

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 133 / 15.03.20

AVIZAT,
Director medical interimar

APROBAT,
Management 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. 1 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 – **FEBRUARIE 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 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 2023 si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din aprilie 2023.

SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

- **BOLI CRONICE**

- ✓ ar fi util un televizor in camera, montat deasupra usii, ca sa fie vizibil pentru toti pacientii cazati in acelasi salon
- ✓ mancarea e prea sarata ar trebui mai putina sare pt cei cu boli cardiace
- ✓ lipseste cabina de dus in salon

- **PEDIATRIE**

- ✓ baia prea mica, prea rece pe hol, calitatea hranei
- ✓ renovarea spitalului si a sectiei pediatrie
- ✓ calitatea bailor ar trebui imbunatatita: sa fie o vanita pt copii speciala si coridorul este fara caldura
- ✓ renovarea sectiei este necesara si prioritara, deoarece chiar daca curatenia este evidenta, lucrurile materiale sunt neatragatoare si neplacute pt copii

- **GASTROENTEROLOGIE**

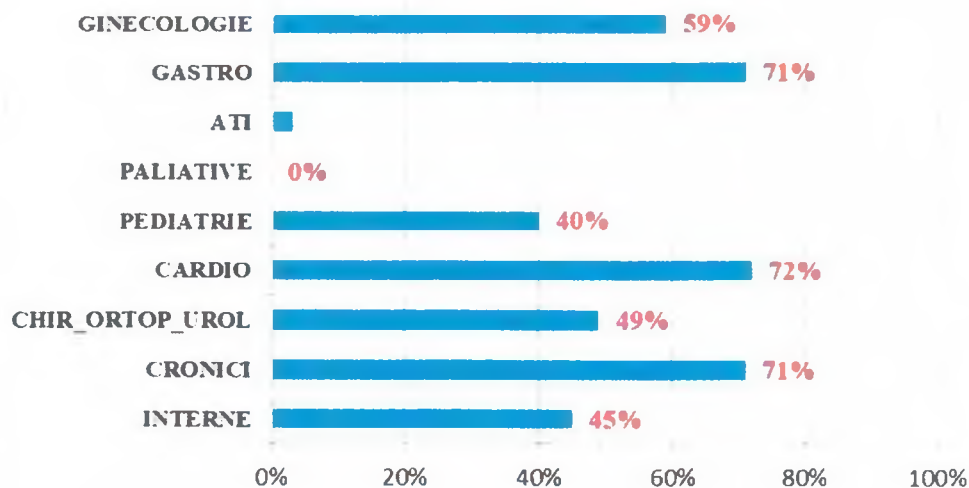
- ✓ un tv, un cuptor cu microunde pe fiecare palier, ar fi bine sa fie aparat de cafea, suc capucino, ciocolata calda
- ✓ pt boala celiaca sa faca paine de malai
- ✓ as prefera un TV in salon

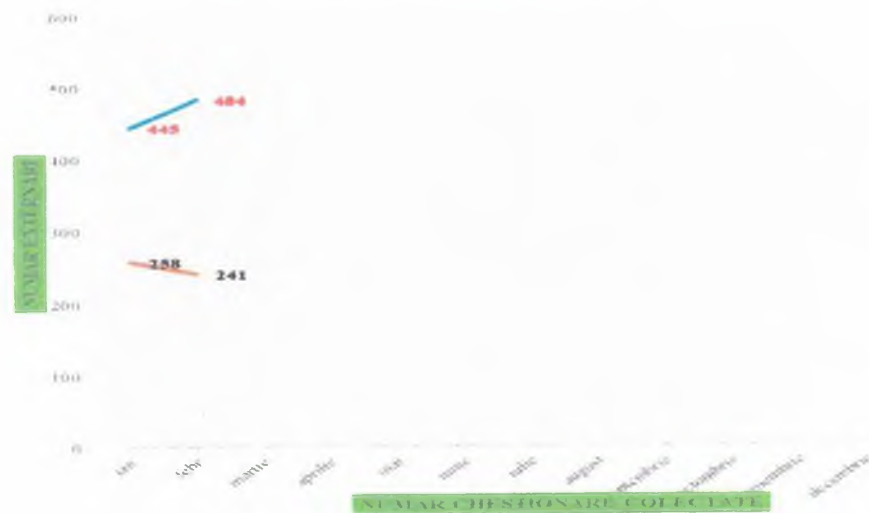
- **GINECOLOGIE**

- ✓ ar fi necesara instalarea unor bidee pt ca femeile sa se poata spala decent pe perioada spitalizarii, bineinteles atasate la boilere cu apa calda
- ✓ tv, internet, apa calda, dus
- ✓ renovarea si modernizarea bailor din sectia de maternitate care arata dezastru

II. ANALIZA CANTITATIVA

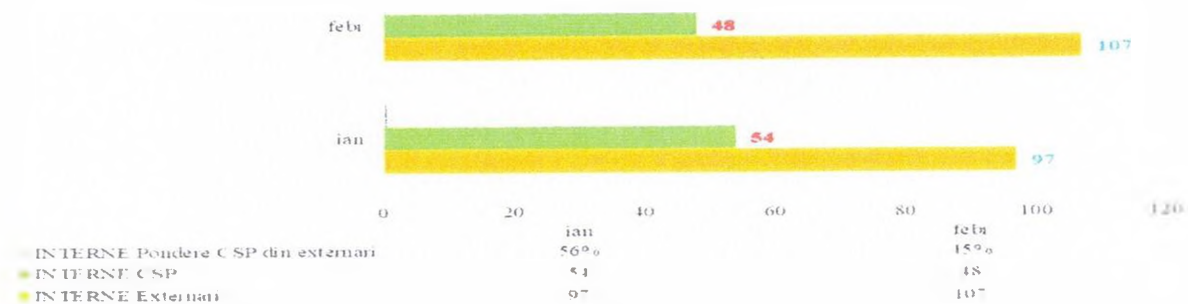
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 50 %, in scadere cu 8 % fata de luna ianuarie 2023 (58 %)



