

SPITALUL ORĂŞENESC 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 39 /13.02.2025

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

Va inaintam analiza prelucrării chestionarelor de satisfactie ale pacientilor – **JANUARIE 2025**, 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 2025** si va fi prelucrata in sedinta Consiliului medical din februarie 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELuate DIN CHESTIONARE

PEDIATRIE

- Scurgerea la dus nu functioneaza corespunzator,
- ar trebui cuiere in bai,
- in saloane - un dulap mai mare pentru lucruri personale,
- mai multe profesionalism pentru asistente si infirmiere.
- foarte frig aici , este frig tare
- singura problema semnalata este aceea ca scurgerea bailor este defectuoasa.
- se scurge apa din baie pana in salon

INGRIJIRI PALIATIVE

- Niste televizoare ar fi utile pacientilor pentru a mai trece timpul.
- Caldura e cam scazuta .
- Ar fi de recomandata o reevaluare a incalzarii
- Foarte rece pe sectie si nu este apa calda
- Nu este caldura suficienta, este foarte frig si nici apa calda nu este

ATI

- Reconfigurarea sectiei

GASTROENTEROLOGIE

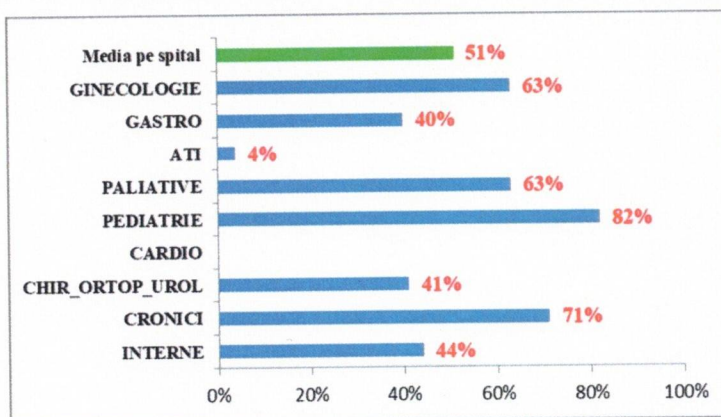
- Ar fi utile televizoare

GINECOLOGIE

- saltelele sunt foarte tari, paturi incommode, fara telecomanda - ar trebui adaptate
- in saloane ar fi utile scaune comode unde sa poata mama alapta.
- renovarea sectiei
- caldura este insuficienta pentru paciente in saloane

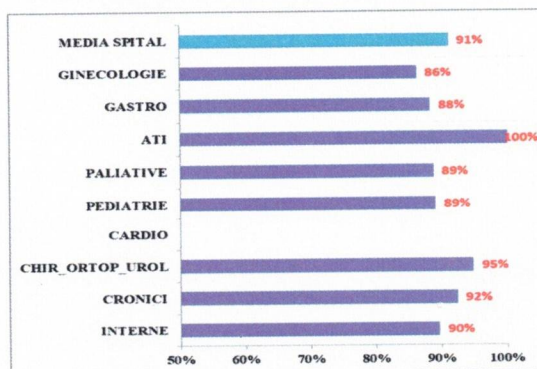
III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii – media pe spital = 51 %.



IV. ANALIZA CALITATIVA

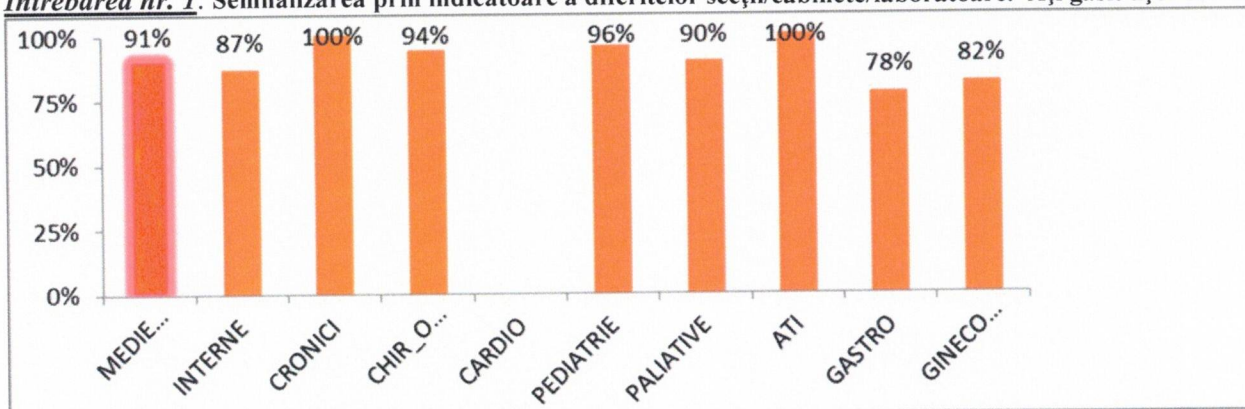
a. Nivelul de satisfactie al pacientilor / sectii – media pe spital = 91 %.



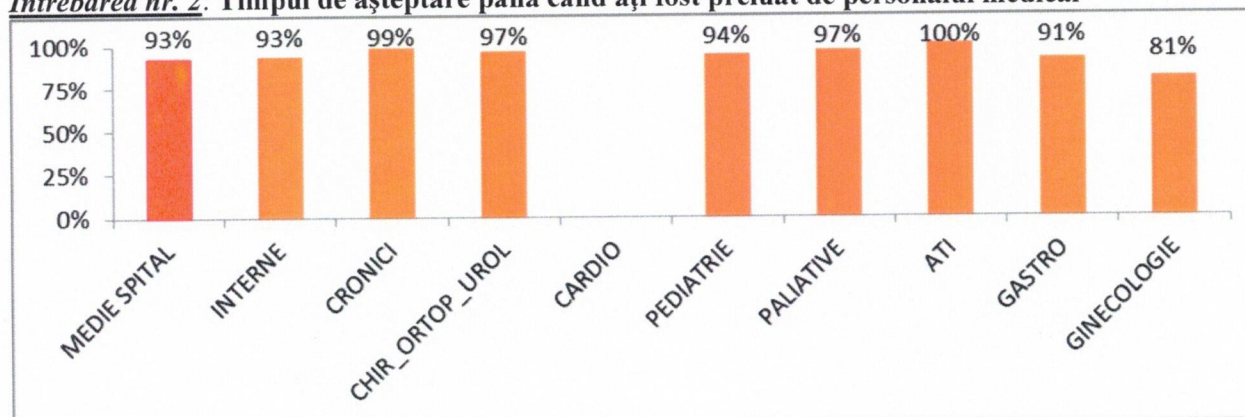
	Intr. 1	Intr. 2	Intr. 3	Intr. 4	Intr. 5	Intr. 6	Intr. 7	Intr. 8	Intr. 9	Intr. 10	Intr. 11	Intr. 12	Intr. 13	Intr. 14	Intr. 15	Intr. 16	Intr. 17	Intr. 18	Media pe secțiune									
MEDIE SPITAL	91%	93%	94%	94%	94%	95%	95%	94%	91%	91%	93%	94%	93%	94%	90%	77%	98%	100%	74%	74%	72%	86%	86%	96%	97%	82%	90%	
INTERNE	87%	93%	91%	89%	96%	92%	90%	91%	91%	91%	91%	91%	90%	91%	90%	73%	100%	100%	74%	77%	72%	92%	92%	97%	96%	90%	90%	
CRONICI	100%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%	95%	79%	100%	100%	55%	55%	55%	92%	92%	100%	100%	92%	92%	
CHIR_ORTOP_UROL	94%	97%	98%	98%	96%	96%	96%	94%	93%	95%	95%	98%	98%	96%	97%	91%	100%	100%	90%	90%	90%	88%	88%	90%	98%	98%	95%	
CARDIO																												
PEDIATRIE	96%	94%	96%	93%	91%	96%	95%	94%	88%	87%	91%	94%	94%	96%	96%	64%	100%	100%	68%	67%	62%	91%	91%	83%	100%	87%	89%	
PALIATIVE	90%	97%	93%	97%	90%	97%	97%	97%	93%	90%	90%	93%	87%	93%	97%	93%	100%	100%	87%	87%	80%	60%	60%	100%	90%	50%	89%	
ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GASTRO	78%	91%	91%	93%	91%	90%	92%	93%	90%	90%	93%	88%	94%	93%	81%	69%	100%	100%	73%	73%	69%	96%	96%	96%	100%	74%	88%	
GINECOLOGIE	82%	81%	92%	89%	93%	94%	94%	90%	81%	83%	94%	93%	92%	90%	72%	68%	92%	100%	72%	72%	75%	83%	83%	96%	96%	83%	86%	

b. Pe intrebari

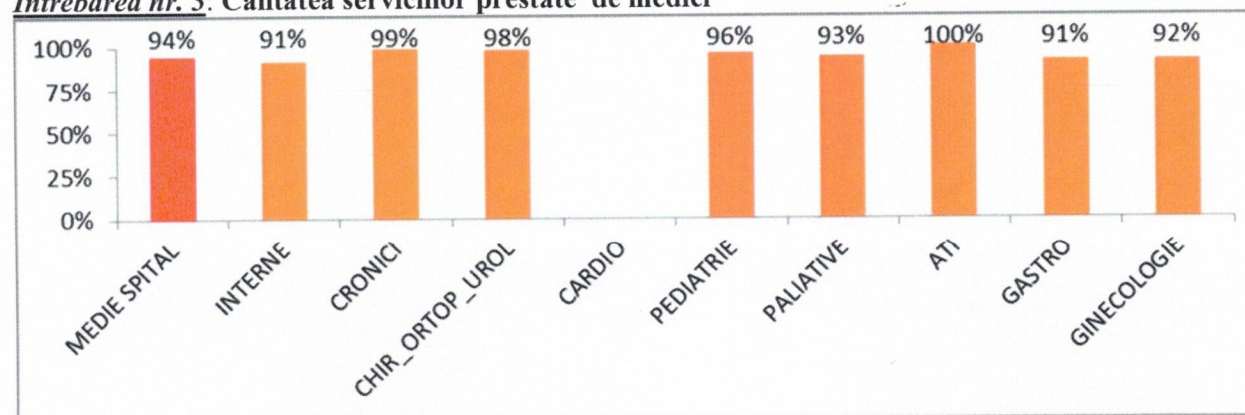
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor secții/cabinete/laboratoare. Ați găsit ușor serviciile căutate ?



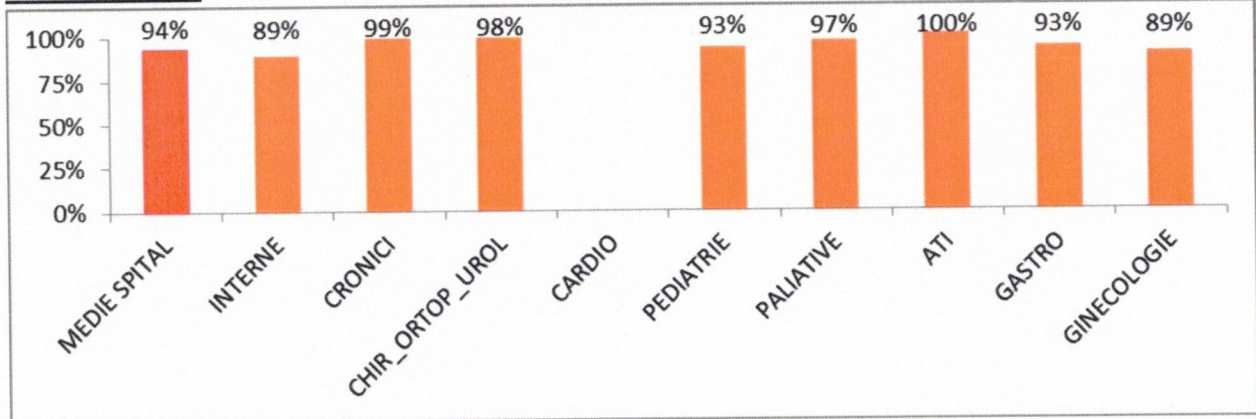
Intrebarea nr. 2: Timpul de așteptare pînă cînd ați fost preluat de personalul medical



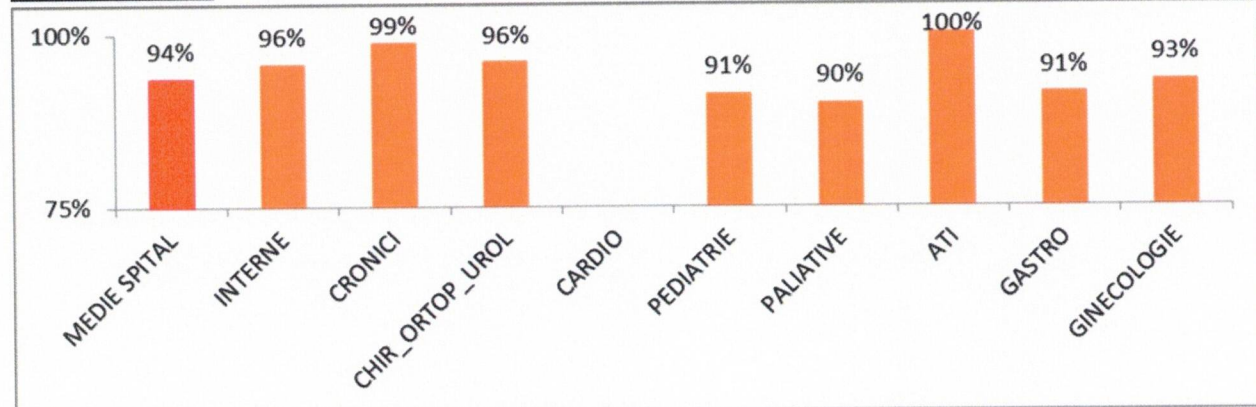
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



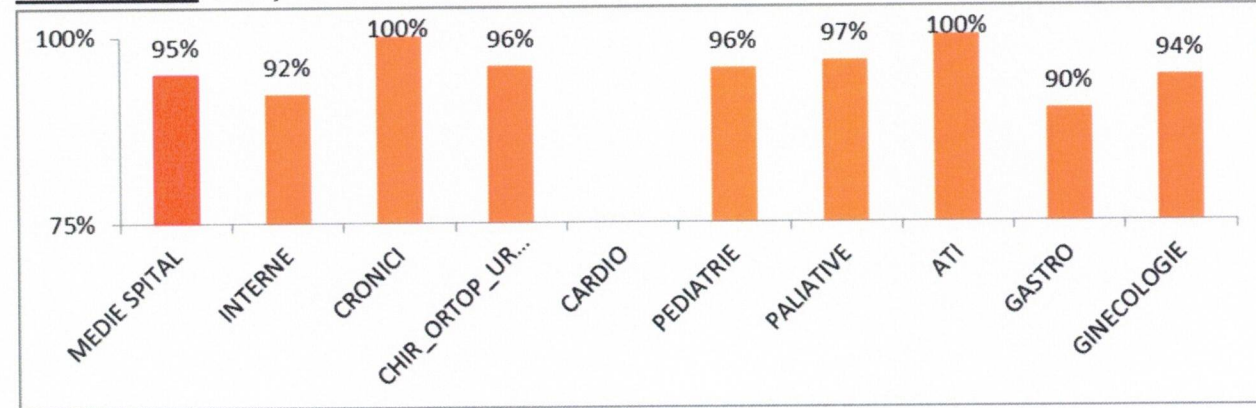
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali



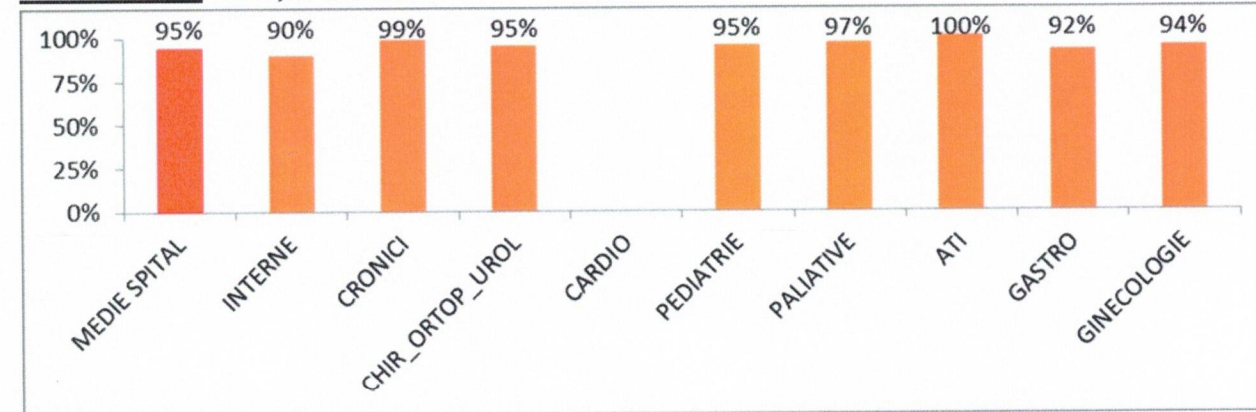
Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere



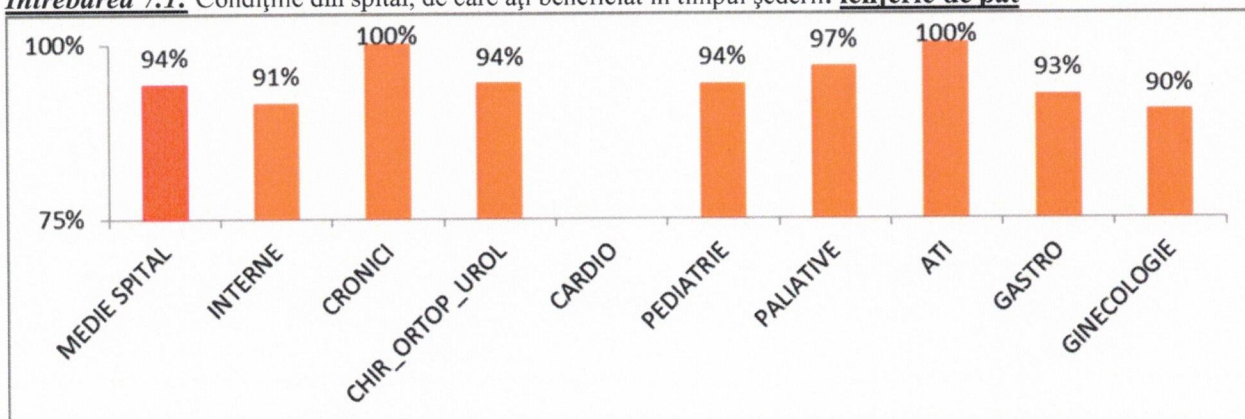
Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane



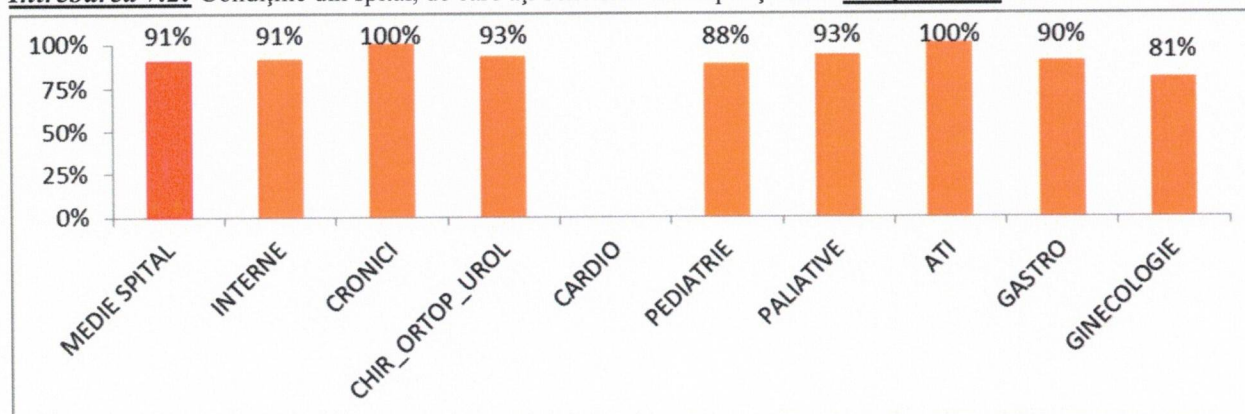
Intrebarea 6.2: Curățenia din bai



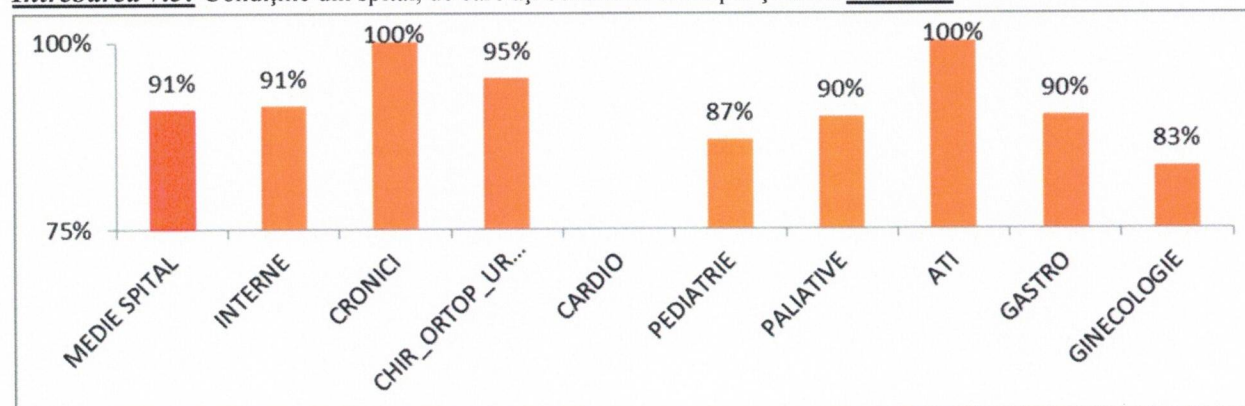
Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: lenjerie de pat



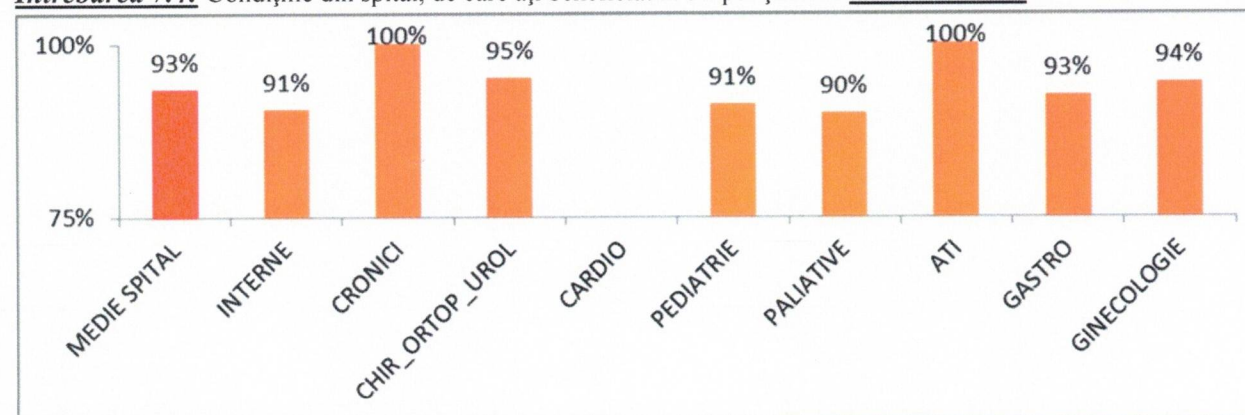
Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura



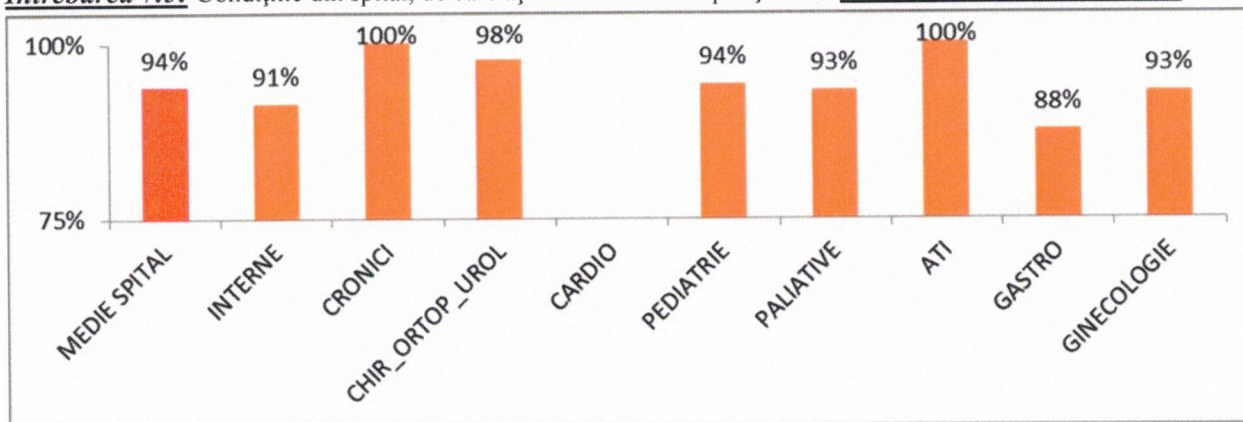
Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier



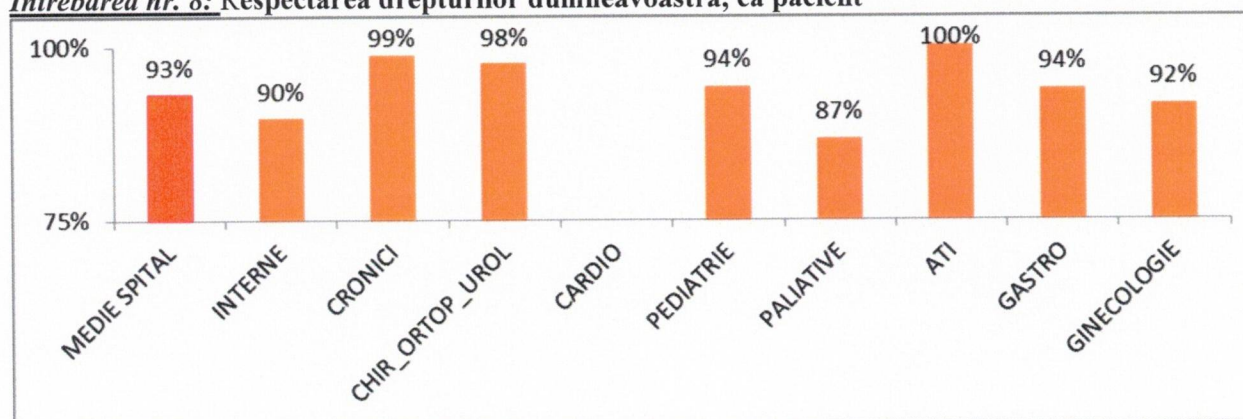
Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei



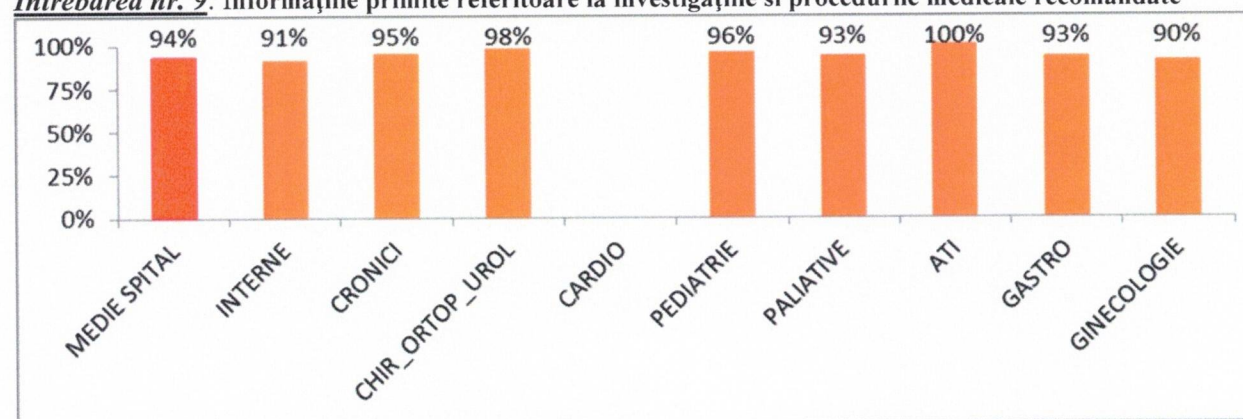
Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei



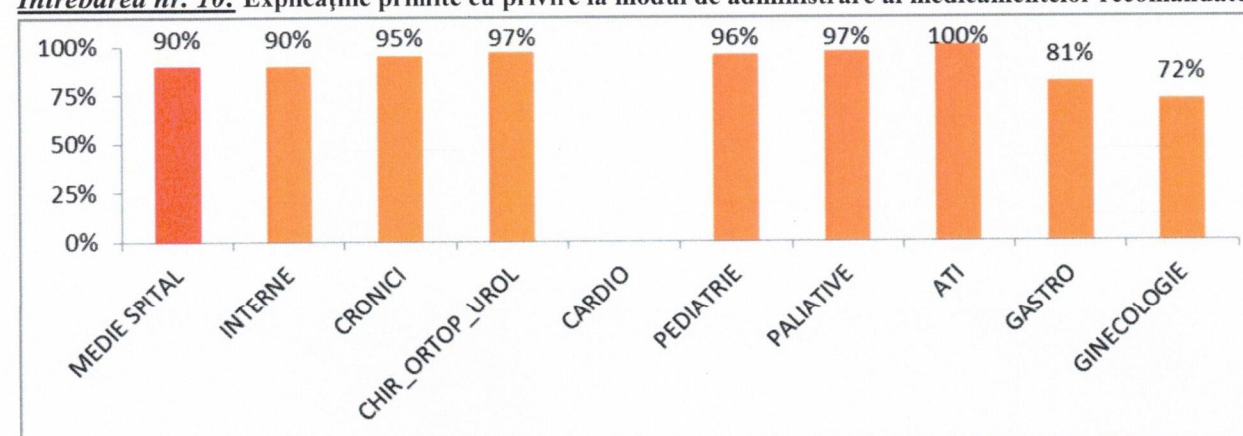
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



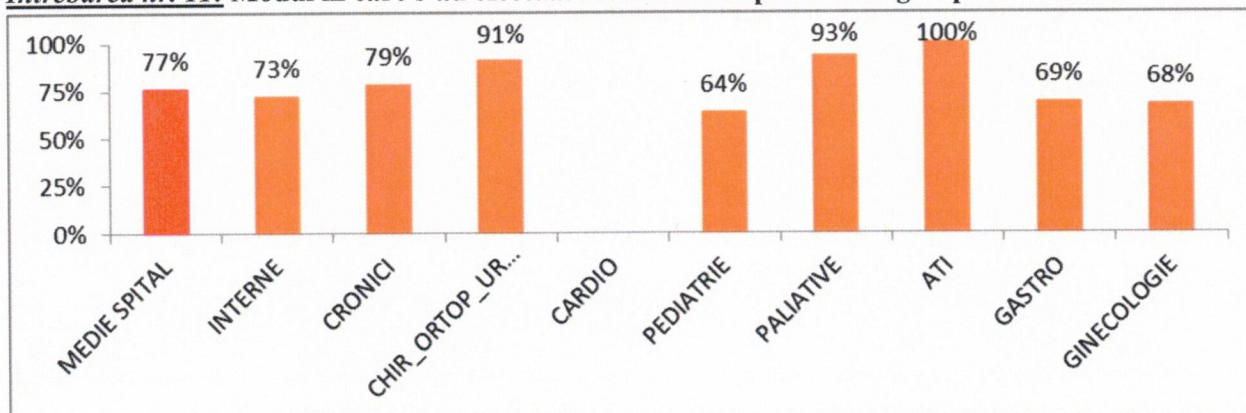
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

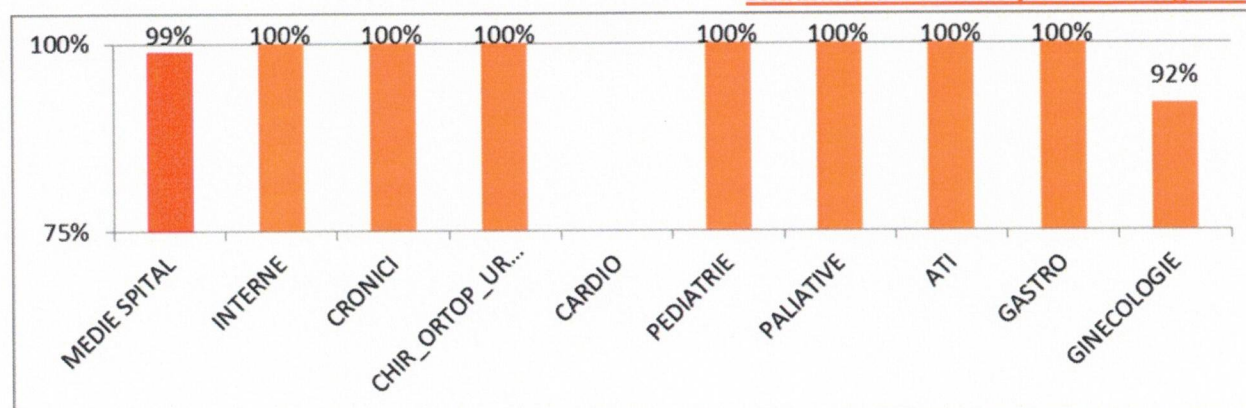


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



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

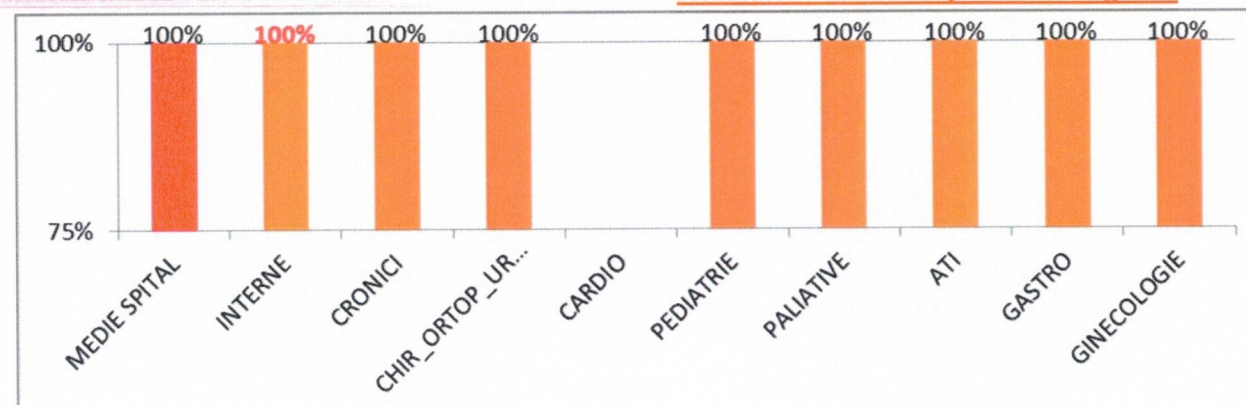
Rezultatele indica raspunsurile negative.



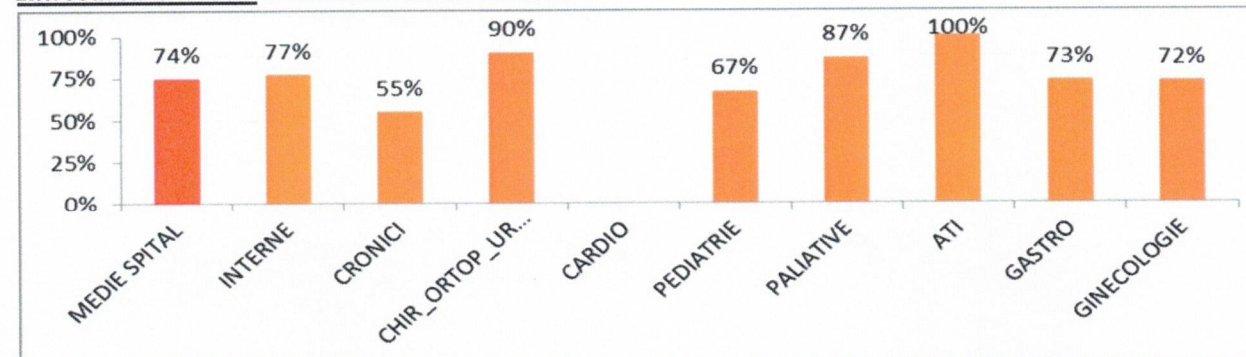
Din pacientele respondente din sectia de Ginecologie, doua declara ca au oferit bani angajatilor spitalului (esantionul de pacienti respondenti = 63 % din pacientii internati).

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

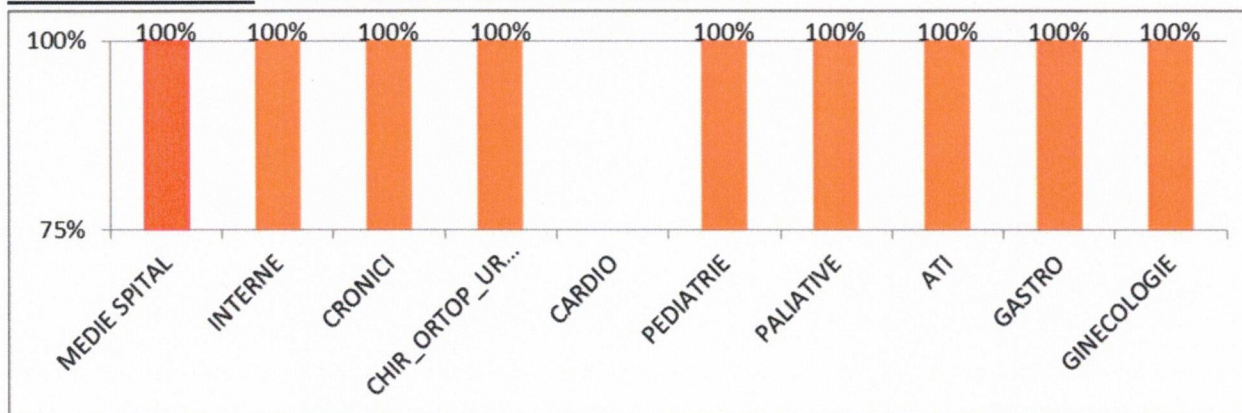
Rezultatele indica raspunsurile negative



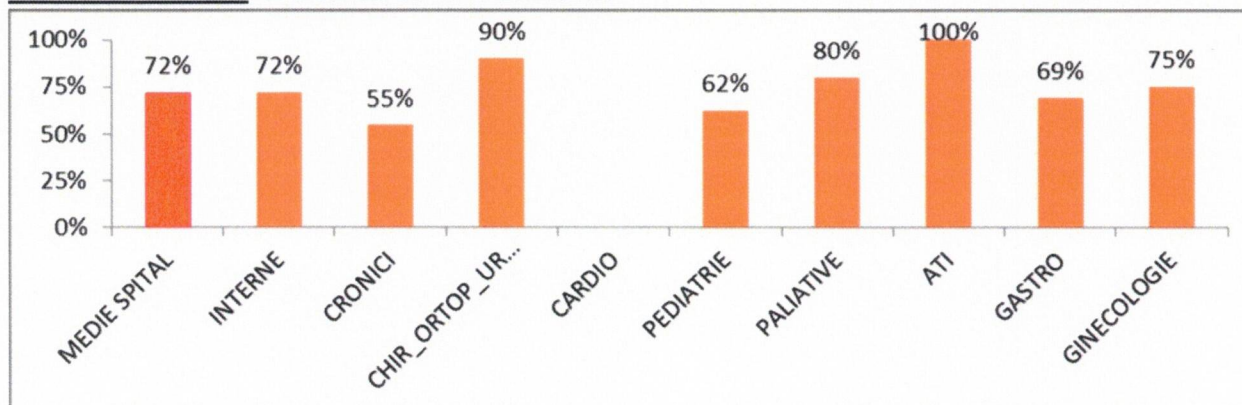
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

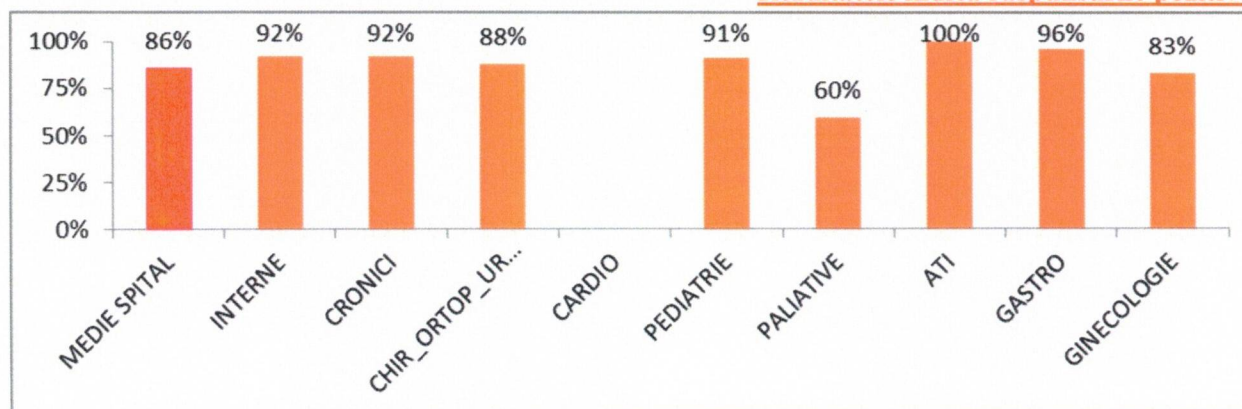


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



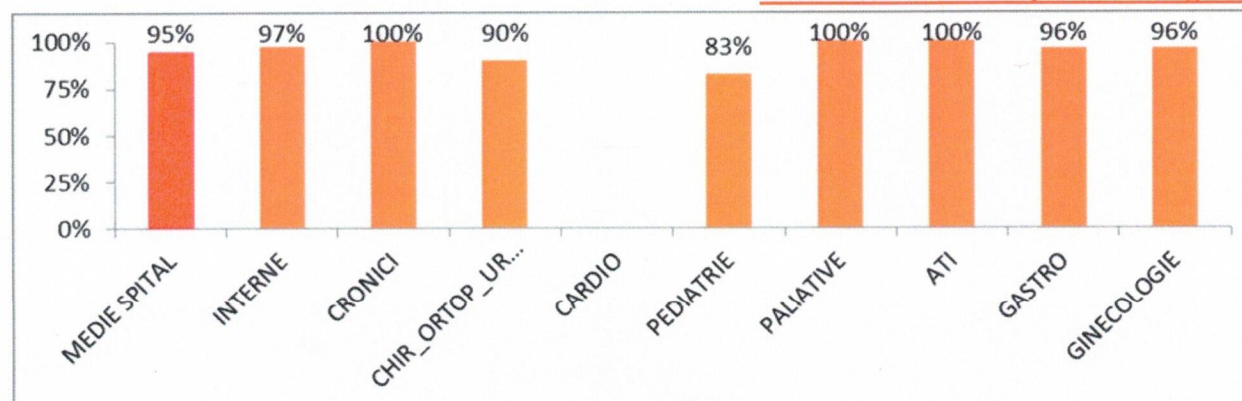
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



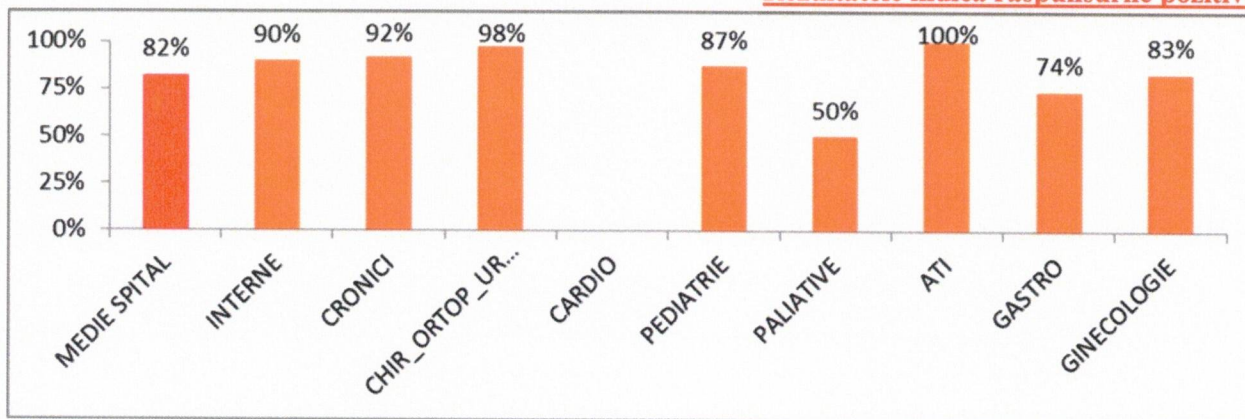
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



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

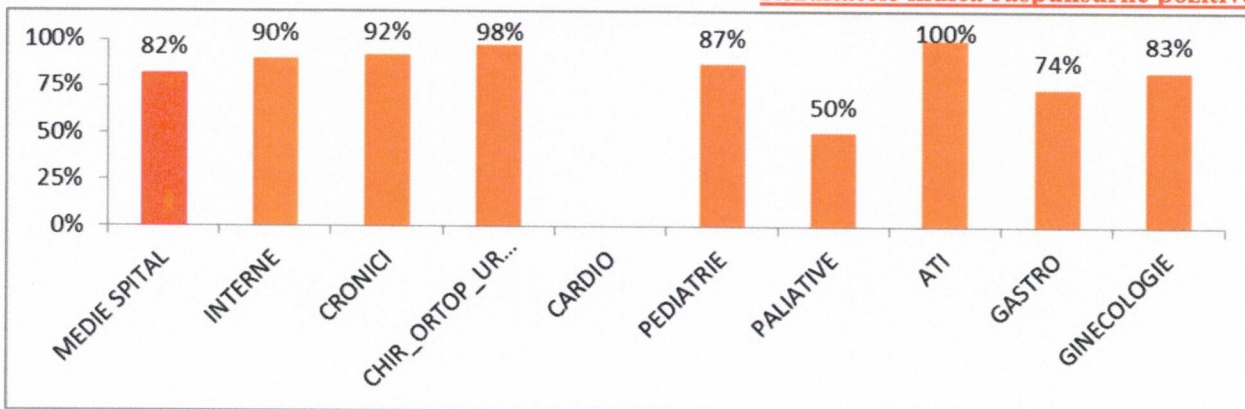
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



Intrebarea nr. 17:

Dupa externare, daca este nevoie de continuarea tratamentului acasa, aveti cine sa va supravegheze ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



V. INDICATORI DE MONITORIZARE

INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT						
Sectia/compartiment	Pondere a chestionarelor completate din numarul de externari pe luna ianuarie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - ianuarie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - ianuarie 2025		Pondere a chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	44%	39	88	0	39	0%
CRONICI	71%	25	35	0	25	0%
CHIR ORTOP UROL	41%	41	99	1	41	2%
CARDIO	ACTIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	82%	23	28	9	23	39%
PALIATIVE	63%	10	16	6	10	60%
ATI	4%	2	49	0	2	0%
GASTRO	40%	27	68	4	27	15%
GINECOLOGIE	63%	24	38	3	24	13%
Media pe spital =	51 %	191	421	23	191	18%

VI. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacientilor de a nota in chestionarul de evaluare a nivelului de satisfactie al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Imbunatatirea comunicarii medic/pacient	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Instruire privind conduita in situatii de oferire de foloase necuvenite de la pacienti/apartinatori	28.02.2025	Ginecologie	persoana responsabila desemnata de catre managerul spitalului	

Biroul de management al serviciilor de sanatate

Intocmit Consilier Fabian Sonya

