



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. 6328 din 23.04.2021



Aprobat,
Manager
Ec. Lazany Gabriel

Chestionar privind satisfactia pacientului
MARTIE 2021

În luna februarie 2021, în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate 1853 externari, din care 683 chestionare respondente privind satisfacția pacientului.

Chestionarul de satisfacției al pacientului a fost transmis prin sms tuturor pacienților externați. Dintr-un număr de 593 de sms-uri transmise, doar 69 au fost respondente. Procentul atât de mic ne determină să distribuim în paralel și chestionare în format letric.

Interpretarea procentuală a răspunsurilor date, observațiile și sugestiile făcute de pacienți sunt anexate prezentului raport realizat în cadrul Serviciului de Management al Calității.

Rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare secție/compartiment în parte de către Serviciul de Management al Calității vor fi înaintate **Comitetului Director și Consiliului Medical (medicilor șefi de secție/compartiment)**.

În urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-au constatat următoarele:

(Grafic 2) Având în vedere contextul epidemiologic nu a fost difuzat și recepționat un număr mare de chestionare. În secțiile Oftalmologie, Neurologie, Cardiologie, Boli Infecțioase, Boli cronice nu a fost înregistrat niciun chestionar de satisfacție.

Măsura: Verificarea FOCG pentru a identifica dacă au fost distribuite chestionarele de satisfacție.

Responsabil - SMC

Termen - mai 2021.

(Grafic 2-8) În ceea ce privește modalitatea de comunicare a personalului medical cu privire la starea de sănătate a pacientului (analize, examinări radiologice și de imagistică medicală etc.),



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

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

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



riscurile unei intervenții chirurgicale, ale tratamentului indicat de medic, efecte adverse majoritatea pacienților care au completat chestionarul se declară mulțumiți.

(Grafic 10) Pacienții la internare trebuie informați cu privire la regulile de comportament și igienă. Din grafic se poate observa un procent de 3,10% care susțin că “nu s-a întâmplat nimic din cele descrise”

Măsura: Reinstruirea personalului medical (asistente medicale) – informarea tuturor pacienților cu privire la regulile de comportament și igienă din spital.

Responsabil - Asistenta Șefă

Termen - mai 2021.

(Grafic 12) Se poate observa că un procent de 4,24% din pacienții care au completat chestionarul nu a fost informat cu privire la modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor.

Măsura: Reinstruirea personalului medical (asistente medicale) – modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor de către pacienți.

Responsabil - Asistenta Șefă

Termen - mai 2021.

(Grafic 13-19) Un procent de aproximativ 90% din pacienții care au completat chestionarul se arată mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite în spital, activitatea și implicarea medicului, asistentelor medicale și infirmierelor atât ziua, cât și pe timpul nopții și în zilele de sâmbătă și duminică.

(Grafic 32) În ceea ce privește programul vizitelor în spital un procent de 7.5% din pacienții care au completat chestionarul se declară nemulțumiți, foarte nemulțumiți. Având în vedere contextul epidemiologic și faptul că în acest moment spitalul se află în carantină, singurele vizite care au fost acceptate cu respectarea tuturor circuitelor și reglementărilor în vigoare au fost cele la pacienții în stare critică/în fază terminală.

(Grafic 43-44) La întrebarea “Pe tot parcursul procedurii de internare am fost însoțit de către ” un procent de 4,29% au răspuns de către aparținători, 7,35% susțin că au mers singuri, la explorările de pe secții 1,9% susțin că au fost însoțiți de către aparținători și 4,59% au mers singuri.

OBSERVAȚIE: Având în vedere că, în această perioadă accesul aparținătorilor în spital este limitat, nu putem lua în considerare răspunsul. Aceasta situație ne determină să luăm în considerare faptul că nu a fost înțeleasă foarte clar întrebarea și vom propune măsură pentru procentul care ne arată că pacienții au mers singuri atât de la internare, cât și la explorările efectuate pe perioada internării.

Măsura: Pentru a evita situația în care pacientul este dezorientat, trebuie respectată procedura de internare, deoarece odată internat în unitatea noastră, pacientul devine o responsabilitate pentru întreg personalul medical.



Responsabil - Asistenta Șefă

Termen - mai 2021.

OBSERVAȚIE: La întrebarea numărul 47 din chestionarul de feedback al pacientului "Vi s-a cerut, într-un fel sau altul, bani sau atenții de către personalul spitalului" în proporție de 98.74% au răspuns cu NU, fapt ce demonstrează că întreg personalul medical acționează cu integritate și profesionalism. Un procent foarte mic a fost înregistrat cu DA, însă nu au fost lăsate alte detalii pentru a se putea soluționa cazurile.

Cu ajutorul acestui chestionar de satisfacție am constatat că în mare parte pacienții care au beneficiat de serviciile noastre medicale ar reveni oricând s-ar confrunța cu o problemă medicală, ne-ar recomanda cu încredere și altor rude, cunoștințe, prieteni, colegi de serviciu.

Există sugestii și observații din partea pacienților. Acestea se regăsesc mai jos.

- Baie în saloan
- Baie în salon, mâncarea mai bună.
- Buton de panica în salon
- Ciorba în meniu
- Curațenia toaletelor, repararea dușurilor.
- Dorim în limita fondurilor puse la dispoziția spitalului, ca în salon să fie frigider, baie, WC.
- Hrana să fie mai acceptabilă
- Mai mult personal auxiliar
- Mai mult personal sâmbăta și duminica.
- Modernizare și igienizare
- Mai mare atenție acordată pacienților cu nevoi speciale (alergii) în privința alimentației.
- Propun "CUTIUȚA CU DONAȚII" - prin aceasta și d-voastră ne puteți oferi posibilitatea efectuării găurilor în urechi pt.fetite, iar noi mamicile să donăm fiecare cât vrea pt.pruncii născuți și abandonați în spital. Astfel nu se poate considera "MITA" sau altceva din partea nimănui. Sper să luați în considerare această observație, vă mulțumesc.
- Renovarea clădirii – Secția de recuperare
- Să mi se spună sau să mi se ceară acordul la procedurile efectuate de rezidenți.
- Să nu închideți secția de diabet și am dori ca în meniu să fie și ciorbe sau supe.
- Să nu mai închideți secția de diabet
- Să se poată ieși cu copiii puțin la aer.
- Saltele de pat!!!
- Sonerii în saloane
- TV în salon
- Toalete în saloane.

Șef Serviciul de Management al Calității

Ec. Moruțan Mihaela



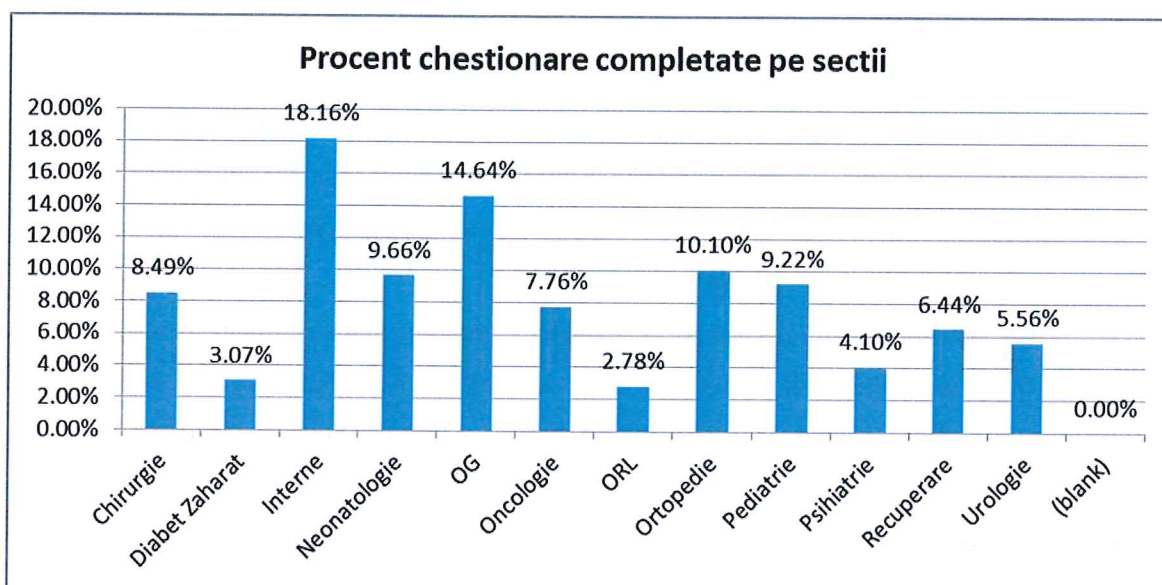
ISO 9001:2015
42237/A/0001/UK/Ro

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

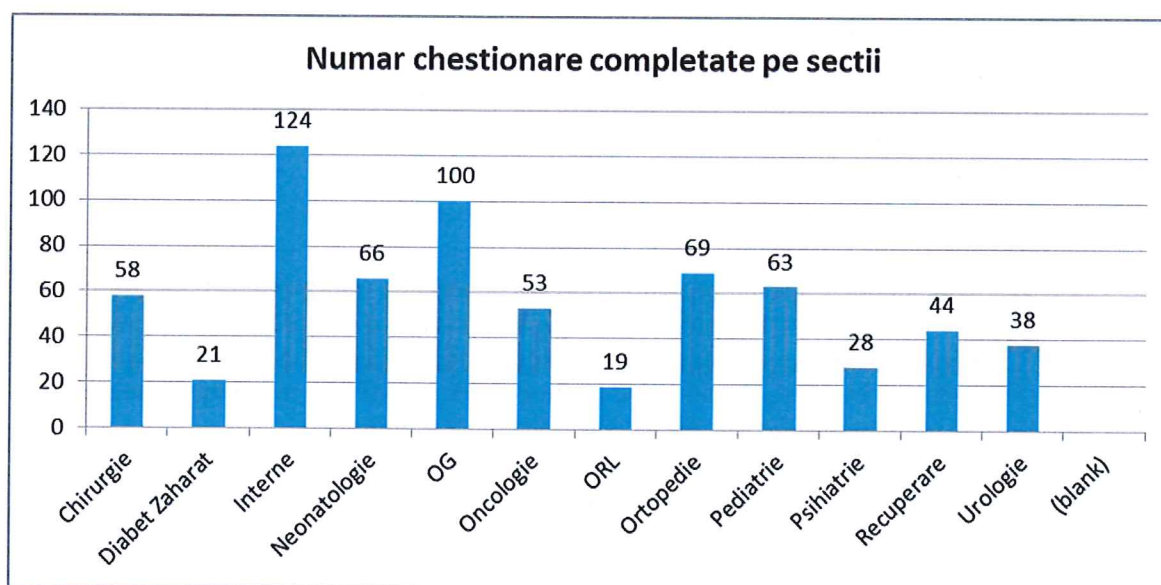
QHSAS 18001:2007
42237/B/0001/UK/Ro



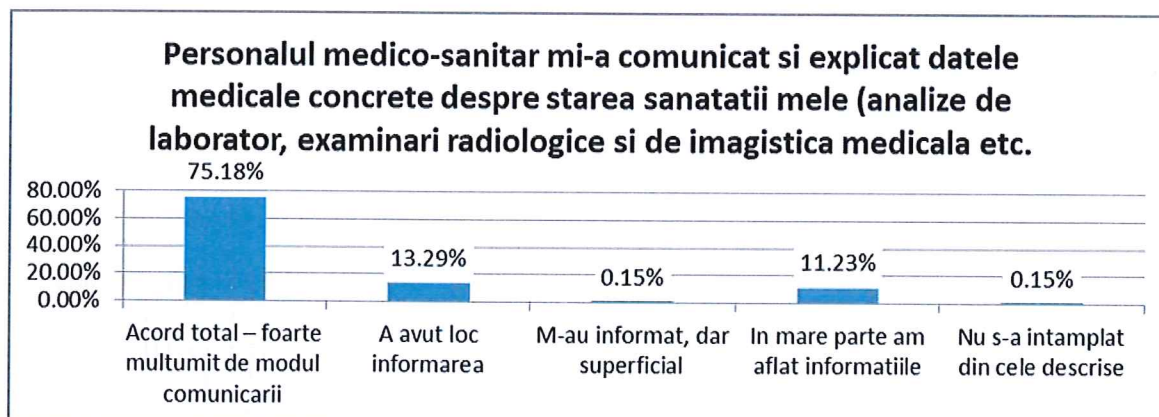
Grafic. 1



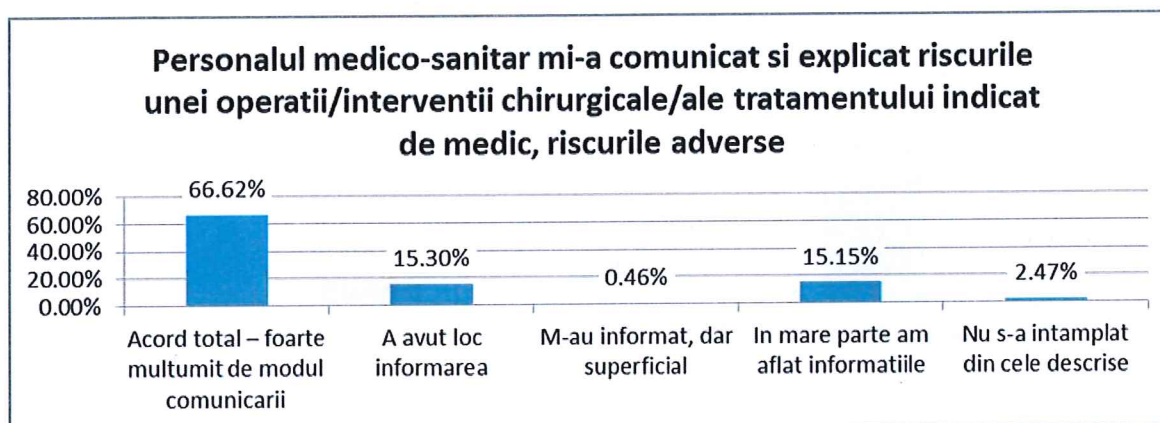
Grafic. 2



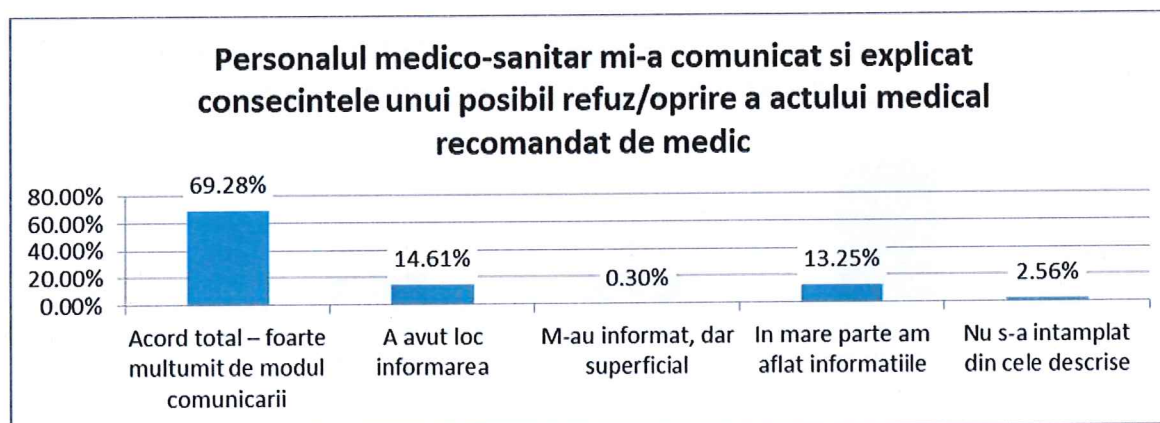
Grafic. 3



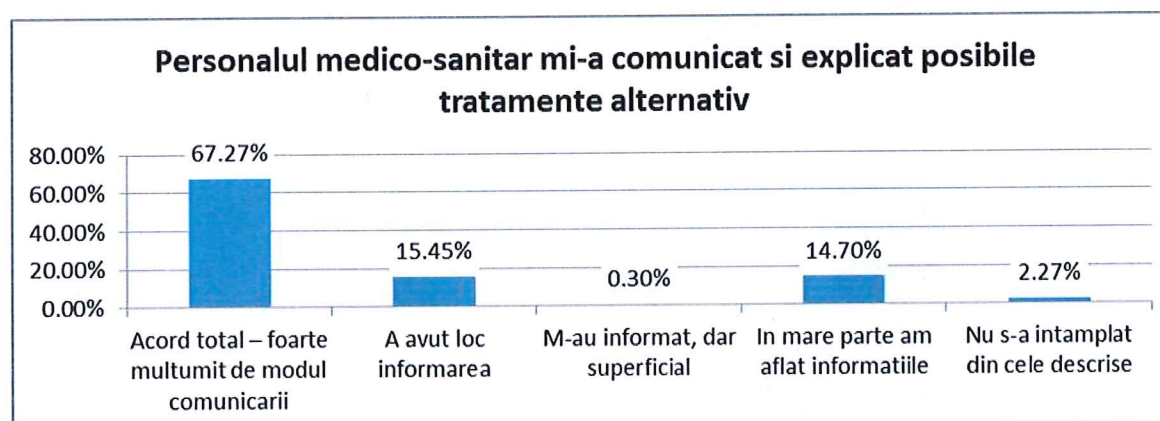
Grafic.4



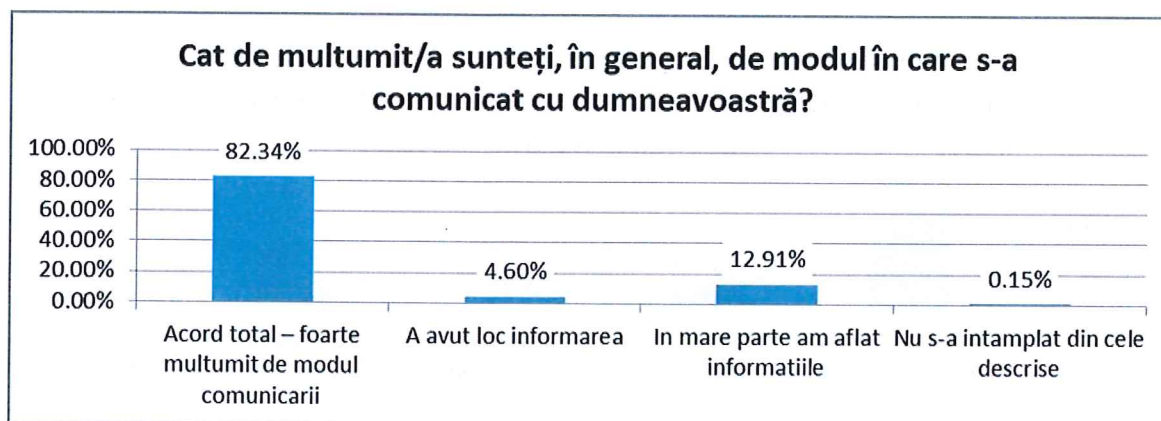
Grafic.5



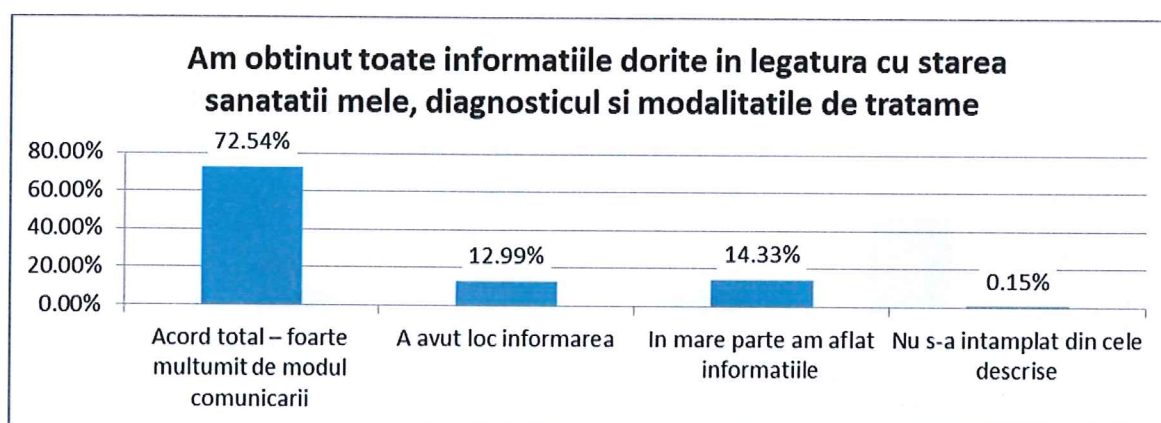
Grafic.6



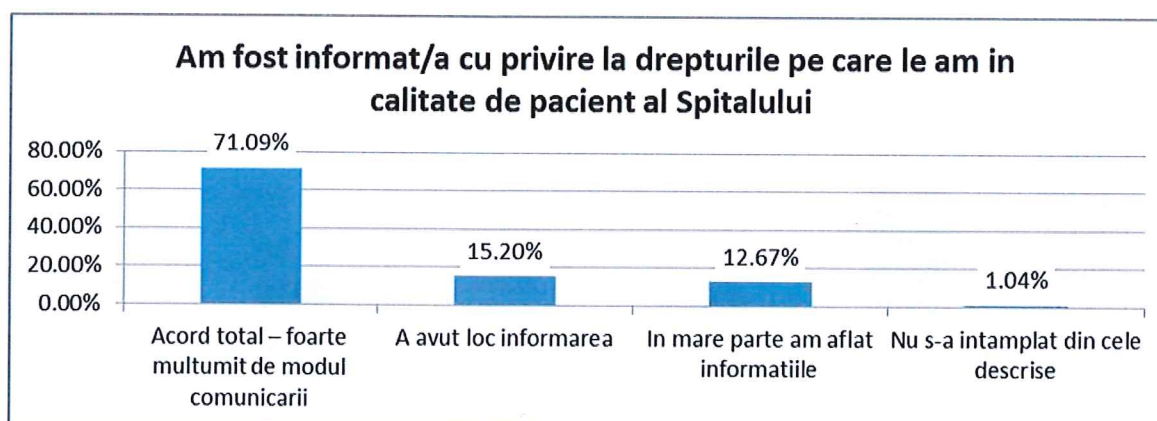
Grafic.7



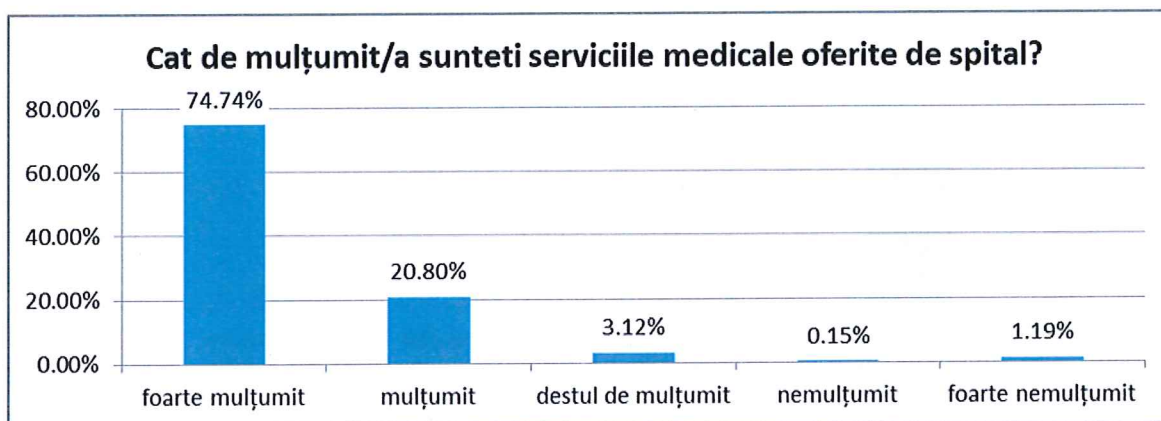
Grafic.8



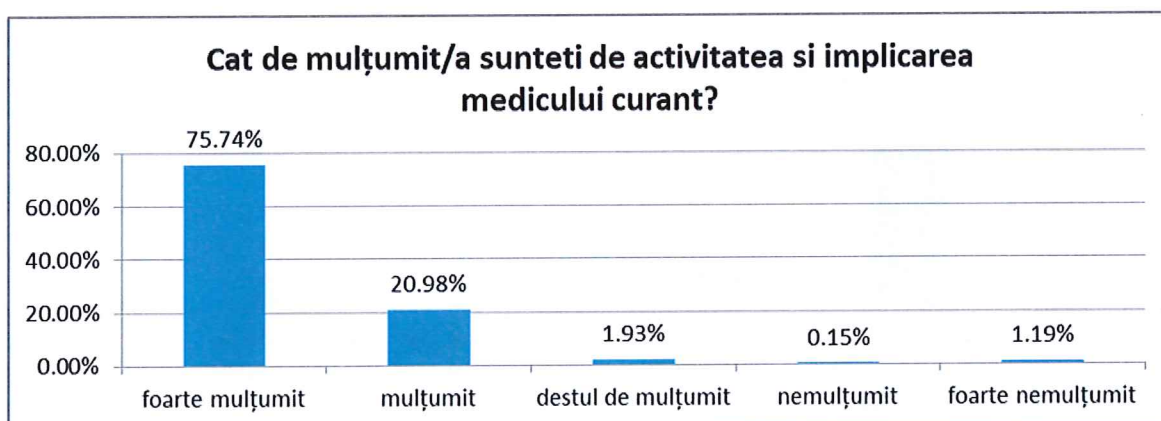
Grafic.9



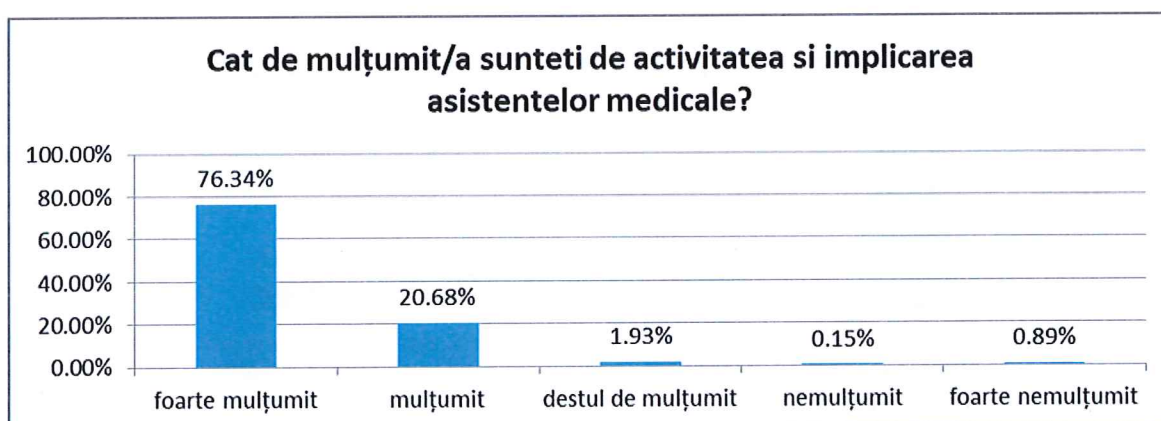
Grafic.13



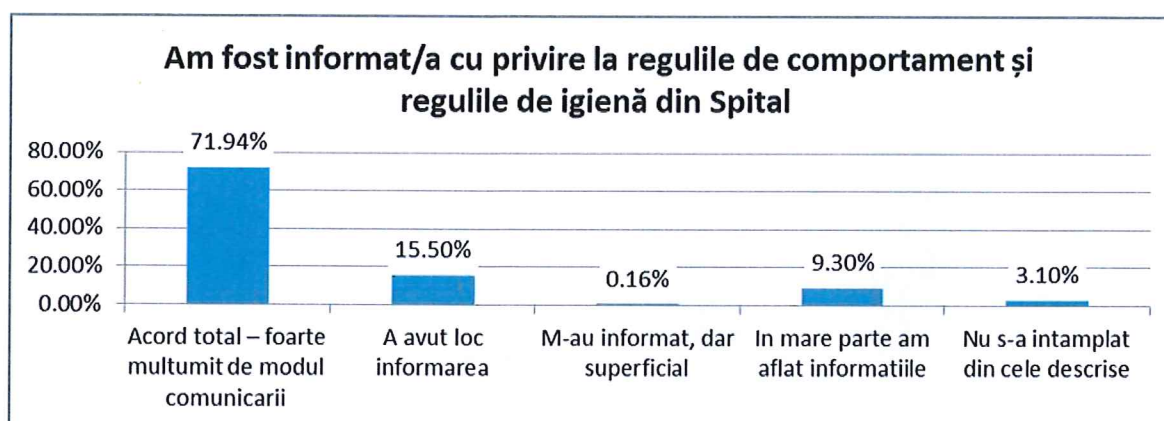
Grafic.14



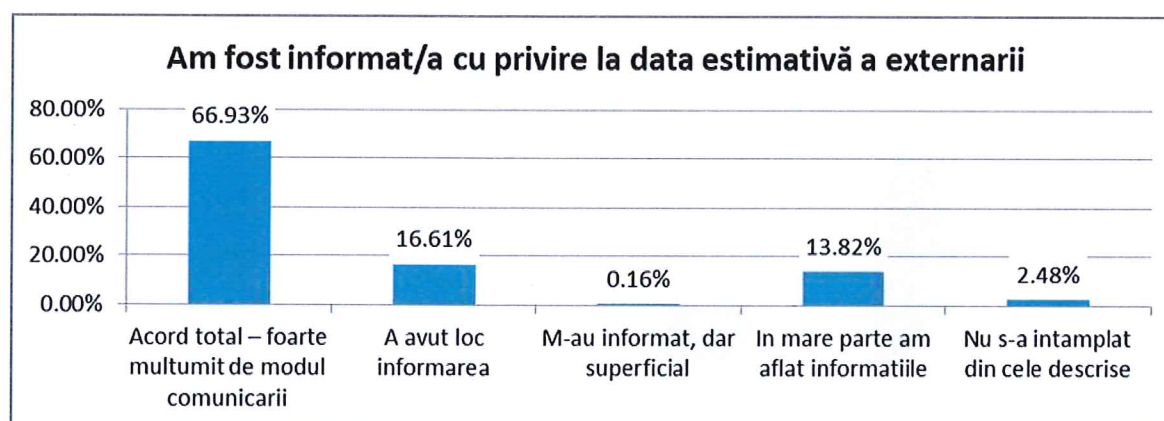
Grafic.15



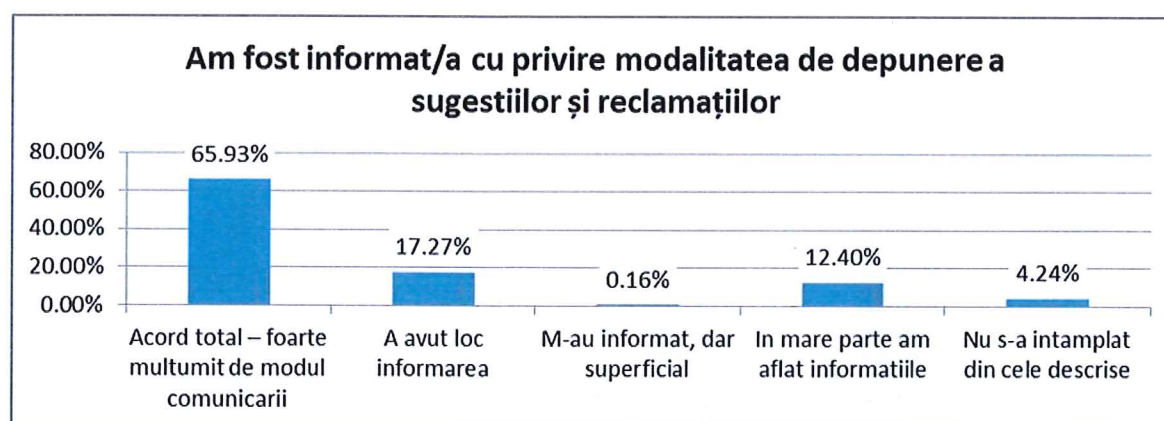
Grafic.10



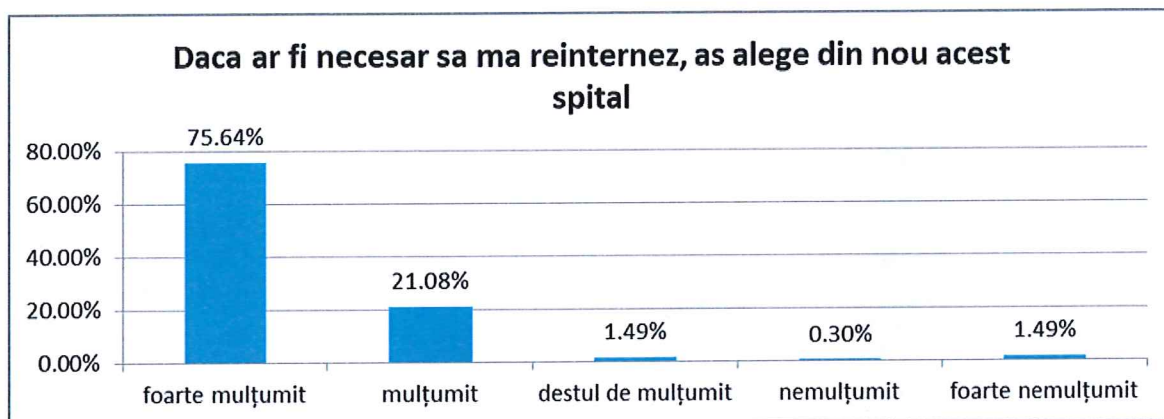
Grafic.11



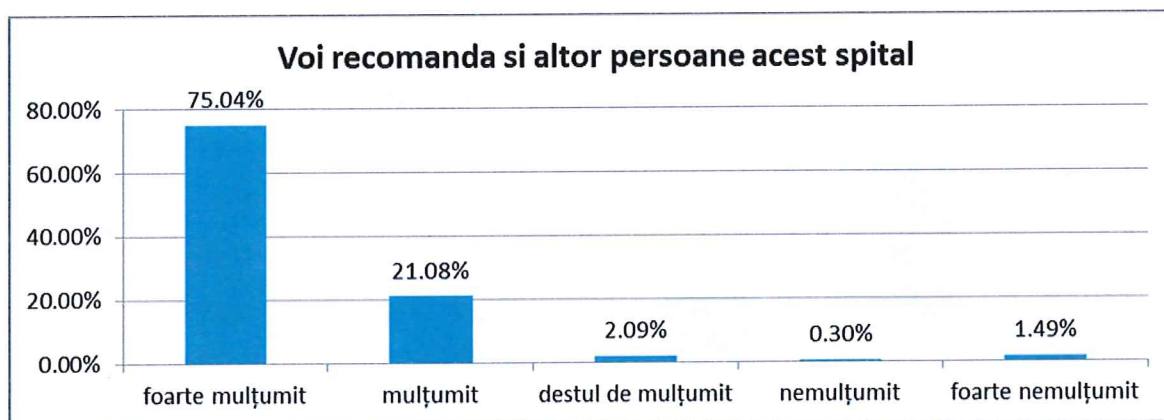
Grafic.12



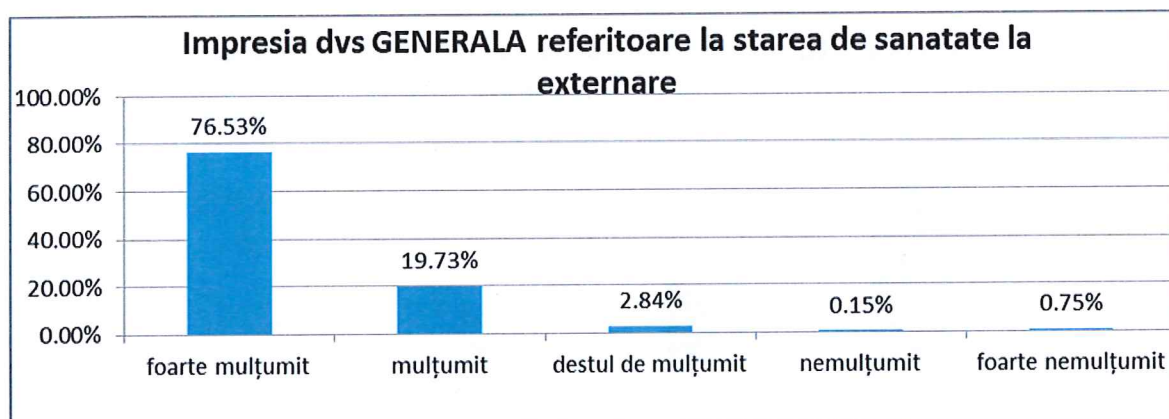
Grafic.22



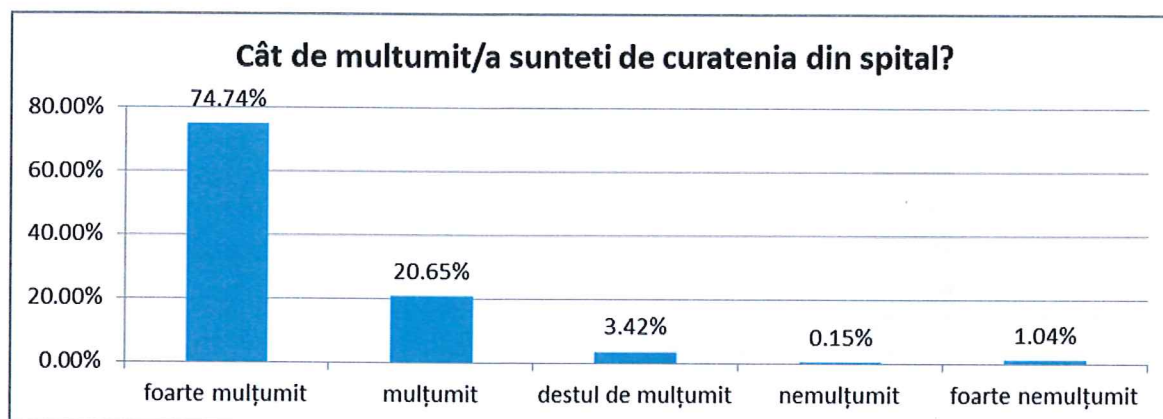
Grafic.23



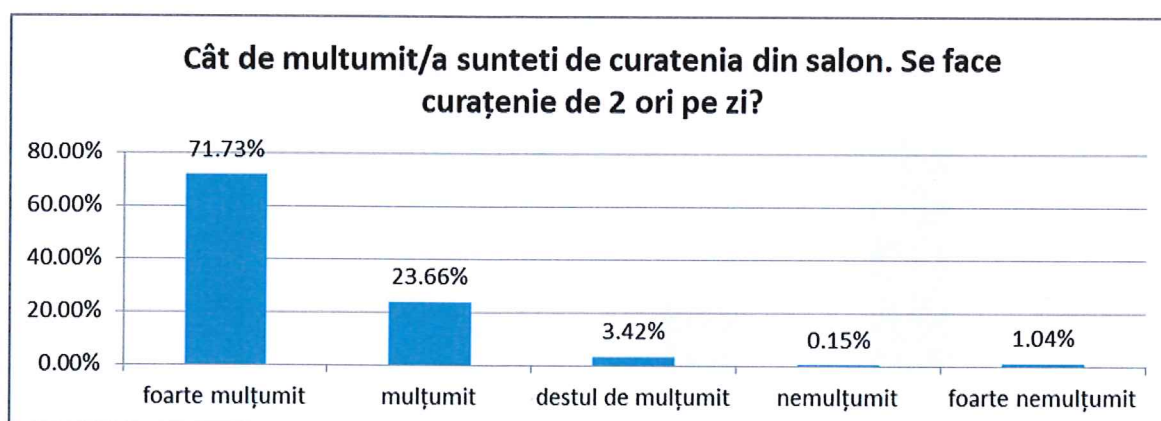
Grafic.24



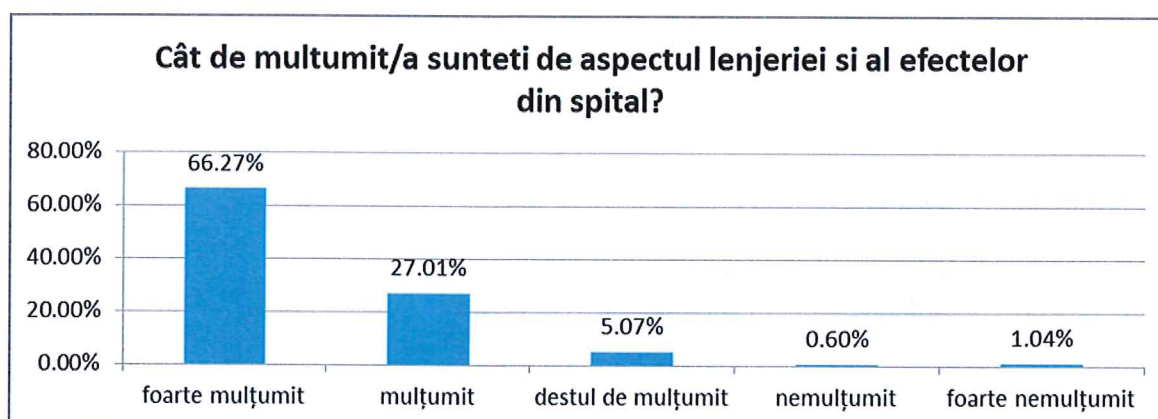
Grafic.25



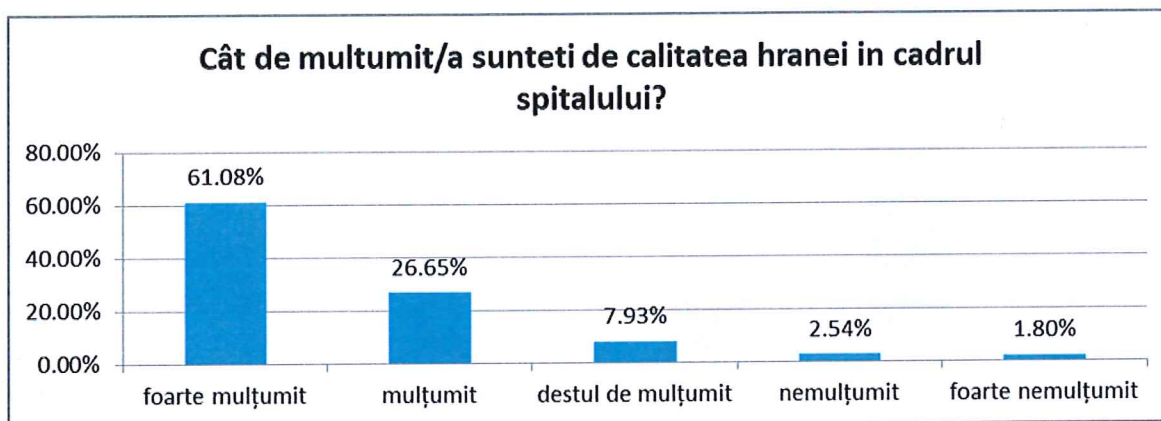
Grafic.26



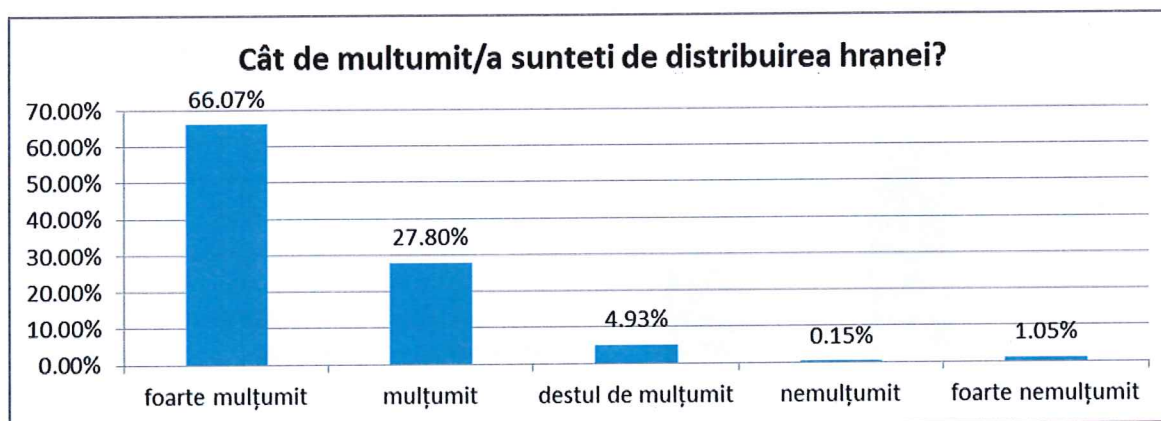
Grafic.27



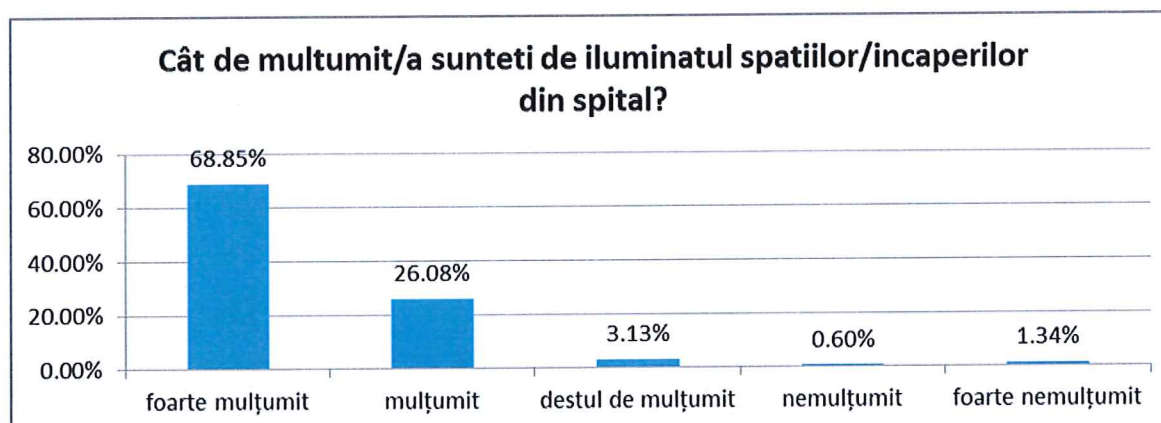
Grafic.28



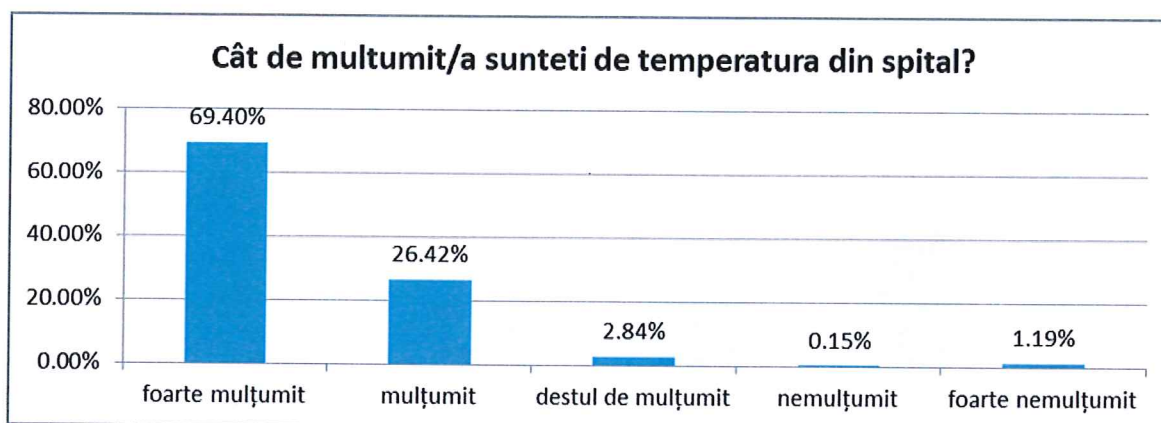
Grafic.29



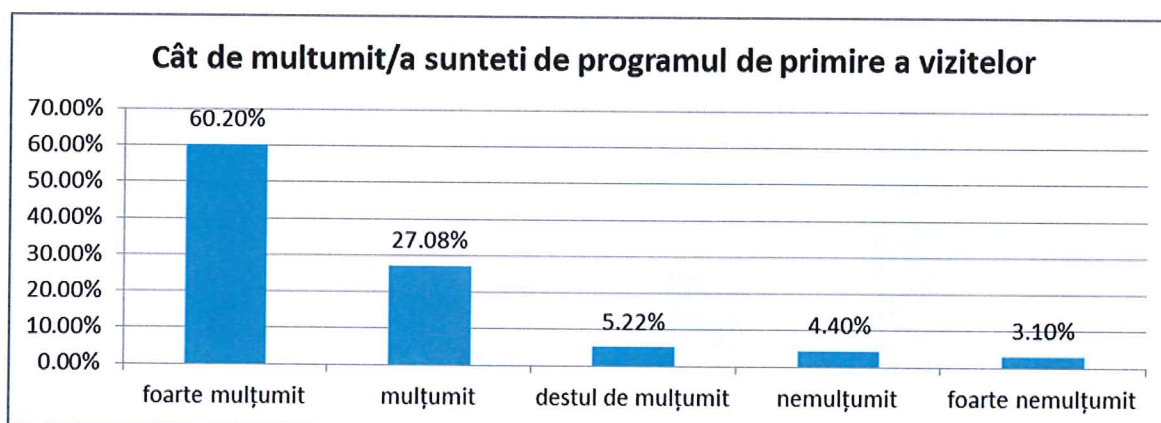
Grafic.30



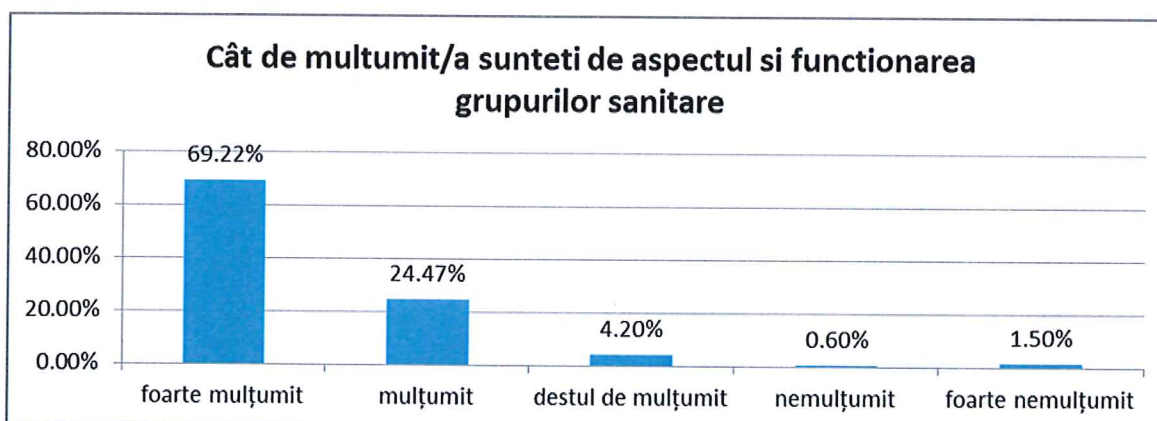
Grafic.31



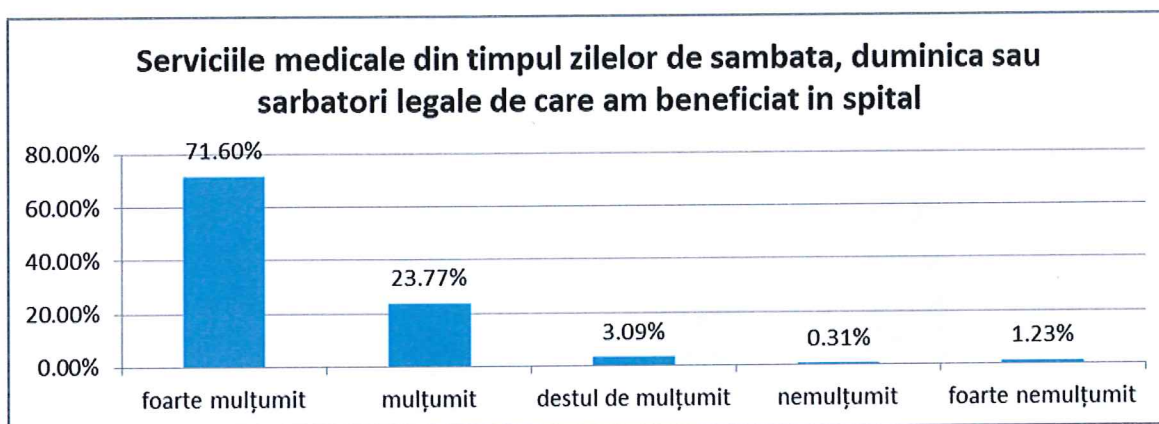
Grafic.32



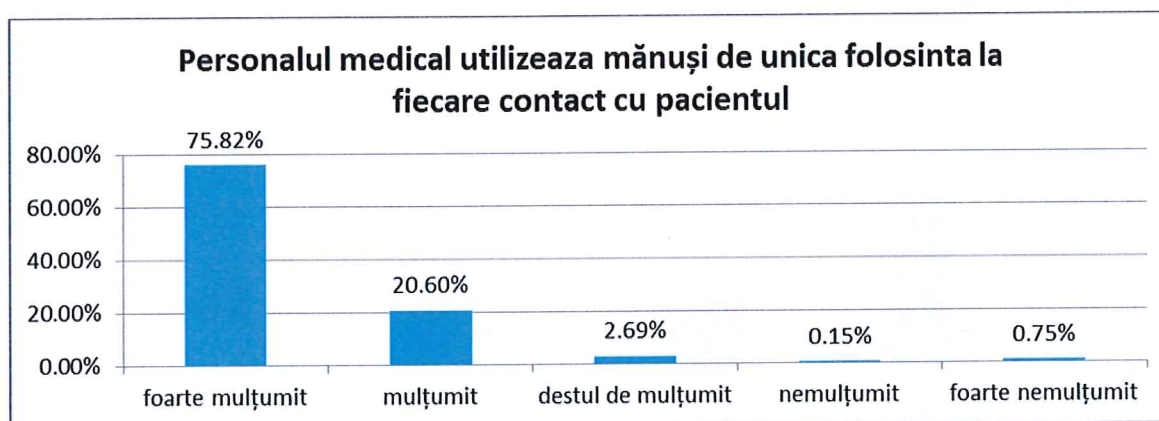
Grafic.33



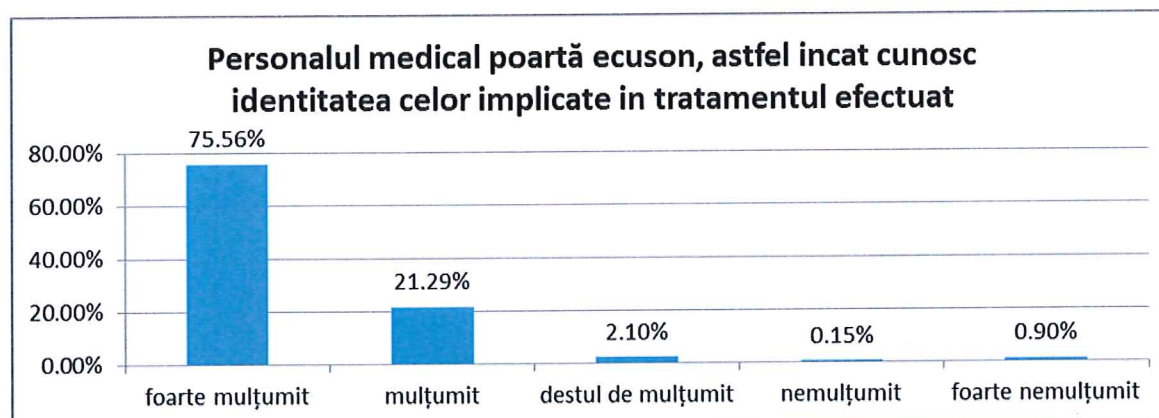
Grafic.19



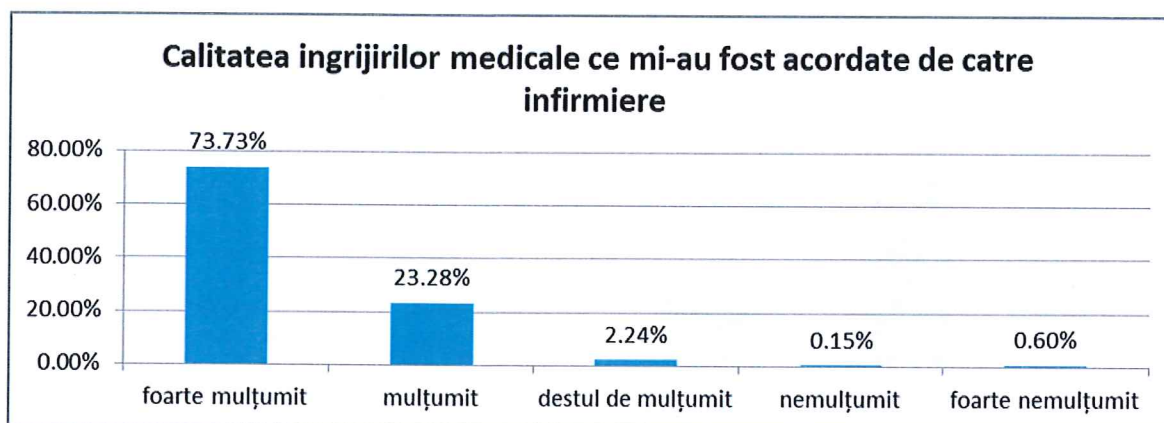
Grafic.20



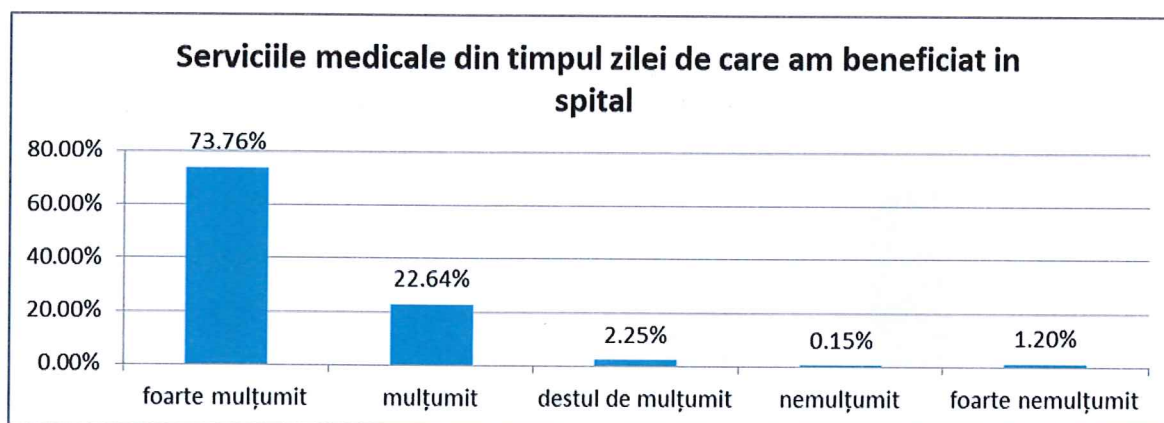
Grafic.21



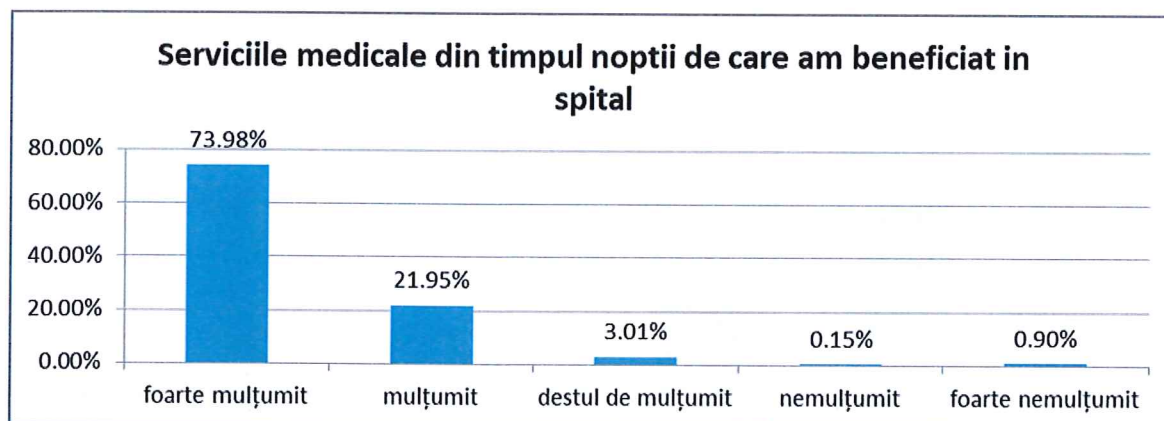
Grafic.16



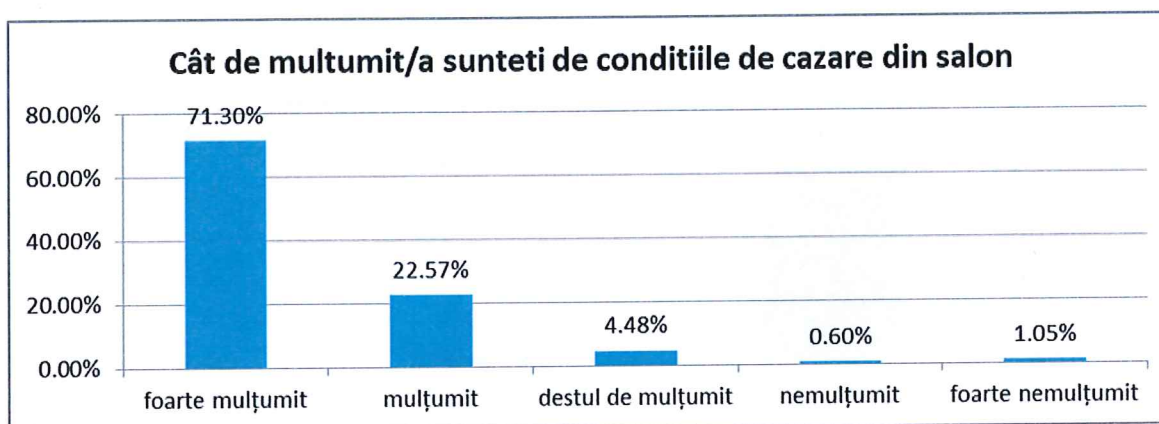
Grafic.17



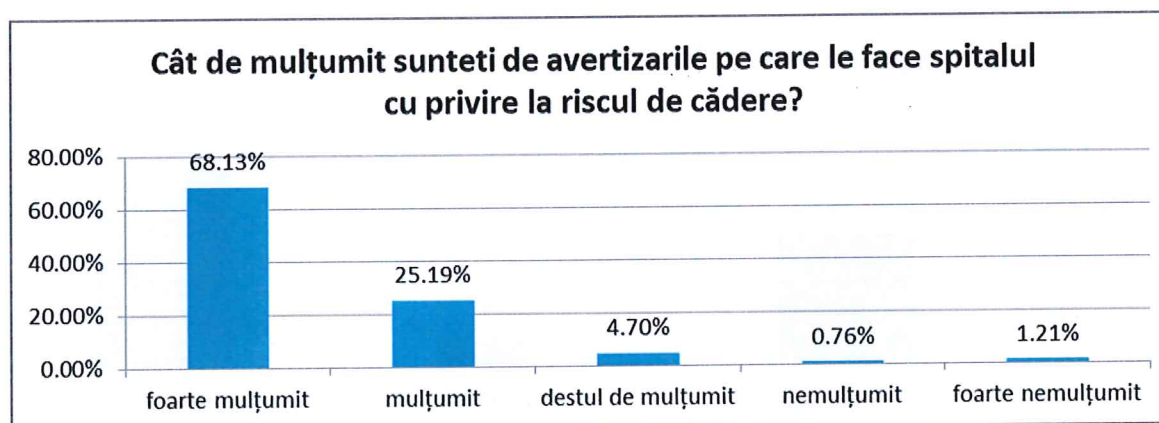
Grafic.18



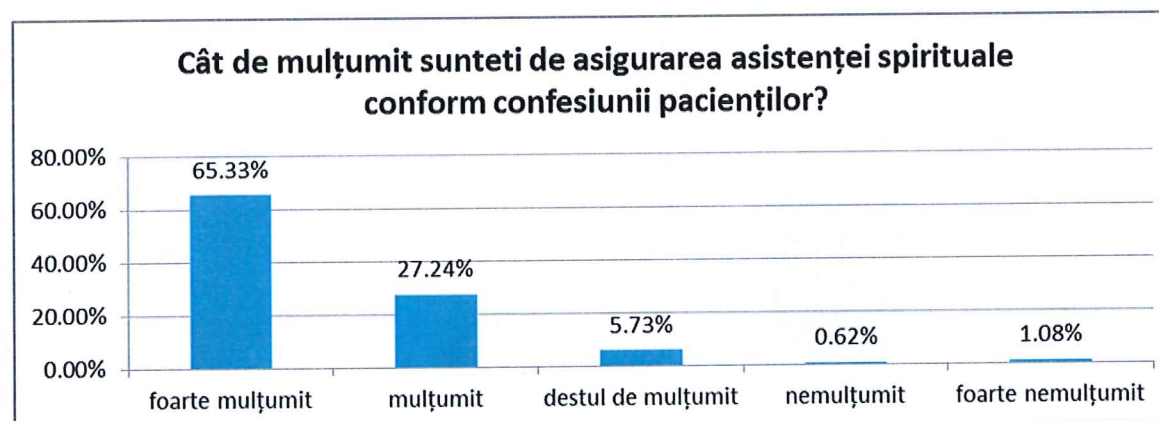
Grafic.34



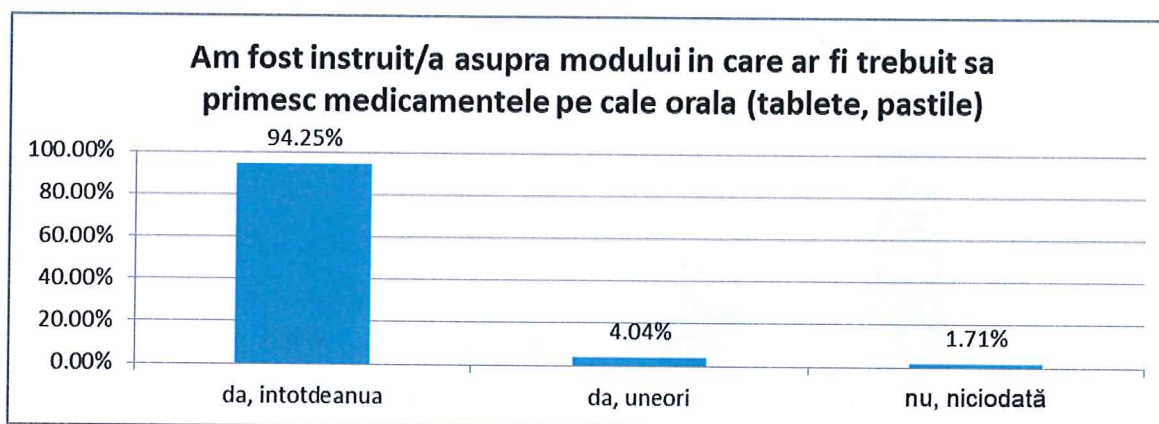
Grafic.35



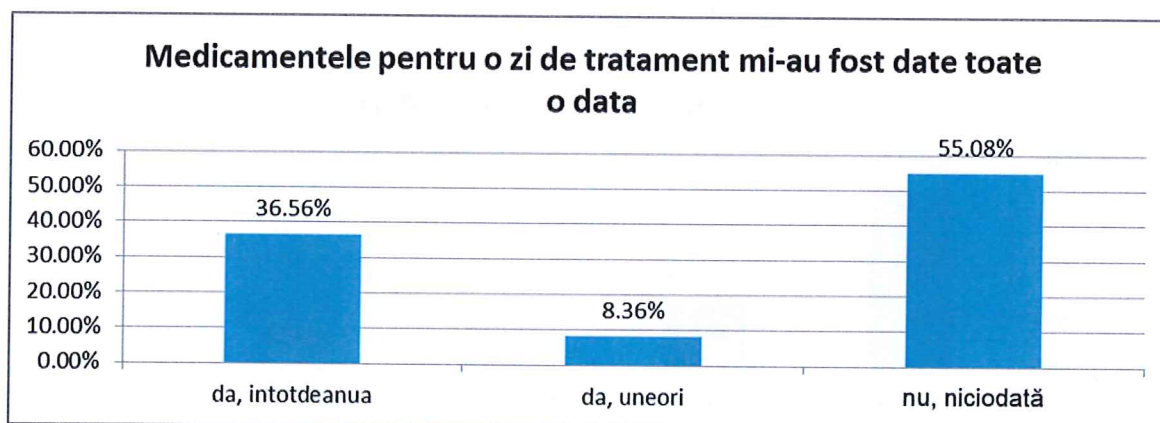
Grafic.36



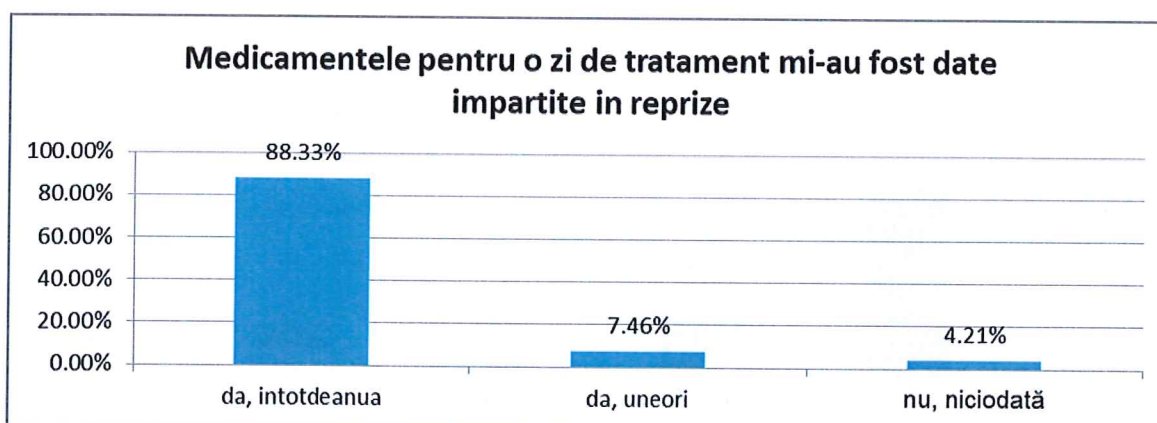
Grafic.37



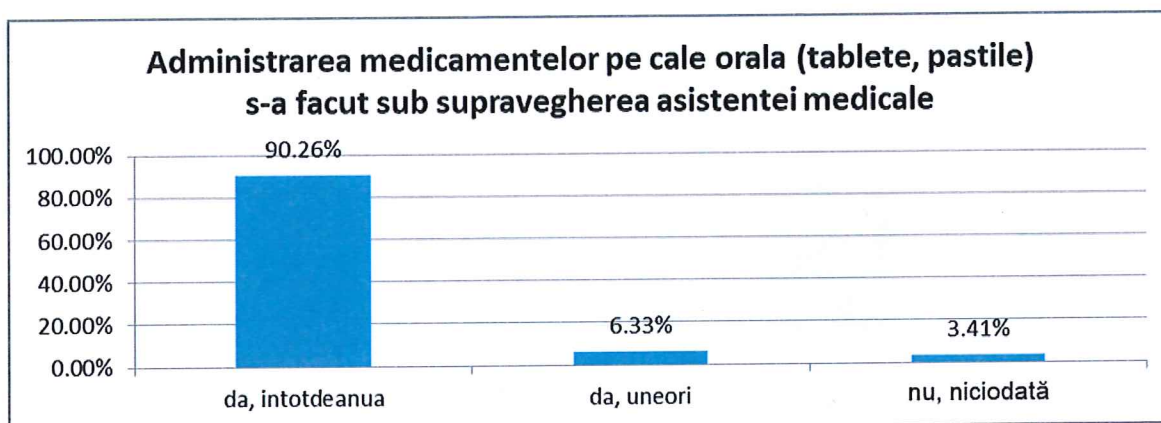
Grafic.38



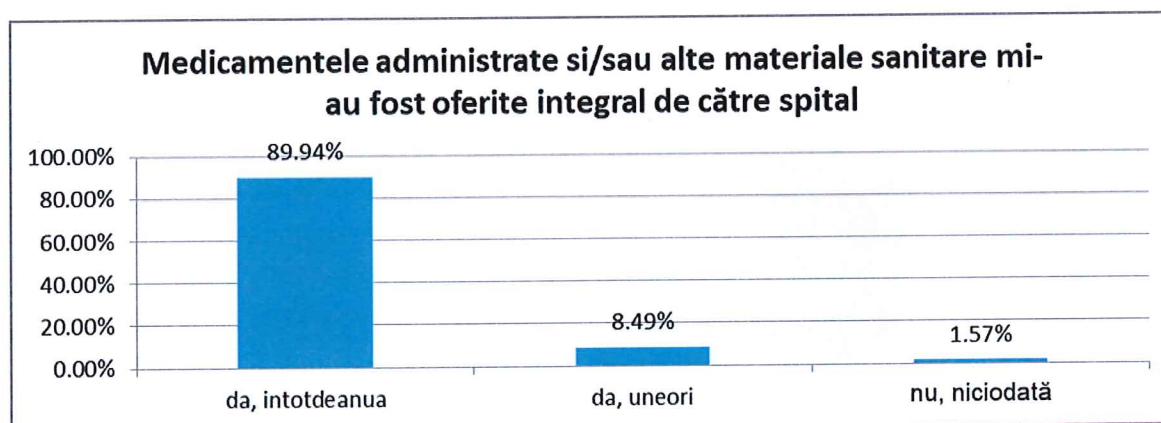
Grafic.39



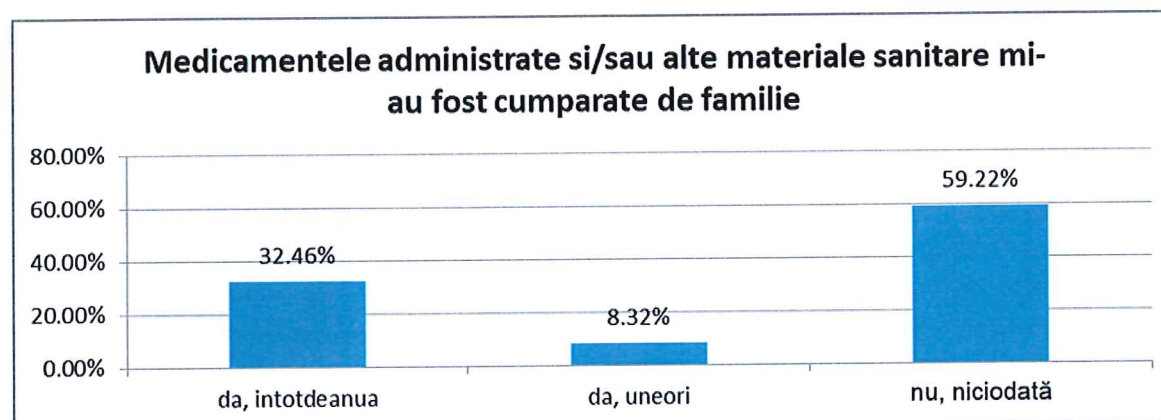
Grafic.40



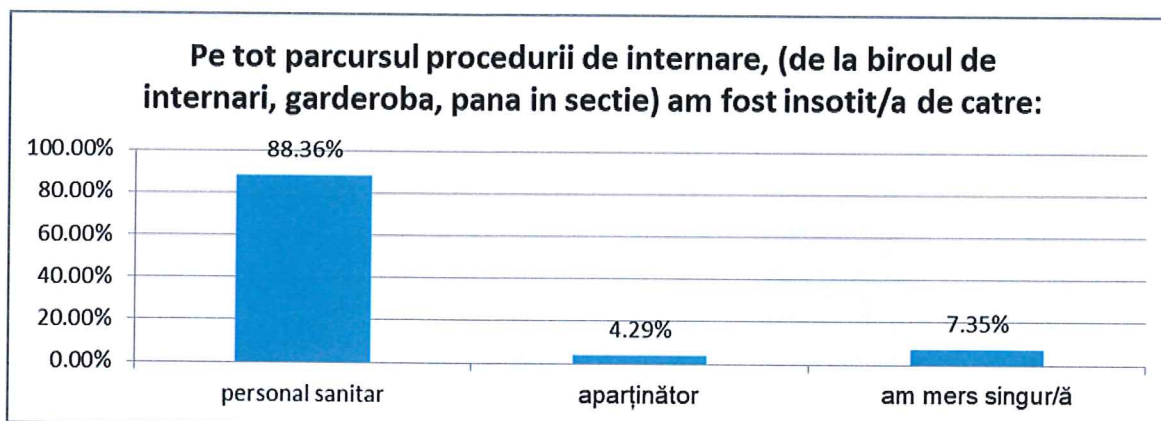
Grafic.41



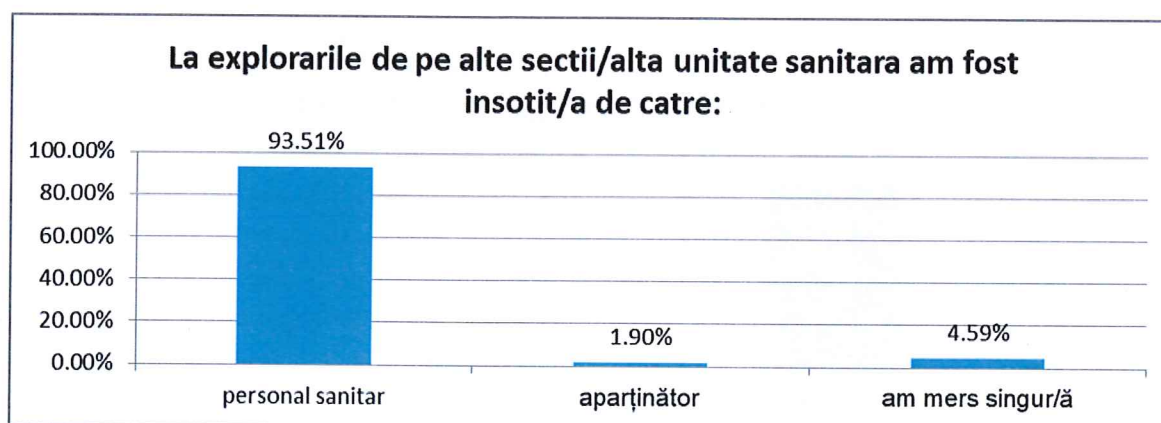
Grafic.42



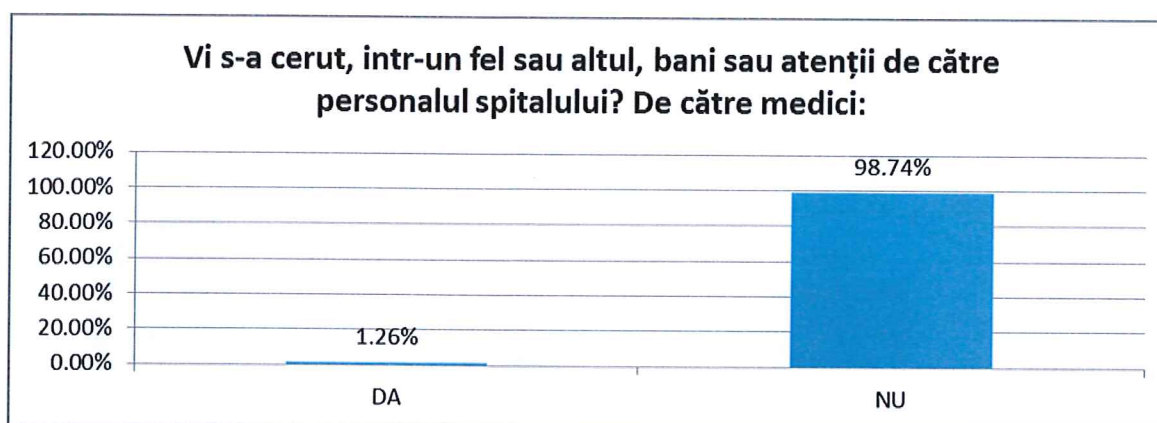
Grafic.43



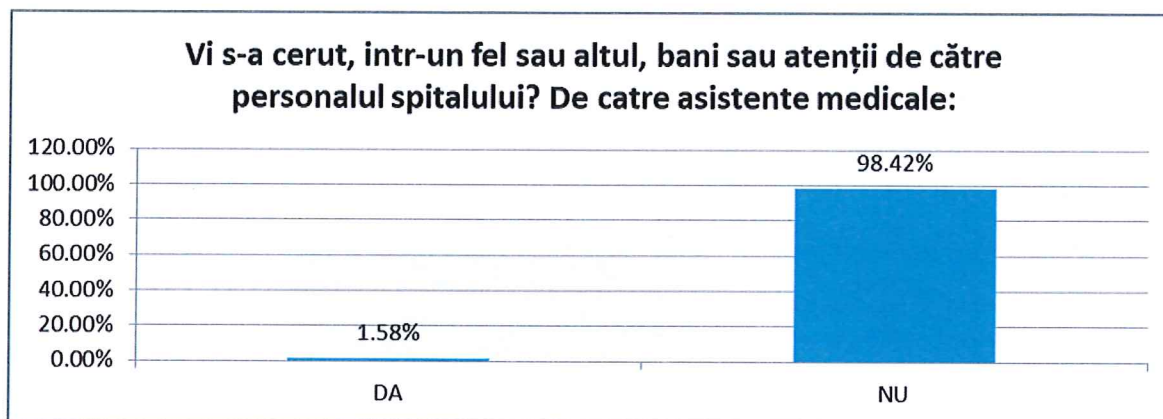
Grafic.44



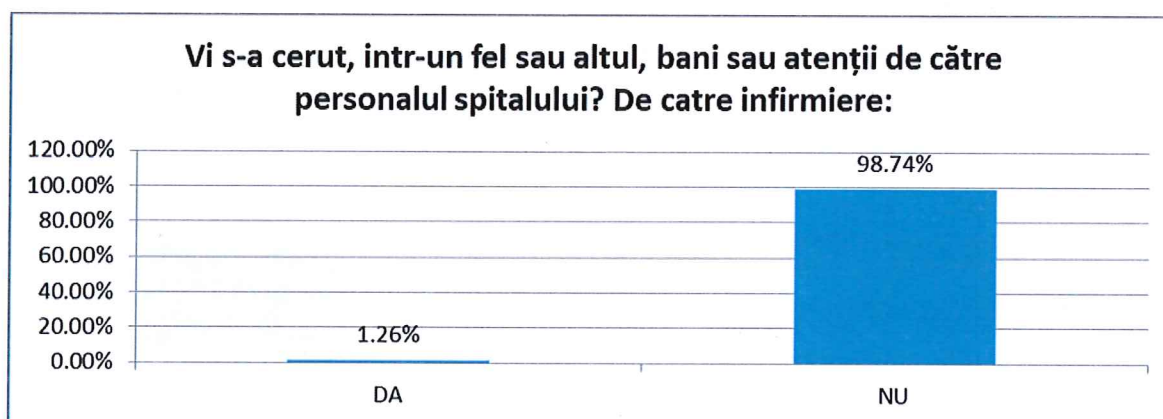
Grafic.45



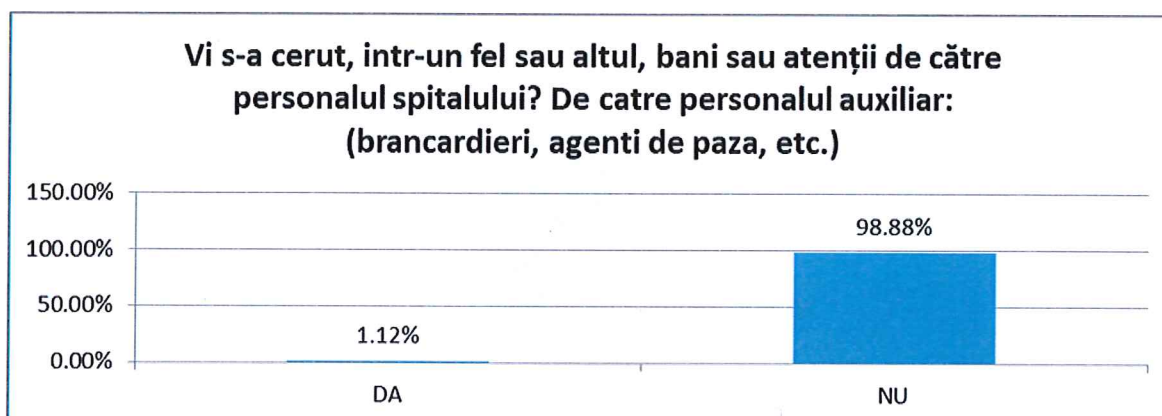
Grafic.46



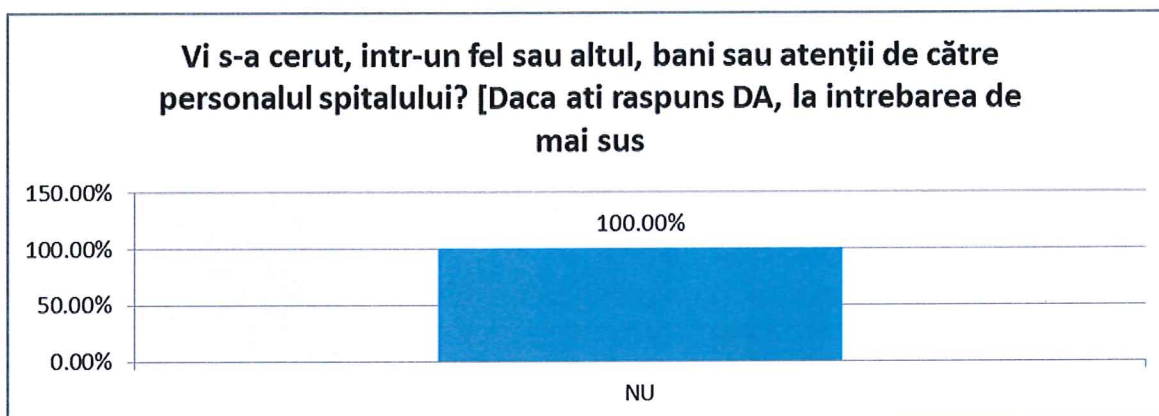
Grafic.47



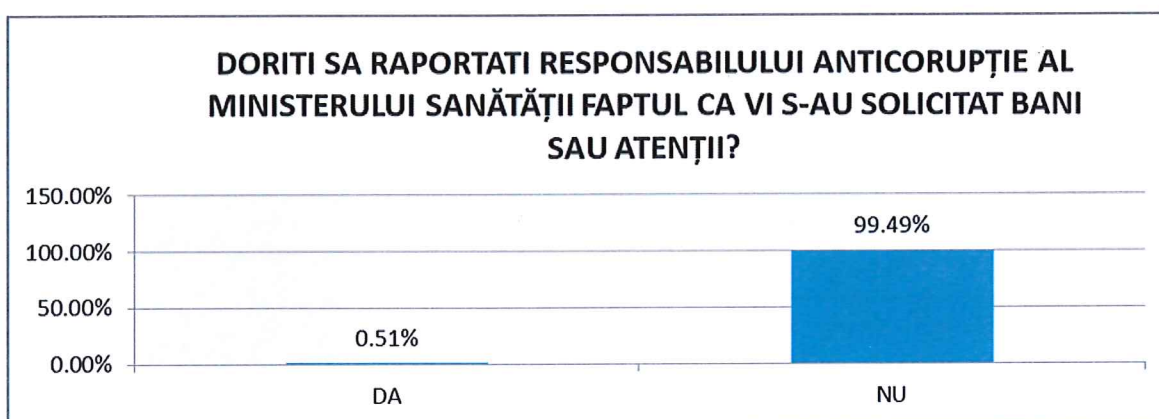
Grafic.48



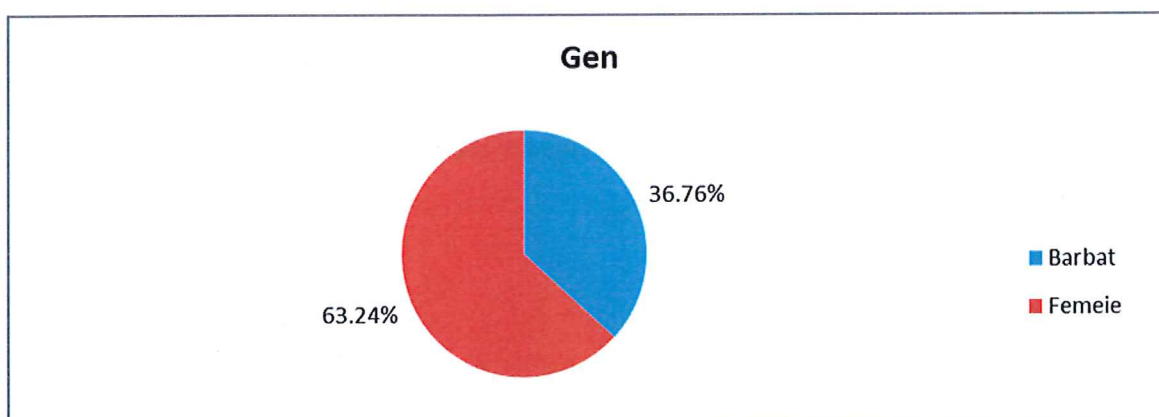
Grafic.49



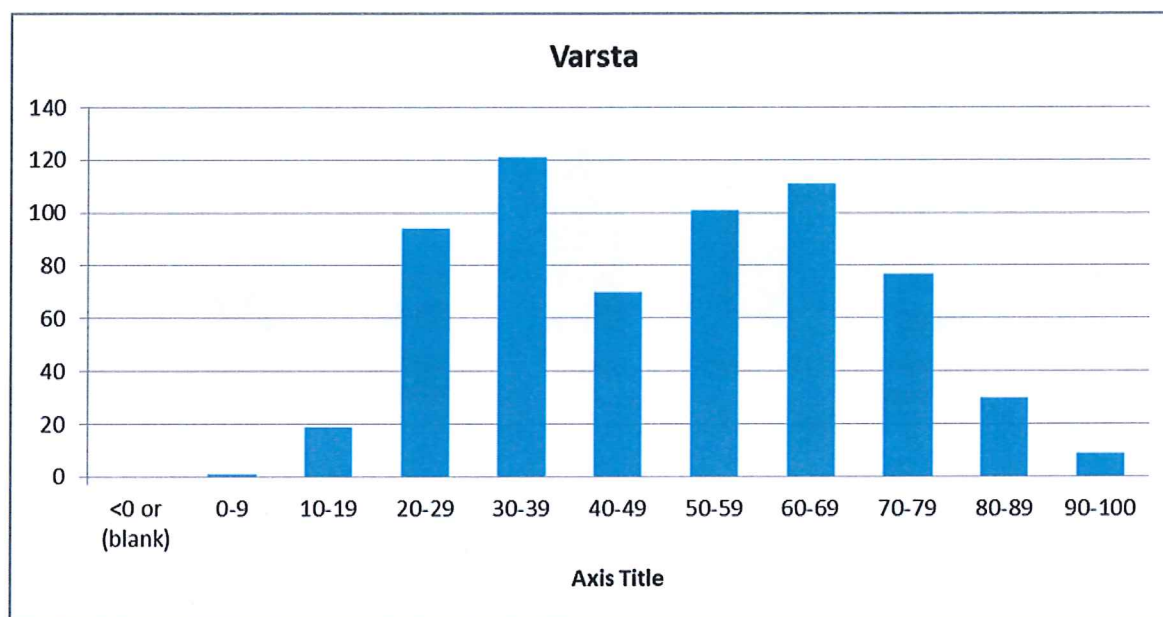
Grafic.50



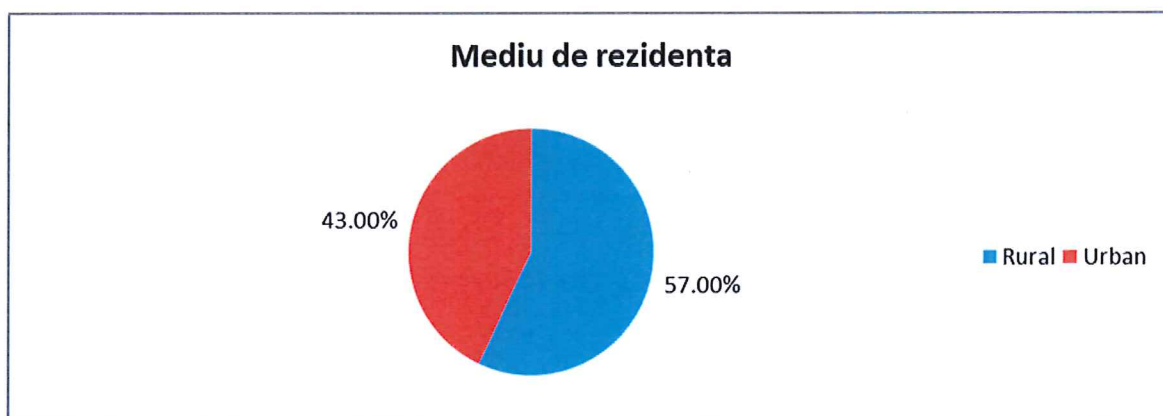
Grafic.51



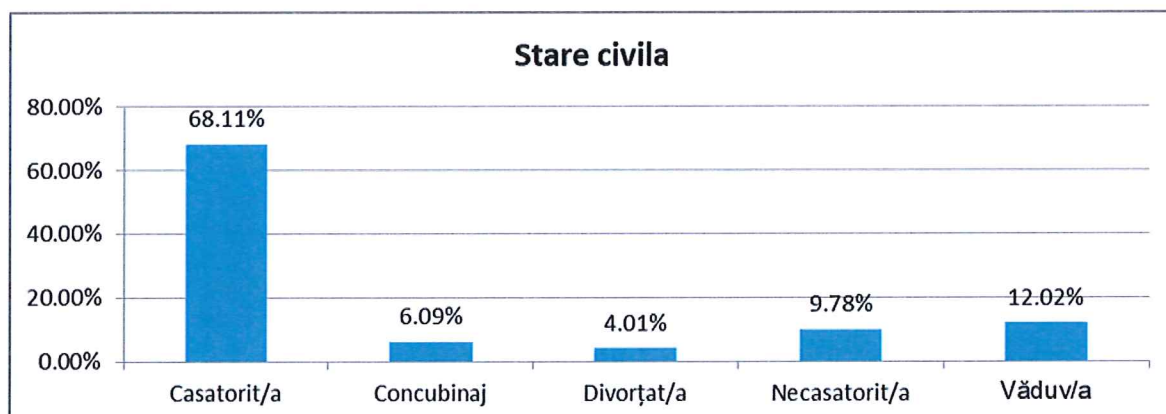
Grafic.52



Grafic.53



Grafic.54



Grafic.55

