



CONSILIUL JUDEȚEAN BISTRIȚA-NĂSĂUD
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. 6018 din 2.06.2019.

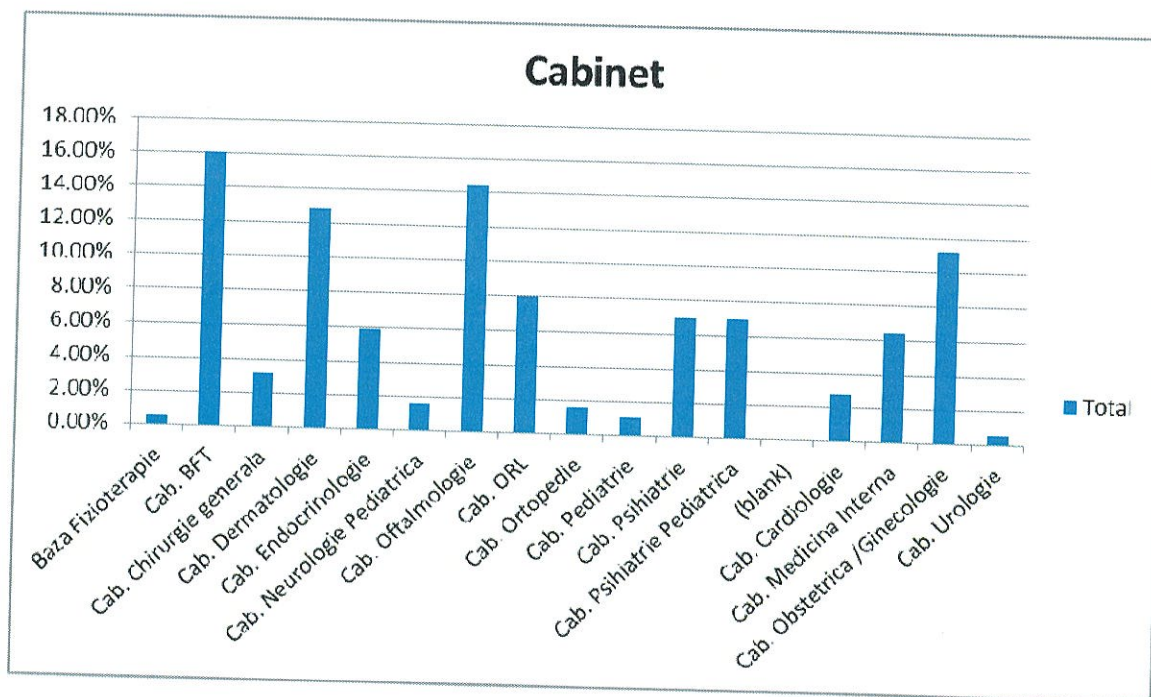
Chestionar privind satisfactia pacientului AMBULATORIU
INTEGRAT Mai 2019

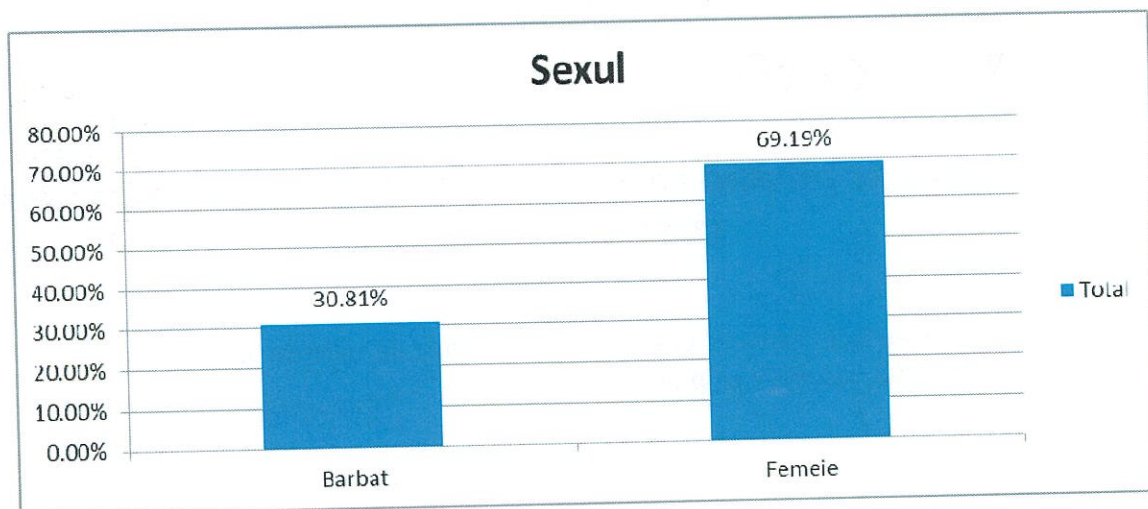


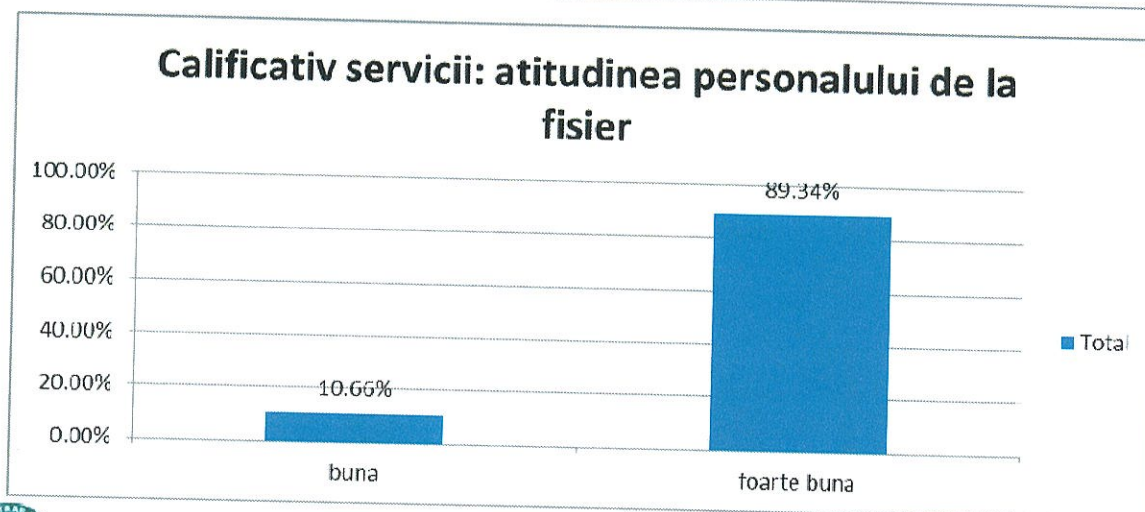
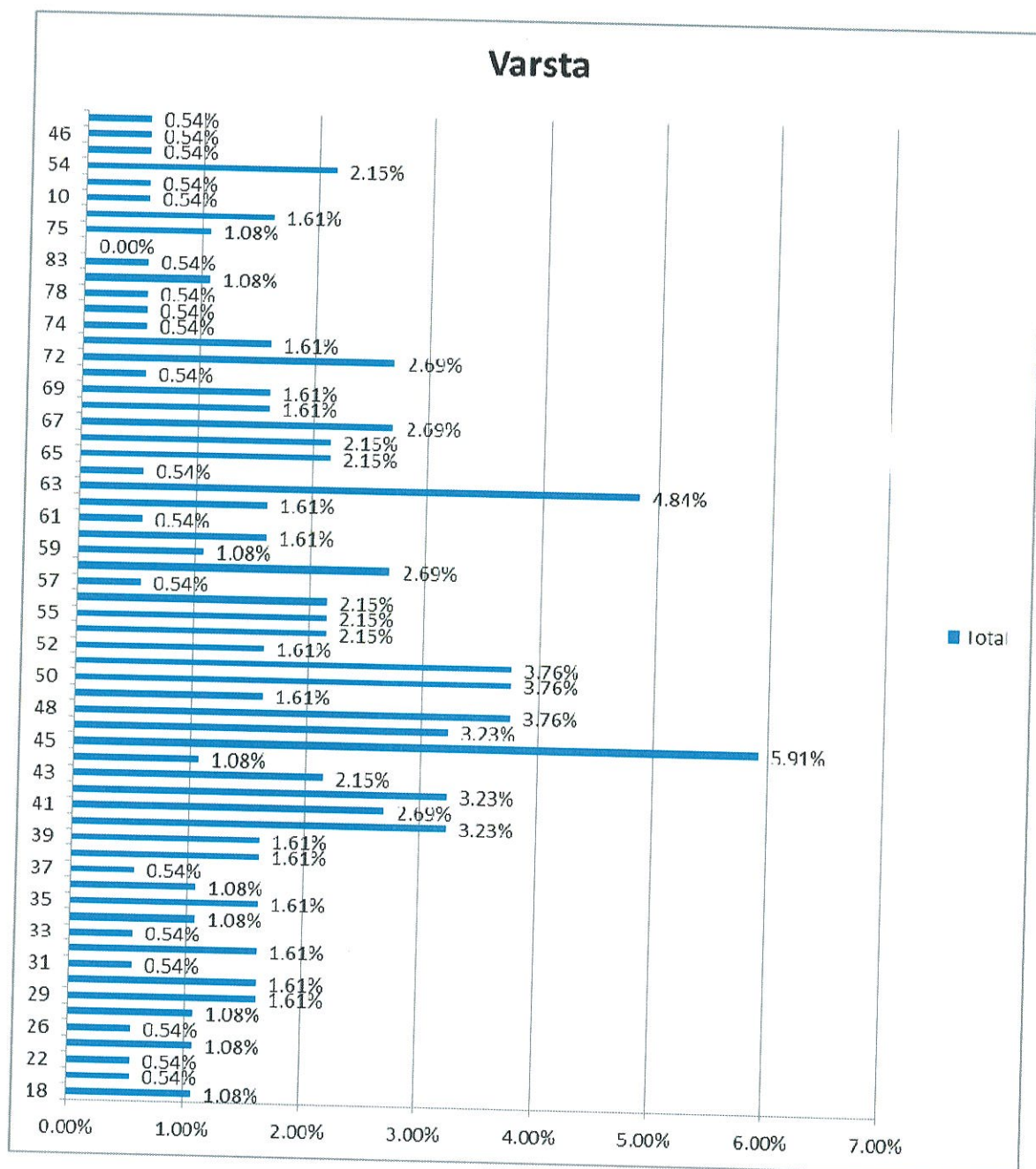
În luna mai 2019 au fost distribuite chestionare unui număr de 1644 de pacienti, din care respondente au fost 202, respectiv un procent de 12.28 %.

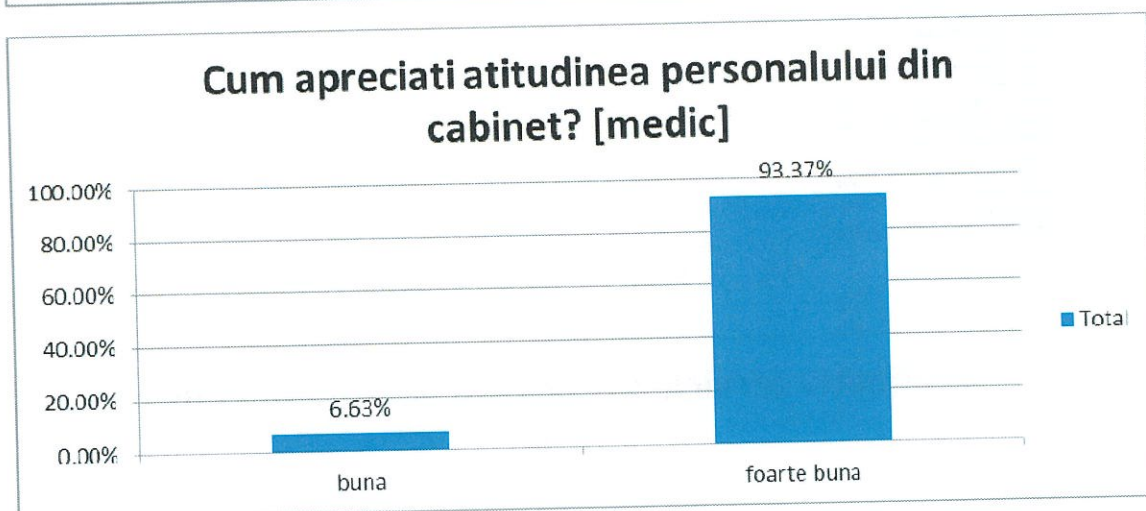
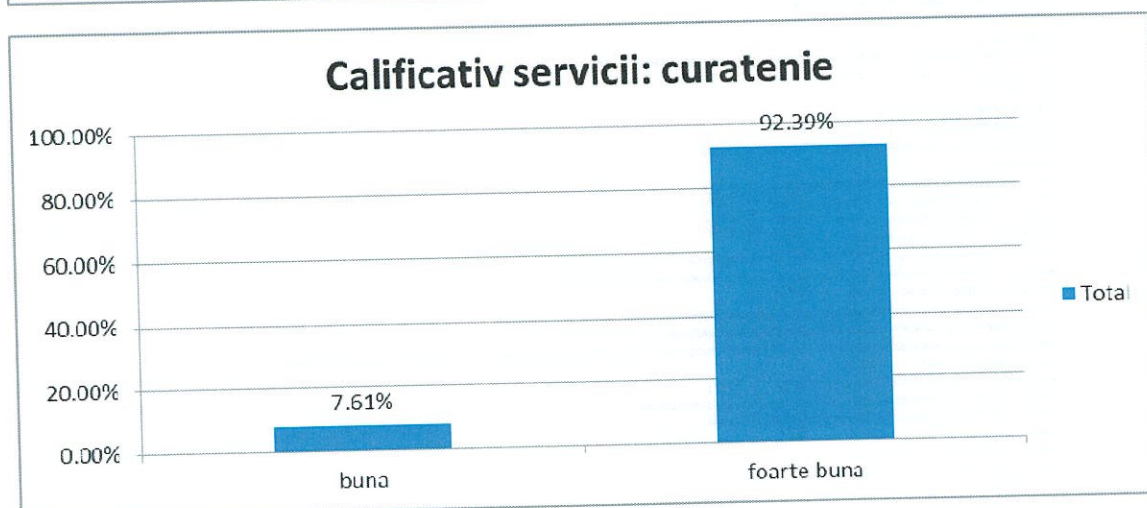
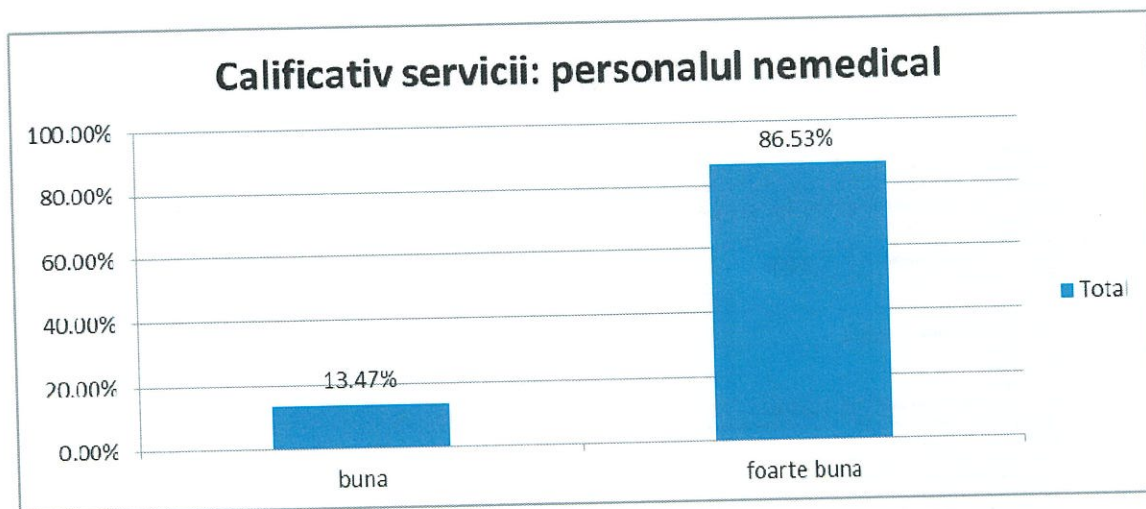
Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

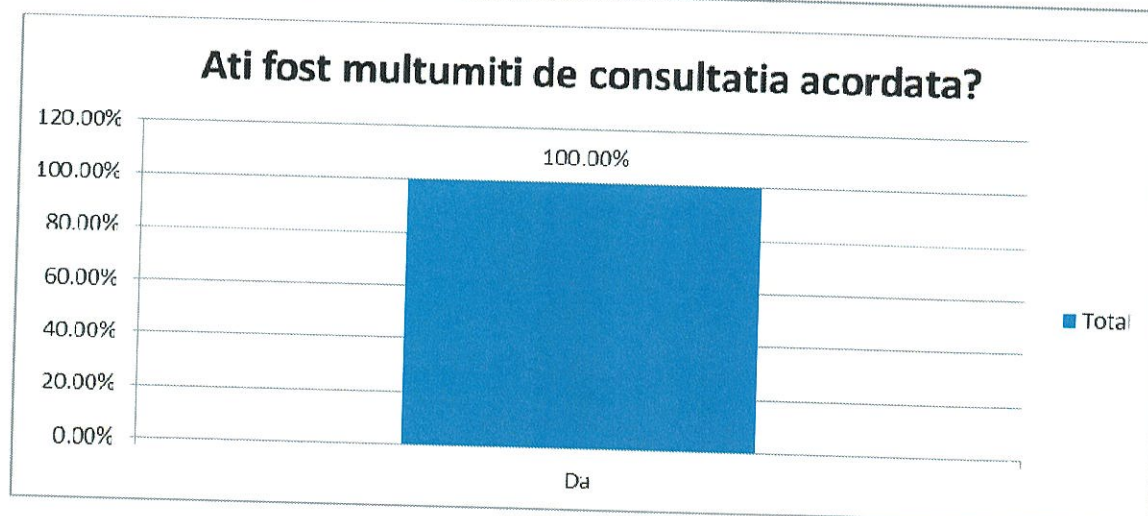
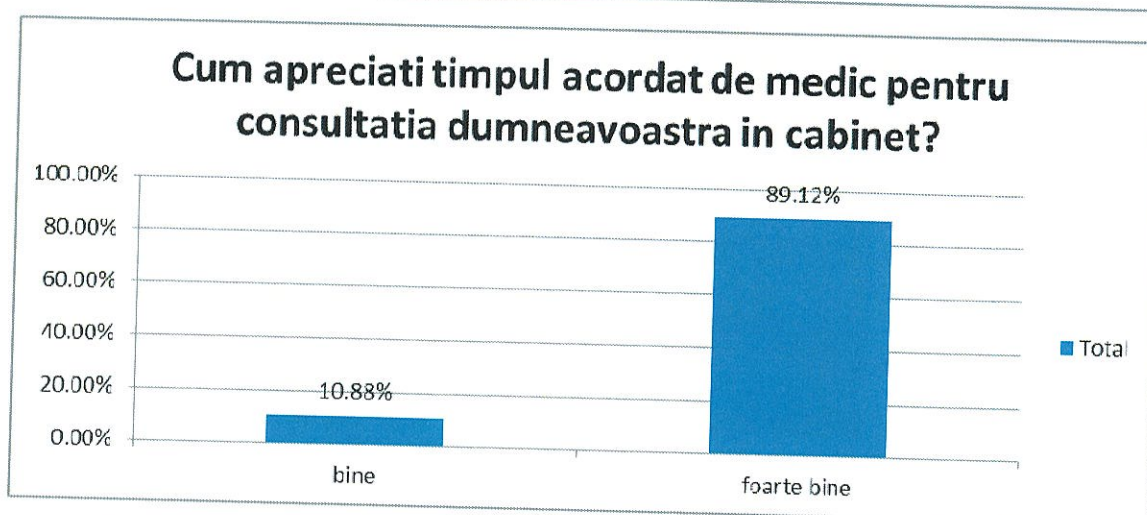
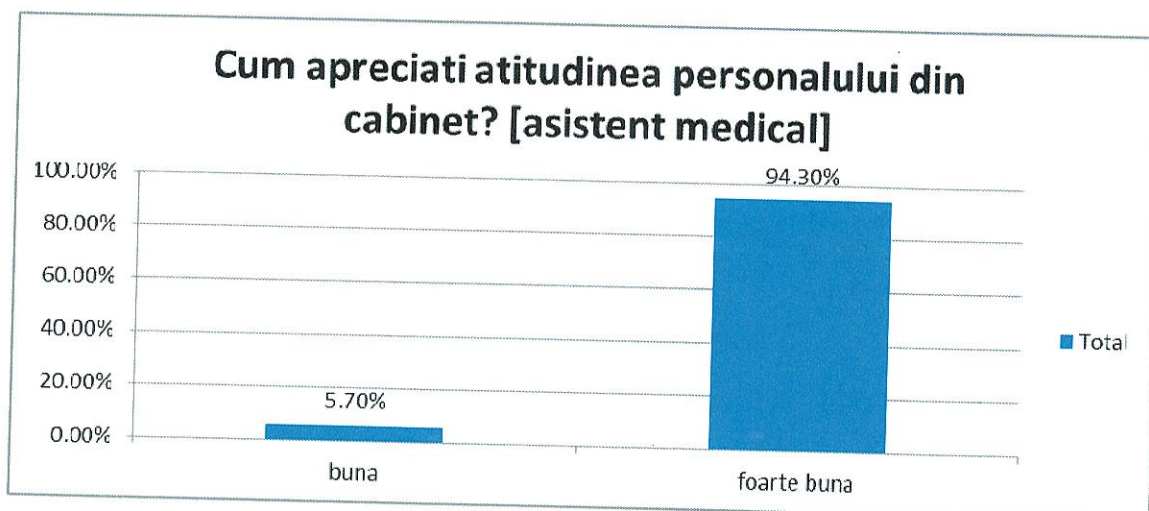
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.



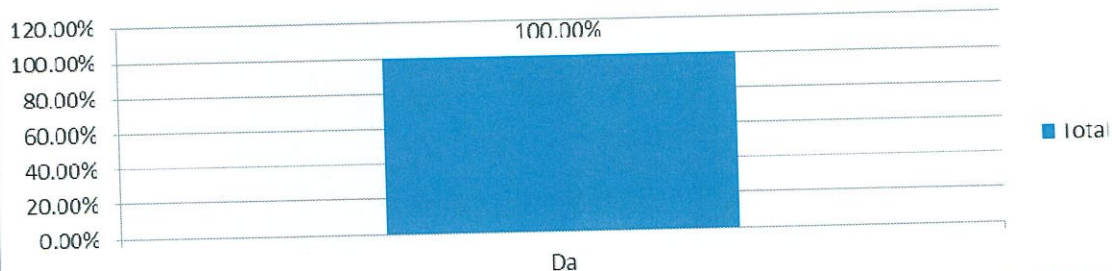




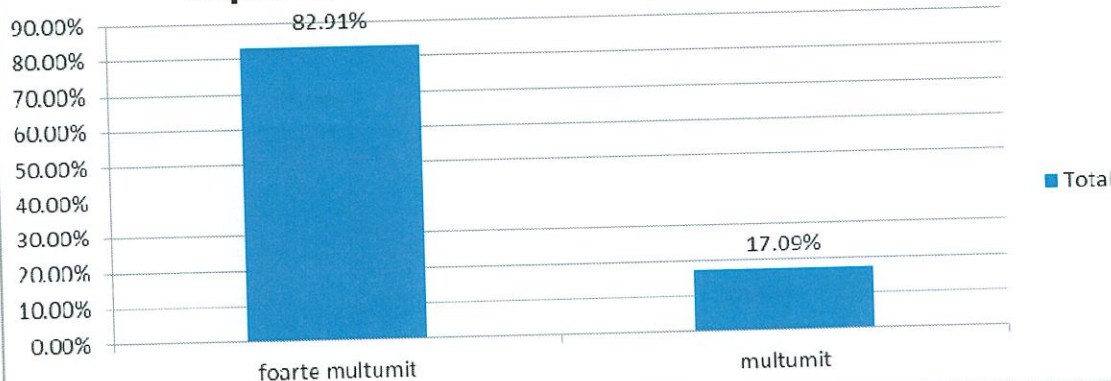




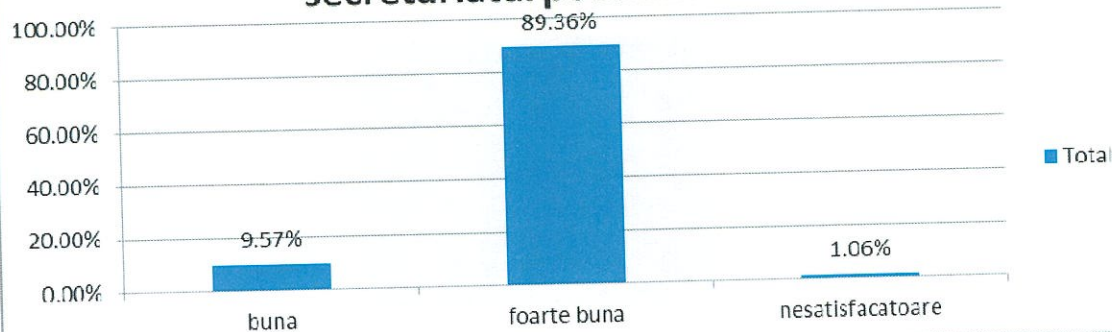
**Ati fost instruit asupra tratamentului
medicamentuos si igienic - dietetic pe care
trebuie sa-l urmati?**

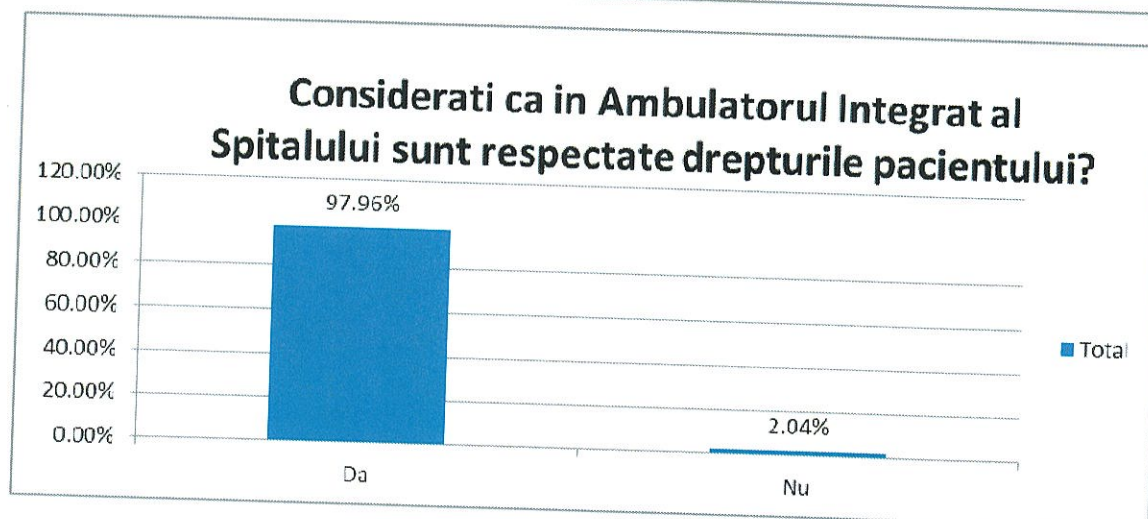
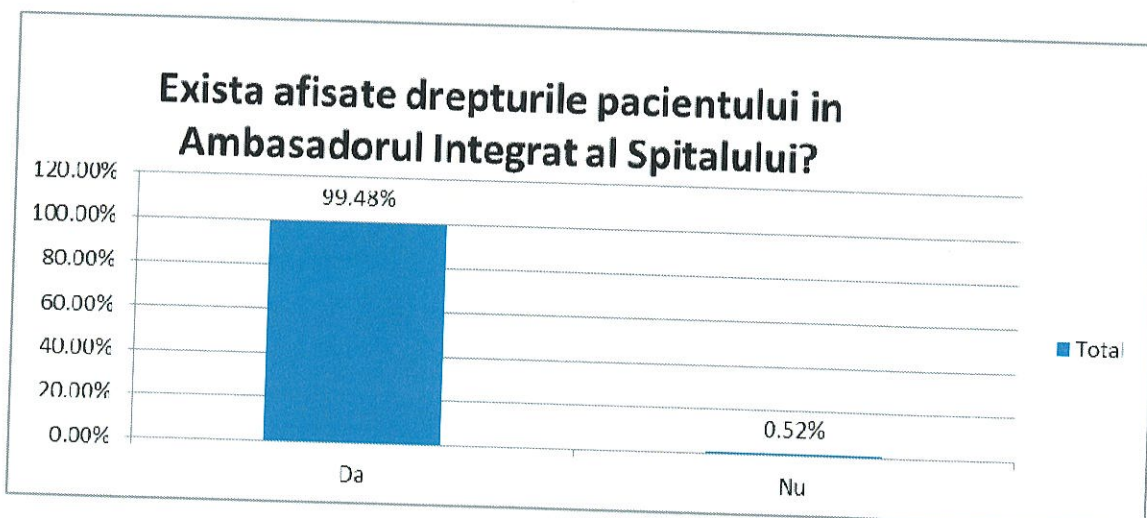


Impresia dumneavoastra generala:



**Cum apreciati atitudinea personalului de la
secretariatul policlinicii?**





IMPRESIE POZITIVA: calitatea serviciilor, amabilitatea personalului

IMPRESIE NEGATIVA: lipsa unui computer tomograf in regim ambulator, mai multa responsabilitate din partea unor medici la investigatii.

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



ISO 9001:2015
42237/A/0001/UK/Ro

ISO 14001:2015
42237/C/0001/UK/Ro

OHSA 18001:2007
42237/B/0001/UK/Ro

