



CONSILIUL JUDEȚEAN BISTRIȚA-NĂȘĂUD
SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BISTRIȚA



420094 Municipiul Bistrița, Bulevardul General Grigore Bălan, nr. 43, Tel/Fax: 0263.231.404
E-mail: spital.bistrita@gmail.com / spital.oficiu@gmail.com

Nr. 4552 din 10 05 2019



Chestionar privind satisfactia pacientului
Aprilie 2019

Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

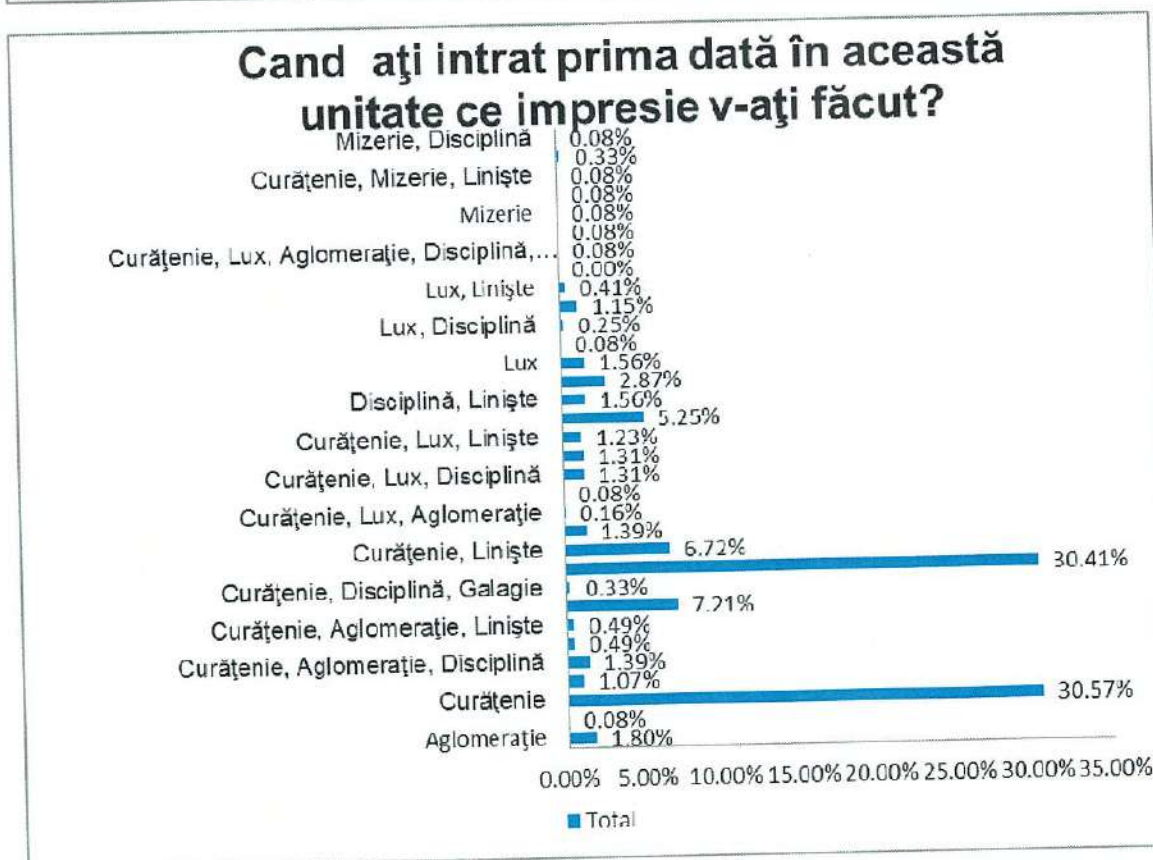
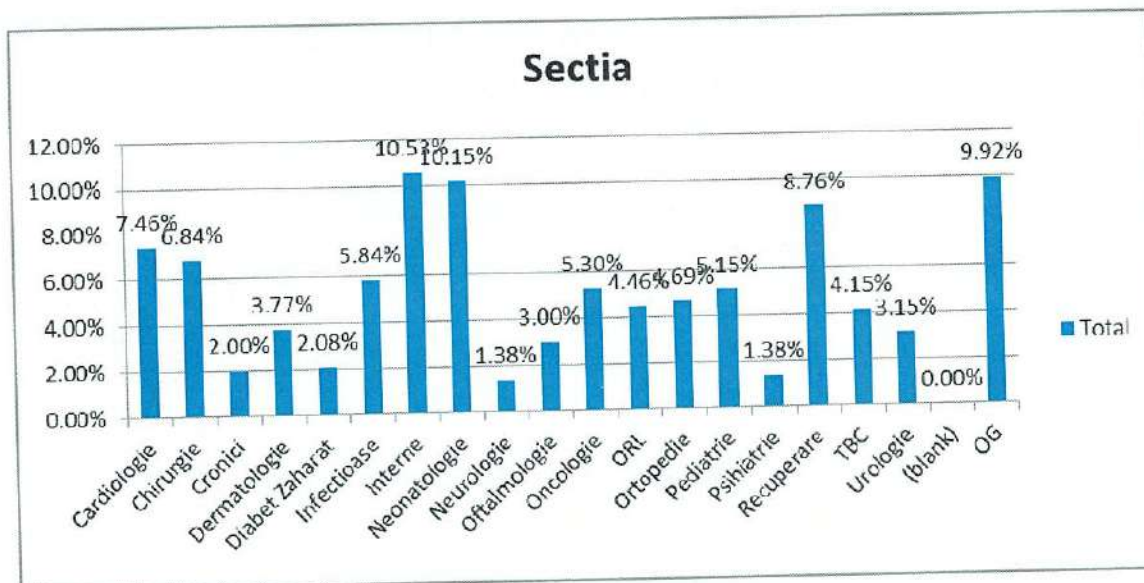
Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Județean de Urgență Bistrița, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

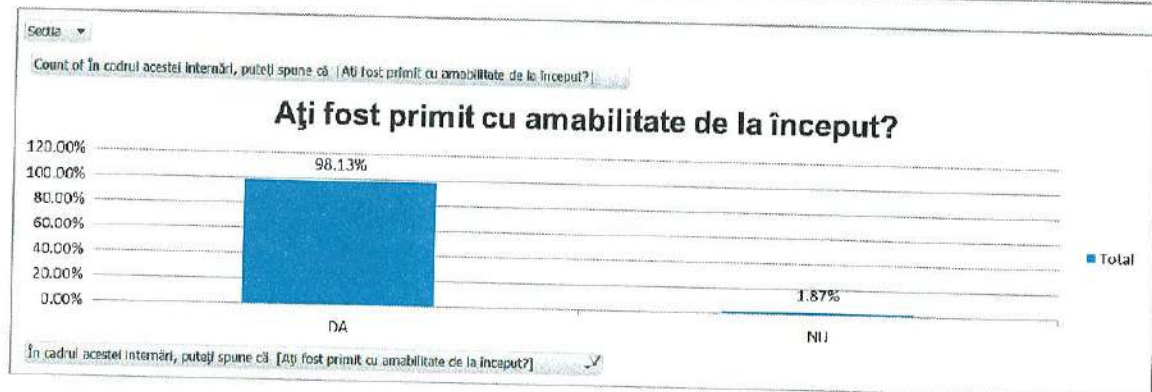
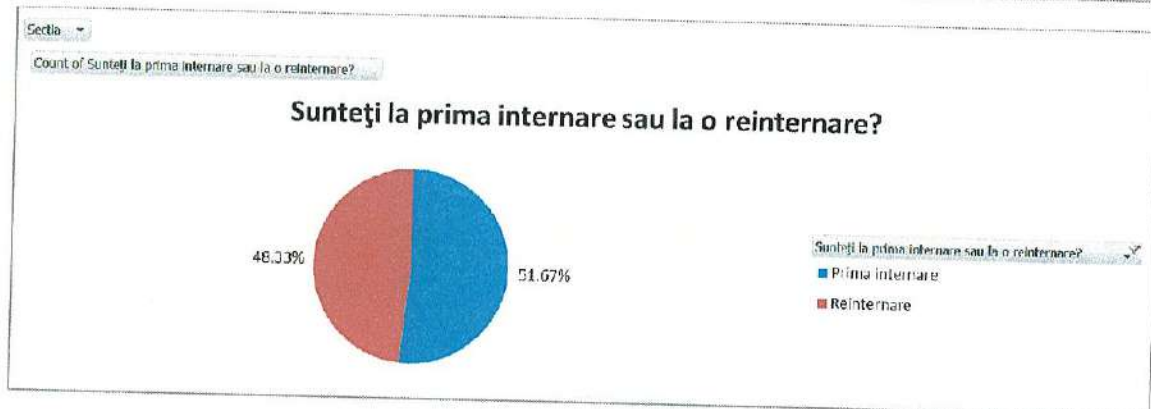
Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire al pacientelor față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor hoteliere, în cunoștință de cauză.

