

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OȘ

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. BMC 267/19.12.2023

AVIZAT,
Director medical interimar



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OȘ

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 – NOIEMBRIE 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.

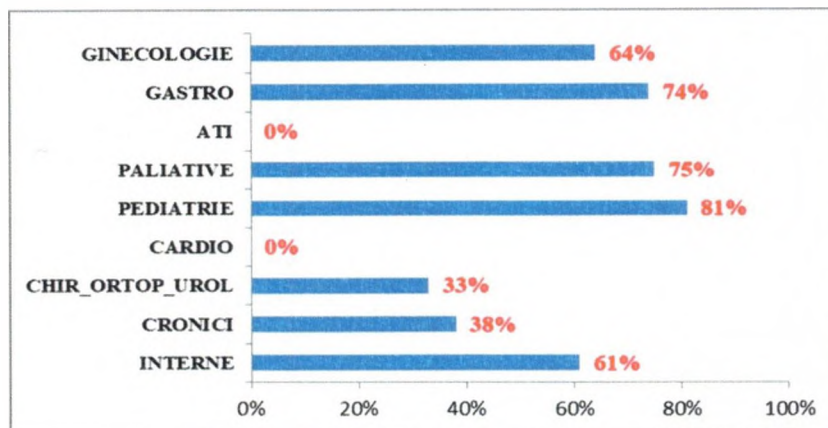
Atasam si sugestiile care ne-au fost transmise de pacienti prin intermediul acestor chestionare.

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.

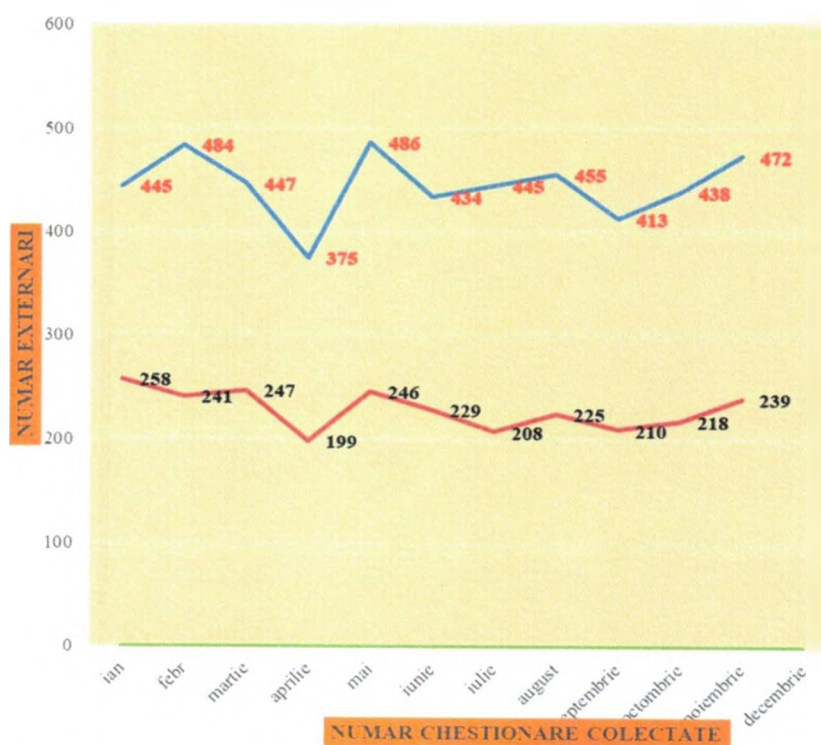
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2023** si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din decembrie 2023.

I. ANALIZA CANTITATIVA

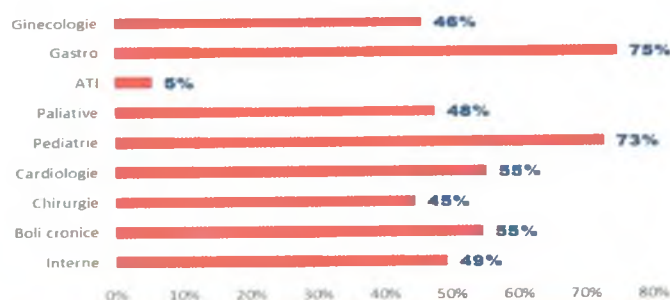
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 50 %, **in crestere cu 1 %** fata de luna octombrie 2023 (50 %)



EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

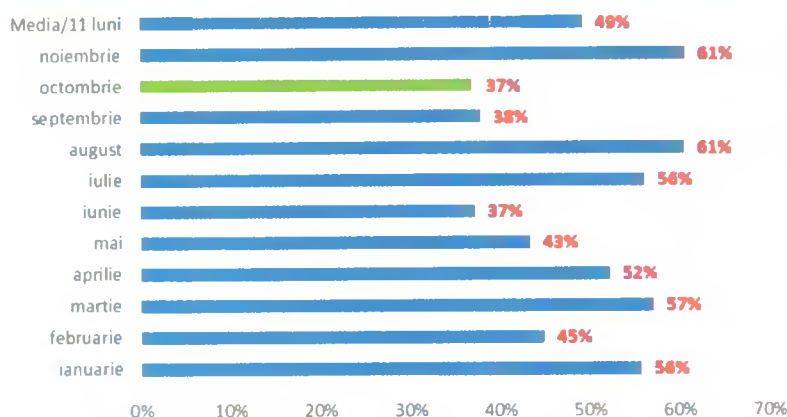


**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII
RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI
(MEDIA PE 11 LUNI)**

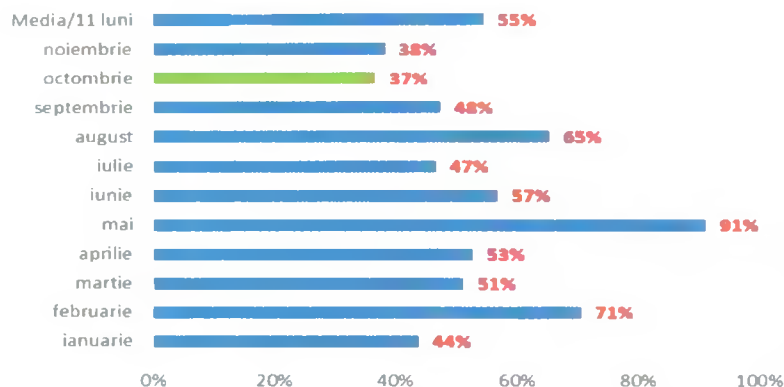


Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

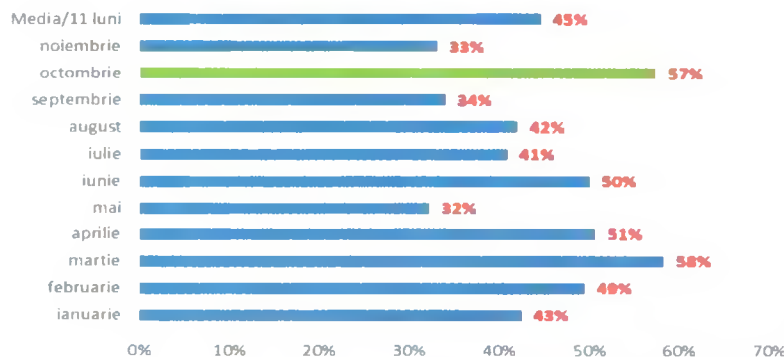
MEDICINA INTERNA



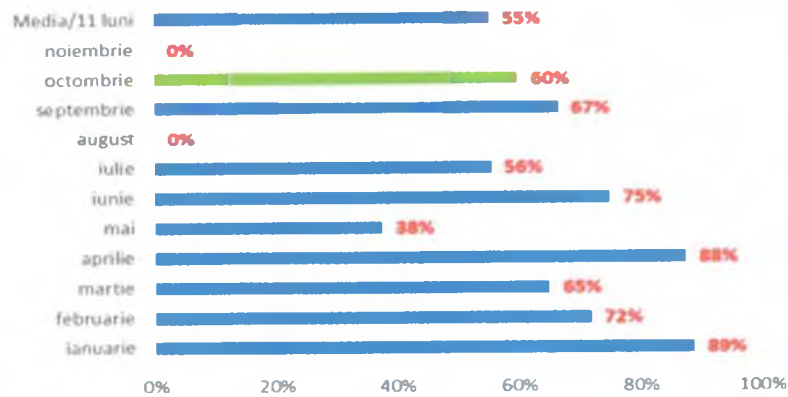
BOLI CRONICE



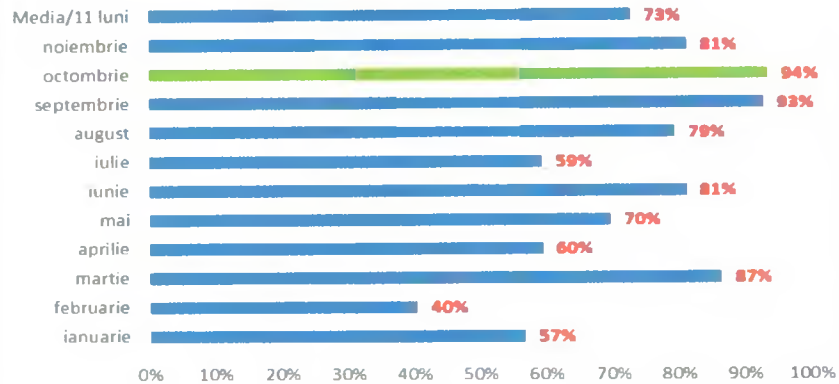
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



