

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 202 / 19.07.2023

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

Va inaintam analiza prelucrarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **IUNIE 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 iulie 2023.

SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- spatiul de servire al mesei mi se pare cam aglomerat
- sugerez o imbunatatire a parcului - respectiv bancile

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
- achizitionare de materiale sanitare de calitate superioara pentru cresterea calitatii actului medical si reducerea stresului profesional al angajatilor

CHIRURGIE

- este totul in regula. **Chiar fain personal, dar pana cand o mana de chirurghi buni in domeniu asteapta dupa un anestezist care nu are chef de lucru, nu i bine. Mentionez un astfel de spital cu medici extraordinari anestezistul trebuie unul cu seriozitate.**
- mai multa consiliere cu apartinatorii, adica sa fie mult mai informati despre ce are nevoie pacientul. As dori mai mult acces la personal penru informare.
- consider ca ar trebui perdele jalozele in geamuri pt.ca ne bate soarele in pat.

CARDIOLOGIE

- **mai multe medicamente din partea spitalului**

PEDIATRIE

- nevoile mele au fost satisfacute in cea mai mare masura, As dori sa transmit cuvintele de multumiri pt calitatea actului medical, pt felul in care am fost informat, sfatuit, indrumat, va multumesc.
- **vrem ca personalul de la curatenie sa vb frumos cu pacientii, sa nu urle la apartinatori**
- plasa ptr. tantari (insecte) in unele saloane + camerele asistentelor. Renovarea: vopsirea peretilor, a iluminatului, mascarea cablurilor de la prize, schimbarea unor paturi si saltele.
- mi-ar placea sa fie apa calda in saloane aer conditionat posibilitate de facut dus ,mai mult timp la vizite

INGRIJIRI PALIATIVE

- paturi sunt foarte inalte pt. pacienti. Ar fi necesara si centura de ajutor ridicare in sezut
- personal medical de exceptie foarte atent cu pacientii. Multumim frumos de ajutor

ATI

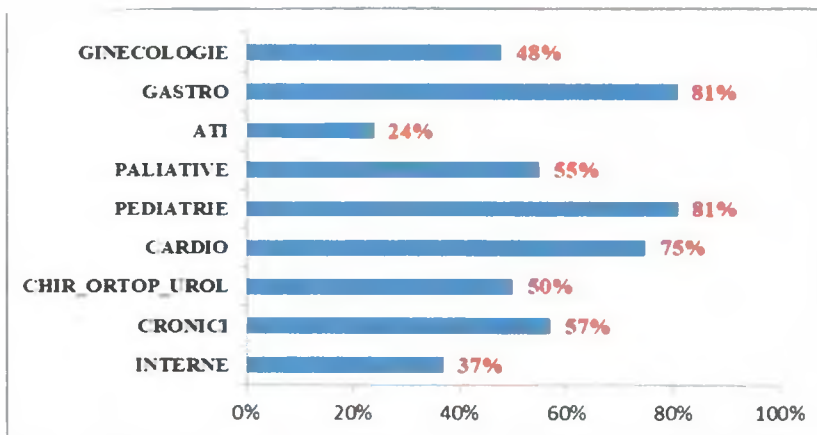
- Lucrari de renovare a sectiei, pereti, faianta, pardoseala

GASTROENTEROLOGIE

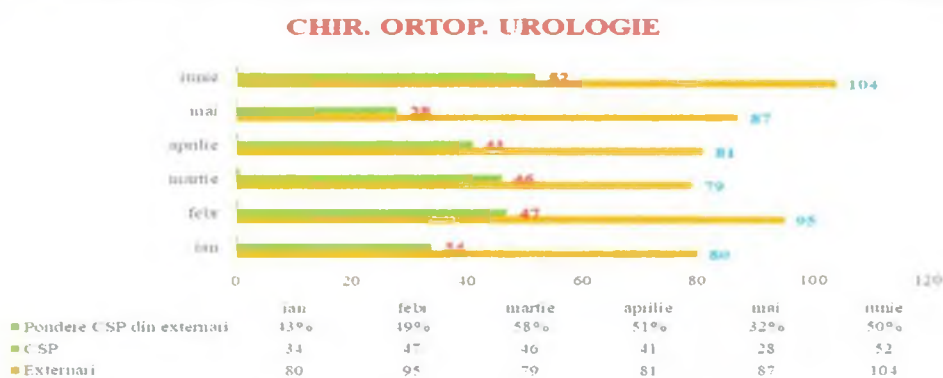
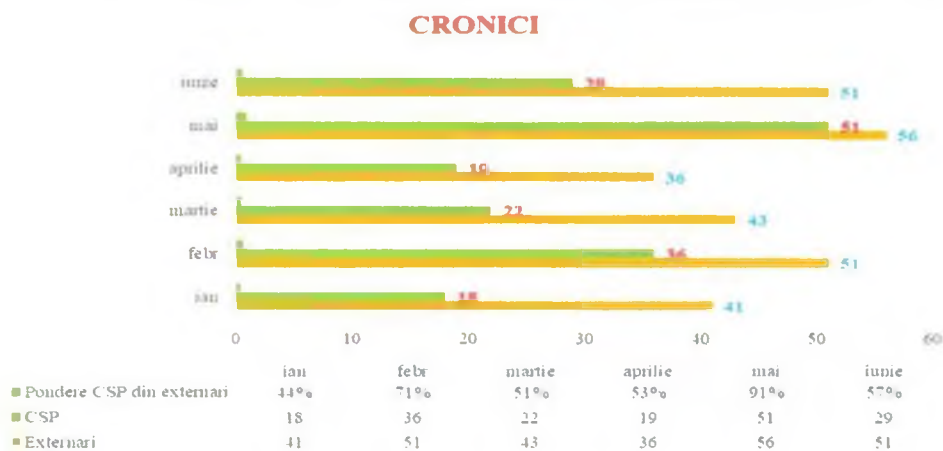
- 16 solicitari pentru: televizor in salon/sala de mese si un cuptor cu microunde

II. ANALIZA CANTITATIVA

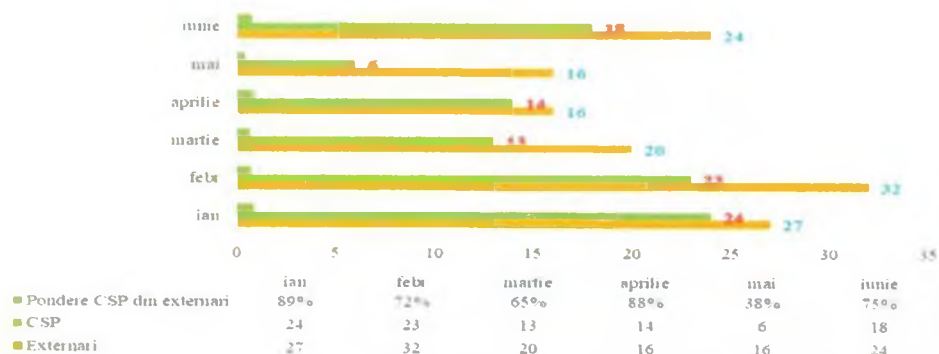
Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 57 %, in crestere cu 6 % fata de luna mai 2023 (51 %)



Dinamica colectarii de chestionare / pe sectii:



