

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negrești Oaș, 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. BMCA/171 / 07.07.2022

AVIZAT,
Director medical,

APROBAT,
Manager



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

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 – **Iunie 2022**, care cuprinde si:

- date referitoare la condițiile hoteliere;
- date referitoare la curățenie;
- date referitoare la hrana primită si modul de distributie al acesteia;
- date referitoare la aspectului lenjeriei.

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.

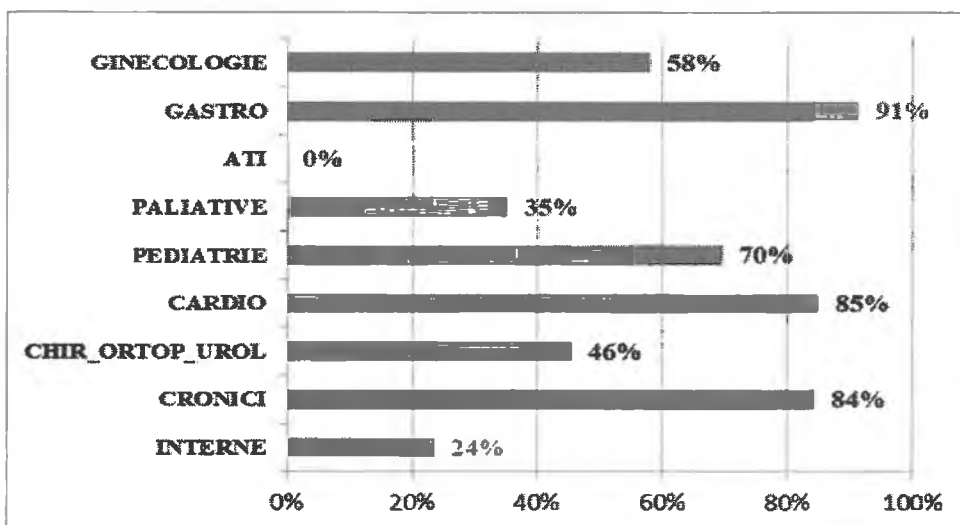
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2022**

Prezenta analiza va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna iulie 2022.

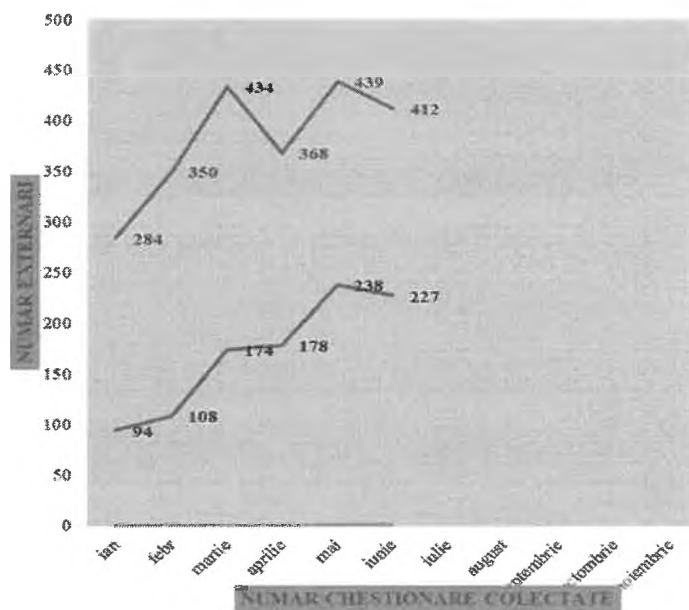
Biroul de management al serviciilor de sanatate,

II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %

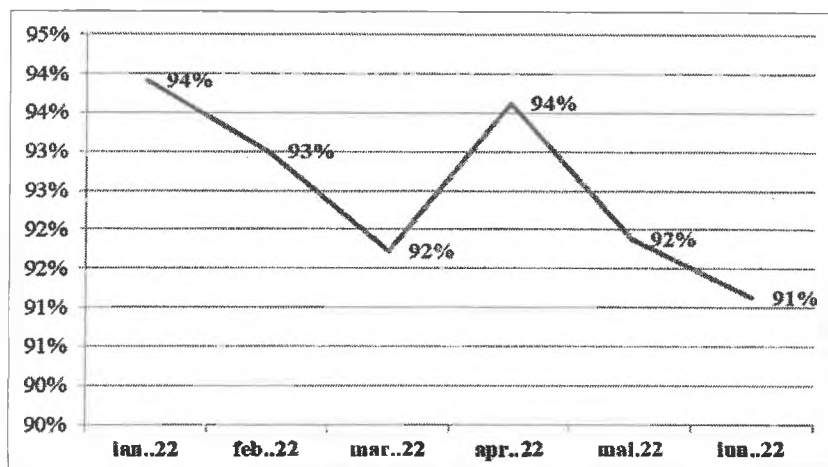
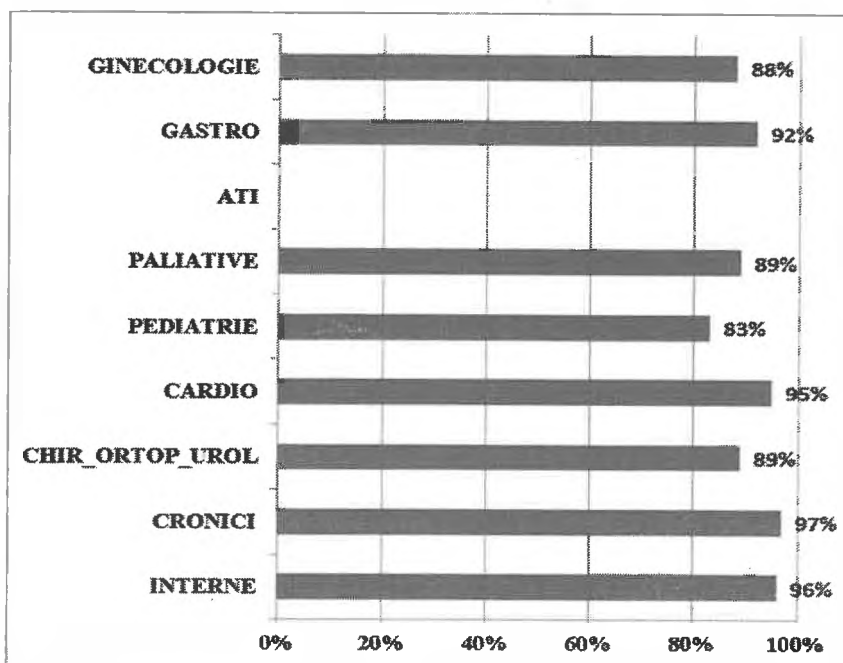


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



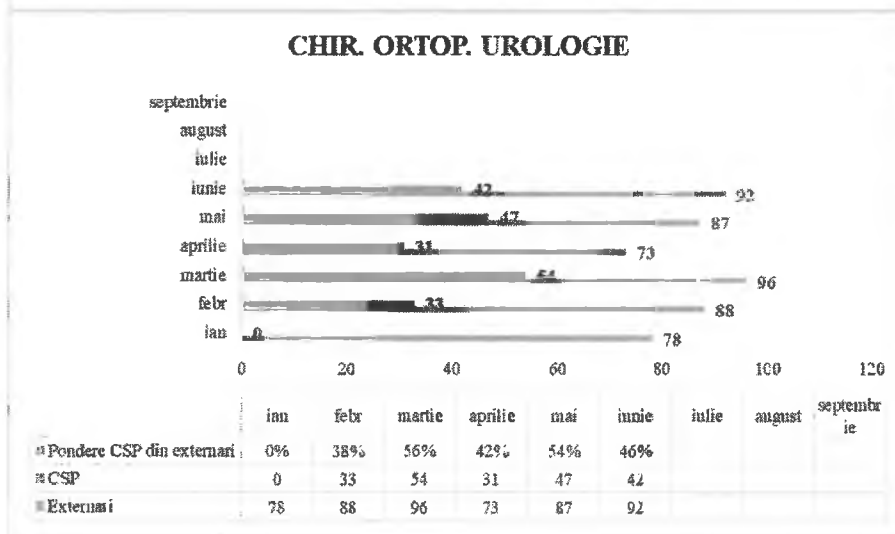
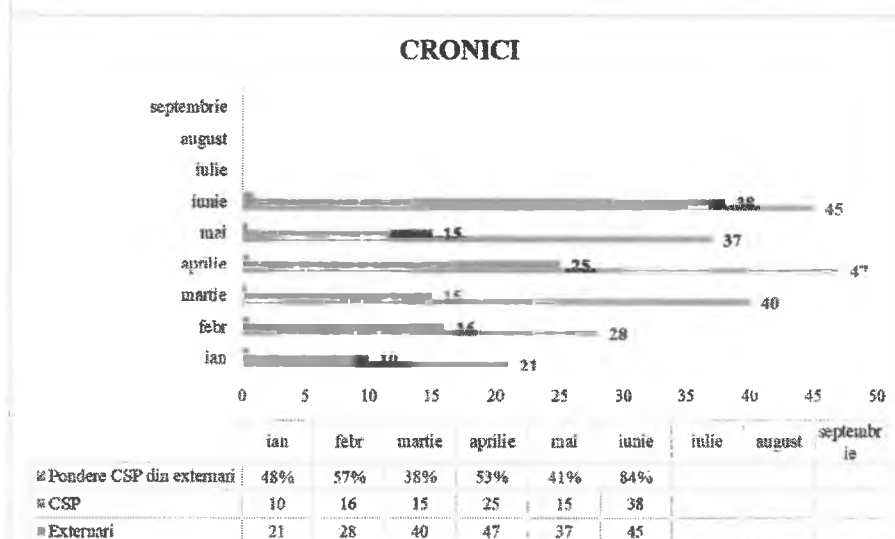
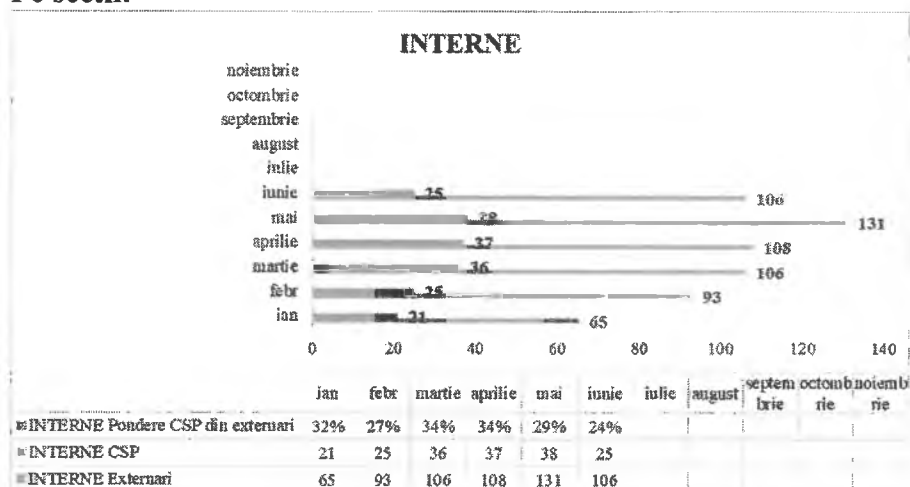
III. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 91 %

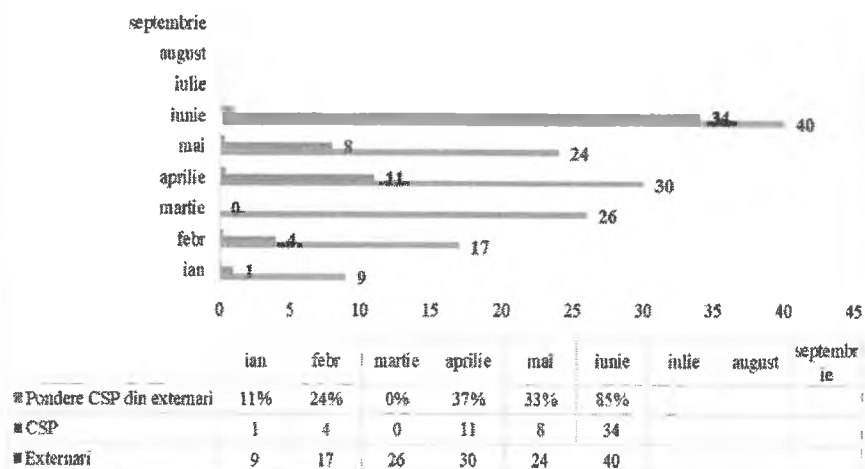


GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - iunie 2022 - MEDIA PE SPITAL = 91 %																		
	Intrebari 1	Intrebari 2	Intrebari 3	Intrebari 4	Intrebari 5	Intrebari 6.1	Intrebari 6.2	Intrebari 7.1	Intrebari 7.2	Intrebari 7.3	Intrebari 7.4	Intrebari 7.5	Intrebari 7.6	Intrebari 7.7	Intrebari 7.8	Intrebari 7.9	Intrebari 7.10	Intrebari 7.11
MEDIA SPITAL	89%	82%	93%	84%	92%	95%	91%	91%	90%	85%	80%	97%	92%	93%	93%	93%	100%	100%
INTERNE	96%	96%	97%	96%	97%	97%	93%	98%	96%	96%	96%	96%	99%	99%	99%	99%	100%	100%
CRONICI	94%	97%	97%	97%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	96%	96%	95%	96%	97%	100%	100%
CHIR ORTOP	87%	90%	90%	92%	90%	88%	88%	90%	87%	84%	82%	85%	84%	88%	91%	91%	100%	100%
CARDIO	95%	94%	98%	98%	97%	96%	96%	96%	96%	96%	98%	98%	98%	97%	98%	98%	100%	100%
PEDIATRIE	79%	83%	90%	89%	86%	82%	81%	76%	69%	71%	74%	76%	84%	87%	86%	84%	100%	100%
PALIATIVE	89%	89%	89%	94%	88%	89%	89%	89%	89%	89%	94%	89%	89%	94%	89%	89%	100%	100%
ATI																		
GASTRO	83%	84%	95%	96%	94%	94%	94%	96%	96%	95%	97%	96%	96%	96%	97%	97%	100%	100%
GINECOLOGIE	83%	91%	87%	91%	93%	87%	87%	87%	87%	85%	80%	83%	89%	89%	88%	90%	100%	100%

