

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OĂŞ

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.8370 /BMC 344 / 20.10.2021

Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI OAS

SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / CPLIAAM / ADMINISTRATIV

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 2021.**

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.

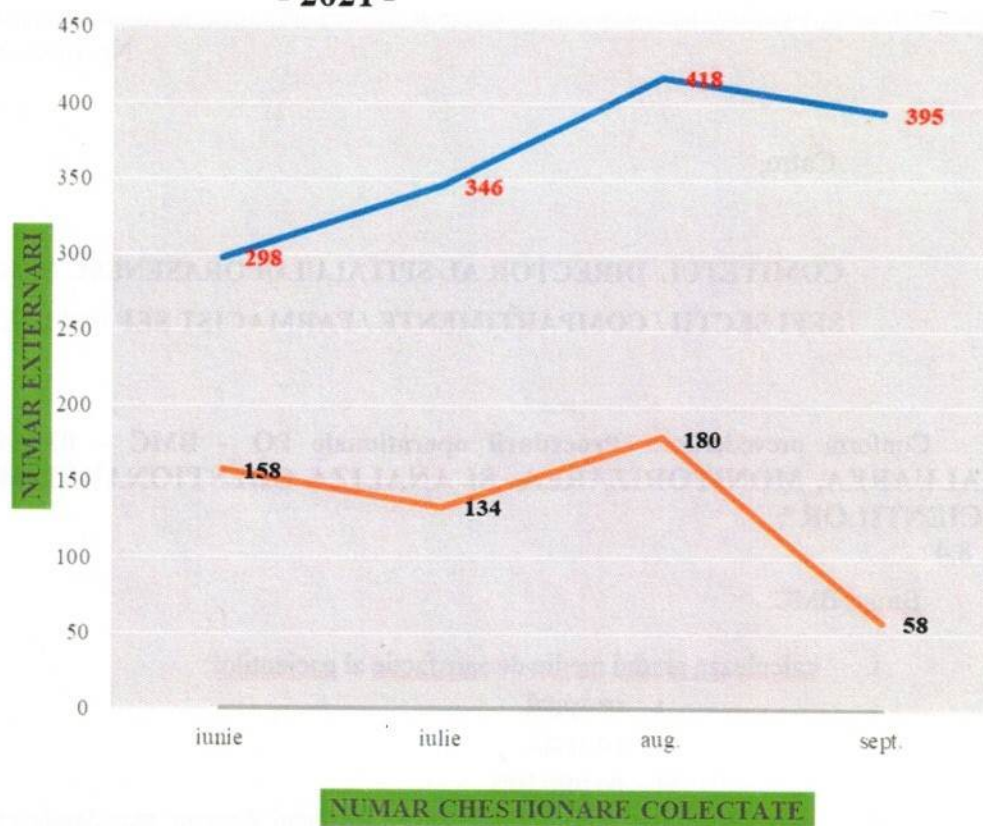
Va rugam sa le analizati si in masura in care le considerati justificate, sa propuneti masuri pentru imbunatatirea activitatii in sectoarele vizate.

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE-PC-BMC.**

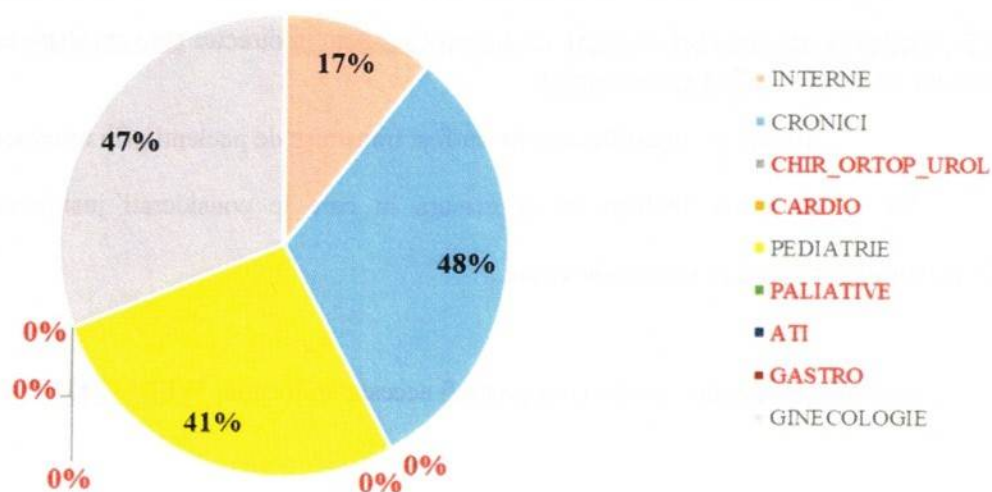
II. ANALIZA CANTITATIVA

a. Pe spital

EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SPITAL - 2021 -



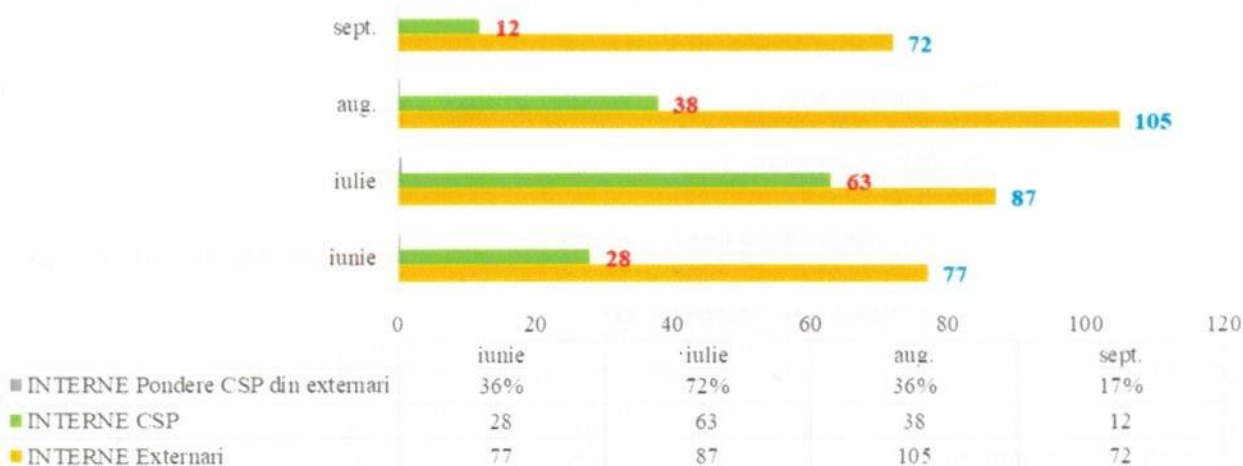
Ponderea chestionarelor din total externari sectie



b. Pe sectii

GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - SEPTEMBRIE 2021 - MEDIA PE SPITAL = 93 %																										
	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	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17		
MEDIE SPITAL	93%	92%	95%	95%	94%	93%	92%	92%	92%	90%	95%	90%	91%	93%	94%	94%	100%	100%		93%	99%	94%	97%	69%		
INTERNE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	92%	100%	25%	96%	
CRONICI	88%	88%	94%	94%	94%	94%	94%	88%	90%	88%	100%	83%	85%	87%	91%	91%	100%	100%		83%	100%	100%	100%	100%	93%	
CHIR. ORTOP	0 chestionare colectate																									
CARDIO	0 chestionare colectate																									
PEDIATRIE	93%	90%	96%	96%	92%	88%	84%	90%	86%	82%	92%	90%	88%	94%	94%	96%	100%	100%		95%	100%	94%	88%	75%	91%	
PALIATIVE	0 chestionare colectate																									
ATI	0 chestionare colectate																									
GASTRO	0 chestionare colectate																									
GINECOLOGIE	91%	91%	91%	91%	91%	91%	90%	91%	91%	89%	87%	89%	91%	91%	91%	91%	100%	100%		93%	94%	89%	100%	78%	91%	

INTERNE



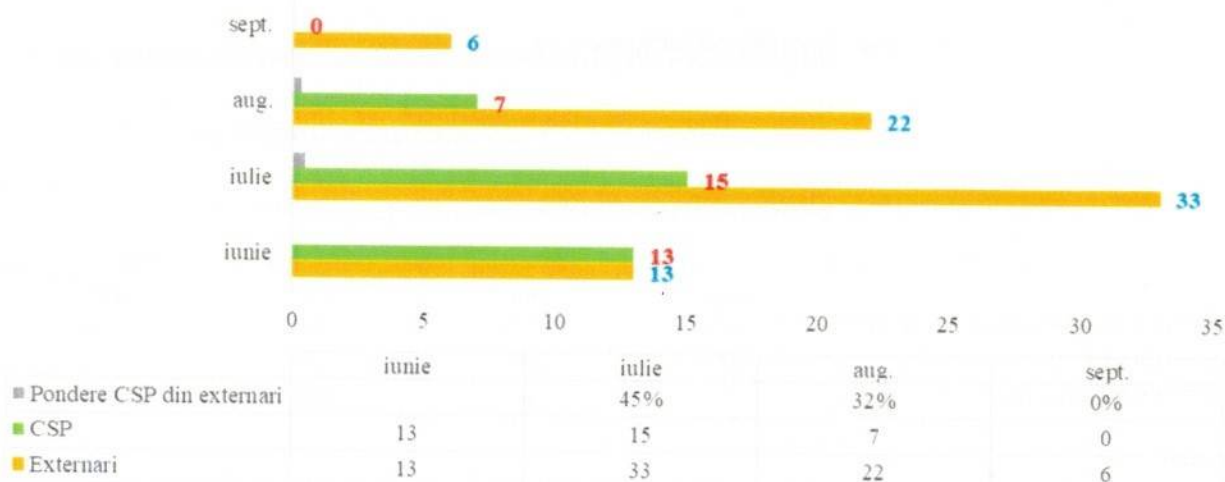
CRONICI



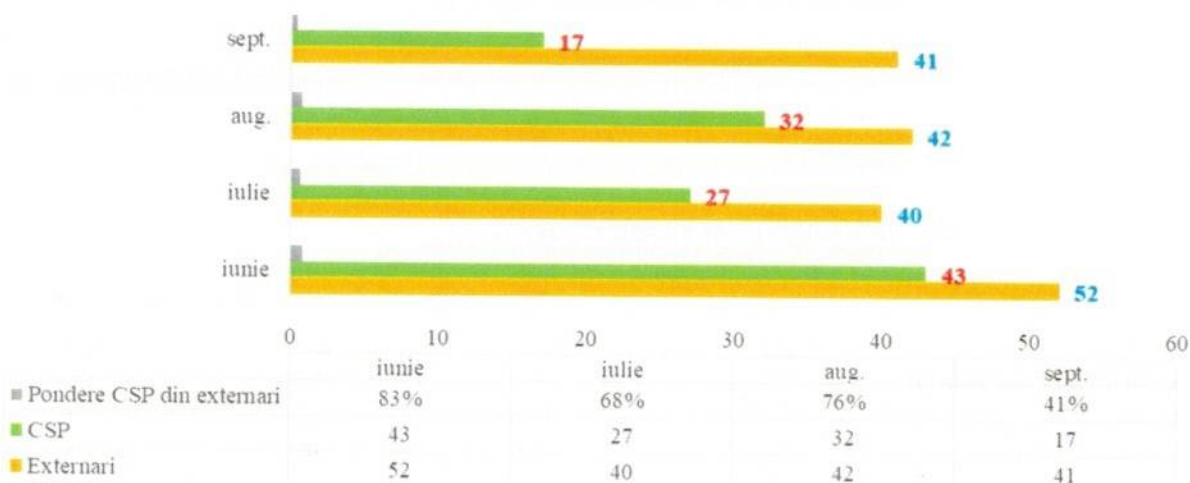
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



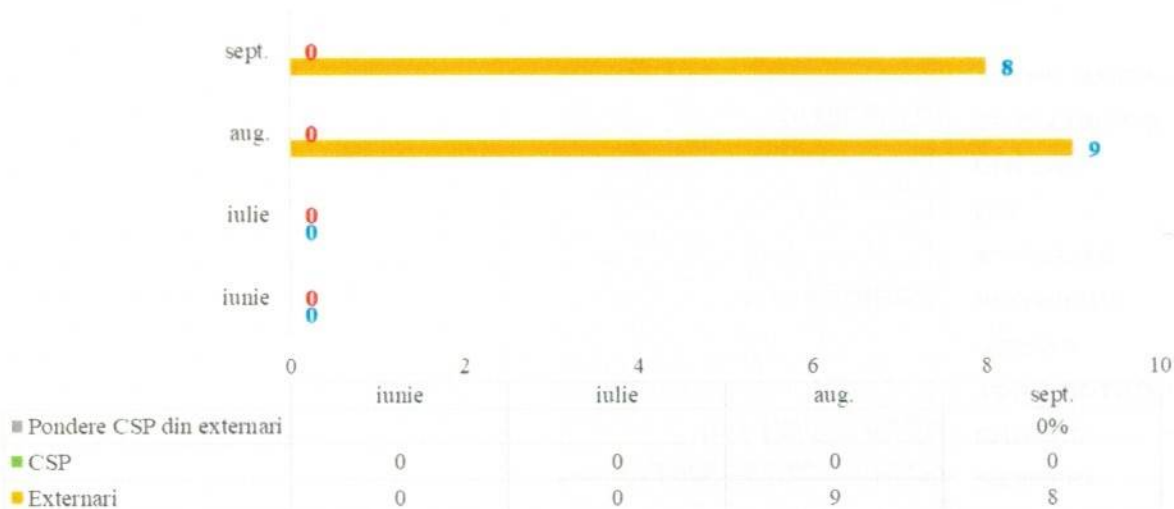
CARDIOLOGIE



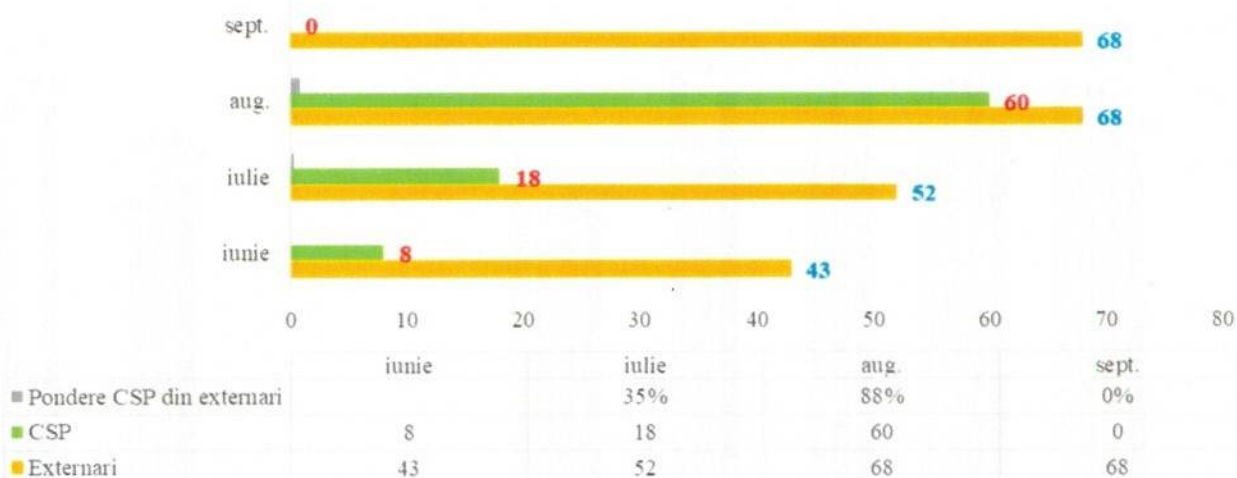
PEDIATRIE



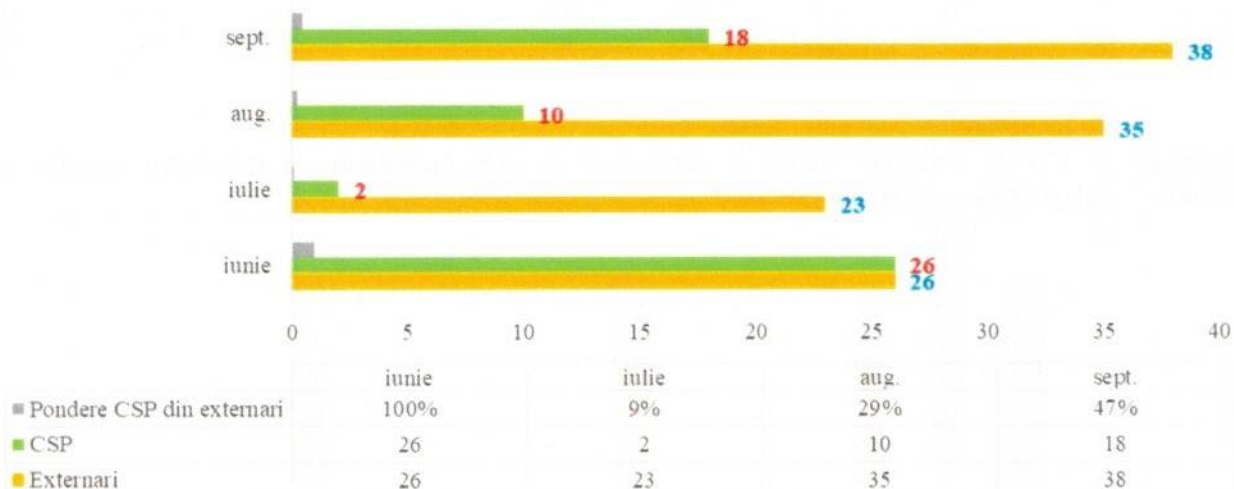
PALIATIVE



GASTROENTEROLOGIE

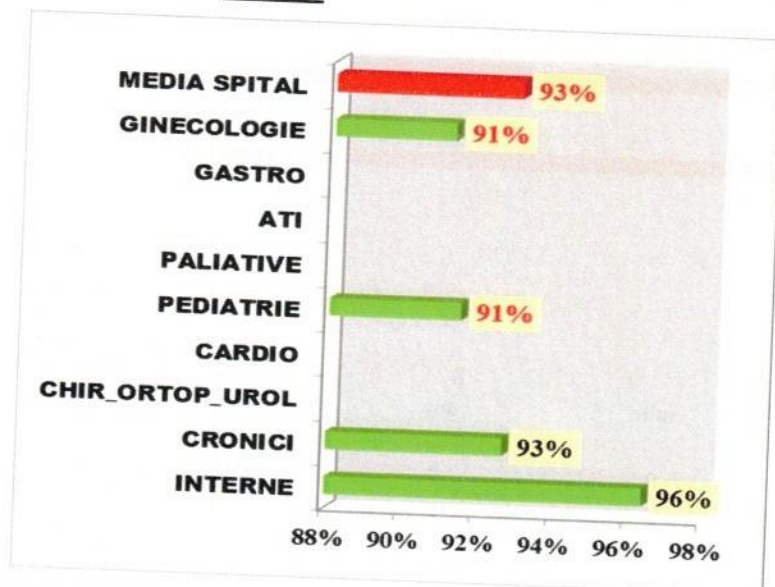


GINECOLOGIE

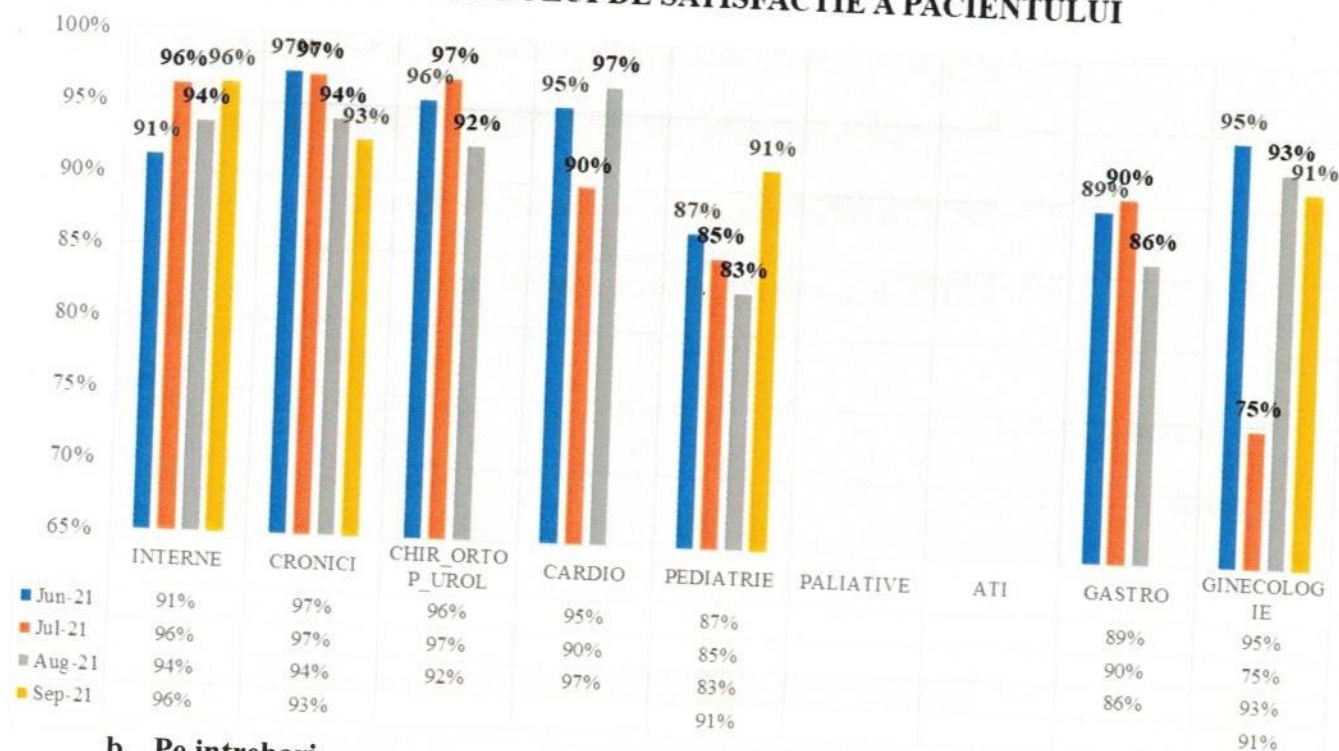


III. ANALIZA CALITATIVA

a. Pe sectii

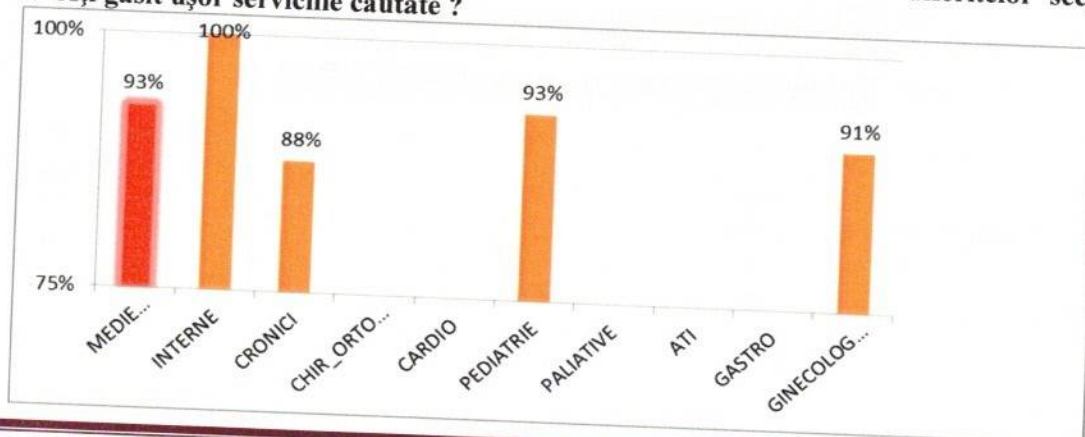


DINAMICA GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

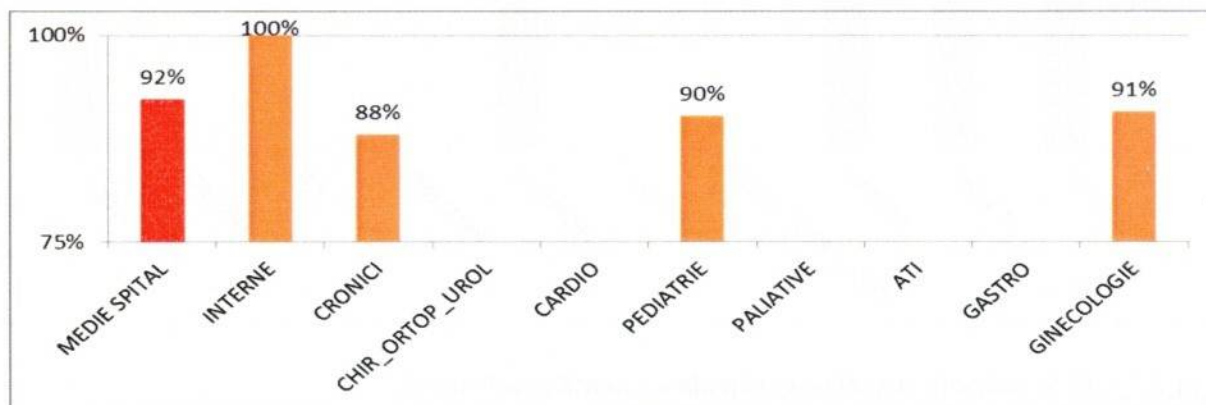


b. Pe intrebari

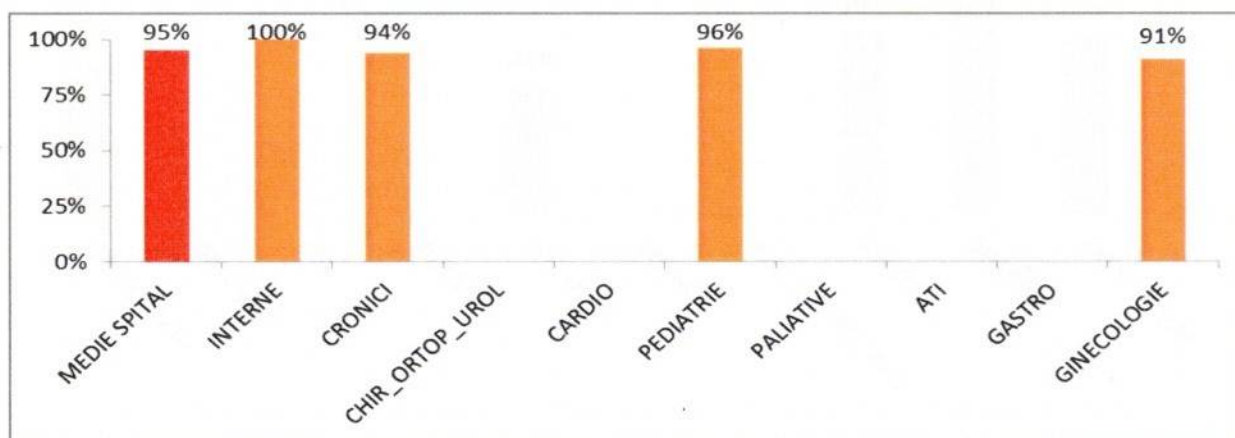
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



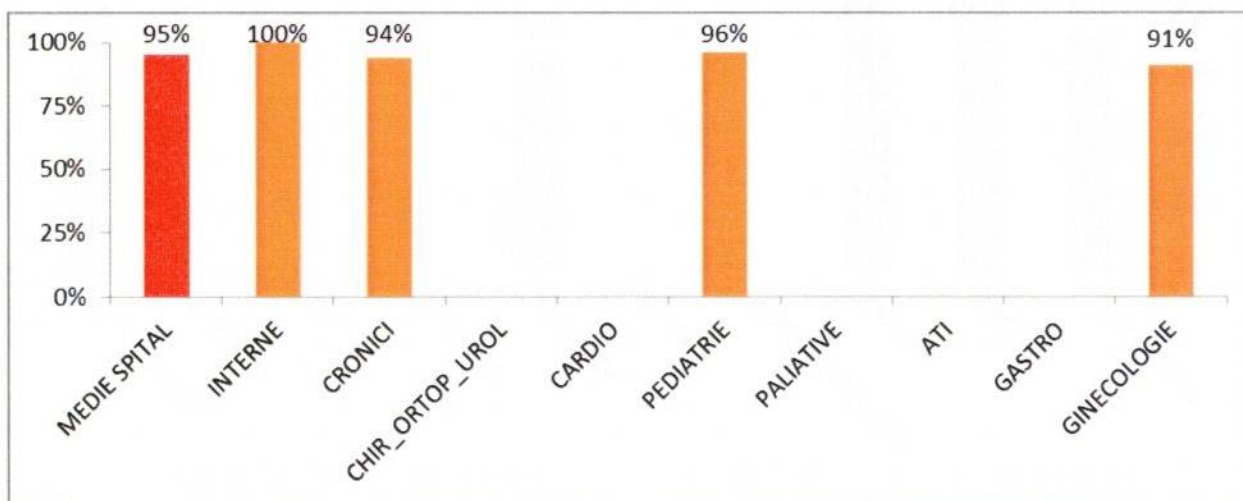
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



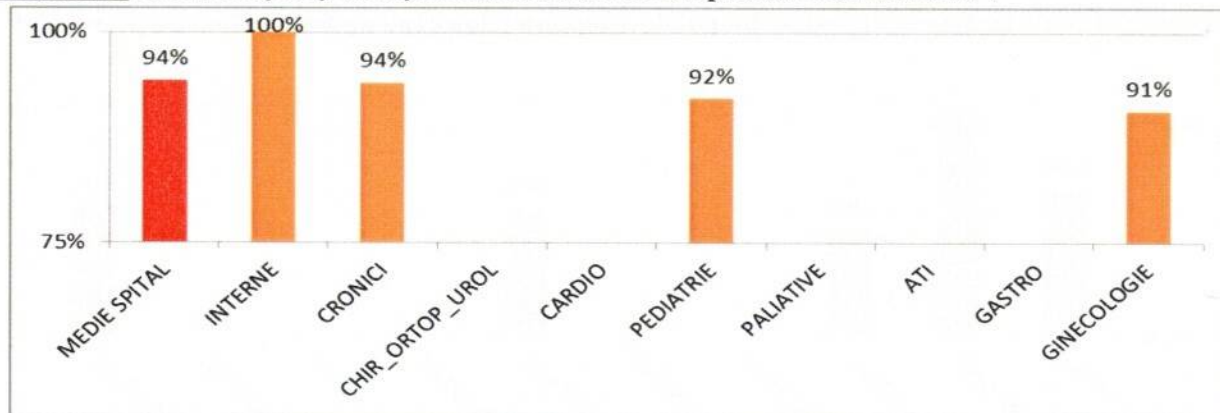
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



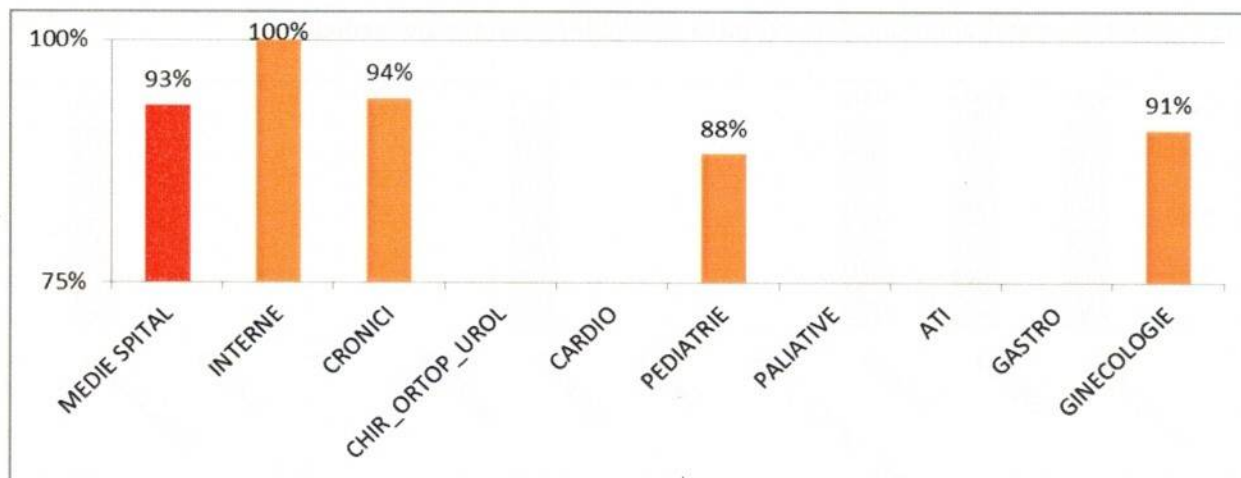
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



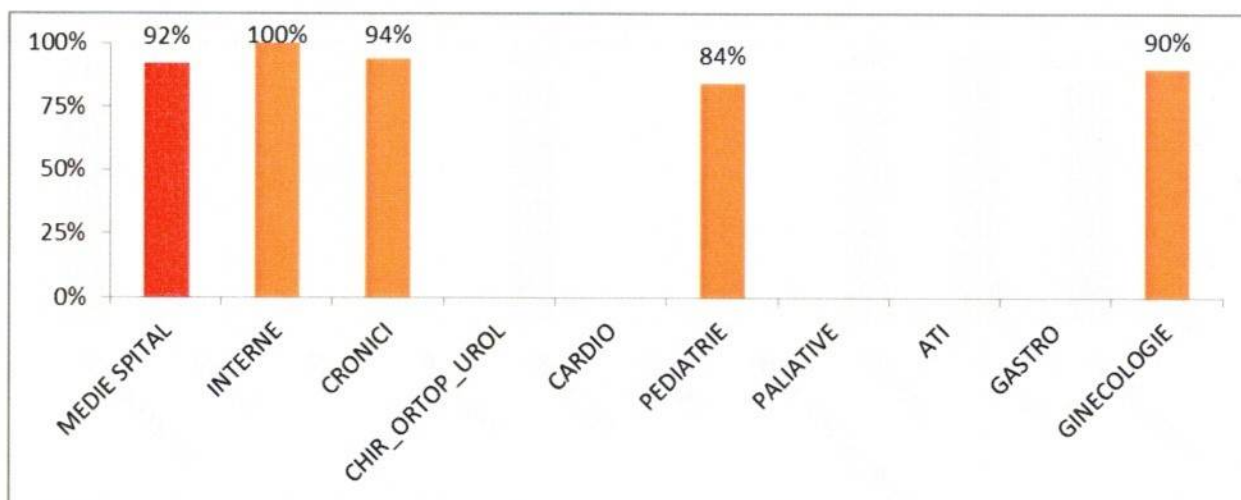
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



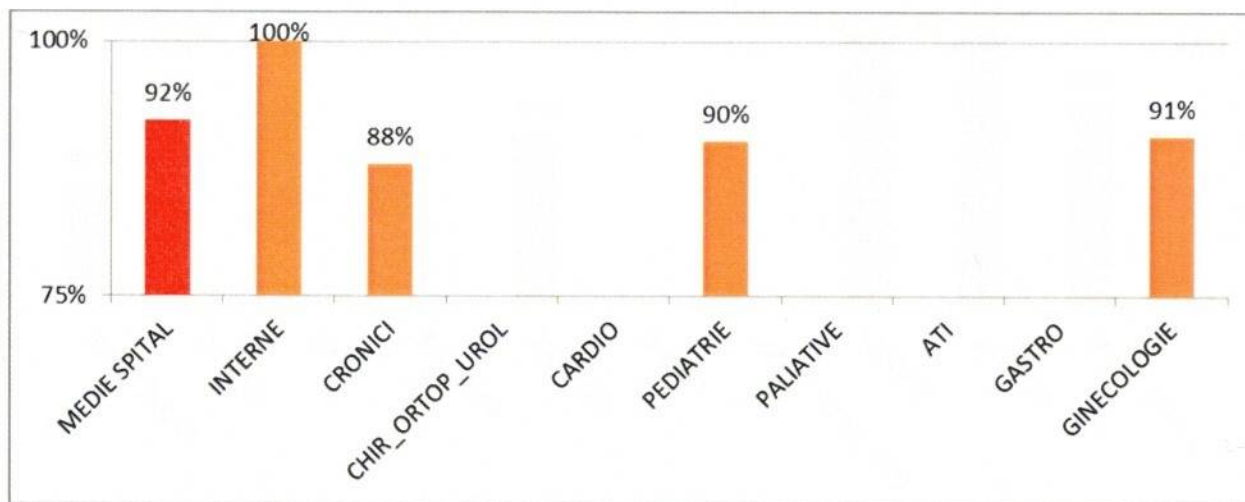
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in saloane ?



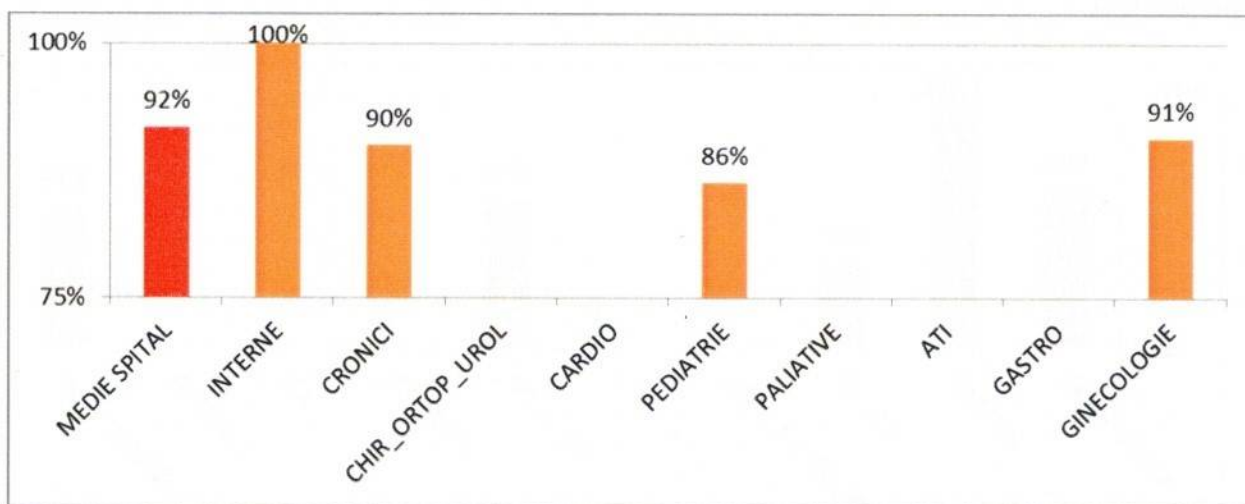
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?



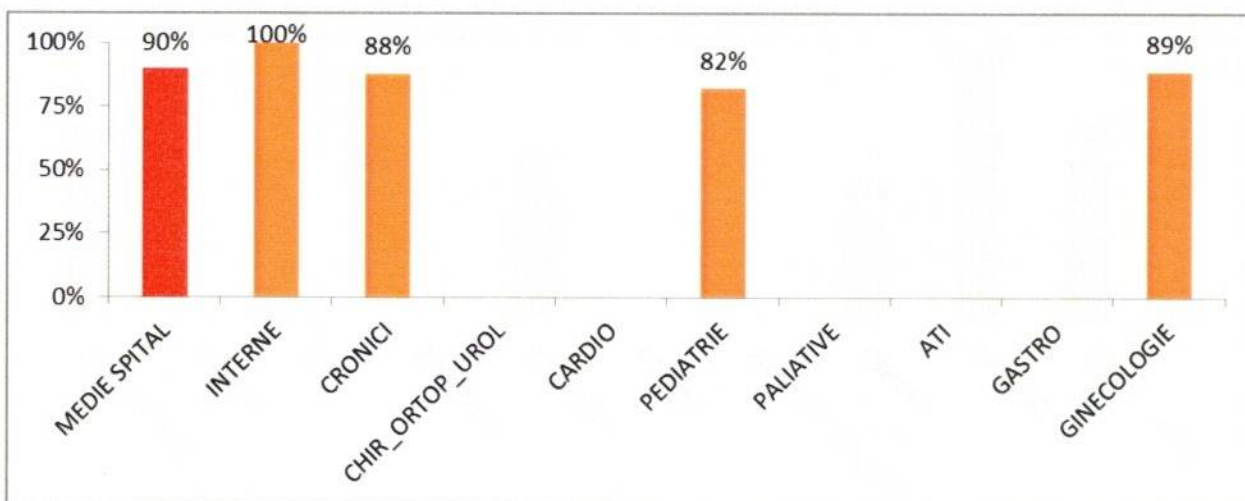
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **lenjerie de pat**



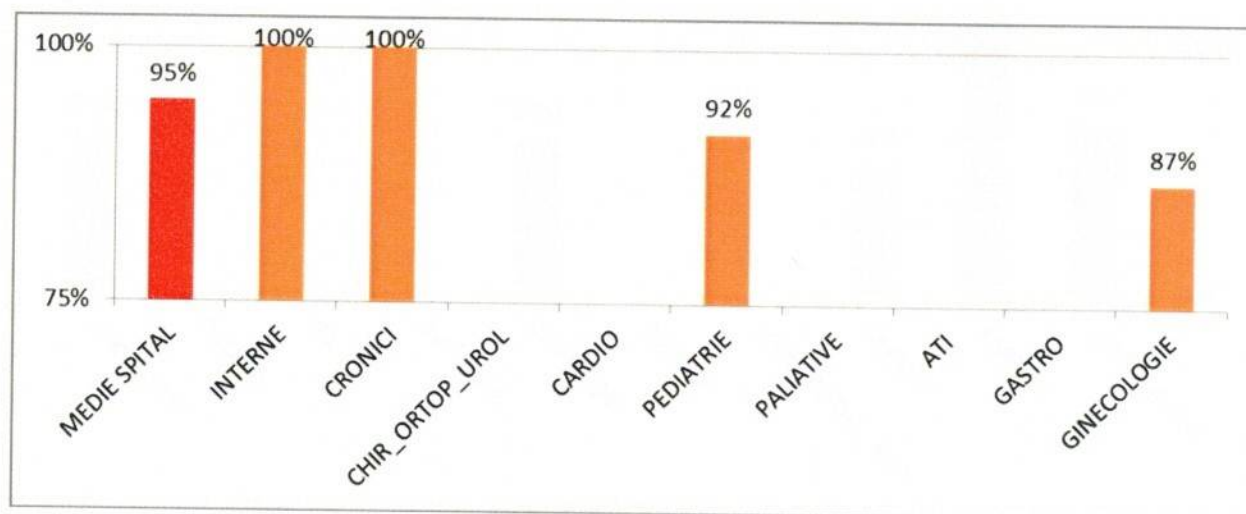
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **temperatura**



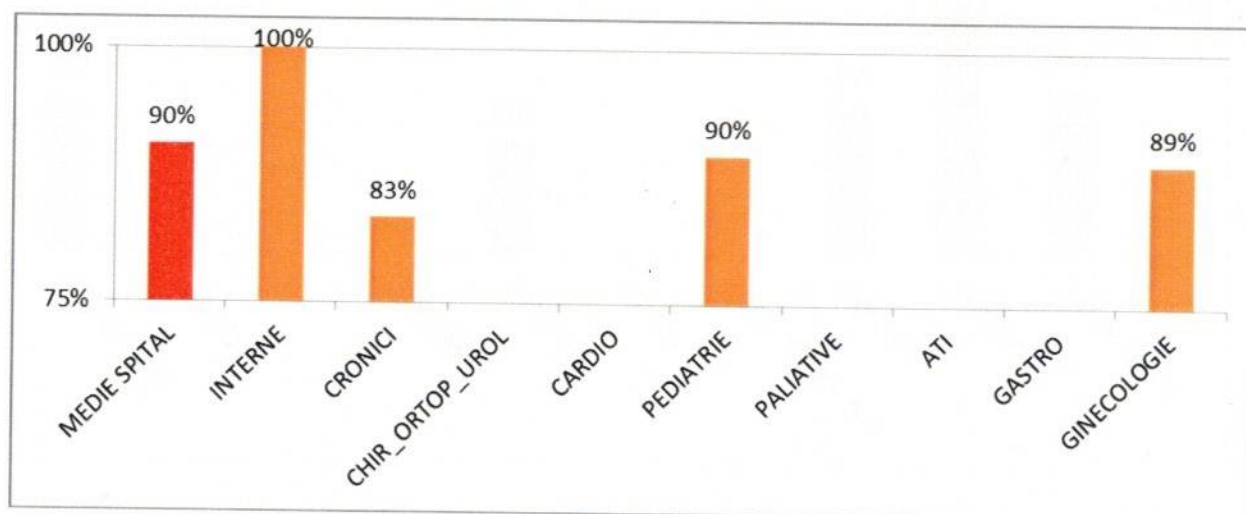
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : **mobiliier**



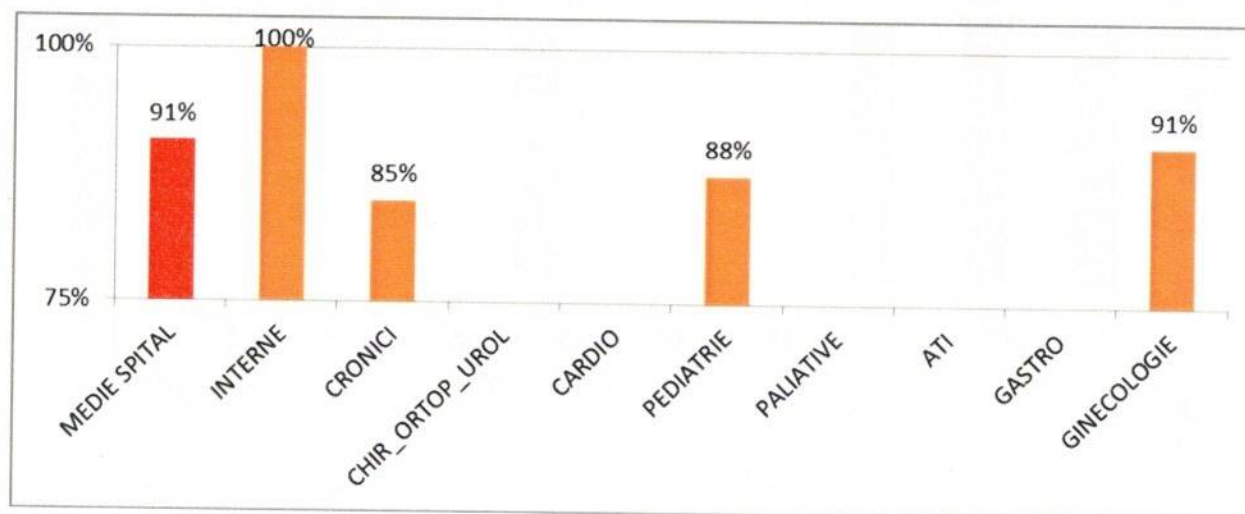
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



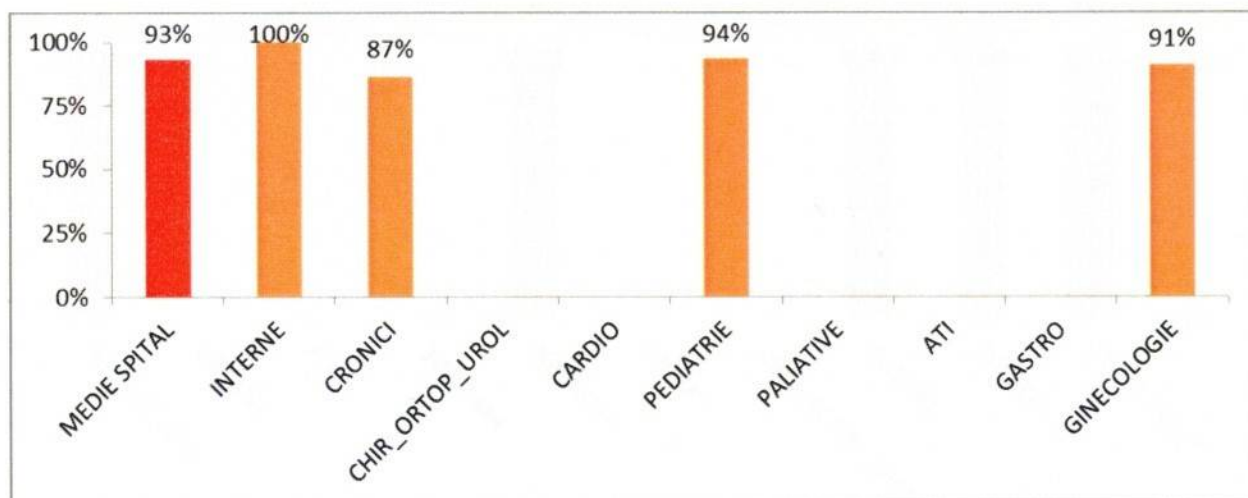
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



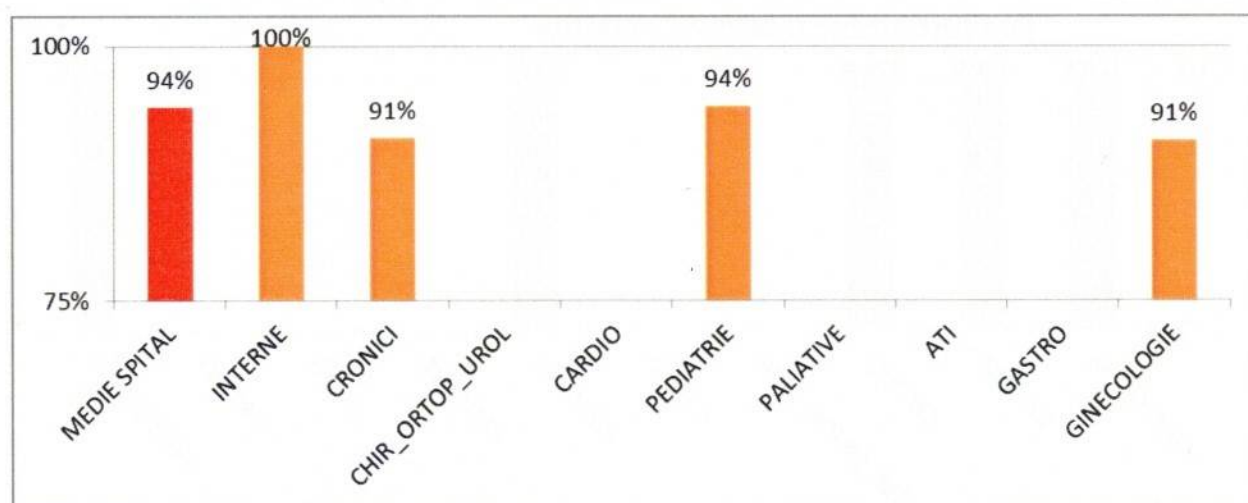
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



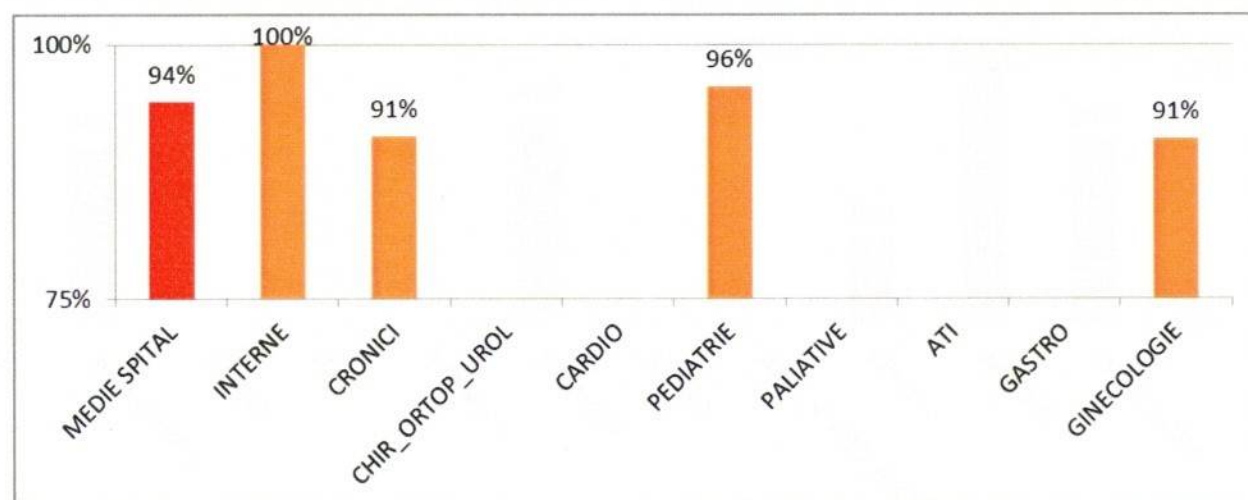
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate ?



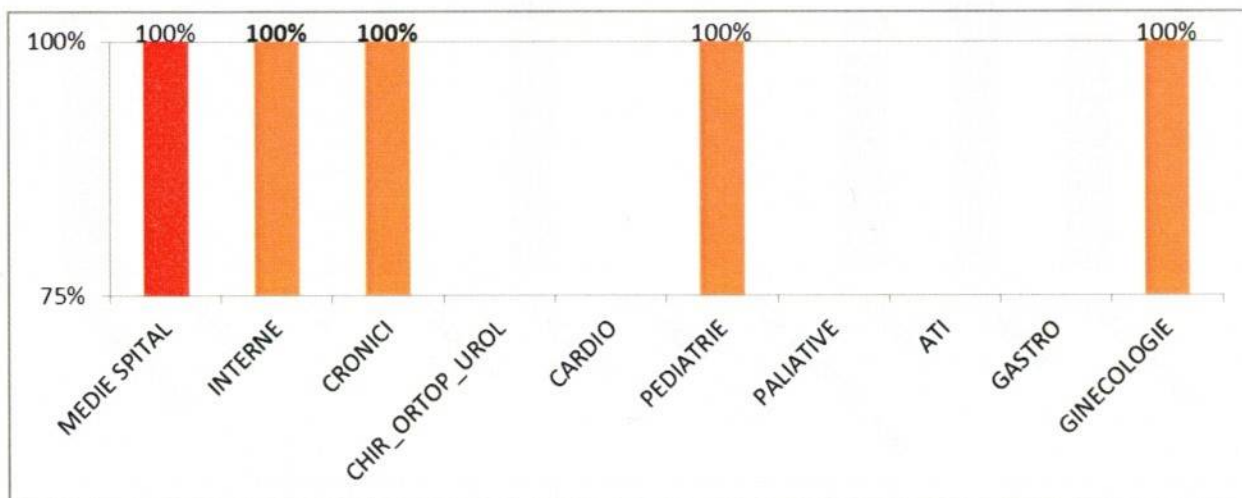
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



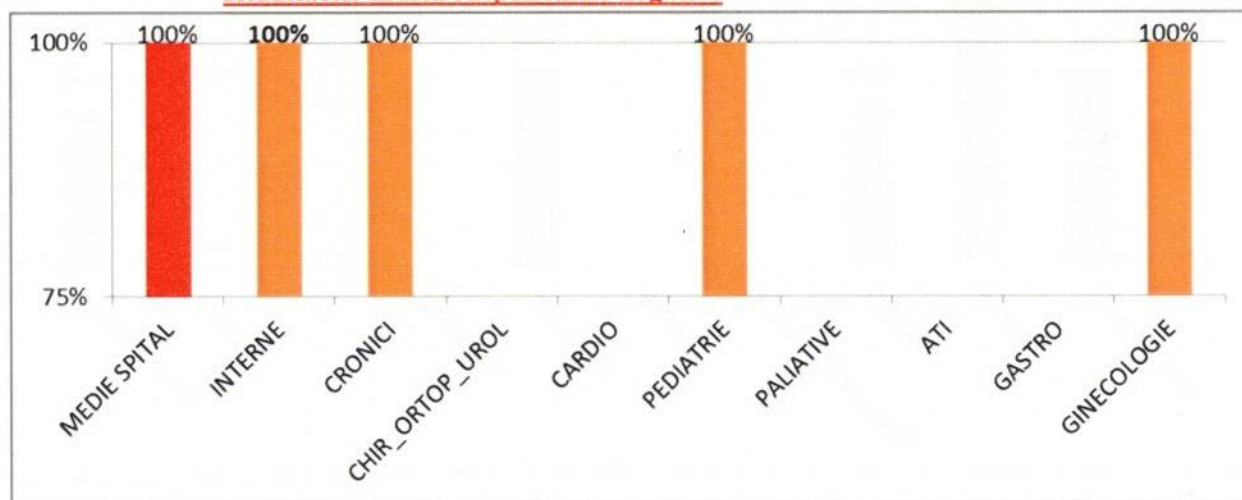
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



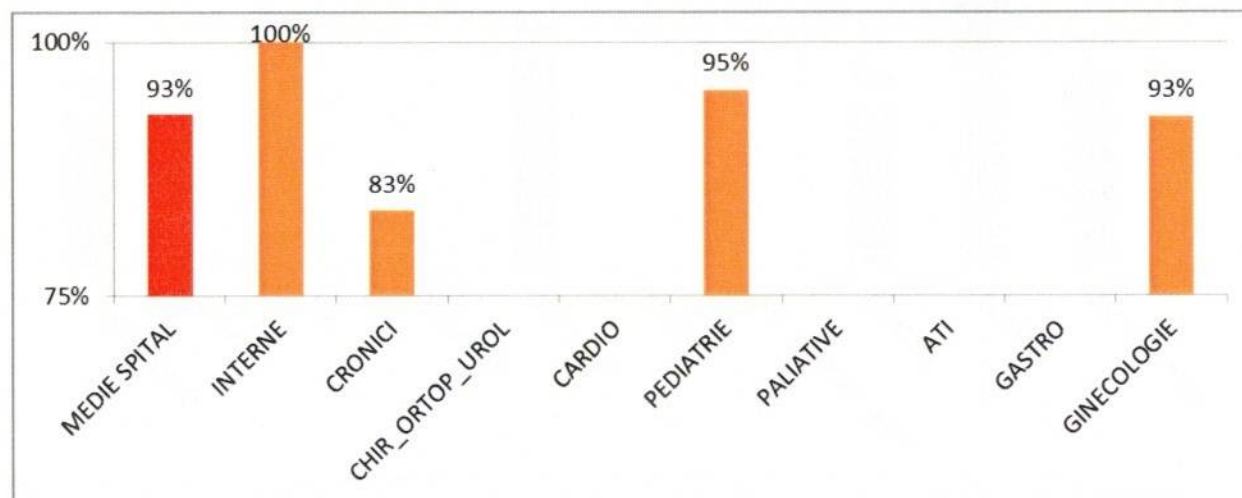
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

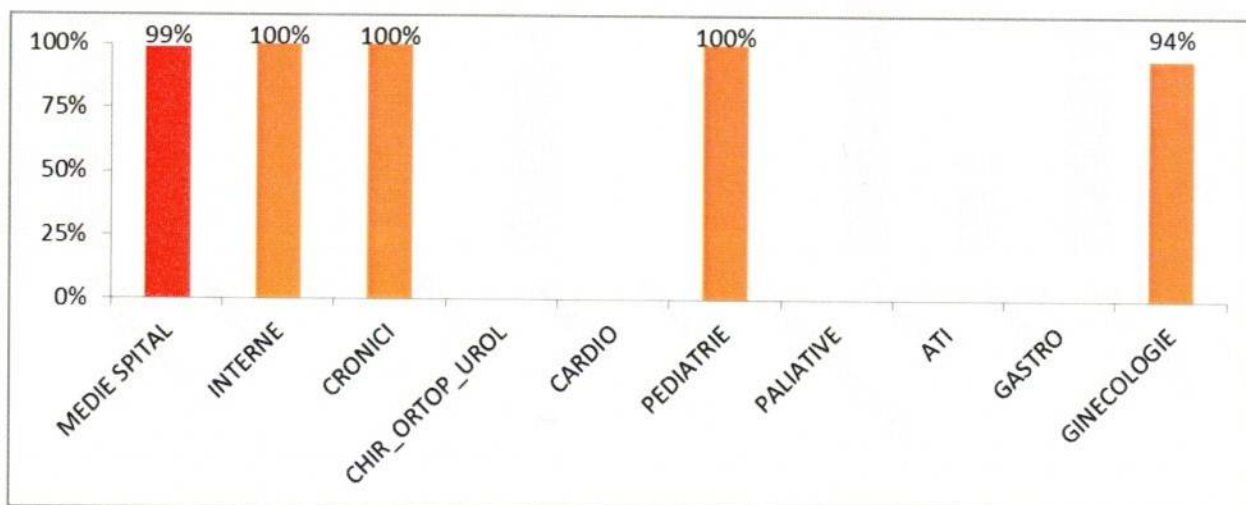


Intrebarea nr. 13: Cum evaluți modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații **ați fost însoțit** de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

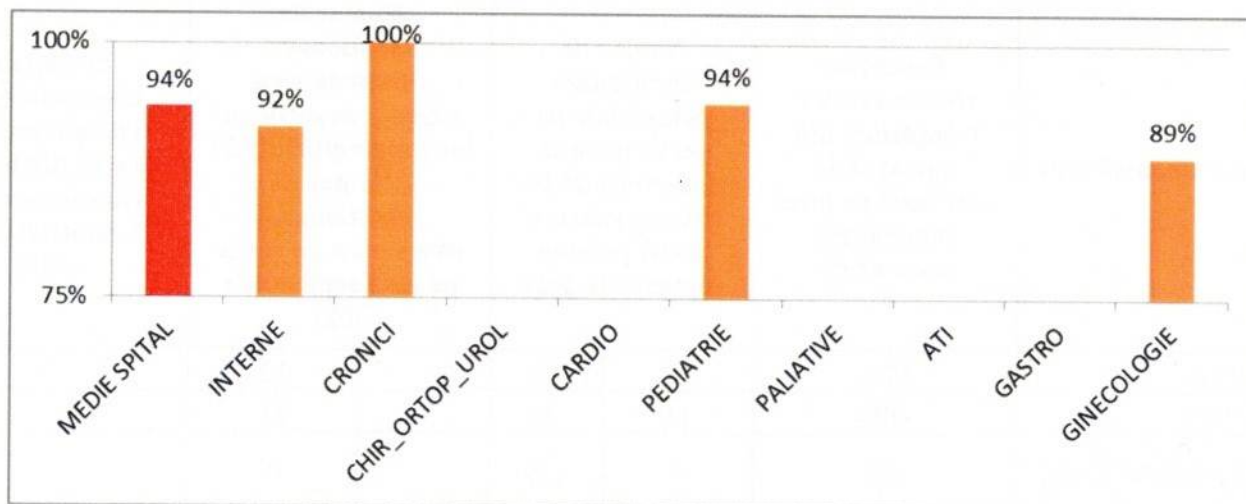
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

☐ DA ☐ NU

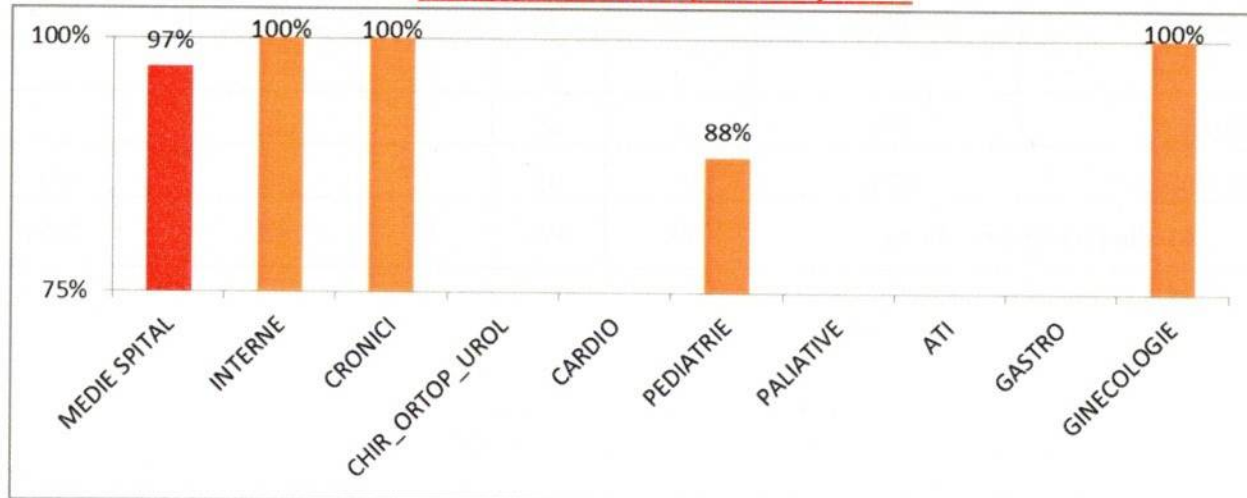
Rezultatele indica raspunsurile negative.



Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ?

☐ DA ☐ NU

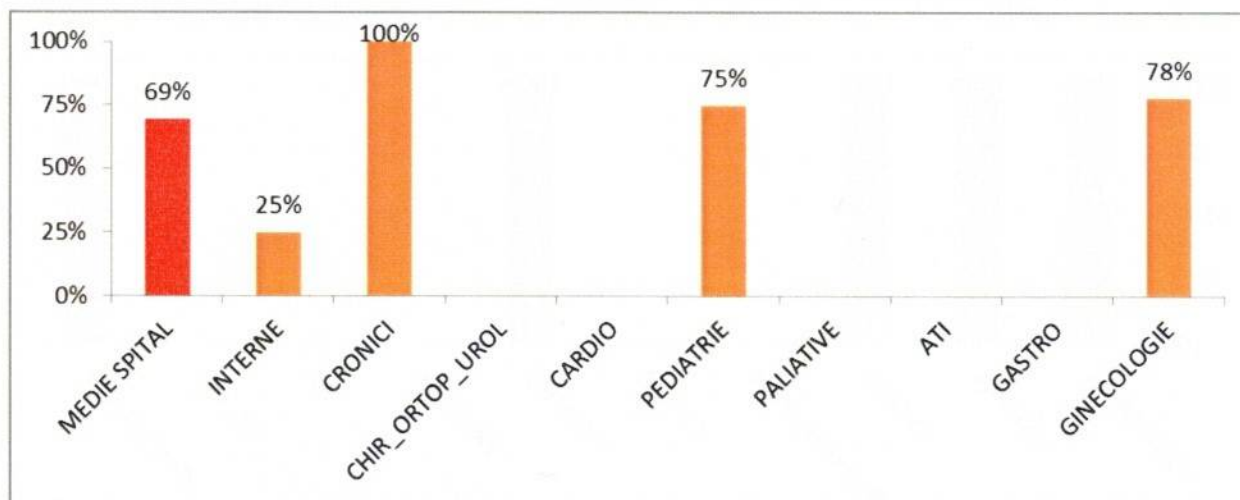
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratam.acasă , aveți cine să vă supravegheze ?

☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna septembrie septembrie	Numar de chestionare completate pe sectie pe luna septembrie 2021 / Nr. externari pe sectie pe luna septembrie 2021		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie pe luna septembrie 2021 / Numar de chestionare completate pe sectie pe luna septembrie 2021		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	17%	12	72		12	
CRONICI	48%	11	23		11	
CHIR_ORTOP_UROL	0%	0	139		0	
CARDIO	0%	0	6		0	
PEDIATRIE	41%	17	41	12	17	71%
PALIATIVE	0%	0	8		0	
ATI		0	0		0	
GASTRO	0%	0	68		0	
GINECOLOGIE	47%	18	38	1	18	6%
Media pe spital = 19 %		58	395	13	58	22%

V. SUGESTII SI APRECIERI ALE PACIENTILOR

• PEDIATRIE

- sa se puna mai mult accent pe curatenie, infirmierele fac curat doar "unde vede popa", macar de doua ori pe zi sa se mature si spele, trei zile la rand nu s-a spalat pe jos;
- e foarte cald pe sectie
- mancarea sa fie servita in recipiente de unica folosinta
- sunt tantari in saloane
- wifi gratuit sau tv
- baile ar trebui renovate

VI. CONCLUZII

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut (sub 93 %) de mulțumire vizeaza urmatoarele:

- | | | |
|---|----------------------|--------|
| - Timpul de așteptare până la preluarea de personalul medical | (Intrebarea nr. 2) | - 92 % |
| - Curatenia din bai | (Intrebarea nr. 6.2) | - 92 % |
| - Lenjerie | (Intrebarea nr. 7.1) | - 92 % |
| - Temperatura ambientala | (Intrebarea nr. 7.2) | - 92 % |
| - Mobilier | (Intrebarea nr. 7.3) | - 92 % |
| - Modul de distribuire al hranei | (Intrebarea nr. 7.5) | - 90 % |
| - Respectarea drepturilor pacientului | (Intrebarea nr. 8) | - 91 % |

VII. RECOMANDARI

- identificarea cauzelor care conduc la cresterea timpilor de așteptare pana la preluarea pacientilor de catre personalul medical si definirea acțiunilor de îmbunătățire;
- verificarea modului în care se respectă procedurile de curățenie, se documentează activitățile și se verifică graficele de curatenie de către asistentele șefe;
- evaluarea calitatii lenjeriei din dotarea sectiilor/compartimentelor; reparatii acolo unde se justifica sau achizitia de lenjerie noua;
- identificarea de solutii tehnice pentru mentinerea in saloane a unei temperaturi ambientale optime si constante (termostate pe calorifere); dotarea saloanelor cu termometru si higrometru pentru masurarea temperaturii si a umiditatii;
- repararea mobilierului defect si inlocuirea celui depreciate;
- propuneri de măsuri pentru diversificarea si îmbunătățirea calității hranei pacienților si a modului de distribuire a acesteia;

VIII. RESPONSABILITATI

Consecutiv recomandărilor de la cap. VII, în cadrul Consiliului medical, se va stabili un plan de măsuri aferent, cu responsabili și termene de realizare.

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit

Țârntos Daniela 