



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. 7904 din 21.05.2021

Aprobat,
Manager
Ec. Lazany Gabriel



Chestionar privind satisfactia pacientului
APRILIE 2021

În luna aprilie 2021, în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate **1758** externari, din care **508** 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:

Disfuncționalități	Modul de soluționare	Responsabili	Termen de realizare	Monitorizare
8,49% din pacienți sunt nemulțumiți de programul de vizită	Introducerea orelor de vizită și întocmirea unei instrucțiuni de lucru cu privire la accesul vizitatorilor în spital pe perioada pandemiei.	Manager Director Medical Director de îngrijiri SPIAAM	Iunie 2021	În curs de realizare



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

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

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



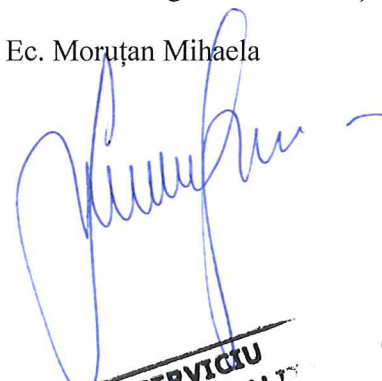
32,55% din pacienți declară că au primit medicamentele pentru o zi de tratament toate o dată	Instruirea asistenților medicali cu privire la modalitatea de administrare a medicamentelor	Medicul Șef Secție Asistent Șef Secție	Iunie 2021	În curs de realizare
31,2% din pacienți declară că medicamentele / materialele sanitare administrate au fost achiziționate de familie, respectiv 14,53% declară că doar uneori	De verificat acest fapt având în vedere că nu este cazul. Spitalul pune la dispoziție atât medicamente cât și materialele sanitare necesare. A nu se confunda de către pacienți cu tratamentul cronic pe care într-adevăr îl dețin.	Medicul Șef Secție Asistent Șef Secție	Iunie 2021	În curs de realizare
În proporție de 10,62% din pacienți declară că au mers singuri la explorări	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.	Director Medical Director de îngrijiri Medicul Șef Secție Asistent Șef Secție	Iunie 2021	În curs de realizare
În proporție de 11,38% din pacienți sunt destul de mulțumiți, respectiv 3,19% nemulțumiți de calitatea hranei	Îmbunătățirea meniului, revizuirea rețetarului	Manager Director Medical Director administrativ	Mai 2021	Realizat. S-au introdus meniuri noi.

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

- Aș dori foarte mult ca așternuturile din pataturi să fie mai colorate, iar pijamalele din spital să fie netransparente (poate reușim să facem acest lucru împreună).
- Baia să fie mai aproape de pacient dealtfel este foarte curată.
- Baie în salon.
- Ciorbe mai gustoase, nu apă chioară
- Pulpe de pui, nu osul gol
- Cladire renovată
- Îmbunătățirea calității și cantității hranei
- Informații despre analize, mâncarea
- La unii asistenți ar trebui avut grijă la comportament și îngrijirea pacienților.
- Mâncarea trebuie îmbunătățită
- Mese mai gustoase, mai comestibile
- Gustări între mese(fructe,chech)
- Meniuri mai diversificate
- Schimbarea neoanelor arse
- TV în salon.

Șef Serviciul Managementul Calității

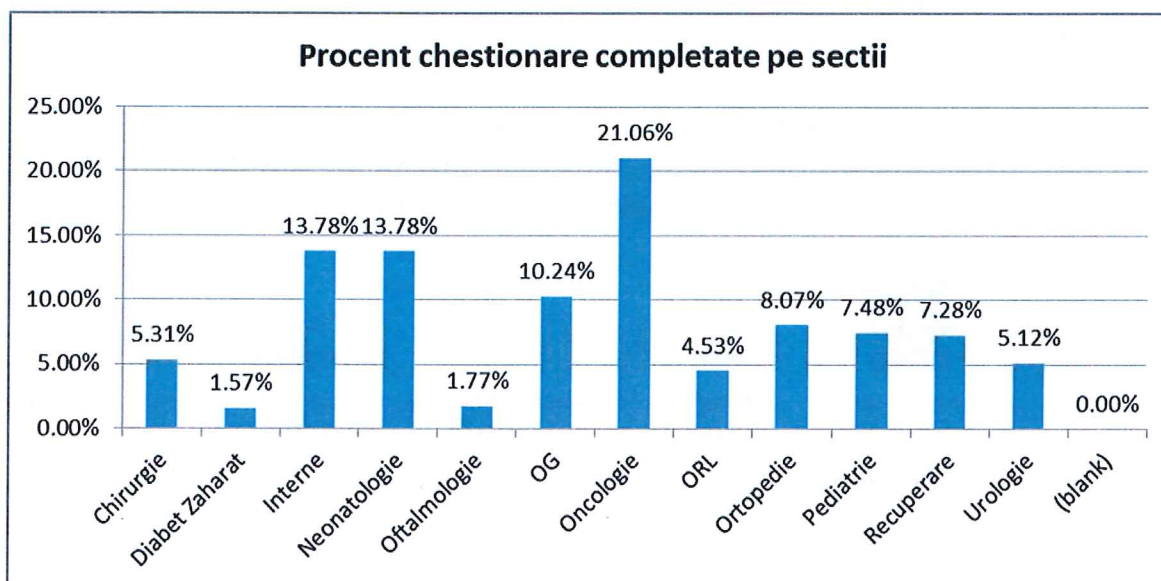
Ec. Moruțan Mihaela



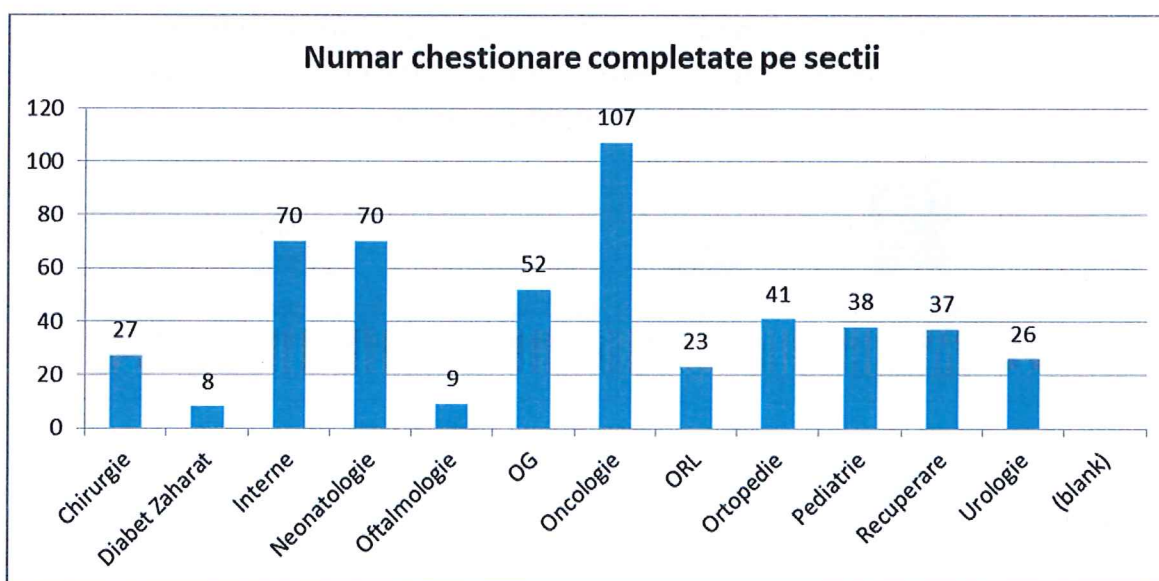

ȘEF SERVICIU
MANAGEMENTUL CALITĂȚII
MIHAELA MORUȚAN
E M C

$f(x) = x^2 + 2x + 1$
 $f'(x) = 2x + 2$
 $f''(x) = 2$

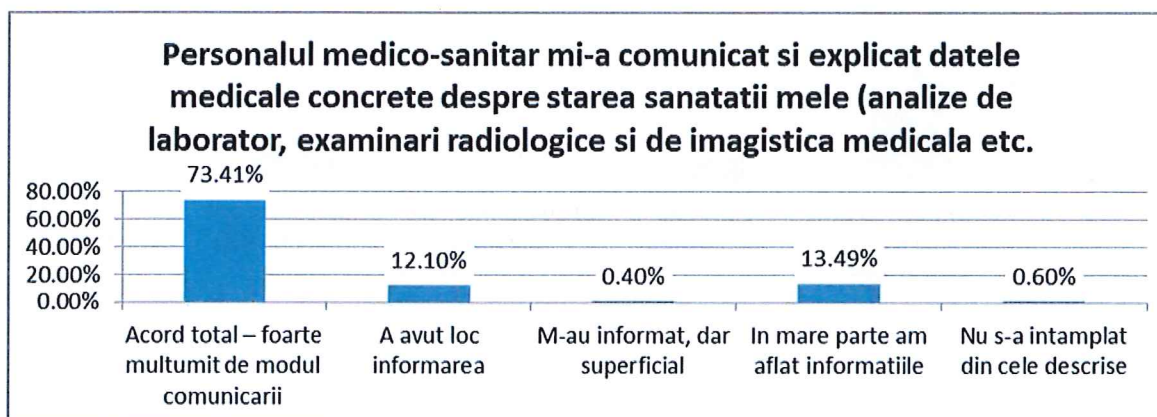
Grafic. 1



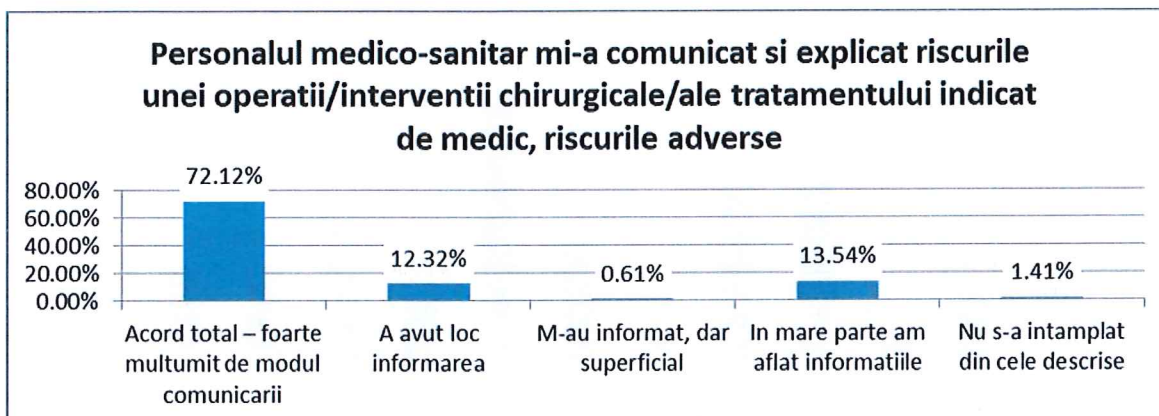
Grafic. 2



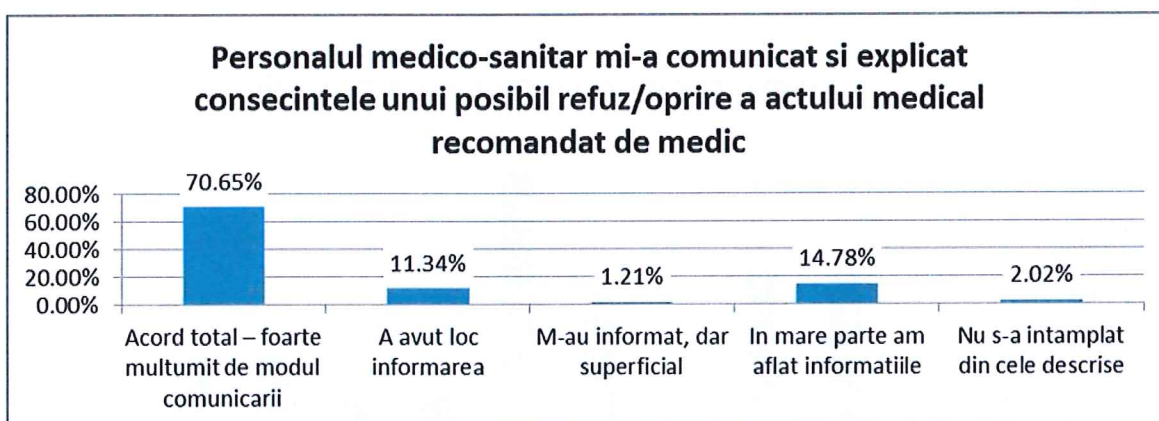
Grafic. 3



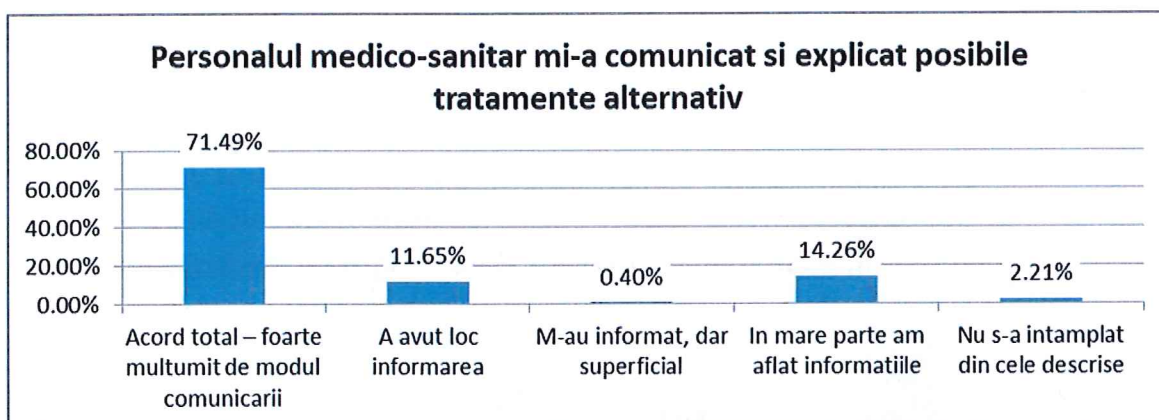
Grafic.4



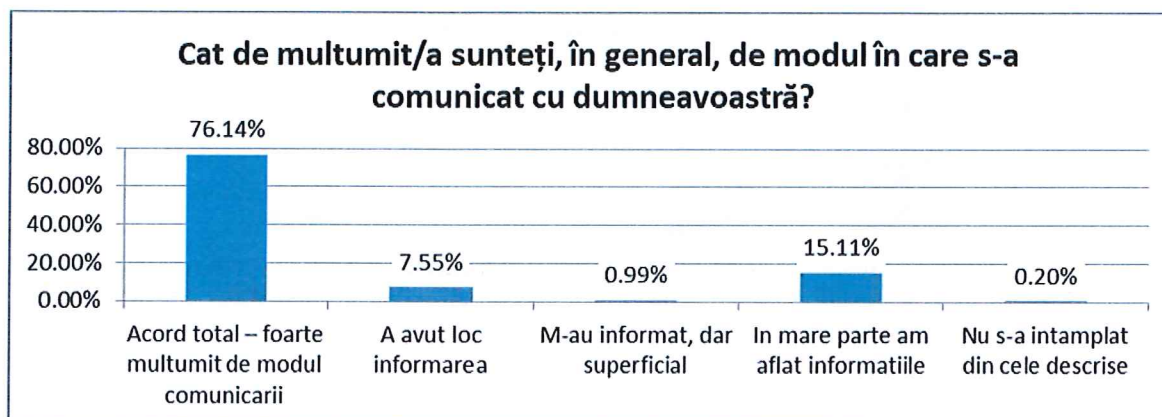
Grafic.5



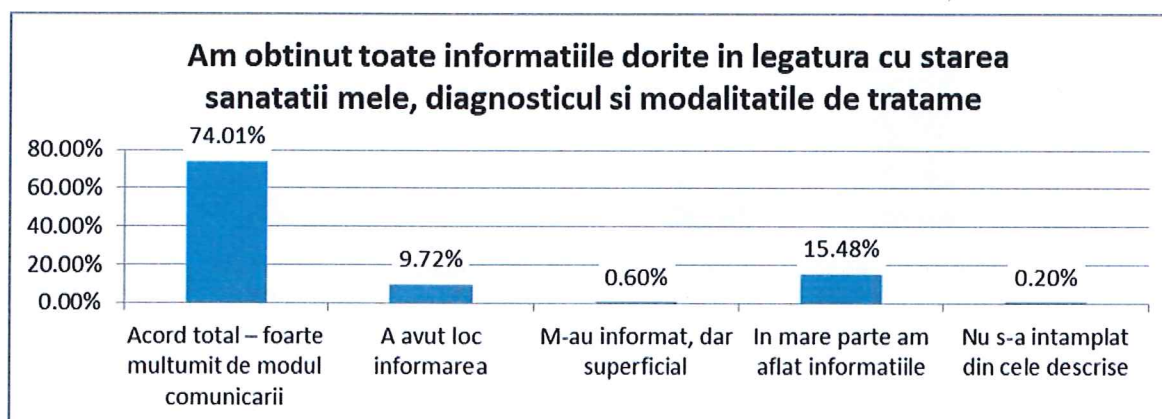
Grafic.6



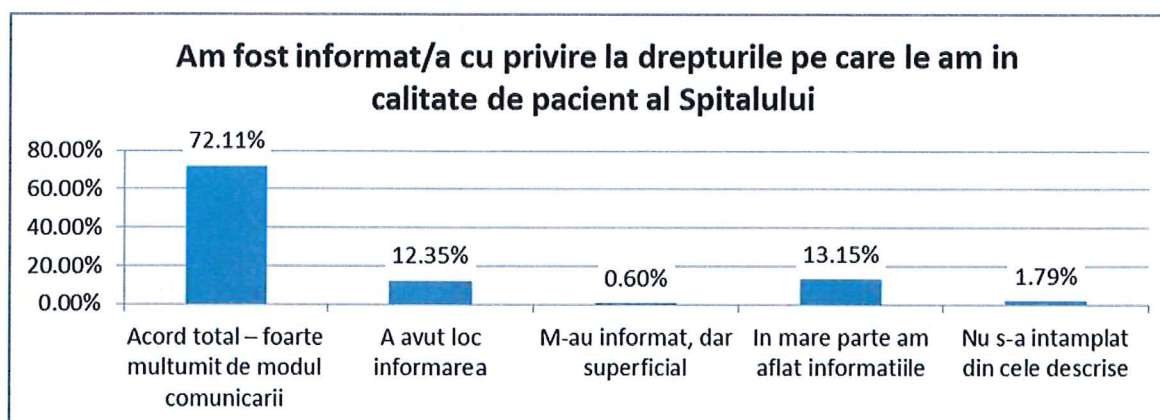
Grafic.7



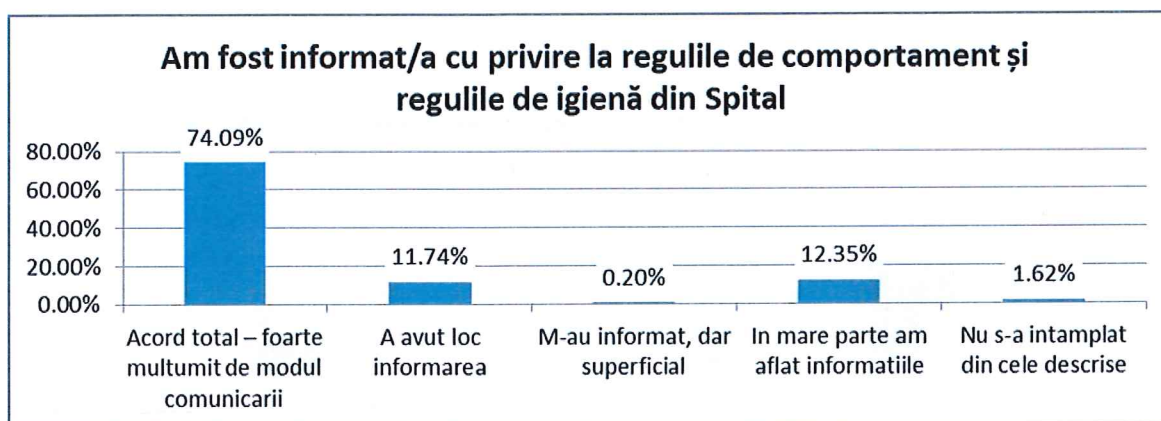
Grafic.8



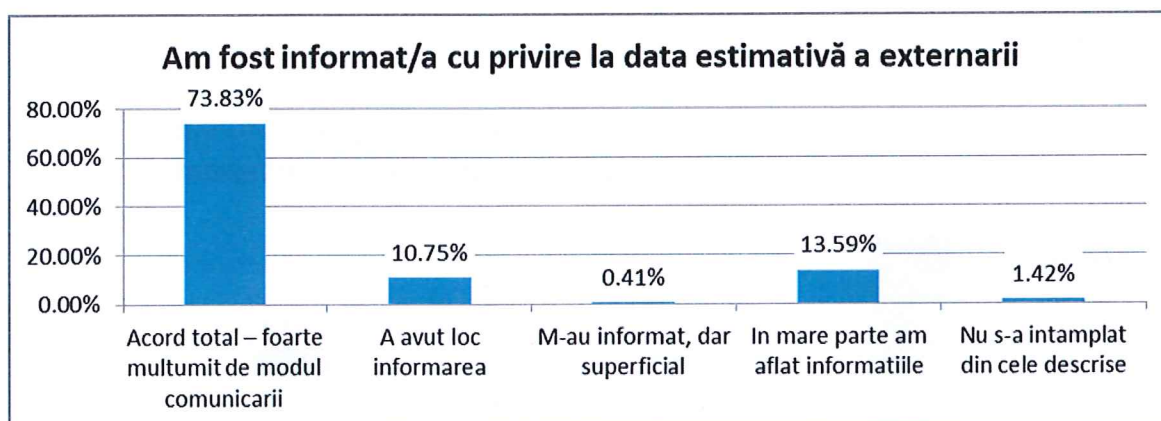
Grafic.9



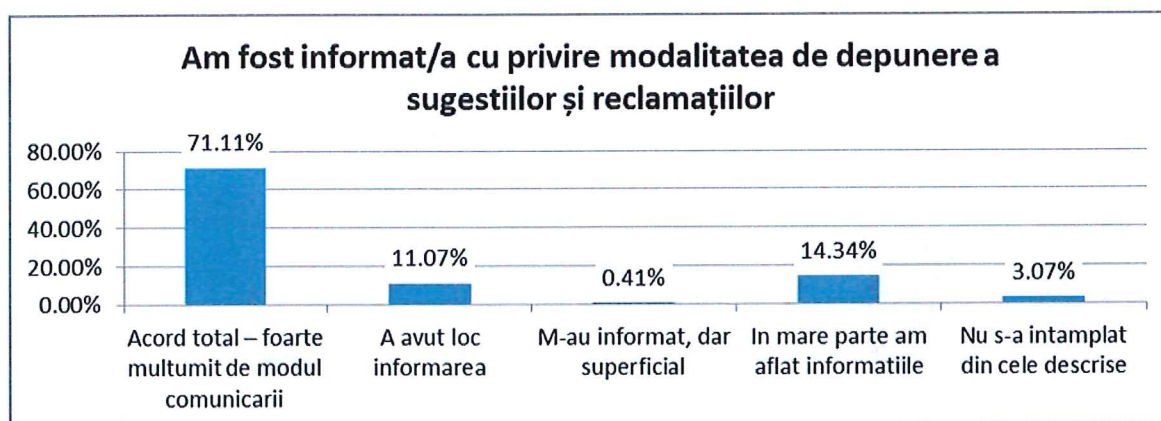
Grafic.10



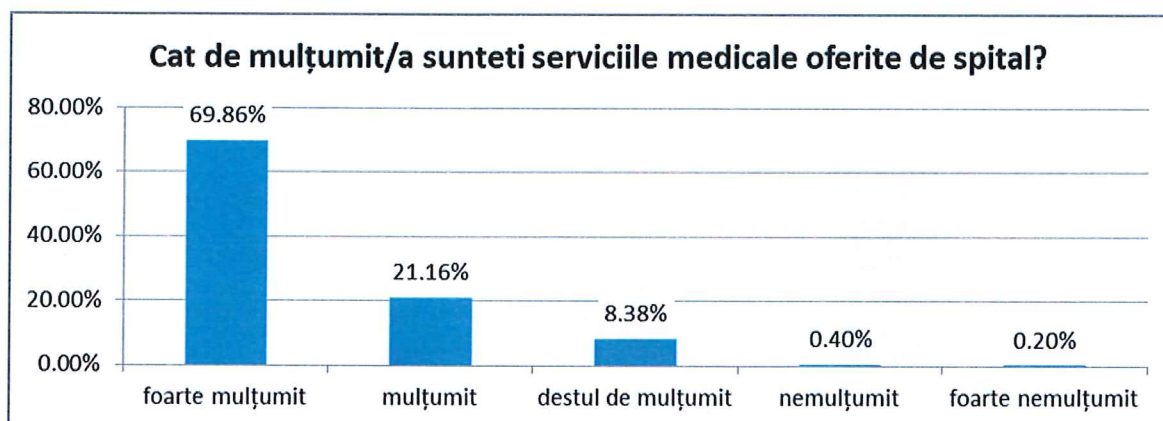
Grafic.11



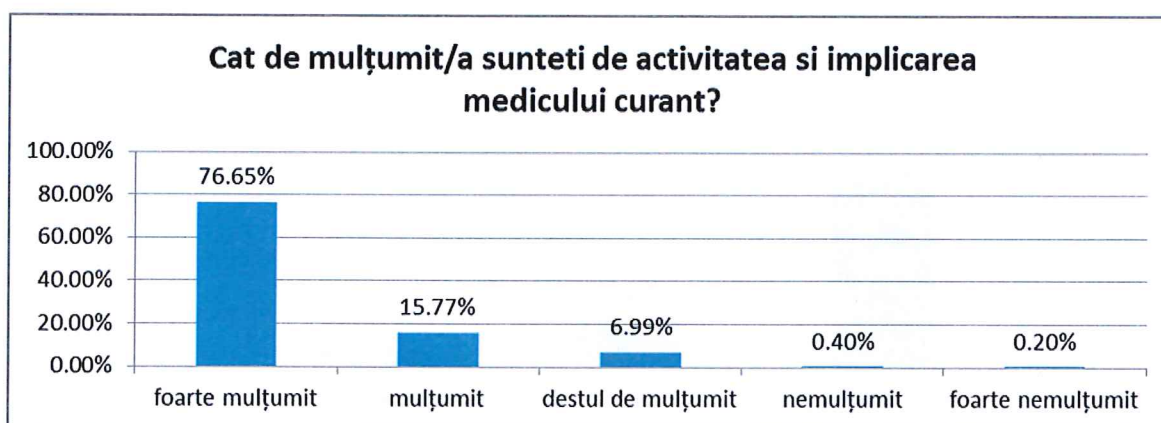
Grafic.12



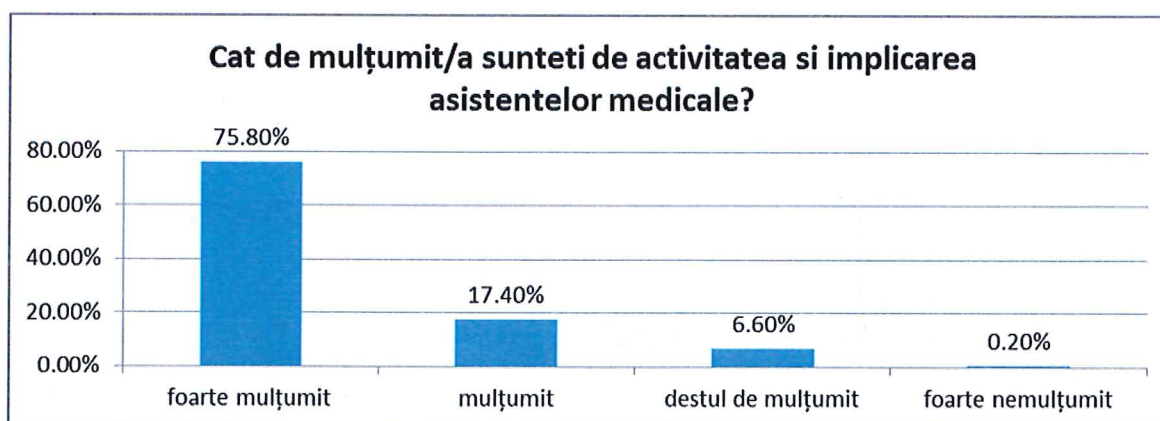
Grafic.13



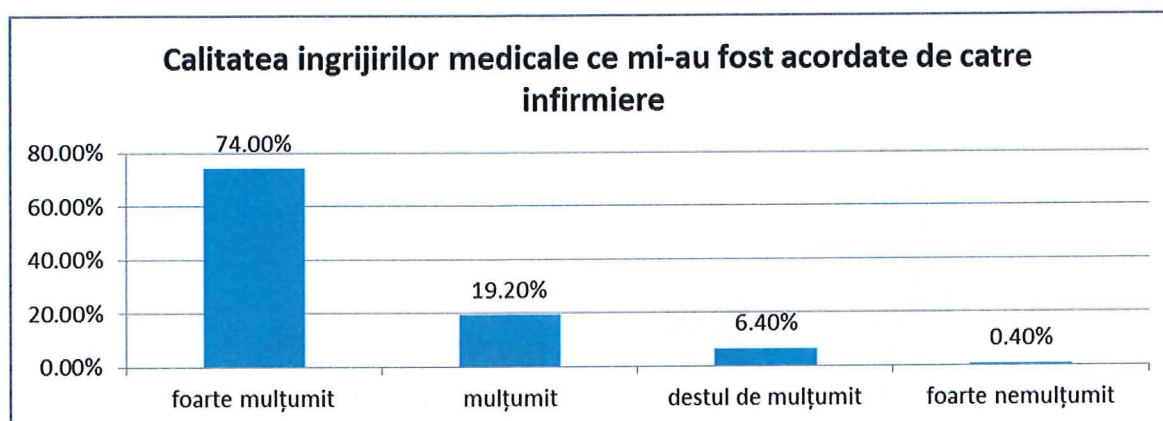
Grafic.14



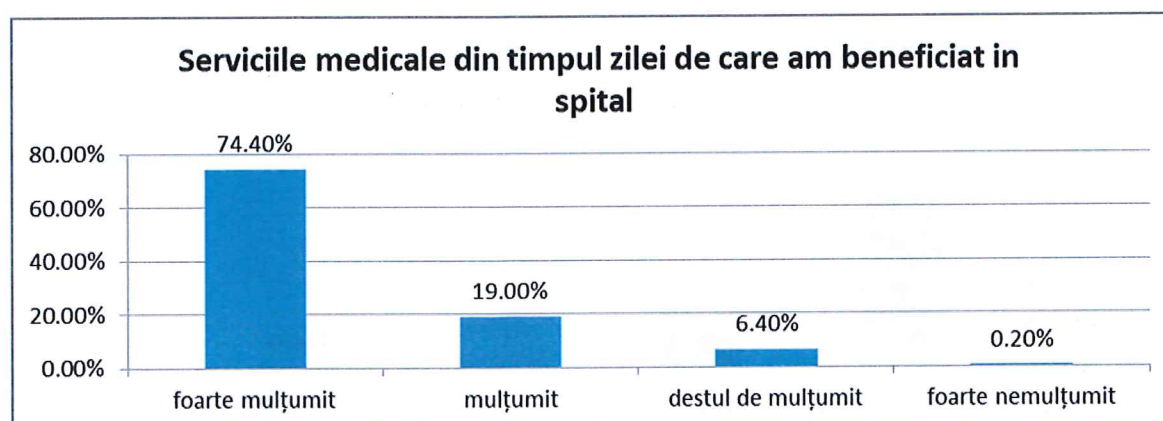
Grafic.15



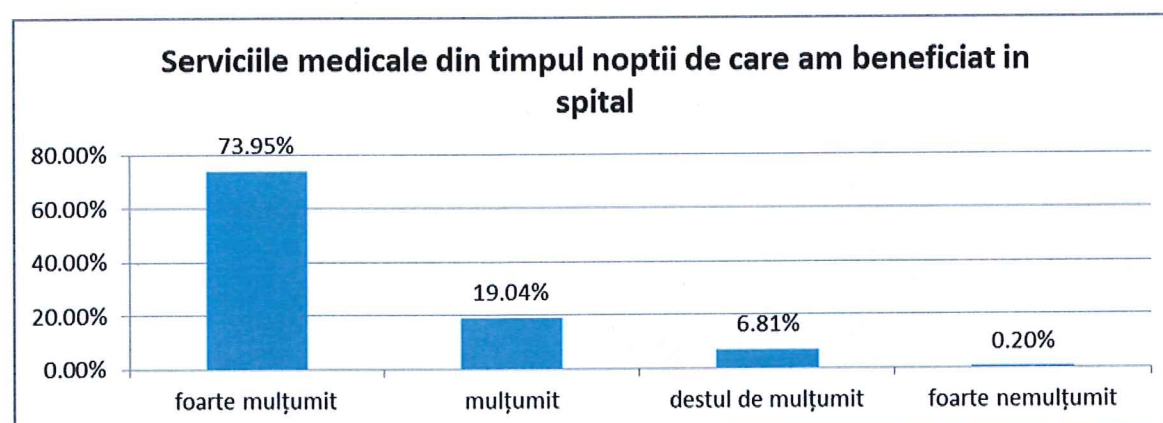
Grafic.16



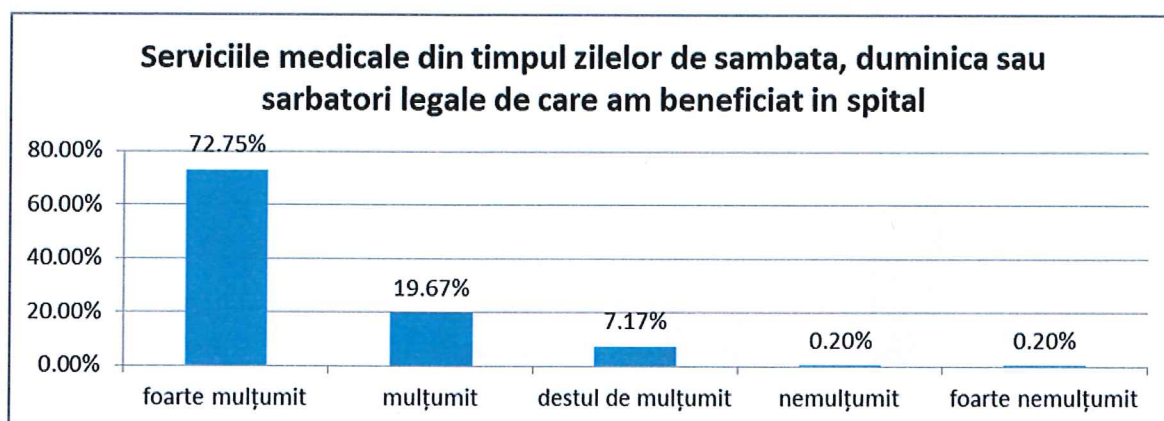
Grafic.17



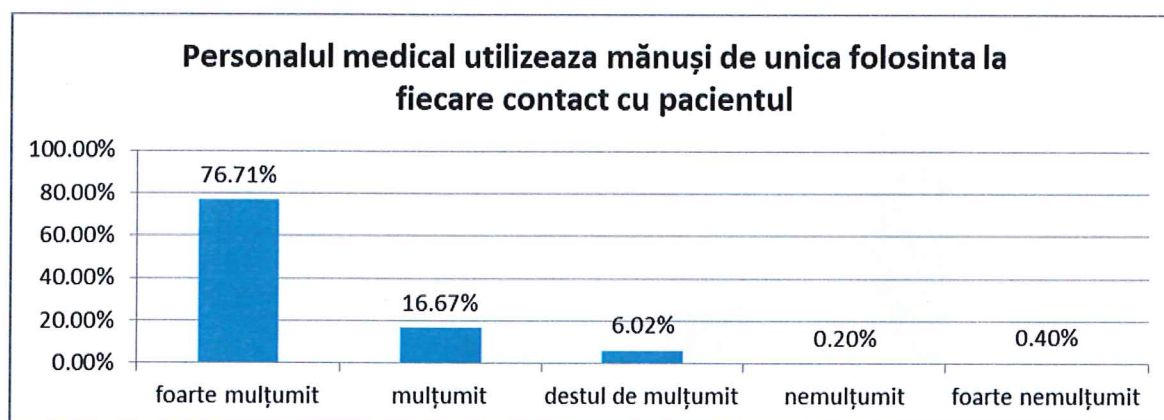
Grafic.18



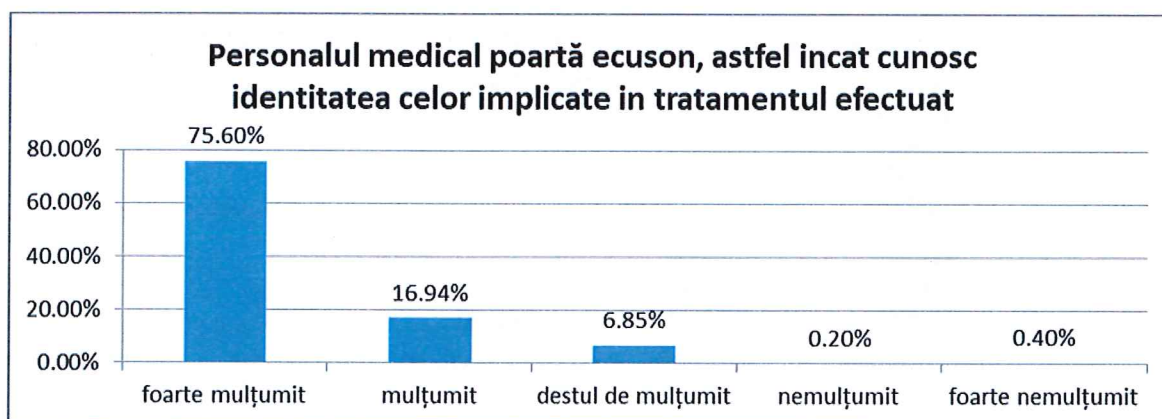
Grafic.19



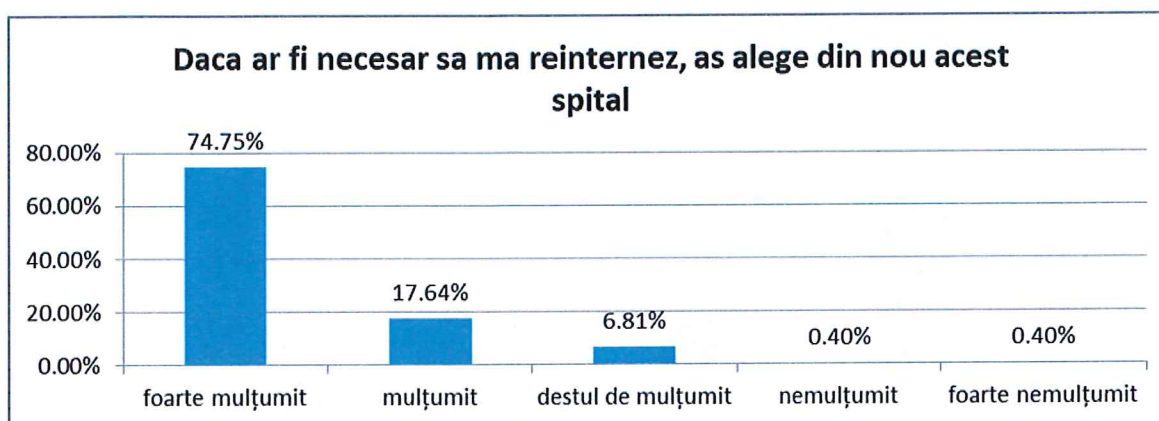
Grafic.20



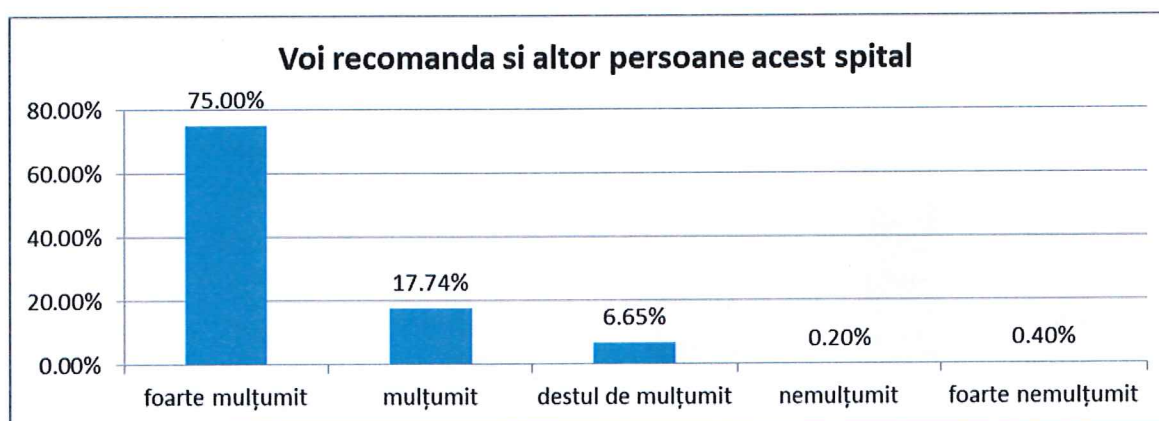
Grafic.21



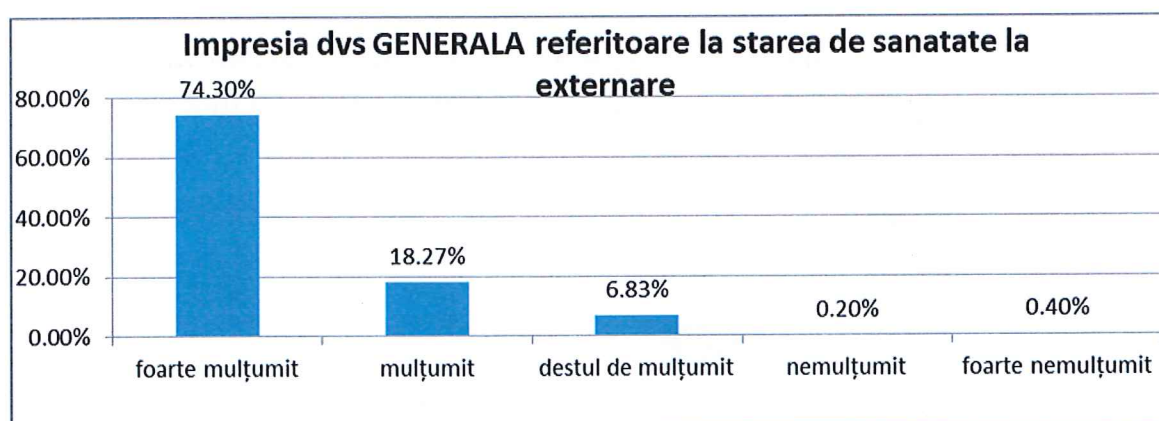
Grafic.22



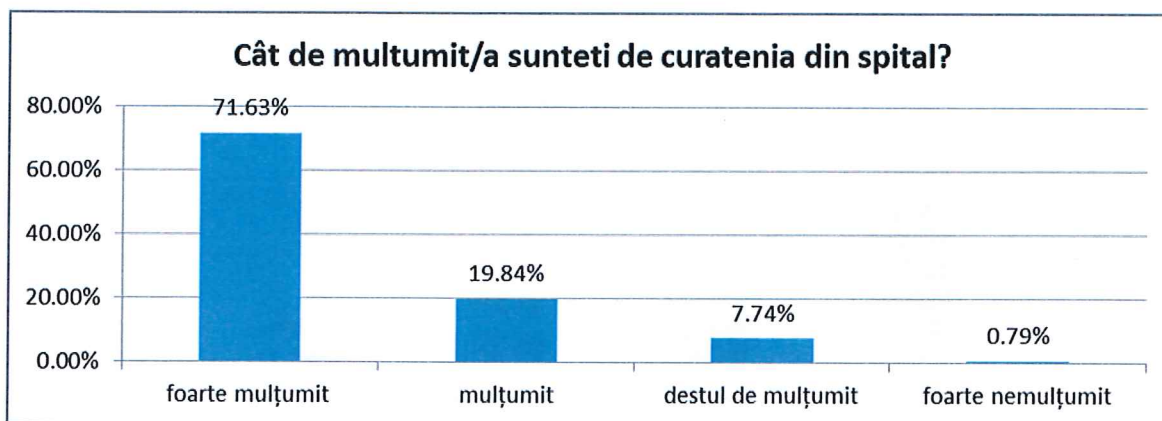
Grafic.23



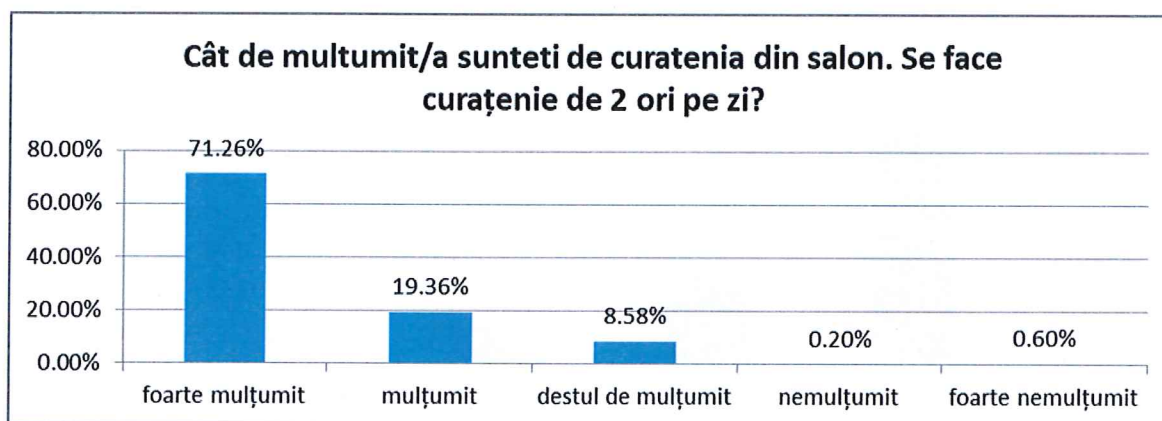
Grafic.24



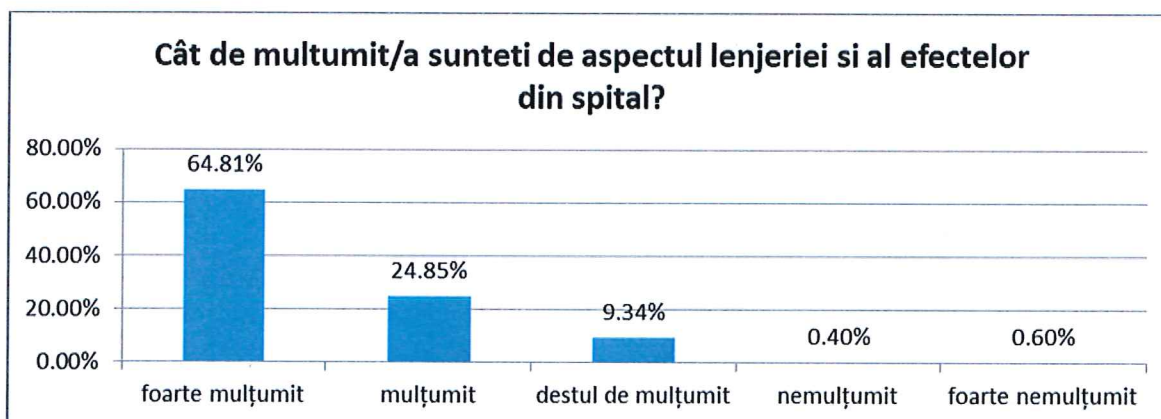
Grafic.25



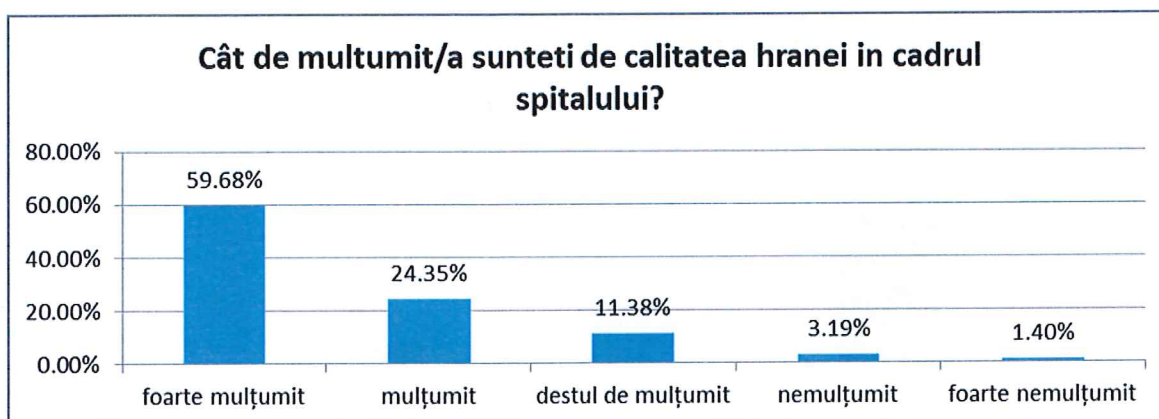
Grafic.26



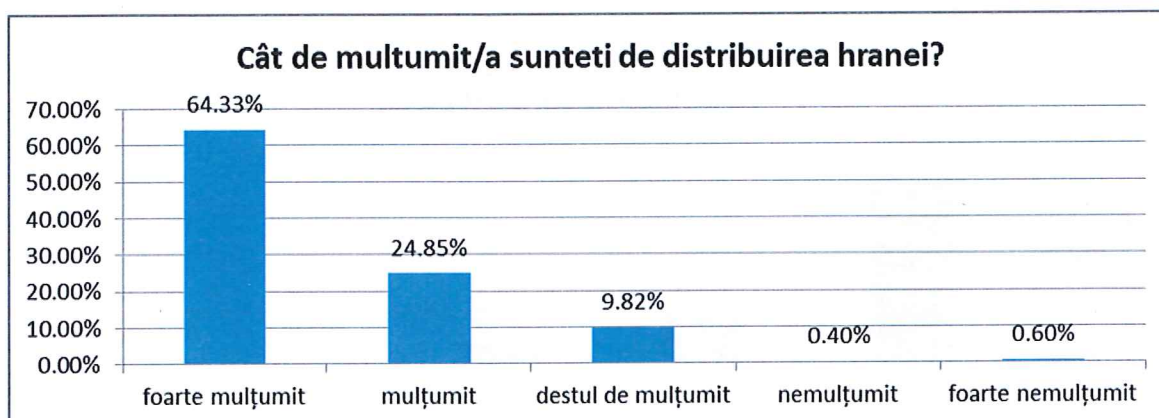
Grafic.27



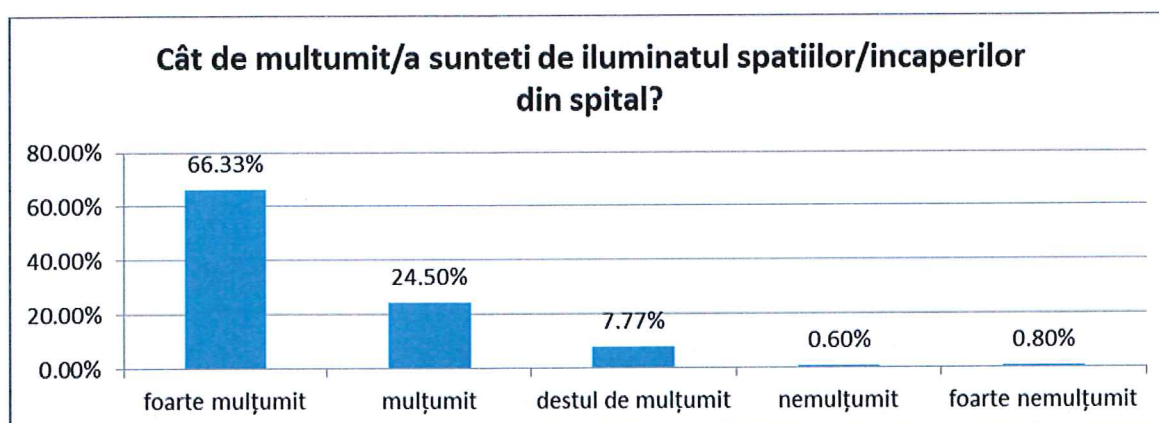
Grafic.28



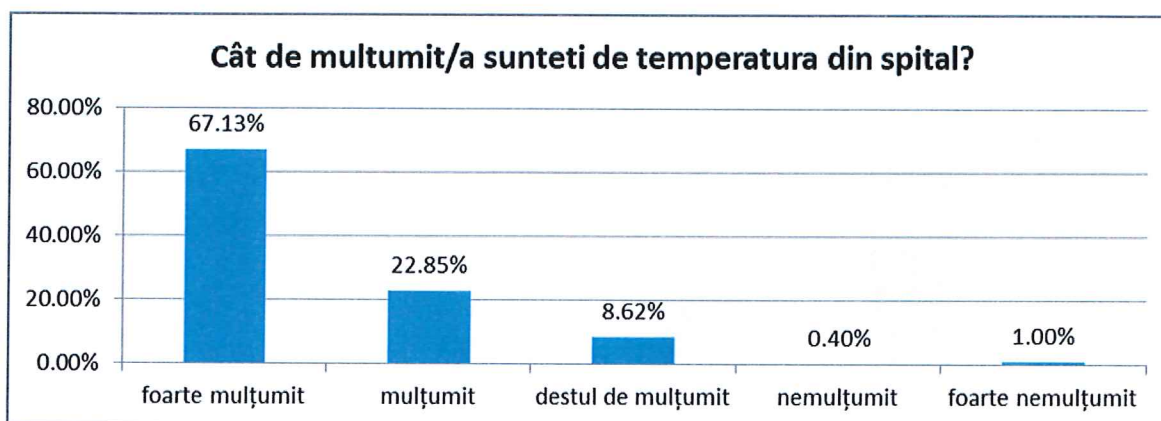
Grafic.29



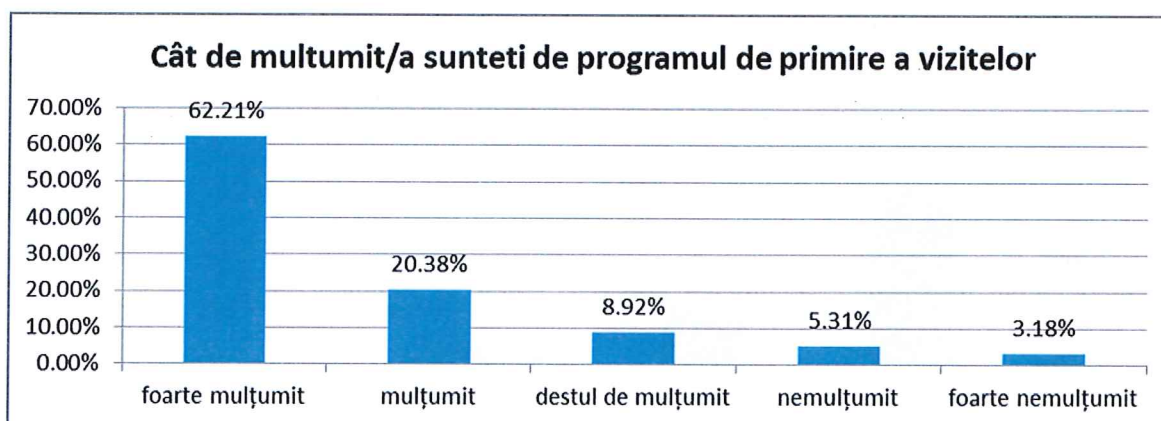
Grafic.30



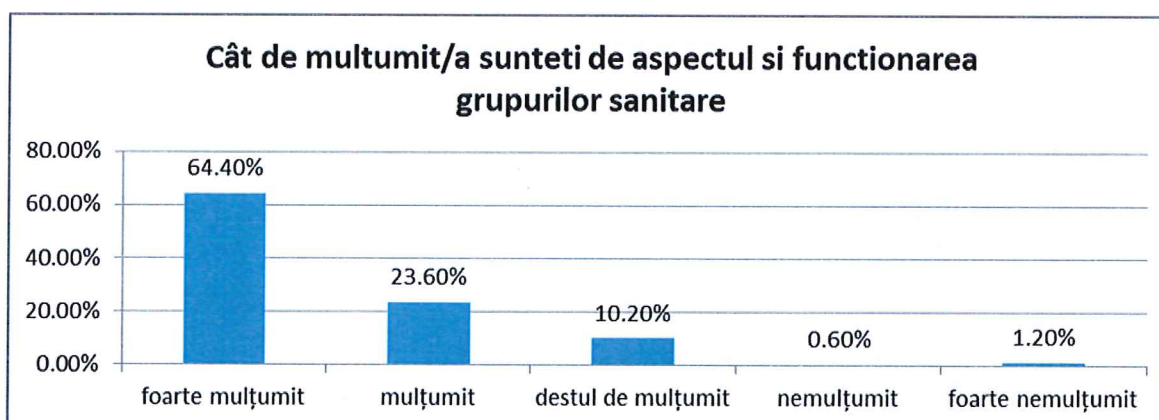
Grafic.31



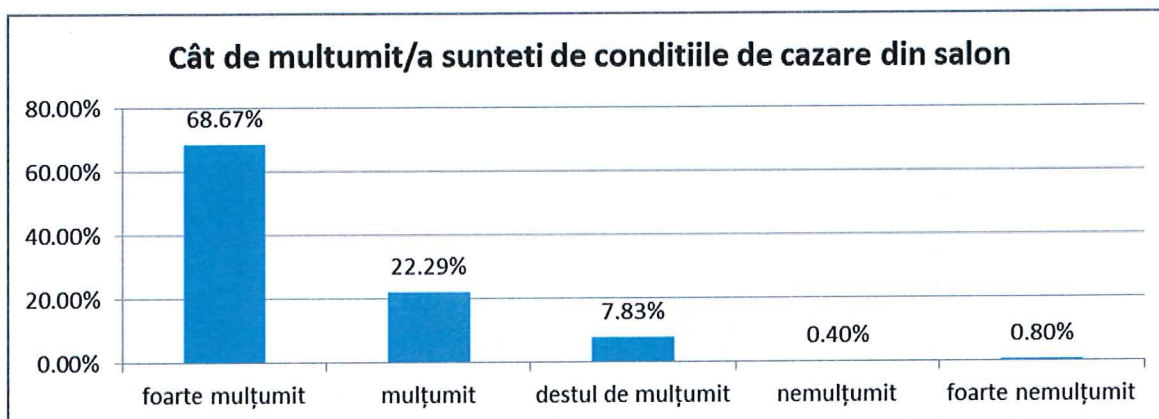
Grafic.32



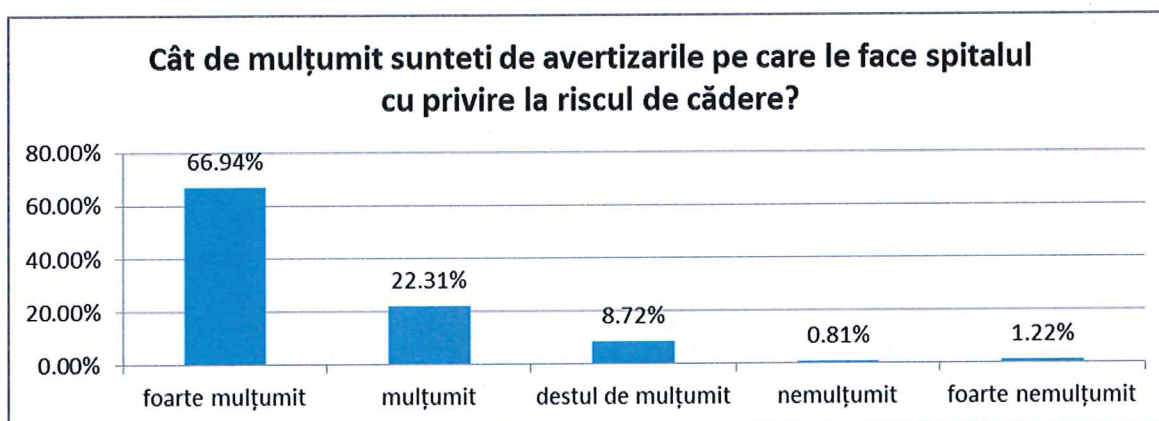
Grafic.33



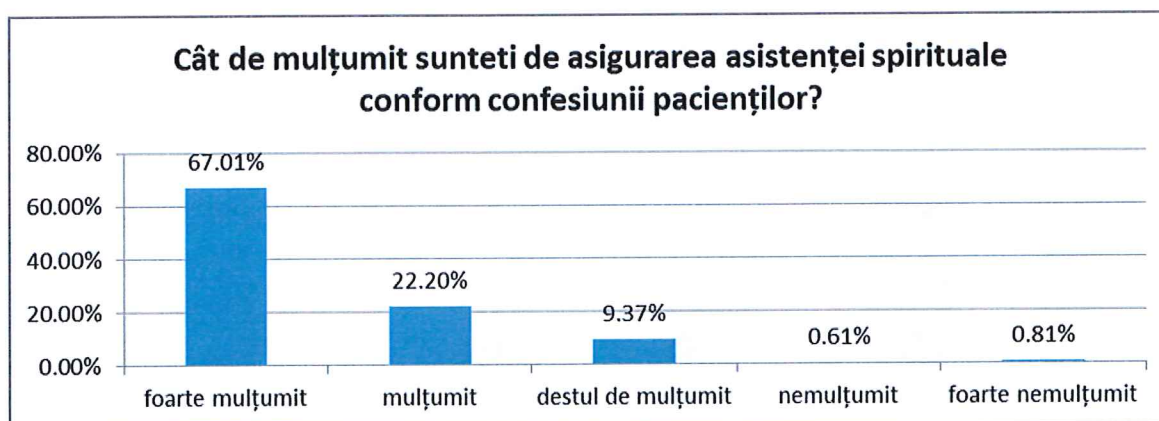
Grafic.34



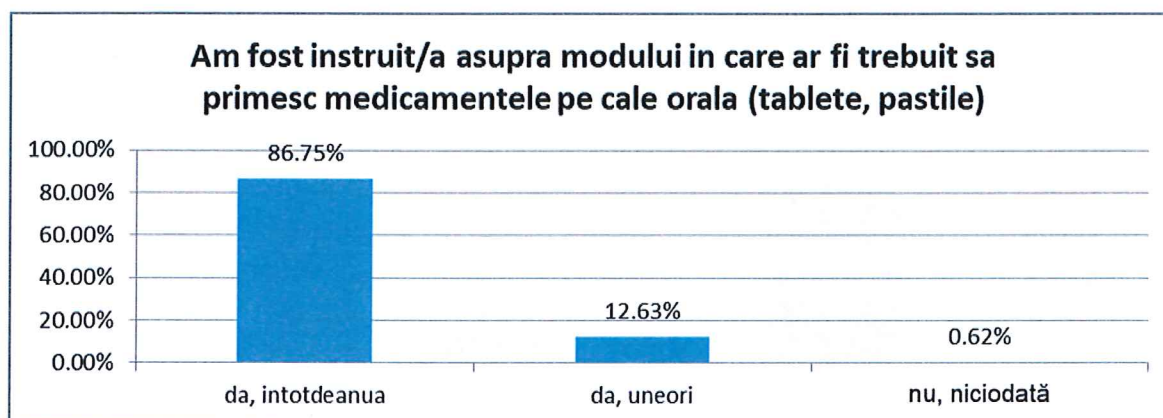
Grafic.35



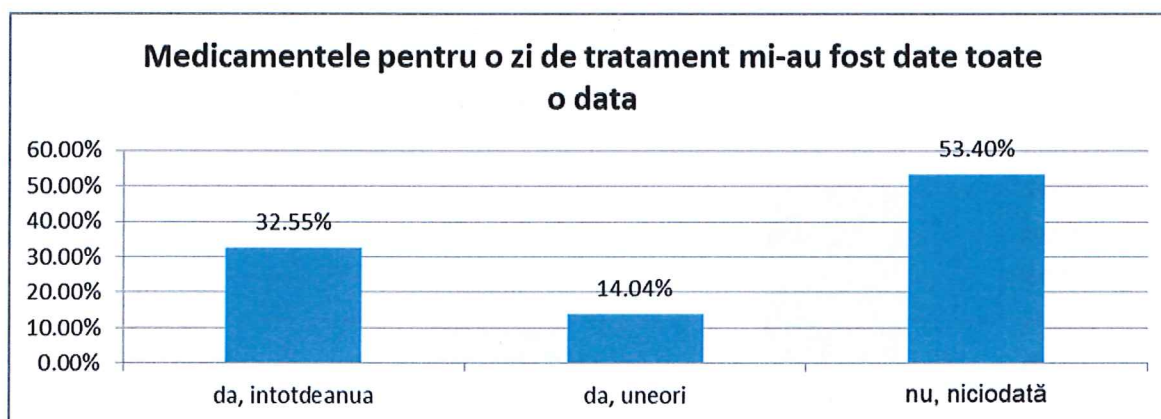
Grafic.36



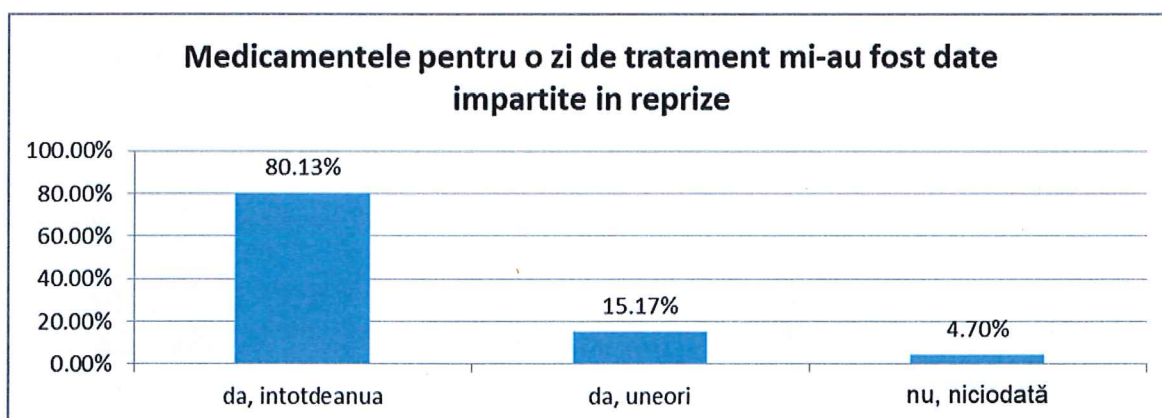
Grafic.37



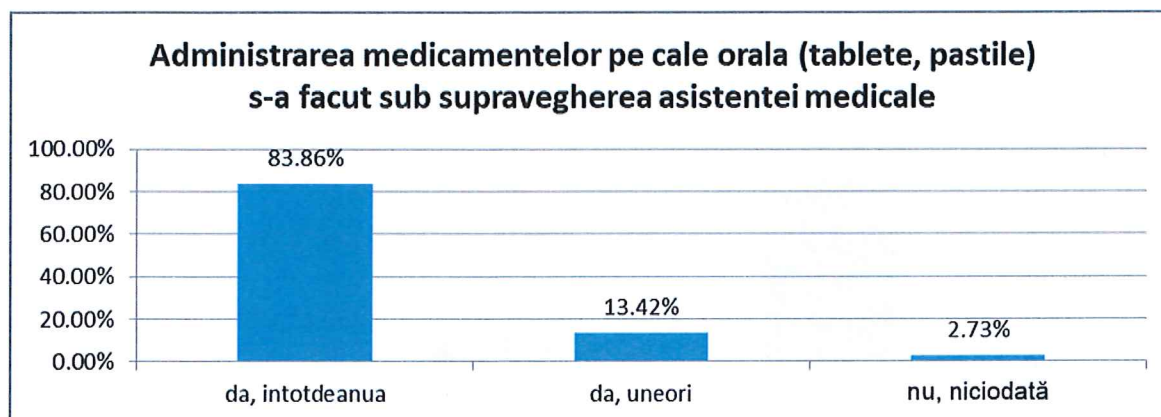
Grafic.38



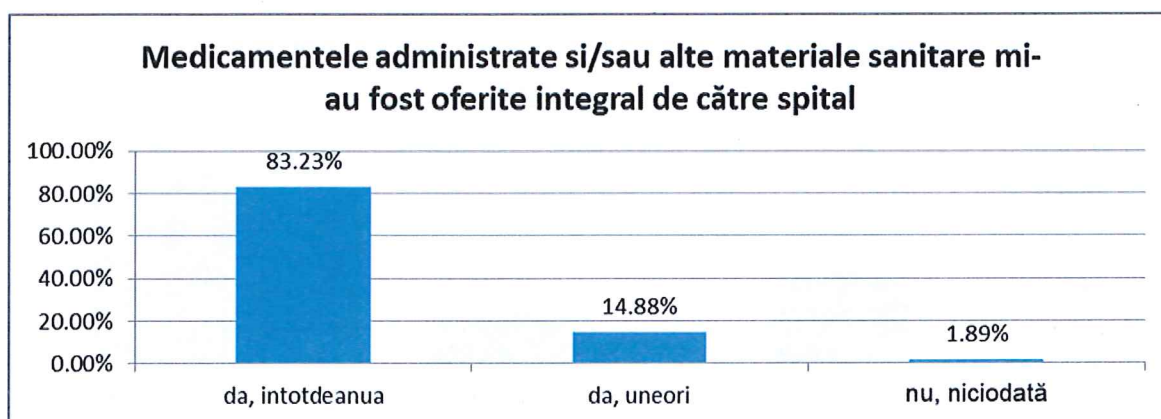
Grafic.39



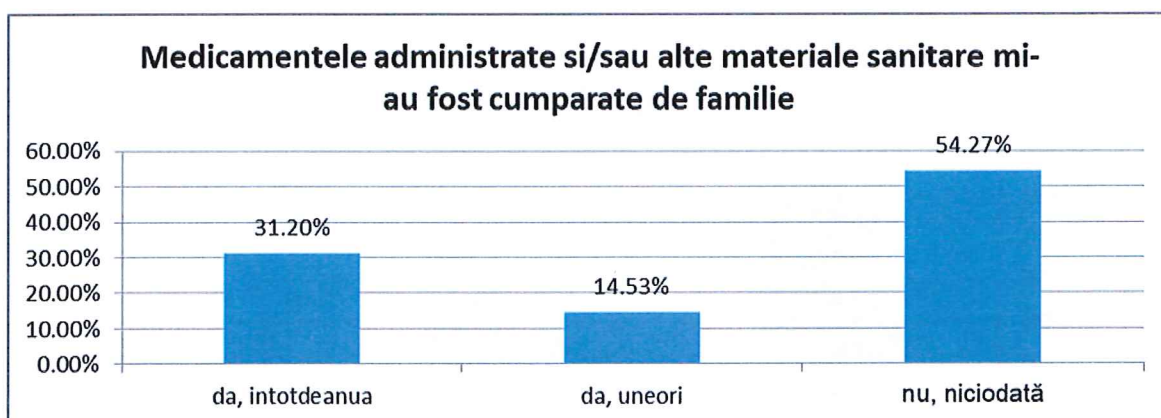
Grafic.40



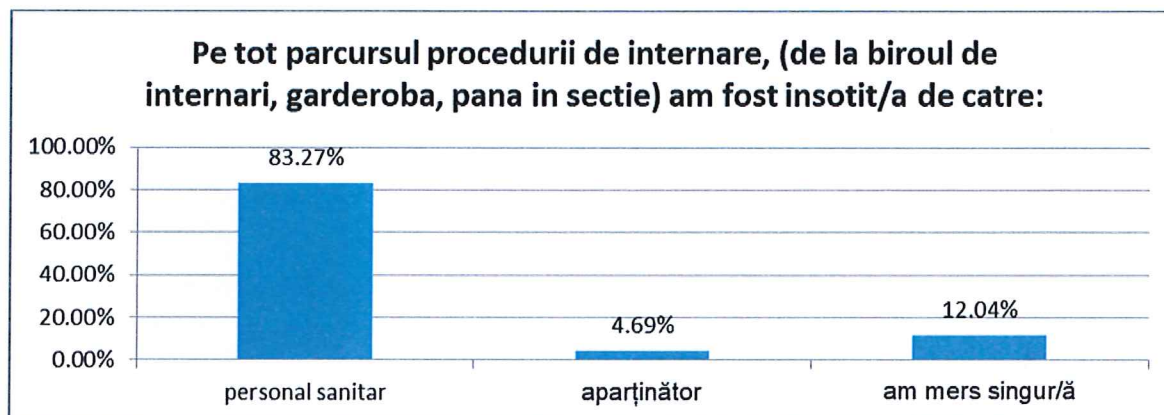
Grafic.41



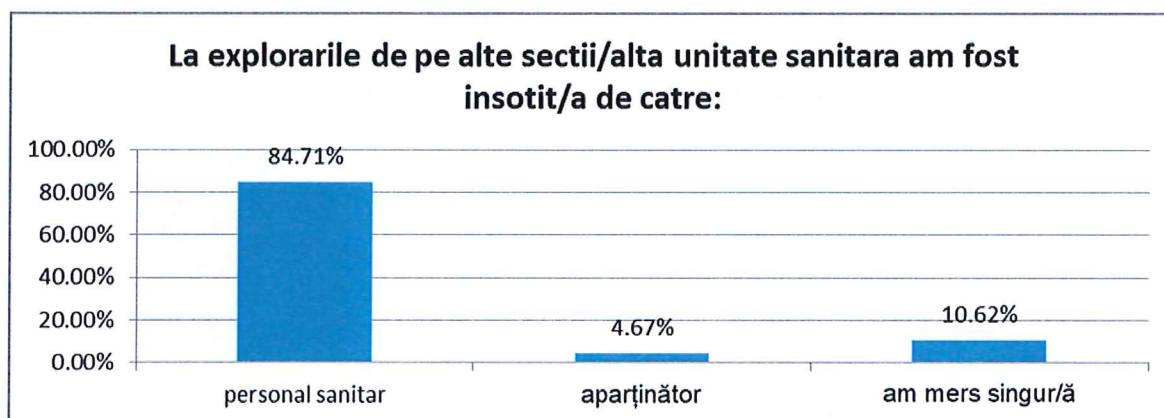
Grafic.42



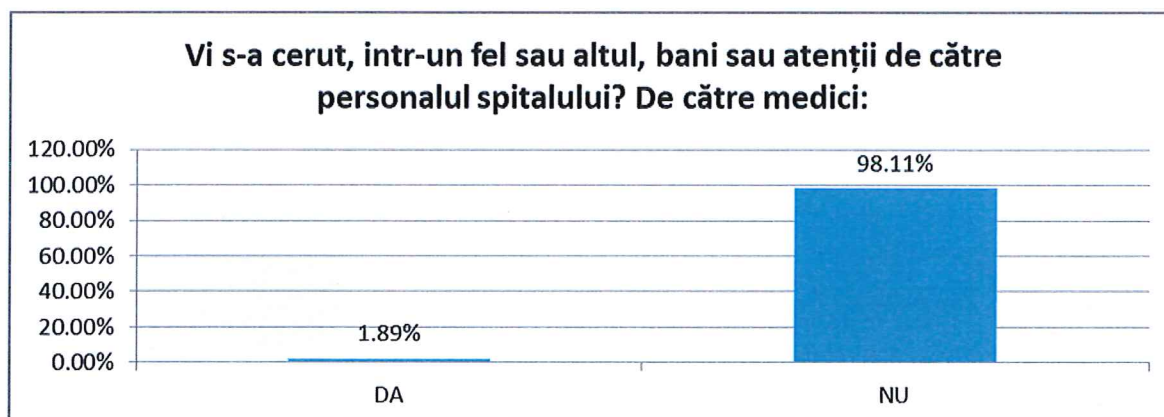
Grafic.43



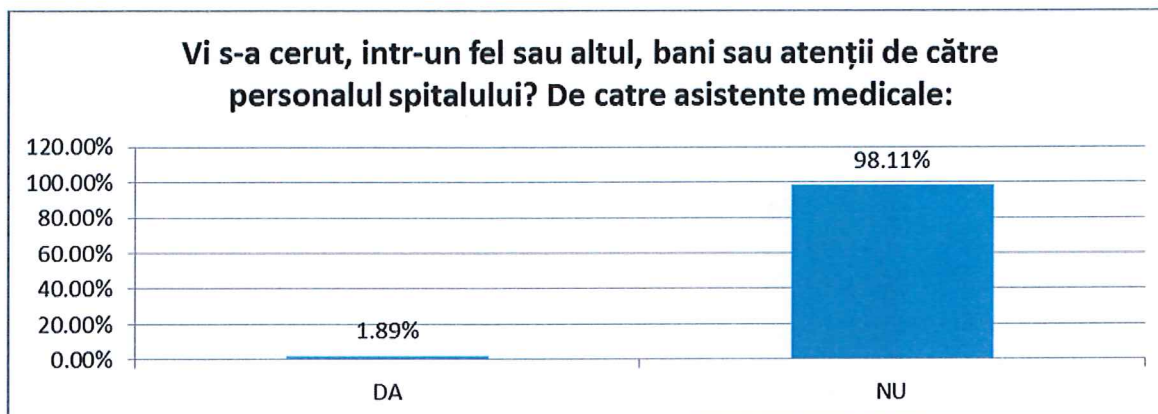
Grafic.44



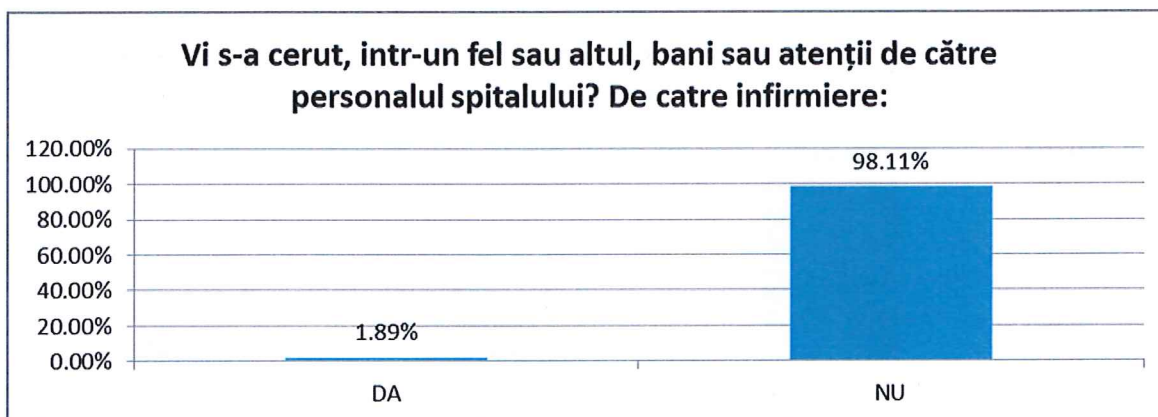
Grafic.45



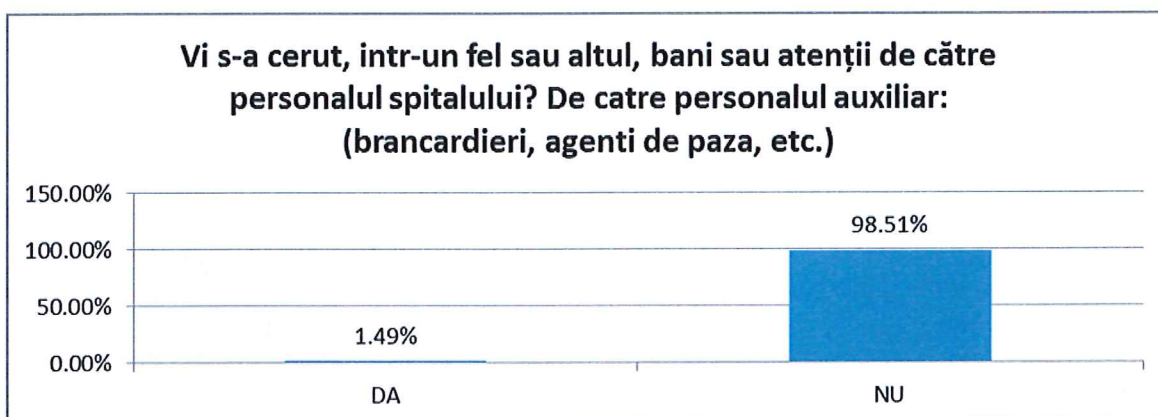
Grafic.46



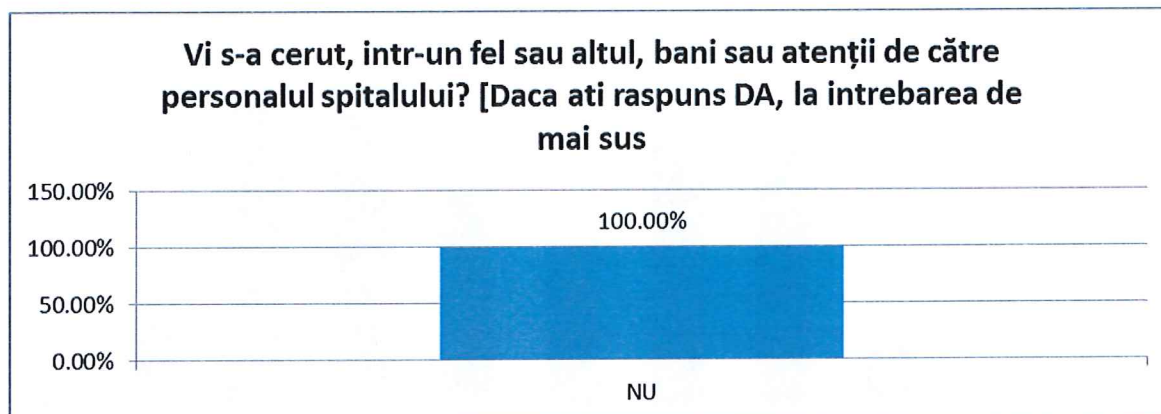
Grafic.47



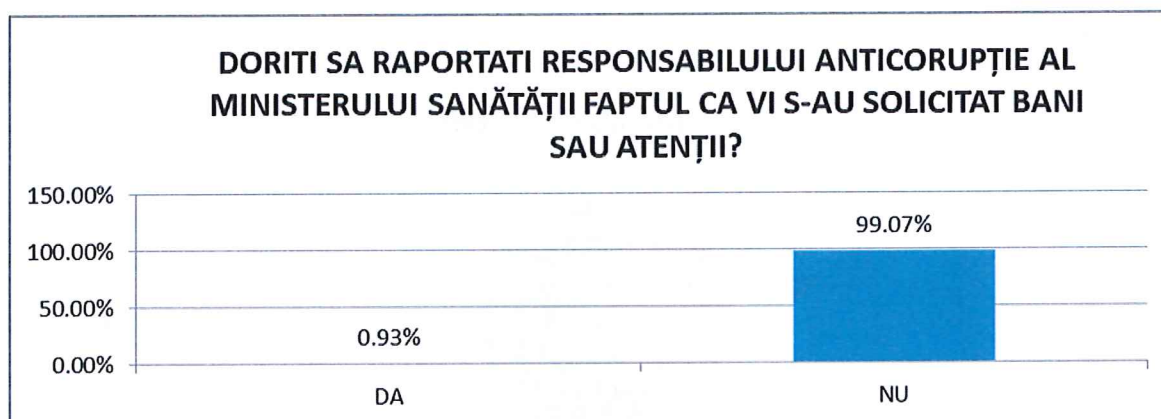
Grafic.48



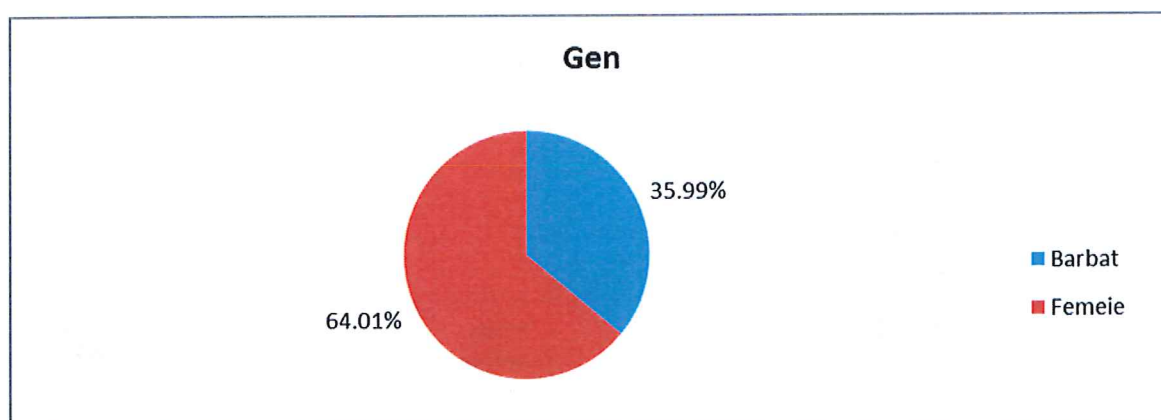
Grafic.49



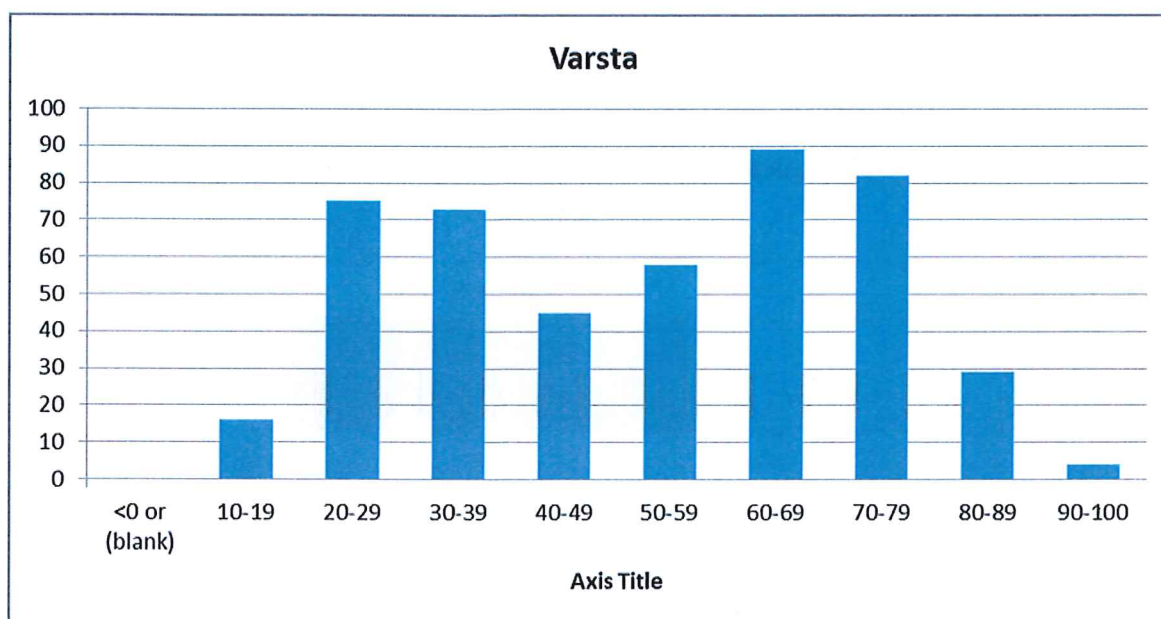
Grafic.50



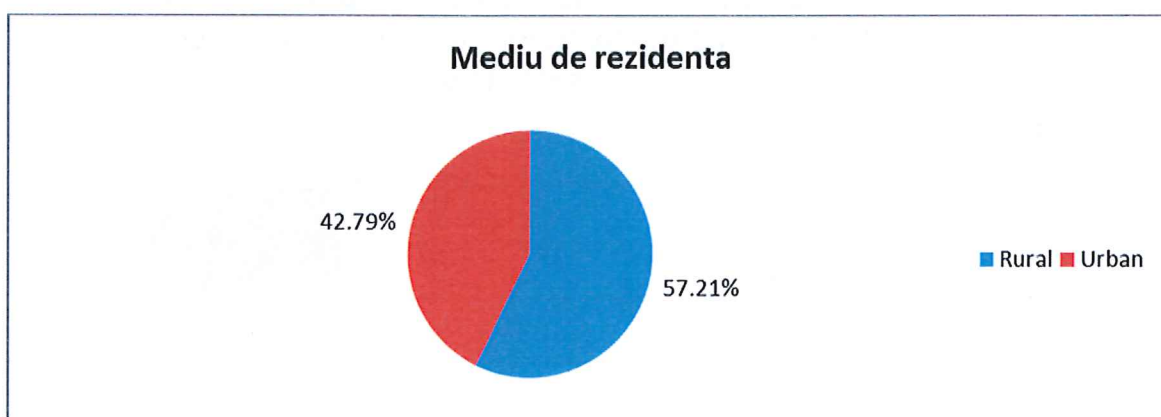
Grafic.51



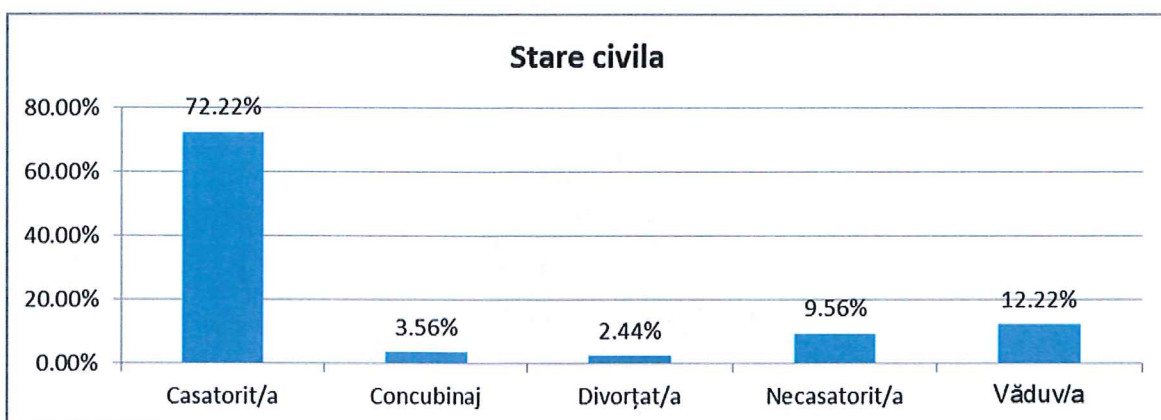
Grafic.52



Grafic.53



Grafic.54



Grafic.55

