

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. BMC 113 / 20.02.2023

AVIZAT,

Director medical interimar

APROBAT,

Manager interimar



Catre,

**COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI 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 încărcată pe site-ul spitalului

Va înaintăm analiza prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților – **IANUARIE 2023**, care cuprinde și:

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

Urmare difuzării acestui raport și către sefii 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 și sugestiile care ne-au fost transmise de pacienți prin intermediul acestor chestionare.

Va rugăm să le analizați și în măsura în care le considerați justificare, să propuneți măsuri pentru îmbunătățirea activității în sectoarele vizate. Recomandările consecutive analizei chestionarelor de satisfacție a pacienților, aprobate de către Comitetul director, se vor înregistra ca măsuri în planul de îmbunătățire a calității.

PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2023

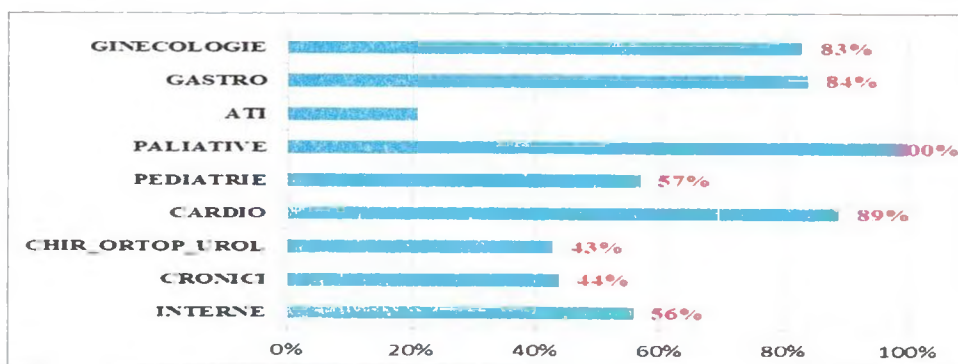
Prezenta analiza va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din luna februarie 2023.

I. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

- **CHIRURGIE**
 - ✓ Felicitari ! Am observat un salt calitativ evident in tot procesul medical
- **CARDIOLOGIE**
 - ✓ o mai buna colaborare cu insotitorii pacientilor, verbal, telefonic, etc
- **PEDIATRIE**
 - ✓ baia ar trebui imbunatatita, pe hol e rece, usile camerei nu se inchid bine
 - ✓ sanitarele din bai si implicit baile renovate, zugravirea saloanelor
 - ✓ renovarea sectiei de pediatrie !!! Apa calda si bai functionale!!
 - ✓ bai functionale, infiintarea unui spatiu de joaca pt copii, temperatura constanta, mobilier corespunzator, atitudinea unor medici de garda, timpul de asteptare
 - ✓ ca si o concluzie la cele mentionate ulterior sunt foarte multumita de personalul spitalului de profesionalismul cu care a fost tratat copilul meu, dar conditiile pe toata sectia lasa mult de dorit, baie mica lipsa apei calde, lipsa caldura, etc.
 - ✓ propun TV in salon
- **GINECOLOGIE**
 - ✓ cam as dori sa se schimbe programul cu caldura si sa nu mai fie asa frig, si la ceai sa se puna putin zahar ca asa nu o sa il bea nimeni ca nu are gust

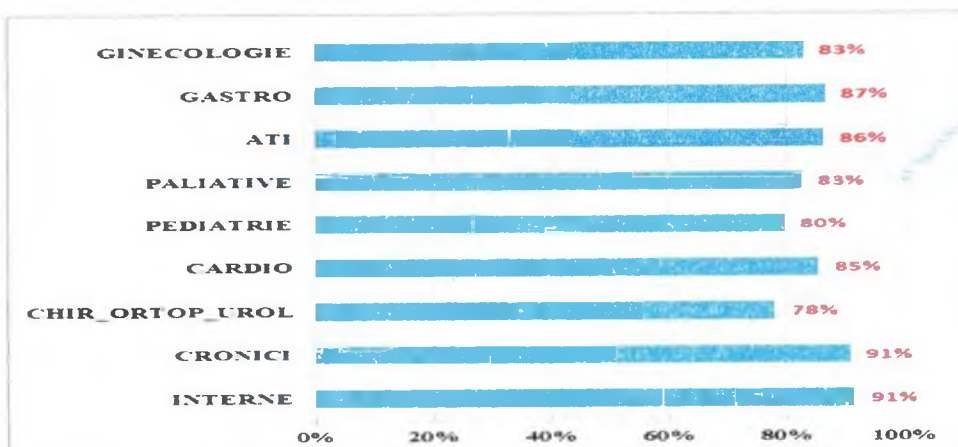
II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 64 %



III. ANALIZA CALITATIVA

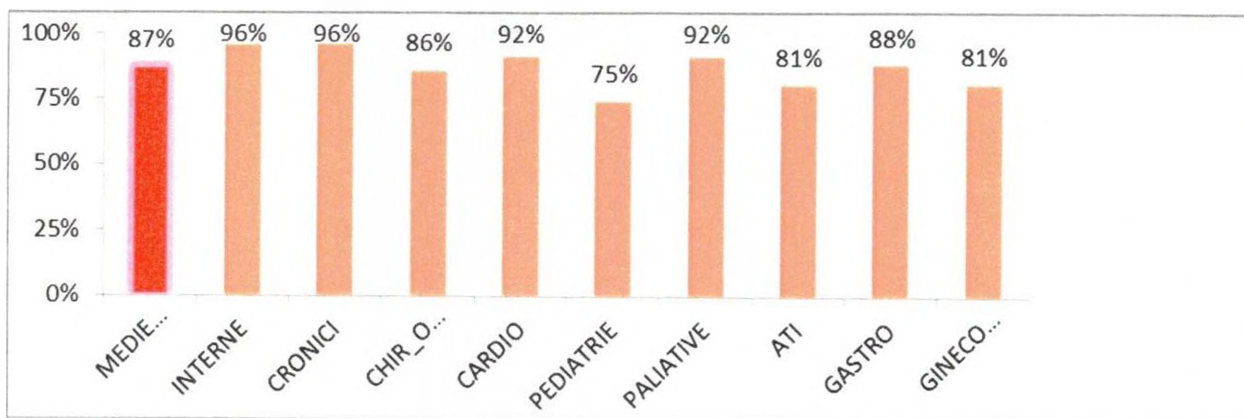
a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 85 %



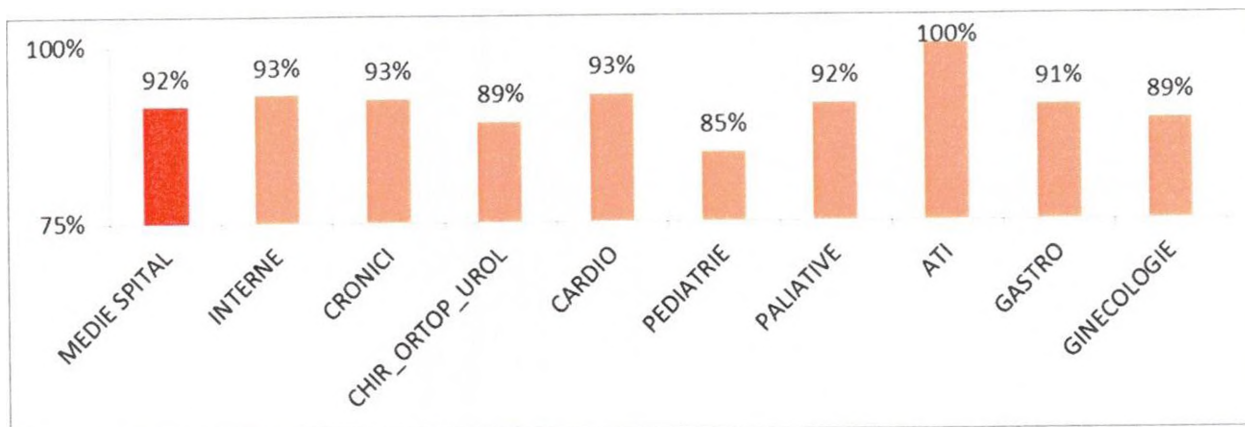
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Ianuarie 2023 - MEDIA PE SPITAL = 85 %																												
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe secție/spital	
MEDIA SPITAL	87%	92%	94%	94%	92%	91%	91%	91%	90%	88%	90%	90%	88%	88%	88%	88%	99.8%	100%	79%	79%	78%	64%	93%	12%	82%	90%	85%	
INTERNE	96%	92%	96%	96%	96%	92%	97%	95%	94%	92%	96%	96%	92%	91%	95%	92%	100%	100%	94%	94%	92%	75%	96%	17%	96%	92%	91%	
CRONICI	96%	92%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%	100%	100%	91%	91%	91%	69%	100%	0%	100%	82%	91%	
CHIR ORTOP UROL	86%	85%	90%	89%	89%	90%	85%	92%	83%	82%	90%	88%	79%	78%	77%	77%	100%	100%	94%	94%	94%	23%	74%	18%	82%	76%	78%	
CARDIO	92%	92%	92%	92%	92%	93%	92%	94%	94%	92%	96%	96%	96%	94%	96%	94%	100%	100%	71%	71%	71%	3%	92%	21%	96%	96%	85%	
PEDIATRIE	75%	85%	83%	80%	88%	75%	80%	76%	75%	68%	79%	77%	82%	82%	87%	82%	100%	100%	85%	81%	83%	49%	92%	15%	79%	82%	80%	
PALIATIVE	92%	92%	96%	96%	92%	96%	96%	96%	92%	92%	96%	96%	86%	82%	88%	86%	100%	100%	63%	63%	62%	50%	86%	0%	88%	62%	62%	
ATI	81%	100%	100%	100%	95%	95%	86%	90%	95%	80%	96%	93%	90%	95%	95%	95%	100%	100%	85%	95%	95%	0%	100%	0%	100%	71%	88%	
GASTRO	86%	91%	94%	93%	92%	91%	92%	91%	92%	91%	90%	90%	88%	86%	88%	86%	100%	100%	87%	86%	85%	74%	100%	15%	91%	65%	87%	
GINECOLOGIE	81%	89%	91%	92%	88%	92%	92%	85%	81%	82%	80%	81%	82%	87%	88%	85%	96%	100%	73%	73%	72%	53%	96%	16%	100%	84%	82%	

b. Pe intrebari

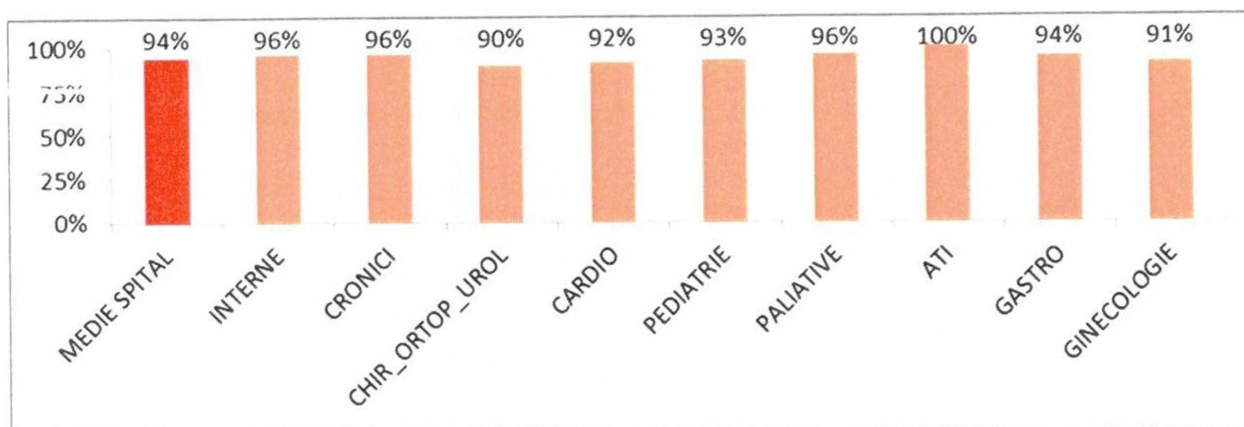
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



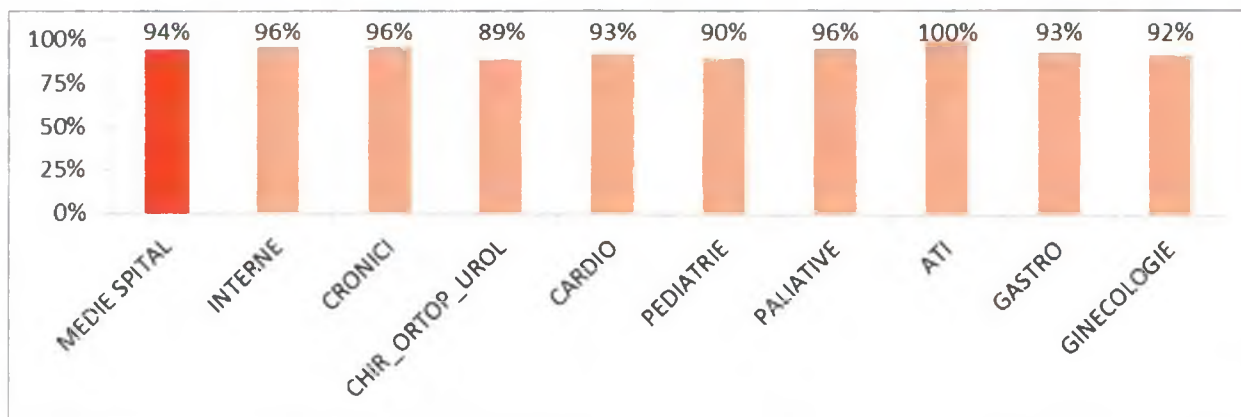
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost primit de către medicul medical



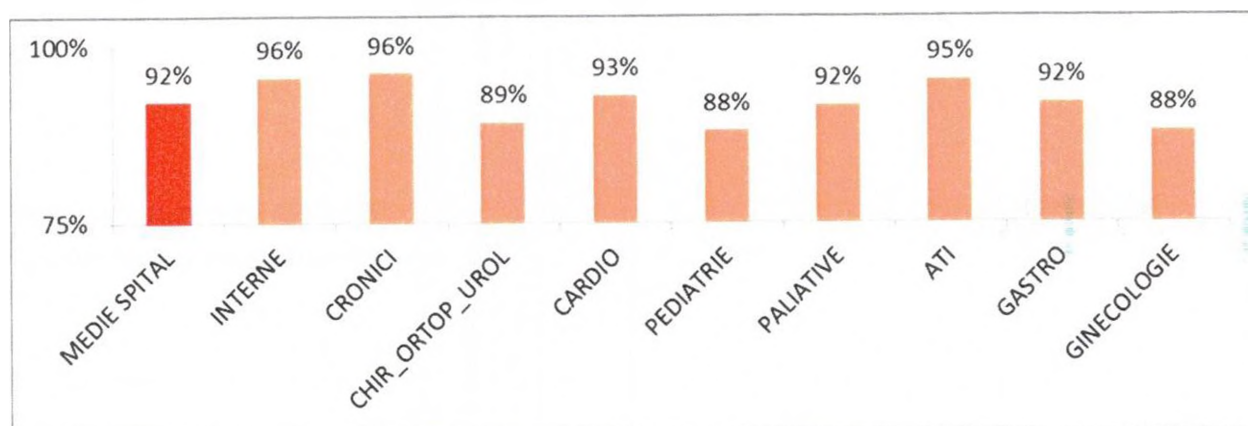
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



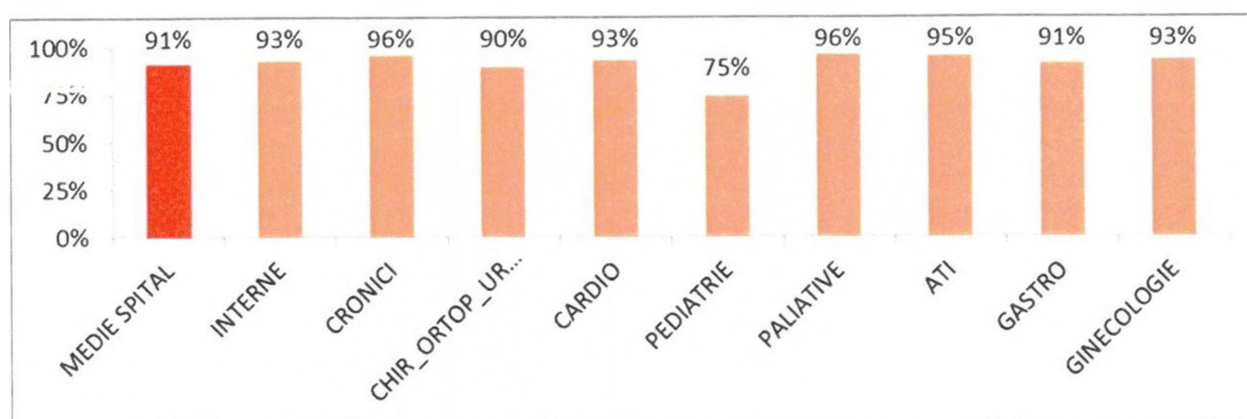
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



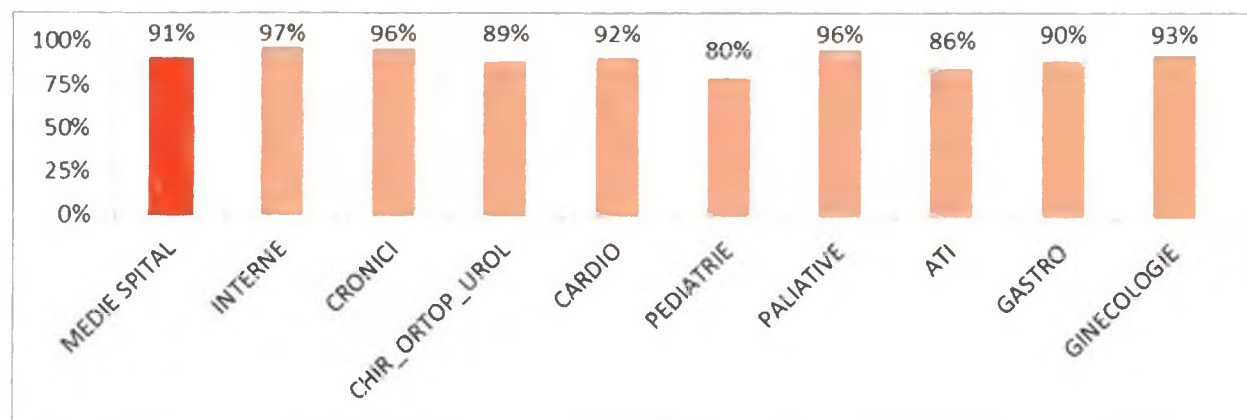
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere :



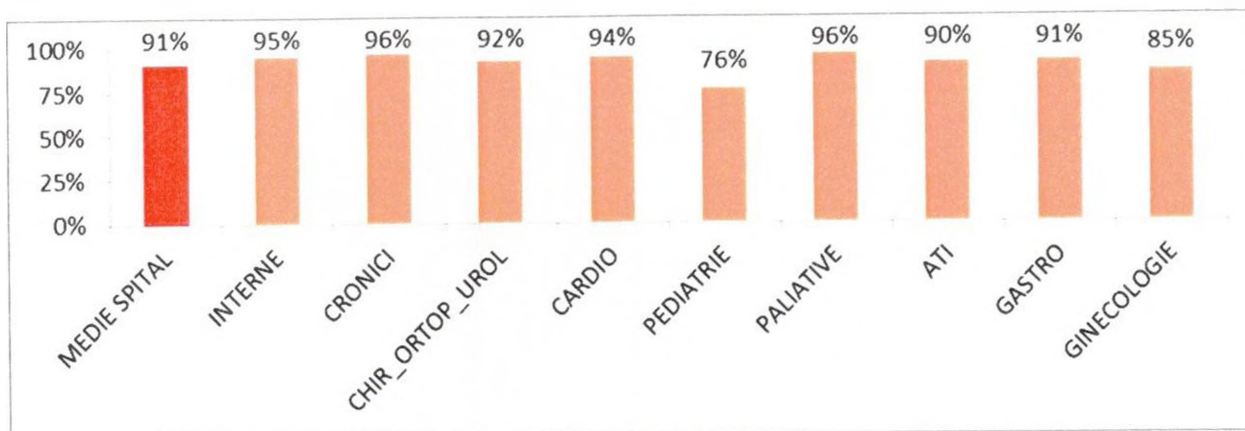
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



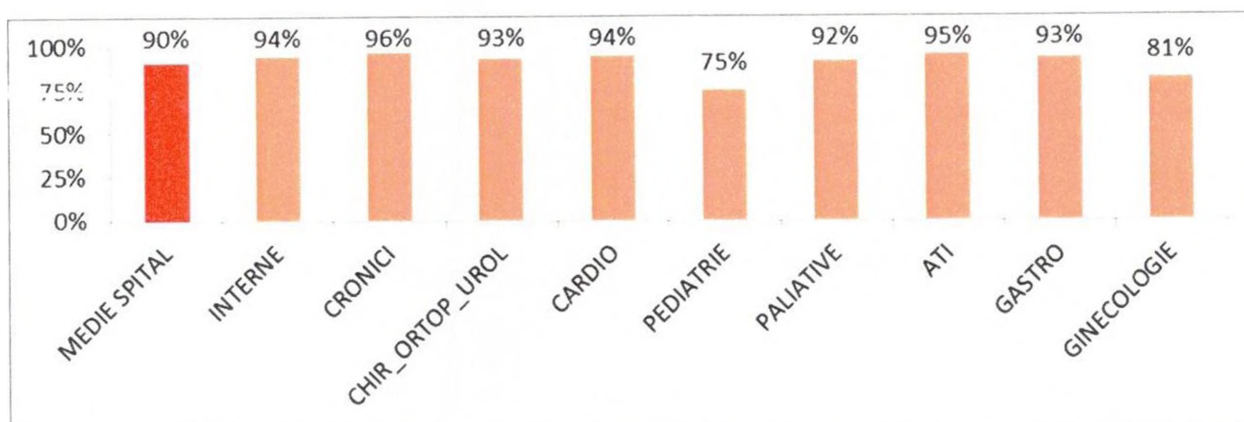
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



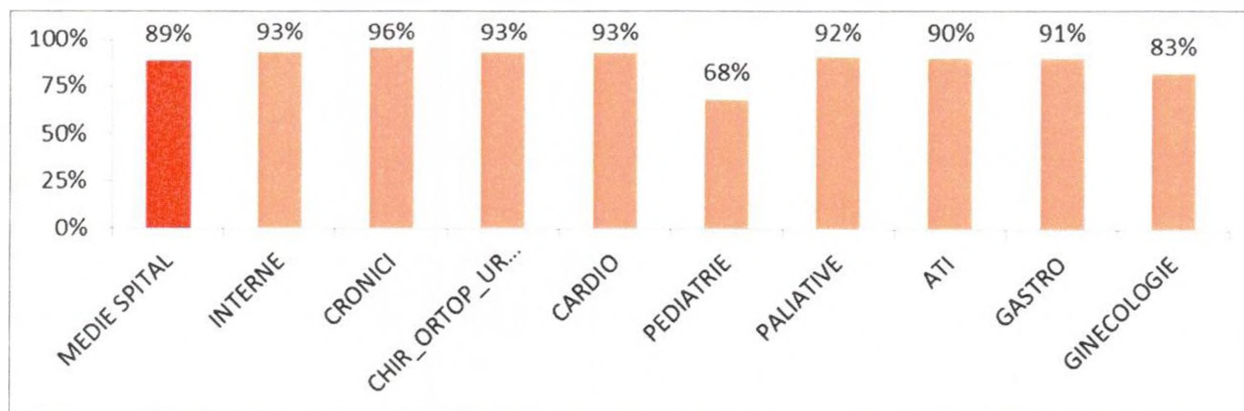
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : spațiu



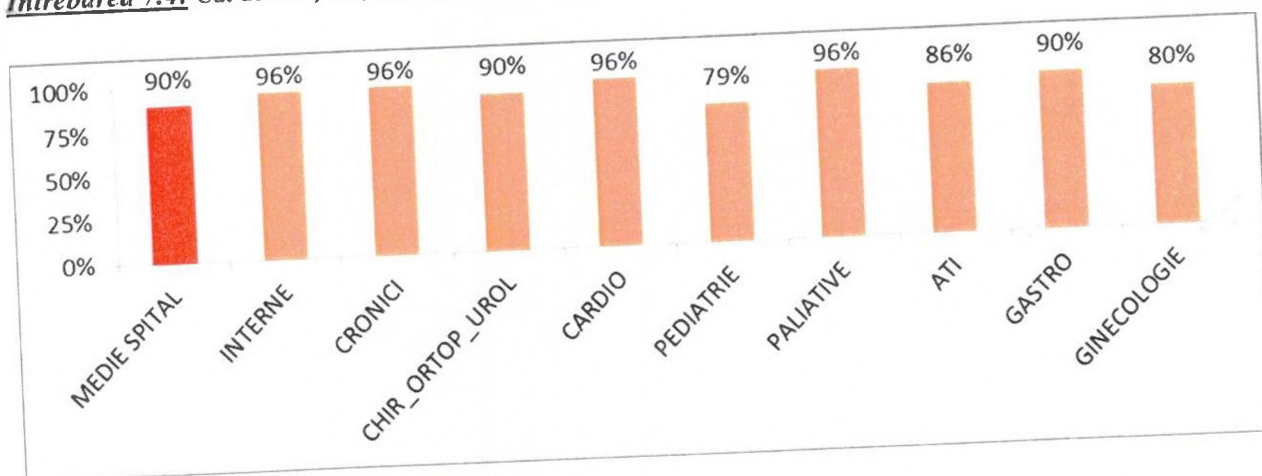
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



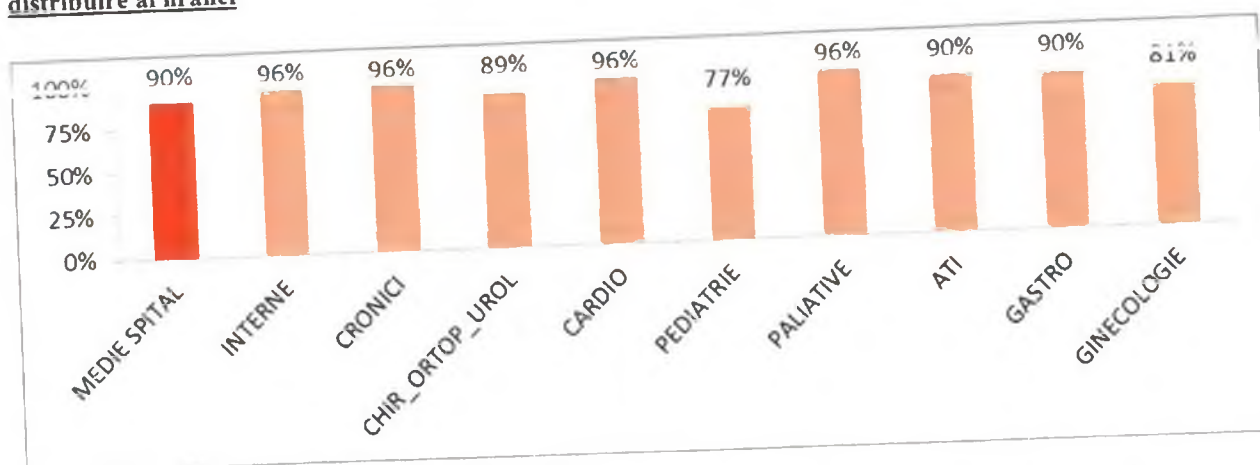
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



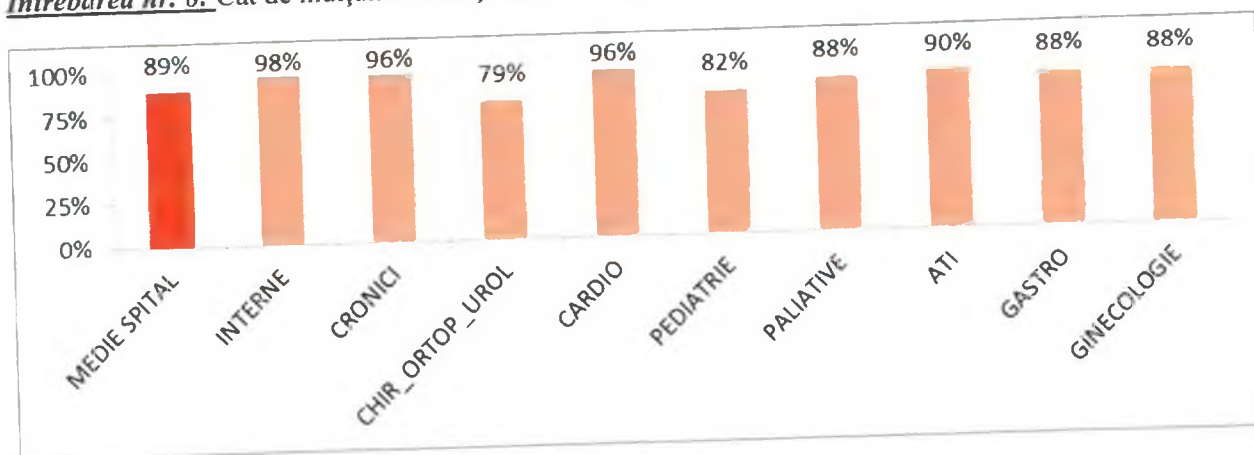
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : condițiile din spital



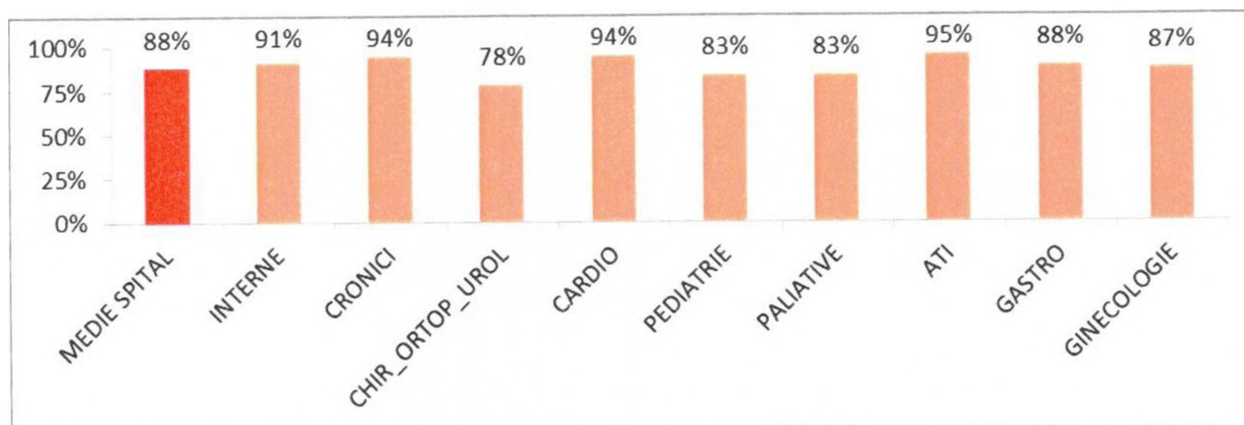
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



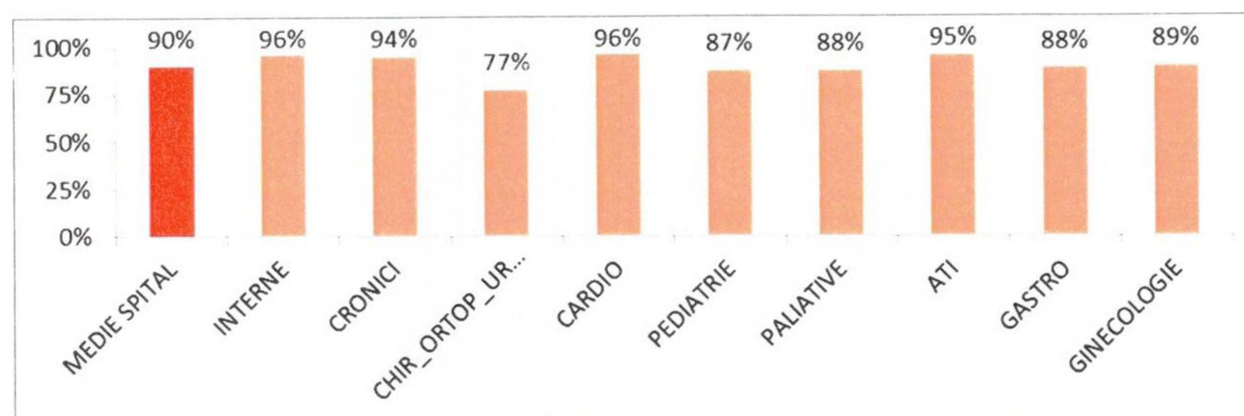
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



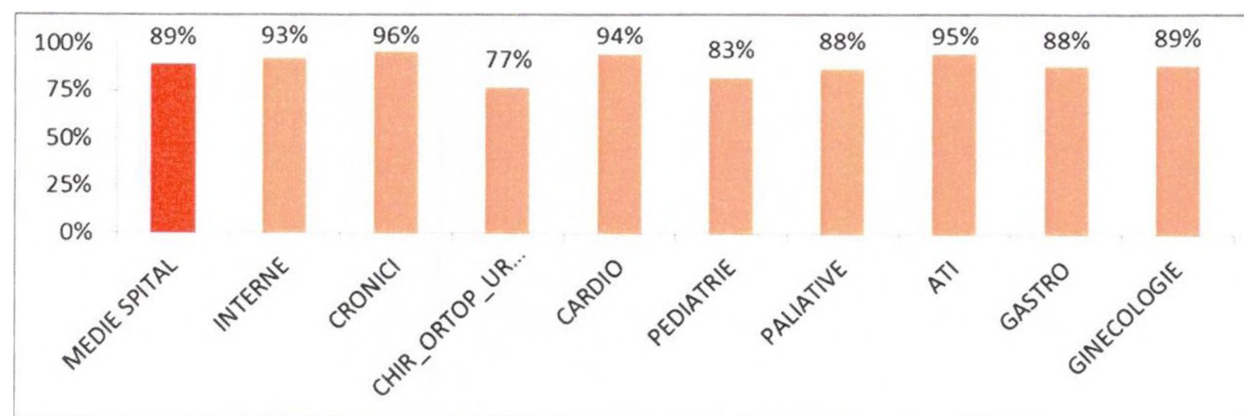
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile recomandate ?



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



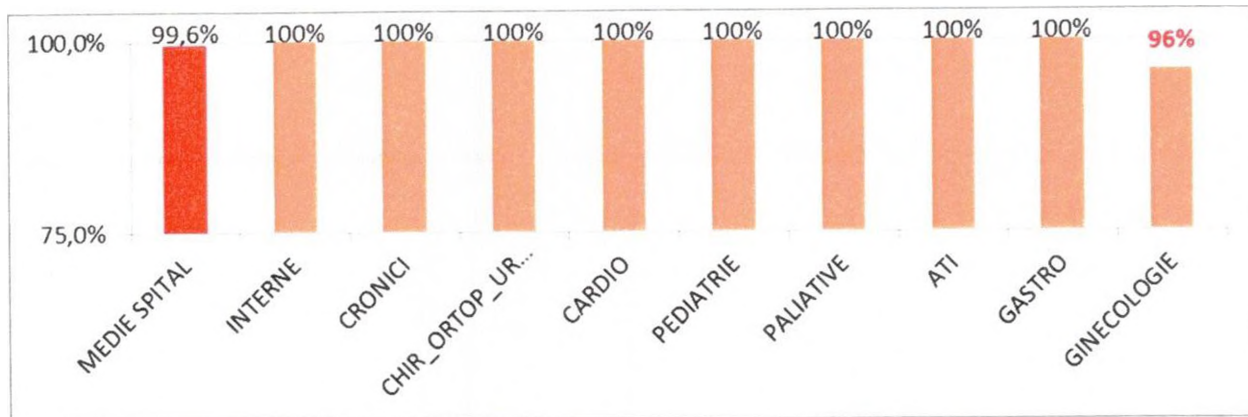
Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



Intrebarea nr. 12.1 :

Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

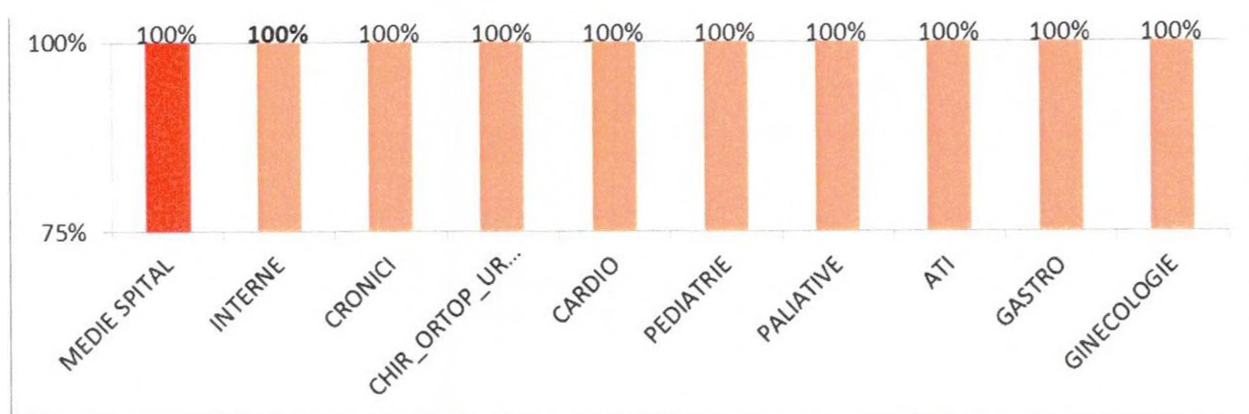
Rezultatele indica raspunsurile negative.



Intrebarea nr. 12.2 :

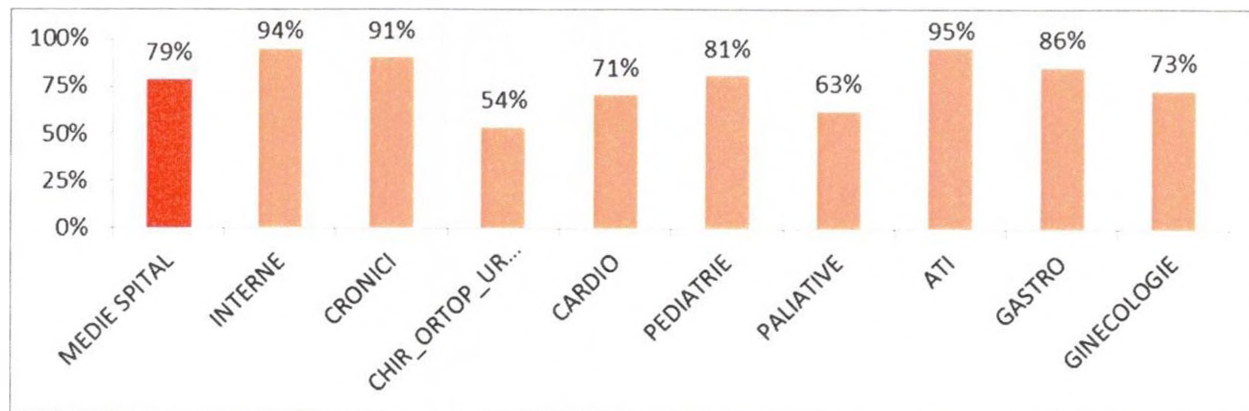
Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative

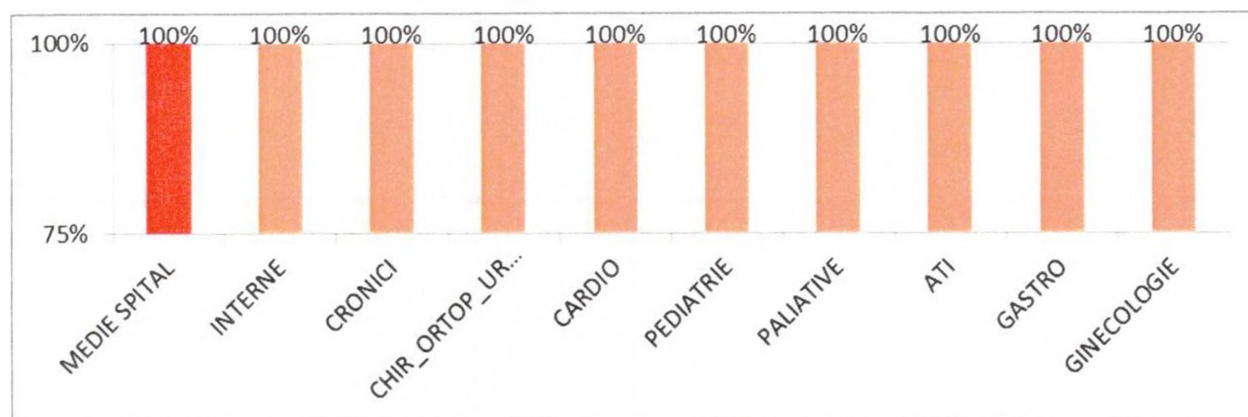


Intrebarea nr. 13.1:

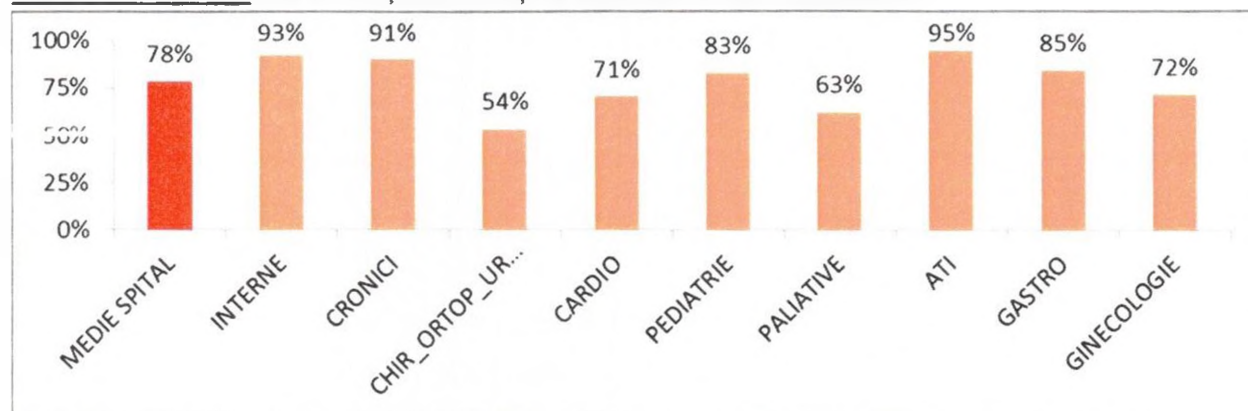
Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



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

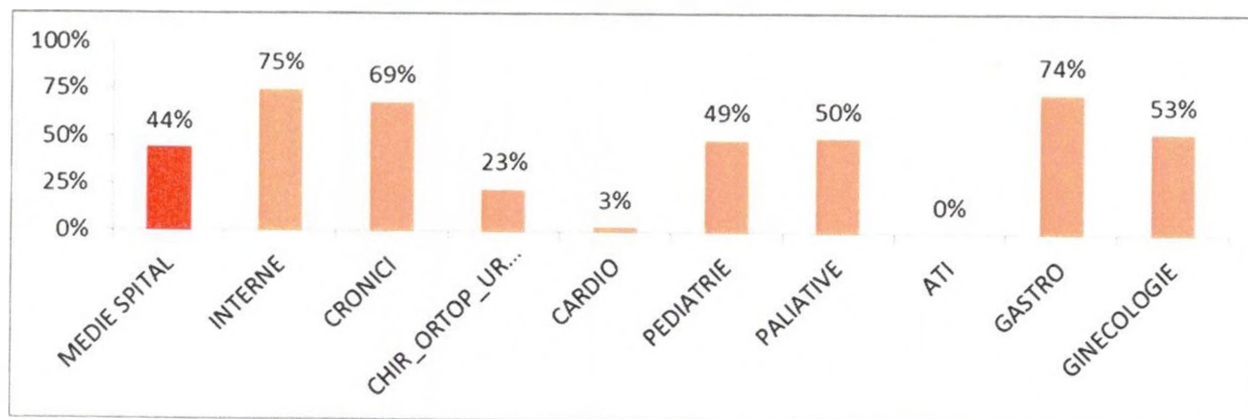


Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



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

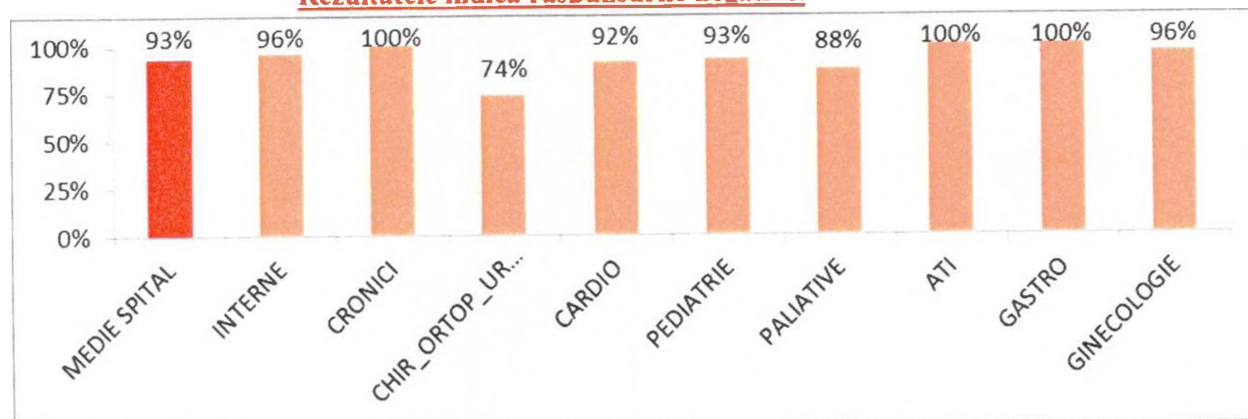
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

☐ DA ☐ NU

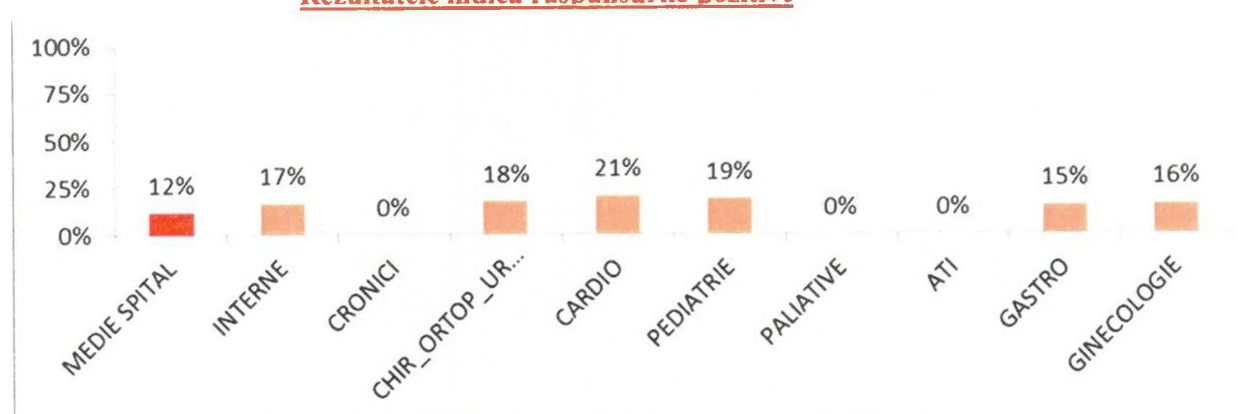
Rezultatele indica raspunsurile negative.



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

☐ DA ☐ NU

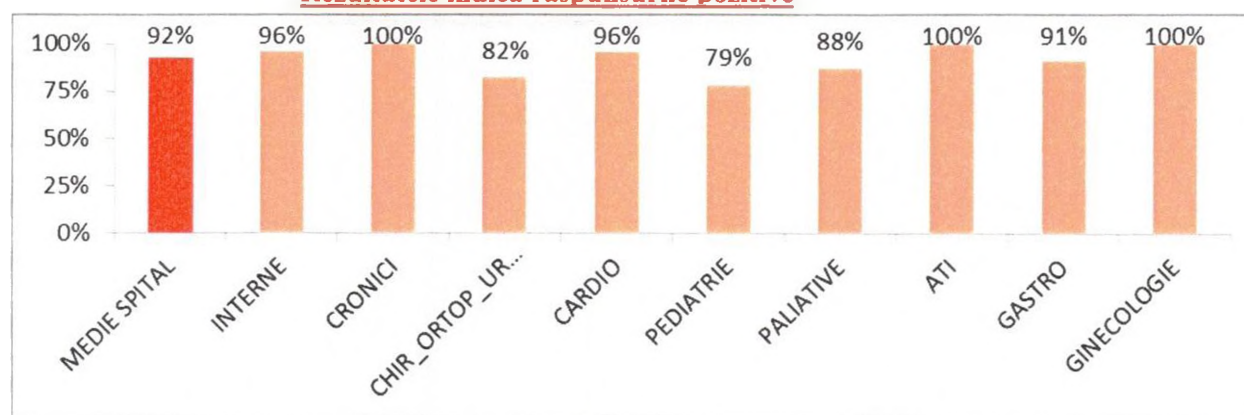
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

☐ DA ☐ NU

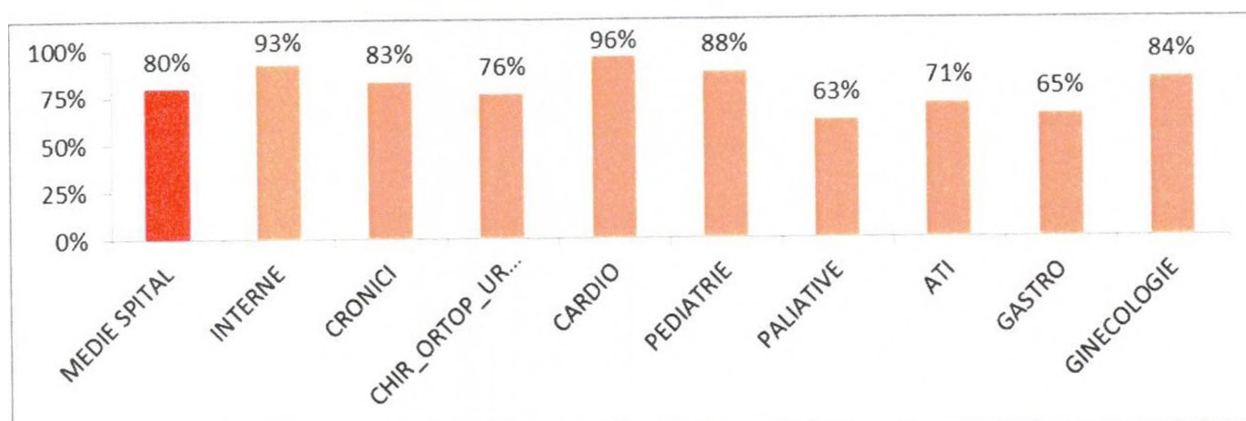
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 18: După externare , dacă este nevoie de continuarea tratamentului 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 Ianuarie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Ianuarie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Ianuarie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	56%	54	97	0	54	0%
CRONICI	44%	18	41	0	18	0%
CHIR ORTOP UROL	43%	34	80	1	34	3%
CARDIO	89%	24	27	4	24	17%
PEDIATRIE	57%	42	74	19	42	45%
PALIATIVE	100%	8	8	2	8	25%
ATI	21%	7	33	0	7	0%
GASTRO	84%	46	55	10	46	22%
GINECOLOGIE	83%	25	30	6	25	24%
Media pe spital = 64 %		258	445	42	258	15%

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 ? (Intrebarea nr. 15)

Recomandare	Actiune	Termen	Secția	Responsabil	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	28.02.2023	BMC		BMC
Încurajarea 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	31.03.2023	Bucătărie	as. dietă	BMC
Identificarea de soluții tehnice în ce privește asigurarea unei temperaturi optime în secții.	Montare de termostate pe calorifere	30.06.2023	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	31.03.2023	secții + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Asigurarea de apă caldă pentru pacienții tratați în spital și sectoarele auxiliare	Remediere a furnizării apei calde	28.02.2023	birou tehnic	serv. Administrativ	asistente sefe

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya