

## SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OAŞ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negreşti Oaş, str. Victoriei nr. 90  
CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: office@spitalnegrestioas.ro  
Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC 256 / 22.09.2025

**AVIZAT,**  
Director medical interimar  
dr. Naghi Emil



Catre,



**APROBAT,**  
Manager  
ec. Pap Dalma

**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 – august 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 septembrie 2025.

## II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

### BOLI CRONICE

- Am dori televizor in salon
- Dotarea saloanelor cu cateva scaunele in special la cei care au insuficienta (cronica) venoasa cronica, sa nu atarne picioarele
- Sa se puna aer conditionat, ca vara este foarte cald in salon

### CHIRURGIE

- Aparatura mai performanta (RMN, ecograf)
- Grupurile sanitare - lipsa capace toaleta,
- Mobilier interior defect cu risc de accidente minore - masute, paturi, tv - cu recomandare ca daca nu se pot repara, sa fie scoase din uz. Si cu observatia pertinenta ca se pot imbunatati toate
- Imbunatatirea meselor calde

### PEDIATRIE

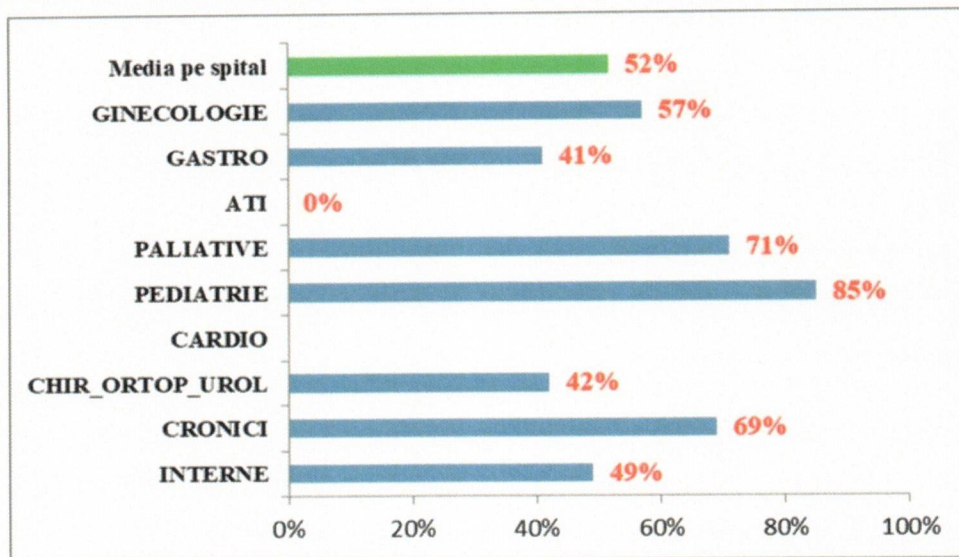
- Foarte necesare ar fi obloanele pt. odihna copiilor, care este foarte importanta. La mancare probabil s ar putea mai bine. Aerul conditionat - este foarte cald in salon atat ziua cat si peste noapte, jocuri pt. copii pt. a-i tine ocupati fara sa alerge pe corridor
- Draperii/jaluzele
- Sala de joaca, aer conditionat , este o caldura insuportabila

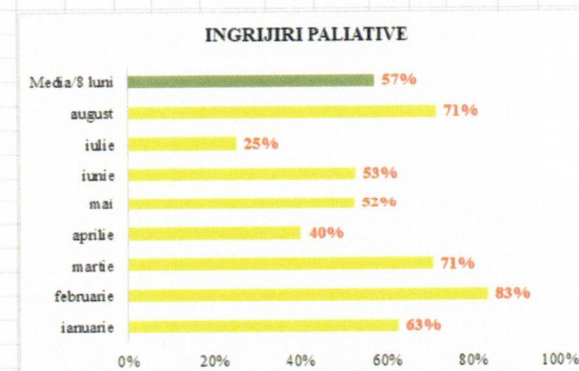
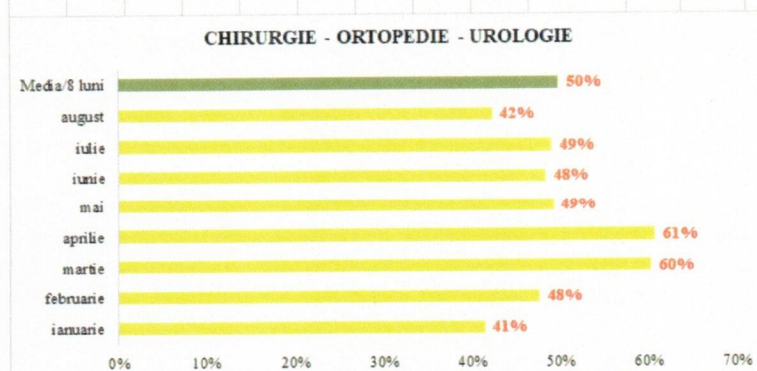
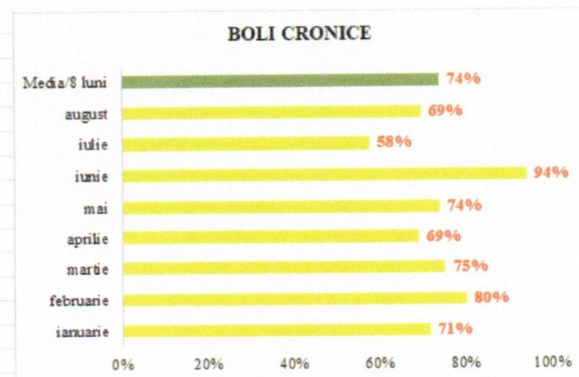
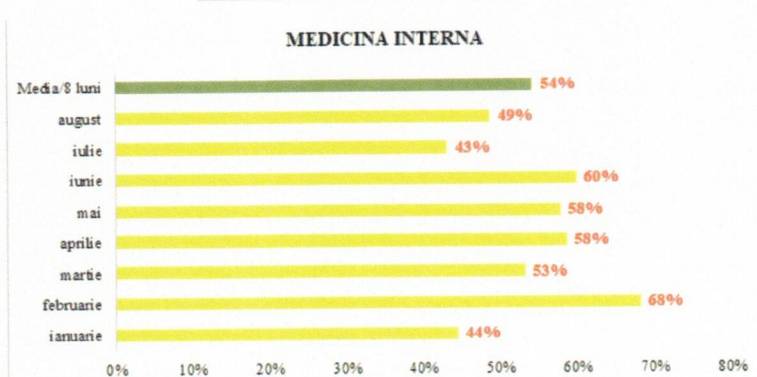
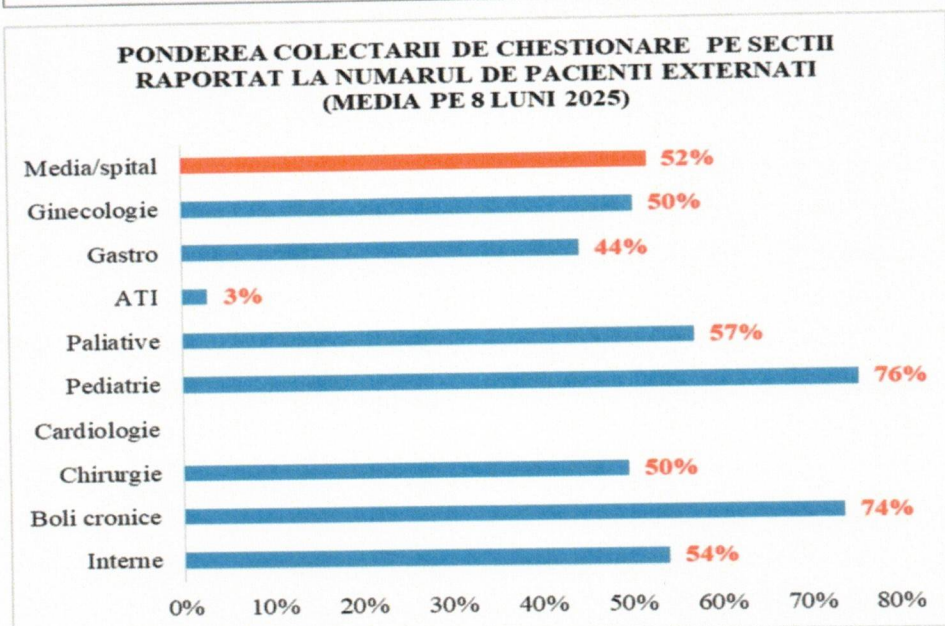
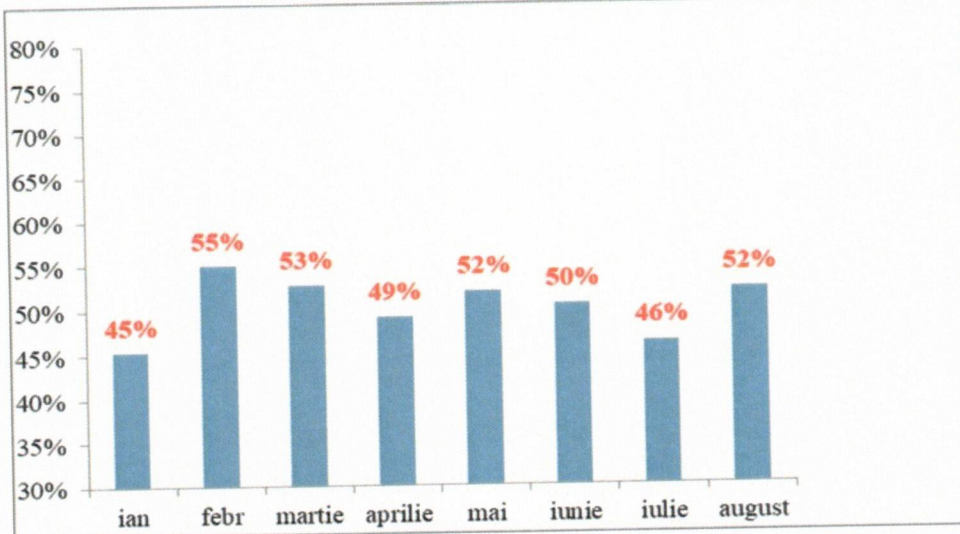
### GINECOLOGIE

- Paturile sunt foarte incomode (salteaua da dureri de spate), igiena cadrelor medicale cand se trece de la un pacient la altul). Dezinfectarea dupa consultul fiecarei paciente
- Vreau daca se poate sa se dea o recompensa pentru sectia ginecologie - cum ar fi al 13 salar. Doamnele si domnii doctori nu s-au plans deloc. Va rugam frumos pentru ca asa personal nu s-a mai intalnit nici unde am fost eu internata. De mi as permite, eu le as da la toti salarii. Eu vreau sa le multumesc din inima pentru tot ce a facut Spitalul Negresti Oas. Va multumesc
- Lipsa pa calda pe sectia ginecologie, unde igiena corporala este foarte importanta

