

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 155 / 13.05.2025

AVIZAT,

Director medical interimar
dr. Naghi Emil

APROBAT,

Manager
ed. Pap Dalma

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂŞENESC NEGREŞTI OAS

SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / IT

CsPLIAAM / 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 – aprilie 2025, 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 satisfactie 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 2025 si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna mai 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

CHIRURGIE

- Sa fie apa calda mai des
- E necesara baie pentru persoane cu dizabilitati
- Regulament sau informare la vedere privind procedura internarii, inainte de internare.

PEDIATRIE

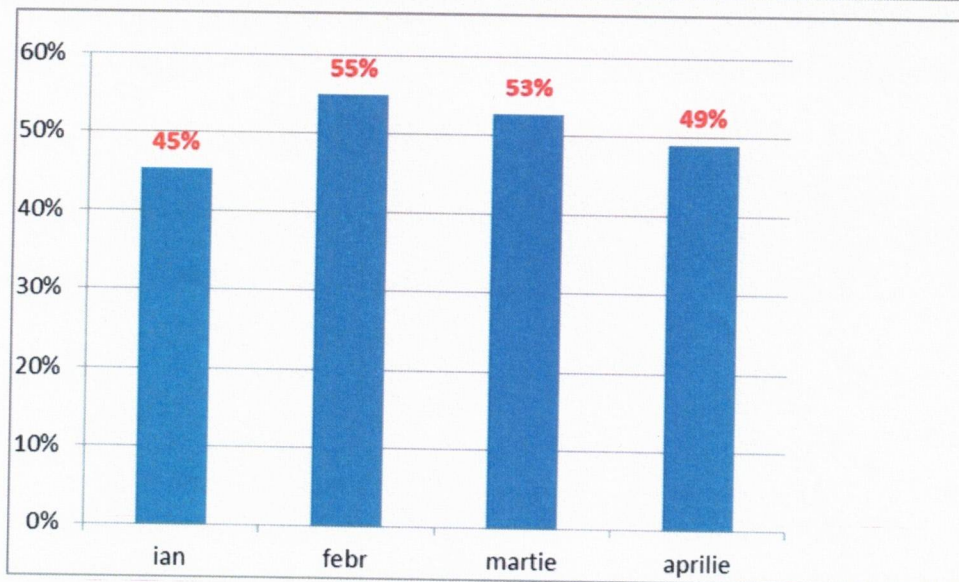
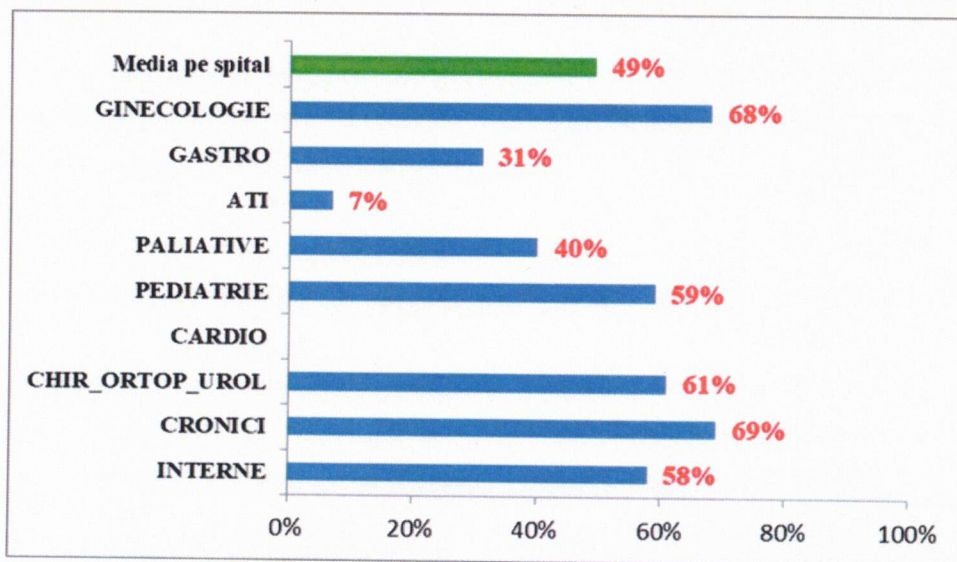
- Televizor, aer conditionat, o sala de jocuri pt. copii, carti de colorat

GASTROENTEROLOGIE

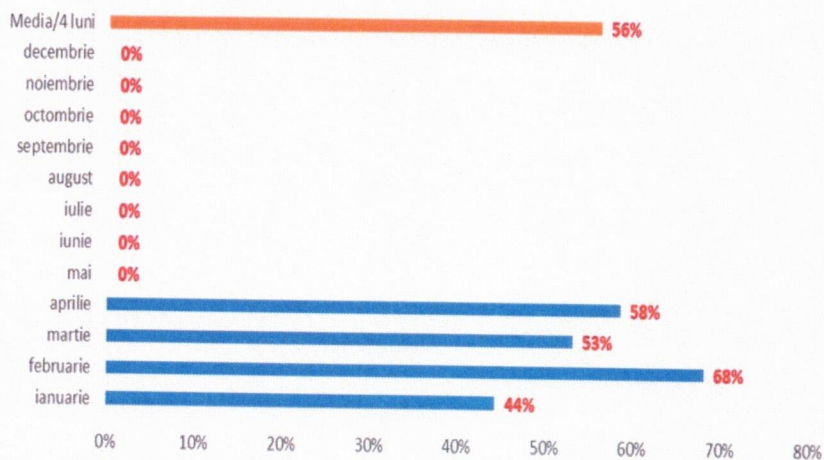
- Ar fi necesar in toaleta barbatilor un pisoar separat

III. ANALIZA CANTITATIVA

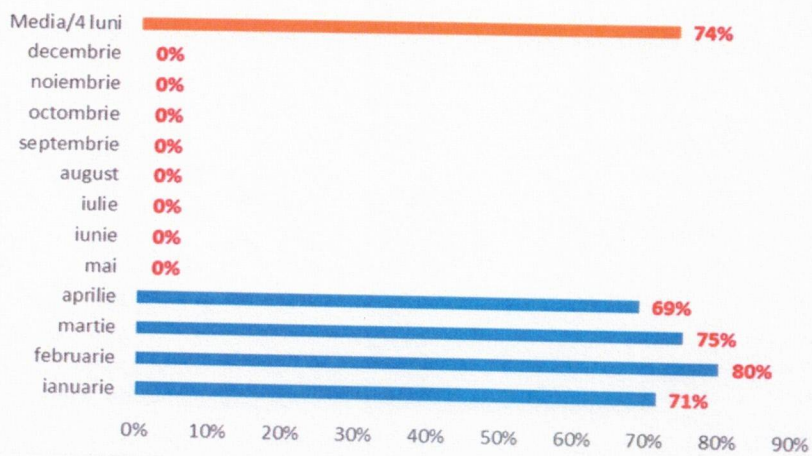
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 49 %.



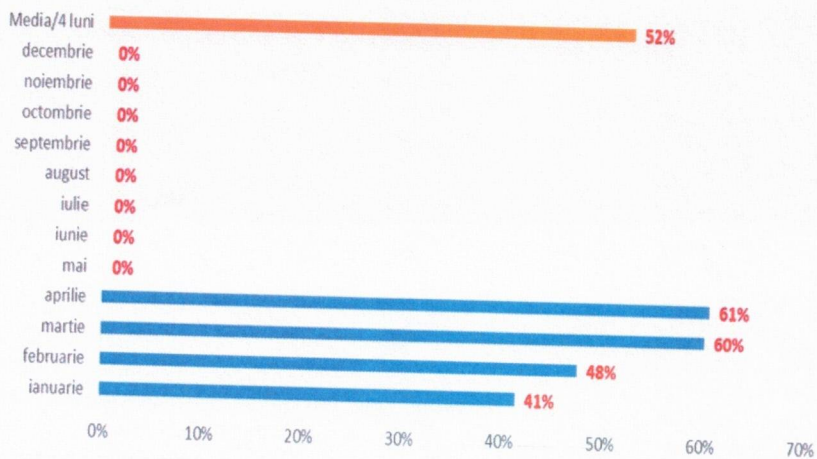
MEDICINA INTERNA



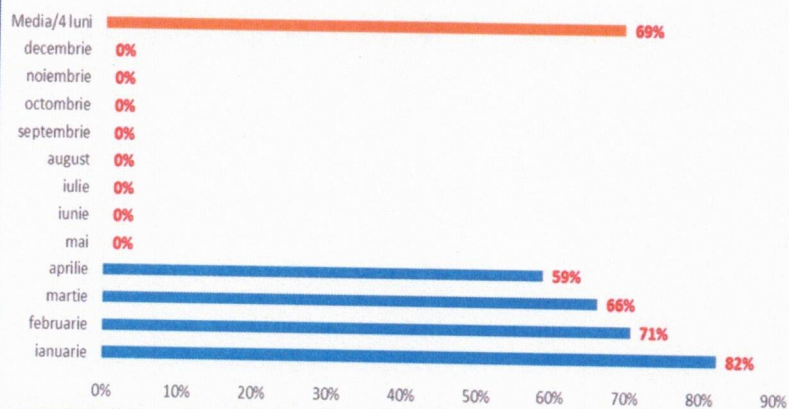
BOLI CRONICE



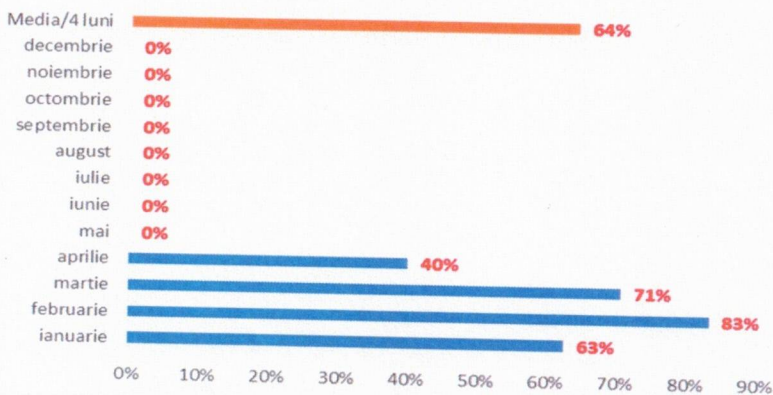
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