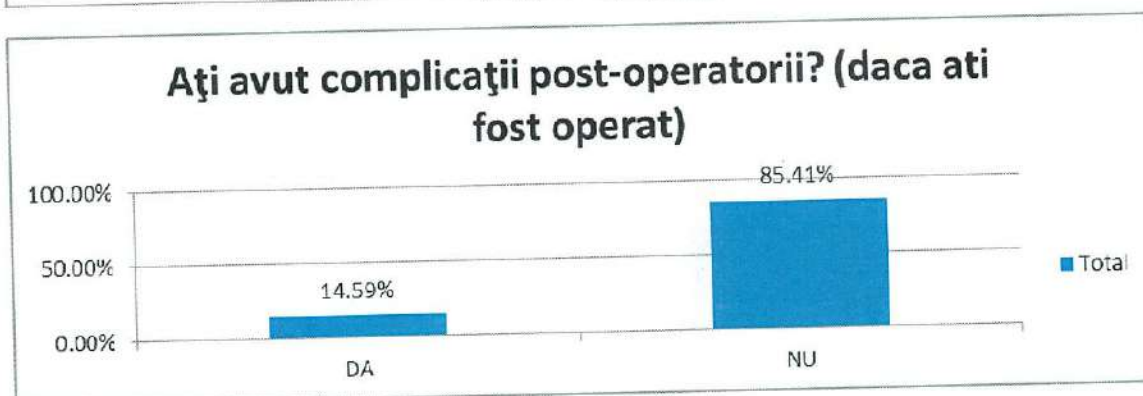
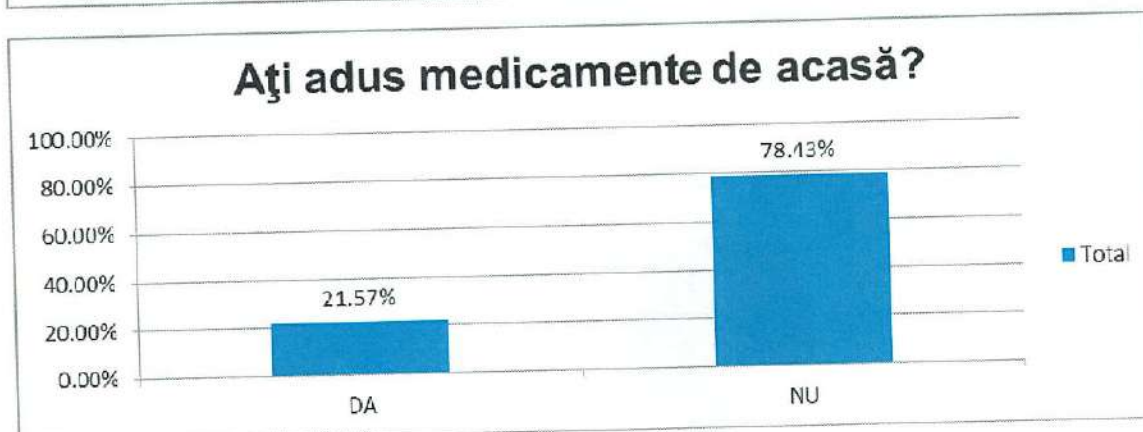
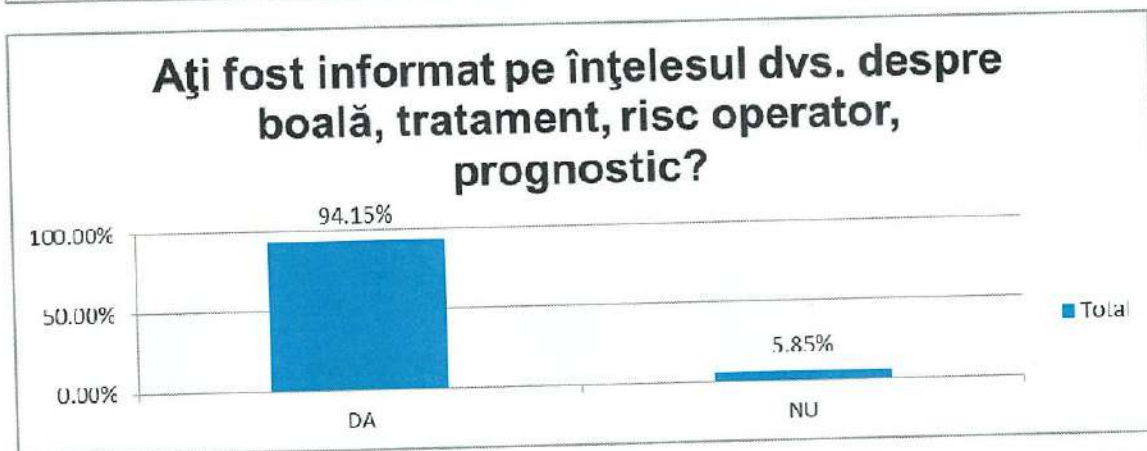
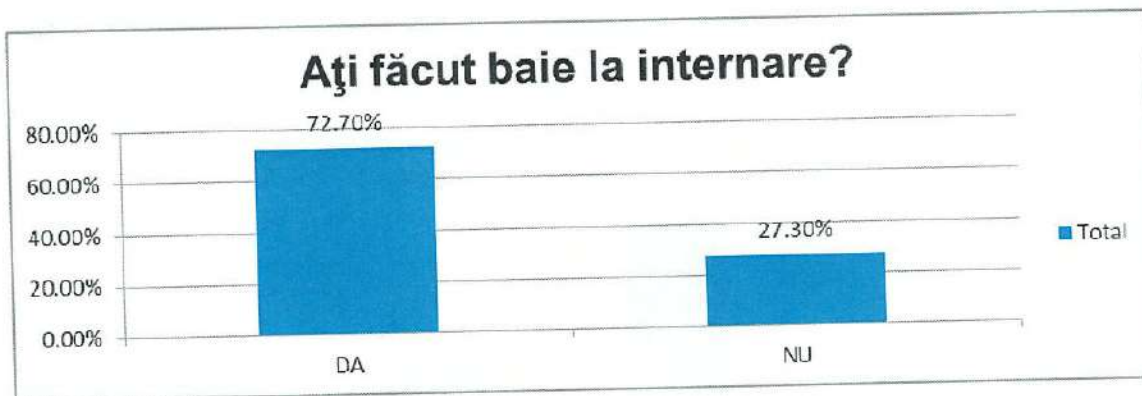
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.

