

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 281 / 16.10.2025

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 – septembrie 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 octombrie 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR, PRELUATE DIN CHESTIONARE

CHIRURGIE

- schimbare calorifere din saloanele cu bai proprii
- aer conditionat
- de vopsit peretii
- imbunatatiri la capitolul aparatura performanta care sa ajute actul medical. Multumim pentru preocuparea in modernizare.
- sunt nemultumit pentru ca mi s-a recomandat ca acasa sa ma pansez singur, rana fiind nevindecata. Cred ca se impune sa fie supravegheata de personal de specialitate

PEDIATRIE

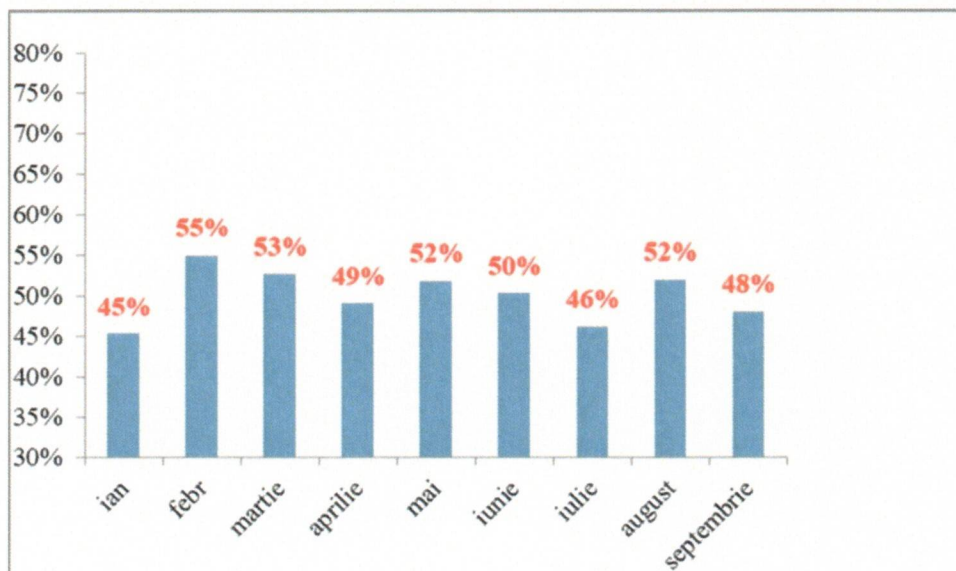
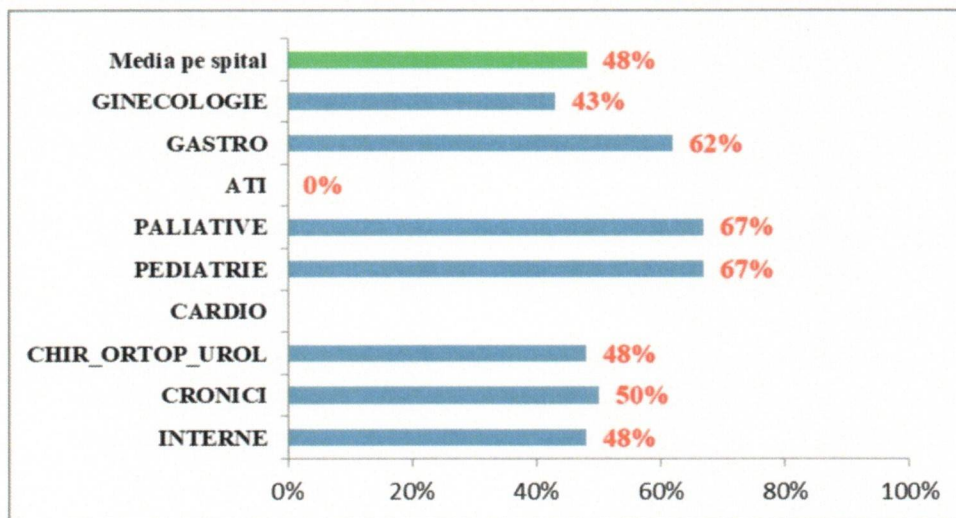
- alocarea unui spatiu de recreere pentru copiii cu boli necontagioase
- biblioteca
- mai multe desene pe pereti

GASTROENETROLOGIE

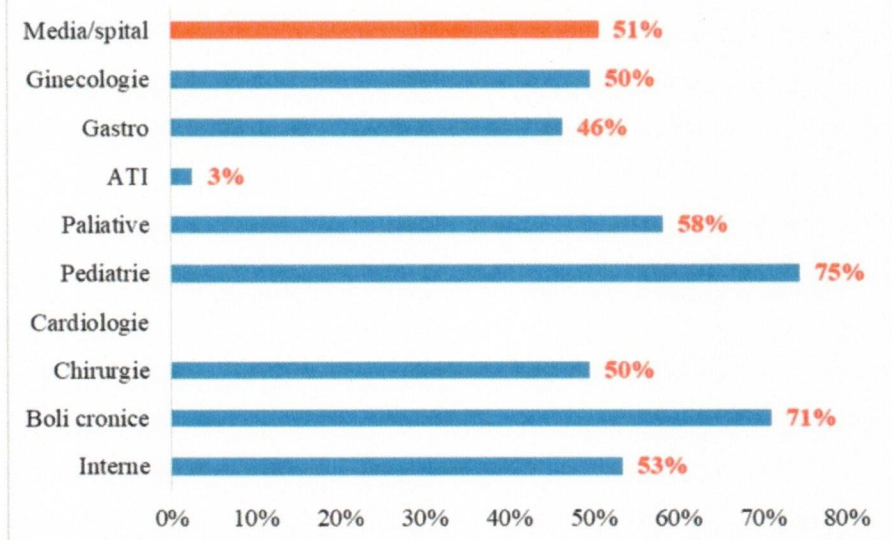
- avem televizor si nu functioneaza

III. ANALIZA CANTITATIVA

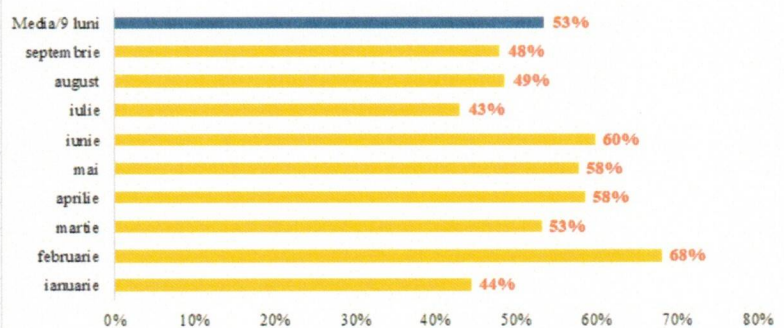
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii / septembrie 2025 – media pe spital = 48 %.



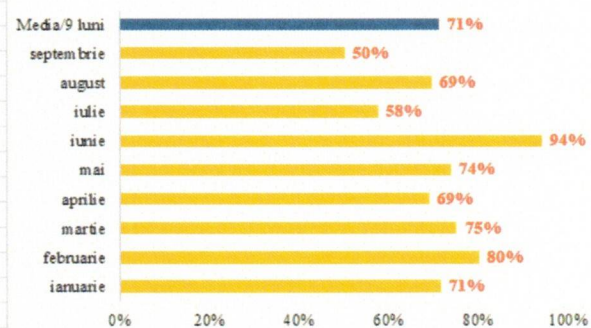
**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII
RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI
(MEDIA PE 9 LUNI 2025)**



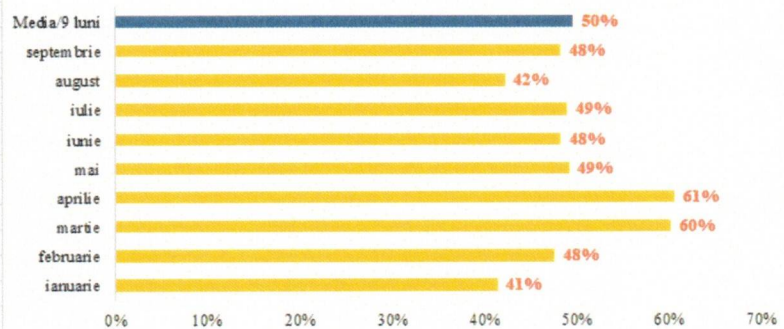
MEDICINA INTERNA



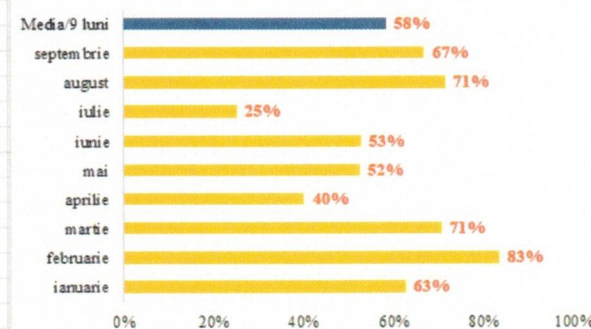
BOLI CRONICE

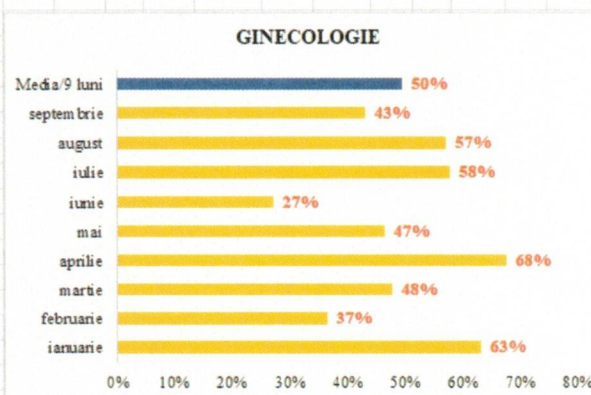
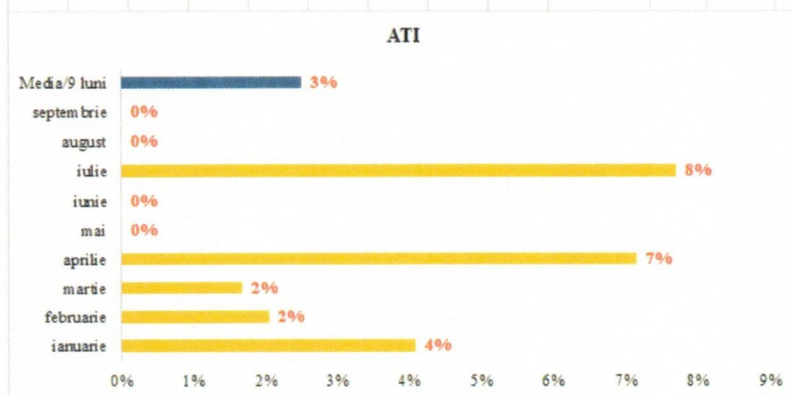
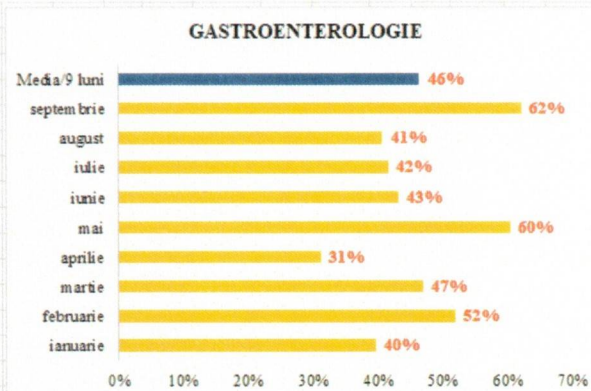
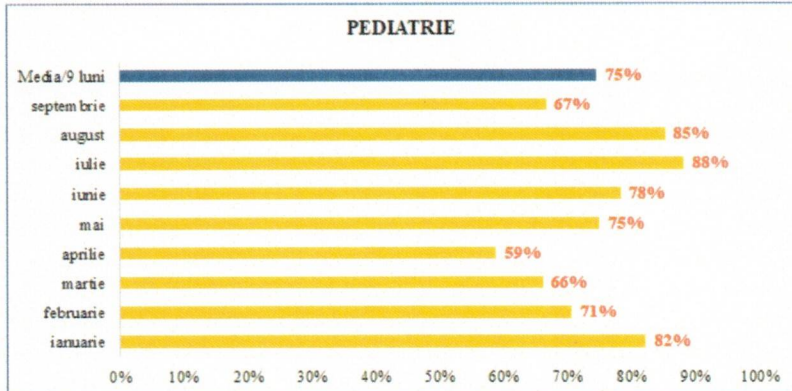


CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



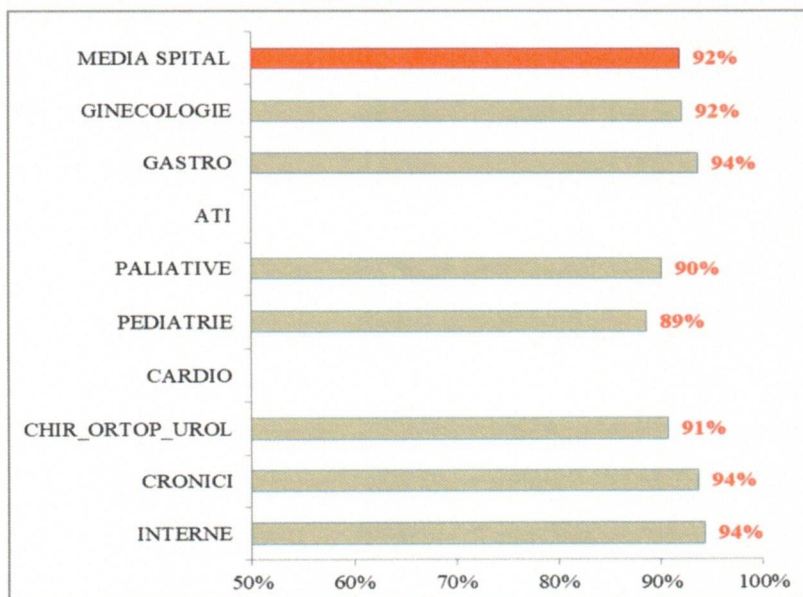
INGRIJIRI PALIATIVE





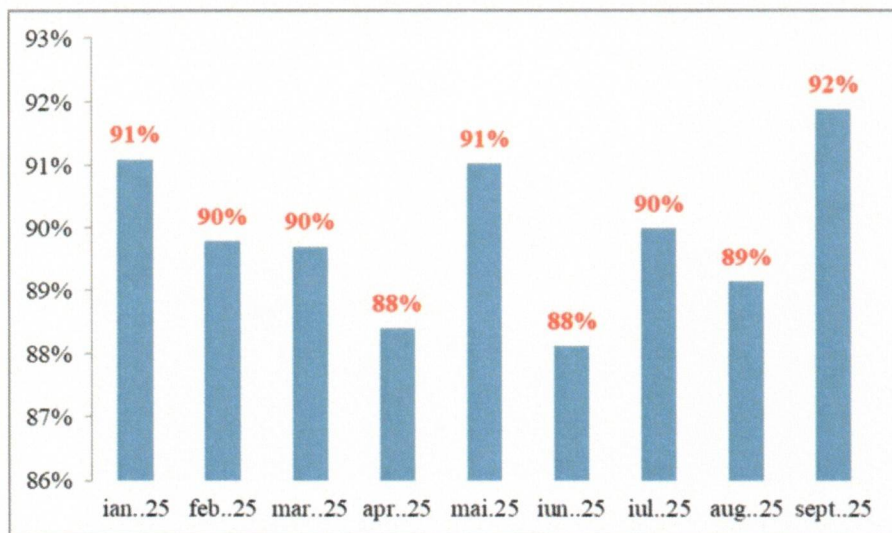
IV. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 92 %.



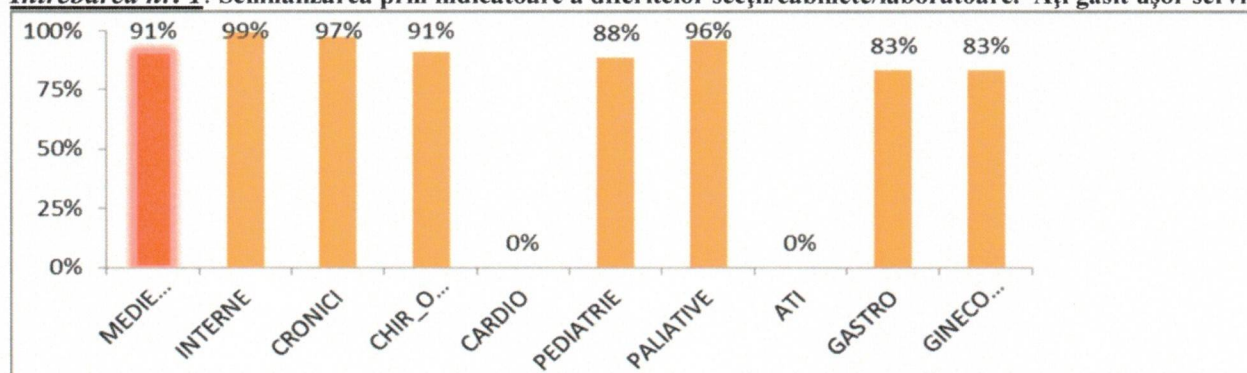
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Septembrie 2025 - MEDIA PE SPITAL = 92 %																				
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20
MEDIA SPITAL	91%	92%	90%	98%	95%	94%	95%	95%	93%	94%	95%	96%	92%	92%	94%	83%	99%	100%	79%	79%
INTERNE	99%	97%	90%	99%	97%	96%	97%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	98%	93%	93%	100%	72%	72%	72%
CRONICI	97%	93%	100%	100%	100%	97%	97%	99%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	88%	100%	100%	84%	84%	100%
CHIR_ORTOP_UROL	91%	89%	92%	93%	94%	90%	94%	90%	89%	93%	90%	94%	93%	93%	86%	76%	100%	100%	79%	81%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA																			
PEDIATRIE	88%	88%	92%	91%	90%	85%	90%	92%	81%	91%	90%	92%	91%	87%	91%	82%	100%	100%	71%	69%
PALIAITIVE	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	75%	88%	100%	63%	100%	100%	88%	88%
ATI	0 CHESTIONARE COLECTATE																			
GASTRO	83%	89%	96%	93%	93%	94%	94%	96%	96%	93%	96%	96%	96%	93%	87%	93%	100%	100%	89%	87%
GINECOLOGIE	83%	90%	94%	94%	94%	94%	94%	92%	92%	92%	94%	94%	94%	92%	94%	92%	100%	100%	92%	92%

b. Dinamica gradului de satisfacție mediu/spital/ 9 luni 2025

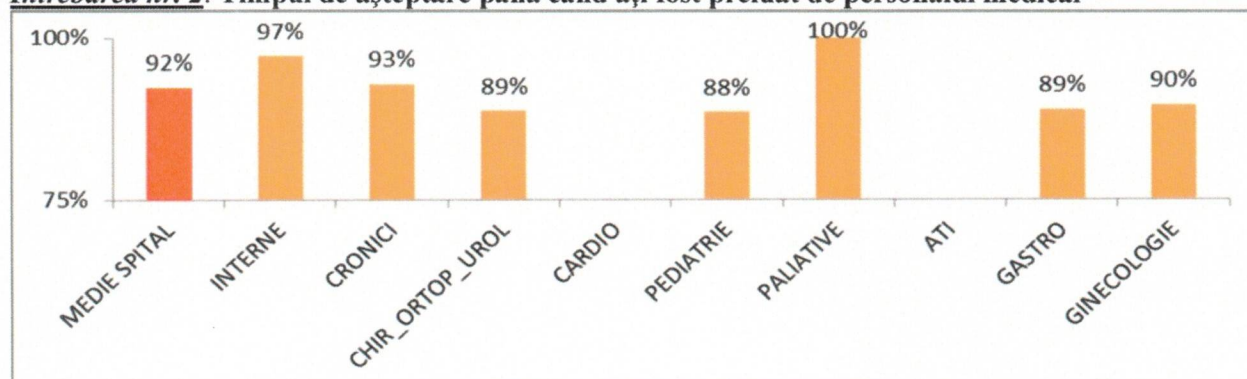


c. Pe întrebări/septembrie 2025

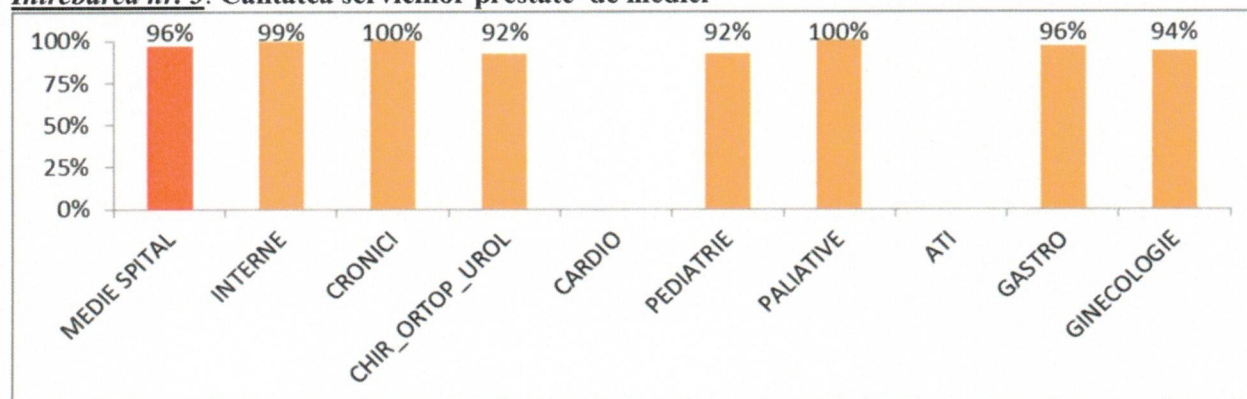
Întrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?

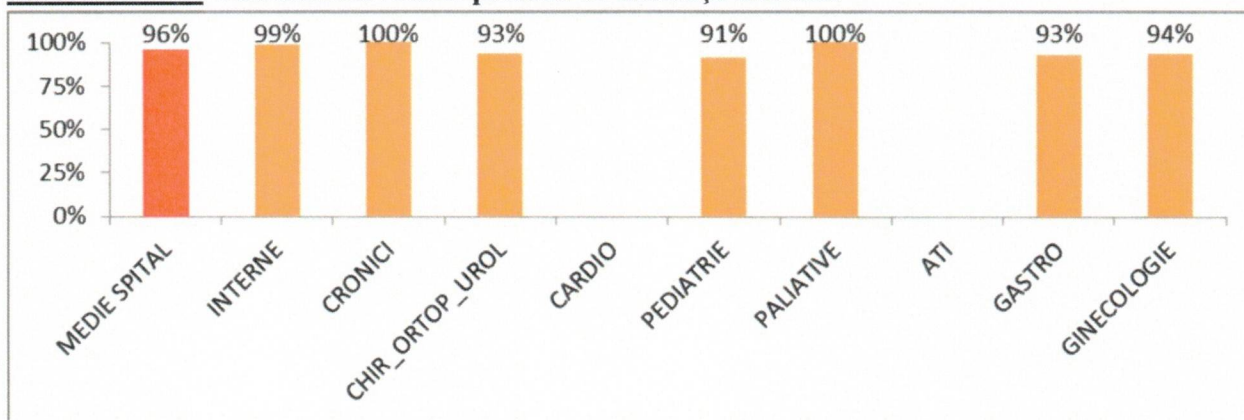
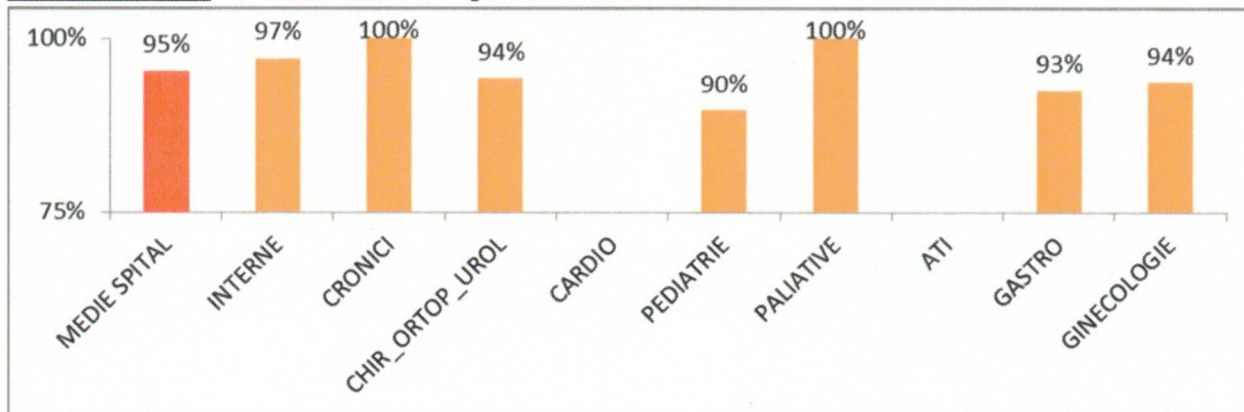
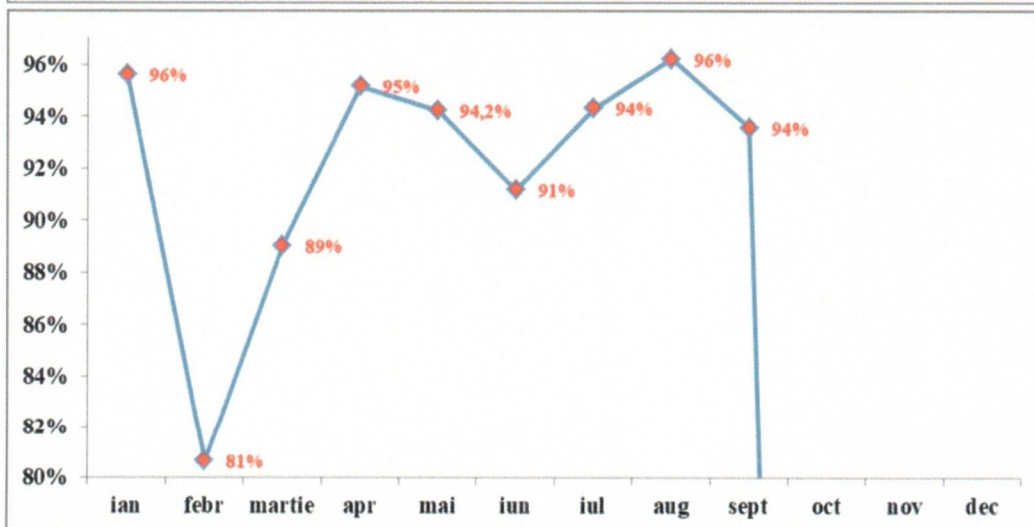
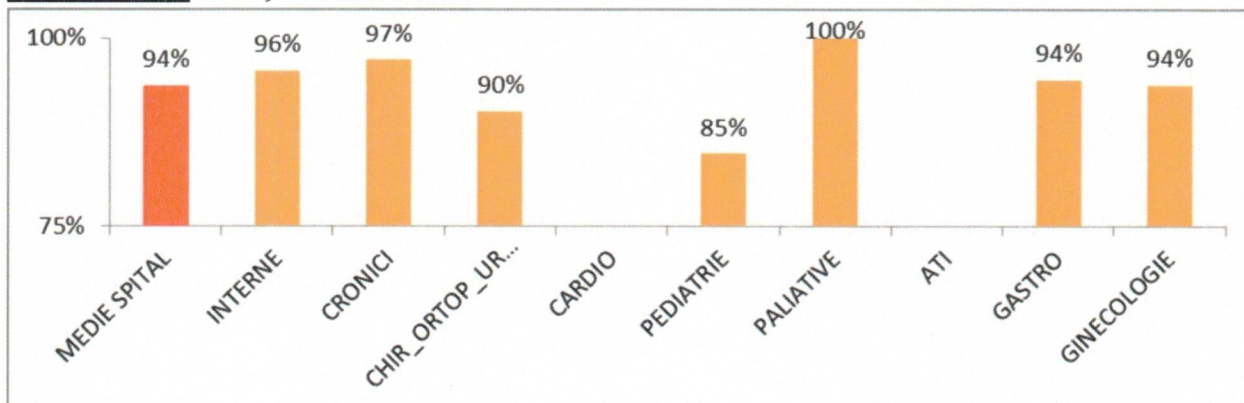


Întrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical

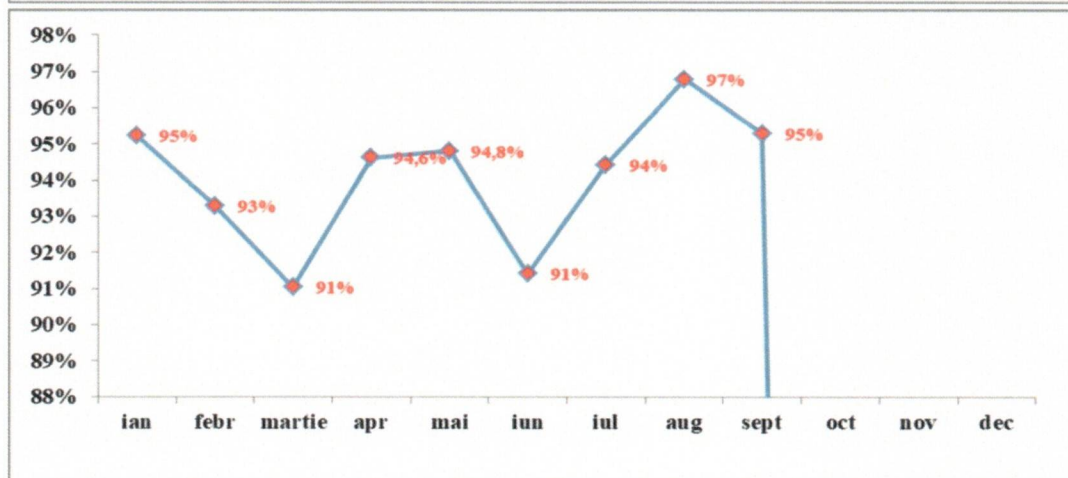
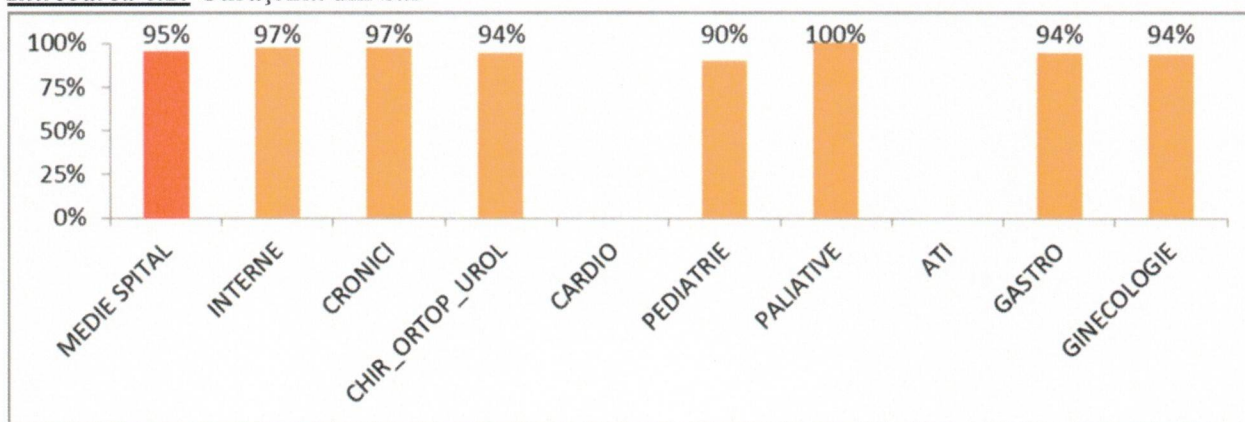


Întrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici

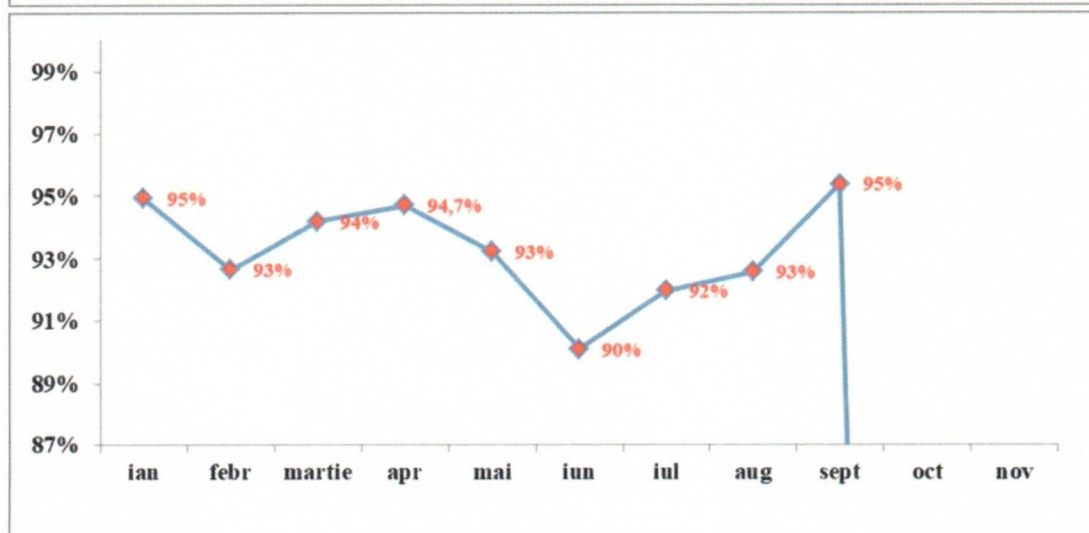
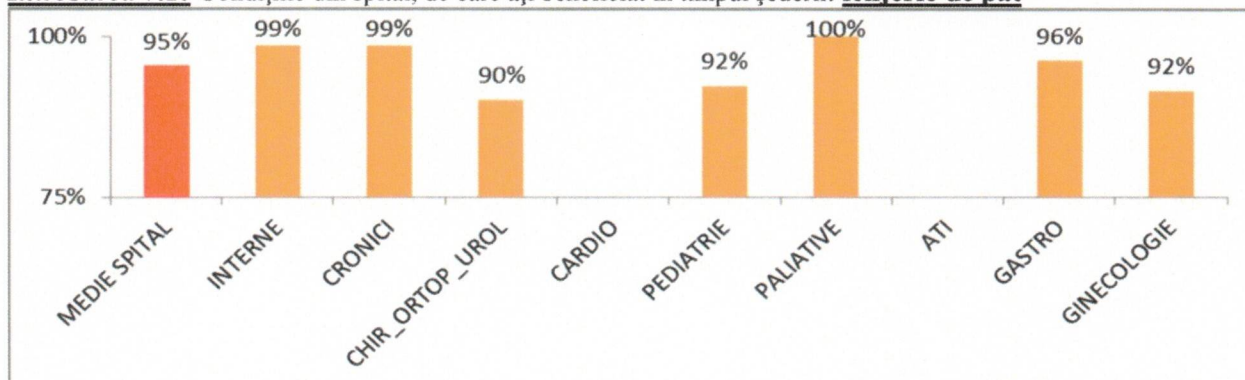


Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali**Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere****Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane**

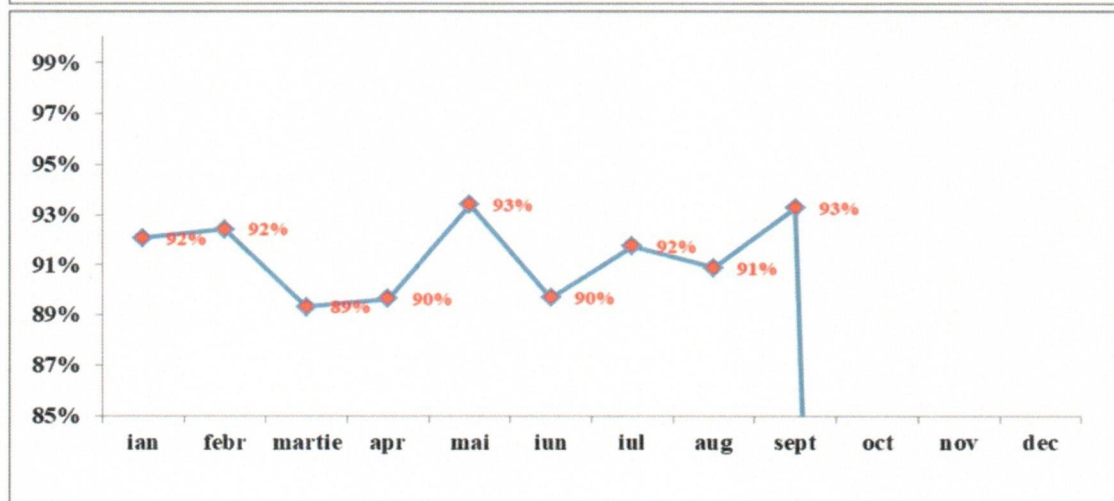
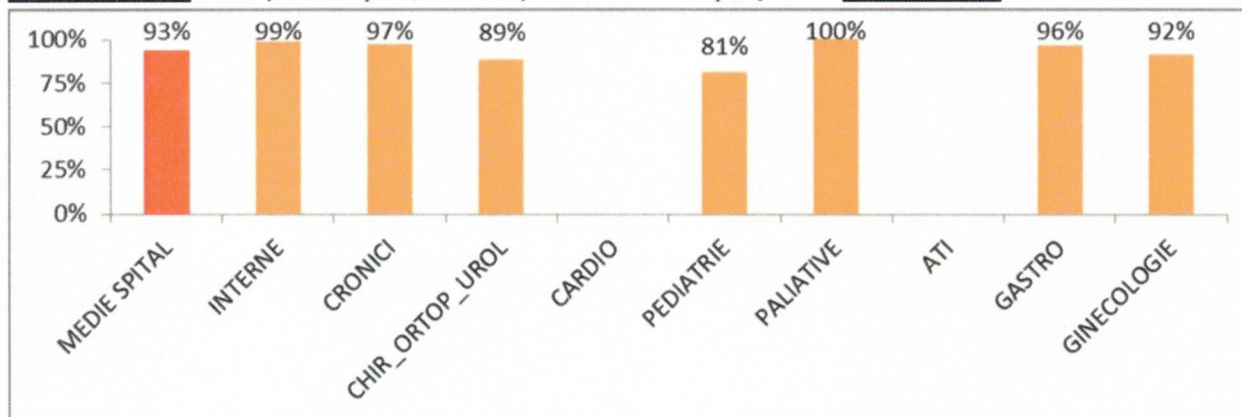
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



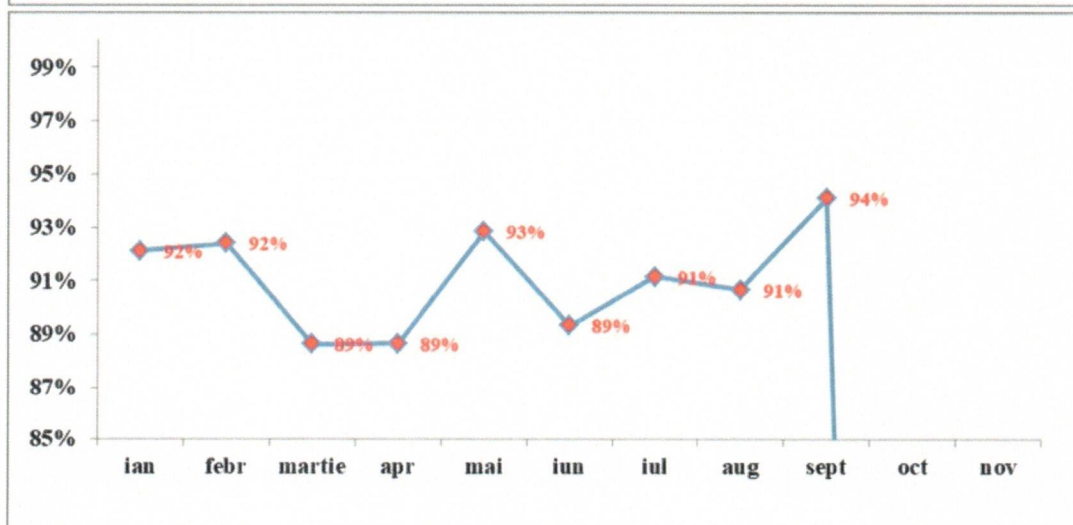
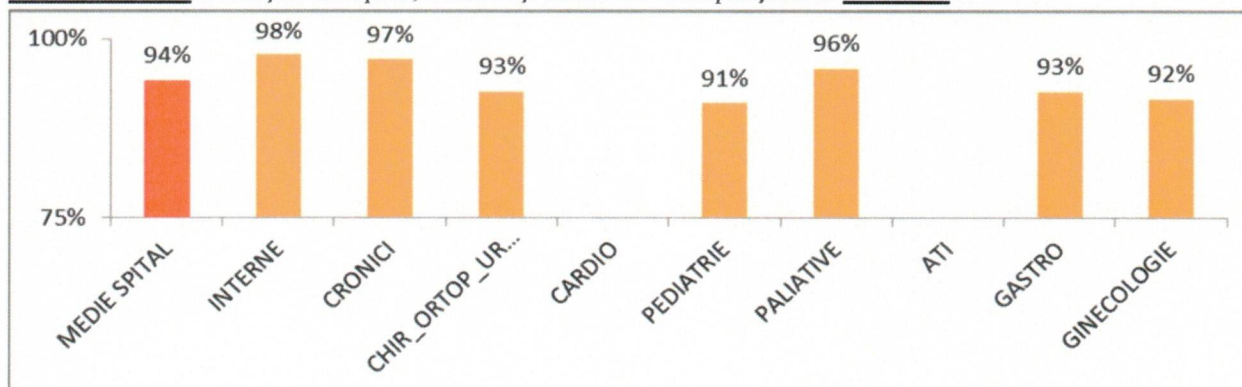
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: **lenjerie de pat**



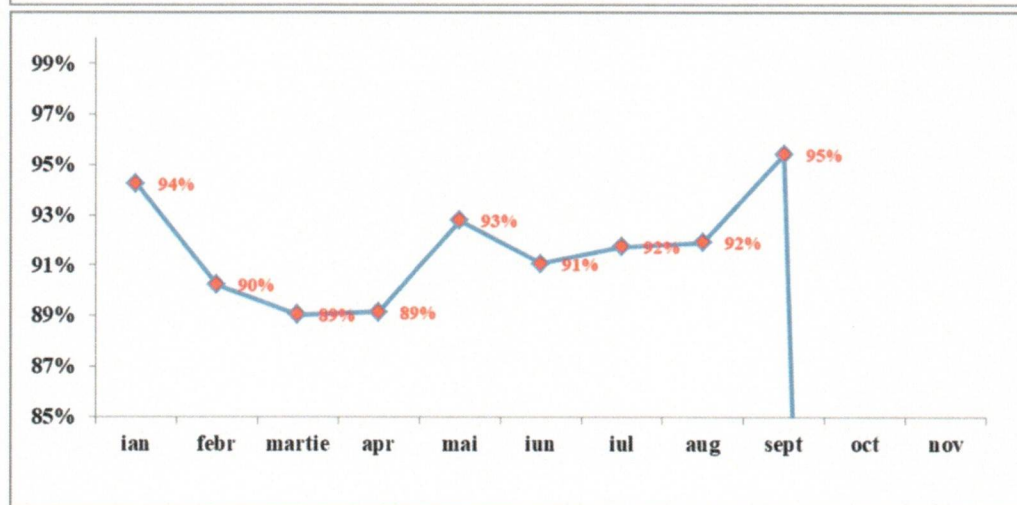
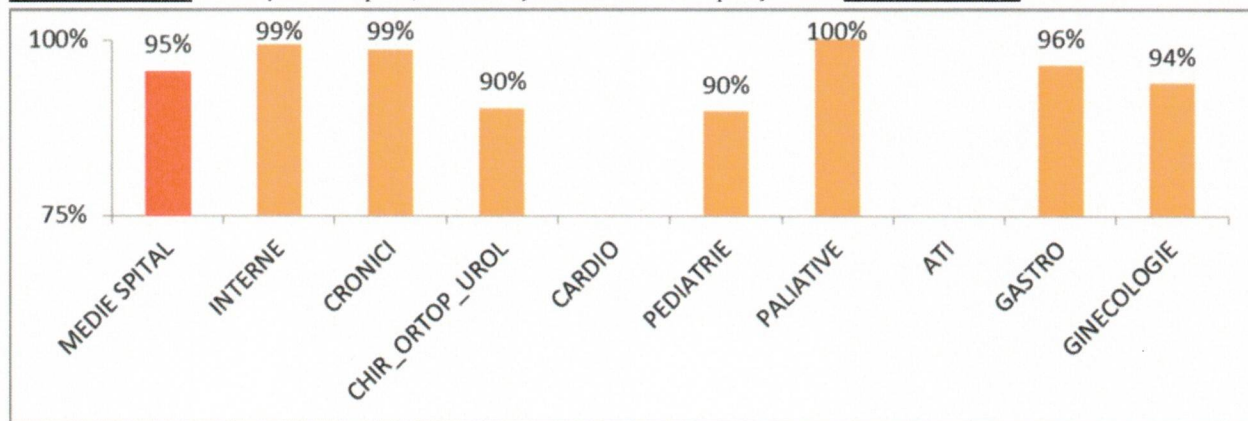
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **temperatura**



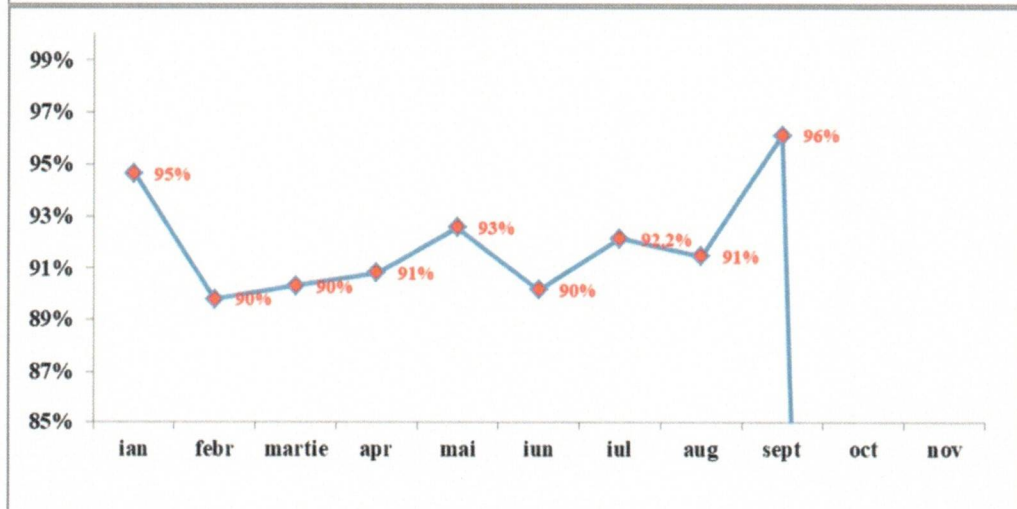
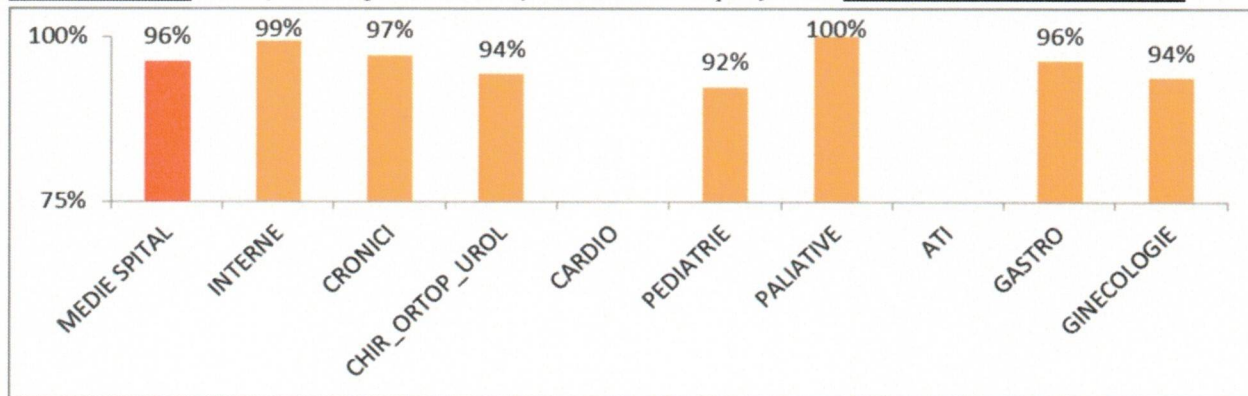
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**



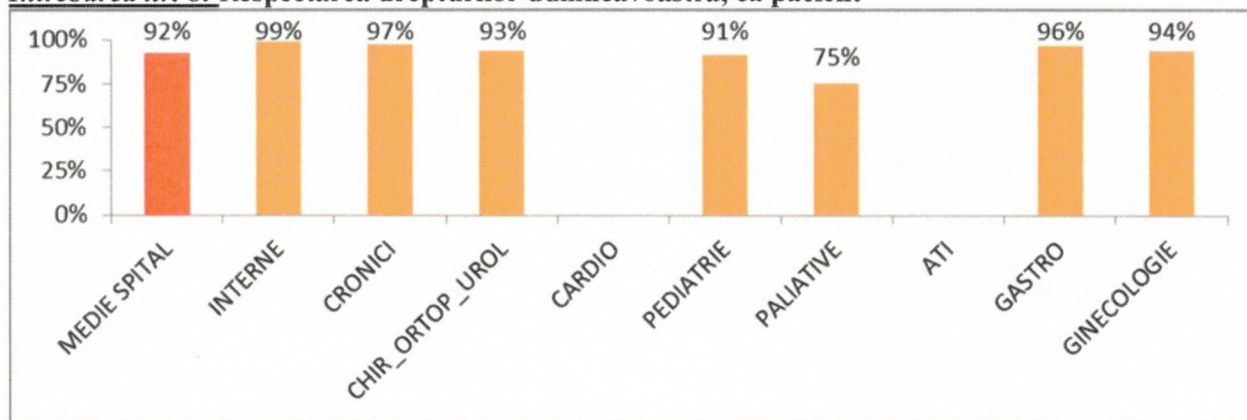
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



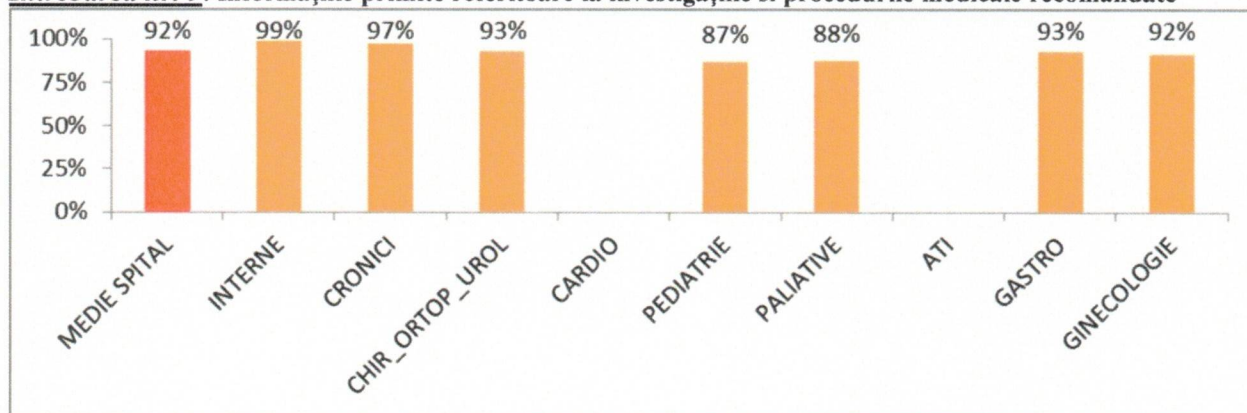
Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



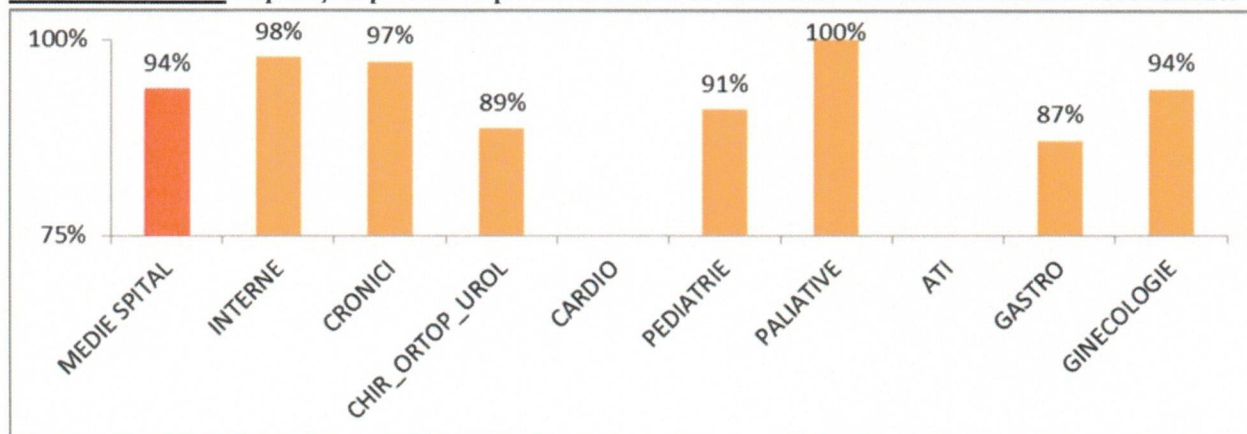
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



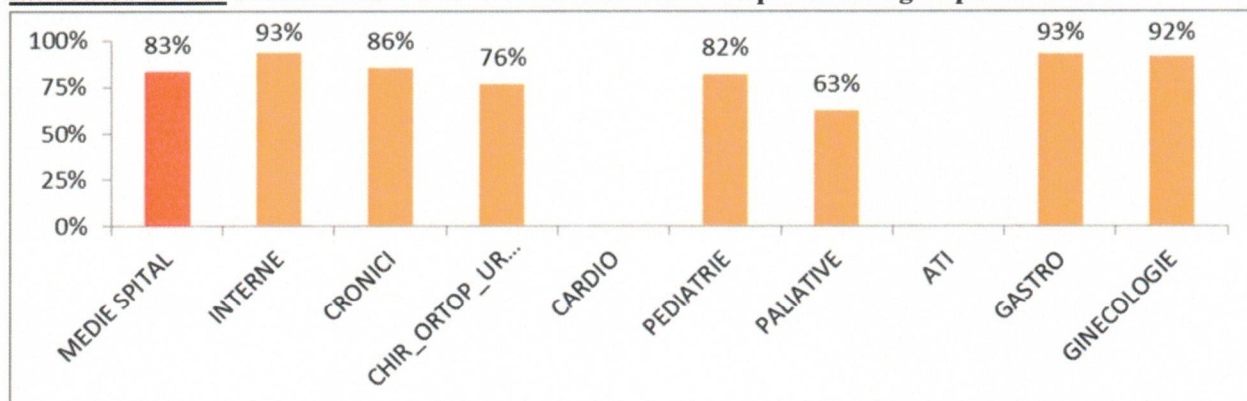
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

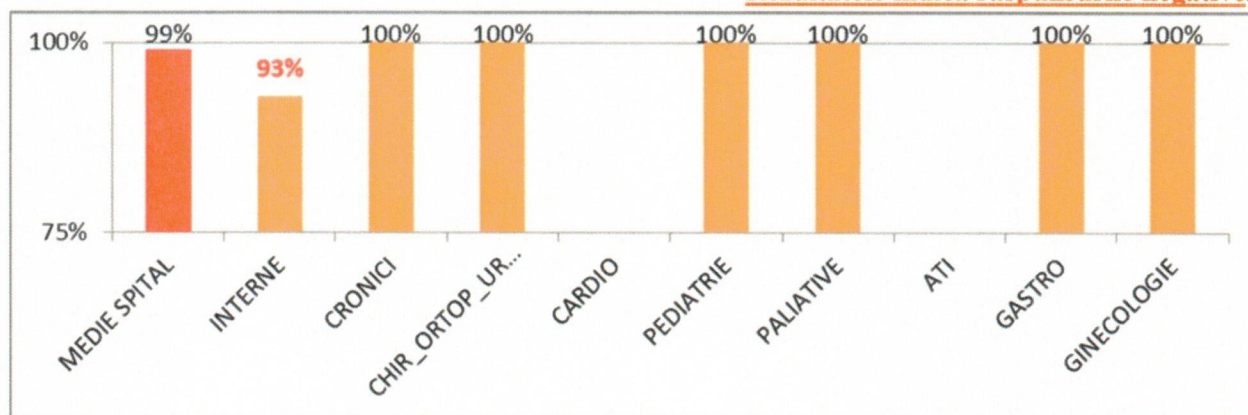


Intrebarea nr. 11: Modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



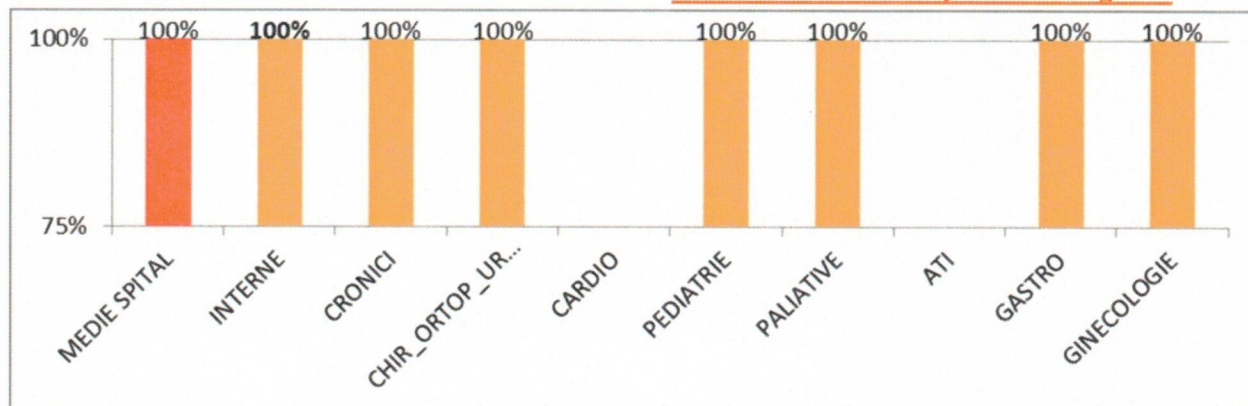
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

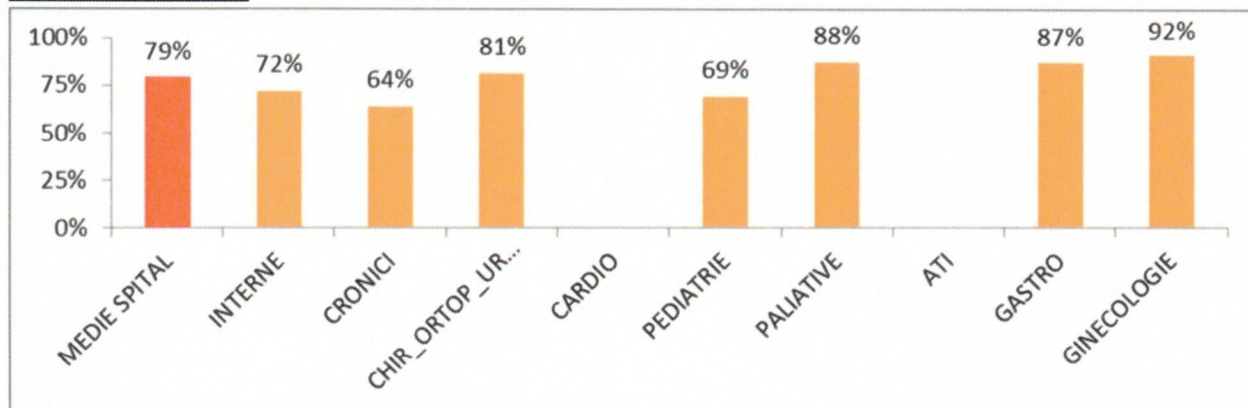


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

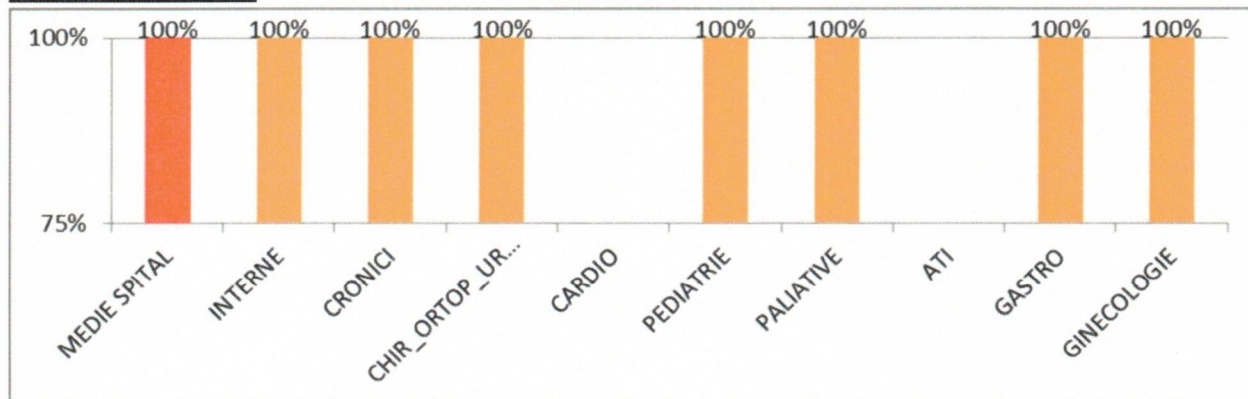
Rezultatele indica raspunsurile negative



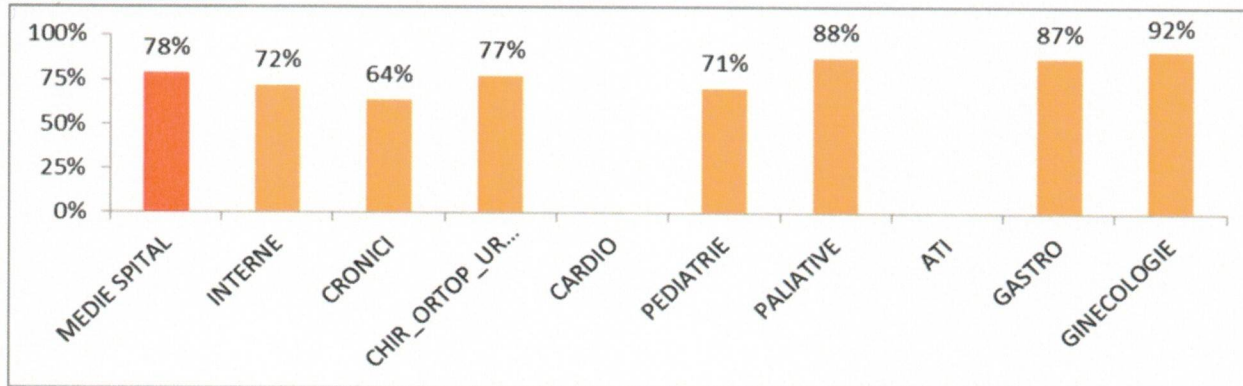
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

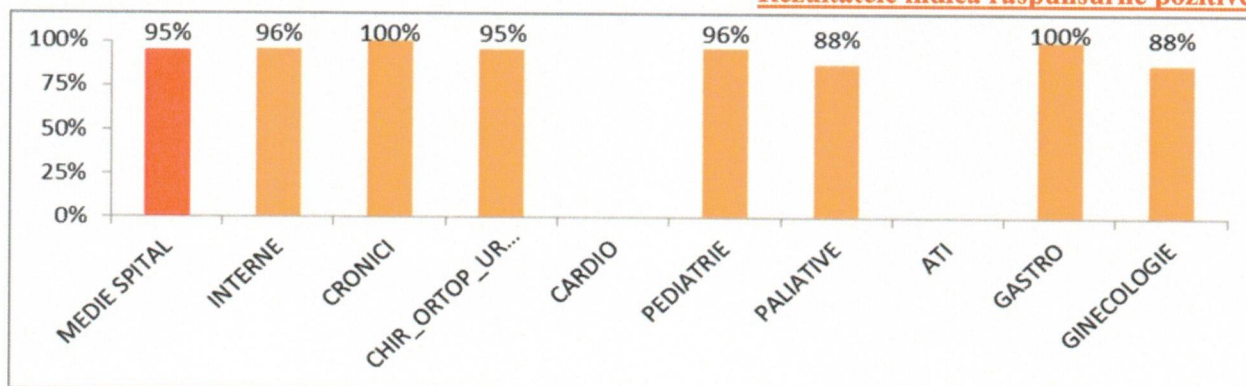


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



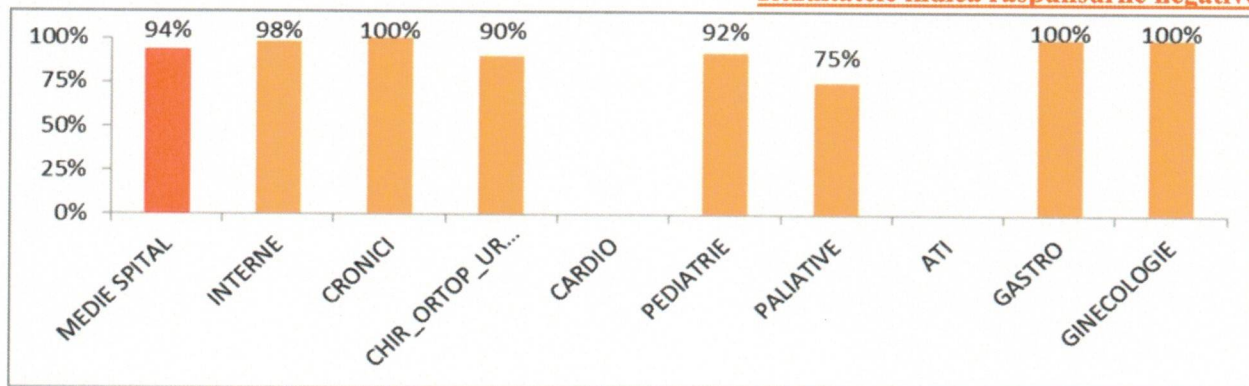
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



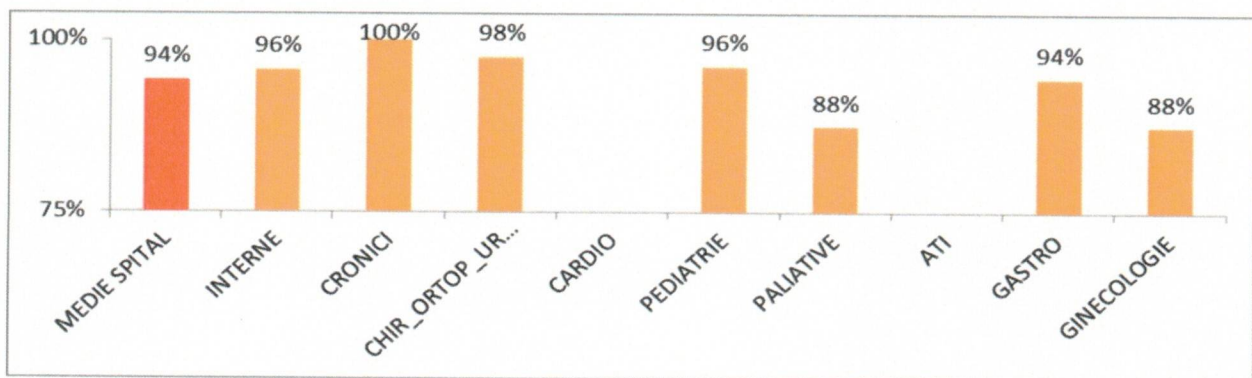
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ☐DA ☐NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



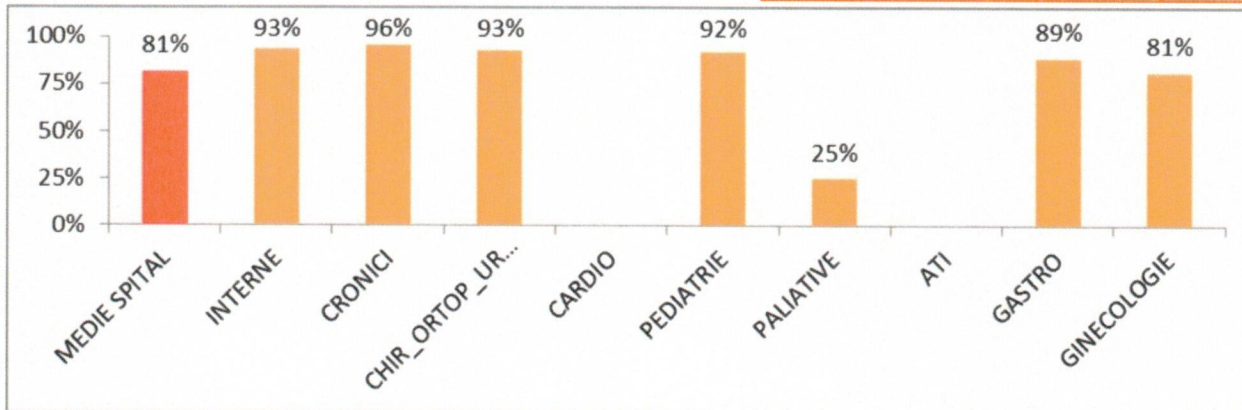
Intrebarea nr. 16: Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ? ☐ DA ☐ NU

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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna septembrie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - septembrie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - septembrie 2025		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	48%	46	96	1	46	2%
CRONICI	50%	23	46	1	23	4%
CHIR_ORTOP_UROL	48%	41	85	6	41	15%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	67%	26	39	5	26	19%
PALIATIVE	67%	8	12	1	8	13%
ATI		0	0	0	0	0%
GASTRO	62%	18	29	4	18	22%
GINECOLOGIE	43%	16	37	0	16	0%
Media pe spital =	48 %	178	344	18	178	11%

VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 178 de chestionare completate din totalul de 344 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere 48%), ceea ce semnifica o rata moderată, indicând oportunități de îmbunătățire a colectării feedback-ului pacienților.

Sectiile Pediatrie, Ingrijiri paliative si Gastroenterologie au ratele de răspuns foarte mari, ceea ce face ca esantioanele analizate sa fie foarte reprezentative. Pentru a 2 a luna consecutive, ATI nu a colectat nici un chestionar.

Nivelul mediu de satisfacție este de 92% - indica faptul că majoritatea pacienților au avut o experiență pozitivă în spital.

Principalele aspecte pozitive vizeaza:

- Nici un pacient nu a raportat cereri de bani din partea personalului cu care a interactionat in episodul de internare.
- Imbunatatirea substantiala a feedback ului pacientilor in ce priveste comunicarea – peste 95% satisfacție în interacțiunea cu medicii.
- Calitatea serviciilor medicale oferite asistenței medicali
- Fidelitate – 94% ar alege același spital în caz de reinternare.

Probleme semnalate:

- Raspunsurile la întrebarea 12.1 a 3 pacienti care au beneficiat de servicii de spitalizare continua în sectia Medicina interna reclama acordarea unei atentie sporite din punct de vedere etic.
- Calitatea și distribuirea hranei – scoruri sub 80% în majoritatea secțiilor.
- Condiții de cazare – sugestii privind modernizarea camerelor (TV, aer condiționat, băi la saloane)
- Supravegherea post-externare – în special în secția Paliative (doar 25% au răspuns „DA” la Q17)
-

VII. 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
Imbunatatirea comunicarii cu pacientii	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Pentru o evaluare mai precisă și recomandari bazate pe date, este necesar să se asigure completarea de catre pacienti/apartinatori a raspunsurilor la toate intrebarile continute in chestionar	permanent	Toate sectiile	Director medical	BMC
Instruri ale personalului de conștientizare a riscului de corupție pentru a elimina aspectele negative de natura etica	semestrial	toate sectiile	Consilier juridic	BMC
Crearea unui spatiu de recreere/joacă, cu jucării sigure, adecvate din punct de vedere al posibilitatii de dezinfectie		Pediatric	Administrativ	Comitet director + CSPLAAM

Biroul de management al serviciilor de sanatate

dr. Sabou Diana

ec. Fabian Sonya