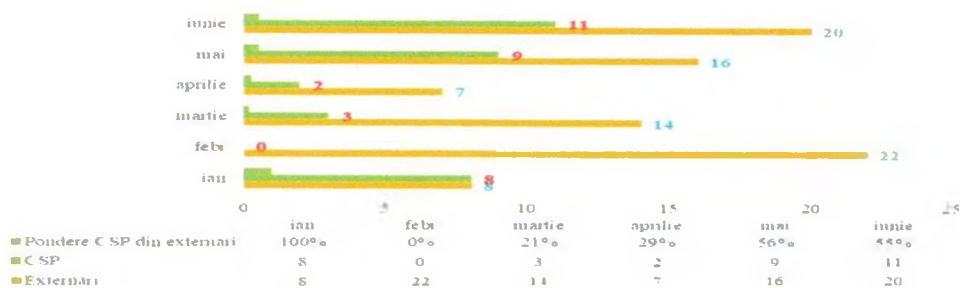
CARDIOLOGIE



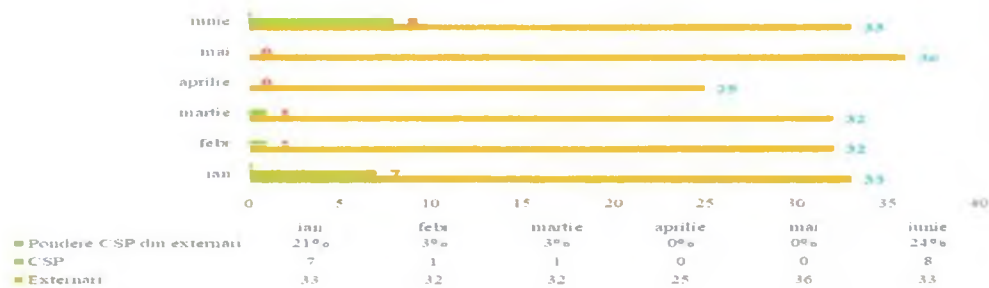
PEDIATRIE



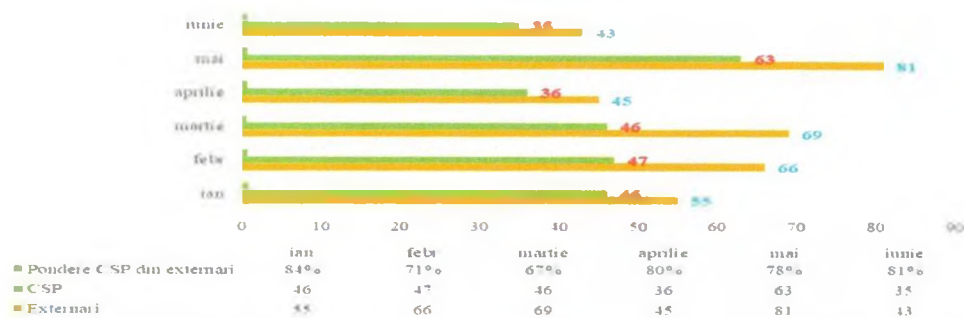
PALIATIVE



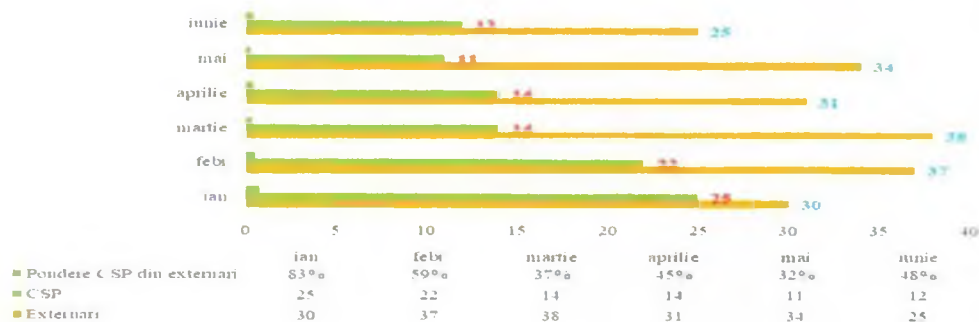
ATI



GASTROENTEROLOGIE

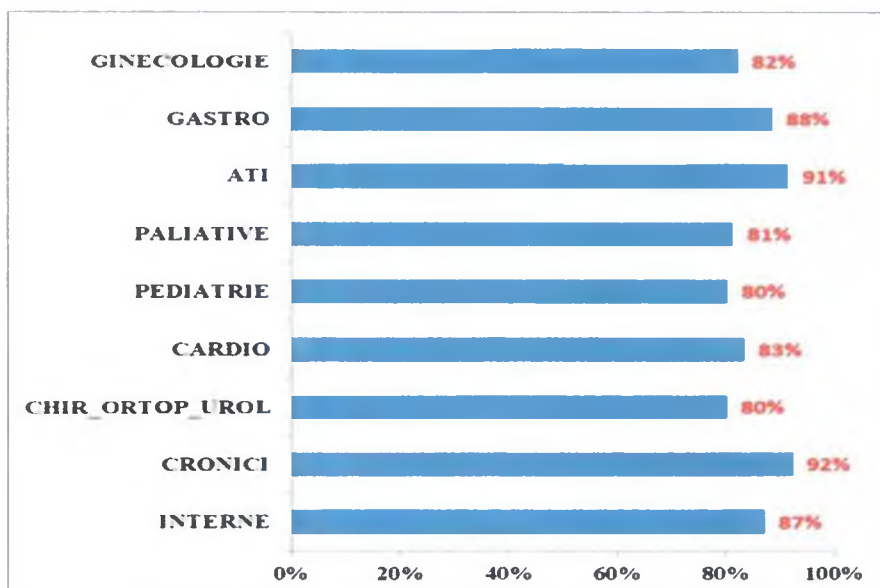


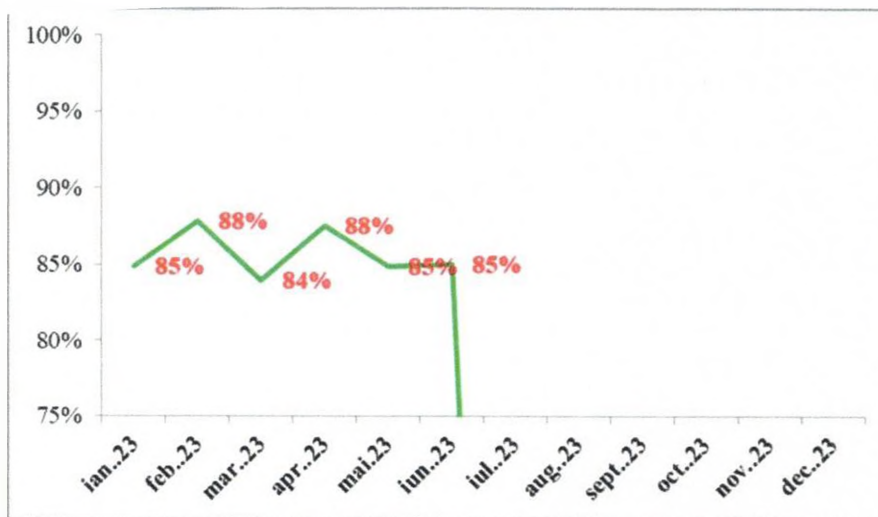
GINECOLOGIE



III. ANALIZA CALITATIVA

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 85 %, egal cu cel din luna mai 2023

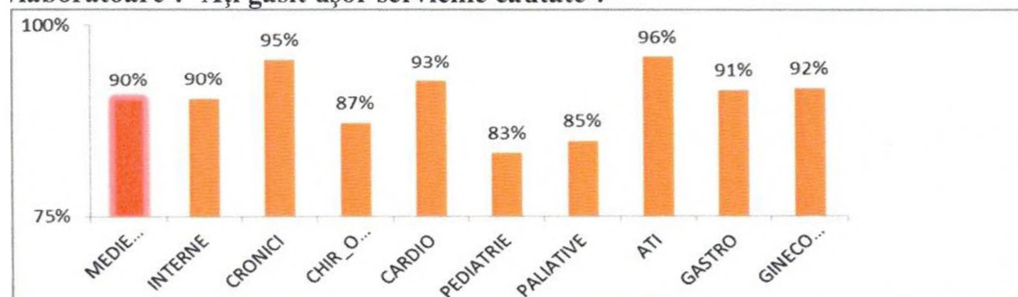




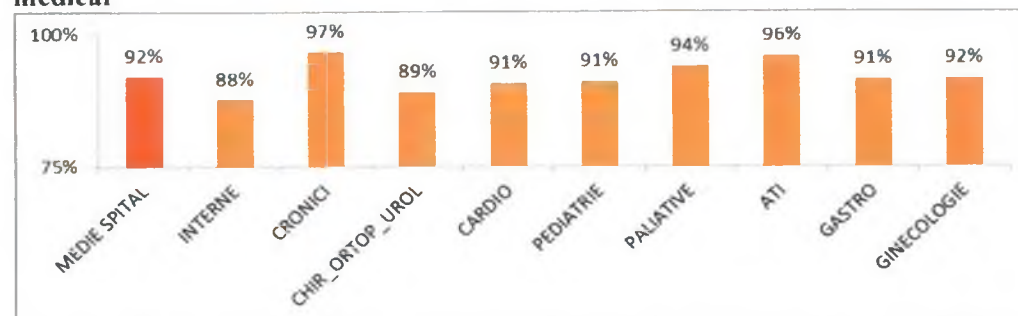
GRAD DE SATISFACTIE PACIENTI - Iunie 2023 - MEDIA PE SPITAL = 85%																													
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6	Intrebarea 7	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12	Intrebarea 13	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Intrebarea 19	Intrebarea 20	Intrebarea 21	Intrebarea 22	Intrebarea 23	Intrebarea 24	Intrebarea 25	Media pe			
MEDIA SPITAL	90%	83%	83%	83%	83%	81%	80%	81%	81%	90%	80%	80%	80%	84%	80%	80%	80%	85%	86%	83%	81%	88%	89%	80%	47%	86%			
INTERNE	90%	86%	82%	86%	86%	86%	88%	89%	90%	80%	91%	88%	88%	87%	87%	89%	100%	100%	86%	89%	89%	88%	88%	75%	78%	24%	87%	87%	
CRONICI	95%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	98%	98%	97%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	78%	24%	87%	87%
CHIR_ORTOP_UROL	87%	89%	90%	90%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	86%	90%	88%	86%	90%	100%	100%	85%	85%	85%	36%	36%	80%	80%	4%	80%	80%	
CARDIO	93%	91%	94%	94%	93%	94%	94%	93%	91%	93%	94%	93%	93%	93%	91%	91%	93%	100%	100%	83%	83%	83%	33%	11%	100%	83%	8%	83%	83%
PEDIATRIE	83%	91%	92%	86%	80%	83%	82%	83%	82%	78%	76%	82%	76%	85%	83%	82%	100%	100%	88%	85%	85%	46%	46%	80%	85%	50%	80%	80%	
PALIATIVE	85%	94%	94%	97%	94%	92%	82%	88%	85%	85%	88%	82%	73%	82%	78%	73%	100%	100%	85%	85%	85%	55%	82%	27%	82%	55%	81%	81%	
ATI	96%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	98%	100%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	56%	100%	0%	100%	83%	81%	
GASTRO	91%	91%	94%	92%	92%	90%	90%	91%	91%	90%	90%	90%	93%	95%	95%	97%	100%	100%	85%	85%	85%	56%	87%	40%	89%	88%	88%	88%	
GINECOLOGIE	92%	92%	86%	94%	94%	92%	92%	86%	86%	89%	86%	94%	92%	92%	92%	92%	100%	100%	81%	81%	81%	33%	17%	100%	92%	0%	82%	82%	

b. Pe intrebari

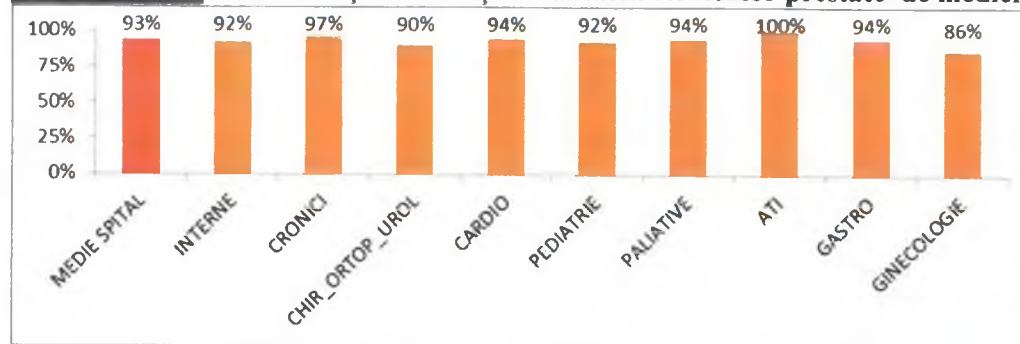
Intrebarea nr. 1: Cât de mulțumit sunteți de semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare ? Ați găsit ușor serviciile căutate ?



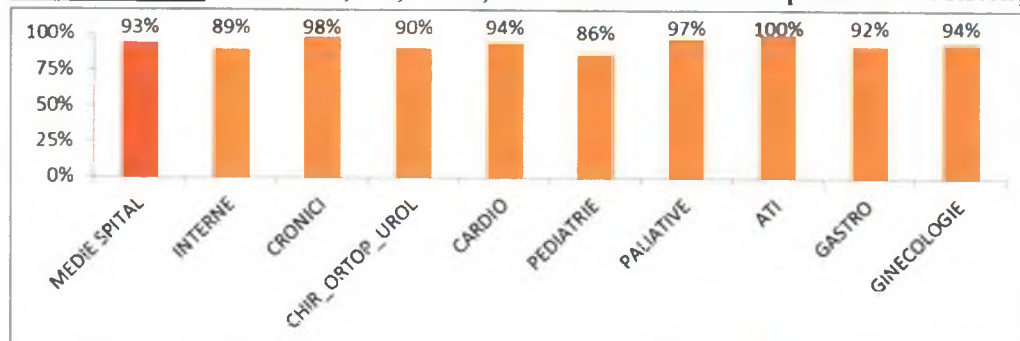
Intrebarea nr. 2: Cât de mulțumit sunteți de timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



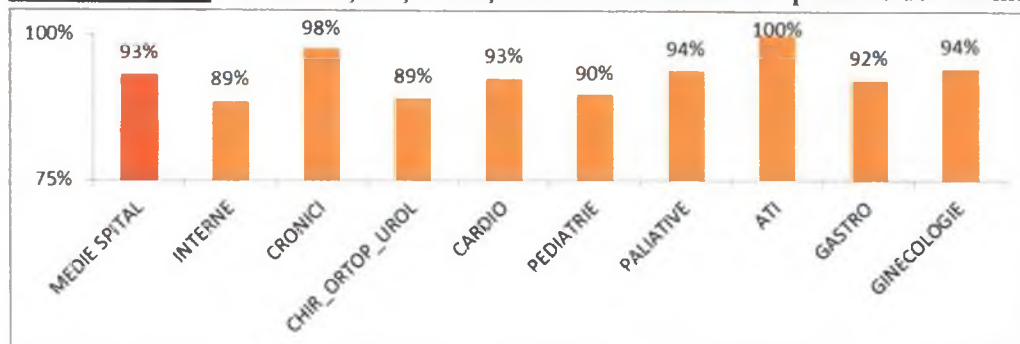
Intrebarea nr. 3: Cât de mulțumit sunteți de **calitatea serviciilor prestate de medici ?**



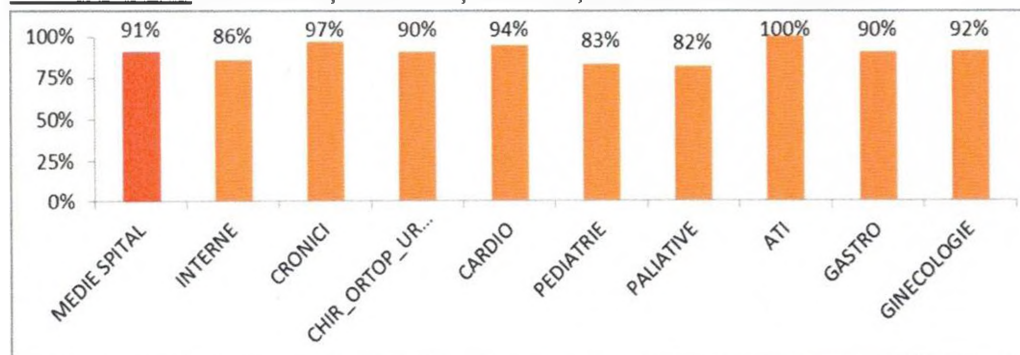
Intrebarea nr.4: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali ?**

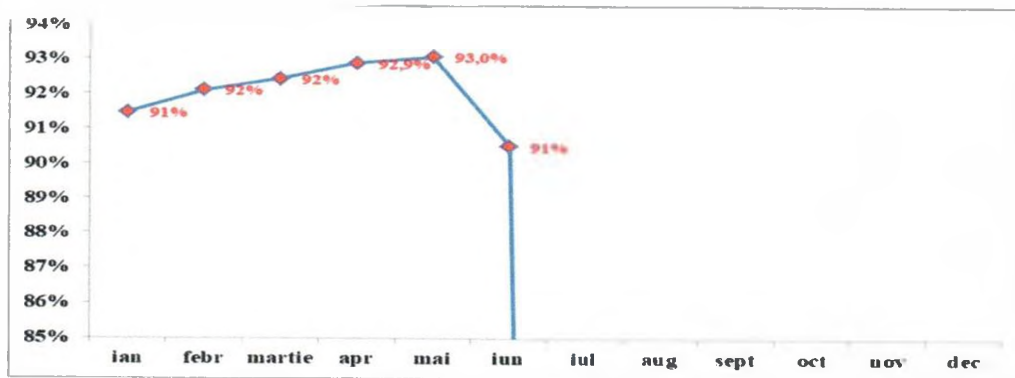


Intrebarea nr. 5: Cât de mulțumiți sunteți de **calitatea serviciilor prestate de infirmiere ?**

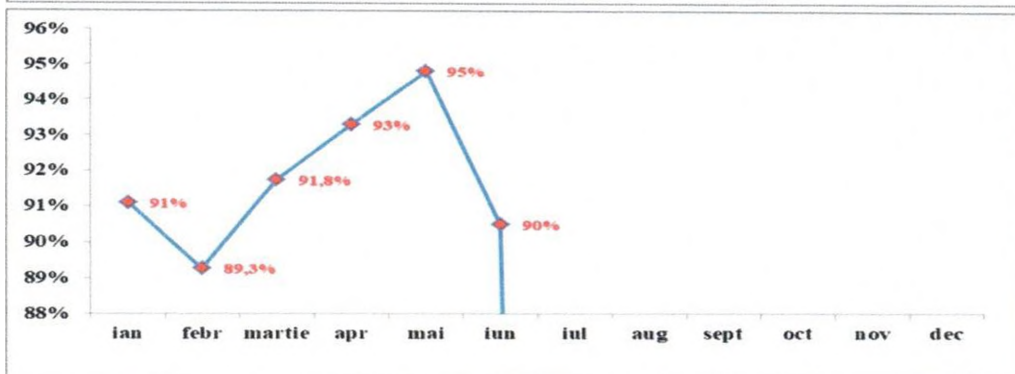
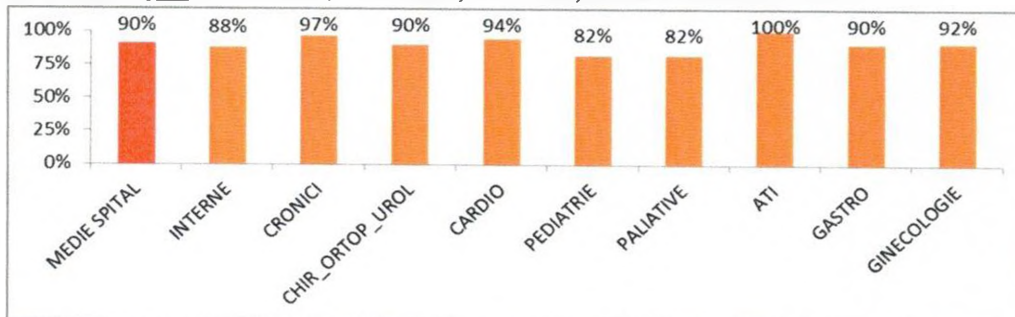


Intrebarea 6.1: Cât de mulțumit sunteți de **curățenia existentă în saloane ?**

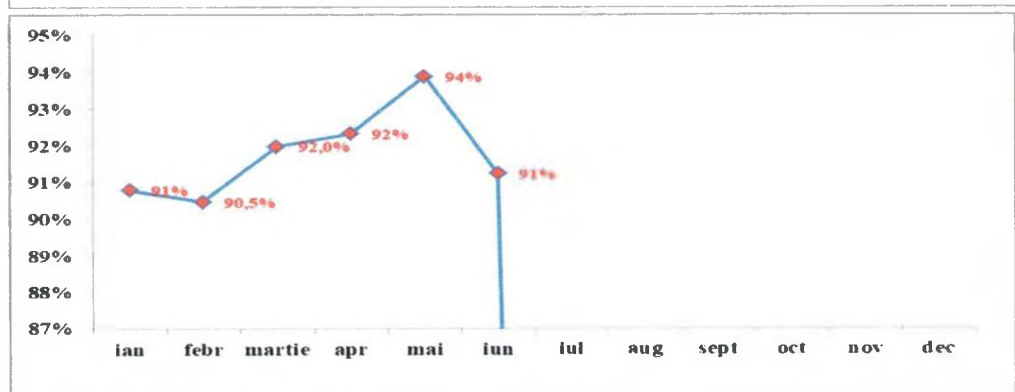
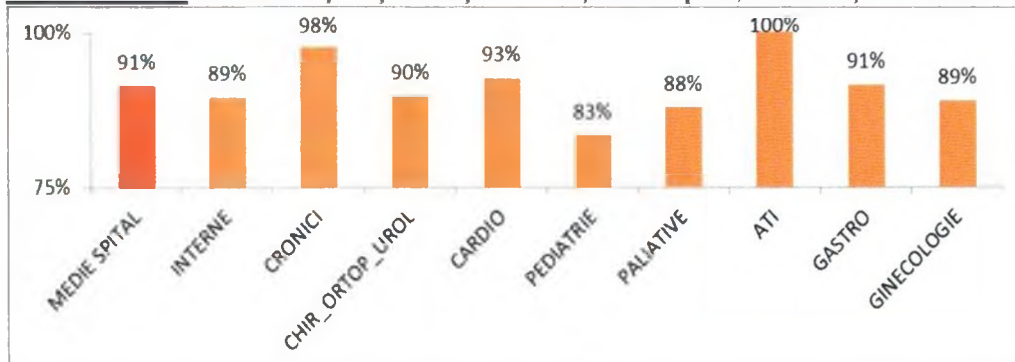




