

SPITALUL ORĂȘENESC NEGREȘTI OAȘ

Jud. Satu Mare – Localitatea Negrești Oaș, str. Victoriei nr. 90
CIF 3963960, Telefon: 0261854830, Fax: 0261854566, e-mail: office@spitalnegrestioas.ro
Operator de date cu caracter personal nr. 13695

Nr. inreg. BMCA^{11/8}/ 12.08.2025

AVIZAT,
Director medical interimar
dr. Naghi Emil

APROBAT,

Manager
ec. Pap Dalma



Catre,

COMITETUL DIRECTOR AL SPITALULUI ORASENESC NEGREȘTI OAȘ
SEFI SECTII / COMPARTIMENTE / FARMACIST SEF / IT
CsPLIAAM / 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 – iulie 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 luna august 2025.

II. SUGESTII SI APRECIERI PRELUATE DIN CHESTIONARE

MEDICINA INTERNA

- foarte cald in salon
- Probabil ar trebui suplimentat personalul. Doamnele Asistente la administrarea injectabilului ar trebui sa nu forteze din partea lor putina decenta si comunicare si sa faca cunoscut pacientilor valorile tensiune si puls, saturatia - unele chiar nu comunica deloc, nu nominalizez. Pe partea buna pot sa remarc pe doamnele Lucica Poptile, Simona Pop, Rodica Ciorba, Lucica Ciobra Carmen de B Mare. Infirmiere de nota zece si personalul auxiliar foarte bun. Bravo lor.
- Solutii pentru pacientii cu handicap

CHIRURGIE

- mai multa apa calda, mai mult personal si doctorii sa fie mai calmi
- la nivel de distributie al hranei sa fie facut in caserole de unica folosinta

PEDIATRIE

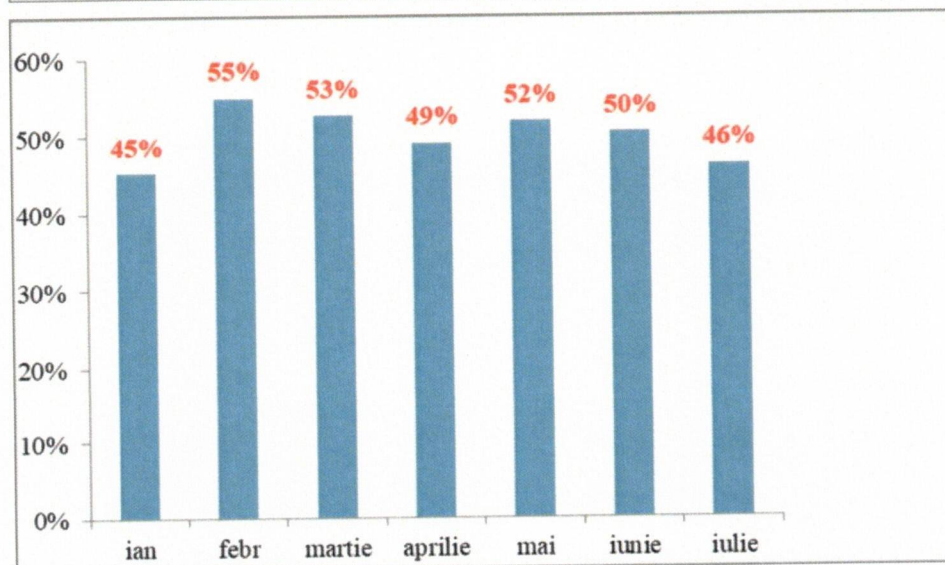
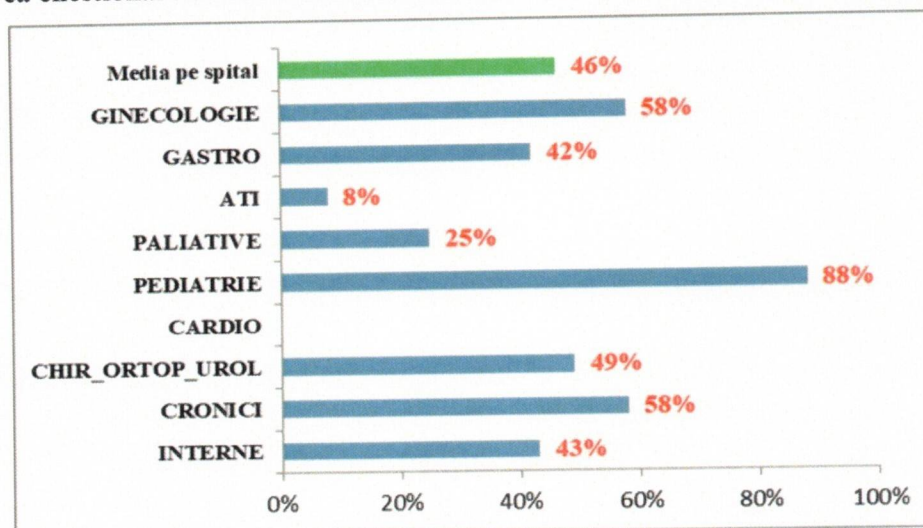
- Ca imbunatatire ar fi necesar instalarea unor aparate pt. aer conditionat
- Doctorita are ceva cu mine - de cate ori vin, ma interneaza. Nu a vrut sa ma trimita la spitalul Victor Gomoiu pentru operatie cu salvarea - copilul cu handicap
- Sala de lectura, televizor in salon, caldura mare la etajul 4

GINECOLOGIE

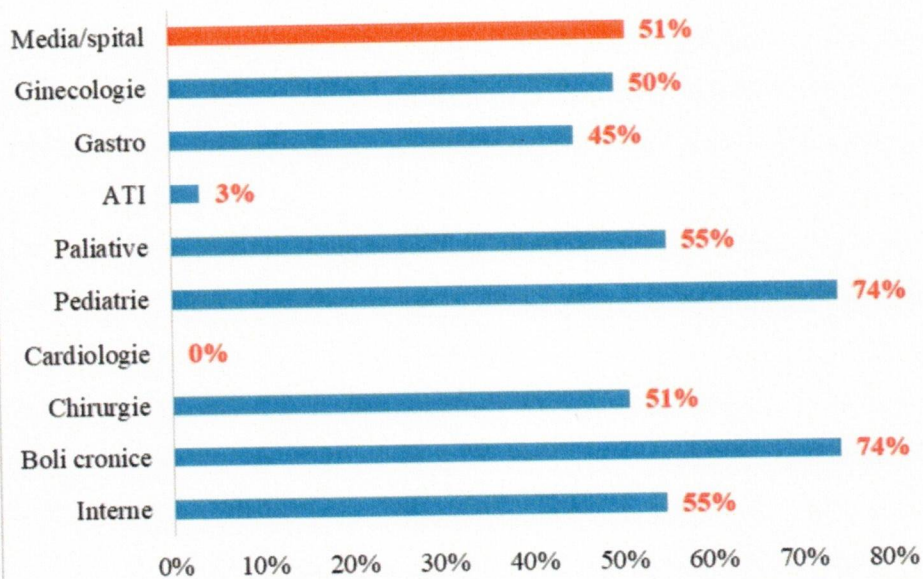
- Lipsa pa calda pe sectia ginecologie, unde igiena corporala este foarte importanta

III. ANALIZA CANTITATIVA

Ponderea chestionarelor colectate din total externari / sectii / iulie 2025 – media pe spital = 46 %.



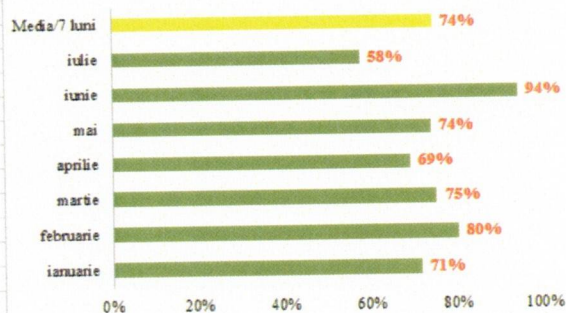
**PONDEREA COLECTARII DE CHESTIONARE PE SECTII
RAPORTAT LA NUMARUL DE PACIENTI EXTERNATI
(MEDIA PE 7 LUNI 2025)**



MEDICINA INTERNA



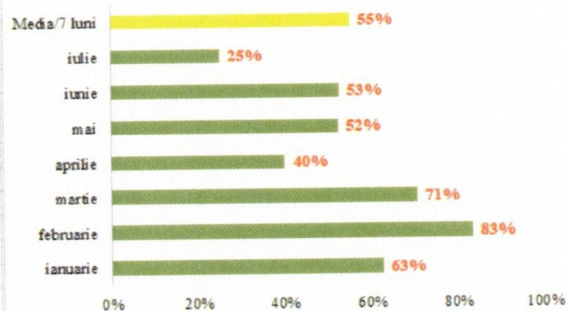
BOLI CRONICE

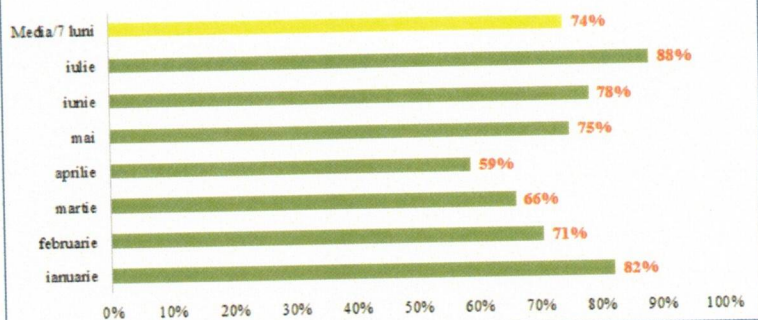
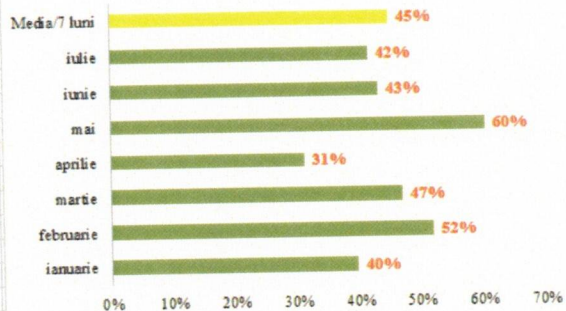
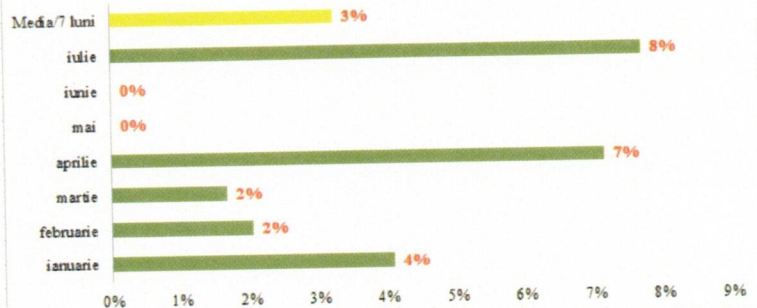
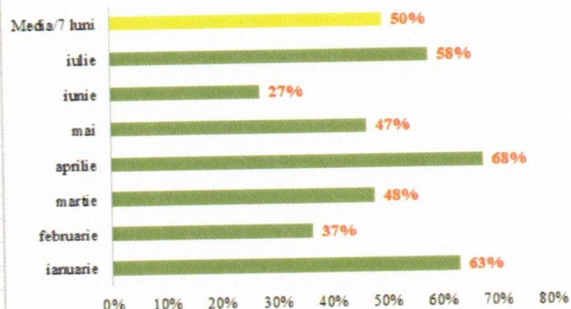


CHIRURGIE - ORTOPEDIE - UROLOGIE

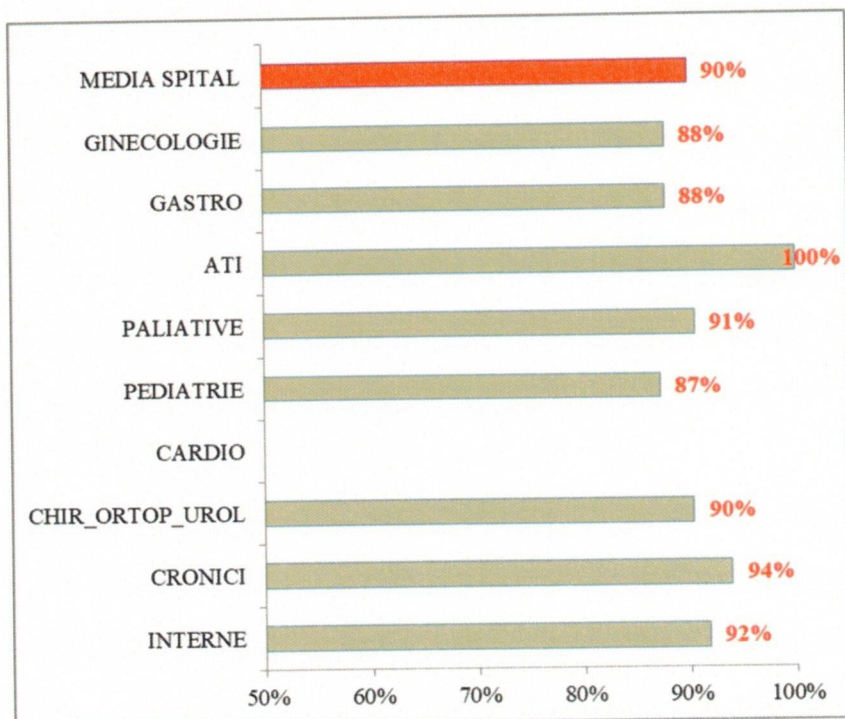


INGRIJIRI PALLATIVE



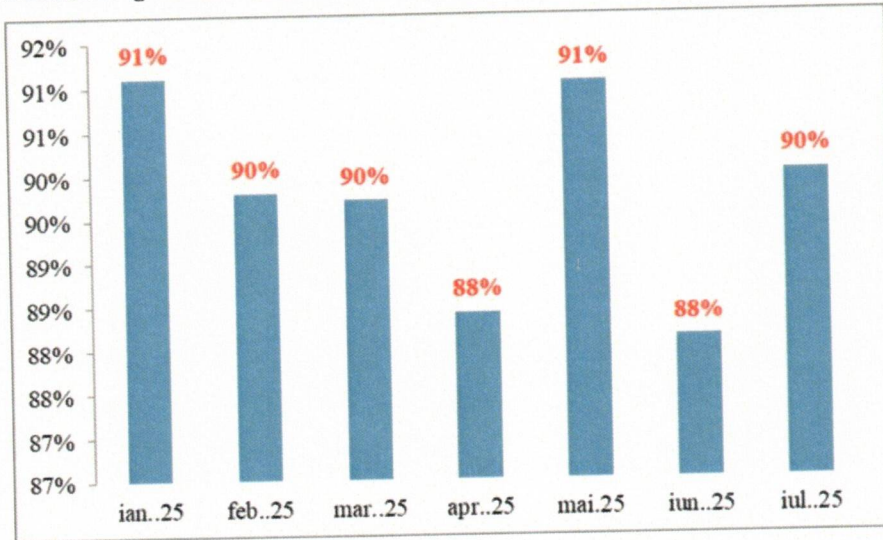
PEDIATRIE**GASTROENTEROLOGIE****ATI****GINECOLOGIE****IV. ANALIZA CALITATIVA**

a. Nivelul de satisfacție al pacienților / secții – media pe spital = 90 %.



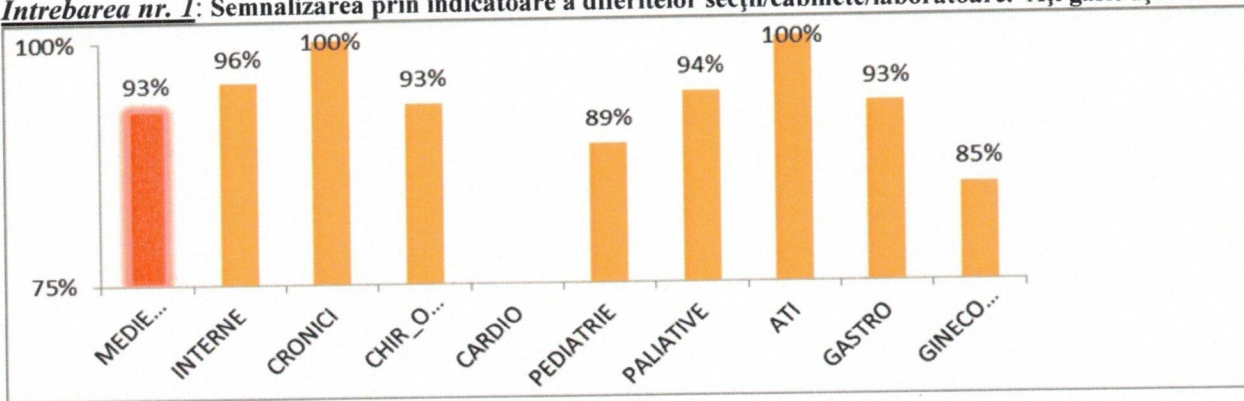
	Intrebarea 1	Intrebarea 2	Intrebarea 3	Intrebarea 4	Intrebarea 5	Intrebarea 6.1	Intrebarea 6.2	Intrebarea 7.1	Intrebarea 7.2	Intrebarea 7.3	Intrebarea 7.4	Intrebarea 7.5	Intrebarea 8	Intrebarea 9	Intrebarea 10	Intrebarea 11	Intrebarea 12.1	Intrebarea 12.2	Intrebarea 13.1	Intrebarea 13.2	Intrebarea 13.3	Intrebarea 14	Intrebarea 15	Intrebarea 16	Intrebarea 17	Intrebarea 18	Media pe	
MEDIA SPITAL	93%	92%	93%	94%	95%	92%	94%	91%	91%	90%	91%	91%	94%	93%	95%	80%	99%	100%	71%	71%	69%	93%	82%	83%	97%	89%	90%	
INTERNE	96%	93%	93%	90%	95%	92%	88%	92%	94%	92%	92%	94%	92%	92%	93%	89%	96%	100%	86%	84%	82%	91%	91%	85%	96%	96%	92%	
CRONICI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	56%	56%	56%	95%	95%	95%	100%	95%	94%	
CHIR. ORTOP. UROL	93%	88%	95%	95%	96%	96%	95%	96%	92%	94%	91%	92%	93%	92%	93%	80%	100%	100%	73%	73%	71%	89%	89%	91%	96%	85%	90%	
CARDIO																												
PEDIATRIE	89%	87%	93%	90%	91%	84%	91%	85%	78%	83%	83%	83%	90%	90%	92%	80%	100%	100%	70%	71%	67%	98%	98%	90%	98%	87%	87%	
PALIATIVE	94%	94%	94%	94%	94%	94%	93%	83%	83%	78%	78%	78%	94%	94%	94%	94%	100%	100%	94%	94%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	
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	93%	88%	90%	97%	93%	93%	97%	87%	95%	89%	95%	95%	92%	93%	96%	87%	100%	100%	65%	65%	63%	88%	88%	72%	92%	80%	88%	
GINECOLOGIE	85%	91%	92%	94%	95%	94%	94%	94%	92%	92%	95%	95%	96%	91%	95%	58%	100%	100%	50%	50%	50%	91%	91%	100%	95%	88%	88%	

b. Dinamica gradului de satisfactie mediu/spital/7 luni 2025

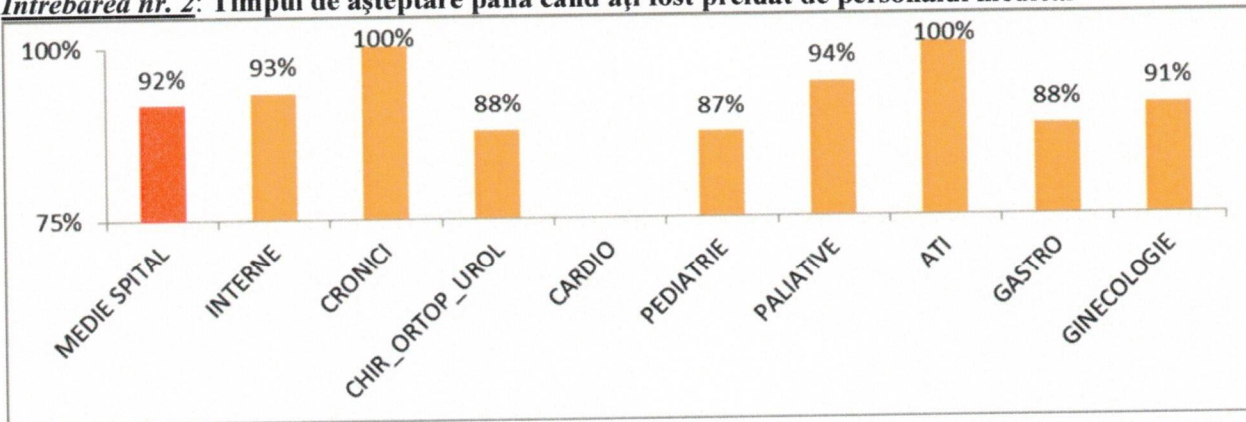


c. Pe intrebari/iulie 2025

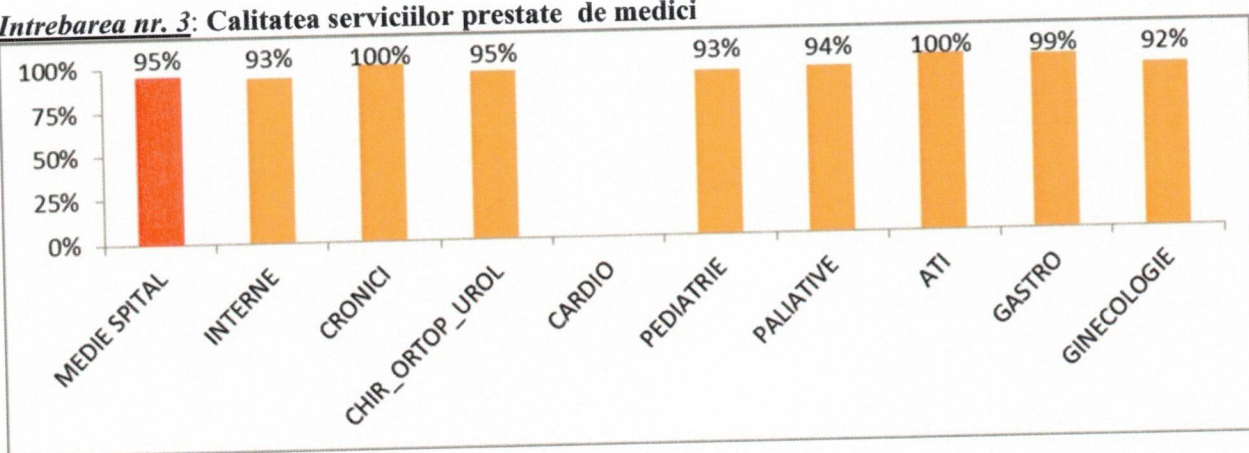
Intrebarea nr. 1: Semnalizarea prin indicatoare a diferitelor sectii/cabinele/laboratoare. Ați gasit ușor serviciile căutate ?



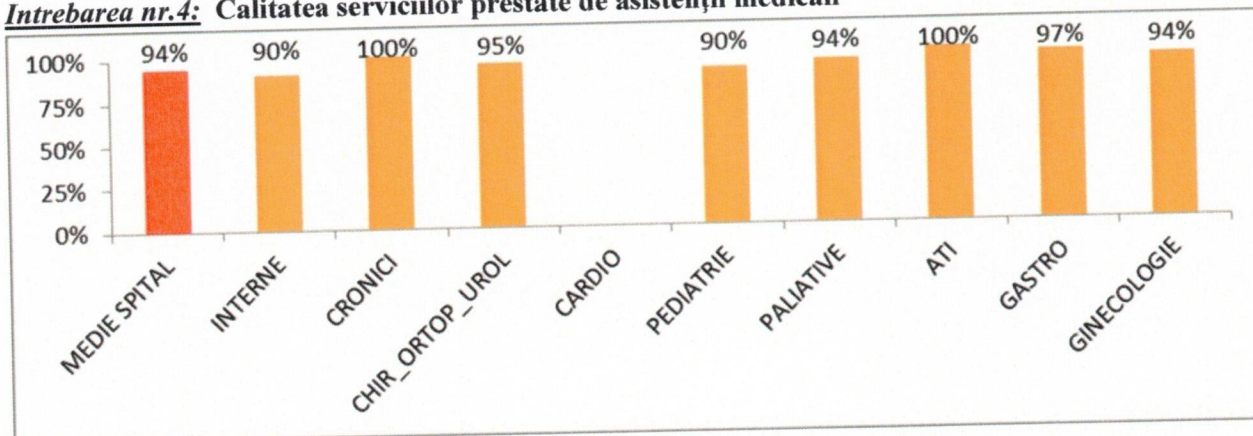
Intrebarea nr. 2: Timpul de asteptare pâna când ați fost preluat de personalul medical



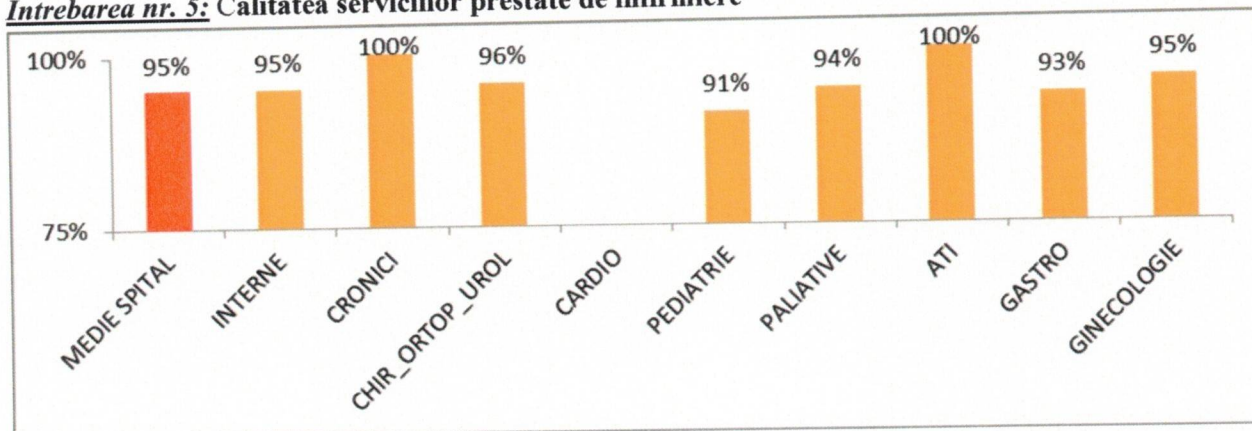
Intrebarea nr. 3: Calitatea serviciilor prestate de medici



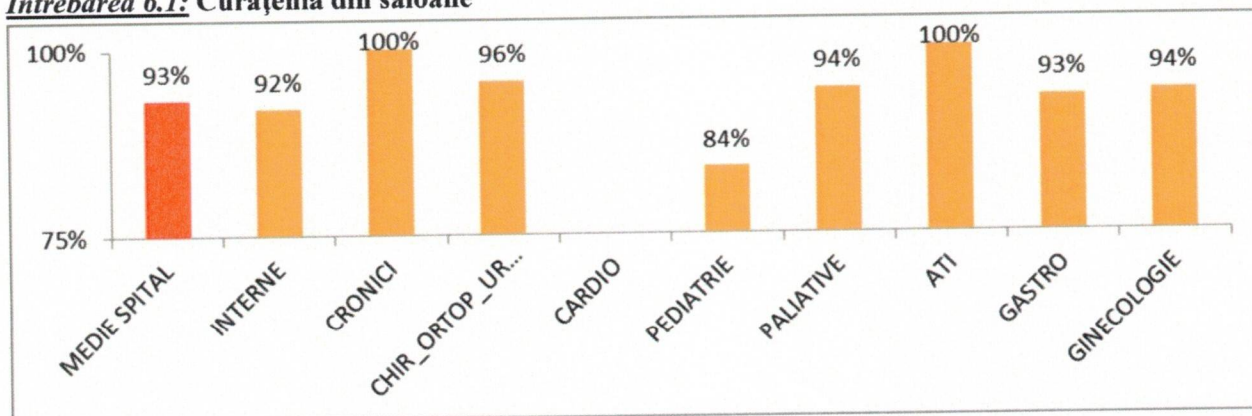
Intrebarea nr.4: Calitatea serviciilor prestate de asistenții medicali

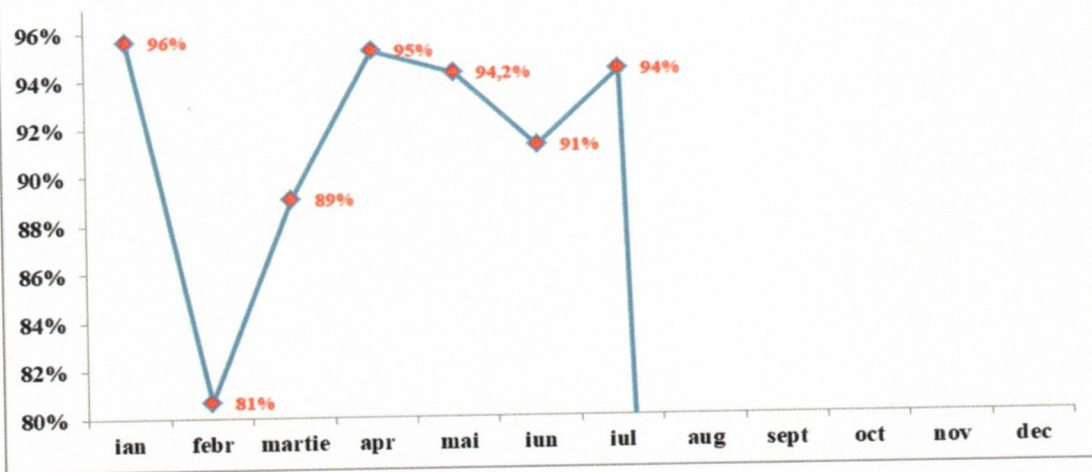


Intrebarea nr. 5: Calitatea serviciilor prestate de infirmiere

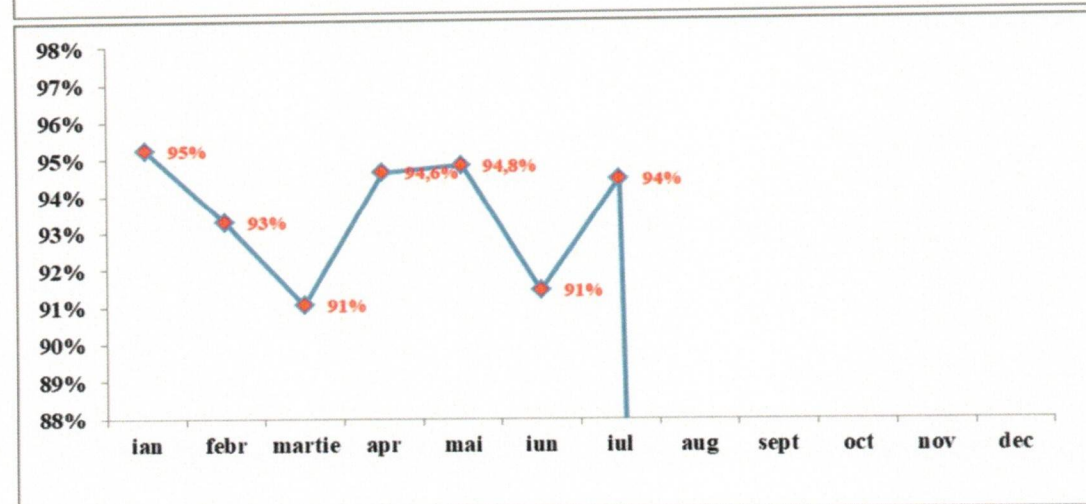
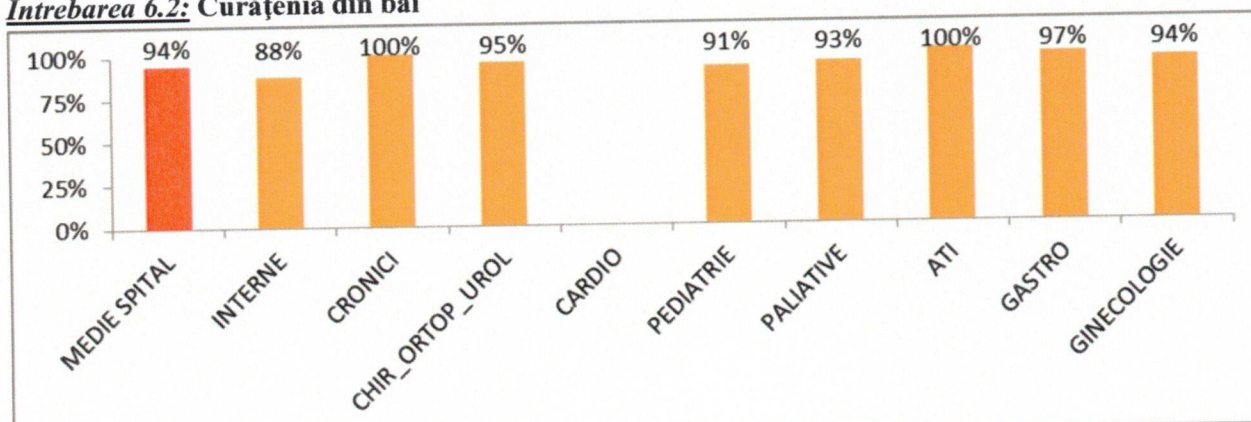


Intrebarea 6.1: Curățenia din saloane

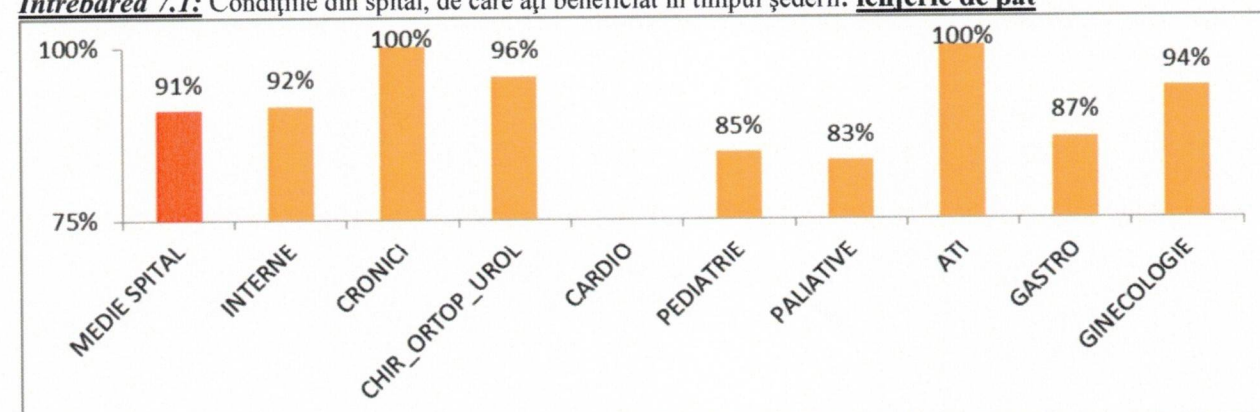


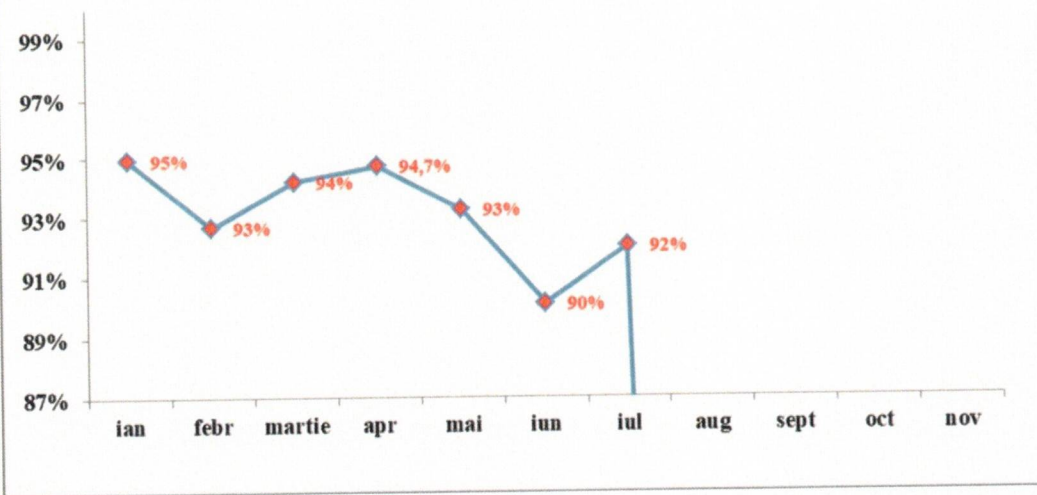


Intrebarea 6.2: Curățenia din bai

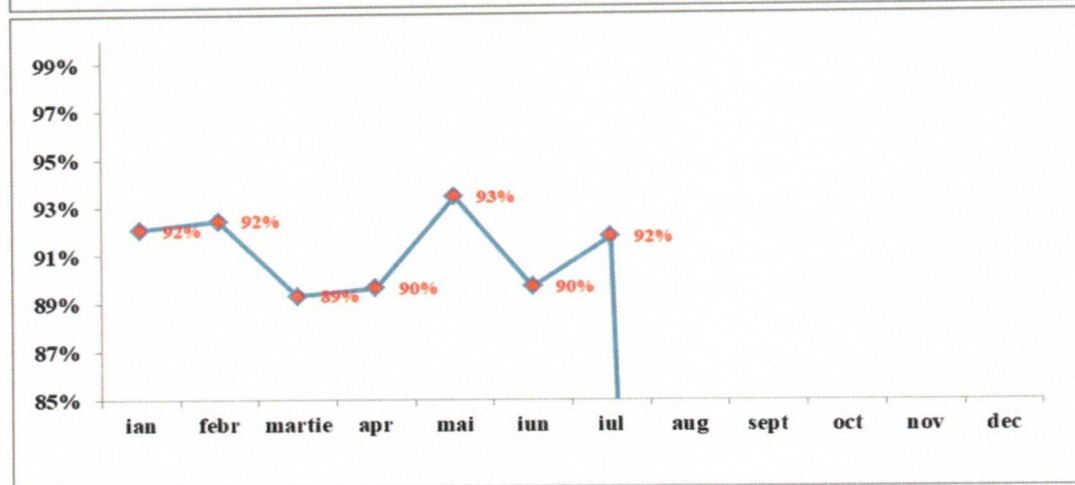
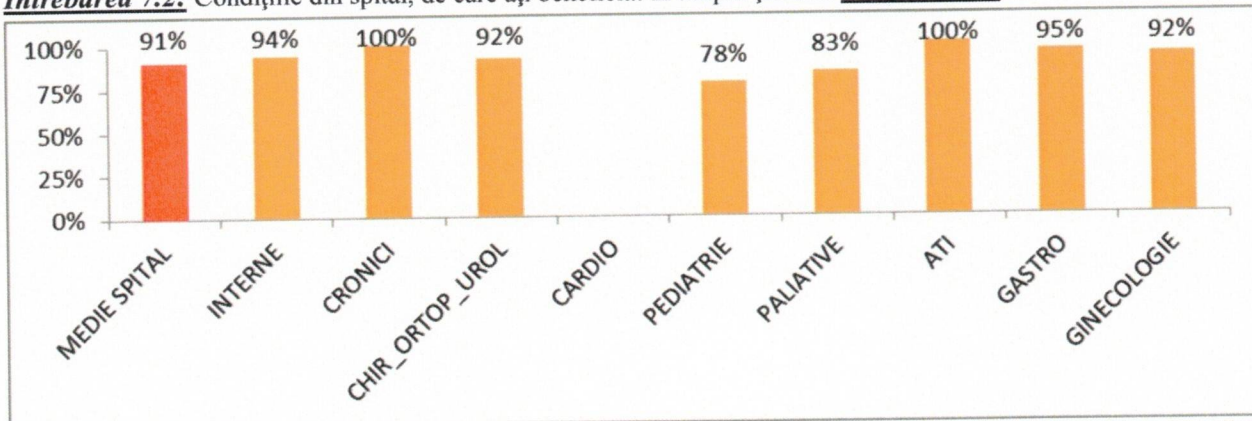


Intrebarea 7.1: Condițiile din spital, de care ați beneficiat in timpul șederii: lenjerie de pat

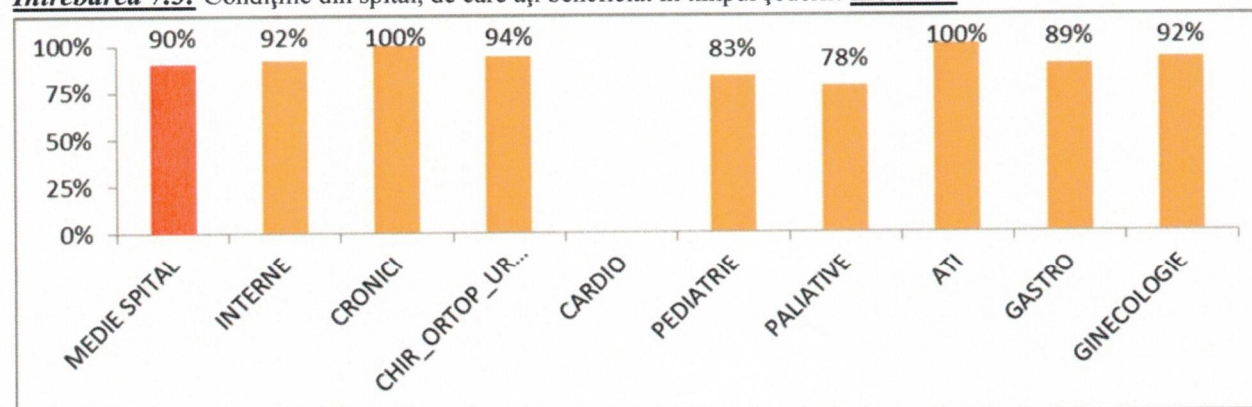


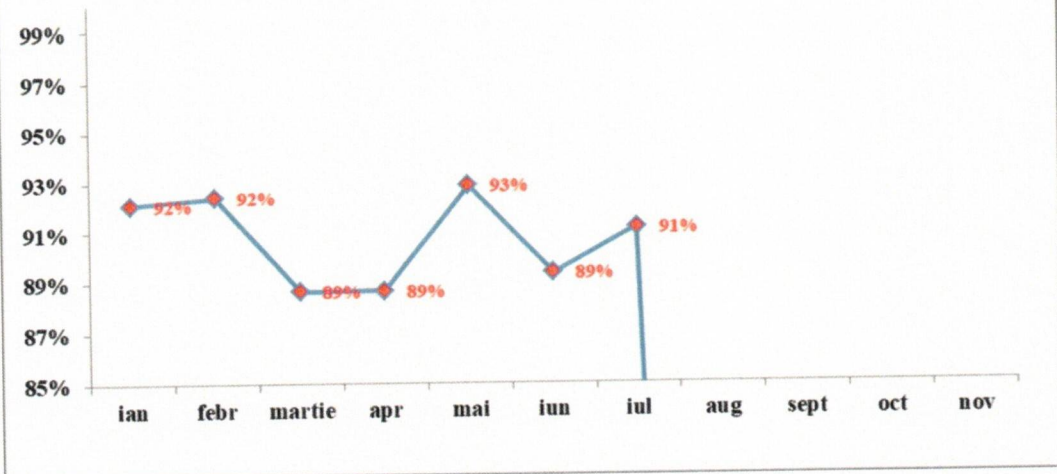


Intrebarea 7.2: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: temperatura

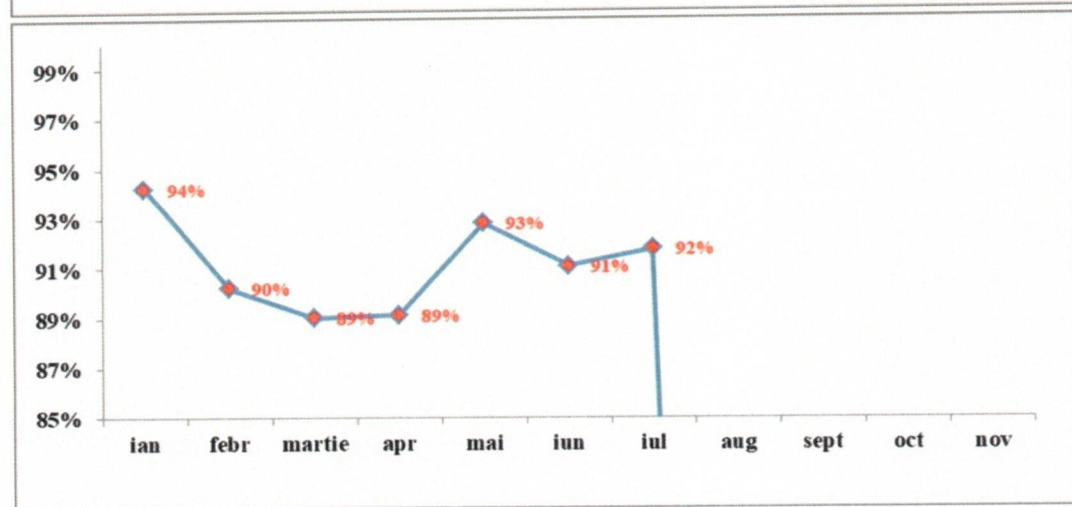
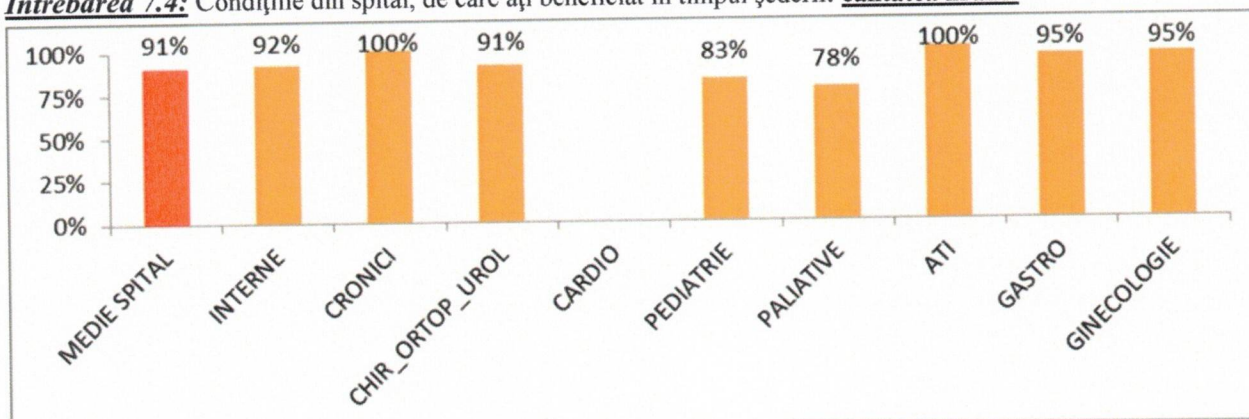


Intrebarea 7.3: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: mobilier

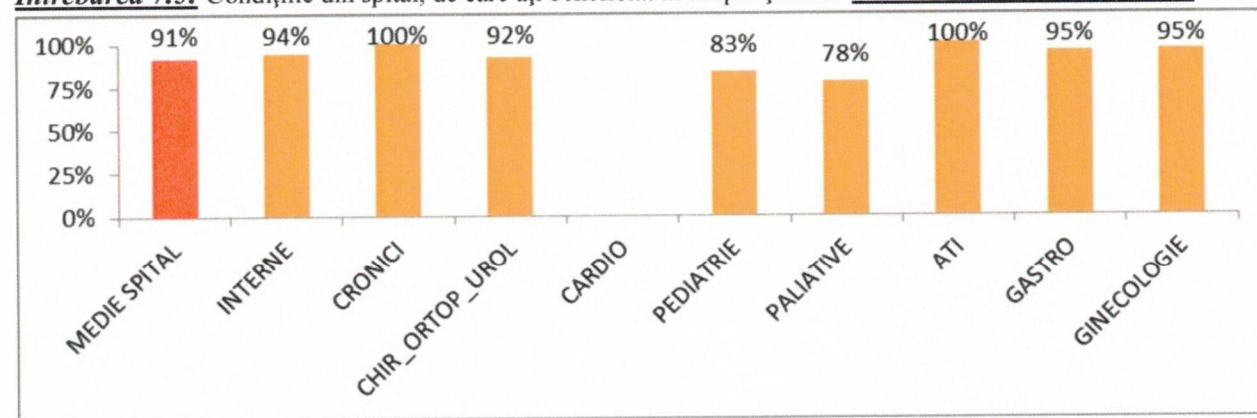


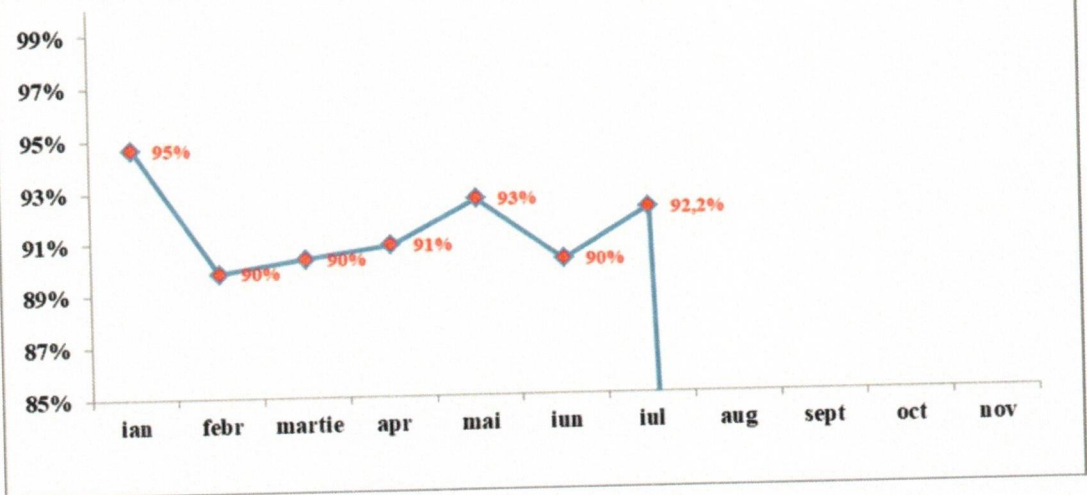


Intrebarea 7.4: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: calitatea hranei

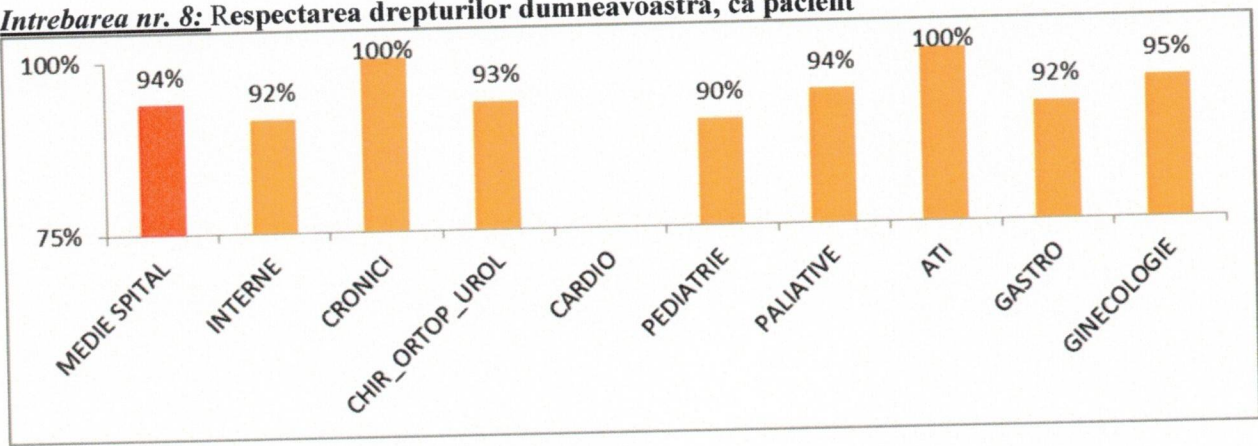


Intrebarea 7.5: Condițiile din spital, de care ați beneficiat în timpul șederii: modul de distribuire al hranei

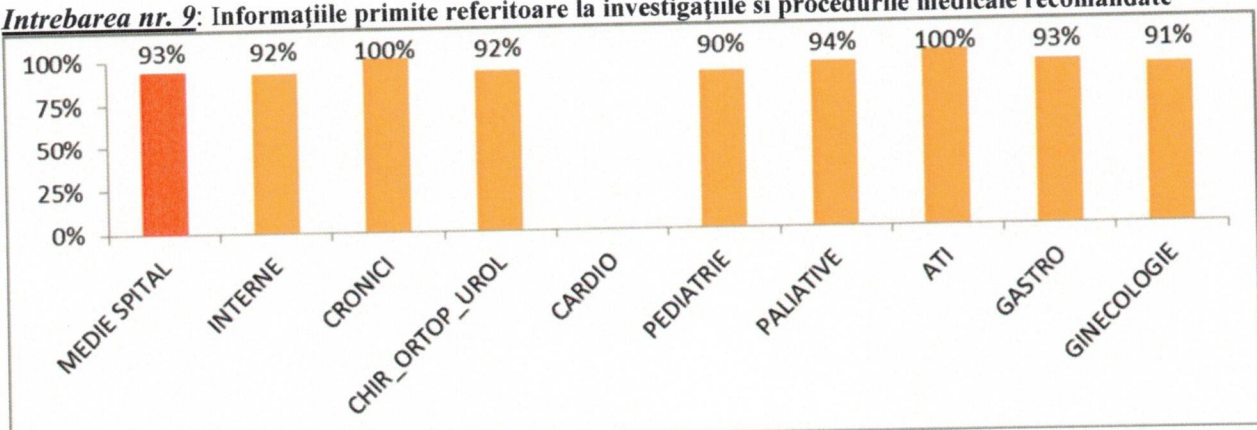




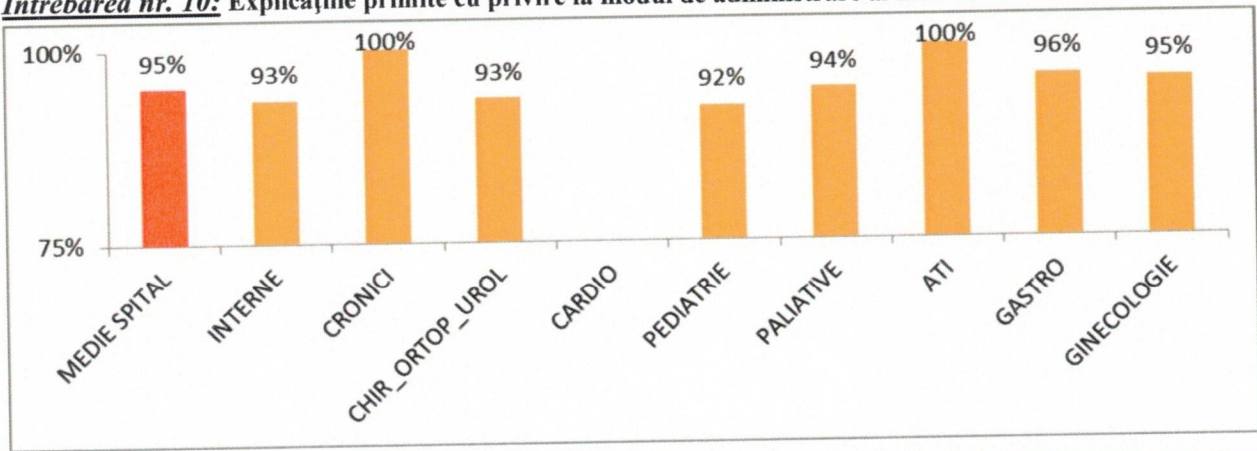
Intrebarea nr. 8: Respectarea drepturilor dumneavoastră, ca pacient



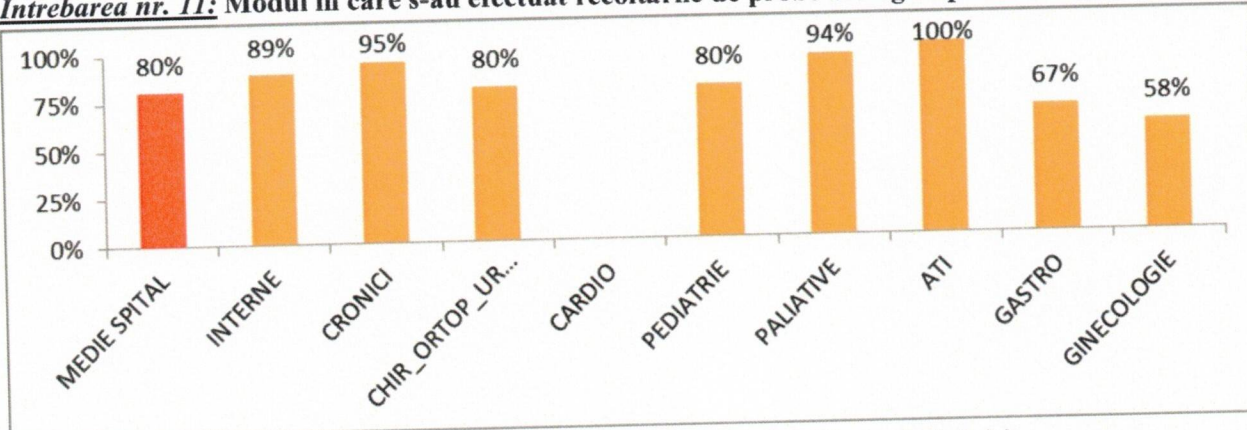
Intrebarea nr. 9: Informațiile primite referitoare la investigațiile și procedurile medicale recomandate



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

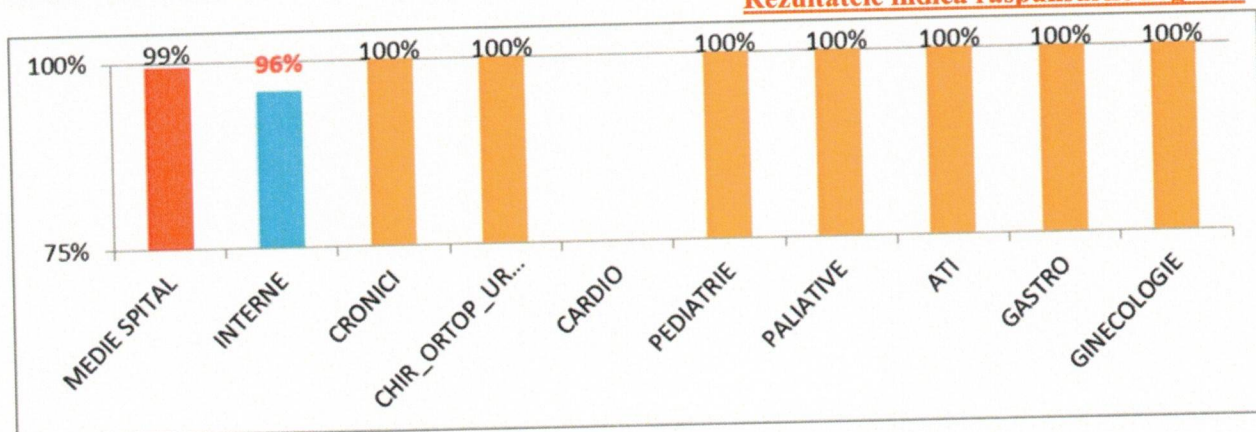


Intrebarea nr. 11: Modul in care s-au efectuat recoltările de probe biologice pentru analize



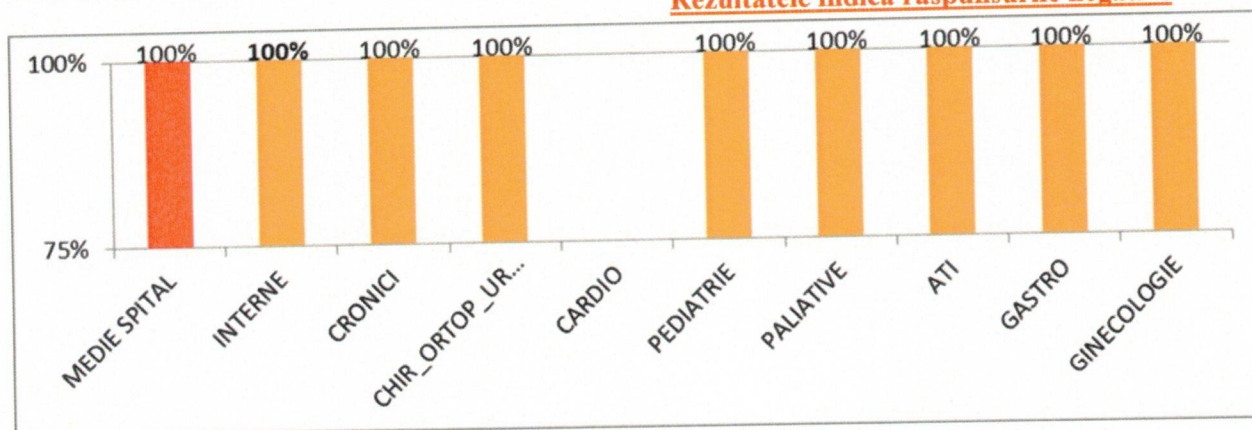
Intrebarea nr. 12.1: Pe durata spitalizarii, ati dat bani angajatilor spitalului ?

Rezultatele indica raspunsurile negative.

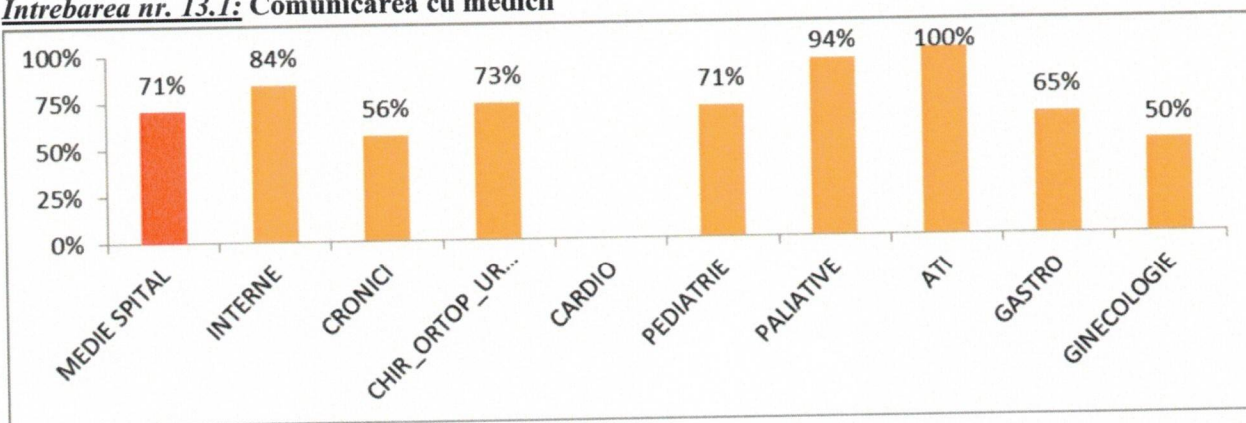


Intrebarea nr. 12.2: Pe durata spitalizarii, vi s-au cerut bani de catre agajatii spitalului ?

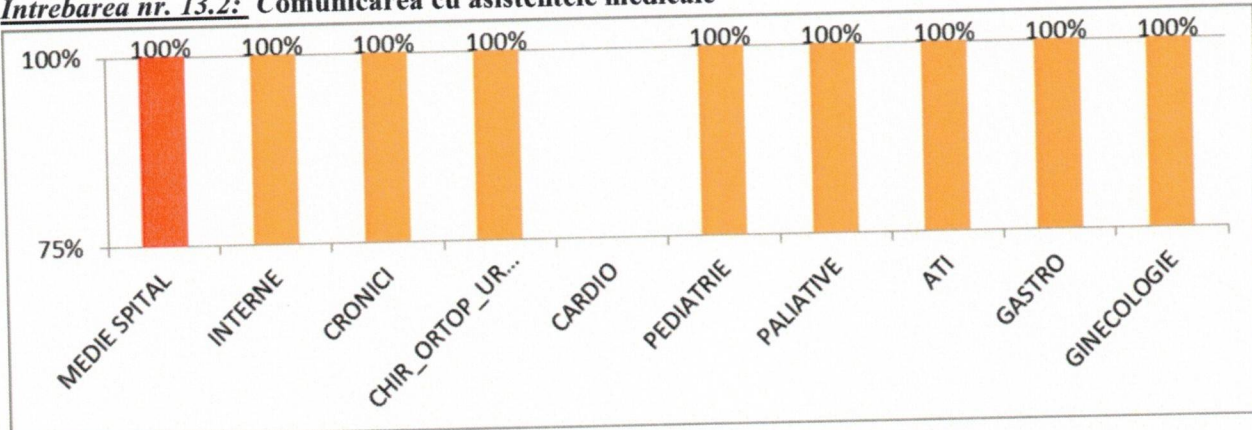
Rezultatele indica raspunsurile negative



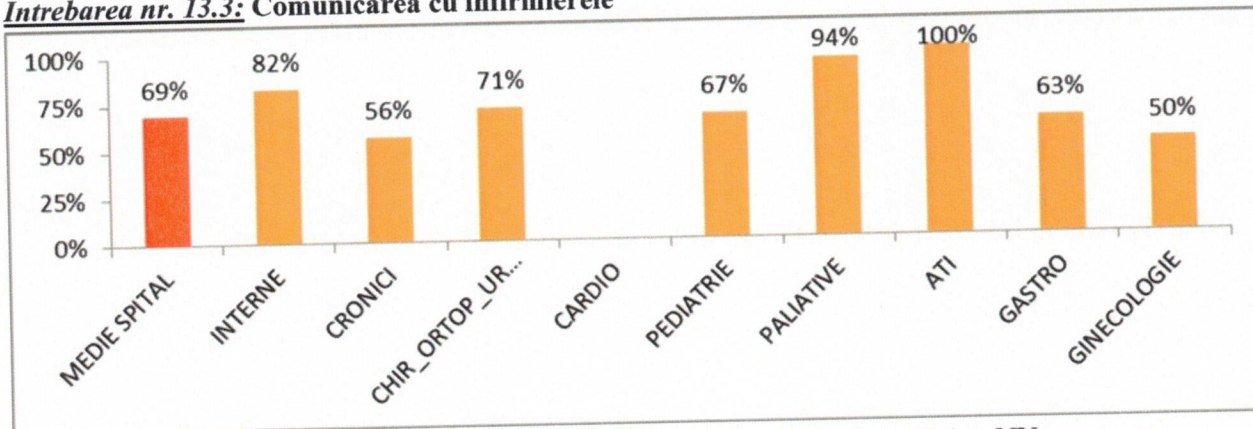
Intrebarea nr. 13.1: Comunicarea cu medicii



Intrebarea nr. 13.2: Comunicarea cu asistentele medicale

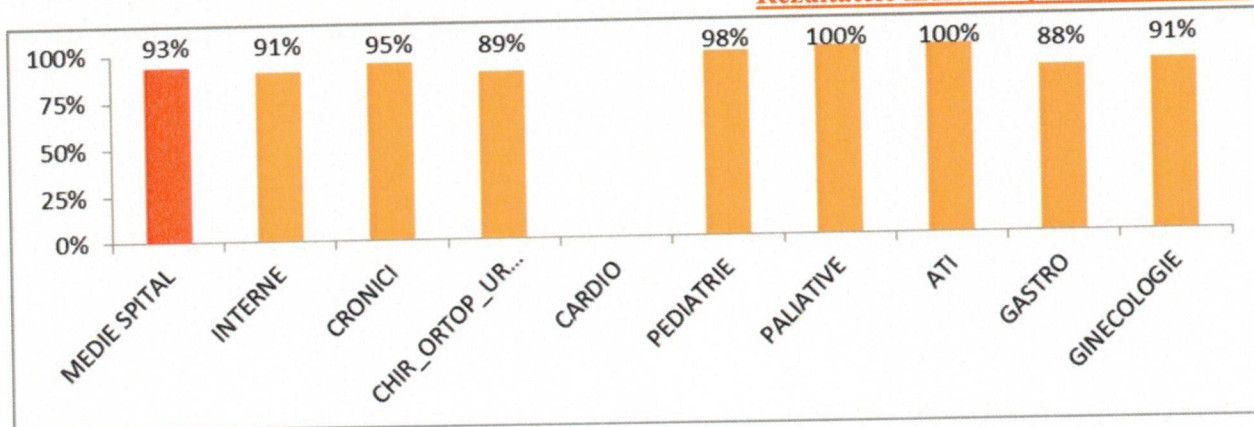


Intrebarea nr. 13.3: Comunicarea cu infirmierele



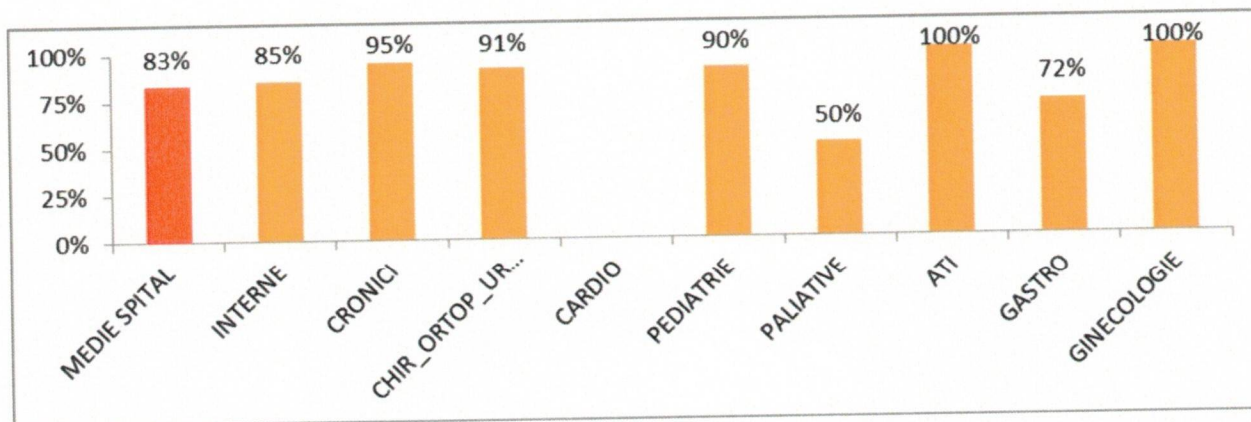
Intrebarea nr. 14: Ati fost insotit de personalul din cadrul spitalului DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



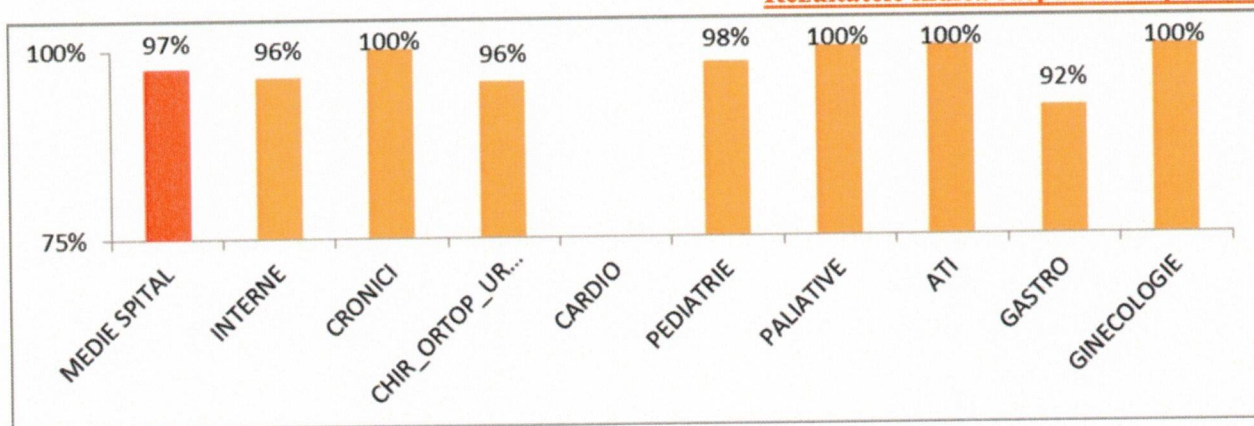
Intrebarea nr. 15: Vi s-au recomandat medicamente pe care a trebuit să le achiziționați personal DA NU

Rezultatele indica raspunsurile negative



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

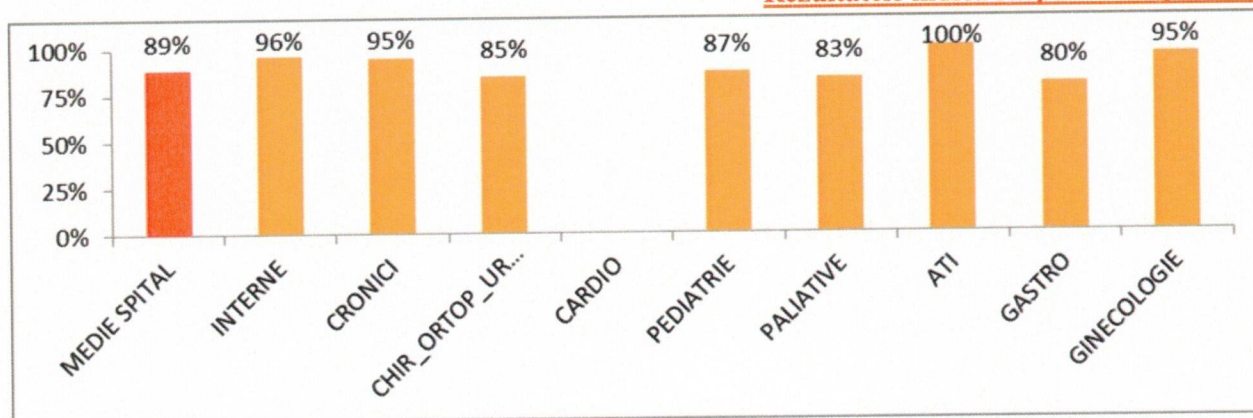
Rezultatele indica raspunsurile pozitive



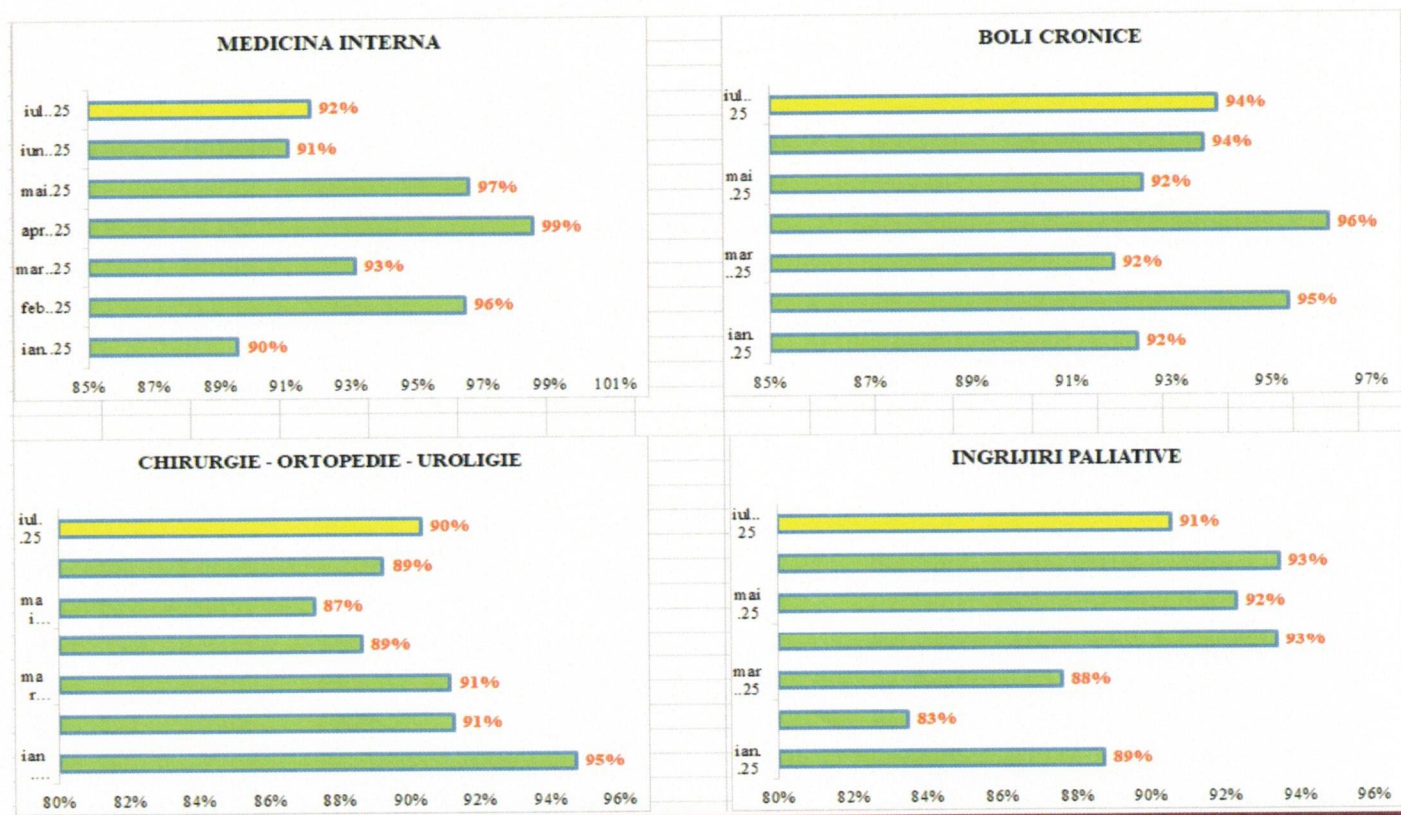
Intrebarea nr. 17:

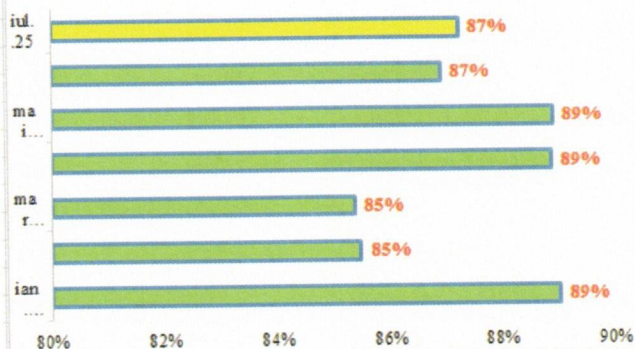
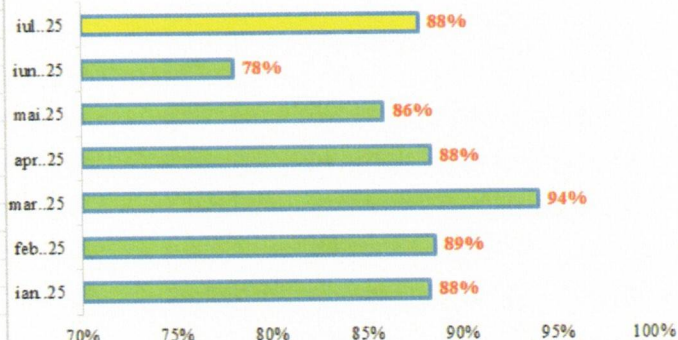
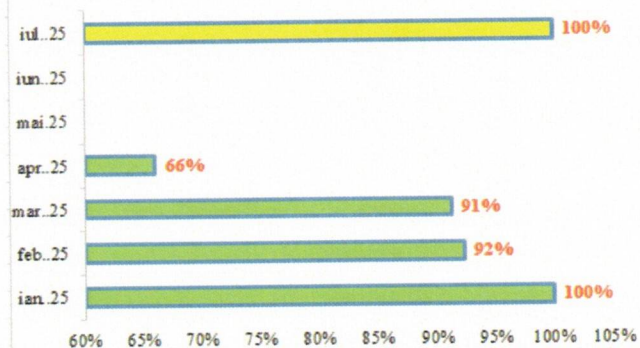
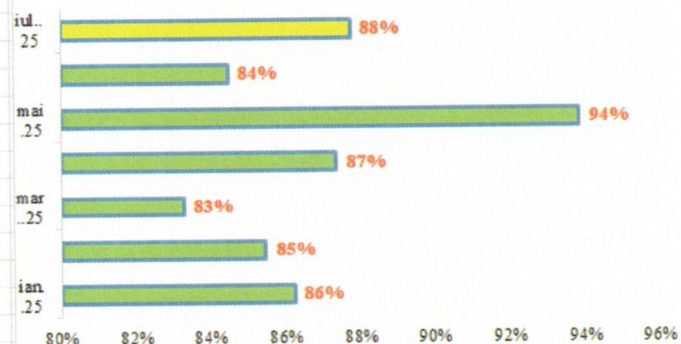
Dupa externare, daca este nevoie de continuarea tratamentului acasa, aveti cine sa va supravegheze ? DA NU

Rezultatele indica raspunsurile pozitive



d. Dinamica gradului de staisfactie /sectii/7 luni 2025



PEDIATRIE

GASTROENTEROLOGIE

ATI

GINECOLOGIE

V. INDICATORI DE MONITORIZARE
INDICATORI DE MONITORIZARE PERFORMANTA / REZULTAT

Sectia/compartiment	Ponderea chestionarelor completate din numarul de externari pe luna iulie 2025	Numar de chestionare completate pe sectie pe Nr. externari pe sectie - iulie 2025		Numar de chestionare completate cu sugestii pe sectie / Numar de chestionare completate - iulie 2025		Ponderea chestionarelor completate cu sugestii din totalul chestionarelor completate pe sectie
INTERNE	43%	55	128	4	55	7%
CRONICI	58%	19	33	1	19	5%
CHIR_ORTOP_UROL	49%	46	94	11	46	24%
CARDIO	ACTIIVITATE SUSPENDATA					
PEDIATRIE	88%	52	59	19	52	37%
PALIATIVE	25%	6	24	0	6	0%
ATI	8%	3	39	0	3	0%
GASTRO	42%	25	60	1	25	4%
GINECOLOGIE	58%	22	38	4	22	18%
Media pe spital = 46 %		228	475	40	228	14%

VI. CONCLUZII

Au fost analizate răspunsurile de la 228 de chestionare completate din totalul de 475 pacienti externati care au beneficiat de servicii de spitalizare continua (pondere 46%). Nivelul mediu de satisfacție este de 90%. Sectia Pediatrie are cea mai mare rată de răspuns (88%), ceea ce face ca esantionul analizat sa fie foarte reprezentativ.

ATI are rată foarte scăzută (3 chestionare), deci nivelul 100 % de satisfacție al pacientilor care au beneficiat de servicii medicale in compartimentul ATI are la baza un esantion nereprezentativ de respondenti.

Principalele aspecte pozitive vizeaza:

- Calitatea serviciilor medicale oferite asistenței medicali
- Timpul de asteptare pana la care au fost preluați de catre personalul medical
- Respectarea drepturilor pacientilor - pacienții simt că sunt tratați cu demnitate și respect.
- Personalul explică clar riscurile, modul de administrare și interacțiunile

Probleme semnalate:

- Modalitatea de recoltare a probelor biologice
- Calitatea hranei
- Mobilierul

VII. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Incurajarea pacientilor de a nota in chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al pacientului denumirea medicamentelor ce au fost necesare a le achiziona din resurse proprii	permanent	Toate sectiile	Asistente sefe	Comitet director + farmacie
Imbunatatirea comunicarii cu pacientii	permanent	Toate sectiile	Director medical	Comitet director
Pentru o evaluare mai precisă și recomandari bazate pe date, este necesar să se asigure completarea de catre pacienti/apartinatori a raspunsurilor la toate intrebarile continute in chestionar	permanent	Toate sectiile	Director medical	BMC
Instruri si evaluari periodice ale asistentelor medicale cu privire la recoltare probe biologice	semestrial	toate sectiile	as.med. Lupu Mirela	BMC

Biroul de management al serviciilor de sanatate

dr. Sabou Diana



ec. Fabian Sonya

