

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 190 / 26.06.2023

AVIZAT,
Director medical interimar

APROBAT,
Manager 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 prelucrarii CSP catre biroul IT pentru a fi incarcata pe site-ul spitalului

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **MAI 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 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 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.

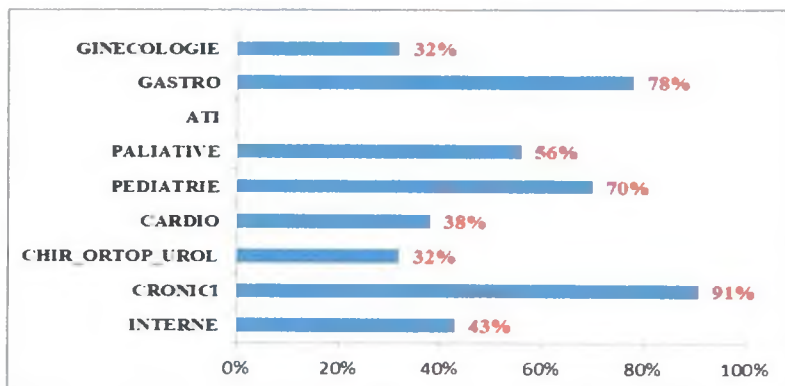
In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2023** si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din iunie 2023.

SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

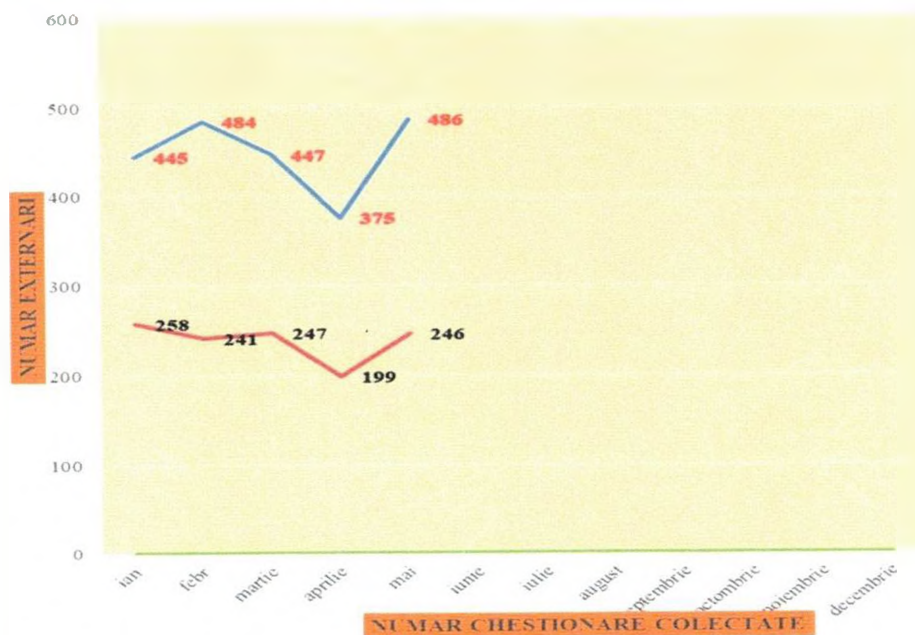
- **MEDICINA INTERNA**
 - Batranele care fac pe ele, Sa fie puse in salon ,separat si cele care pot merge la baie sa fie puse in alt salon . Respect pt. Cadrele medicale
- **BOLI CRONICE**
 - ar fi foarte frumos daca s-ar putea amenaja curtea cu parcul care este f. frumos. chiar ar merita amenajat
 - e nevoie de televizor
- **PEDIATRIE**
 - imbunatatirea conditiilor, renovare, dotare cu mobilier nou, spatiu pentru activitati cu copii . Calitatea serviciilor in acest moment este data de personalul sectiei - de la infirmiere la asistente si medici . Toti au avut o atitudine blanda ,empatica,profesionista .Jos palaria si multumiri din suflet pentru ca s-au ingrijit sa ne faca " sederea"cat mai confortabila !
- **GASTROENTEROLOGIE**
 - TV in salon
 - Sa se puna sare in sala de mese

II. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 51 %, in scadere cu 2 % fata de luna aprilie 2023 (53 %)

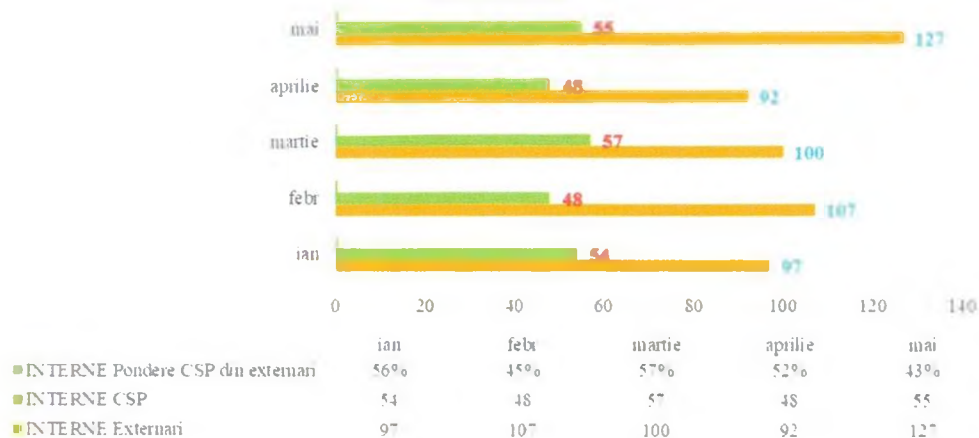


EXTERNARI / CHESTIONARE COLECTATE PE SECTII

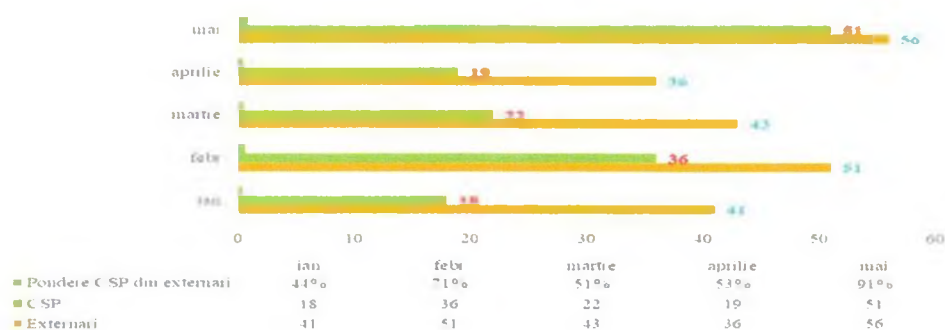


Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:

INTERNE



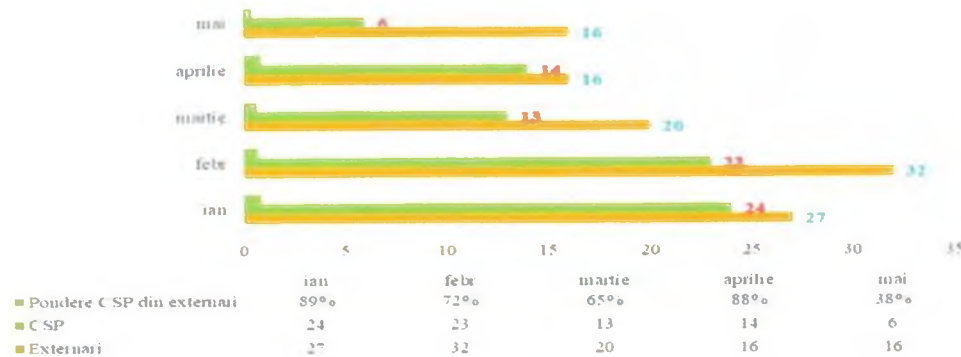
CRONICI



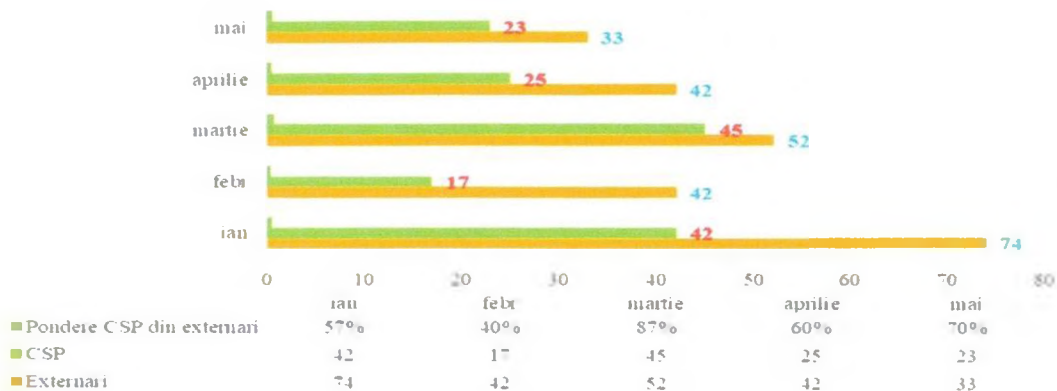
CHIR. ORTOP. UROLOGIE



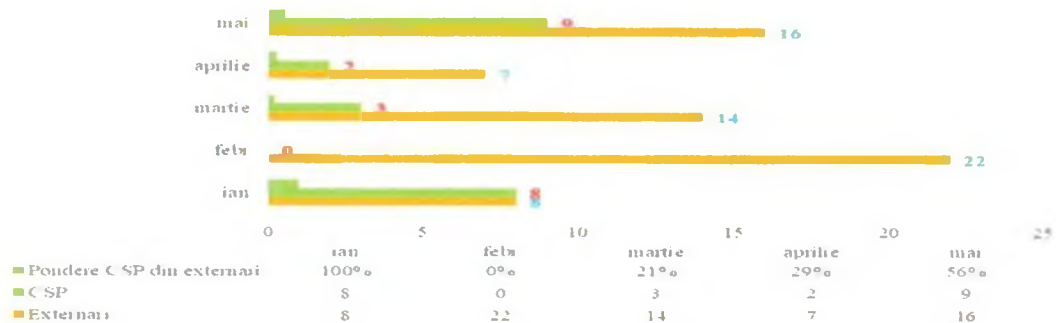
CARDIOLOGIE



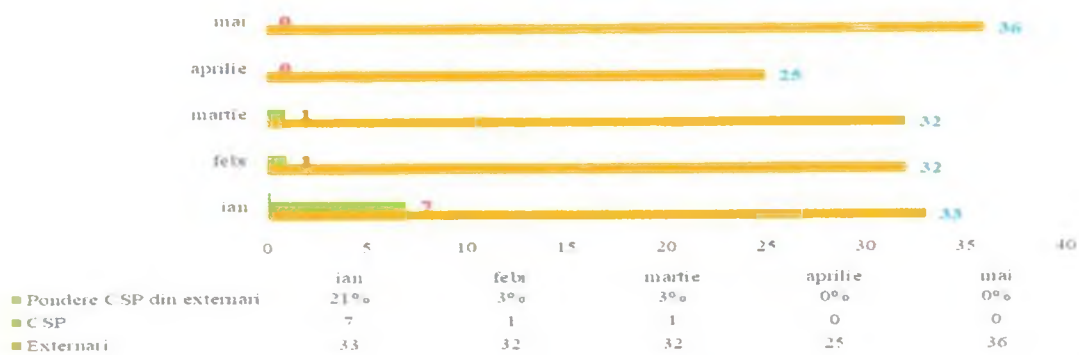
PEDIATRIE



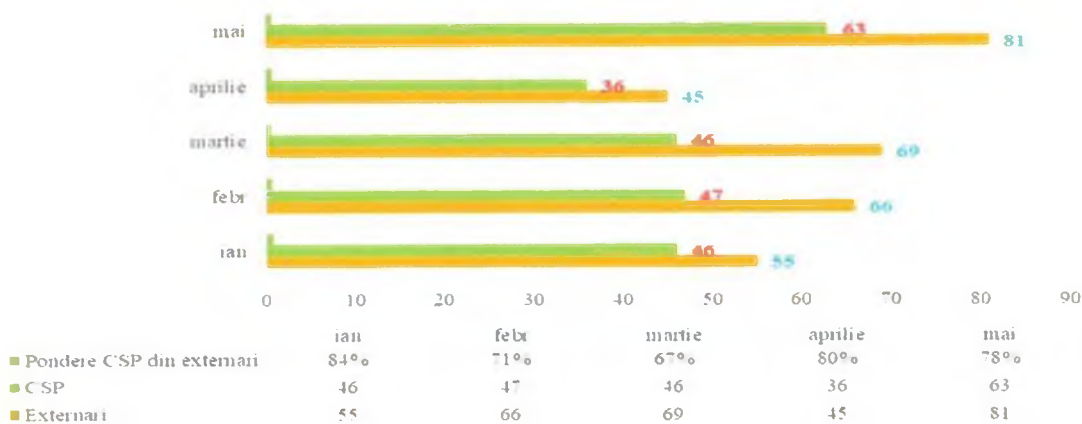
PALIATIVE



ATI



GASTROENTEROLOGIE

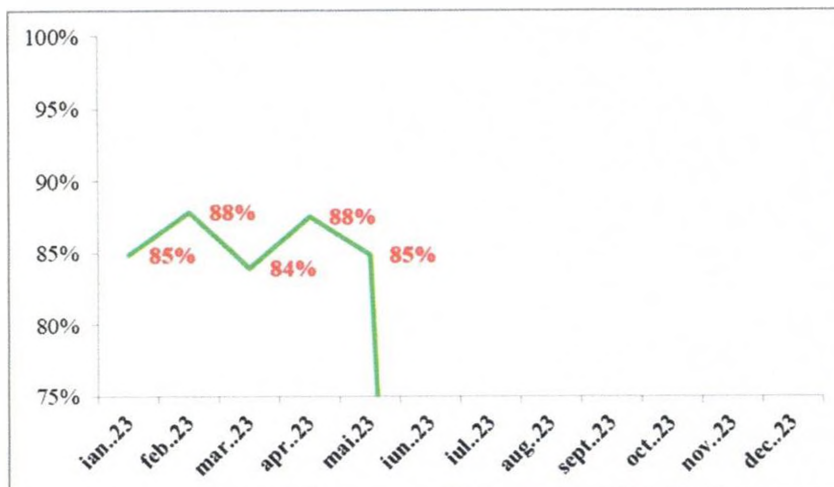
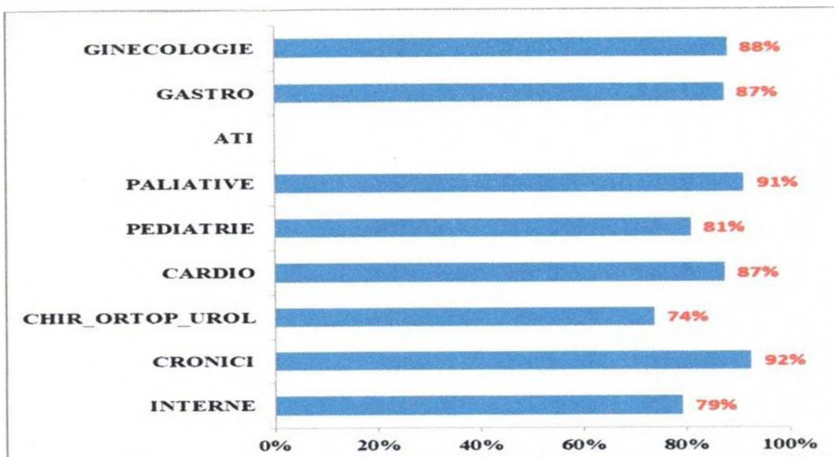


GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

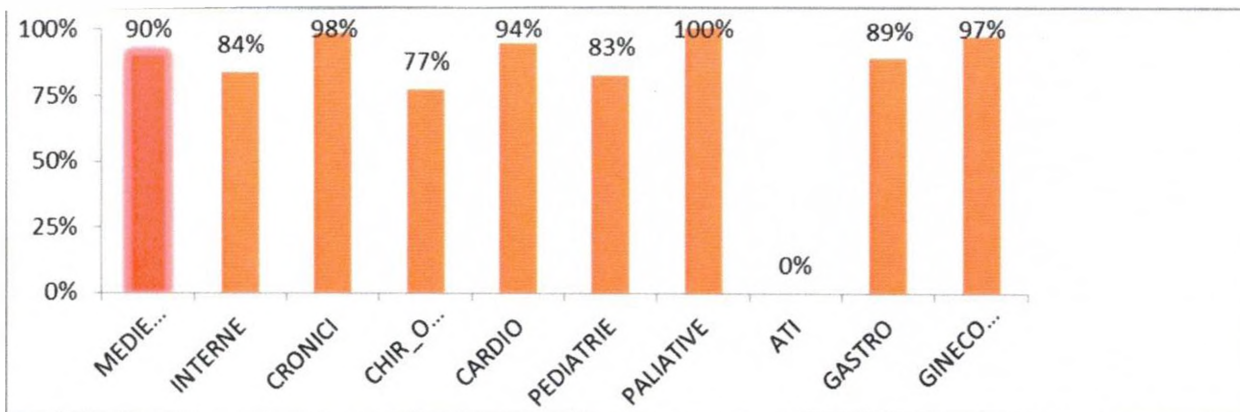
- a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 85 %, în scădere cu 3 % față de luna aprilie 2023, când nivelul de satisfacție al pacienților a fost de 88 %