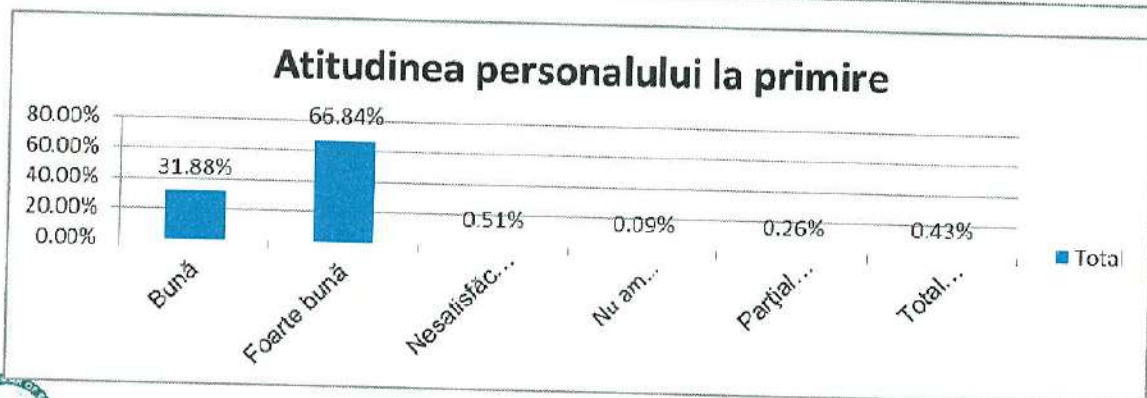
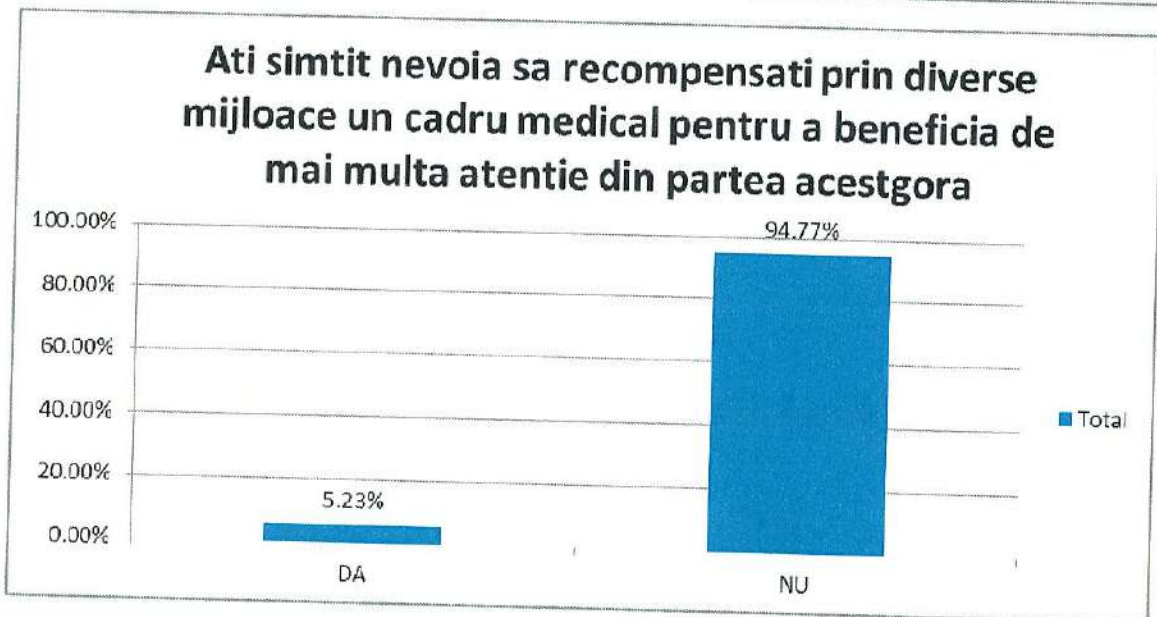
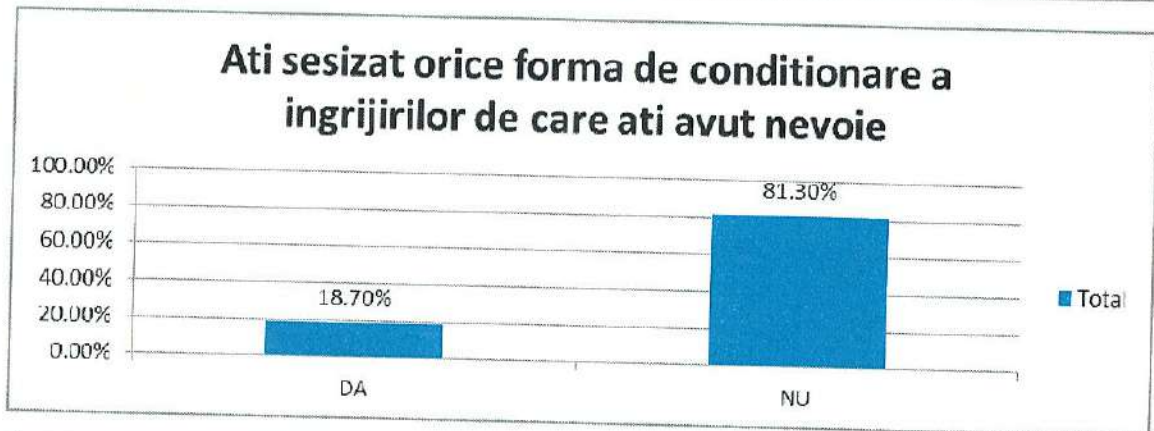
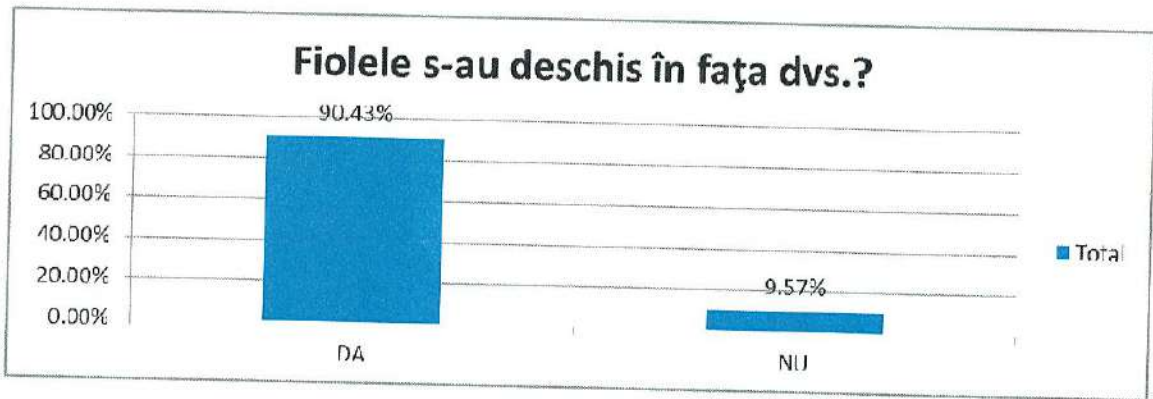
În luna aprilie 2019 au fost externați 2692 de pacienți, au fost distribuite chestionare din care respondente un număr de 1303, adică un procent de 48,40%.

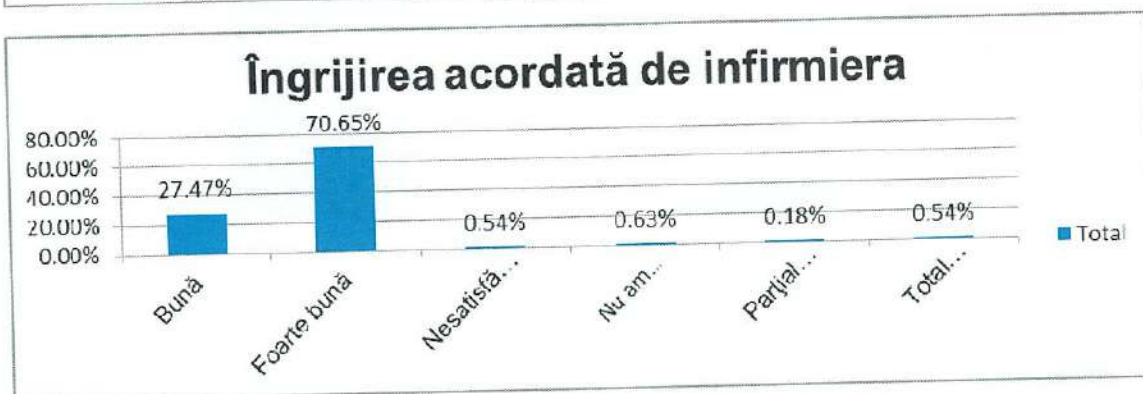
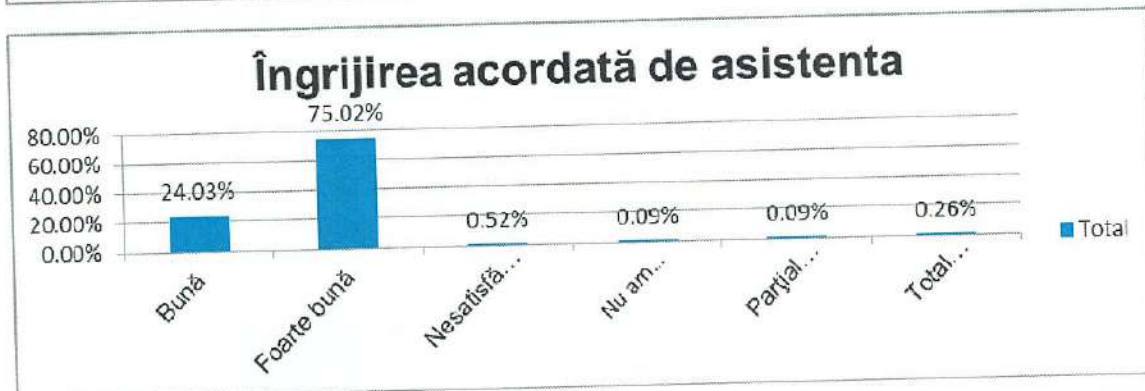
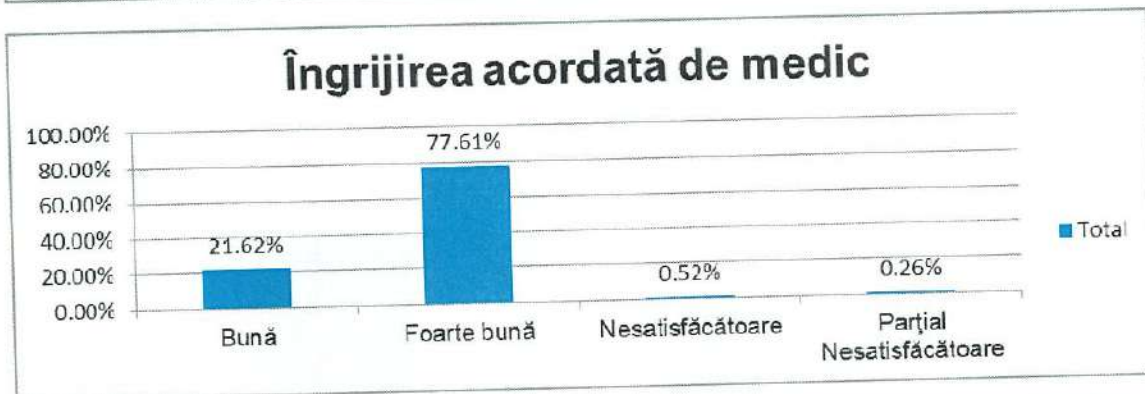
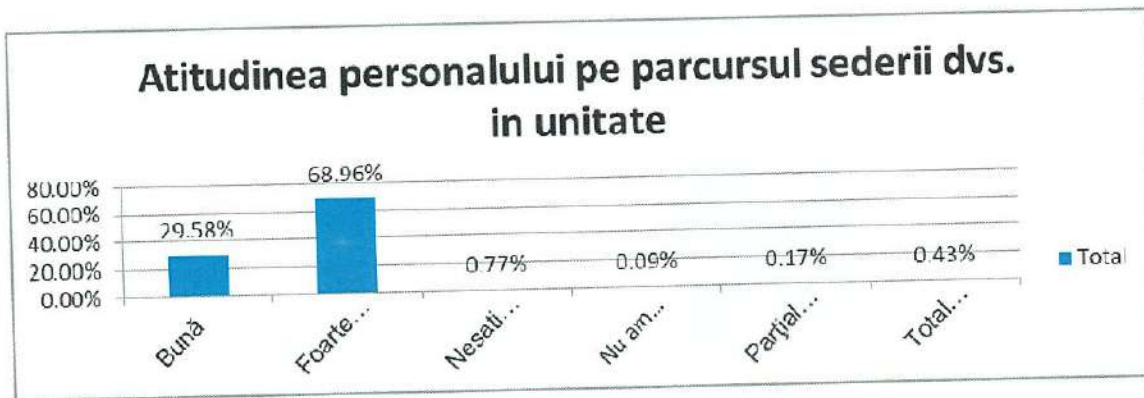


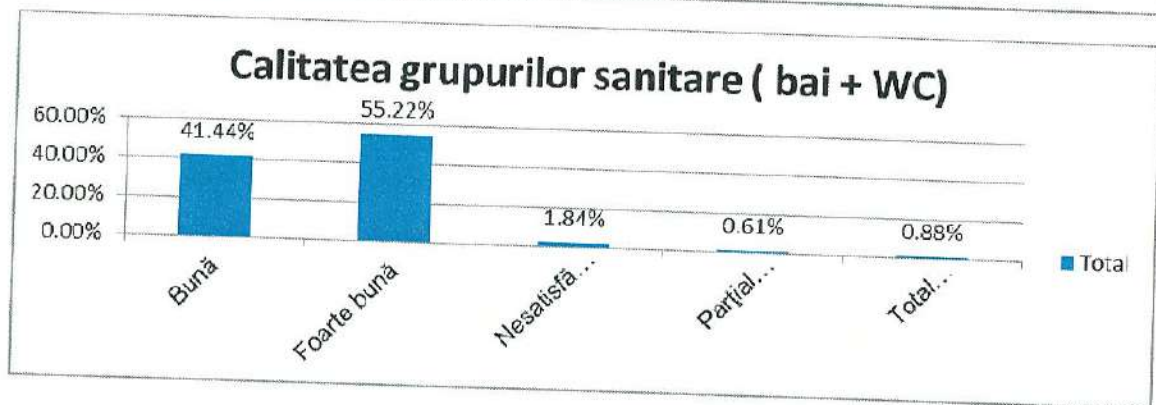
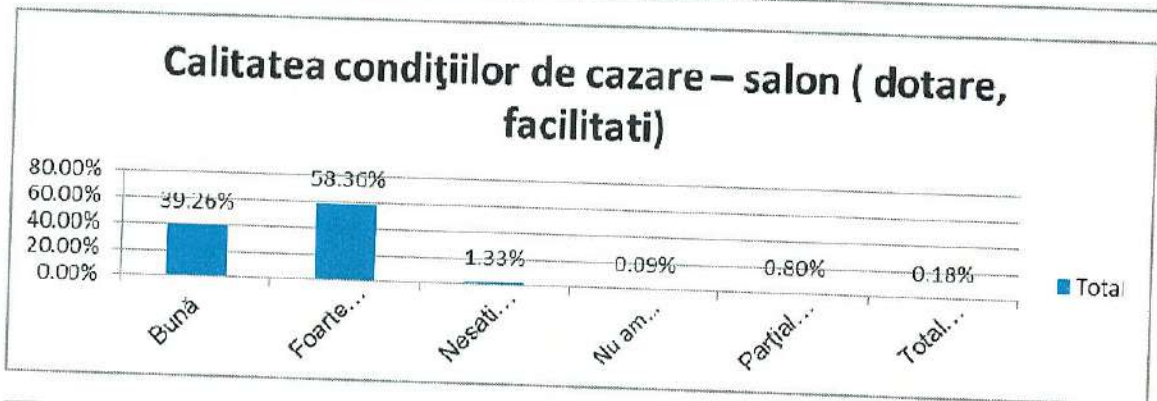
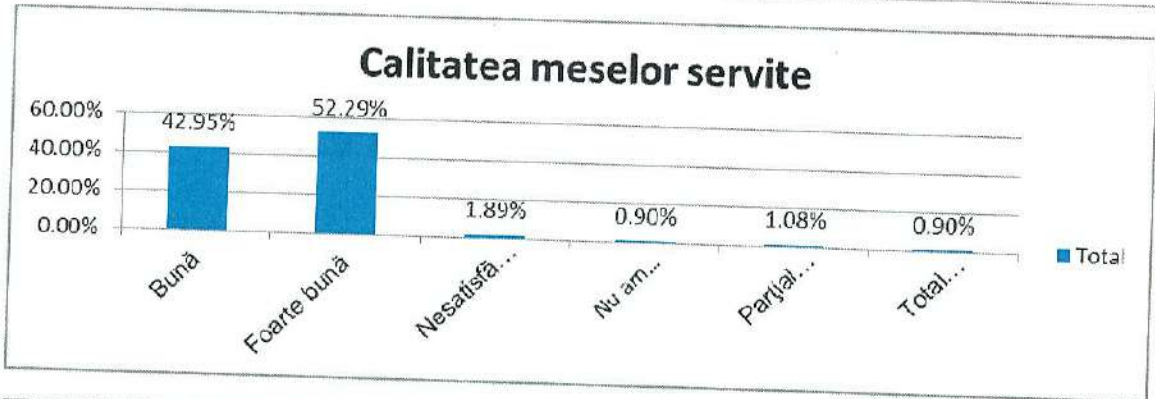
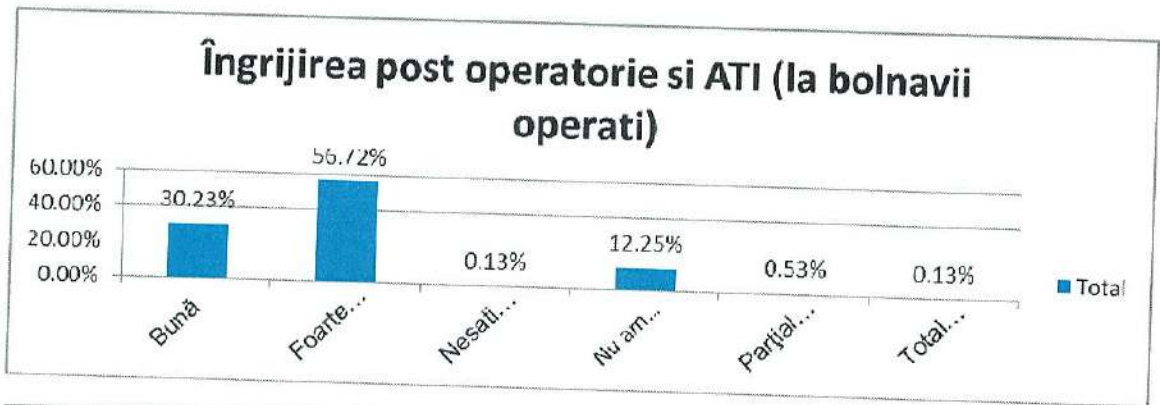


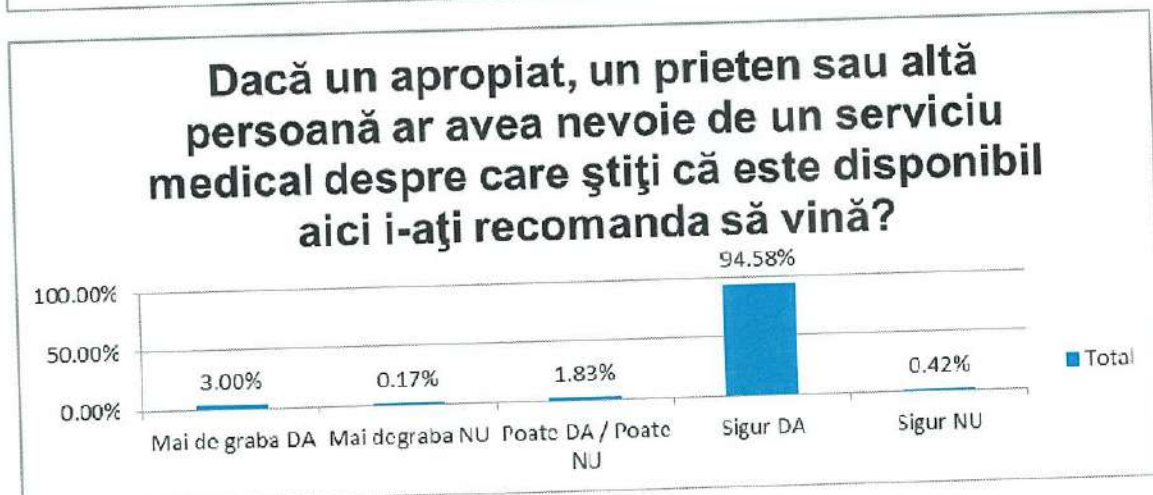
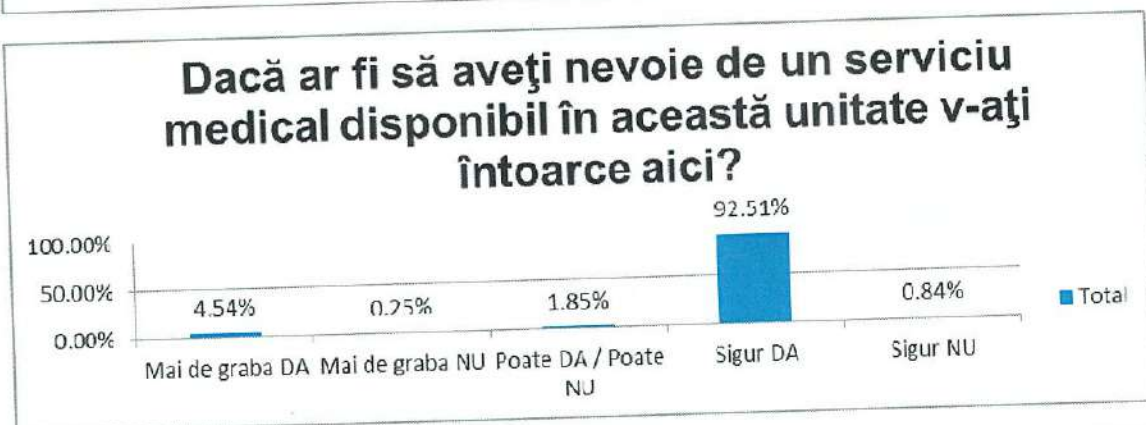
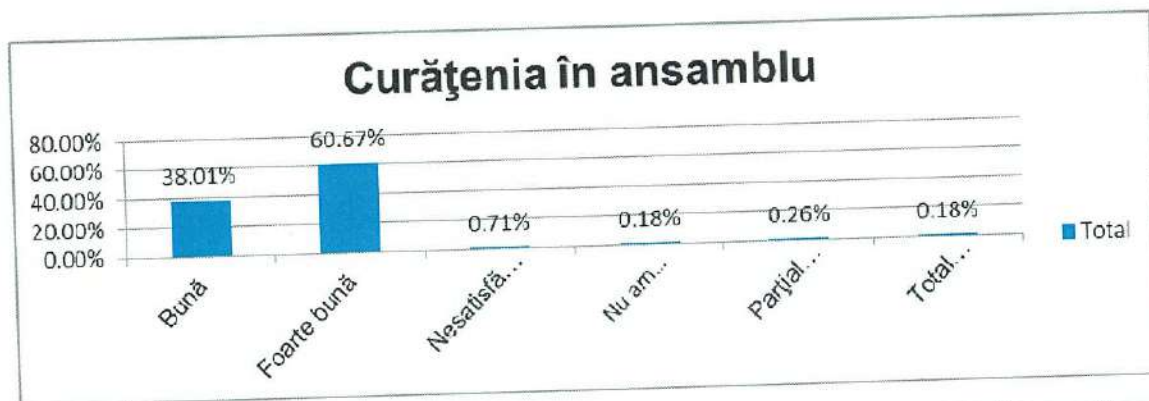




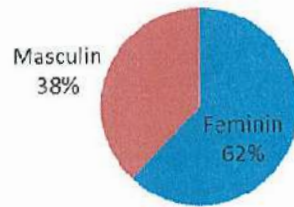




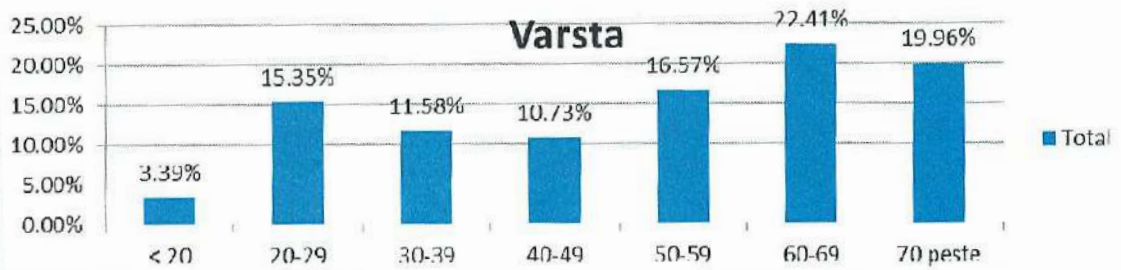




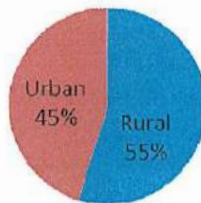
Sexul



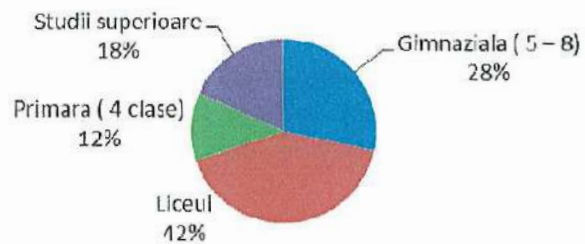
Varsta

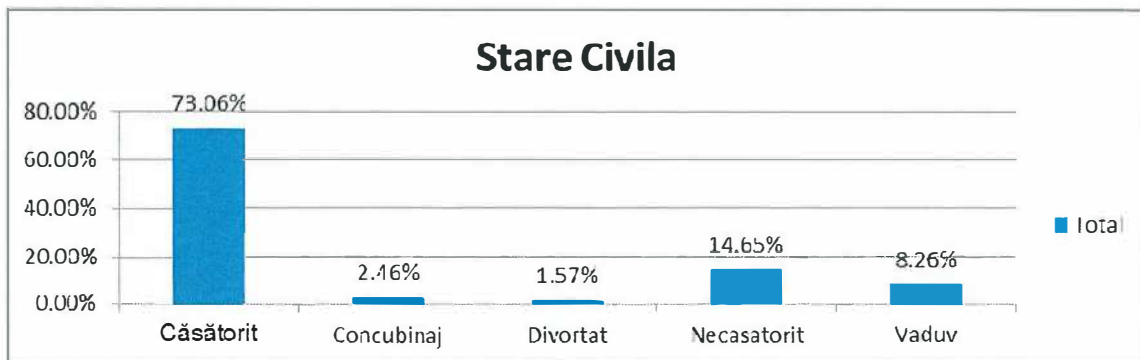


Rezidenta



Studii





IMPRESIE POZITIVA: amabilitatea personalului, profesionalismul, interesul acordat, empatia cadrelor medicale, atmosfera, calitatea serviciilor, dotarea, curatenia, sala de joaca din sectia Pediatrie

IMPRESIE NEGATIVA: agitatie, aglomeratie, galagie, unele toalete nesatisfacatoare, putine infirmiere, lipsa buton panica in unele saloane, prea cald, grup sanitar prea departe de salon, mirosul, fumatul in baie.

CONCLUZII

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfactie al pacientilor, referitor la calitatea ingrijirilor medicale, acordate in cadrul unitatii noastre.

Masurarea gradului de satisfactie este un aspect subiectiv, care variaza in functie de cultura si de perceptia individuala asupra starii de sanatate sau boala a pacientului.

Asteptarile pacientilor difera foarte mult in functie de varsta, personalitate, nivelul socio-cultural, precum si de contextul in care este acordat serviciul medical. Pacientii apreciaza calitatea comunicarii cu cadrele medicale mai mult decat competenta profesionala a acestora.

S-au identificat chestionare incomplete sau necompletate, cum practic putem observa din statistica facuta. Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

SUGESTII

Masuri cu privire la diminuarea galagiei din spital; o mai mare atentie a cadrelor medicale la impartirea chestionarelor, astfel ca numar acestora sa fie cat mai apropiat de numarul pacientilor existenti; reinstruirea personalului cu privire la importanta igienizarii pacientului la internare.

Sef Serviciul de Management al Calitatii

Ec. Morutan Mihaela





CONSILIUL JUDEȚEAN BISTRIȚA-NĂȘĂUD
SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BISTRIȚA



420094 Municipiul Bistrița, Bulevardul General Grigore Bălan, nr. 43, Tel/Fax: 0263.231.404
E-mail: spital.bistrita@gmail.com / spital.oficiu@gmail.com

Nr. 4548 din 10.05.2019

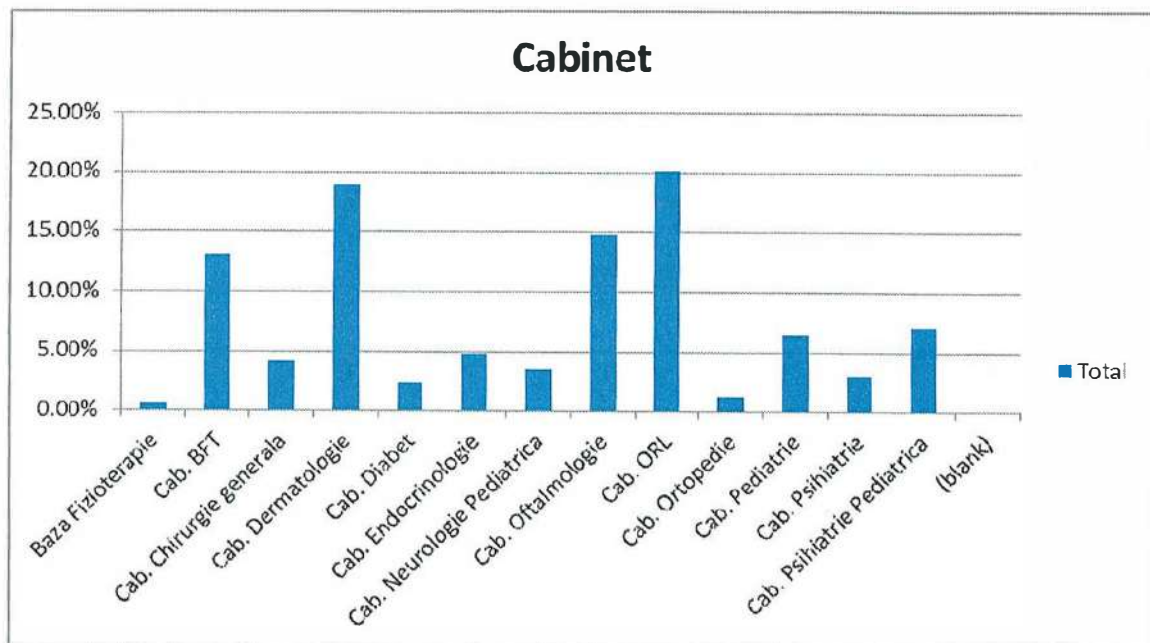


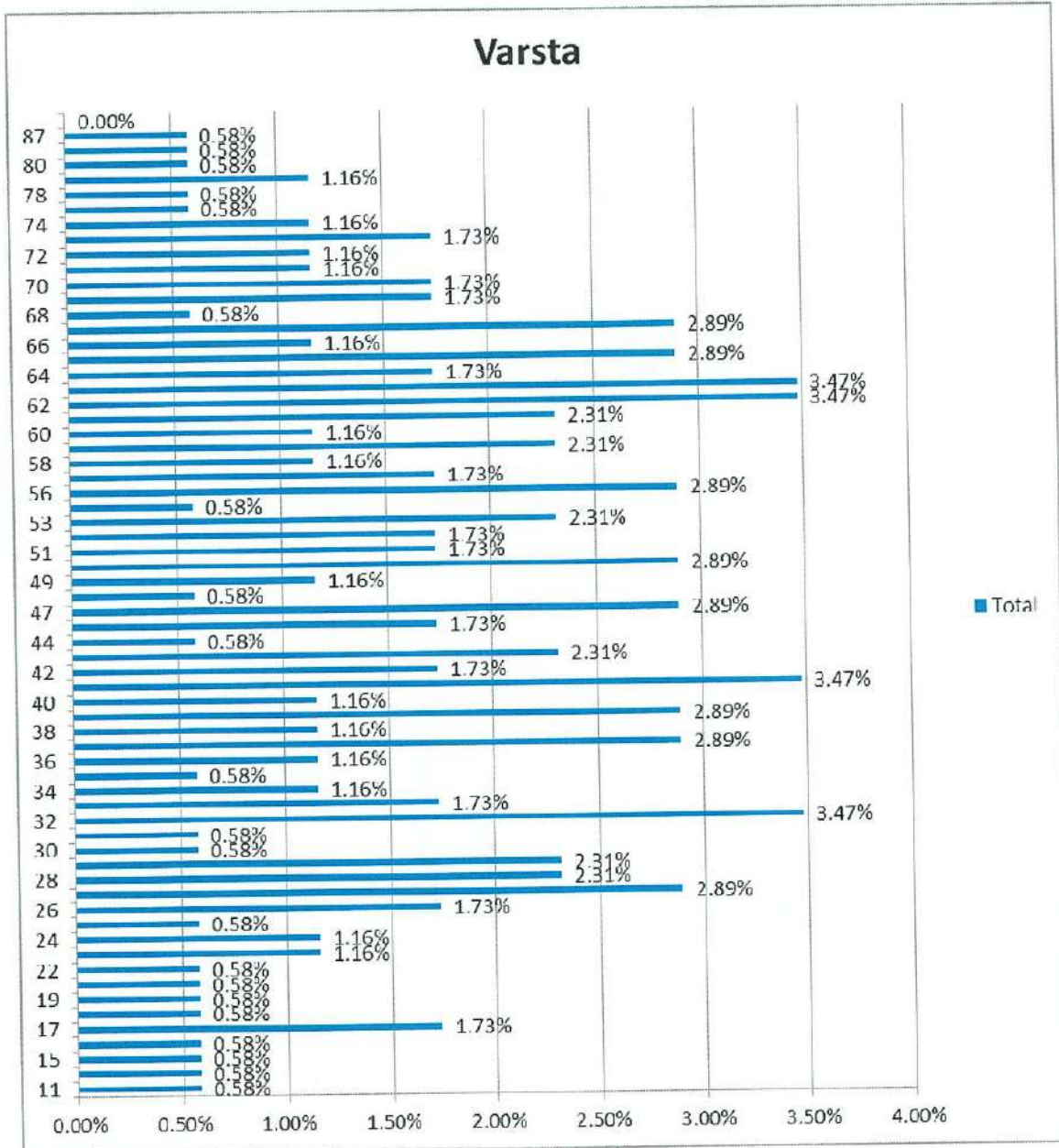
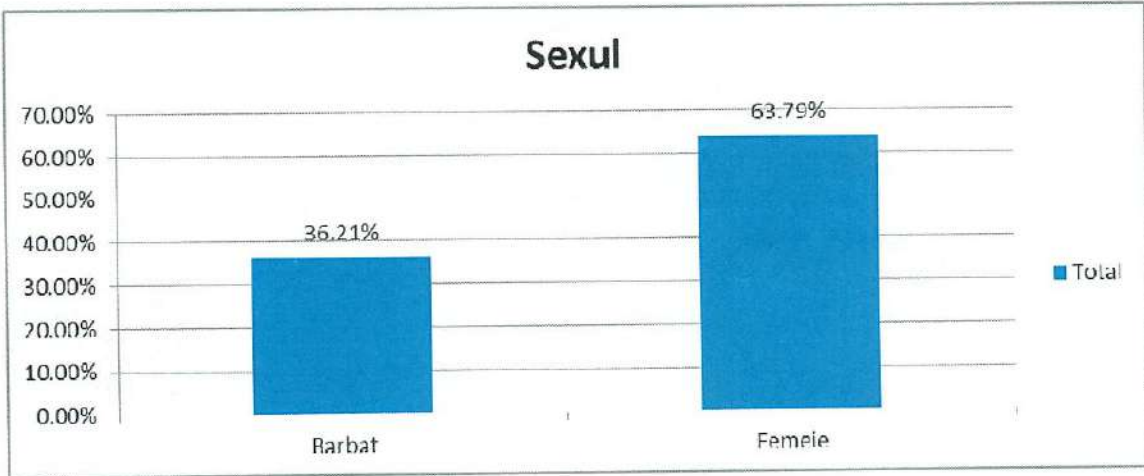
Chestionar privind satisfactia pacientului AMBULATORIU INTEGRAT Aprilie 2019

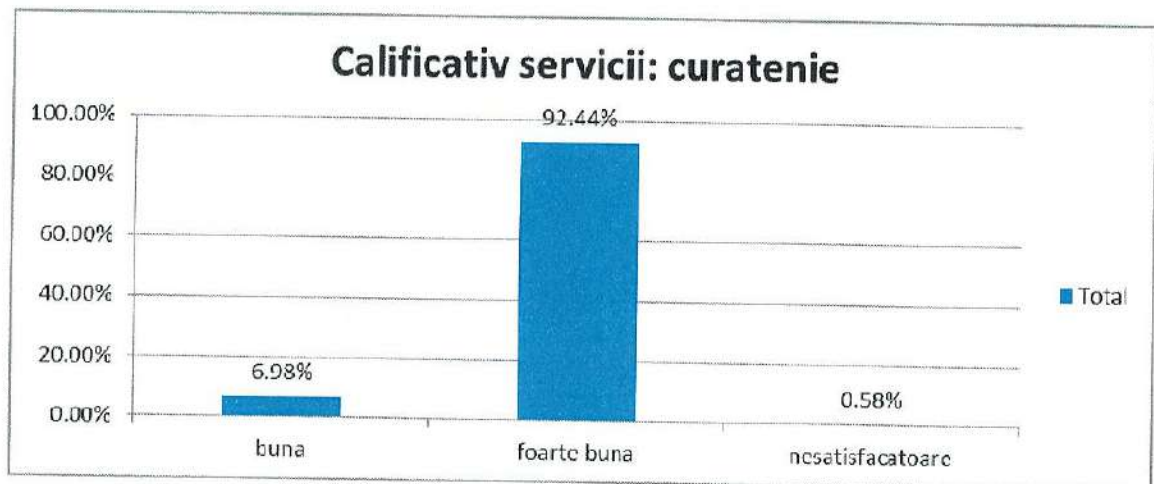
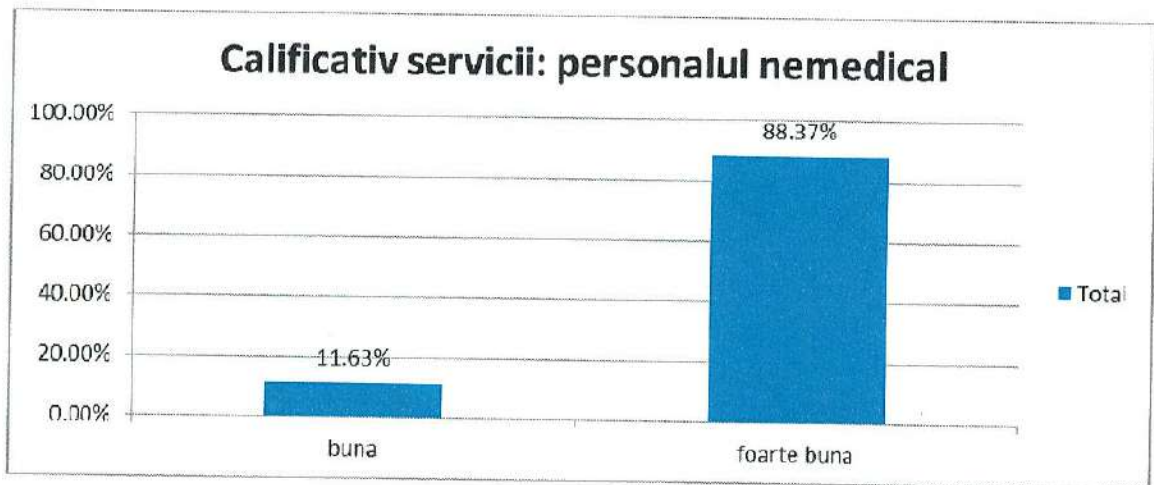
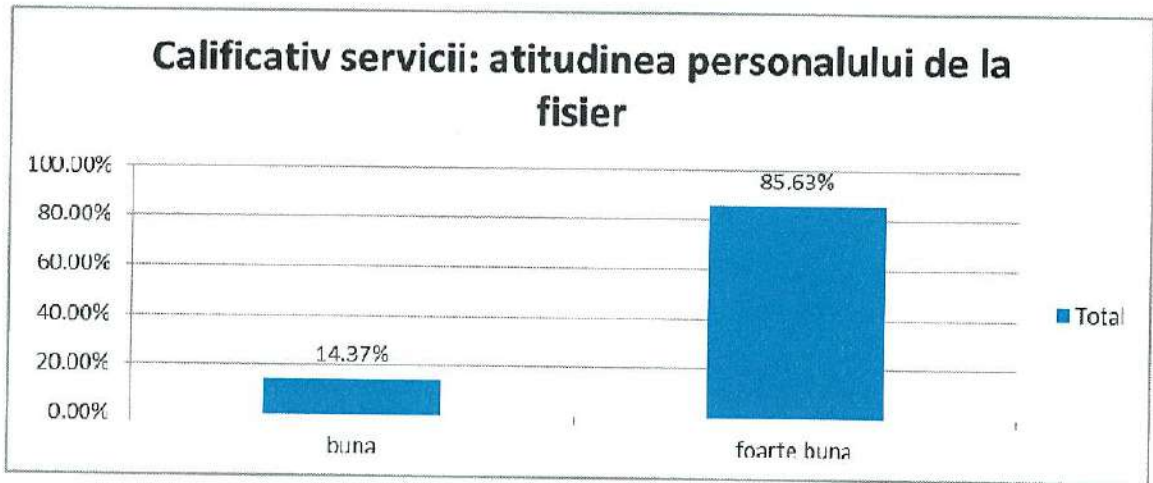
În luna aprilie 2019 au fost distribuite chestionare unui număr de 1572 de pacienti, din care respondente au fost 175, respectiv un procent de 11,13%.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

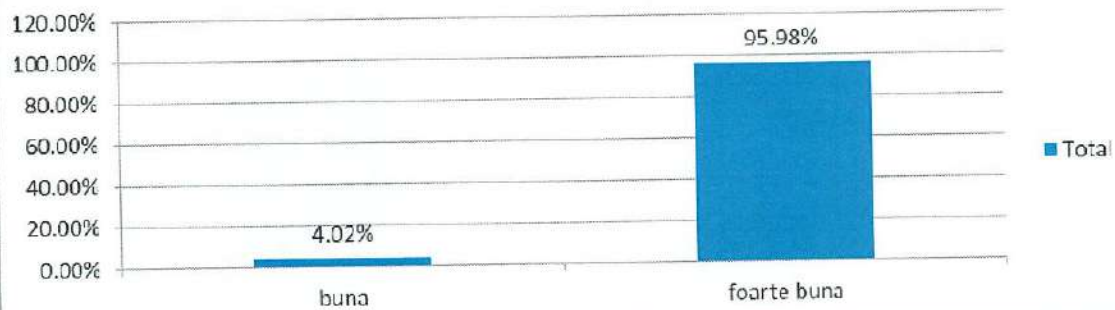
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.



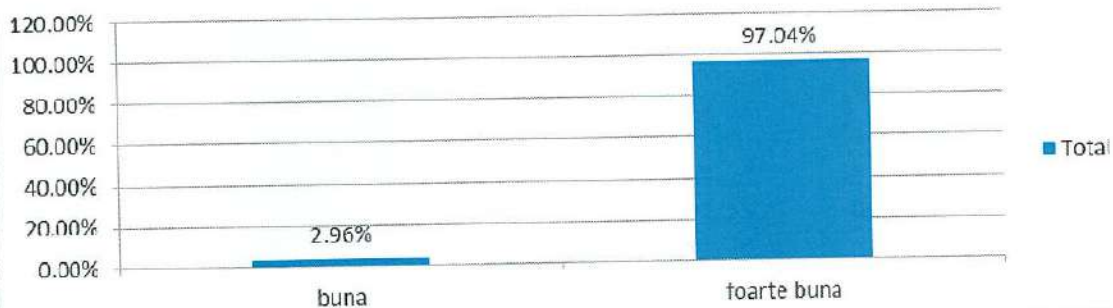




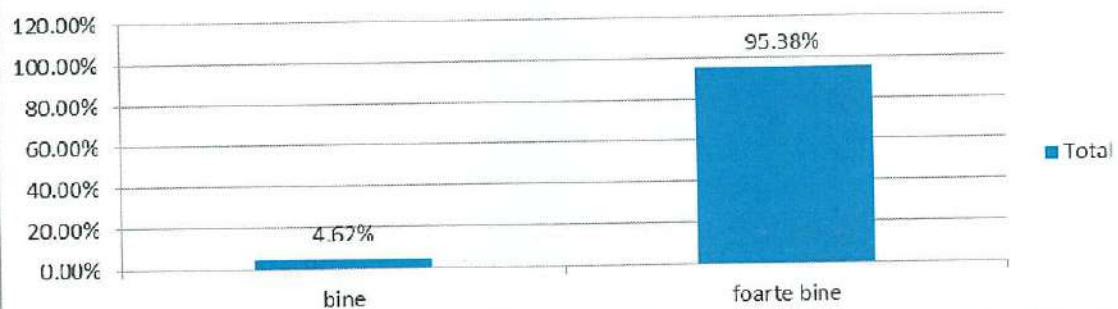
Cum apreciati atitudinea personalului din cabinet? [medic]

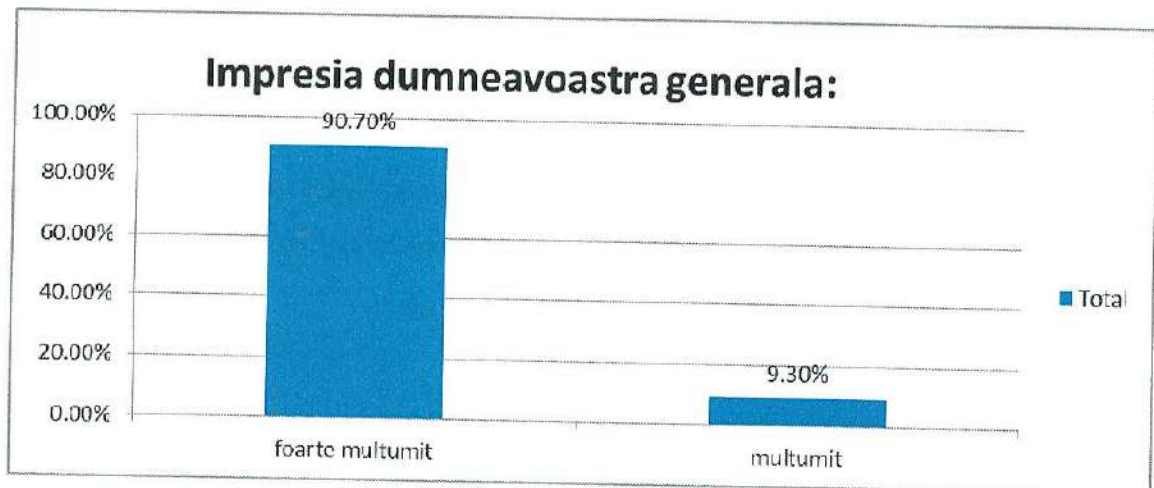
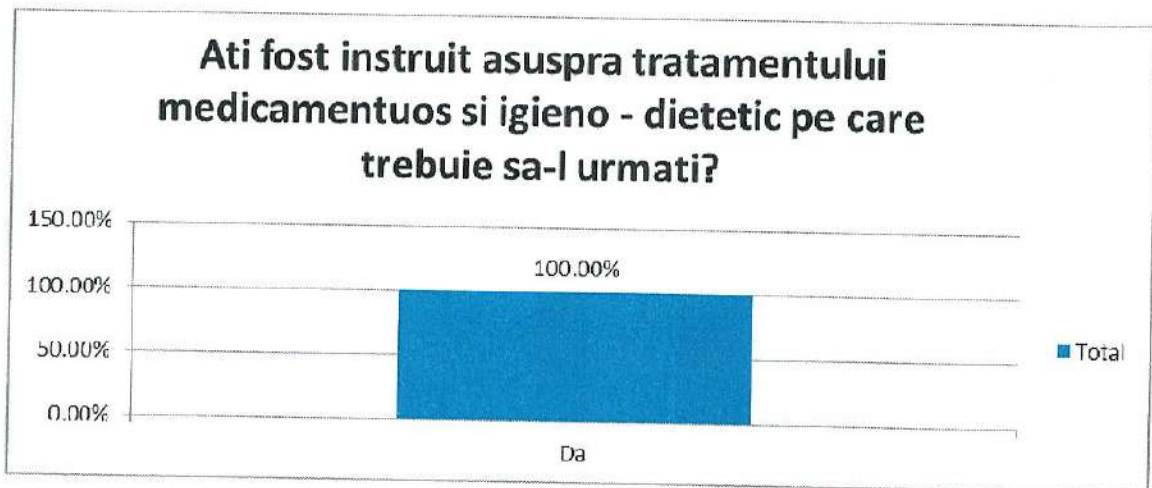


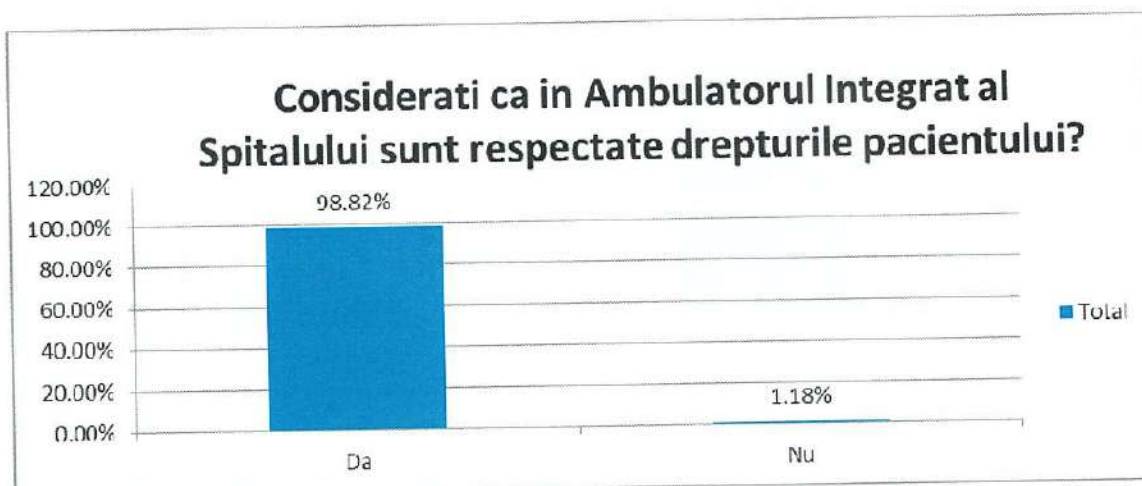
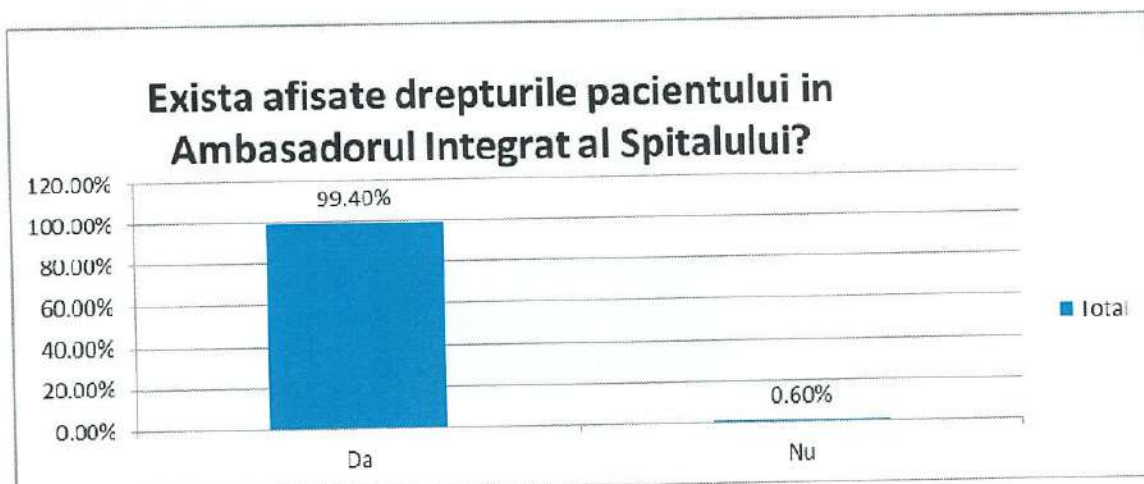
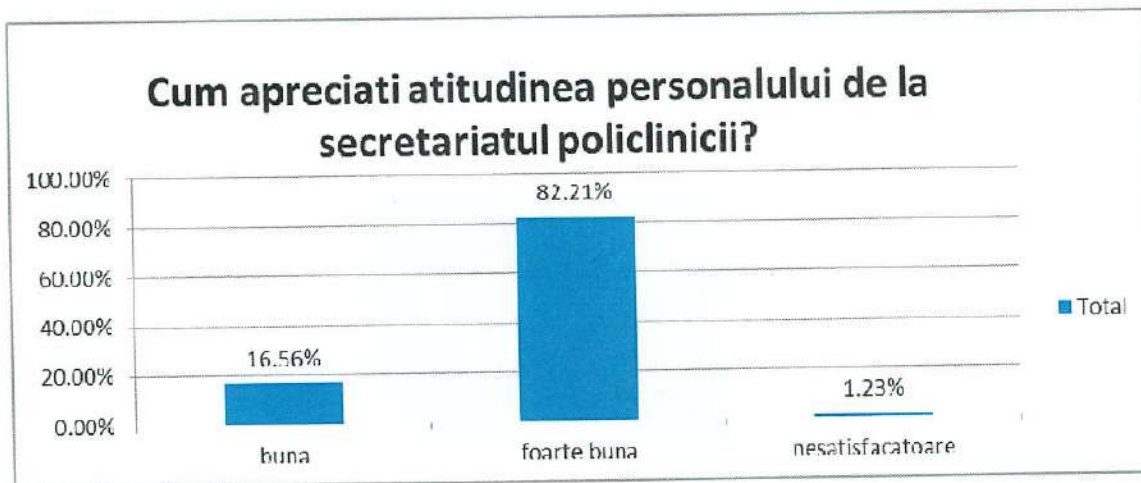
Cum apreciati atitudinea personalului din cabinet? [asistent medical]



Cum apreciati timpul acordat de medic pentru consultatia dumneavoastra in cabinet?







IMPRESIE POZITIVA: amabilitatea personalului, profesionalismul, interesul acordat

IMPRESIE NEGATIVA:nefunctionalitatea programului, astfel se ingreuneaza actul medical, timpul scurt acordat la consultatie.

CONCLUZII

Scopul prezentului studiu este de a evalua gradul de satisfactie al pacientilor, referitor la calitatea ingrijirilor medicale, acordate in cadrul unitatii noastre.

S-au identificat chestionare incomplete sau necomplete, precum si refuzul de a completa chestionarul, cum practic putem observa din statistica facuta. Astfel, interpretarea chestionarelor si procentajul obtinut nu reflecta in proportie de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

Sef Serviciul de Management al Calitatii

Ec. Morutan Mihaela