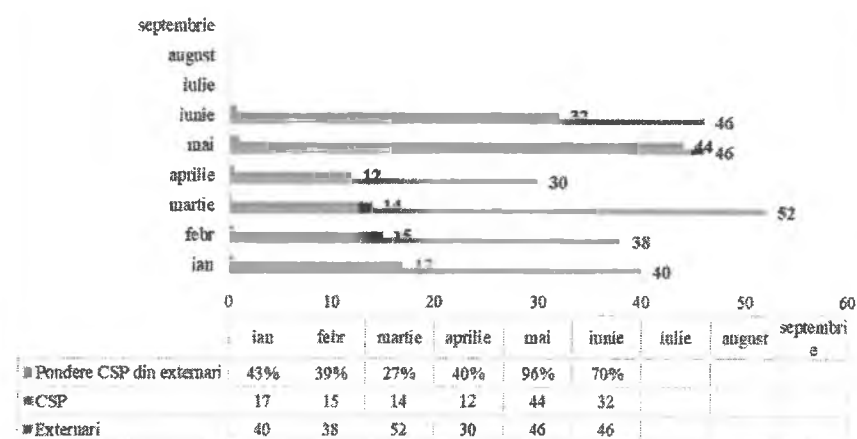
Pe sectii:



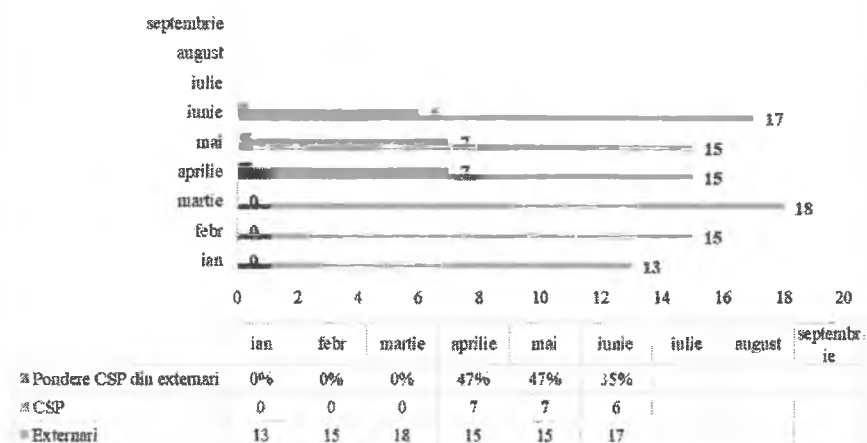
CARDIOLOGIE

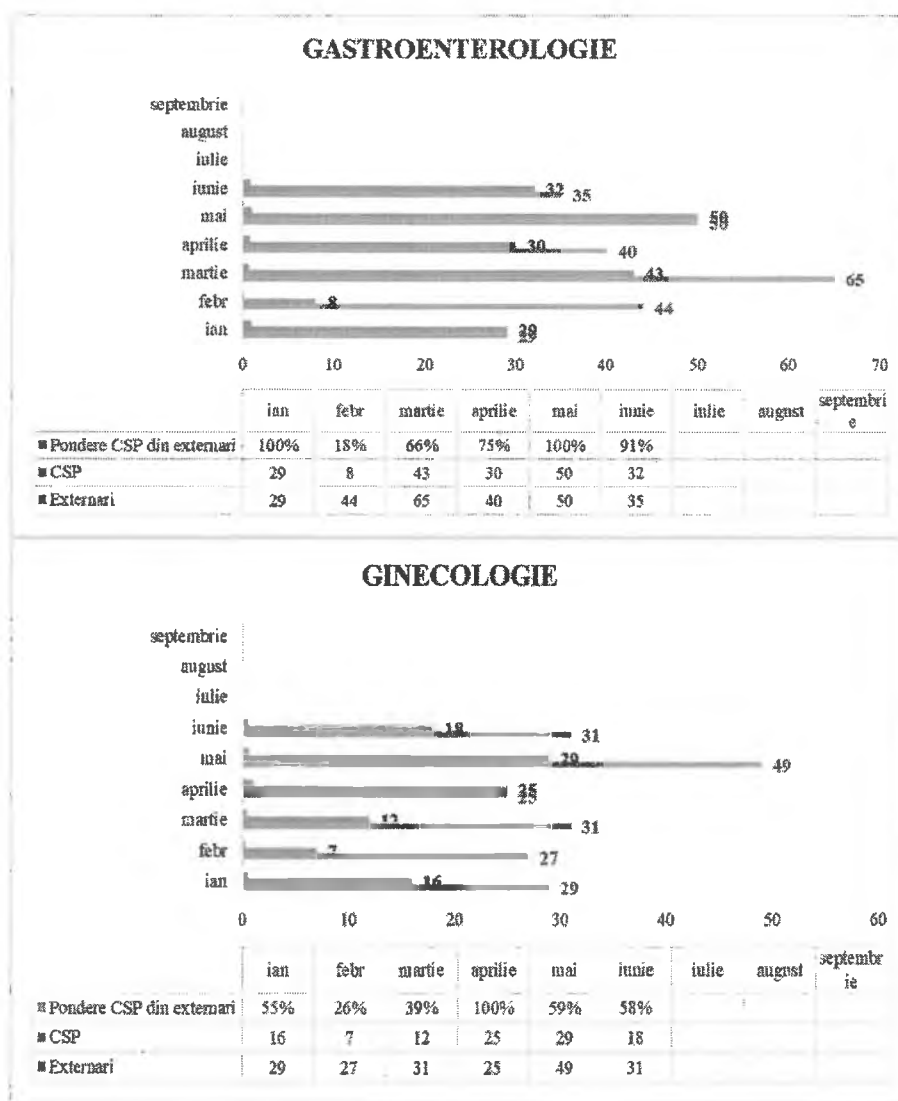


PEDIATRIE



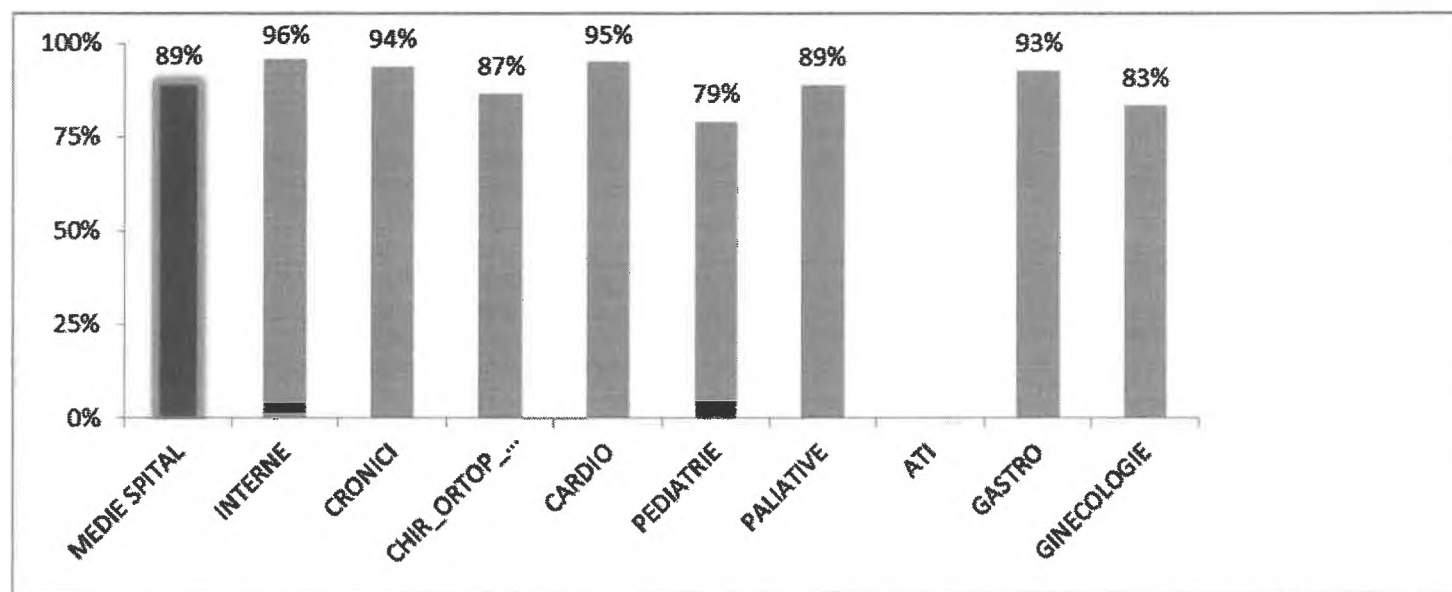
PALIATIVE



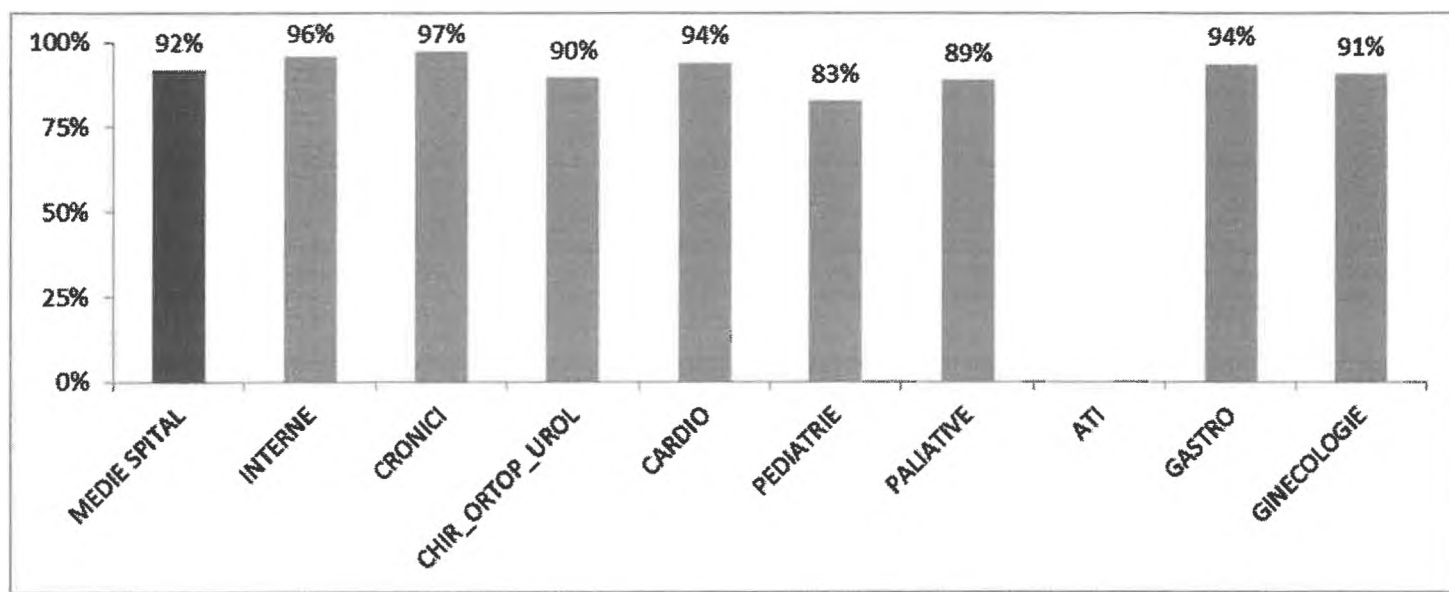


b. Pe intrebari

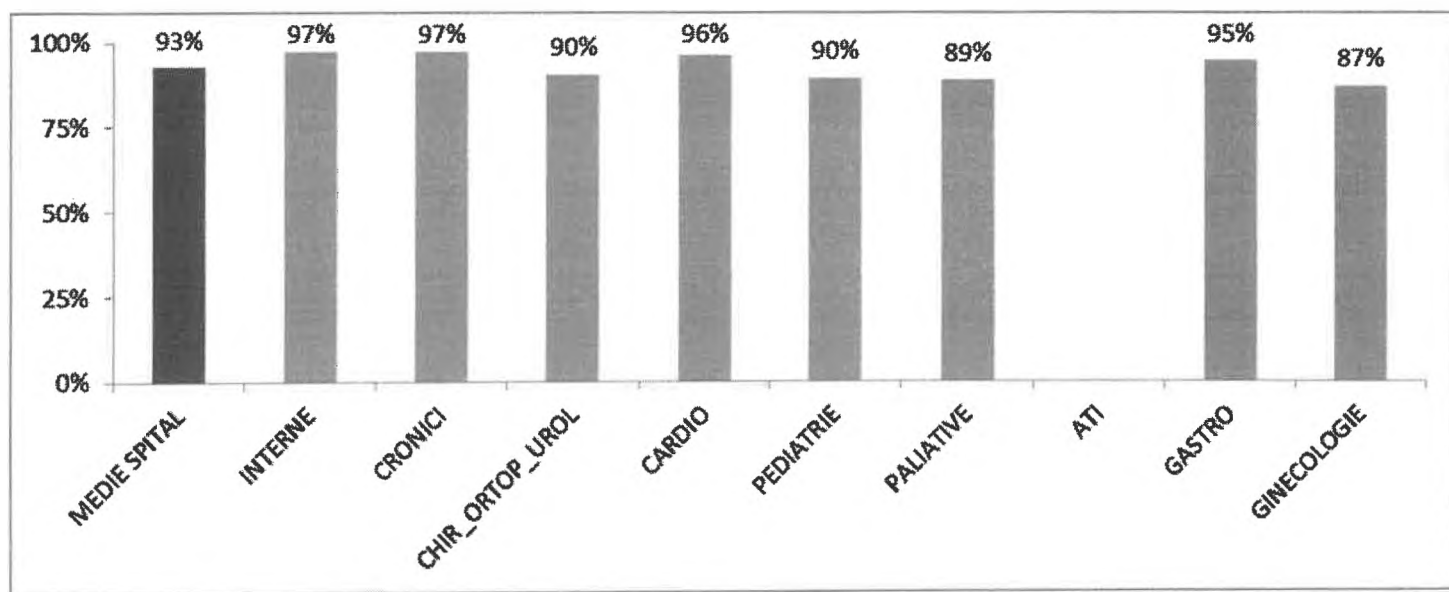
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