## III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii / august 2025 – media pe spital = 52 %.





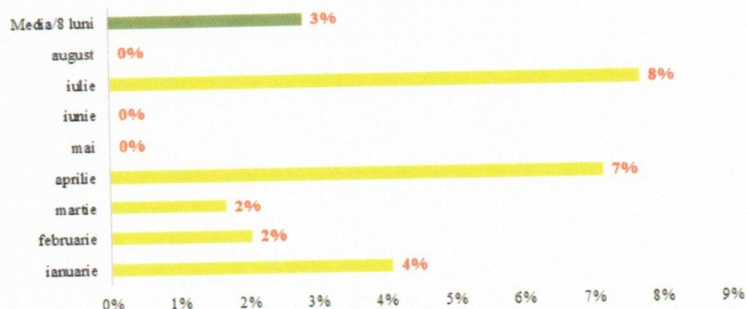
#### PEDIATRIE



#### GASTROENTEROLOGIE



#### ATI

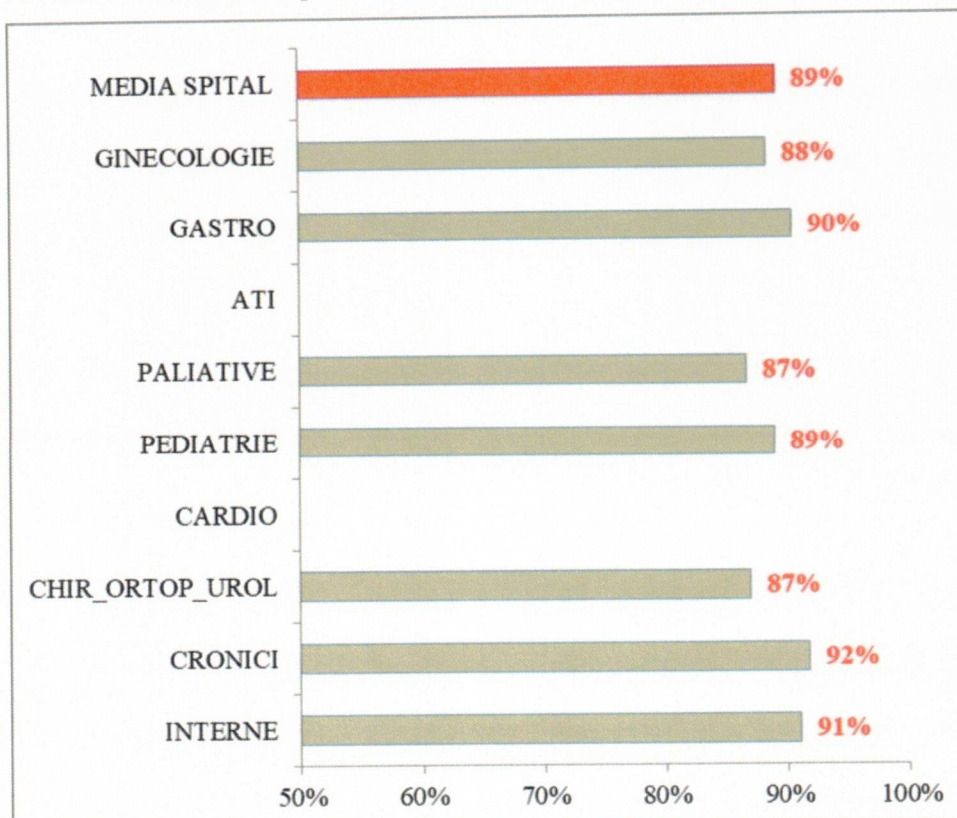


#### GINECOLOGIE



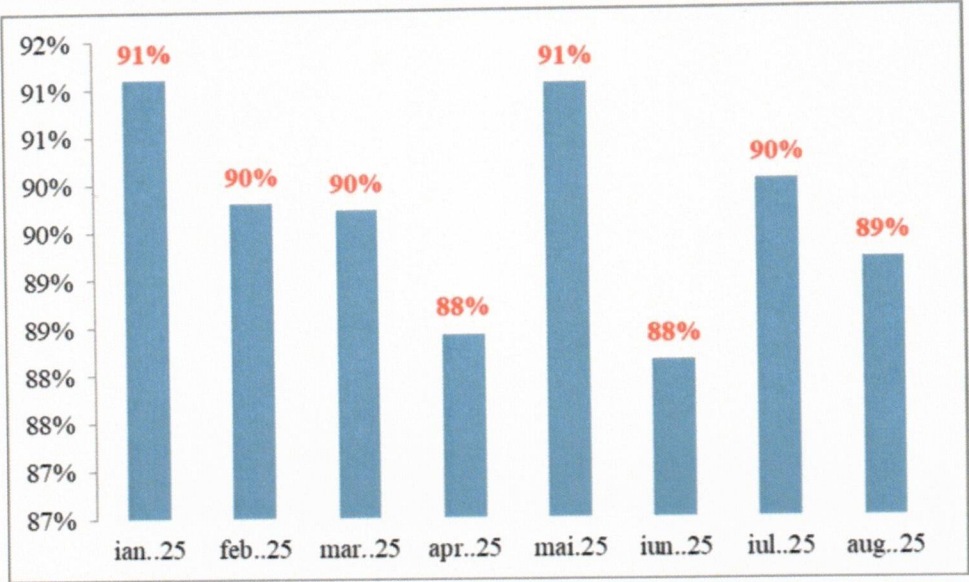
### IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 89 %.



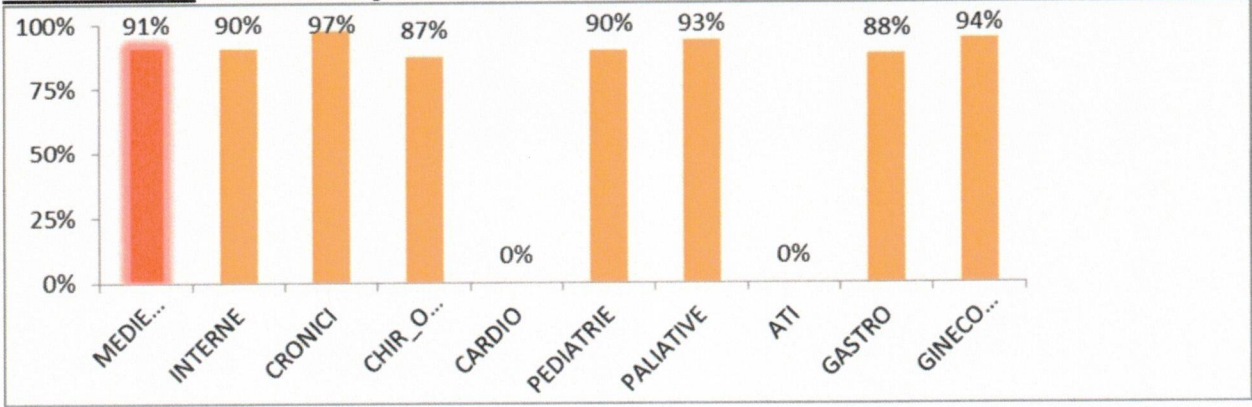
|                         | GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - August 2025 - MEDIA PE SPITAL = 89 % |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               |    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----|
|                         | Intrebarea 1                                                        | Intrebarea 2 | Intrebarea 3 | Intrebarea 4 | Intrebarea 5 | Intrebarea 6.1 | Intrebarea 6.2 | Intrebarea 7.1 | Intrebarea 7.2 | Intrebarea 7.3 | Intrebarea 7.4 | Intrebarea 7.5 | Intrebarea 8 | Intrebarea 9 | Intrebarea 10 | Intrebarea 11 | Intrebarea 12.1 | Intrebarea 12.2 | Intrebarea 13.1 | Intrebarea 13.2 | Intrebarea 13.3 | Intrebarea 14 | Intrebarea 15 | Intrebarea 16 | Intrebarea 17 | Intrebarea 18 |    |
|                         |                                                                     |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               |    |
| MEDIA SPITAL            | 91%                                                                 | 95%          | 96%          | 97%          | 96%          | 96%            | 97%            | 93%            | 91%            | 91%            | 92%            | 91%            | 87%          | 84%          | 92%           | 71%           | 99%             | 99%             | 72%             | 71%             | 70%             | 92%           | 92%           | 89%           | 89%           | 78%           | 89 |
| INTERNE                 | 90%                                                                 | 92%          | 98%          | 98%          | 97%          | 97%            | 100%           | 96%            | 95%            | 94%            | 95%            | 97%            | 93%          | 93%          | 92%           | 67%           | 100%            | 100%            | 76%             | 76%             | 73%             | 88%           | 88%           | 88%           | 94%           | 92%           | 91 |
| CRONICI                 | 97%                                                                 | 100%         | 97%          | 99%          | 98%          | 90%            | 99%            | 99%            | 98%            | 98%            | 99%            | 95%            | 95%          | 96%          | 95%           | 82%           | 100%            | 100%            | 58%             | 57%             | 56%             | 94%           | 94%           | 94%           | 100%          | 82%           | 92 |
| CHIR_ORTOP_UROL         | 87%                                                                 | 89%          | 91%          | 93%          | 89%          | 88%            | 88%            | 88%            | 89%            | 88%            | 88%            | 91%            | 88%          | 89%          | 82%           | 63%           | 100%            | 100%            | 76%             | 78%             | 75%             | 89%           | 89%           | 91%           | 91%           | 80%           | 87 |
| ACTIVITATE SUSPENDATA   |                                                                     |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               |    |
| CARDIO                  |                                                                     |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               | 89 |
| PEDIATRIE               | 90%                                                                 | 89%          | 92%          | 93%          | 95%          | 96%            | 96%            | 92%            | 83%            | 92%            | 80%            | 92%            | 90%          | 94%          | 94%           | 83%           | 92%             | 92%             | 78%             | 74%             | 74%             | 88%           | 88%           | 88%           | 96%           | 81%           | 89 |
| PALIATIVE               | 93%                                                                 | 100%         | 100%         | 100%         | 100%         | 100%           | 100%           | 87%            | 87%            | 80%            | 87%            | 87%            | 53%          | 93%          | 93%           | 53%           | 100%            | 100%            | 80%             | 80%             | 80%             | 100%          | 100%          | 80%           | 60%           | 60%           | 87 |
| O CHESTIONARE COLECTATE |                                                                     |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               |    |
| ATI                     |                                                                     |              |              |              |              |                |                |                |                |                |                |                |              |              |               |               |                 |                 |                 |                 |                 |               |               |               |               |               | 90 |
| GASTRO                  | 88%                                                                 | 100%         | 100%         | 100%         | 100%         | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 97%          | 97%          | 97%           | 64%           | 100%            | 100%            | 64%             | 64%             | 64%             | 82%           | 82%           | 91%           | 82%           | 82%           | 90 |
| GINECOLOGIE             | 94%                                                                 | 96%          | 93%          | 95%          | 93%          | 94%            | 95%            | 86%            | 85%            | 82%            | 86%            | 80%            | 93%          | 93%          | 92%           | 83%           | 100%            | 100%            | 70%             | 69%             | 65%             | 100%          | 100%          | 89%           | 96%           | 68%           | 88 |