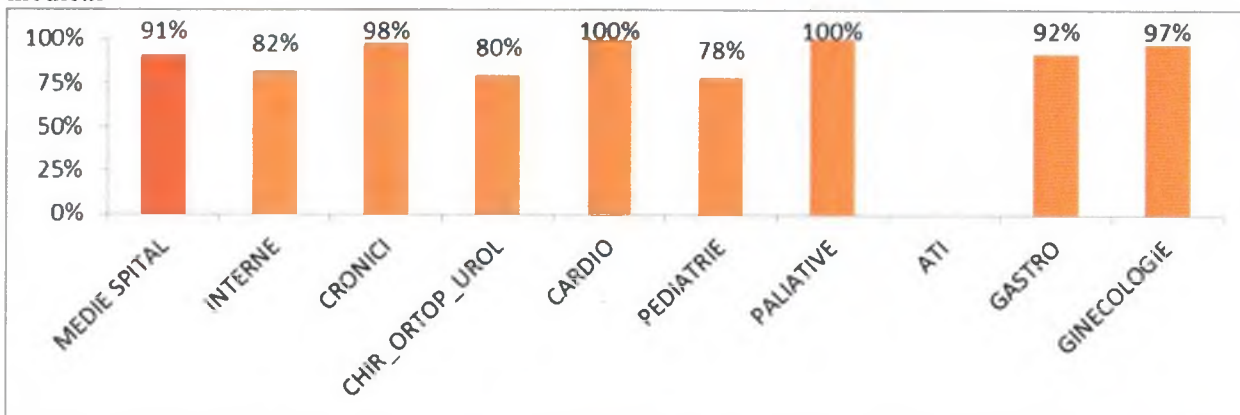
	GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Mii 2023 - MEDIA PE SPITAL = 85 %																										
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 12.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe		
MEDIA SPITAL	98%	91%	94%	94%	93%	83%	94%	94%	92%	92%	92%	92%	91%	92%	91%	88%	100%	100%	80%	80%	89%	54%	100%	45%	82%	43%	85%
INTERNE	84%	82%	81%	87%	81%	85%	88%	83%	84%	84%	85%	81%	79%	76%	73%	74%	98%	98%	72%	73%	71%	50%	67%	16%	91%	87%	79%
CRONIC	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	97%	97%	99%	97%	100%	100%	98%	100%	100%	86%	86%	86%	83%	96%	0%	100%	84%	92%
CHIR_ORTOP_UROL	77%	80%	88%	86%	87%	89%	91%	90%	87%	89%	81%	75%	82%	82%	82%	82%	100%	100%	45%	45%	45%	31%	21%	93%	82%	0%	74%
CARDIO	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	83%	83%	33%	17%	100%	83%	0%	87%
PEDIATRIE	83%	76%	93%	93%	88%	87%	86%	86%	84%	81%	84%	86%	87%	86%	87%	84%	100%	100%	81%	81%	81%	55%	61%	46%	87%	35%	81%
PALIATIVE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	78%	100%	100%	100%	100%	78%	67%	0%	100%	56%	91%
ATI	0 chestionare colectate																										
GASTRO	89%	92%	94%	91%	91%	91%	91%	93%	92%	94%	93%	91%	88%	92%	89%	90%	100%	100%	88%	88%	88%	71%	94%	11%	92%	73%	87%
GINECOLOGIE	97%	97%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	94%	100%	100%	97%	100%	100%	82%	82%	82%	30%	36%	91%	100%	9%	88%

b. Pe intrebari

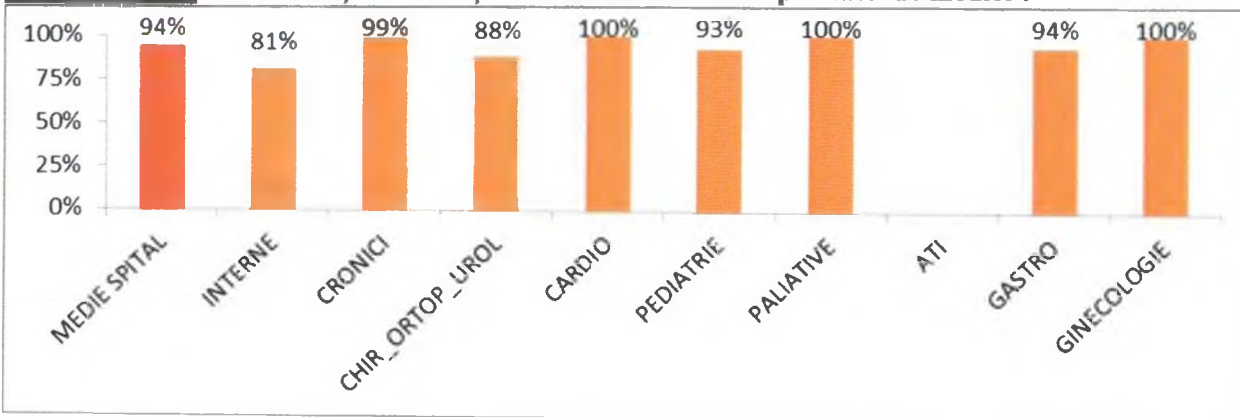
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete /laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



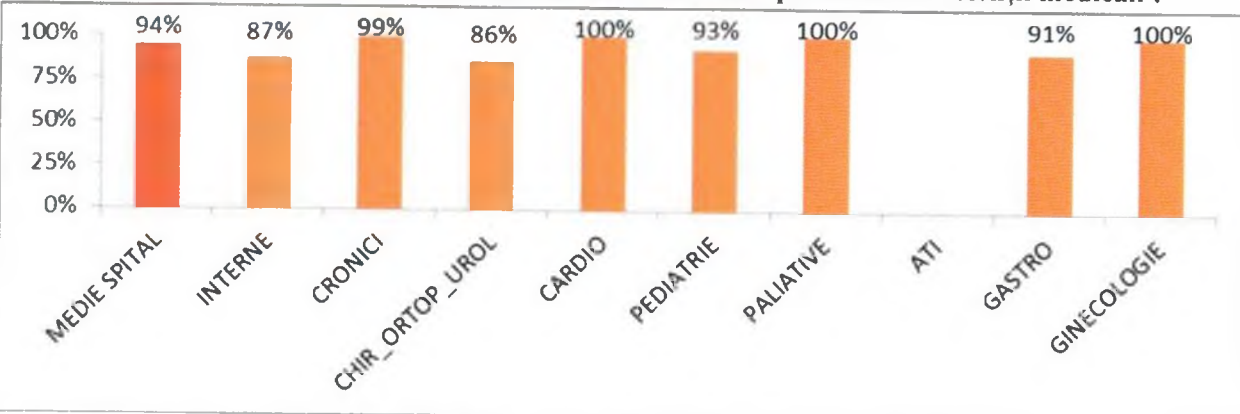
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



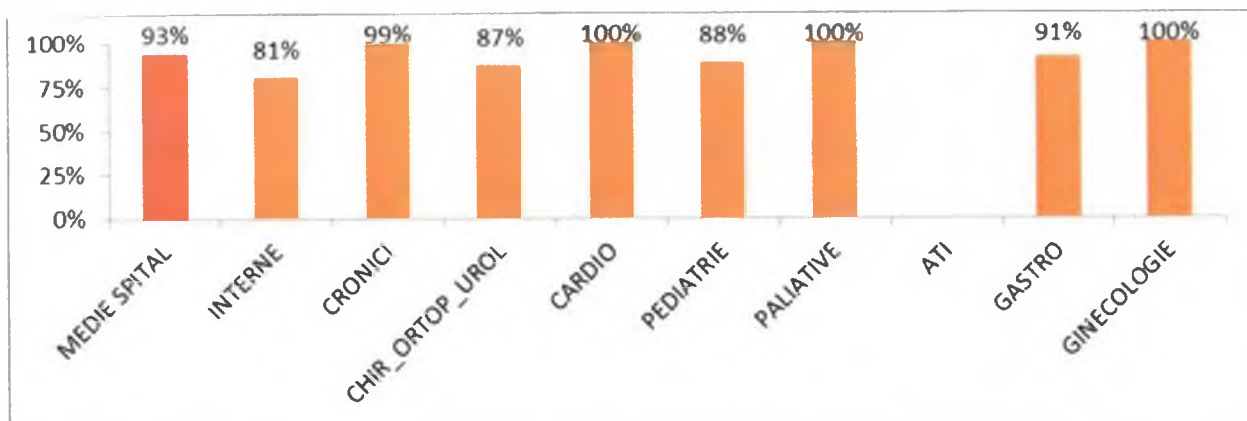
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de calitatea serviciilor prestate de medici ?



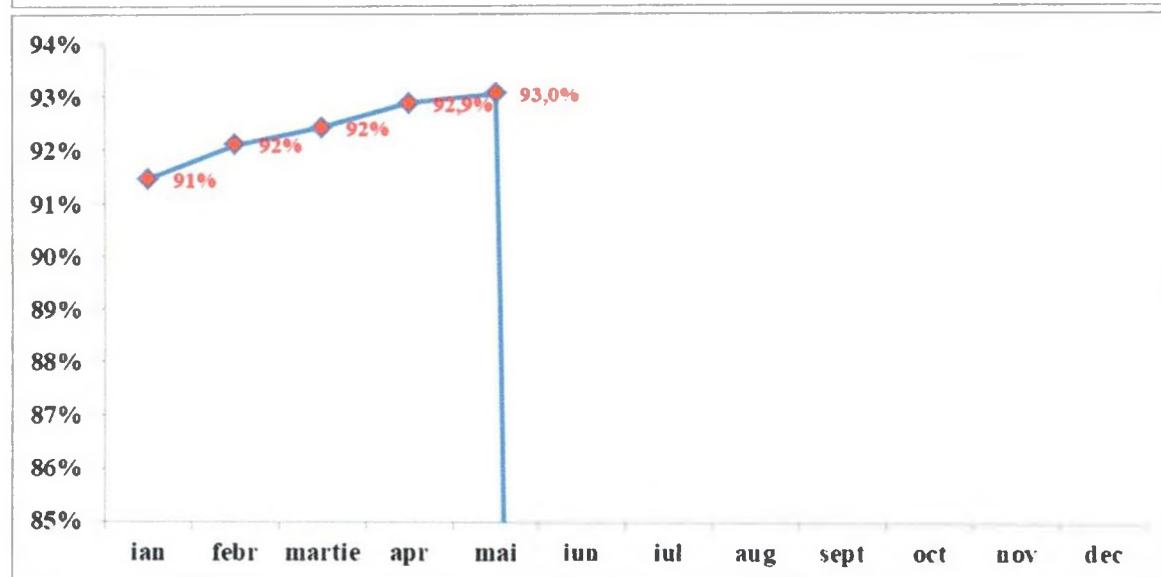
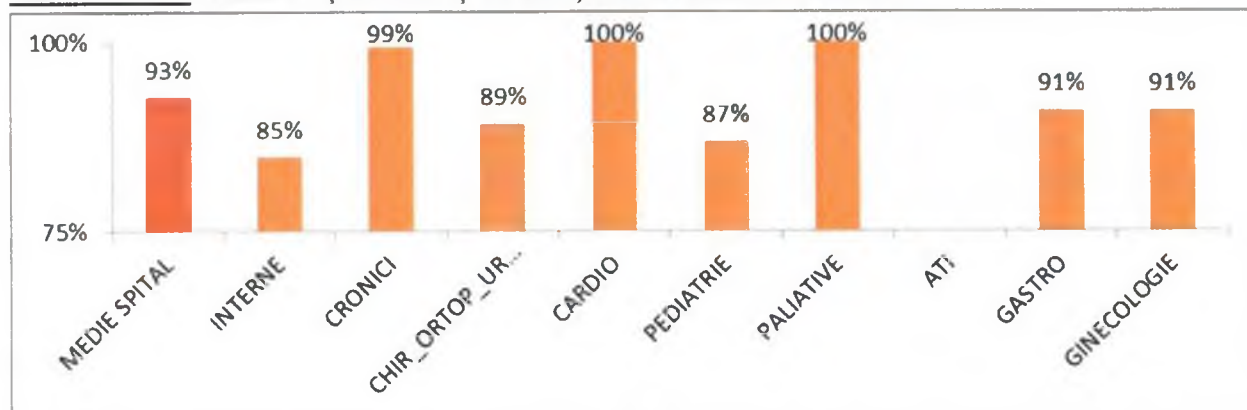
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?



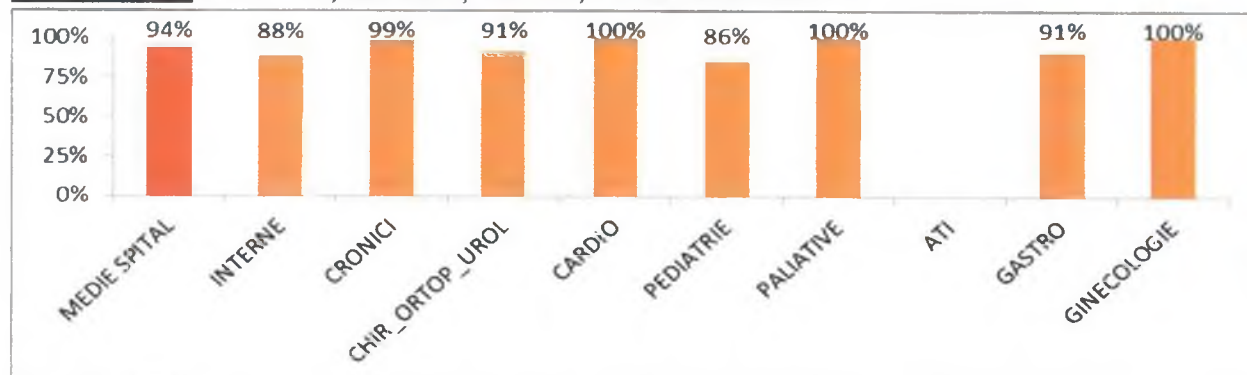
Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?

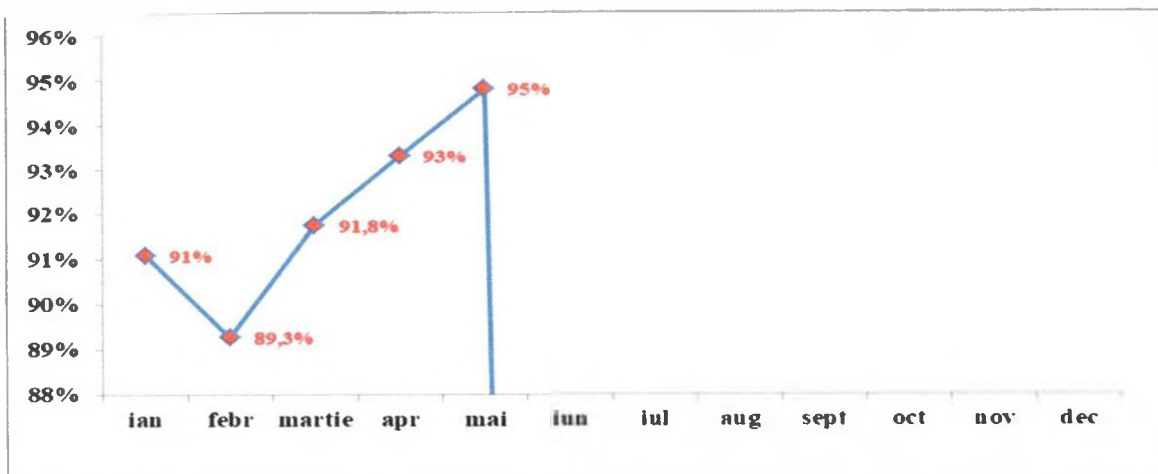


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane** ?

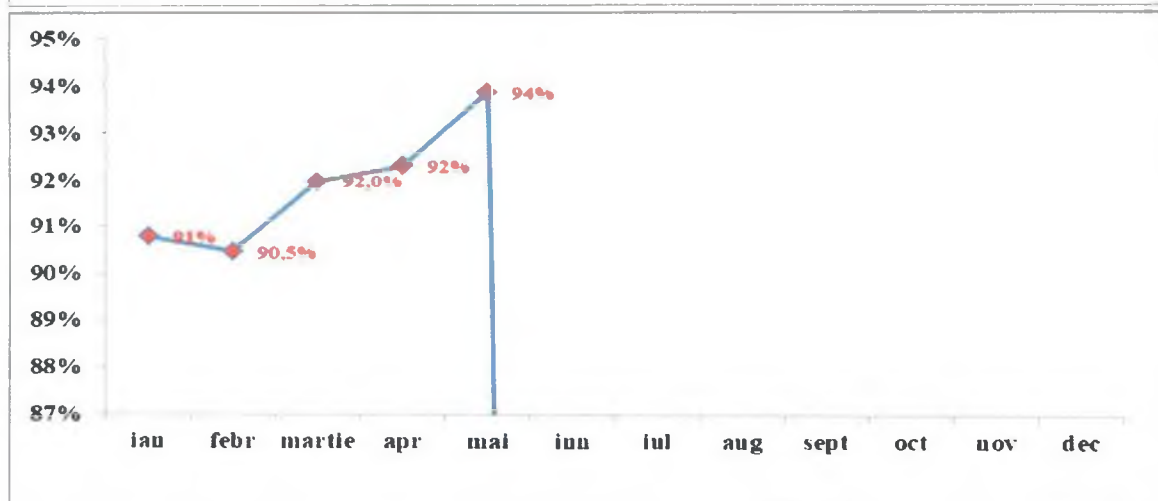
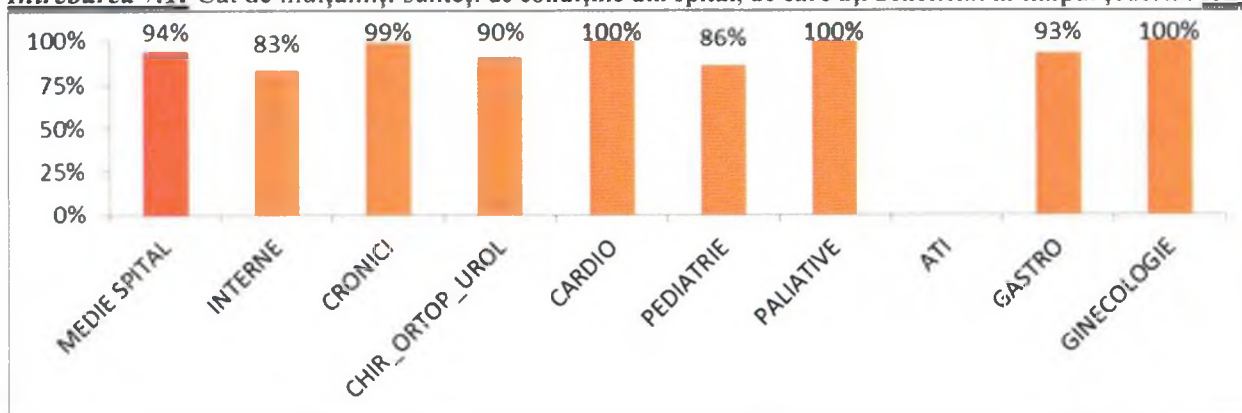


Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în bai** ?

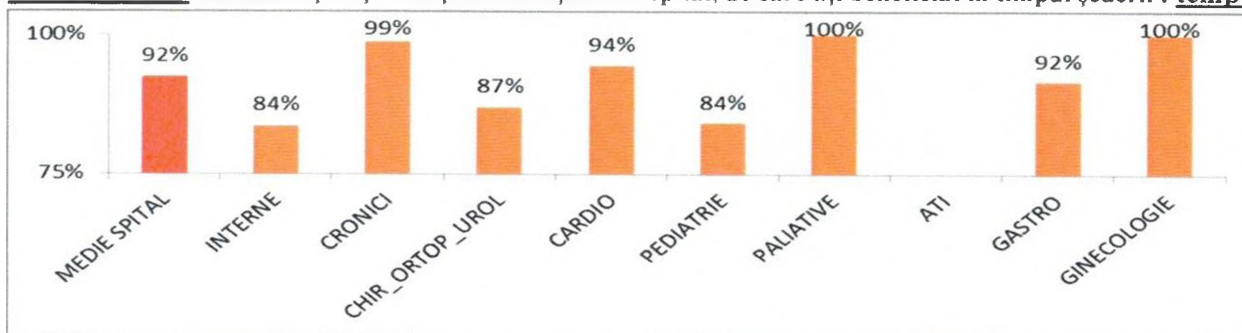


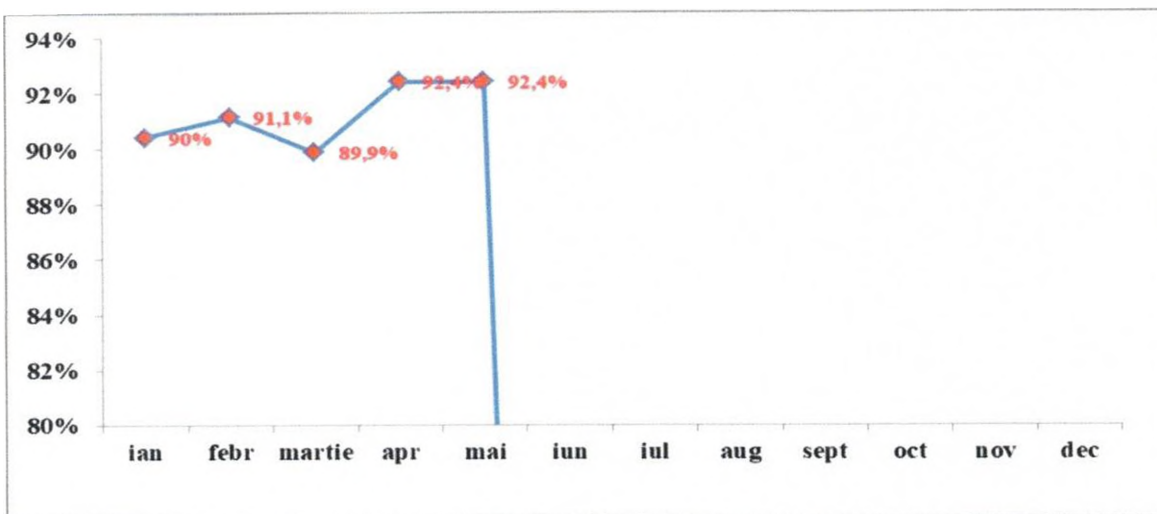


Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : lenjerie de pat

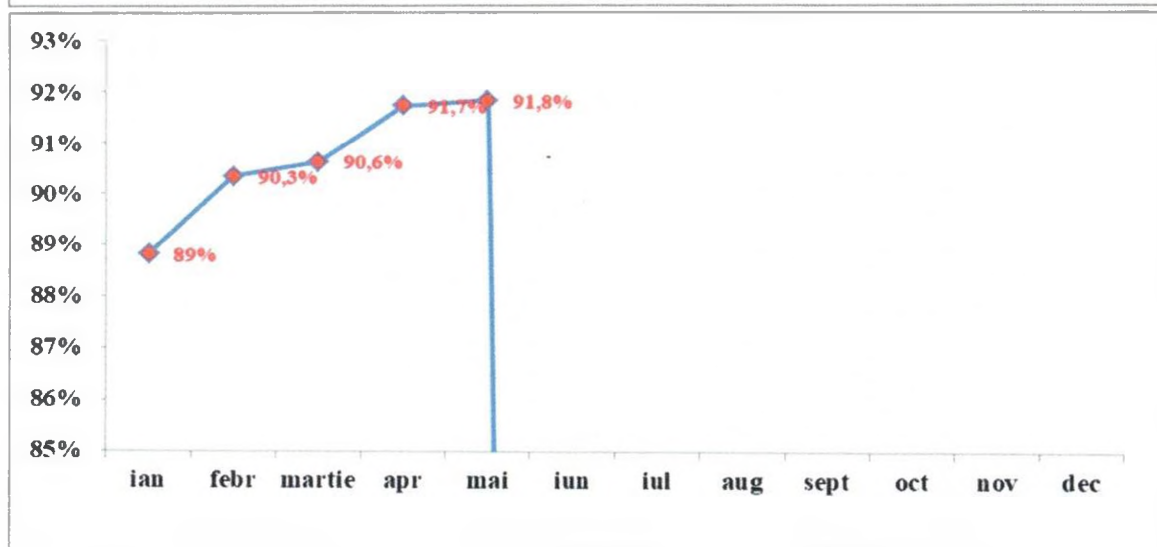
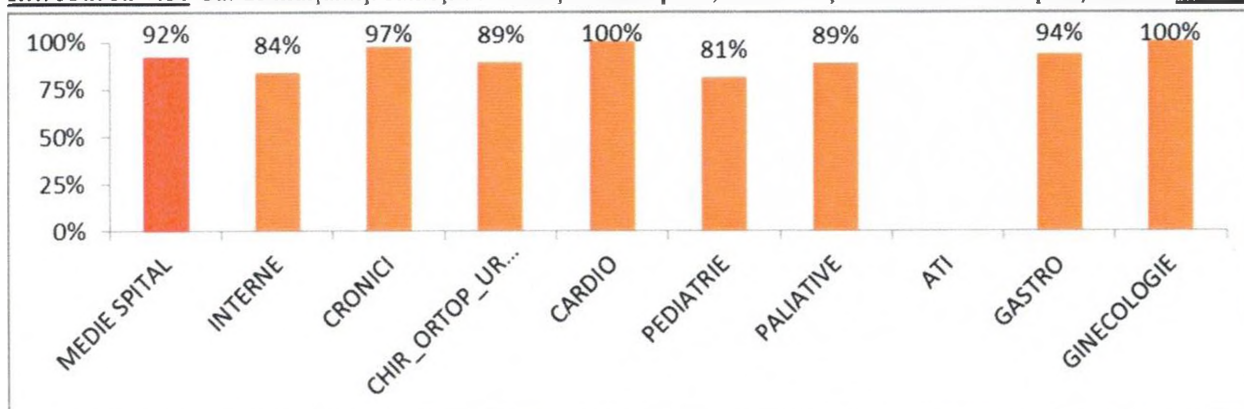


Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii : temperatura

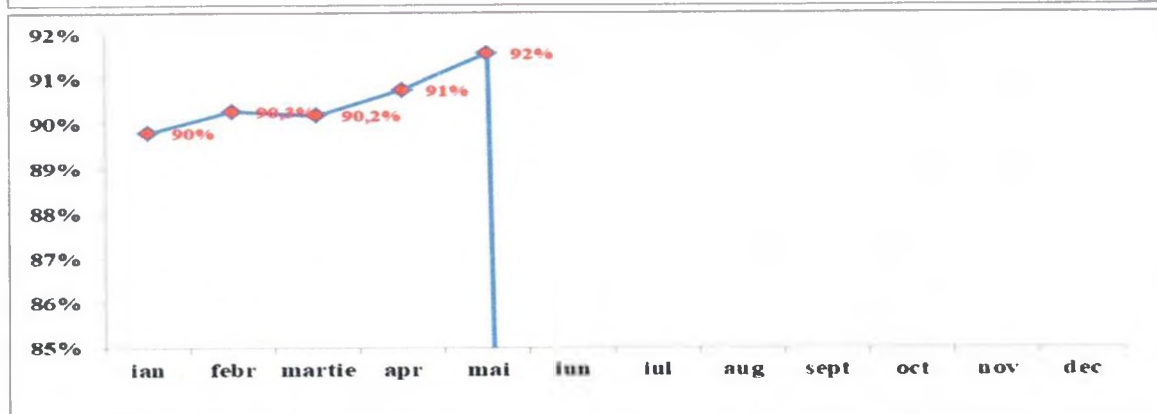
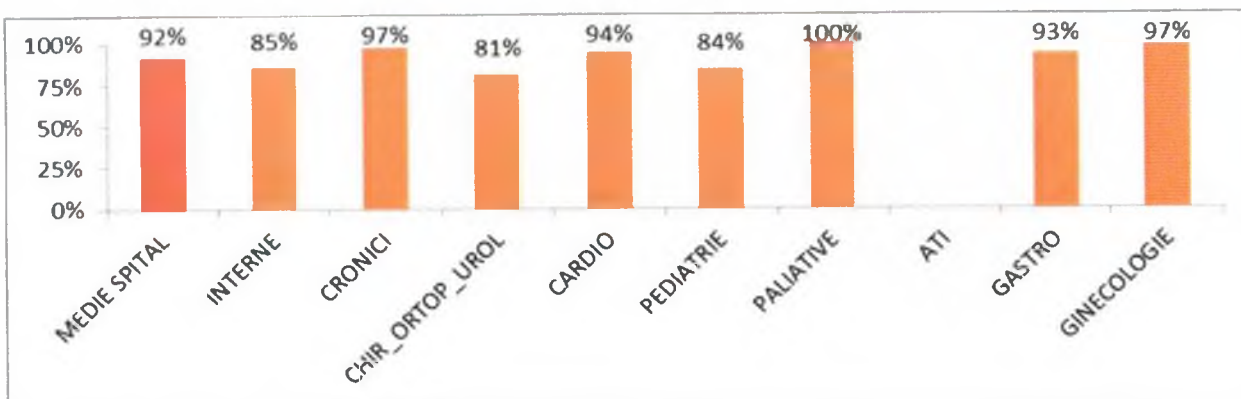




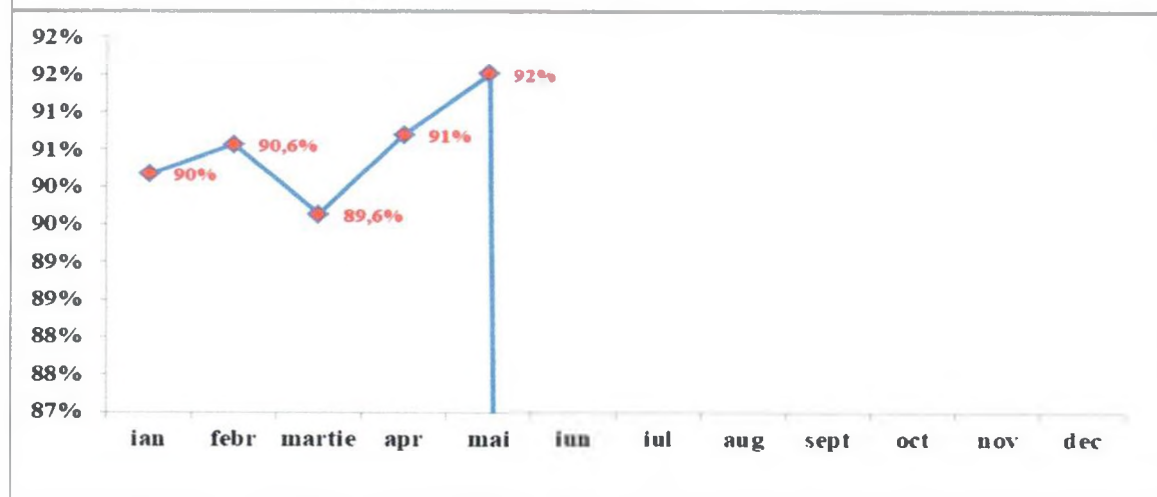
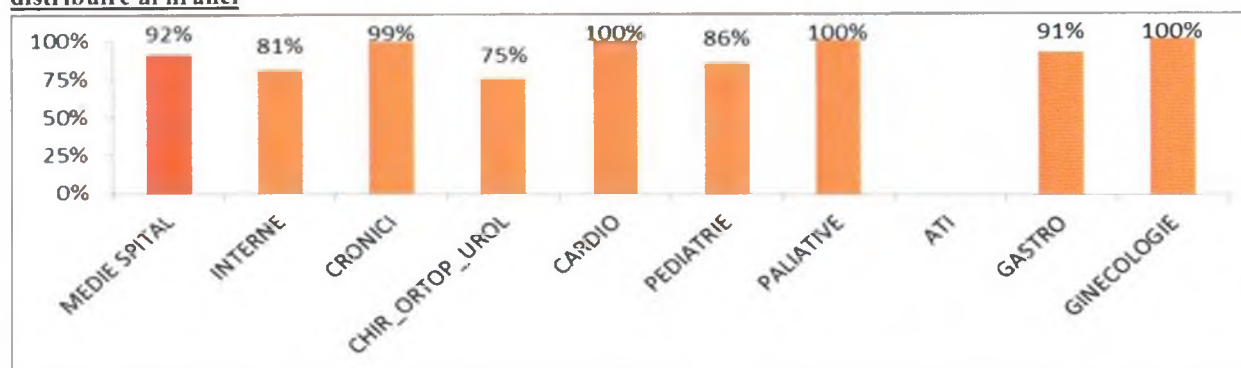
Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobiliere



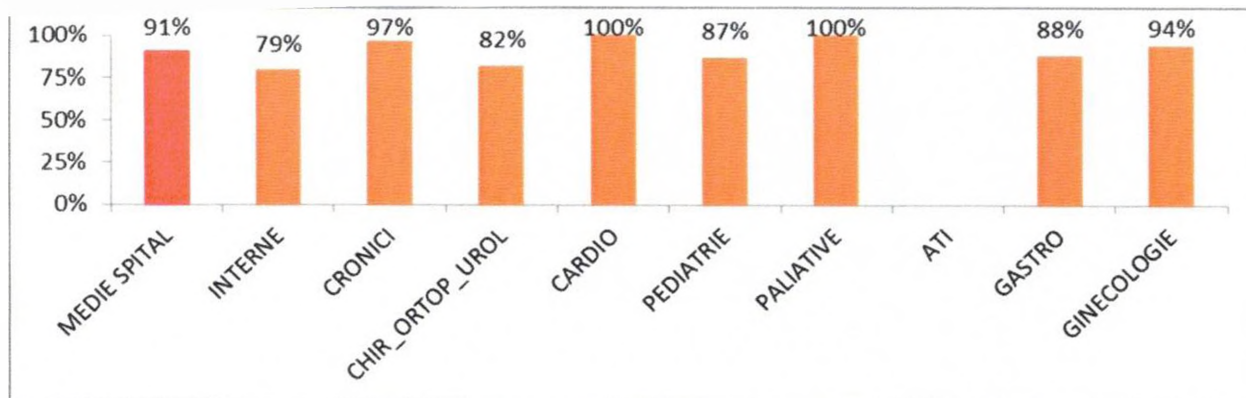
Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei



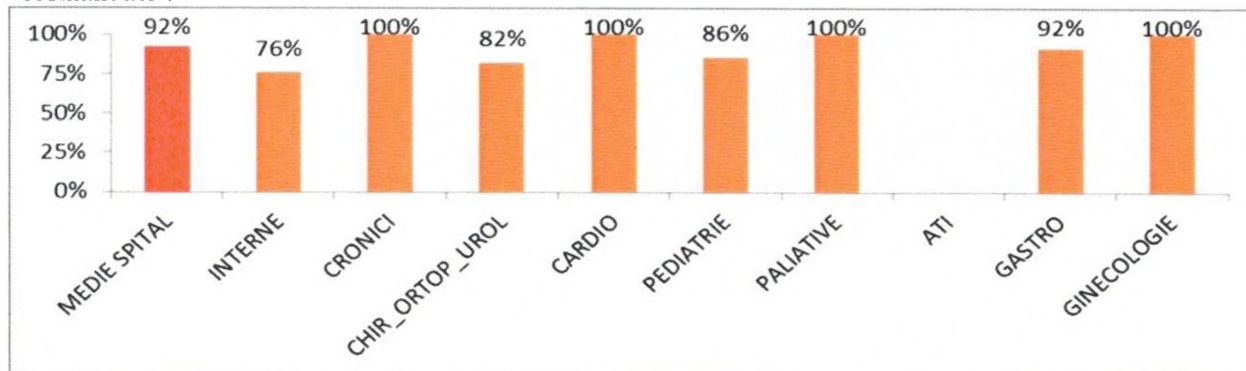
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



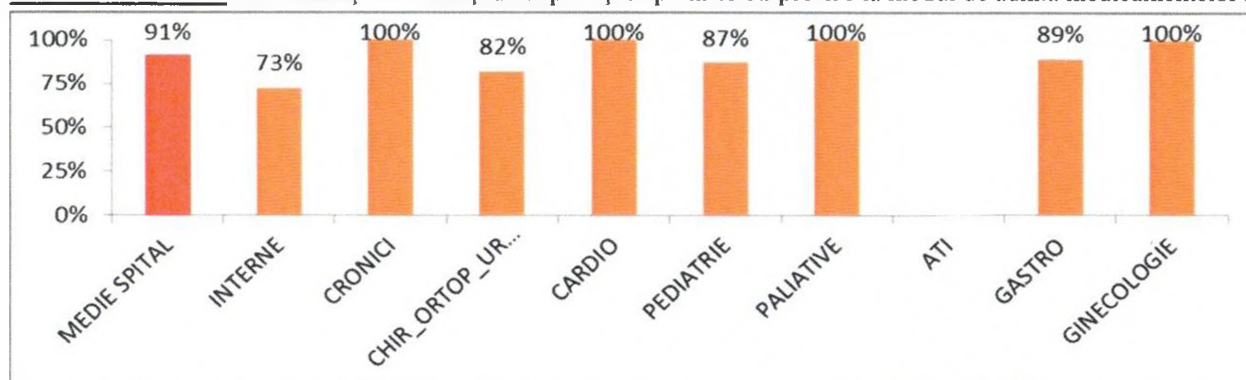
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește **respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient** ?



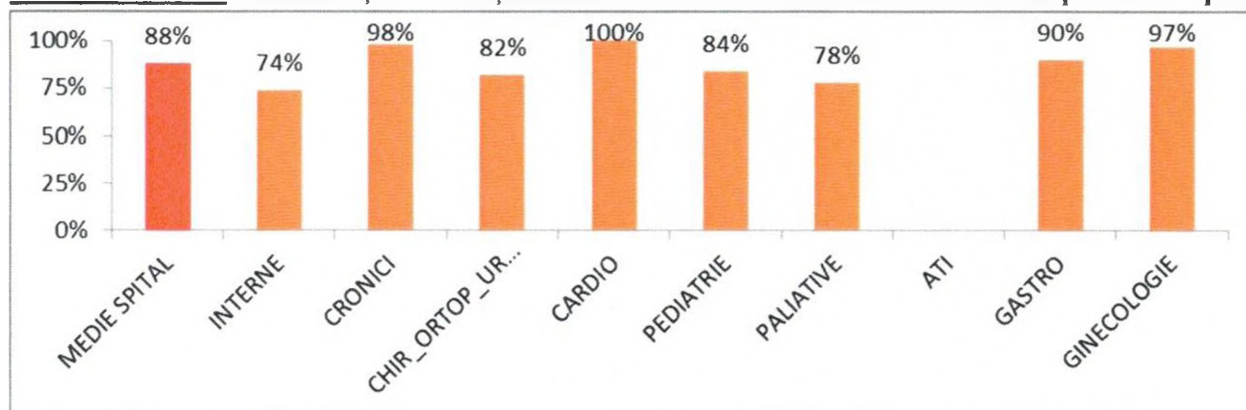
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate ?



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

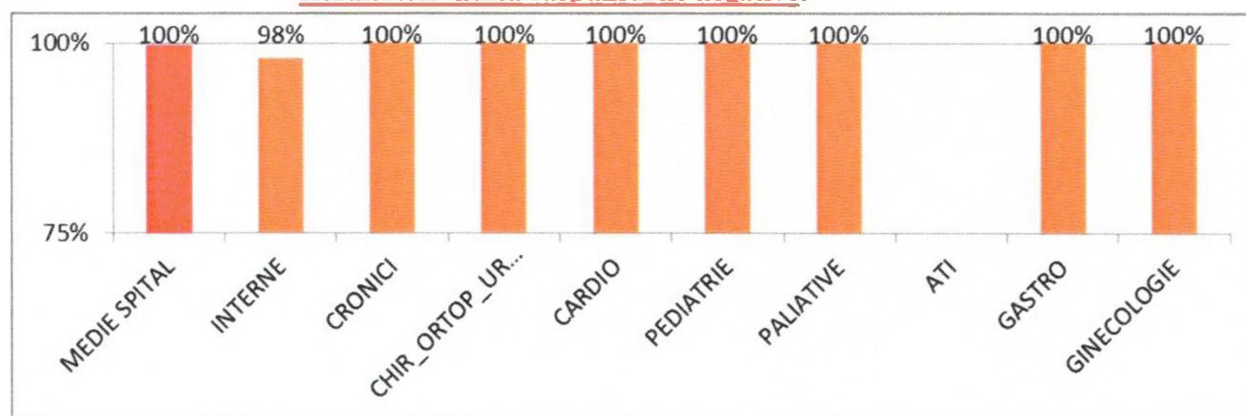


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul în care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



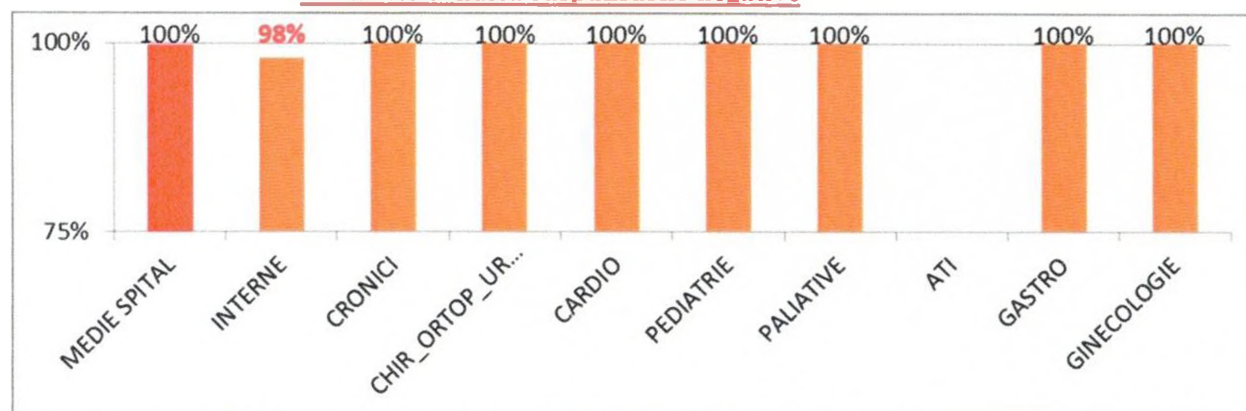
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizării, ați dat bani angajaților spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

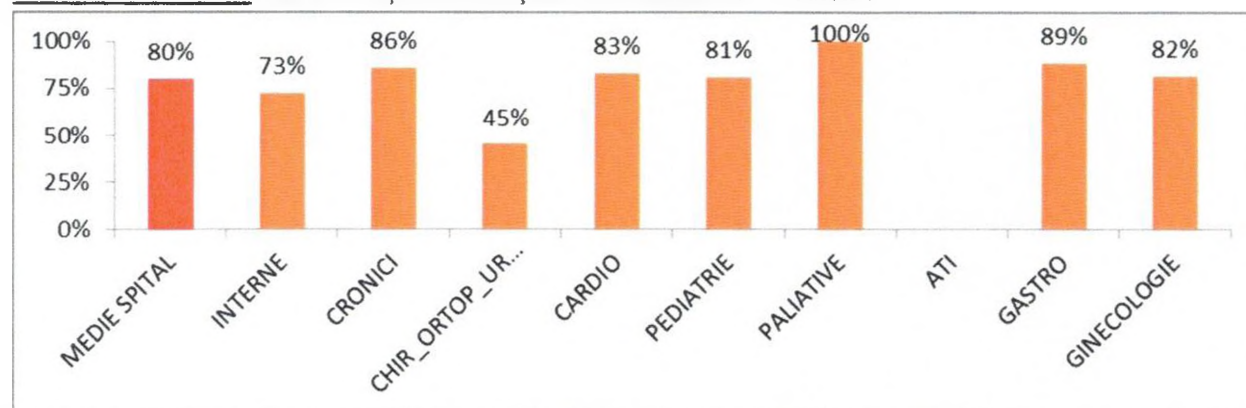


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

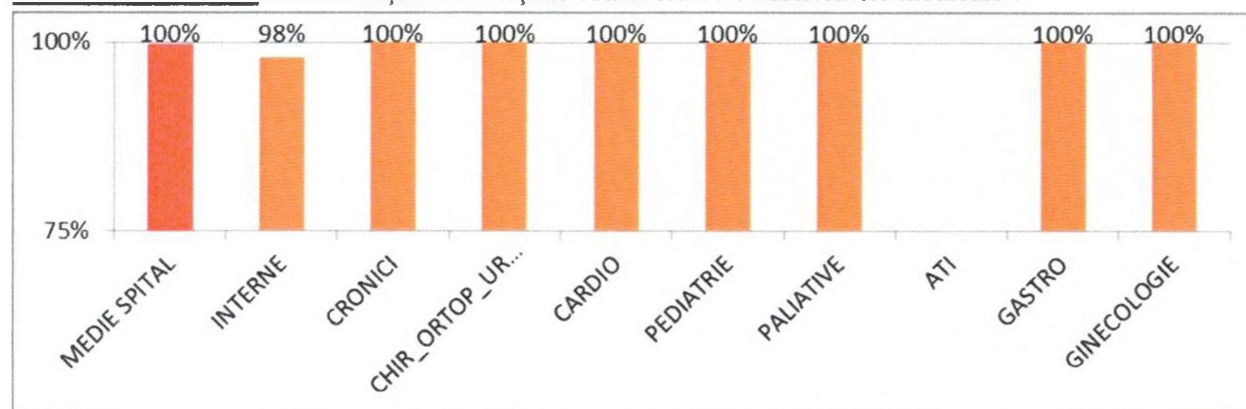
Rezultatele indica raspunsurile negative



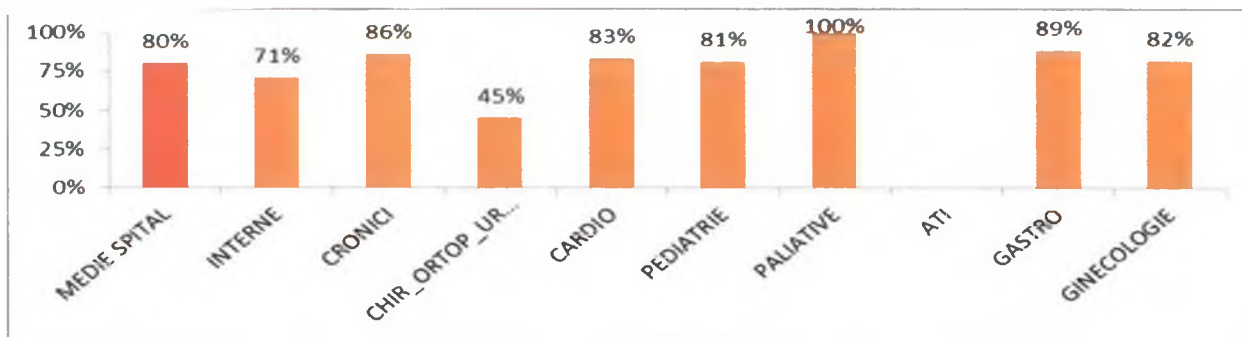
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



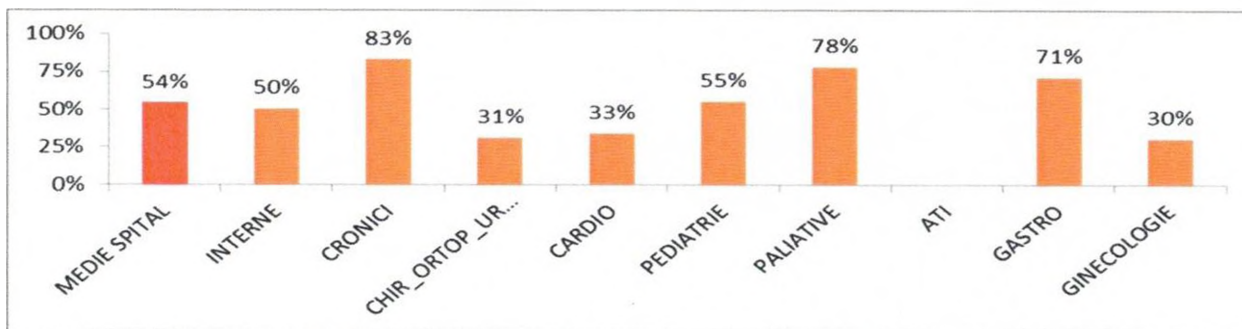
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



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

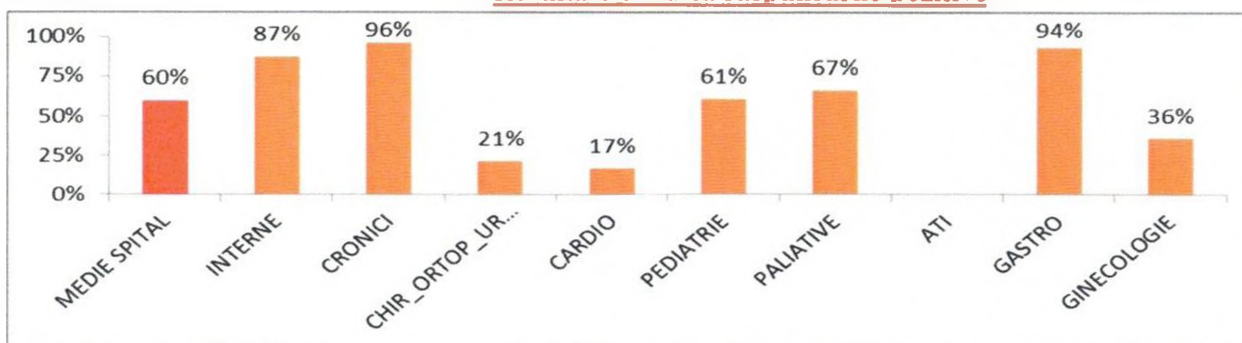


Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



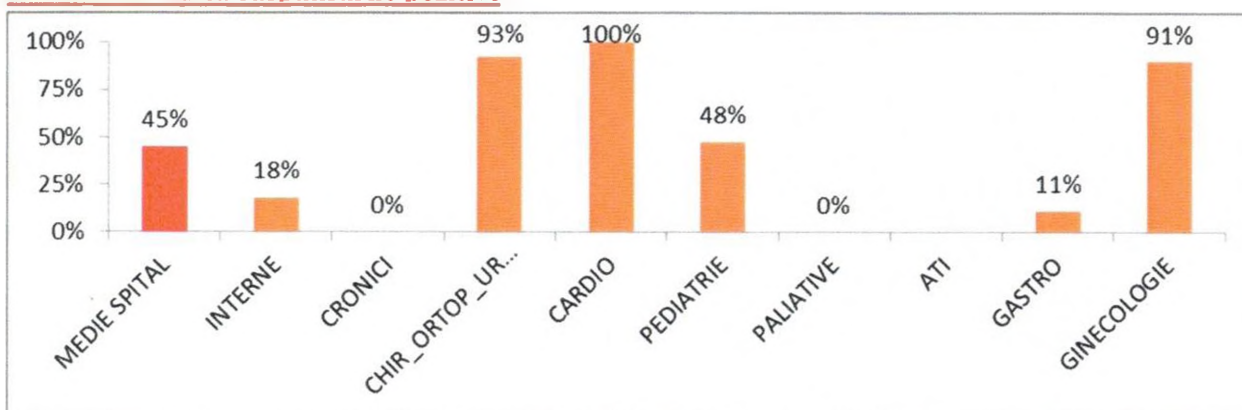
Intrebarea nr. 15: Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



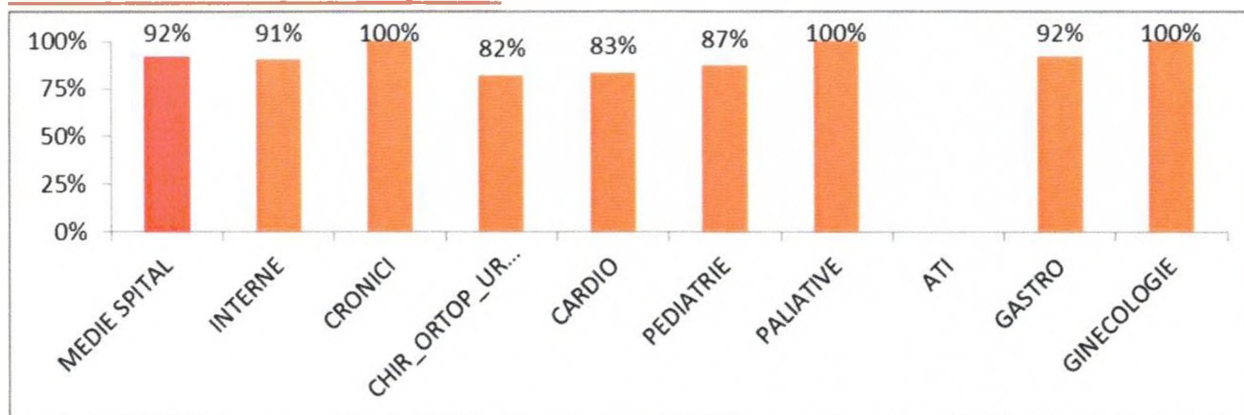
Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17: Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital ? ☐ DA ☐ NU

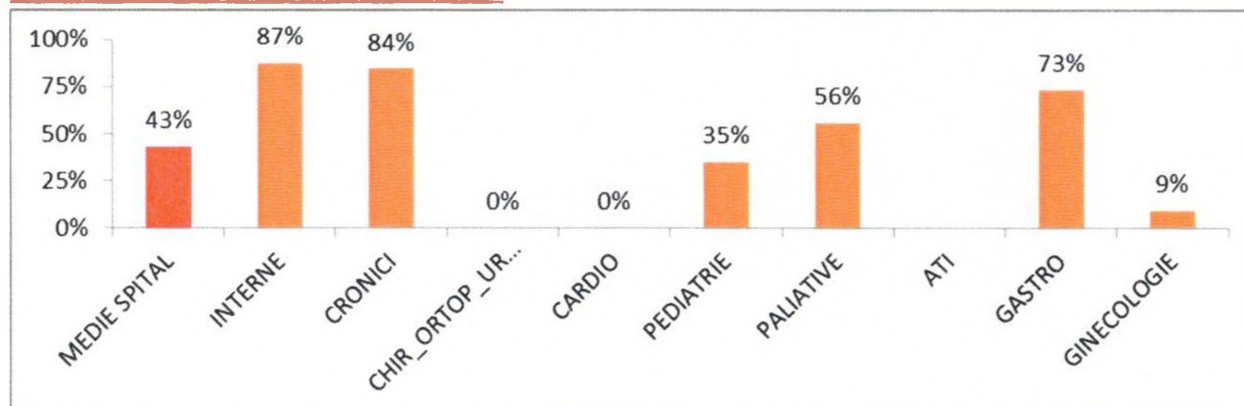
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Mai 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Mai 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Mai 2023		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	43%	55	127	0	55	0%
CRONICI	91%	51	56	4	51	8%
CHIR ORTOP UROL	32%	28	87	2	28	7%
CARDIO	38%	6	16	1	6	17%
PEDIATRIE	70%	23	33	11	23	48%
PALIATIVE	56%	9	16	1	9	11%
ATI		0	36	0	0	
GASTRO	78%	63	81	16	63	25%
GINECOLOGIE	32%	11	34	0	11	0%
Media pe spital =	55 %	246	486	35	246	14%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

- | | |
|------------------------|------|
| 1. Boli cronice | 92 % |
| 2. Ingrijiri paliative | 91 % |
| 3. Ginecologie | 88 % |

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

- | | |
|---------------------|------|
| 1. Chirurgie | 74 % |
| 2. Medicina interna | 79 % |
| 3. Pediatrie | 81 % |

Semnalam situatia sectiei Medicina interna, unde sunt introduse in analiza 3 chestionare, din care 2 sunt goale de orice raspuns, iar la unul sunt raspunsuri la 2 intrebari.

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. ATI | 0 % |
| 2. Chirurgie, Ginecologie | 32 % |
| 3. Cardiologie | 38 % |

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

- Comunicarea (medici, asistente medicale, infirmiere) (Intrebarile nr. 13.1, 13.2. 13.3)
- Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize (Intrebarea nr. 7.3)

Recomandare	Termen	Sectia	Responsabil	Verificare implementare
Elaborare Manual de recoltare probe biologice	evaluare 31.10.2023		asistent sef spital Laborator analize medicale	Director medical + BMC
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
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului	30.09.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director
Instruire cu privire la modul de distribuire, completare, predare a chestionarelor de satisfactia pcientului, completarea bazei de date	31.07.2023	Toate sectiile + Statistica	BMC	BMC

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya