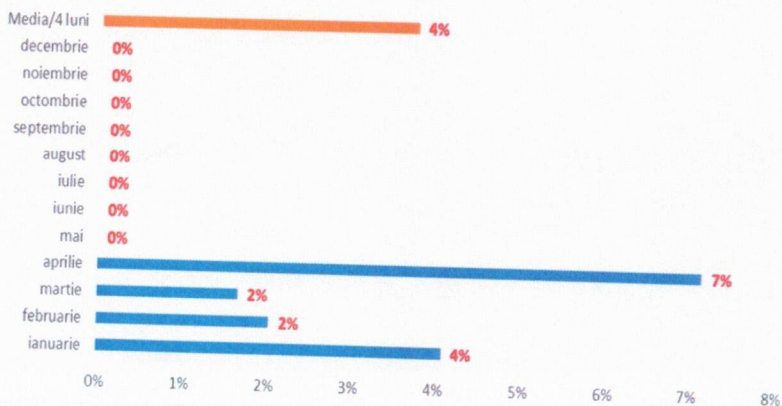
PEDIATRIE



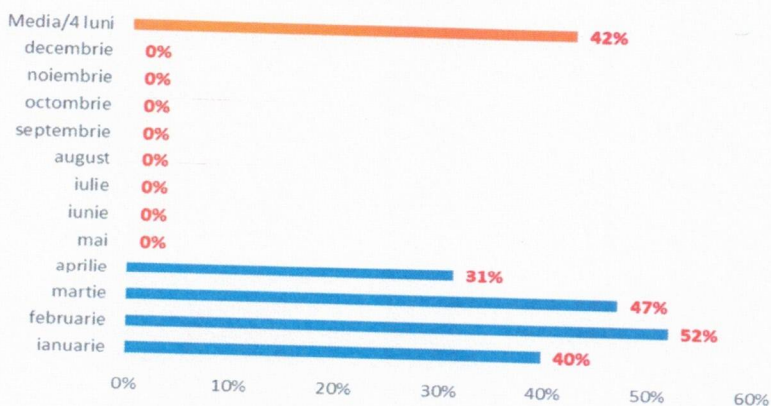
INGRIJIRI PALIATIVE



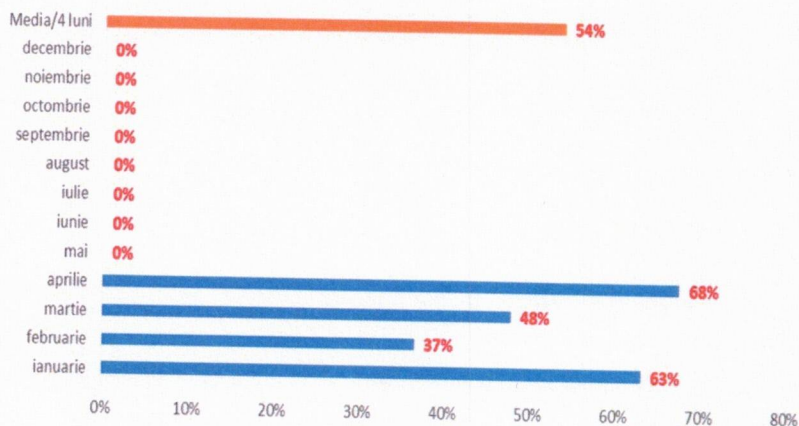
ATI



GASTROENTEROLOGIE

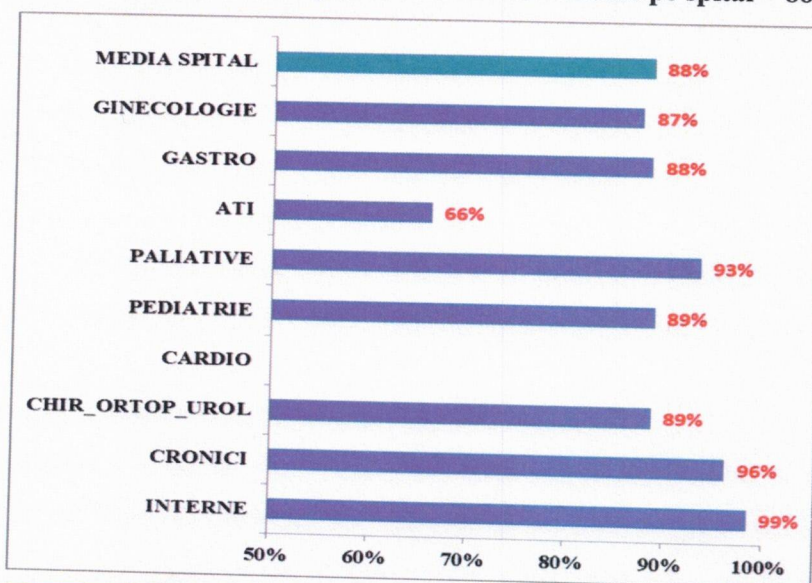


GINECOLOGIE

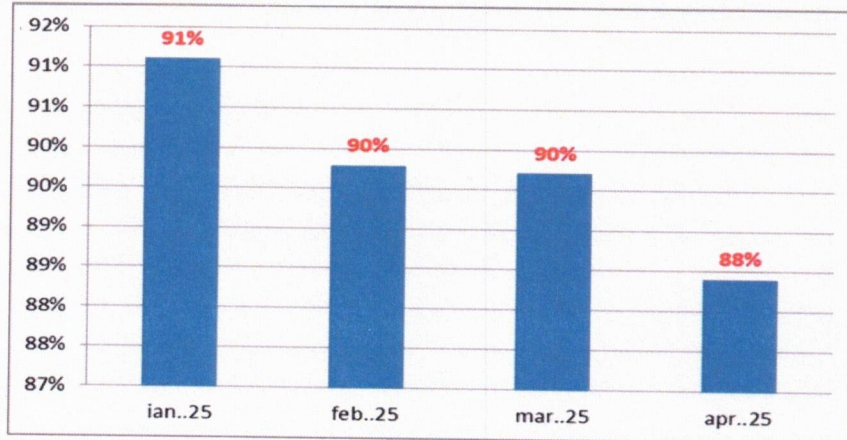


IV. ANALIZA CALITATIVA

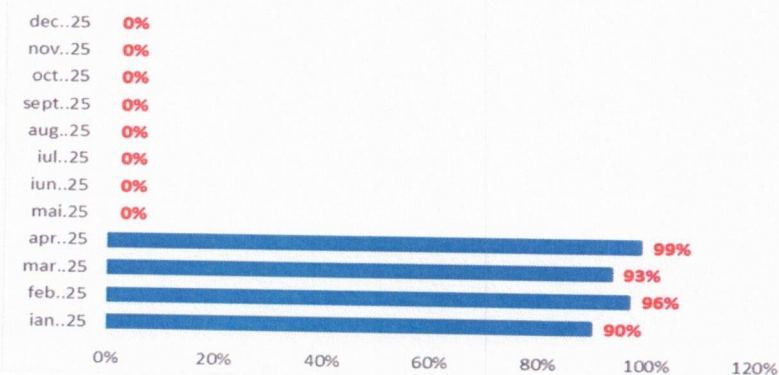
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 88 %.



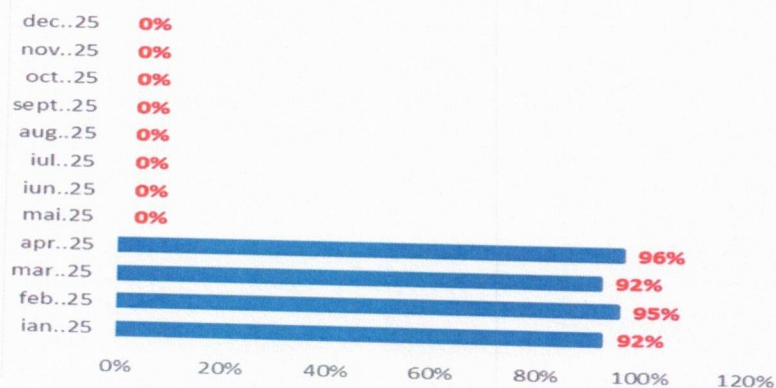
	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Aprilie 2025 - MEDIA PE SPITAL = 88 %																										
	Intrabarea 1	Intrabarea 2	Intrabarea 3	Intrabarea 4	Intrabarea 5	Intrabarea 6.1	Intrabarea 6.2	Intrabarea 7.1	Intrabarea 7.2	Intrabarea 7.3	Intrabarea 7.4	Intrabarea 7.5	Intrabarea 8	Intrabarea 9	Intrabarea 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	Media pe secție/spital
MEDIE SPITAL	93%	96%	95%	96%	95%	95%	95%	95%	90%	89%	89%	91%	90%	92%	76%	78%	100%	100%	63%	63%	63%	95%	96%	95%	91%	77%	88%
INTERNE	97%	99%	98%	100%	100%	100%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	97%	100%	100%	98%	100%	100%	95%	97%	97%	100%	100%	95%	100%	98%	99%
CRONICI	96%	100%	100%	100%	97%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	77%	100%	100%	81%	81%	81%	100%	100%	100%	97%	94%	96%
CHIR_ORTOP_UROL	90%	91%	92%	94%	93%	91%	92%	89%	93%	91%	91%	93%	89%	87%	87%	70%	100%	100%	69%	68%	64%	98%	98%	92%	98%	85%	89%
CARDIO																											
PEDIATRIE	91%	87%	95%	97%	93%	92%	94%	93%	91%	88%	88%	88%	92%	93%	93%	78%	100%	100%	76%	76%	74%	93%	93%	70%	98%	83%	89%
PALIATIVE	94%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	94%	100%	100%	94%	89%	100%	100%	100%	76%	76%	74%	93%	93%	70%	98%	83%	89%
ATI	100%	100%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	50%	50%	50%	50%	50%	67%	50%	50%	100%	100%	67%	67%	67%	100%	100%	100%	100%	67%	93%
GASTRO	84%	96%	95%	95%	96%	96%	95%	95%	89%	89%	95%	96%	89%	95%	93%	70%	100%	100%	61%	61%	61%	84%	84%	100%	89%	84%	88%
GINECOLOGIE	91%	98%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	95%	98%	98%	100%	100%	99%	0%	78%	100%	100%	58%	58%	58%	96%	96%	100%	93%	50%	87%



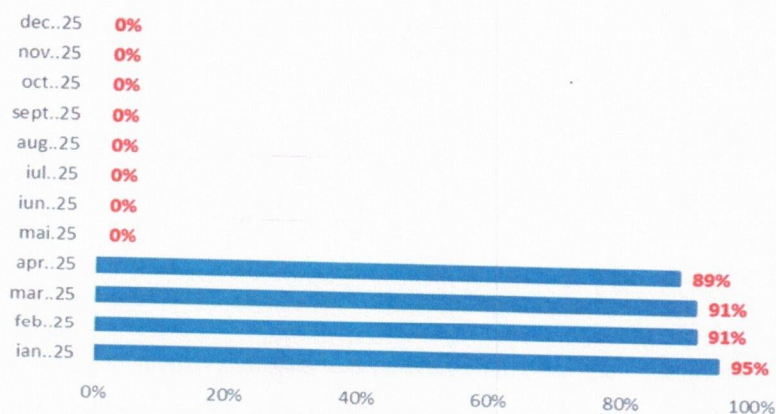
MEDICINA INTERNA



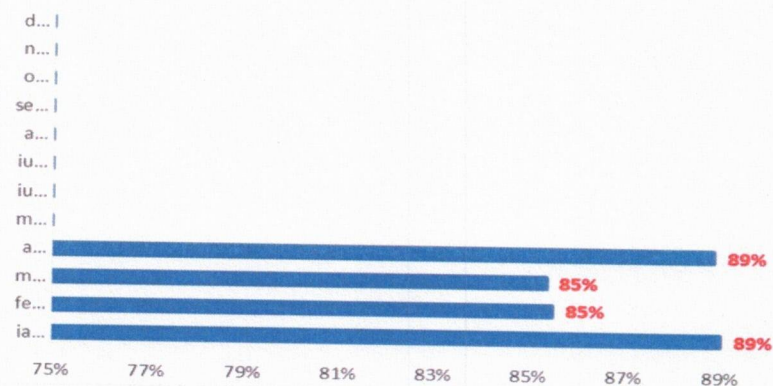
BOLI CRONICE



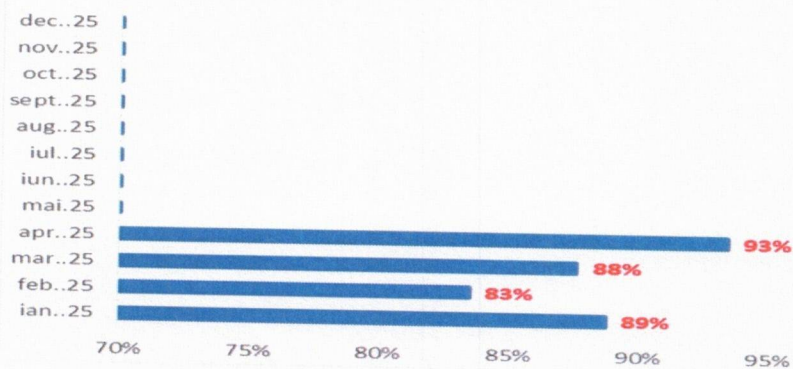
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



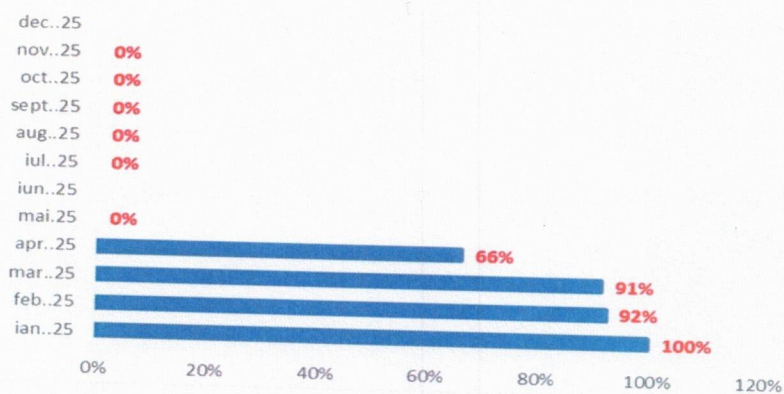
PEDIATRIE



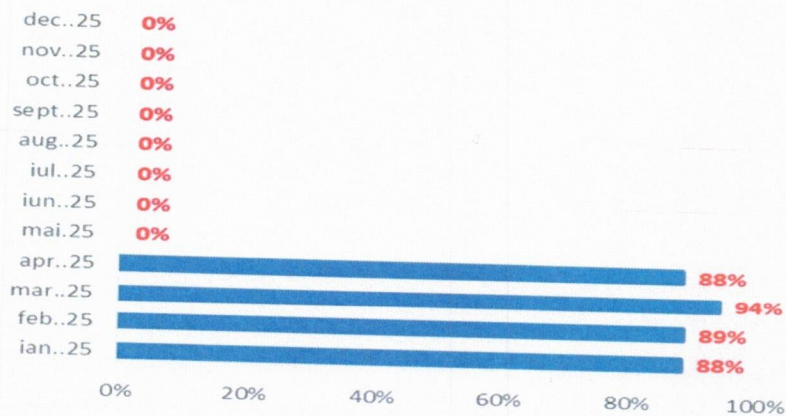
INGRIJIRI PALIATIVE



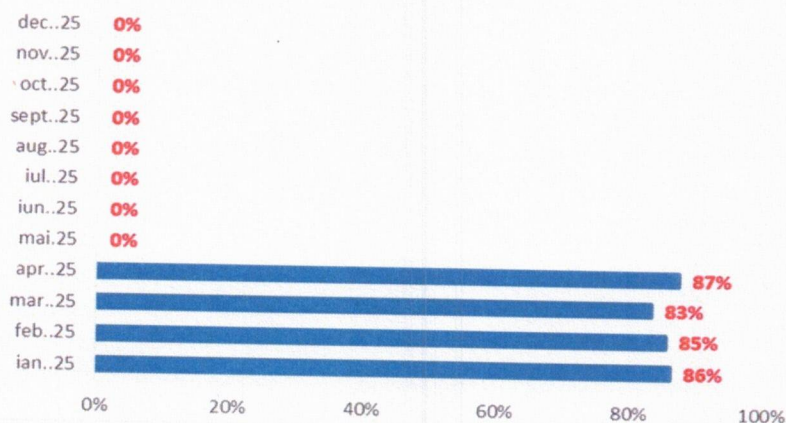
ATI



GASTROENTEROLOGIE

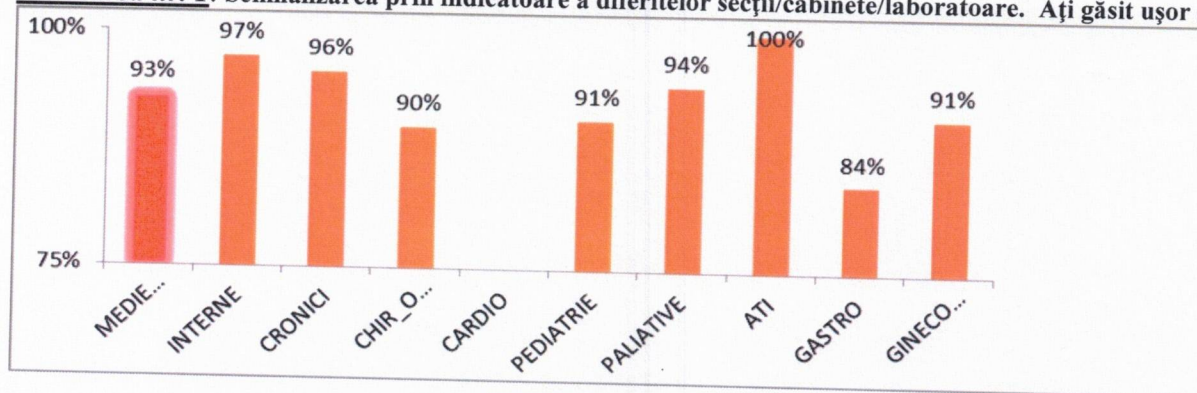


GINECOLOGIE

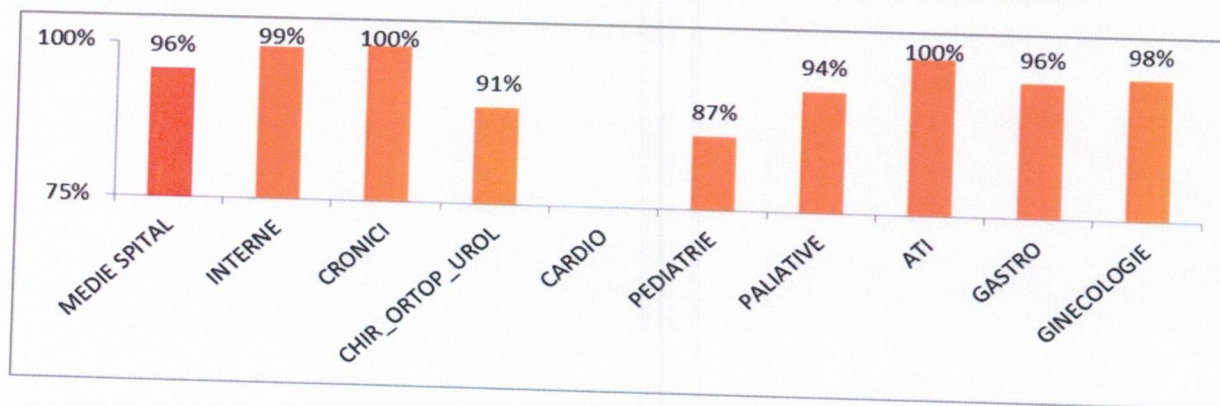


b. Pe intrebari

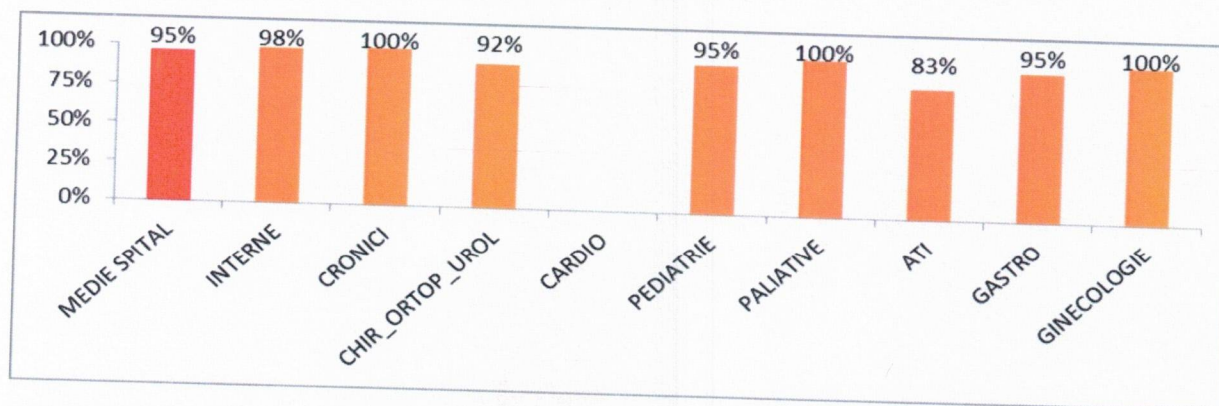
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