b. Dinamica gradului de satisfactie mediu/spital/8 luni 2025

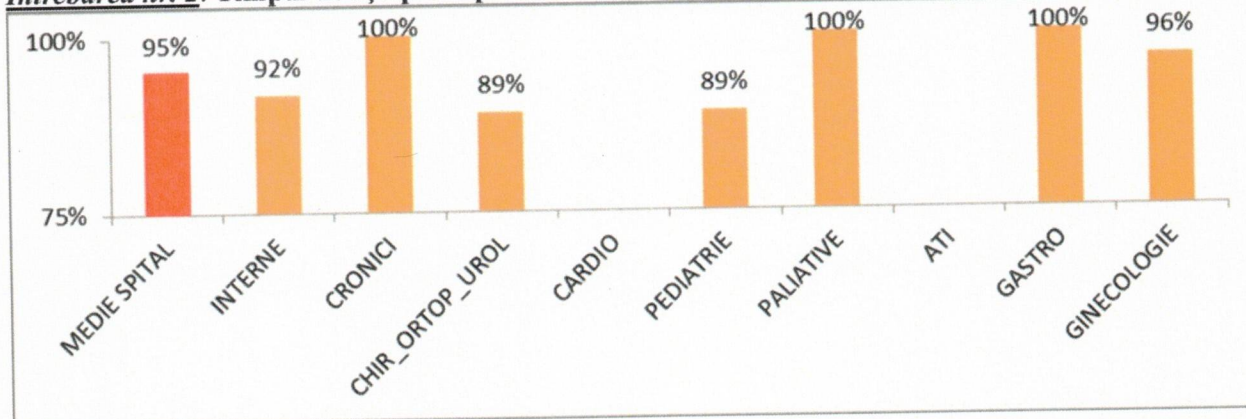


c. Pe intrebari/august 2025

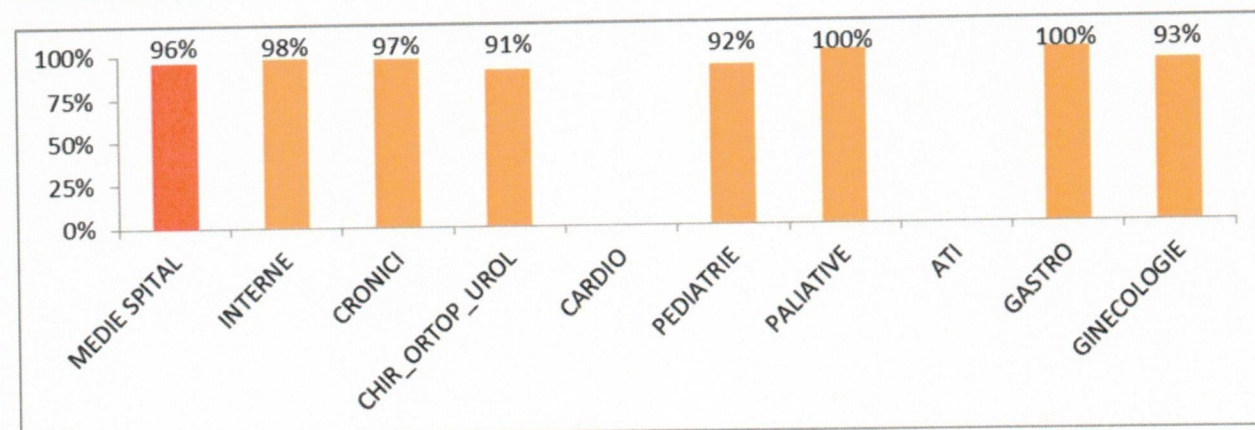
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



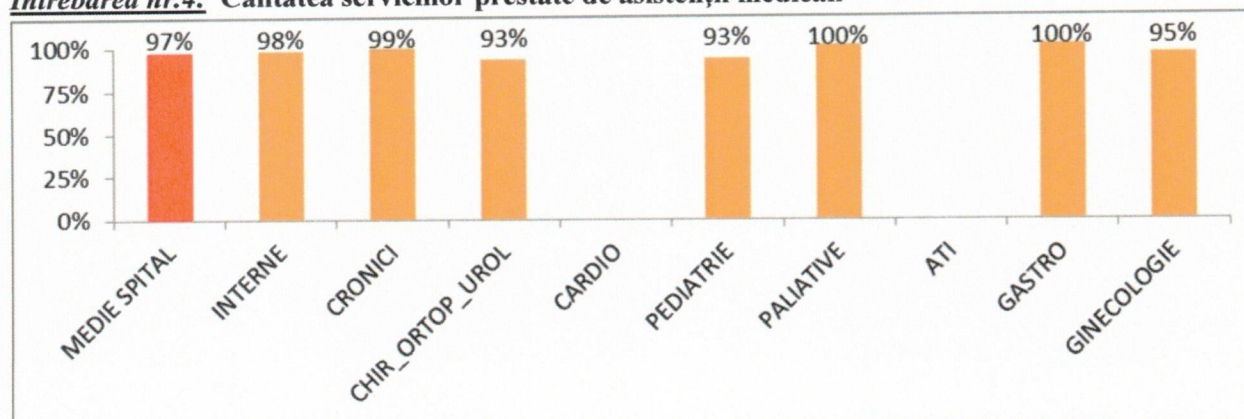
**Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical**



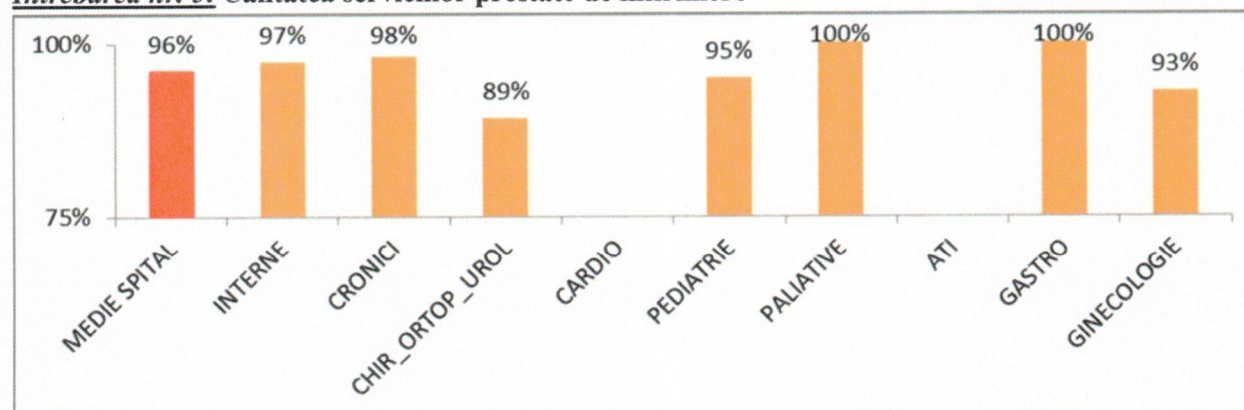
**Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici**



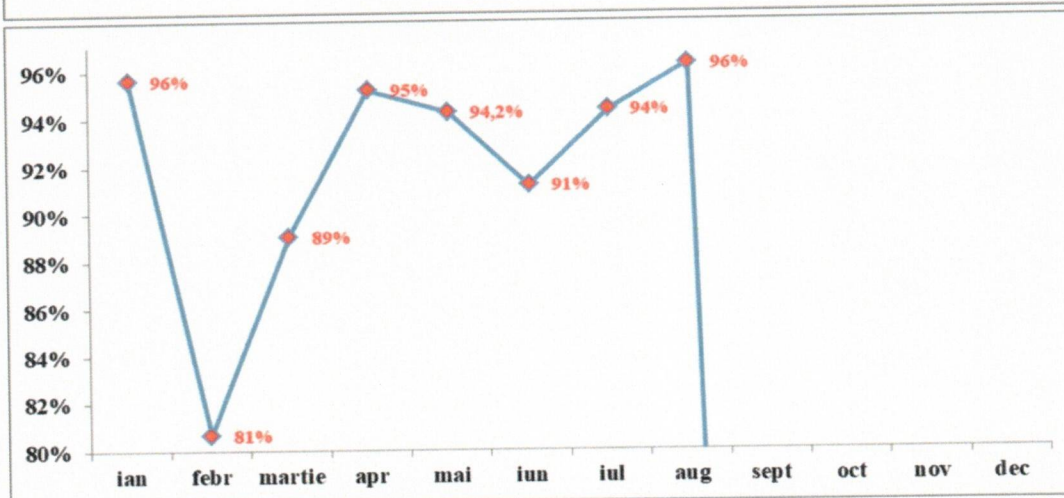
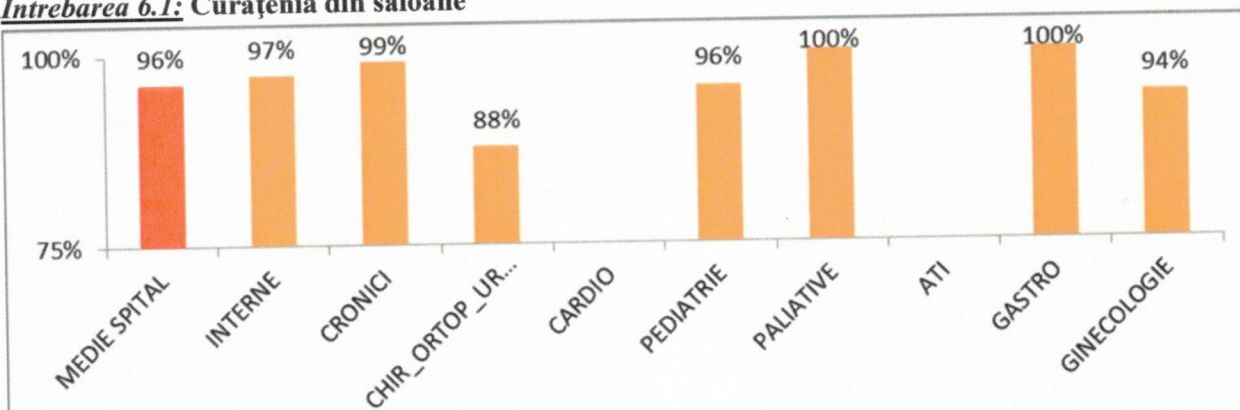
**Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali**



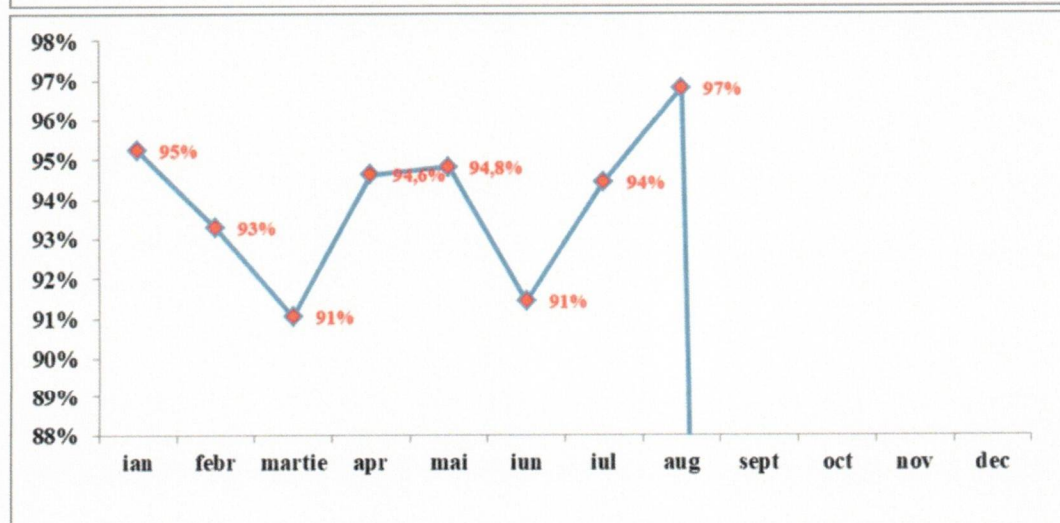
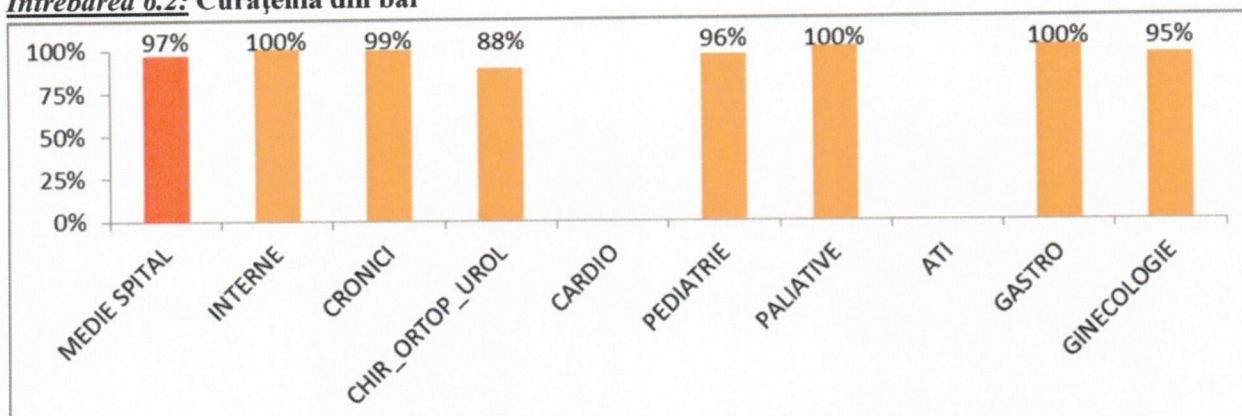
**Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere**



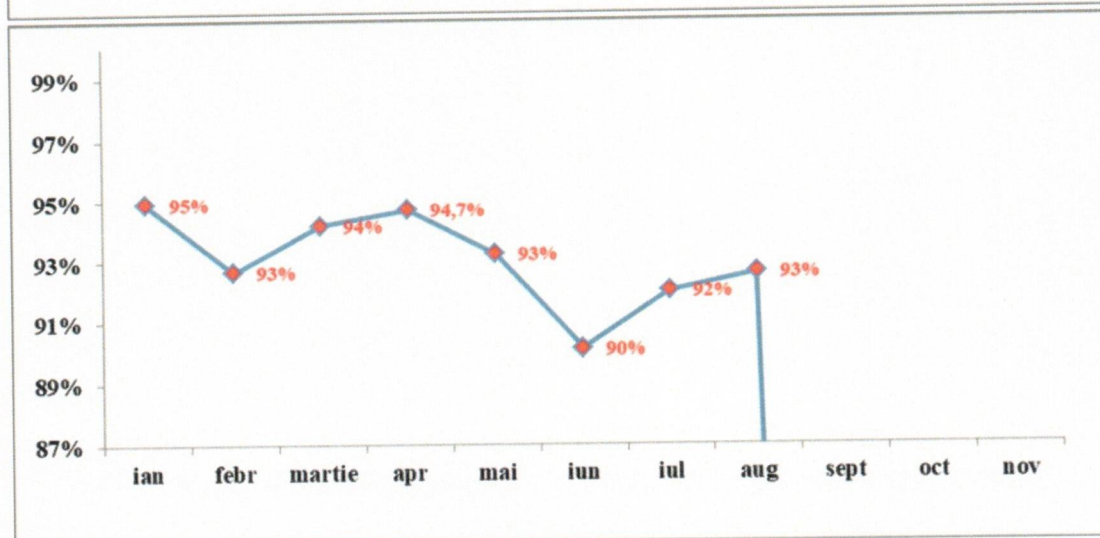
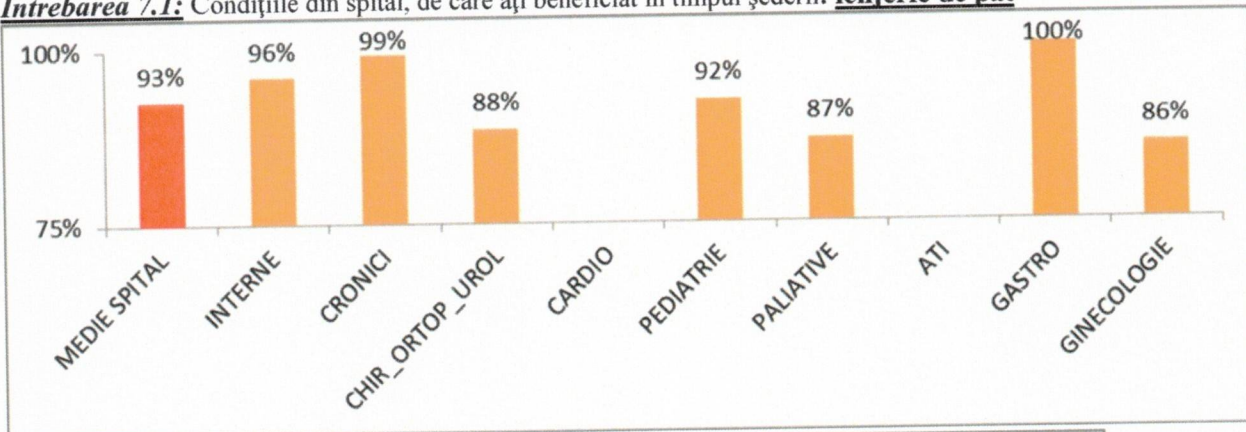
### Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



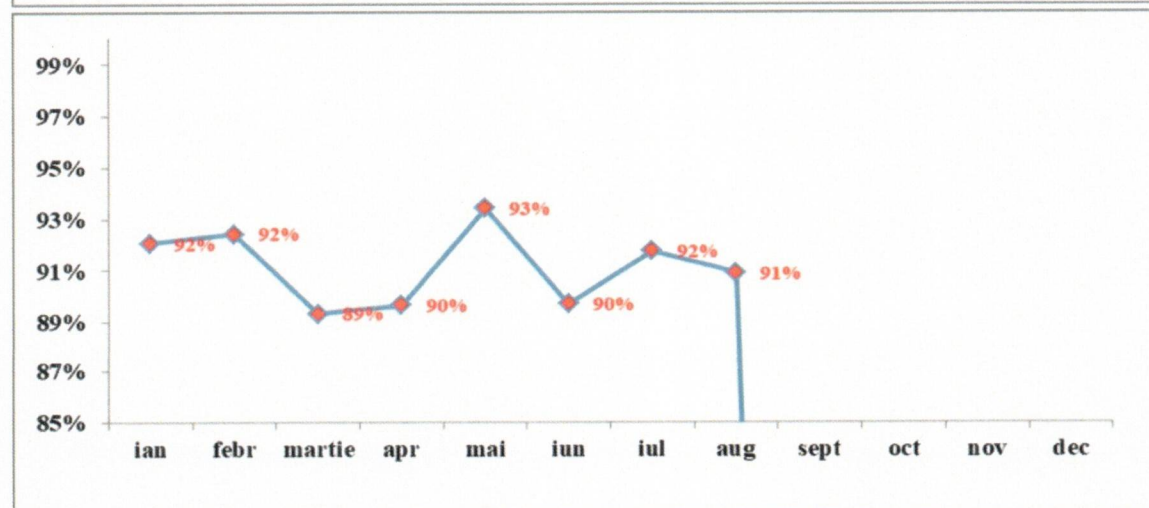
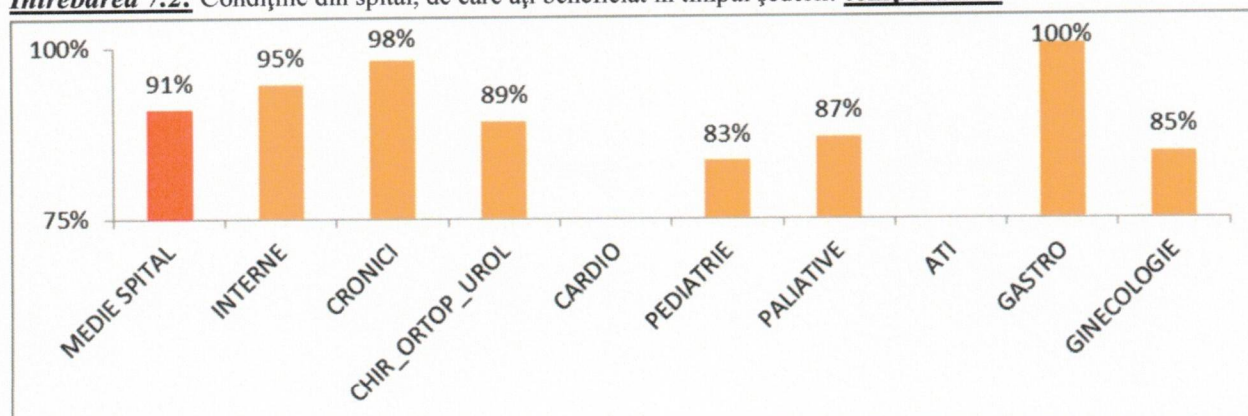
### Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



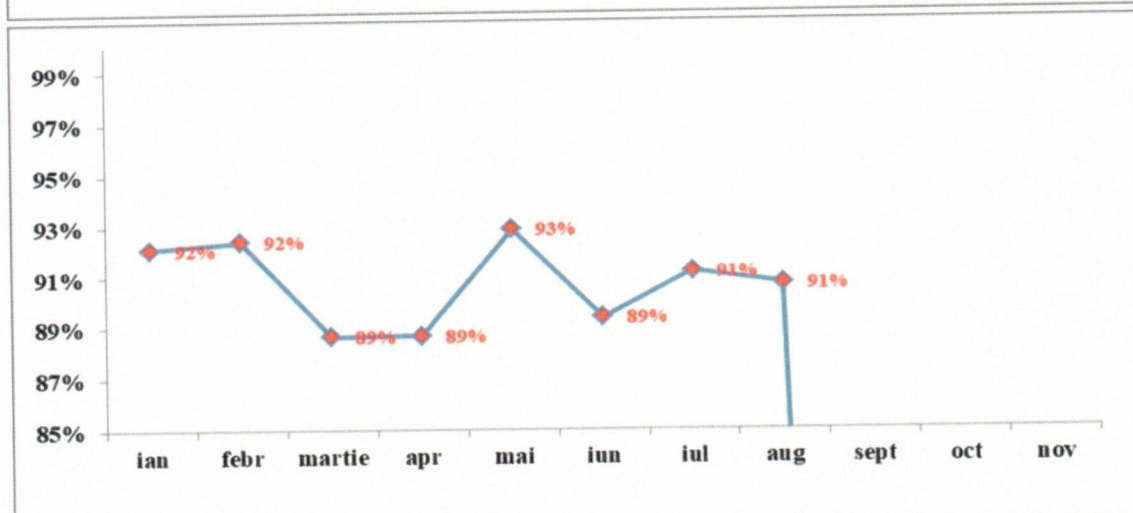
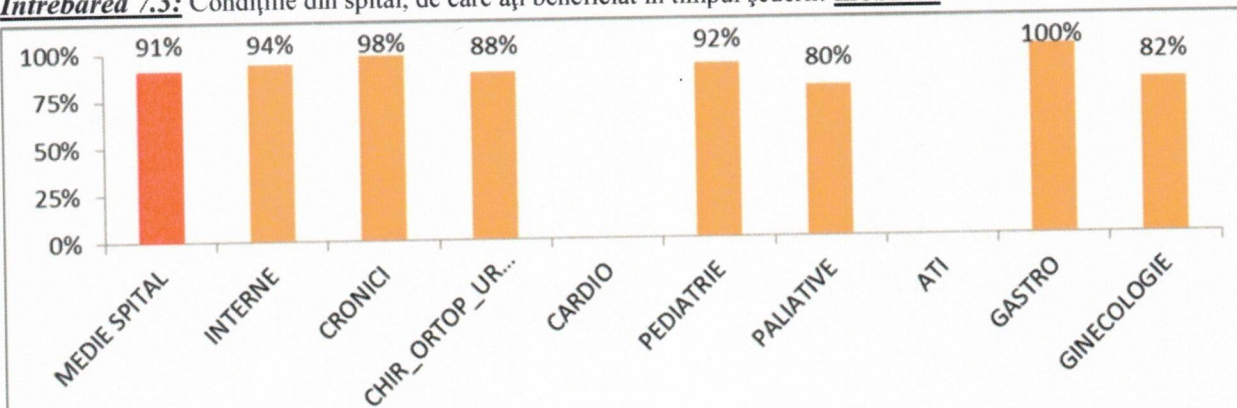
**Intrebarea 7.1:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



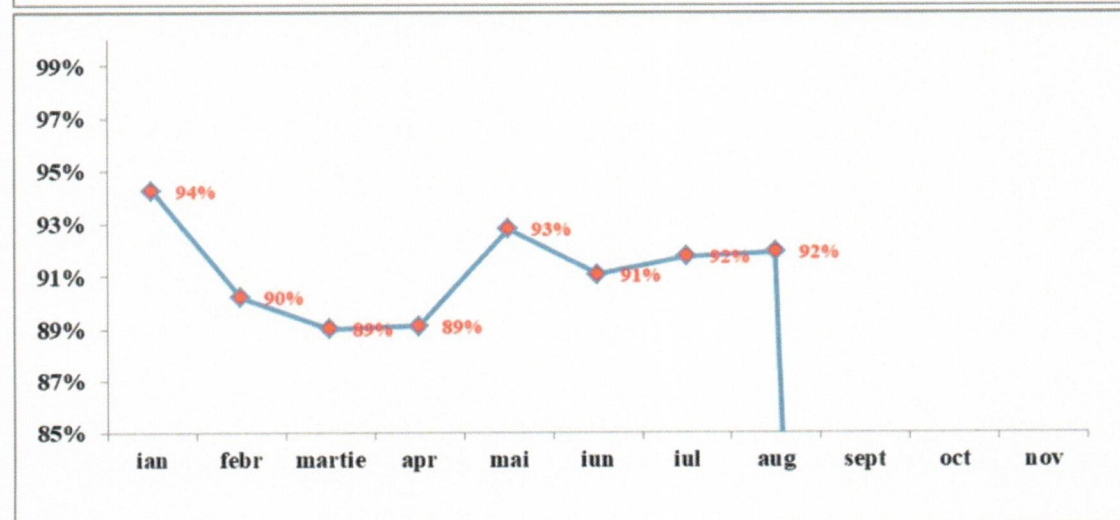
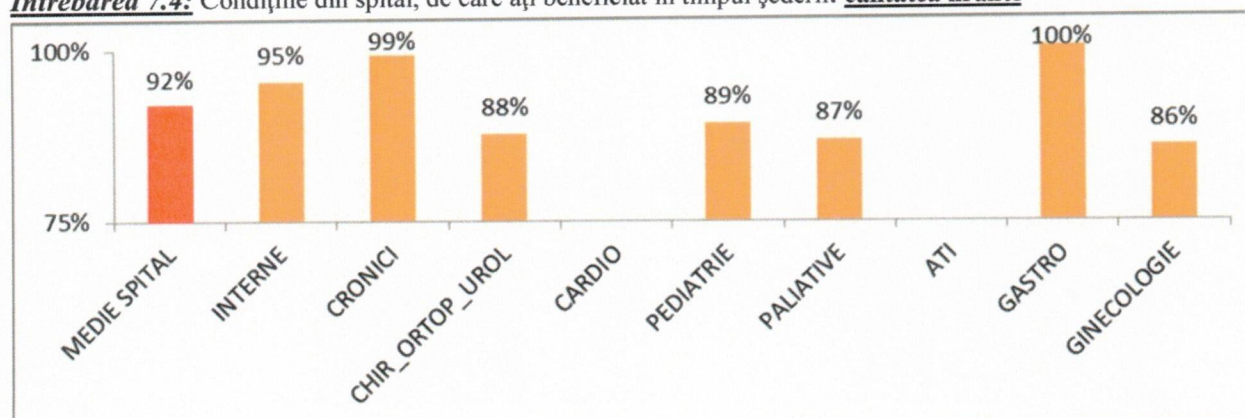
**Intrebarea 7.2:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



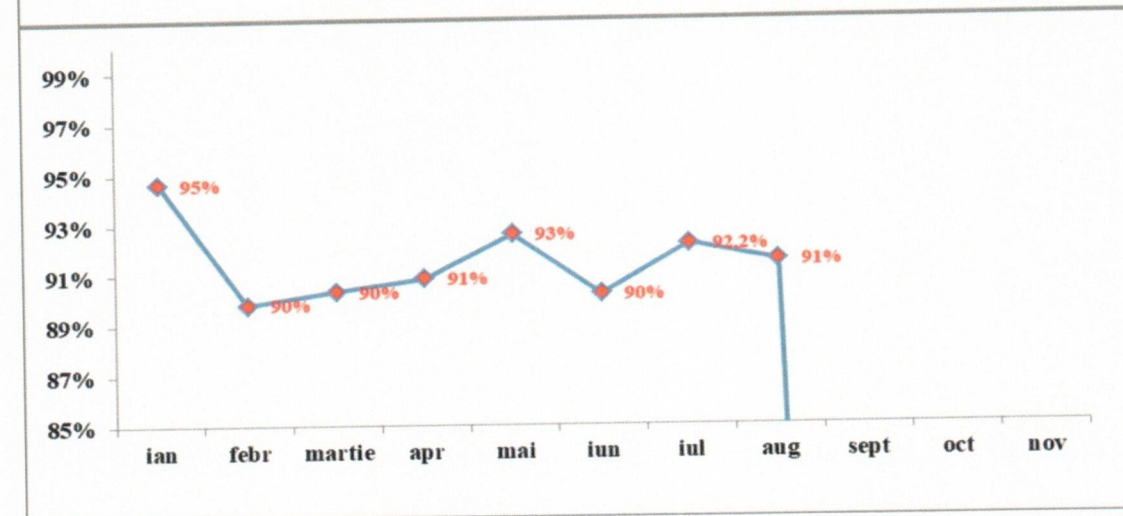
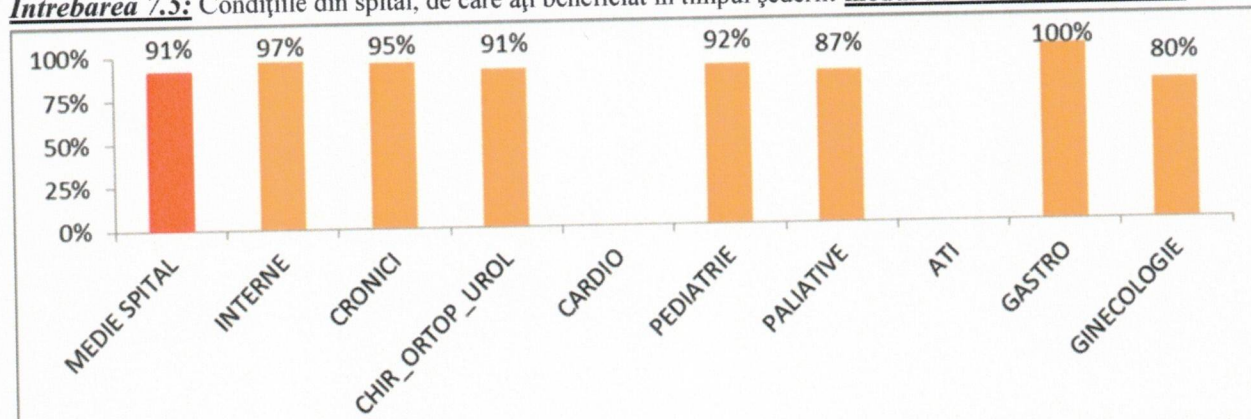
**Intrebarea 7.3:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



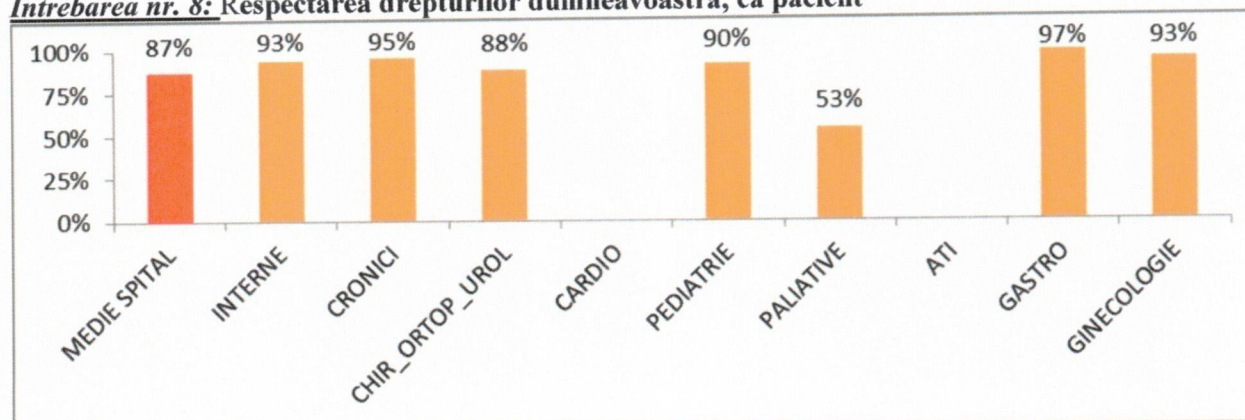
**Intrebarea 7.4:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



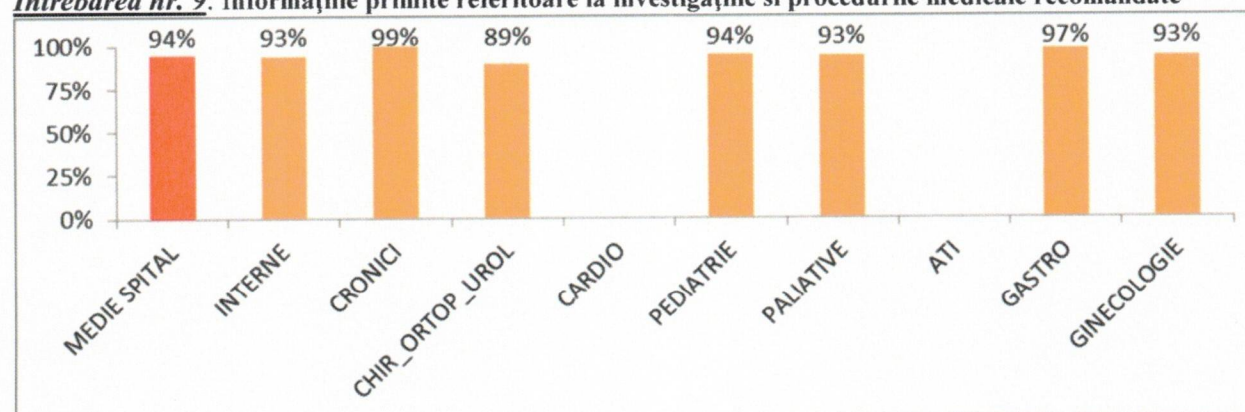
**Intrebarea 7.5:** Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



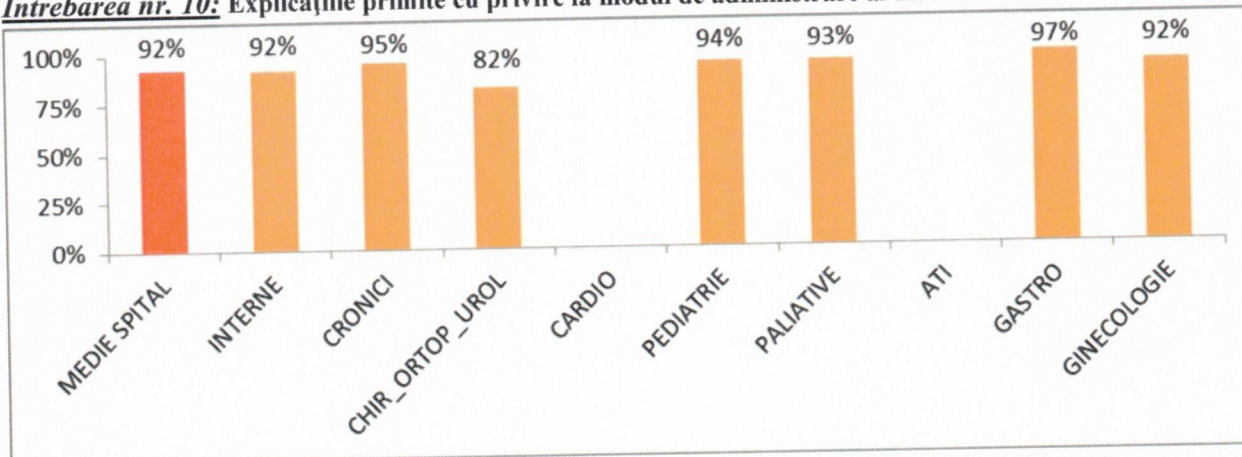
**Intrebarea nr. 8:** Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



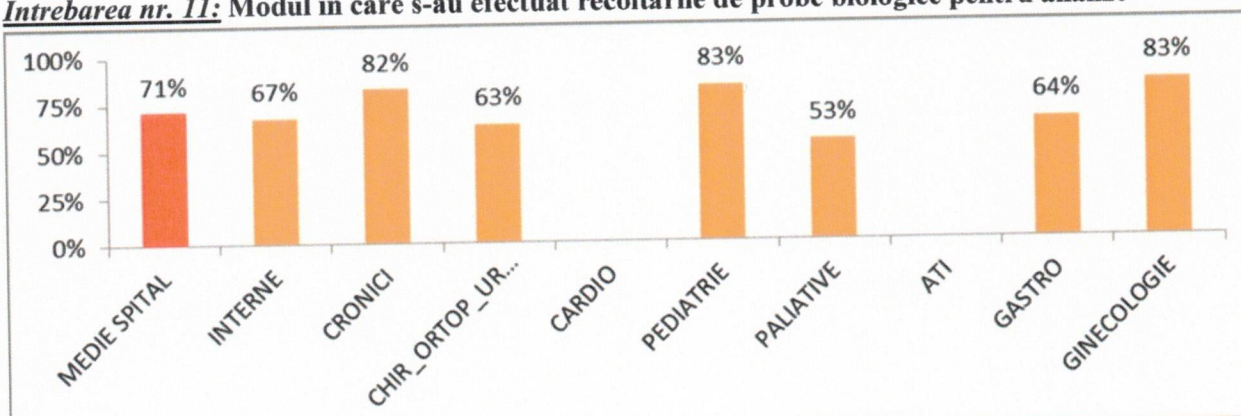
**Intrebarea nr. 9:** Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

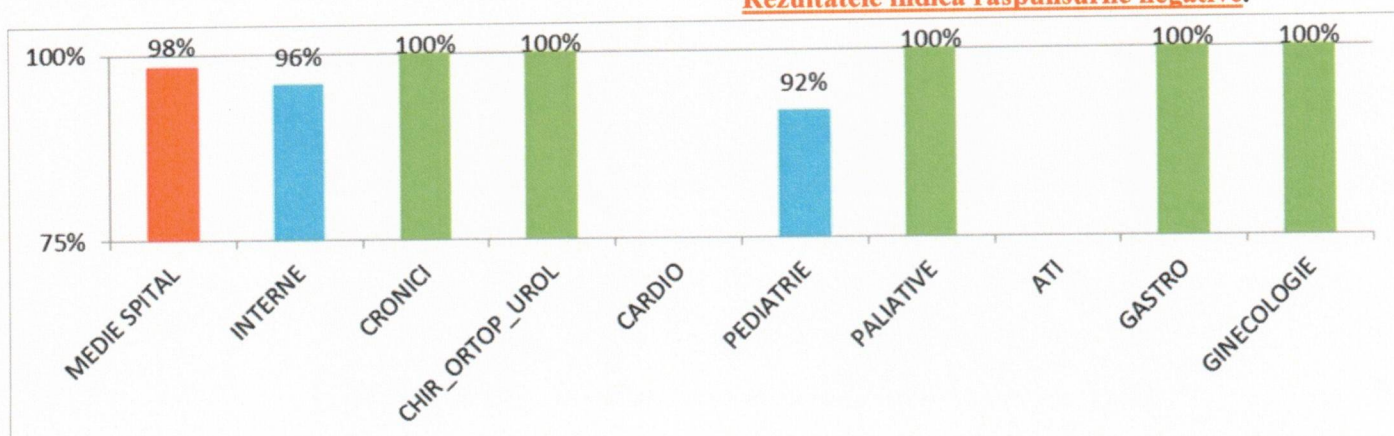


**Intrebarea nr. 11:** Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



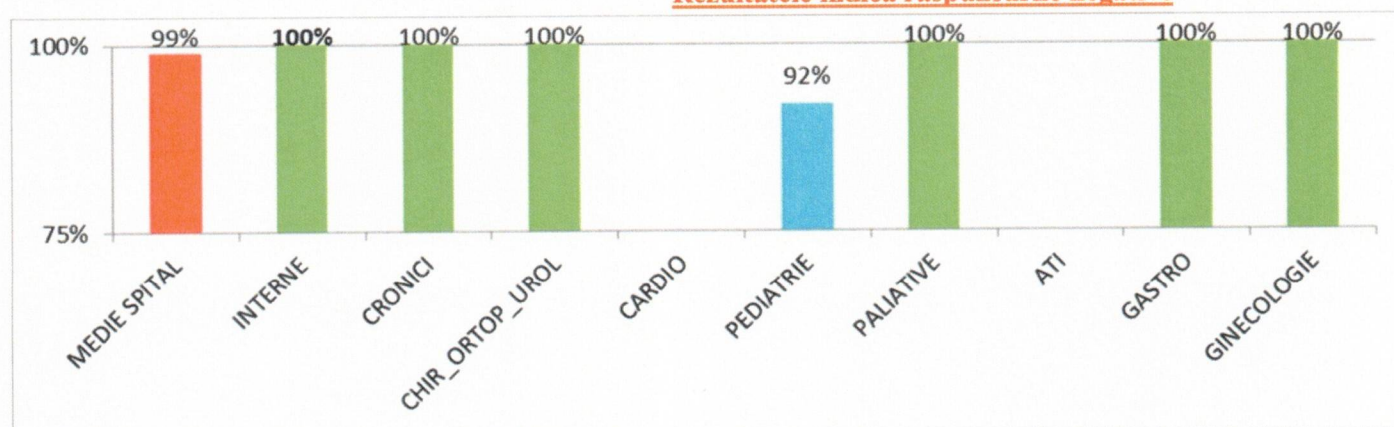
**Intrebarea nr. 12.1 :** Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

**Rezultatele indica raspunsurile negative.**

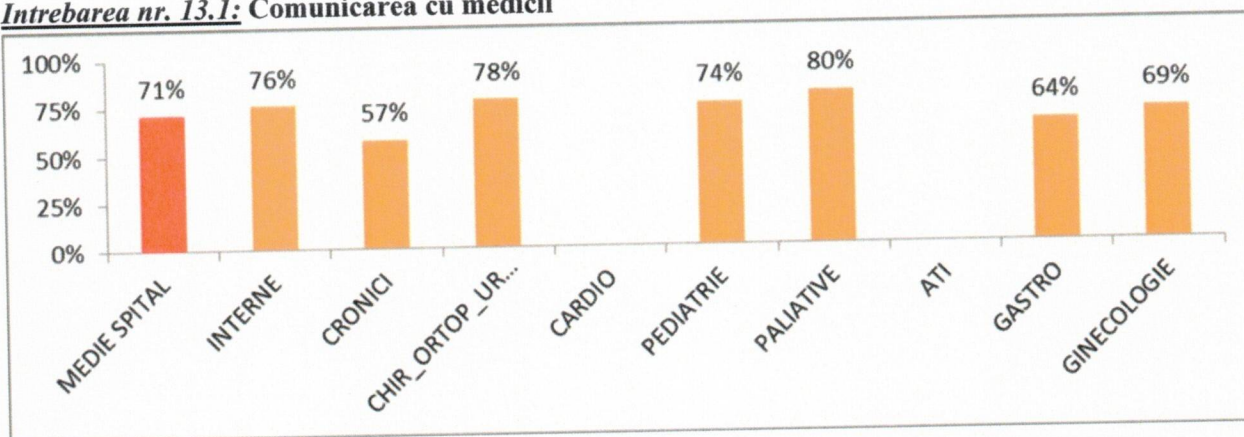


**Intrebarea nr. 12.2 :** Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

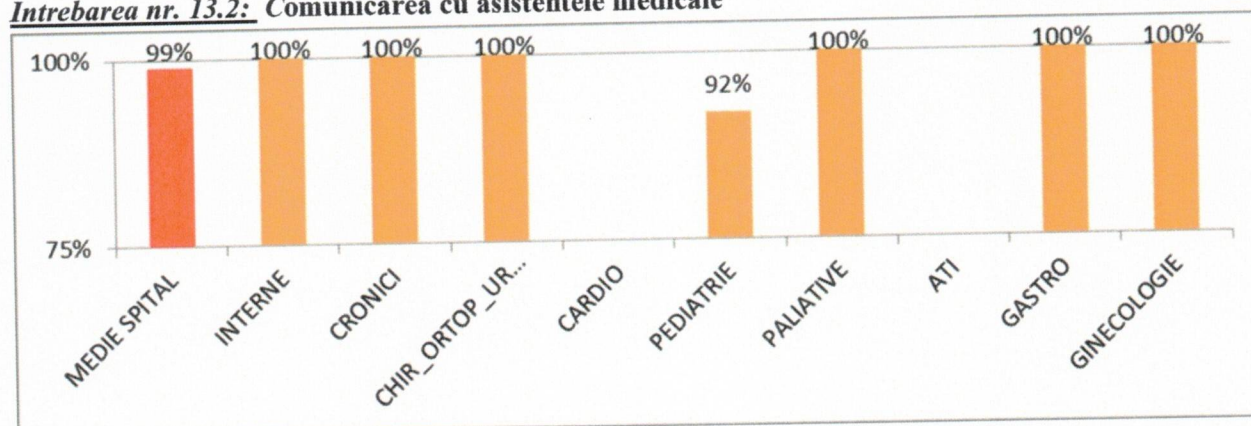
**Rezultatele indica raspunsurile negative**



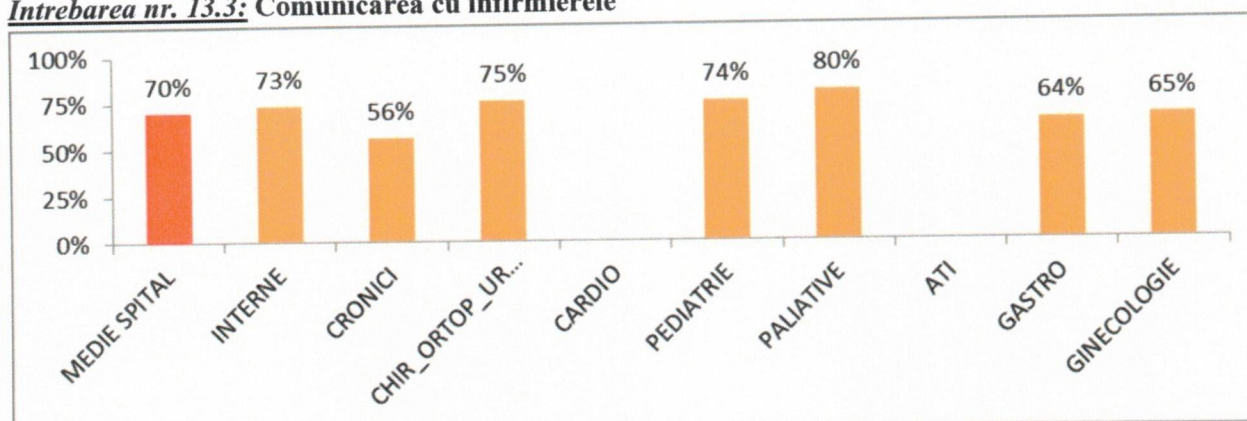
**Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii**



**Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale**

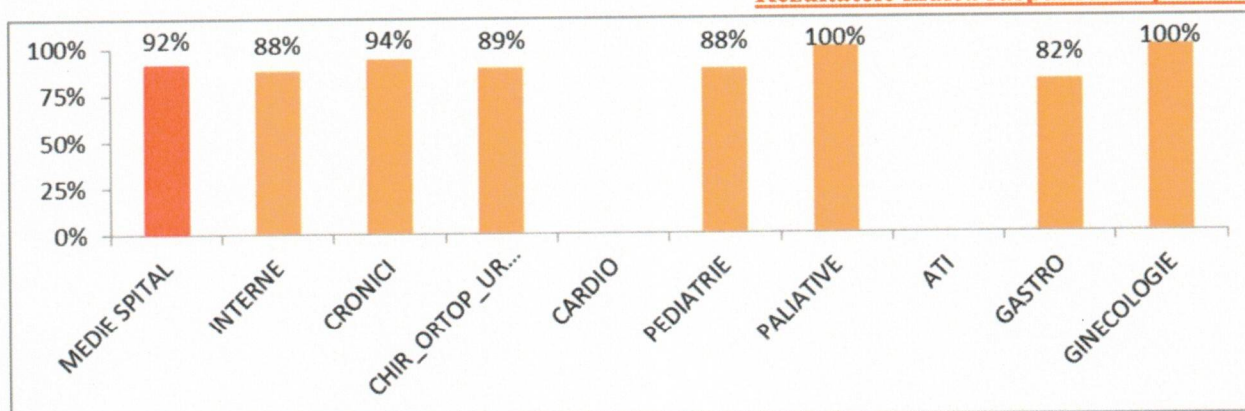


**Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele**



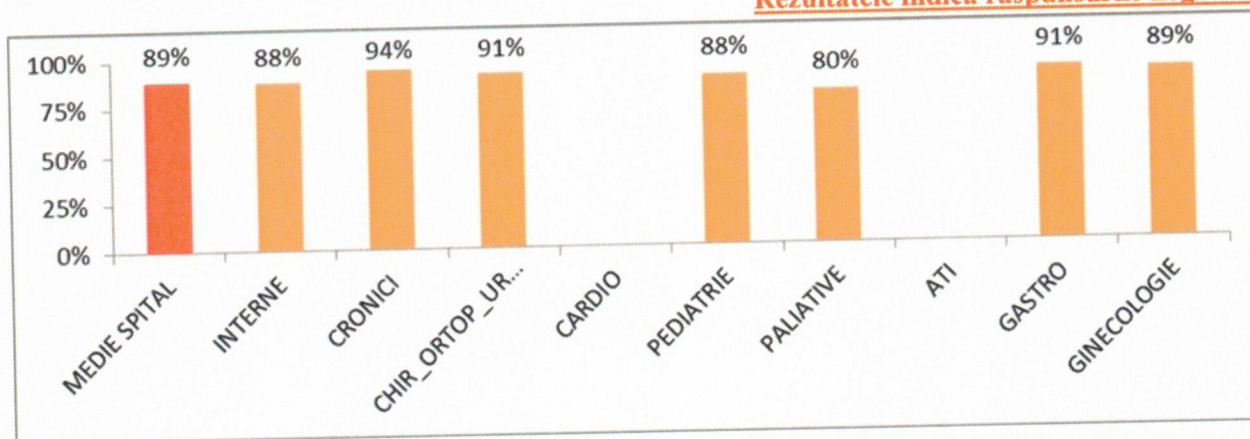
**Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitaelului** ☐DA ☐NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



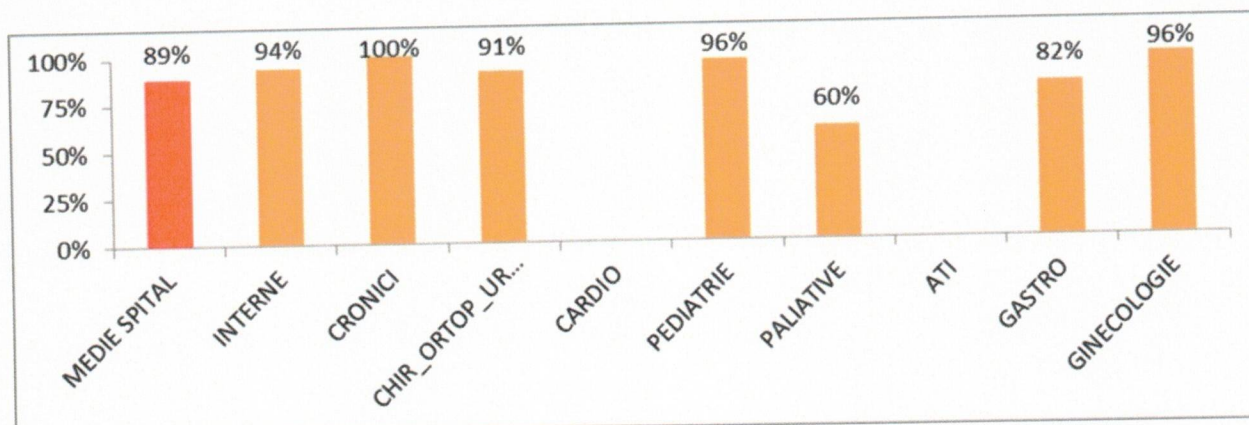
**Intrebarea nr. 15:** Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐ DA ☐ NU

**Rezultatele indica raspunsurile negative**



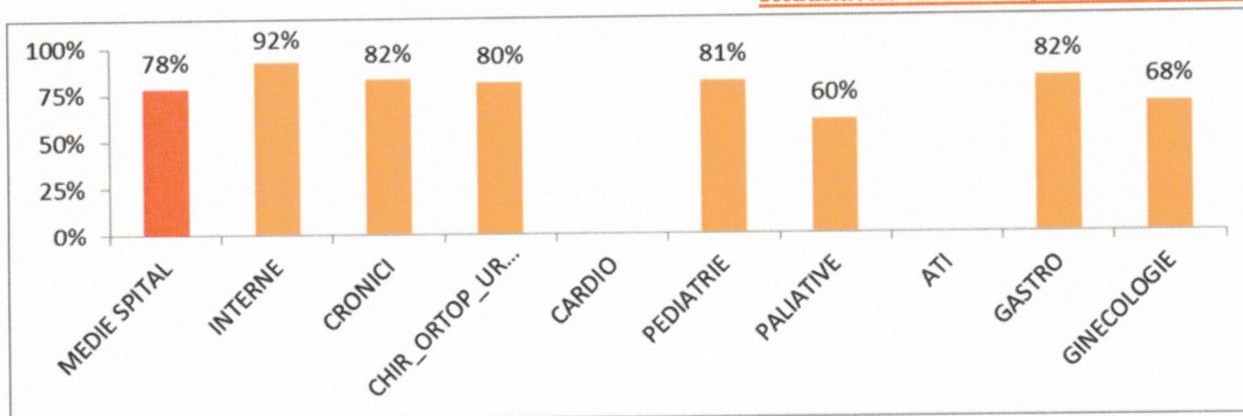
**Intrebarea nr. 16:** Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ? ☐ DA ☐ NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**

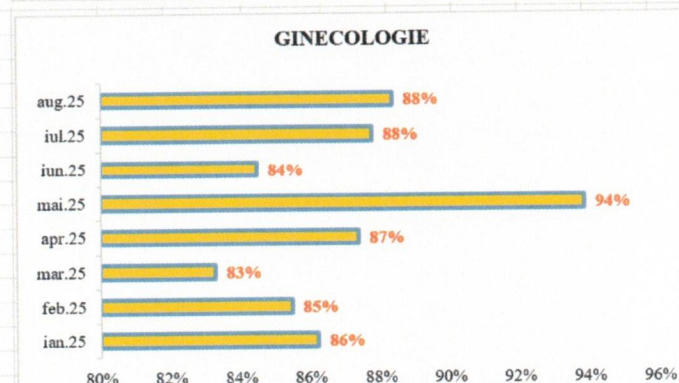
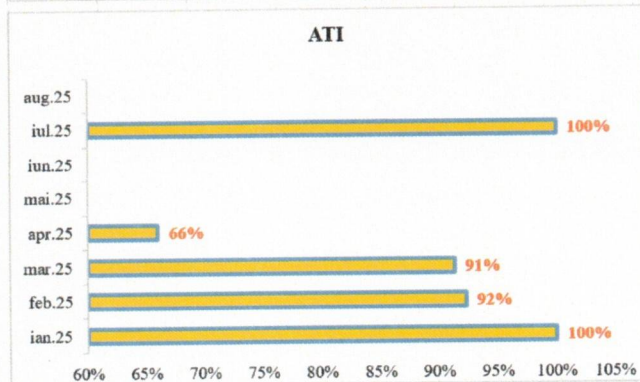
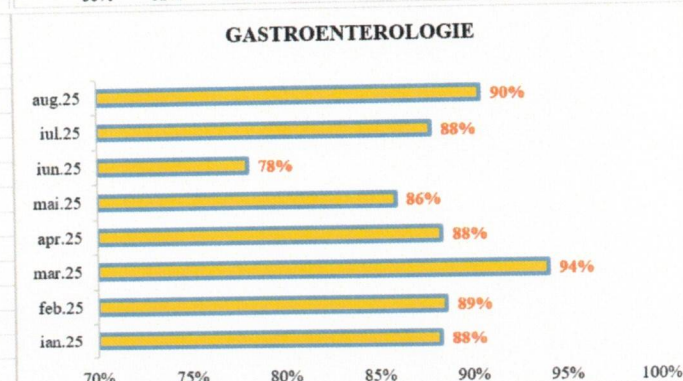
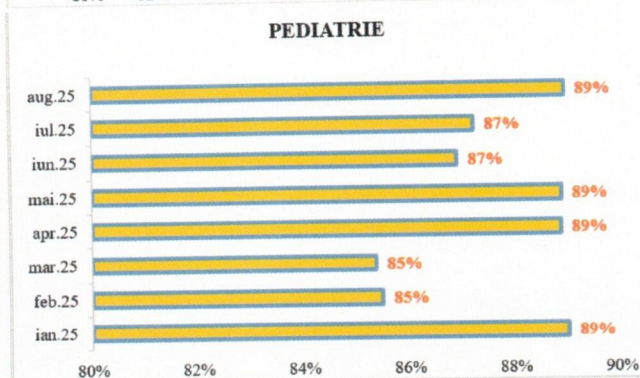
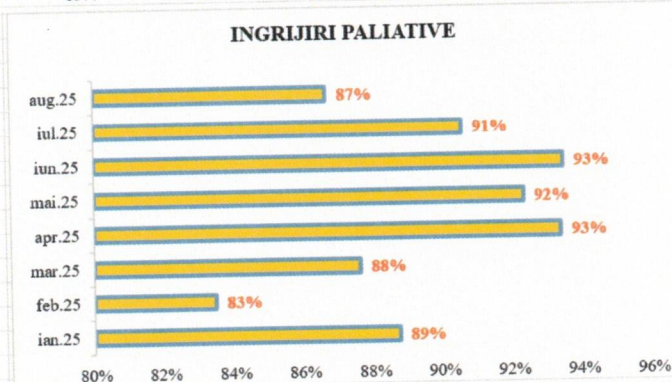
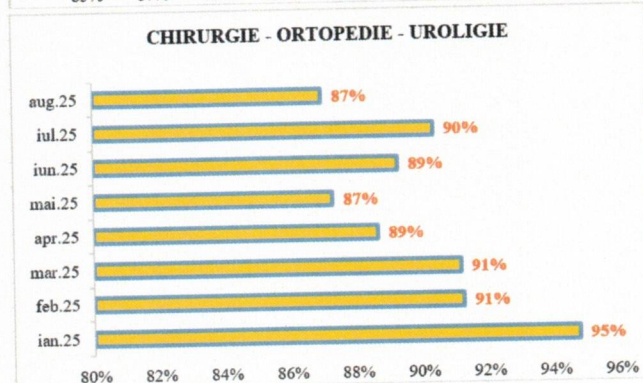
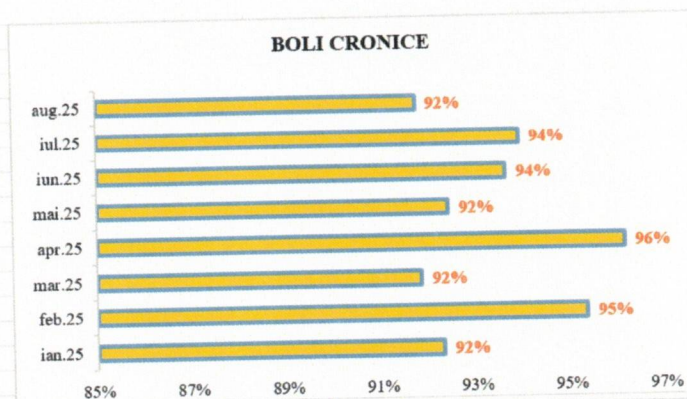
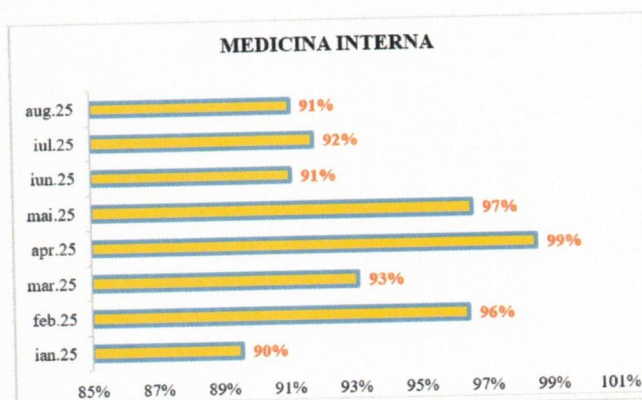


**Intrebarea nr. 17:** După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ? ☐ DA ☐ NU

**Rezultatele indica raspunsurile pozitive**



d. Dinamica gradului de staisfactie /sectii/8 luni 2025



## V. INDICATORI DE MONITORIZARE

| INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT |                                                                                                  |                                                                                             |     |                                                                                                                 |     |                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sectia/compartiment                               | Pondere<br>chestionarelor<br>completate din<br>numarul de<br>externari pe<br>luna august<br>2025 | Numar de chestionare<br>completate pe sectie pe<br>Nr. externari pe sectie -<br>august 2025 |     | Numar de chestionare<br>completate cu sugestii<br>pe sectie / Numar de<br>chestionare completate<br>august 2025 |     | Pondere<br>chestionarelor<br>completate cu<br>sugestii din<br>totalul<br>chestionarelor<br>completate pe<br>sectie |
| INTERNE                                           | 49%                                                                                              | 49                                                                                          | 101 | 1                                                                                                               | 49  | 2%                                                                                                                 |
| CRONICI                                           | 69%                                                                                              | 34                                                                                          | 49  | 3                                                                                                               | 34  | 9%                                                                                                                 |
| CHIR_ORTOP_UROL                                   | 42%                                                                                              | 46                                                                                          | 109 | 4                                                                                                               | 46  | 9%                                                                                                                 |
| CARDIO                                            | ACTIIVITATE SUSPENDATA                                                                           |                                                                                             |     |                                                                                                                 |     |                                                                                                                    |
| PEDIATRIE                                         | 85%                                                                                              | 52                                                                                          | 61  | 12                                                                                                              | 52  | 23%                                                                                                                |
| PALIATIVE                                         | 71%                                                                                              | 5                                                                                           | 7   | 2                                                                                                               | 5   | 40%                                                                                                                |
| ATI                                               |                                                                                                  |                                                                                             |     |                                                                                                                 |     |                                                                                                                    |
| GASTRO                                            | 41%                                                                                              | 11                                                                                          | 27  | 0                                                                                                               | 11  | 0%                                                                                                                 |
| GINECOLOGIE                                       | 57%                                                                                              | 28                                                                                          | 49  | 2                                                                                                               | 28  | 7%                                                                                                                 |
| Media pe spital =                                 | 52 %                                                                                             | 225                                                                                         | 403 | 24                                                                                                              | 225 | 13%                                                                                                                |

## VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 225 de chestionare completate din totalul de 403 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere 5%), ceea ce semnifica o rata moderată, indicând oportunități de îmbunătățire a colectării feedback-ului pacienților. Sectiile Pediatrie, Ingrijiri paliative si Boli cornice au ratele de răspuns foarte mari, ceea ce face ca esantioanele analizate sa fie foarte reprezentative. Nivelul mediu de satisfacție este de 89% - indica faptul că majoritatea pacienților au avut o experiență pozitivă în spital.

ATI nu a colectat nici un chestionar.

Principalele aspecte pozitive vizeaza:

- Calitatea serviciilor medicale oferite asistenței medicali
- Timpul de asteptare pana la care au fost preluati de catre personalul medical
- Respectarea drepturilor pacienților - pacienții simt că sunt tratați cu demnitate și respect.
- Personalul explică clar riscurile, modul de administrare și interacțiunile

Probleme semnalate:

- Răspunsurile privind întrebările 12.1 și 12.2 sunt ingrijoratoare din punct de vedere etic.
- Calitatea hranei
- Mobilierul
- Temperatura ambianta

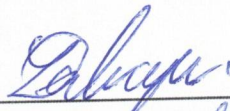
## VII. RECOMANDARI

| Recomandare                                                                                                                                                                             | Termen    | Sectia         | Responsabil    | Verificare implementare     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|----------------|-----------------------------|
| Incurajarea pacienților 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 |
| Imbunatatirea comunicarii cu pacientii                                                                                                                                                  | permanent | Toate          | Director       | Comitet director            |

| Recomandare                                                                                                                                                                                     | Termen     | Secția         | Responsabil       | Verificare implementare |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------------|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                 |            | secțiile       | medical           |                         |
| 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                     |
| Instruiri ale personalului de conștientizare a riscului de corupție pentru a elimina aspectele negative de natură etică                                                                         | semestrial | toate secțiile | Consilier juridic | BMC                     |

**Biroul de management al serviciilor de sănătate**

dr. Sabou Diana



ec. Fabian Sonya