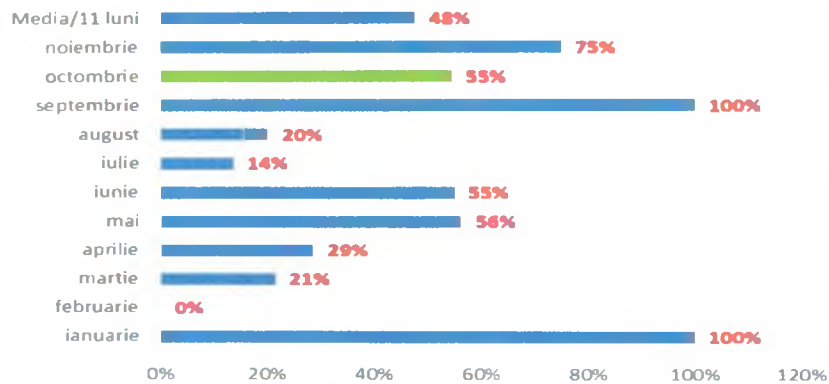
CARDIOLOGIE



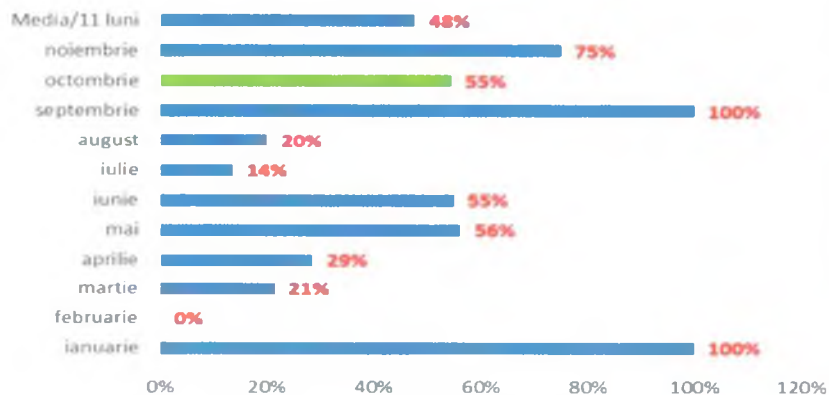
PEDIATRIE



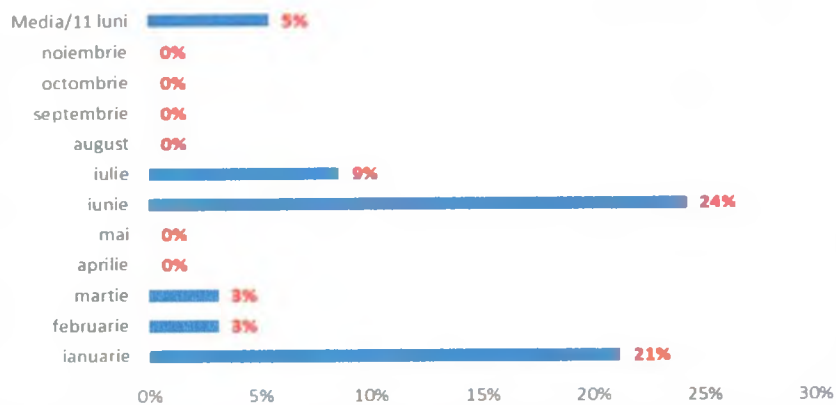
INGRIJIRI PALIATIVE



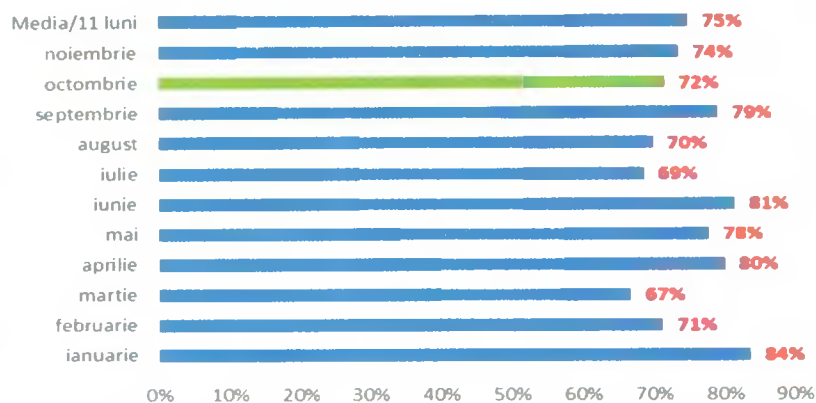
INGRIJIRI PALIATIVE



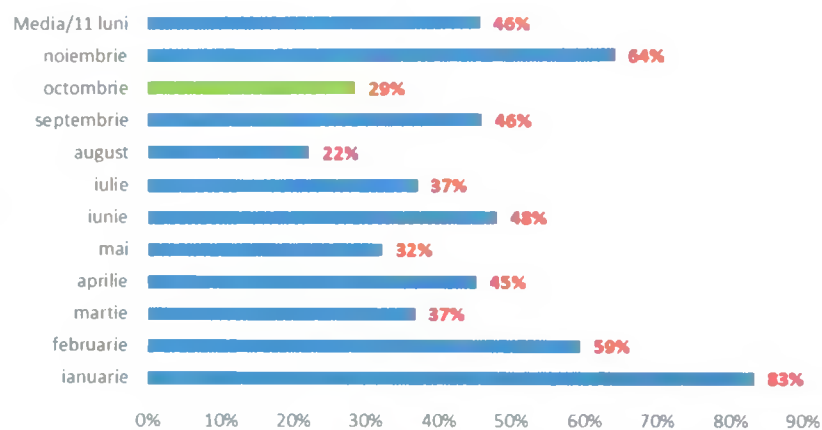
ATI



GASTROENTEROLOGIE

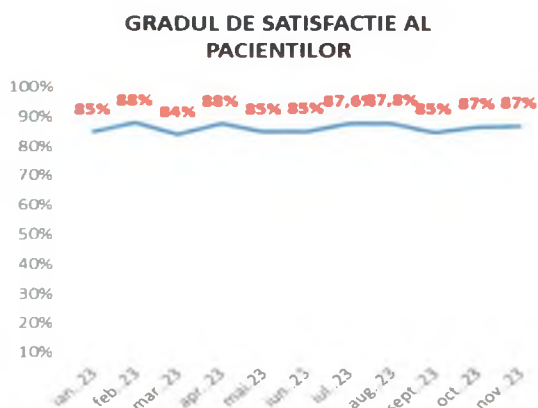
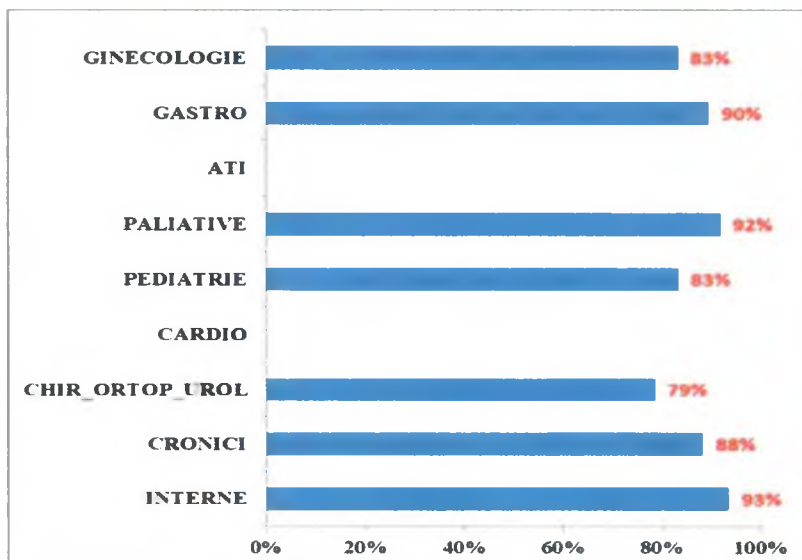


GINECOLOGIE

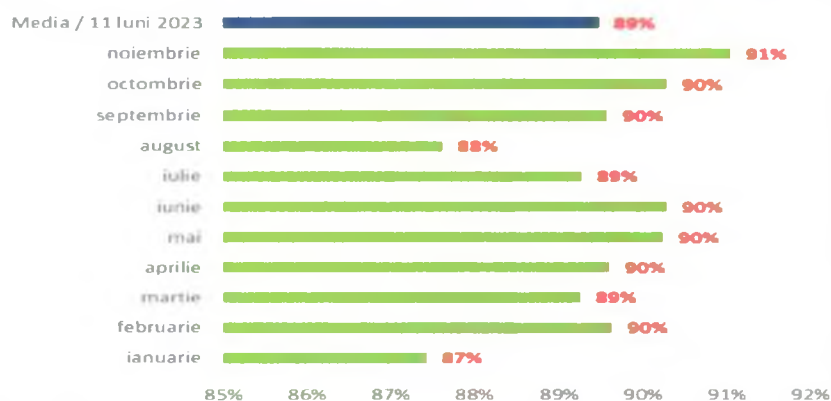


II. ANALIZA CALITATIVA

- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 87 %, staționar comparativ cu fața de cel din luna octombrie 2023



Intrebarea nr. 1



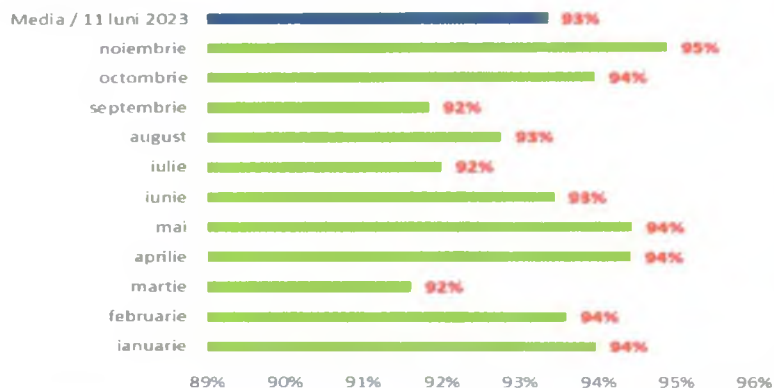
Intrebarea nr. 2



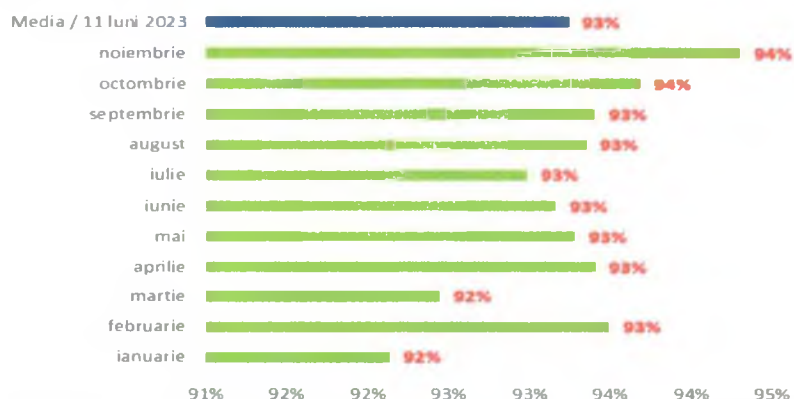
Intrebarea nr. 3



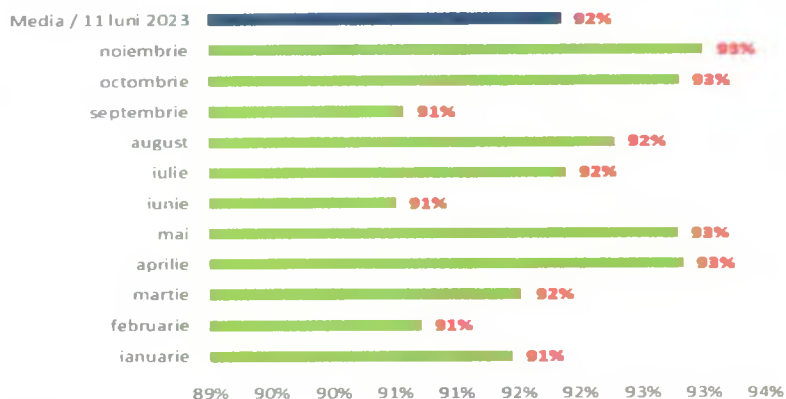
Intrebarea nr. 4



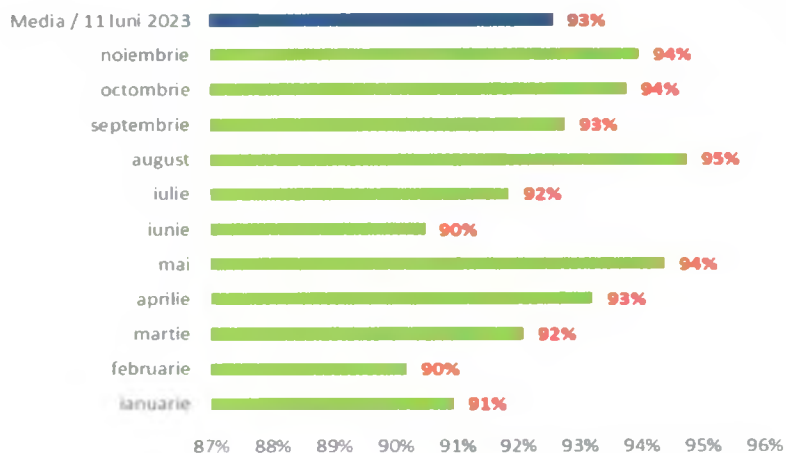
Intrebarea nr. 5



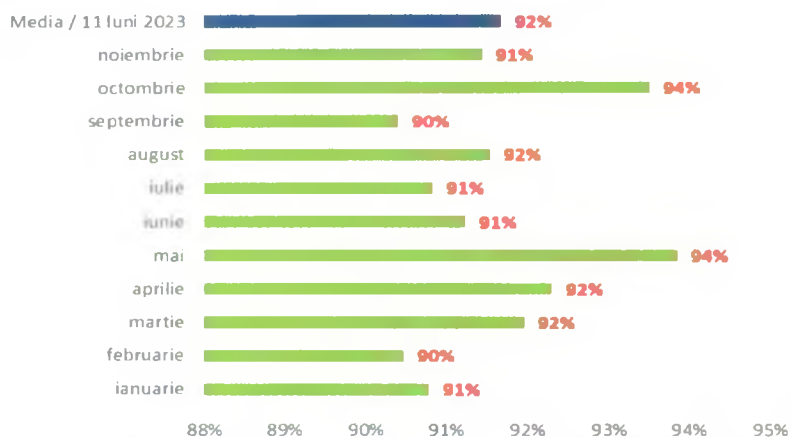
Intrebarea nr. 6.1



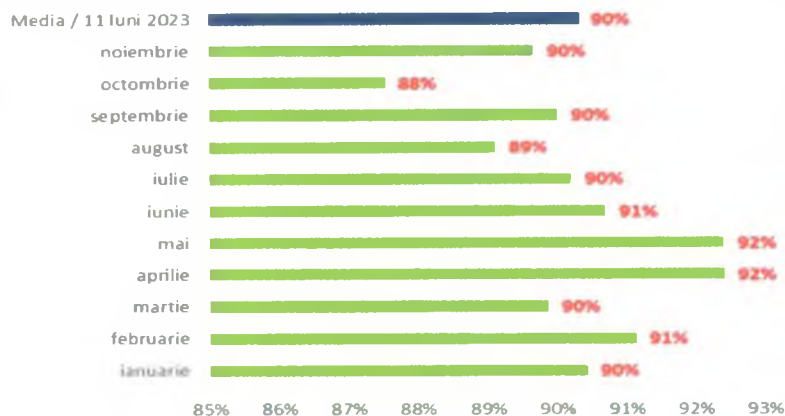
Intrebarea nr. 6.2



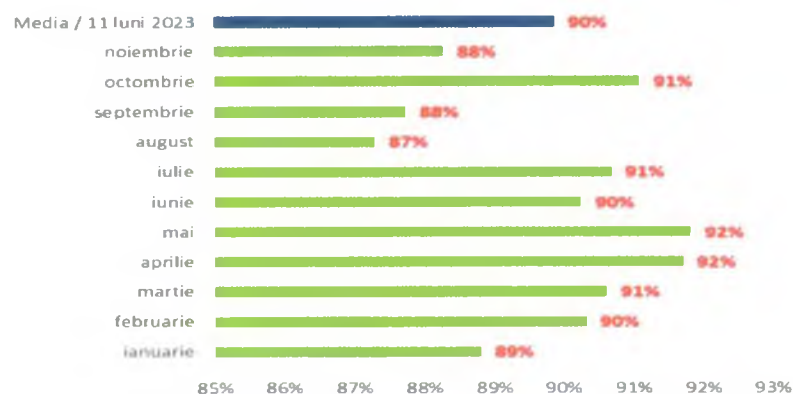
Intrebarea nr. 7.1



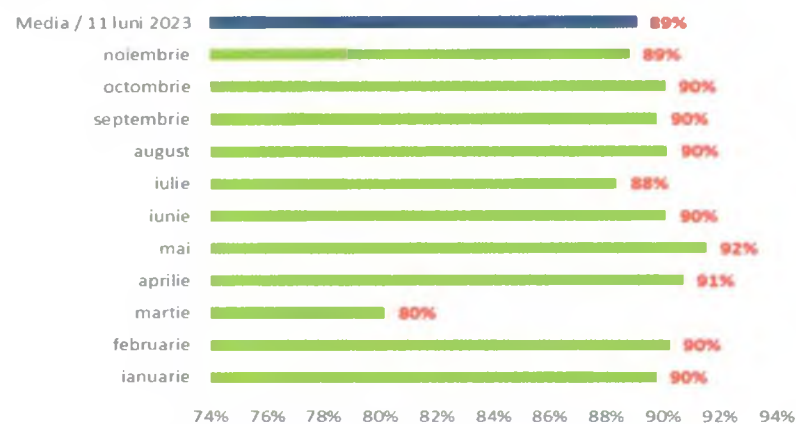
Intrebarea nr. 7.2



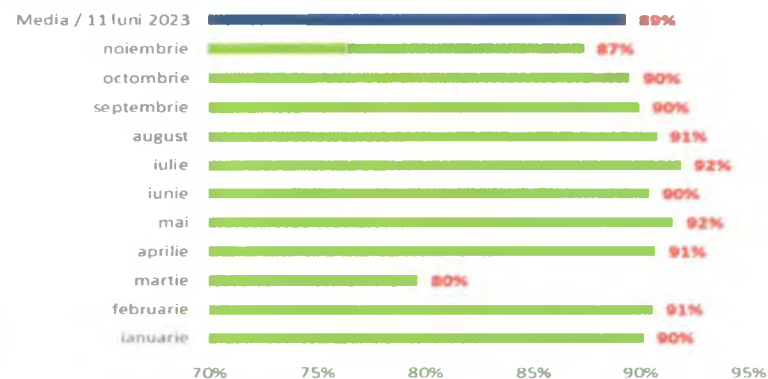
Intrebarea nr. 7.3



Intrebarea nr. 7.4



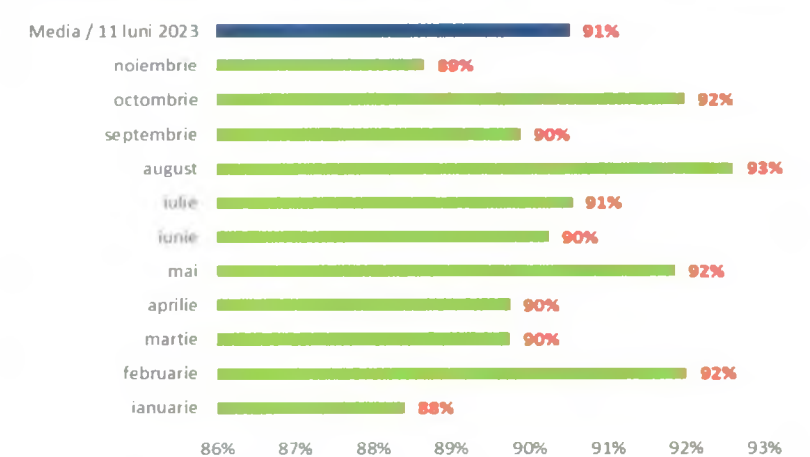
Intrebarea nr. 7.5



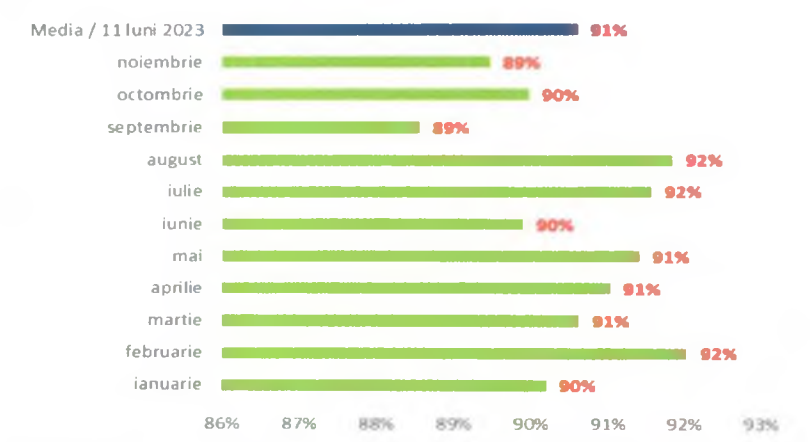
Intrebarea nr. 8



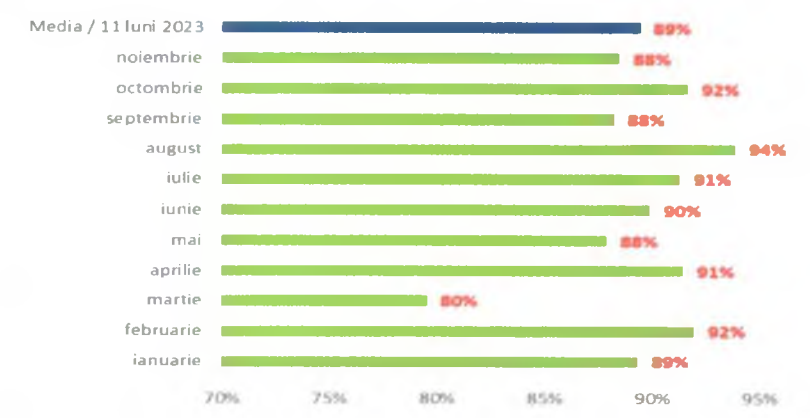
Intrebarea nr. 9



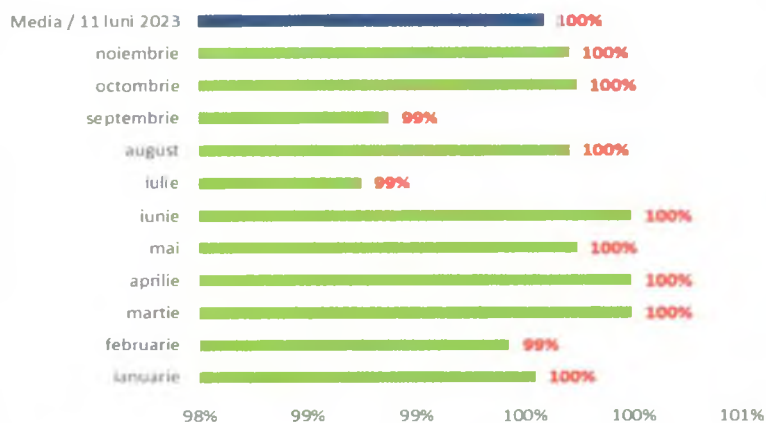
Intrebarea nr. 10



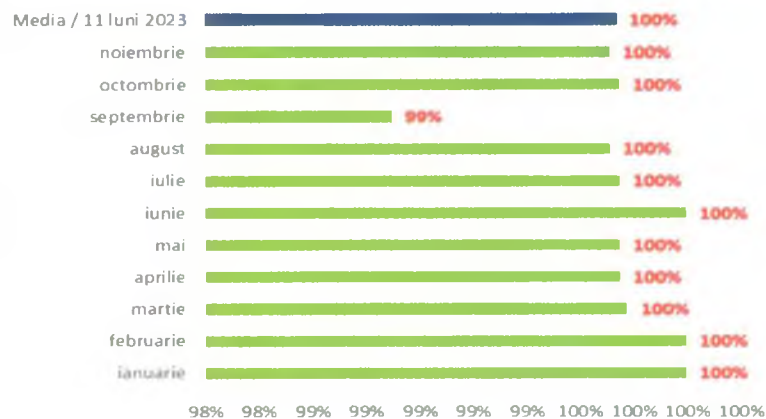
Intrebarea nr. 11



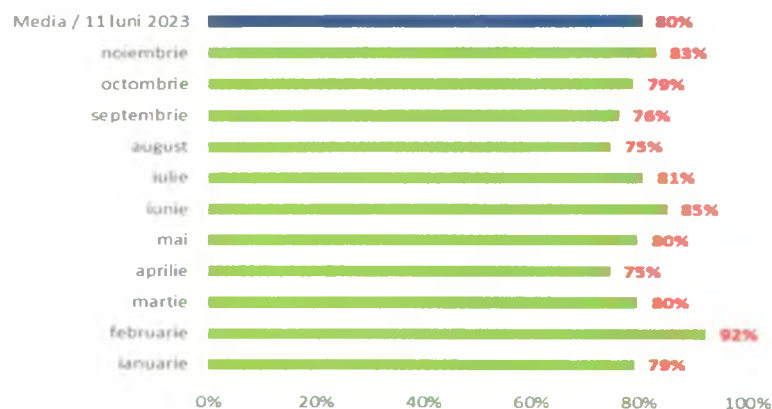
Intrebarea nr. 12.1



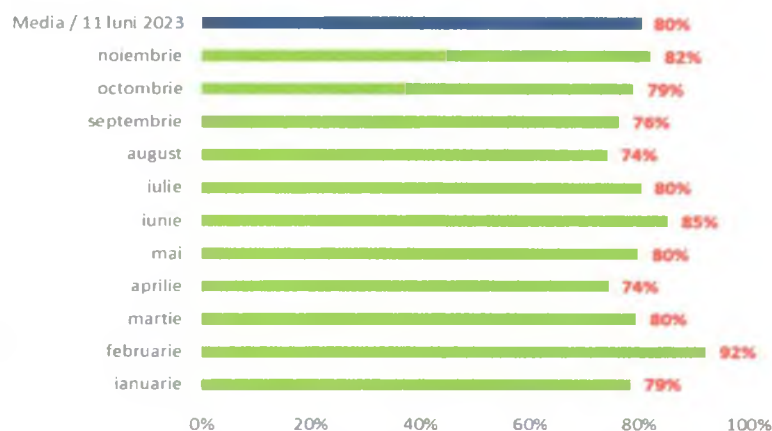
Intrebarea nr. 12.2



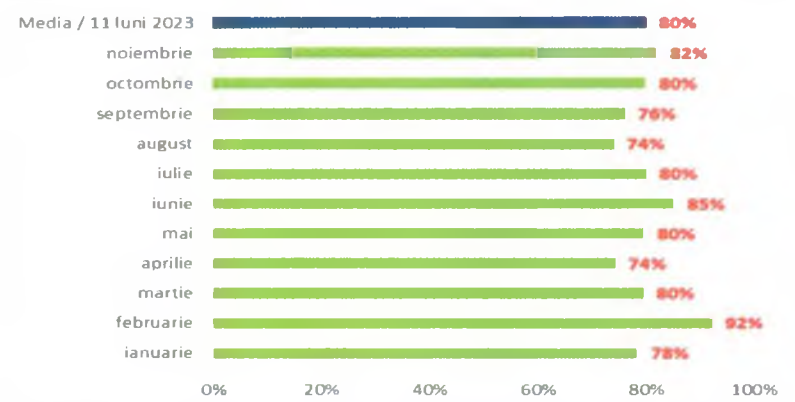
Intrebarea nr. 13.1



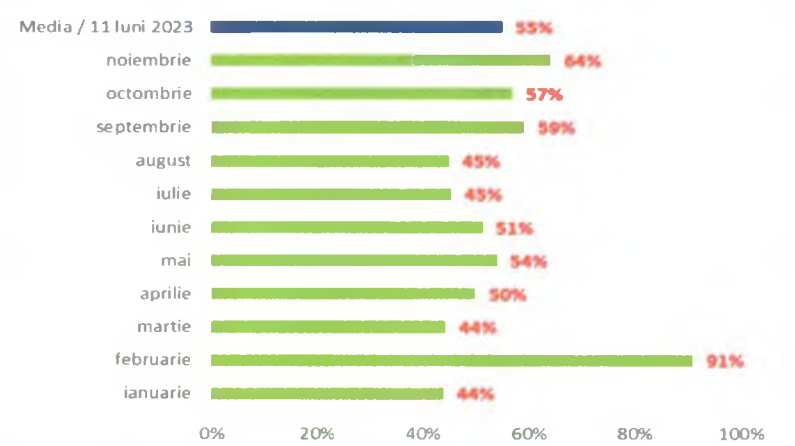
Intrebarea nr. 13.2



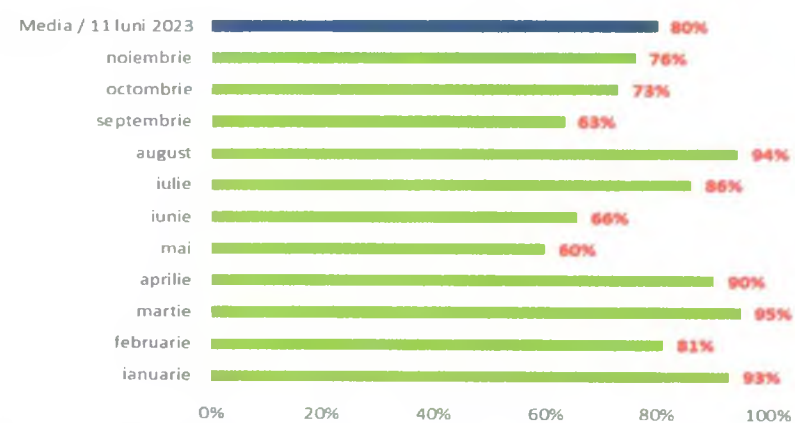
Intrebarea nr. 13.3



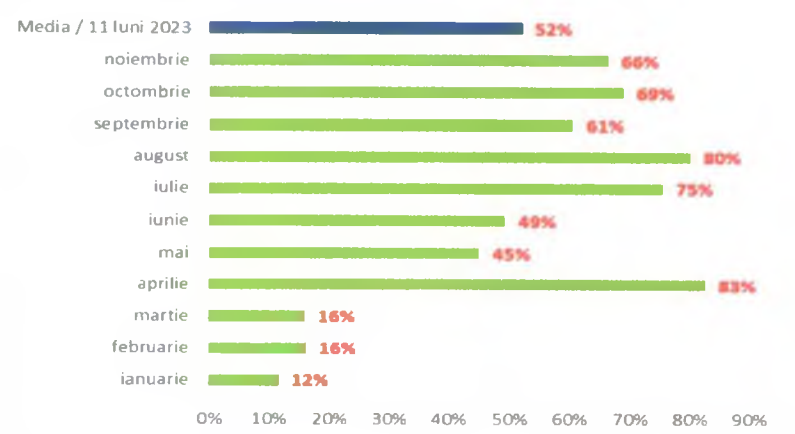
Intrebarea nr. 14



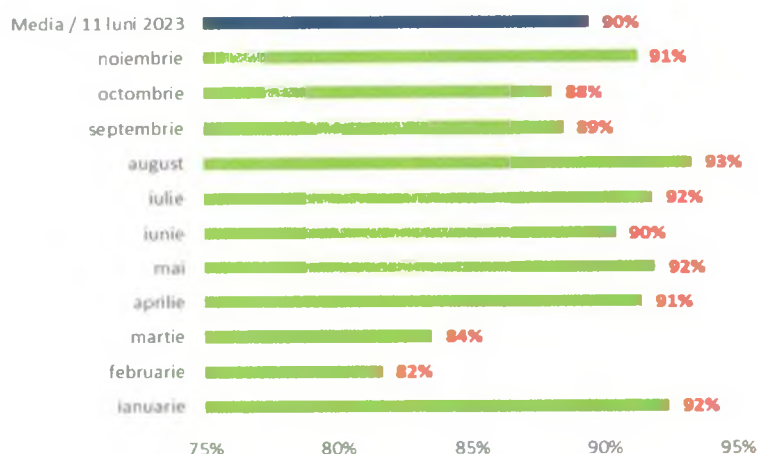
Intrebarea nr. 15



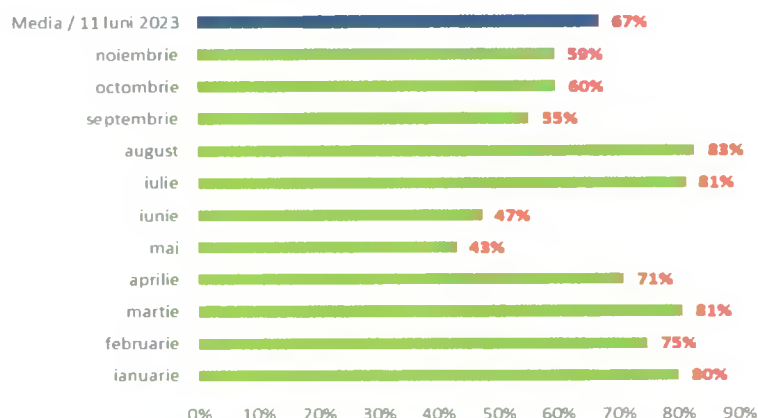
Intrebarea nr. 16



Intrebarea nr. 17

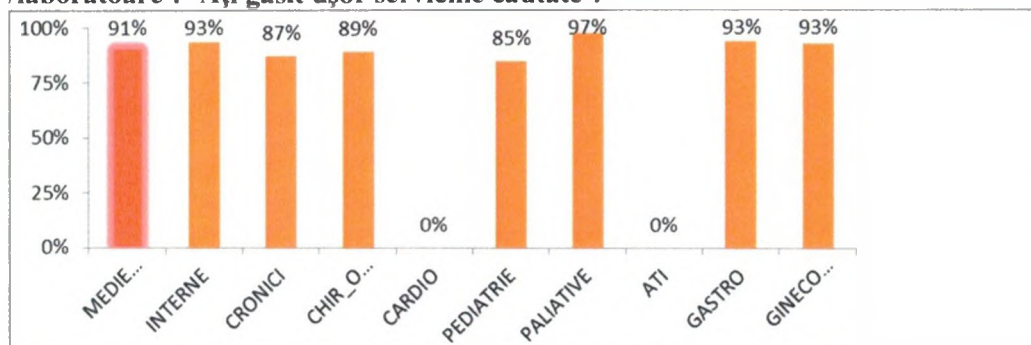


Intrebarea nr. 18



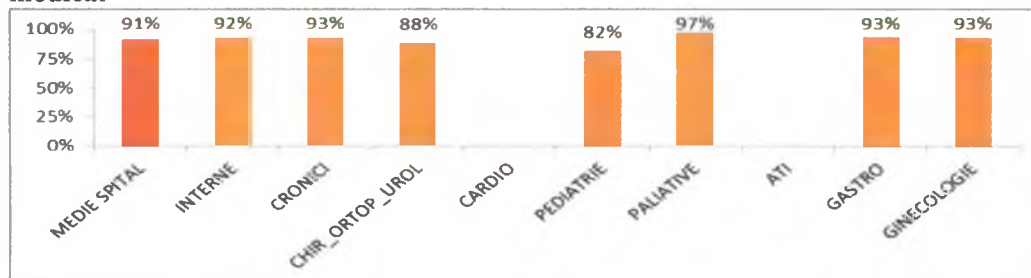
b. Analiza pe intrebari/noiembrie 2023

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



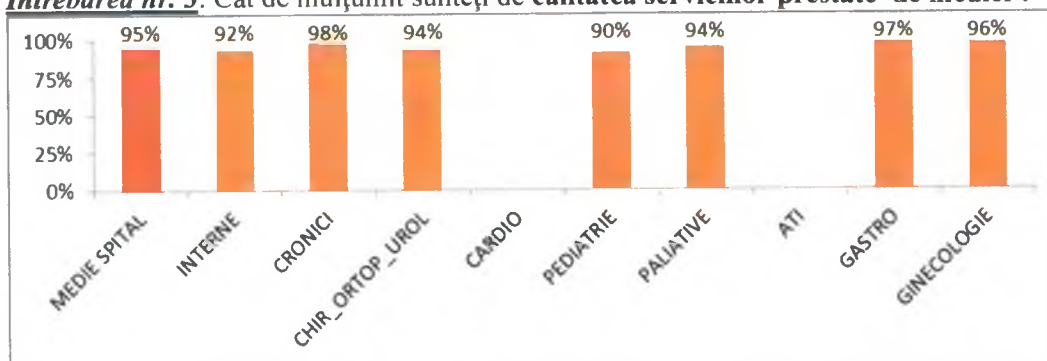
În opinia pacienților, cele mai deficitare secții în ce privește semnalizarea prin indicatoare sunt: Pediatrie și Boli cronice.

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



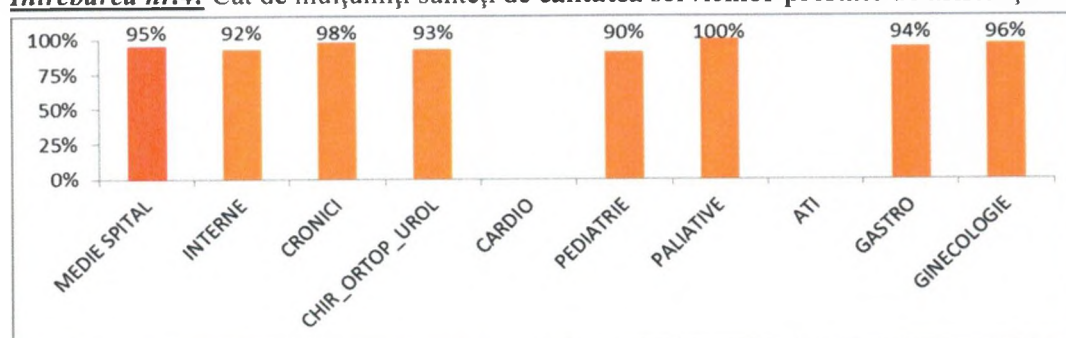
Percepția timpului de așteptare este mai deficitară pe secția de Pediatrie..

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



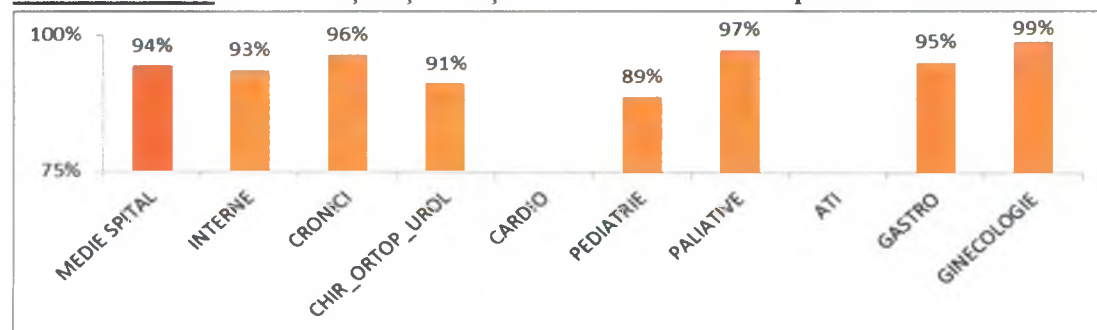
Pacienții declară în general că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de medici, cel mai mic nivel raportat 92 % fiind pe secția Medicina internă.

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



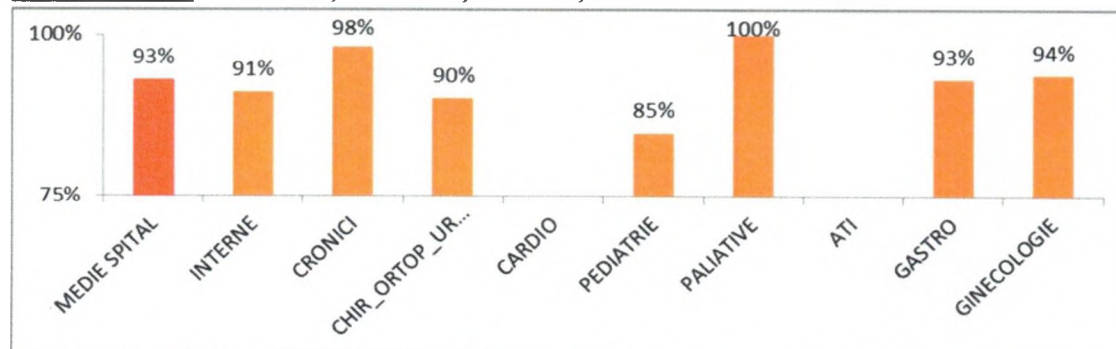
Pacienții declară că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali, cel mai mic nivel raportat 90 % fiind pe secția Pediatrie.

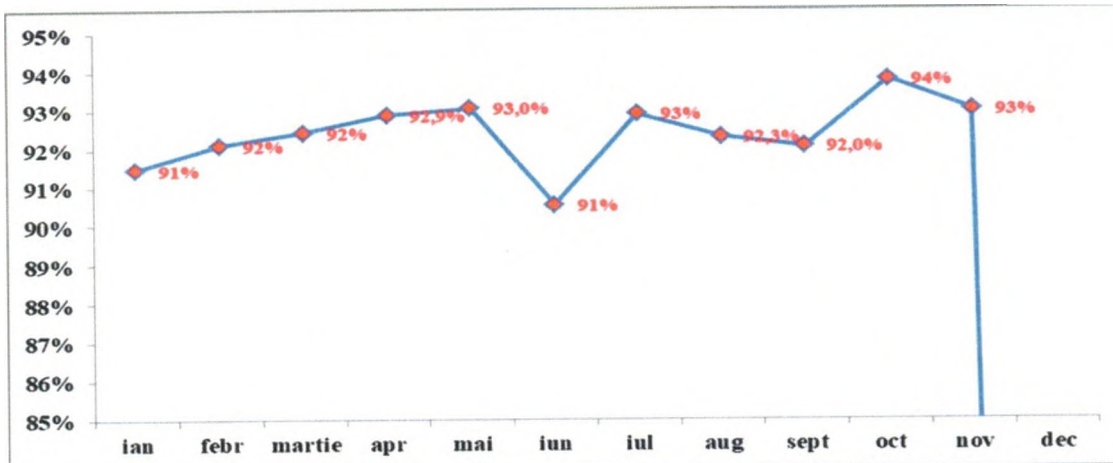
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**



Pacienții declară că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere, cel mai mic nivel raportat 89 % fiind pe secția Pediatrie.

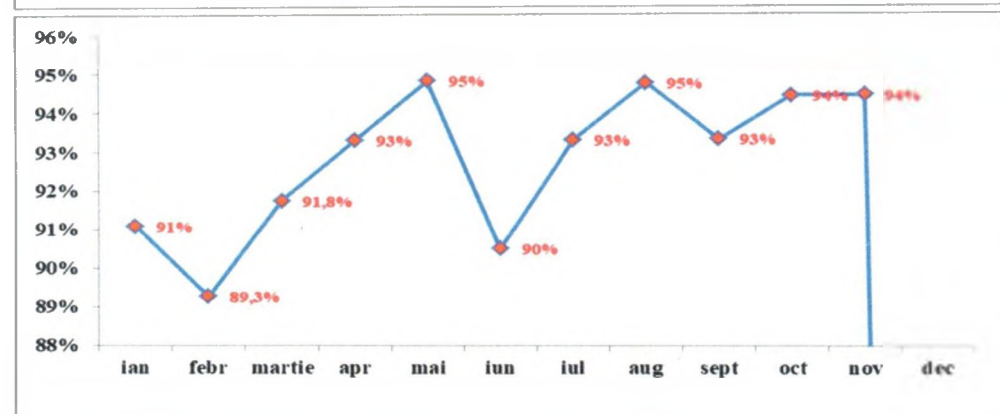
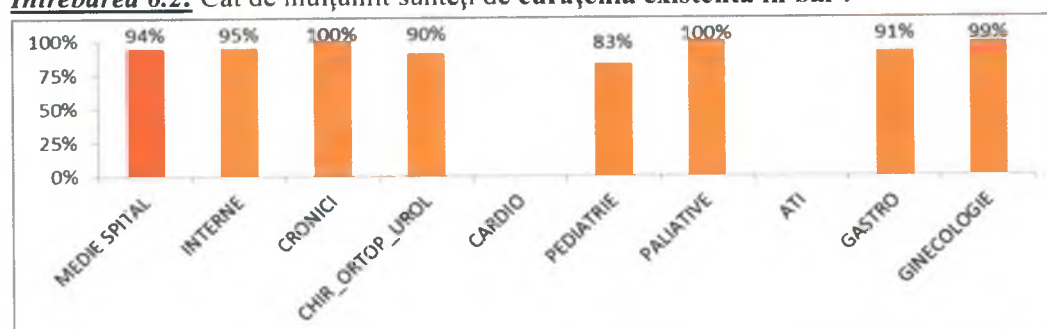
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**





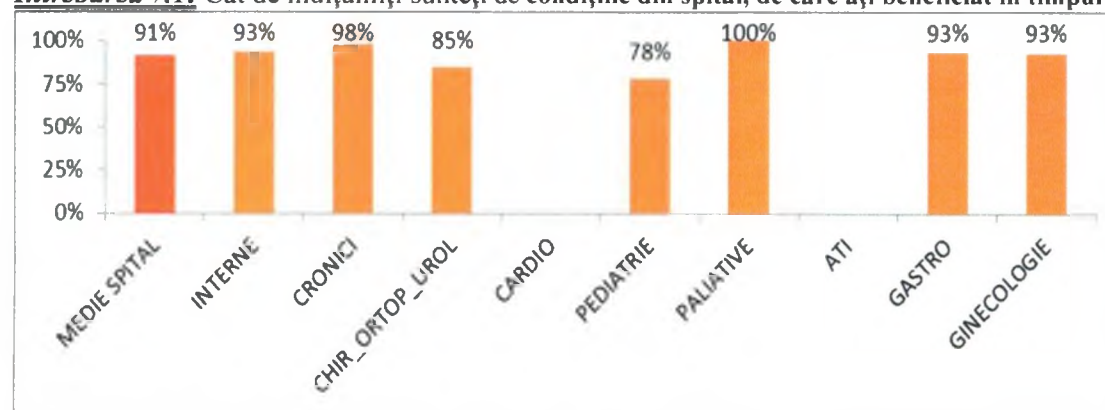
Aprecierea curăteniei în saloane este în scădere față de lunile precedente ale anului. În noiembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 85 % al secției Pediatrie.

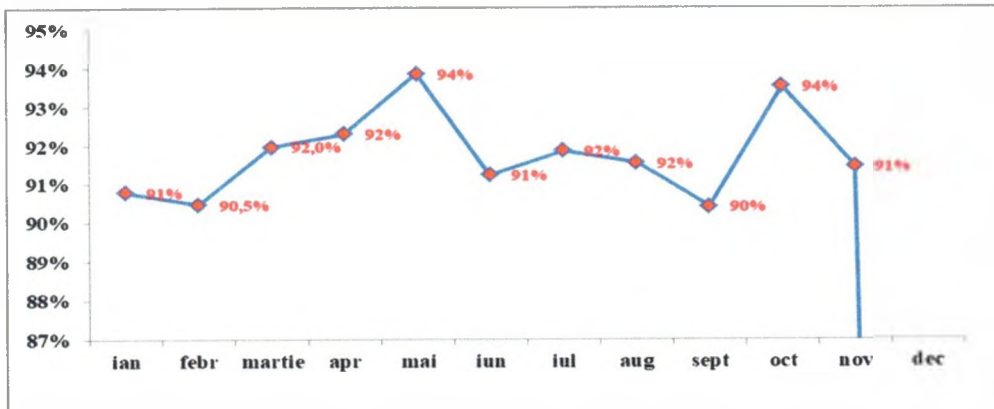
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



Aprecierea curăteniei în bai este egală cu cea din luna precedentă octombrie 2023. În noiembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat este 83 % al secției Pediatrie.

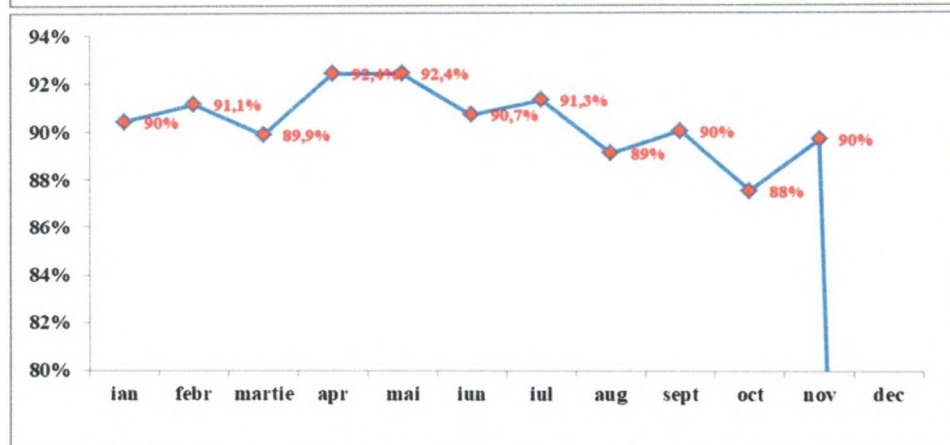
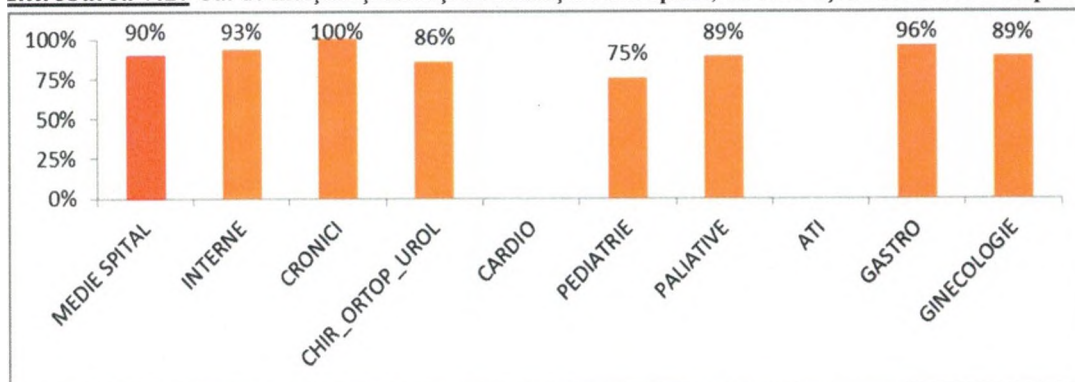
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat





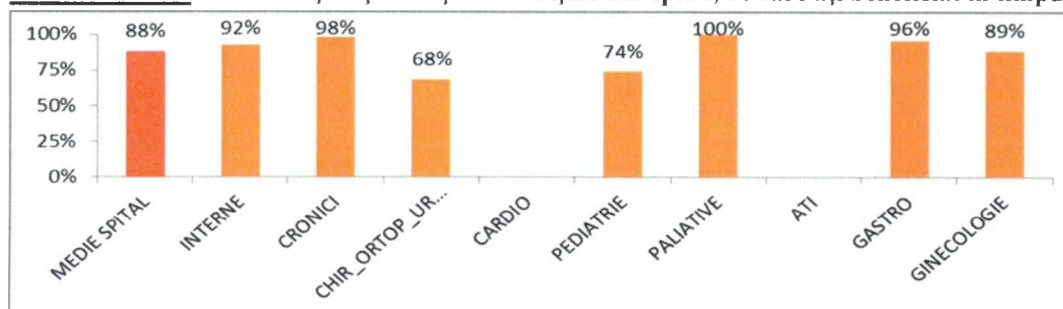
Aprecierea pentru conditiile de cazare (lenjerie de pat, efecte) scade fata de luna precedenta a anului 2023. In noiembrie 2023, cel mai scazut nivel raportate este Pediatrie 78 %.

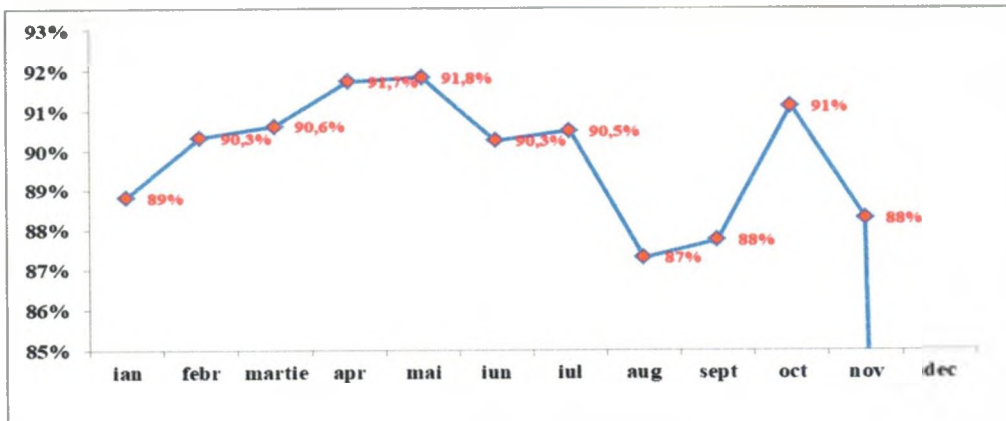
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura



Aprecierea pentru conditiile ambientale de temperatura creste fata de lunile precedente. Cel mai scazut nivel raportat este al sectiei Pediatrie 75 %.

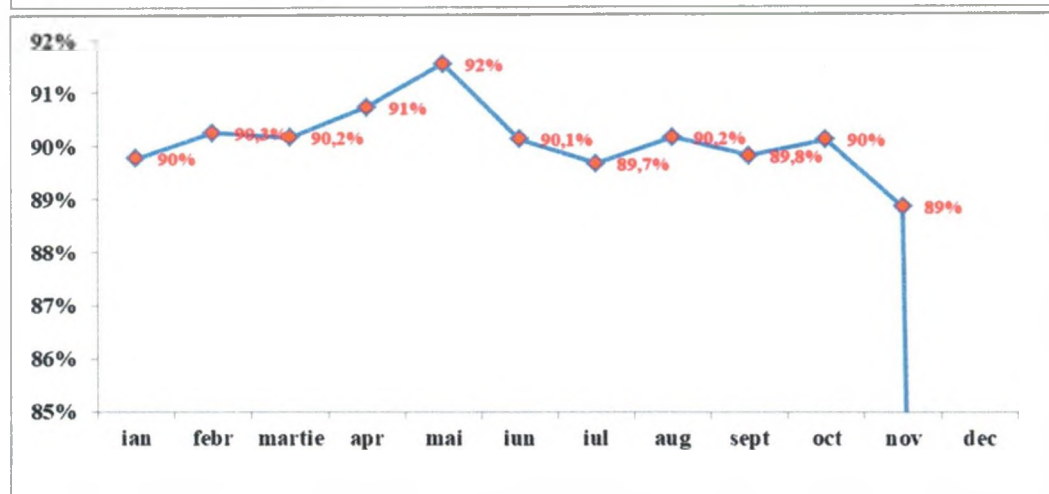
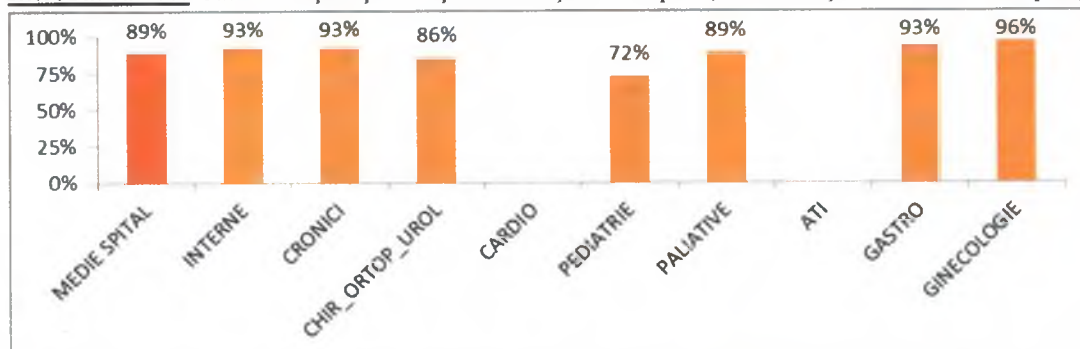
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : mobilier





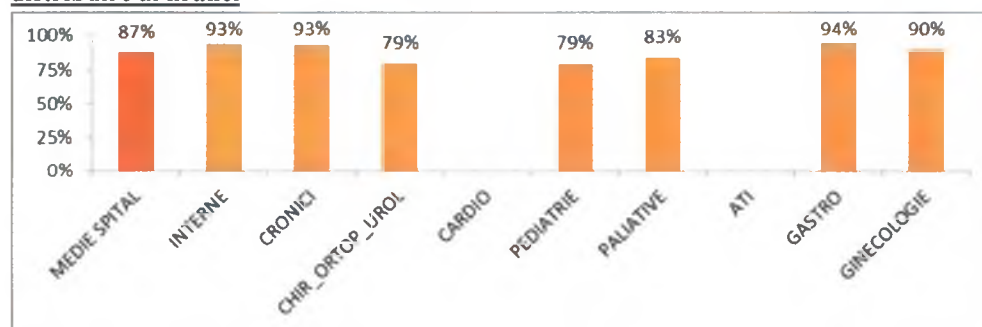
Aprecierea pentru condițiile de cazare (mobiliere) este în scădere față de luna precedentă. În noiembrie 2023, cel mai scăzut nivel raportat sunt 74 % al secției Pediatrie și 68% al secției Chirurgie Ortopedie Urologie.

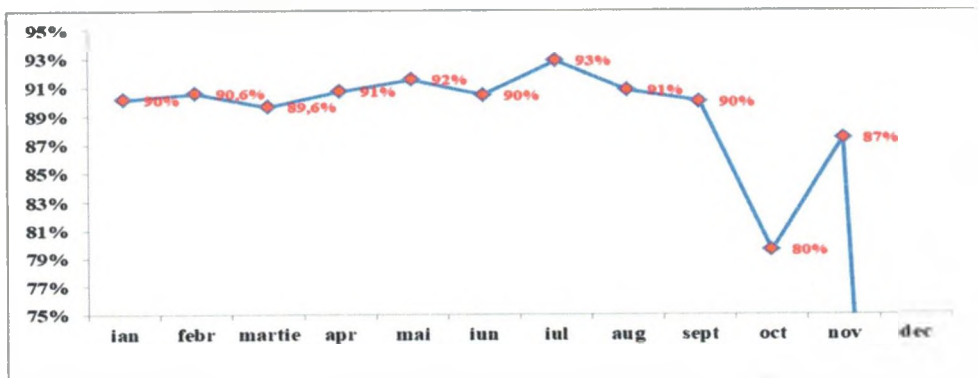
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



Aprecierea pentru calitatea hranei este în scădere față de lunile precedente, Cel mai scăzut nivel de satisfacție raportat este al secției Pediatrie 72 %

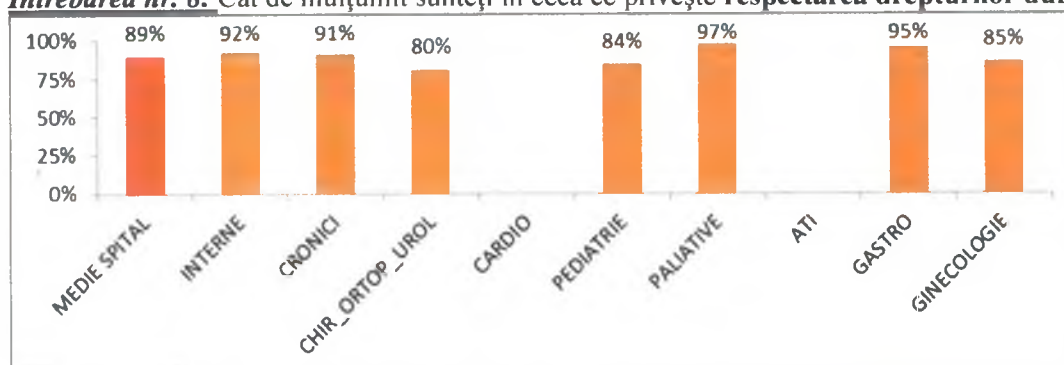
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei





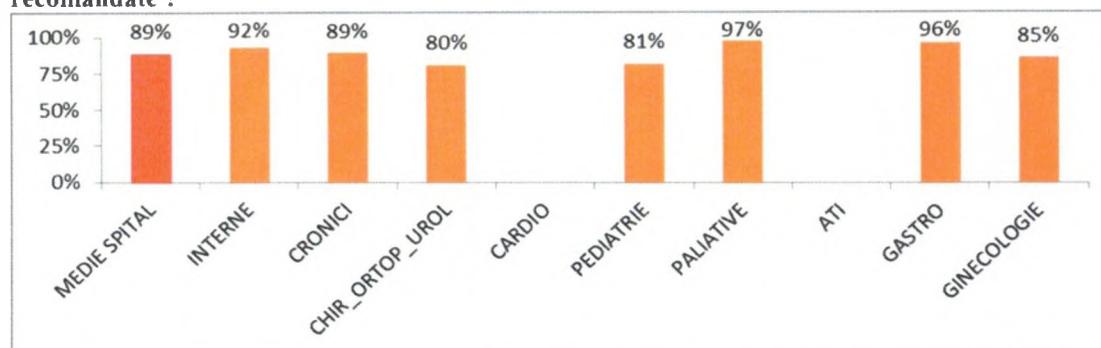
Aprecierea pentru modul de distribuire al hranei scade fata de lunile precedente, cel mai scazut nivel de satisfacție raportat este 79 % al sectiilor Chirurgie si Pediatrie.

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



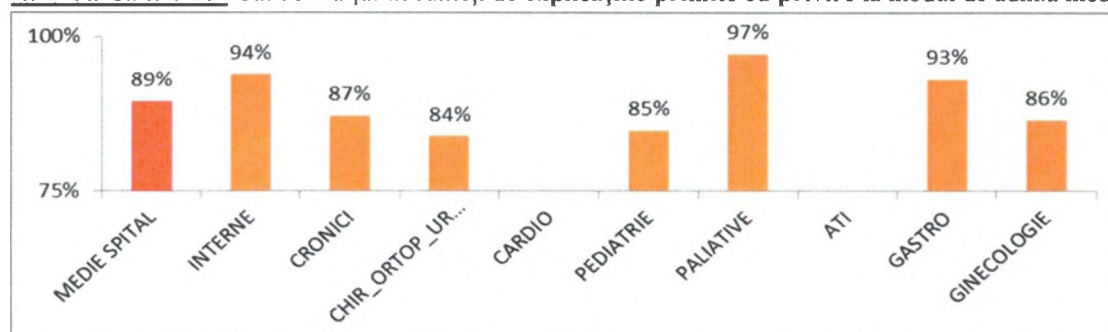
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la respectarea drepturilor acestora ca pacienți este relativ ridicată, dar cu toate acestea sunt nivele mici de satisfacție raportate de secțiile Chirurgie Ortopedie Urologie 80 % și Pediatrie 84 %.

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



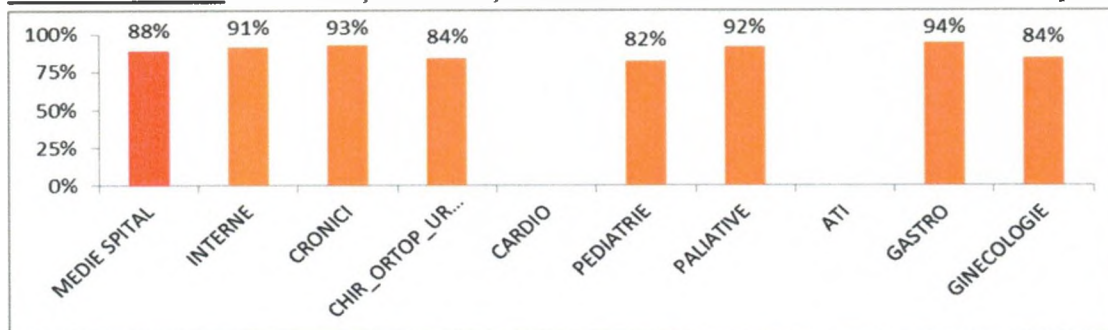
Percepția pacienților/apartinătorilor cu privire la informațiile primite în legătură cu investigațiile paraclinice sau procedurile medicale recomandate este mare, dar cu toate acestea sunt valori mai mici raportate de Chirurgie Ortopedie Urologie 84 % și Gastroenterologie 85 %.

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



Aprecierea pacienților/apartinătorilor cu privire la explicațiile asociate modului de administrare al medicamentelor este în scădere comparativ cu luna anterioară. Secțiile cu grad mai mic de satisfacție au fost Chirurgie ortopedie urologie cu 84%, pediatrie cu 85%, ginecologie cu 86%. Secțiile menționate sunt în scădere față de luna anterioară cu procent între 2-7 %.

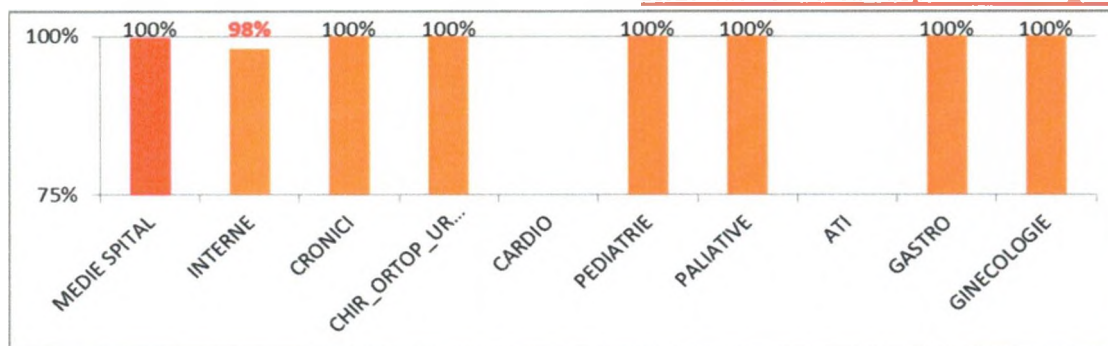
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Aprecierea pacienților/apartinătorilor cu privire la modul în care s-au efectuat recoltările de probe biologice este ridicată. Secțiile cu grad mai mic de satisfacție sunt Pediatria cu 82%, Ginecologia cu 84% și Chirurgie Ortopedie Urologie 84 %.

Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

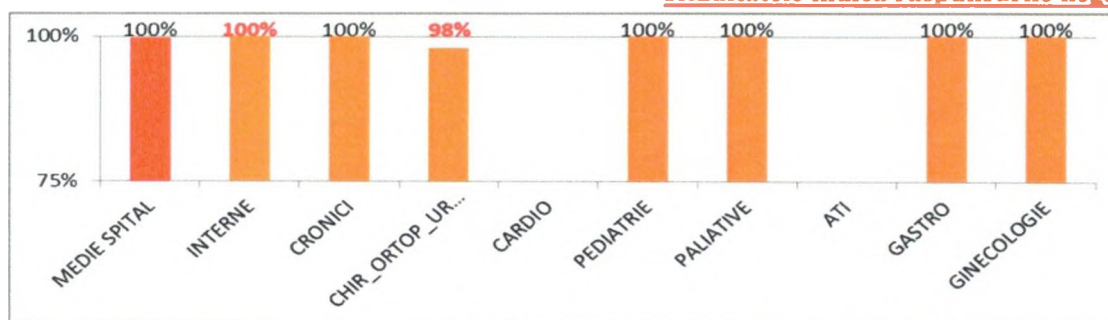
Rezultatele indică răspunsurile negative.



Cu excepția secției de Medicina internă în care 1 pacient declară că a oferit bani angajaților spitalului, toate celelalte secții sunt cu nivel de 100 % satisfacție.

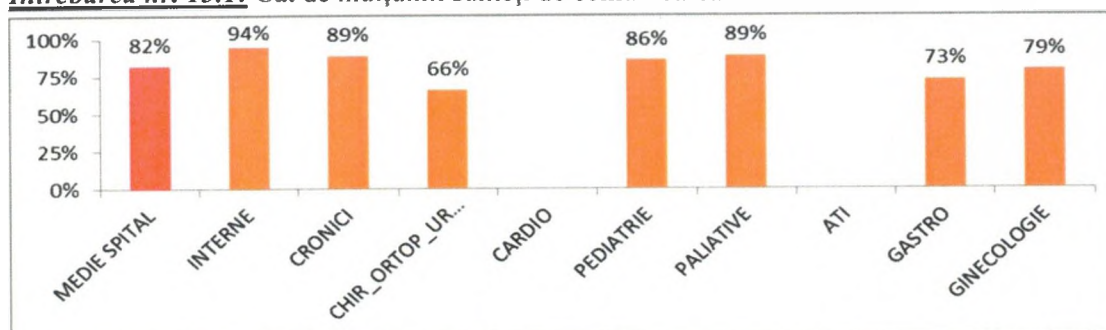
Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizării, vi s-au cerut bani de către angajații spitalului ?

Rezultatele indică răspunsurile negative.



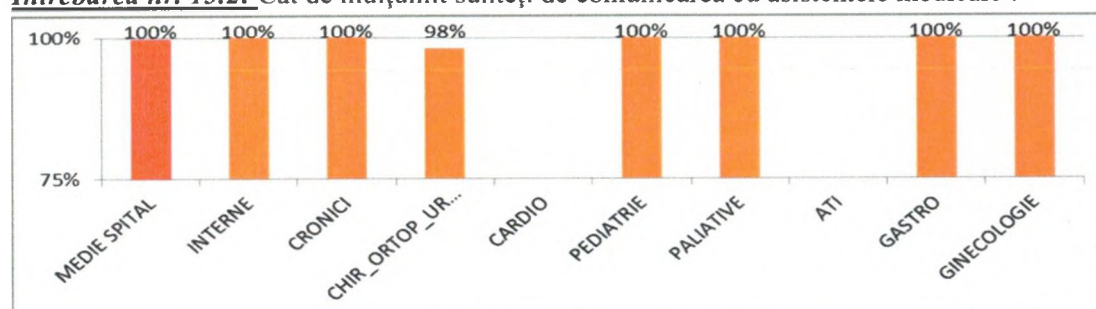
Majoritatea pacienților respondenți din secții declară că nu li s-au solicitat bani de către angajații spitalului, pe durata internării, cu excepția unui singur pacient de pe secția de Chirurgie Ortopedie Urologie.

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



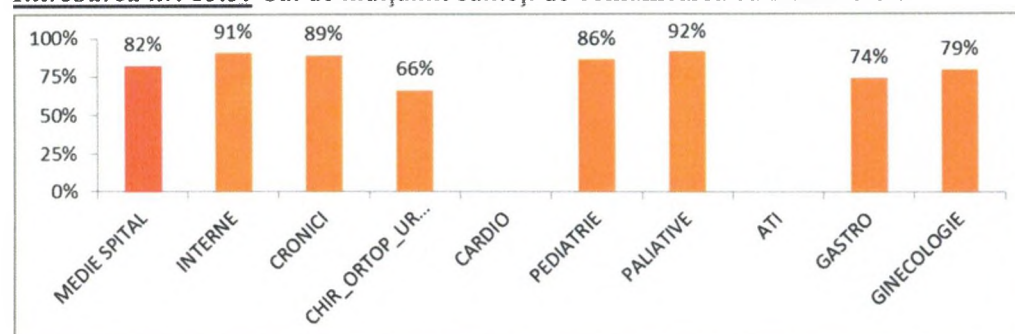
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu medicii este relativ scăzută. Secția cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Chirurgie Ortopedie Urologie 66 %.

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



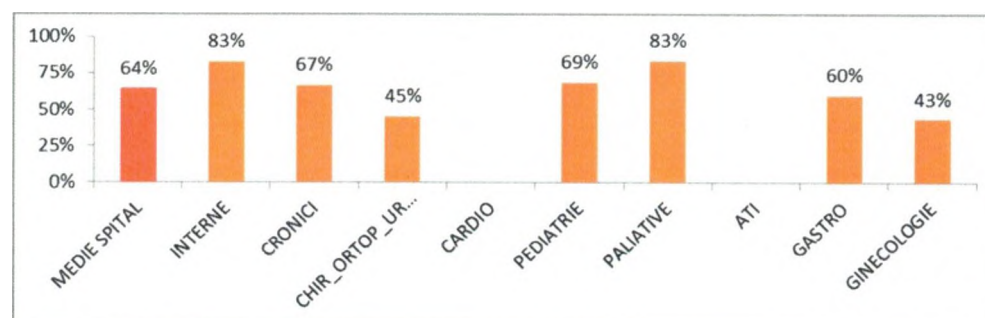
Percepția pacienților cu privire la modul de comunicare al acestora cu asistentele medicale este foarte ridicată, chiar maximă de 100 % în secțiile: Medicina internă, Boli cronice, Cardiologie, Pediatrie, Îngrijiri paliative, Gastroenterologie și Ginecologie, pe secția de Chirurgie Ortopedie Urologie gradul de satisfacție este de 98%.

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. Secția cu modul de comunicare apreciat de pacienți ca fiind cel mai deficitar este Chirurgie Ortopedie Urologie 66 %.

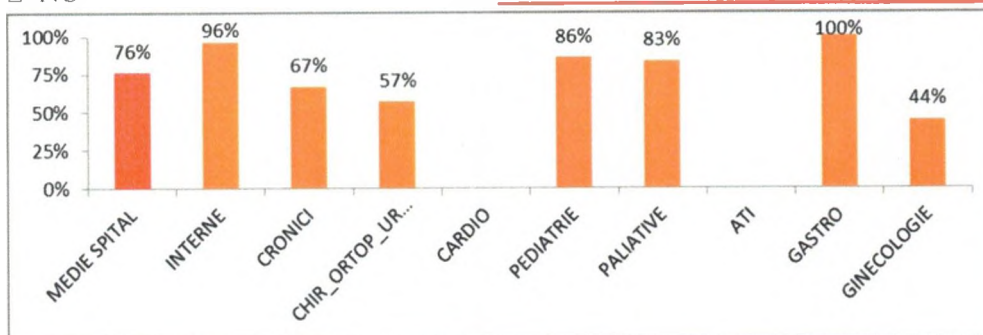
Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



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

☐ NU

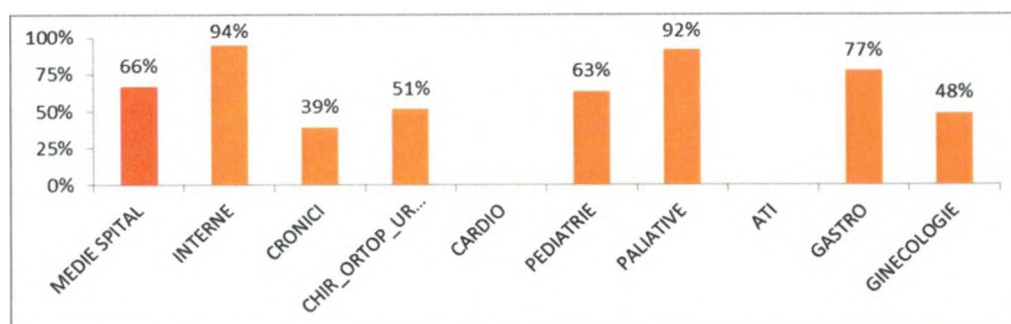
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



In mare parte, pacientii apreciaza negativ faptul ca nu sunt insotiti de personal medical la investigatii. Exceptie fac sectiile Medicina interna, Gastroenterologie .Pediatrie si Paliative.

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

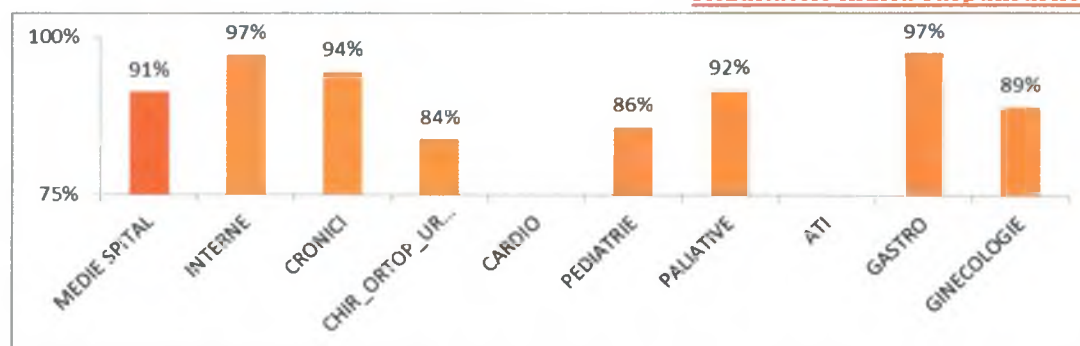
Rezultatele indica raspunsurile negative



In ce priveste achizitia de medicamente necesare administrarii, perceptia cea mai scazuta o au pacientii/apartinatorii pacientilor internati in sectiile Cronici, Ginecologie,Chirurgie Ortopedie Urologiesi Pediatrie.

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

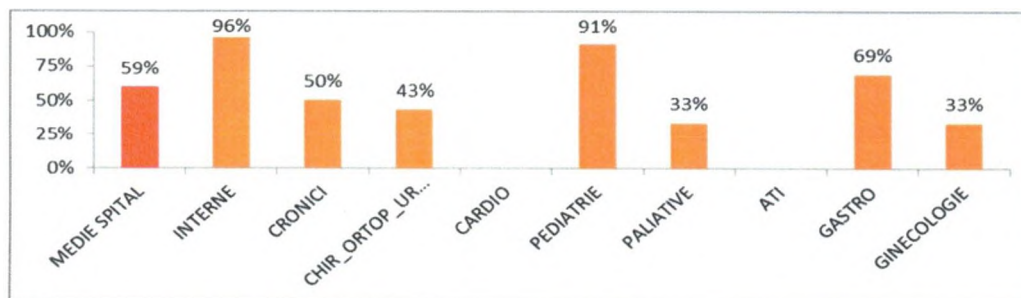
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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 Noiembrie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Noiembrie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Noiembrie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	61%	71	117	0	71	0%
CRONICI	38%	18	47	5	18	28%
CHIR ORTOP UROL	33%	37	112	4	37	11%
CARDIO	0%	0	3	0	0	
PEDIATRIE	81%	35	43	13	35	37%
PALIATIVE	75%	12	16	4	12	33%
ATI	0%	0	39	0	0	
GASTRO	74%	39	53	5	39	13%
GINECOLOGIE	64%	27	42	3	27	11%
Media pe spital = 50 %		239	472	34	239	19%

IV. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- Lipsa dulap de depozitare in salon
- Sa fie televizoare si bai in saloane
- Ar fi bine 2-3 paturi intr-un salon

BOLI CRONICE

- as dori ca pe viitor sa se amplaseze un televizor in salon pentru a putea urmarii stirile cu ceea ce se mai intampla in tara noastra
- **Mai multa atentie la hainele ce merg la spalatorie. Se incurca foarte mult si la pacient ajung altele decat ale sale.**

CHIRURGIE

- mai multa comunicare asistenta pacient

PEDIATRIE

- saltele noi, mobilier, zugraveala noua, bancute la sala de asteptare, imbunatatirea instalatiei sanitare(dus, toaleta, chiuvete) schimbarea pardoseli, schimbarea farfuriilor
- este foarte frig pe coridor

GASTROENTEROLOGIE

- televizor, aragaz sau cuptor cu microunde

V. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului, inclusiv a celor care beneficiază de asistență medicală prin Ambulator și CPU	31.12.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Sesizarea Consiliului de etică cu privire la aspectul primirii de bani de către angajați ai spitalului, pe durata spitalizării pacienților și al comunicării asistent-pacient	31.12.2023	medicina internă Chirurgie	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya