

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negreşti Oaş, 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 156 /14.10.2024

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 – SEPTEMBRIE 2024 + cumulat 9 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 prelucrata in sedinta Consiliului medical din octombrie 2024.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- TV in salon.

PEDIATRIE

- Aer conditionat, mai multe jucarii pt.copii sa se faca activitati cu copii
- Da, as dori sa avem mai multi medici pediatri.

Singura problema este sa il schimbati pe Domnul Muresan din functie - el nu i medic de copii, sunt nemultumita de el. O apreciez pe Doamna Doctor Horotan are o capacitate foarte buna si merita apreciata de toata lumea si am vrea sa mai fie si alti medici ca si ea.

GASTROENTEROLOGIE

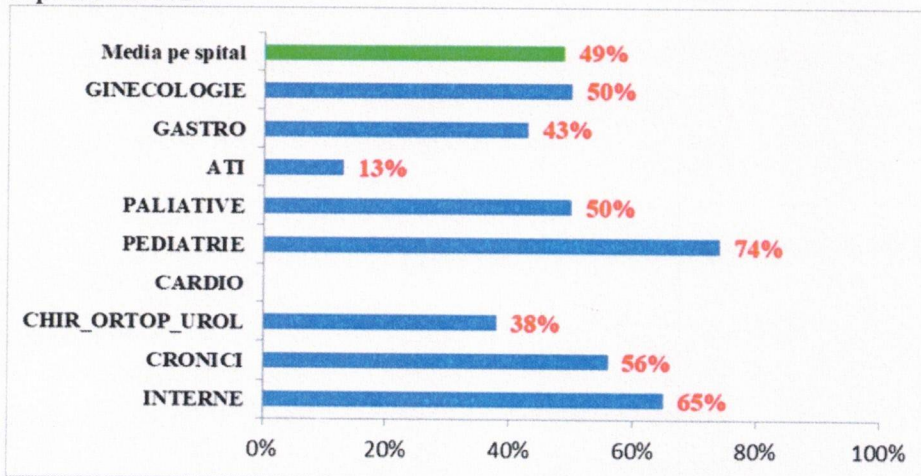
- Ar fi bun un televizor si un microunde pentru bolnavi

GINECOLOGIE

- Paturile incomode
- Imbunatatiri ar fi necesare privind partea estetica (privind peretii bai), in rest doar cuvinte de lauda pentru tot personalul, curatenie ireprosabila, rabdare, profesionalism. Multumesc in special Dr.Lukacs Istvan ,moasa Betty Korponai si infirmierei Pasca Domnica.
- Nici nu mi am putut imagina ca o sa fiu tratata atat de bine.Daca ar mai trebui sa fiu pacienta la acest spital nu as ezita. Felicitari intregului corp medical.
- Va rugam rezolvati problema cu apa calda si dusurile, paturi incomode ar necesita putina modernizare, personal exceptional.

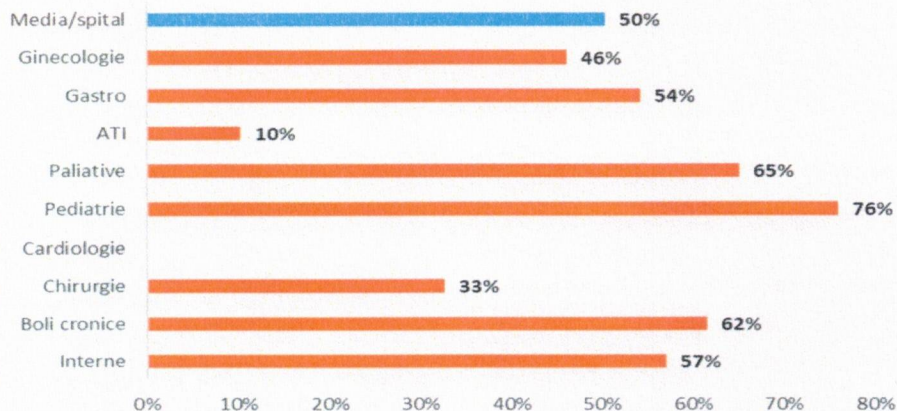
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 49 %, in scadere cu 3 % fata de luna august 2024 (52 %).
Septembrie 2024

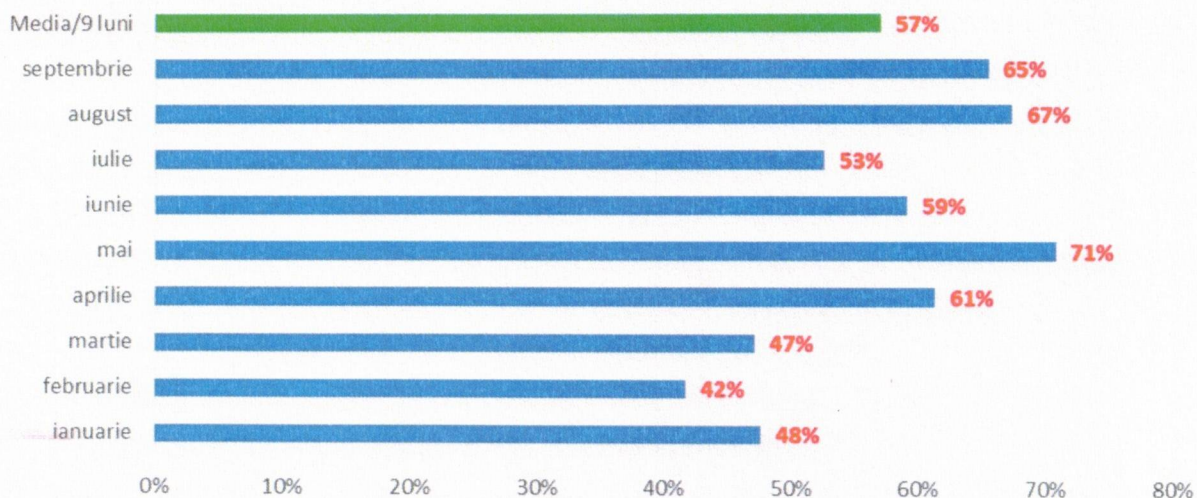


Cumulat 9 luni 2024

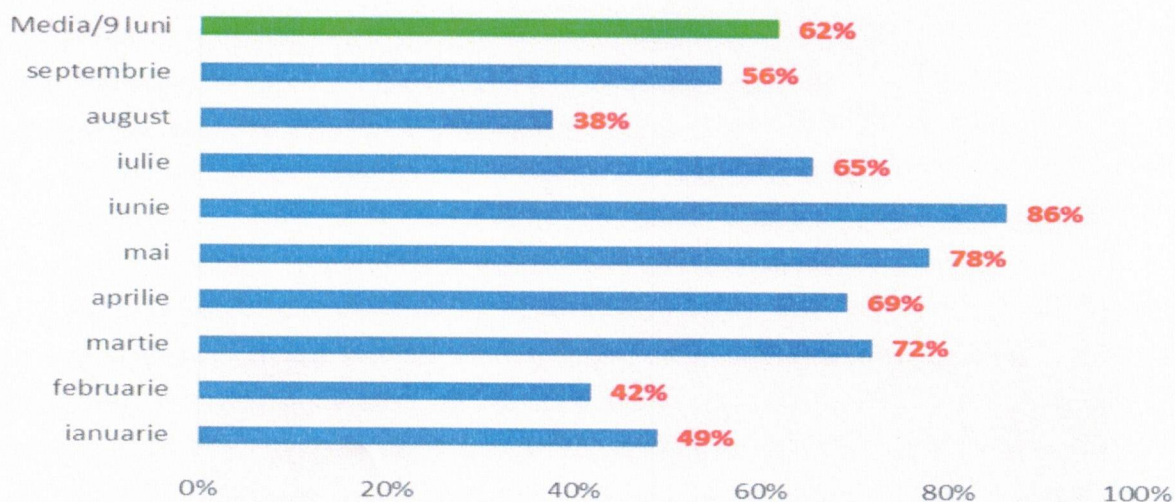
**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII
RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI
(MEDIA PE 9 LUNI 2024)**



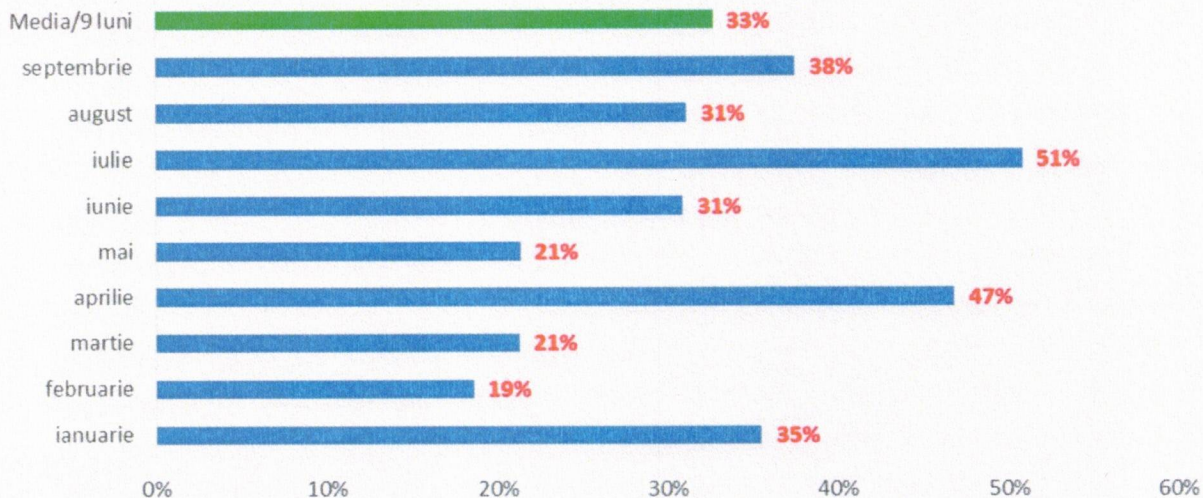
MEDICINA INTERNA



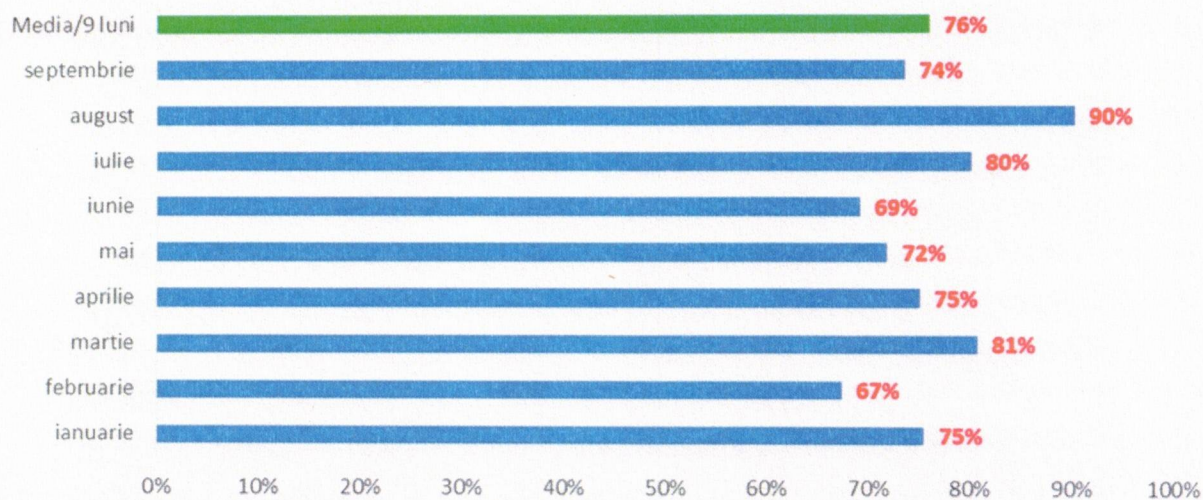
BOLI CRONICE



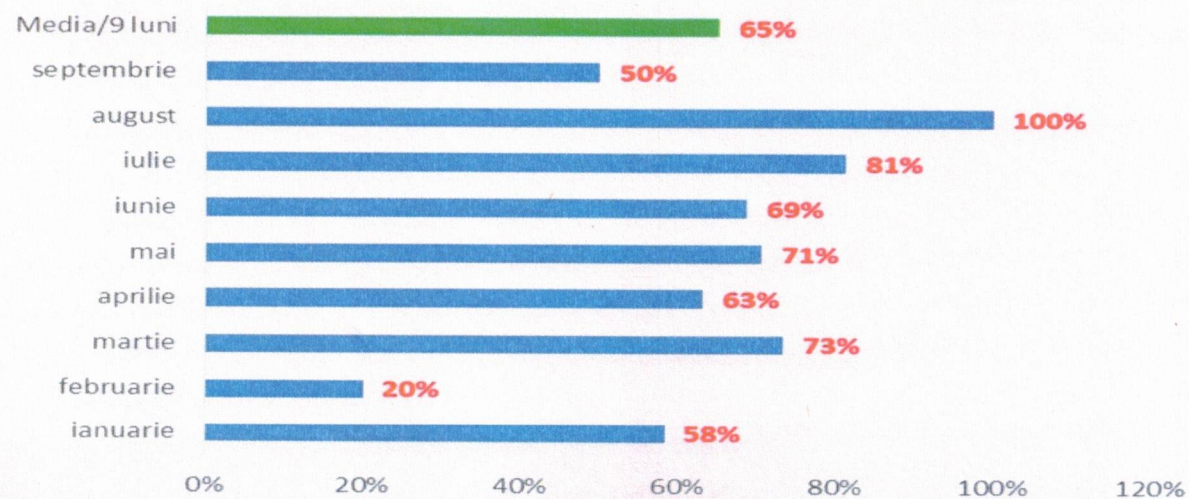
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



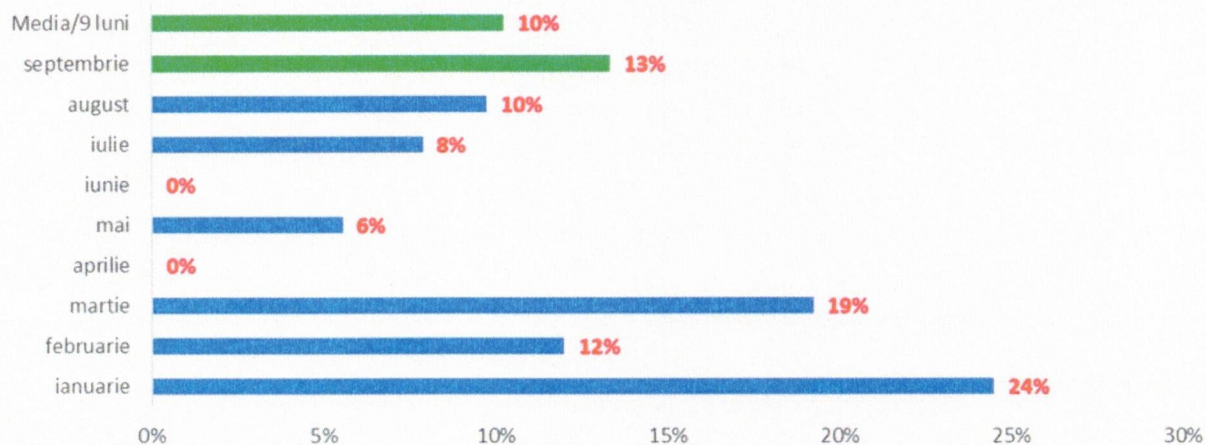
PEDIATRIE



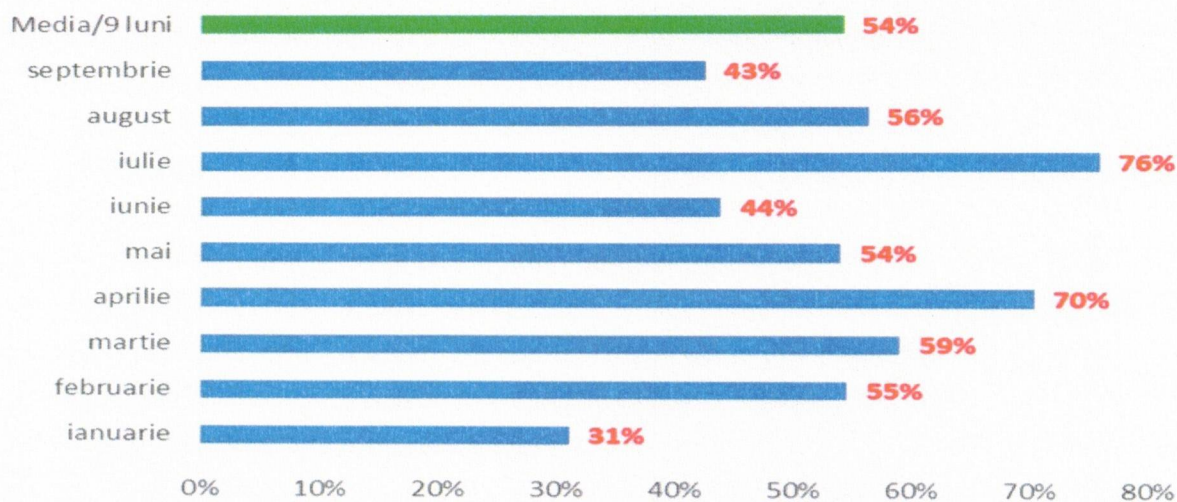
INGRIJIRI PALIATIVE



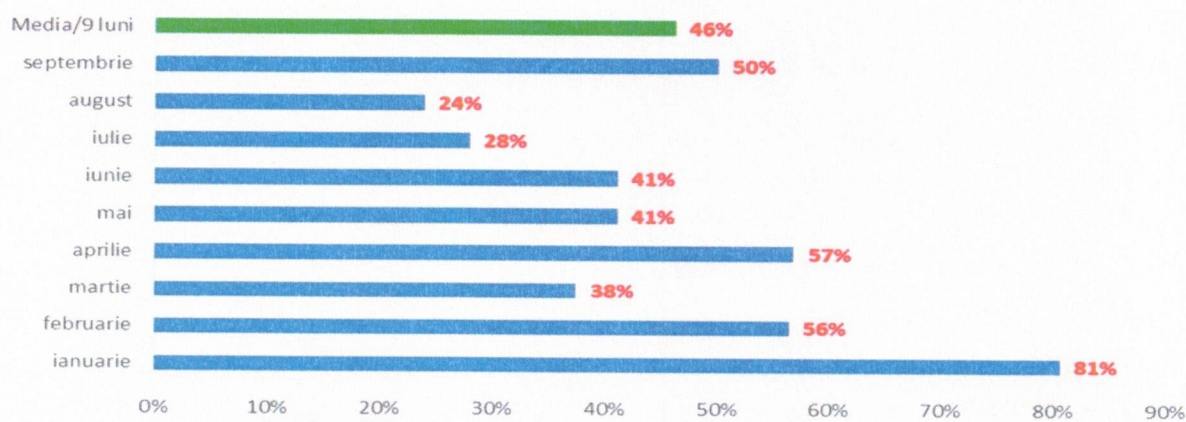
ATI



GASTROENTEROLOGIE

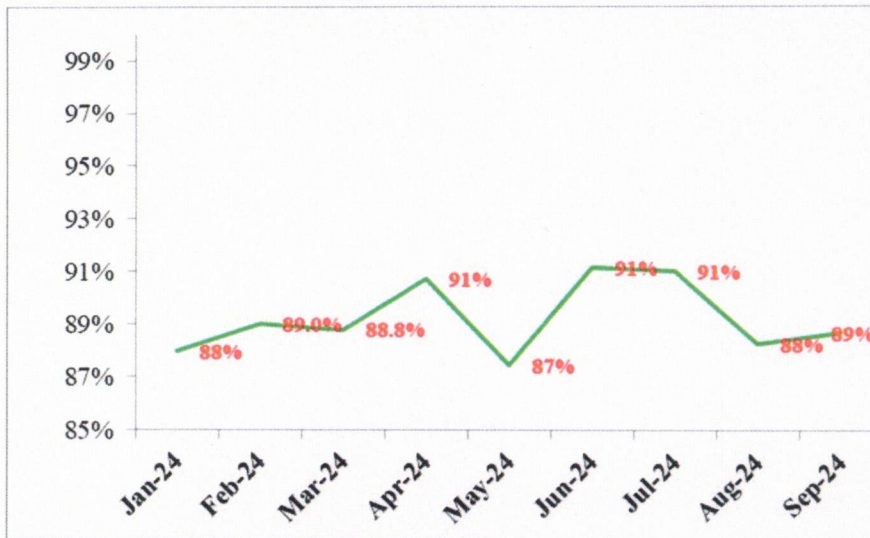
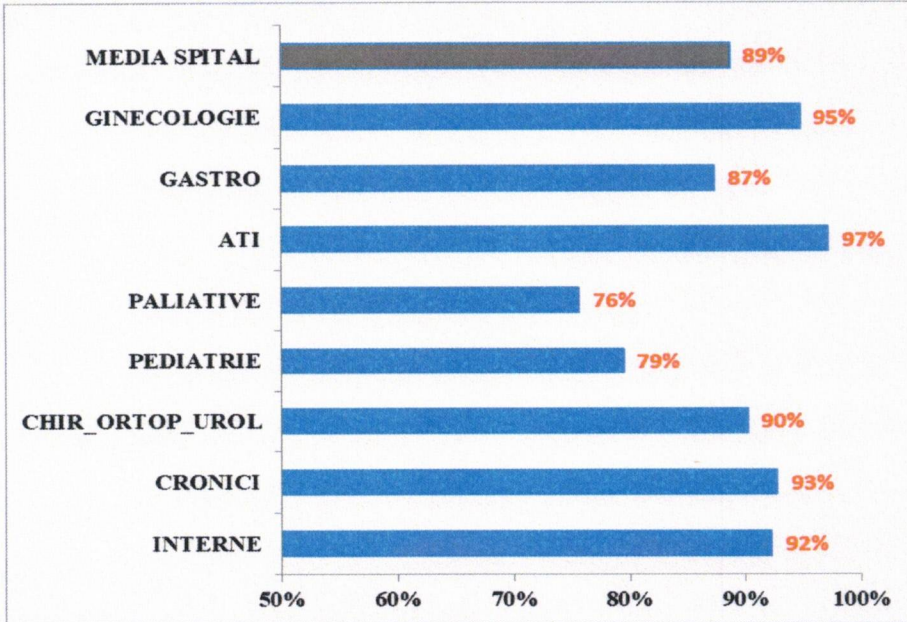


GINECOLOGIE

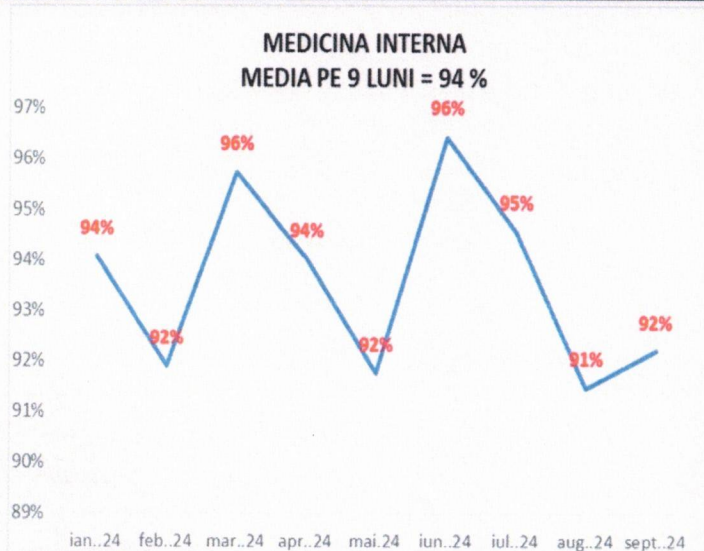


IV. ANALIZA CALITATIVA

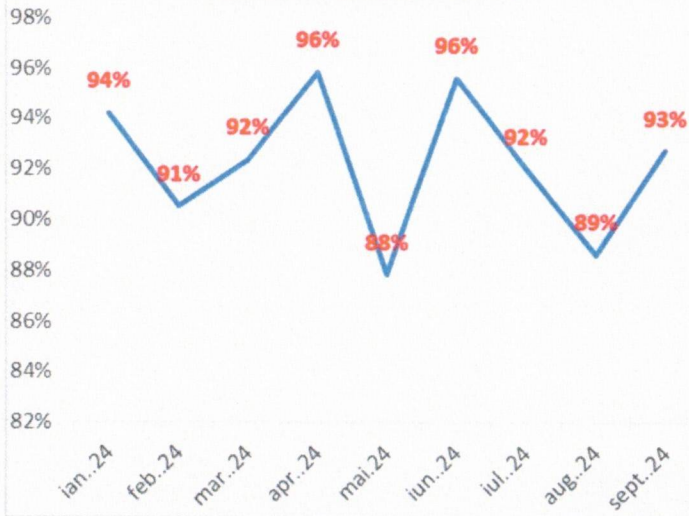
Nivelul de satisfacție al pacienților / sectii – media pe spital = 89 %, în creștere cu 1 % cu cel din luna august 2024



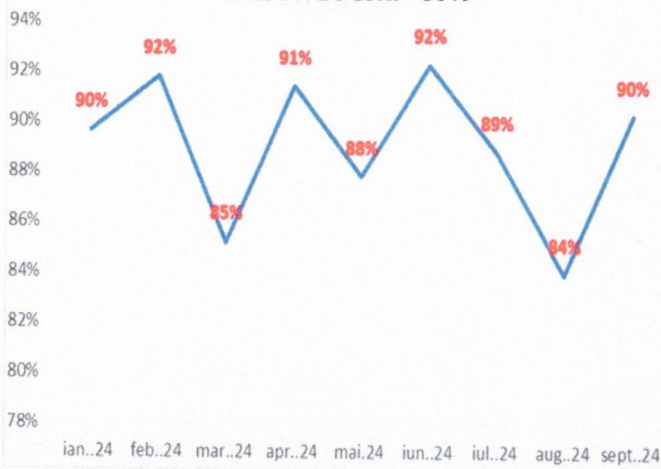
Dinamica gradului de satisfactie al pacientilor – 9 luni 2024 / sectii



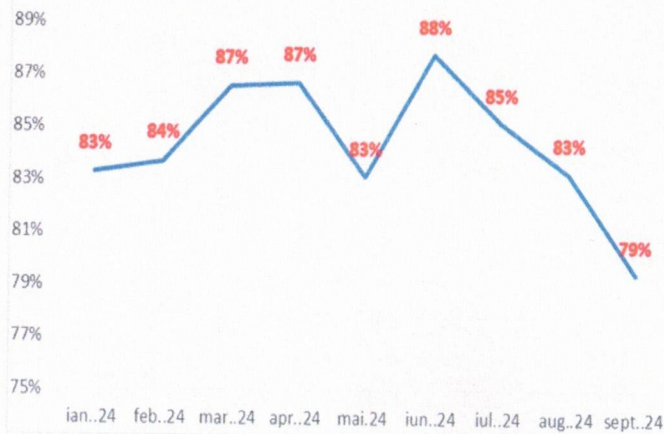
BOLI CRONICE
MEDIA PE 9 LUNI = 93 %

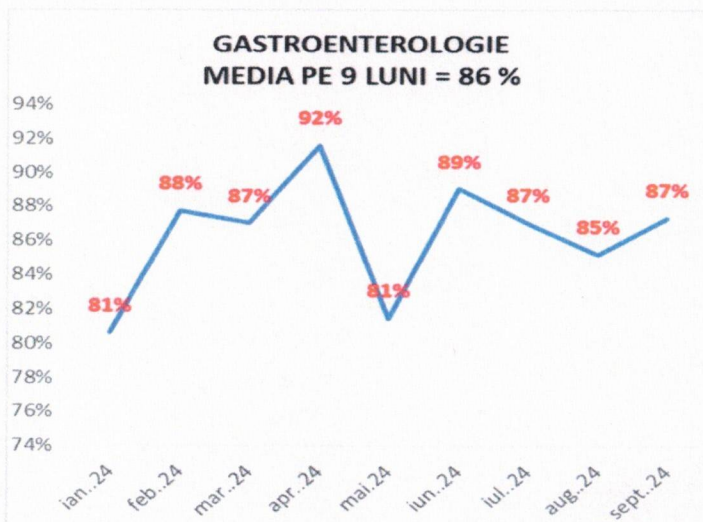
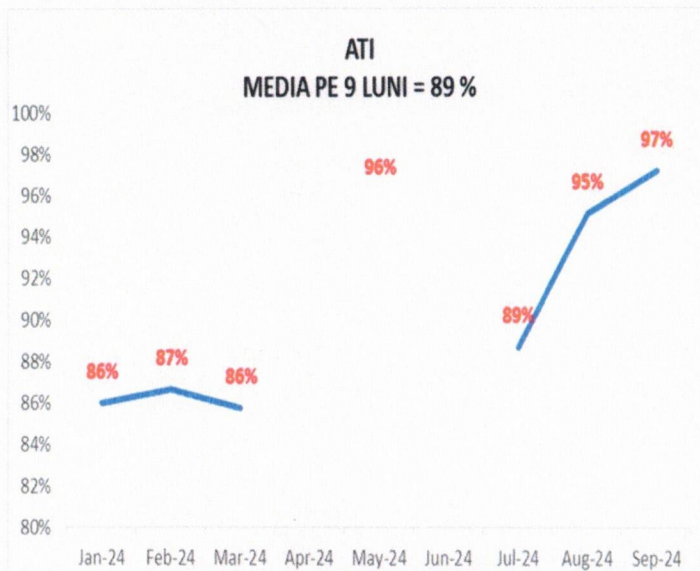
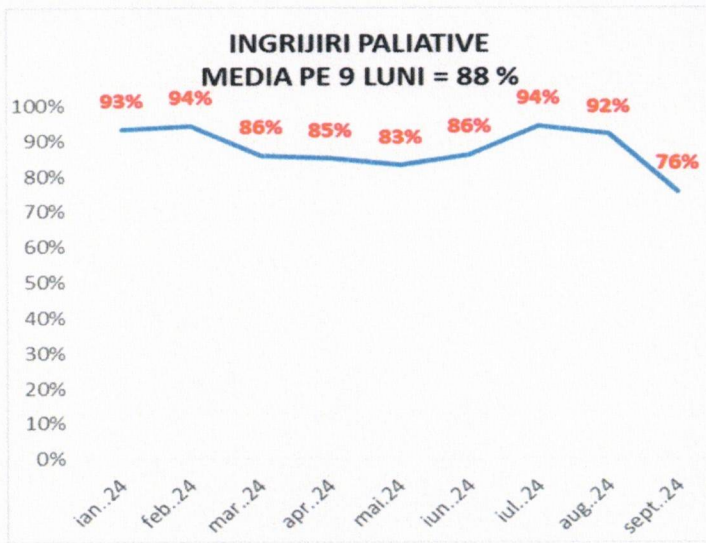


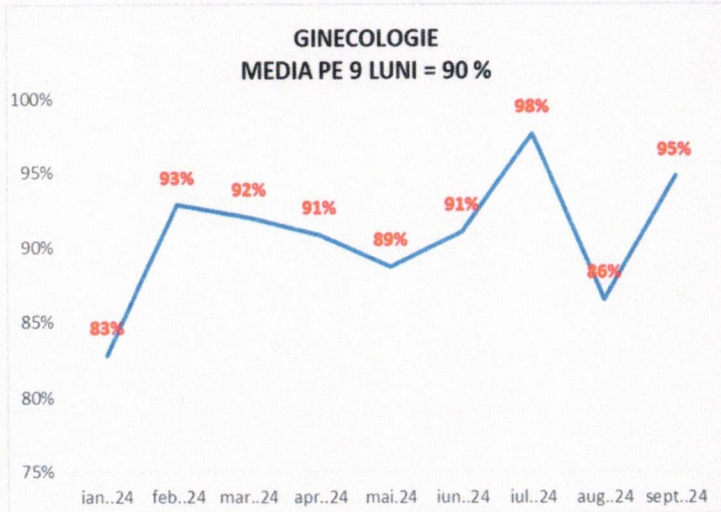
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE
MEDIA PE 9 LUNI = 90 %



PEDIATRIE
MEDIA PE 9 LUNI = 85 %

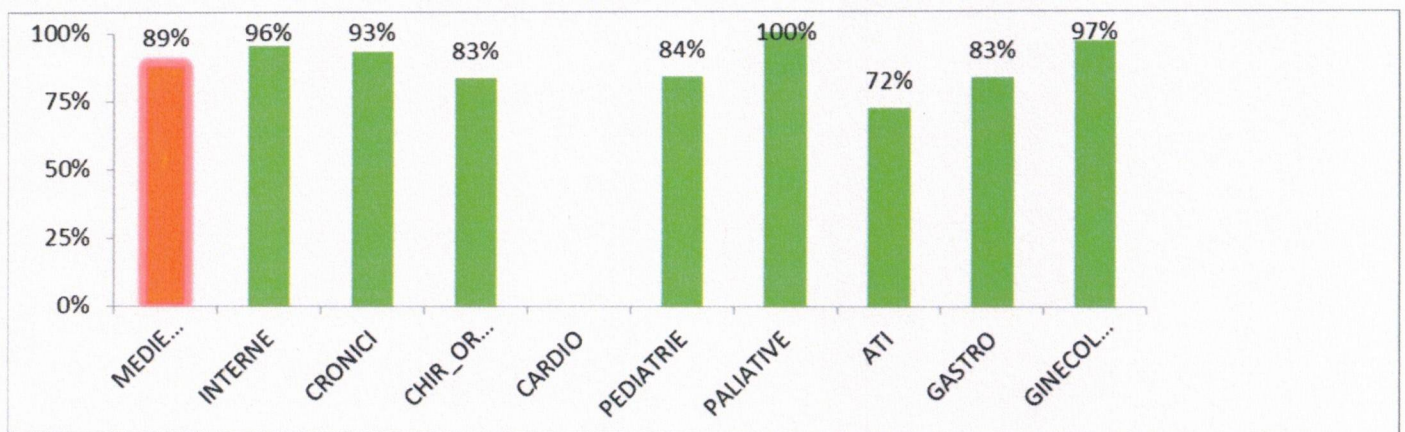




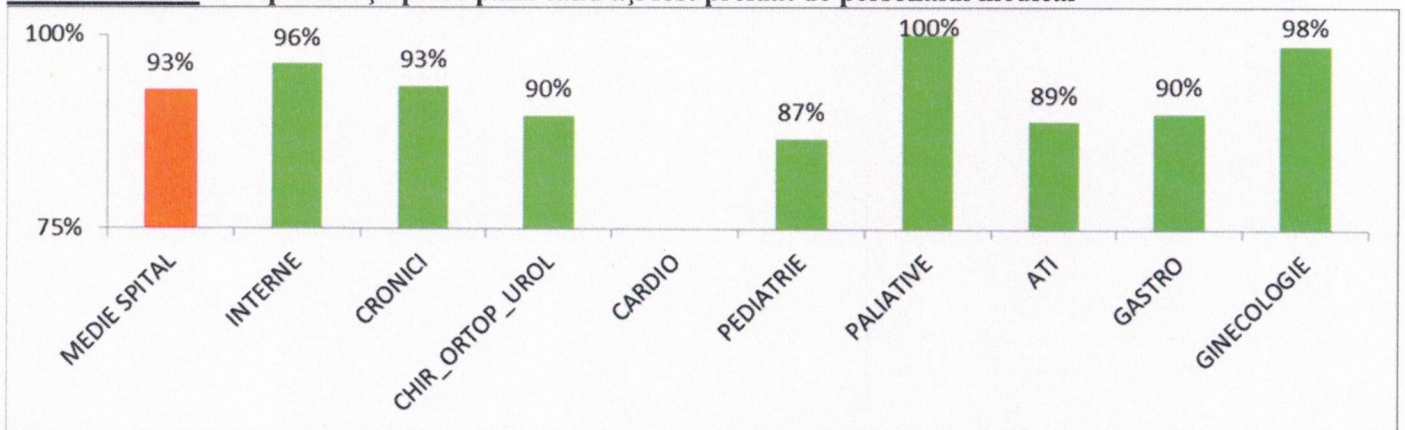


a. Pe intrebari

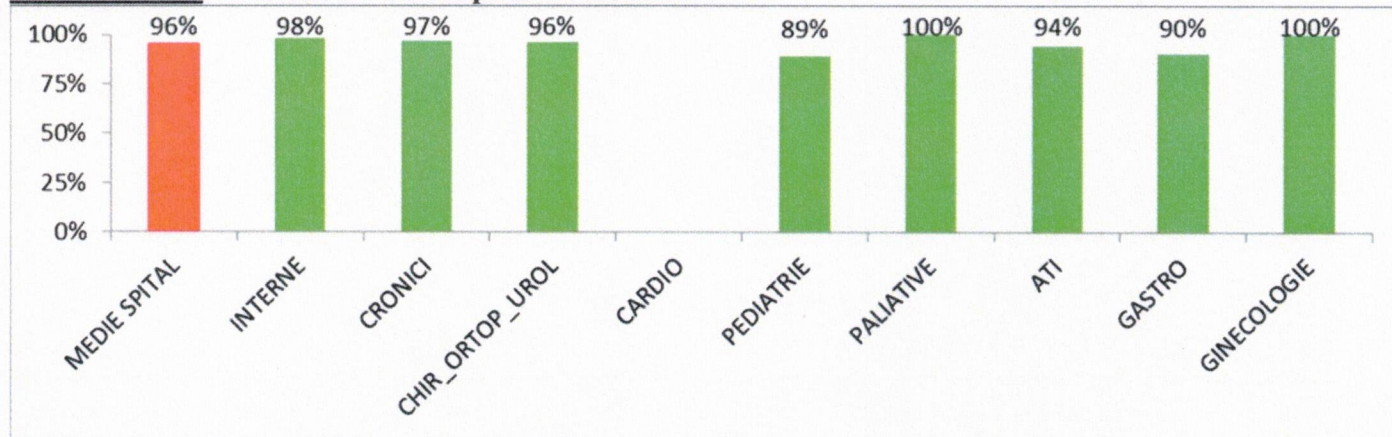
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea diferitelor secții / cabinete /laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



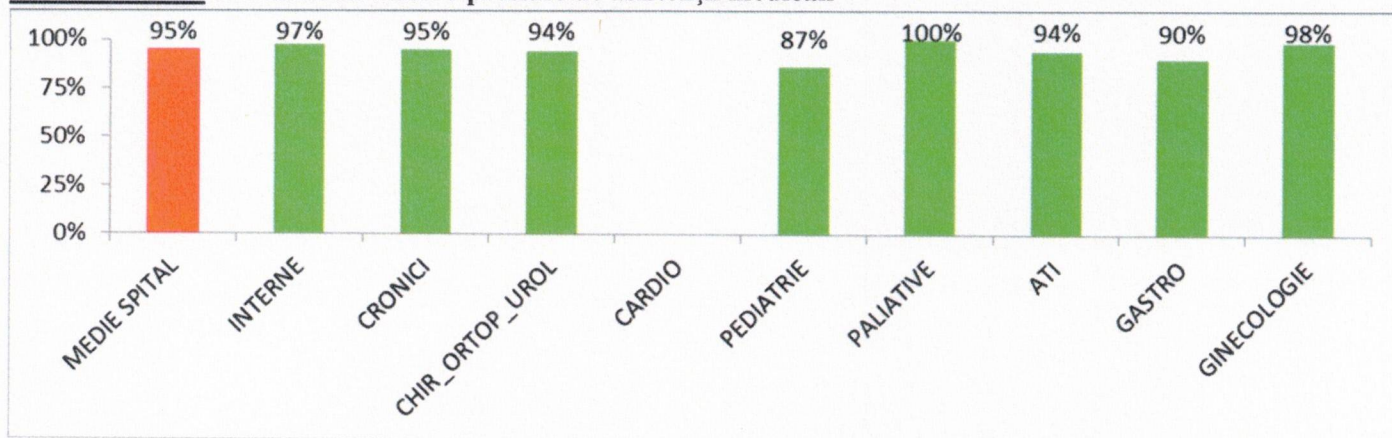
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



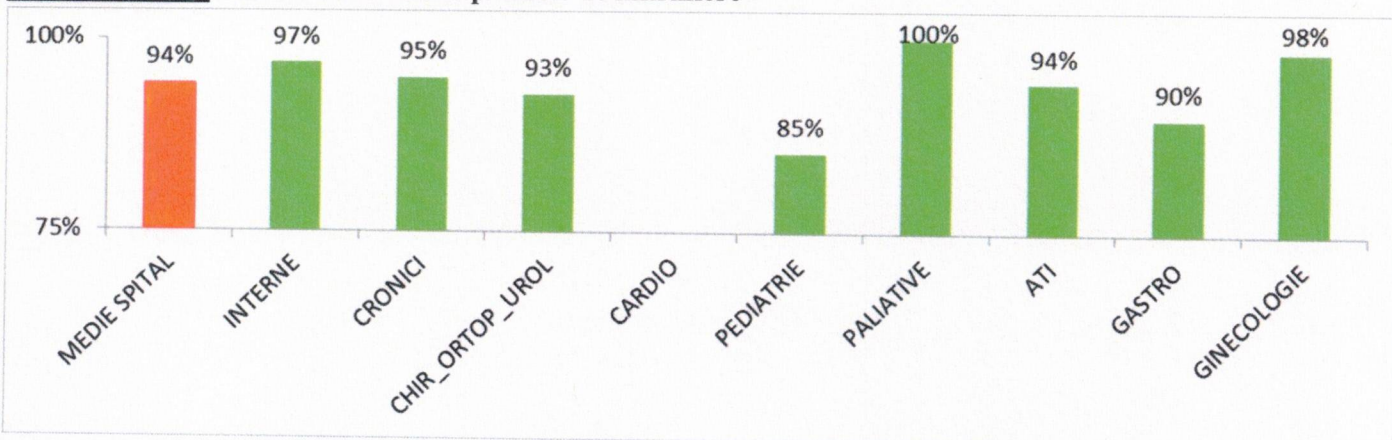
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



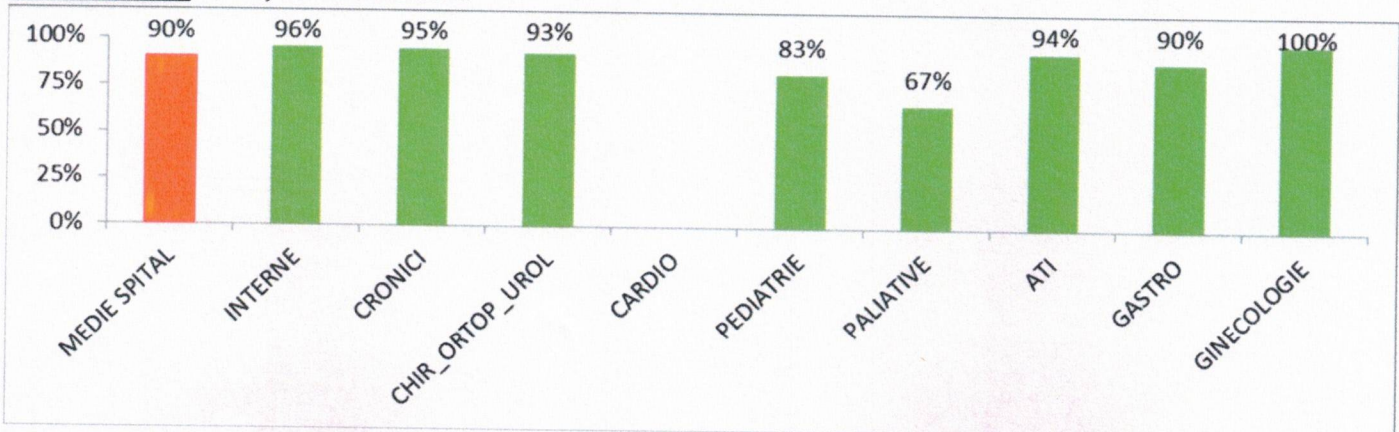
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

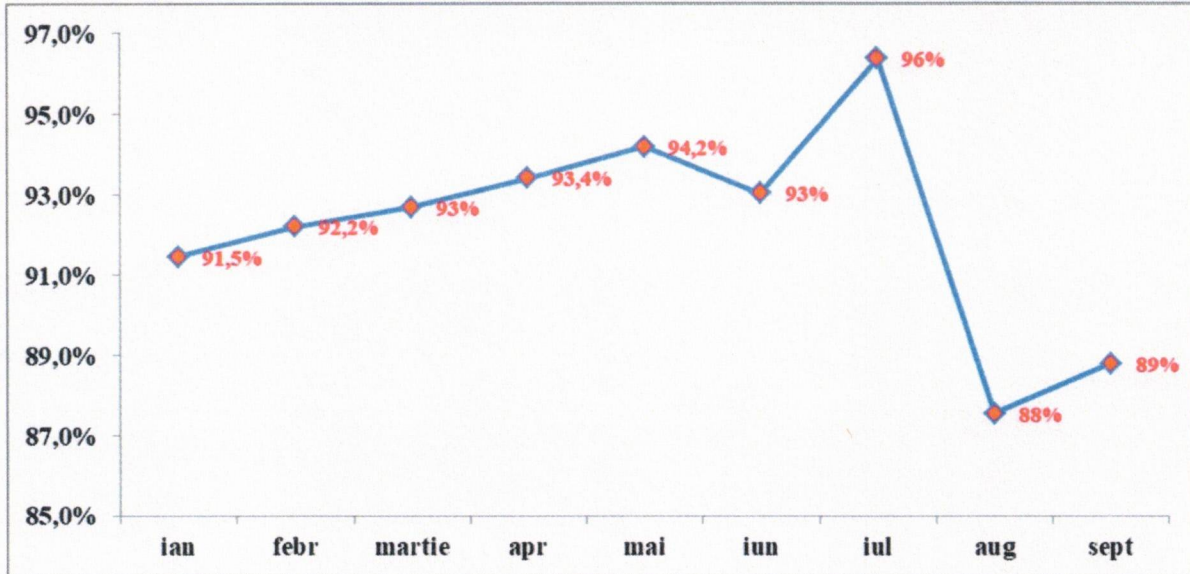


Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

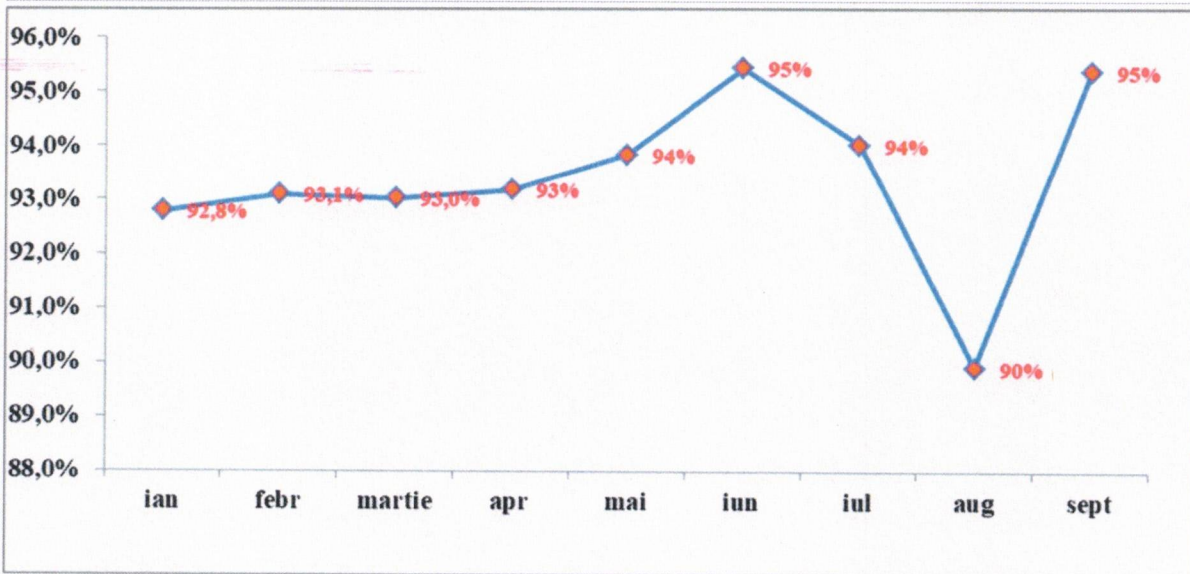
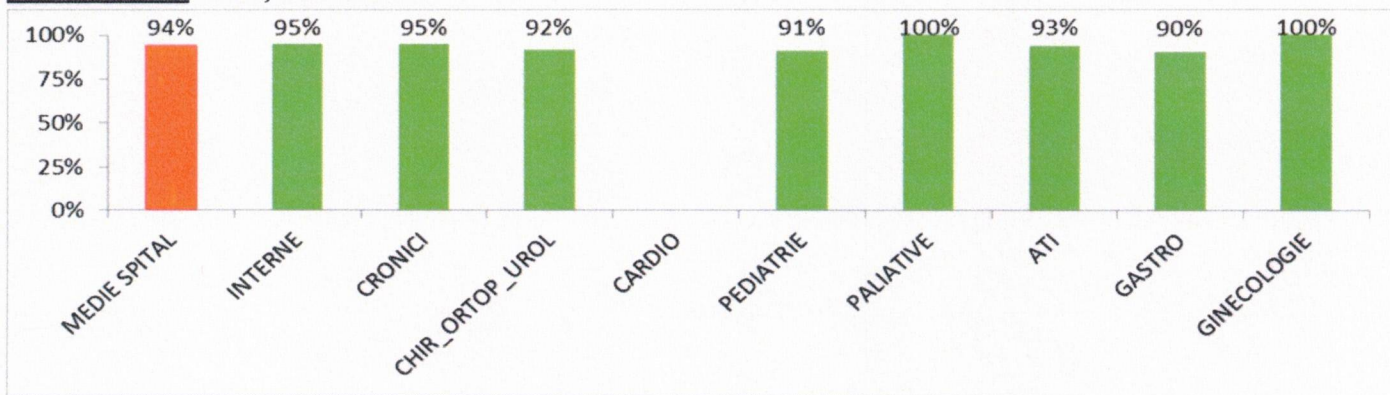


Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

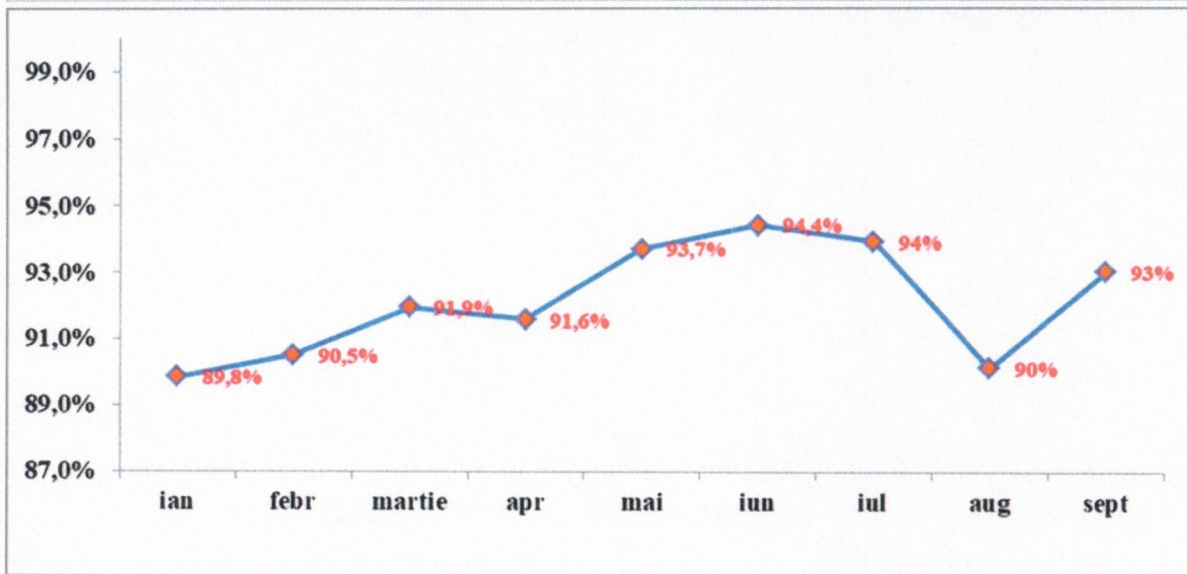
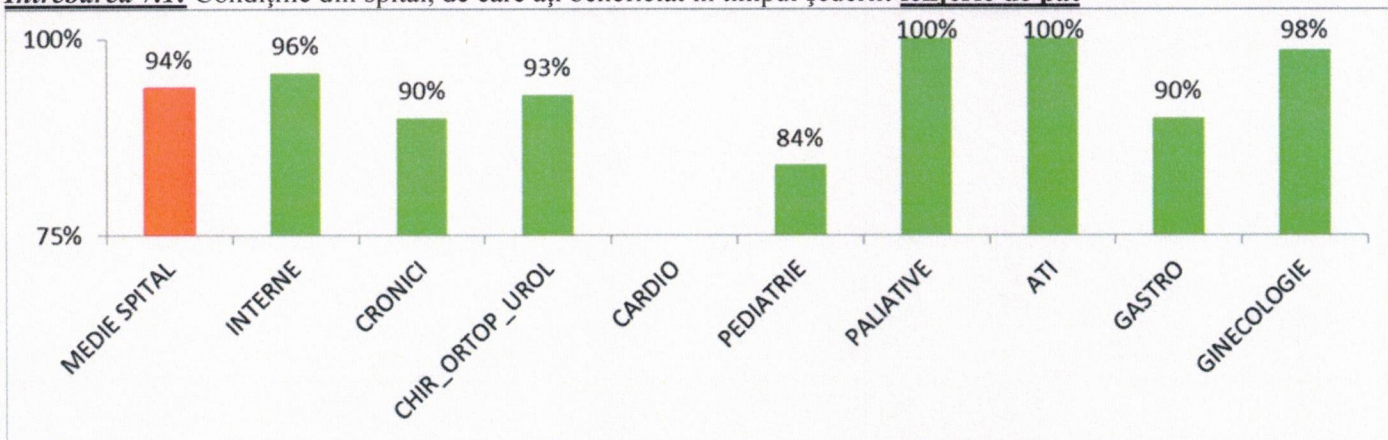




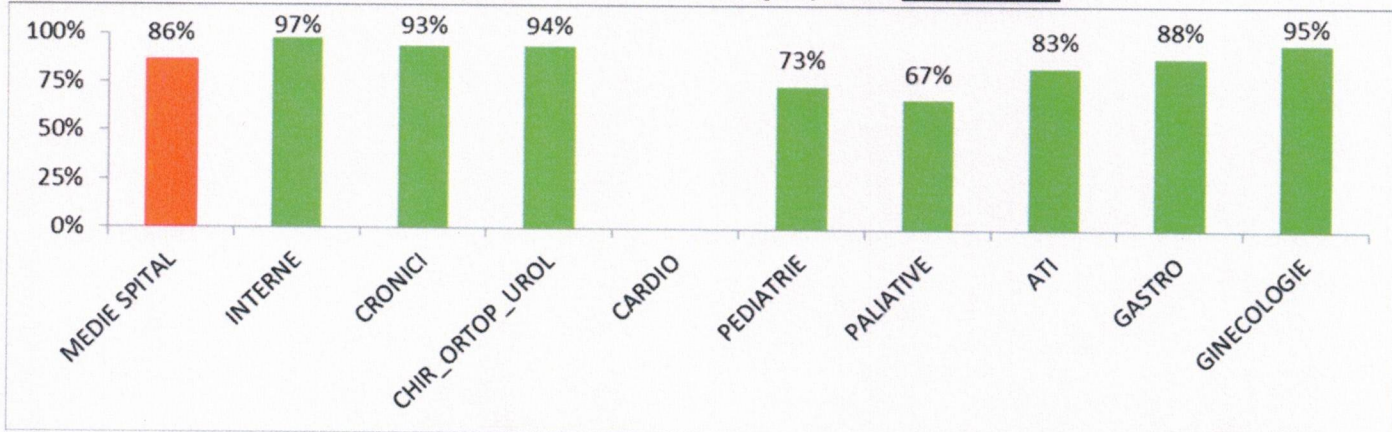
Intrebarea 6.2: Curăţenia din bai

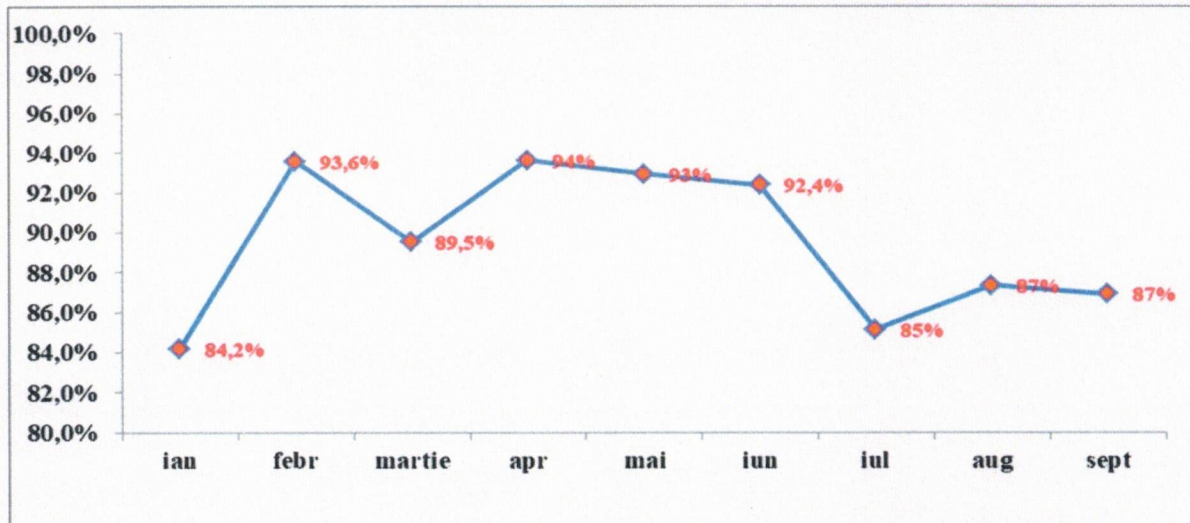


Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **lenjerie de pat**

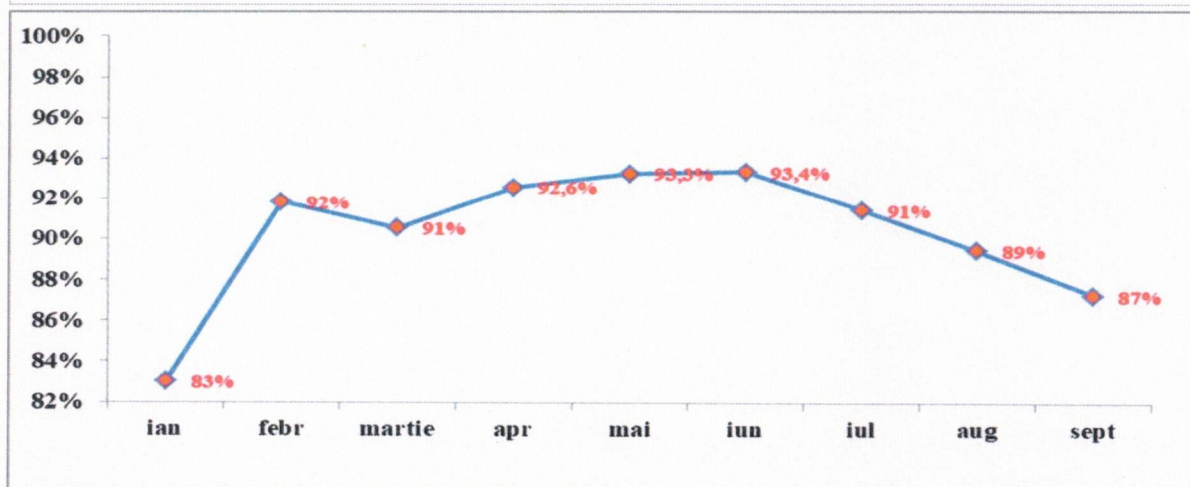
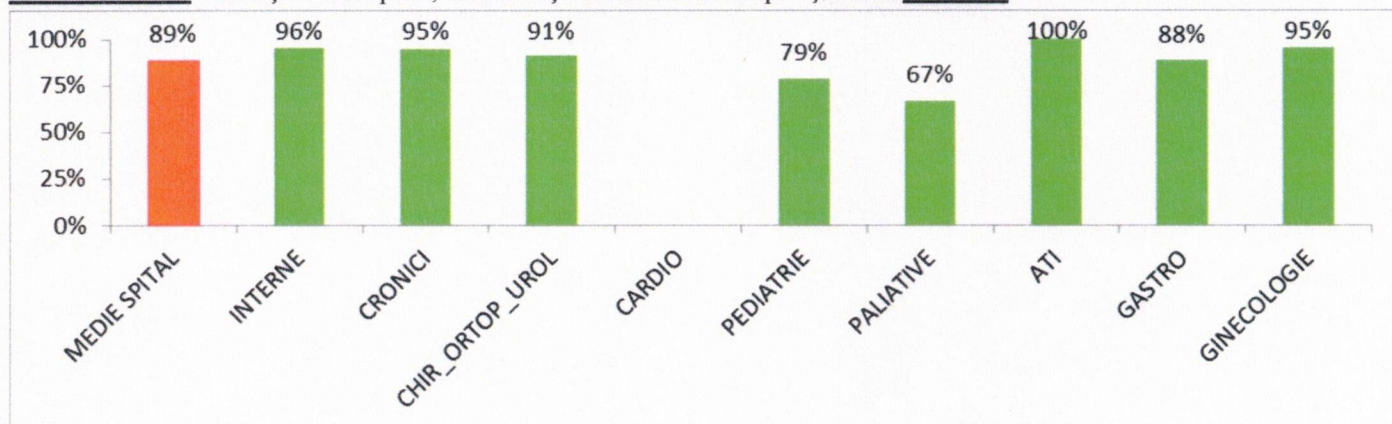


Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**

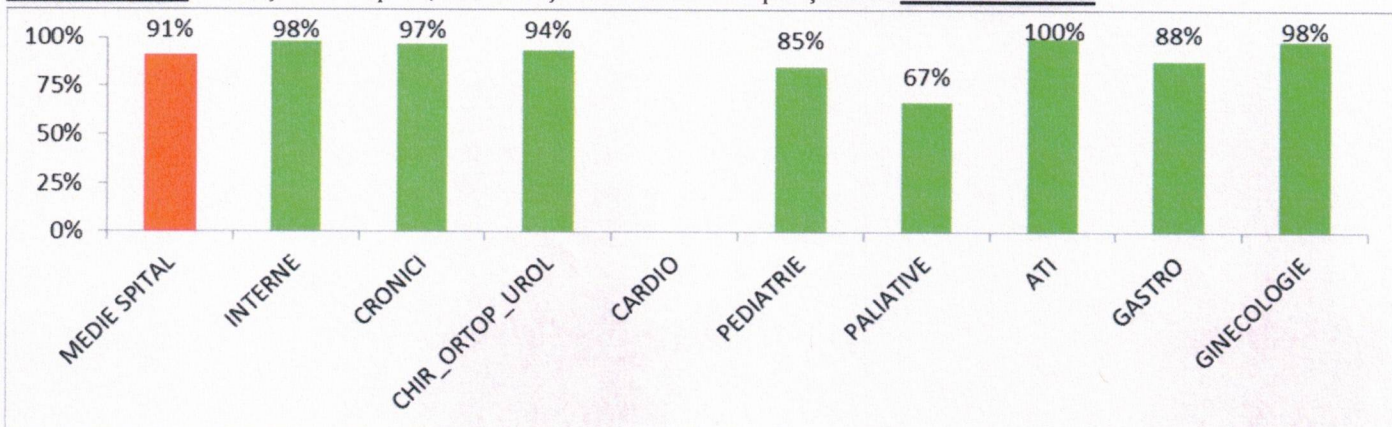


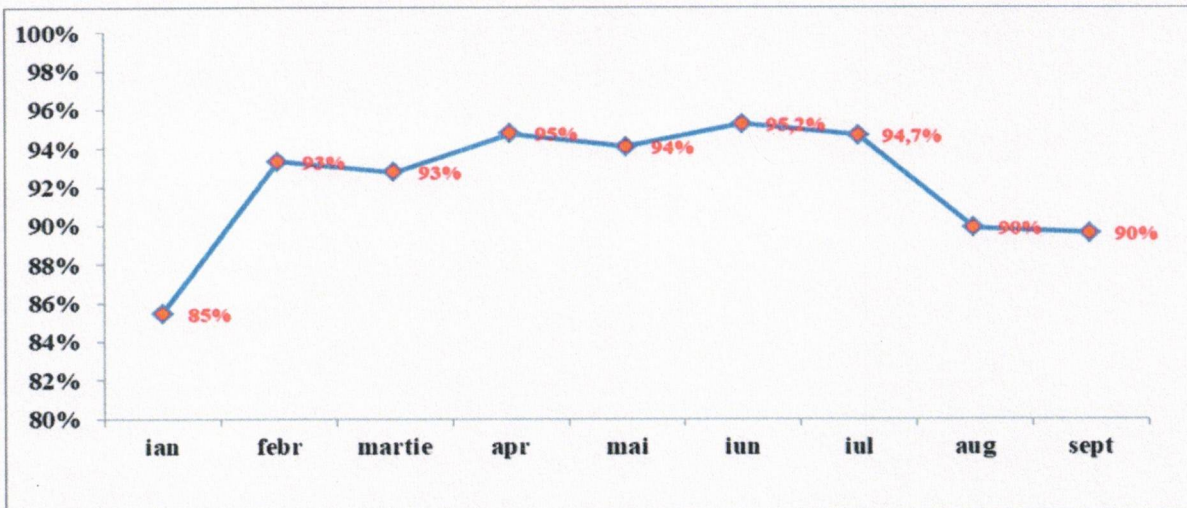


Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier

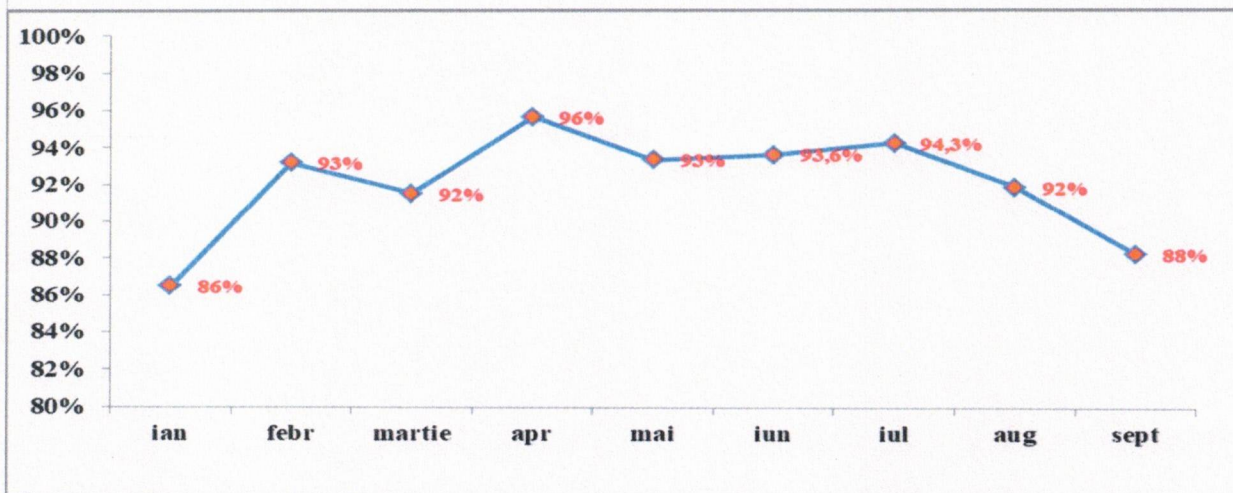
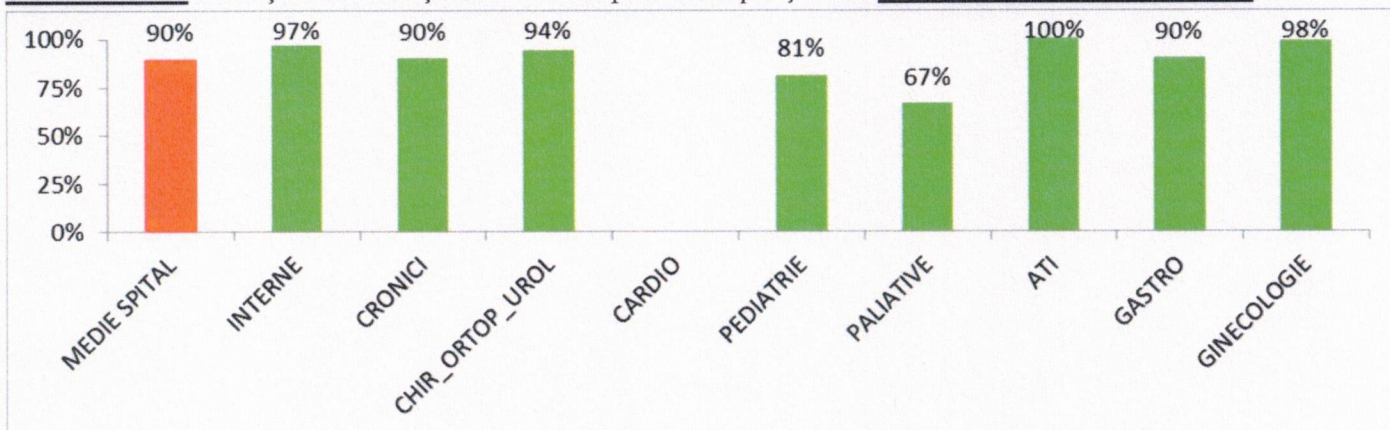


Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei

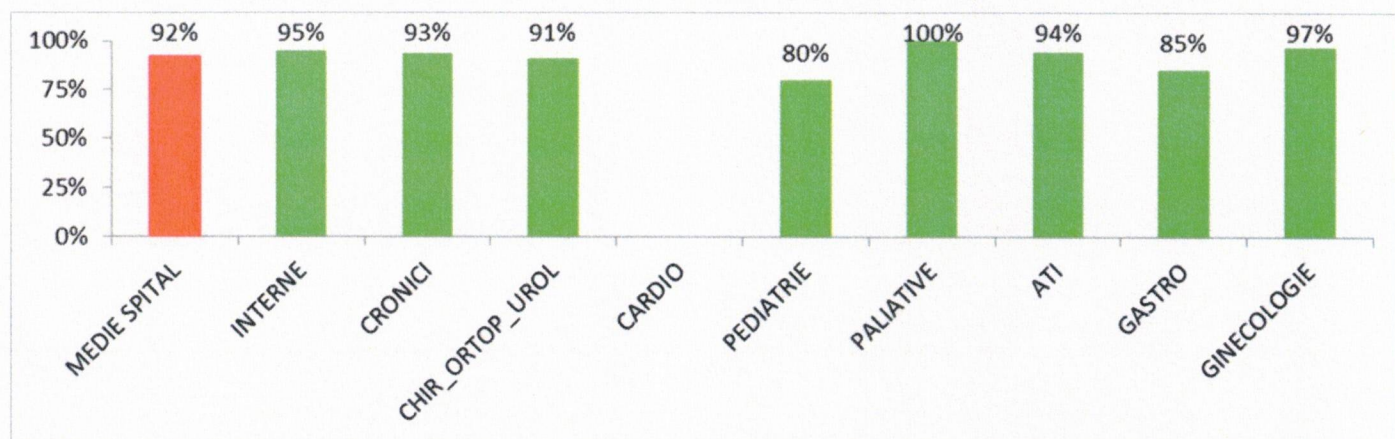




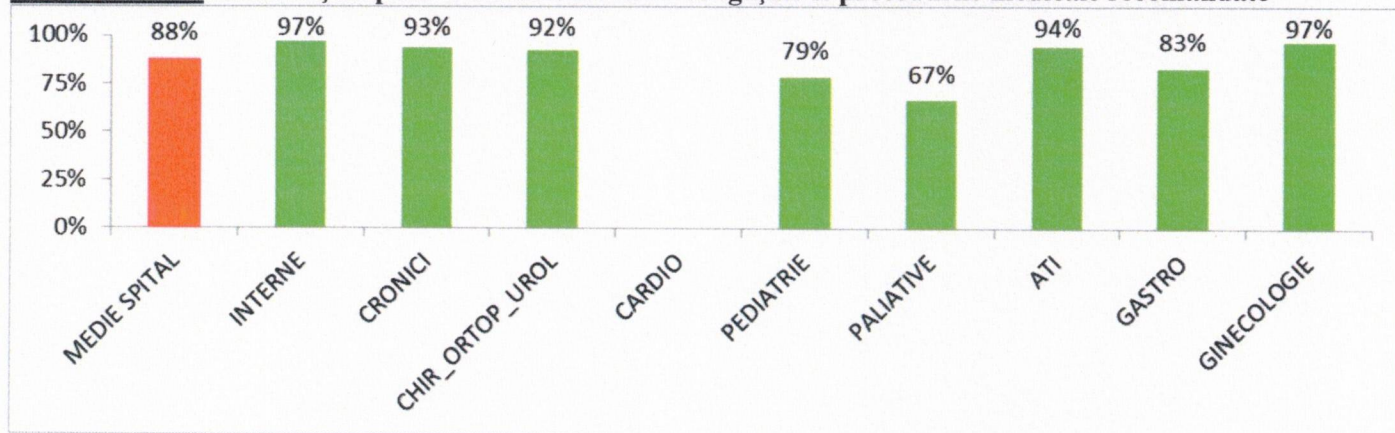
Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



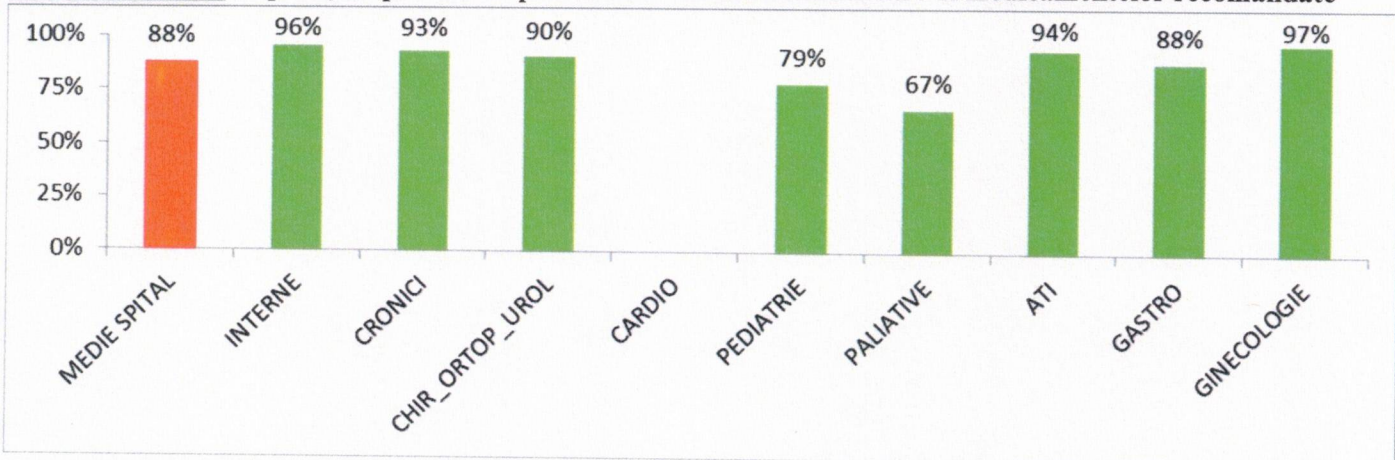
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



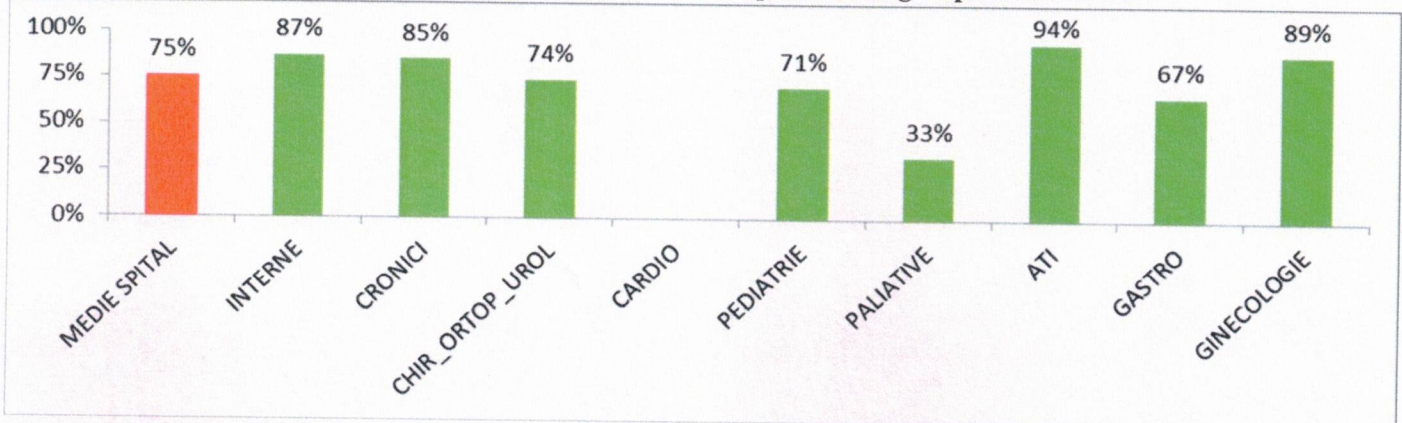
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

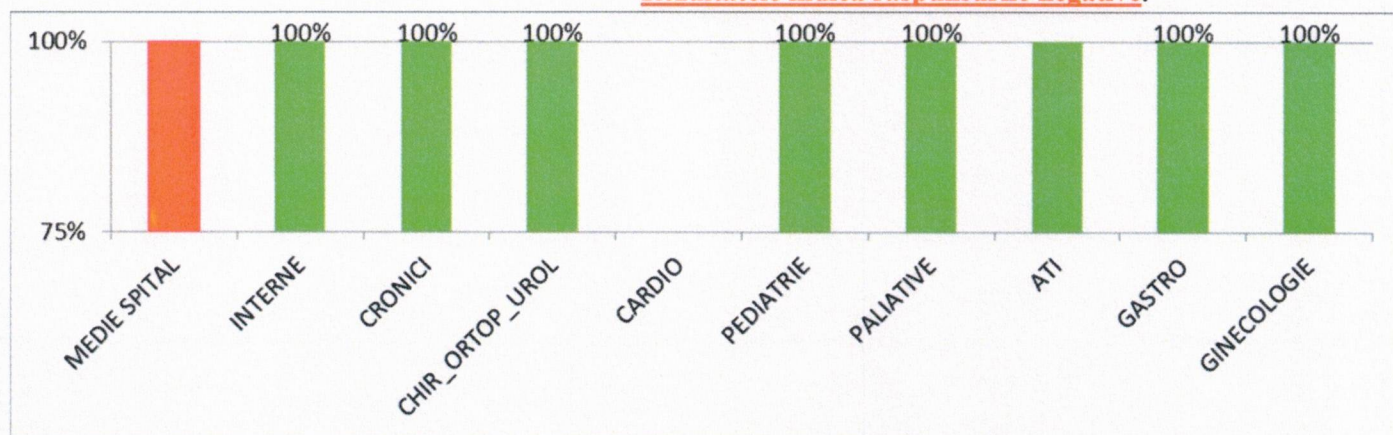


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



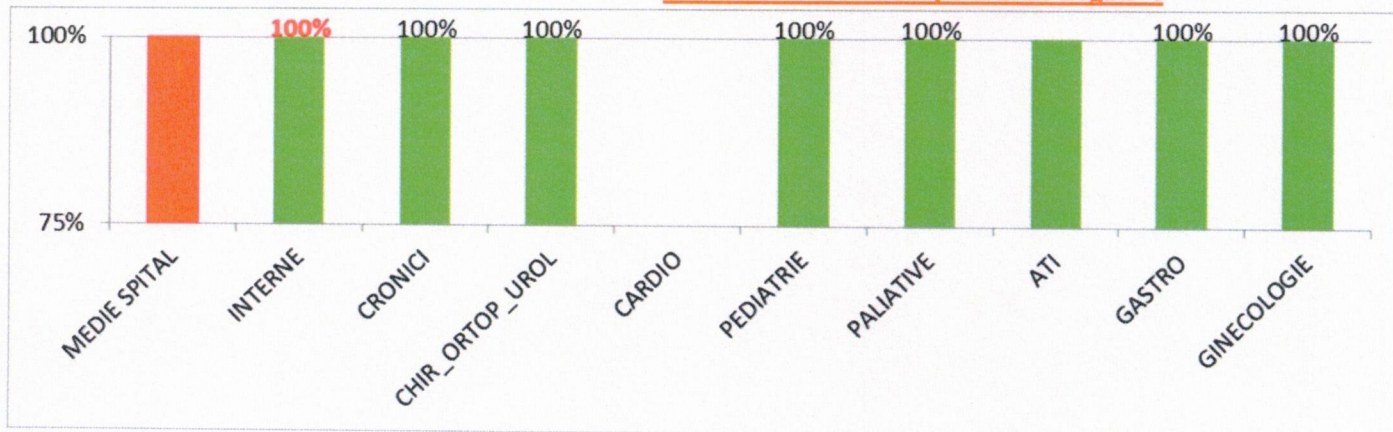
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

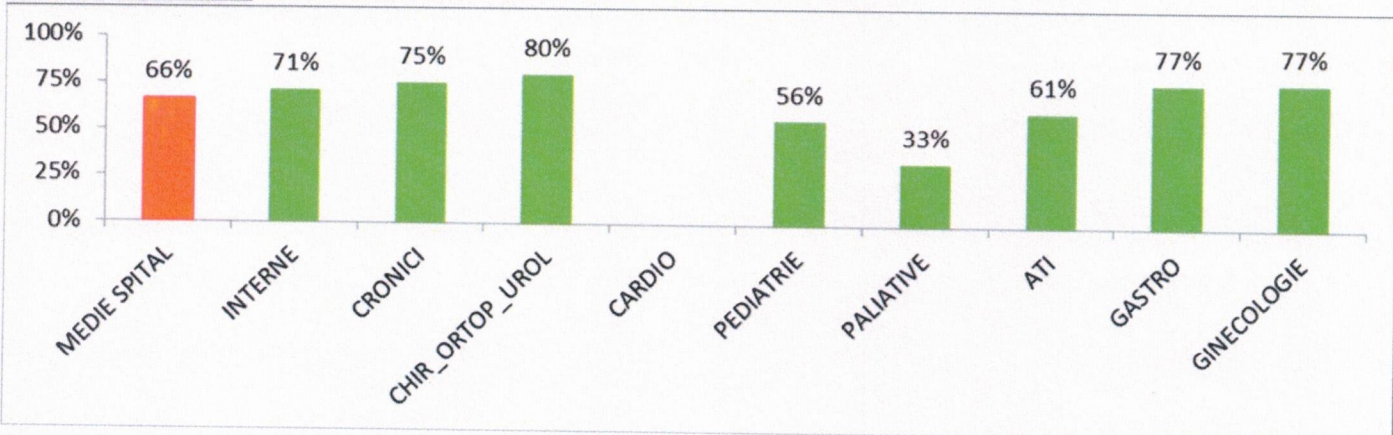


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

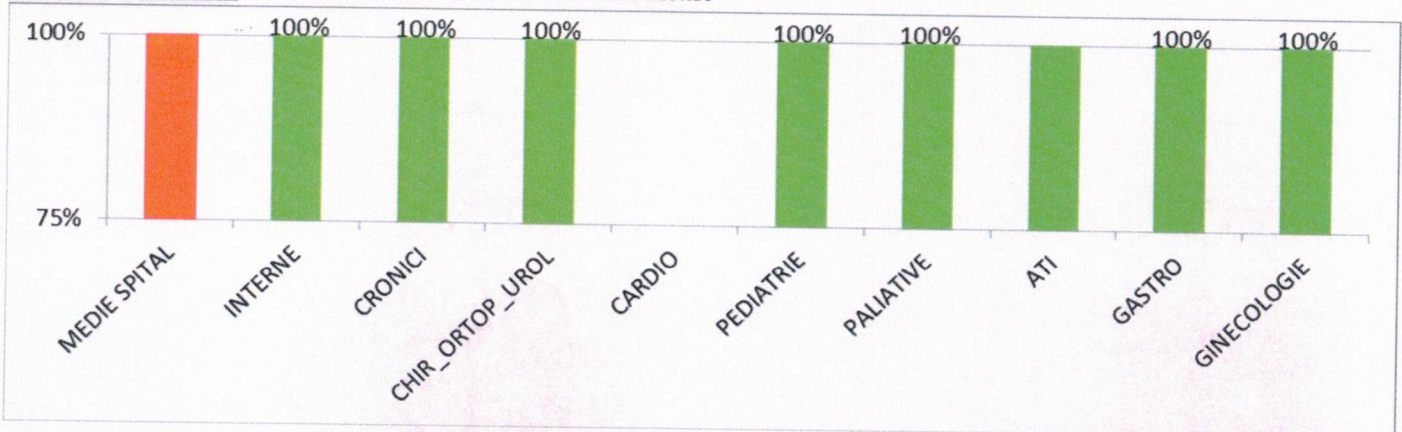
Rezultatele indica raspunsurile negative.



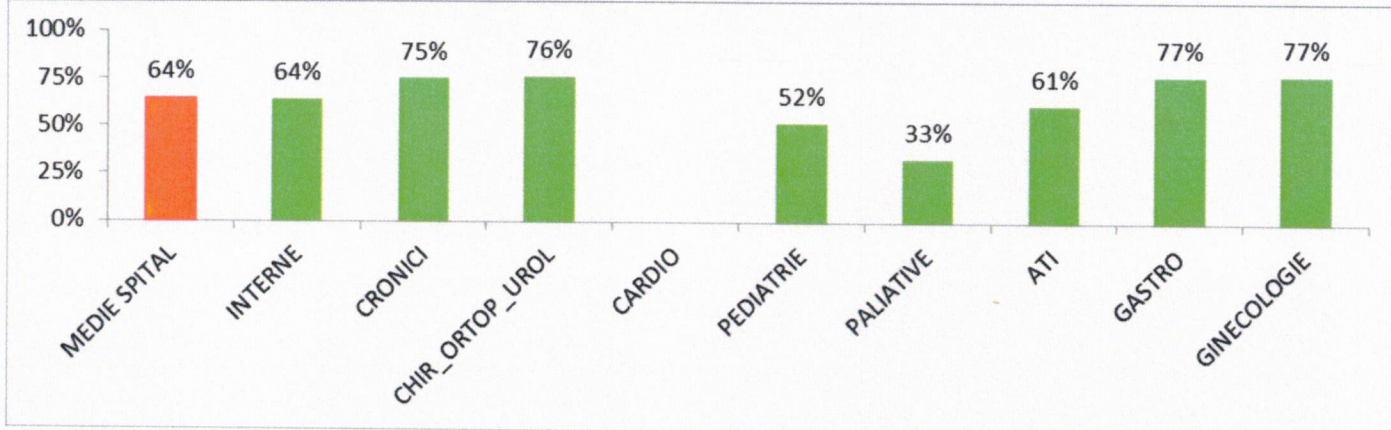
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

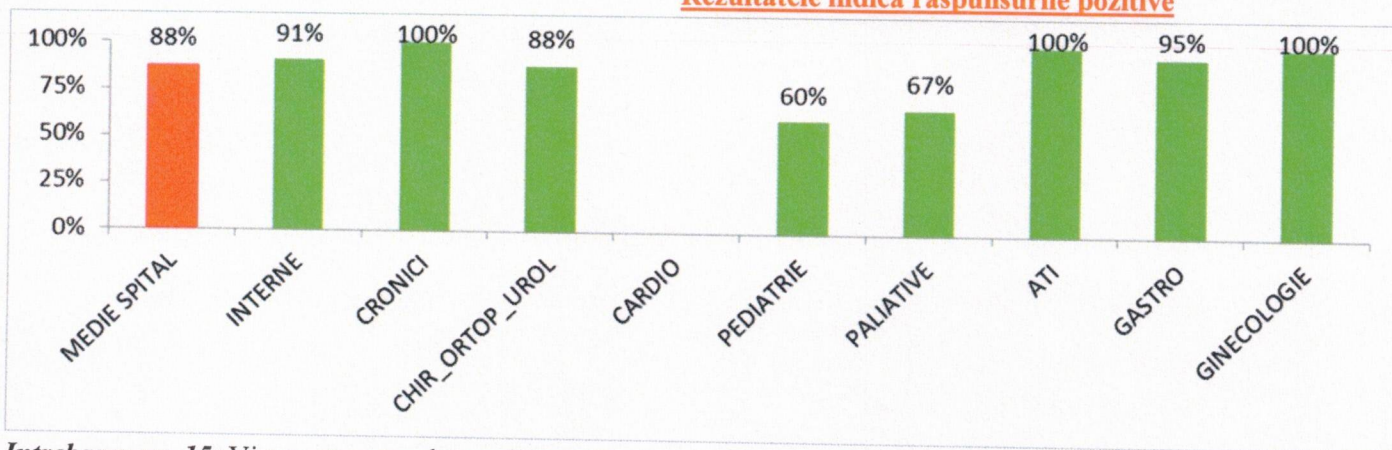


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



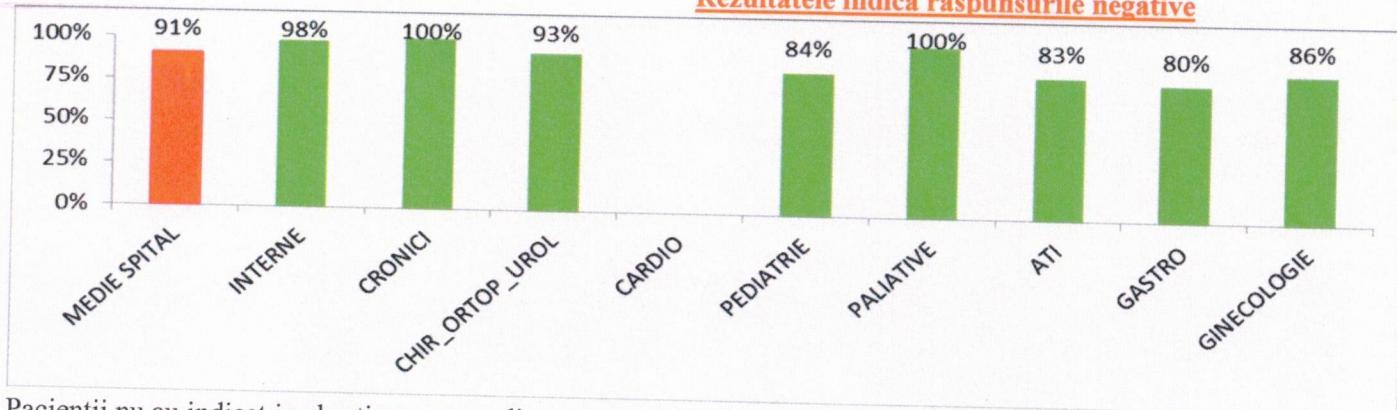
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



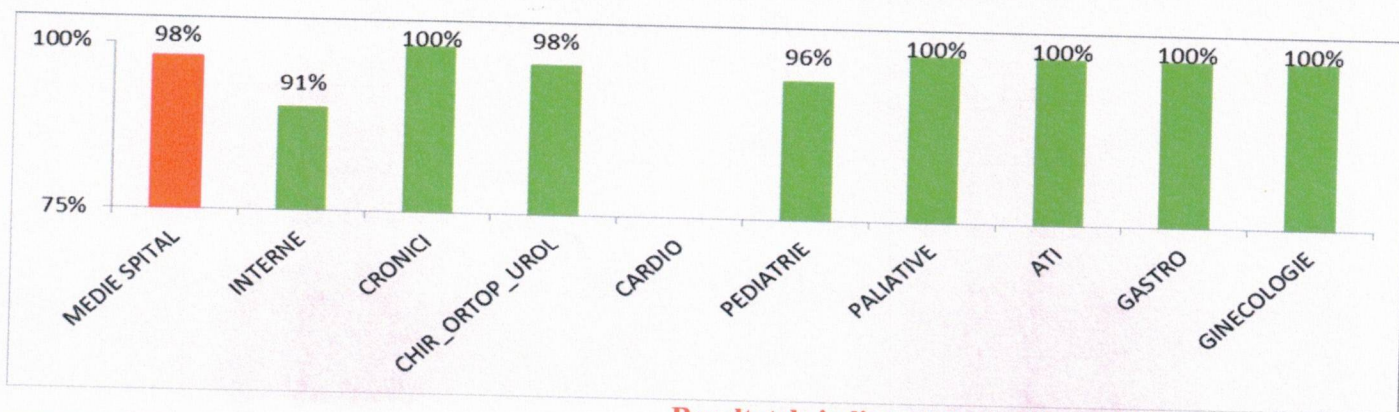
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ?

Rezultatele indica raspunsurile negative



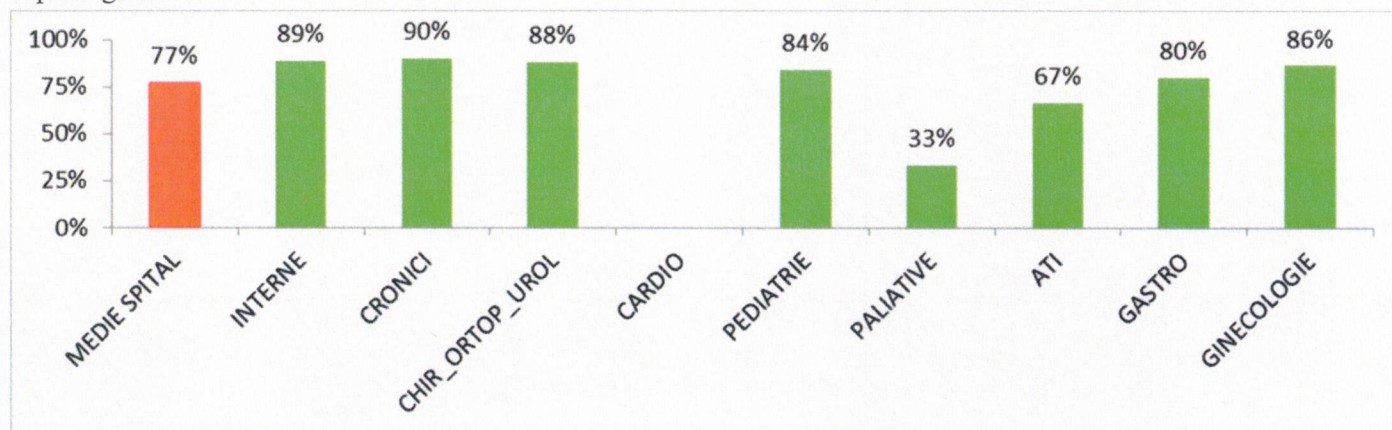
Pacientii nu au indicat in chestionar ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.

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						
Secția/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numărul de externari pe luna septembrie 2024	Numar de chestionare completate pe secție pe Nr. externari pe secție - septembrie 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe secție / Numar de chestionare completate - septembrie 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe secție
INTERNE	65%	53	81	1	53	2%
CRONICI	56%	20	36	4	20	20%
CHIR ORTOP UROL	38%	42	112	9	42	21%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	74%	25	34	10	25	40%
PALIATIVE	50%	3	6	0	3	0%
ATI	13%	6	45	0	6	0%
GASTRO	43%	20	47	3	20	15%
GINECOLOGIE	50%	22	44	13	22	59%
Media pe spital = 48 %		191	405	40	191	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	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii				
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

