



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 21.06.2019



Chestionar privind satisfactia pacientului
Mai 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.

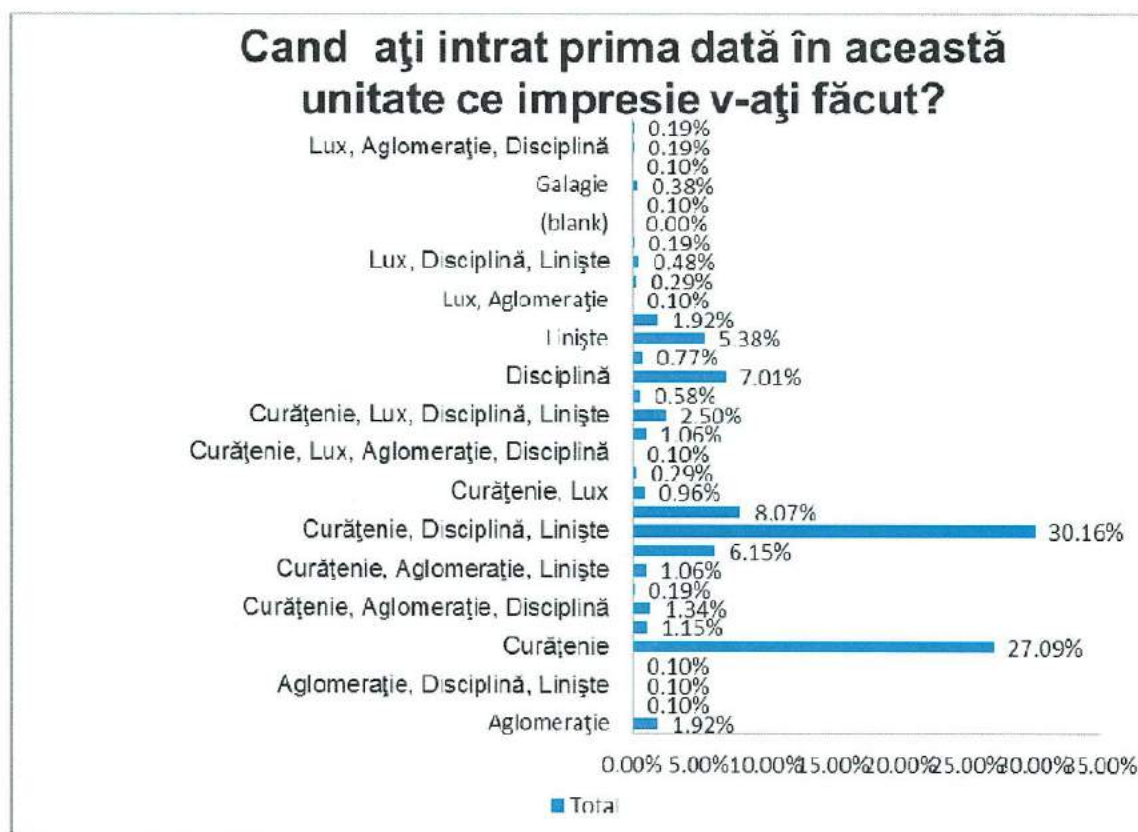
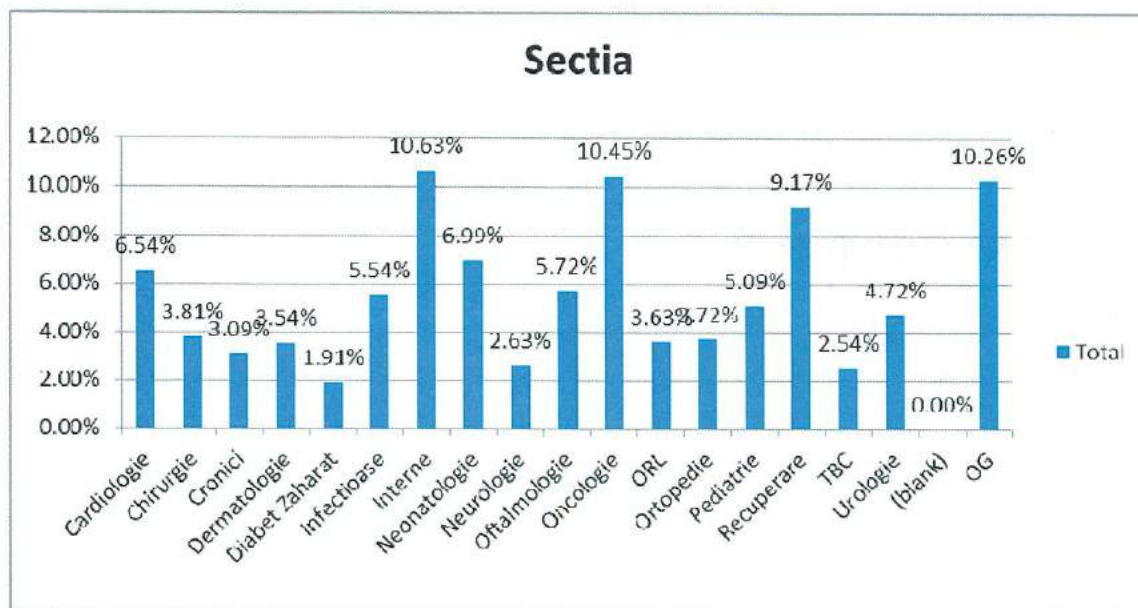
Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Județean de Urgență Bistrița, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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.

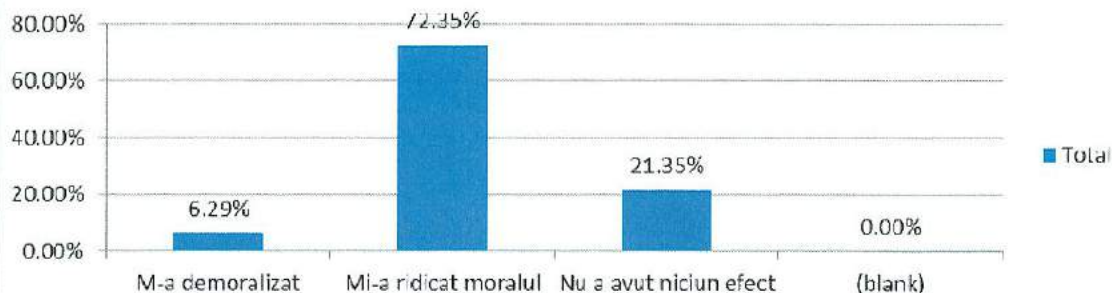
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.

În luna mai 2019 au fost externați 2717 de pacienți, au fost distribuite chestionare din care: un număr de 41 nerespondente, 1104 chestionare respondente, respectiv un procent de 40,63%.

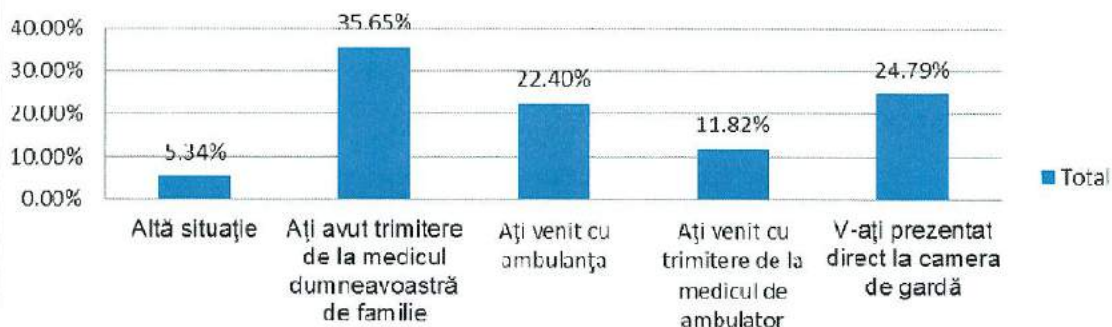




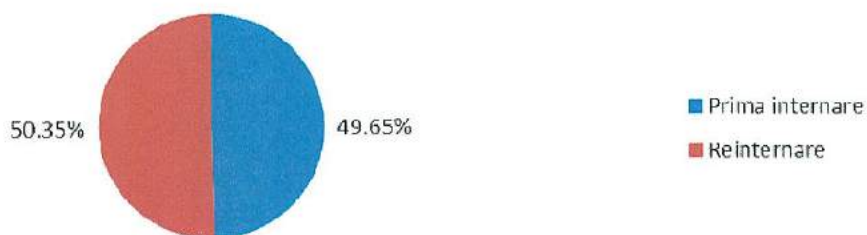
Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



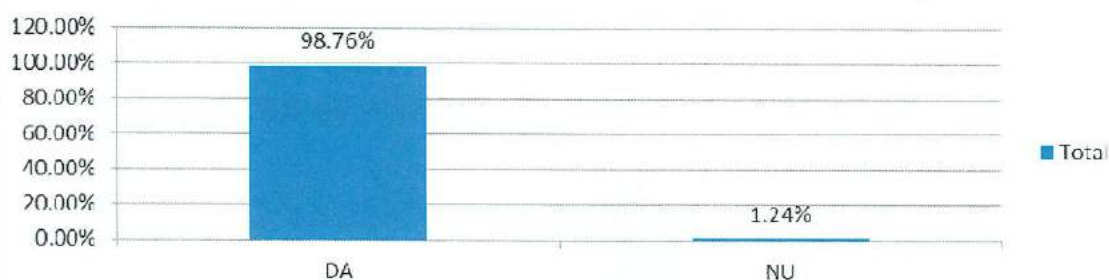
Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru



Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



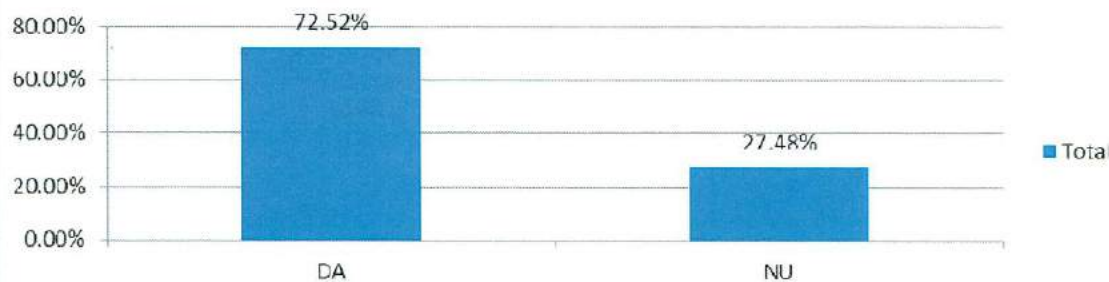
Ați fost primit cu amabilitate de la început?



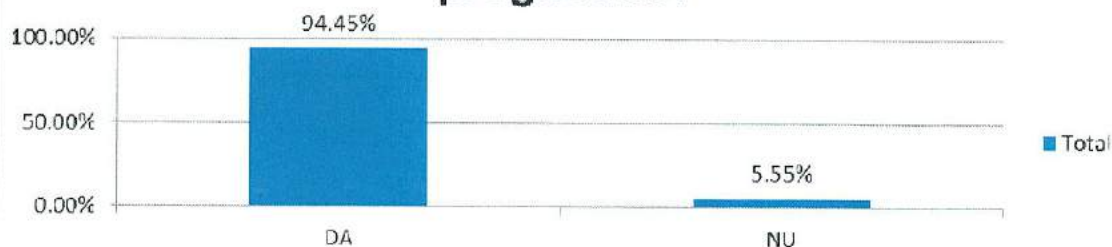
Ați fost condus la explorări?



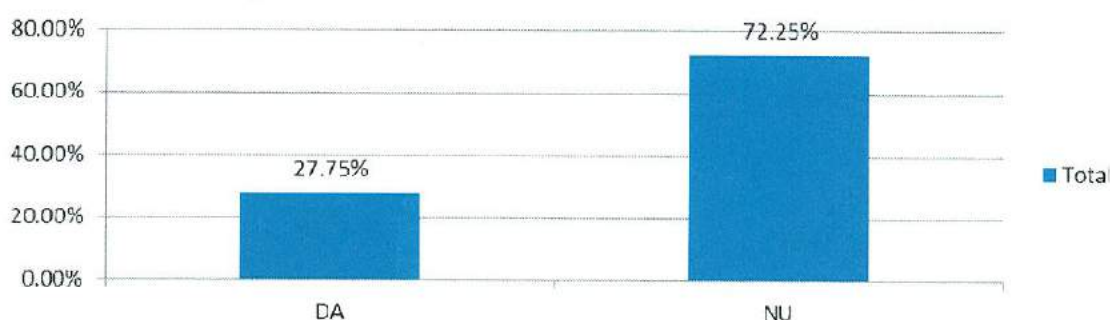
Ați făcut baie la internare?



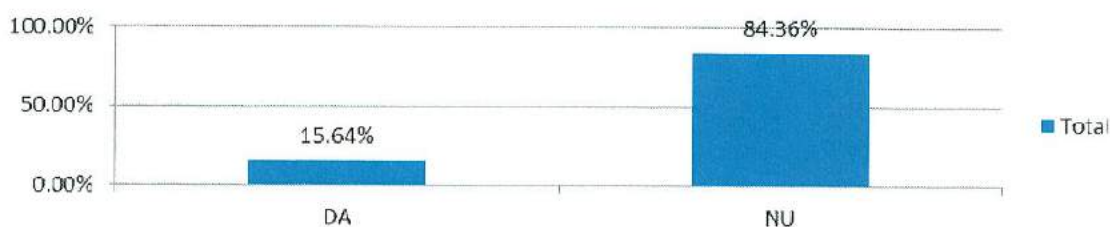
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?



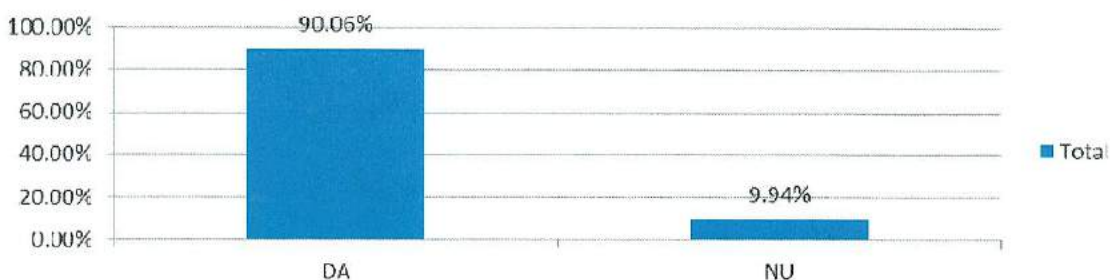
Ați adus medicamente de acasă?

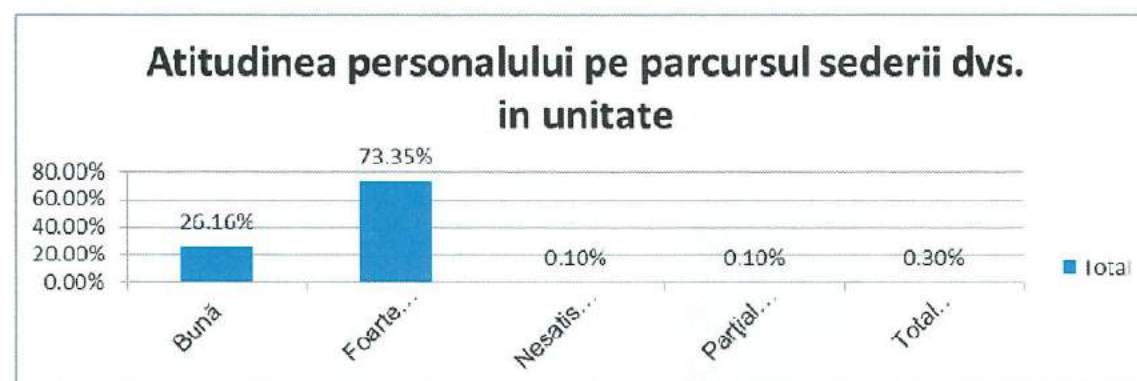
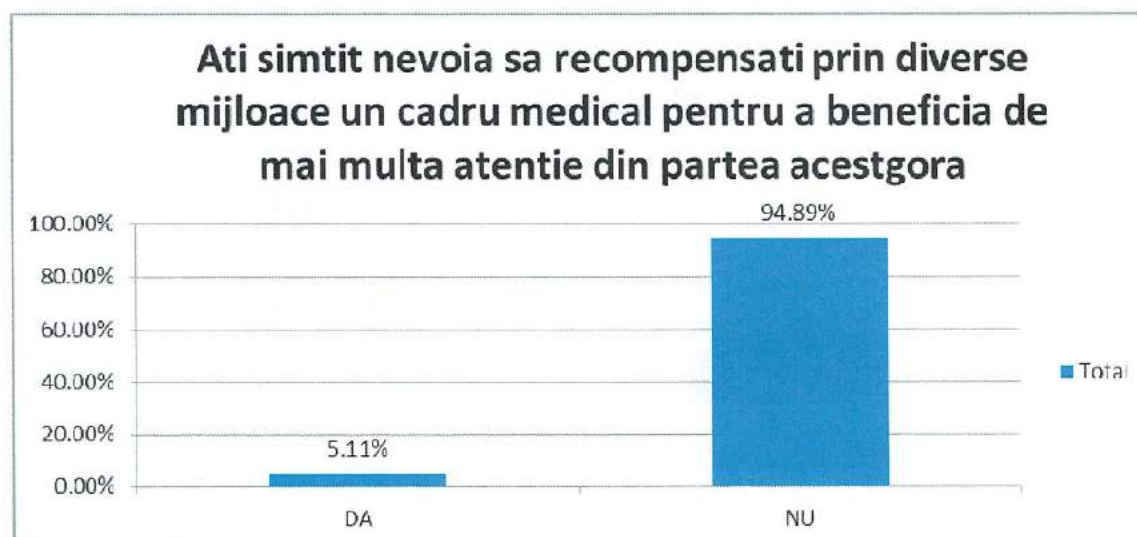
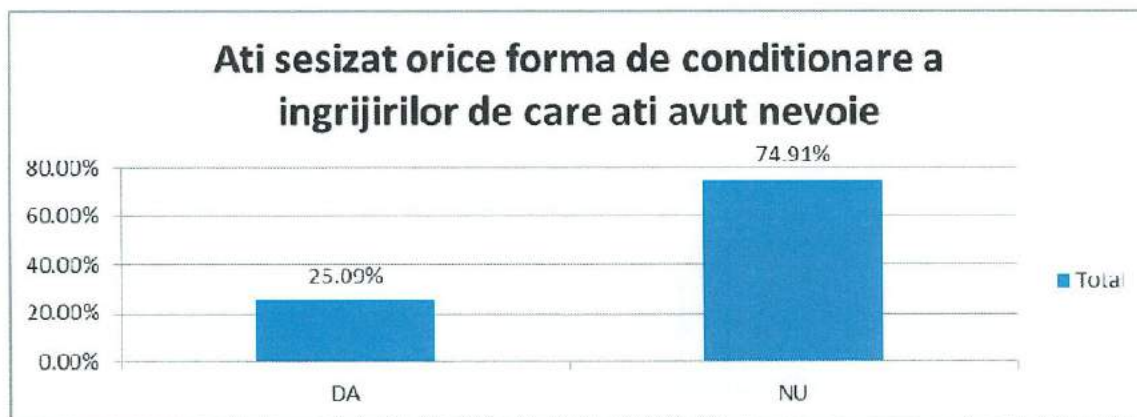


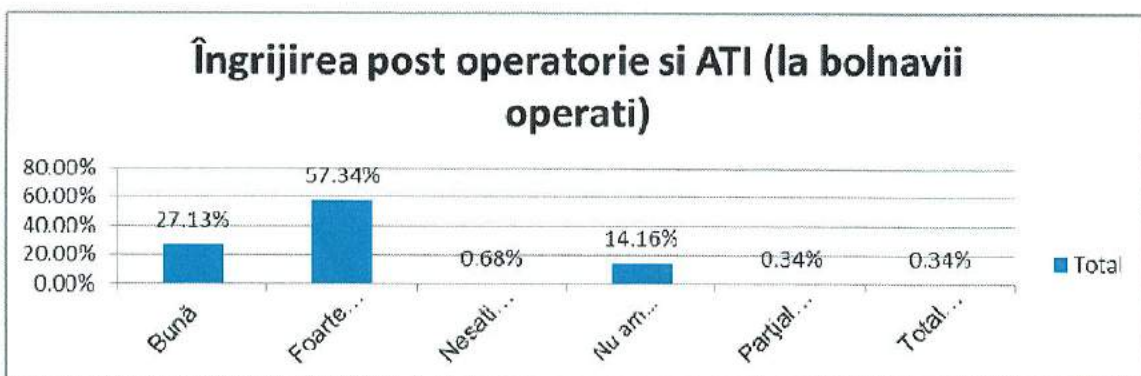
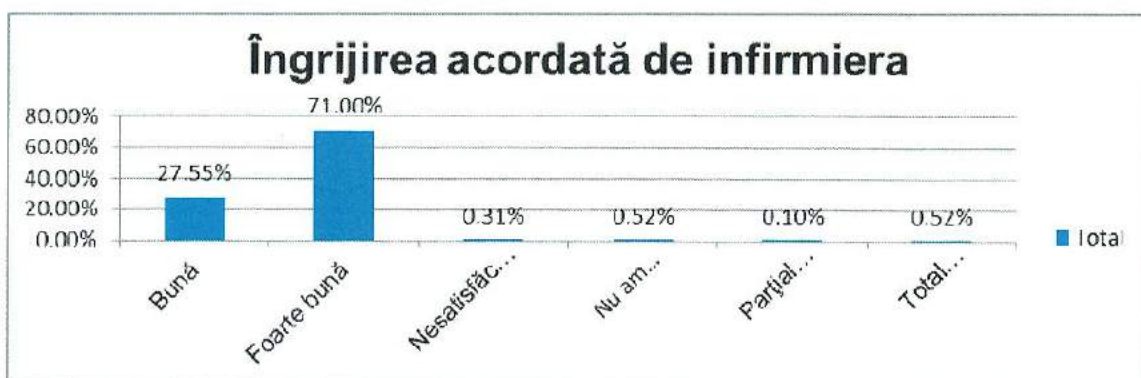
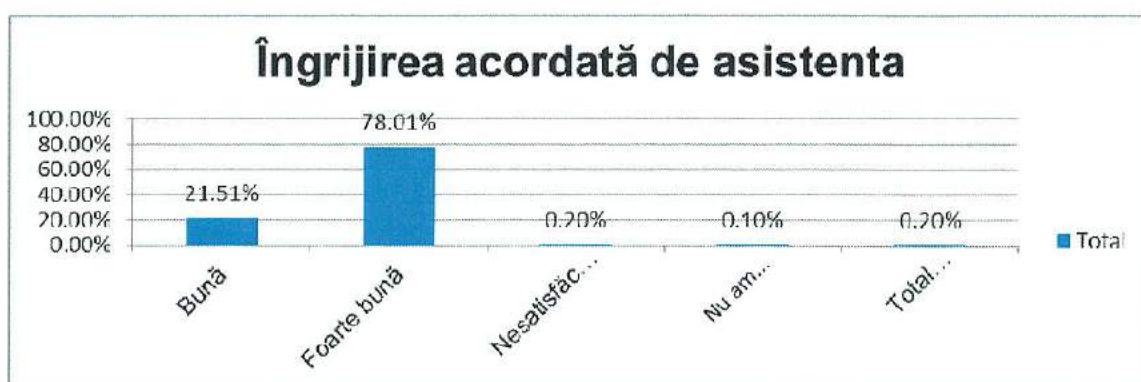
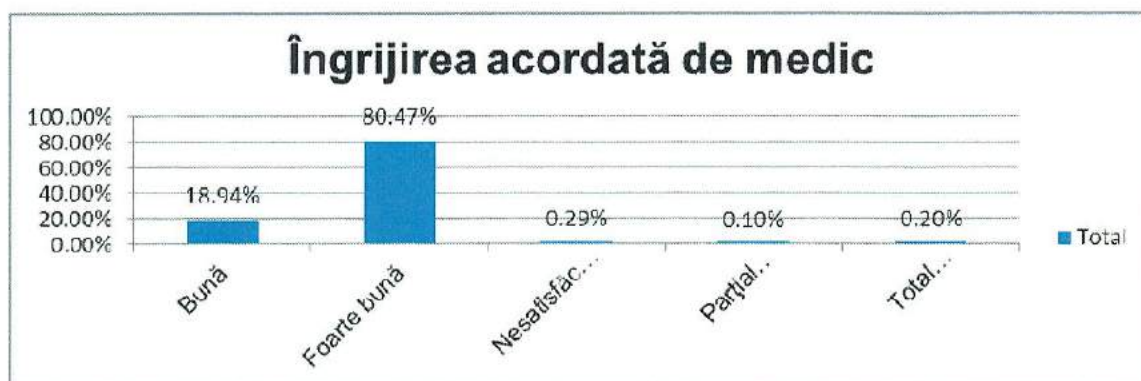
Ați avut complicații post-operatorii? (daca ati fost operat)

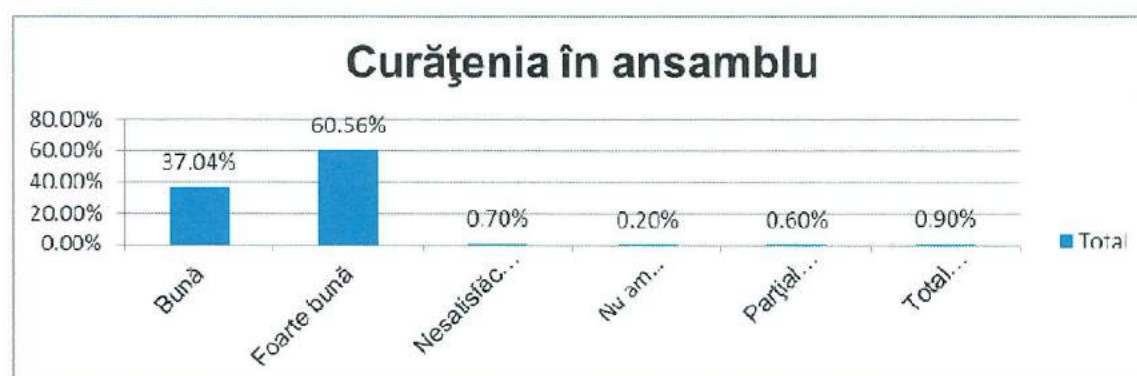
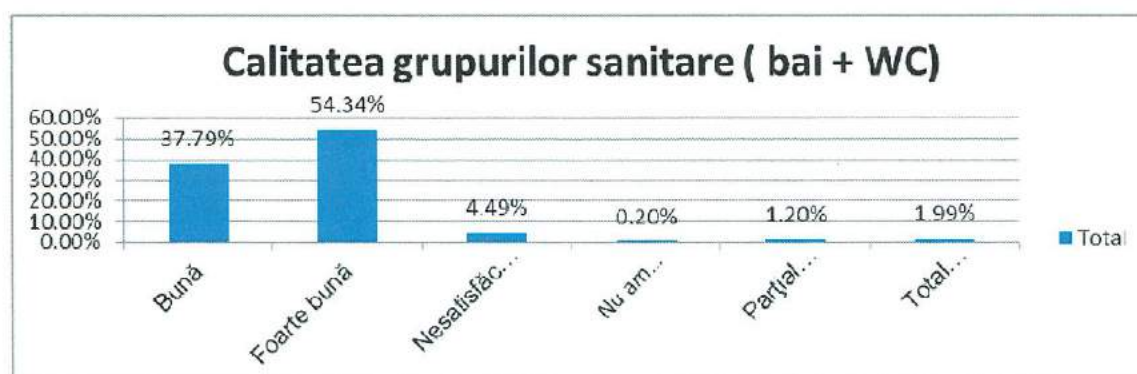
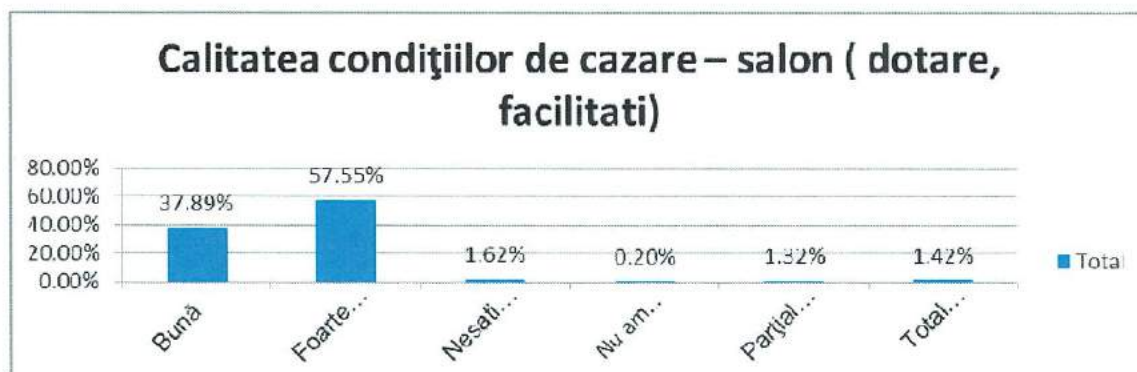
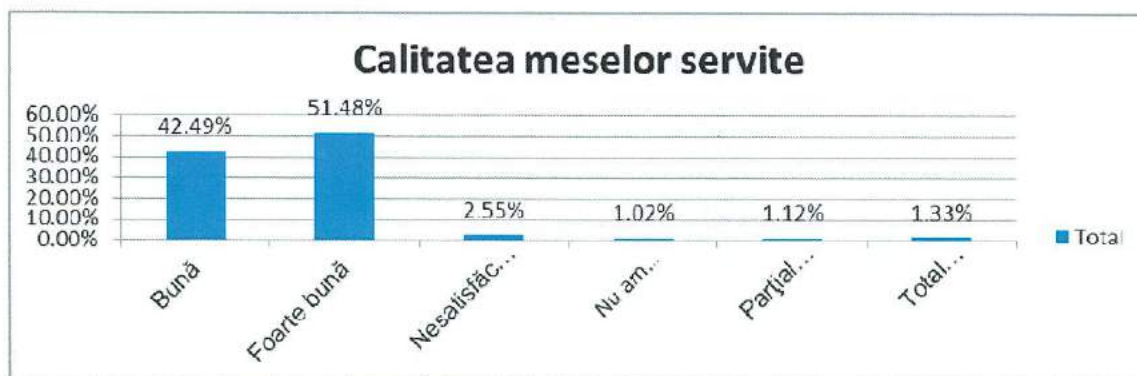


Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

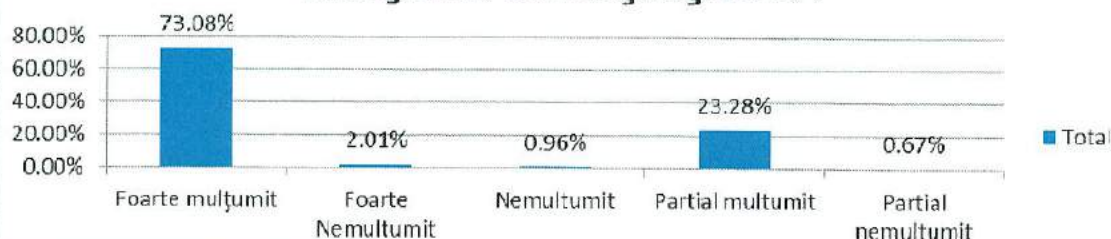




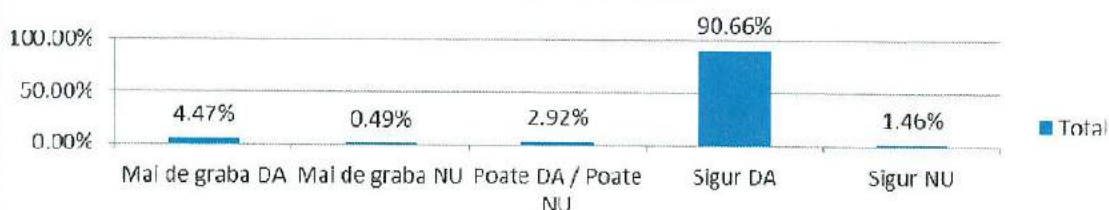




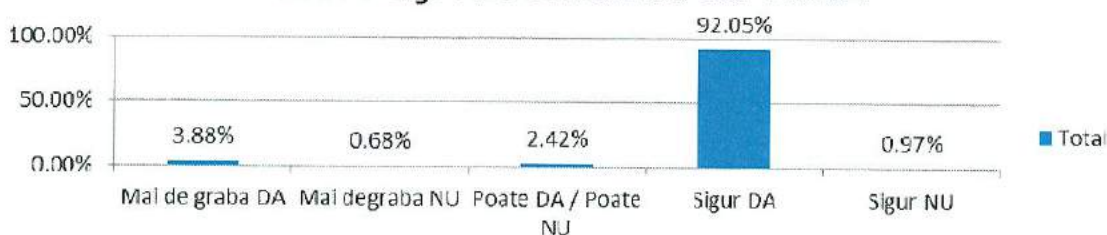
Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



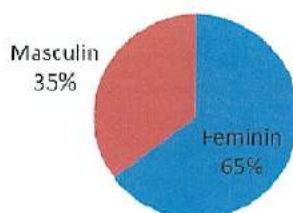
Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

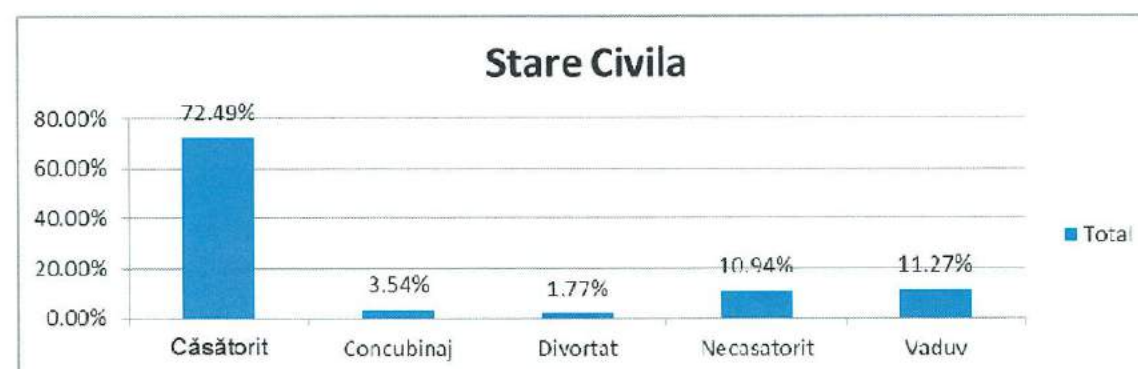
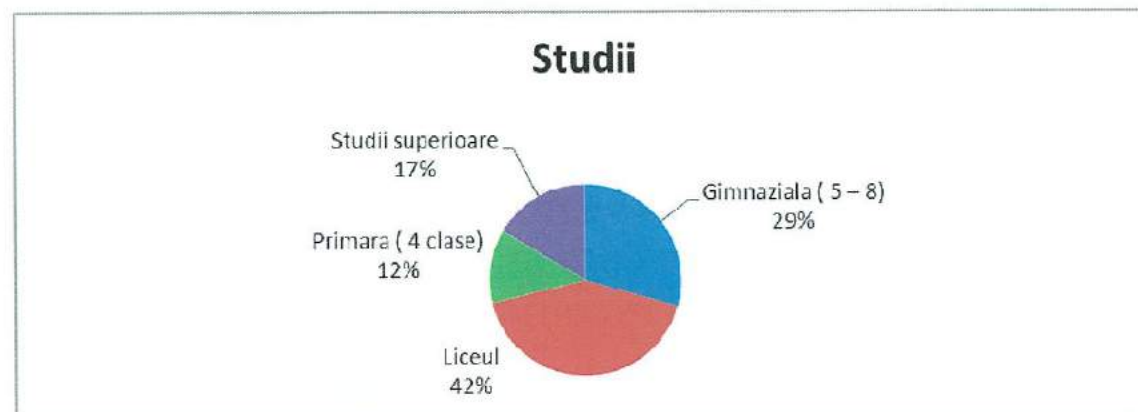
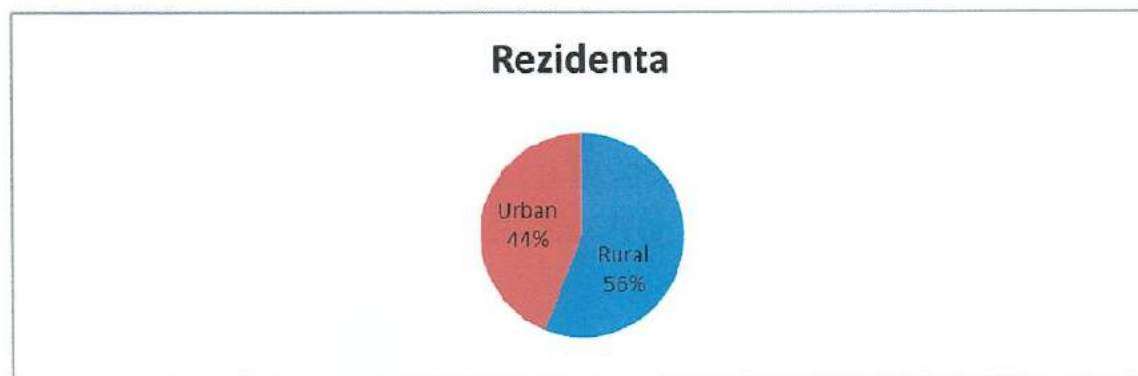
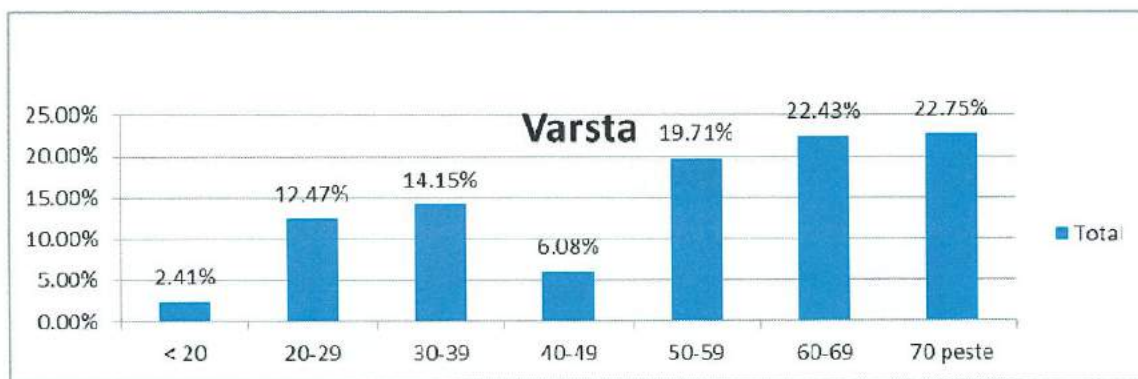


Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?



Sexul





IMPRESIE POZITIVA: curatenia, atitudinea personalului medical, amabilitatea personalului, conditiile foarte bune din saloane,

IMPRESIE NEGATIVA: nerespectarea orelor de vizita, timpii de asteptare prea mari in UPU, lipsa toaletelor din saloane pe unele sectii, agitatiie, aglomeratie, unele toalete nesatisfacatoare, putine infirmiere, mirosul.

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 necomplete, 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 respectarea programului de vizita de catre medici; o mai mare atentie a cadrelor medicale la impartirea chestionarelor, astfel ca numar acestora sa fie cat mai apropiat de numarul pacientilor existenti.

Sef Serviciul de Management al Calitatii

Ec. Morutan Mihaela



