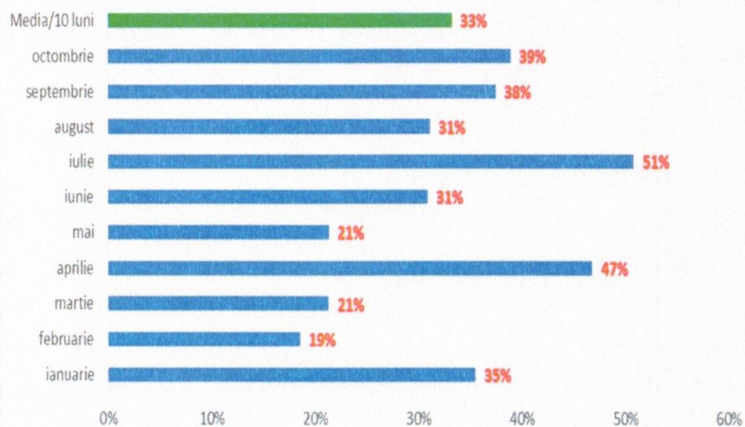
MEDICINA INTERNA



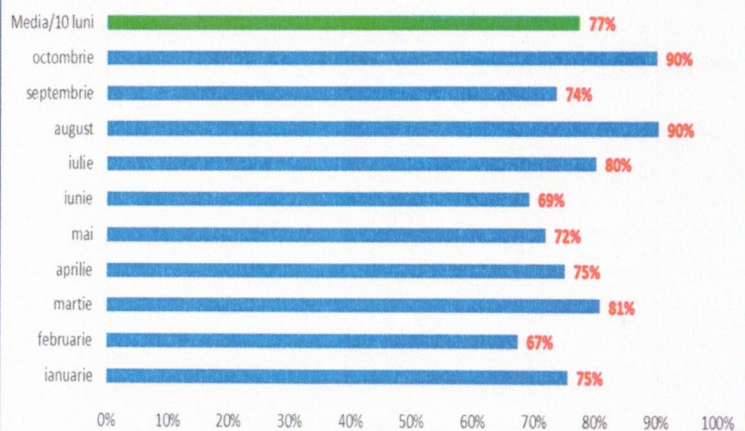
BOLI CRONICE



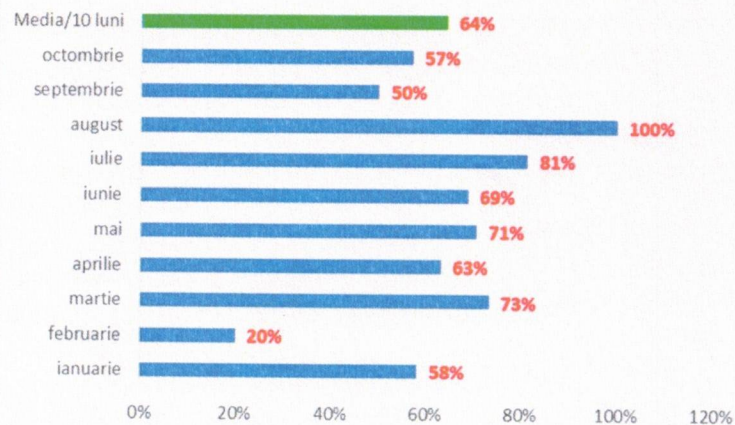
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



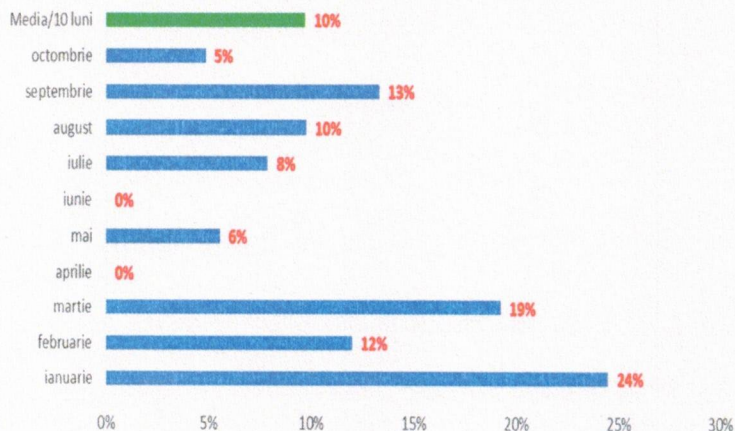
PEDIATRIE



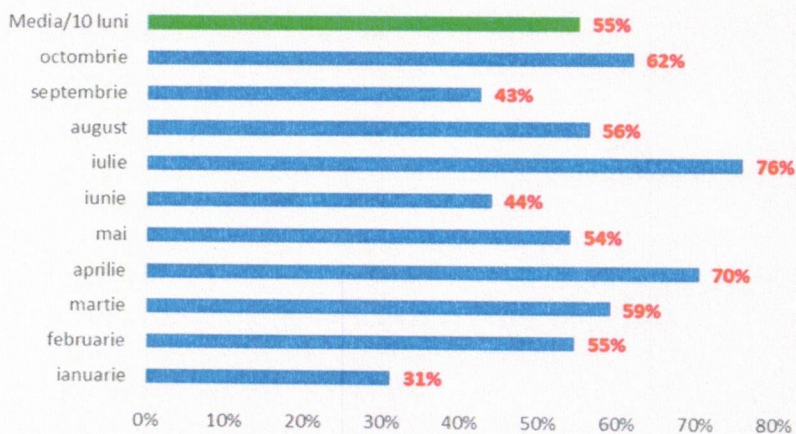
INGRIJIRI PALIATIVE



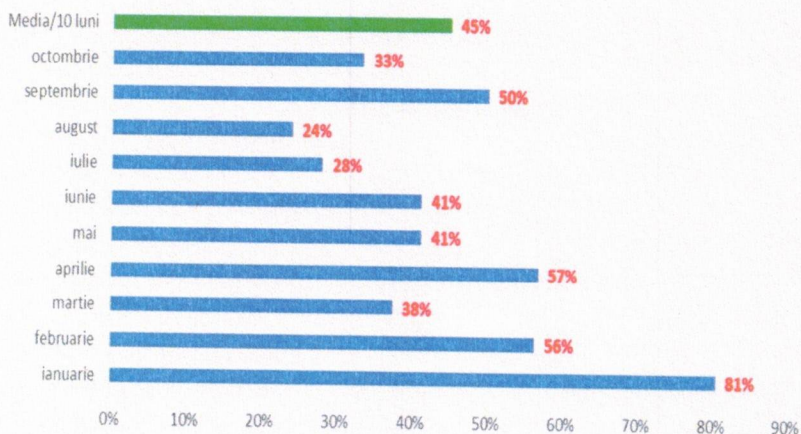
ATI



GASTROENTEROLOGIE

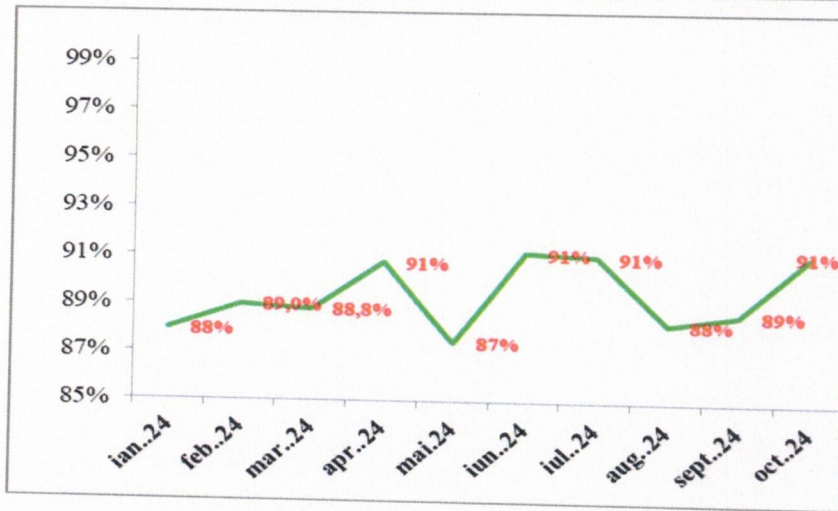
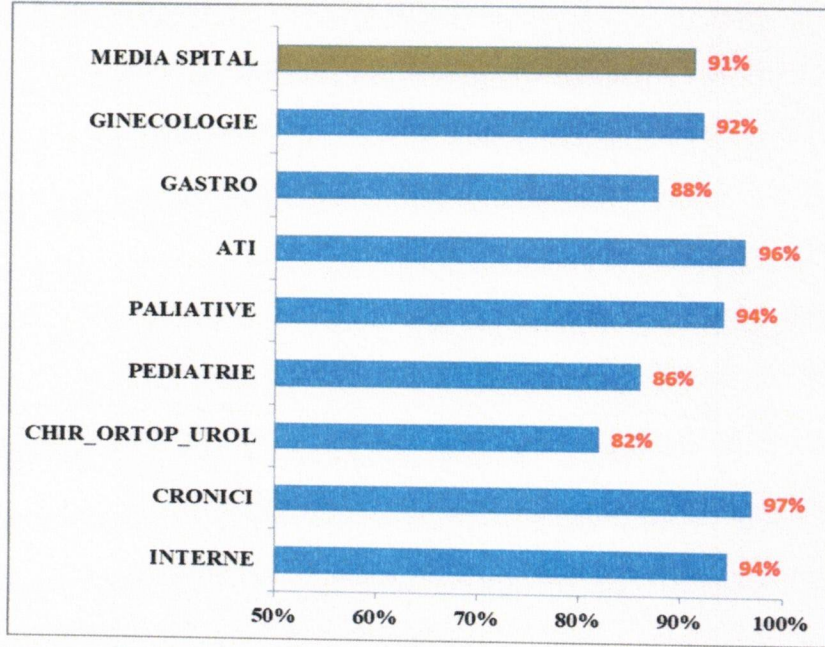


GINECOLOGIE

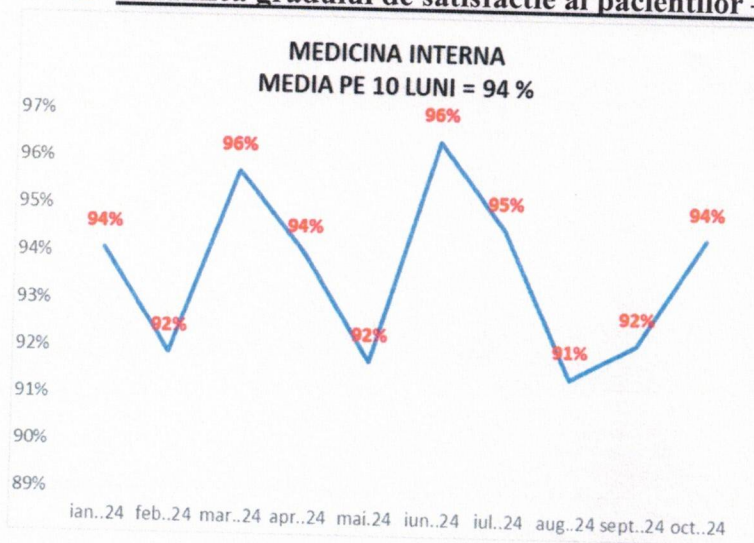


IV. ANALIZA CALITATIVA

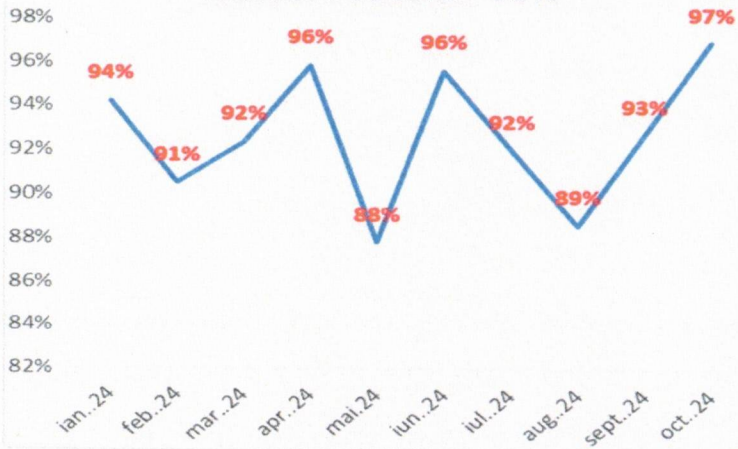
Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 91 %, în creștere cu 2 % cu cel din luna septembrie 2024



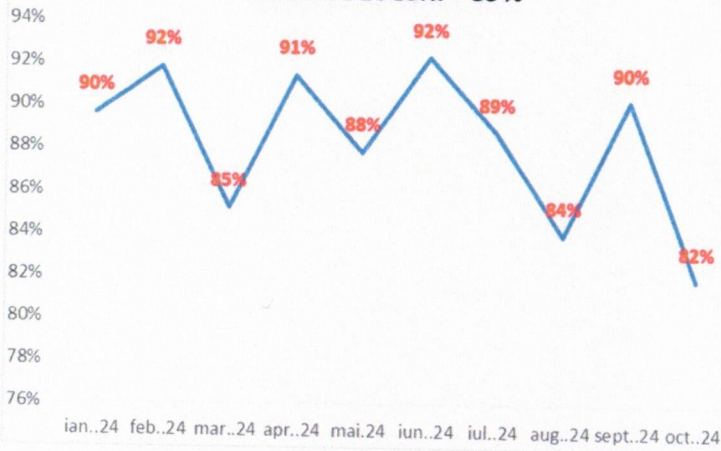
Dinamica gradului de satisfacție al pacienților – 10 luni 2024 / secții



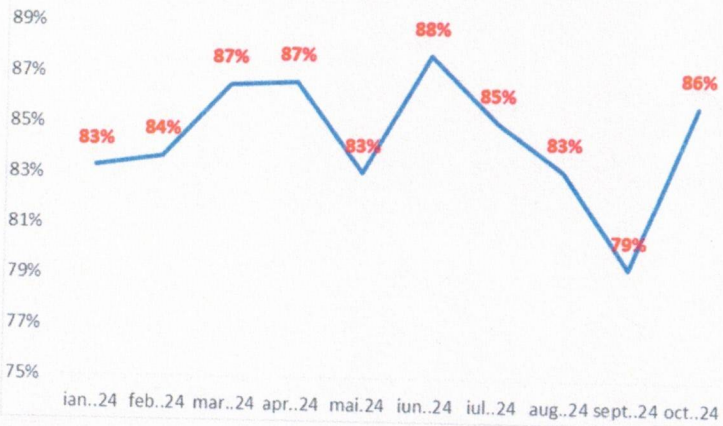
BOLI CRONICE
MEDIA PE 10 LUNI = 93 %



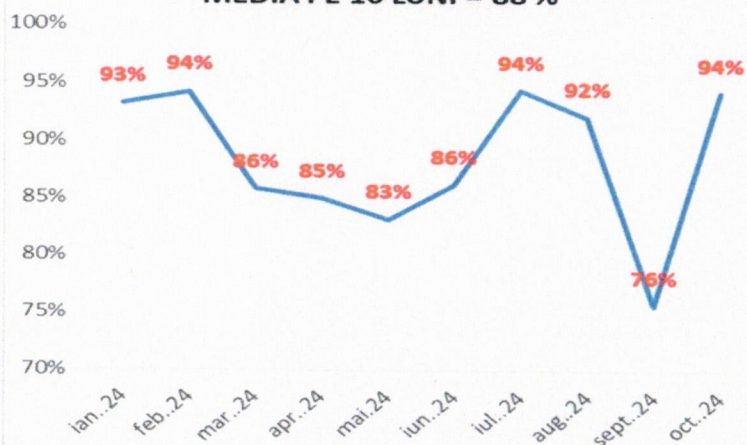
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE
MEDIA PE 10 LUNI = 88 %



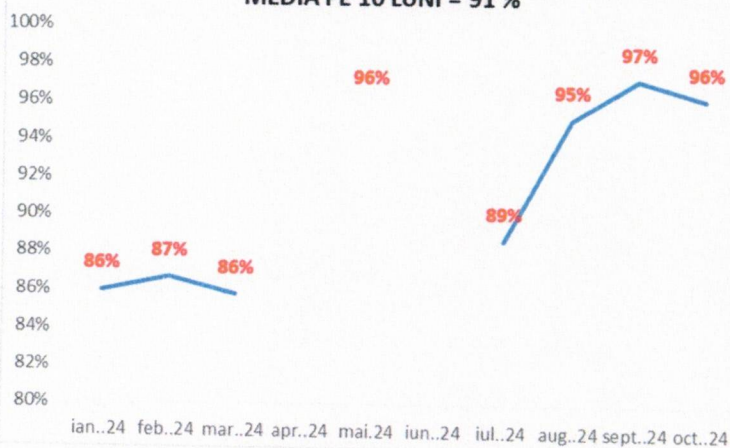
PEDIATRIE
MEDIA PE 10 LUNI = 85 %



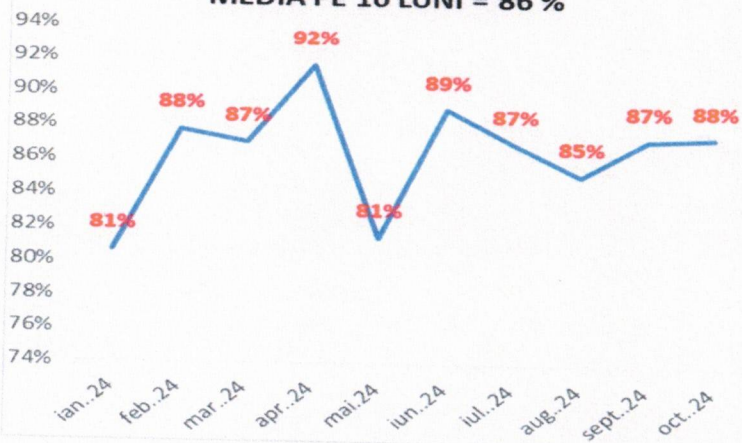
INGRIJIRI PALIATIVE MEDIA PE 10 LUNI = 88 %



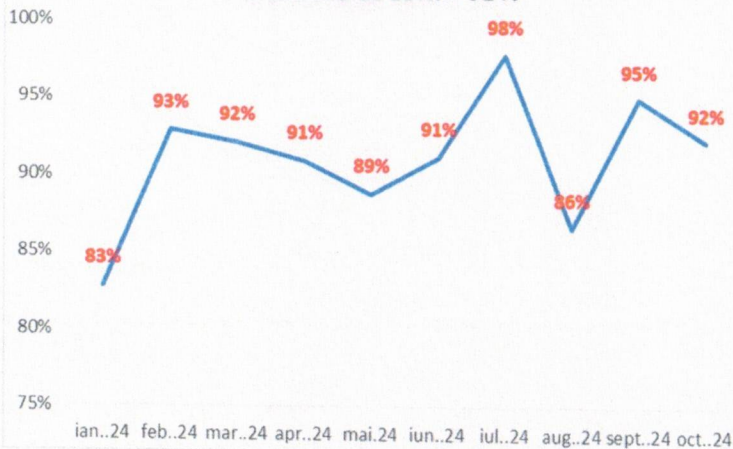
ATI MEDIA PE 10 LUNI = 91 %



GASTROENTEROLOGIE MEDIA PE 10 LUNI = 86 %

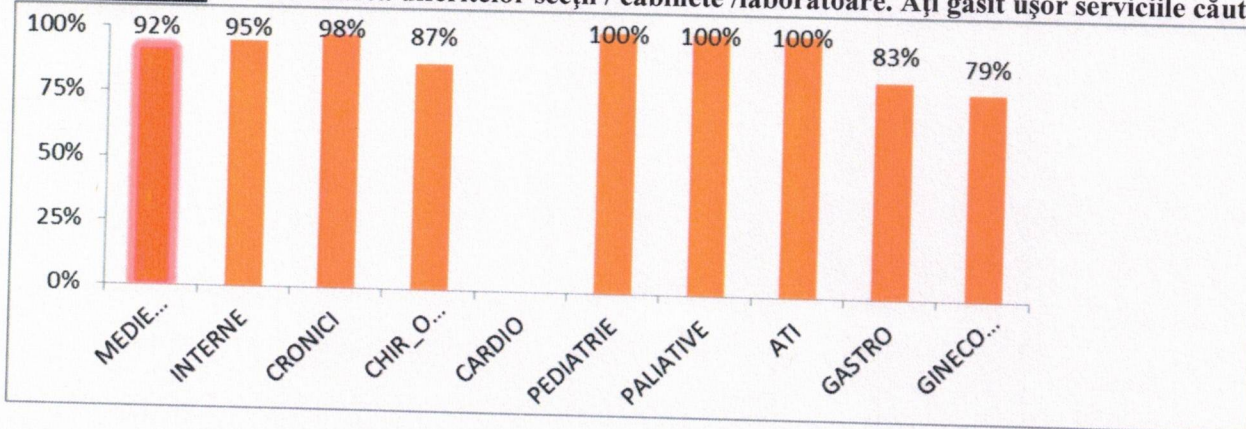


GINECOLOGIE
MEDIA PE 10 LUNI = 91 %

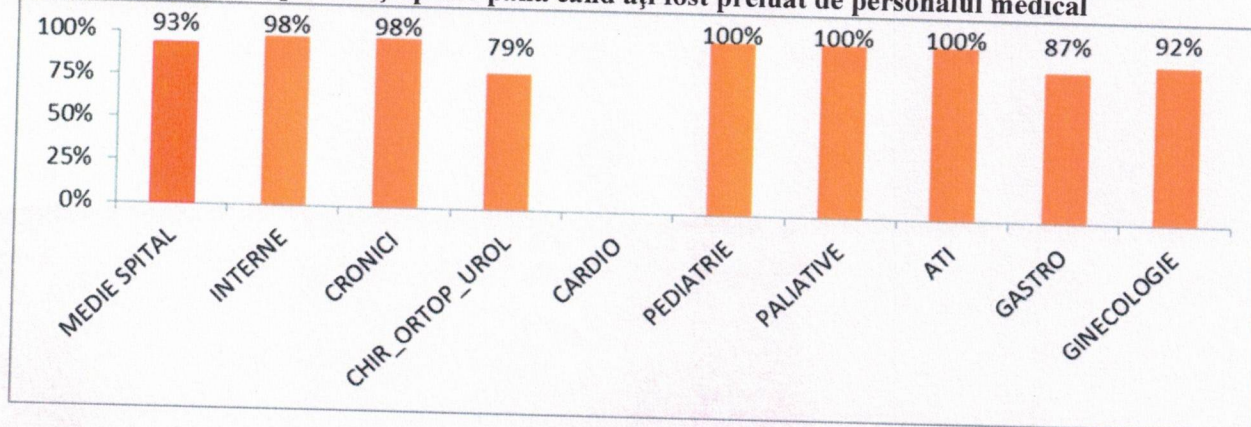


a. Pe intrebari

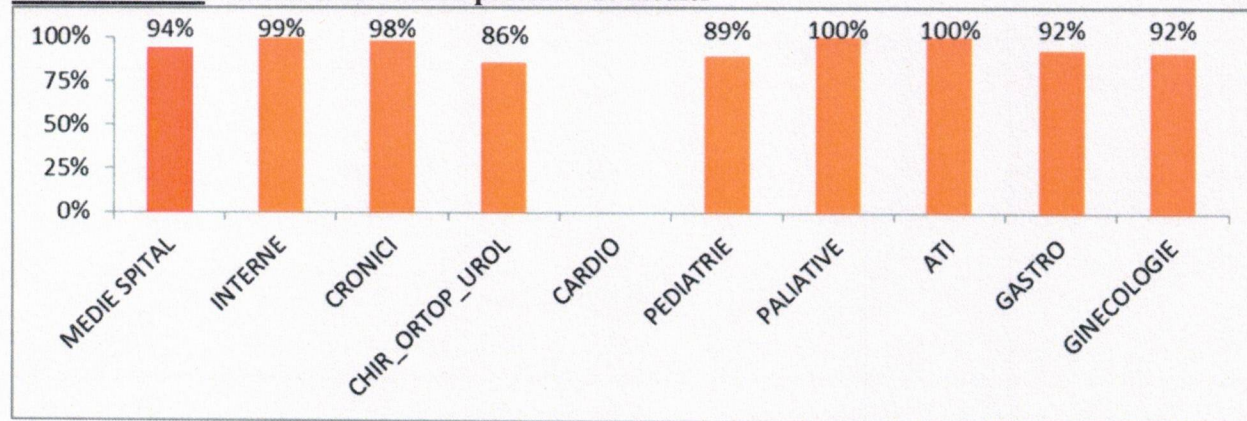
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



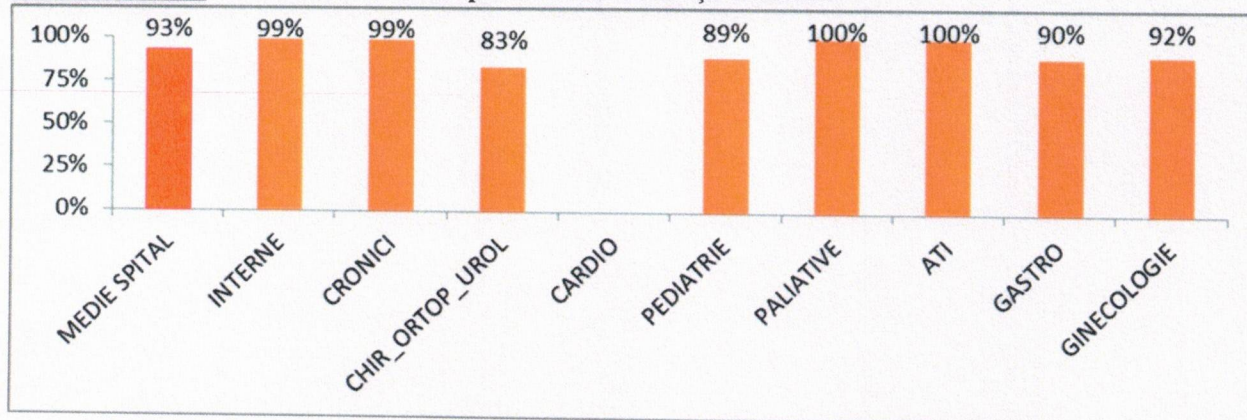
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



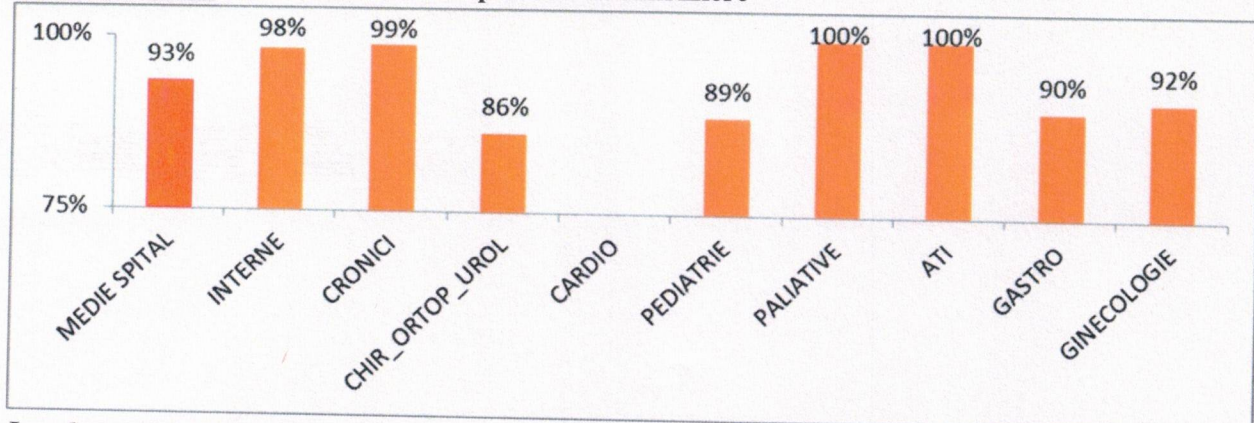
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



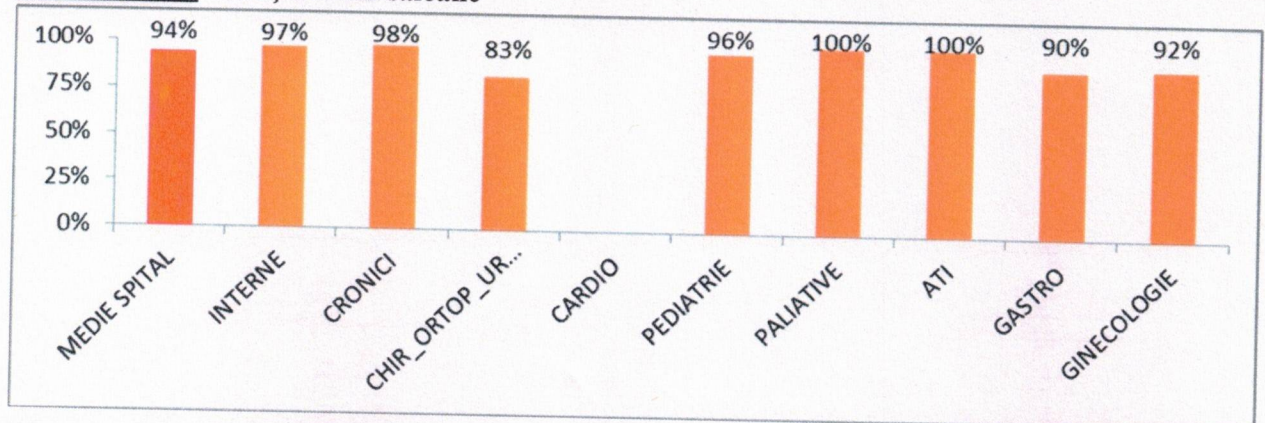
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

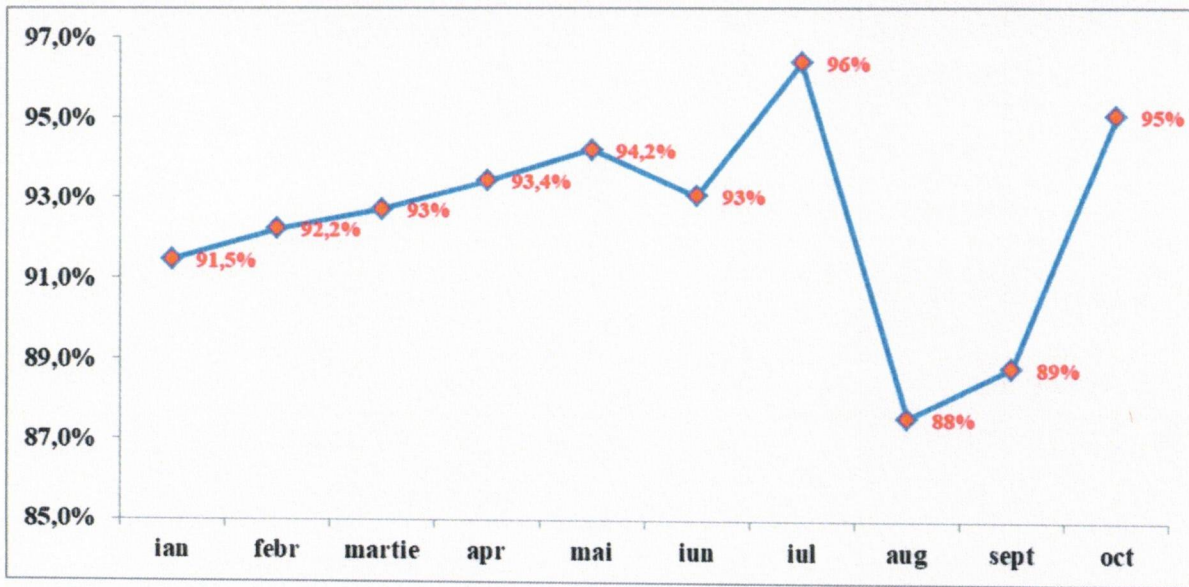


Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

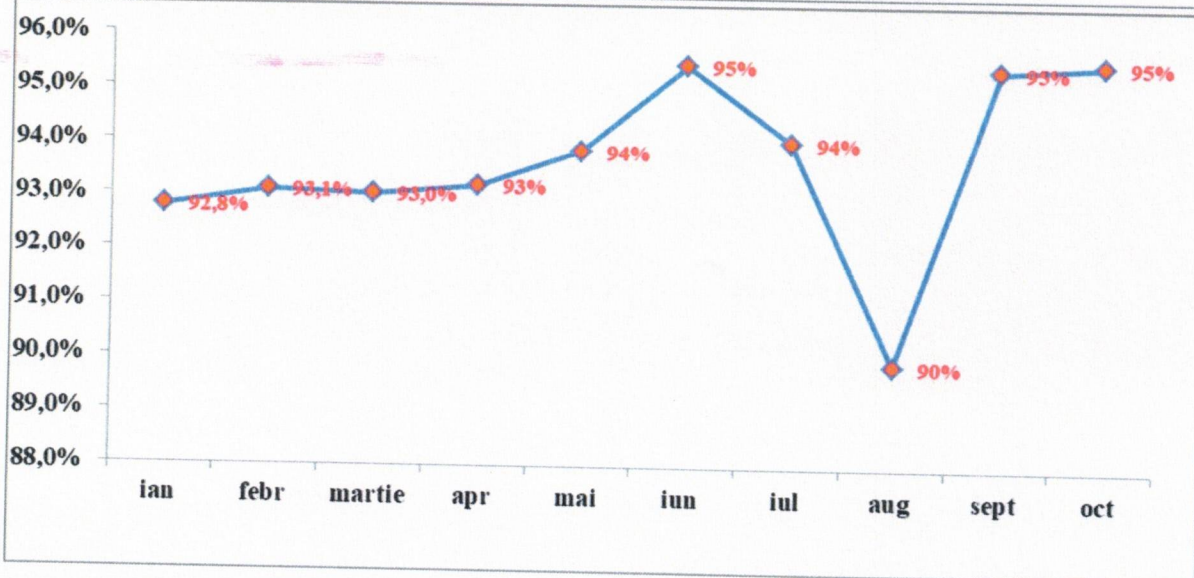
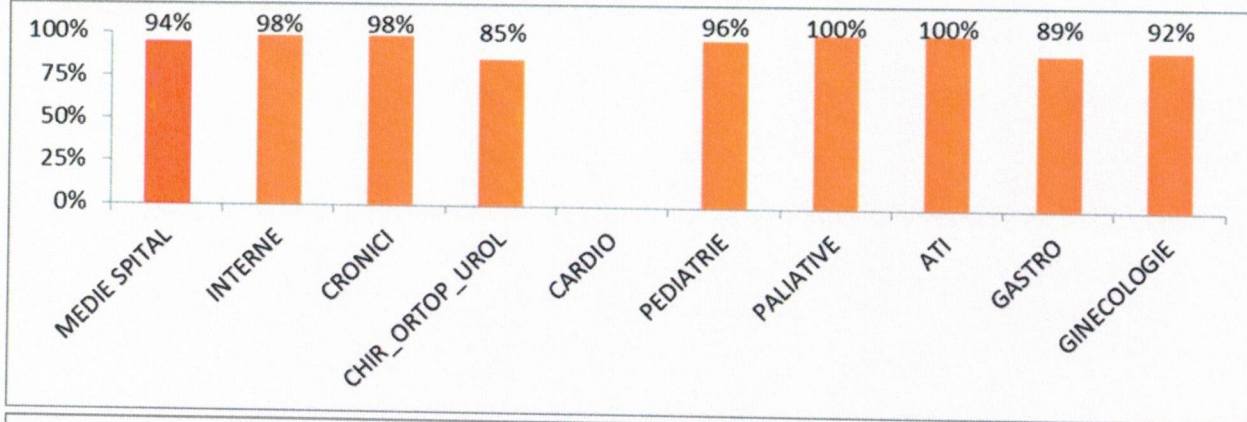


Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

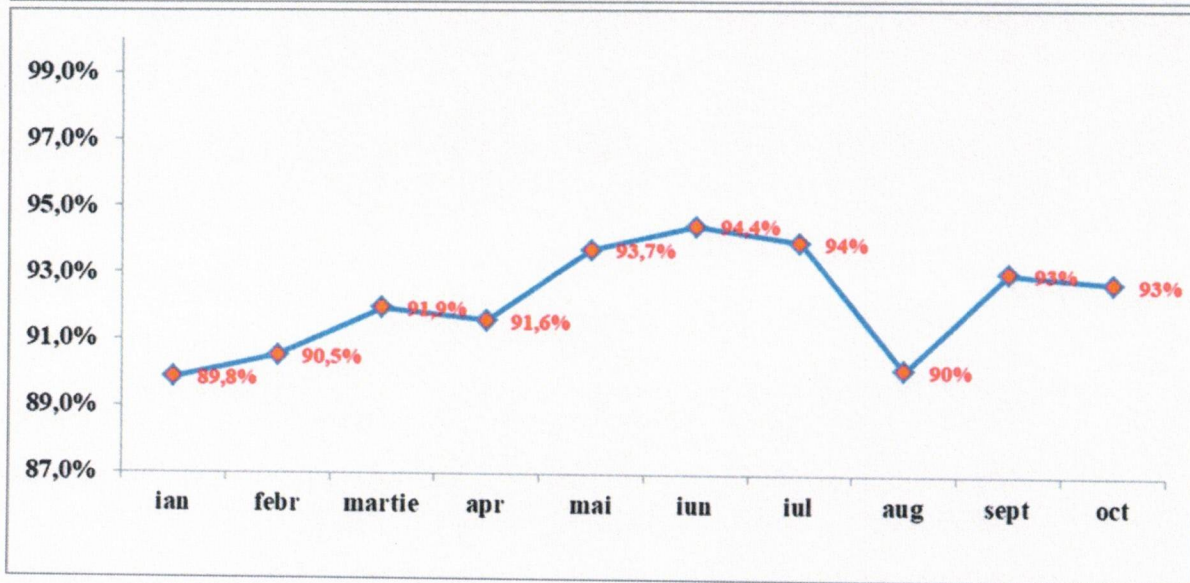
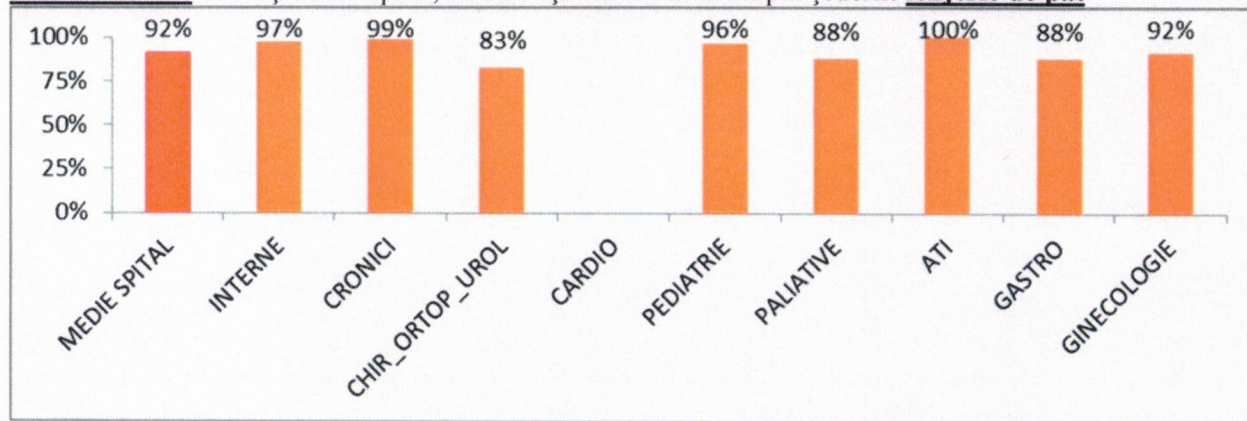




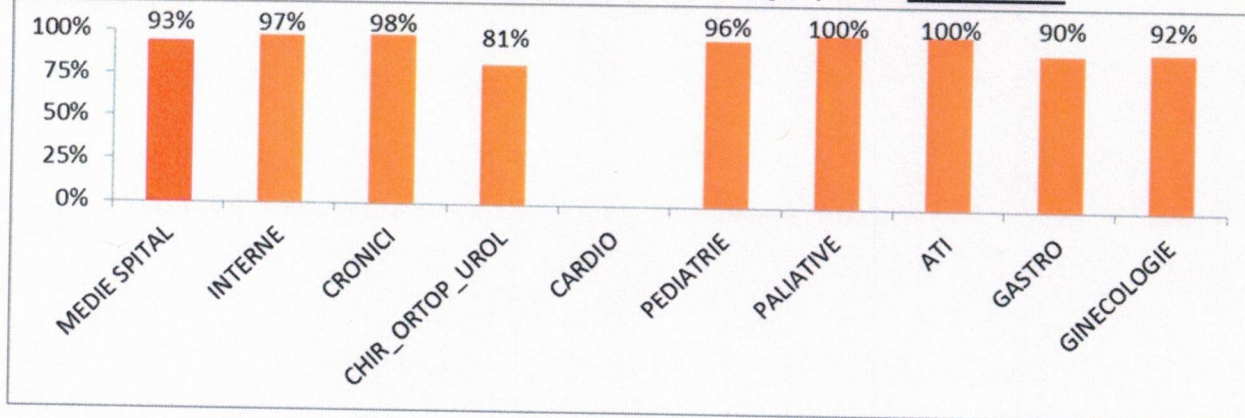
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai

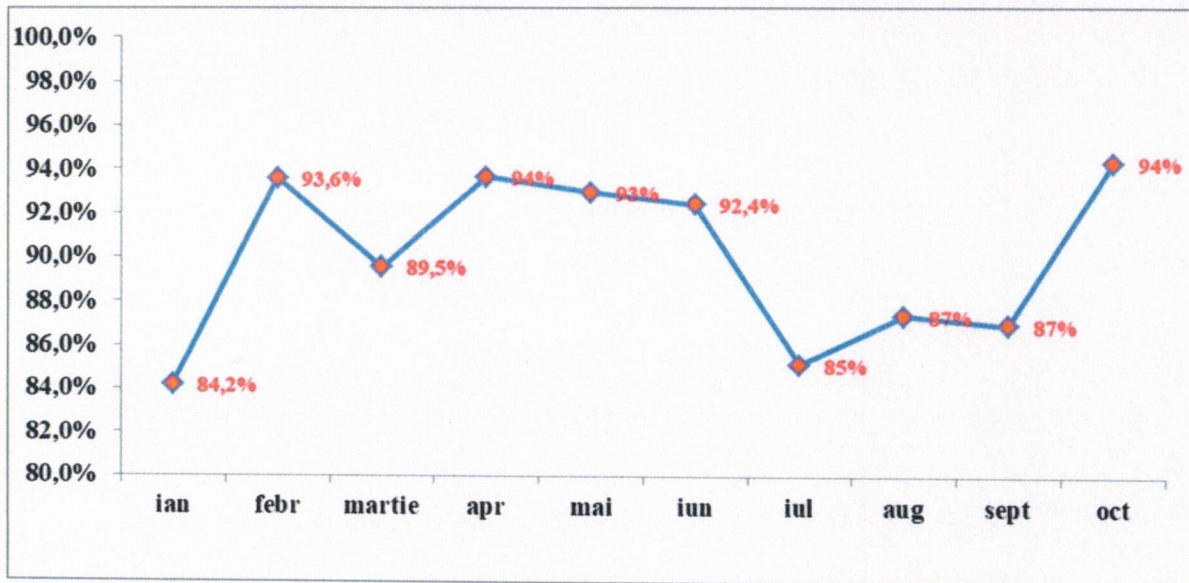


Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **lenjerie de pat**

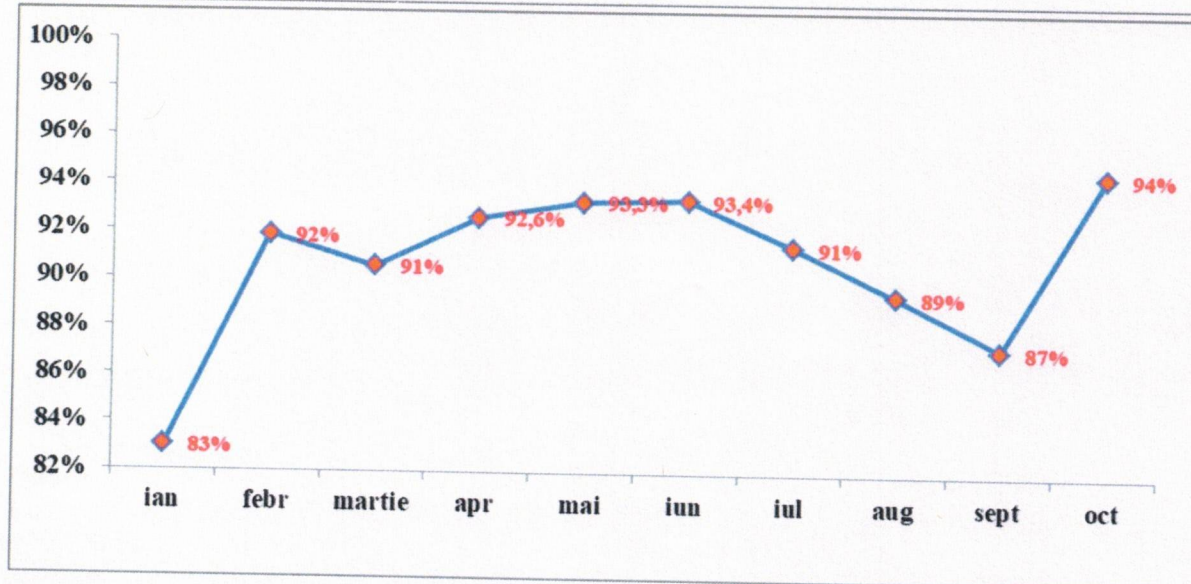
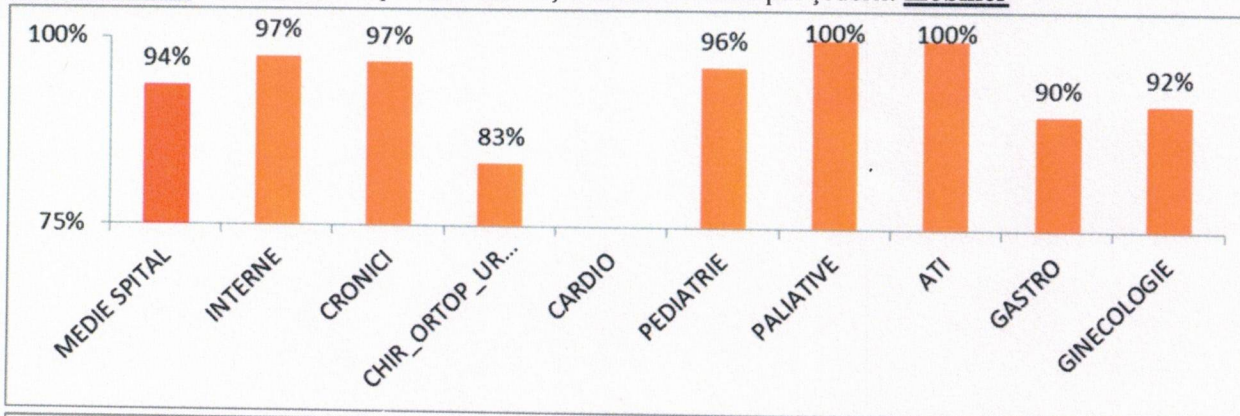


Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**

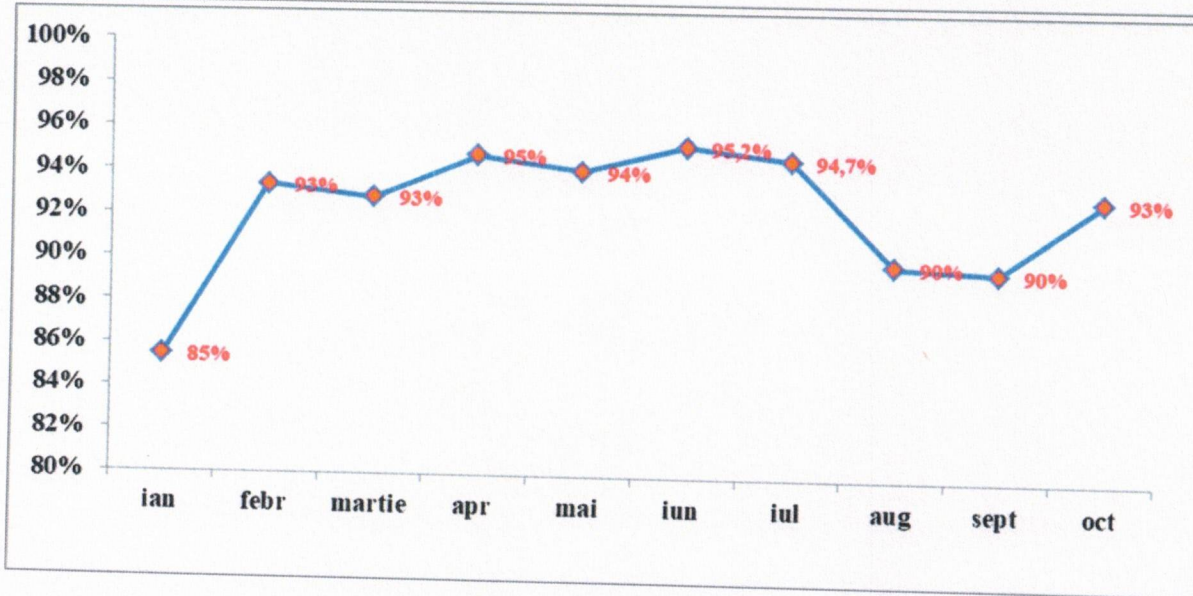
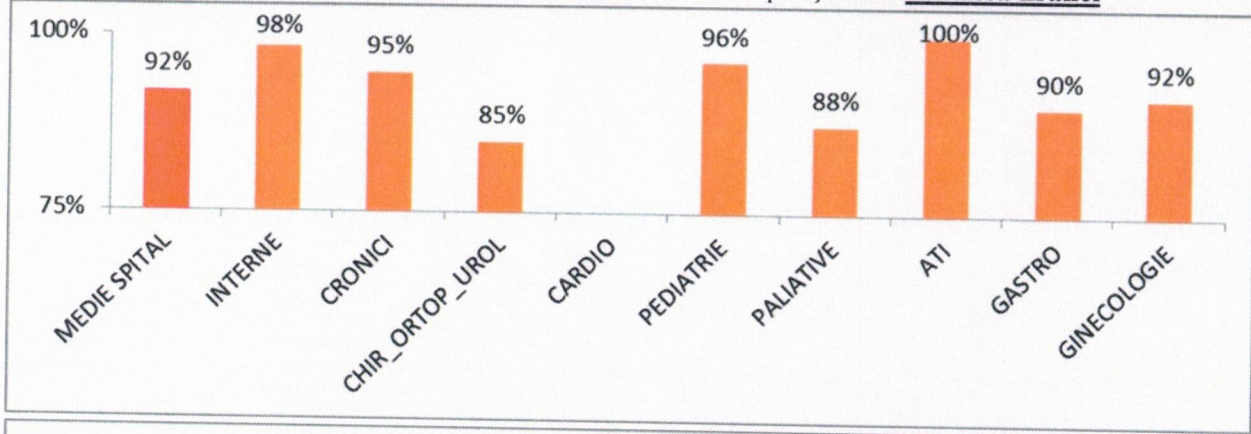




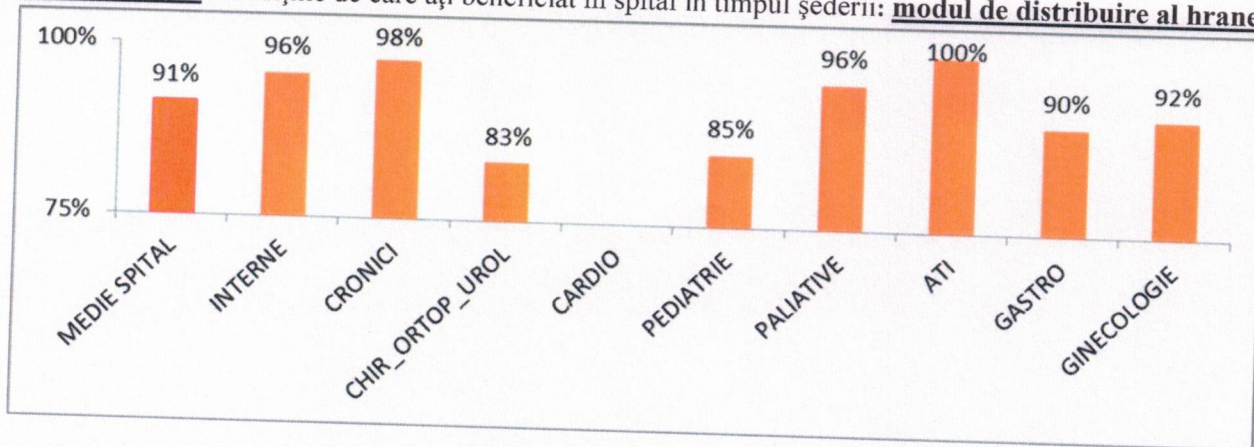
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**

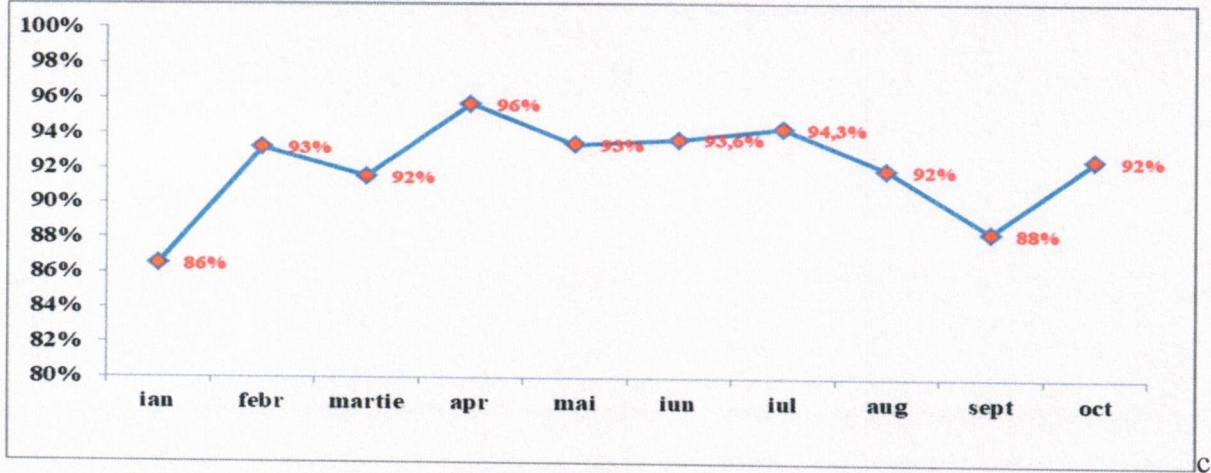


Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei

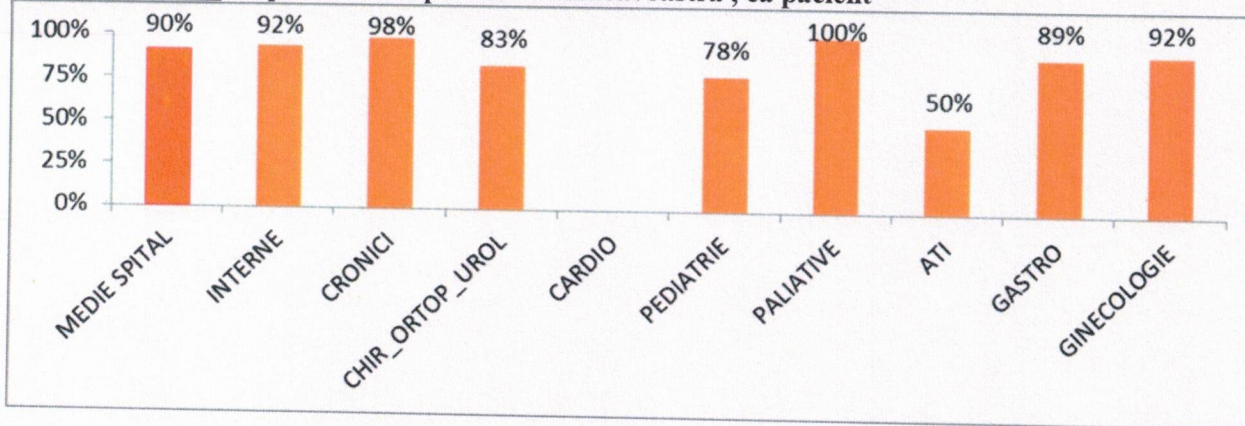


Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: modul de distribuire al hranei

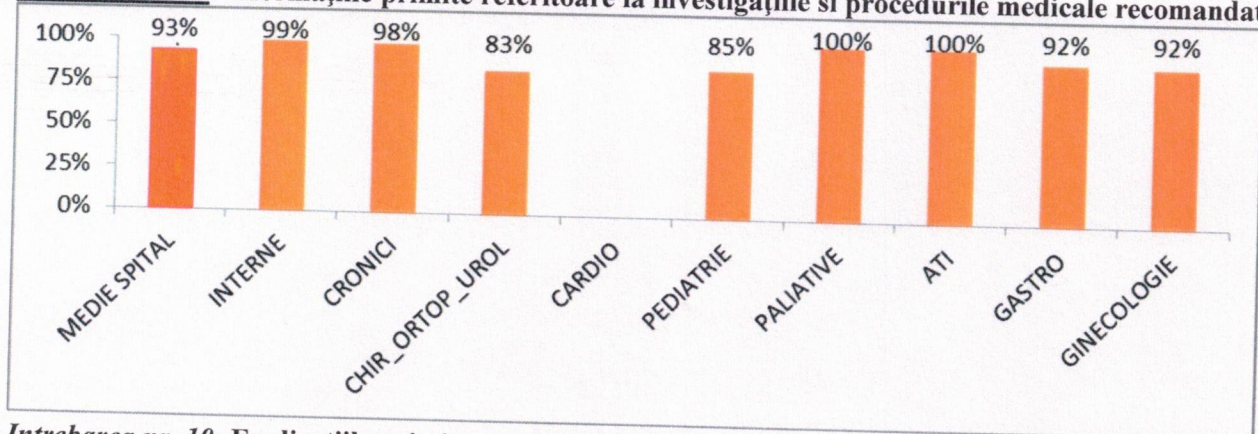




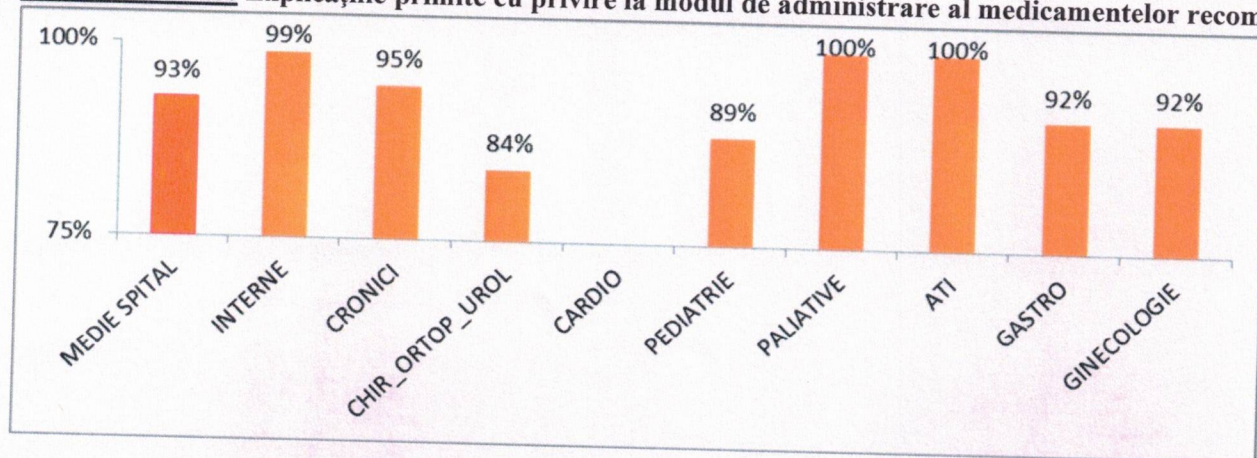
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



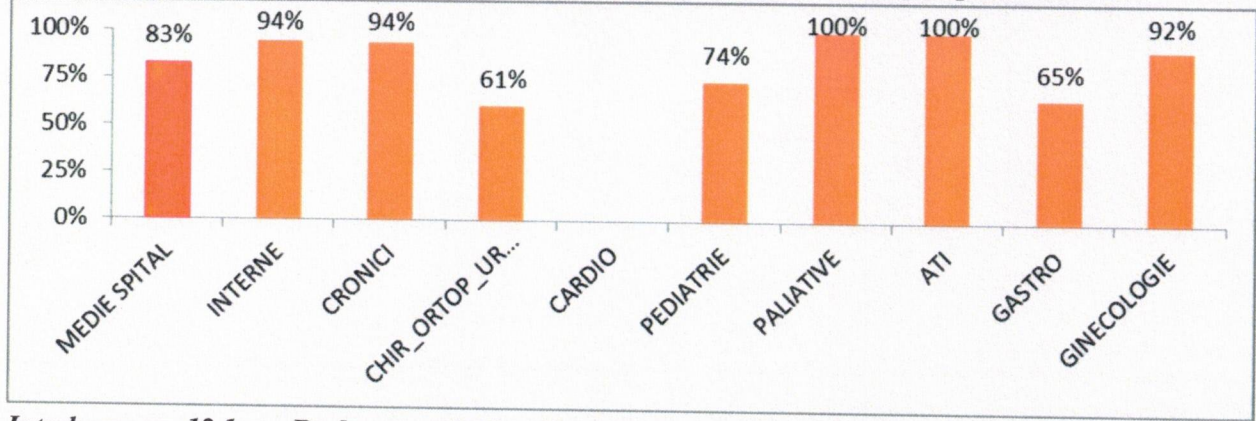
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate



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

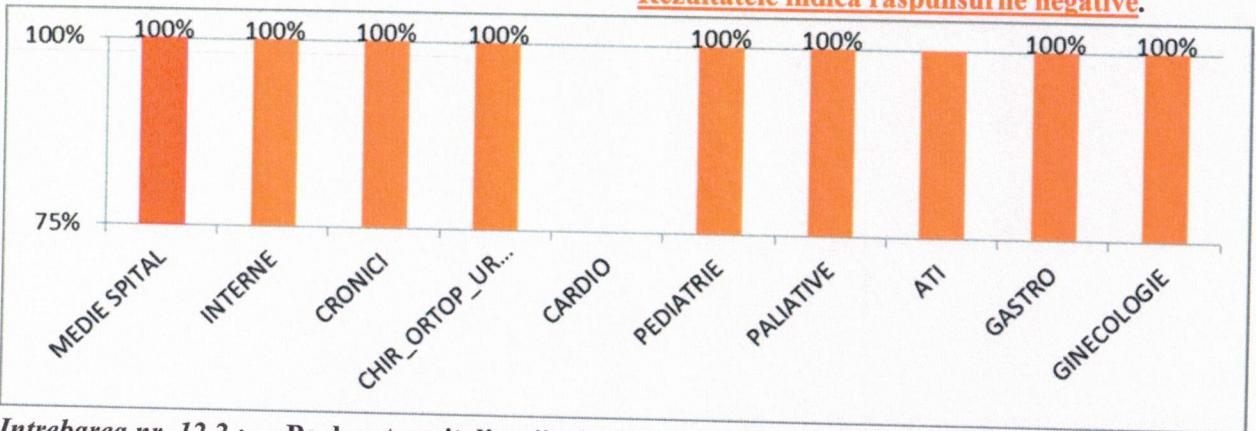


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



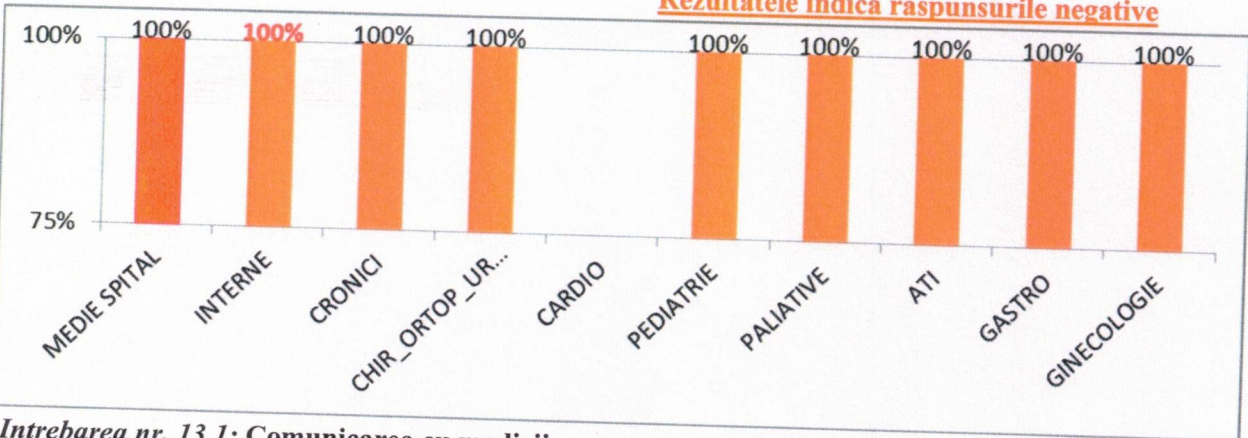
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

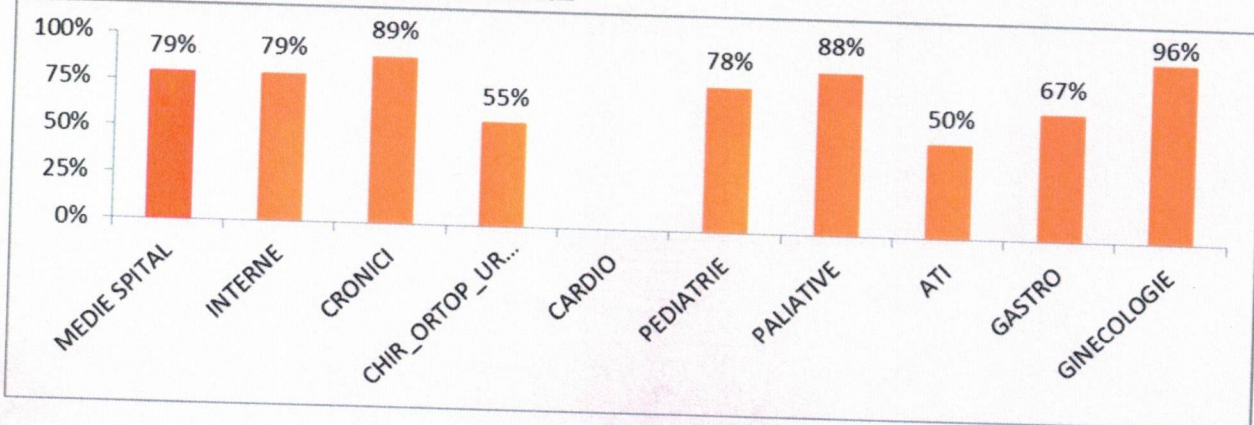


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

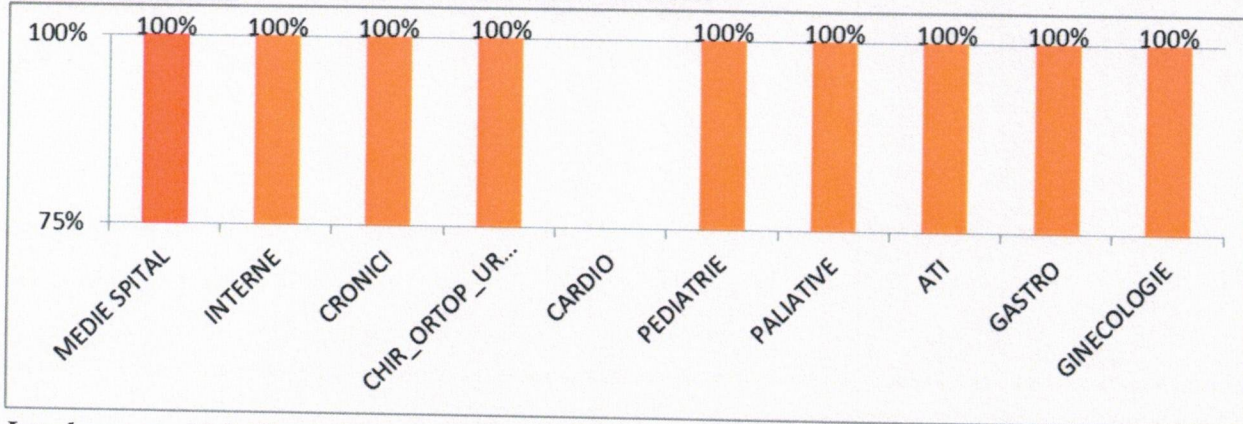
Rezultatele indica raspunsurile negative



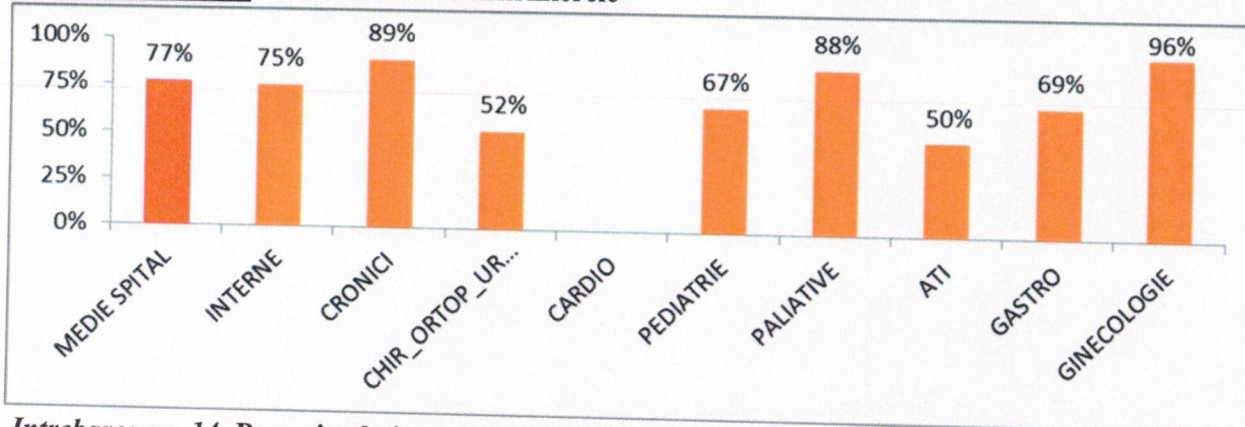
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

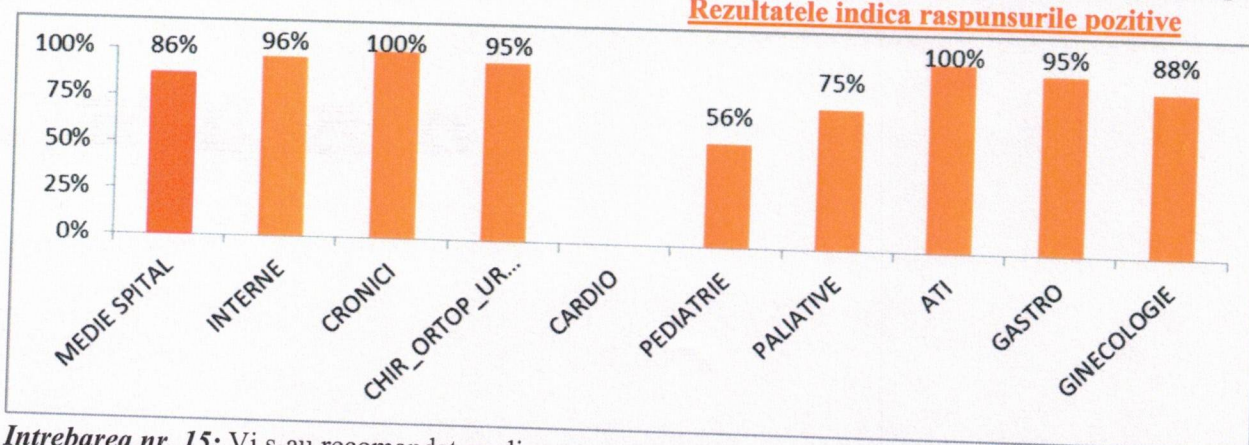


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



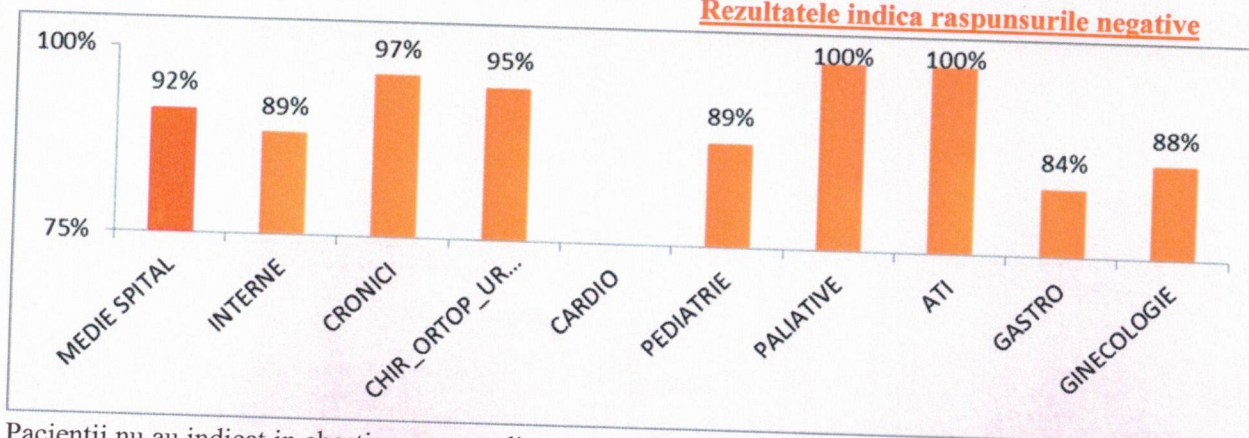
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

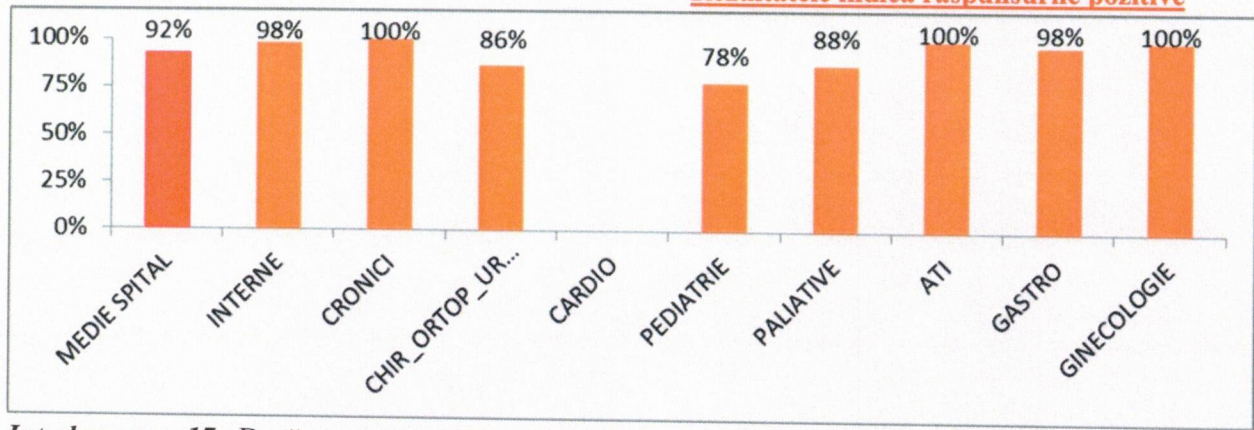
Rezultatele indica raspunsurile negative



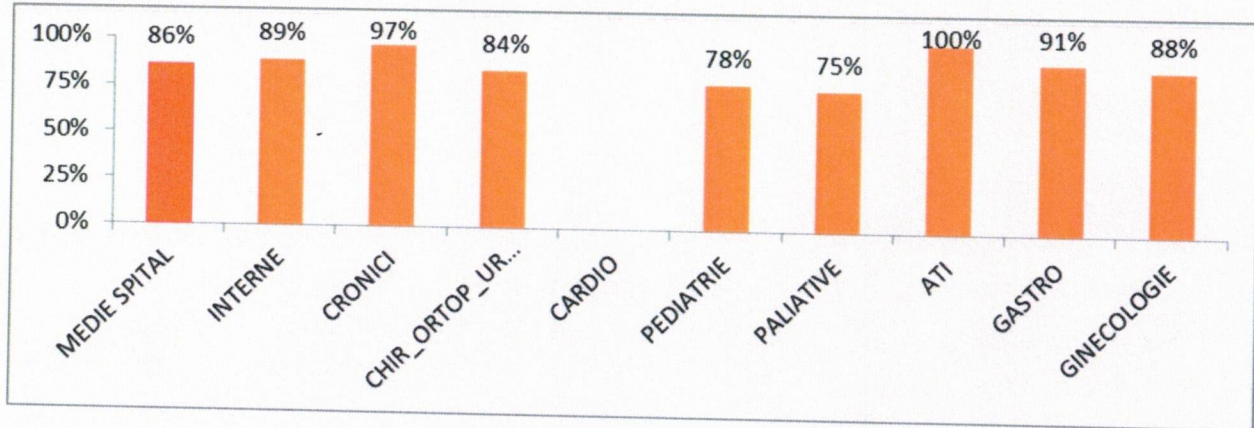
Pacientii nu au indicat in chestionar ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.

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 vă supravegheze ?



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna octombrie 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - octombrie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - octombrie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	48%	53	111	1	53	2%
CRONICI	65%	31	48	5	31	16%
CHIR ORTOP UROL	39%	44	113	4	44	9%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	90%	9	10	3	9	33%
PALIATIVE	57%	8	14	0	8	0%
ATI	5%	2	41	0	2	0%
GASTRO	62%	44	71	2	44	5%
GINECOLOGIE	33%	8	24	7	8	88%
Media pe spital = 50 %		199	432	22	199	22%

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
Montarea de sonerie/buton de alertare a personalului in caz de nevoie - 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.	31.03.2025	Chirurgie ATI Ginecologie Ingrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sanatate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

