

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 255/08.11.2023

AVIZAT,
Director medical interimar



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGRESTI OAS

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 – **SEPTEMBRIE 2023**, 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.

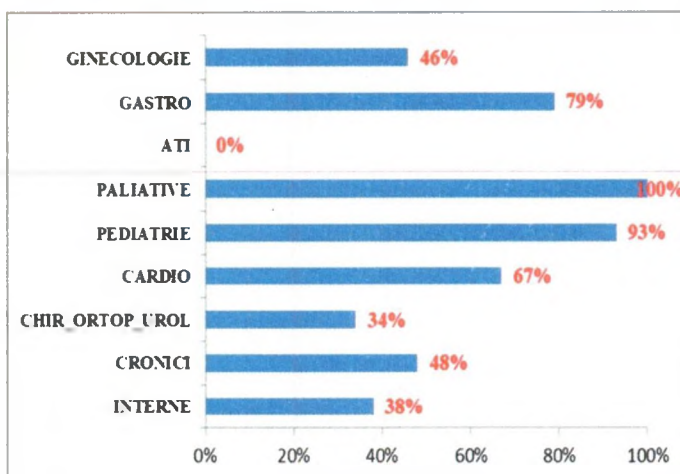
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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 satisfacție a pacienților, aprobate de catre Comitetul director, se vor inregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

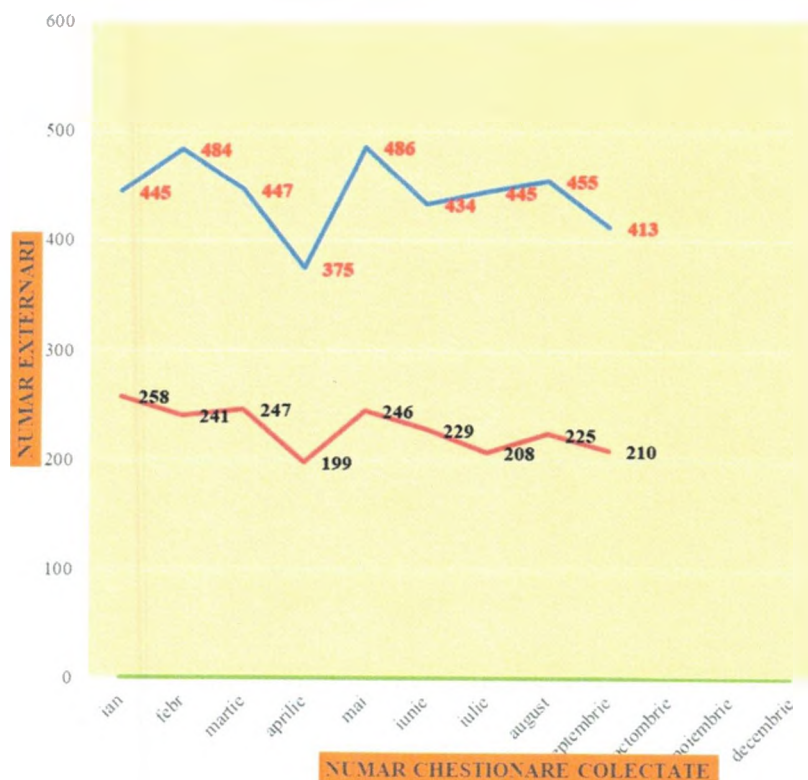
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2023** si va fi prelucrta in sedinta Consiliului medical din noiembrie 2023.

I. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 55 %, in crestere cu 6 % fata de luna august 2023 (49 %)

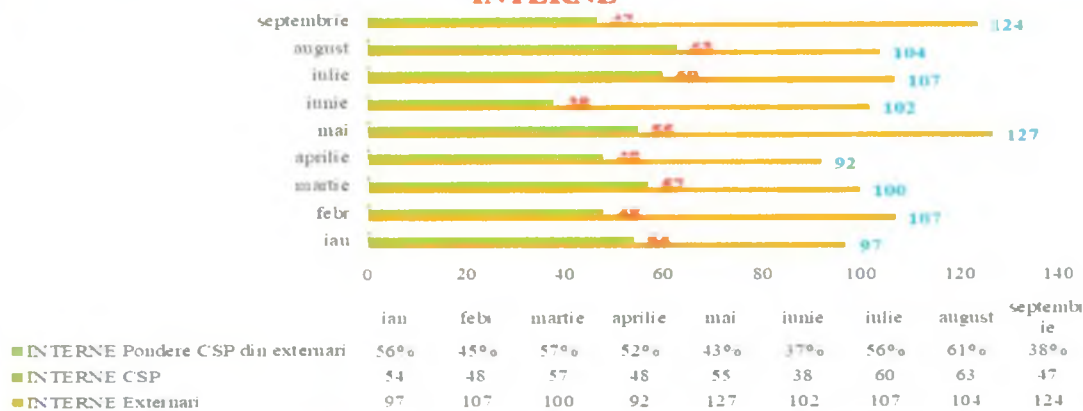


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII



Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

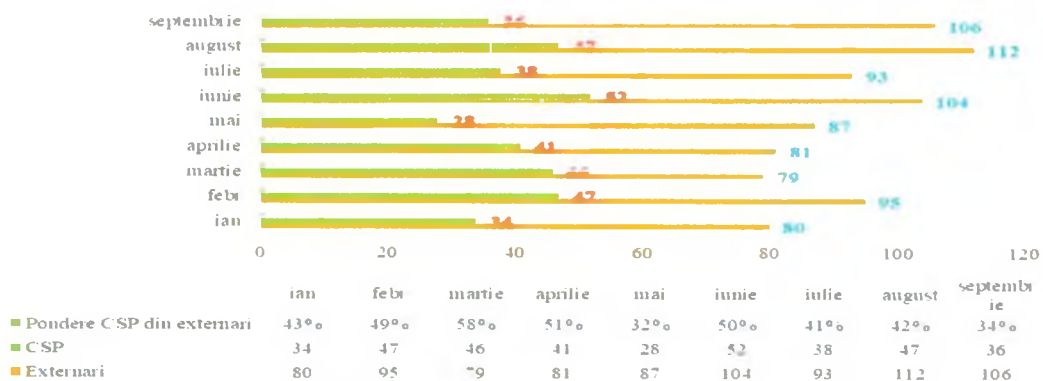
INTERNE



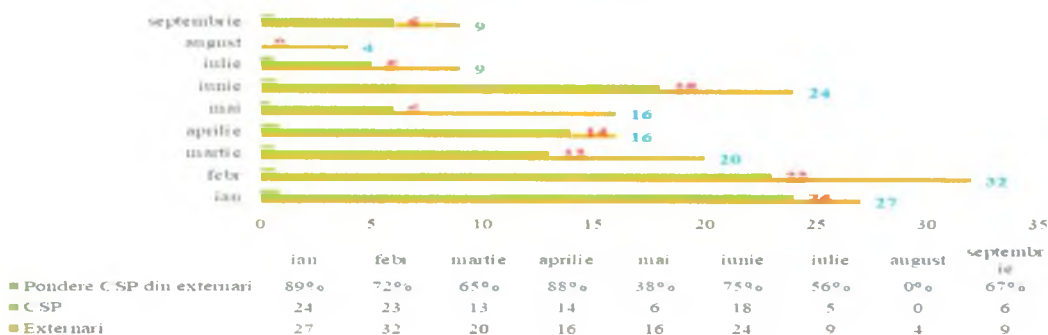
CRONICI



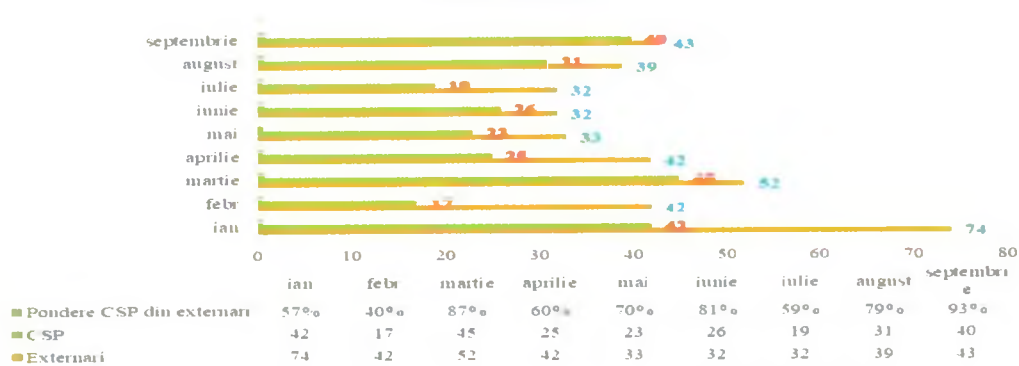
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



