



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. 8614 din 26.08.2019

Aprobat,
Manager Ec. Lazany Gabriel

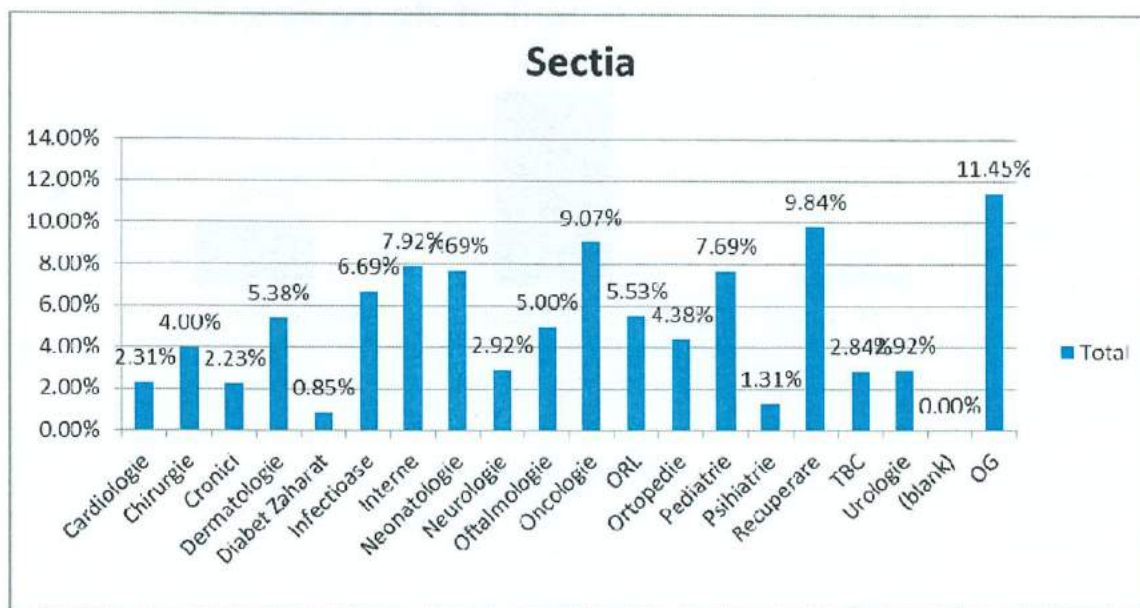


Chestionar privind satisfactia pacientului
IULIE 2019 – SPITAL

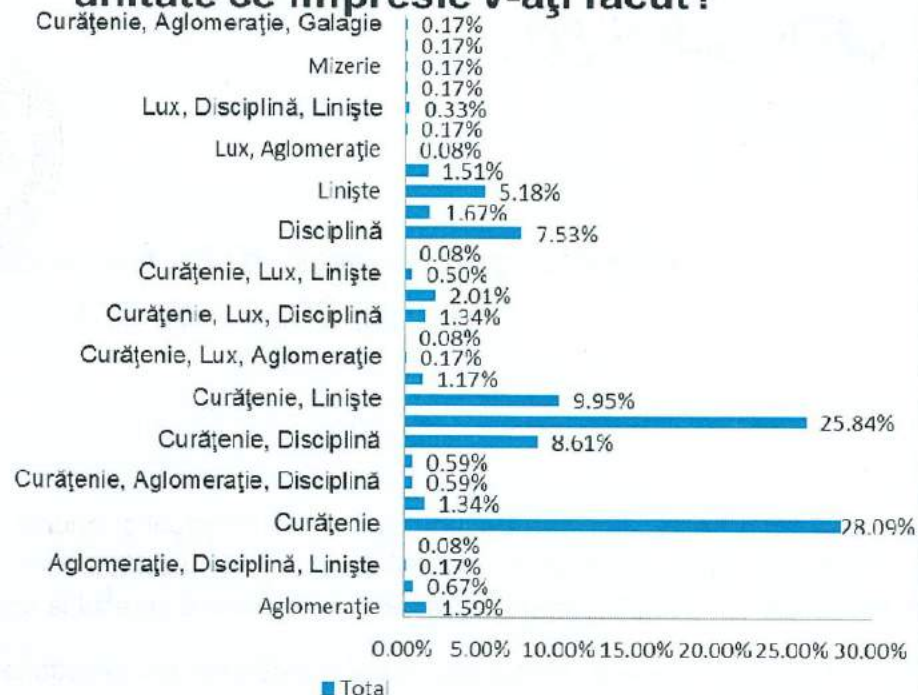
Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal și anume, evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Județean de Urgență Bistrița, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție cu privire la furnizarea serviciilor medicale și accesul la serviciile medicale.

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

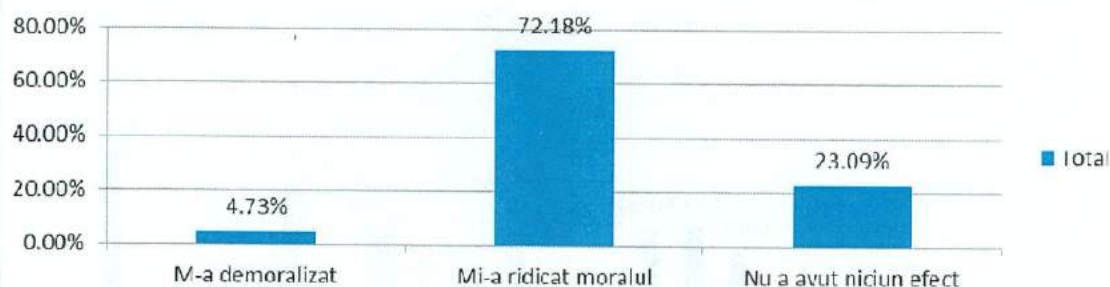
În luna iulie 2019, în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate 1301 de chestionare respondente privind satisfacția pacientului.



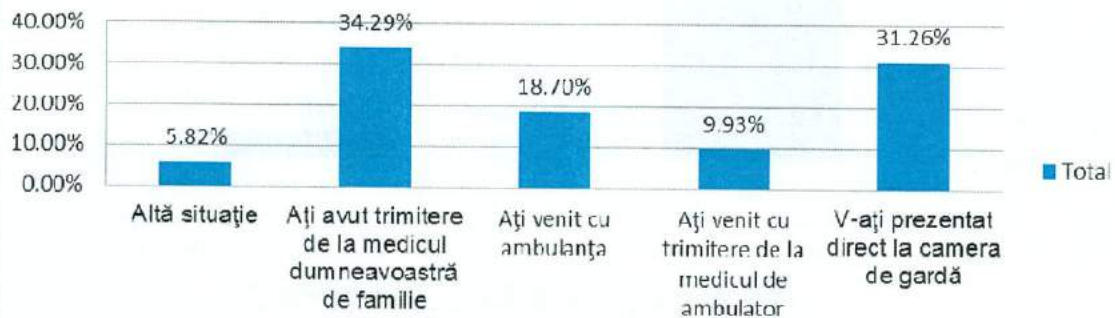
Cand ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut?



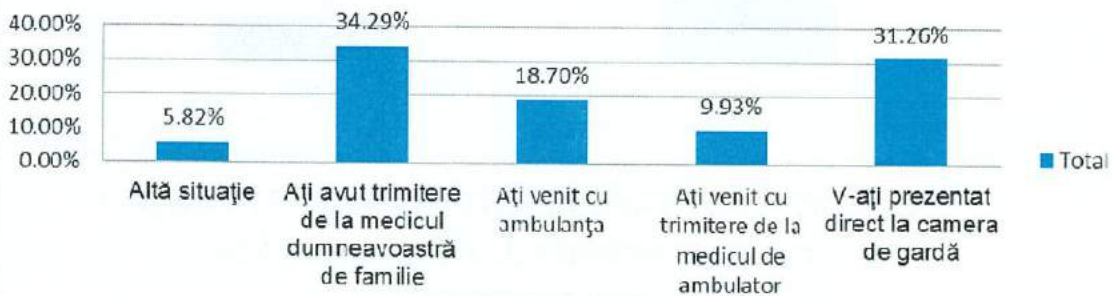
Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit?