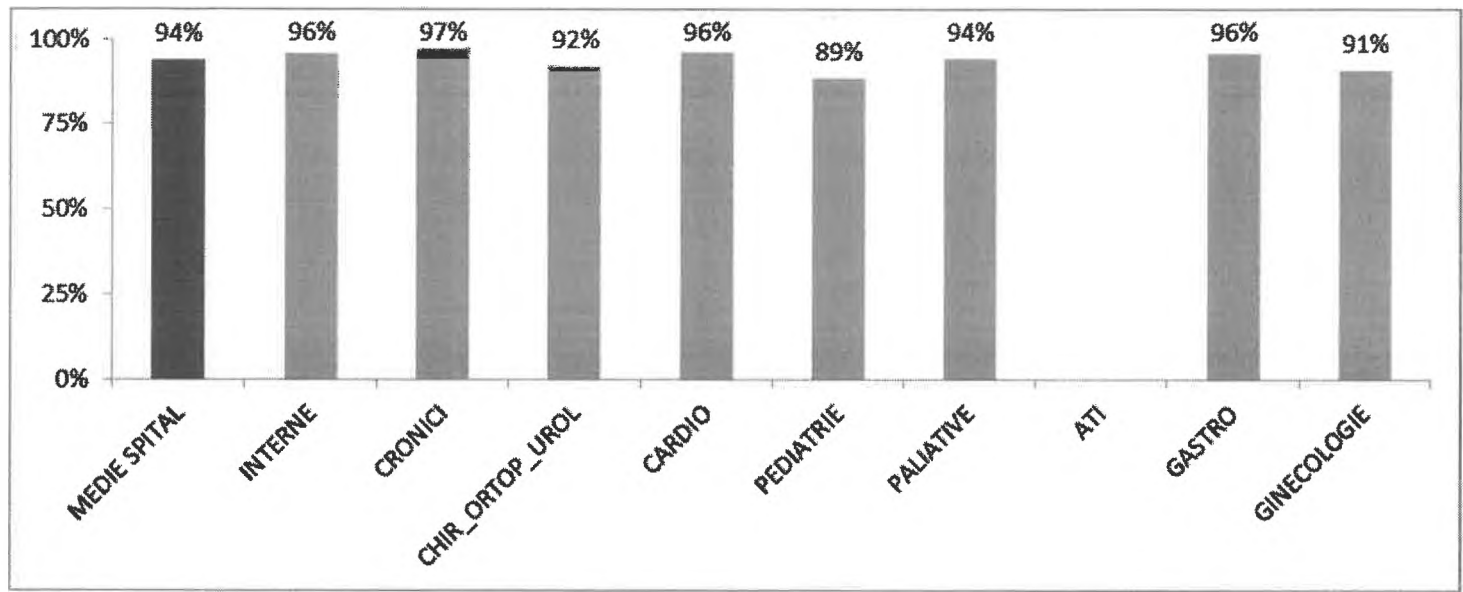
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



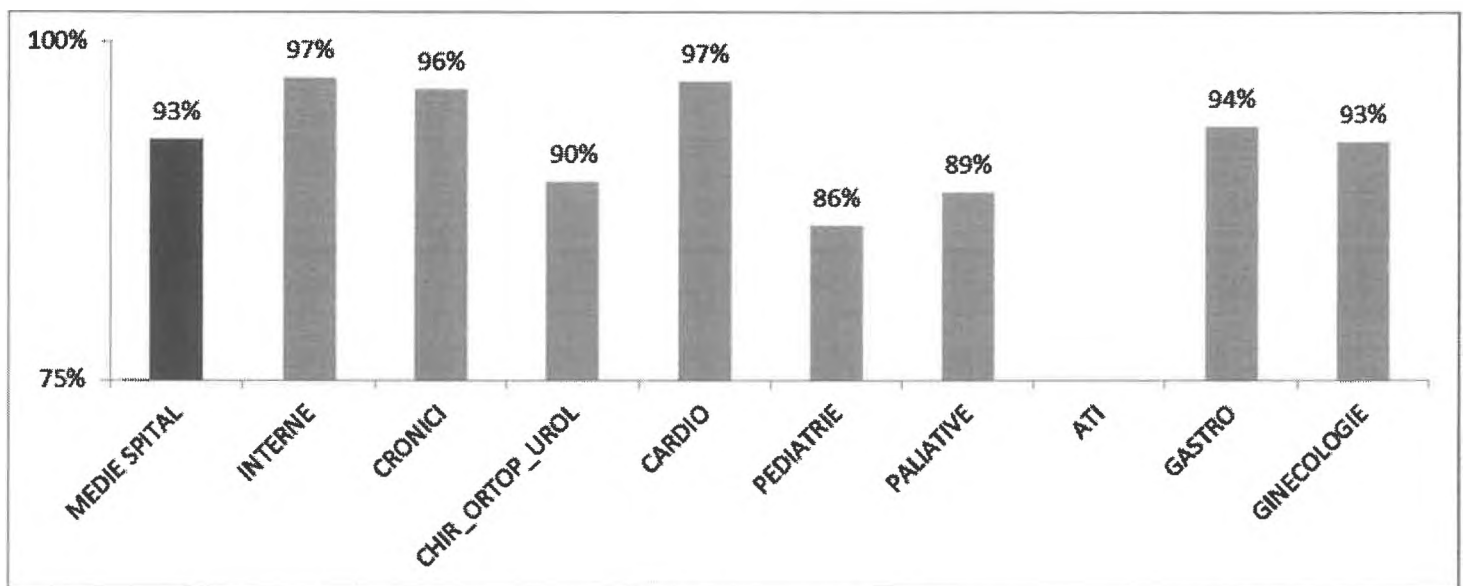
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



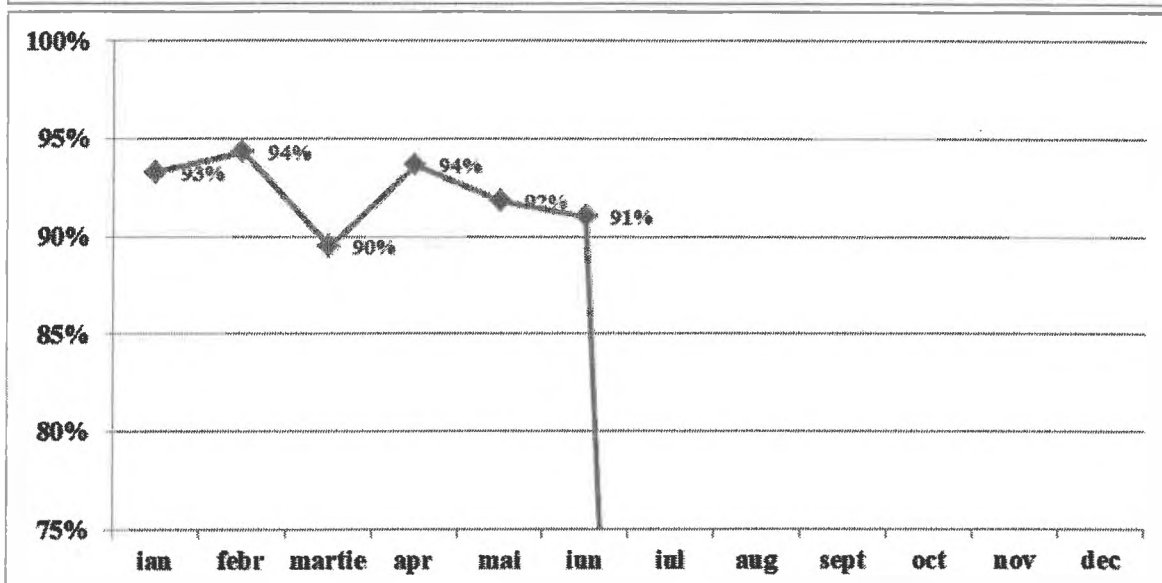
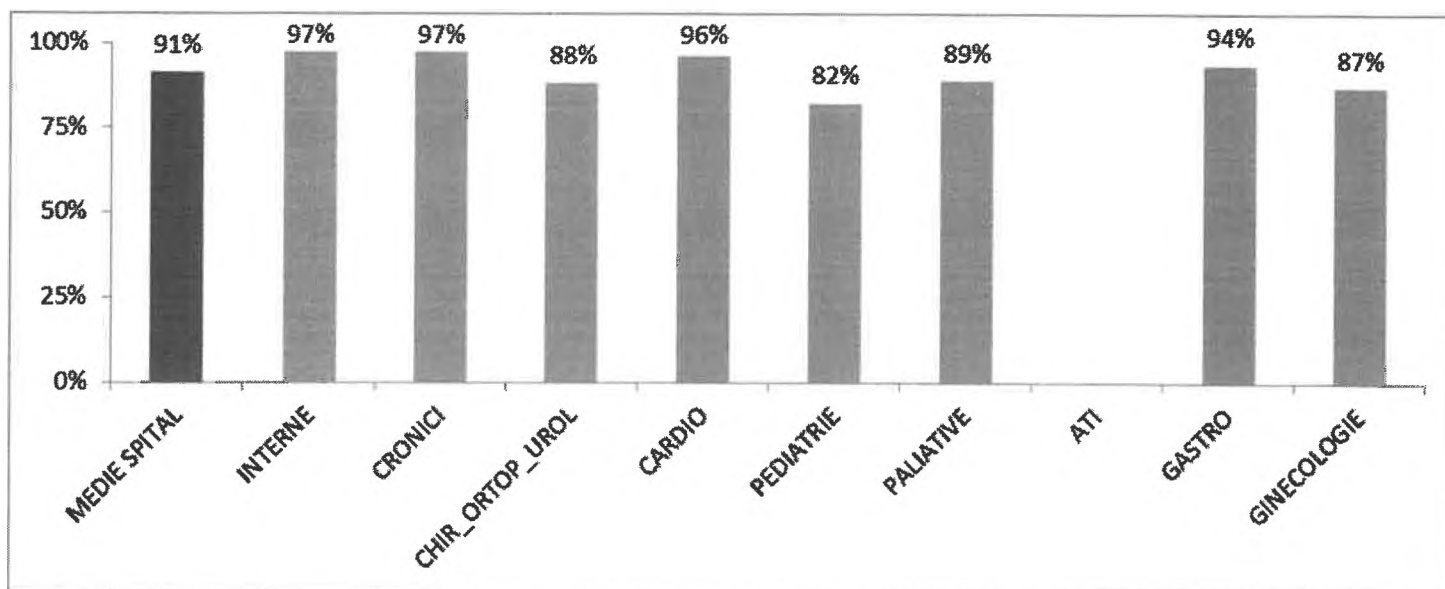
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



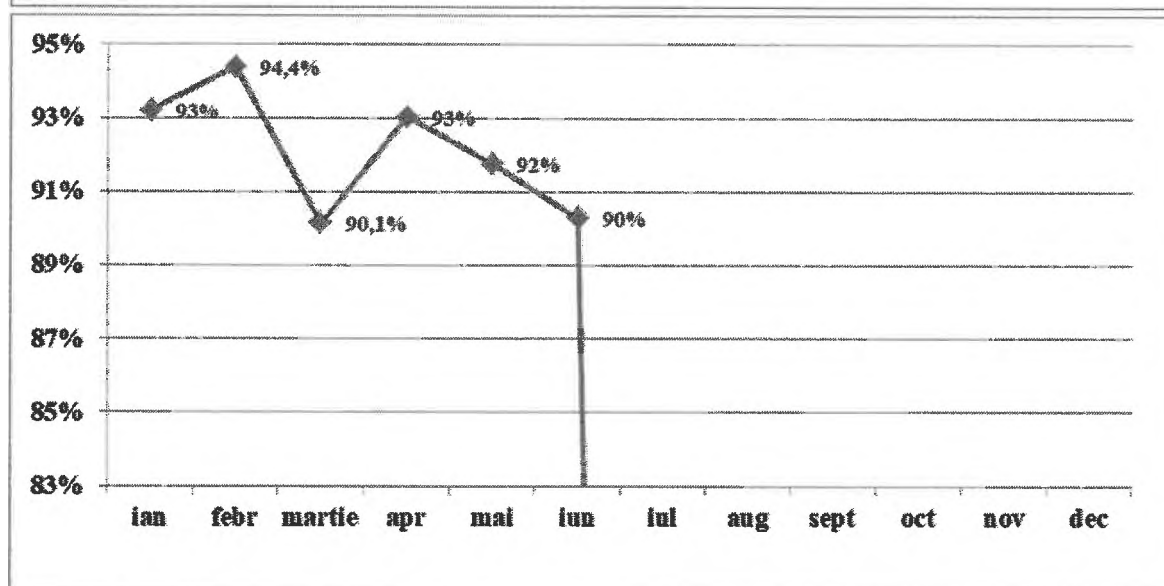
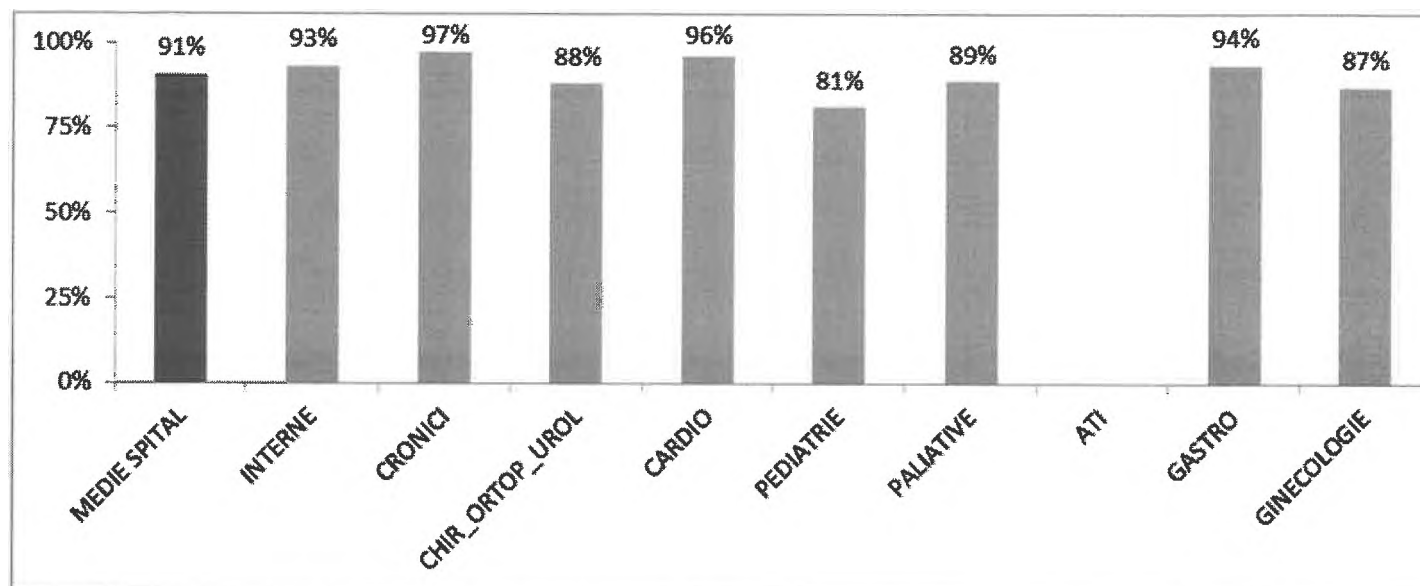
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



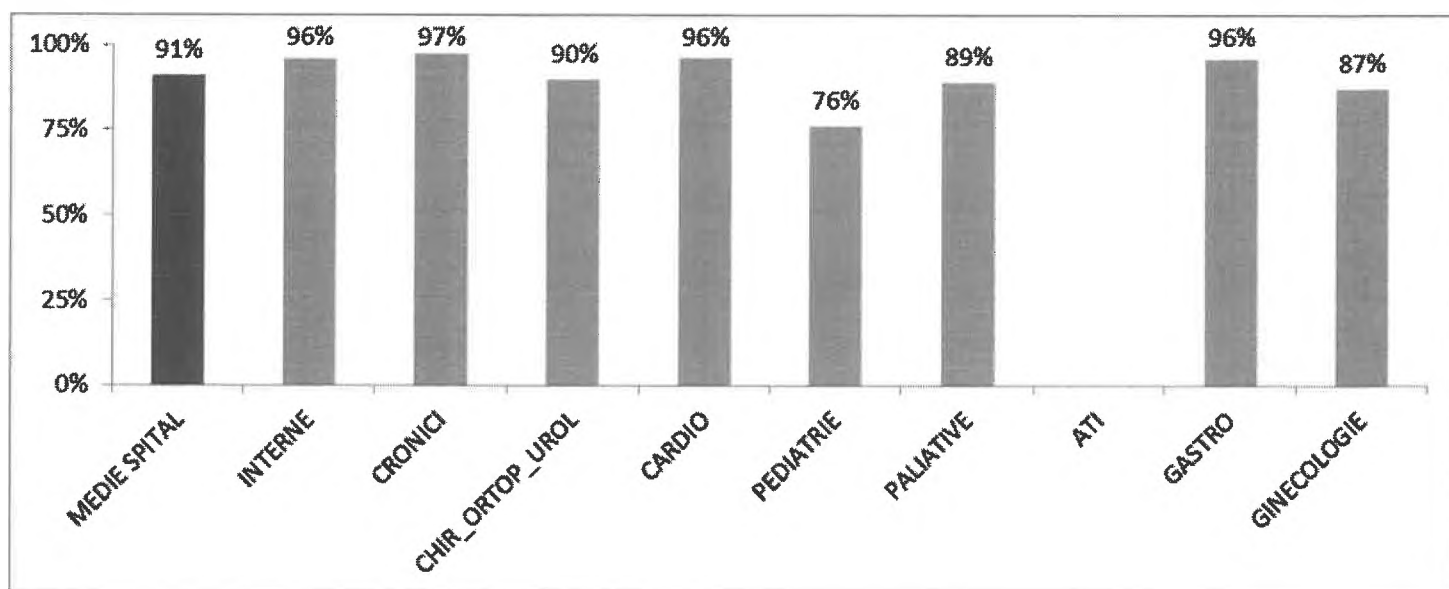
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?

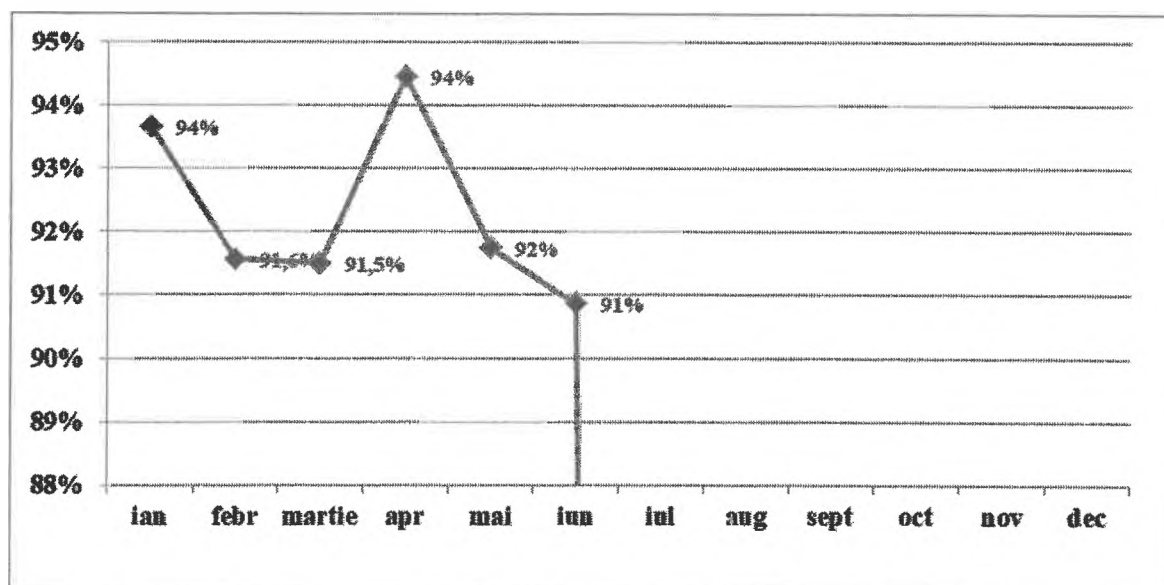


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă in bai ?

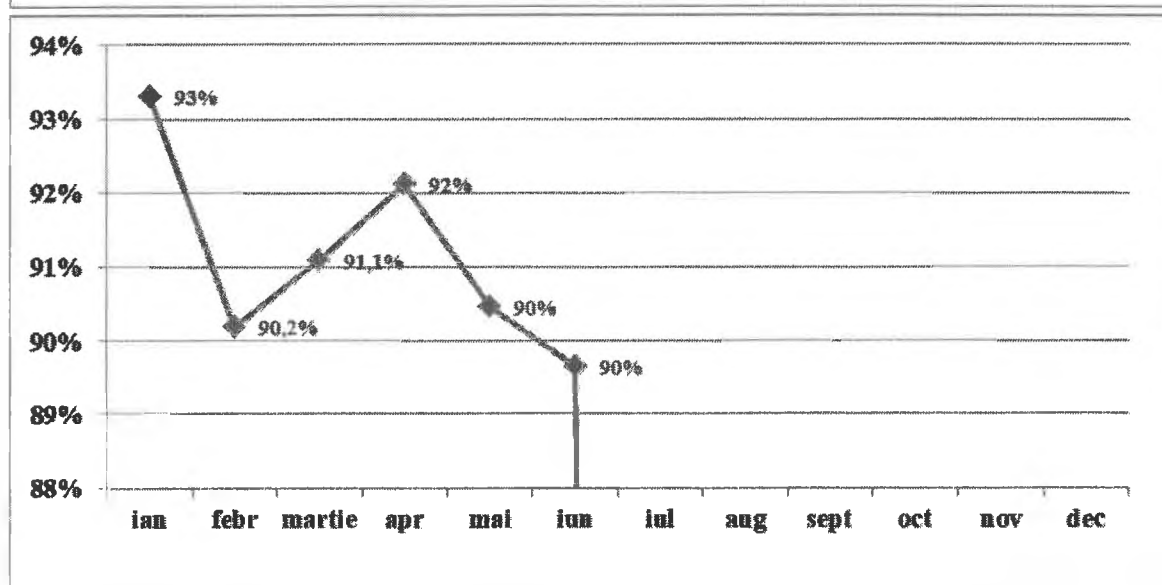
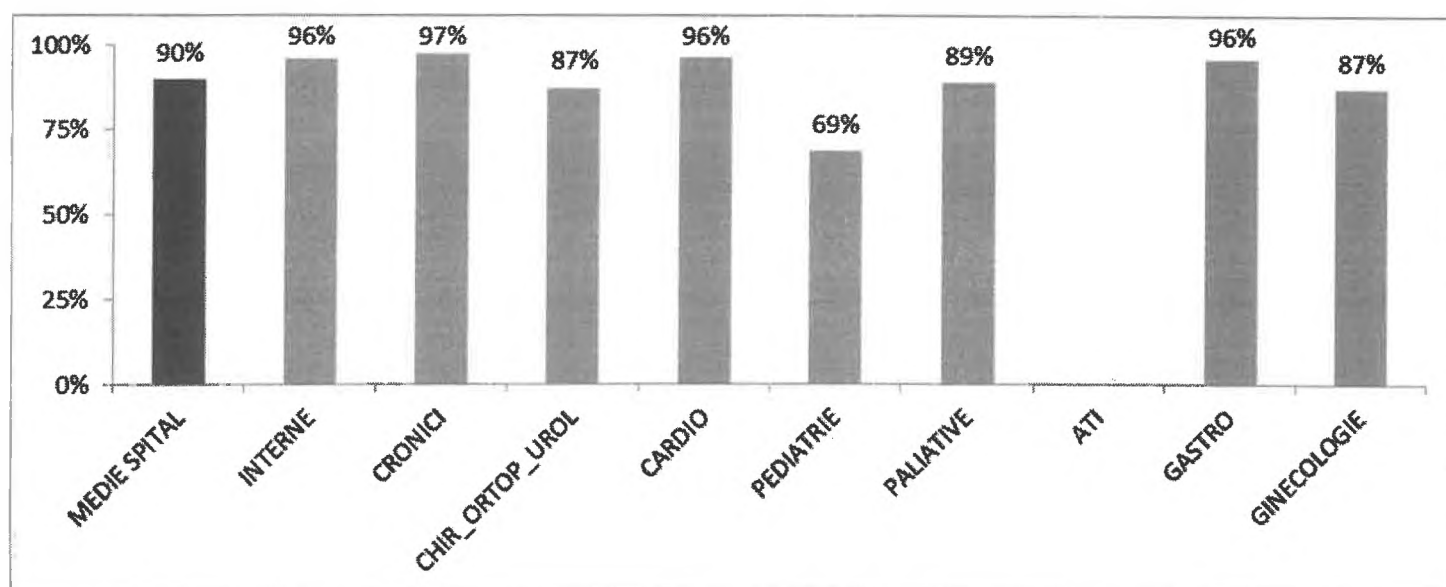


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

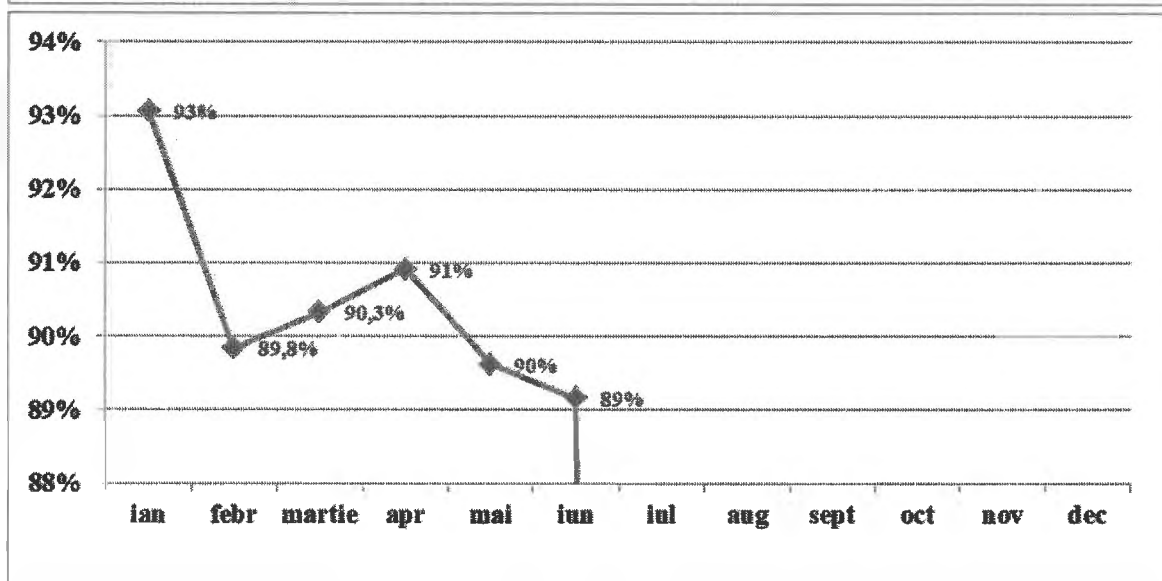
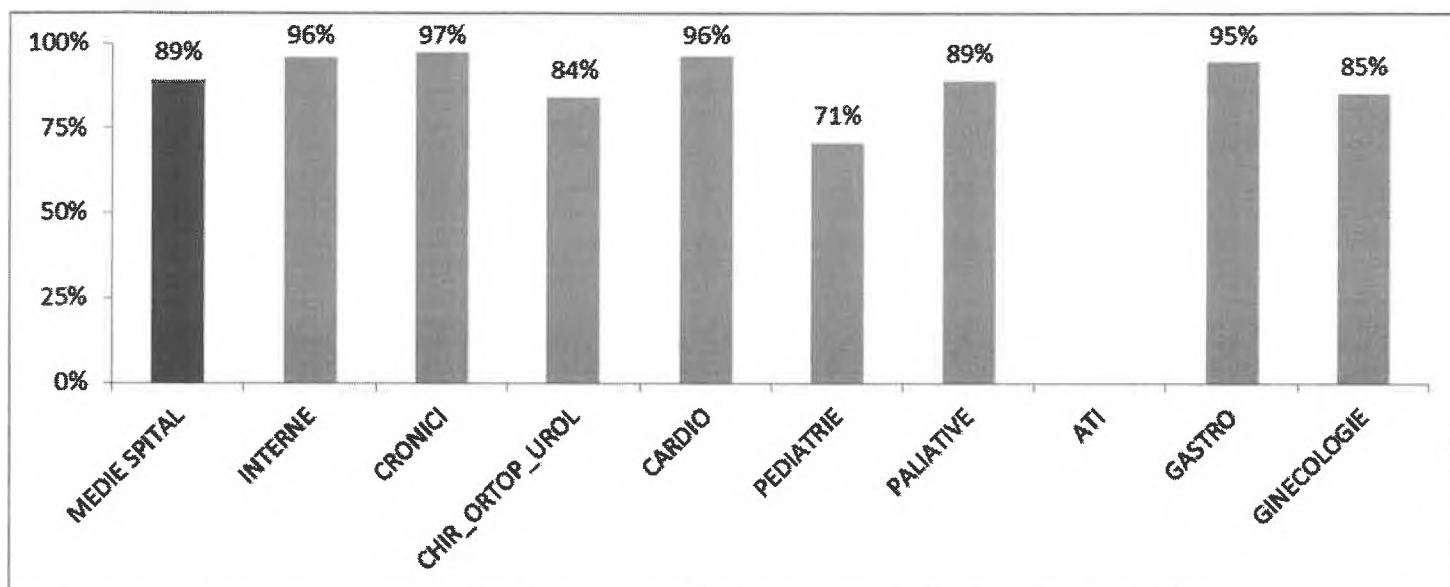




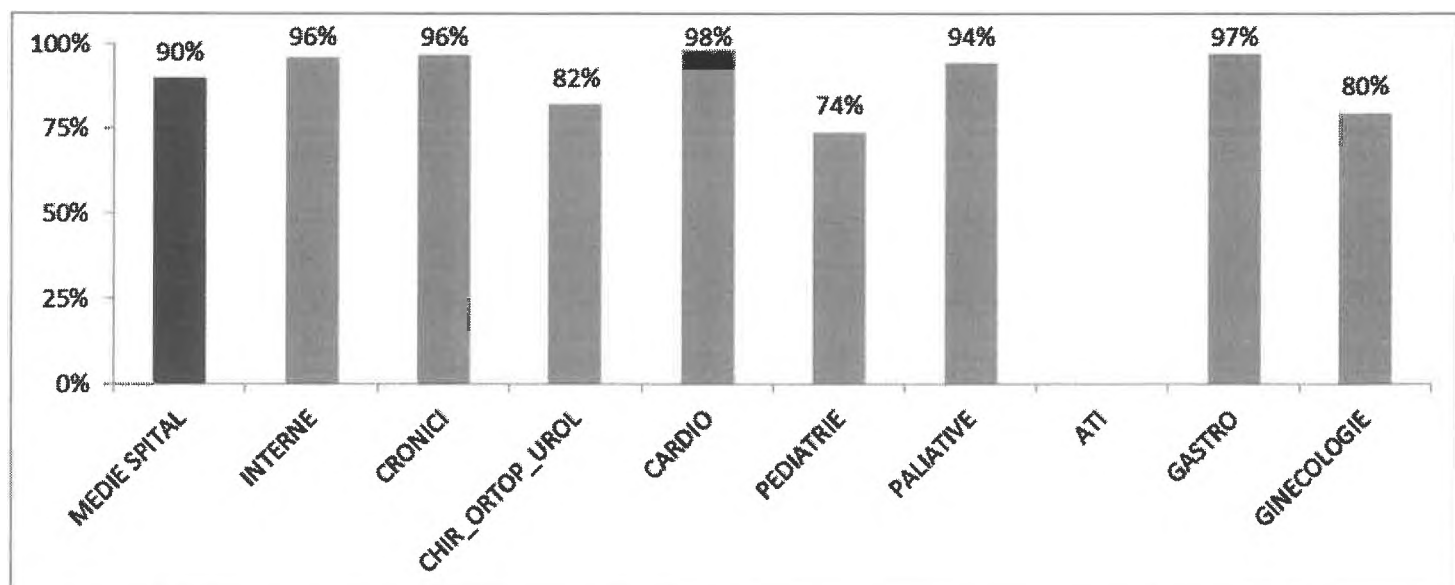
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