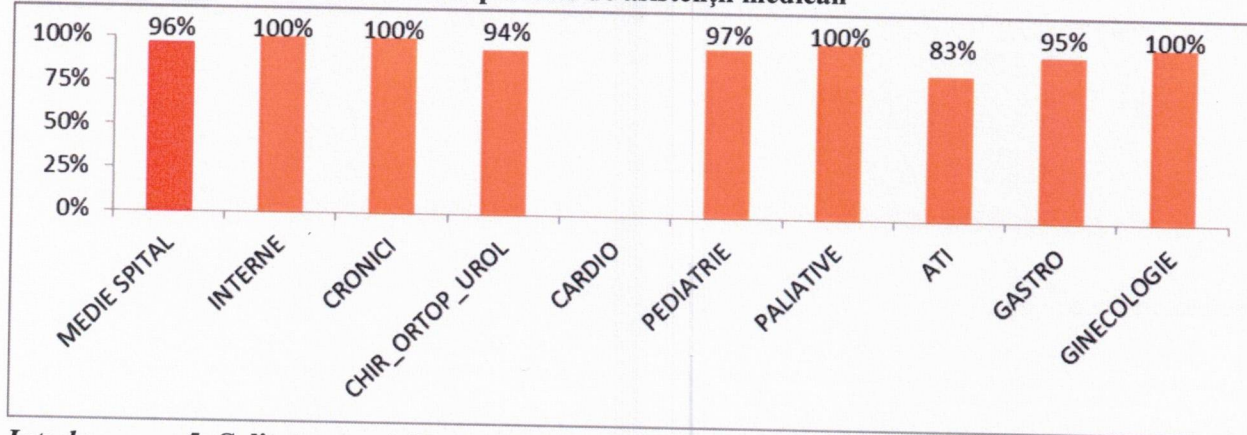
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



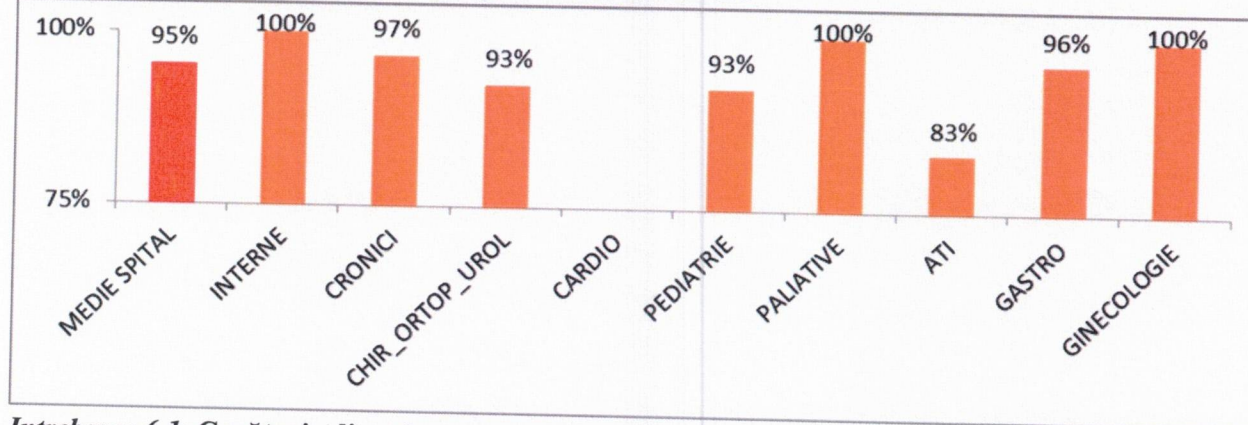
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



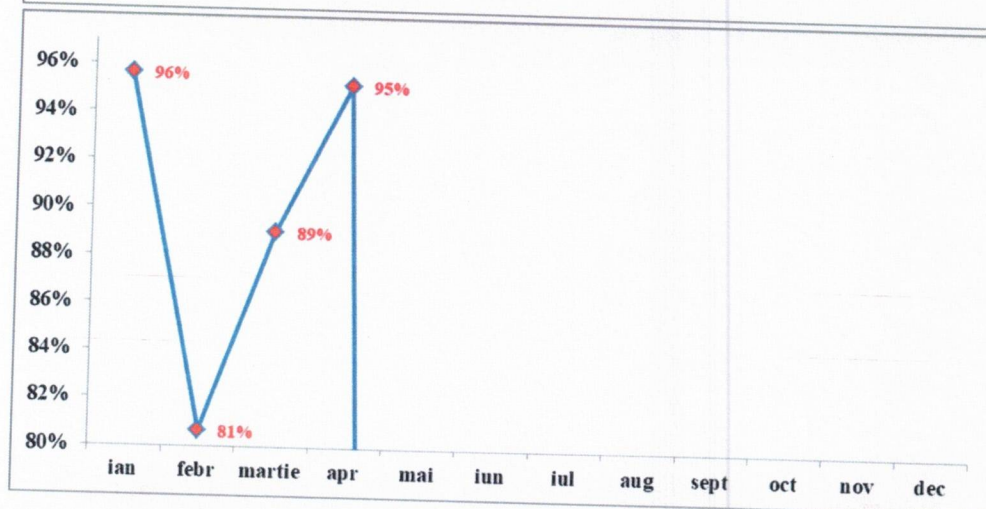
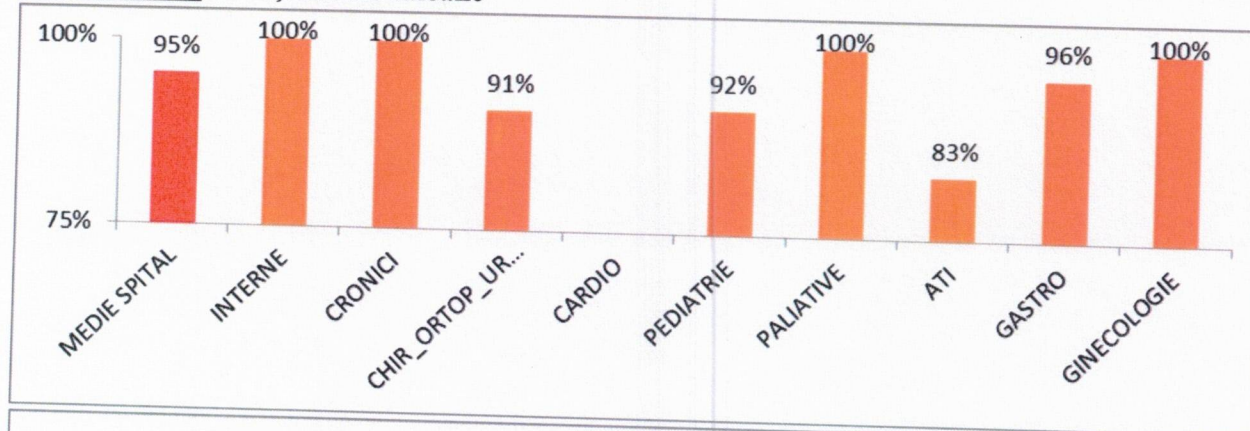
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



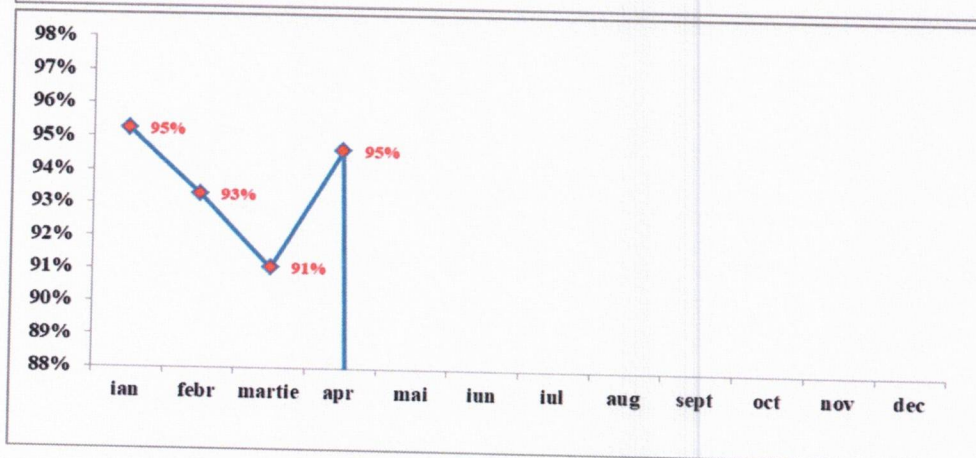
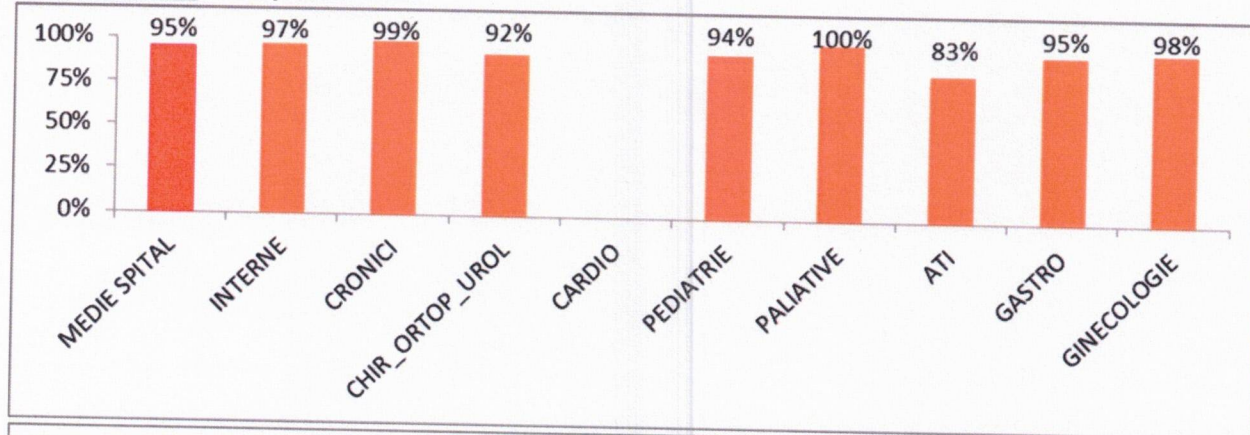
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



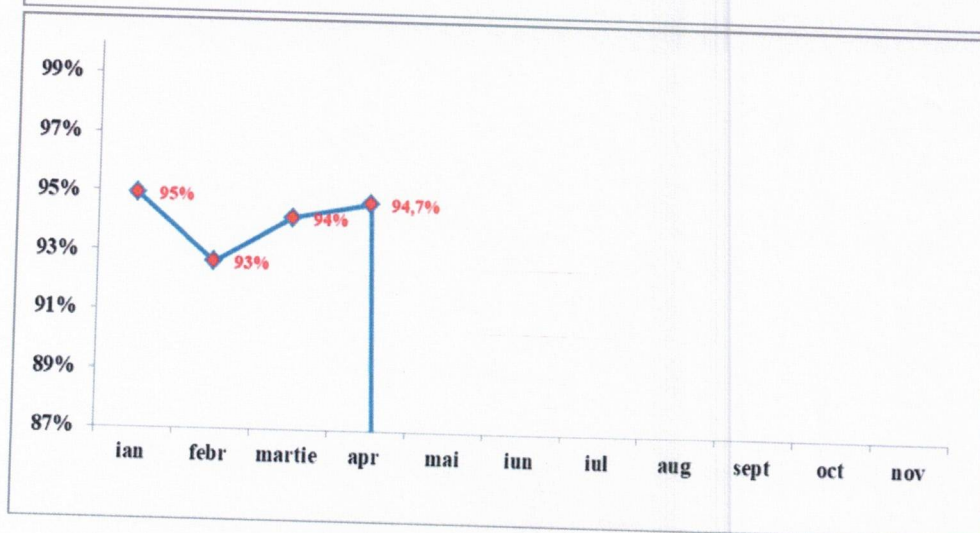
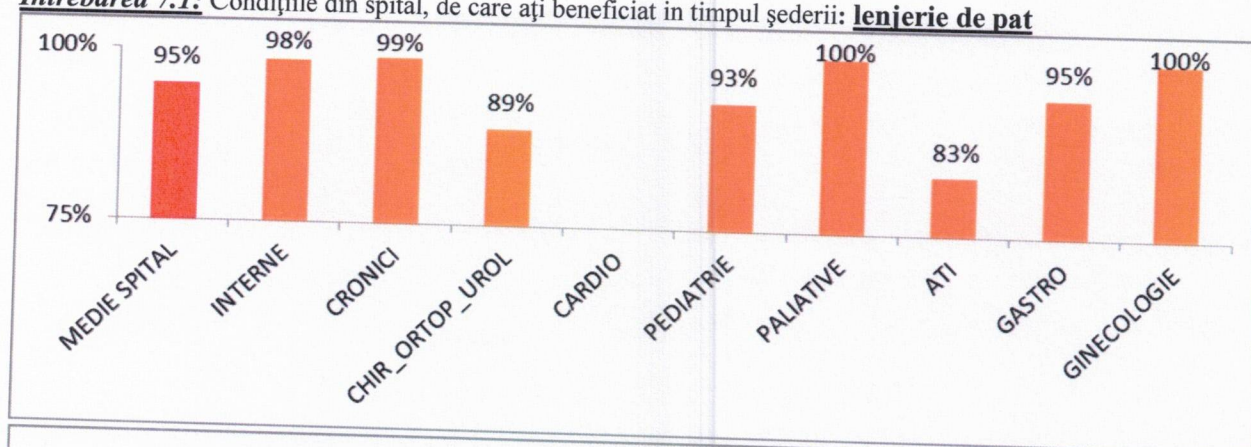
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



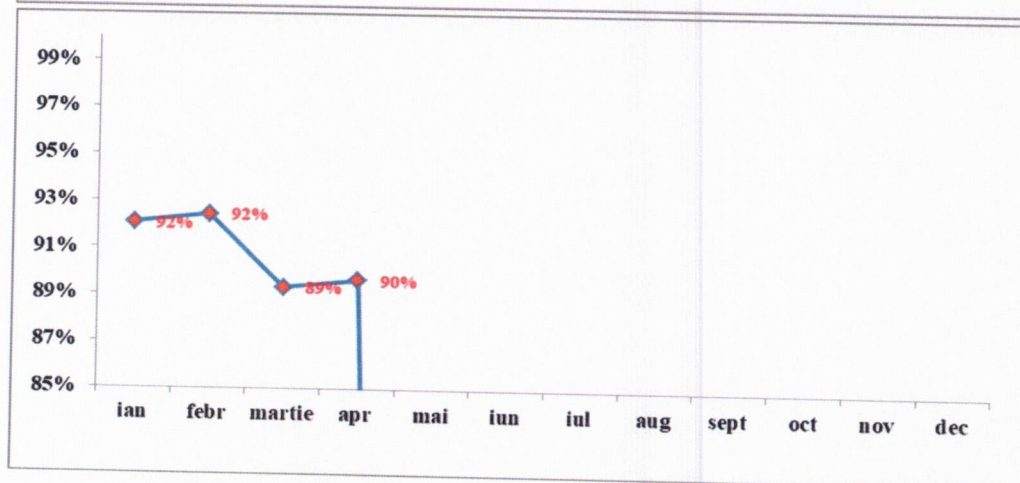
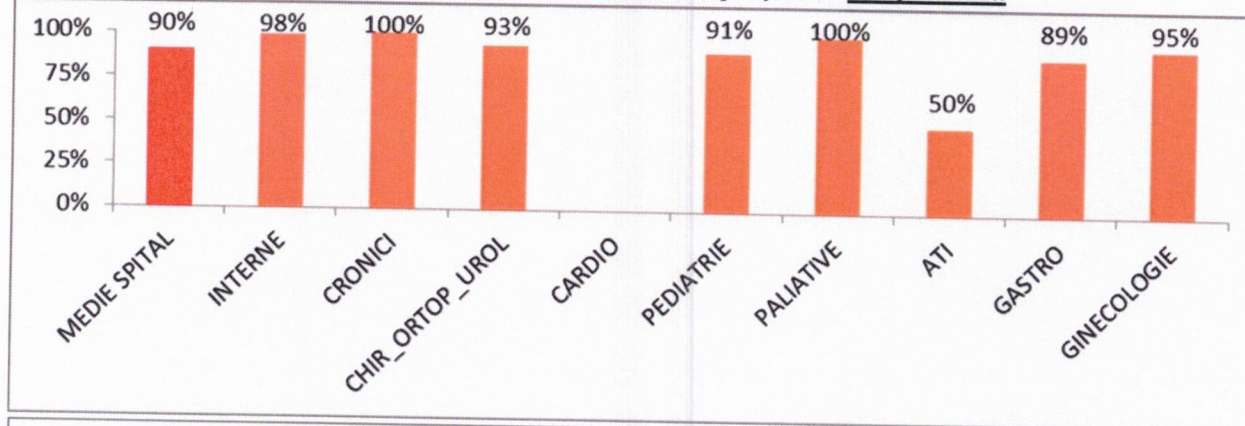
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



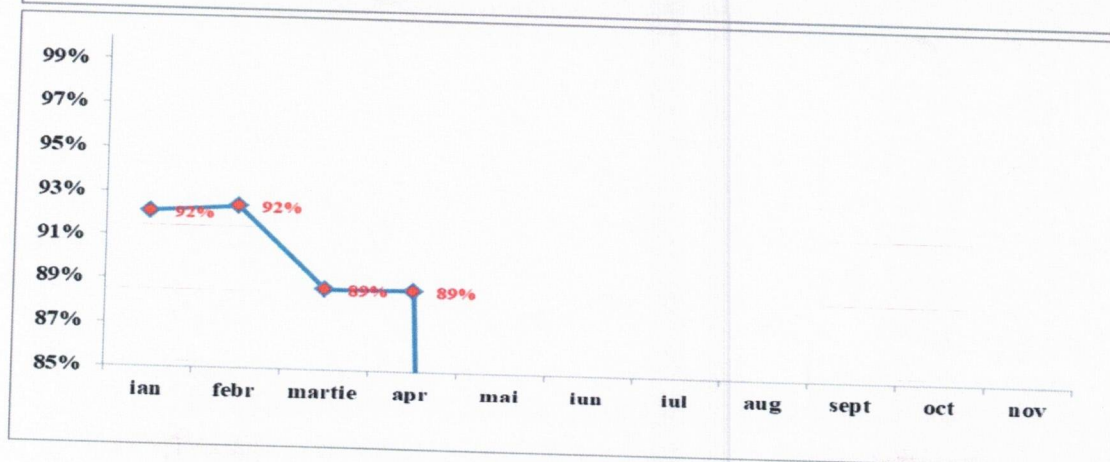
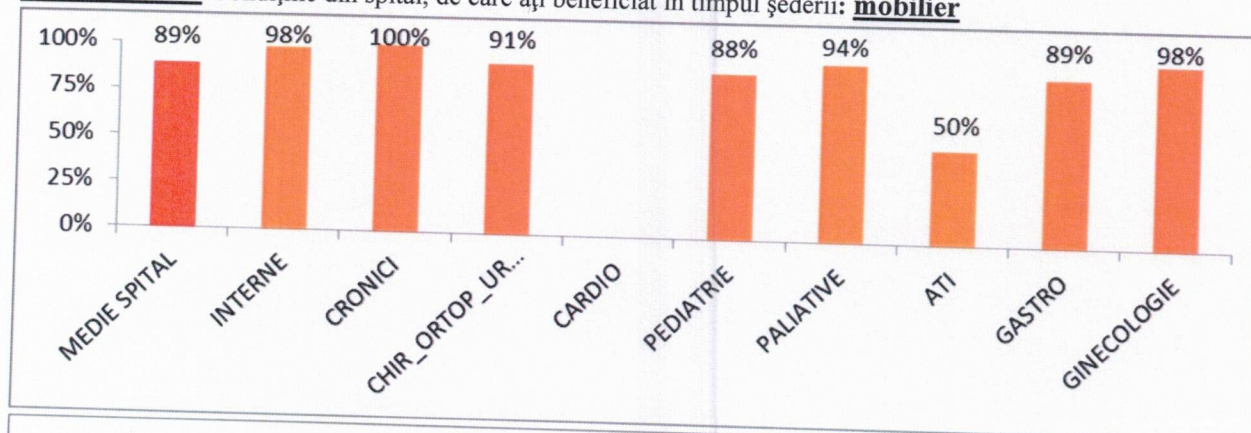
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



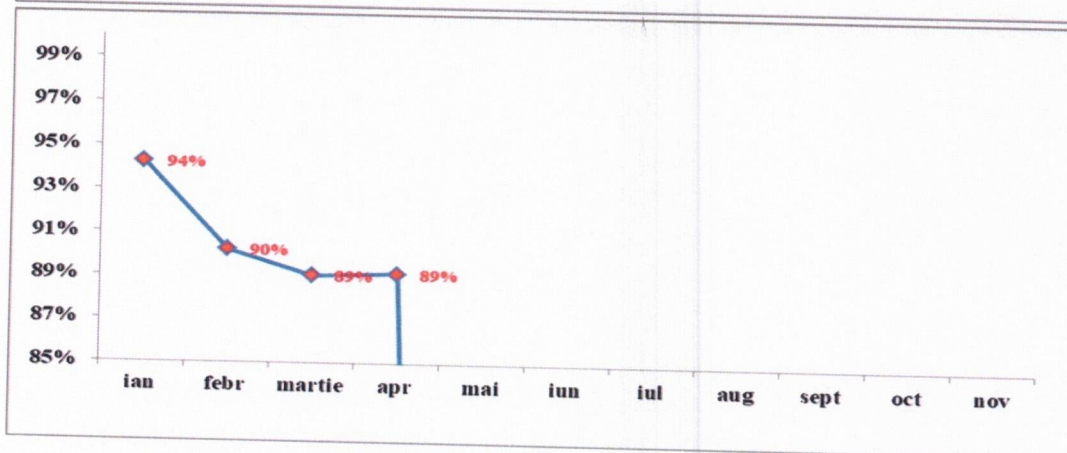
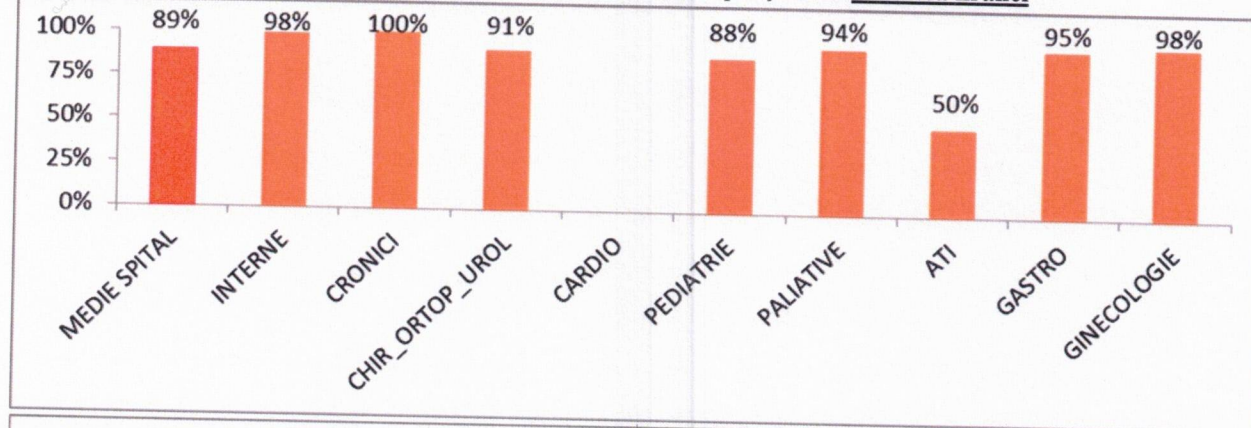
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



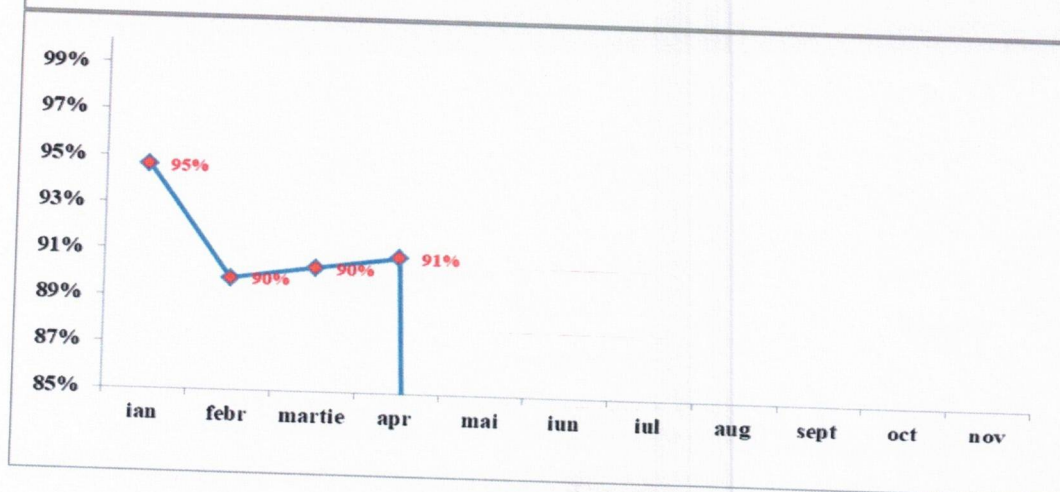
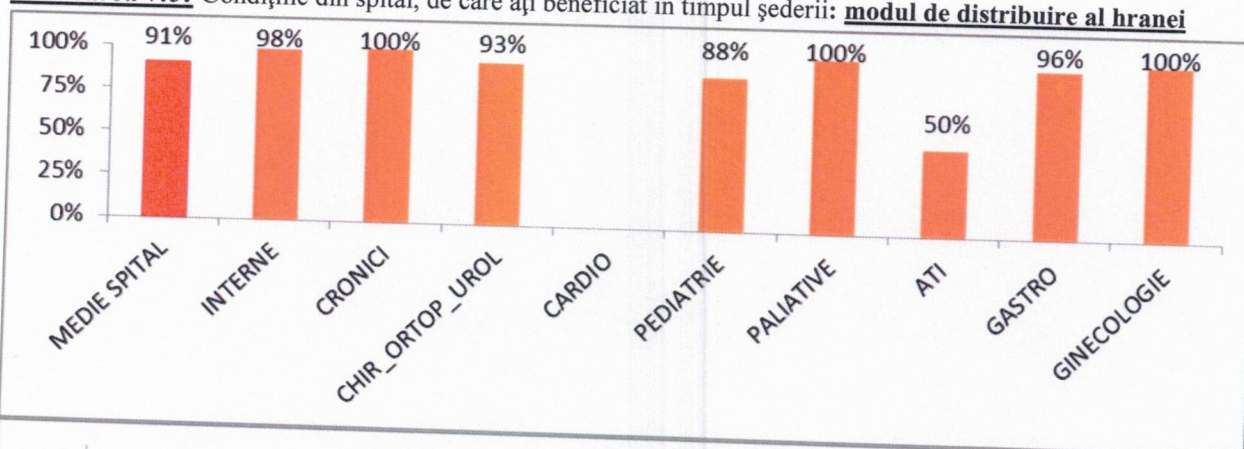
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



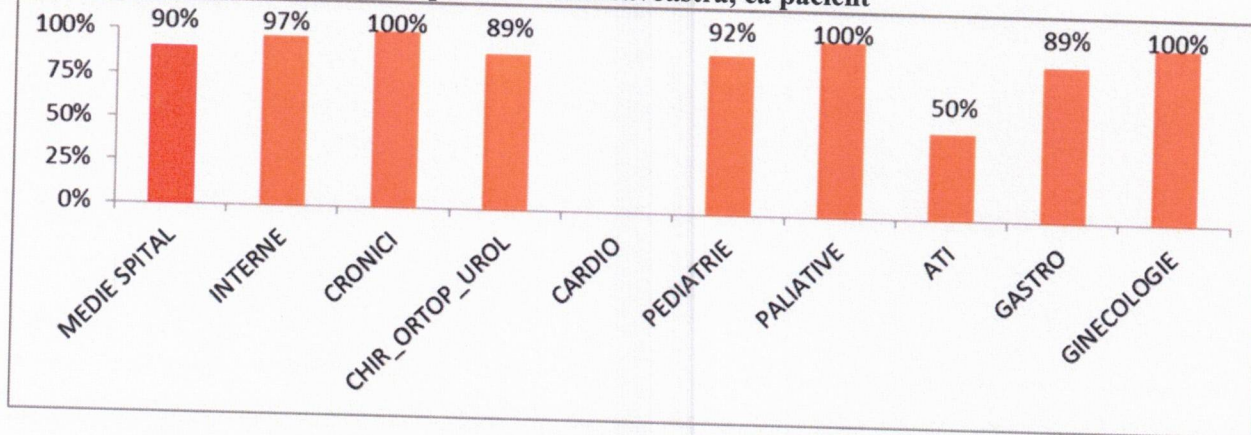
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



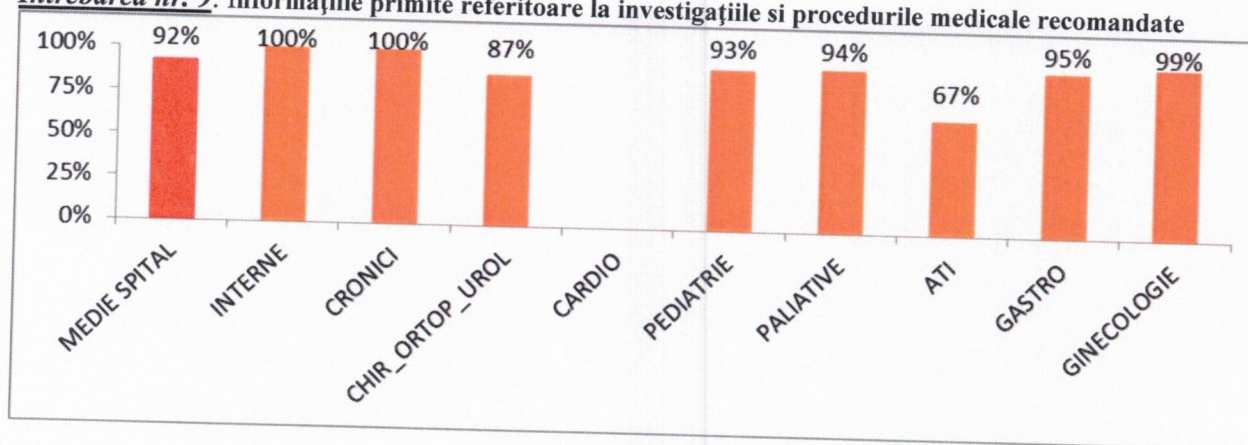
Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



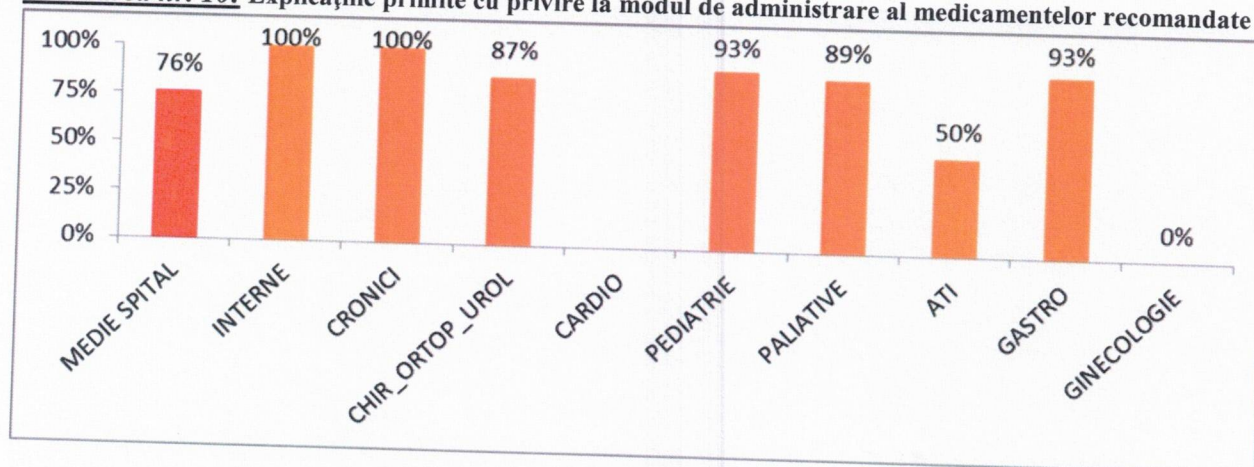
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



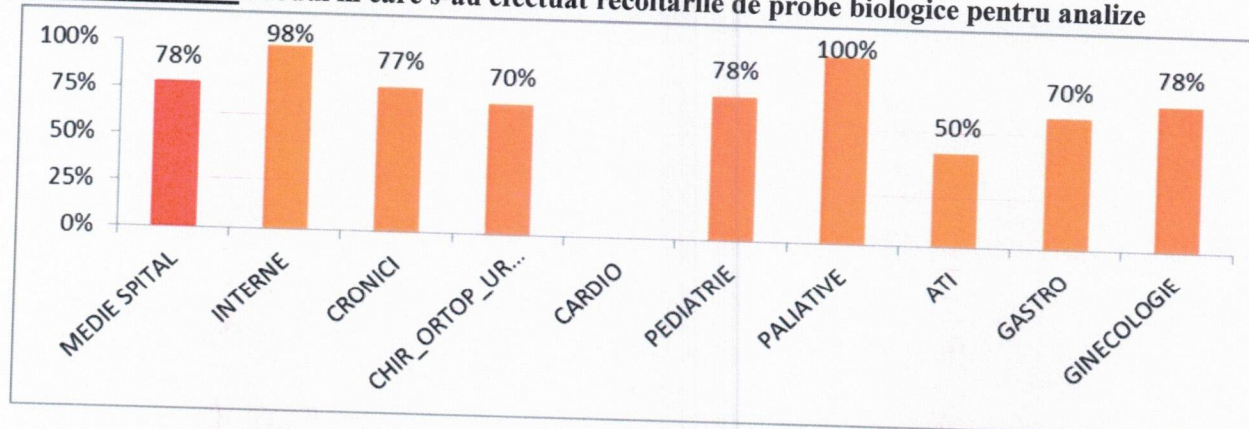
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

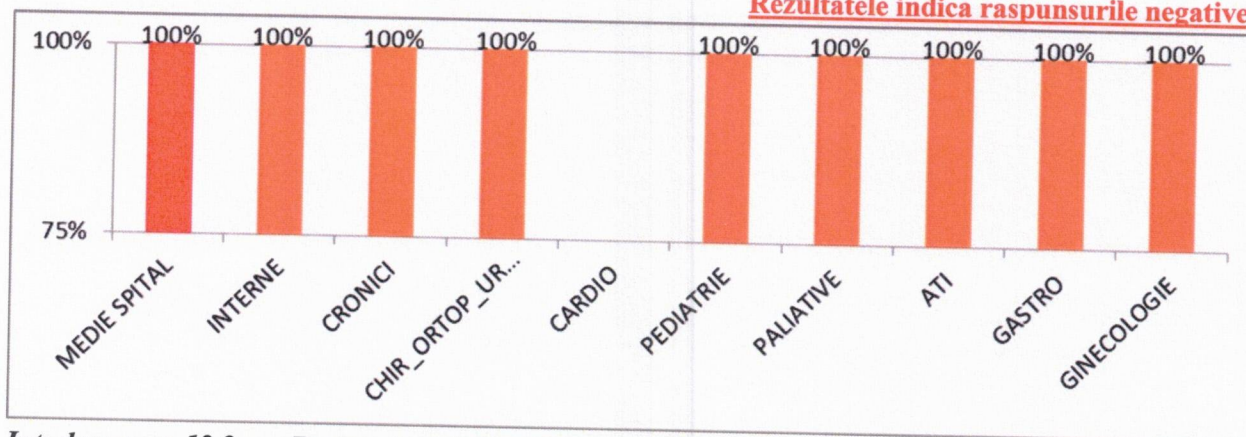


Intrebarea nr. 11: Modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



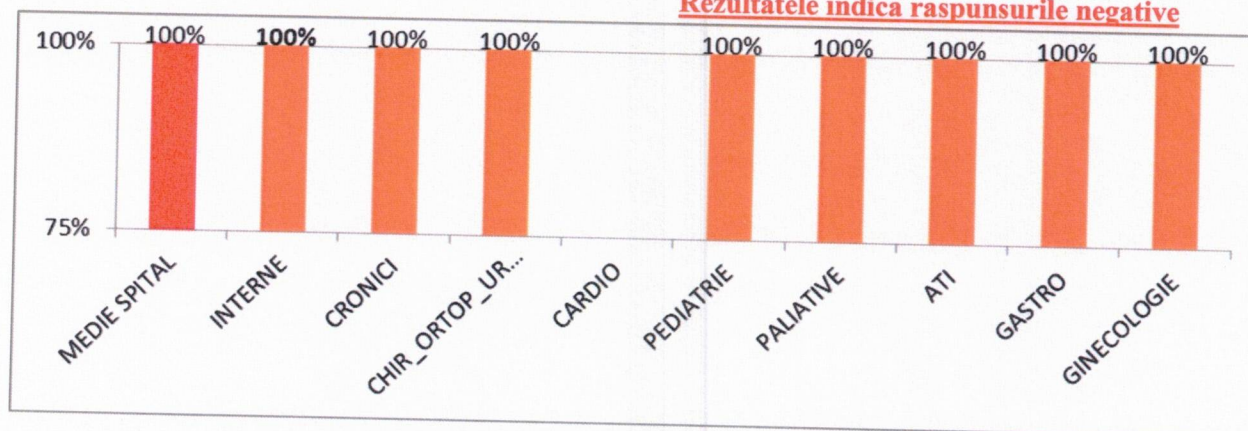
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

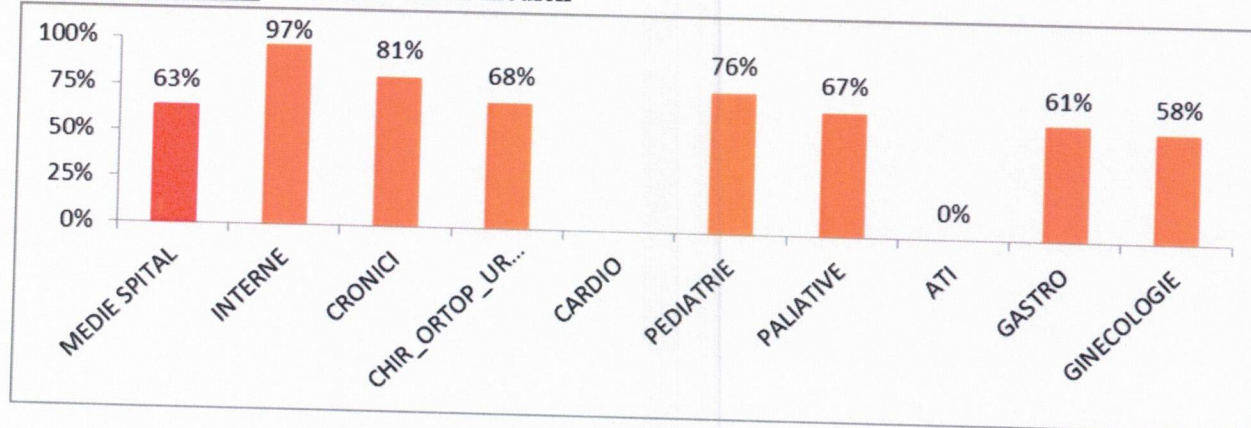


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

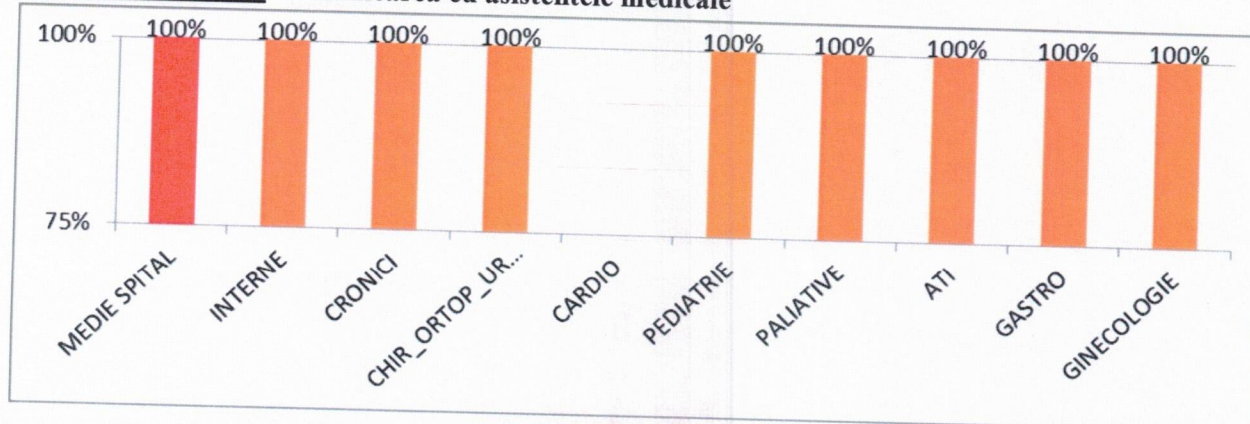
Rezultatele indica raspunsurile negative



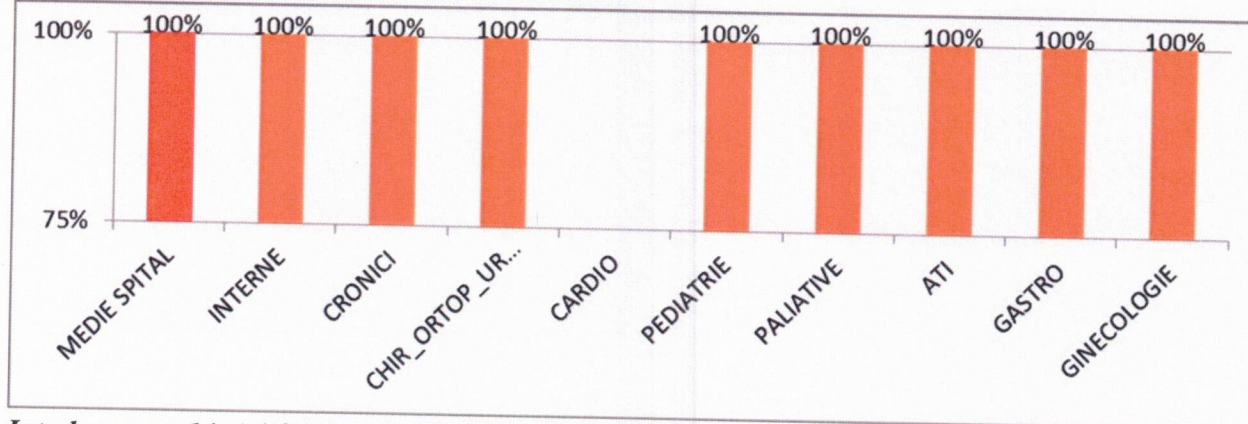
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

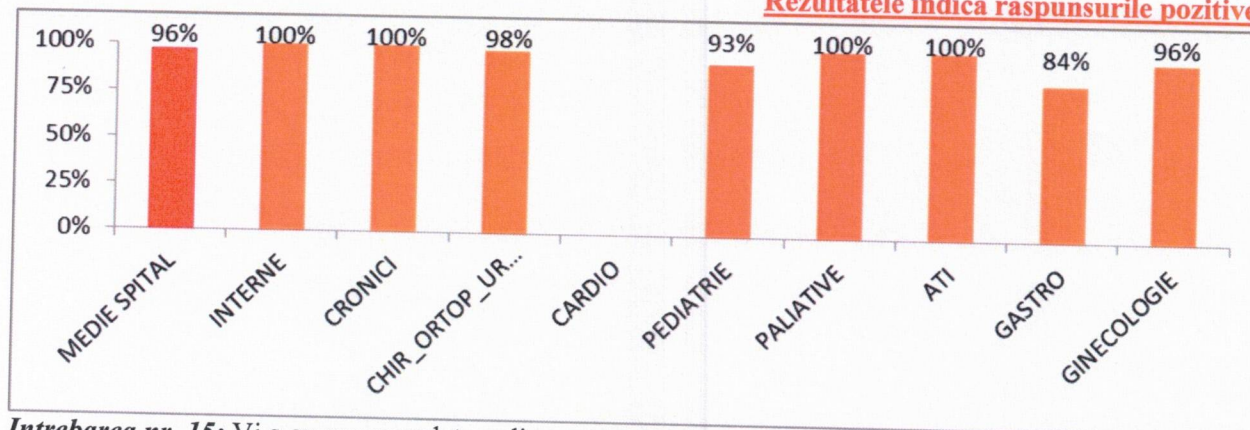


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



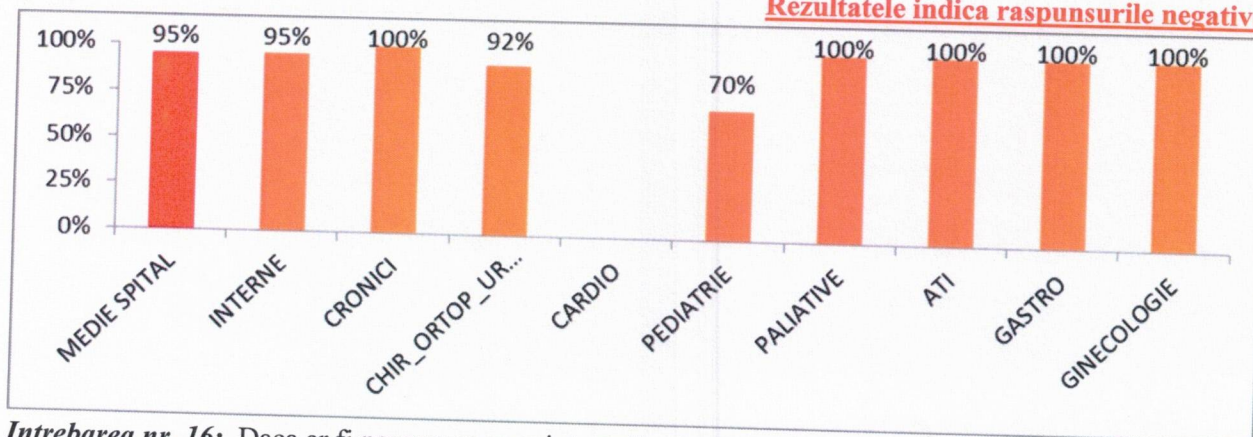
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitaelui ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



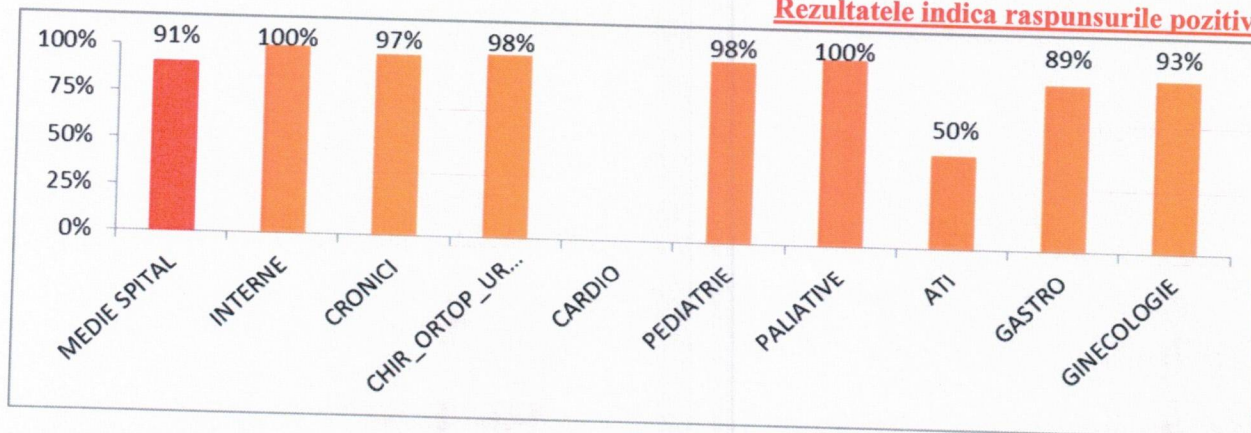
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



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

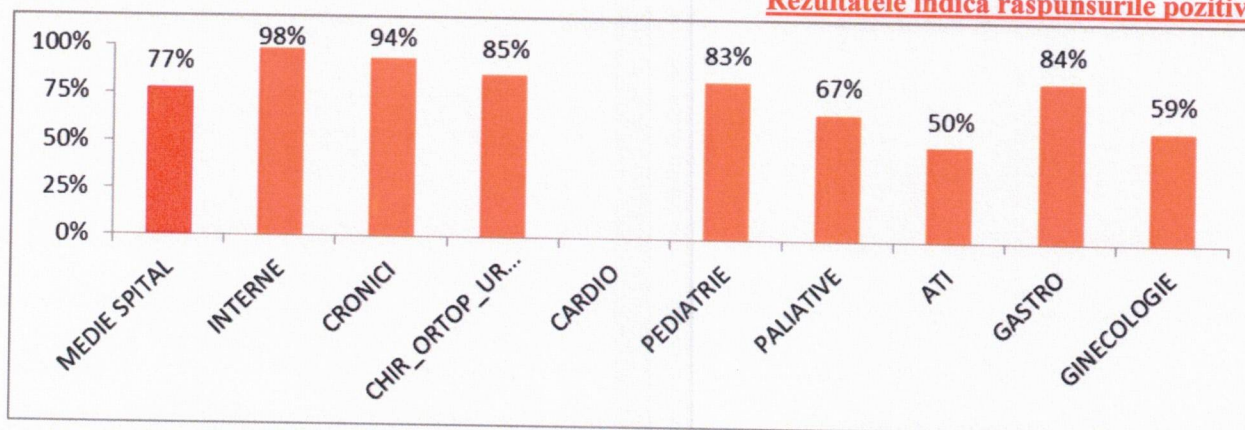
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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	Pondere chestionarelor completate din numarul de externari pe luna aprilie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - aprilie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - aprilie 2025		Pondere chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	58%	62	106	2	62	3%
CRONICI	69%	31	45	0	31	0%
CHIR_ORTOP_UROL	61%	60	99	13	60	22%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	59%	40	68	7	40	18%
PALIATIVE	40%	6	15	2	6	33%
ATI	7%	2	28	0	2	0%
GASTRO	31%	19	61	2	19	11%
GINECOLOGIE	68%	27	40	0	27	0%
Media pe spital = 49 %		247	462	26	247	12%

VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 247 de chestionare completate din totalul de 462 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere de aproximativ 49%). Nivelul mediu de satisfacție este de 88%. Esantionul de respondenti al sectiei ATI nu releva situatia sectiei, reprezenetand doar 7 % din pacientii care au beneficiat de serviciile sectiei ATI.

Principalele aspecte pozitive vizeaza:

- Calitatea serviciilor medicale oferite asistenței medicali
- Timpul de asteptare pana la care au fost preluati de catre personalul medical
- Aspectele de etica comportamentala ale personalului
- Respectarea drepturilor pacienților

Probleme semnalate:

- Lipsa de personal medical
- Comunicarea cu medicii care poate fi îmbunătățită
- Spațiu de joacă destinat copiilor internati în secția Pediatrie
- Montarea unui pisoar în toaleta bărbaților din secția Gastroenterologie
- Amenajarea unui grup sanitar destinat persoanelor cu dizabilități din secția Chirurgie

VII. 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	permanent	Toate secțiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Îmbunătățirea comunicării cu pacienții	permanent	Toate secțiile	Director medical	Comitet director
Pentru o evaluare mai precisă și recomandări bazate pe date, este necesar să se asigure completarea de către pacienți/apartinători a răspunsurilor la toate întrebările conținute în chestionar	permanent	Toate secțiile	Director medical	BMC
Cresterea ratei de răspuns în secțiile cu procente scăzute de colectare	permanent	ATI	Director medical	BMC

Biroul de management al serviciilor de sănătate

Intocmit dr. Sabou Diana _____