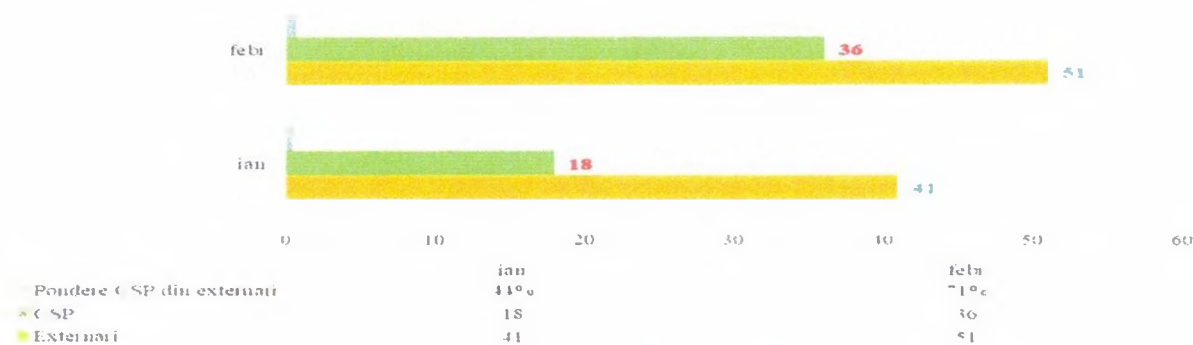


Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

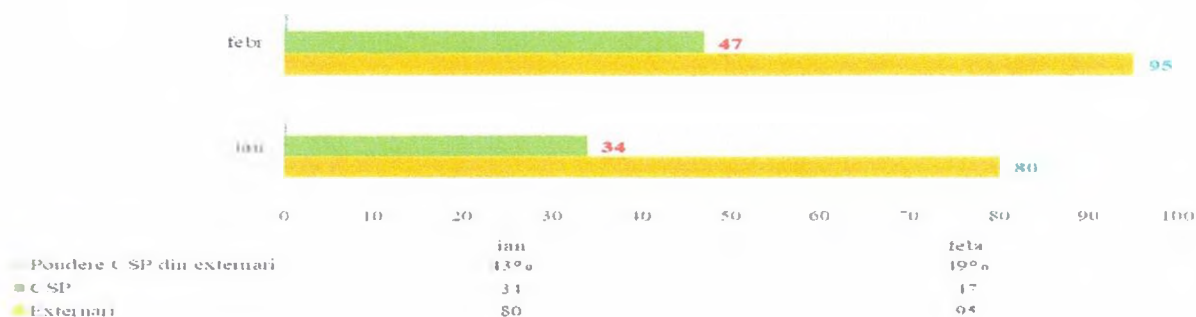
INTERNE



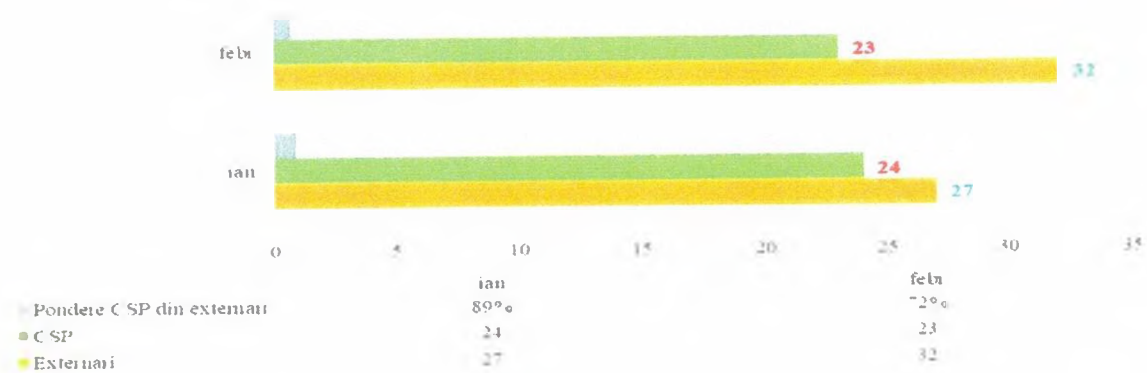
CRONICI



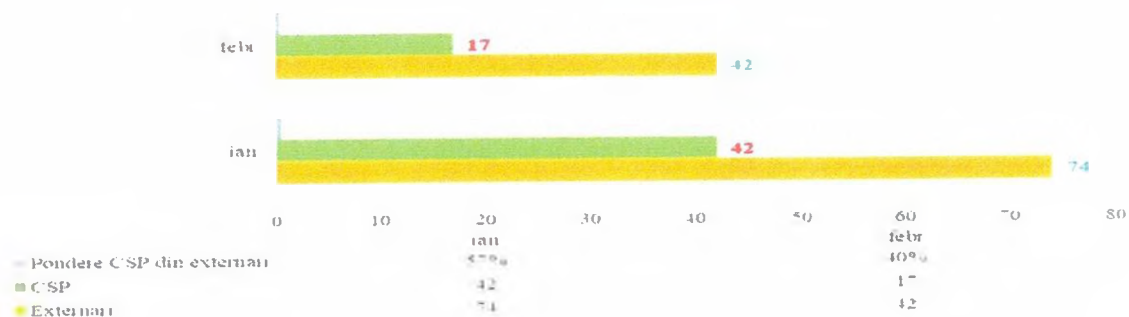
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



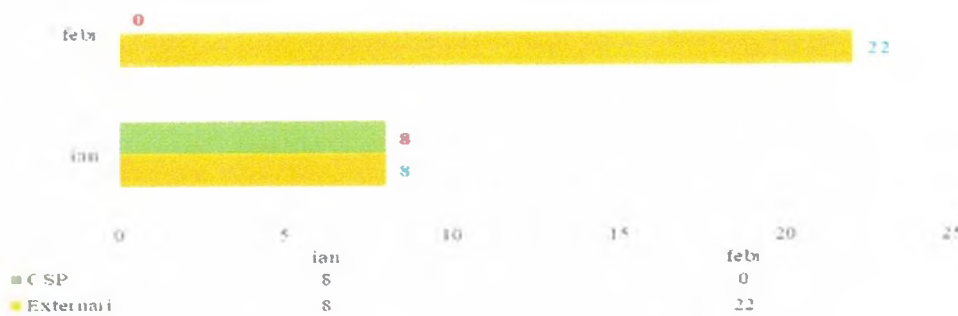
CARDIOLOGIE



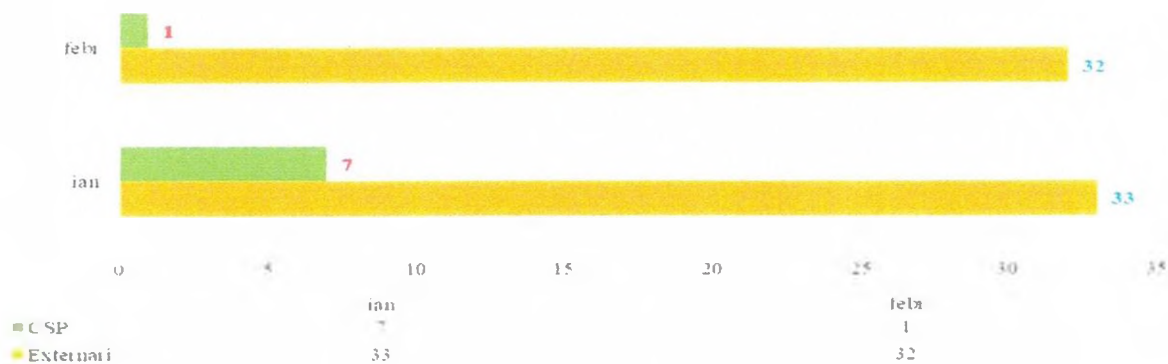
PEDIATRIE



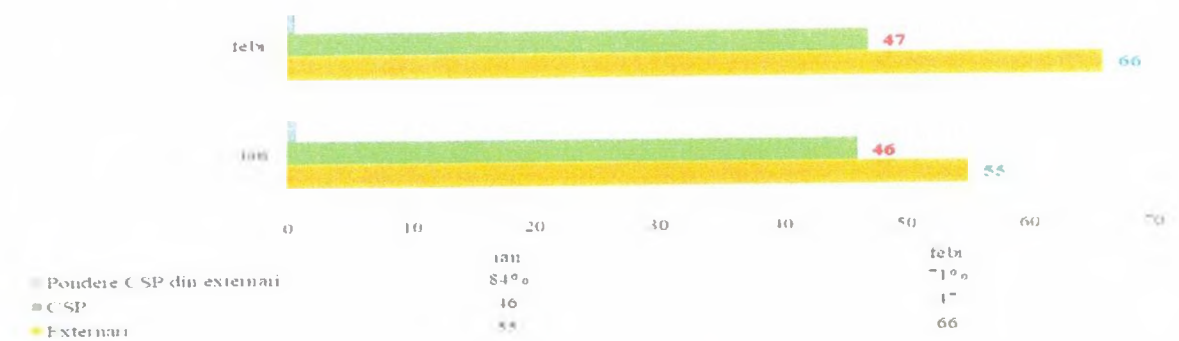
PALIATIVE



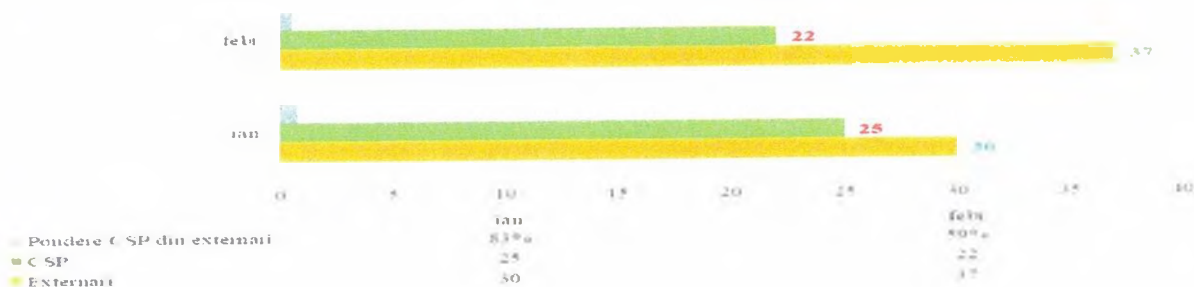
ATI



GASTROENTEROLOGIE

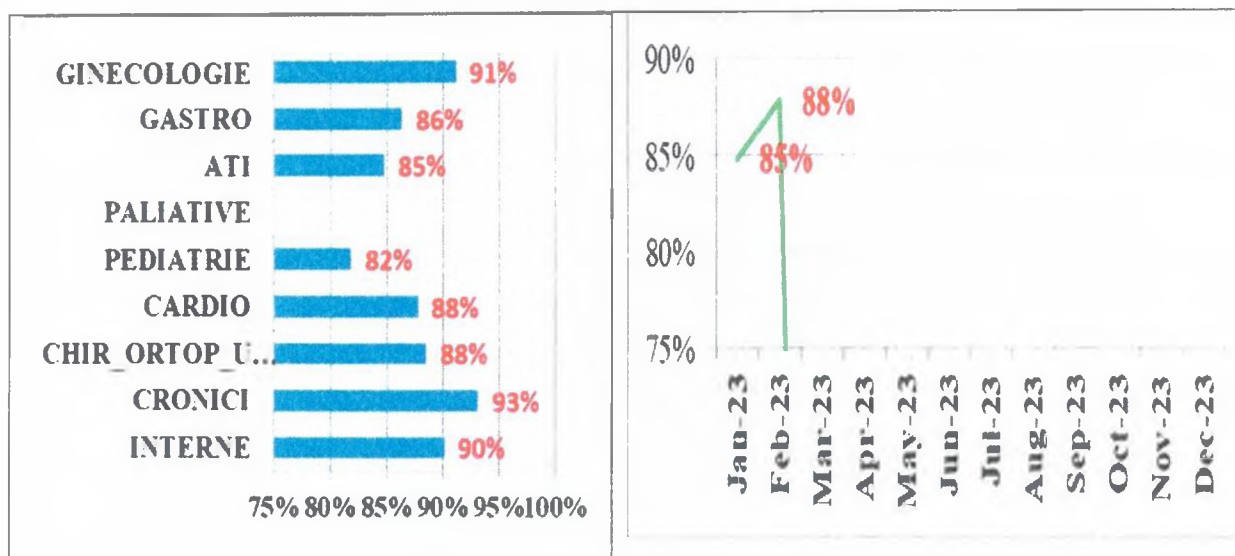


GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

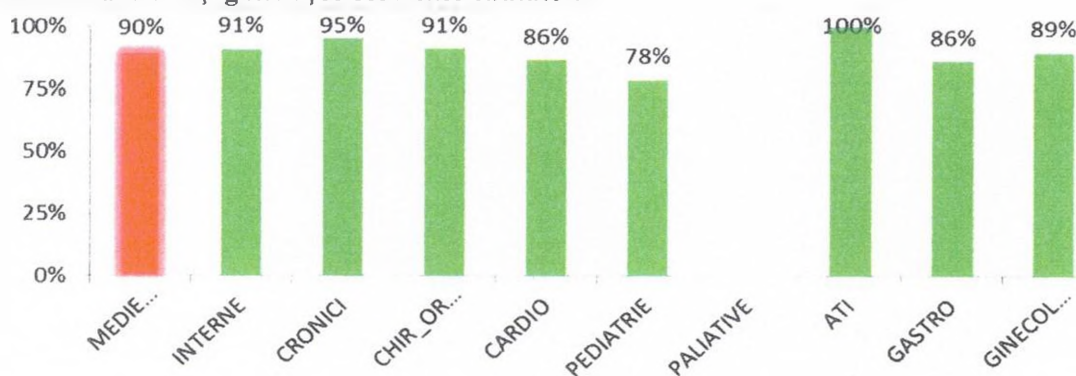
- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 88 %, în creștere cu 3 % față de luna ianuarie 2023, când nivelul de satisfacție al pacienților a fost de 85 %



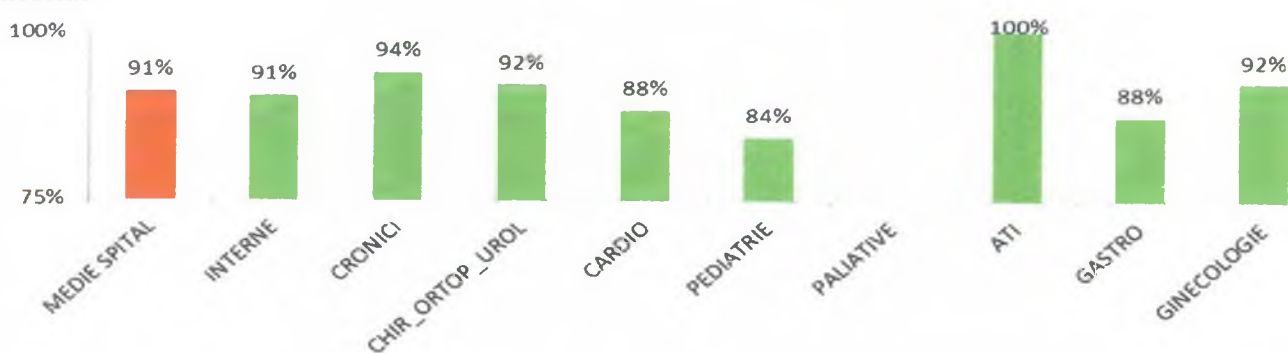
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20
MEDIE SPITAL	90%	91%	94%	94%	93%	91%	90%	90%	91%	90%	90%	91%	90%	91%	90%	93%	88%	92%	92%	92%
INTERNE	91%	91%	92%	93%	93%	93%	92%	93%	94%	93%	93%	92%	93%	93%	94%	90%	100%	95%	95%	95%
CRONICI	95%	94%	95%	97%	97%	98%	96%	97%	98%	94%	98%	98%	96%	97%	97%	96%	100%	99%	99%	98%
CHIR ORTOP UROL	91%	92%	94%	93%	93%	91%	91%	91%	91%	88%	90%	89%	90%	92%	91%	88%	100%	91%	91%	94%
CARDIO	86%	86%	93%	93%	93%	88%	88%	93%	94%	94%	91%	89%	87%	88%	90%	100%	100%	85%	85%	78%
PEDIATRIE	78%	84%	91%	88%	90%	73%	73%	71%	76%	73%	67%	71%	78%	86%	88%	86%	100%	88%	88%	87%
PALIATIVE																				
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GASTRO	86%	86%	89%	88%	88%	86%	86%	84%	83%	85%	86%	85%	85%	88%	85%	86%	100%	89%	89%	90%
GINECOLOGIE	89%	92%	97%	95%	97%	97%	95%	95%	92%	94%	94%	95%	92%	92%	94%	94%	95%	100%	92%	92%

b. Pe intrebari

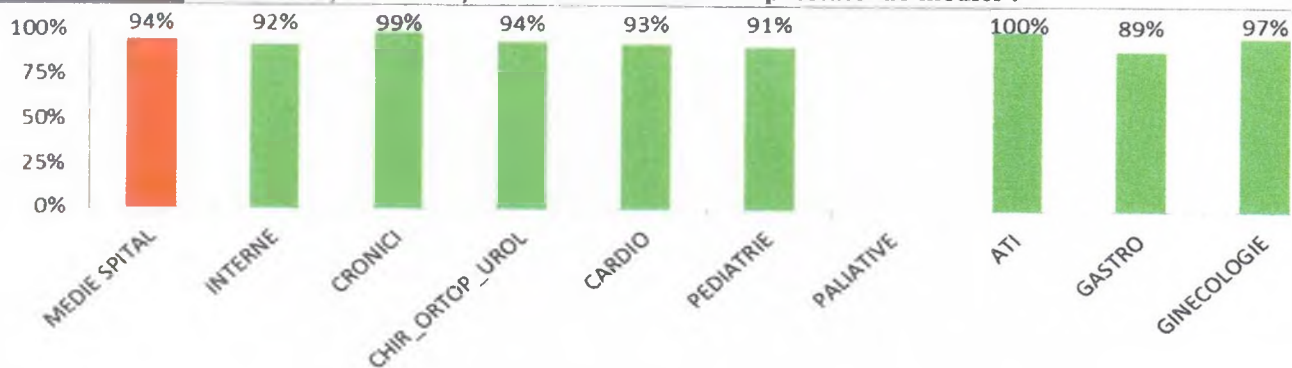
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



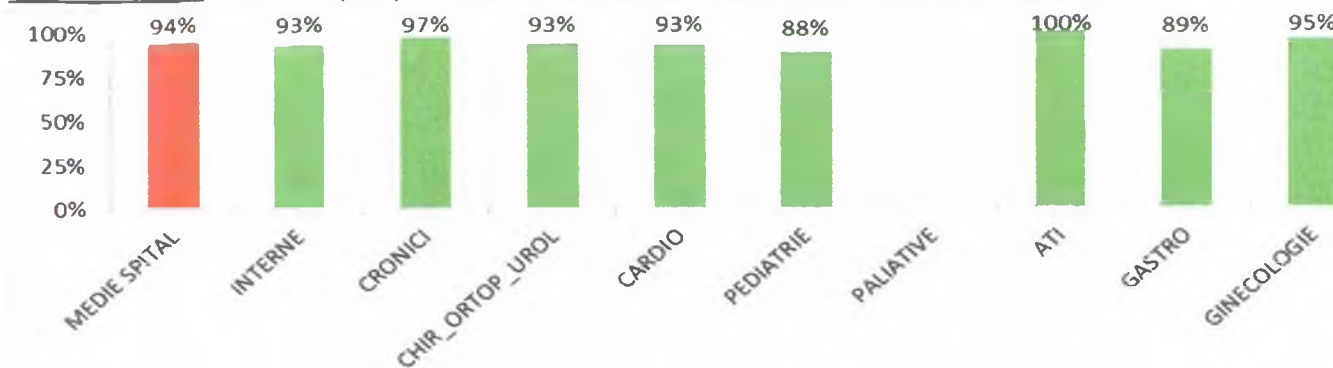
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



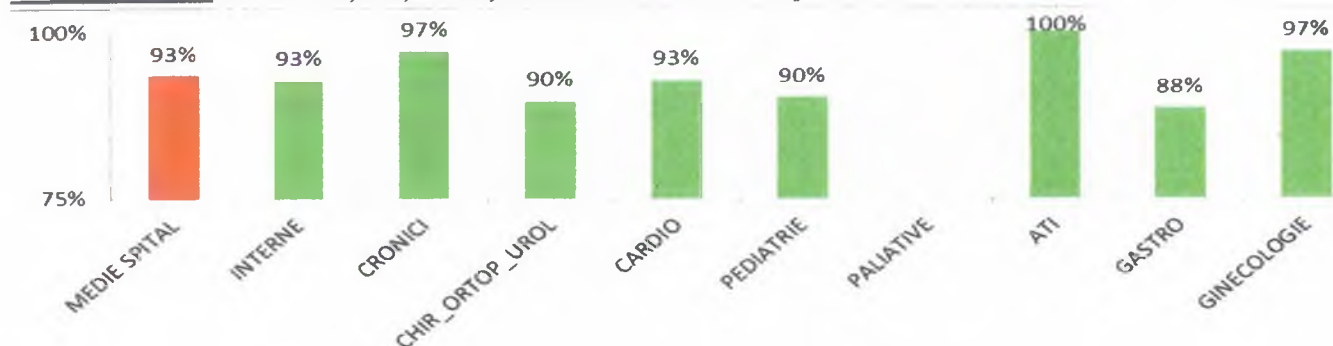
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



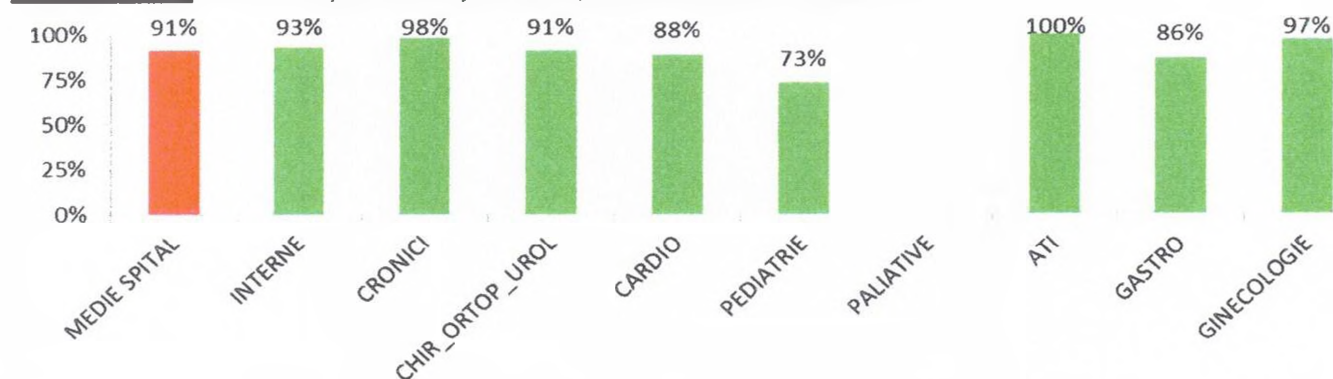
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenți medicali ?



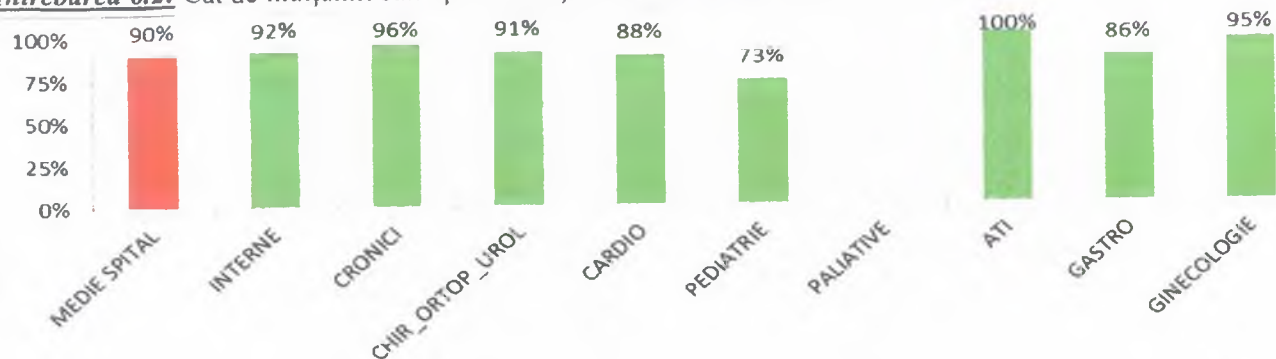
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?



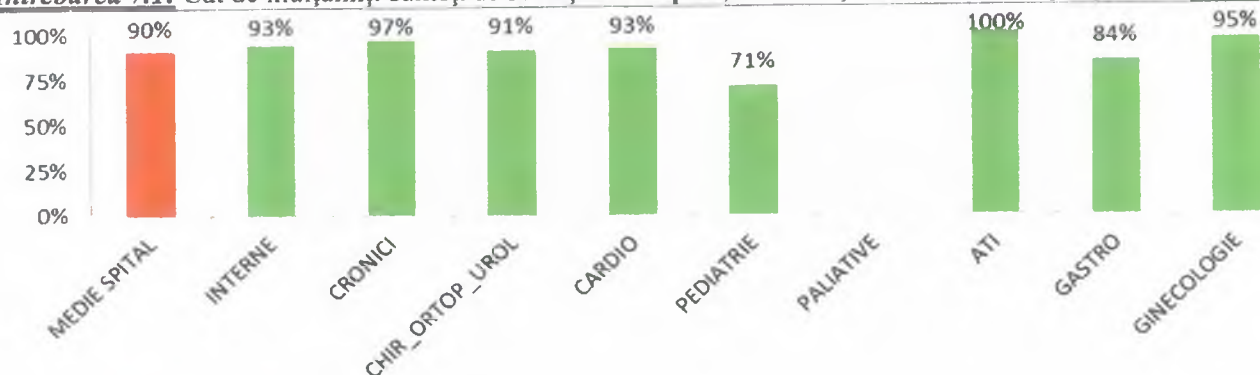
Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în saloane ?



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



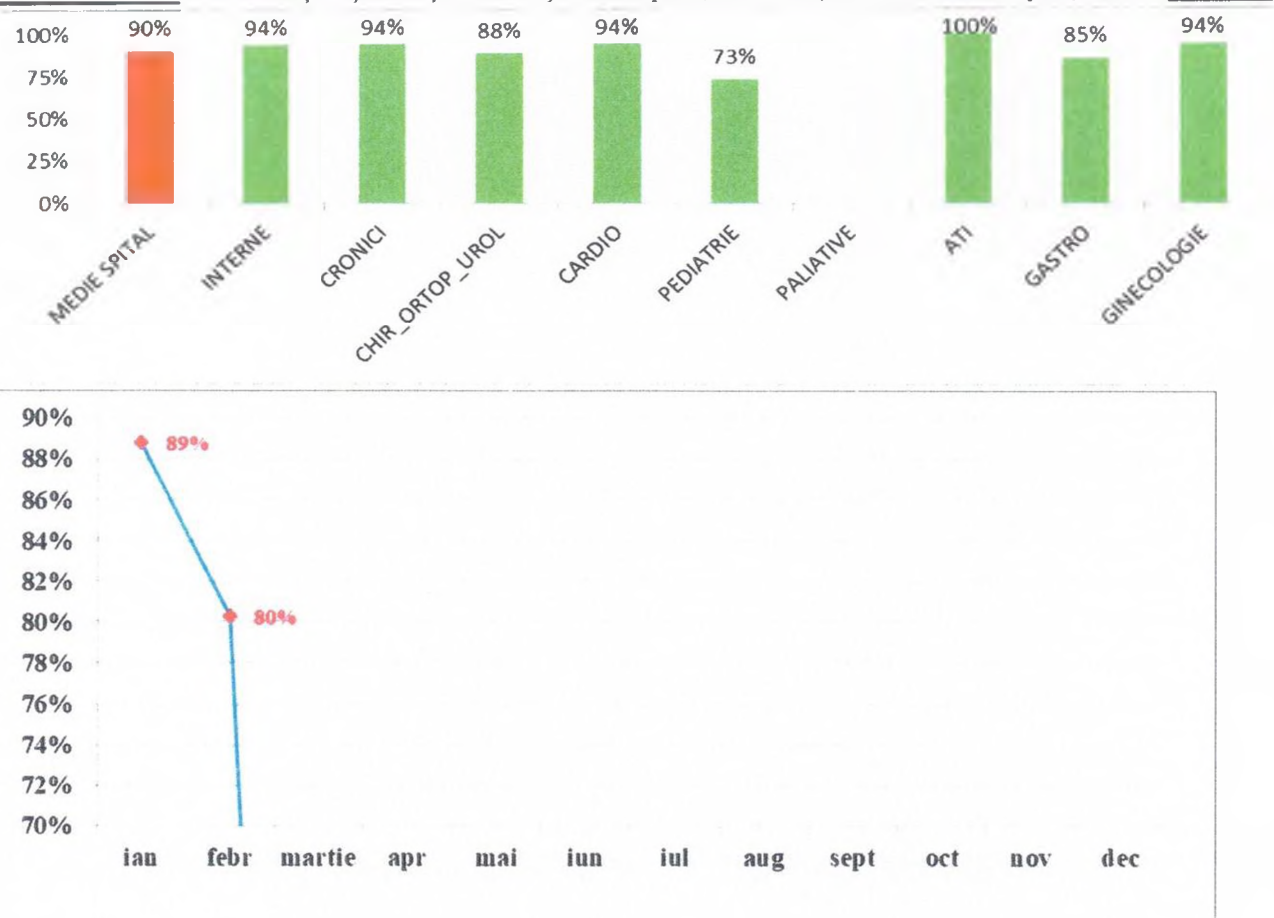
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiti sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



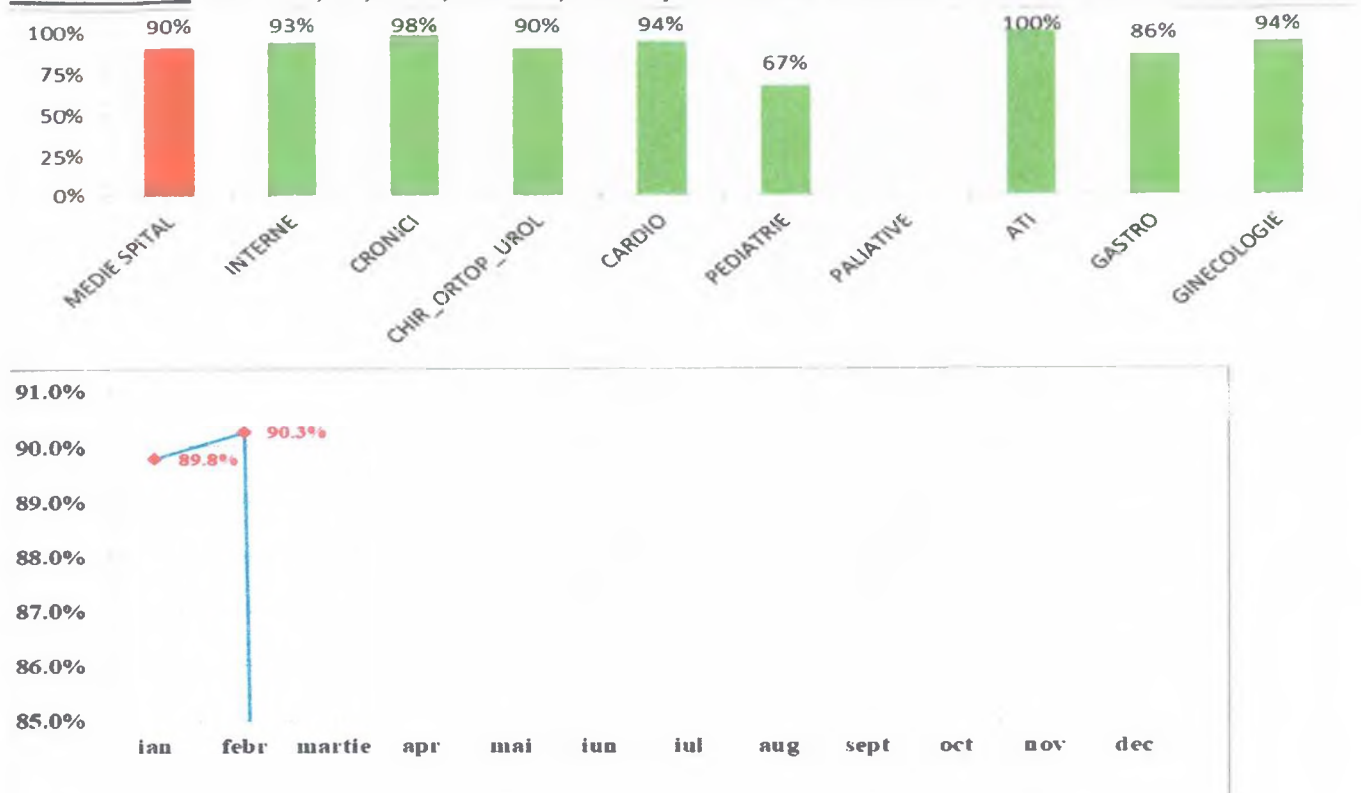
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura



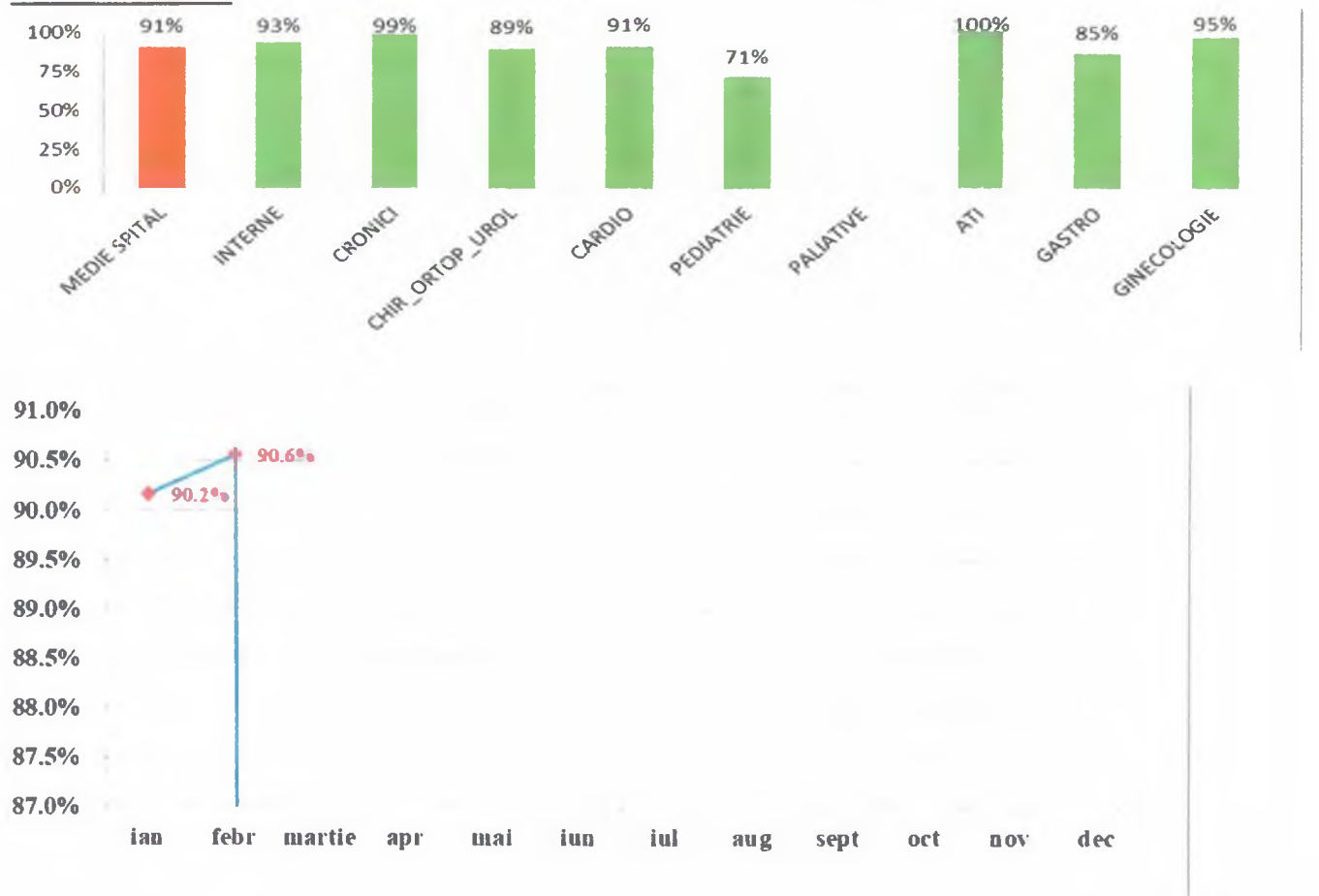
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier



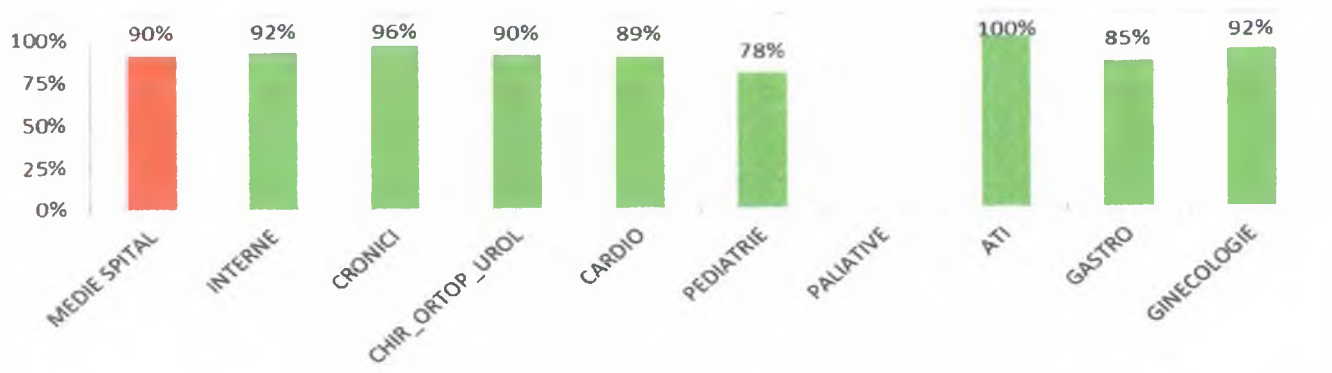
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



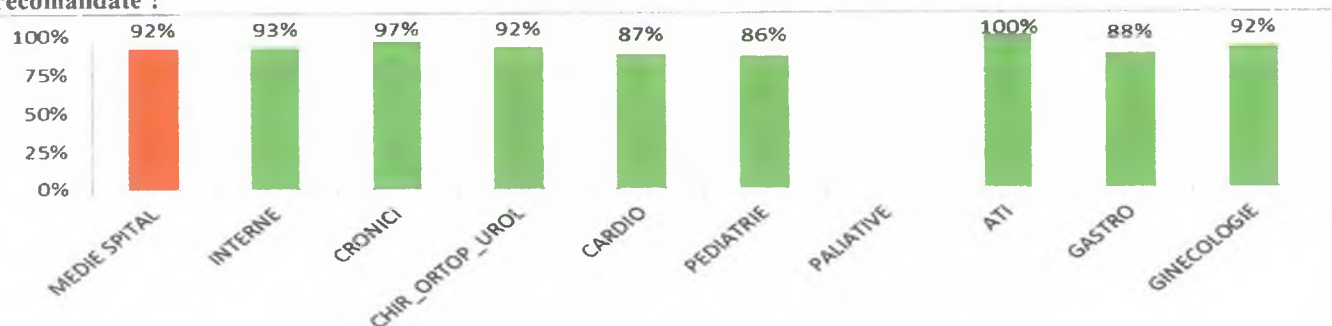
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



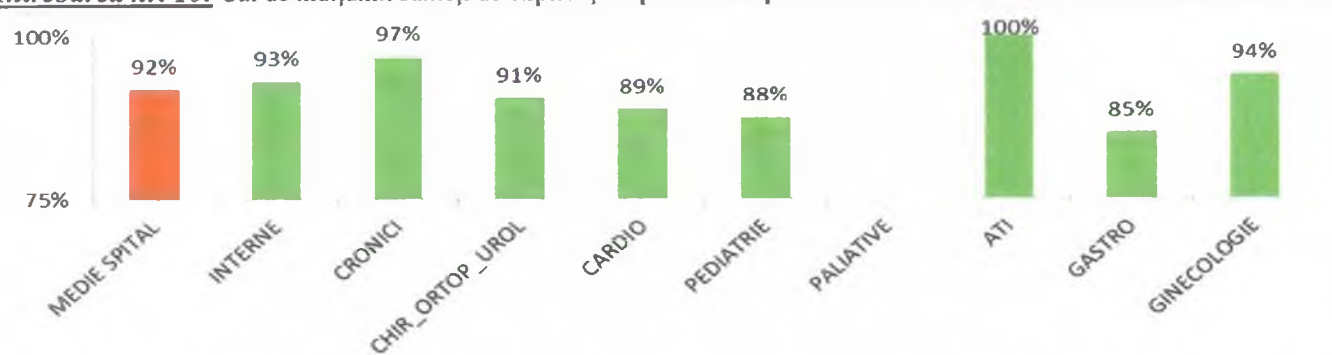
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



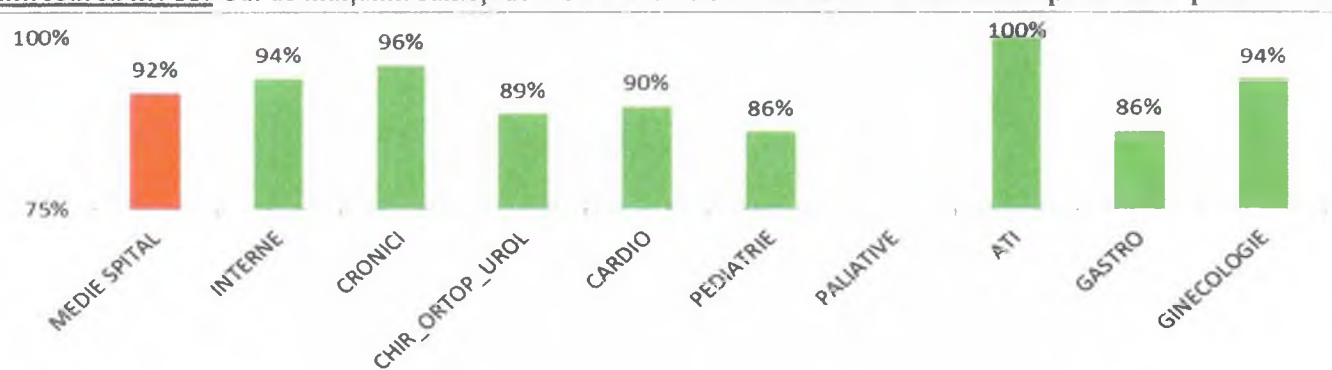
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

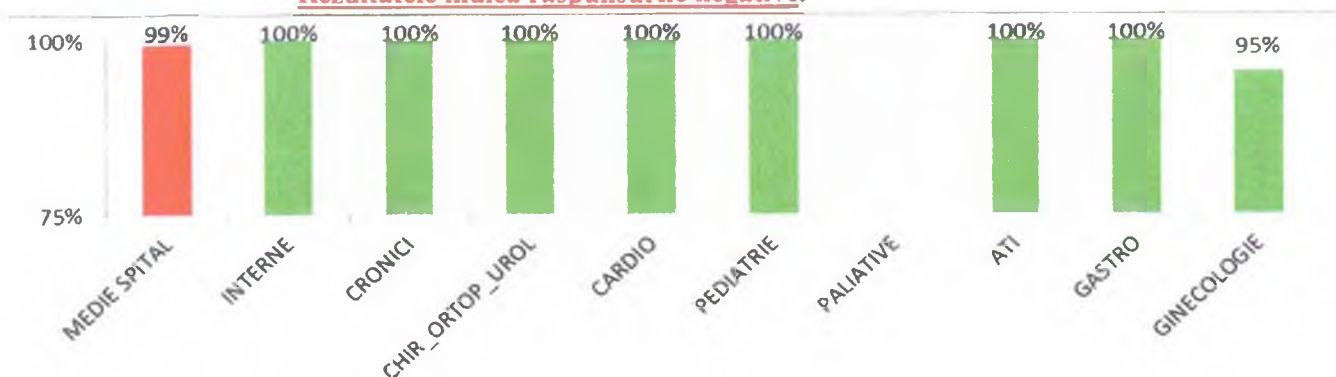


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



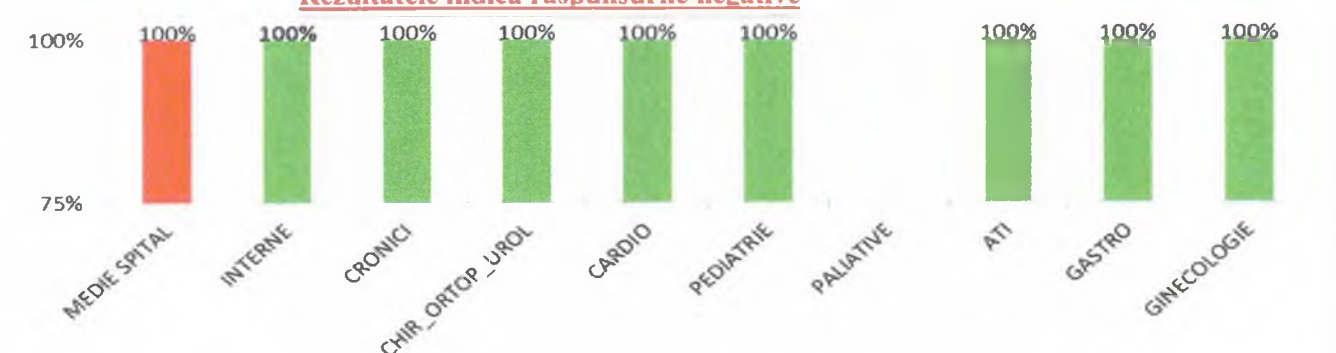
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

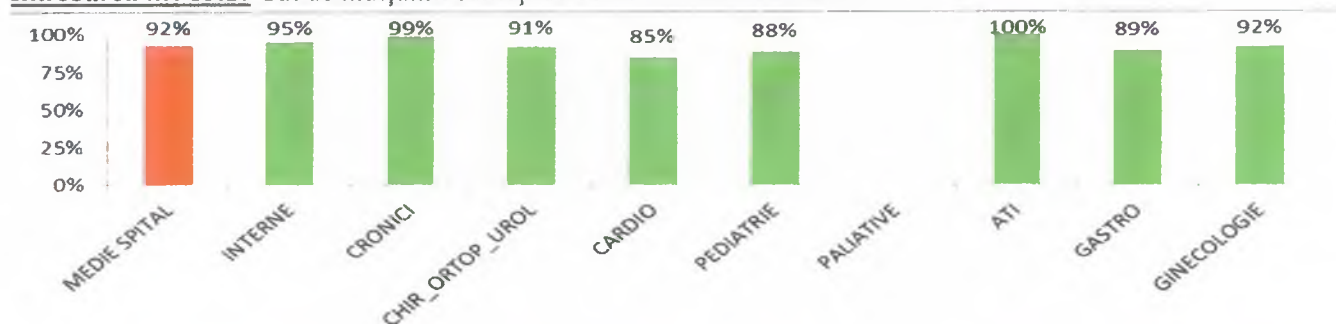


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

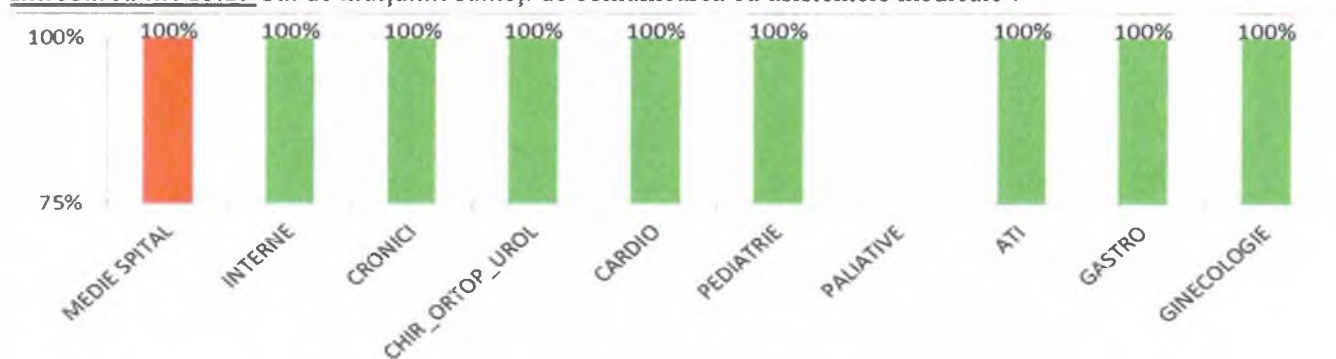
Rezultatele indica raspunsurile negative



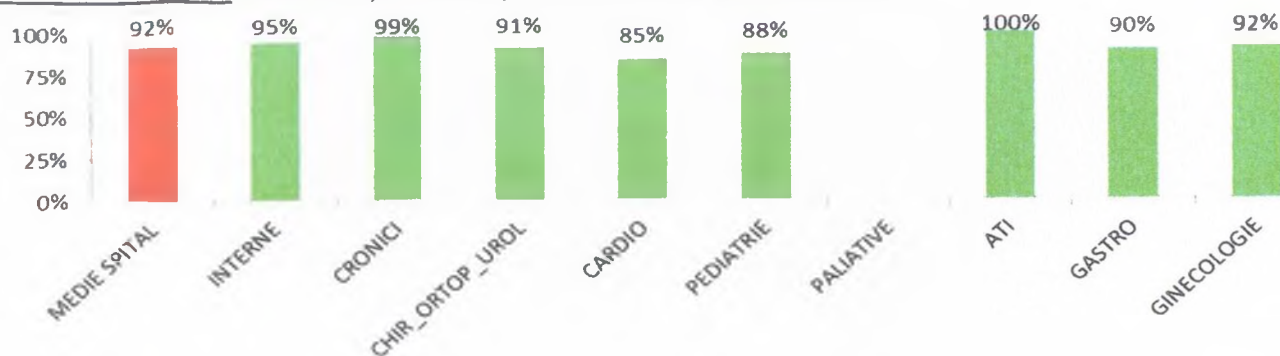
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



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



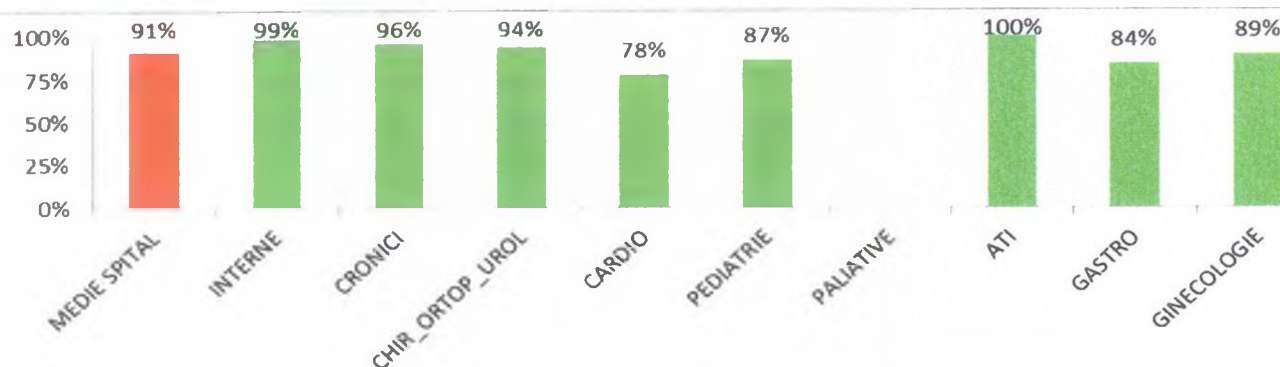
Intrebarea nr. 13.3: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu infirmierele ?



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

☐ DA ☐ NU

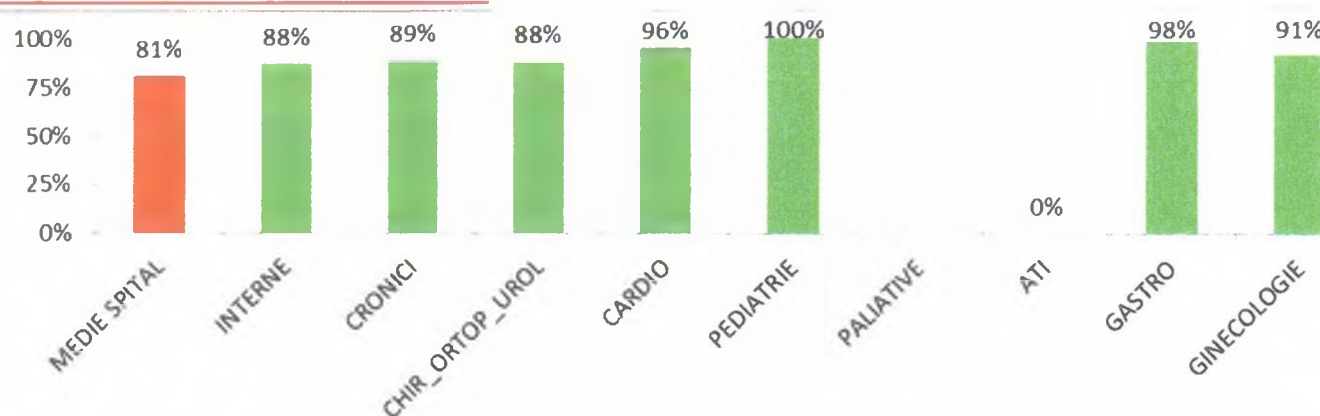
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 15: Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



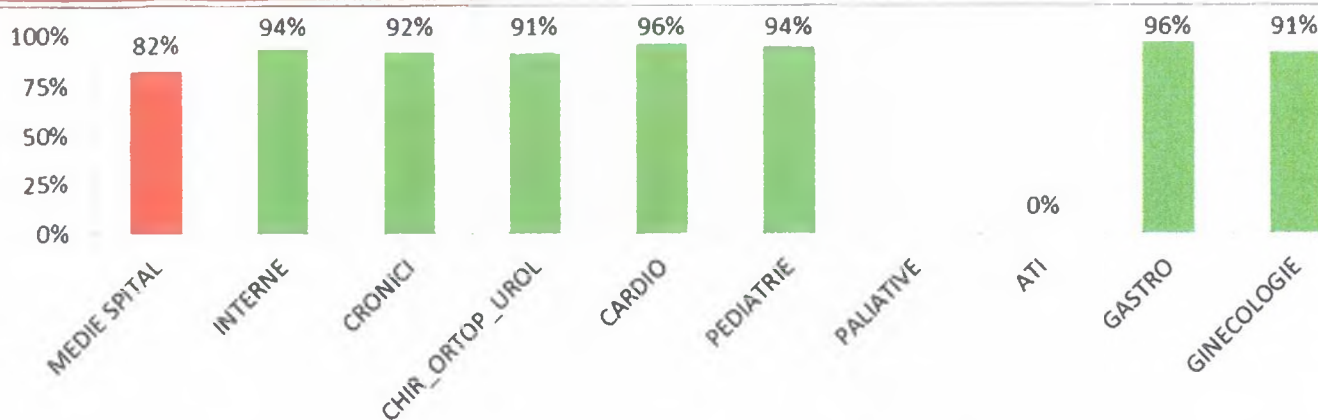
Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

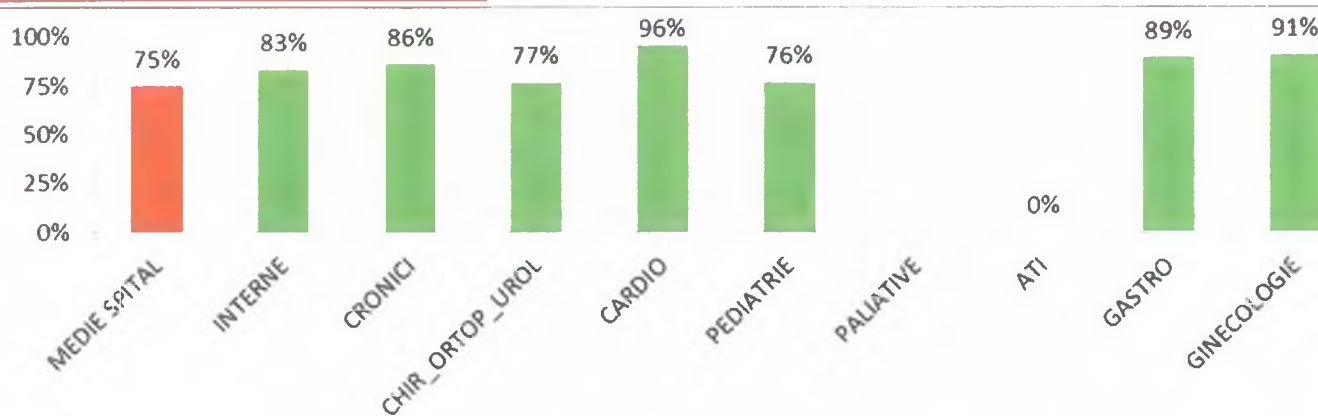
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



IV. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Februarie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Februarie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate Februarie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	45%	48	107	0	48	0%
CRONICI	71%	36	51	7	36	19%
CHIR ORTOP UROL	49%	47	95	0	47	0%
CARDIO	72%	23	32	1	23	4%
PEDIATRIE	40%	17	42	12	17	71%
PALIATIVE	0%	0	22	0	0	
ATI	3%	1	32	1	1	100%
GASTRO	71%	47	66	0	47	0%
GINECOLOGIE	59%	22	37	6	22	27%
Media pe spital =	50 %	241	484	27	241	28%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

1. Boli cornice 93 %
2. Giecologie 91 %
3. Medicina interna 90 %

Sectiile cu cel **mai scazut grad de satisfactie** al pacientilor sunt:

1. Pediatrie 82 %
2. ATI 85 % - este neconcludent intrucat esantionul de pacienti care au completat chestionar este de 3 % (1 chestionar)

Din punct de vedere cantitativ, sectiile care se situeaza sub limita de colectare prevazuta in procedura operationala, respectiv 40 % pe fiecare sectie din totalul pacientilor externati in luna respectiva (vezi art. 5.2.1 din procedura) sunt:

1. Ingrijiri paliative 0 %
2. ATI 3 %

Principalele aspecte la care pacienții au prezentat un nivel mai scazut de mulțumire vizeaza urmatoarele:

- Temperatura ambientala (Intrebarea nr. 7.2)
- Mobilier (Intrebarea nr. 7.3)
- Comunicarea cu medicii (Intrebarea nr. 13.1)

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Identificarea de solutii tehnice pentru pastrarea unei temperaturi adecvate	30.04.2023	toate sectiile	Administrativ	BMC
Identificarea de solutii tehnice pentru asigurarea apei calde	30.04.2023	Pediatrie Ginecologie	Administrativ	BMC
Evaluarea mobilierului de pe sectii si inlocuirea treptata a acestuia (prioritizari)	evaluare 30.06.2023	toate sectiile	Administrativ Comitet director	Comitet director
Evaluarea lenjeriei de pe sectii si inlocuirea treptata a acestora (prioritizari)	evaluare 30.06.2023	toate sectiile	Administrativ Comitet director	Comitet director
Instruire cu privire la modul de comunicare cu pacientii si limitele de competenta in ce priveste comunicarea cu pacientii	30.06.2023	Medicina interna Chirurgie Ginecologie	Sefi sectii	Director medical

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