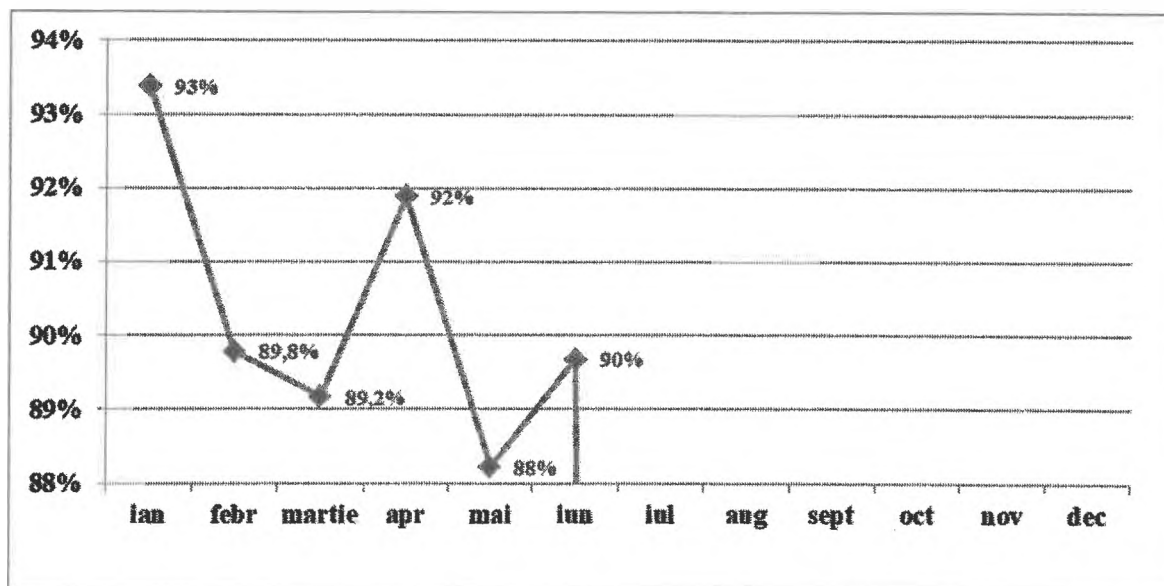


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

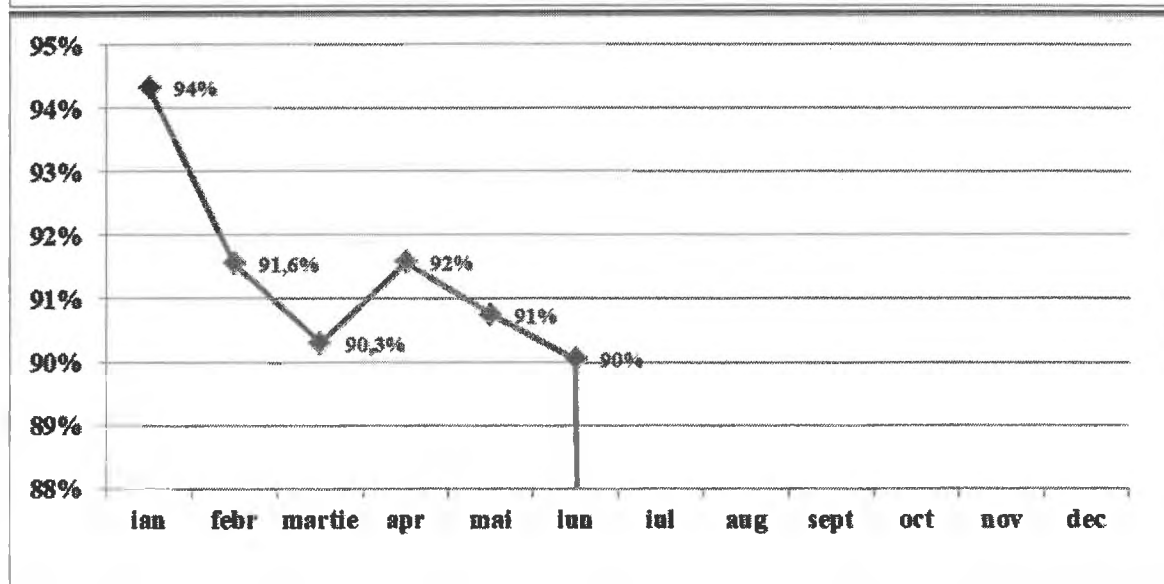
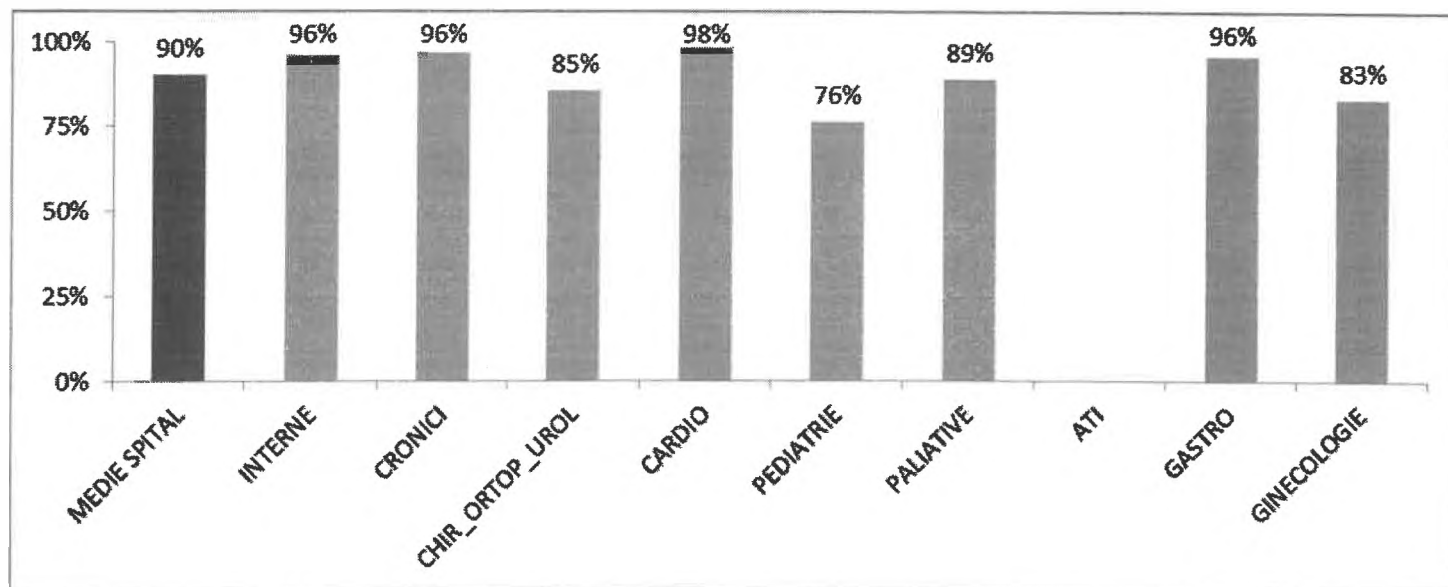


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

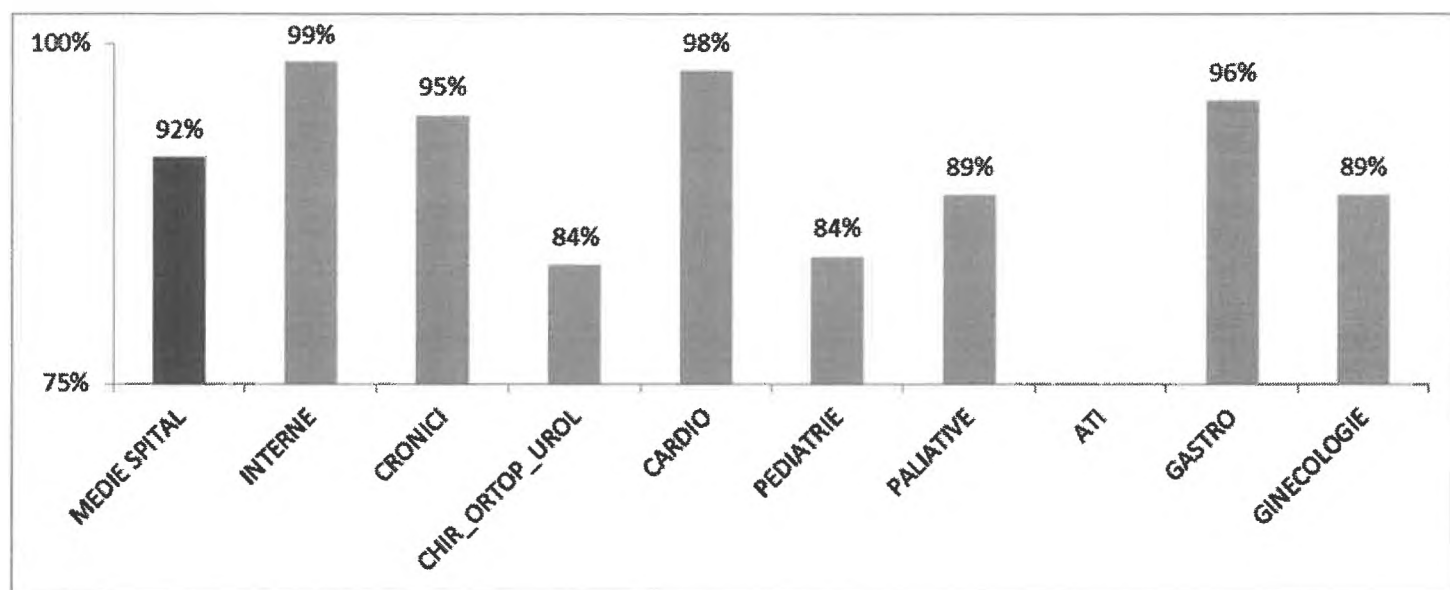




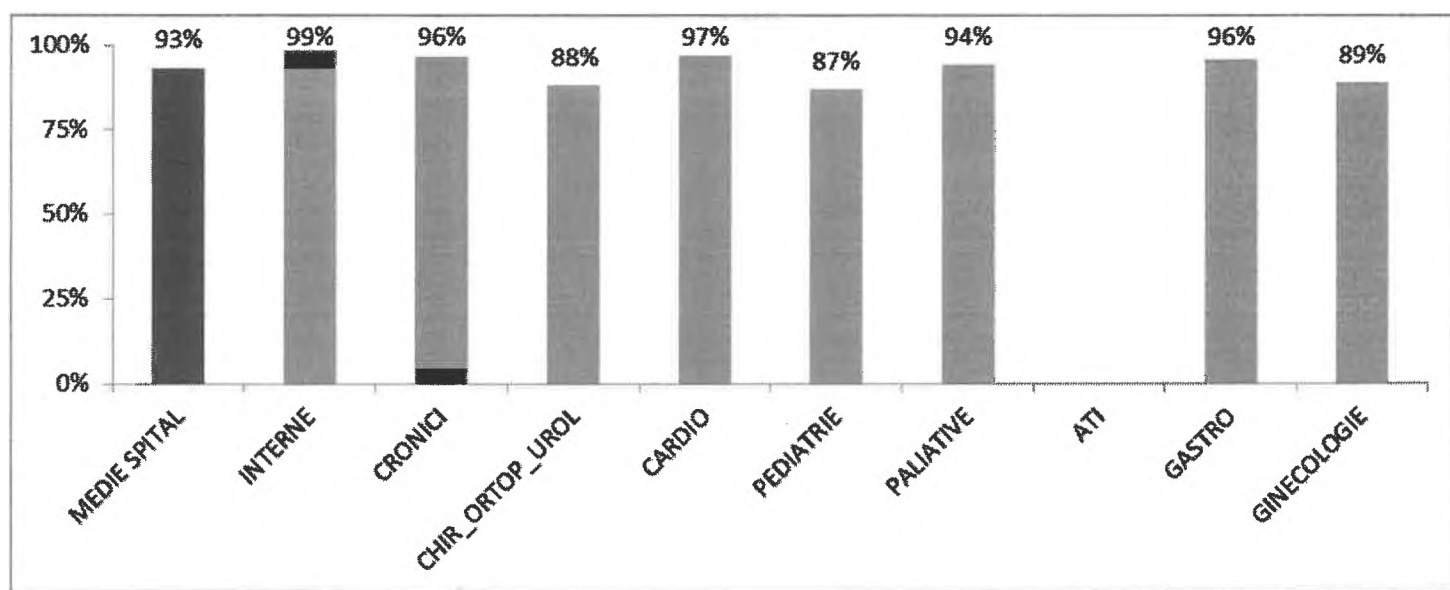
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



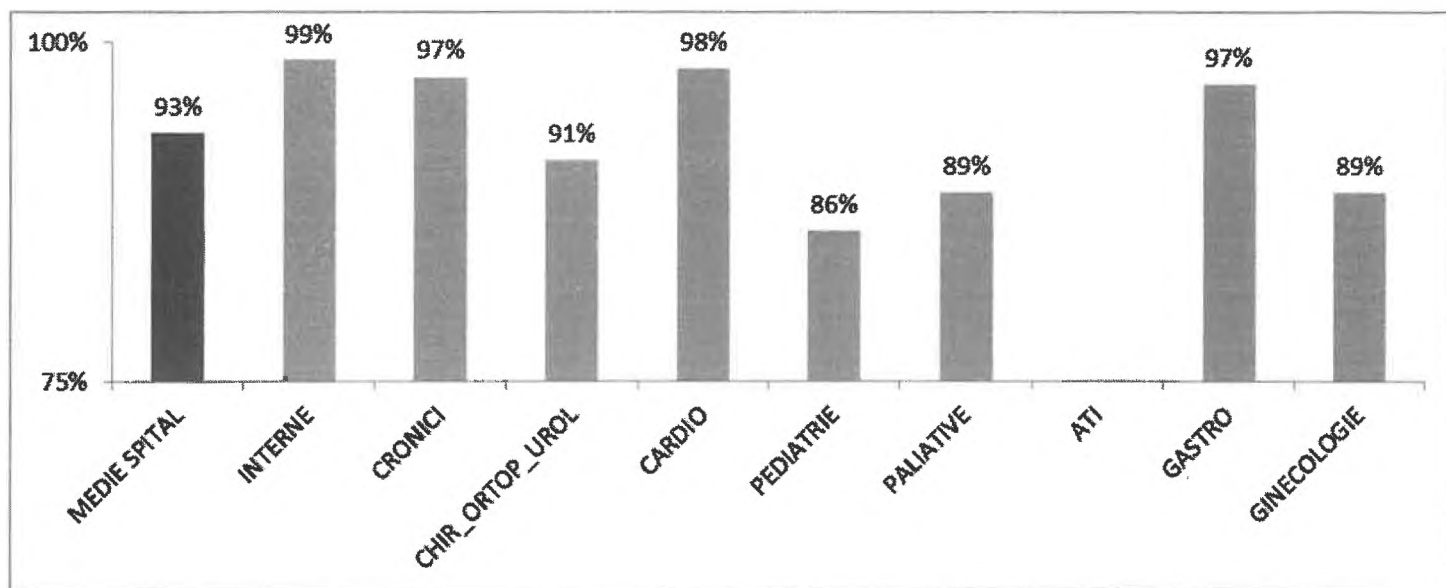
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



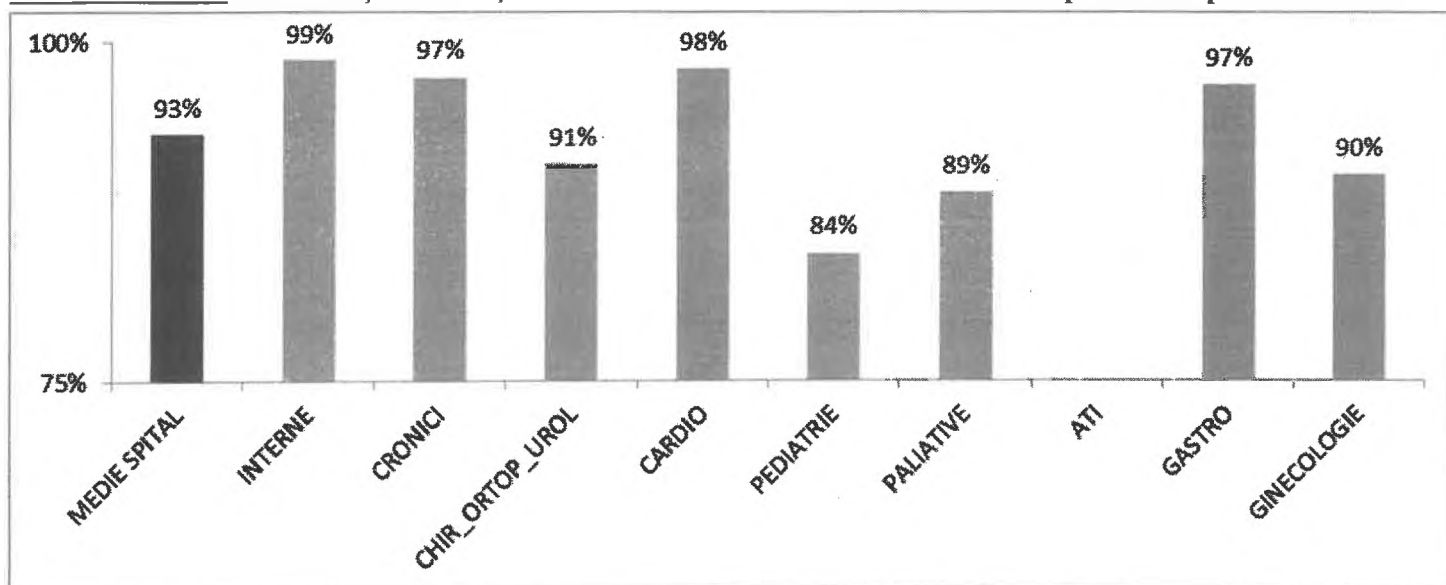
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



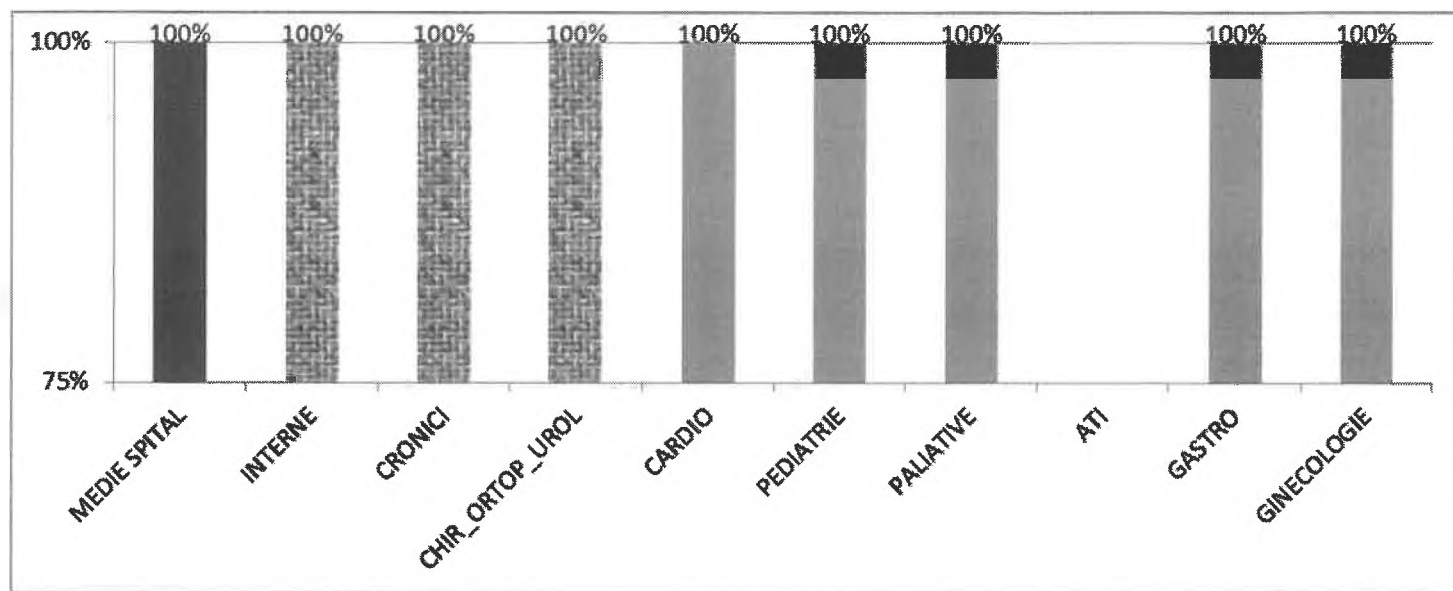
Intrebarea nr. 10: Cât de mulțumit sunteți de explicațiile primite cu privire la modul de adm.a medicamentelor recomandate ?



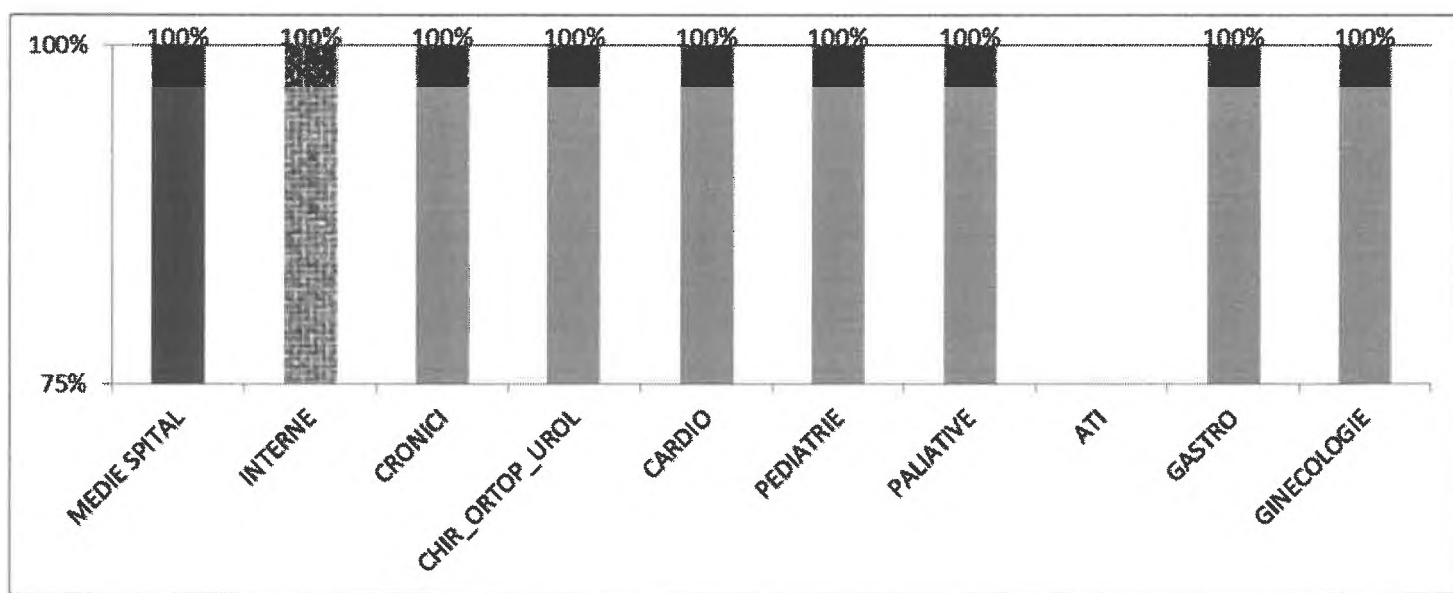
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



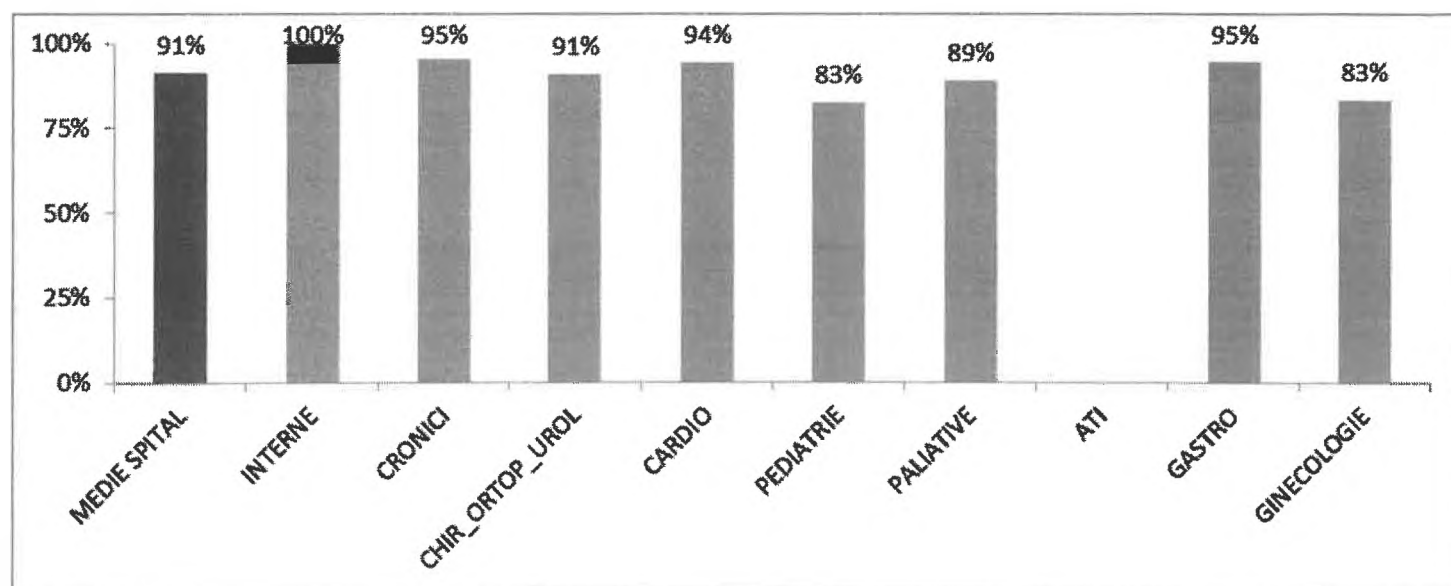
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

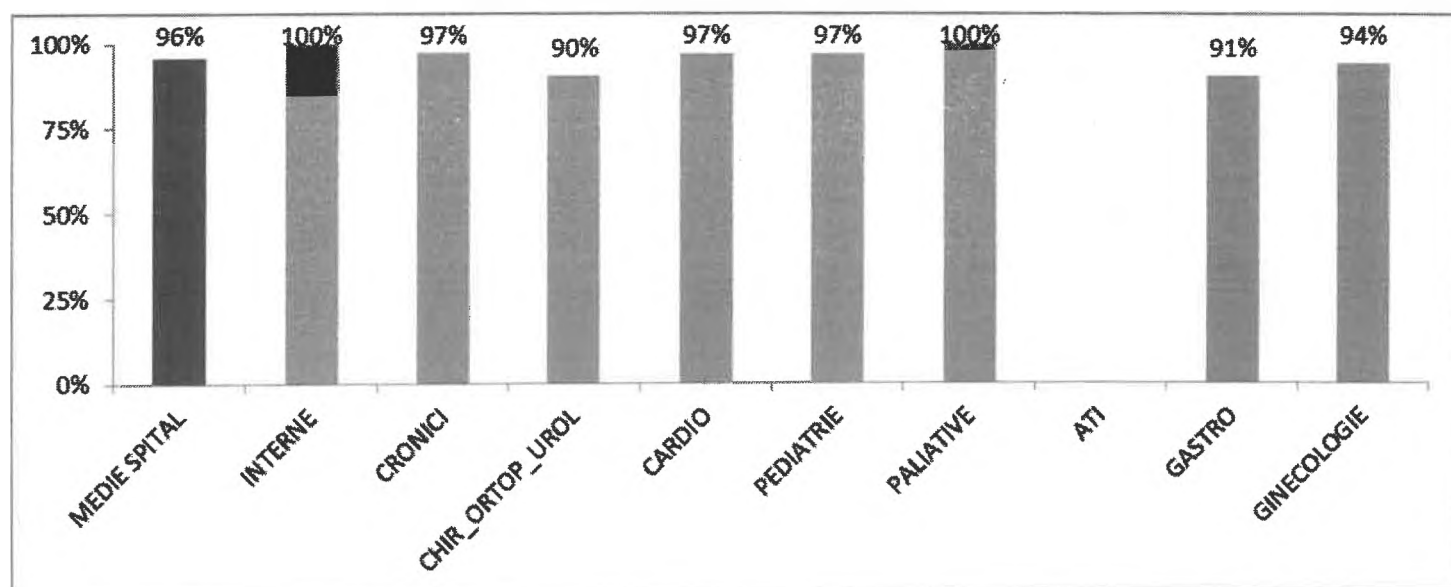


Intrebarea nr. 13: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării ?



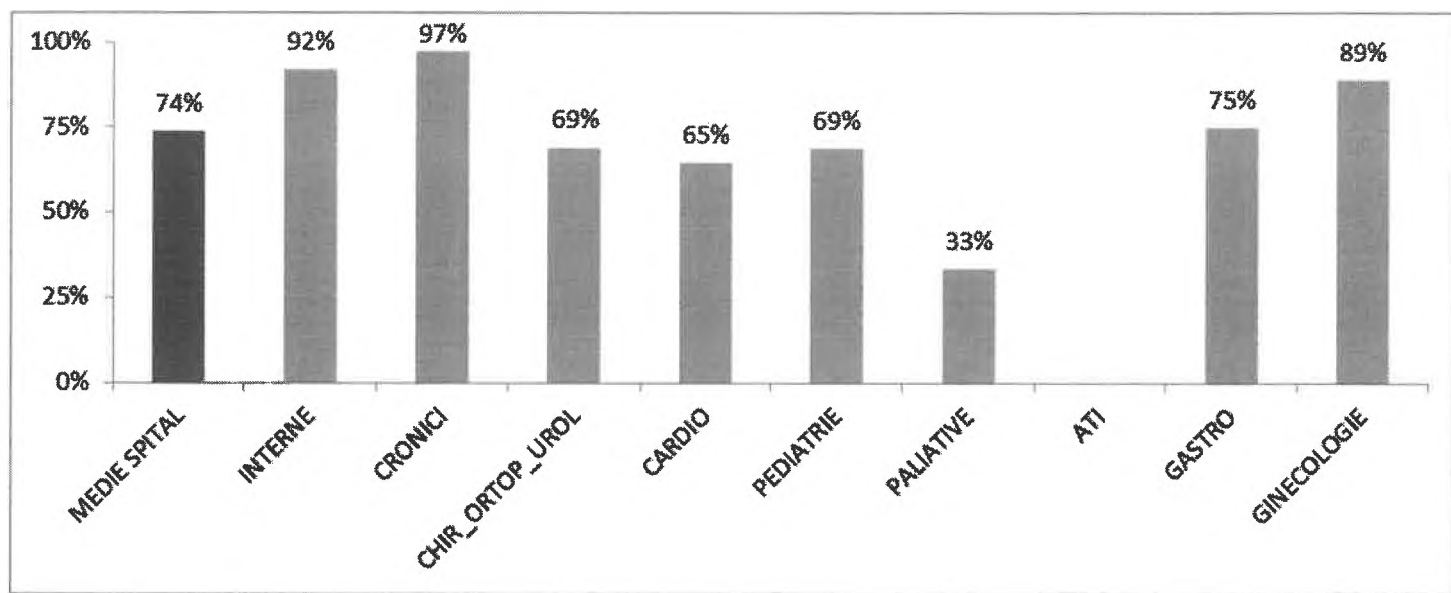
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internării, la investigații ați fost însoțit de pers. din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



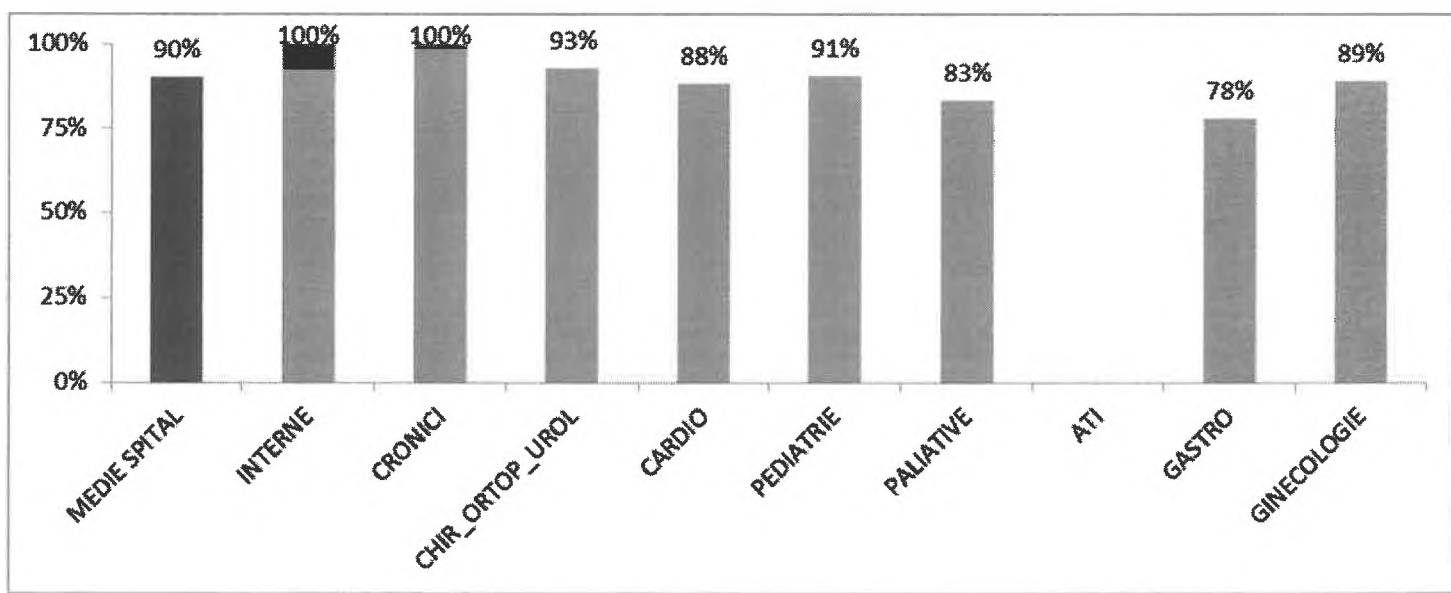
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile negative.



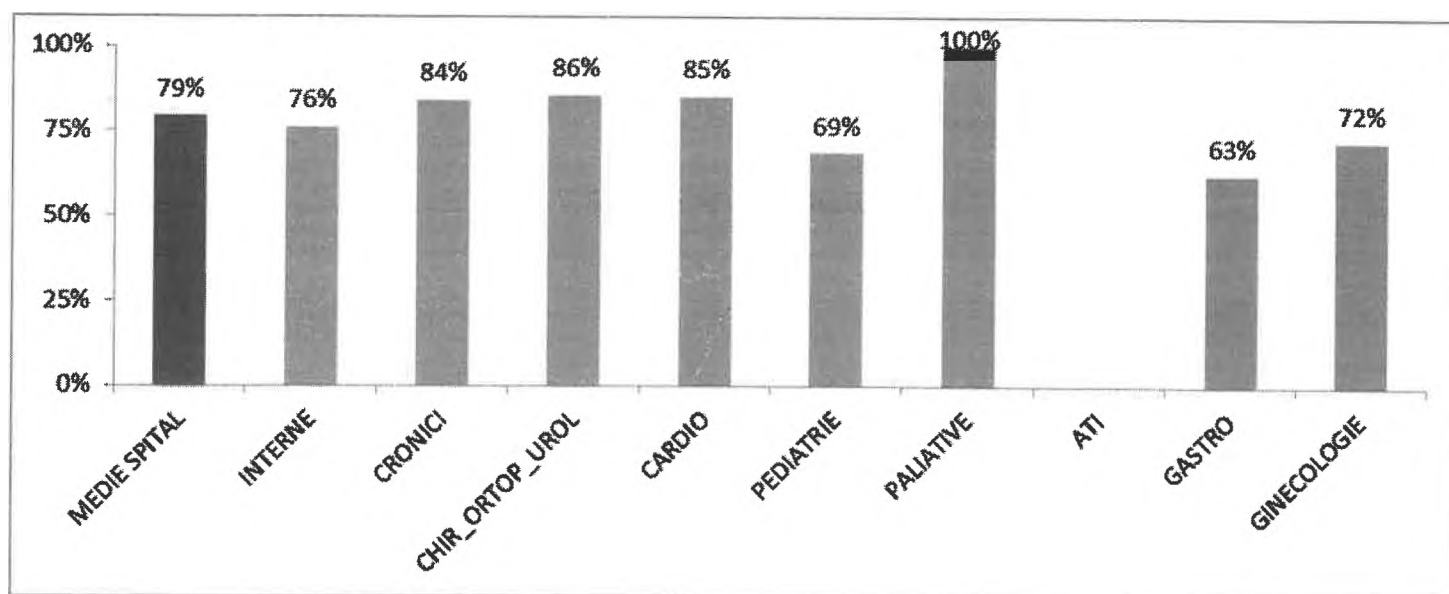
Intrebarea nr. 16: Dacă ar fi necesar să vă reinternati , ați opta pentru același spital ? ☐ DA ☐ NU

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 iunie 2022	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iunie 2022		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iunie 2022		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	24%	25	106	5	25	20%
CRONICI	84%	38	45	4	38	11%
CHIR ORTOP UROL	46%	42	92	4	42	10%
CARDIO	85%	34	40	1	34	3%
PEDIATRIE	70%	32	46	0	32	0%
PALIATIVE	35%	6	17	0	6	0%
ATI		0	0	0	0	
GASTRO	91%	32	35	2	32	6%
GINECOLOGIE	58%	18	31	4	18	22%
Media pe spital = 62 %		227	412	20	227	9%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizează următoarele:

- Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare (Intrebarea nr. 1)
- Calitatea lenjeriei (Intrebarea nr. 7.1)
- Temperatura ambientală (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Calitatea hranei servite pacienților (Intrebarea nr. 7.4)

- Vi s-au recomandat medicamente care a trebuit să le achiziționați personal ? (Întrebarea nr. 15)

La cererea Comitetului director/Manager, s-au verificat toate chestionarele de satisfacție a pacienților în mod fizic. Iar în urma acestei verificări s-au constatat numeroase nereguli în modalitatea de completarea chestionarului, repetarea aceluiași scris pe mai multe chestionare, sau diferite de scris din prima pagină și ultima pagină.

În acest context, rezultatele obținute în urma analizei chestionarului de satisfacție a pacientului sunt mai puțin relevante pentru spital.

Recomandare	Acțiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Îmbunătățirea modului de distribuire a chestionarelor de satisfacție la aparținători: <i>distribuirea chestionarelor în prima zi de internare și încurajarea aparținătorilor să le depună cu o zi înainte de externare.</i>	Instruiri trimestriale PO-BMC-03 Evaluarea satisfacției pacienților	31.07.2022	BMC		BMC
Incurajarea pacienților/aparținătorilor în vederea completării și depunerii chestionarelor în cutiile special amenajate	Instruire asistente sefe	permanent	Îngrijiri medicale	asistente sefe	BMC
Cresterea numărului de chestionare completate și predate astfel încât ponderea acestora să fie de min. 40 % din externările lunii respective	Instruire asistente sefe	permanent	Îngrijiri medicale	asistente sefe	SMCSS
Program de perfecționare a personalului din bucătărie în ce privește prepararea și distribuirea hranei	instruiri interne	31.08.2022	Bucătărie	as. dietă	BMC
Identificarea de soluții tehnice în ce privește asigurarea unei temperaturi optime în secții.	Montare de termostate pe calorifere/aer condiționat	31.08.2022	secții	serv. Administrativ	BMC
Asigurarea unui stoc de medicamente în farmacie, adecvat patologieilor tratate pentru evitarea achiziționării de către pacient/aparținător de medicamente	corelarea caietelor de sarcini pentru documentația de atribuire în vederea achiziției de medicamente cu patologieile tratate	31.08.2022	secții + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apă caldă pentru pacienți	Remediere	31.07.2022	birou tehnic	serv.	asistente sefe

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
tratati in spital si sectoarele auxiliare	a furnizarii apei calde			Administrativ	

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya _____