



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. 2204 din 23.07.2019.

0.4



Chestionar privind satisfactia pacientului
Iunie 2019 - SPITAL

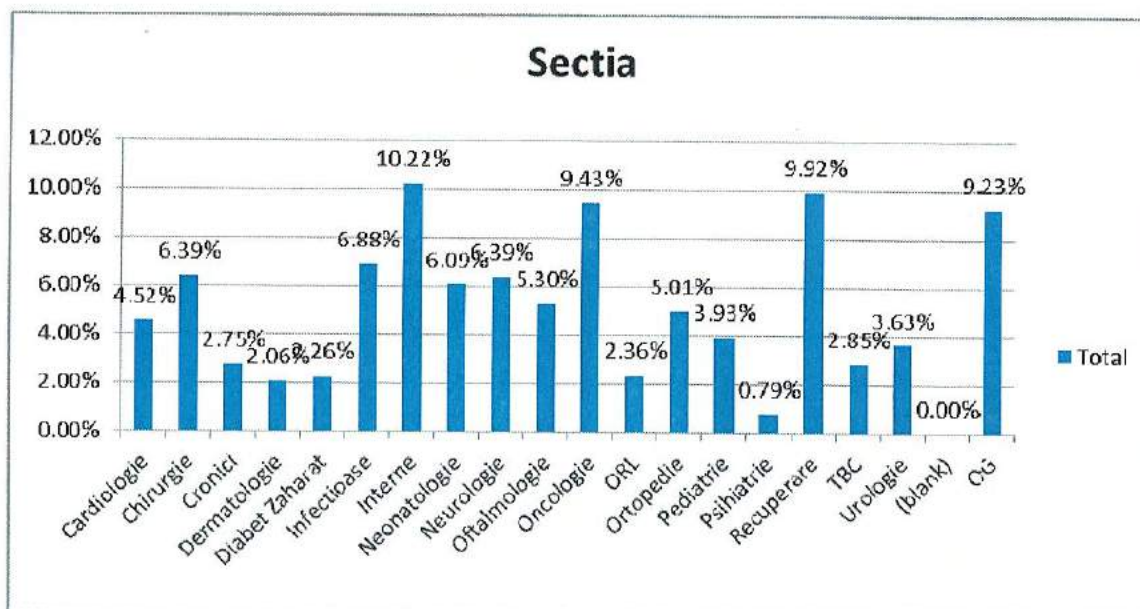
Aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă.

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.

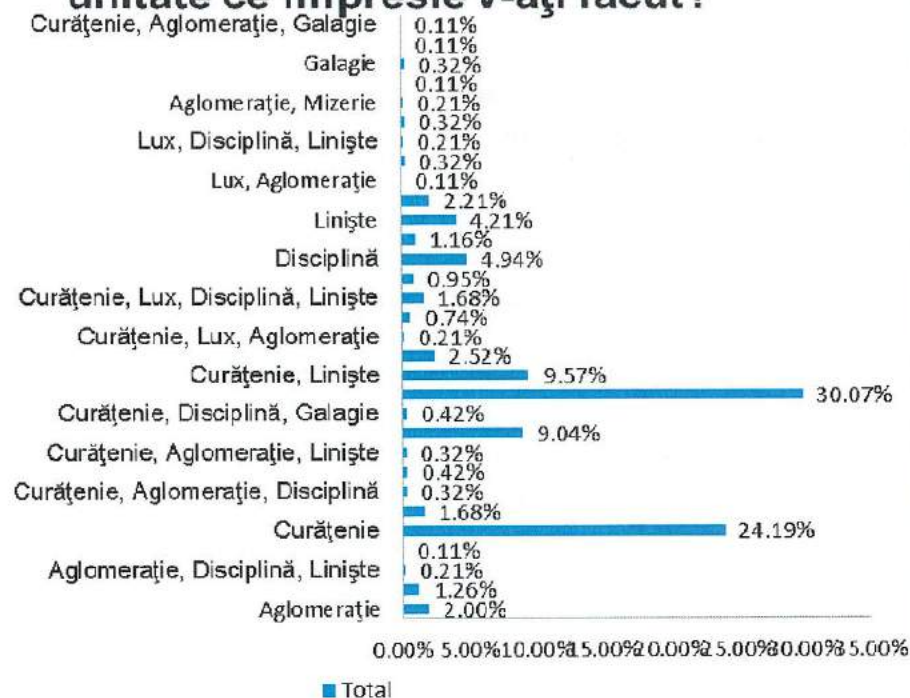
Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Județean de Urgență Bistrița, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

În luna iunie 2019 au fost externați 2498 de pacienți, au fost distribuite chestionare din care: un număr de 97 nerespondente, 1018 chestionare respondente, respectiv un procent de 40,75 %.



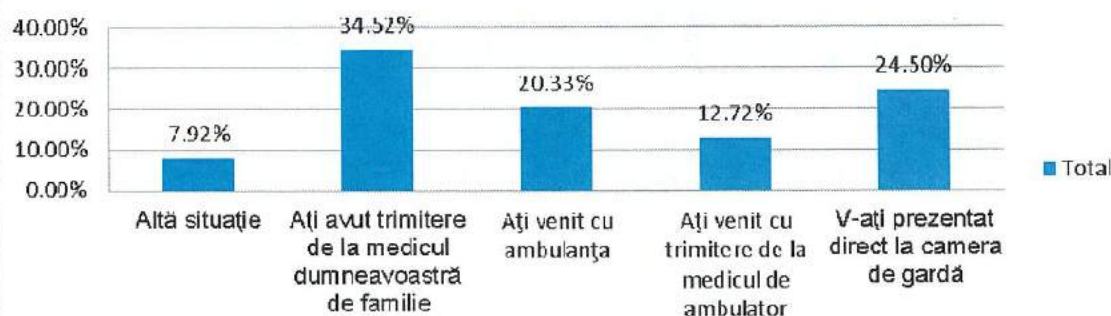
Cand ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?



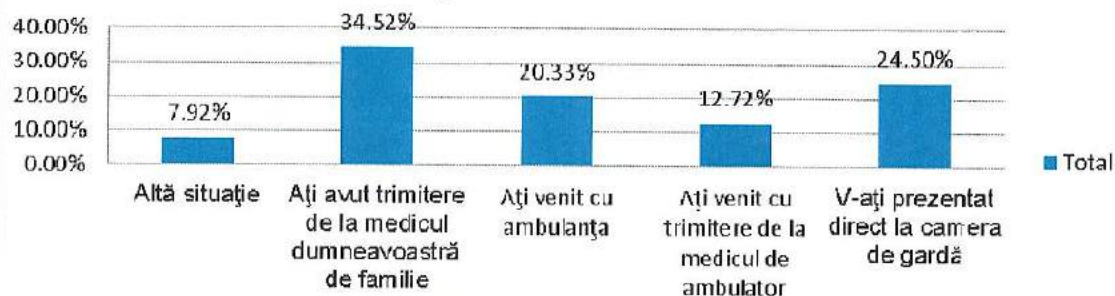
Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



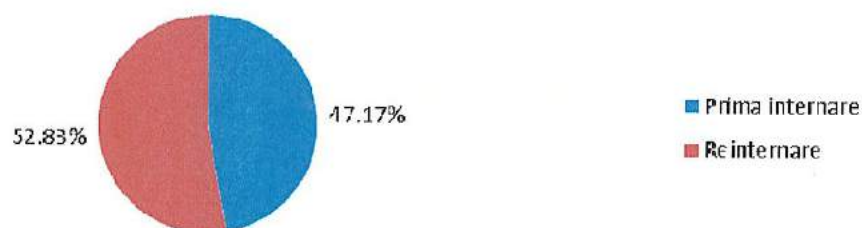
Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru



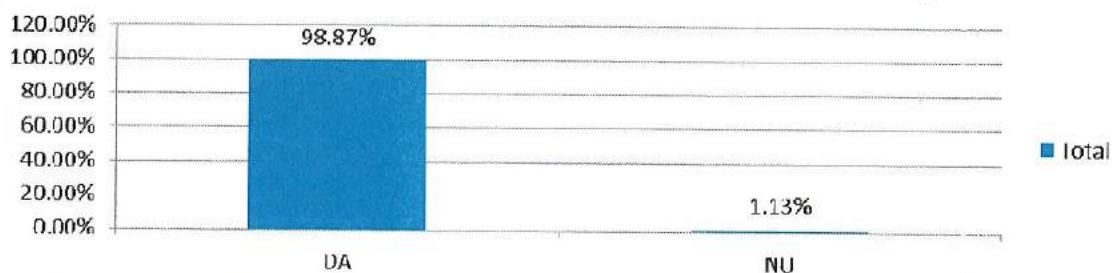
Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru



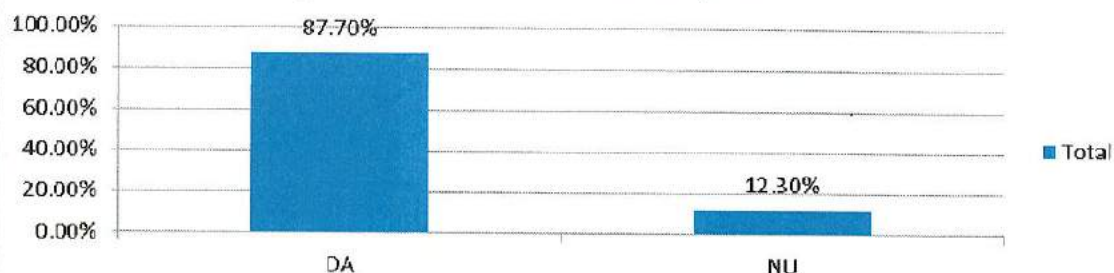
Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



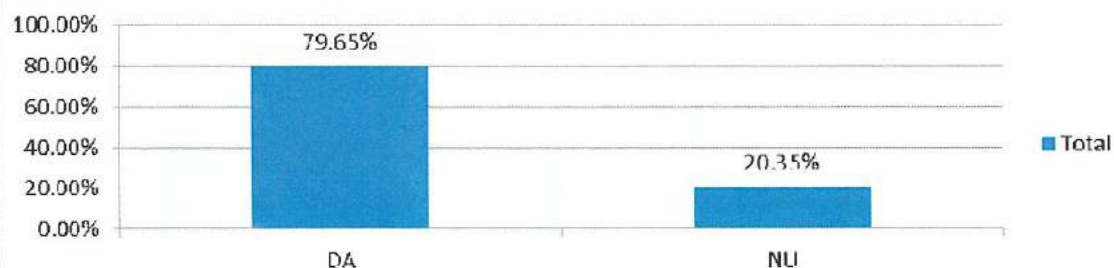
Ați fost primit cu amabilitate de la început?



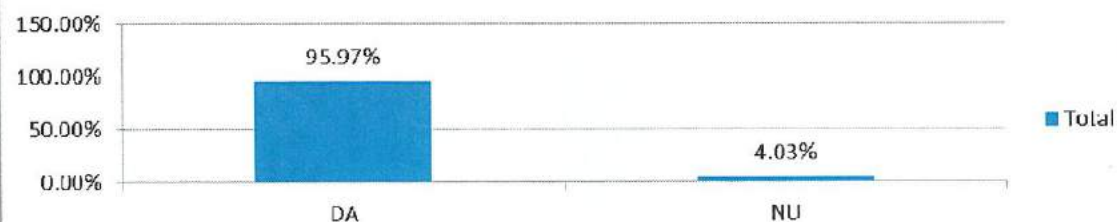
Ați fost condus la explorări?



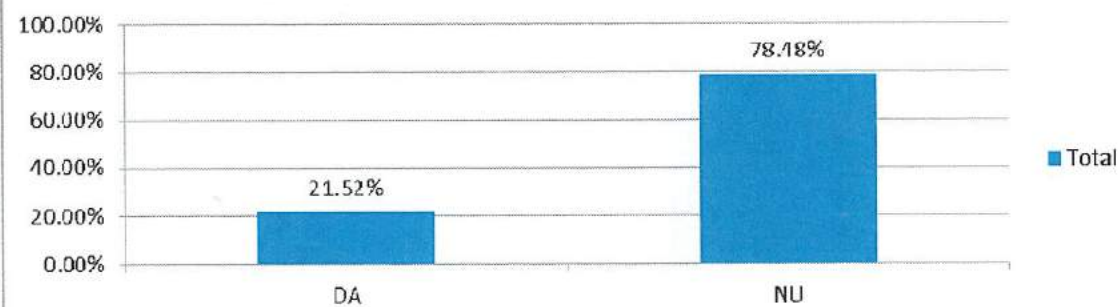
Ați făcut baie la internare?



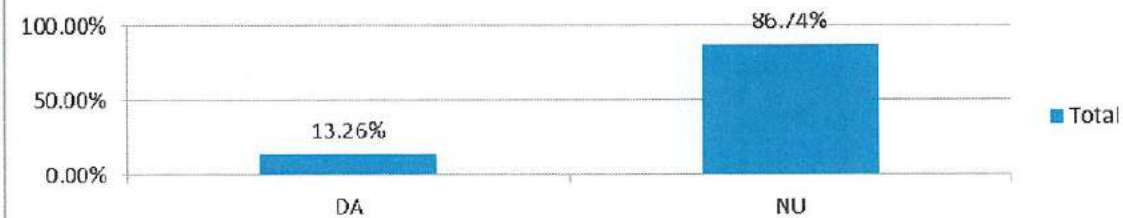
Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?

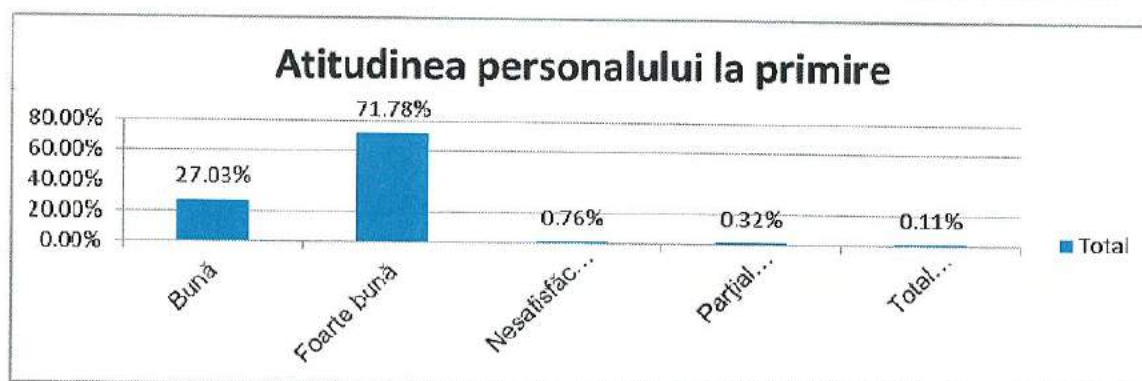
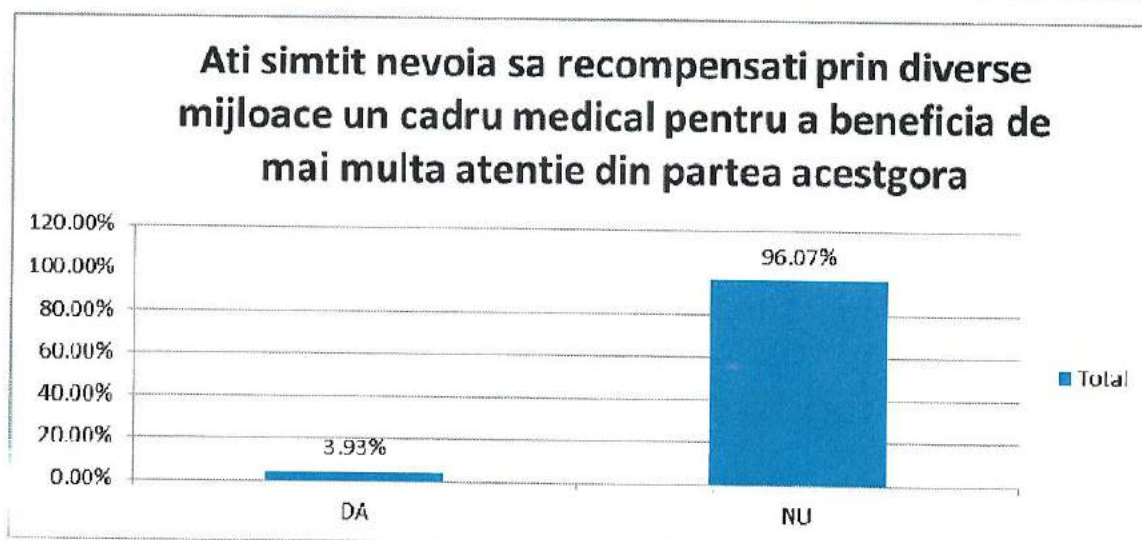
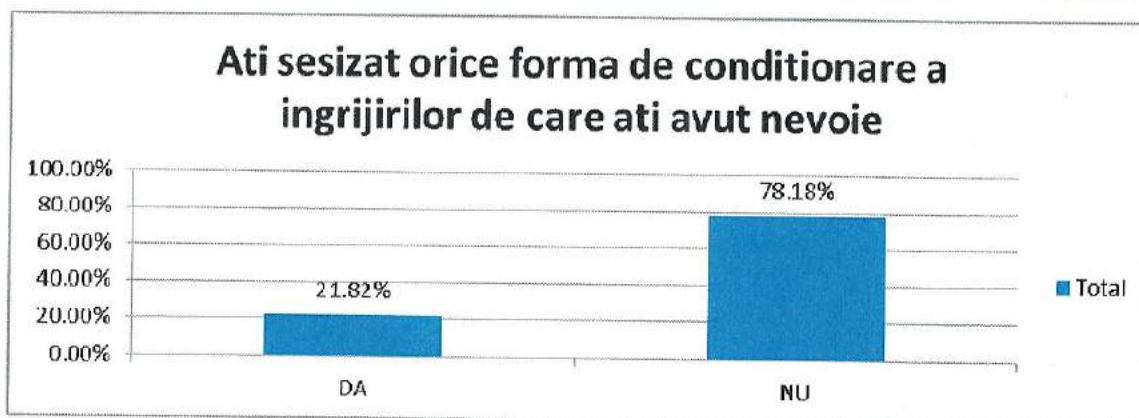
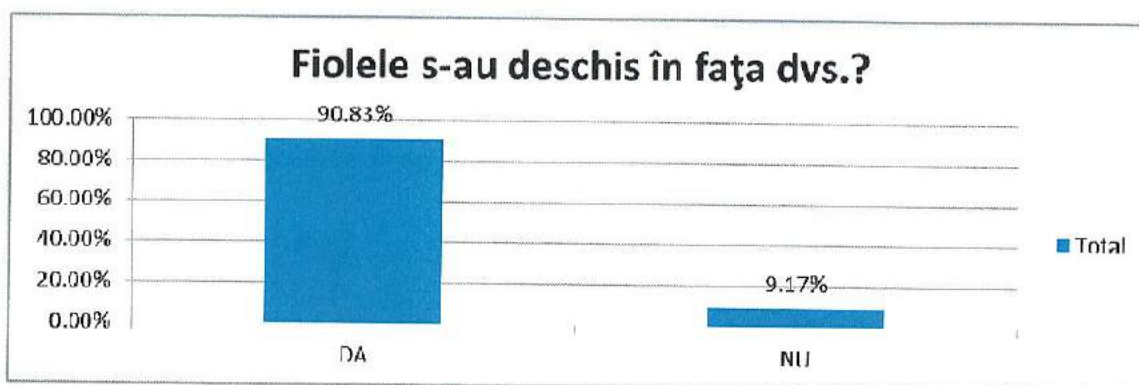


Ați adus medicamente de acasă?

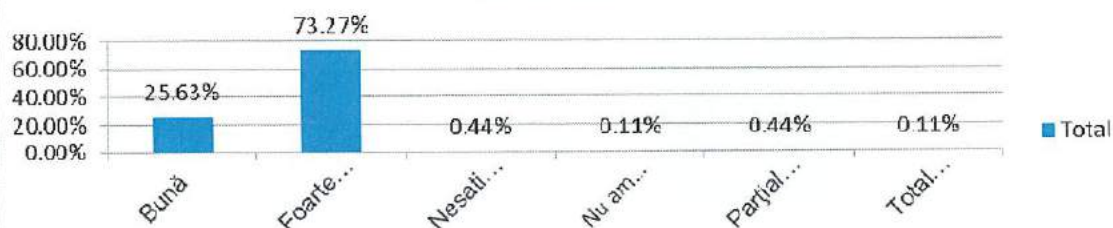


Ați avut complicații post-operatorii? (daca ati fost operat)

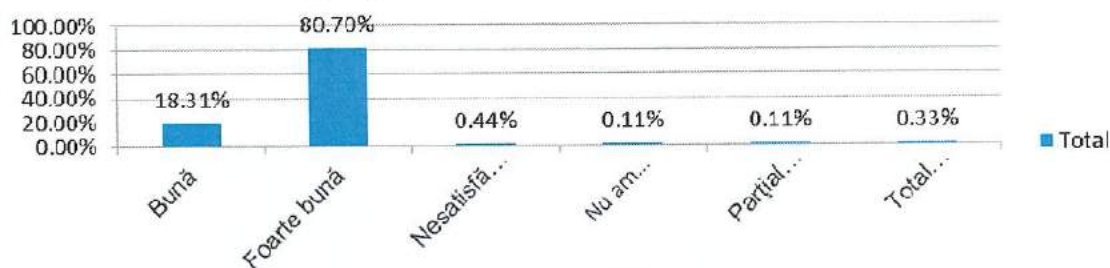




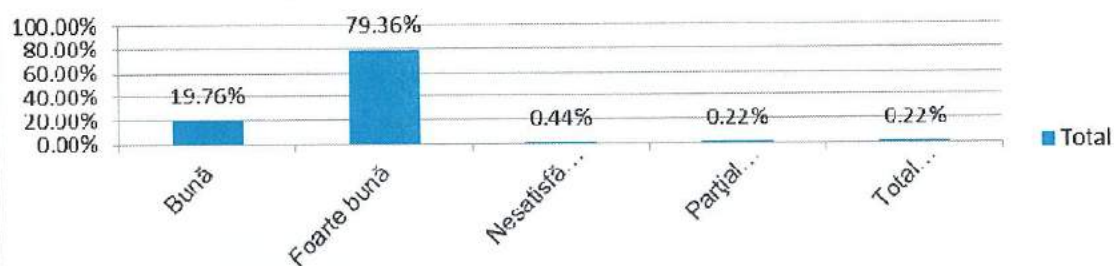
Atitudinea personalului pe parcursul sederii dvs. in unitate



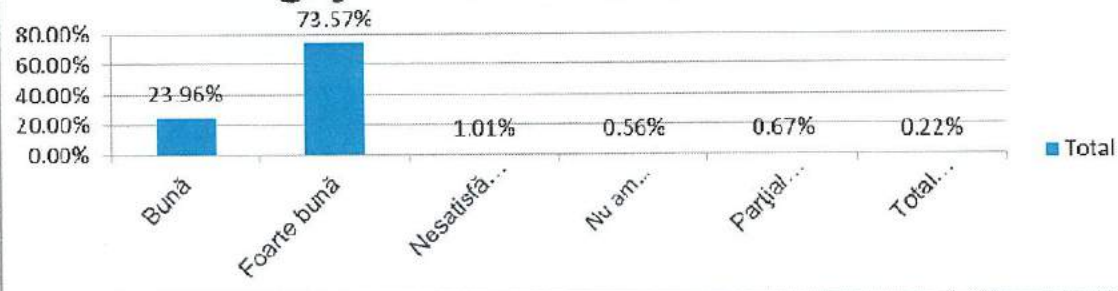
Îngrijirea acordată de medic

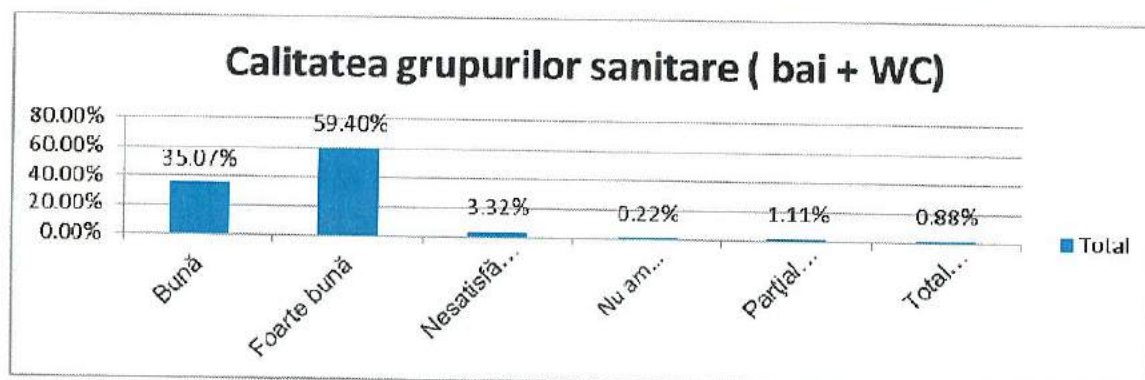
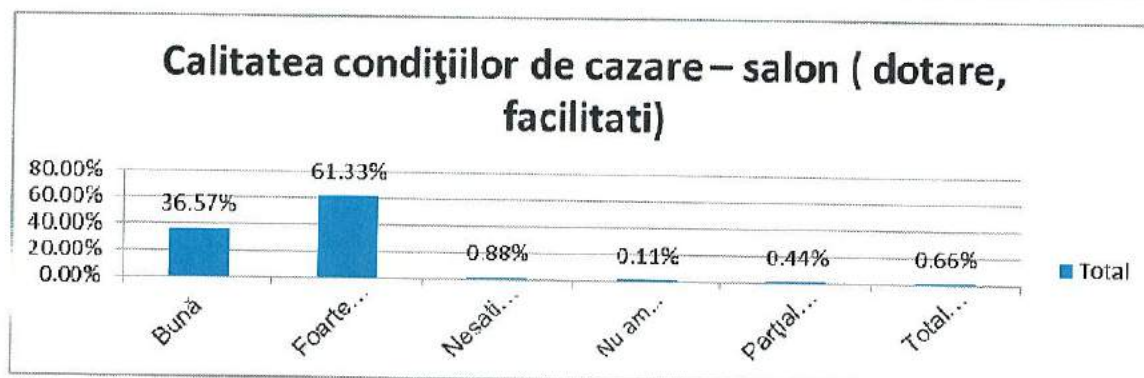
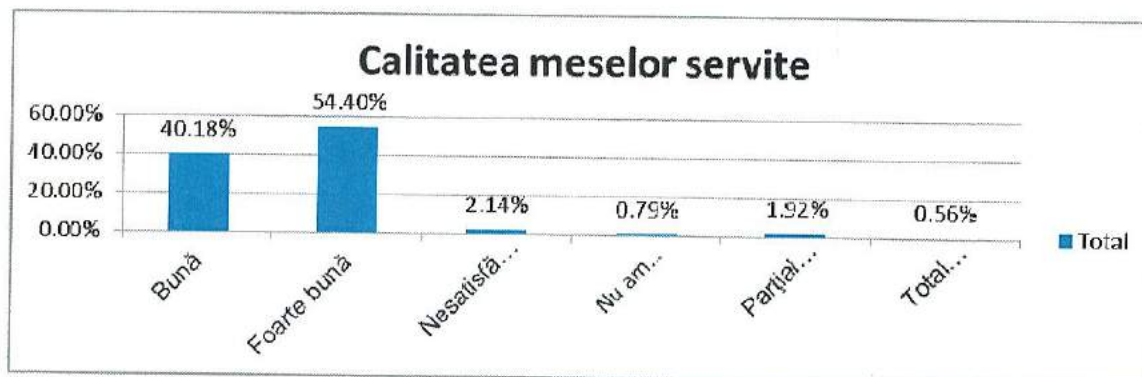
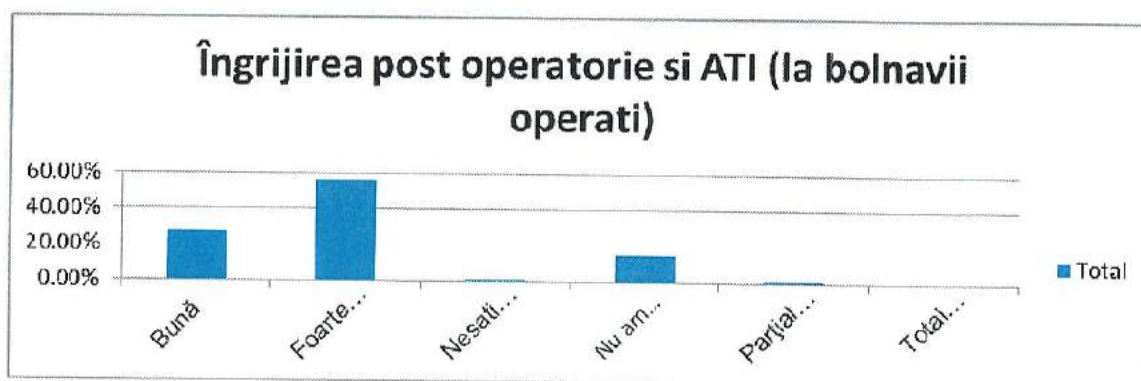


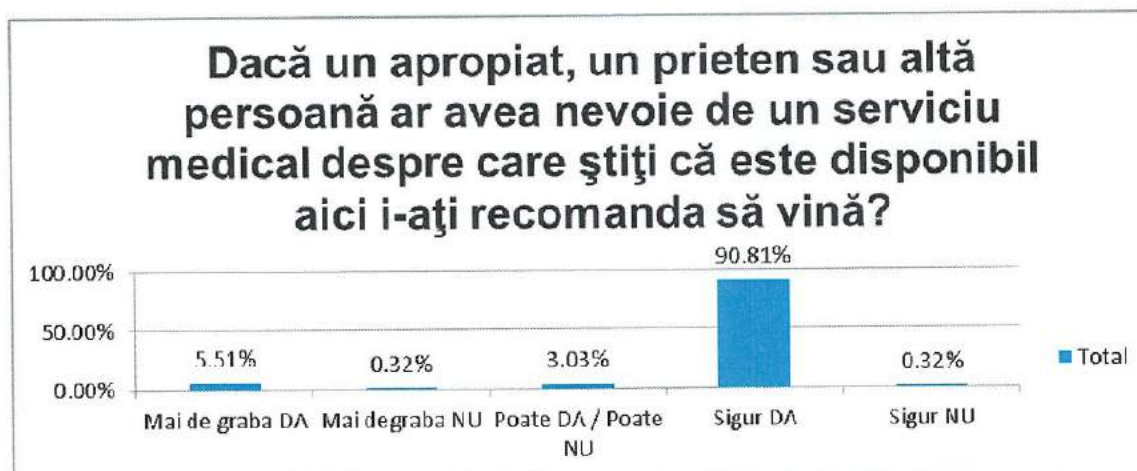
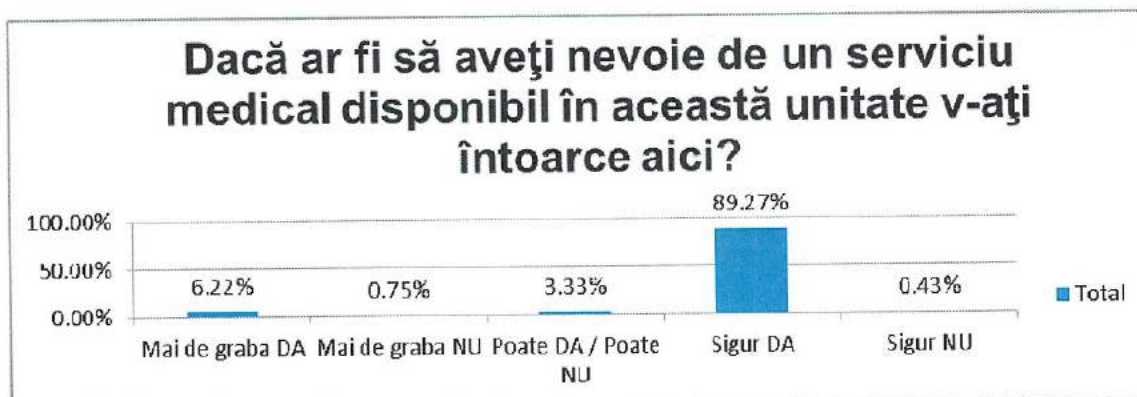
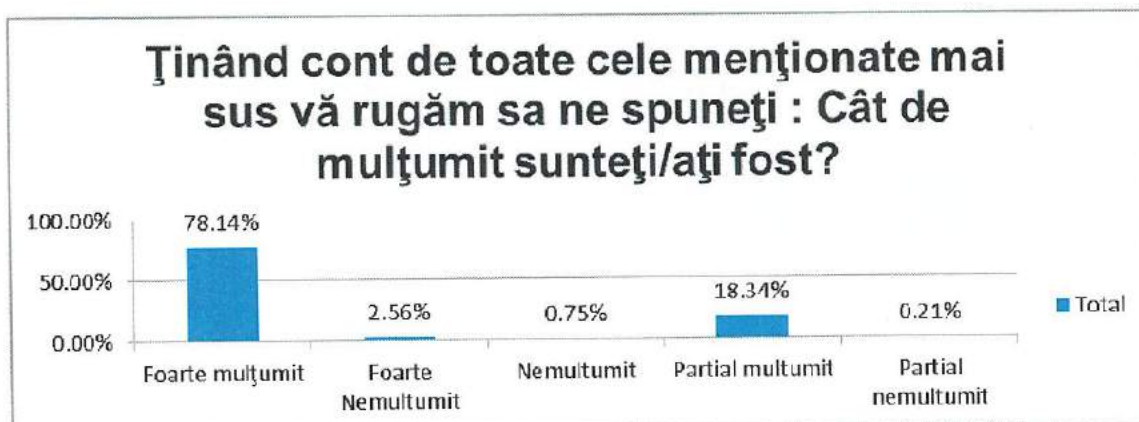
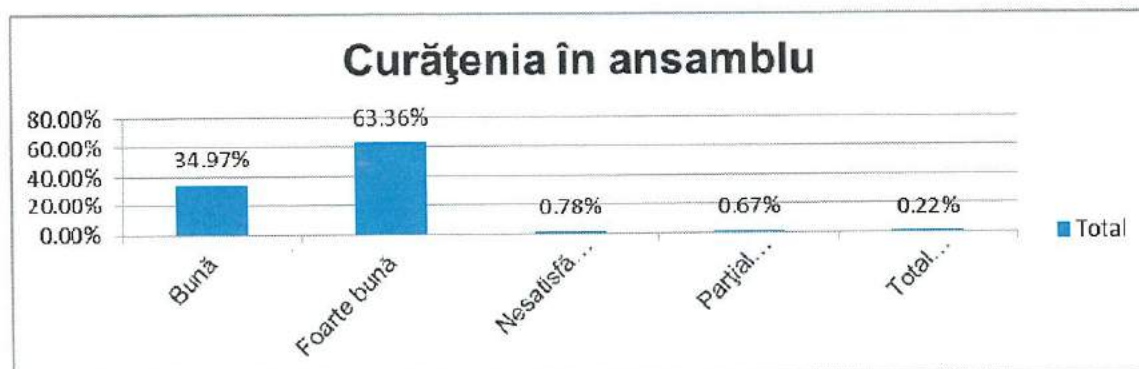
Îngrijirea acordată de asistenta

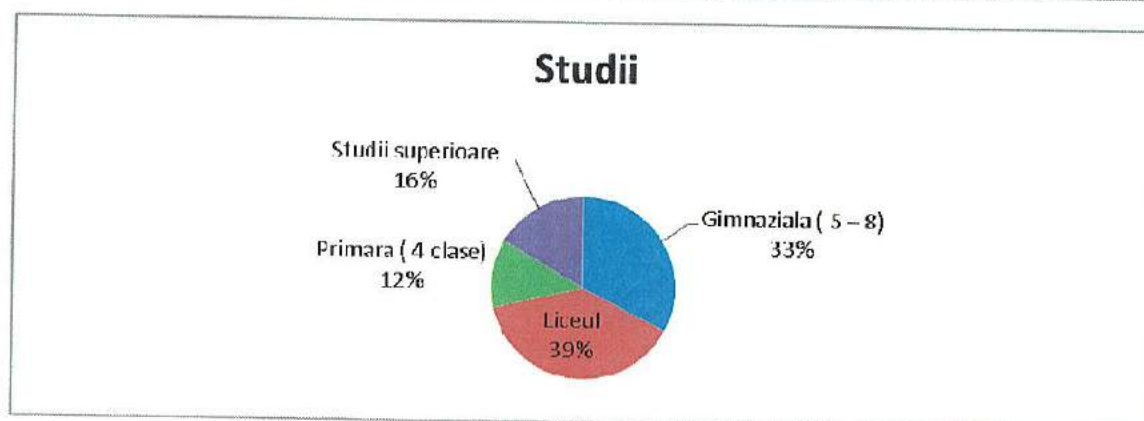
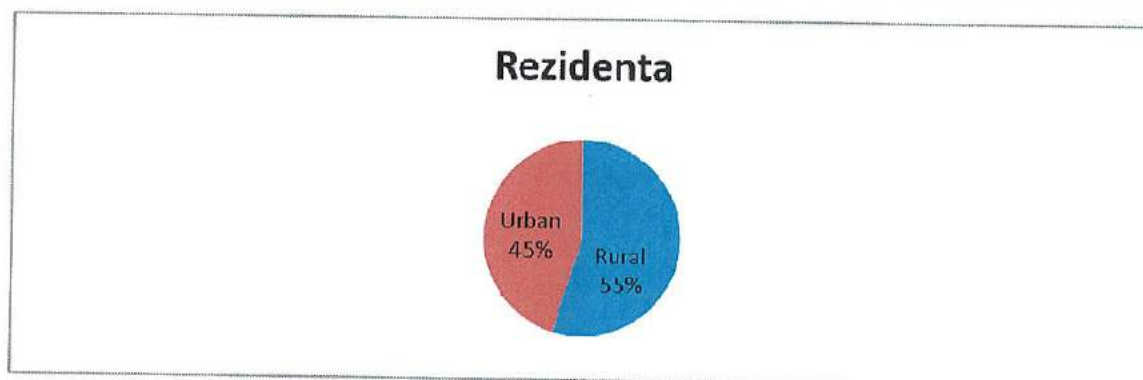
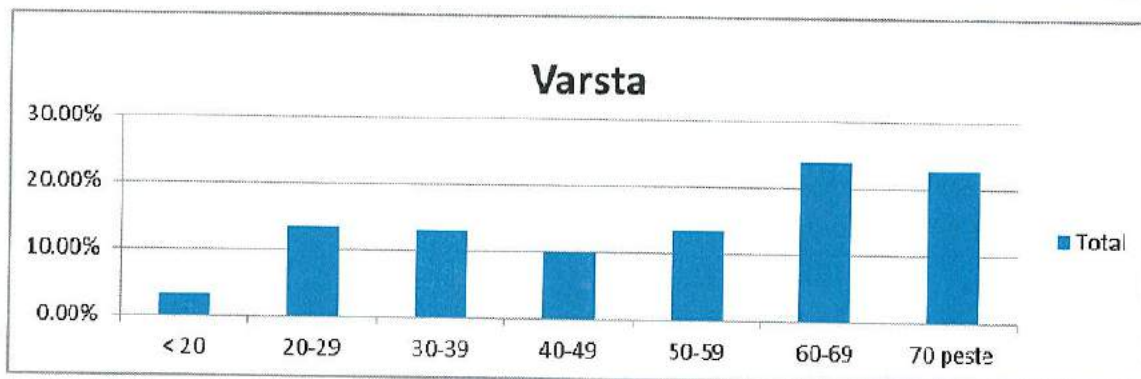
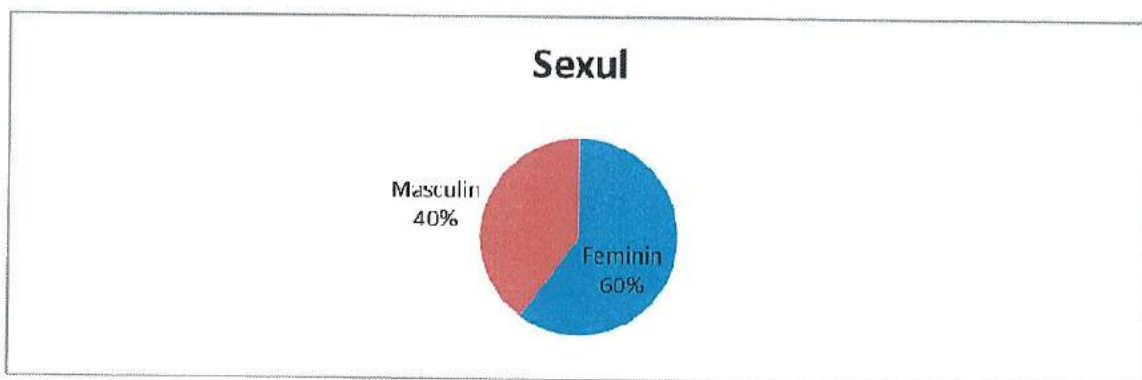


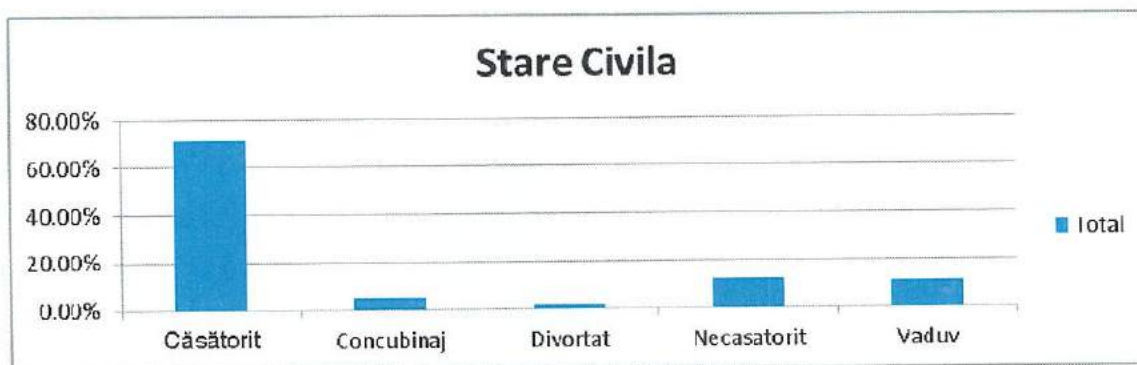
Îngrijirea acordată de infirmiera











IMPRESIE POZITIVA: atitudinea personalului medical, atmosfera, comportamentul personalului medical, comunicarea, curatenia, mancarea

IMPRESIE NEGATIVA: caldura din saloane, timpii de asteptare in UPU de la intocmirea documentelor pana la prezentarea medicului specialist, personal insuficient pe anumite sectii, lipsa apei calde pe anumite sectii, atitudinea personalului auxiliar.

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