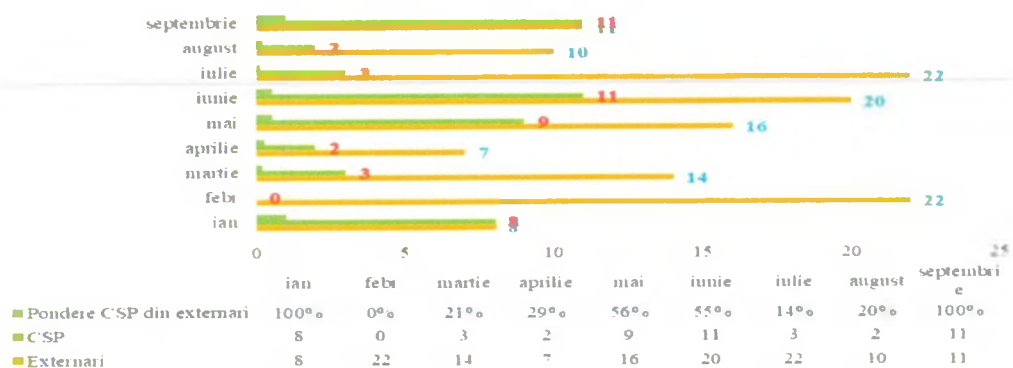
CARDIOLOGIE



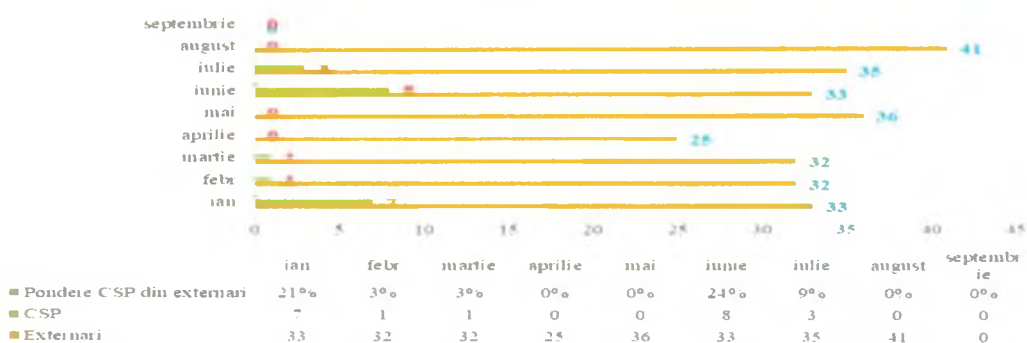
PEDIATRIE



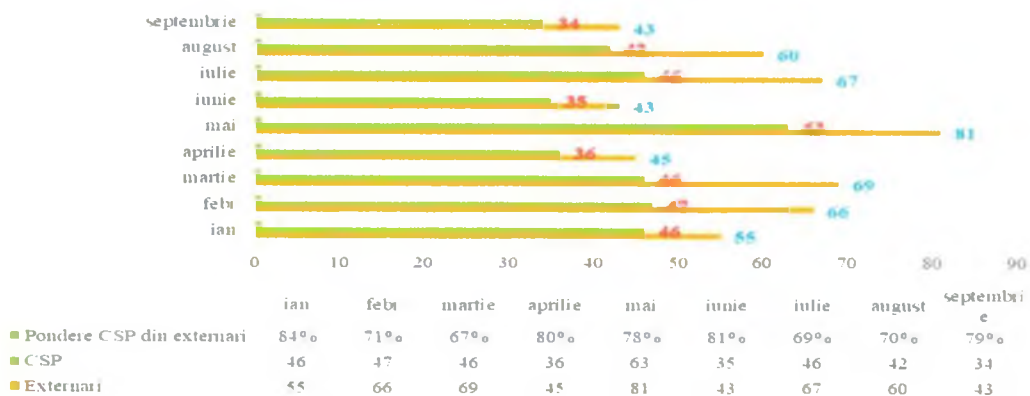
PALIATIVE



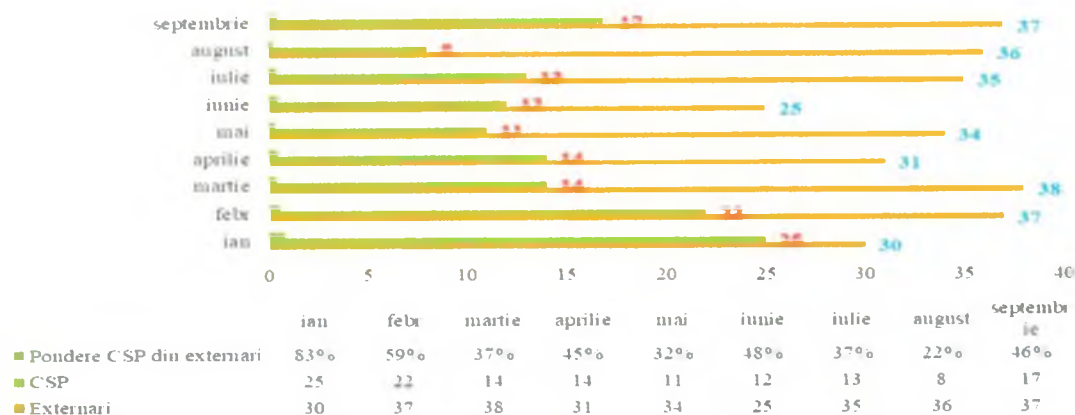
ATI



GASTROENTEROLOGIE

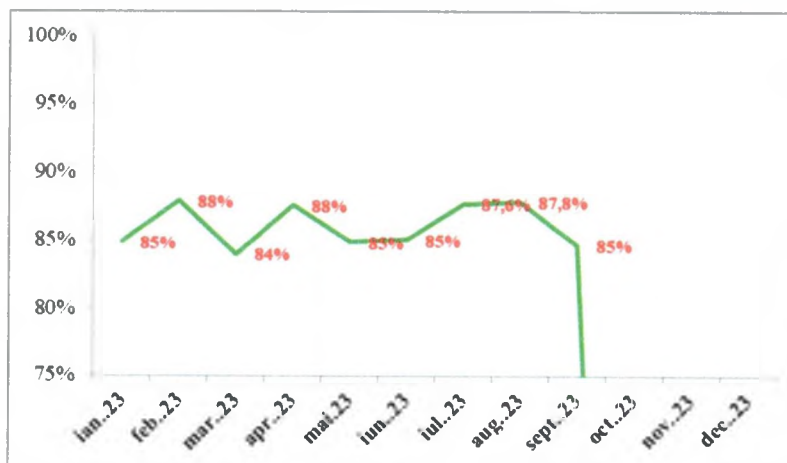
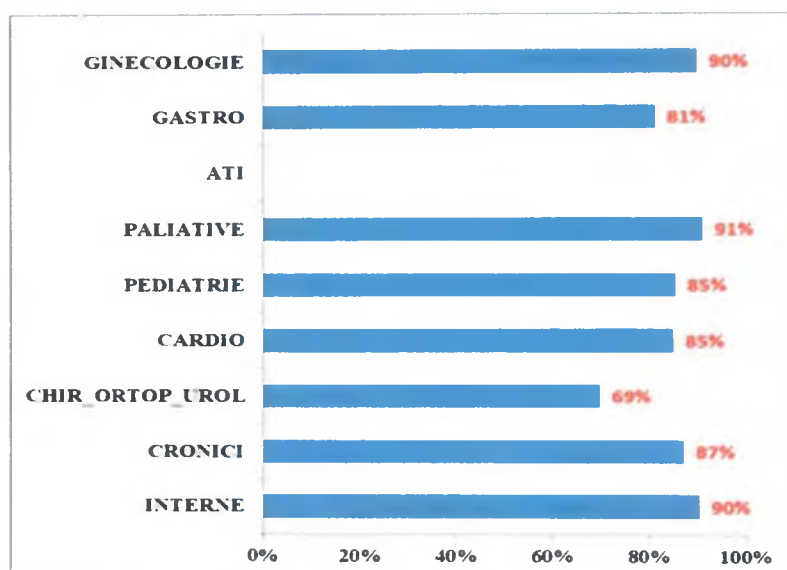


GINECOLOGIE



II. ANALIZA CALITATIVA

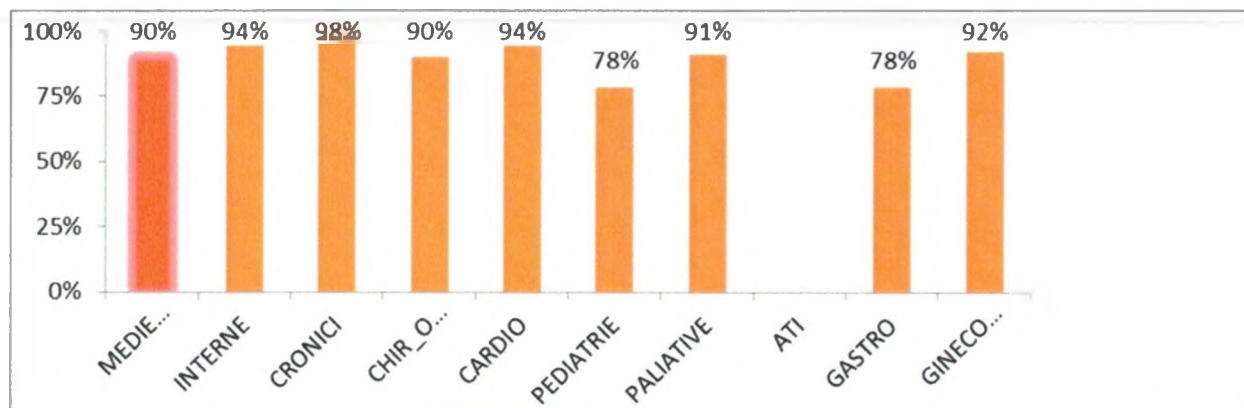
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 85 %, în scădere cu 2,8 % față de cel din luna august 2023 (87,8 %)



		GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Septembrie 2023 - MEDIA PE SPITAL = 85 %																					
		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		90%	93%	94%	92%	90%	91%	93%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		
INTERNE		94%	96%	95%	96%	94%	94%	94%	93%	93%	91%	93%	94%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%		
CRONICI		98%	98%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	95%	100%	93%	95%	84%	80%	100%	100%	77%	77%		
CHIR ORTOP UROL		90%	87%	87%	89%	82%	88%	80%	89%	87%	84%	80%	81%	74%	78%	77%	74%	100%	100%	43%	43%		
CARDIO		94%	100%	100%	93%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	83%	83%		
PEDIATRIE		78%	87%	82%	94%	93%	83%	85%	82%	76%	74%	83%	80%	85%	86%	91%	87%	100%	100%	81%	80%		
PALIATIVE		91%	94%	94%	94%	94%	91%	93%	88%	91%	82%	91%	94%	94%	94%	91%	88%	100%	100%	94%	94%		
ATI																							
GASTRO		78%	83%	86%	86%	82%	80%	80%	81%	81%	81%	87%	79%	80%	82%	81%	83%	81%	81%	75%	78%		
GINECOLOGIE		92%	96%	96%	94%	98%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%		

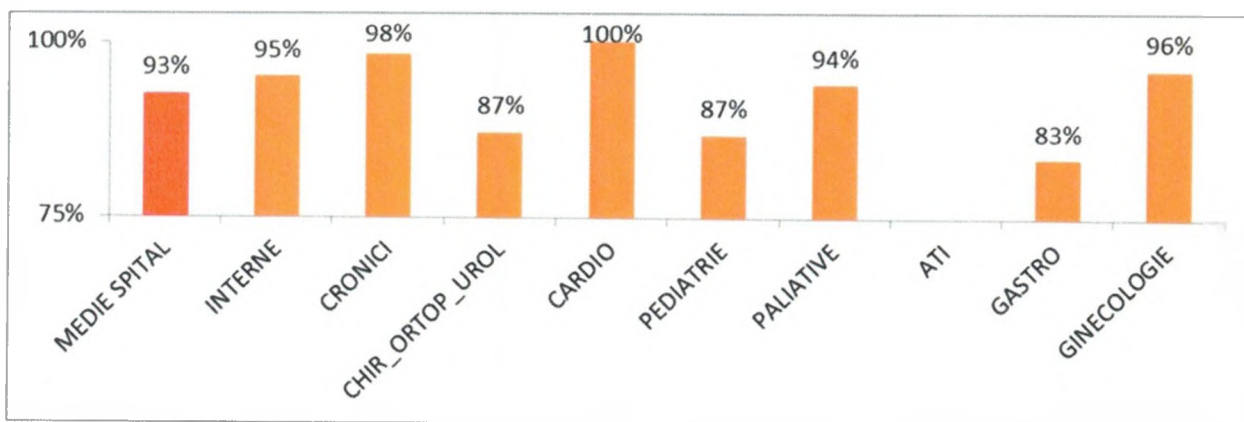
b. Pe intrebari

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



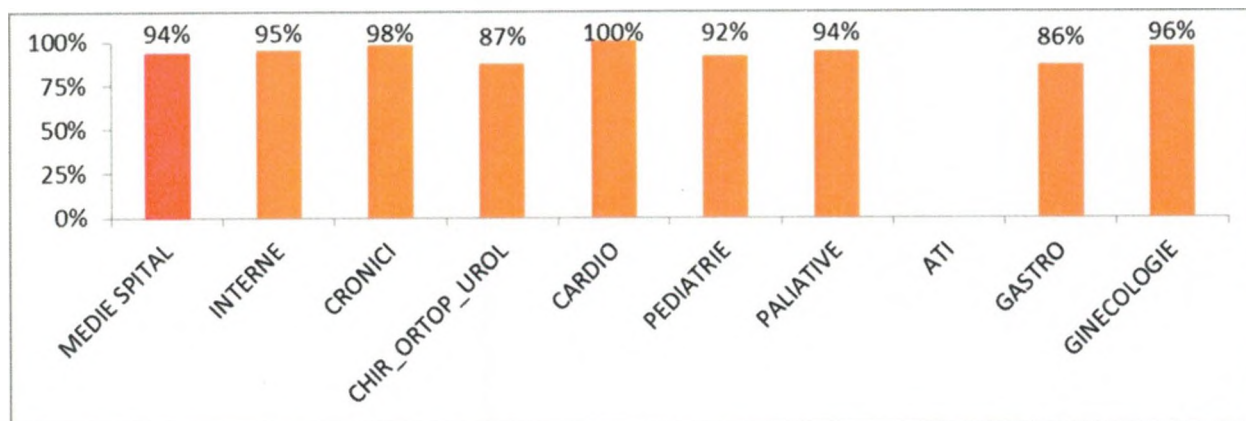
In opinia pacientilor, cele mai deficitare secții in ce priveste semnalizarea prin indicatoare sunt : Pediatrie si Gastroenterologie.

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



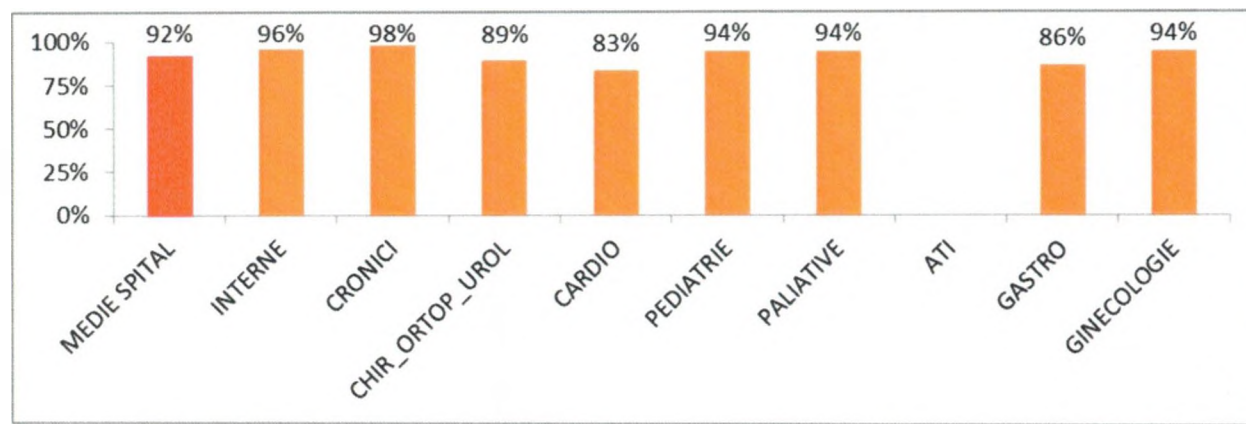
Perceptia timpului de asteptare este mai deficitara pe sectiile de Chirurgie/ortopedie/urologie 87 % , Pediatrie 87 % si Gastroenterologie 83%.

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



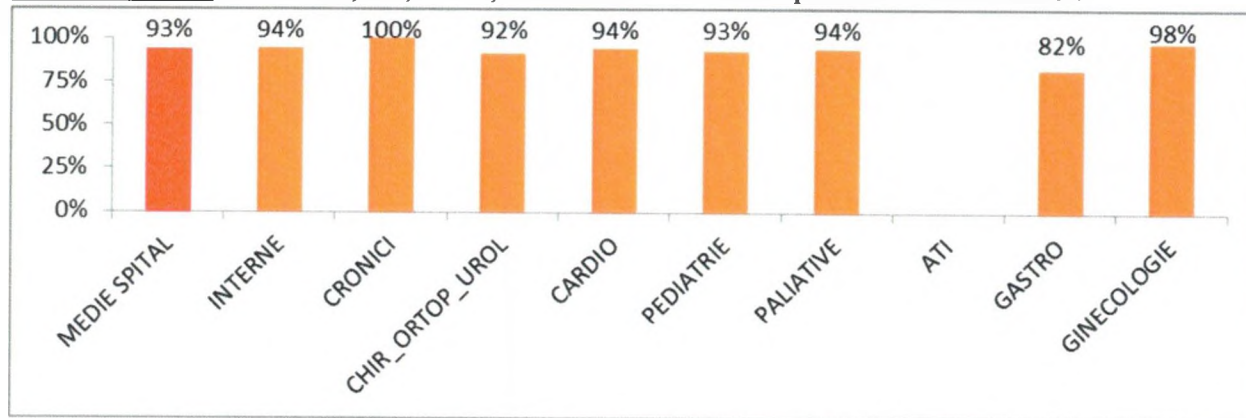
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat 86 % fiind pe sectia de Gastroenterologie, uramata de sectia de Chirurgie/urologie/ortopedie cu 87 %.

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



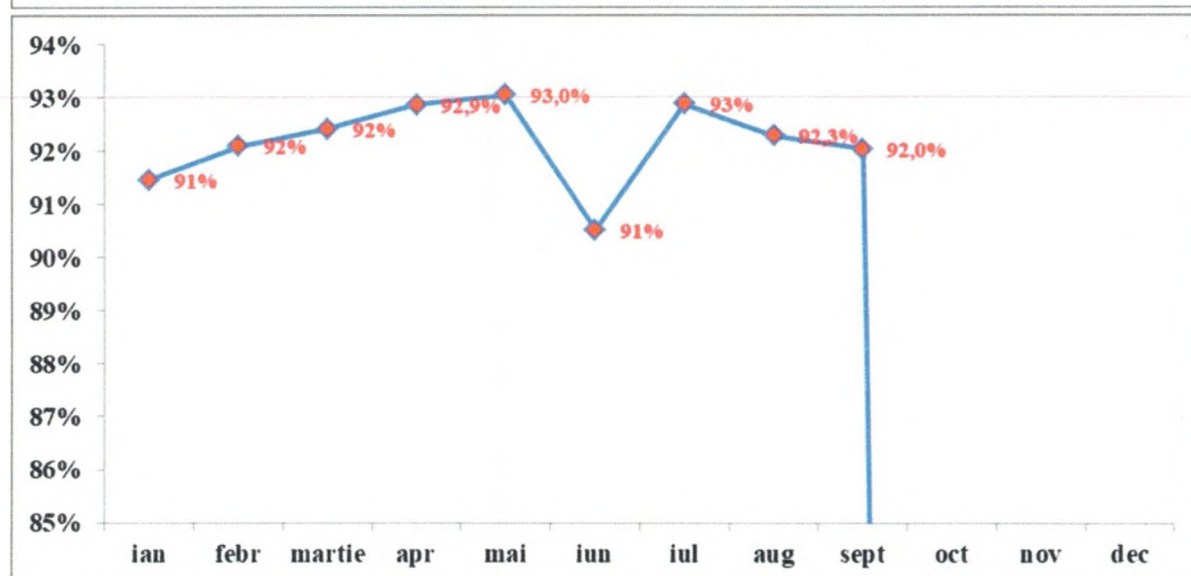
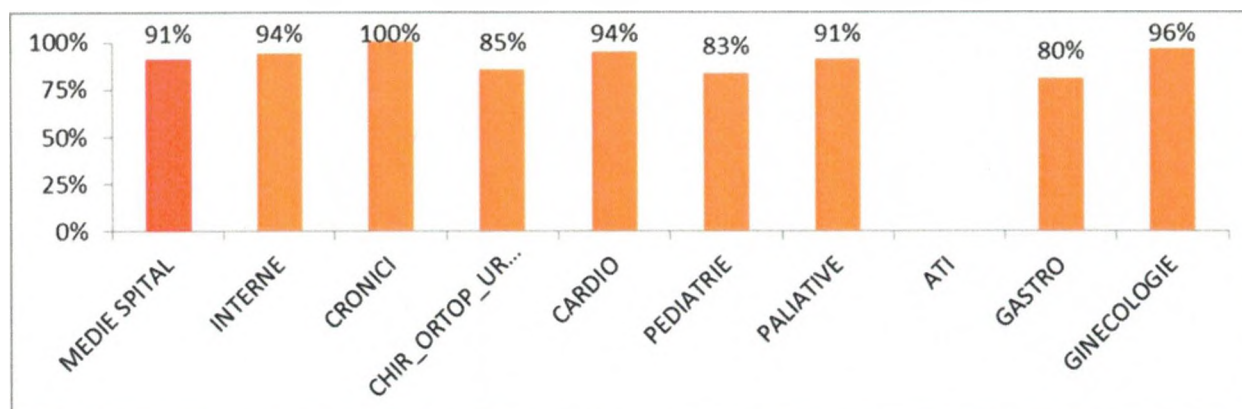
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de asistentii medicali, cel mai mic nivel raportat 83% fiind pe Compartimentul de Cardiologie, urmat de Sectia Gastroenterologie cu 86% si sectia Chirurgie/urologie/ortopedie cu 89%.

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



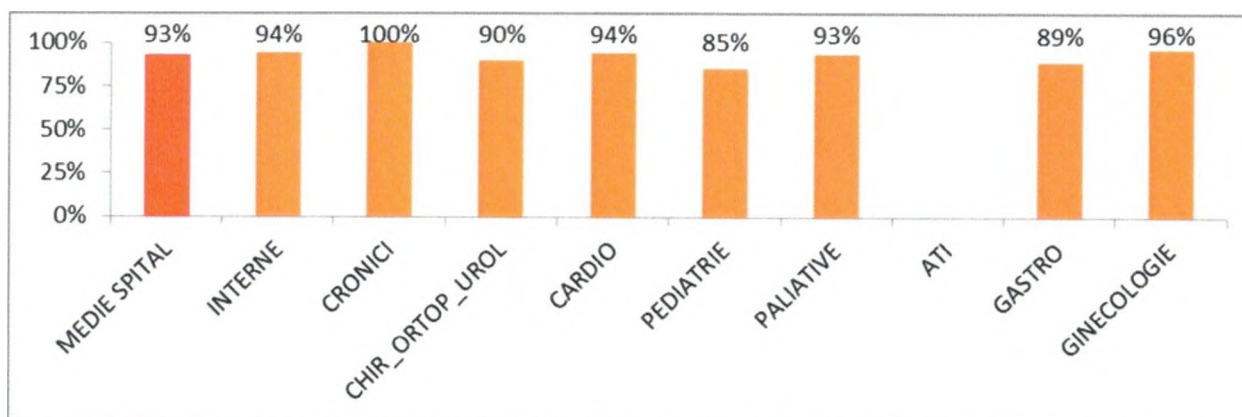
Pacientii declara ca sunt multumiti de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel raportat 82 % fiind pe sectia Gastroenterologie.

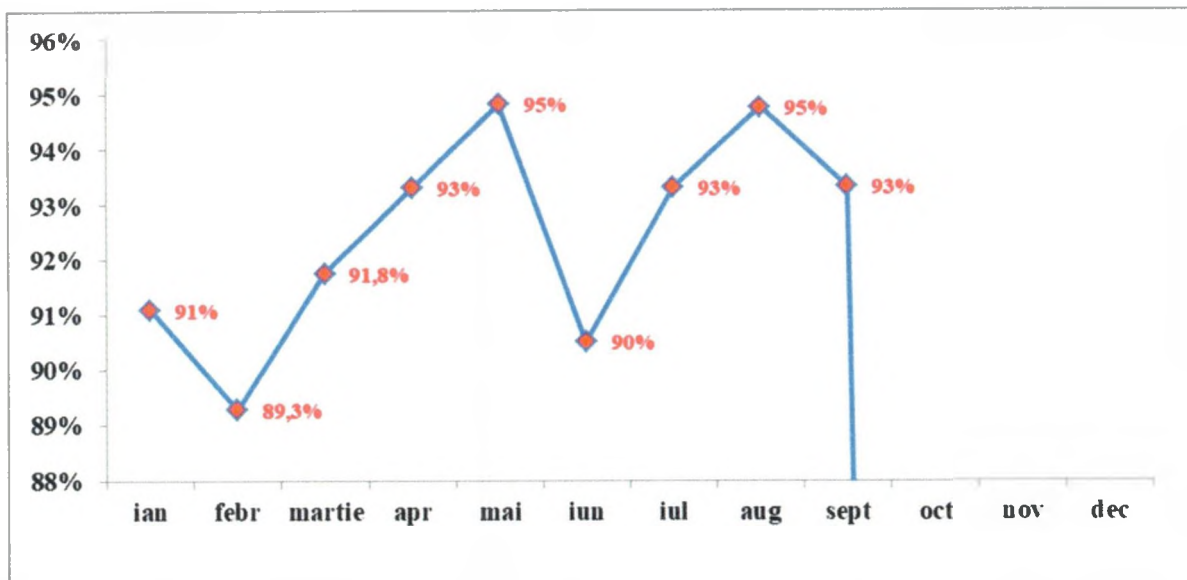
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**



Aprecierea curăteniei în saloane este în scădere față de luna august 2023, dar aproximativ constantă cu celelalte luni ale anului. În septembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 80 % al secției Gastroenterologie, urmat de 83 % al secției Pediatrie și secția de Chirurgie/ortopedie/urologie cu 85%.

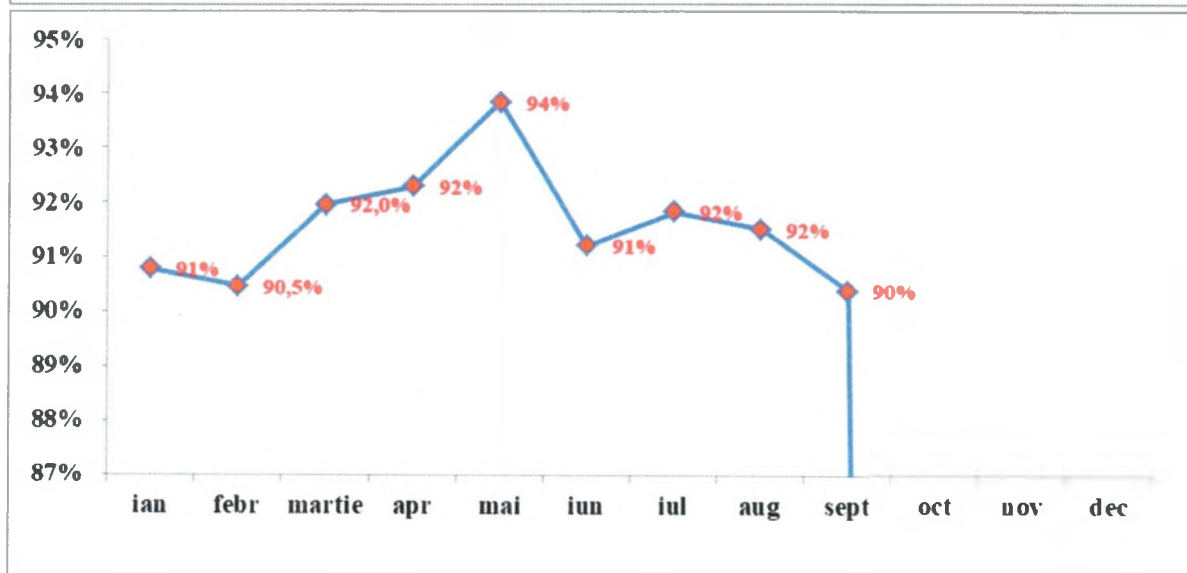
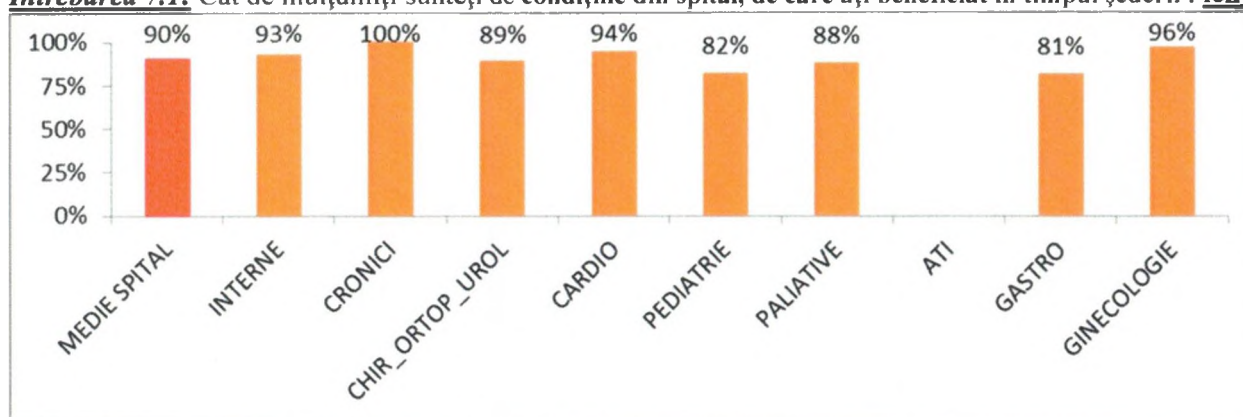
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai ?**





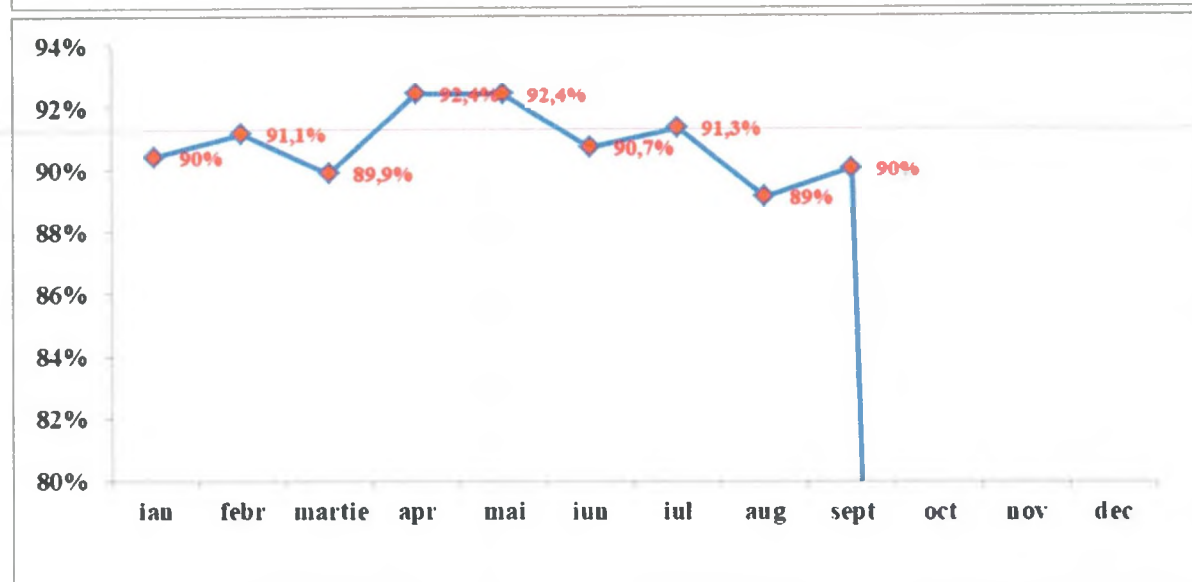
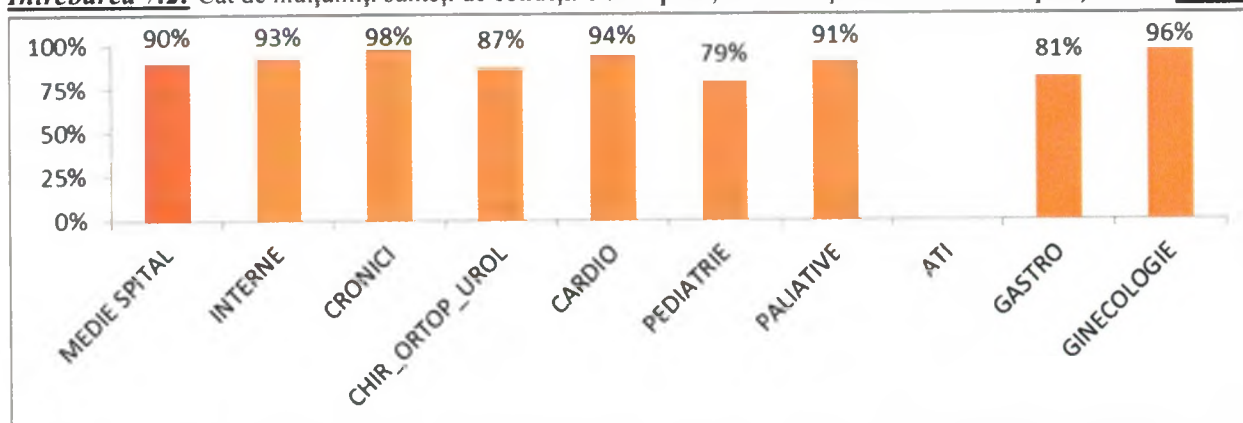
Aprecierea curateniei in bai este in scadere fata de lunile precedente august 2023, atingand pragul maxim de 93 %. In septembrie 2023, cel mai scazut nivel raportat este 85 % al sectiei Pediatrie.

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



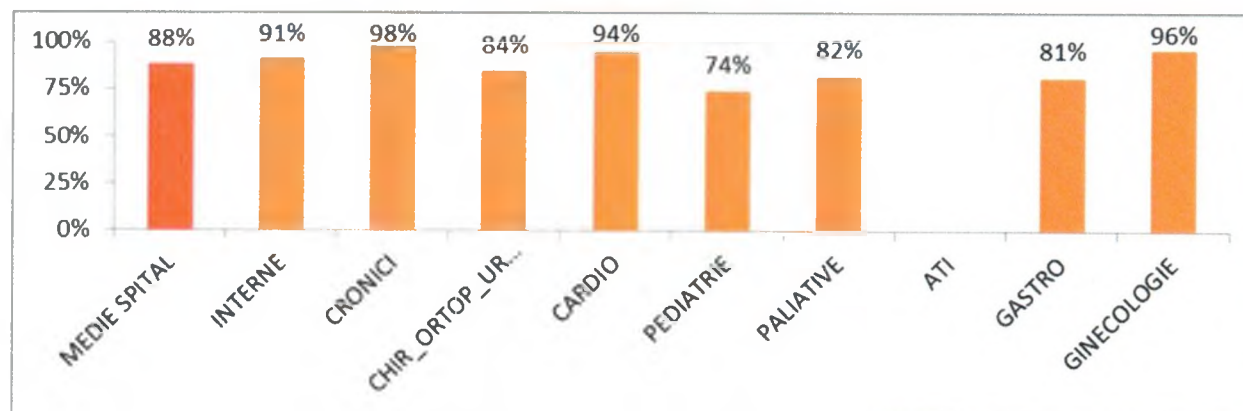
Aprecierea pentru conditiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) este in scadere fata de lunile precedente. In septembrie 2023, cel mai scazut nivel raportat este 81 % al sectiei Gastroenterologie, urmat de sectia de Pediatrie cu 82%.

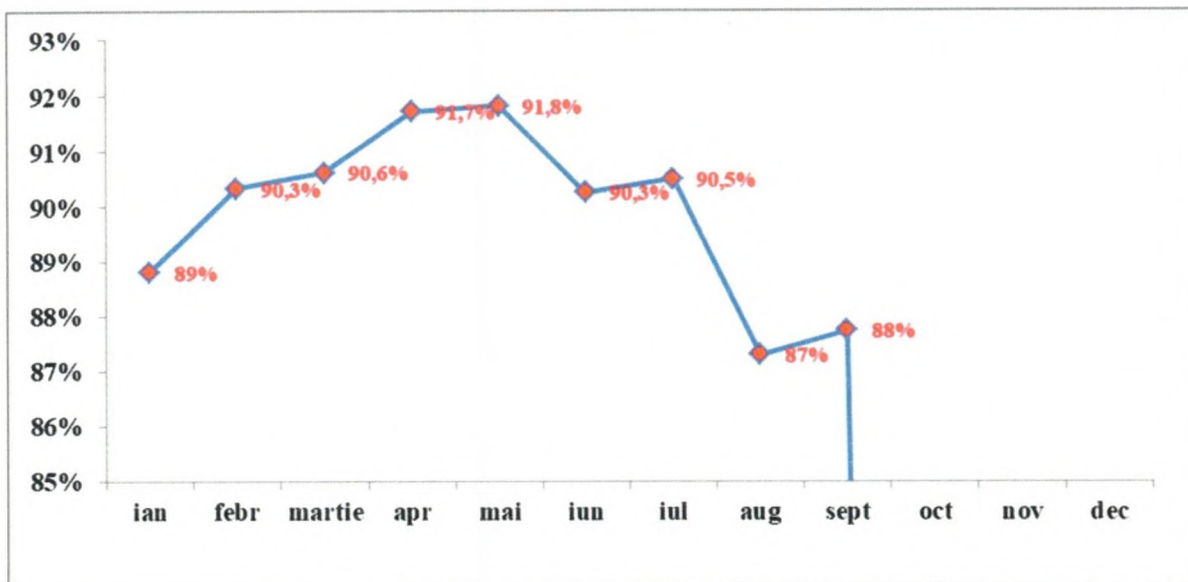
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



Aprecierea pentru condițiile ambientale de temperatura crește față de lunile precedente. În septembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 79 % al secției Pediatrie, urmat de secția Gastroenterologie cu 81%.

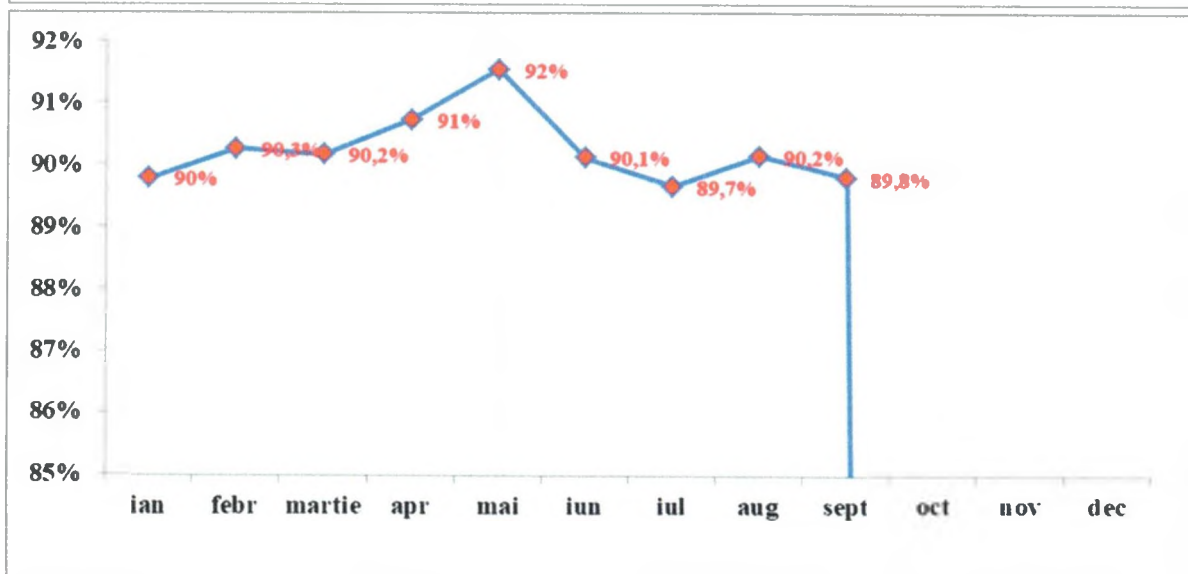
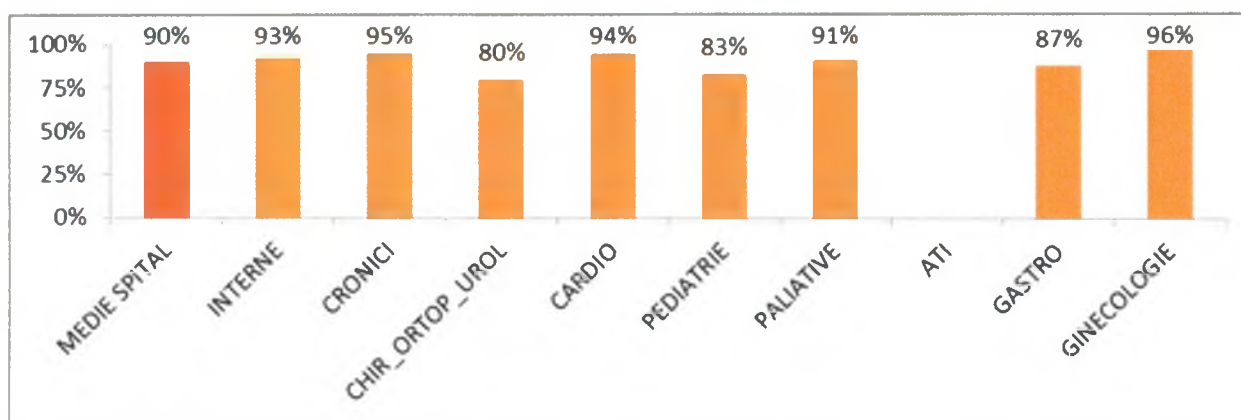
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier





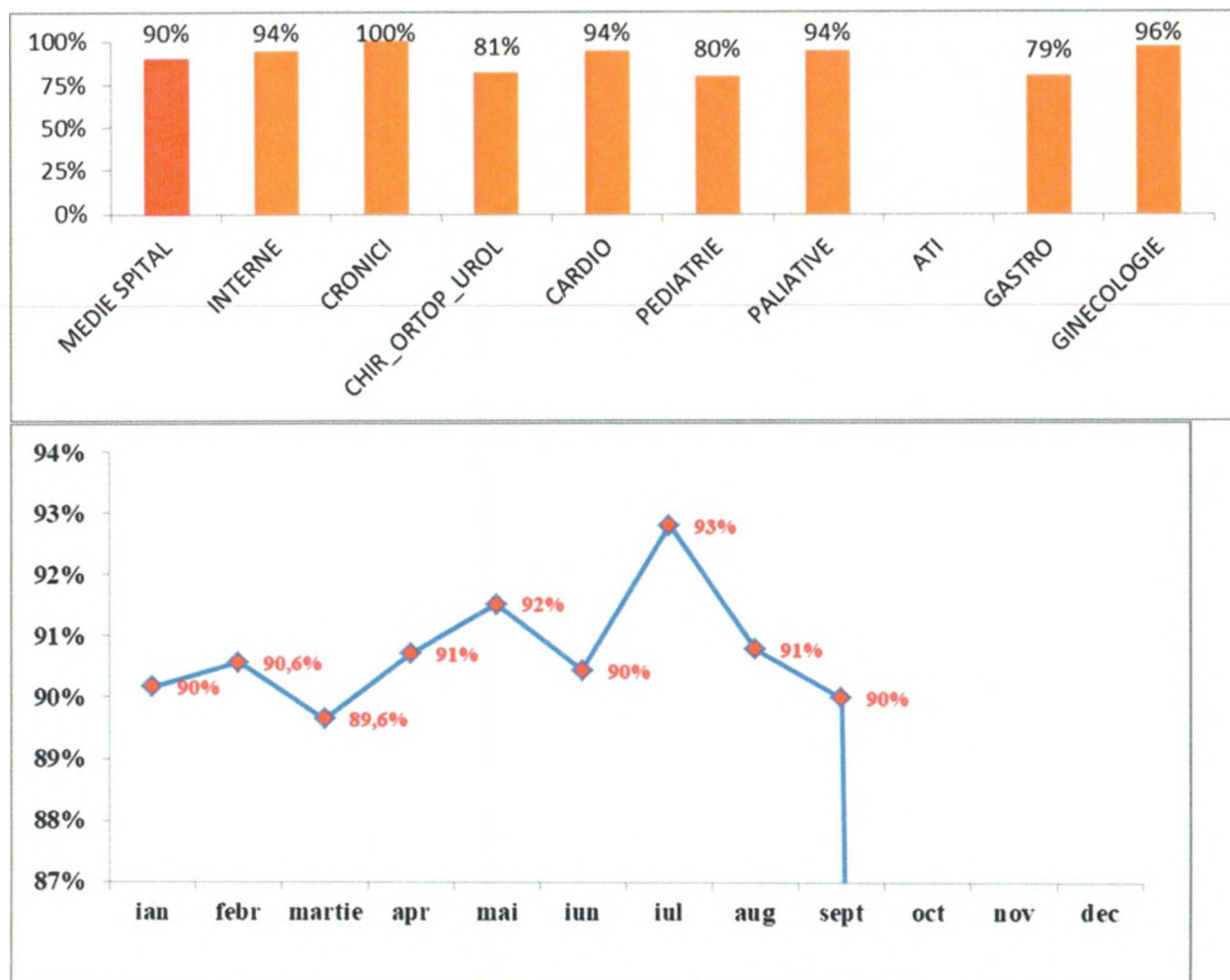
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobilier) crește cu aprox 1 % față de lunile precedente. În septembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 74 % al secției Pediatrie, ai cărei aparținători de pacienți au transmis recomandări cu privire la necesitatea renovării secției și a înlocuirii mobilierului.

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



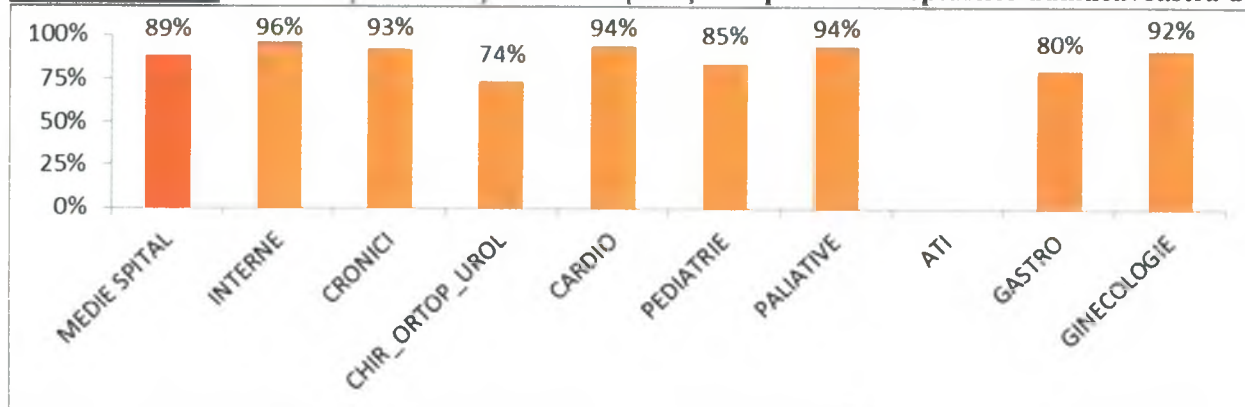
Aprecierea pentru calitatea hranei scade usor fata de lunile precedente, dar se situeaza in acelasi interval (0 %01%). Inseptembrie 2023, cel mai scazut nivel de satisfactie raportat este 80 % al sectiei Chirurgie/urologie/ortopedie.

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



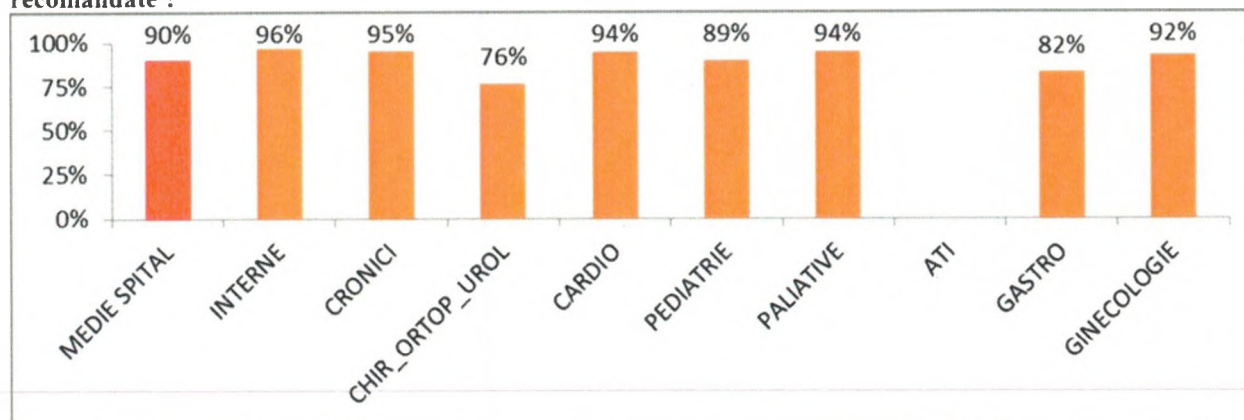
Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei scade fata de lunile precedente. In septembrie 2023, cel mai scazut nivel de satisfactie raportat este 79 % al sectiei Gastroenterologie, urmat de Pediatrie cu 80 % si Chirurgie/ortopedie/urologie cu 81%.

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



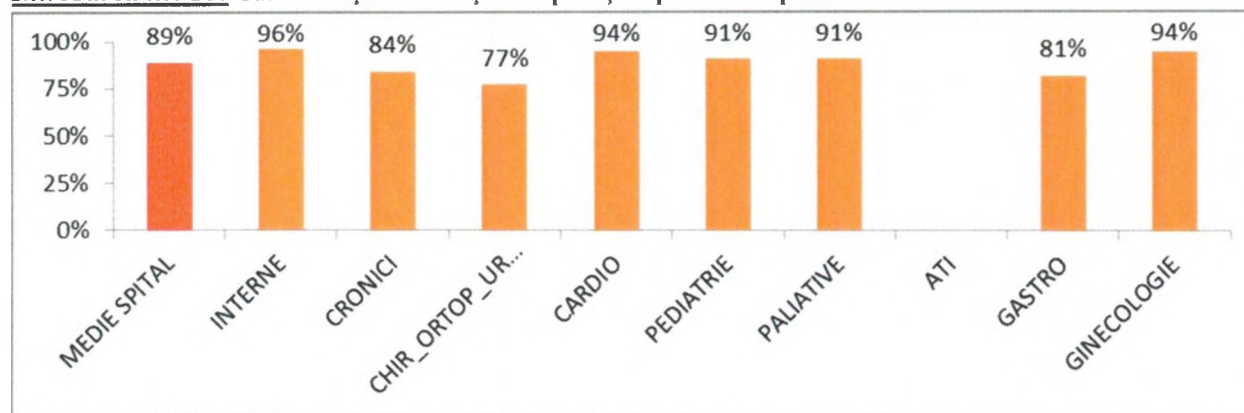
Perceptia pacientilor/apartinatorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora, ca pacienti este relativ ridicata, dar cu toate acestea sunt nivele mici de satisfactie raportate de sectiile Chirurgie 74 % , Gastroenterologie cu 80% si pediatrie 85 %.

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



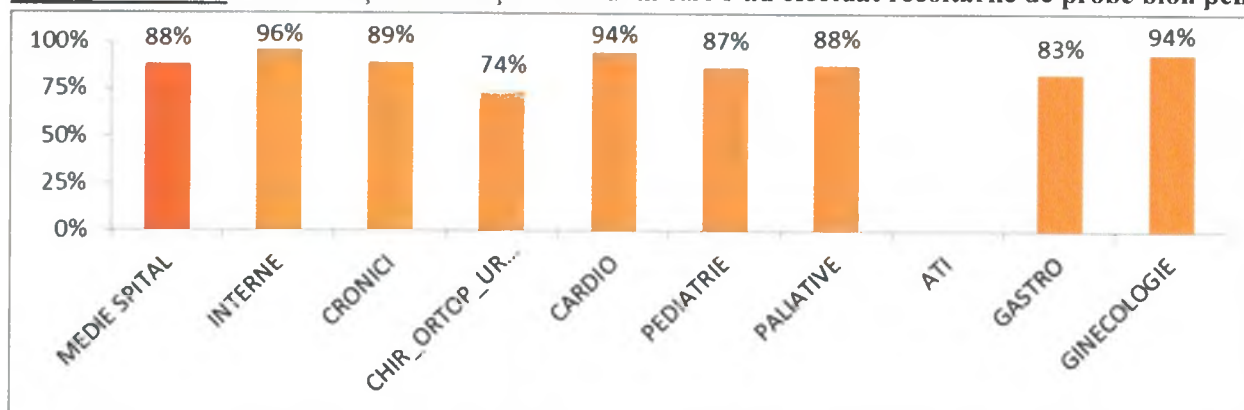
Perceptia pacientilor/apartinatorilor cu privire la informatiile primite in legatura cu investigatiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este mare, dar cu toate acestea sunt valori mai mici raportate de sectiile Chirurgie/urologie/ortopedie 76 % si Gastroenetrologie 82 %.

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



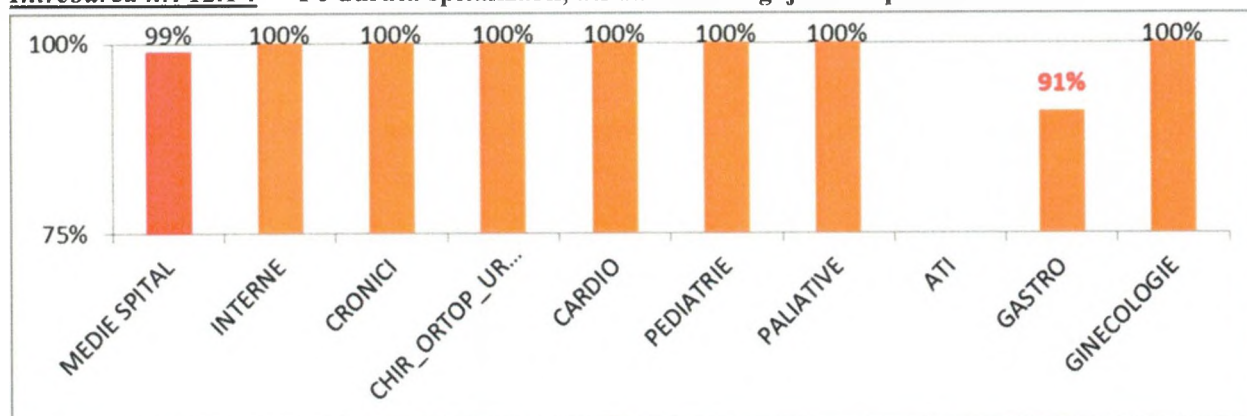
Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la explicatiile asociate modului de administrare al medicamentelor este in scadere fata de luna trecuta, august 2023. Sectiile cu grad mai mic de satisfactie au fost Chirurgie/ortopedie/urologie 77% % , Gastroenterologie 81 % si Cronici cu 84%.

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



Aprecierea pacientilor/apartinatorilor cu privire la modul in care s-au efectuat recoltarile de probe biologice este in scadere fata de luna anterioara , august 2023. Sectiile cu grad mai mic de satisfactie au fost Chirurgie/ortopedie/urologie 74 % si Gastroenterologie cu 83 %.

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

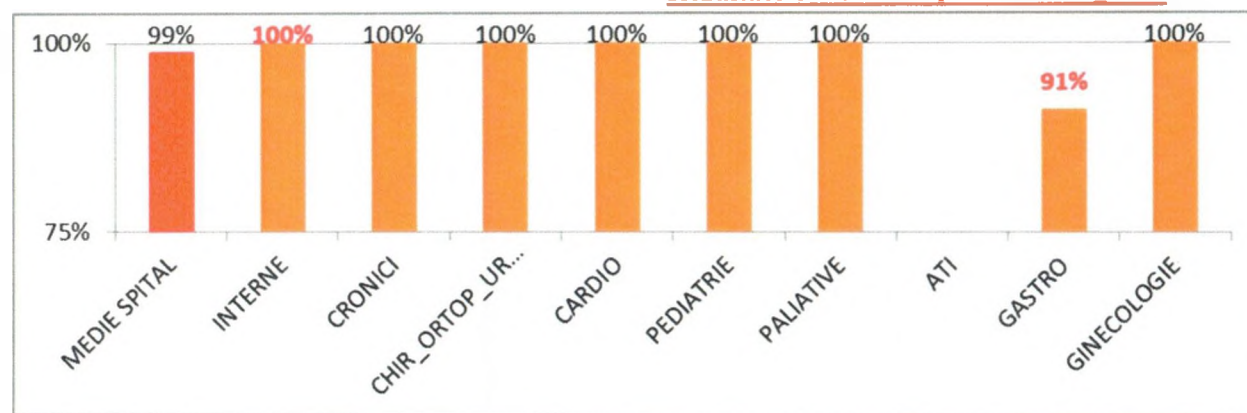


Rezultatele indica raspunsurile negative.

Cu exceptia sectiei de Gastroenterologie in care 3 pacienti declara ca au oferit bani angajatilor spitalului, toate celelalte sectii sunt cu nivel de 100 % satisfactie.

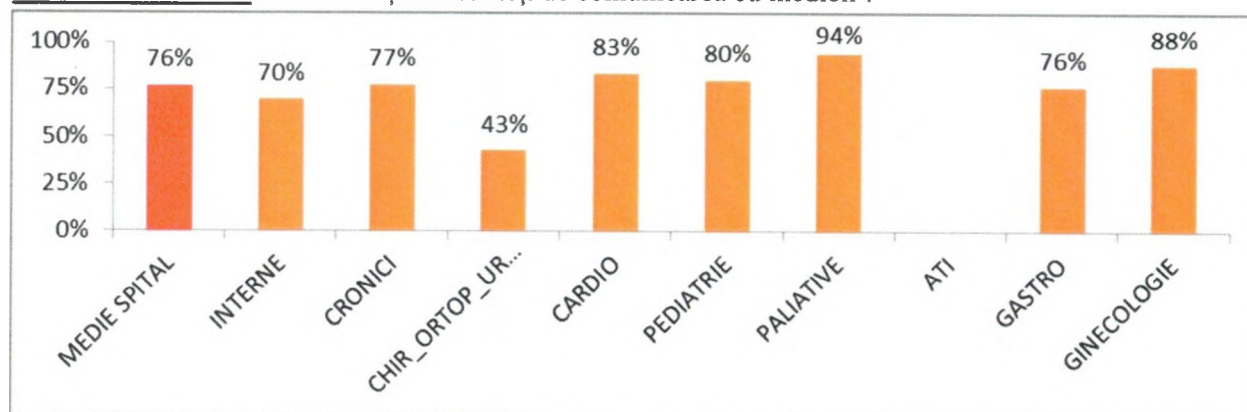
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative



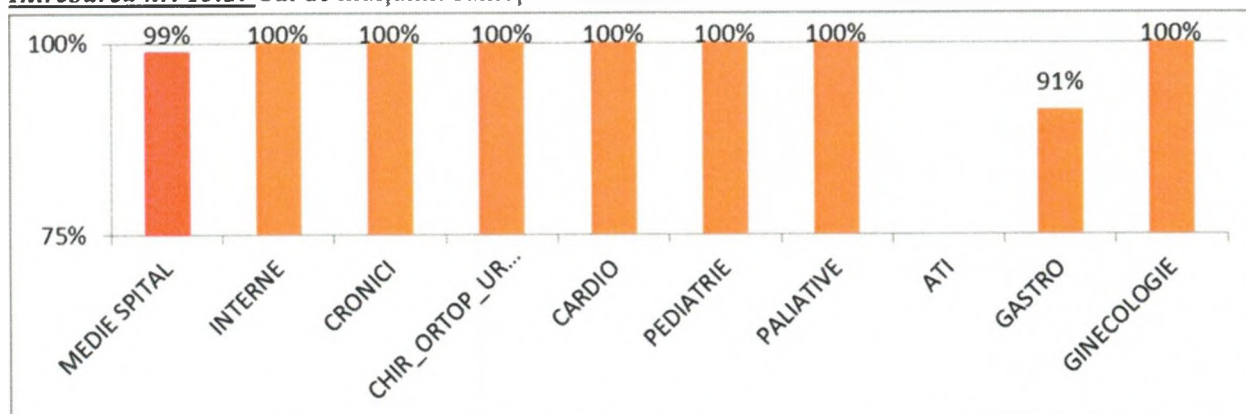
Toti pacientii respondenti din sectii declara ca nu li s-au solicitat bani de catre angajatii spitalului, pe durata internarii, decat pe sectia de Gastroenterologie unde 3 pacienti declara ca au oferit bani angajatilor spitalului.

Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



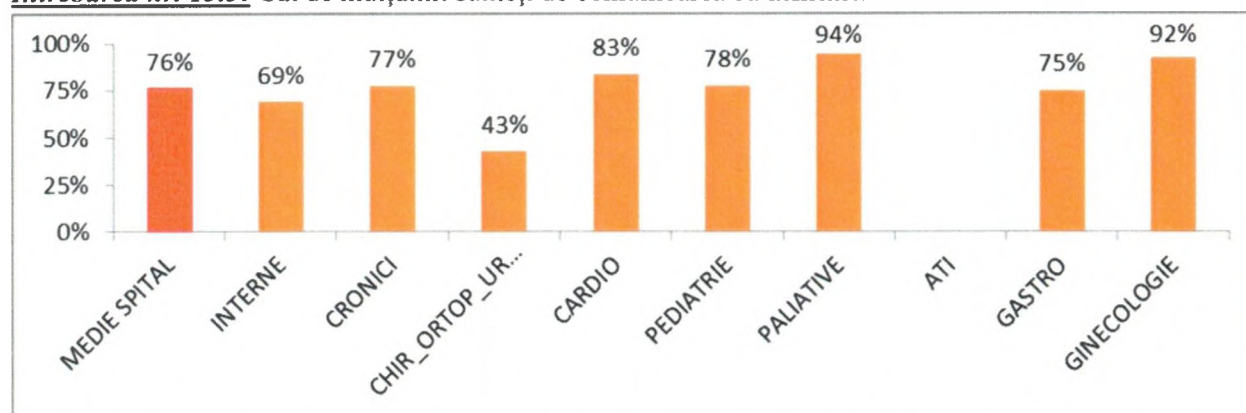
Perceptia pacientilor cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scazuta. Sectiile cu o comunicare buna/foarte buna medic –pacient sunt: Plaiative 94 % si Ginecologie 88 %. Comunicari deficitare medic-pacient ne este demonstrata de nivele scazute de satisfactie raportate de Chirurgie Ortopedie Urologie 43 %,avand cel mai scazut nivel de comunicare, urmat de sectia de interne 70%.

Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



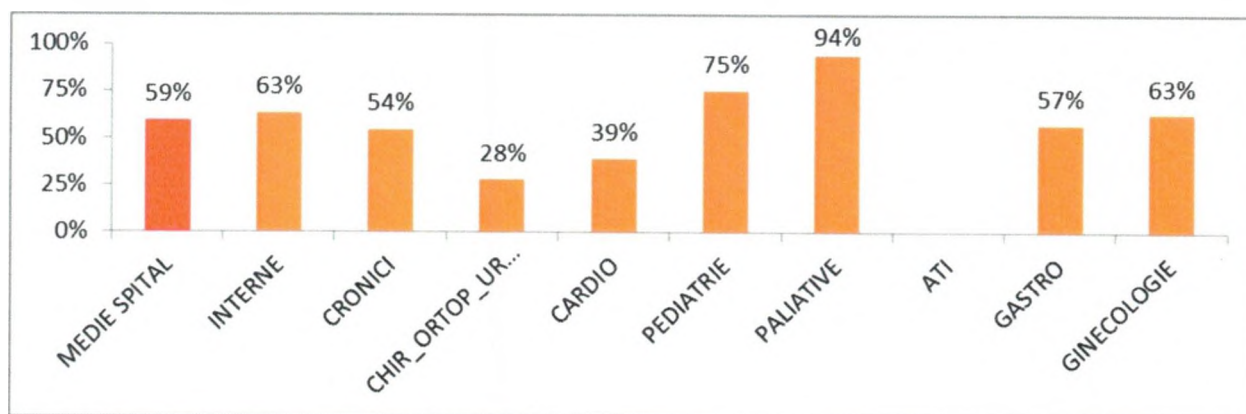
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu asistentele medicale este foarte ridicată, chiar maximă de 100 % în secțiile: medicina internă, Pediatrie, Îngrijiri paliative, și Ginecologie, iar Gastroenterologia cu 91%.

Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



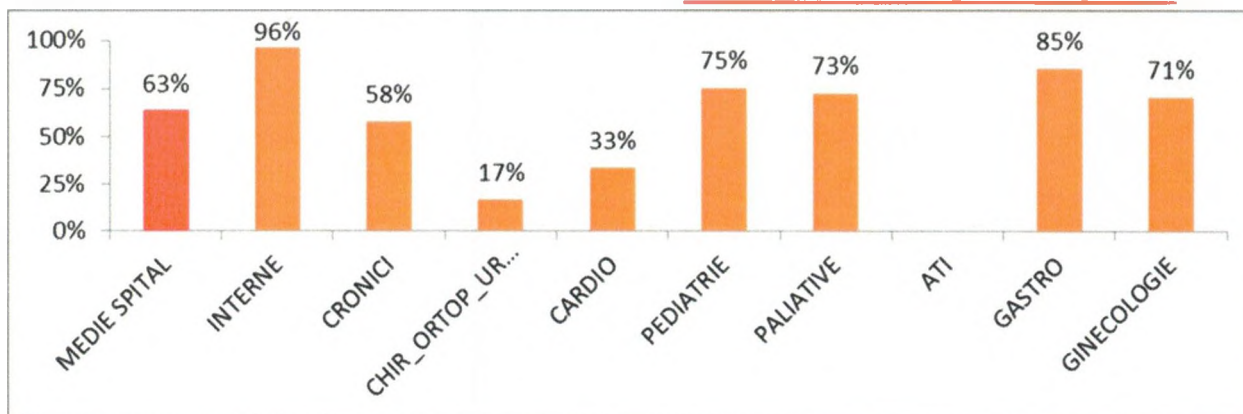
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu infirmierele este relativ scăzută. Secțiile cu o comunicare bună medic – infirmieră sunt: Paliative 94 % și Ginecologie 92 %. Comunicări deficitare infirmieră-pacient nu este demonstrată de nivele scăzute de satisfacție raportate de secțiile Chirurgie ortopedie urologie 43 % și Medicină internă 69 %.

Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



Intrebarea nr. 15: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

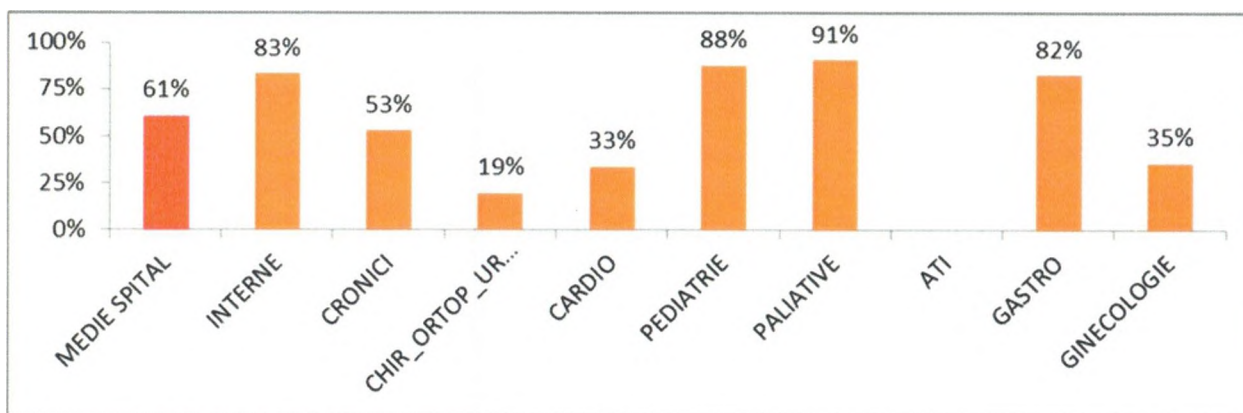
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Gradul de apreciere cu privire la insotirea pacientului in perioada internarii, scade de la 94% pe luna august 2023, la 63% pe luna septembrie 2023.

Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU

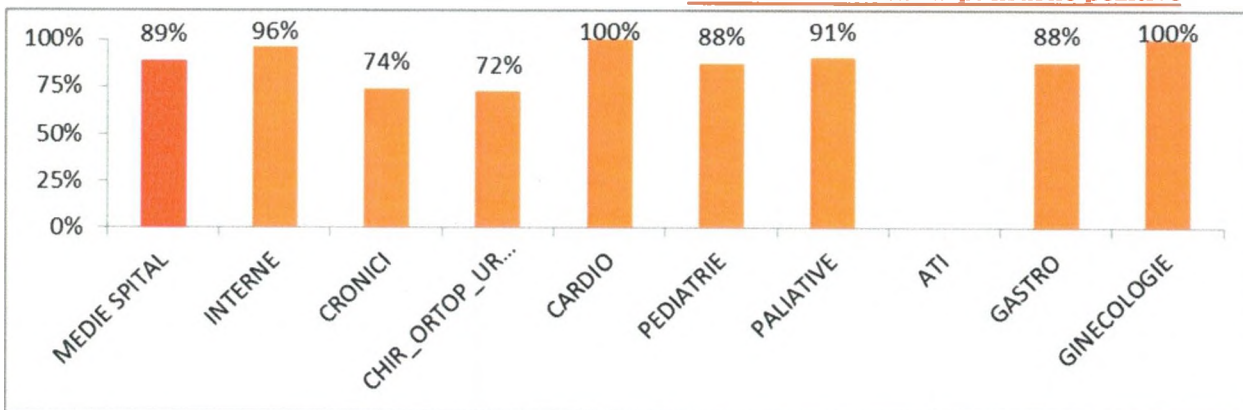
Rezultatele indica raspunsurile negative



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinatorii pacientilor internati in sectile Chirurgie ortopedie urologie 19 %, Crdiologie 33%, Ginecologie 35% si Cronici 53%.

Intrebarea nr. 17: Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ? ☐ DA ☐ NU

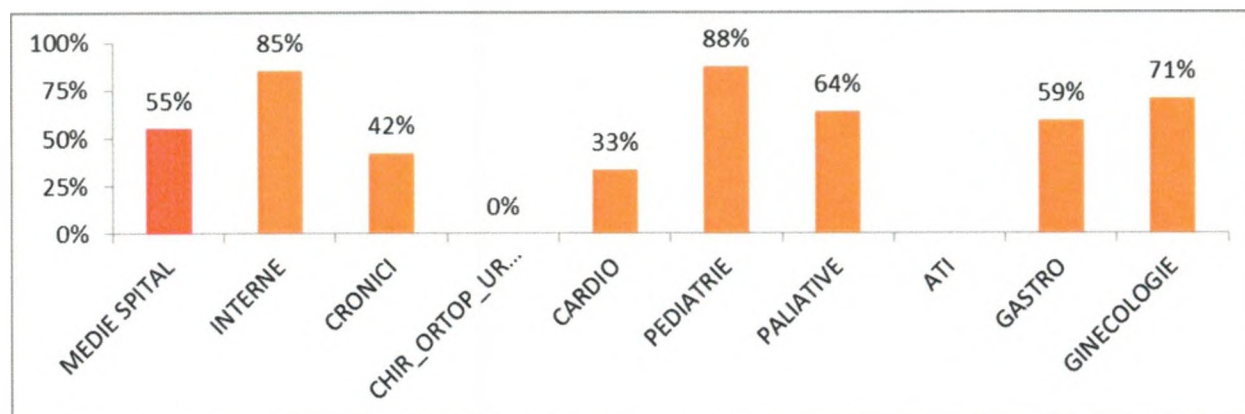
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 18: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului acasă, aveți cine să vă supravegheze ?

☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



III. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Septembrie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Septembrie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Septembrie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	38%	47	124	0	47	0%
CRONICI	48%	19	40	2	19	11%
CHIR ORTOP UROL	34%	36	106	4	36	11%
CARDIO	67%	6	9	1	6	17%
PEDIATRIE	93%	40	43	20	40	50%
PALIATIVE	100%	11	11	2	11	18%
ATI	0%	0	0	0	0	
GASTRO	79%	34	43	7	34	21%
GINECOLOGIE	46%	17	37	1	17	6%
Media pe spital = 55%		210	413	37	210	17%

IV. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- am dori un mic dejun mai diversificat
- paturi cu facilitare de mobilizare pentru pacienti imobilizati la pat

CHIRURGIE

- mai multa comunicare cu pacientul/familia si explicat pe intelesul pacientului anumite proceduri si tratamente
- ar trebui jaluzele la geamuri si schimbarea paturilor la salonul 1 ortopedie

PEDIATRIE

- foarte multi tantari baia este foarte mica

- cremvursti de proasta calitate
- sunt necesare: saloane prevazute toate cu chiuvete bai (toaleta dus), saloane zugravite, cabluri curent ascunse, usi saloane schimbate, mobilier nou, scaune schimbate
- **prestarea serviciilor medicale in regim de urgenta a d-lui doct. Muresan Vasile sunt mai mult decat nesatisfacatoare**
- la micul dejun branza de vaci este amara ar trebui inlocuit cu altceva

GASTROENTEROLOGIE

- sa se poata face baie, sa se puna hartie igienica, **infirmiera angajata se poarta urat cu pacientii**

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

Din punct de vedere calitativ, top 3 al sectiilor cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor sunt:

TOP sectii cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor			
	Sectia	Gradul de satisfactie al pacientilor	Pondere chestionare completate din numar externari
1	Ingrijiri paliative	91 %	138%
2	Medicina interna	90%	38 %
3	Ginecologie	90%	46%
TOP sectii cu cel mai scazut grad de satisfactie al pacientilor			
1	Chirurgie Ortopedie Urologie	69%%	34 %
2	Pediatric	85 %	93%%
3	Cardiologie	85%	67%

Urmatoarele sectii se situeaza sub targetul lunar impus:

- ATI 0 %

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului, inclusiv a celor care beneficiaza de asistenta medicala prin Ambulator	30.11.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Sesizarea Consiliului de etica cu privire la aspectul primirii, respectiv a solicitarii de bani de catre angajati ai spitalului, pe durata spitalizarii pacientilor si al comunicarii medic-pacient	30.11.2023	medicina interna Chirurgie	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya