

SPITALUL ORĂŞENESC NEGREŞTI OĂŞ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negreşti Oaş, str. Victoriei nr. 90

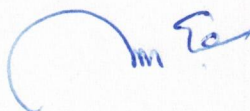
CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: spitalnegrestioas@yahoo.com

Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMC 151/20.09.2024

AVIZAT,

Director medical interimar



APROBAT,

Manager



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORĂŞENESC NEGREŞTI OĂŞ

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 – AUGUST 2024 + cumulati 8 luni 2024, care cuprinde inclusiv date referitoare la: condițiile hoteliere, curățenie, hrana primită si modul de distributie al acesteia, aspectului lenjeriei, calitatea comunicării cu medicii, asistentele medicale si infirmierele.

Urmare difuzării 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 creșterii 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.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

BOLI CRONICE

- Am inteles ca intra spitalul in reparatii capitale. Mi as dori ca sculptura de la intrare sa fie evidentiata mai bine, la fel si pietrele din parc (bolovani), iar in interiorul spitalului tablourile sa fie pastrate. Artistii au vrut sa creeze pentru frumusetea spitalului.

CHIRURGIE

- In sala de operatie ar fi util un monitor pentru eficienta calitatii operatiei + pat pentru bolnavul care urmeaza sa i se faca interventia.

PEDIATRIE

- Eu consider, in calitate pacient, ca ar trebui multe modificari "aparaturii" doctori. Iar cand spun doctori ca au nevoie mare de toate pt. pacientii lor, un spital mare cap coada. Sa investiti sa nu mai plece doctorii buni si bineteles salariu, iar doctorii sunt cei mai importanti pt. oamenii si sa trateze oameni cu caldura. Multumesc pt. tot. Doamna doctor este nota 10 si asistentele la fel.
- Trebuie facute WC si bai in fiecare salon. In rest este bine, in special doamna doctor de nota 10. Multumesc.
- Lipsa aerului conditionat , amenajarea bai (lipsa politei de la oglinda). Montare de televizoare pentru copii ca sa se uite la desene.
- Ar fi fost bine daca ar fi existat un televizor, clima si un mop sa poti sterge dupa dus deoarece apa se scurge in camera. Ar fi bine sa existe si un aspirator pentru a face curatenie in saloane si pe holuri.

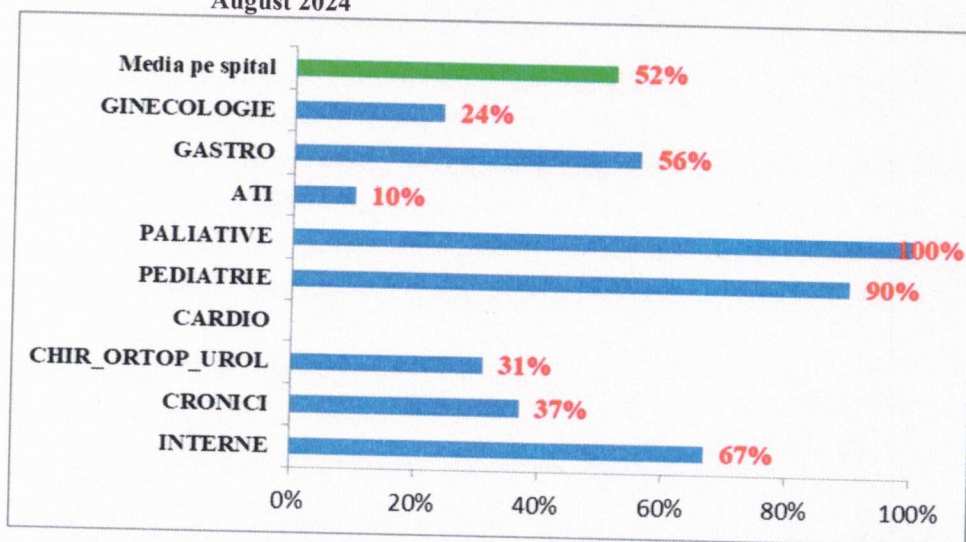
GASTROENTEROLOGIE

- Ce se intimpla ? O singura infirmiera pe schimb ? De ce infirmiera care curata toaleta serveste la masa ? mai trebuie cel putin inca una pe schimb.
- Nu sunt de acord cu o singura infirmiera pe sectie pt. ca schimba bolnavii si dupa aceea ne serveste masa

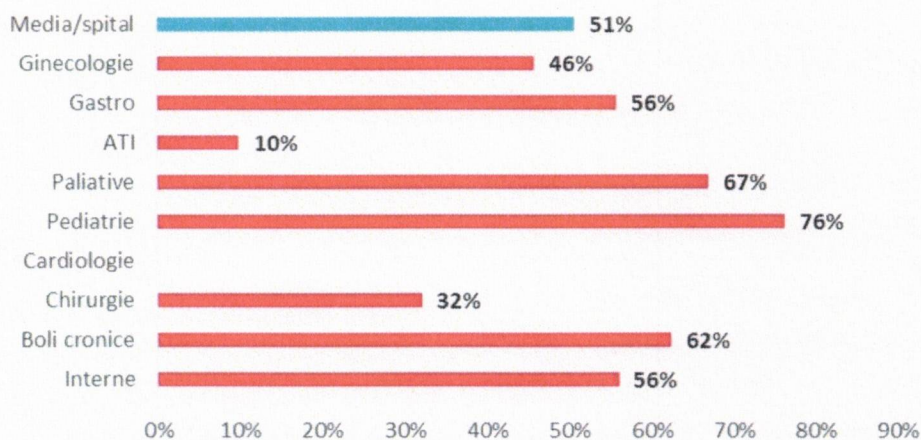
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 52 %, in scadere cu 3 % fata de luna iulie 2024 (52 %).
August 2024

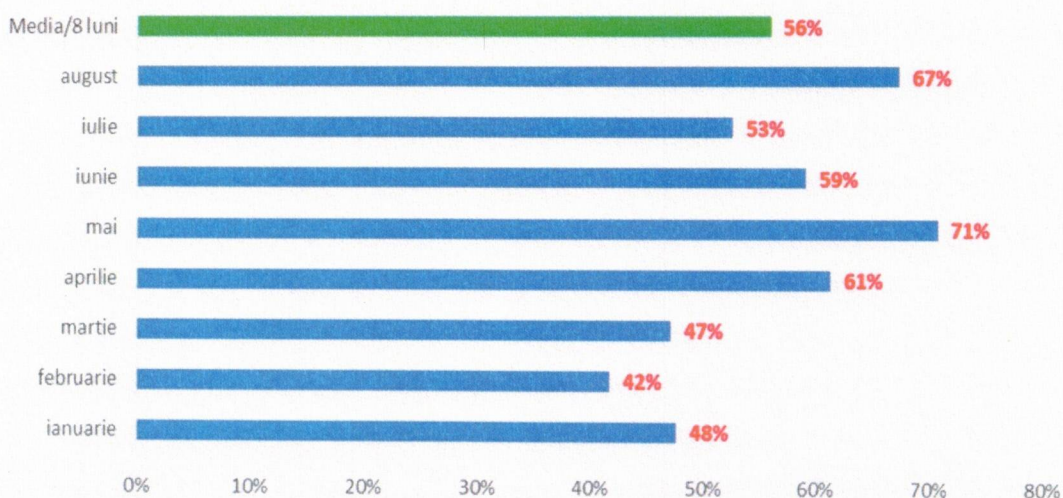
8 luni 2024



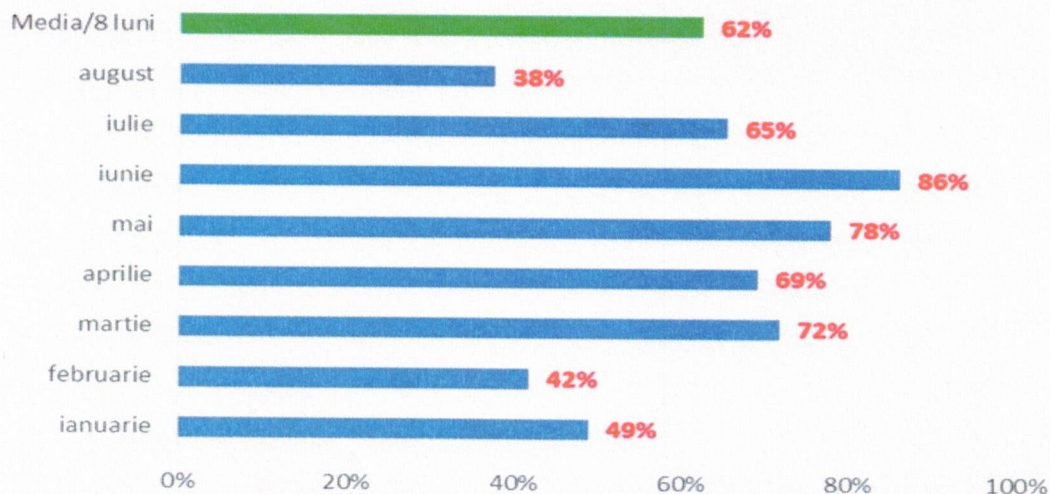
PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI (MEDIA PE 8 LUNI 2024)



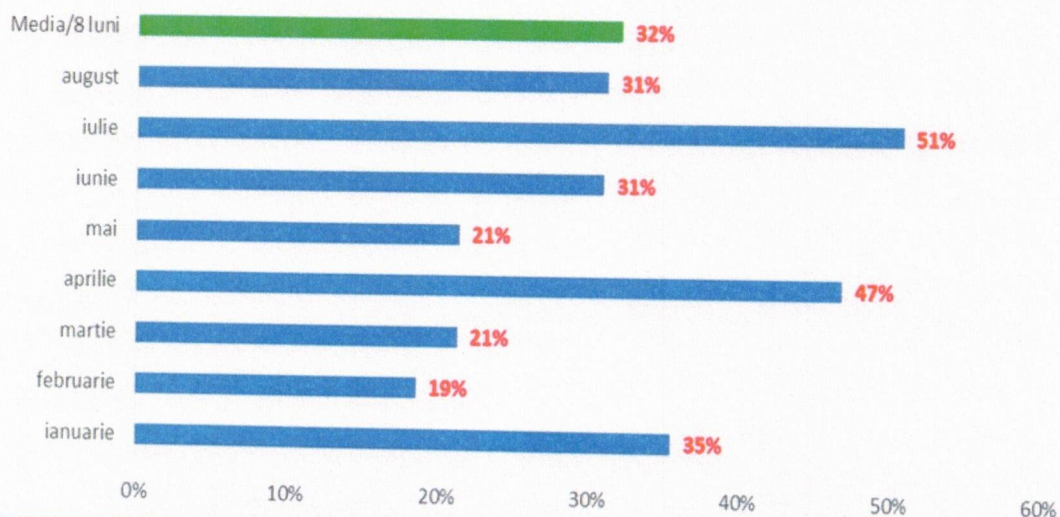
MEDICINA INTERNA



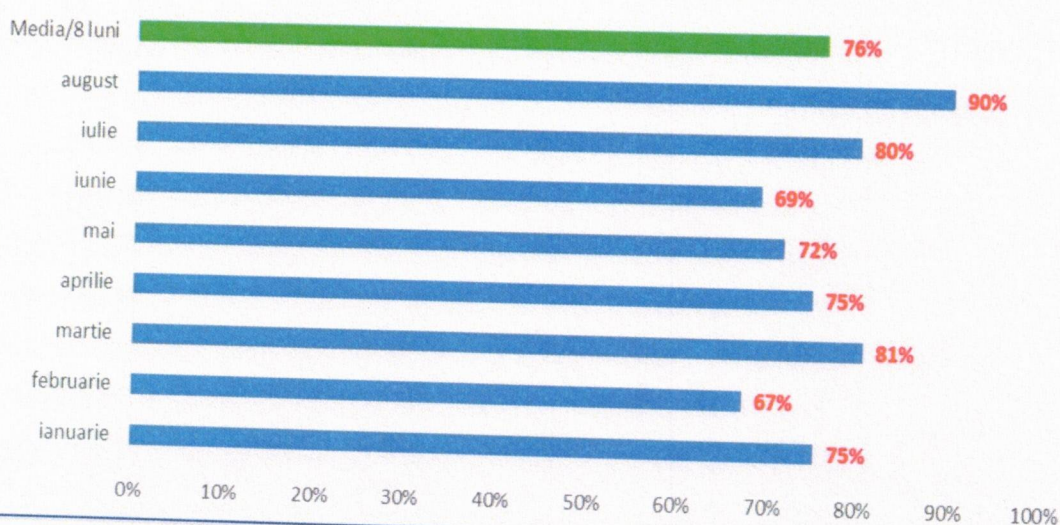
BOLI CRONICE



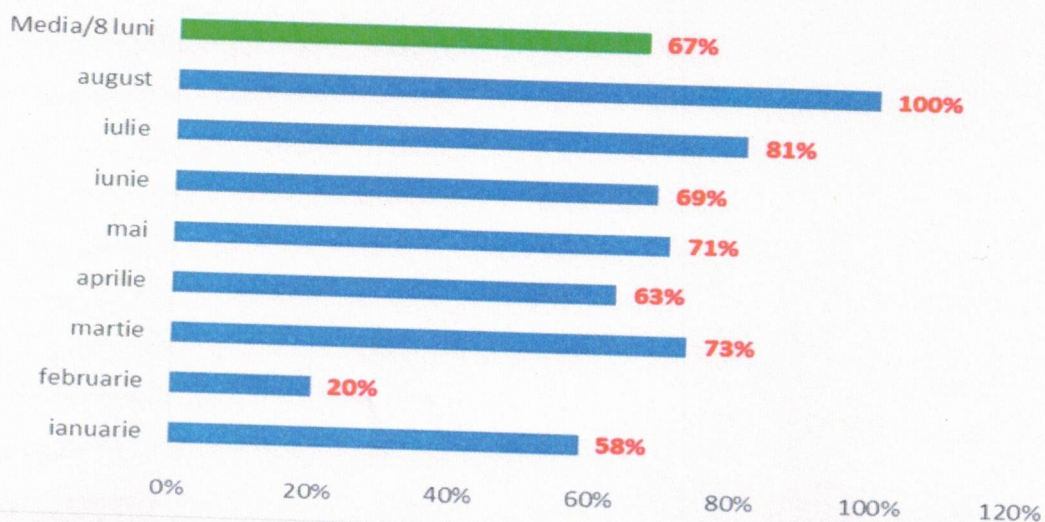
CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE



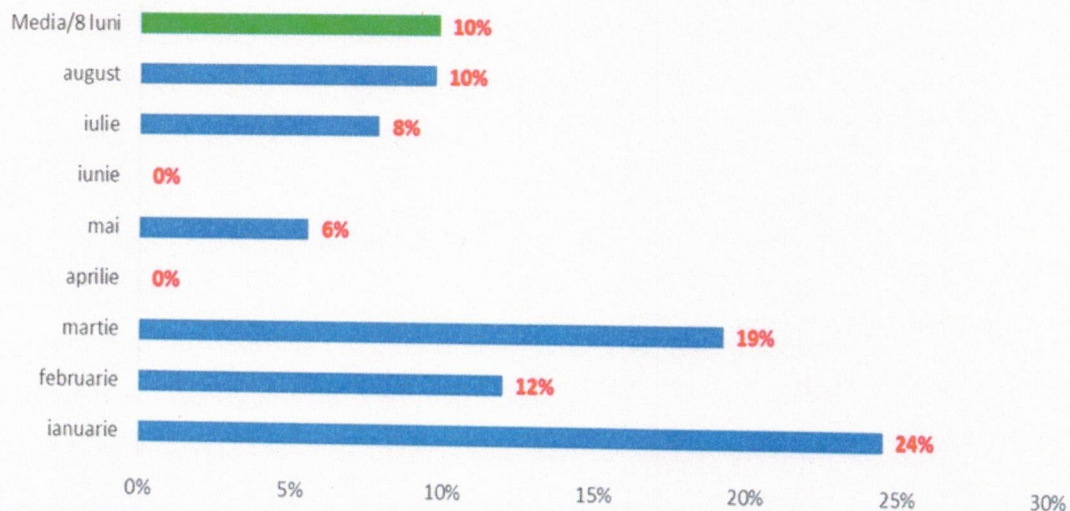
PEDIATRIE



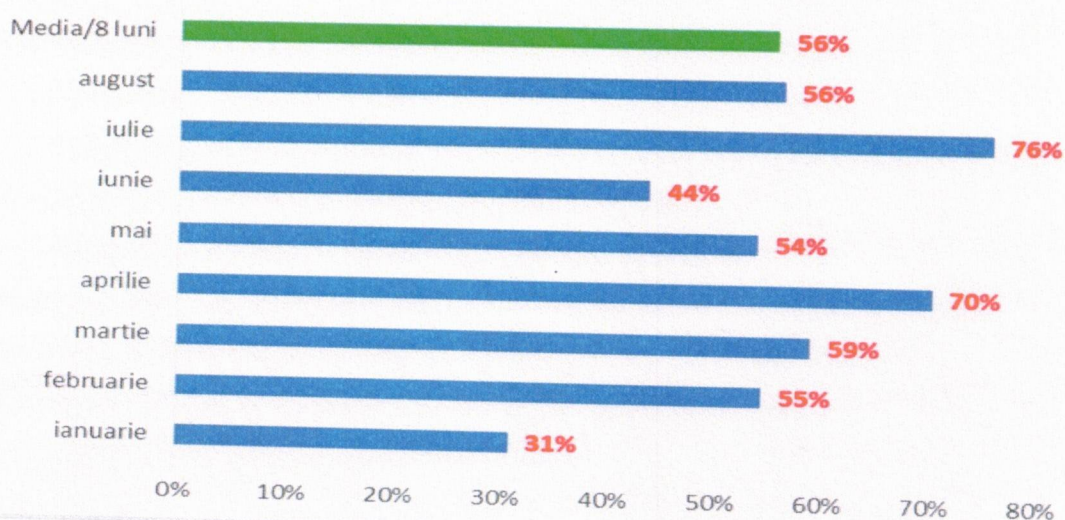
INGRIJIRI PALIATIVE



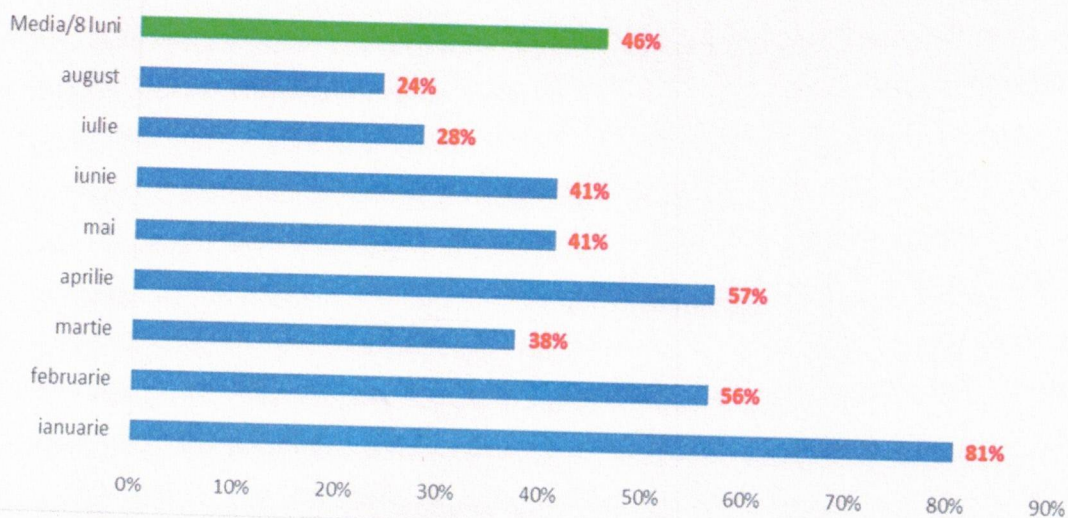
ATI



GASTROENTEROLOGIE

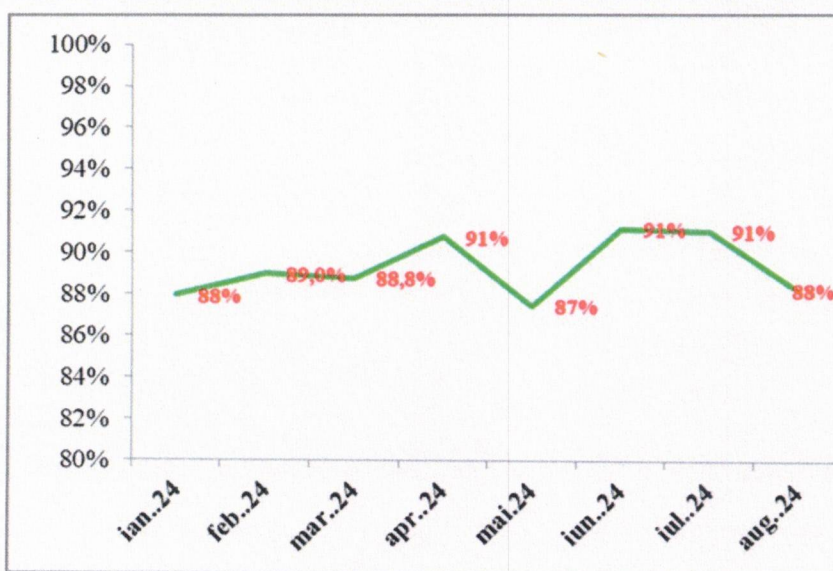
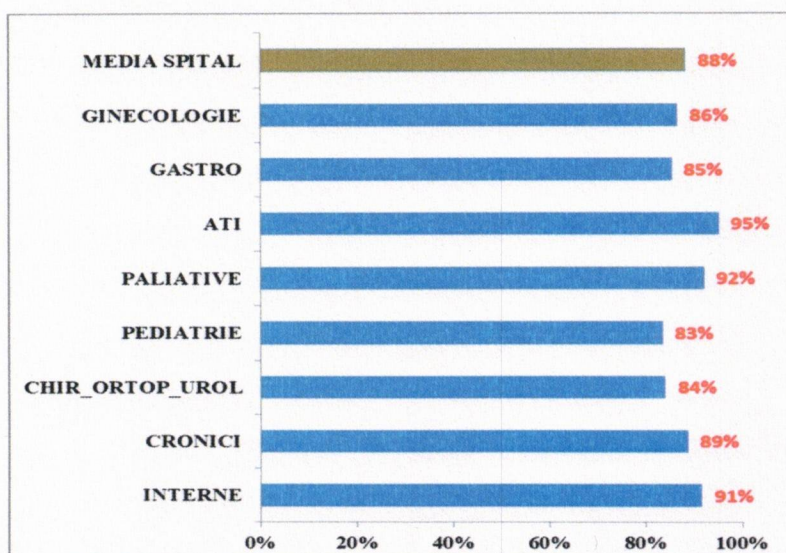


GINECOLOGIE



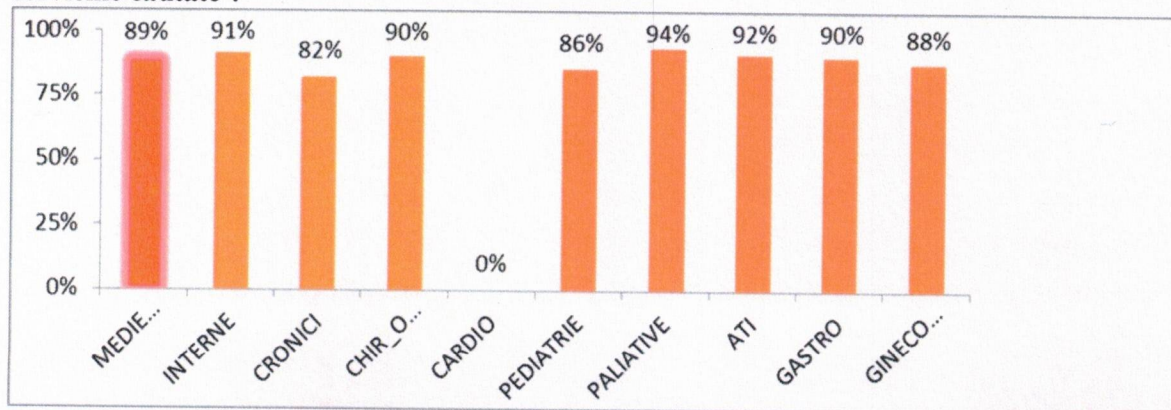
IV. ANALIZA CALITATIVA

Nivelul de satisfacție al pacienților / secțiilor – media pe spital = 88 %, în scădere cu 3 %cu cel din luna iulie 2024

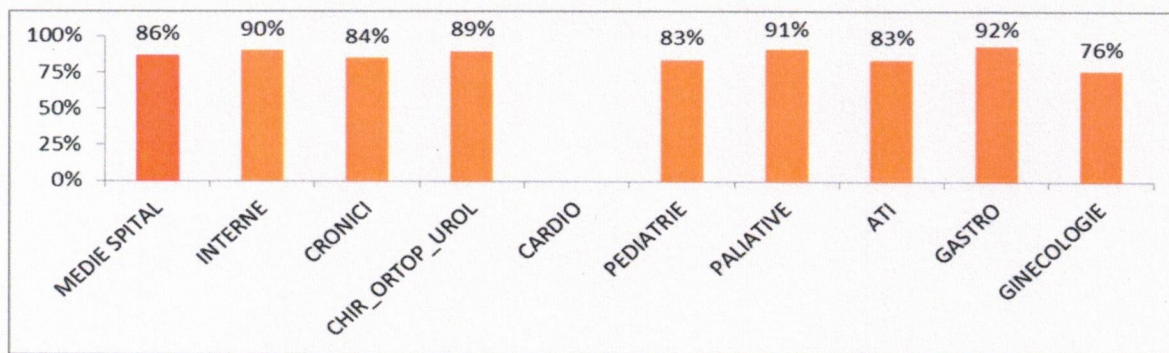


a. Pe întrebări

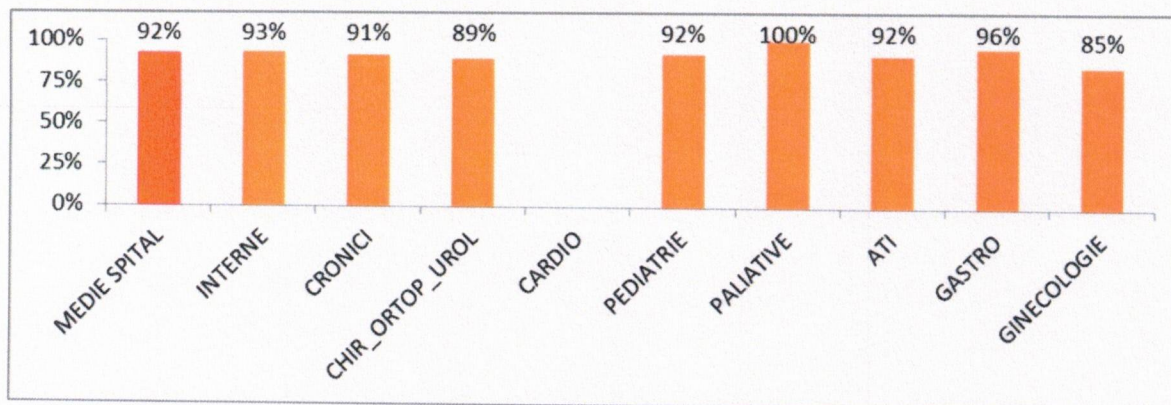
Întrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții / cabinete / laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



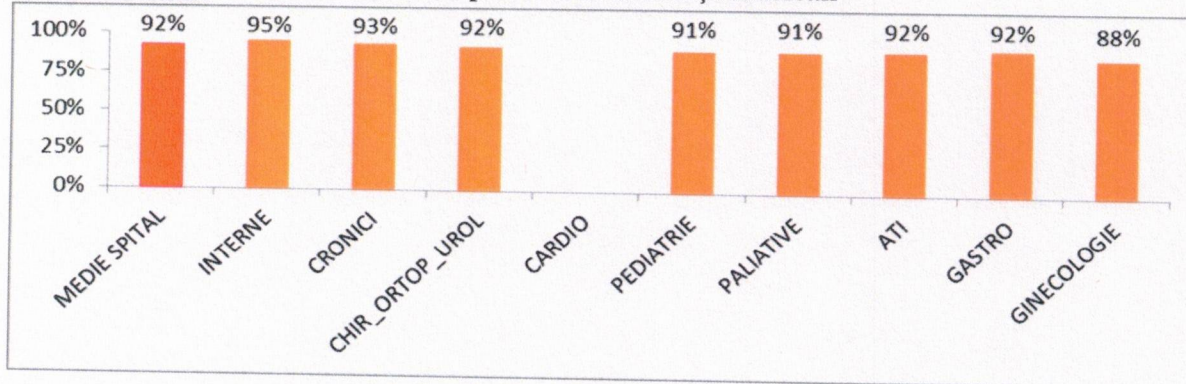
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare până când ați fost preluat de personalul medical



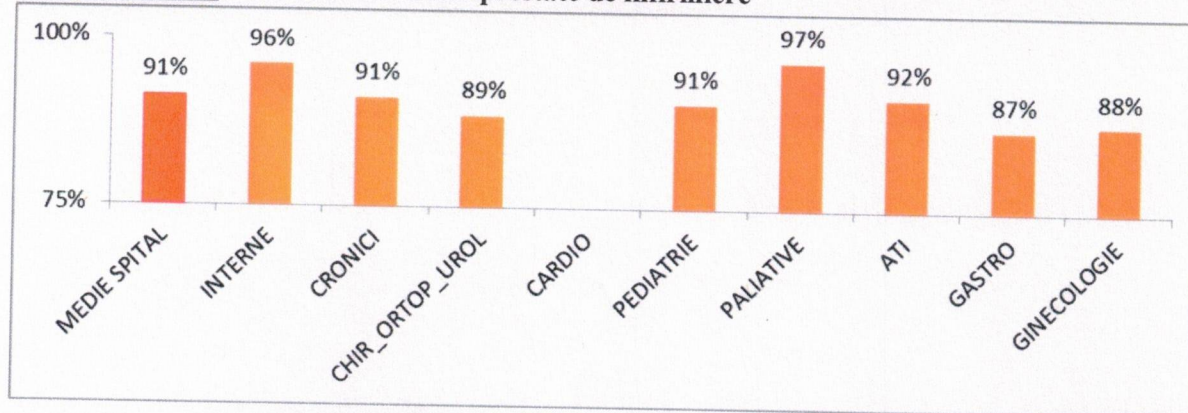
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



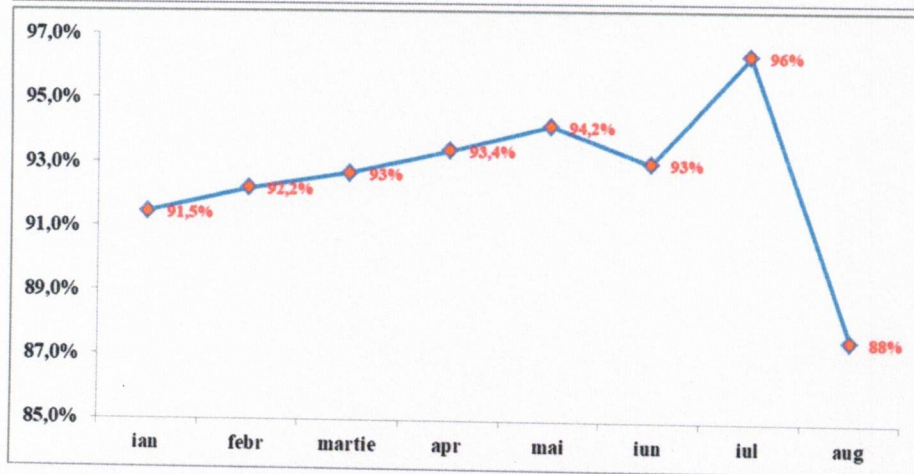
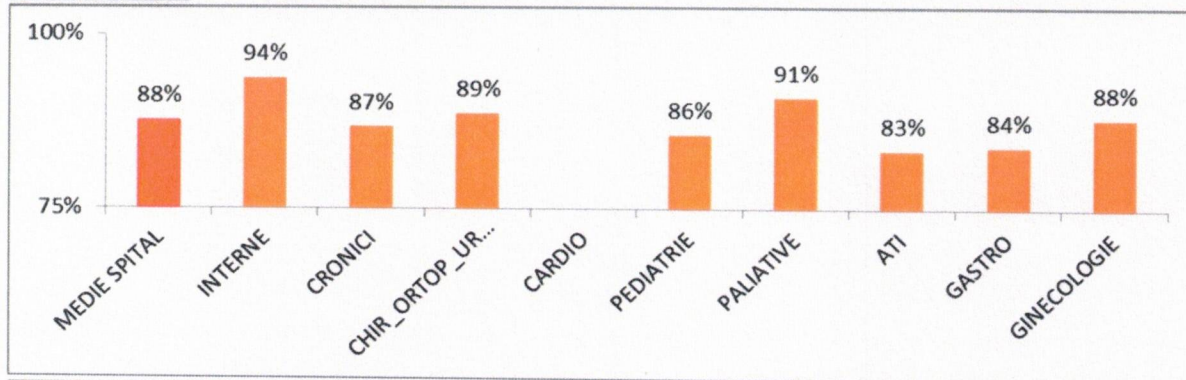
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



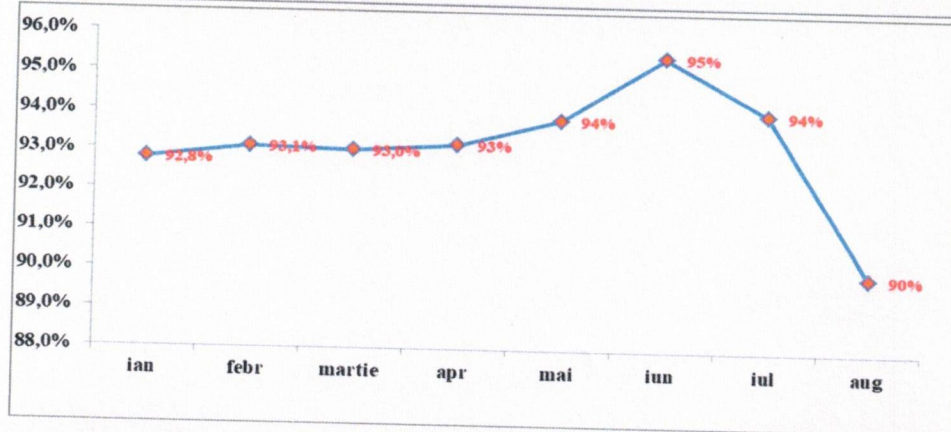
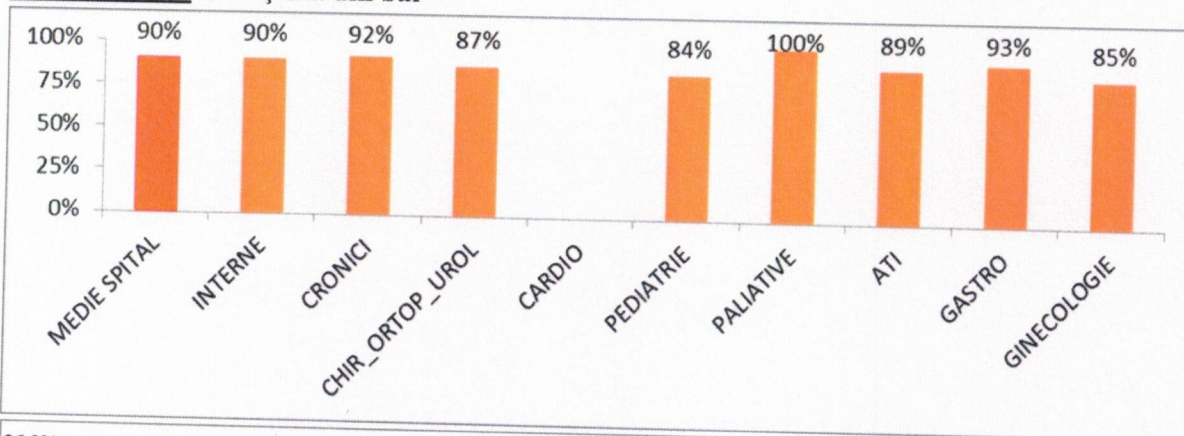
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



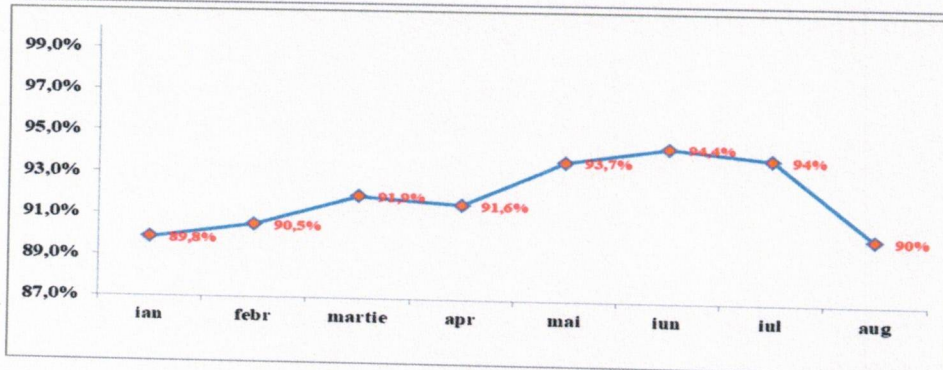
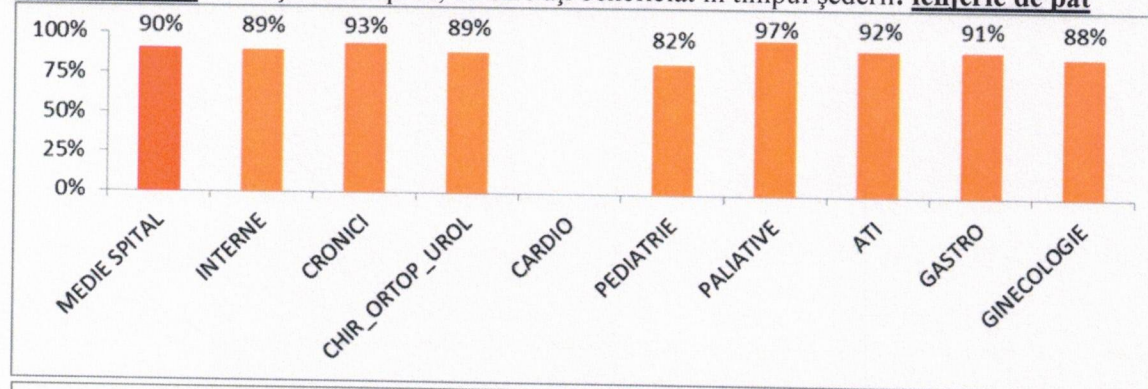
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



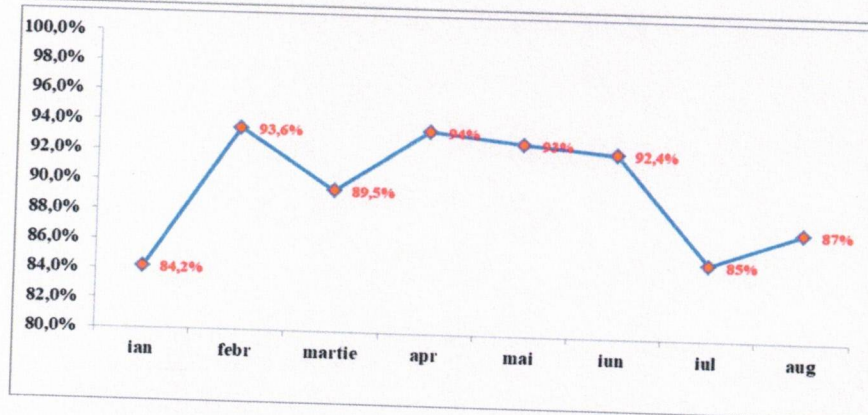
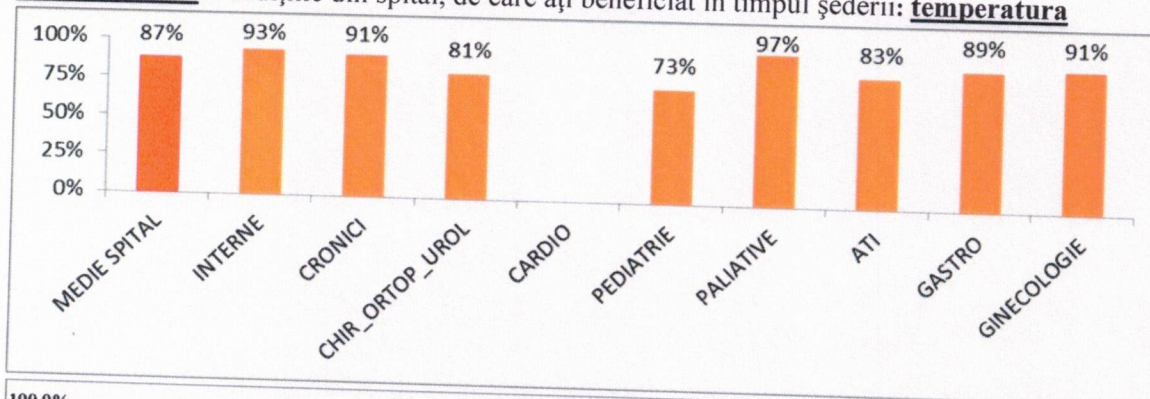
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



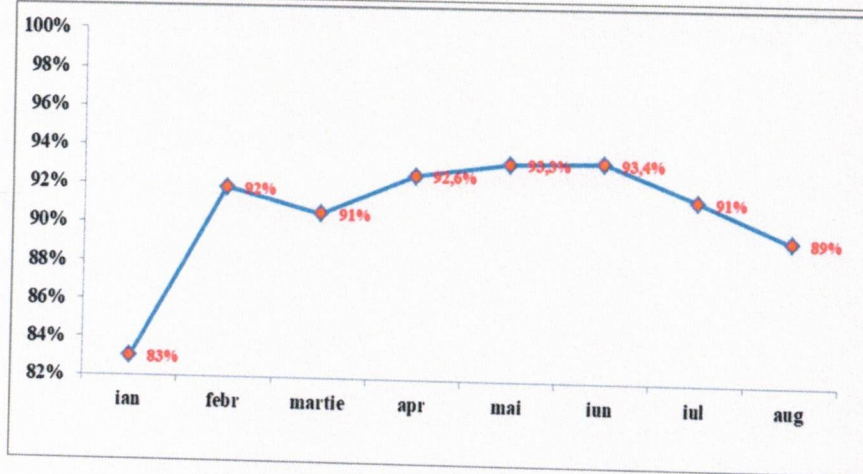
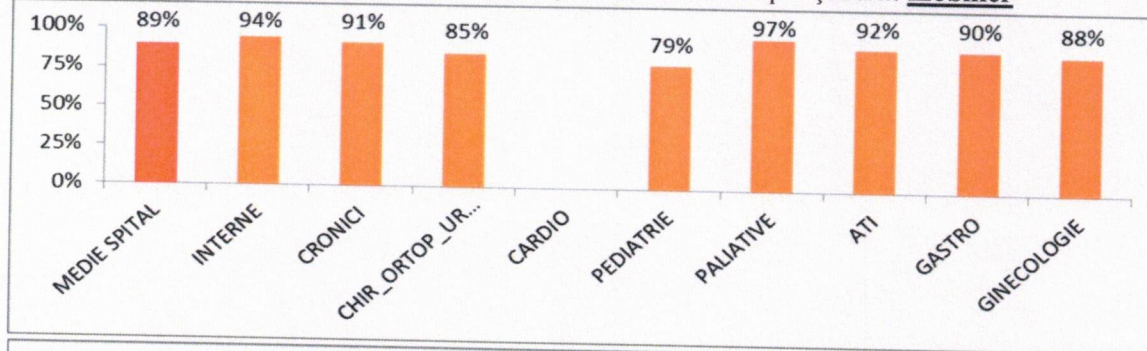
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



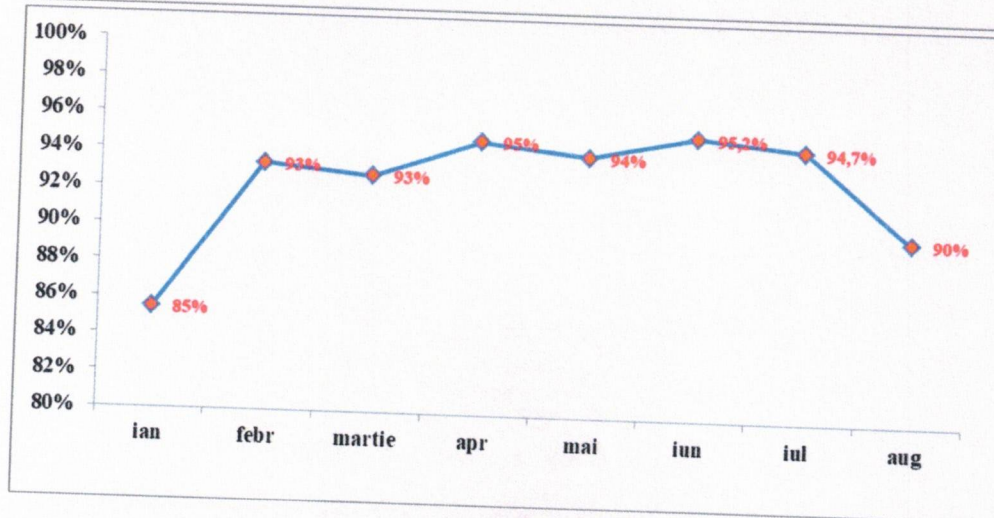
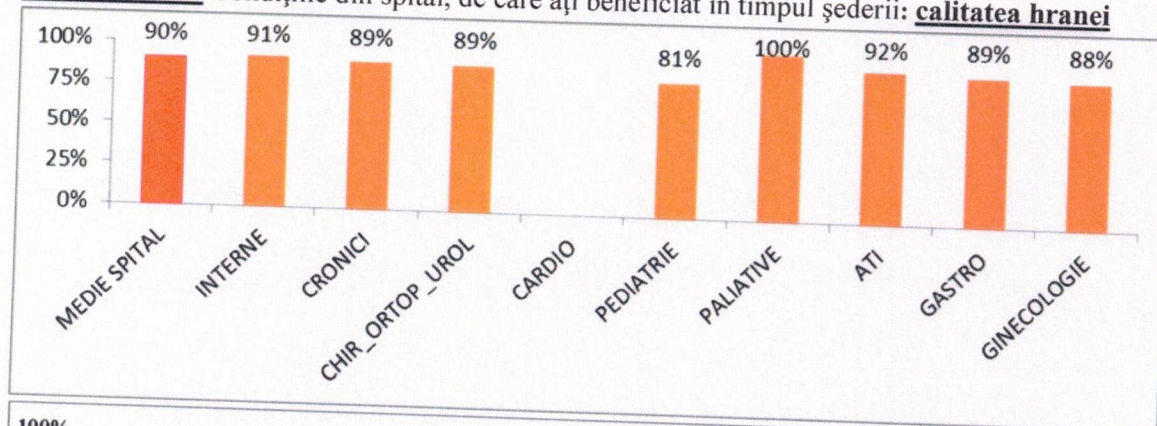
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



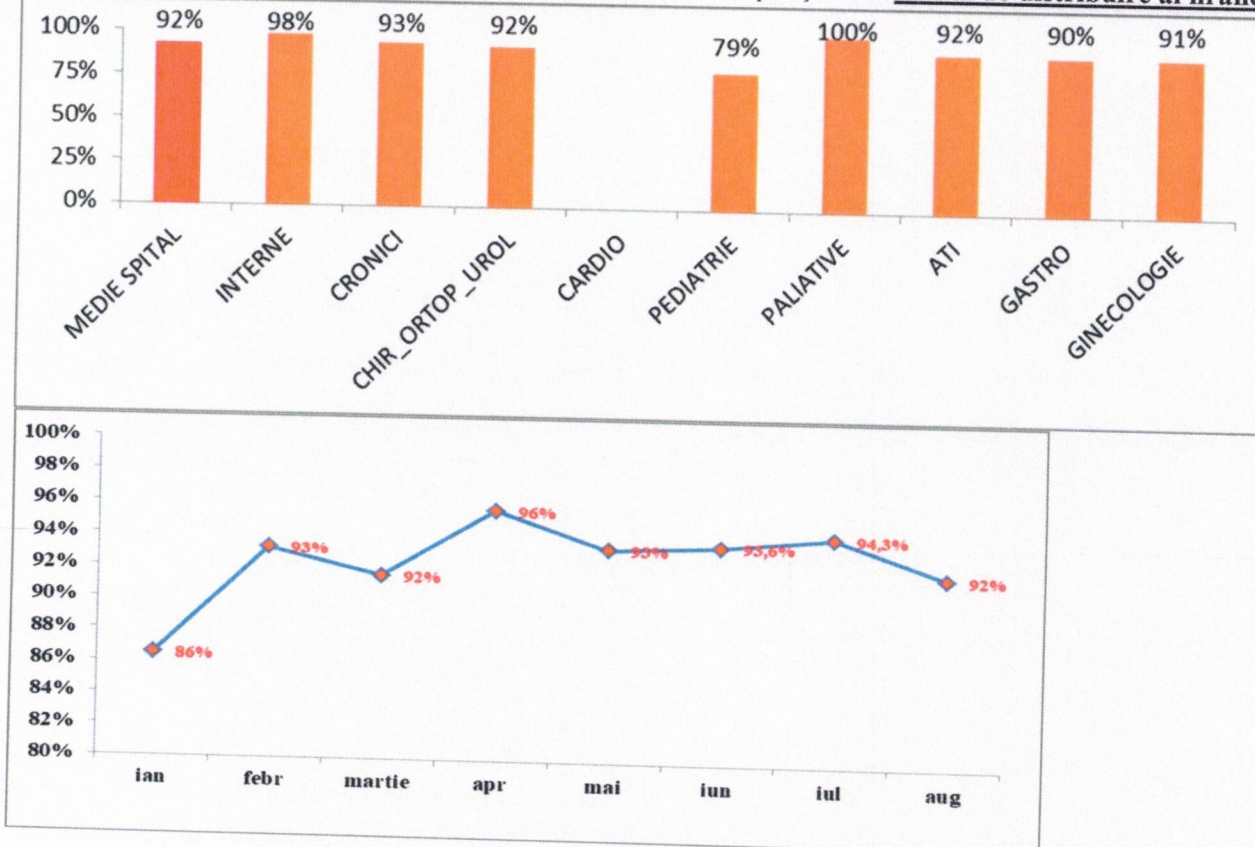
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **mobilier**



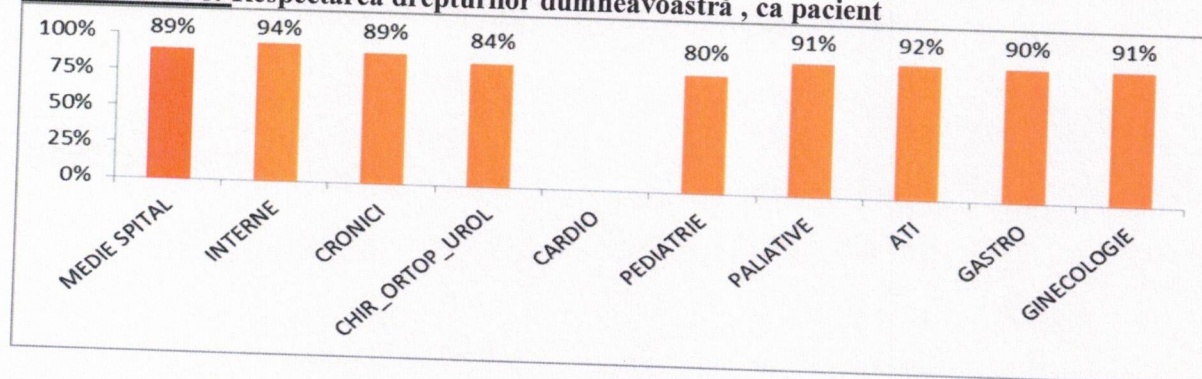
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: **calitatea hranei**



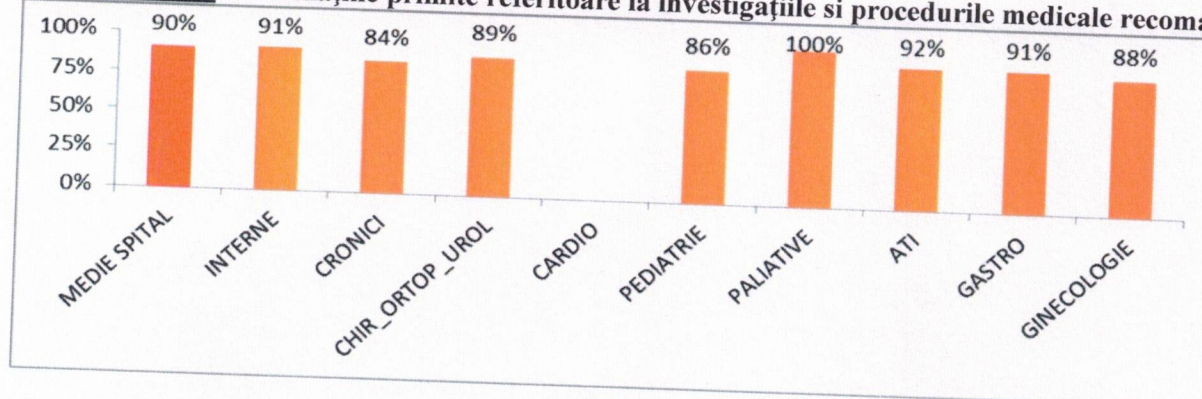
Intrebarea 7.5: Condițiile de care ați beneficiat în spital în timpul șederii: **modul de distribuire al hranei**



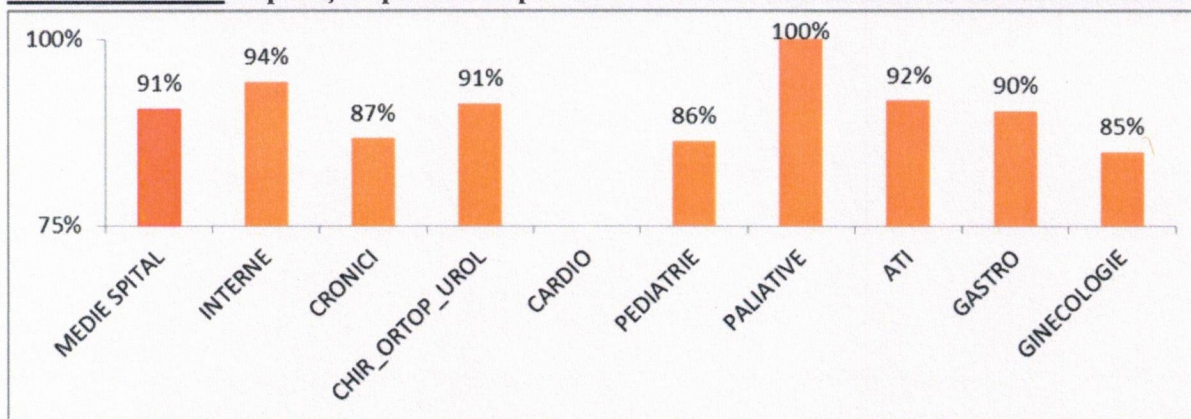
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră , ca pacient



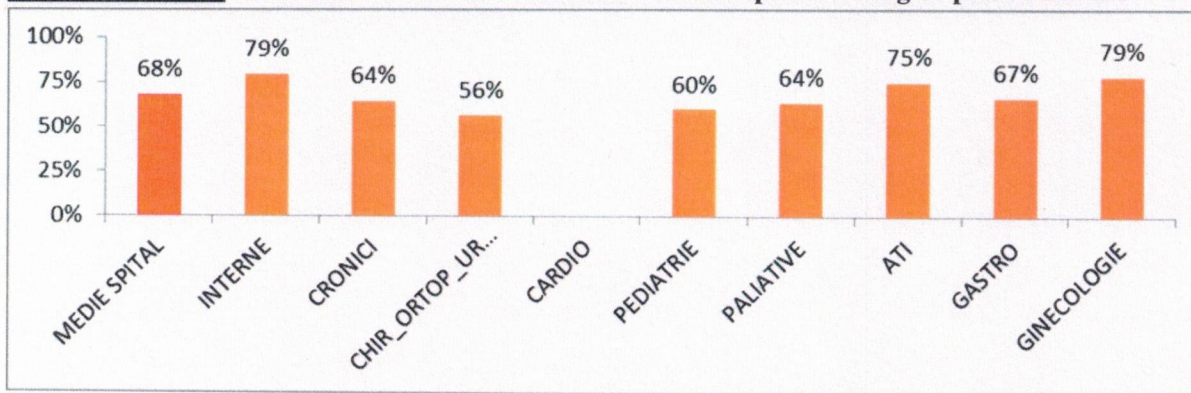
Intrebarea nr. 9: informațiile primite referitoare la investigațiile si procedurile medicale recomandate



Intrebarea nr. 10: Explicațiile primite cu privire la modul de administrare al medicamentelor recomandate

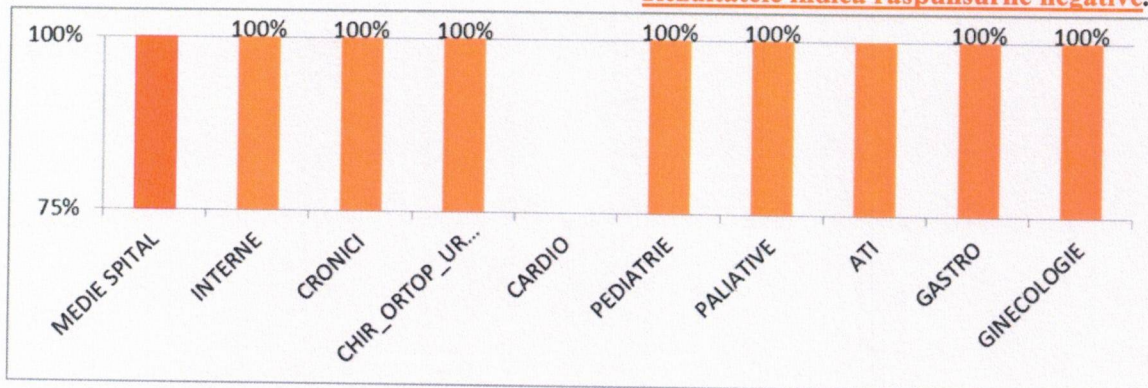


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



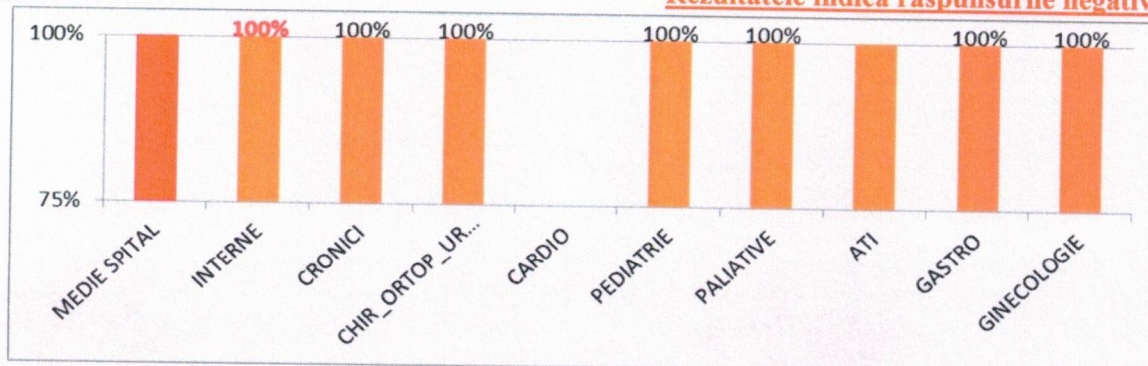
Intrebarea nr. 12.1 : Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

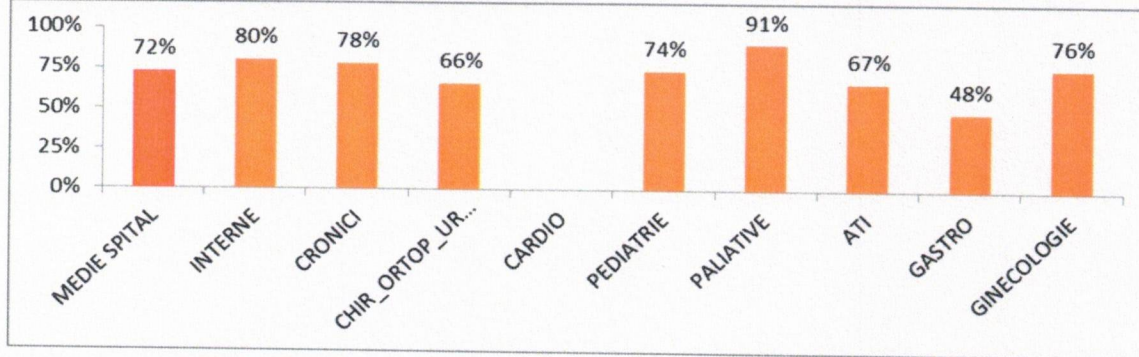


Intrebarea nr. 12.2 : Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

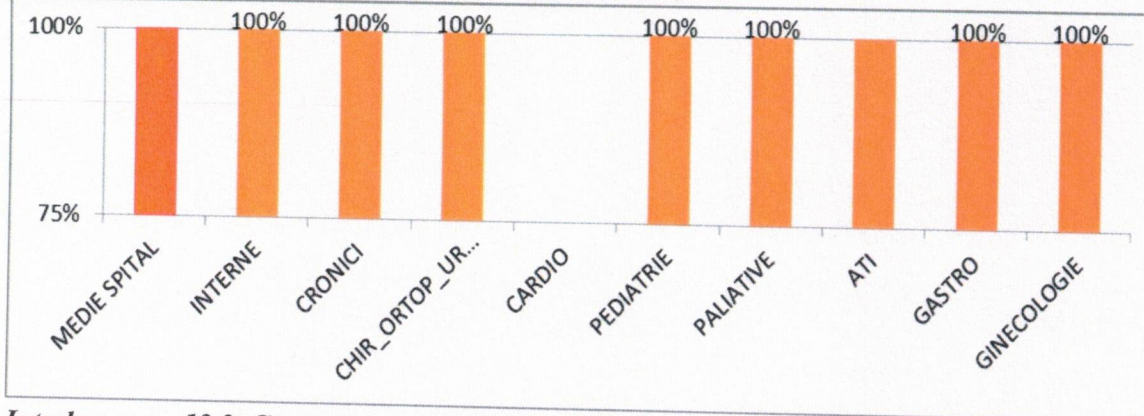
Rezultatele indica raspunsurile negative



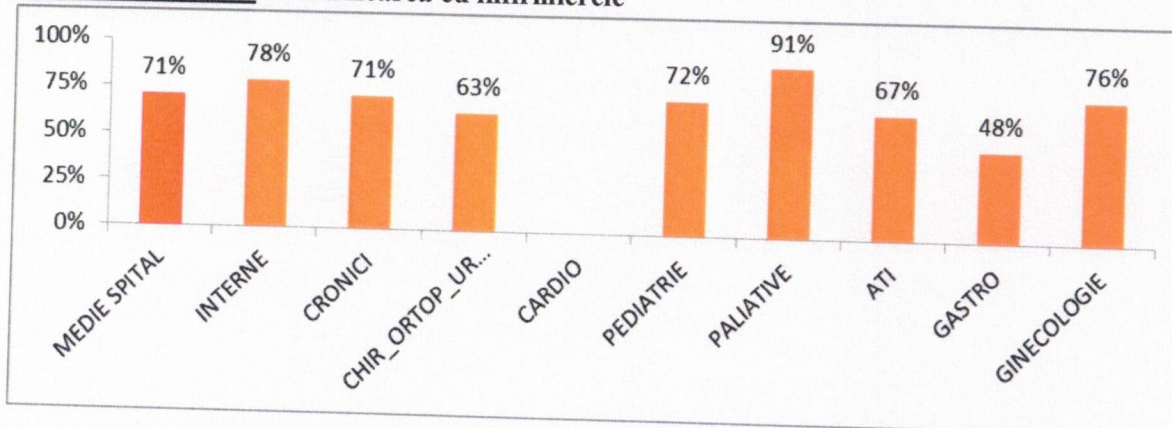
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

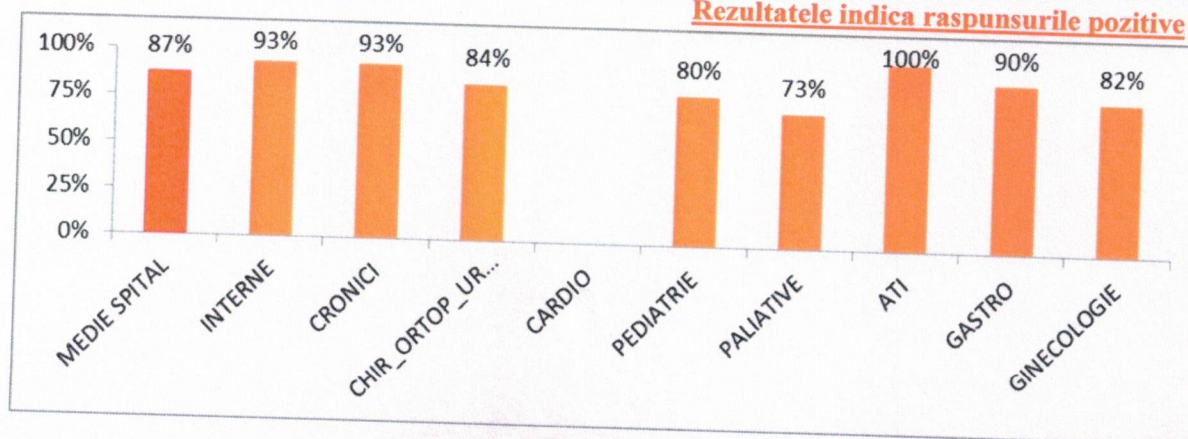


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



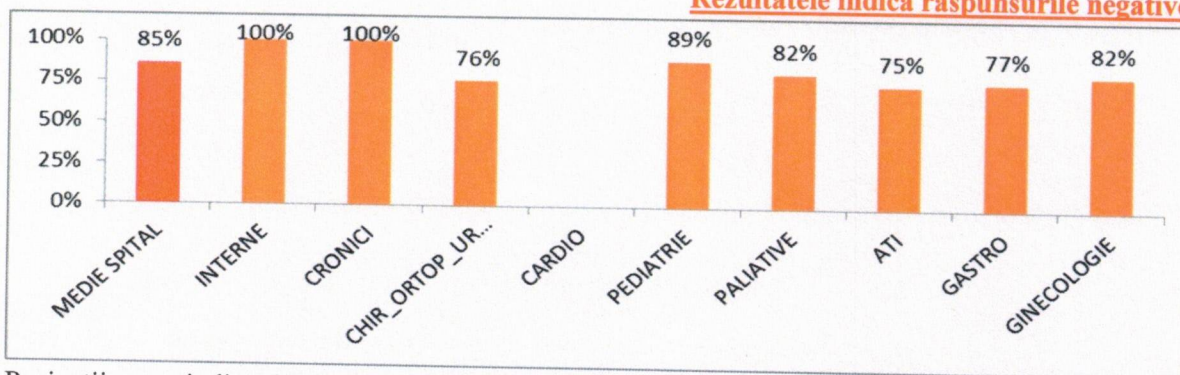
Intrebarea nr. 14: Pe perioada internarii, la investigatii, ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



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

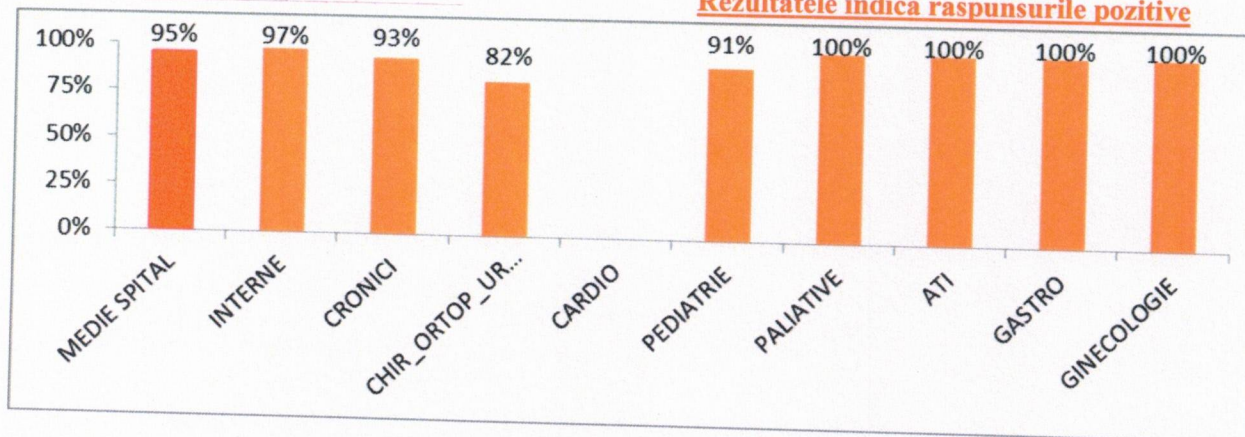
Rezultatele indica raspunsurile negative

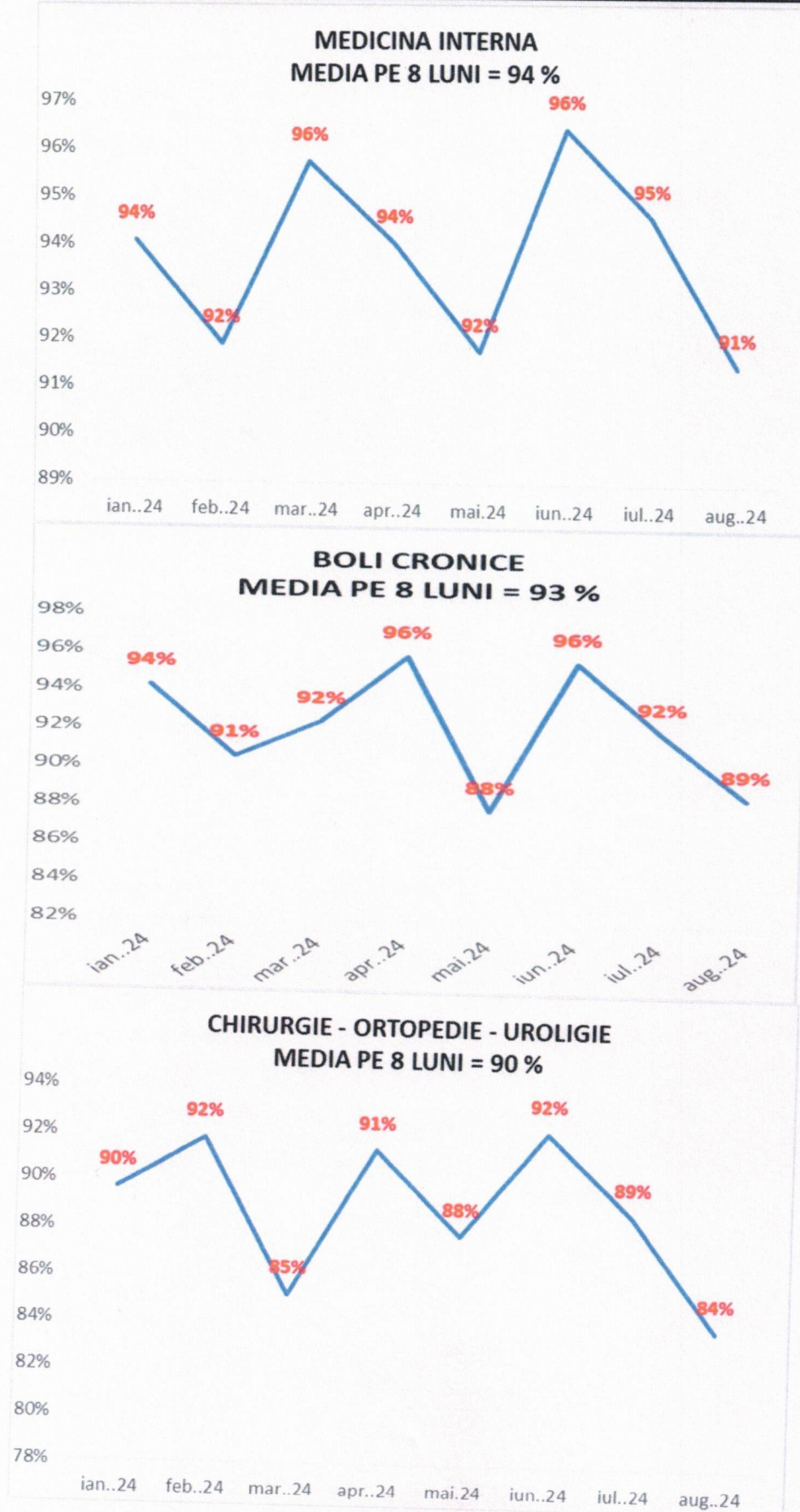


Pacientii nu au indicat in chestionar ce medicamente au trebuit sa achizitioneze din resurse proprii.

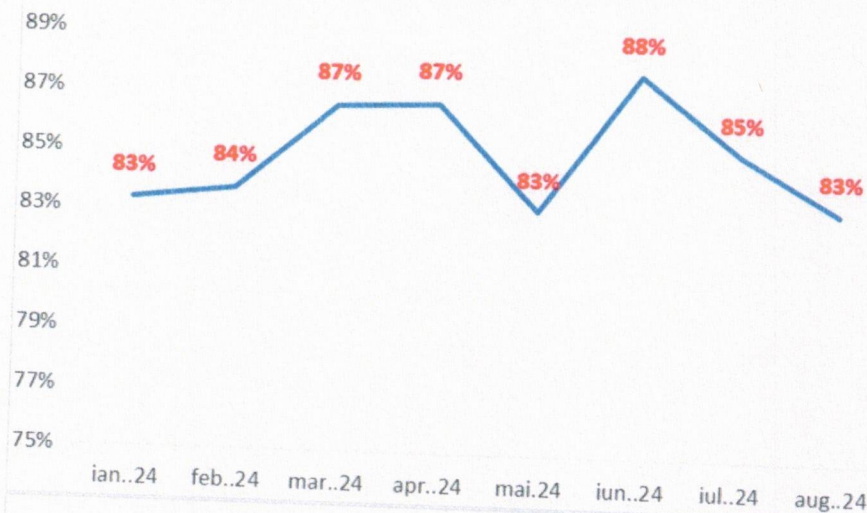
Intrebarea nr. 16: Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital ?

Rezultatele indica raspunsurile pozitive

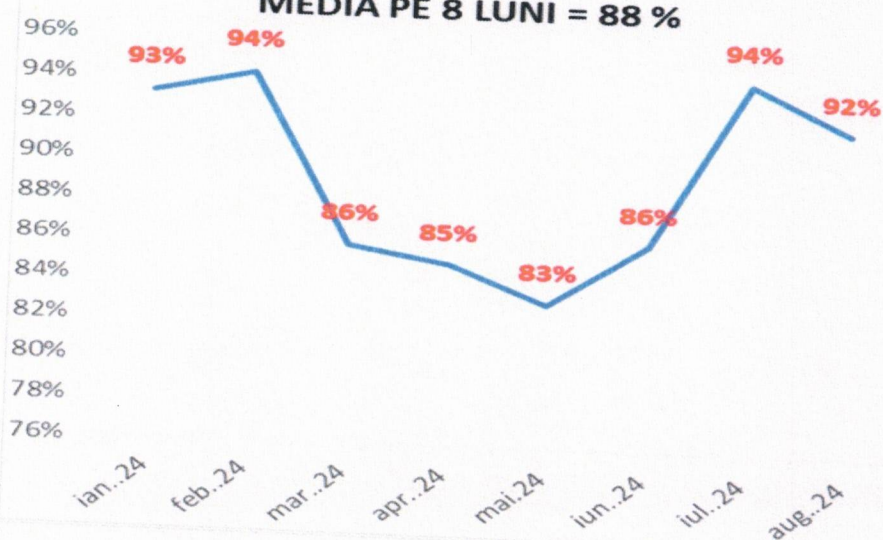




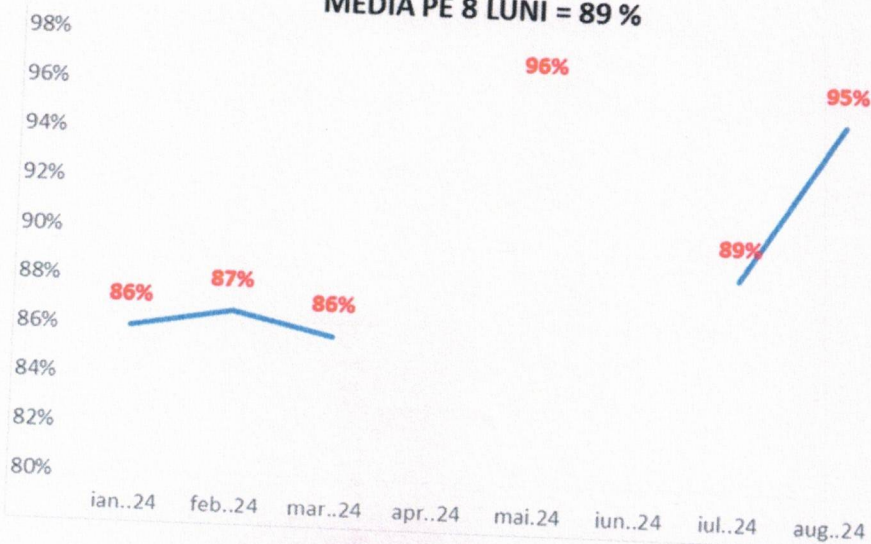
PEDIATRIE
MEDIA PE 8 LUNI = 85 %



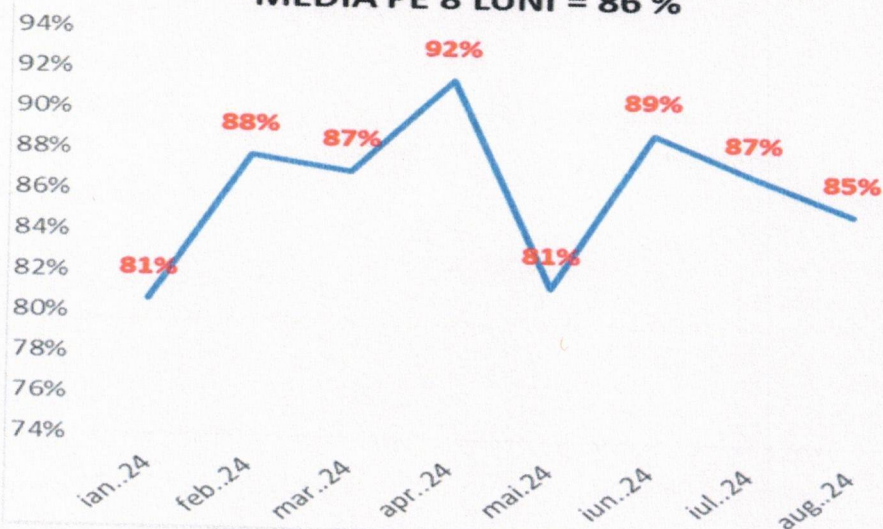
INGRIJIRI PALIATIVE
MEDIA PE 8 LUNI = 88 %



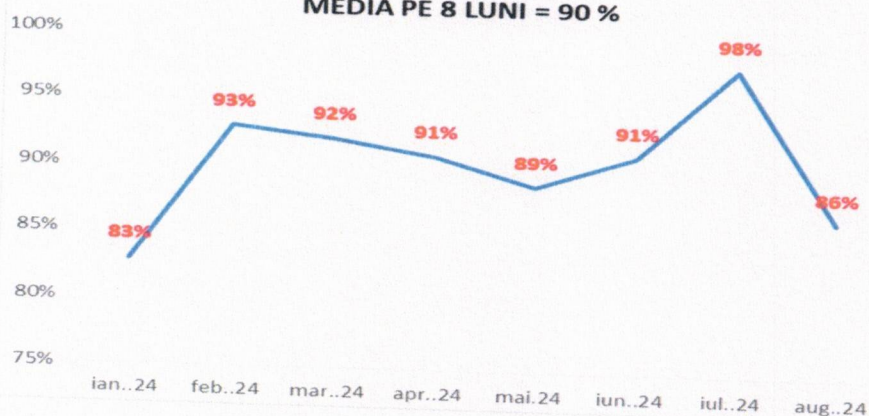
ATI
MEDIA PE 8 LUNI = 89 %



GASTROENTEROLOGIE MEDIA PE 8 LUNI = 86 %



GINECOLOGIE MEDIA PE 8 LUNI = 90 %



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna AUGUST 2024	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - AUGUST 2024		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - AUGUST 2024		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	67%	74	110	1	74	1%
CRONICI	38%	15	40	1	15	7%
CHIR ORTOP UROL	31%	38	122	10	38	26%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	90%	46	51	13	46	28%
PALIA TIVE	100%	11	11	1	11	9%
ATI	10%	4	41	0	4	0%
GASTRO	56%	31	55	11	31	35%
GINECOLOGIE	24%	11	46	3	11	27%
Media pe spital = 51 %		230	476	40	230	19%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacienților de a nota în chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziționa din resurse proprii	permanent	Toate secțiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Montarea de sonerie/buton de panică la paturi, cu prioritate în secțiile în care sunt internați pacienți cu grade de dependență mari, adică nivele reduse de autonomie (Chirurgie, ATI, Îngrijiri paliative, Ginecologie) Temei – Ordin 446/2018 - Lista de verificare 8 (director de îngrijiri) – Indicator 01.09.01.01.06 - Număr de sisteme de alarmă individuale, funcționale per număr paturi în spital.	30.09.2024	Chirurgie ATI Ginecologie Îngrijiri paliative	Comitet director	Comitet director

Biroul de management al serviciilor de sănătate
Intocmit Consilier Fabian Sonya

