



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. 3170 din 09.03.2021

Aprobat,
Manager
Ec. Lazany Gabriel



Chestionar privind satisfacția pacientului
IANUARIE 2021

În luna ianuarie 2021, în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate **1463** externari, din care **431** chestionare respondente privind satisfacția pacientului.

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, Boli Infecțioase, Recuperare nu a fost înregistrat niciun chestionar de satisfacție.

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

Responsabil - SMC

Termen - aprilie 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.), riscurile unei intervenții chirurgicale, ale tratamentului indicat de medic, efecte adverse majoritatea pacienților care au completat chestionarul se declară mulțumiți. Există însă un procent în medie de

4% care spun că, „nu s-a întâmplat nimic din cele descrise”, explicația fiind contextul pandemic, presiunea la care sunt supuși medicii, precum și suprasolicitarea acestora.

(Grafic 12) Se poate observa că un procent de 4% 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 - aprilie 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 4,26% din pacienții care au completat chestionarul se declară 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 39-40) La întrebarea ”dacă administrarea medicamentelor pe cale orală s-a făcut sub supravegherea asistentei”, 5,14% dintre pacienți susțin că doar uneori au fost supravegheați sau 4,11% chiar niciodată, iar legat de administrarea medicamentelor, în proporție de 26,56% spun că le sunt date toată odată, iar 85,60% spun că au primit tratamentul împărțit în prize.

În privința medicamentelor administrate în spital 2,53% din pacienți spun că le-au fost cumpărate de familie, iar acest fapt este normal în funcție de cazul pe care îl prezintă fiecare pacient.

(Grafic 43) La întrebarea ” Pe tot parcursul procedurii de internare am fost însoțit/ă de către”, în proporție de 93,64% dintre pacienți au răspuns că au fost însoțiți de personalul medical, iar restul de 6,36% au răspuns că au mers singuri sau însoțiți fiind de aparținători. În procedura operațională de internare se menționează că orice pacient internat sau care urmează a fi internat în unitatea noastră trebuie însoțit de un asistent medical/infirmieră/brancardier indiferent de starea de sănătate în care se află.

SOLUȚIE PROPUȘĂ: Pentru a evita situația în care pacientul este dezorientat, trebuie respectată procedura de transport a acestuia în siguranță pe secție, deoarece odată internat în unitatea noastră, pacientul devine o responsabilitate pentru întreg personalul medical.

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 97% 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.

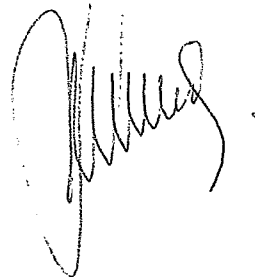
Cu ajutorul acestui chestionar de satisfacție am constatat că în mare parte pacienții care au beneficiat de serviciile noastre medicale ar reveni oricând s-ar confrunta cu o problemă medicală, ne-ar recomanda cu încredere și altor rude, cunoștințe, prieteni, colegi de serviciu.

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

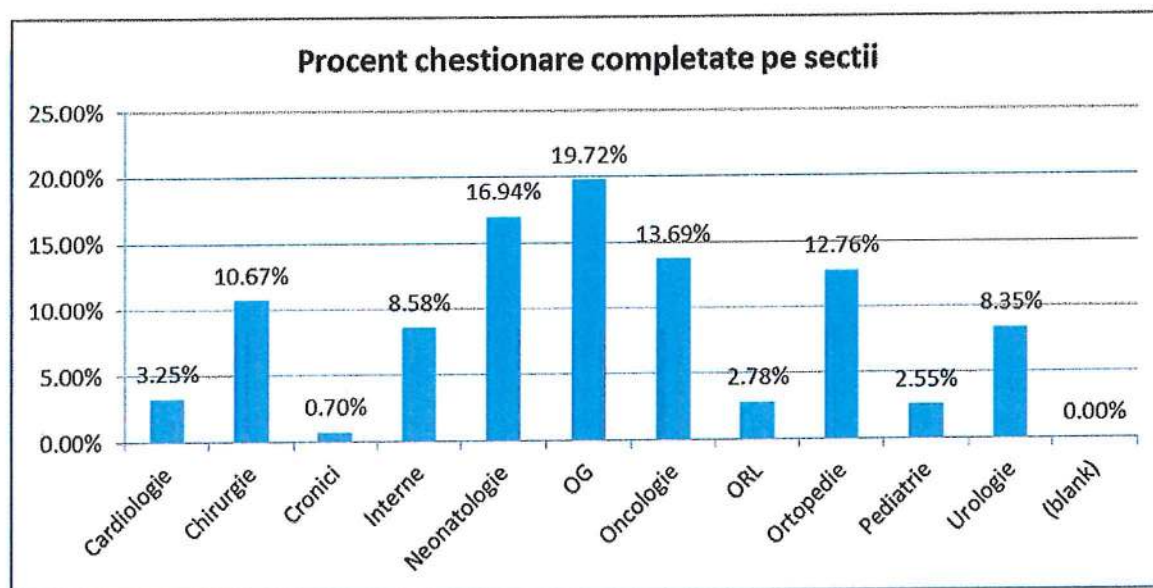
- Curățenie la grup sanitar mai des și dotarea cu suport pentru prosoape,
- Îmbunătățirea alimentației în funcție de boala pacientului,
- Îmbunătățirea calității hranei,
- Personal mai mult pe secțiile cu volum mare de muncă,
- Plasarea de butoane de alarma (chemarea asistentelor în salon), urmărirea mai atentă a modului de administrare a perfuziilor,
- Utilizarea lenjeriei de pat exclusiv de bumbac, reglarea temperaturii (uneori fiind f.cald,alteori frig).

Șef Serviciul de Management al Calității

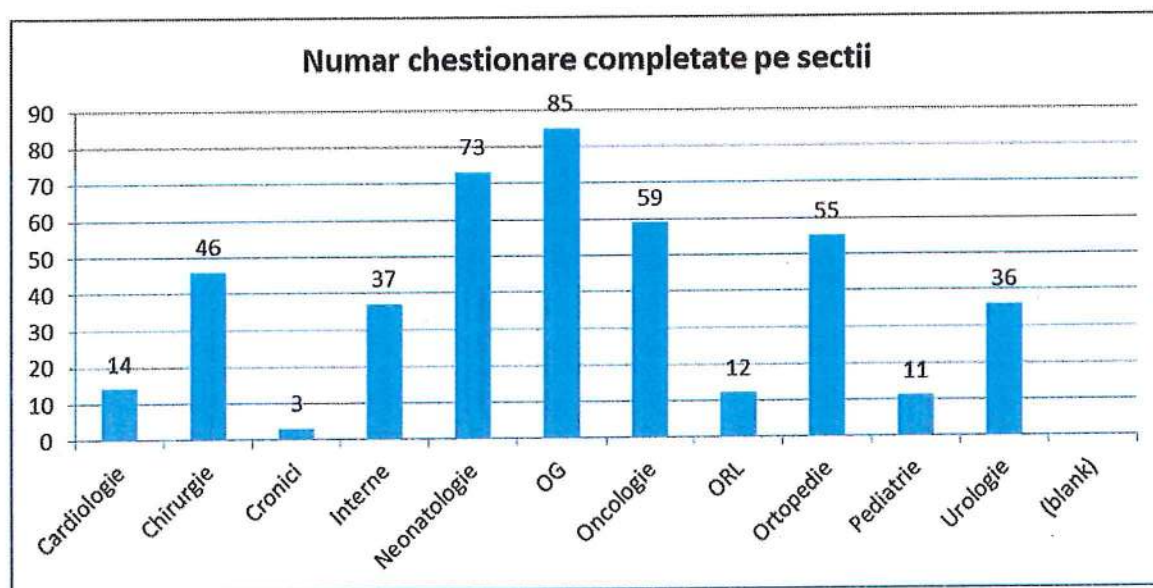
Ec. Moruțan Mihaela



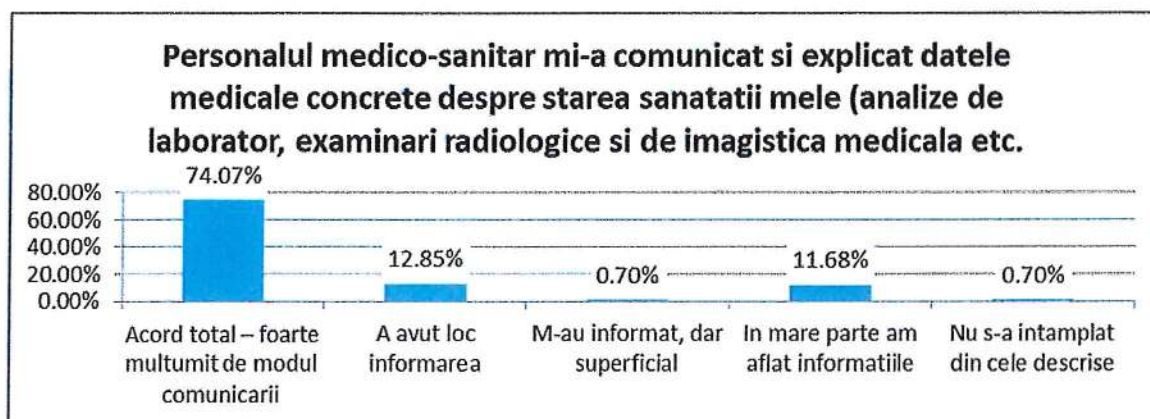
Grafic.1



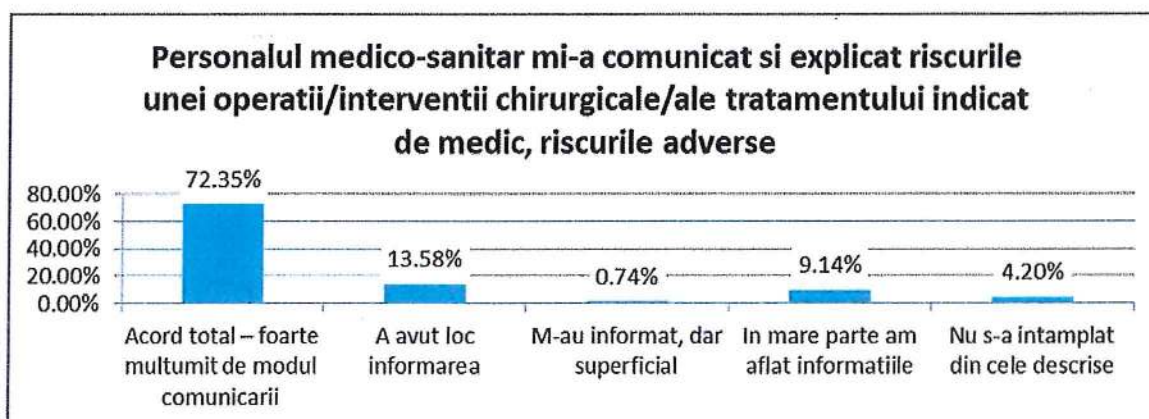
Grafic.2



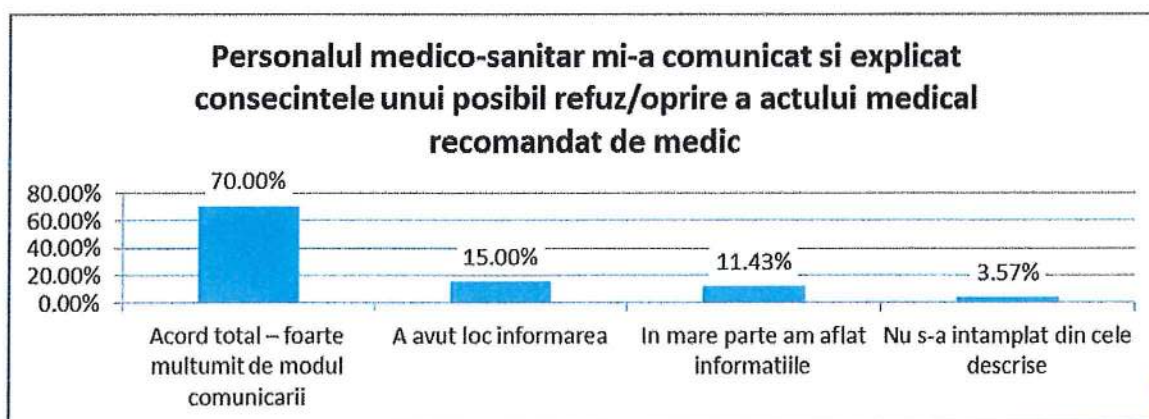
Grafic.3



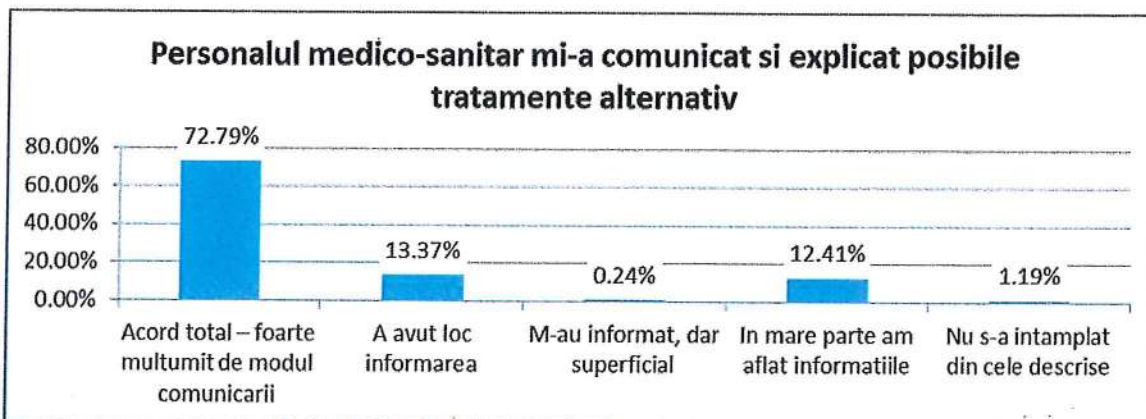
Grafic.4



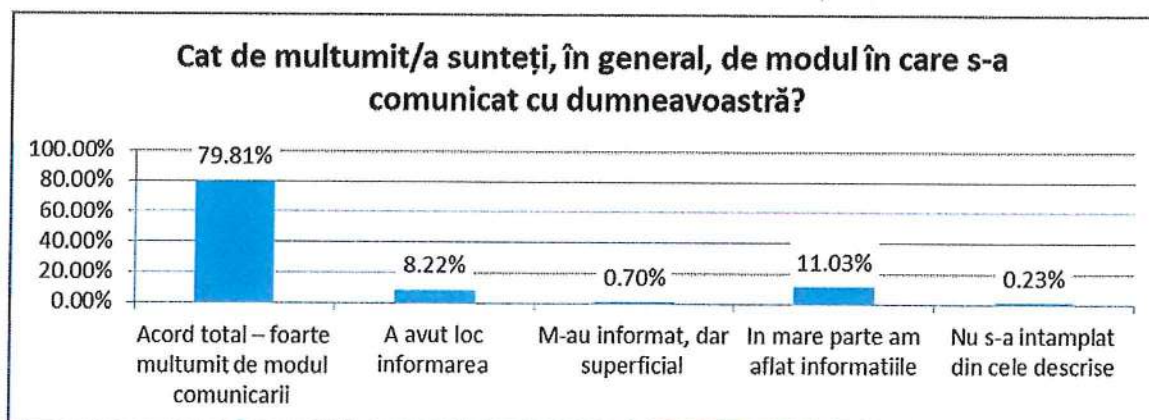
Grafic.5



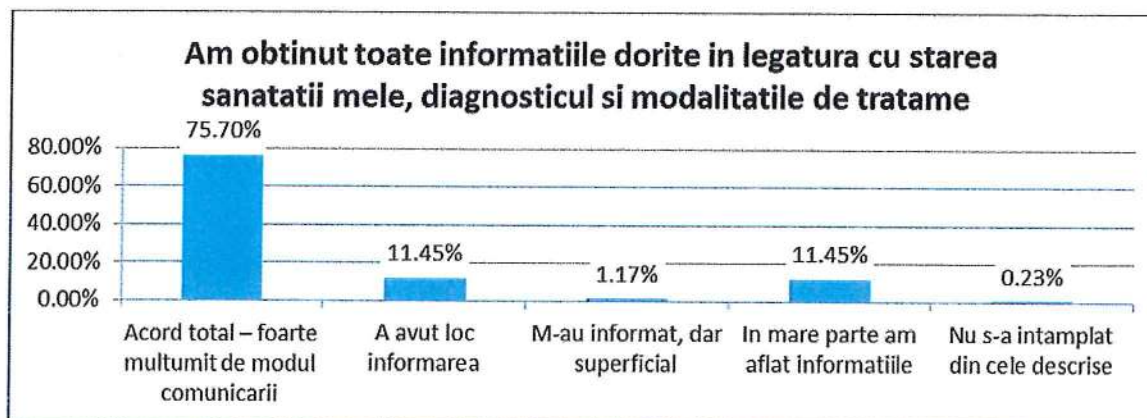
Grafic.6



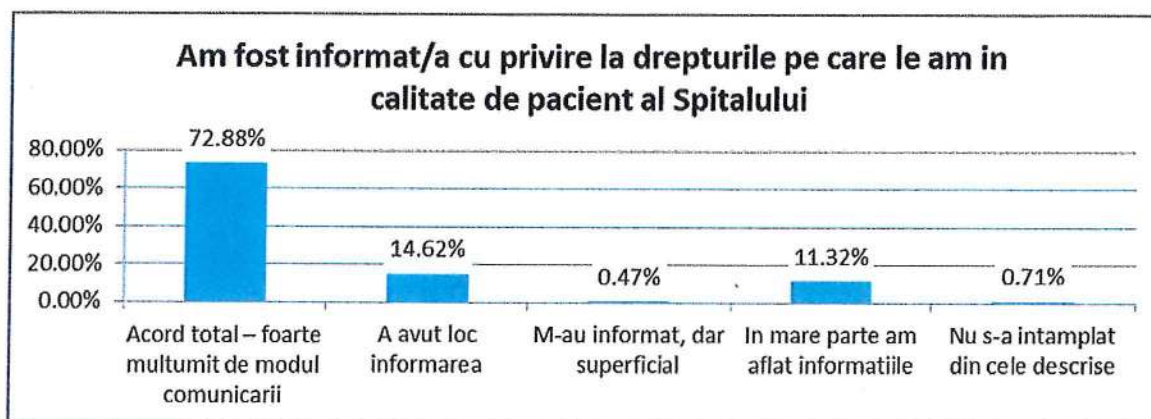
Grafic.7



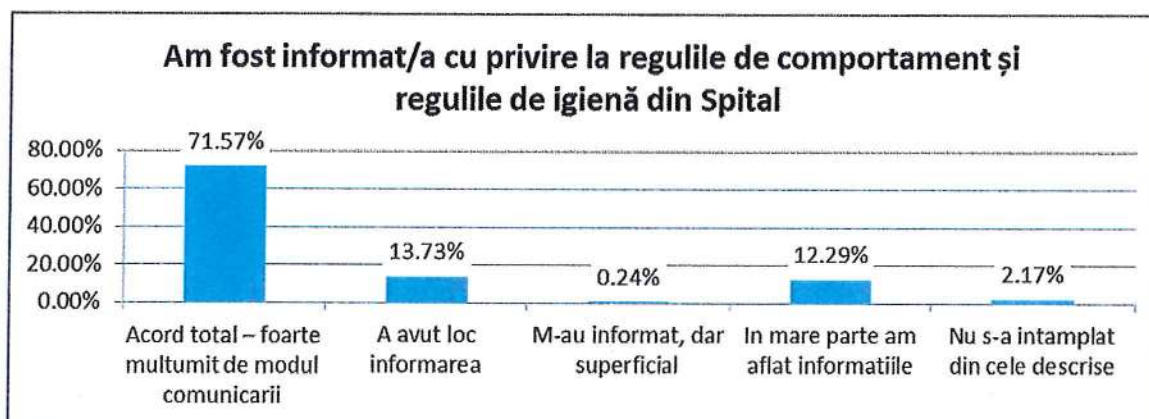
Grafic.8



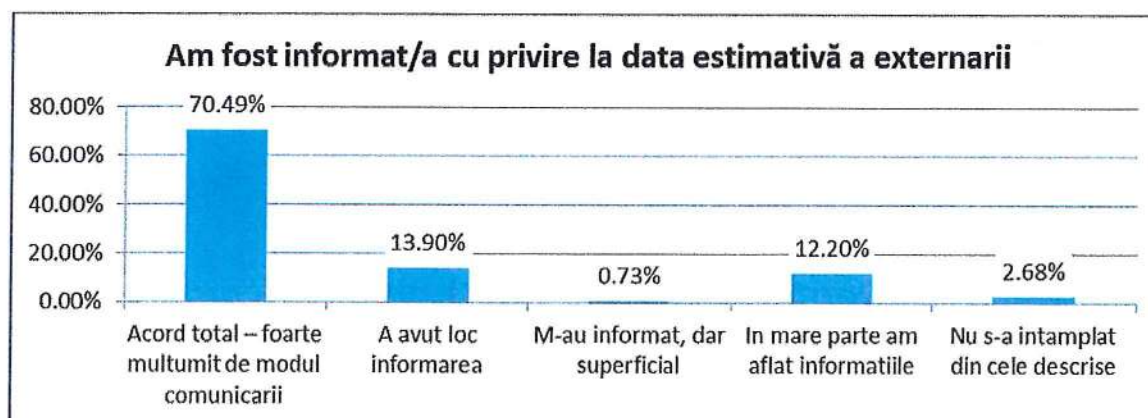
Grafic.9



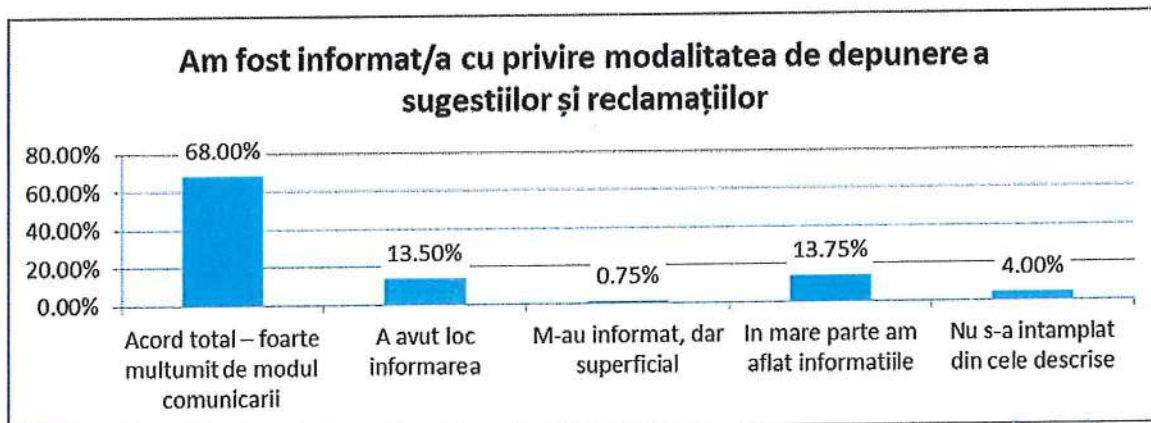
Grafic.10



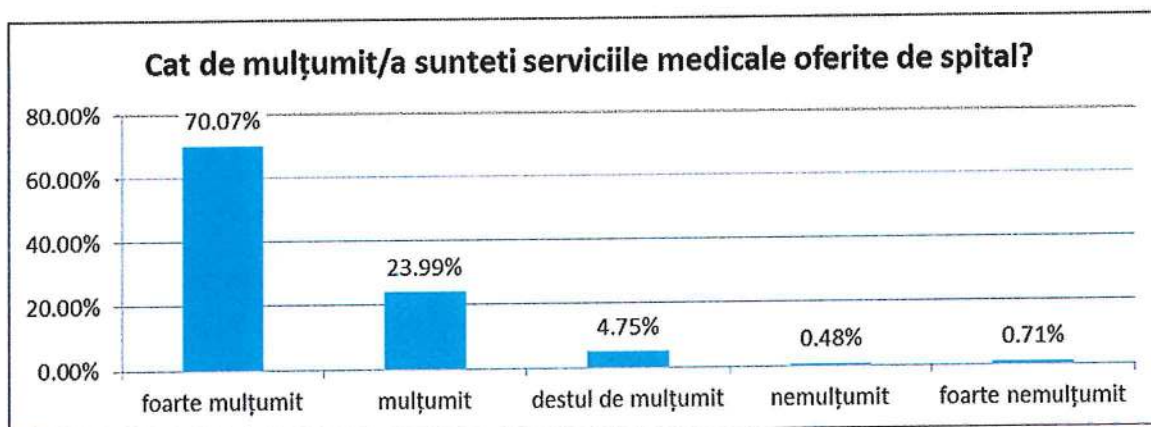
Grafic.11



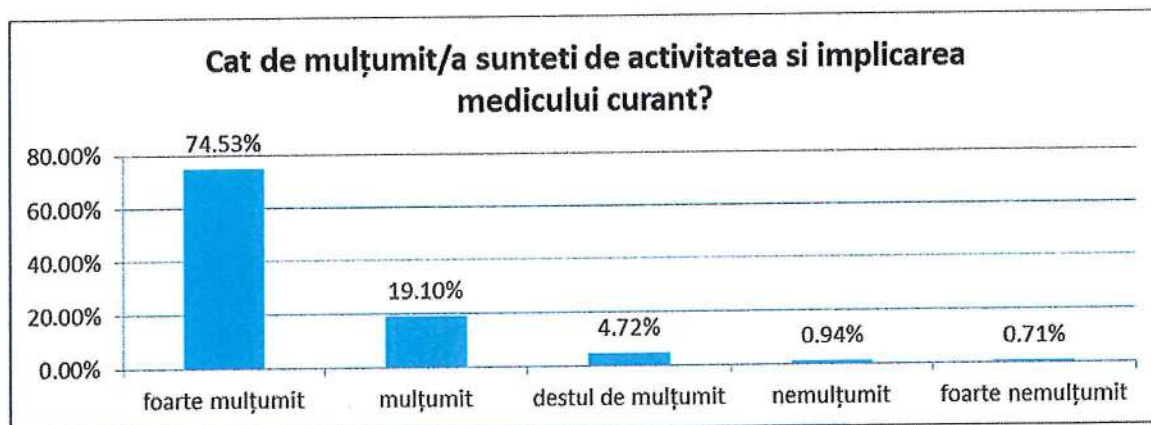
Grafic.12



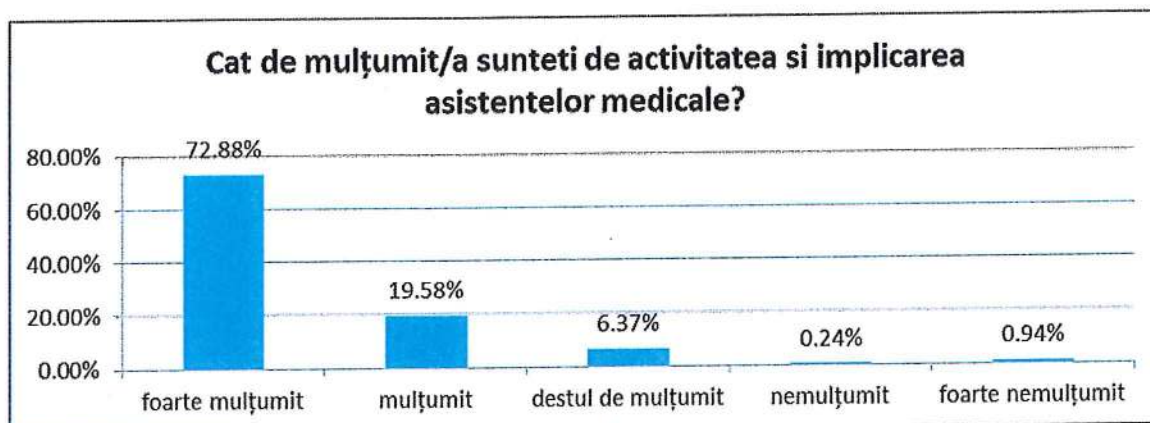
Grafic.13



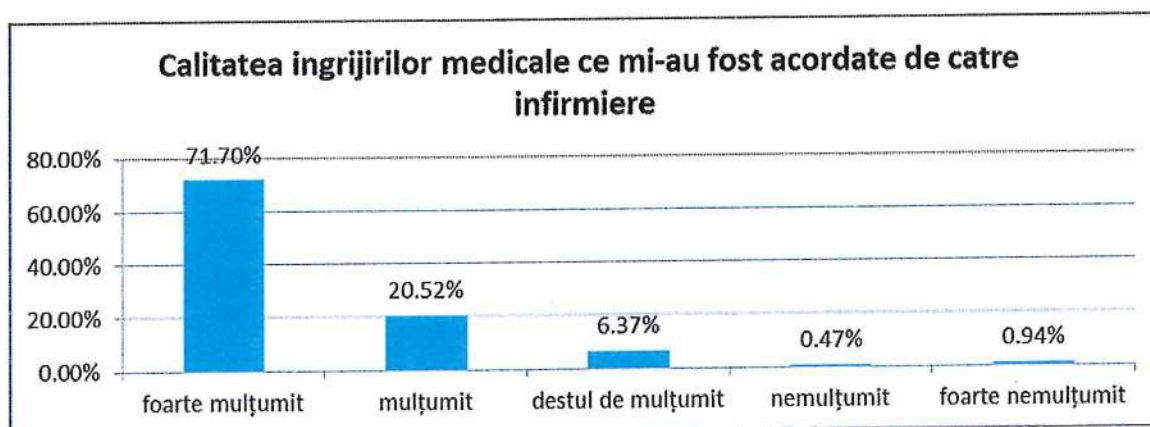
Grafic.14



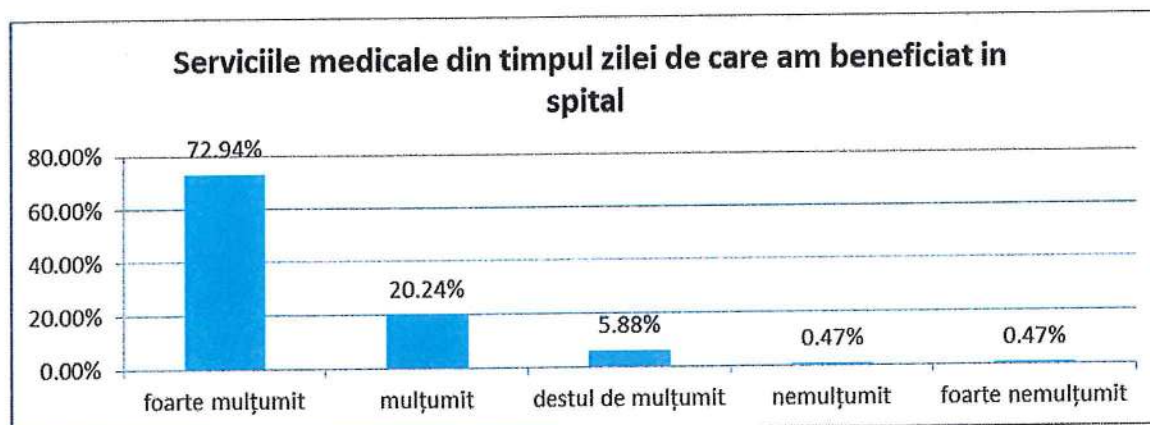
Grafic.15



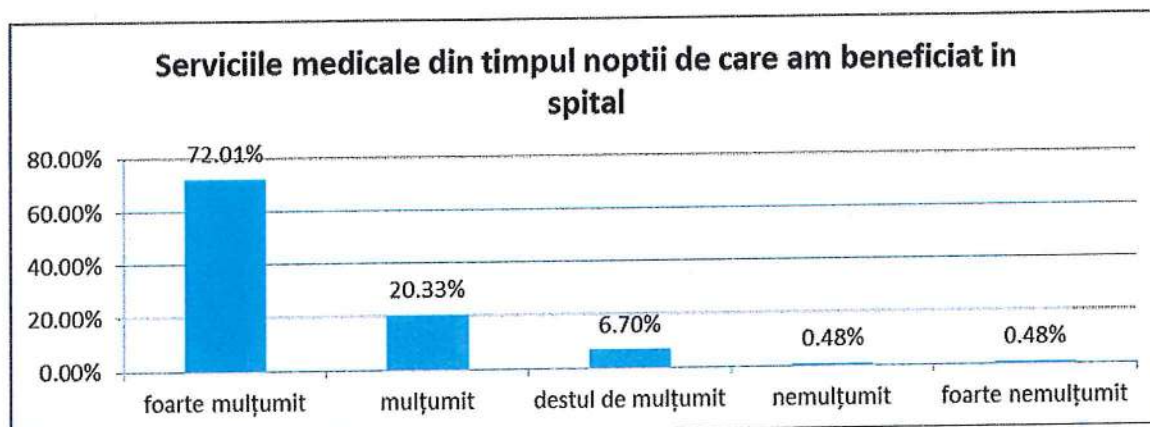
Grafic.16



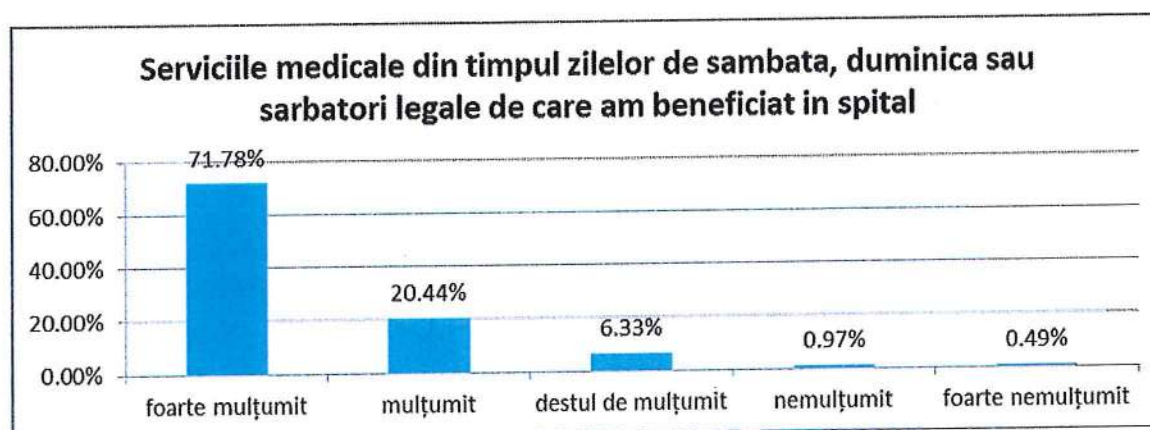
Grafic.17



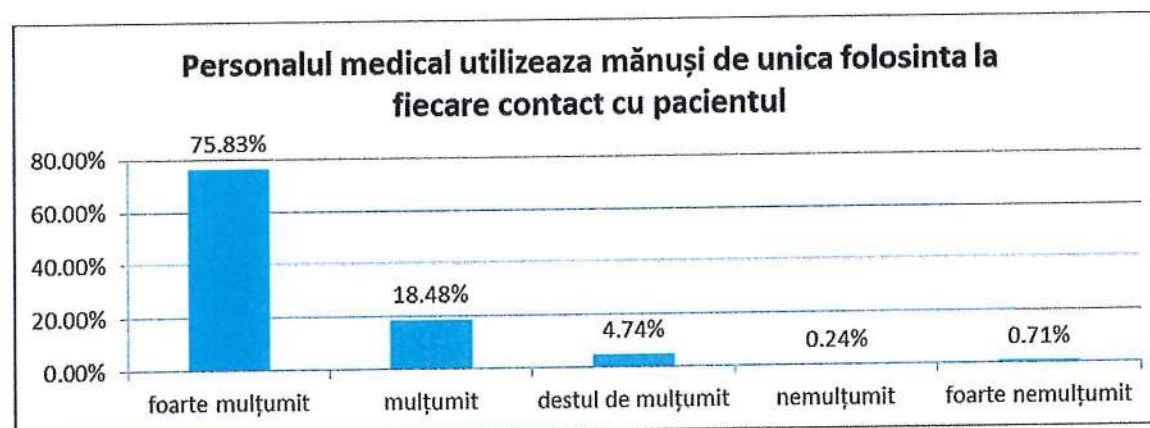
Grafic.18



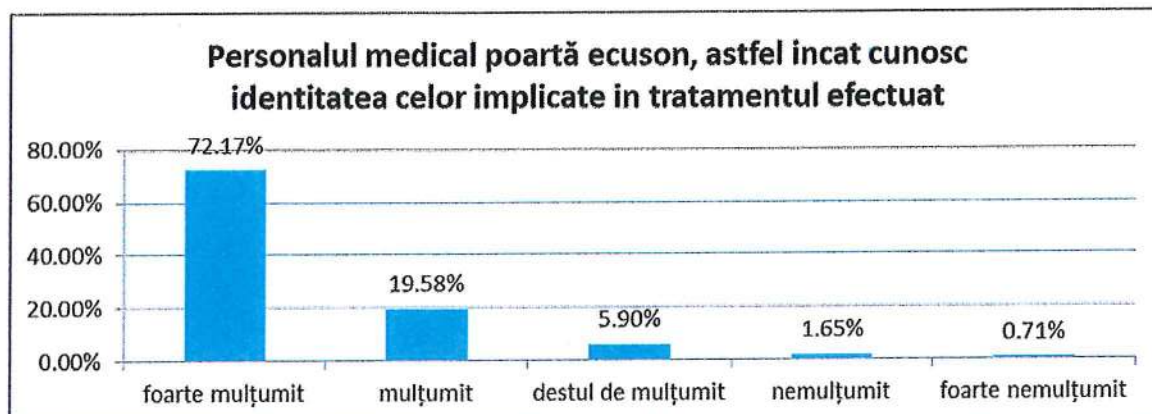
Grafic.19



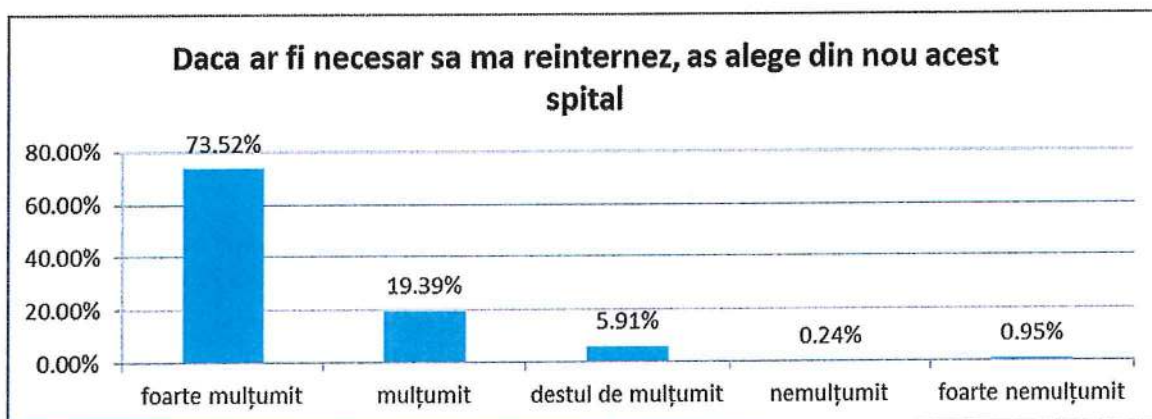
Grafic.20



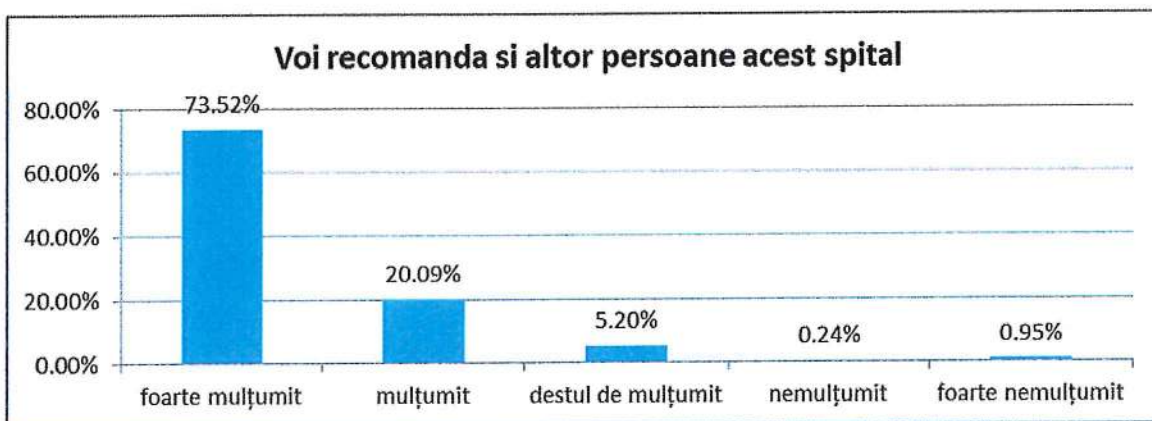
Grafic.21



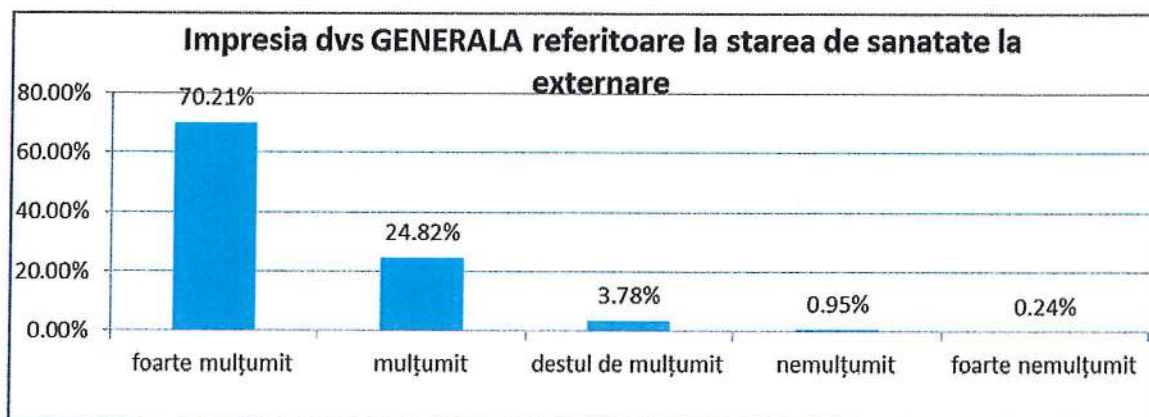
Grafic.22



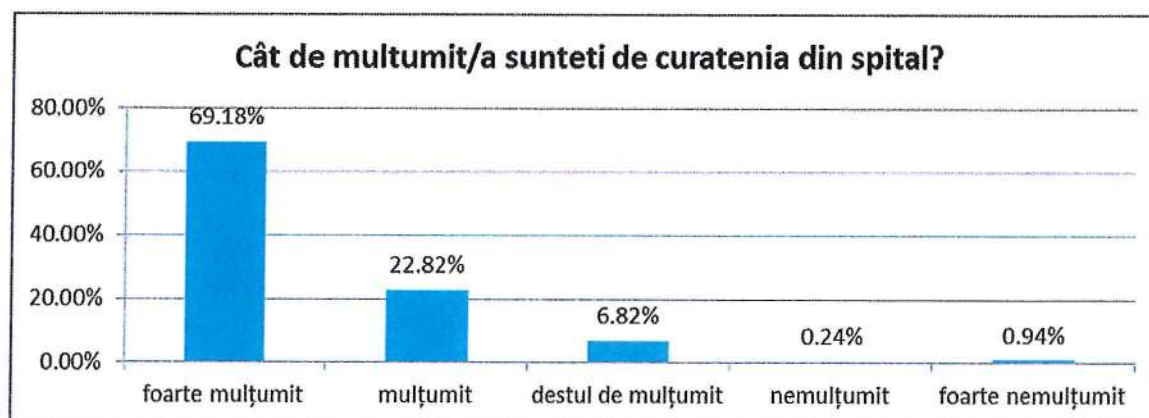
Grafic.23



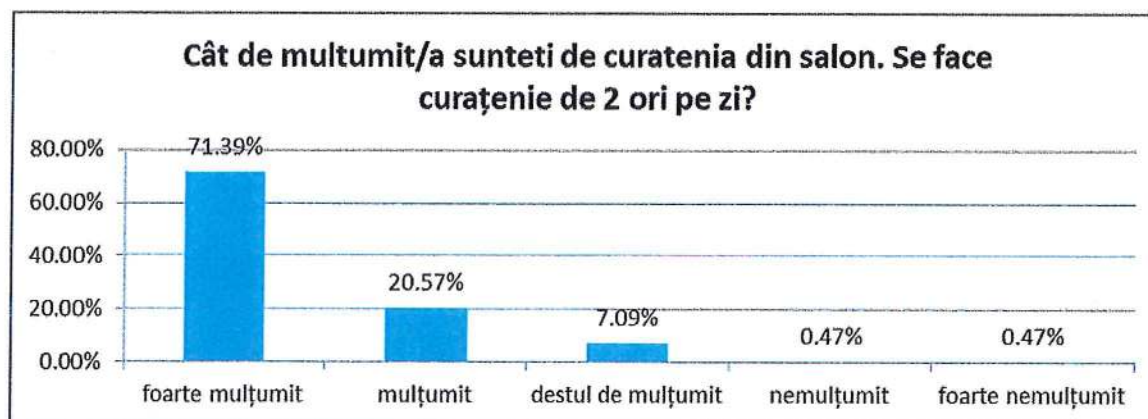
Grafic.24



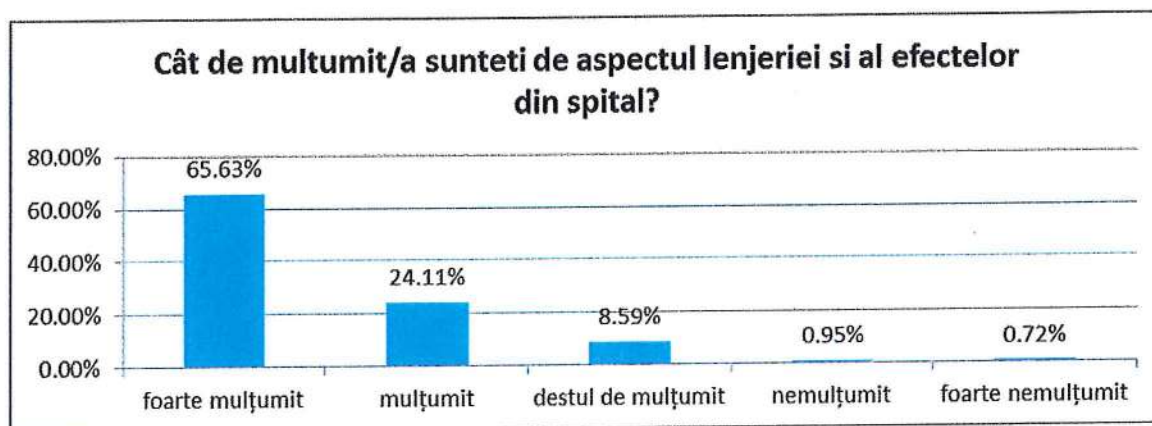
Grafic.25



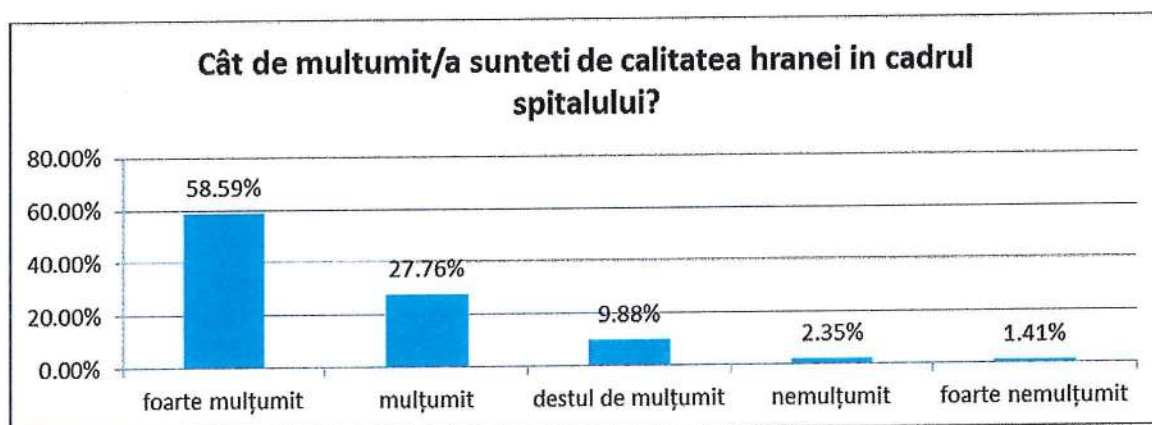
Grafic.26



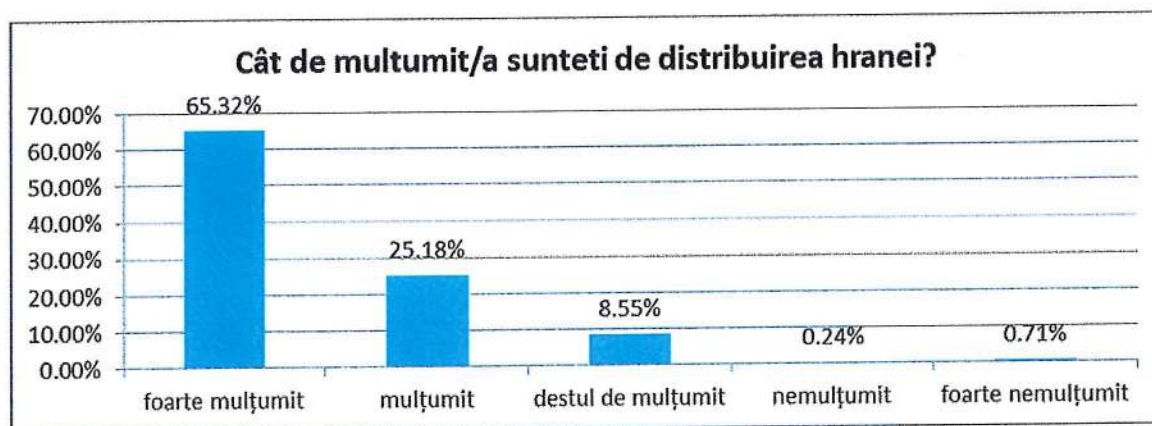
Grafic.27



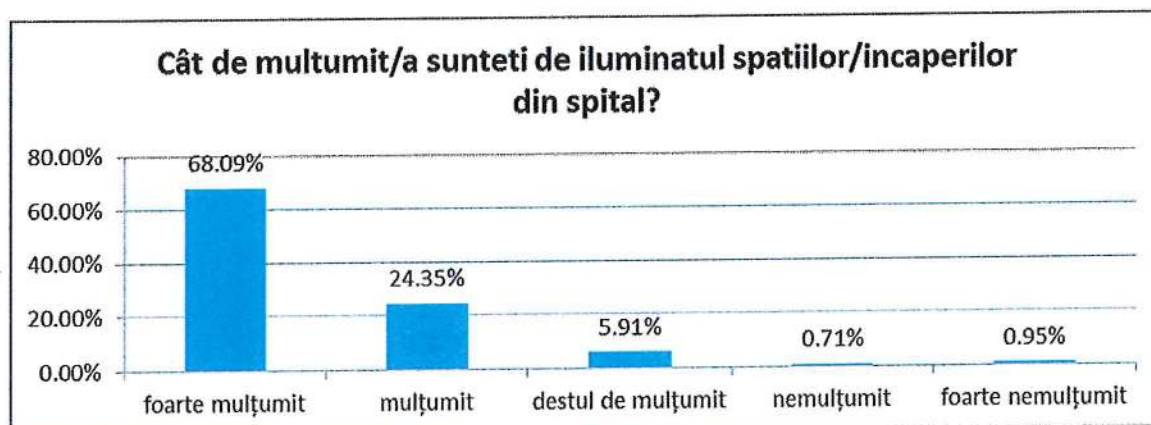
Grafic.28



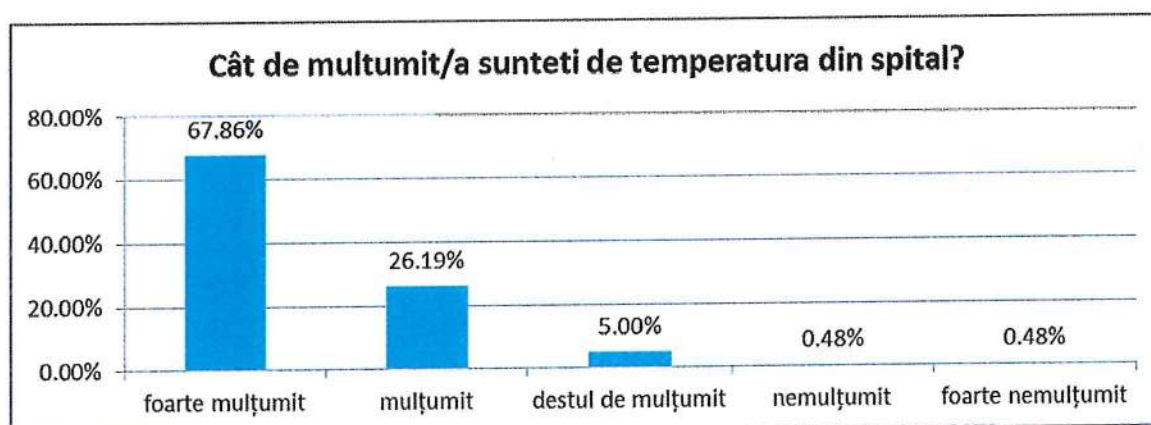
Grafic.29



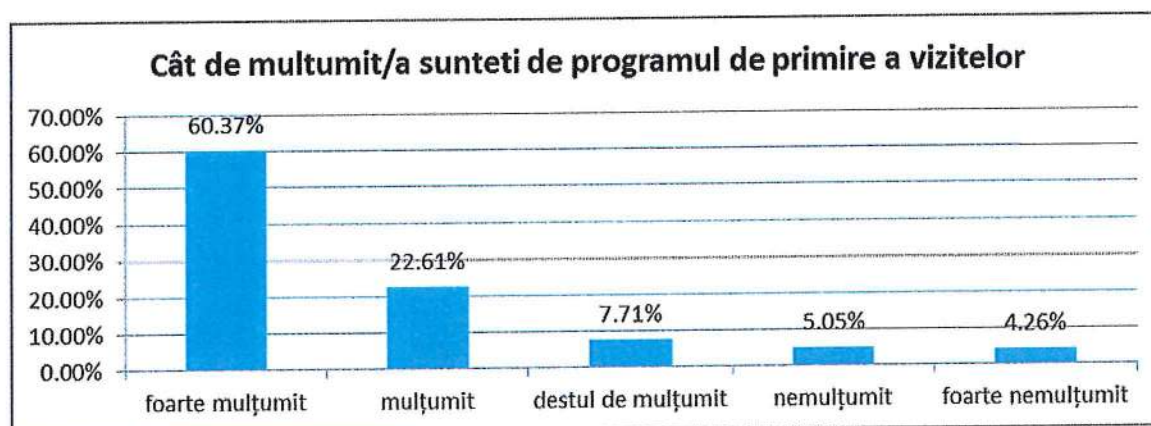
Grafic.30



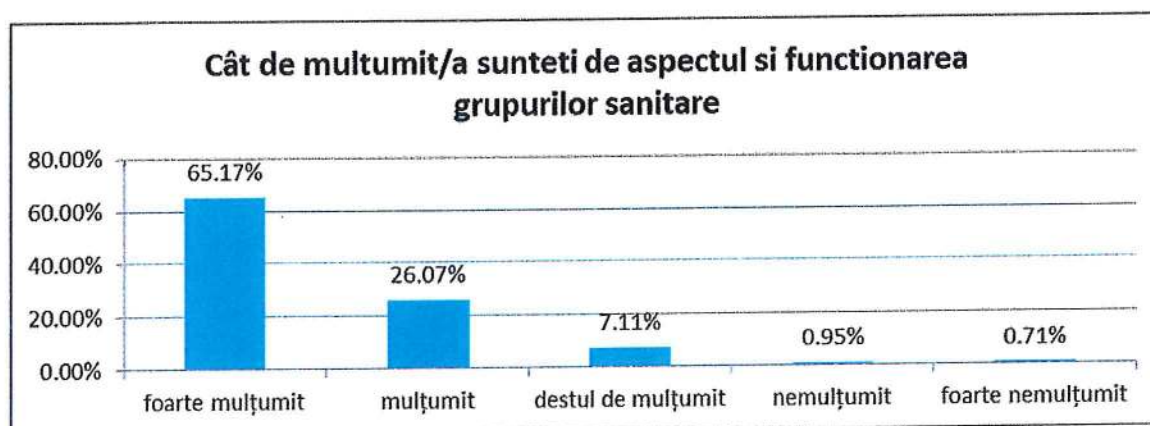
Grafic.31



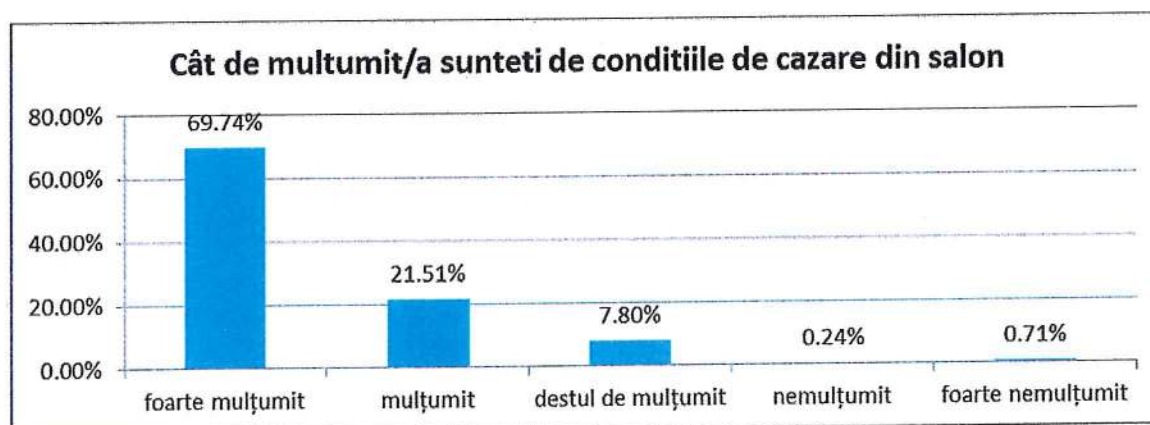
Grafic.32



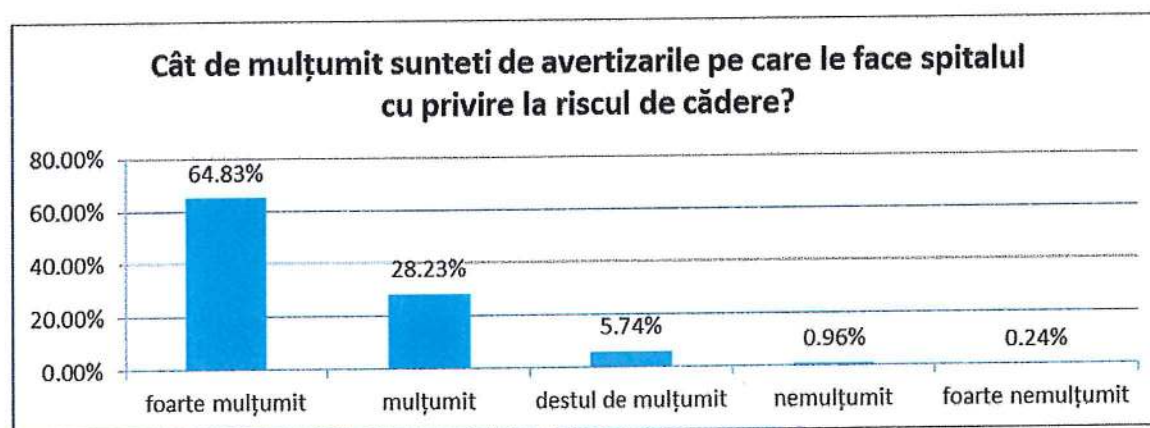
Grafic.33



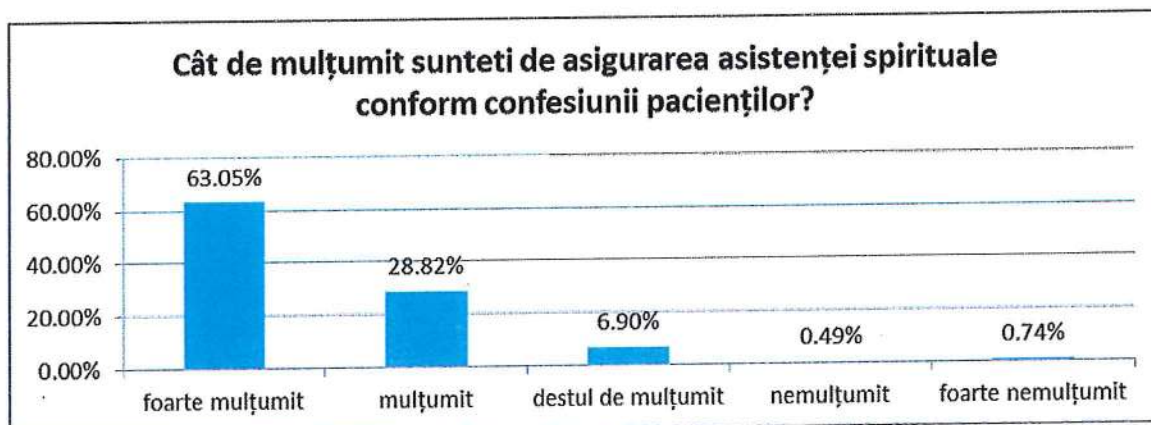
Grafic.34



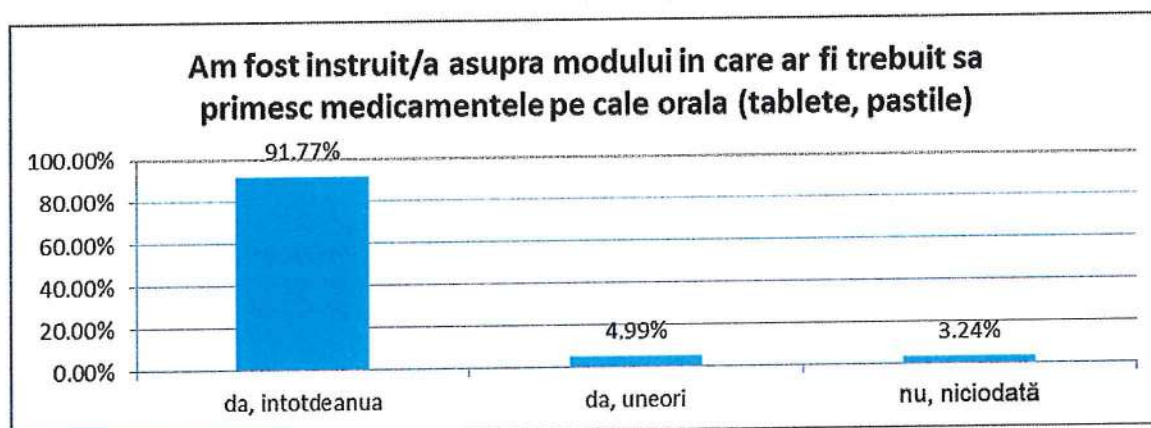
Grafic.35



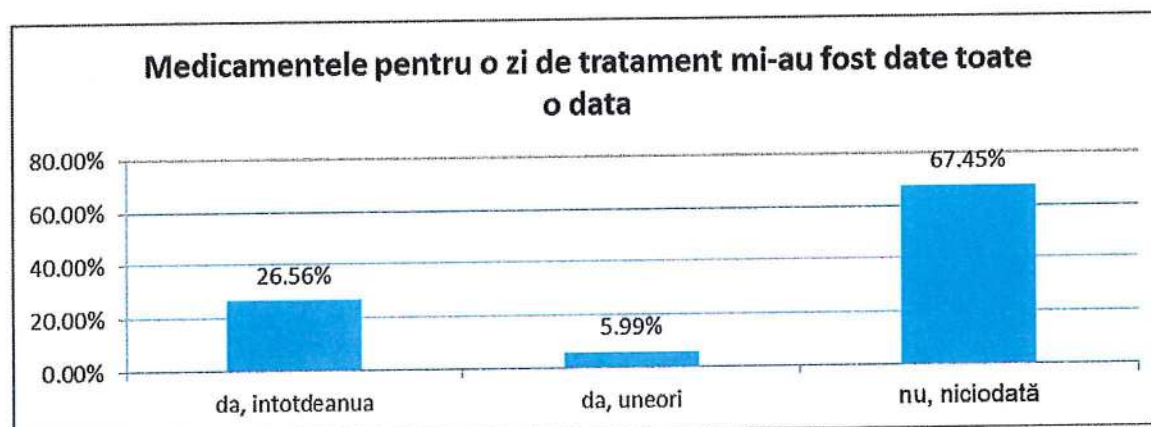
Grafic.36



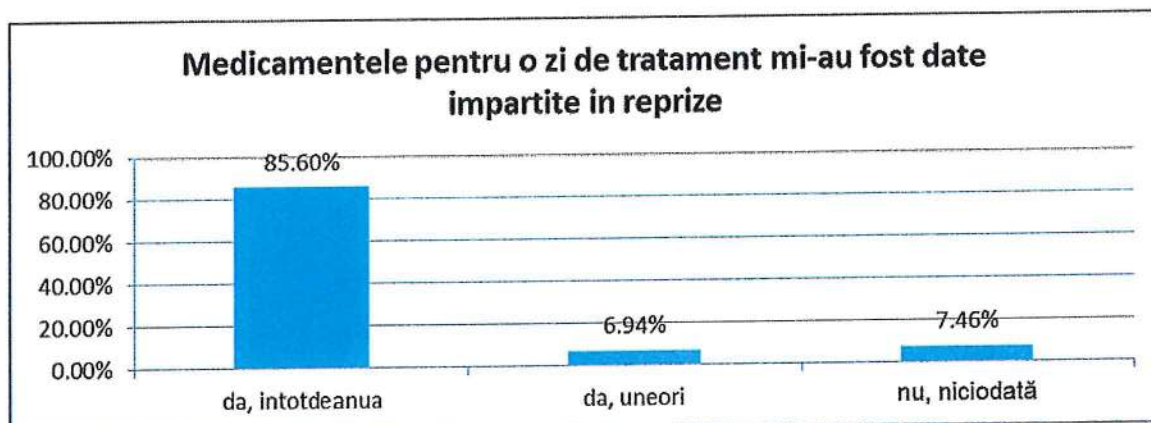
Grafic.37



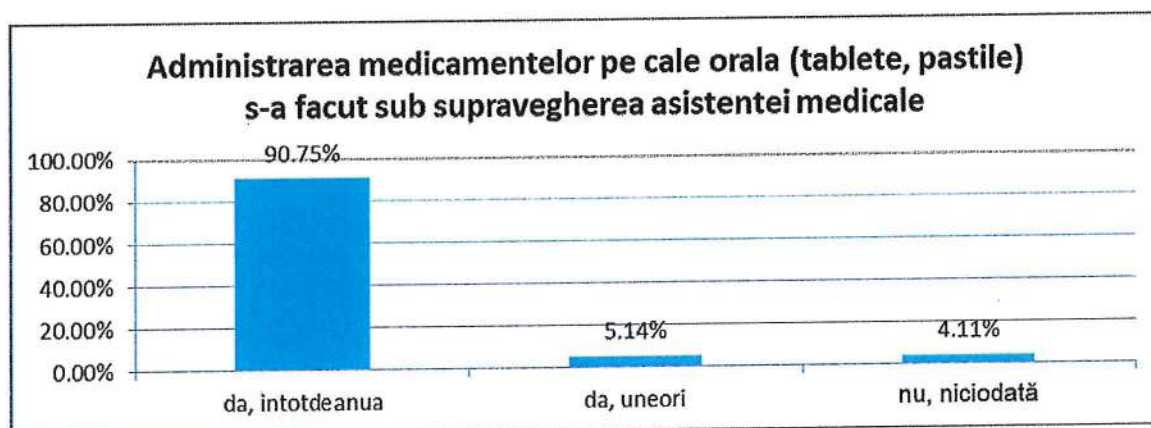
Grafic.38



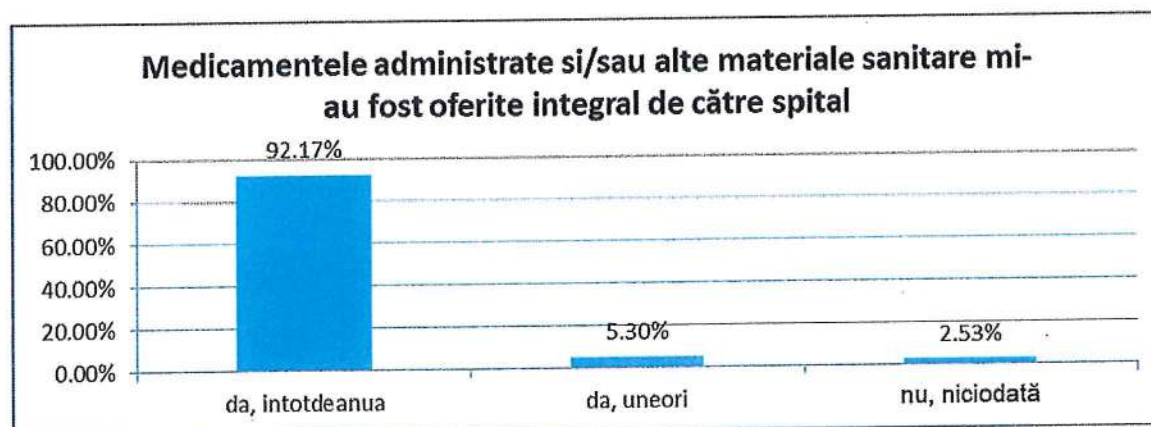
Grafic.39



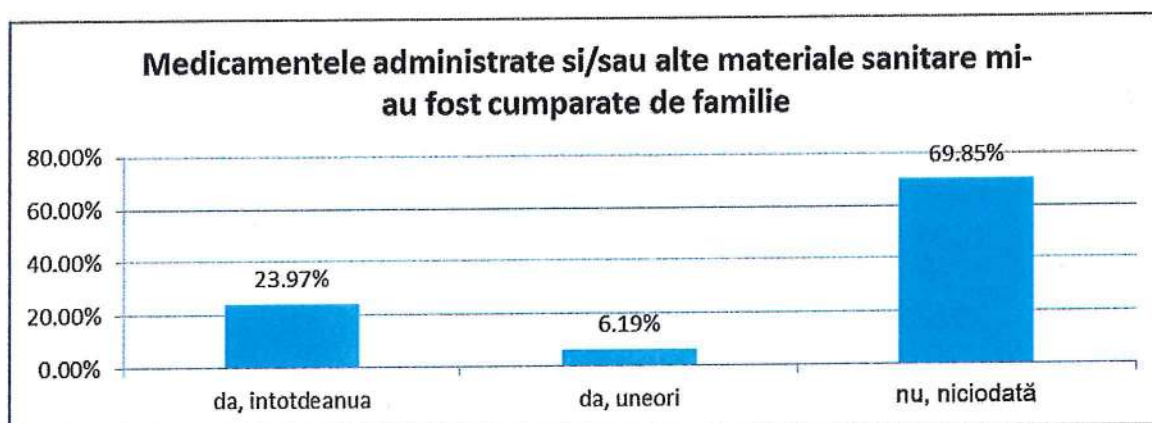
Grafic.40



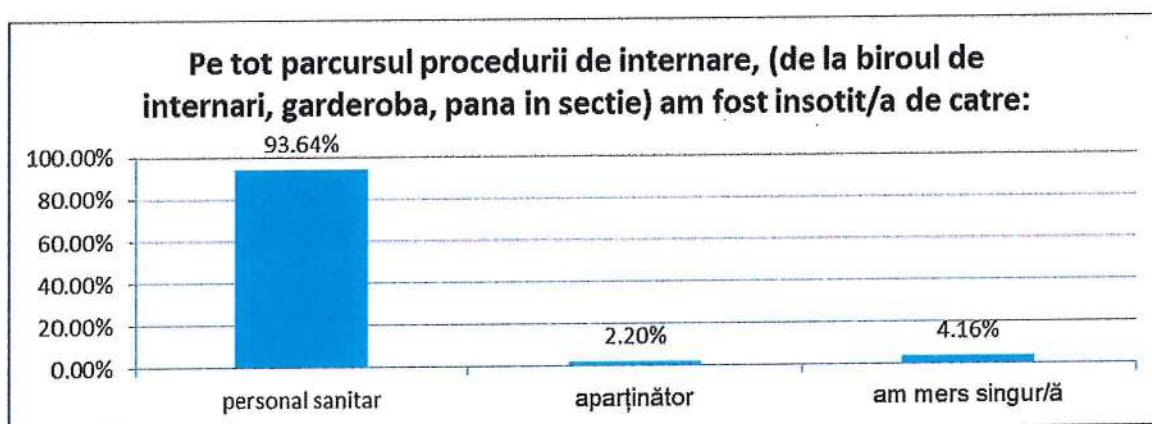
Grafic.41



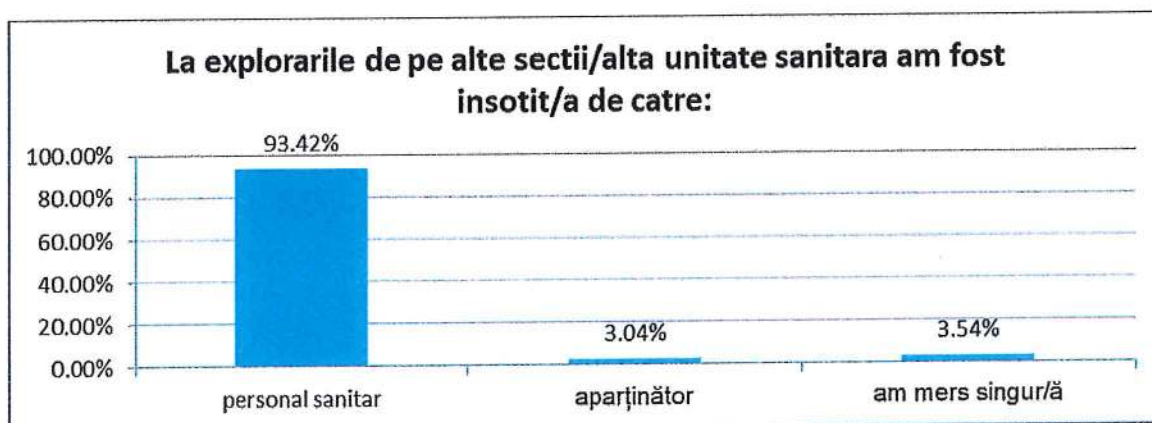
Grafic.42



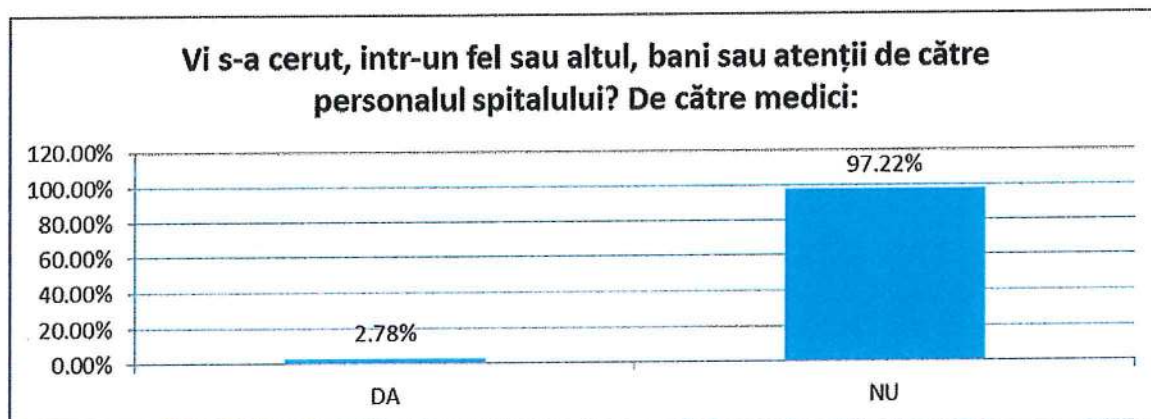
Grafic.43



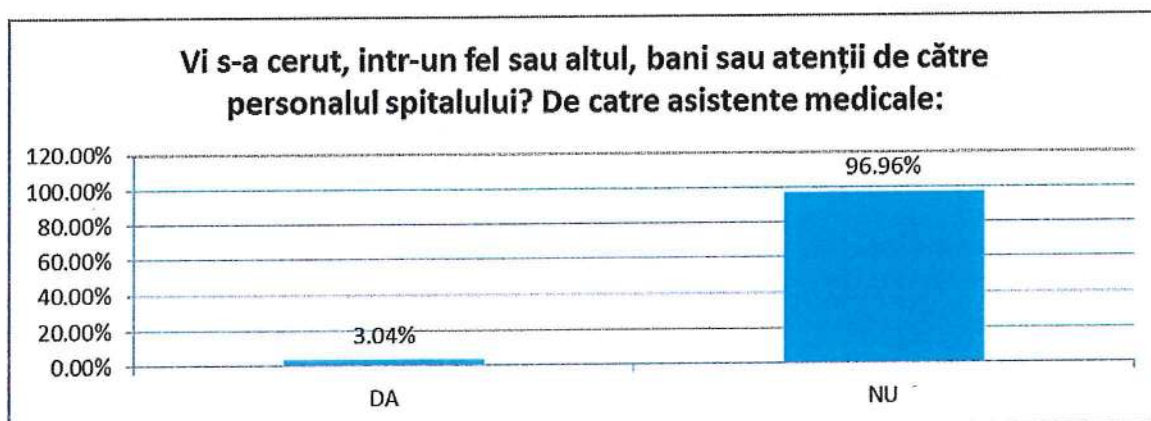
Grafic.44



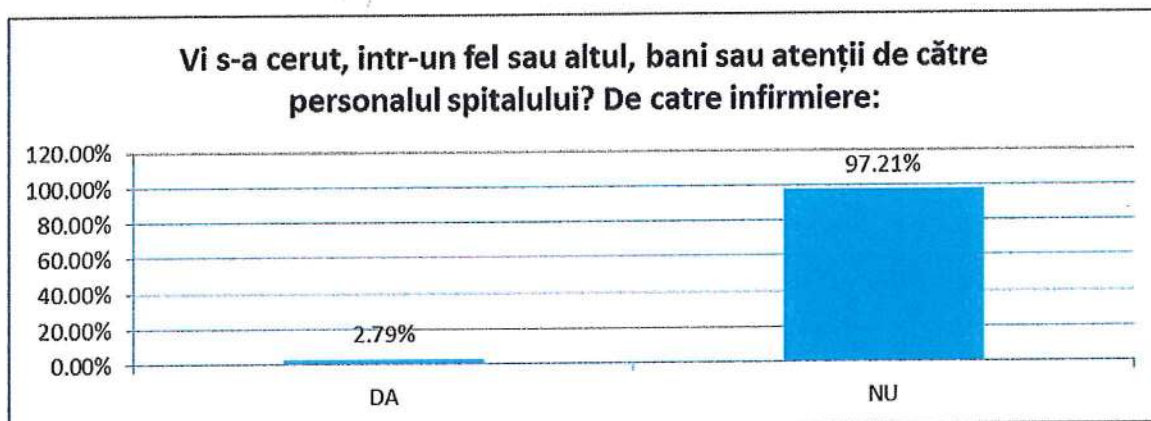
Grafic.45



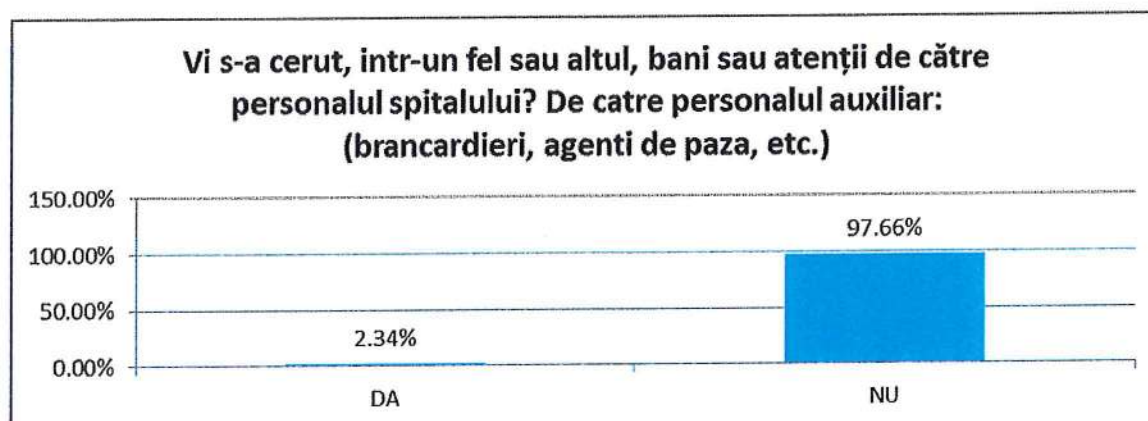
Grafic.46



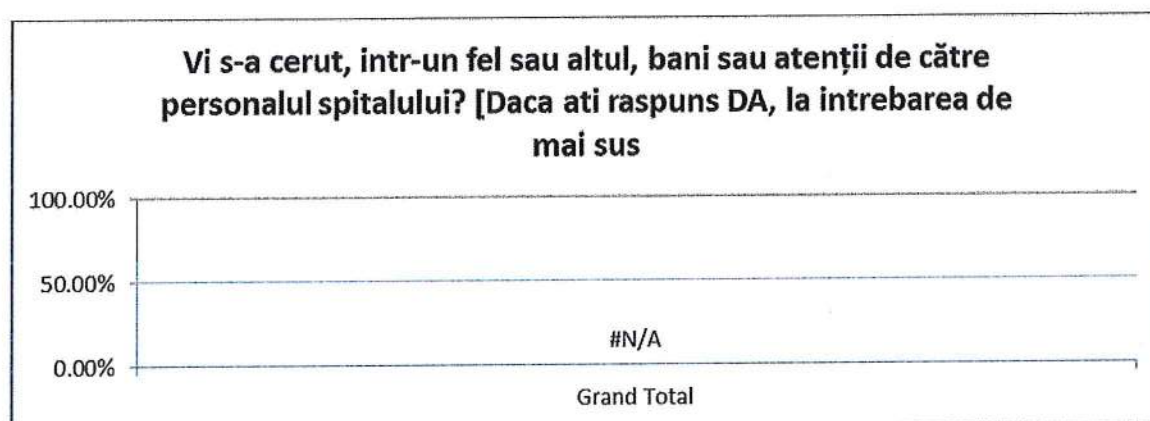
Grafic.47



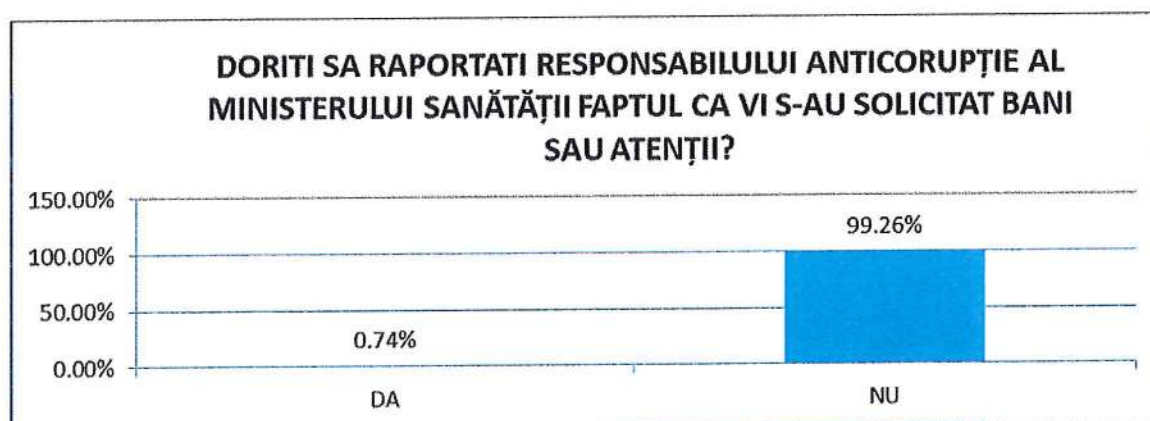
Grafic.48



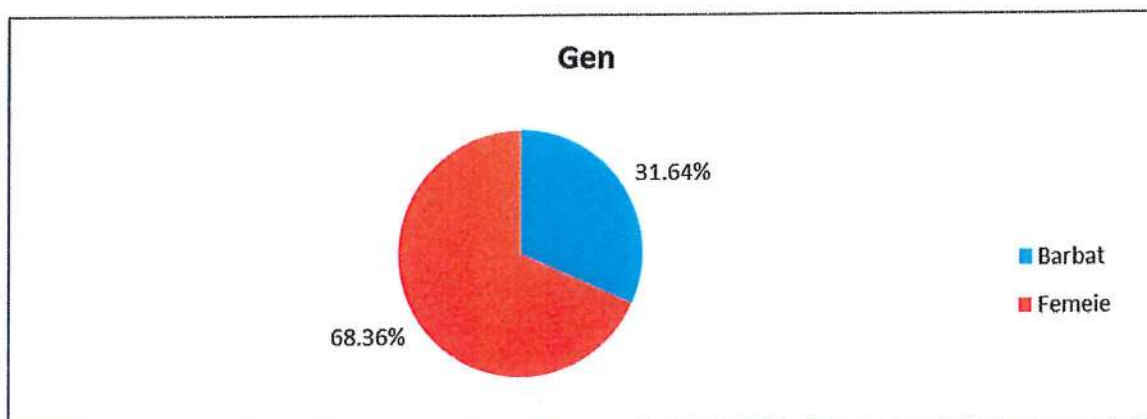
Grafic.49



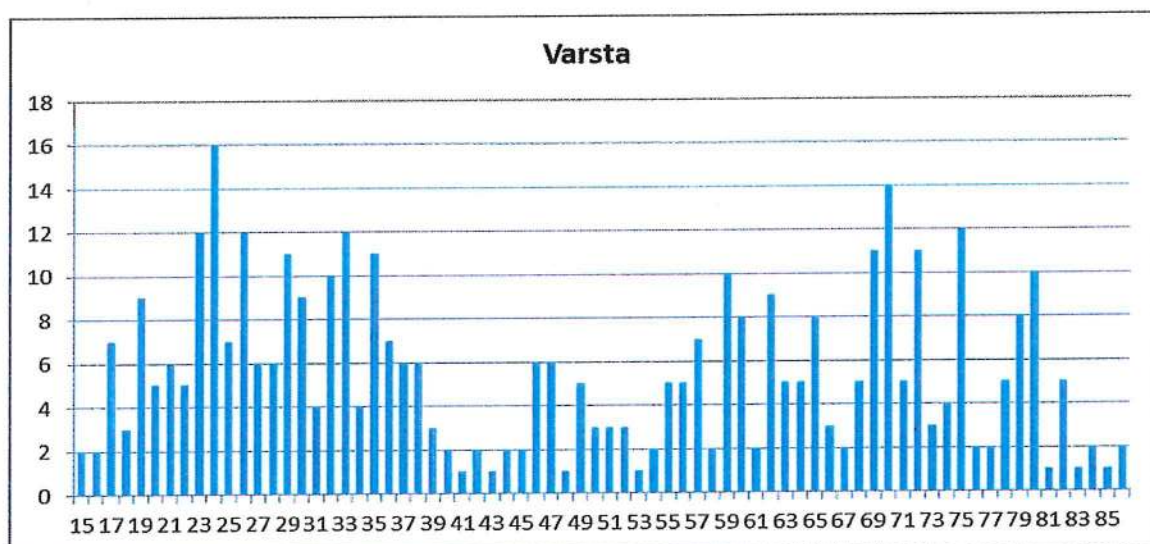
Grafic.50



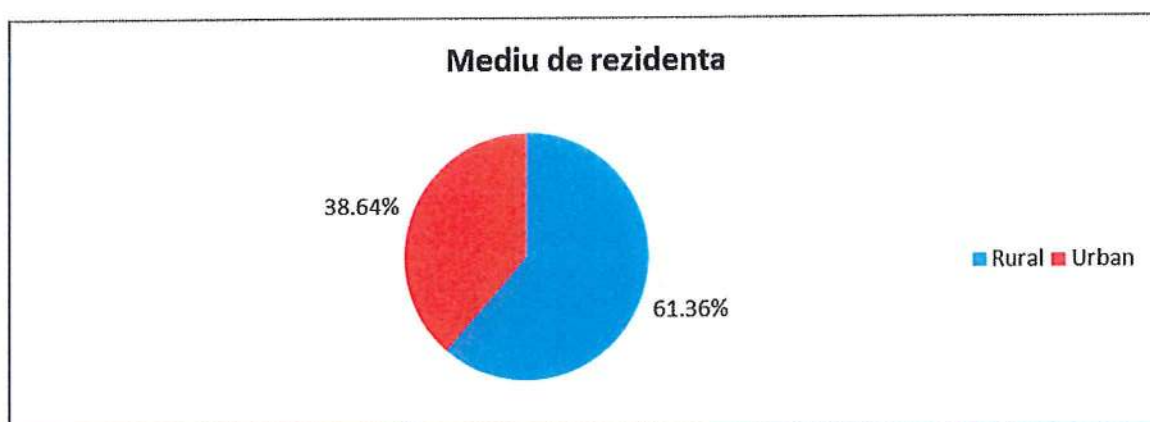
Grafic.51



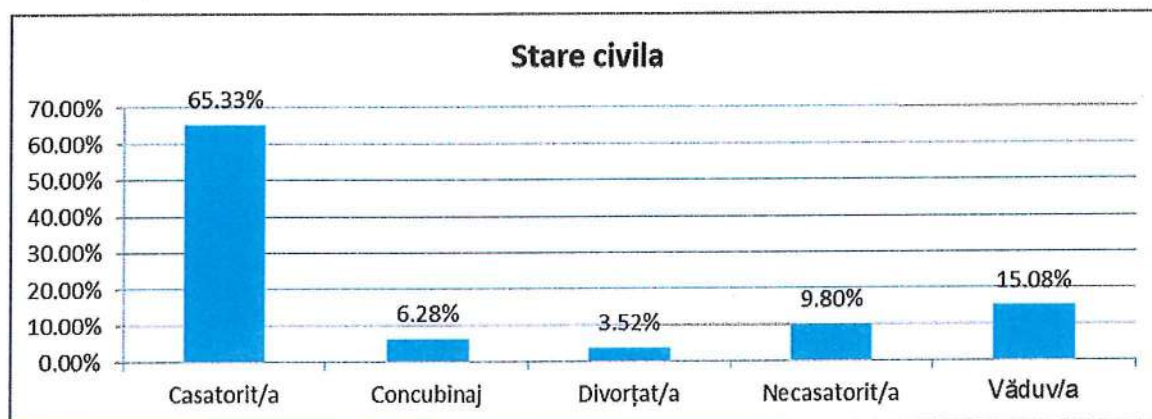
Grafic.52



Grafic.53



Grafic.54



Grafic.55