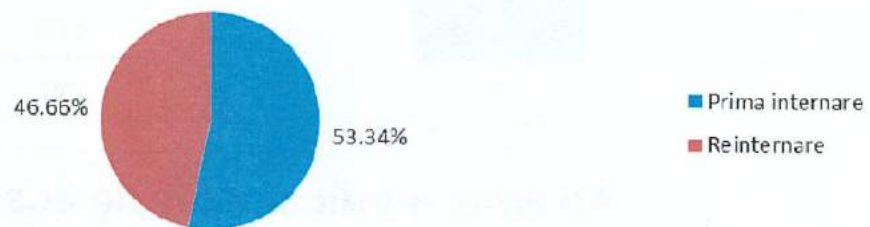
Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru



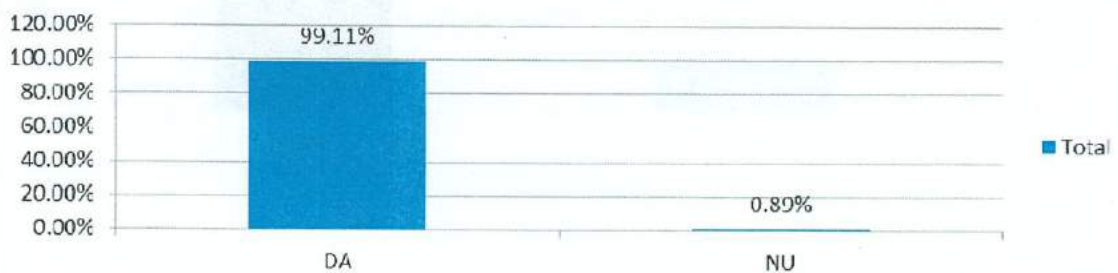
Cum ați ajuns să apelați la internare pentru spitalul nostru

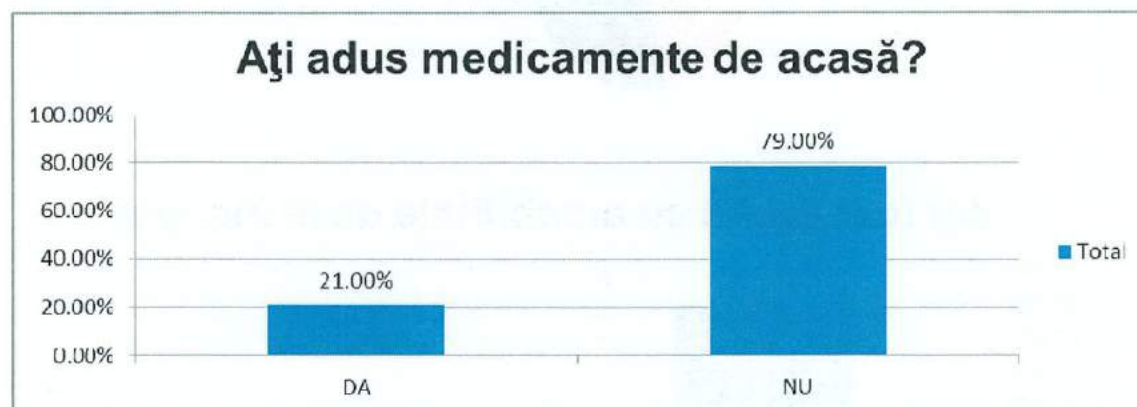
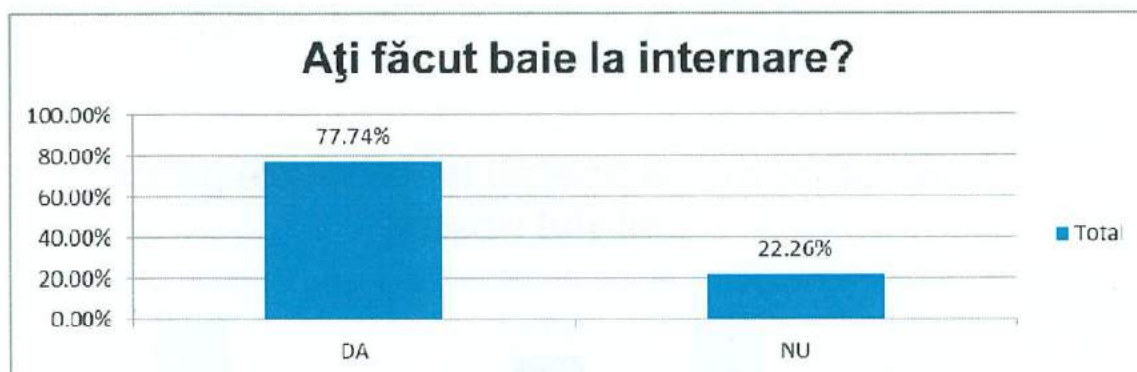
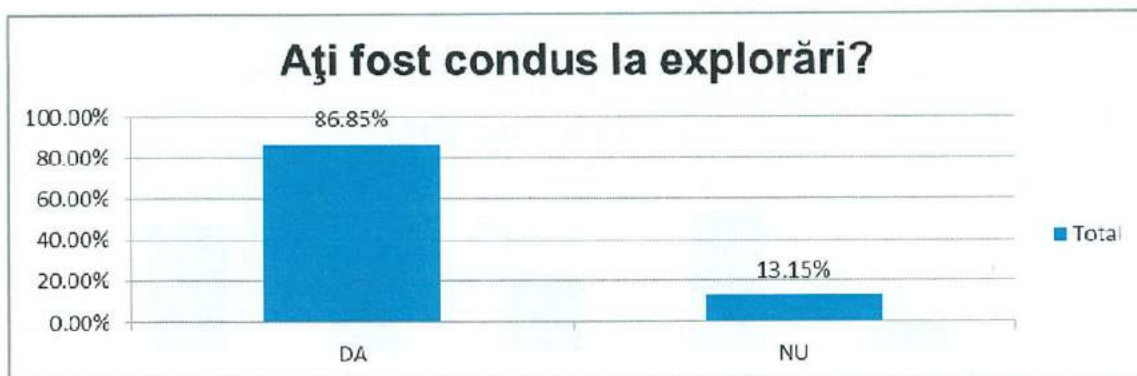


Sunteți la prima internare sau la o reinternare?



Ați fost primit cu amabilitate de la început?

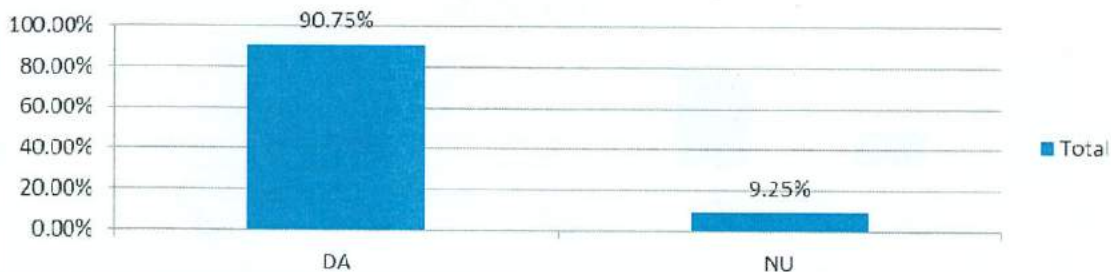




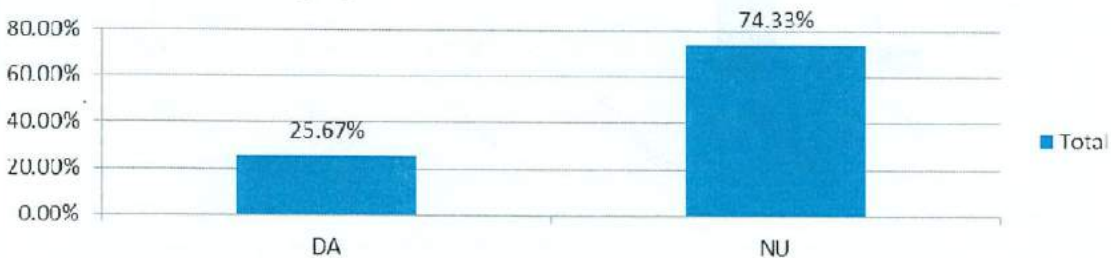
Ați avut complicații post-operatorii? (daca ati fost operat)



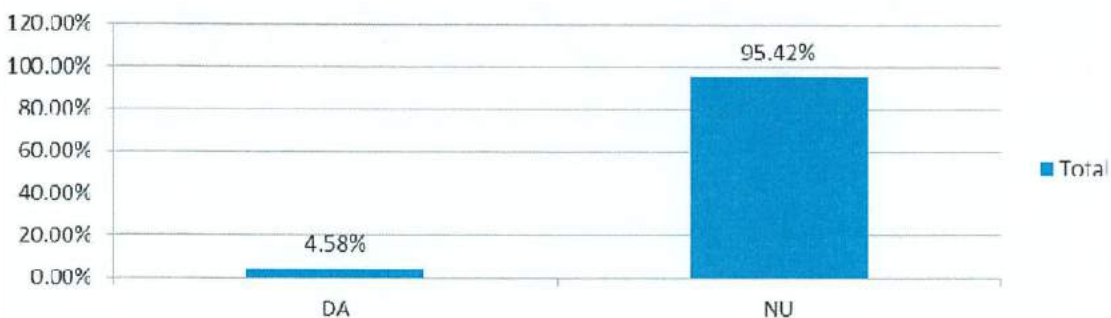
Fiolele s-au deschis în fața dvs.?

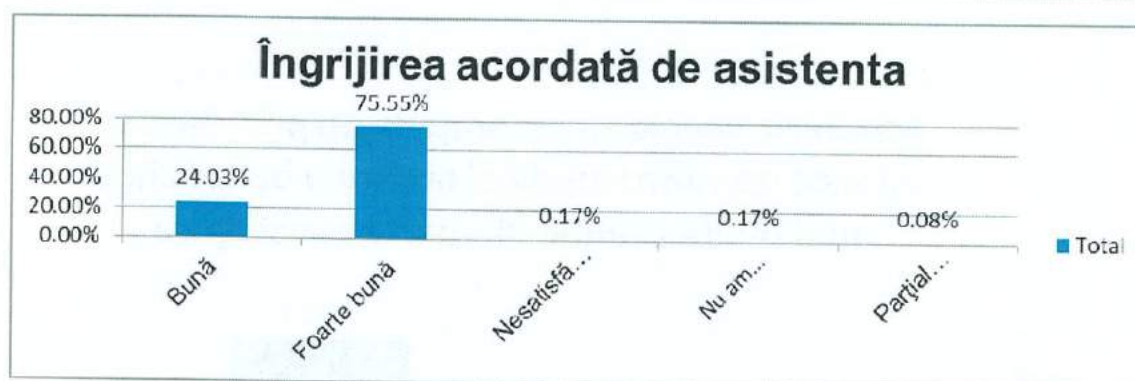
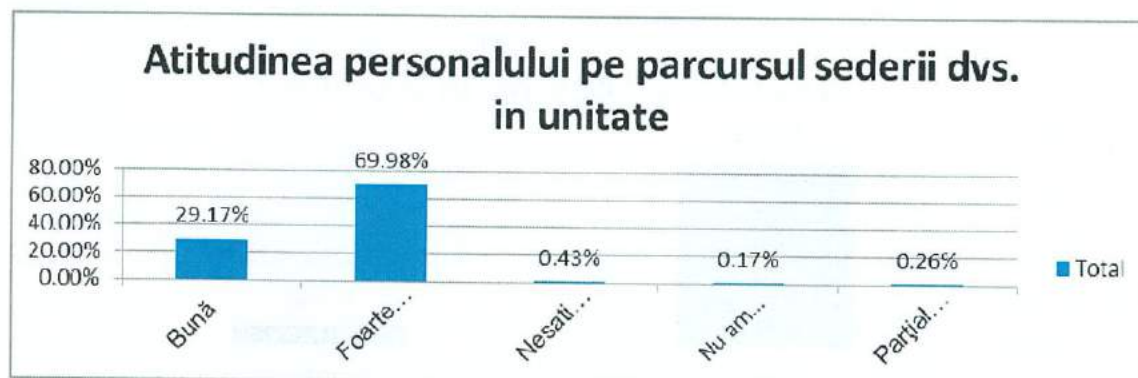


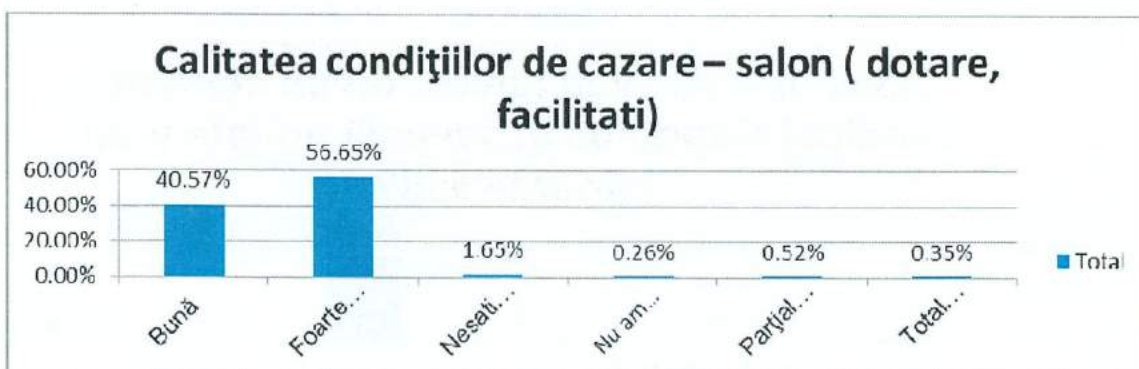
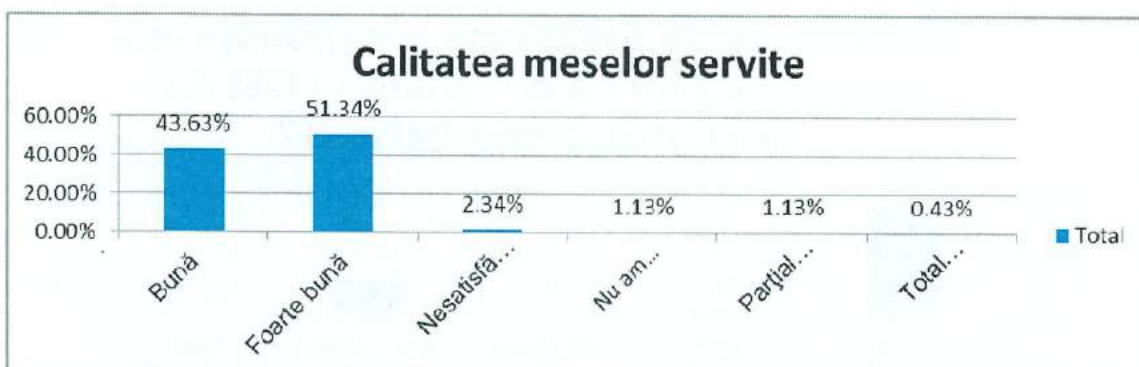
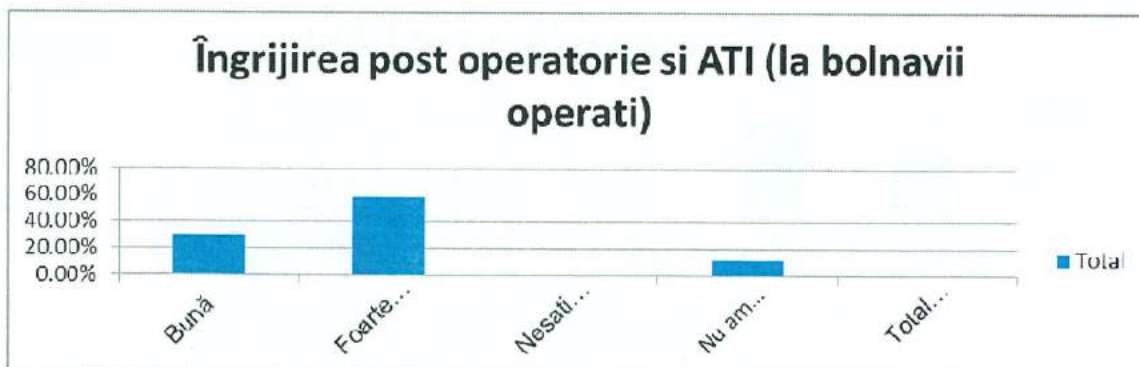
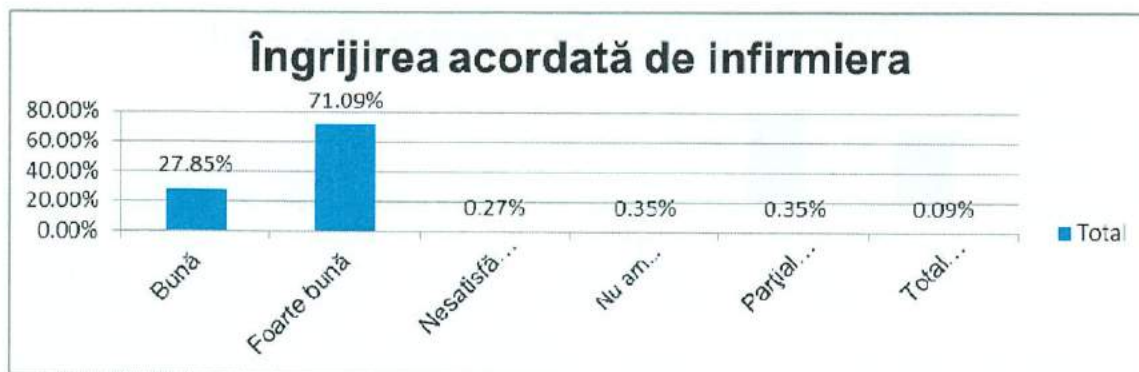
Ati sesizat orice forma de conditionare a ingrijirilor de care ati avut nevoie



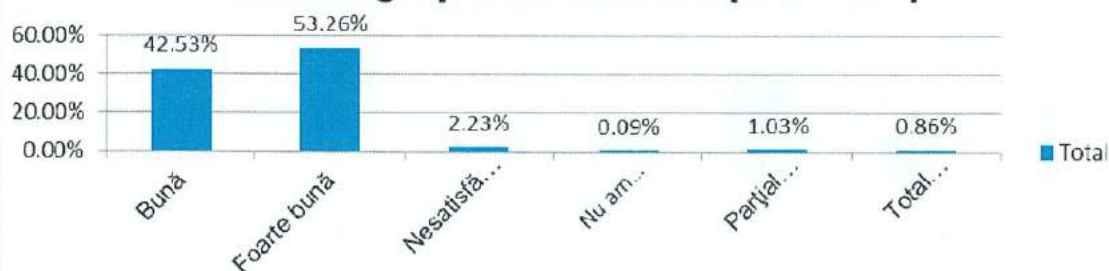
Ati simtit nevoia sa recompensati prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multa atentie din partea acestgora



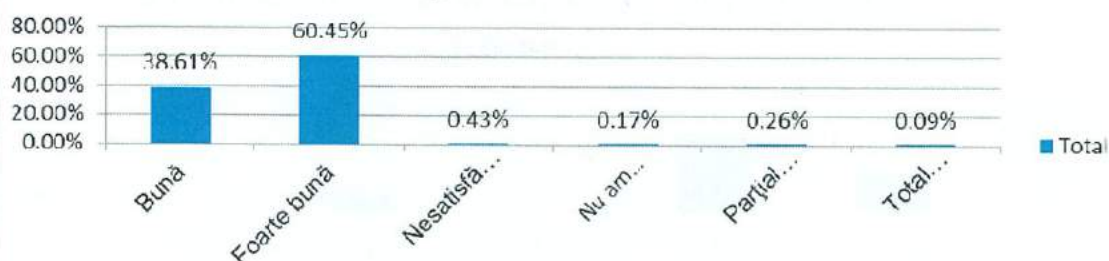




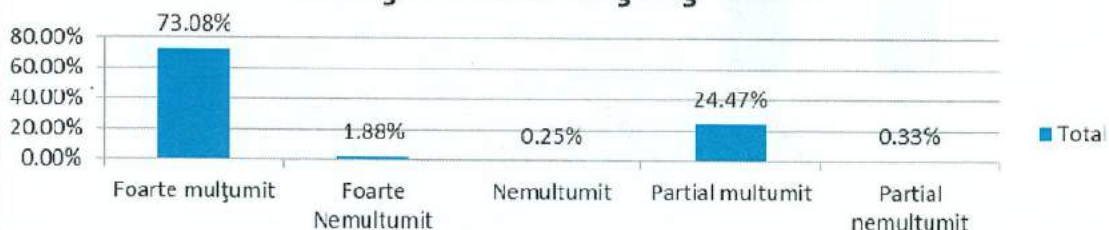
Calitatea grupurilor sanitare (bai + WC)



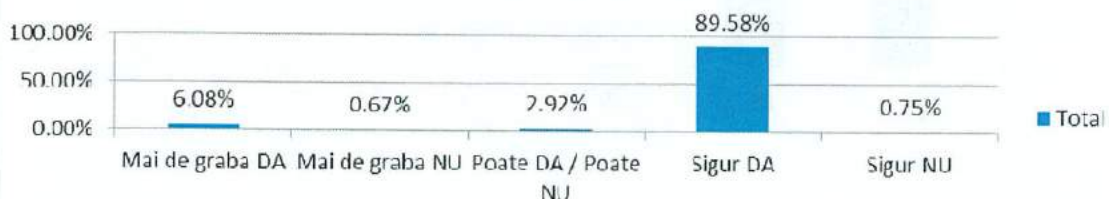
Curățenia în ansamblu



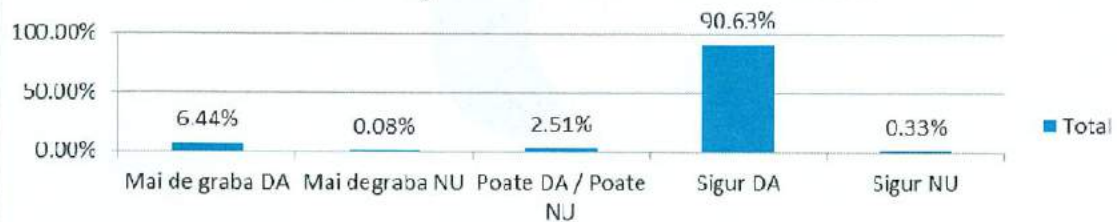
Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm sa ne spuneți : Cât de mulțumit sunteți/ați fost?



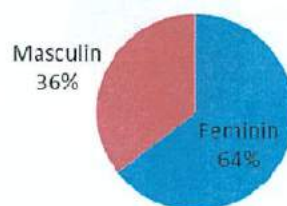
Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?



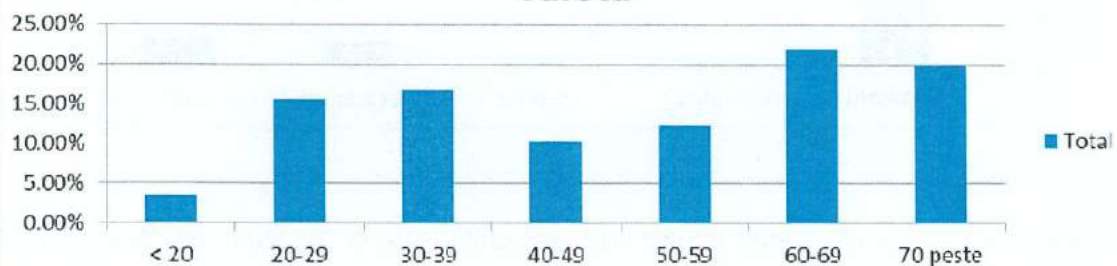
Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?



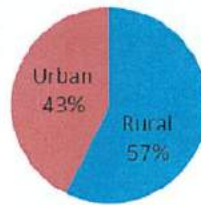
Sexul



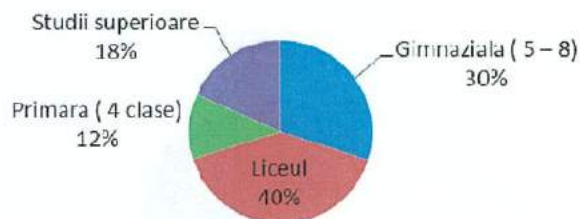
Varsta



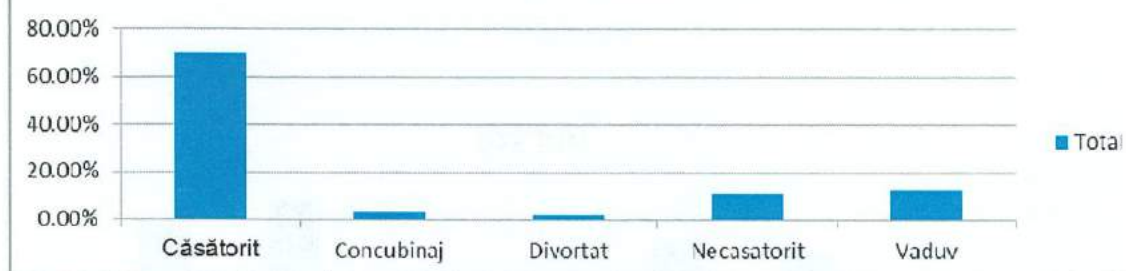
Rezidenta



Studii



Stare Civila



IMPRESIE POZITIVĂ: Amabilitatea, atenția acordată, calitatea serviciilor, curatenia, disciplina, liniștea, profesionalismul cadrelor medicale, comportamentul medicului, tratamentul acordat, răbdarea personalului, condițiile, aparatura, luxul;

IMPRESIE NEGATIVĂ: Aglomerația, galagia, lipsa TV, mancarea, lipsa de diversitate a meniurilor, WC, grupurile sanitare, personal puțin, căldura, timp și proastă organizare la biroul de internări, lenjeria, saltelele, numărul mare de paturi, atitudinea infirmierelor, primirea de la UPU, modul de comunicare al asistentei cu pacienții, lipsa apei calde.



CONCLUZII

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de cultură și de percepția individuală asupra stării de sanatate sau boală a pacientului.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivel socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical. Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decât competența profesională a acestora.

S-au identificat chestionare incomplete sau necompletate. Astfel, interpretarea chestionarelor și procentajul obținut, nu reflectă în proporție de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

Șef Serviciu de Management al Calității

Ec. Moruțan Mihaela





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. 8514 din 16.08.2019

CONSILIUL JUDEȚEAN

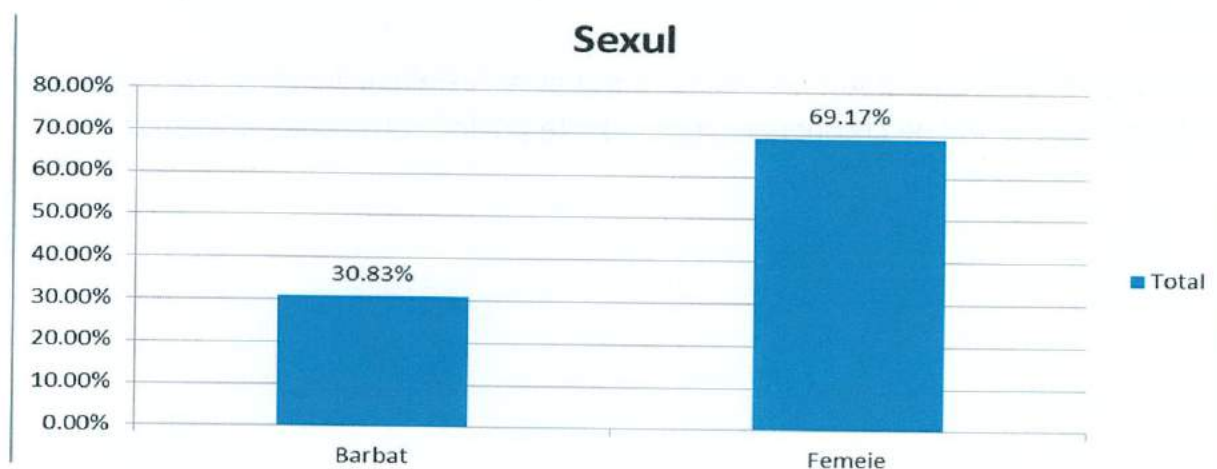
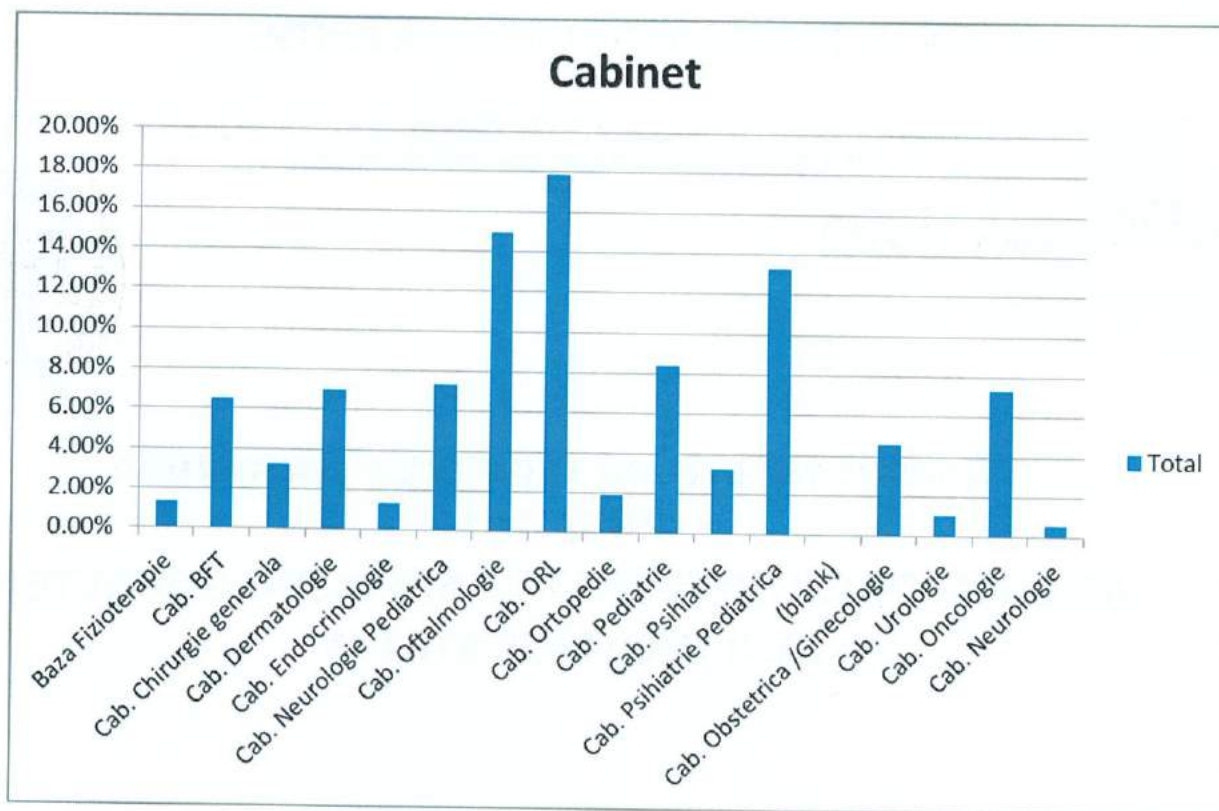
Chestionar privind satisfacția pacientului
IULIE 2019
AMBULATORIUL INTEGRAT AL SPITALULUI JUDEȚEAN
DE URGENȚĂ BISTRIȚA

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.

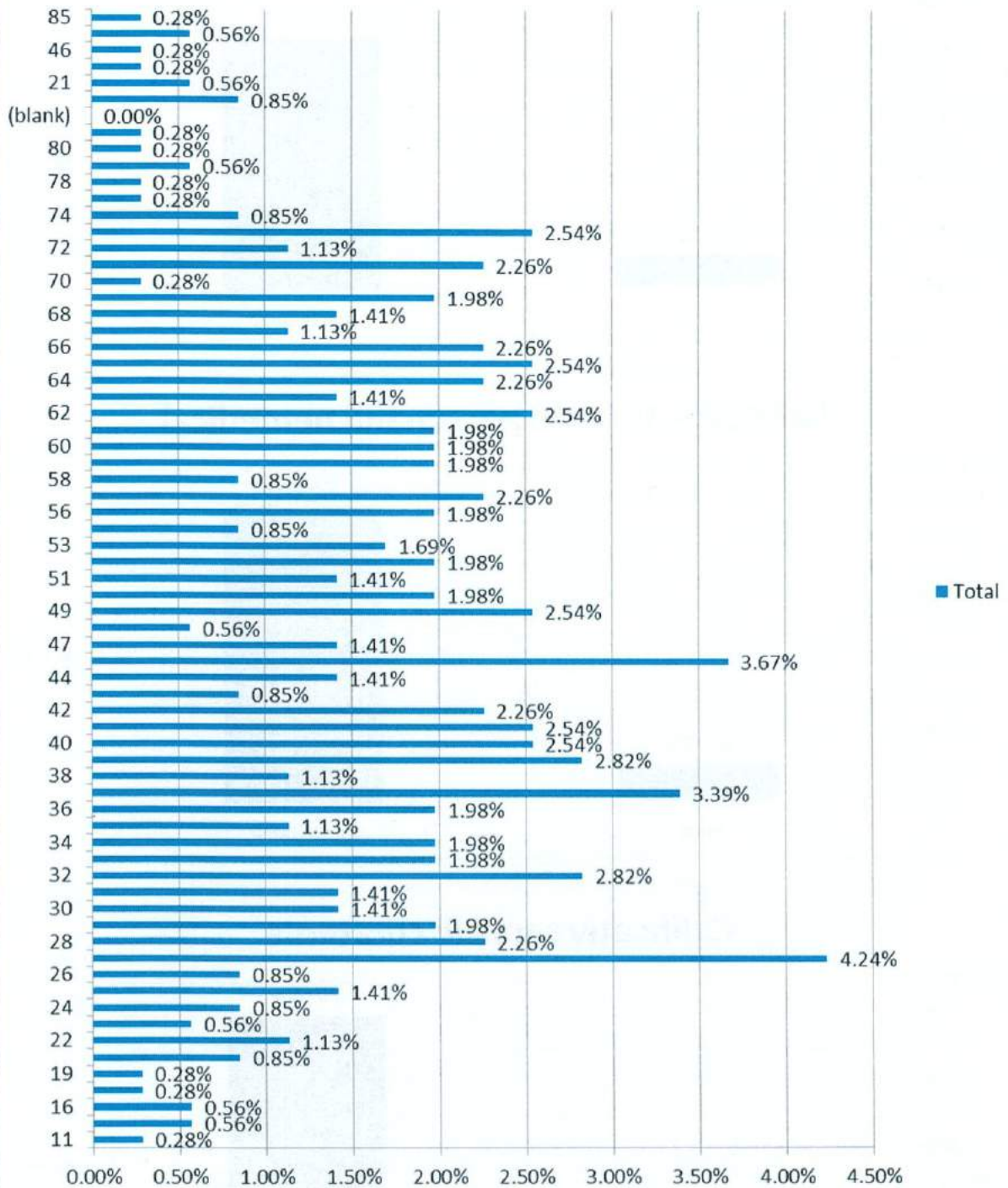
Prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților.

În luna iulie 2019, în cadrul Ambulatoriului Integrat Al Spitalului Județean De Urgență Bistrița au fost înregistrate 382 de chestionare respondente privind satisfacția pacientului.

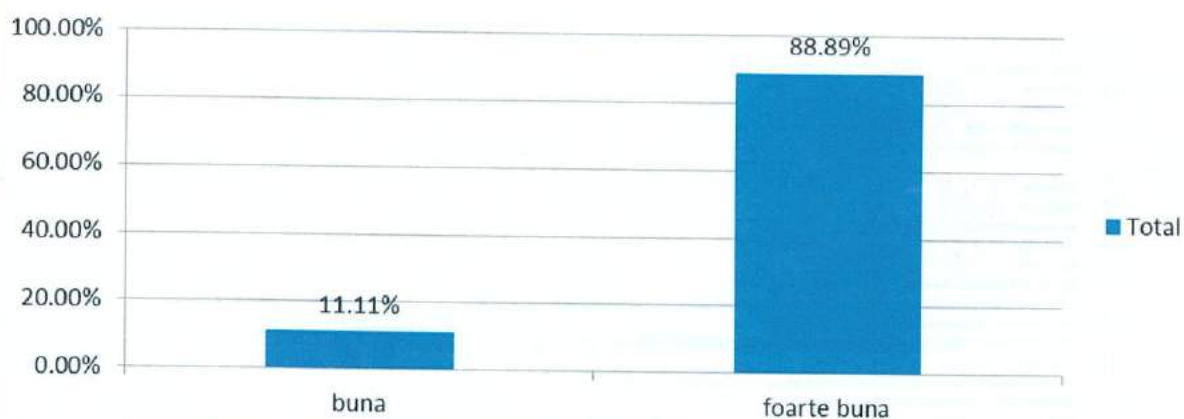




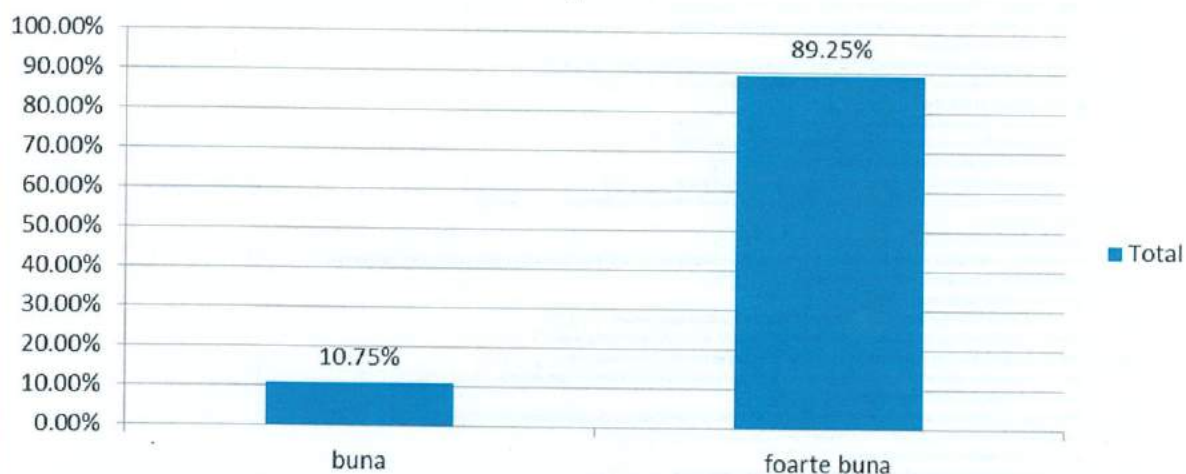
Varsta



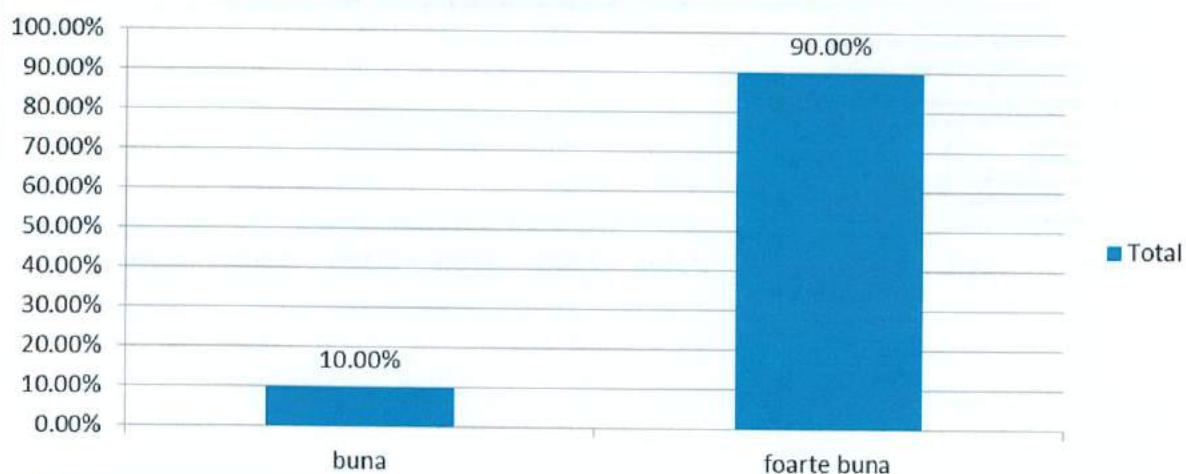
Calificativ servicii: atitudinea personalului de la fisier



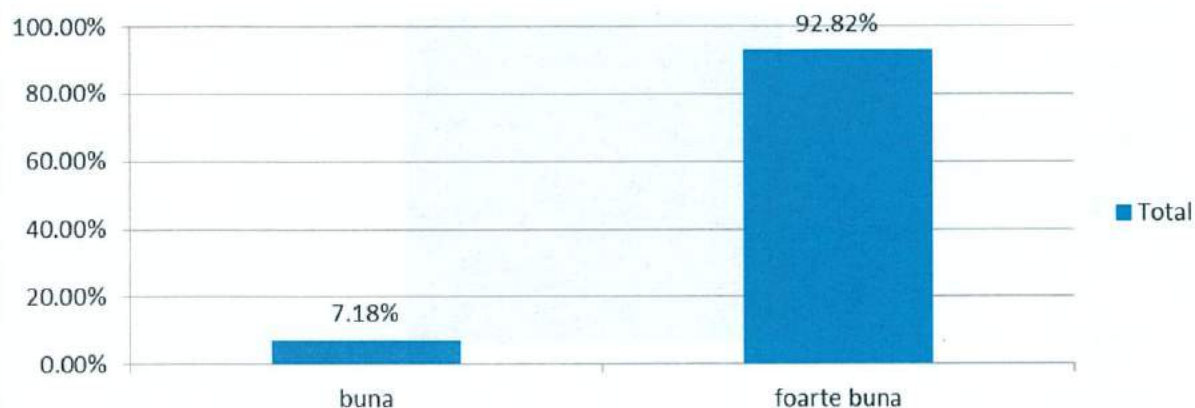
Calificativ servicii: personalul nemedical



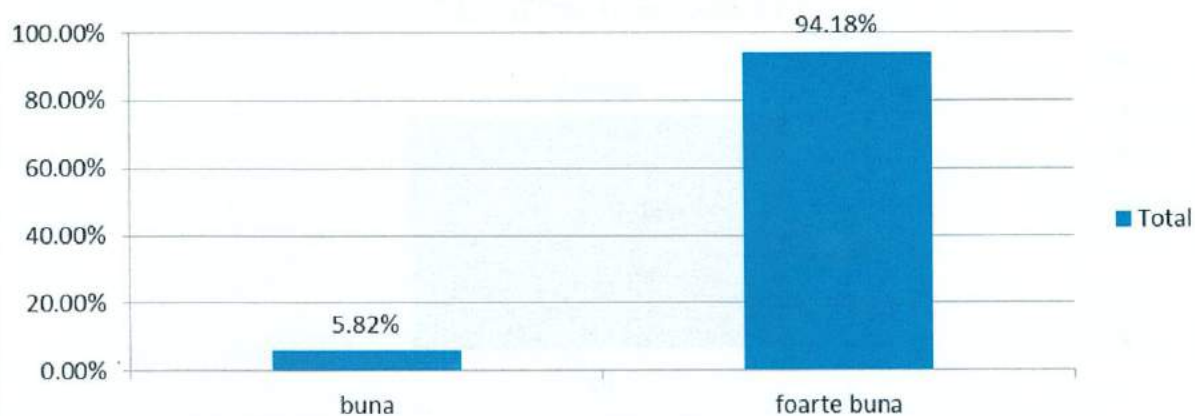
Calificativ servicii: curatenie



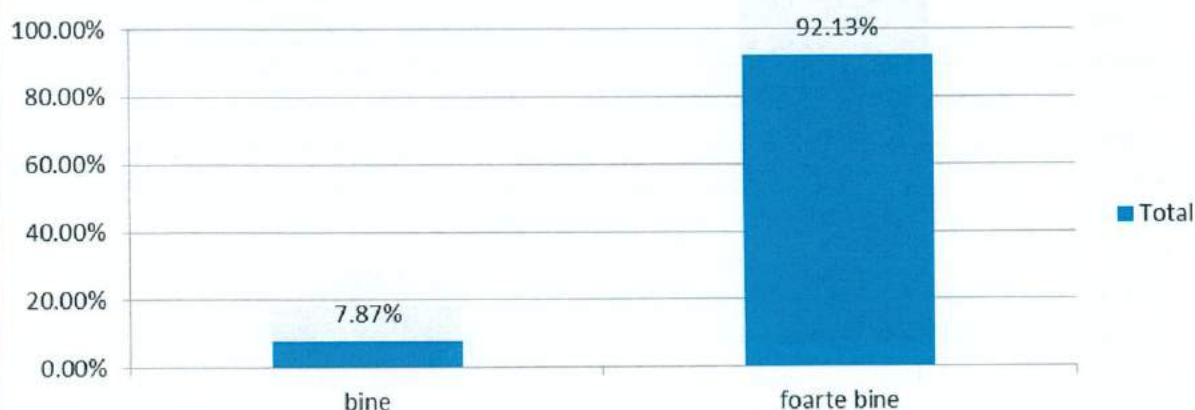
Cum apreciati atitudinea personalului din cabinet? [medic]



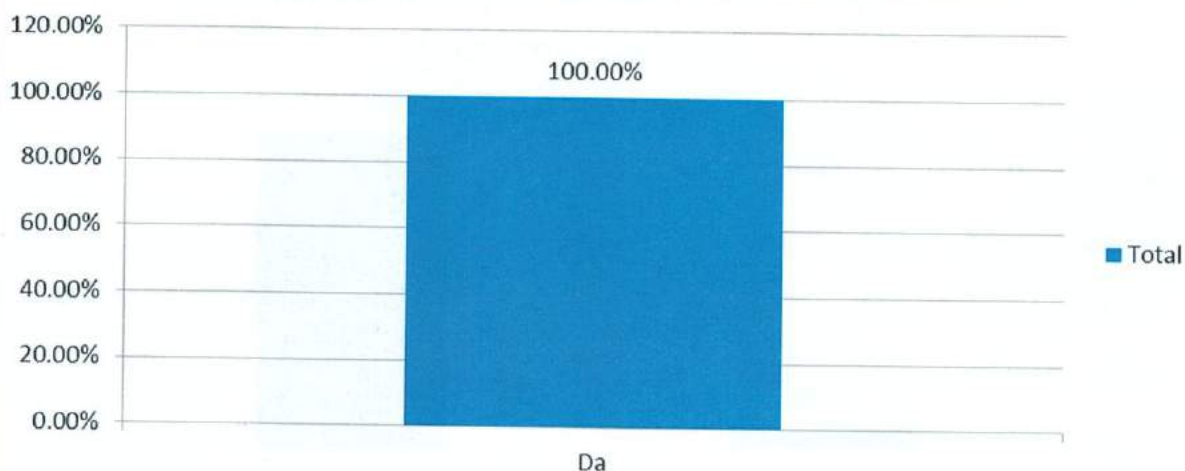
Cum apreciati atitudinea personalului din cabinet? [asistent medical]



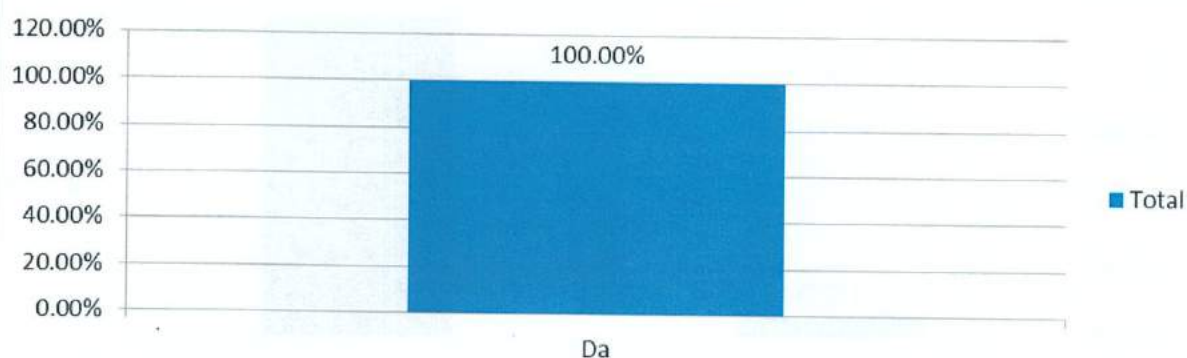
Cum apreciati timpul acordat de medic pentru consultatia dumneavoastra in cabinet?



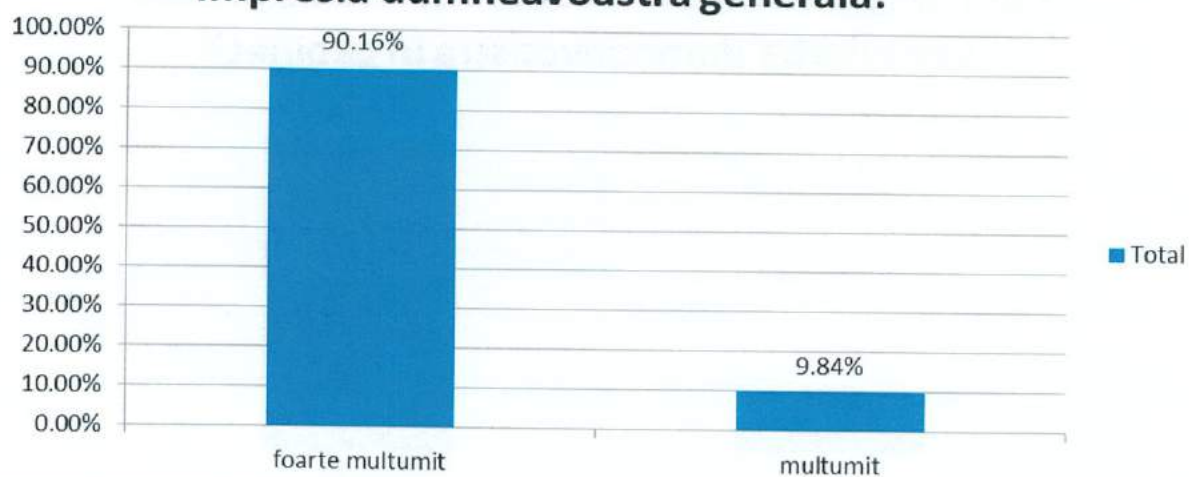
Ati fost multumiti de consultatia acordata?



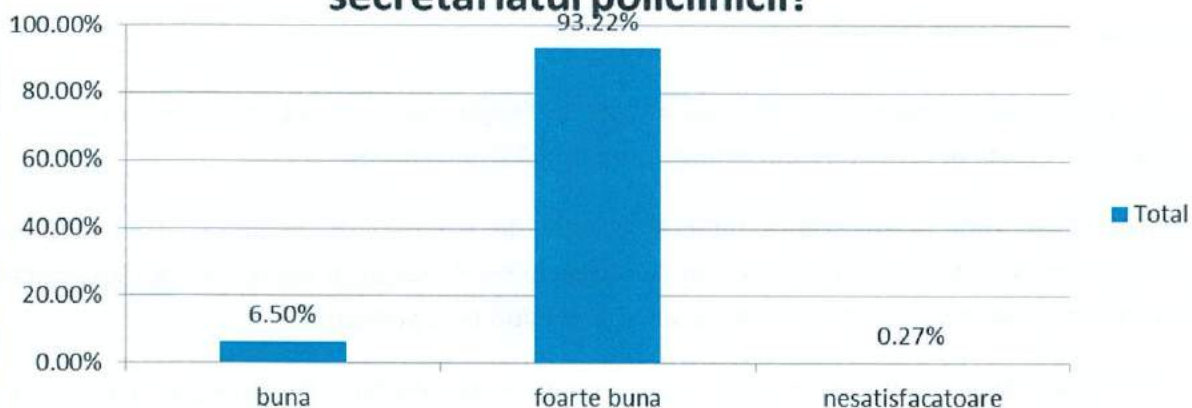
Ati fost instruit asupra tratamentului medicamentos si igieno - dietetic pe care trebuie sa-l urmati?



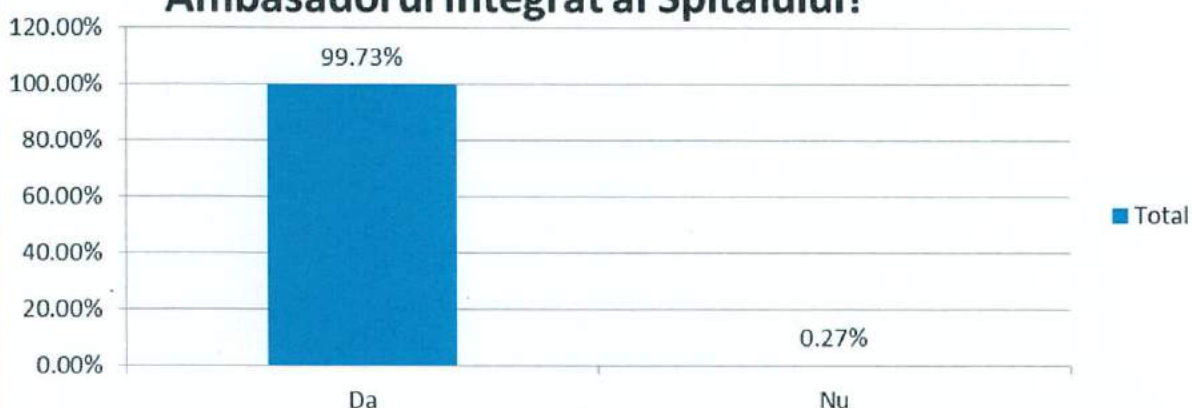
Impresia dumneavoastra generala:



Cum apreciati atitudinea personalului de la secretariatul policlinicii?



Exista afisate drepturile pacientului in Ambasadorul Integrat al Spitalului?



Considerati ca in Ambulatorul Integrat al Spitalului sunt respectate drepturile pacientului?



IMPRESIE POZITIVĂ: personalul de la Recuperare este foarte amabil, isi indeplineste cu succes sarcinile; calitatea serviciilor;

IMPRESIE NEGATIVĂ: -

CONCLUZII

Măsurarea gradului de satisfacție este un aspect subiectiv, care variază în funcție de cultură și de percepția individuală asupra stării de sanatate sau boală a pacientului.

Așteptările pacienților diferă foarte mult în funcție de vârstă, personalitate, nivel socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical. Pacienții apreciază calitatea comunicării cu cadrele medicale mai mult decat competența profesională a acestora.

S-au identificat chestionare incomplete sau necomplete. Astfel, interpretarea chestionarelor și procentajul obținut, nu reflectă în proporție de 100% calitatea serviciilor oferite de spital.

SUGESTII

Șef Serviciul de Management al Calității

Ec. Moruțan Mihaela