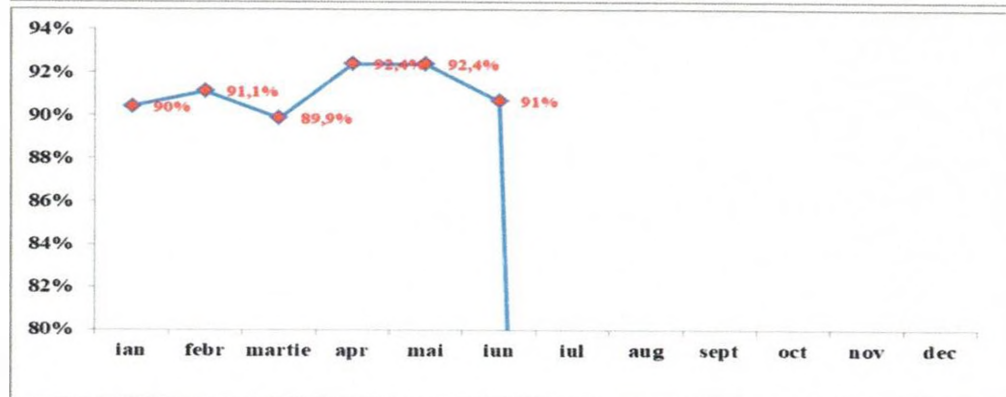
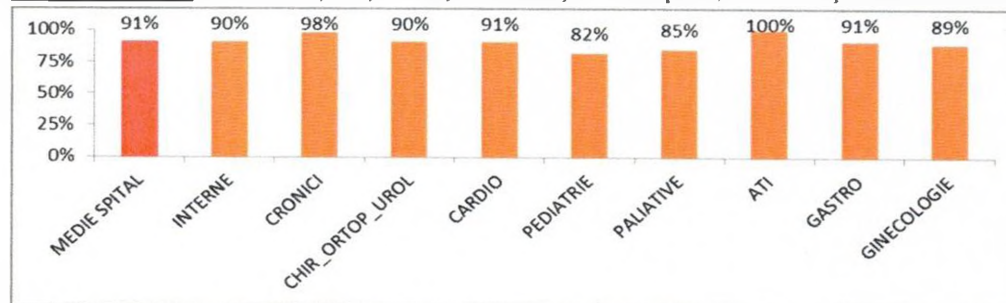
Intrebarea 6.2: Cât de mulțumit sunteți de curățenia existentă în bai ?



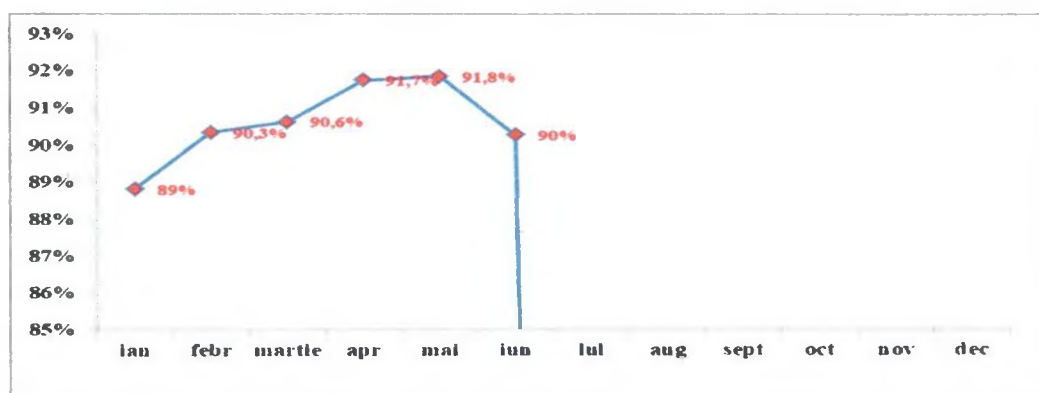
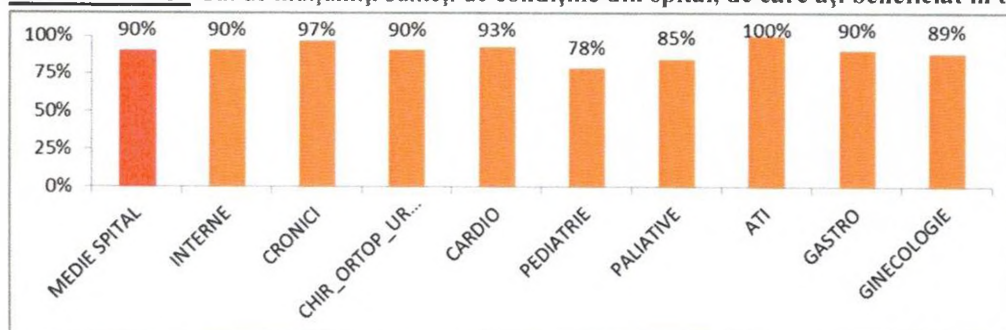
Intrebarea 7.1: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : lenjerie de pat



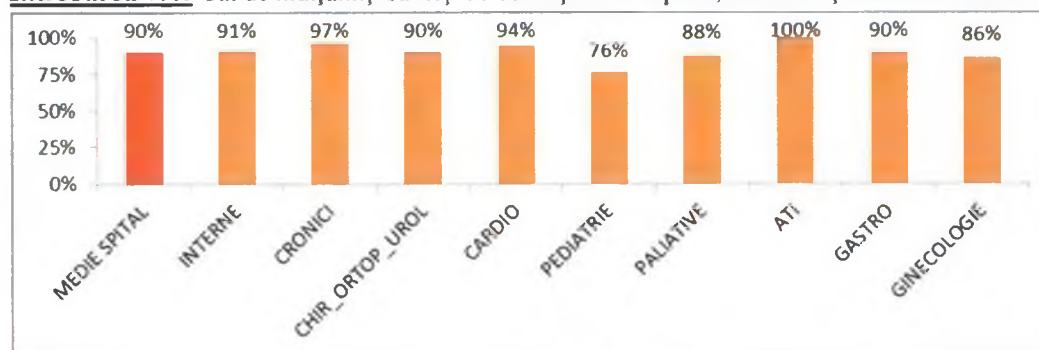
Intrebarea 7.2: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : temperatura

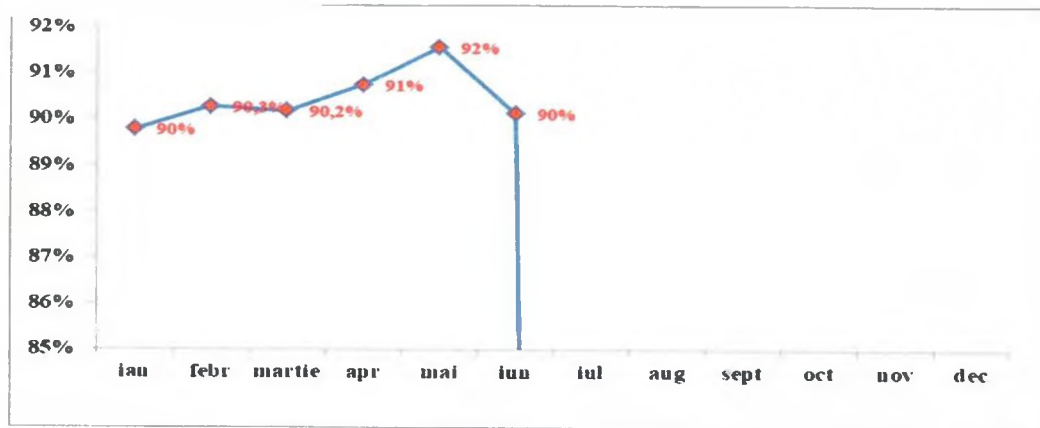


Intrebarea 7.3: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : mobilier

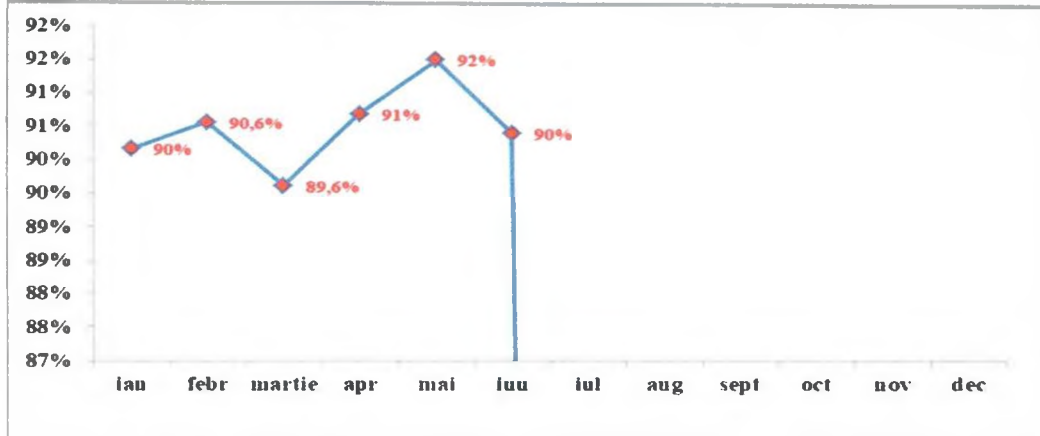
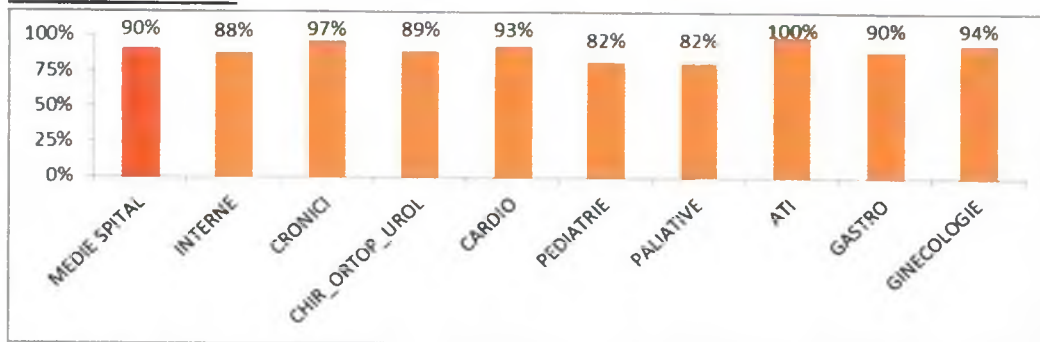


Intrebarea 7.4: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : calitatea hranei

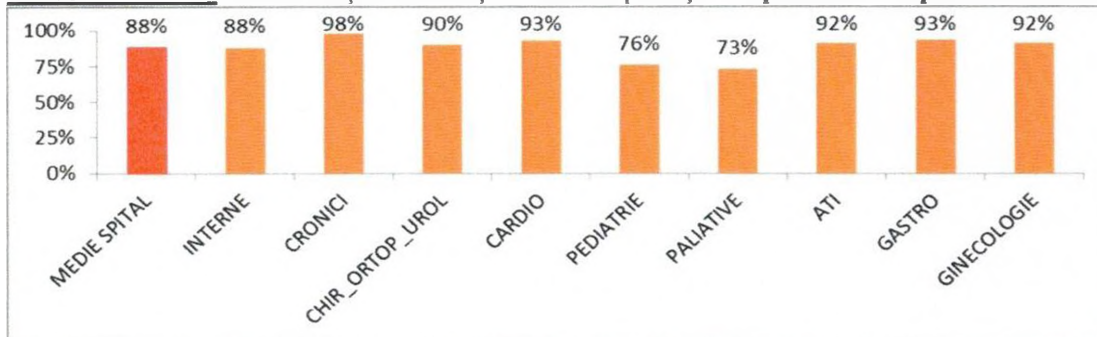




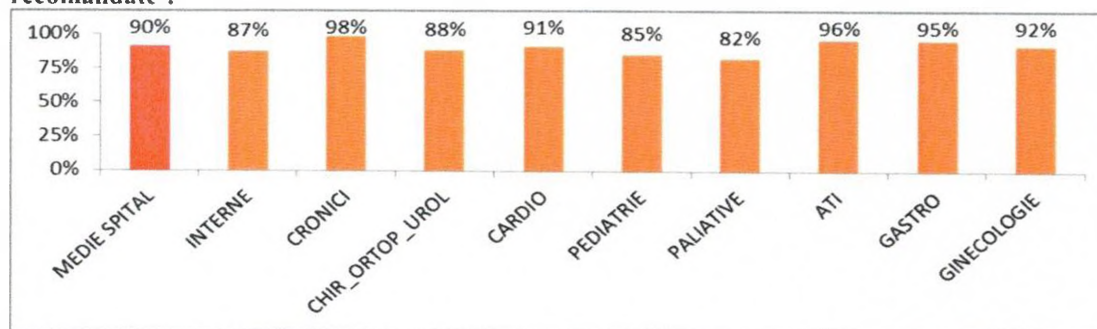
Intrebarea 7.5: Cât de mulțumiți sunteți de condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii : modul de distribuire al hranei



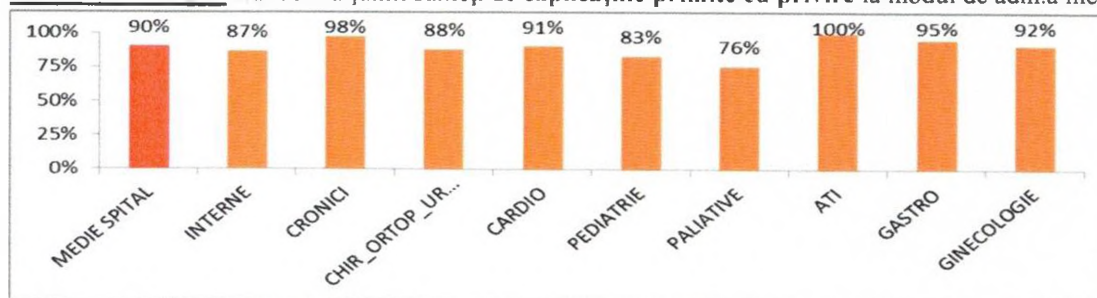
Intrebarea nr. 8: Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră de pacient ?



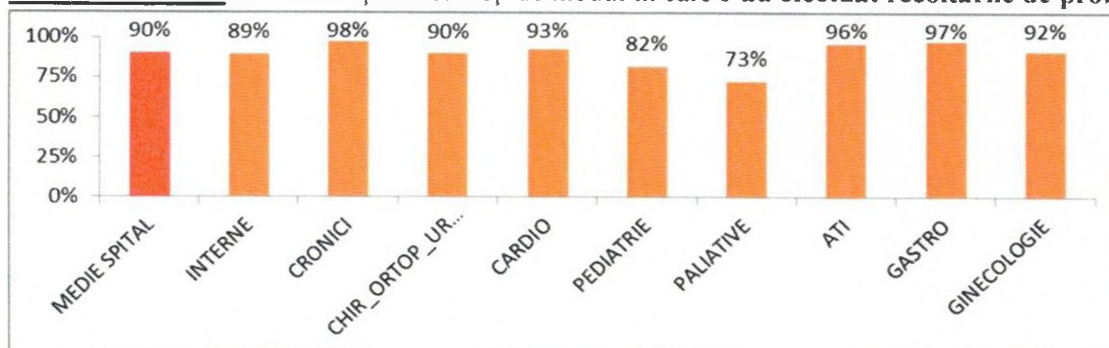
Intrebarea nr. 9: Cât de mulțumit sunteți de informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate ?



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

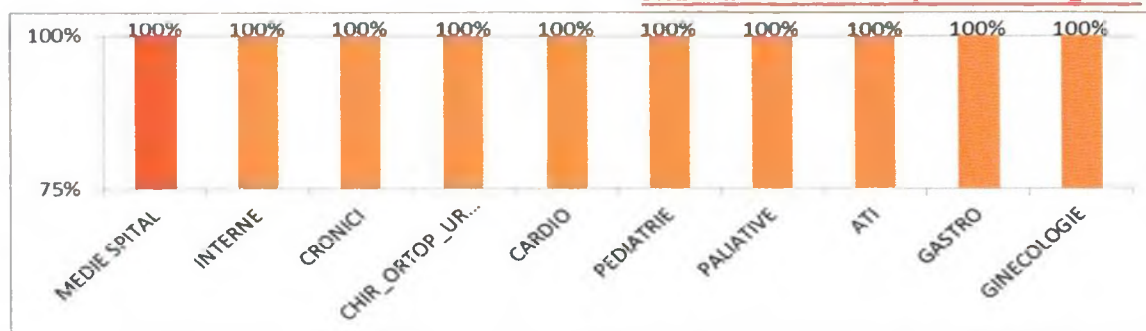


Intrebarea nr. 11: Cât de mulțumit sunteți de modul in care s-au efectuat recoltările de probe biol. pentru analize ?



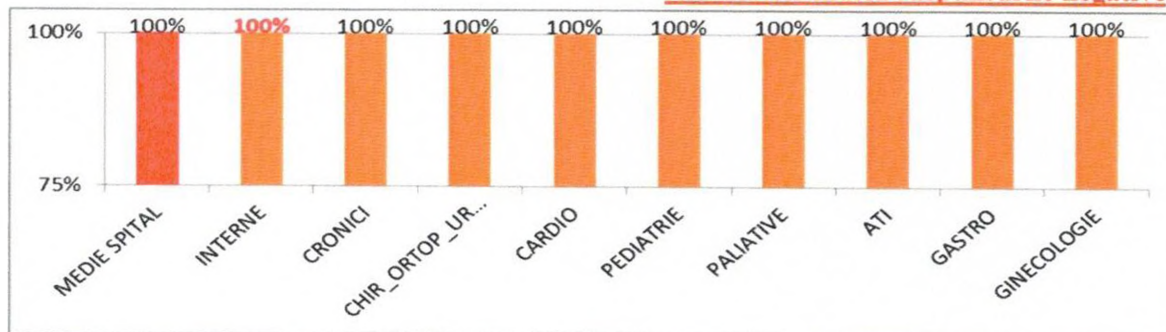
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

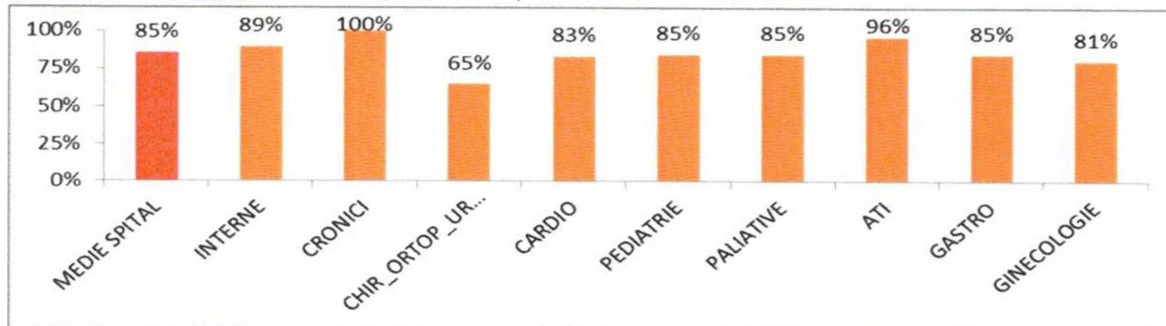


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

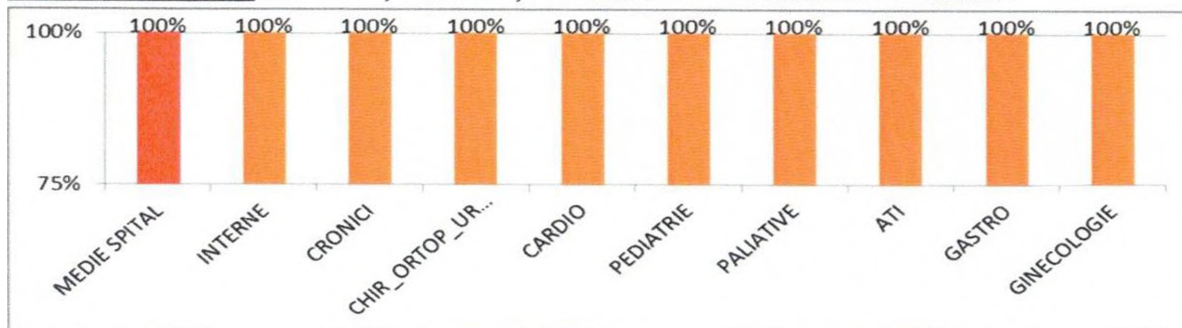
Rezultatele indica raspunsurile negative



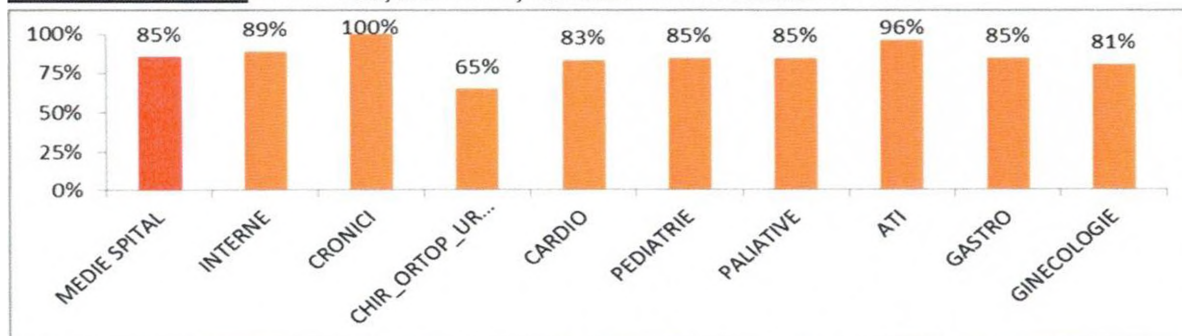
Intrebarea nr. 13.1: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu medicii ?



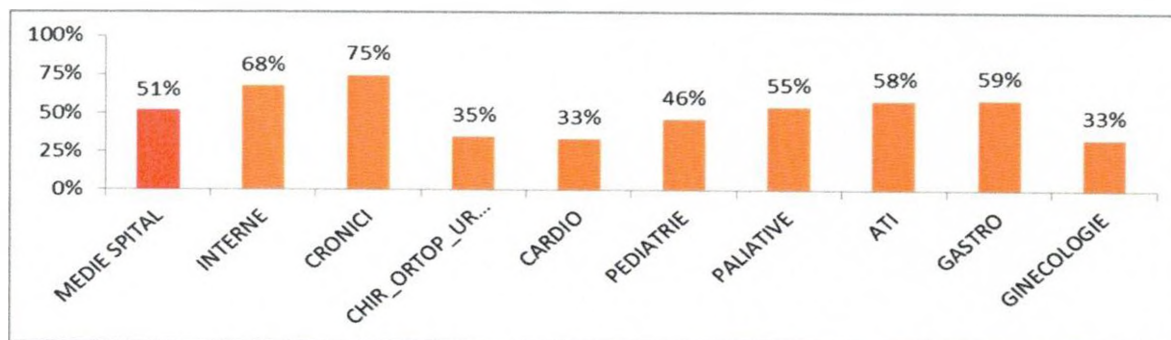
Intrebarea nr. 13.2: Cât de mulțumit sunteți de comunicarea cu asistentele medicale ?



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

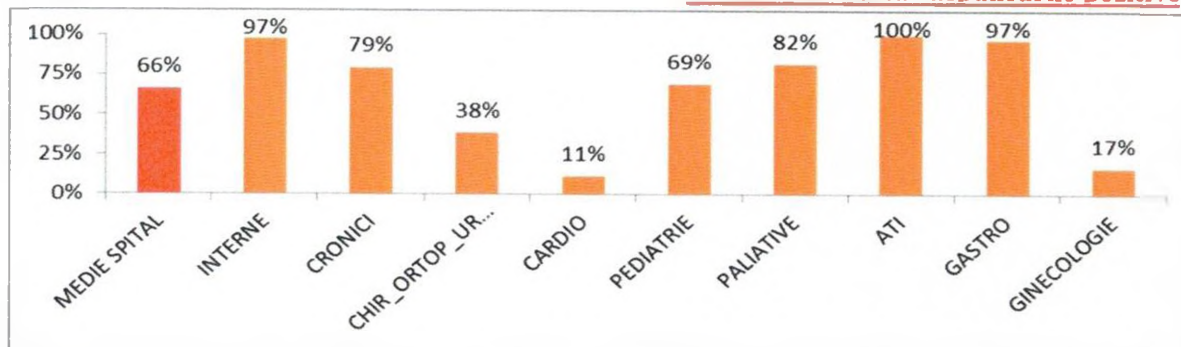


Intrebarea nr. 14: Cum evaluați modul de aplicare a planului de îngrijiri de care ați beneficiat pe perioada internării



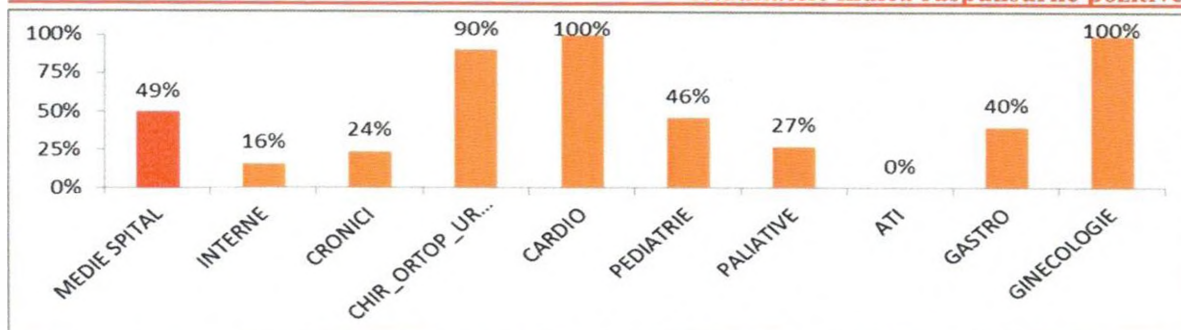
Intrebarea nr. 15: Pe perioada internării, la investigații, ați fost însoțit de personalul din cadrul spitalului ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



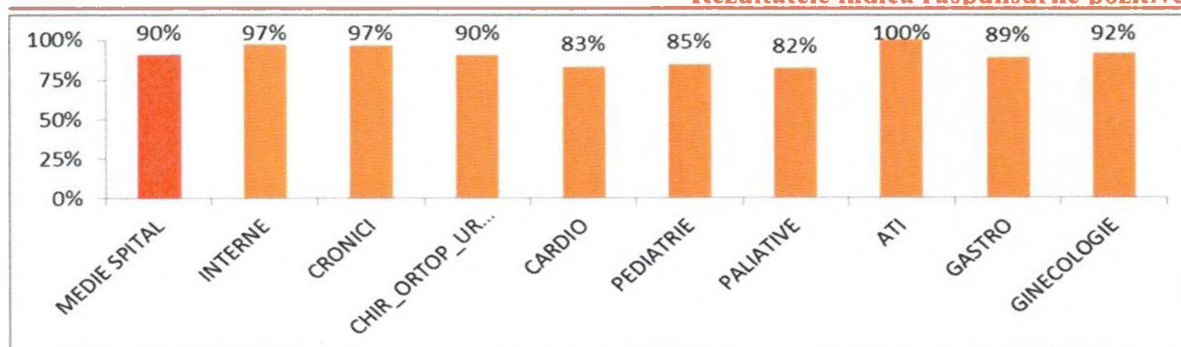
Intrebarea nr. 16: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal ? ☐ DA ☐ NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

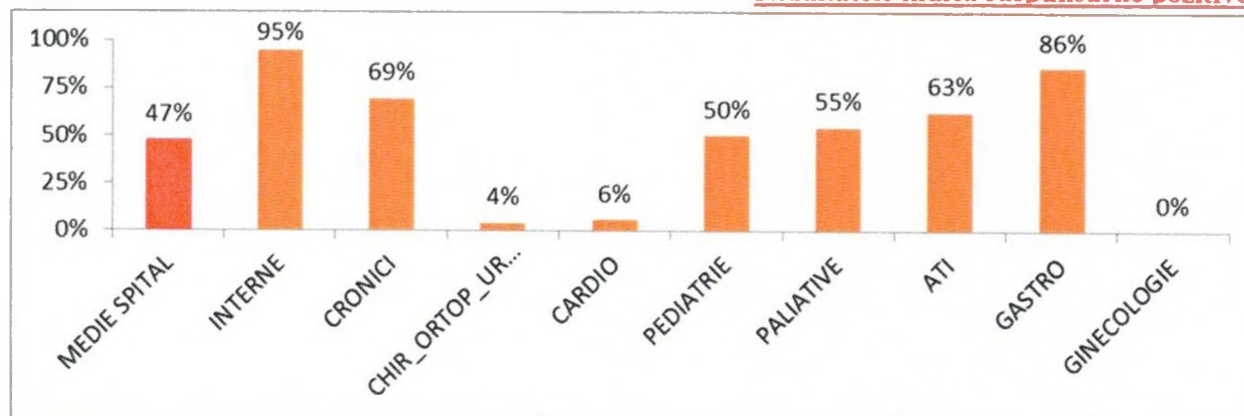
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna Iunie 2023	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - Iunie 2023		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - Iunie 2023		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	37%	38	102	0	38	0%
CRONICI	57%	29	51	3	29	10%
CHIR ORTOP UROL	50%	52	104	9	52	17%
CARDIO	75%	18	24	2	18	11%
PEDIATRIE	81%	26	32	14	26	54%
PALIATIVE	55%	11	20	3	11	27%
ATI	24%	8	33	2	8	25%
GASTRO	81%	35	43	10	35	29%
GINECOLOGIE	48%	12	25	2	12	17%
Media pe spital = 57 %		229	434	45	229	21%

V. CONCLUZII. RECOMANDARI

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

TOP 3 al sectiilor cu cel mai ridicat grad de satisfactie al pacientilor			
	Sectia	Gradul de satisfactie al pacientilor	Pondere chestionare completate dn numar externari
1	Boli cronice	92 %	57 %
	ATI	92 %	24 %
2	Gastroenterologie	88 %	81 %
3	Medicina interna	87 %	37 %
TOP 3 al sectiilor cu cel mai scazut grad de satisfactie al pacientilor			
1	Chirurgie	80 %	50 %
	Pediatric	80 %	81 %
2	Ingrijiri paliative	81 %	55 %
3	Ginecologie	82 %	48 %

Din clasamentul de mai sus, reiese ca esantioane de chestionare colectate de pe sectiile ATI si Medicina interna se situeaza sub target ul lunar impus de reglementarea interna, respectiv 40 % din numarul lunar de externari, ceea ce conduce la concluzia statistica ca esantionul nu este reprezentativ.

Cu toate acestea, media pe spital este de 57 %, datorita faptului ca alte sectii colecteaza intr un grad foarte ridicat: Ginecologie, Pediatrie, Cardiologie.

- Se evidentiaza un procent mare de pacienti (Cardiologie si Ginecologie – 100 %, Chirurgie – 90%) care au raspuns afirmativ la intrebarea nr. 16:

Vi s-au recomandat medicamente care a trebuit să le achiziționați personal ?

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Completarea/actualizarea nomenclatorului de medicamente	31.10.2023	farmacie + sectii	farmacist sef + sefi sectii	Director medical + BMC
Reconfigurarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului	30.09.2023	BMC	BMC + Comitet director	Comitet director

Biroul de management al calitatii serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya