



SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ BISTRIȚA



420094 Municipiul Bistrița, Bulevardul General Grigore Bălan, nr. 43, Tel/Fax: 0263.231.404
E-mail: contact@siub.ro

Nr. 16006 din 22.10.2021



Chestionar privind satisfacția pacientului SEPTEMBRIE 2021

În luna septembrie 2021, în cadrul Spitalului Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate **2030** externari, din care **718** chestionare respondente – pe suport de hartie și 249 chestionare respondente – online, 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
Apa caldă nu curge la dușuri, apa rece la dușuri	- am discutat cu asistentele șefe de la secțiile vizate (OG și ortopedie) care nu aveau cunoștință de	Șefi secție Serv. Administrativ	01.10.2021	Intră în atribuția asistentei șefe de secție să sesizeze toate defecțiunile apărute pe secție și a serviciului

	aceste aspecte, au făcut verificări și s-a constatat că la dușuri este apă și nu există nici o defecțiune			administrativ să le soluționeze în cel mai scurt timp posibil
Apa nu este la temperatura potrivită pentru duș	La Secția Recuperare, fiind distanța mare între centrală și clădire, temperatura apei este destul de scăzută. Secția va fi relocată în cel mai scurt timp posibil	Serv. Administrativ	31.12.2021	
Lipsa butoane de panică în saloane și rezerve	Instalarea de butoane de panică în momentul reabilitării clădirilor	Serv. Administrativ	31.12.2023	
Lenjerie murdară	Anunțarea asistentei șefe și verificarea lenjeriei de la nivelul secției	Șef secție	01.10.2021	Verificarea periodică a lenjeriei intră în atribuția asistentei șefe
Lipsă personal	Stabilirea numărului de pacienți/asistent la nivelul Comp. Urologie și solicitarea de	Medic / asistent coordonator compartiment	01.10.2021	Stabilirea numărului de pacienți /asistent și solicitarea de personal se face de către

	personal din partea conducerii compartimentului, dacă este cazul			conducerea secției
Temperatură scăzută în saloane	Se va modifica programul de căldura în spital	Serv. Administrativ	01.10.2021	Creșterea sau scăderea orelor de încălzire a saloanelor din cadrul SJUB se face în funcție de temperatura de afară
Paravane pentru protecția intimității pacienților	Referat de necesitate din partea secției către achiziții (chirurgie)	Asistenta șefă Serv. financiar-contabil	01.10.2021	Existența paravanelor la următoarea verificare a secției
Prize defecte	Verificarea prizelor de la nivelul secției pediatrie	Electrician	01.10.2021	

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

IMPRESIE POZITIVĂ: Impresiile pozitive scrise în chestionare sunt în general despre evoluția serviciilor din spital, despre amabilitatea și pregătirea personalului medical și nemedical și mulțumiri adresate întregii echipe! Secțiile frecvente sunt: ORL, Pediatrie, Recuperare, Cardiologie, OG, NN, Cronici, Diabet.

IMPRESIE POZITIVĂ: - ONLINE : Cele mai frecvente sunt din secțiile Medicină Intrenă, Boli Infecțioase și Oncologie cu privire la amabilitatea și la profesionalismul personalului și a calității serviciilor medicale.

IMPRESIE NEGATIVĂ:

- Disfuncționalități apă caldă: lipsa apei calde, temperatură scăzută a apei la duș (OG, Ortopedie, Recuperare, Pediatrie)
- Necesitatea unui buton de panică pentru pacienții imobilizați - ORTOPIEDIE
- Nemulțumiri cu privire la hrana pentru însoțitori. – PEDIATRIE – *Persoana care însoțește minorul de peste 3 ani plătește 20 ron/ zi și beneficiază de mâncare și cazare*
- Comportament neadecvat medici și personal auxiliar - PEDIATRIE
- Lenjeria murdară - UROLOGIE

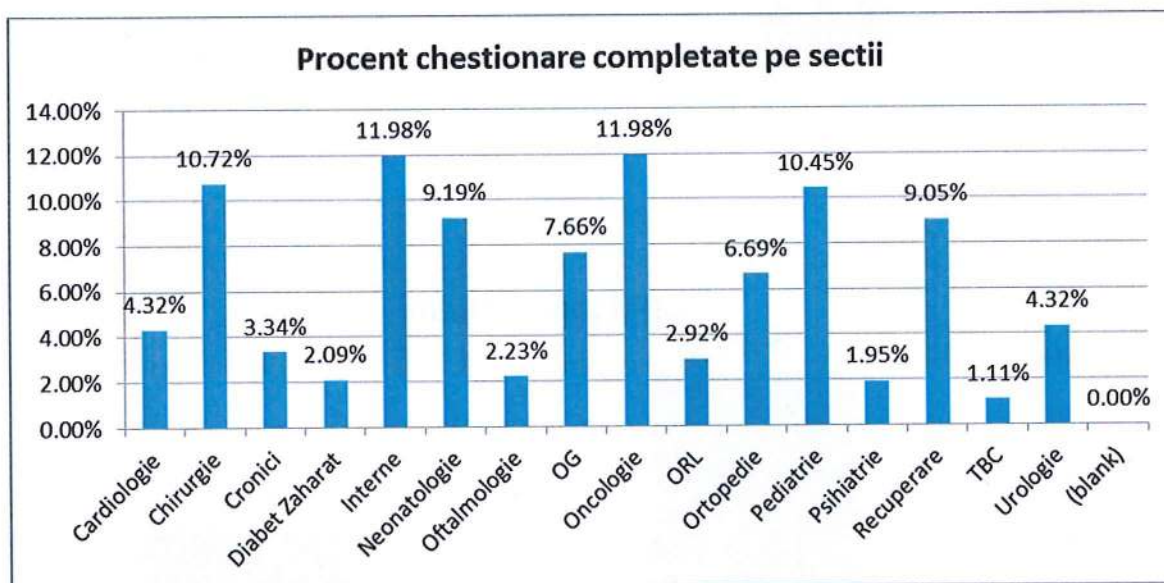
➤ Personal insuficient - UROLOGIE

IMPRESIE NEGATIVĂ: - **ONLINE** au fost cu privire la testele COVID care inițial sunt negative (cele rapide) și apoi pozitive (PCR), plata la pacienții decedați, mâncare slab calitativă, comunicare medicilor și a asistentelor lasă de dorit în special în secția Boli Infecțioase și Chirurgie, lipsa paravanelor de protecție a intimității pacienților în Chirurgie și UPU, testarea la antibiotic, prezența personalului medical în saloane se face la intervale mari de timp, comunicare între turele de dimineață și după masă cu privire la nevoile pacienților (la personalul auxiliar), modalitate de alocare a hranei în prima zi de internare (se acordă numai la cină), supravegherea tratamentului intravenos, repartizarea pacienților în saloane în funcție de patologii (pediatrie), comunicarea medicilor cu pacienții cu privire la diagnostic, tratament ambulator în secțiile OG și Pediatrie. La nivelul secției Pediatrie multe persoane se plâng de faptul că se fumează în baie, saloanele nu se aerisesc, medicii nu consultă pacienții și se poartă neadecvat cu aceștia, comportamentul unor asistente și a personalului auxiliar lasă mult de dorit. În general pacienții sunt nemulțumiți datorită lipsei de comunicare a medicilor și a atitudinii superioare față de ei.

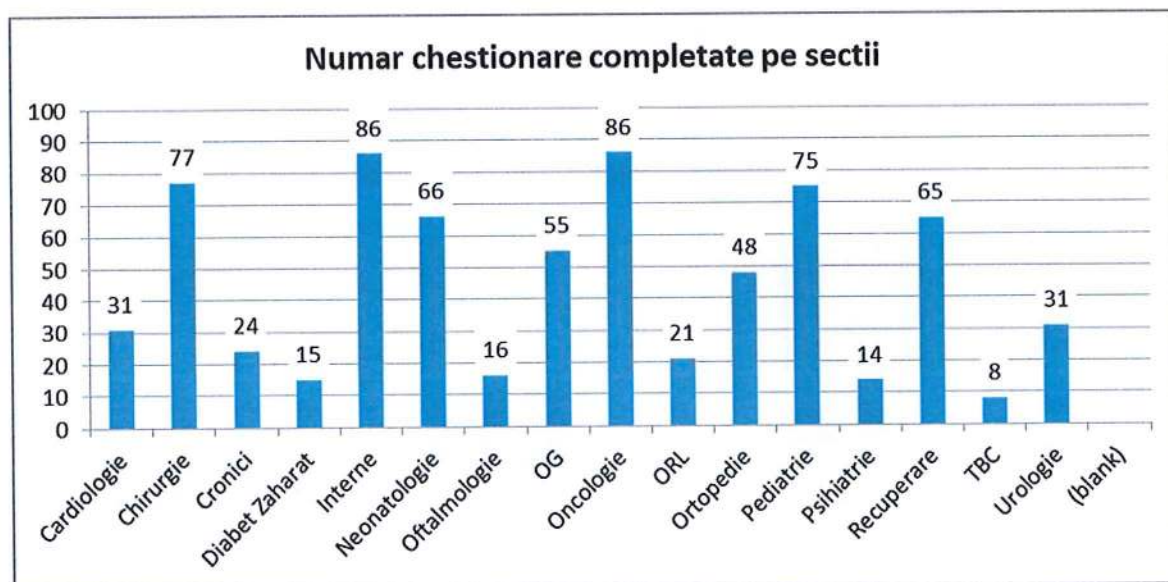
Șef Serviciul Managementul Calității

Ec. Moruțan Mihaela

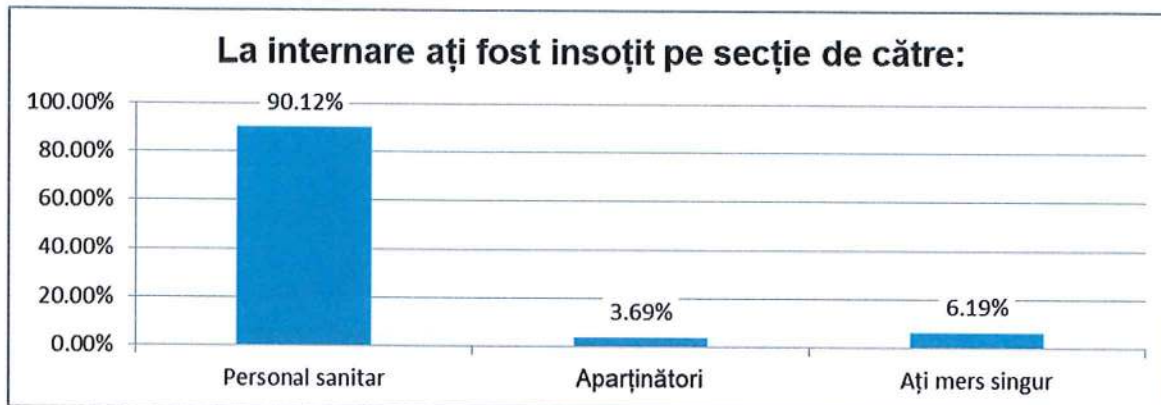
Grafic. 1



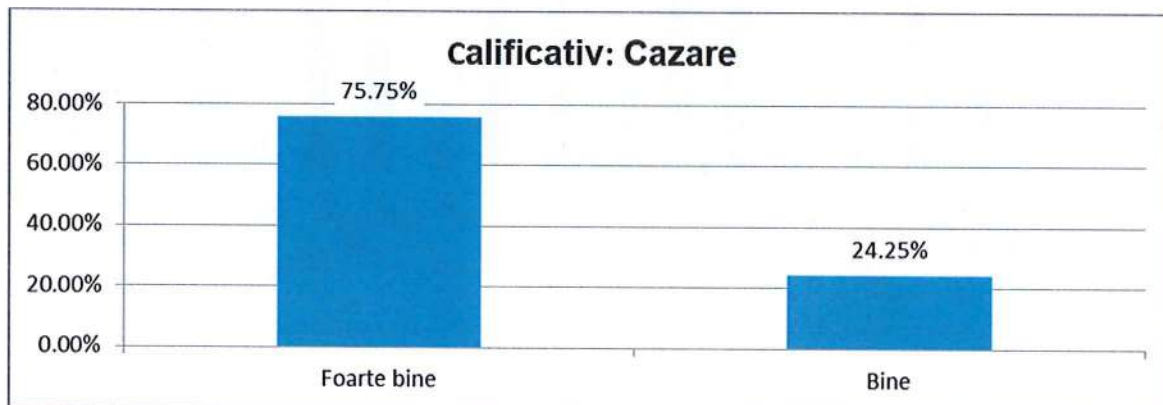
Grafic. 2



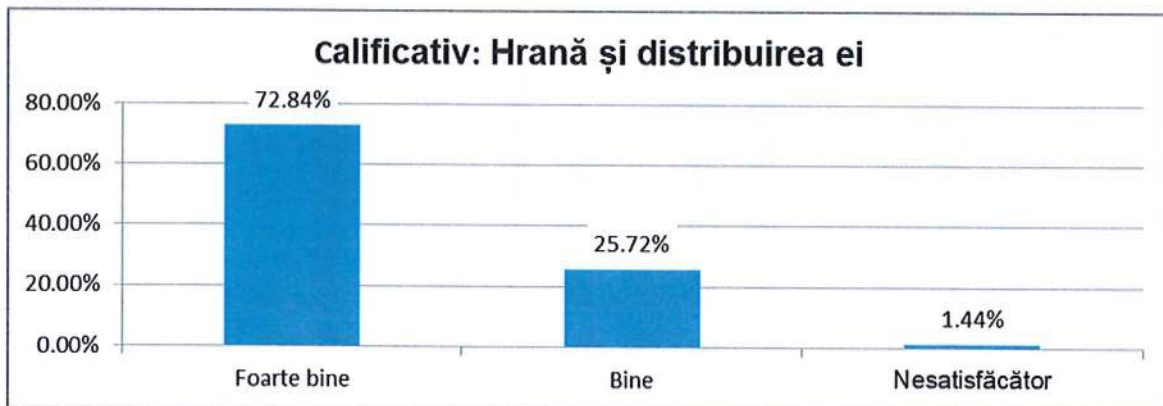
Grafic. 3



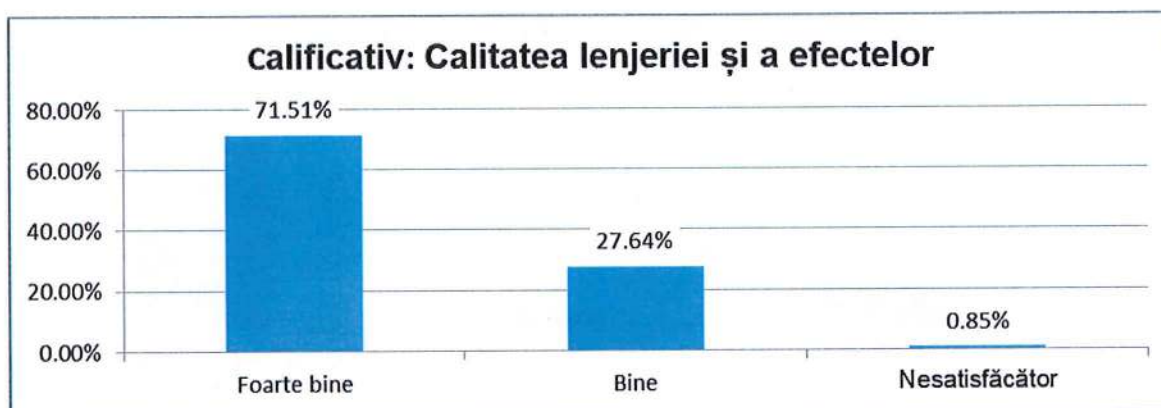
Grafic.4



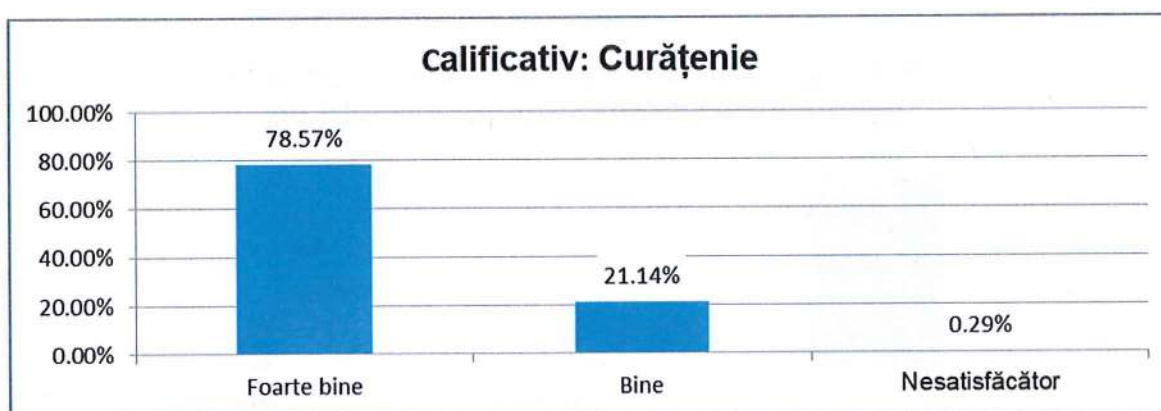
Grafic.5



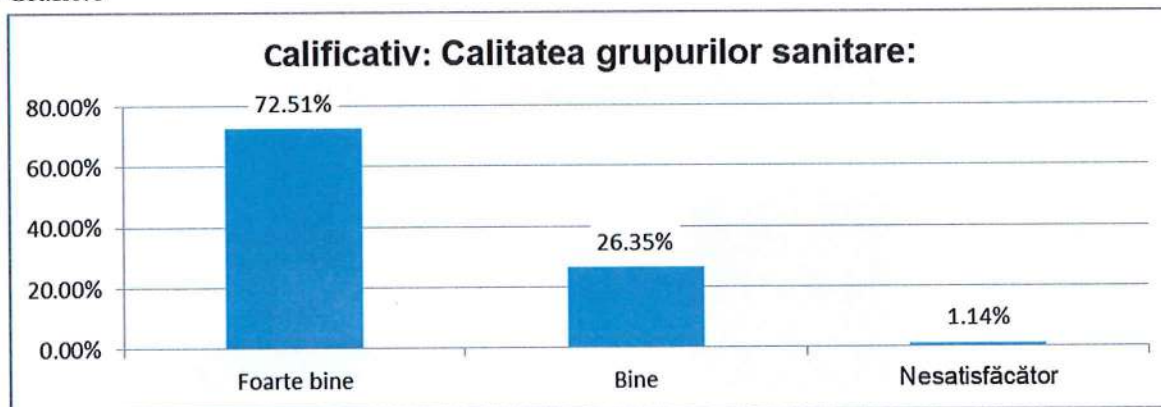
Grafic.6



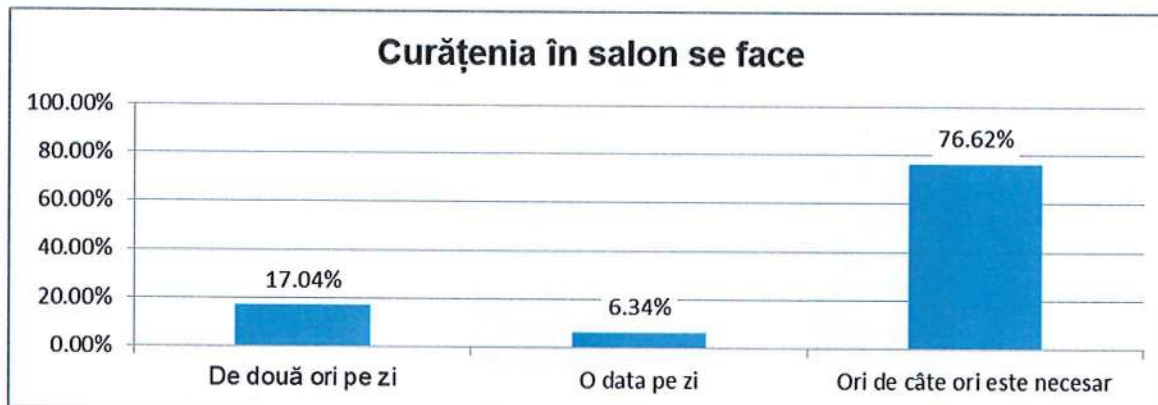
Grafic.7



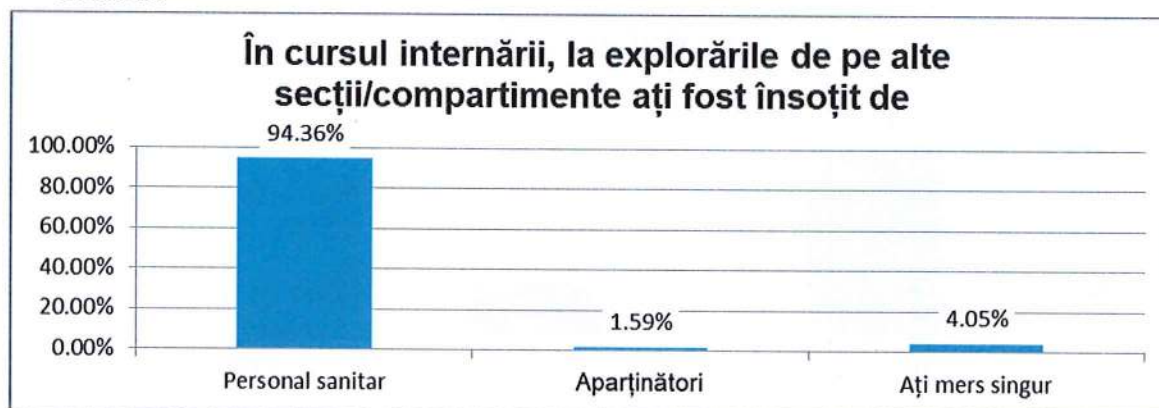
Grafic.8



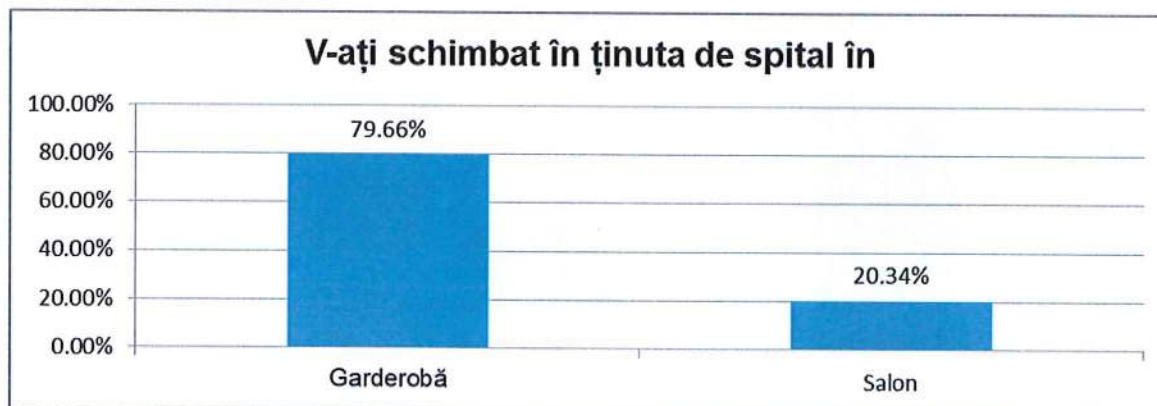
Grafic.9



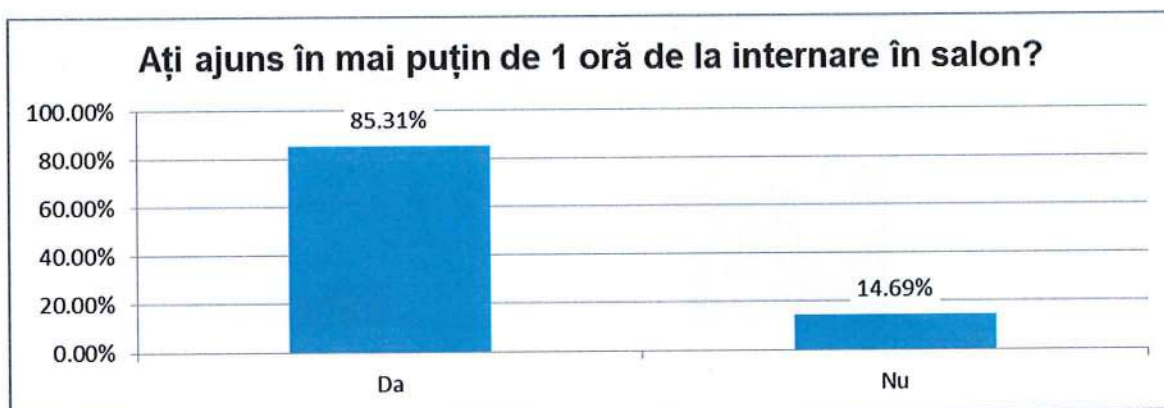
Grafic.10



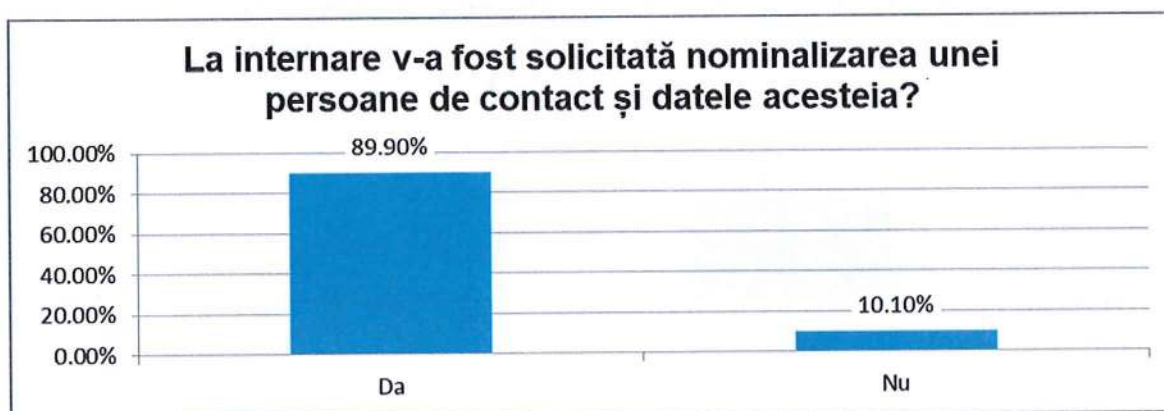
Grafic.11



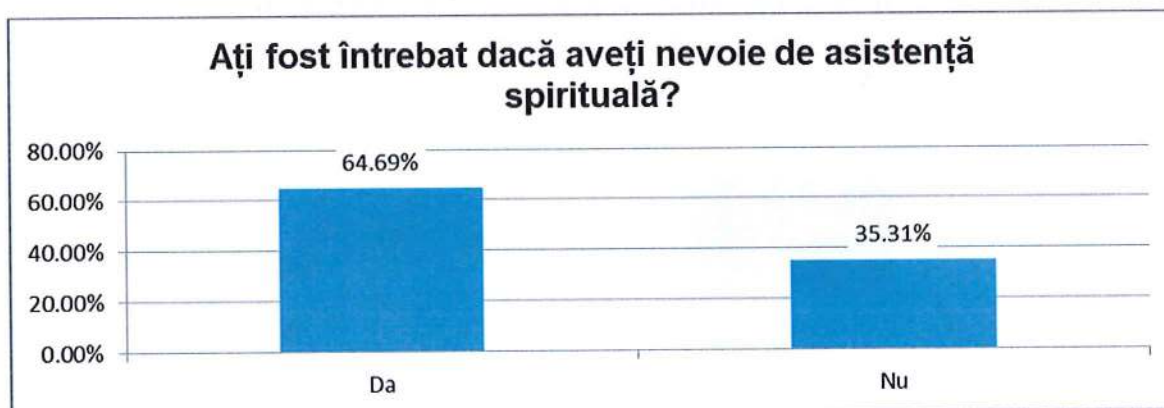
Grafic.12



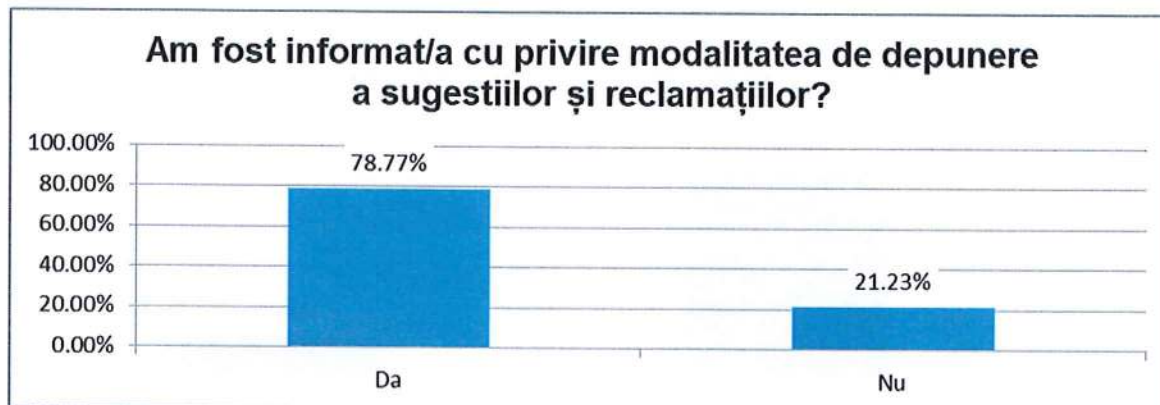
Grafic.13



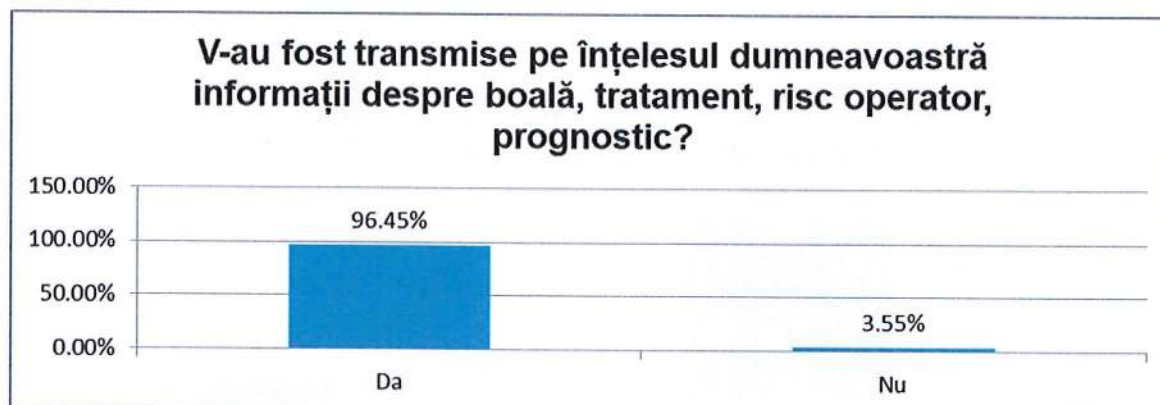
Grafic.14



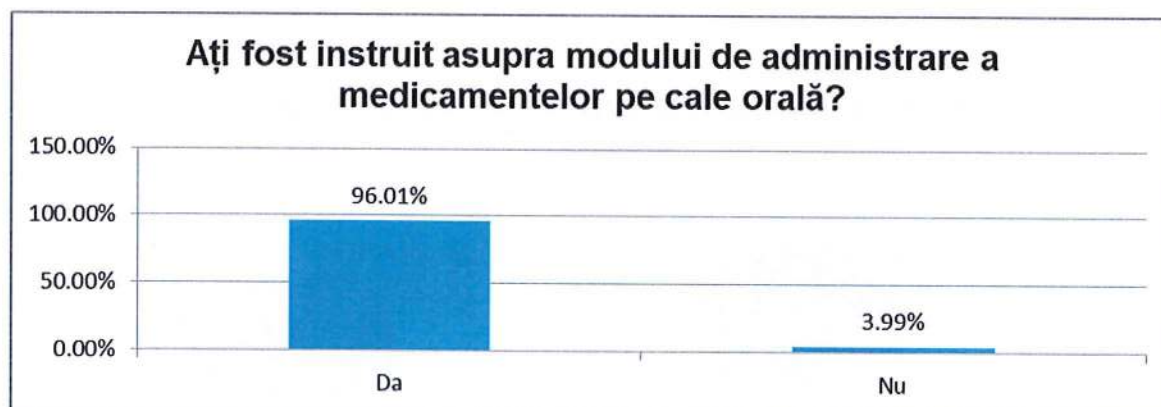
Grafic.15



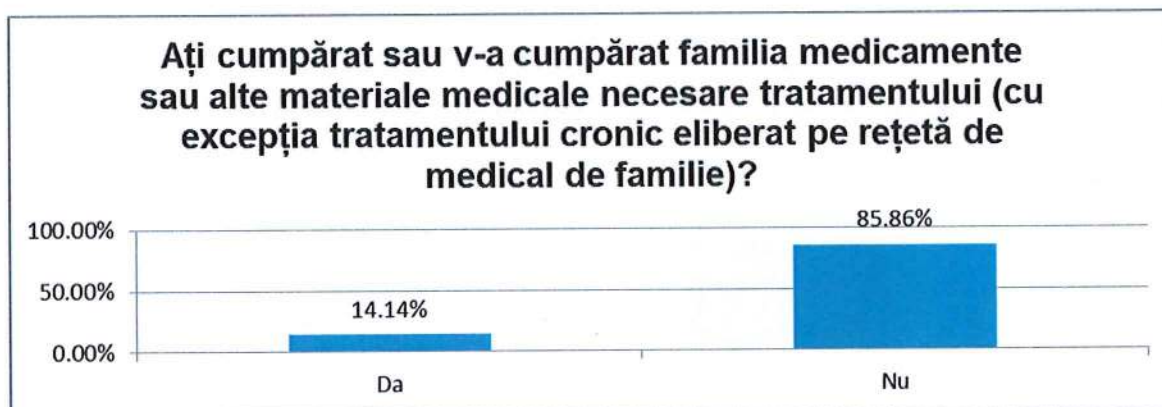
Grafic.16



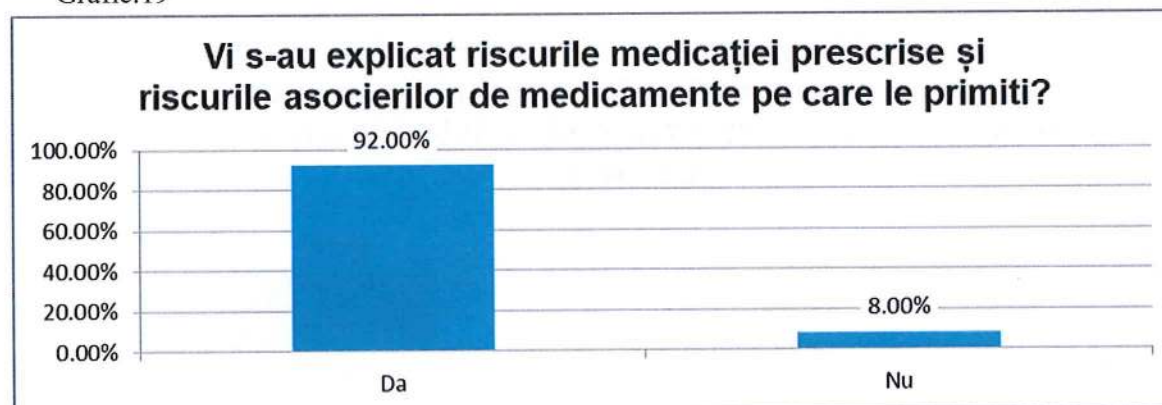
Grafic.17



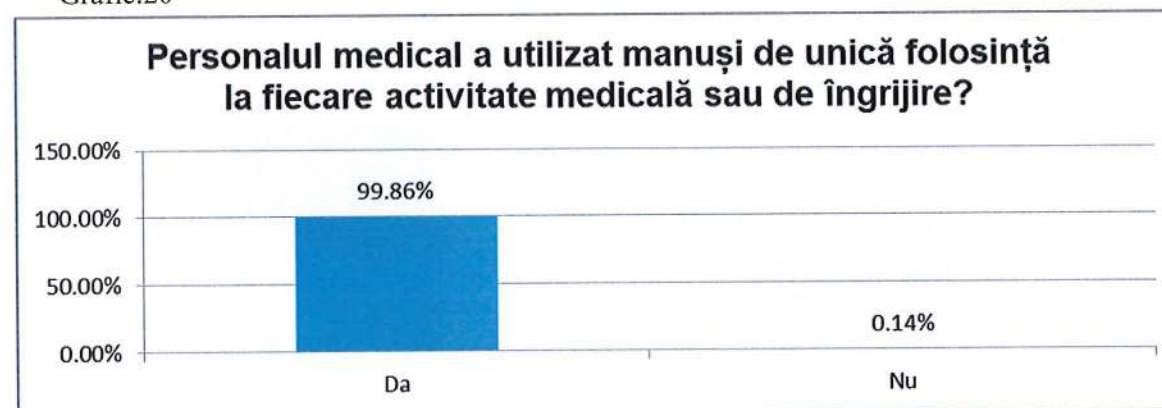
Grafic.18



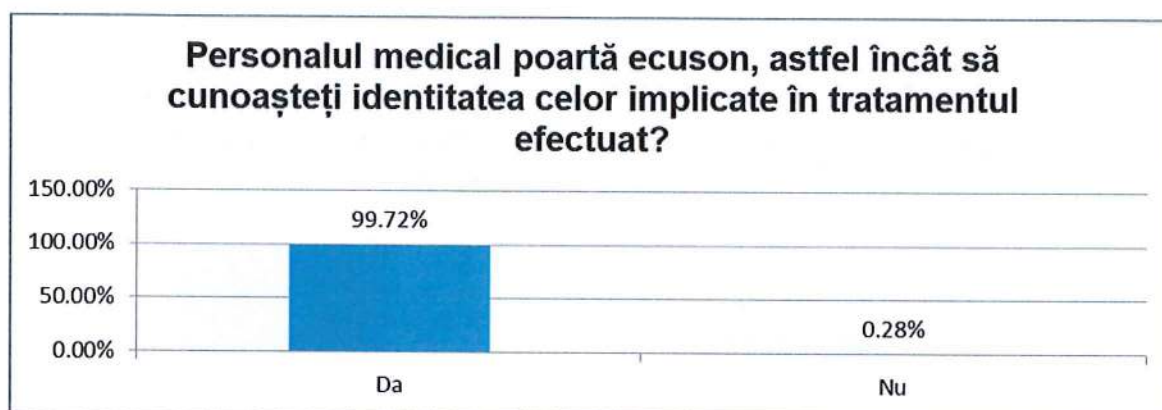
Grafic.19



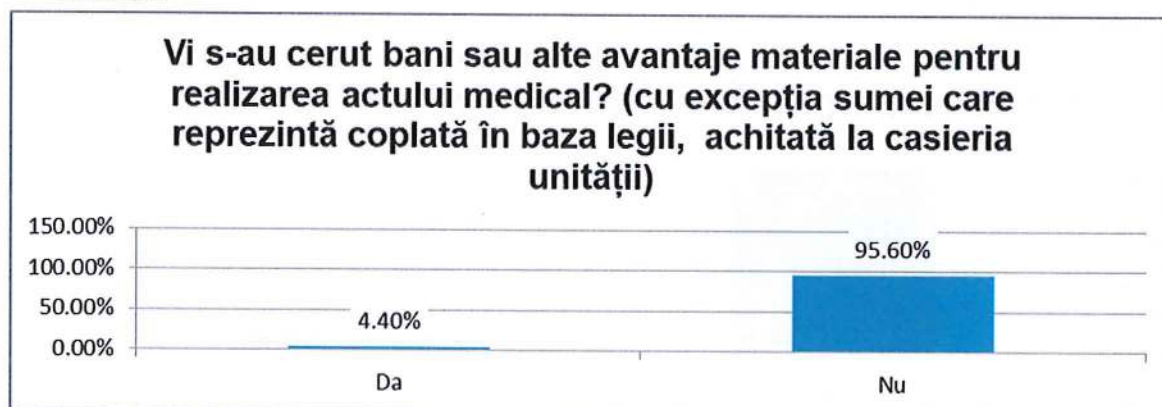
Grafic.20



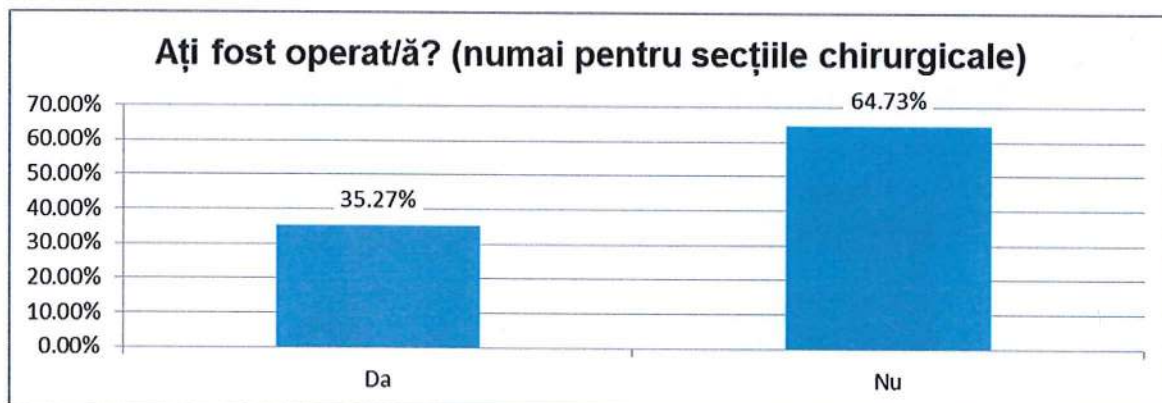
Grafic.21



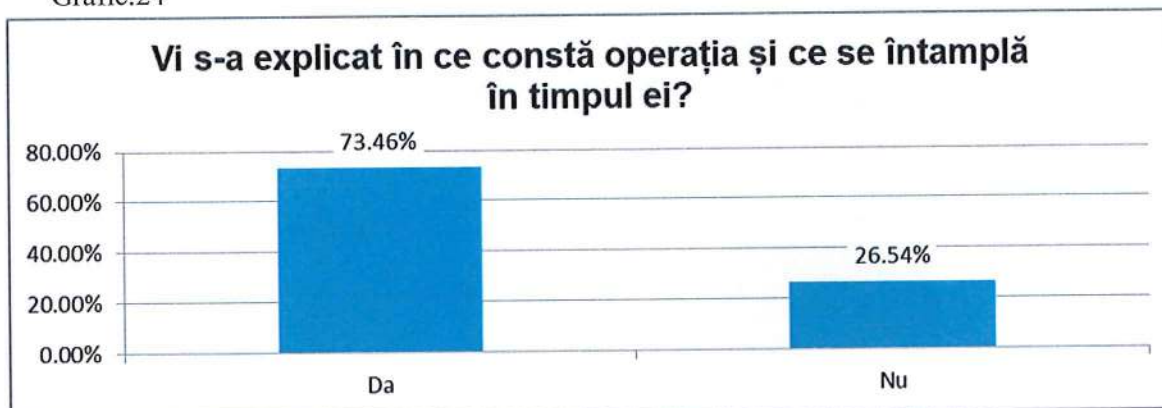
Grafic.22



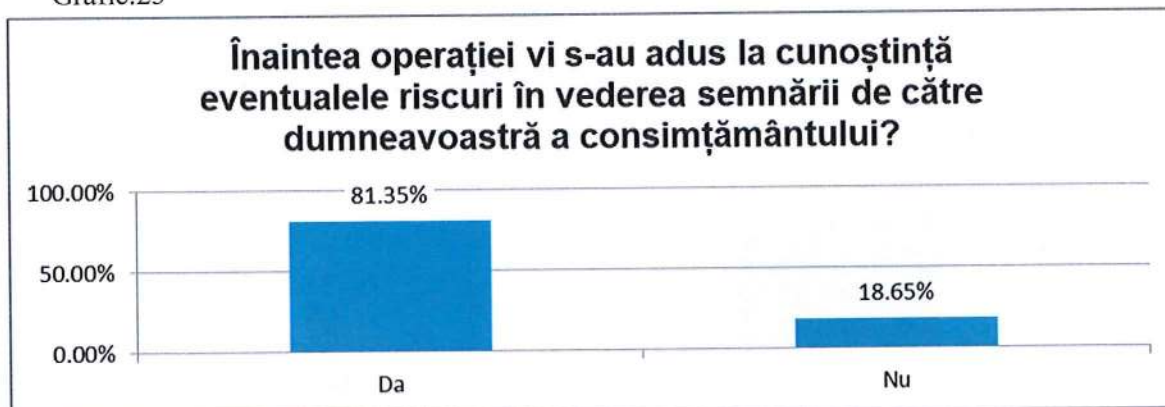
Grafic.23



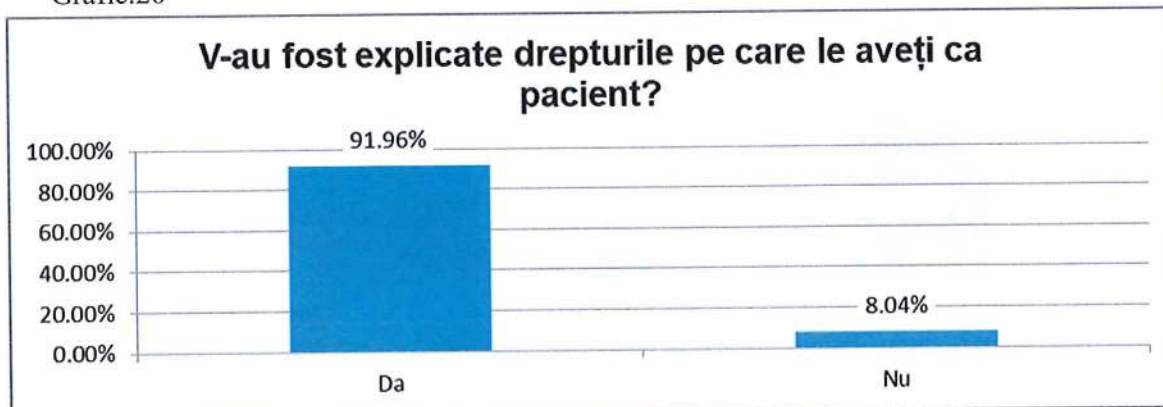
Grafic.24



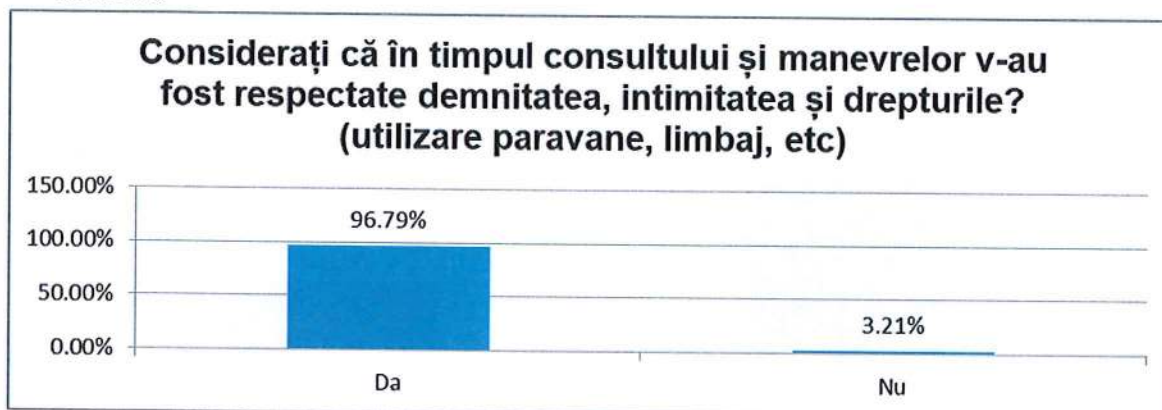
Grafic.25



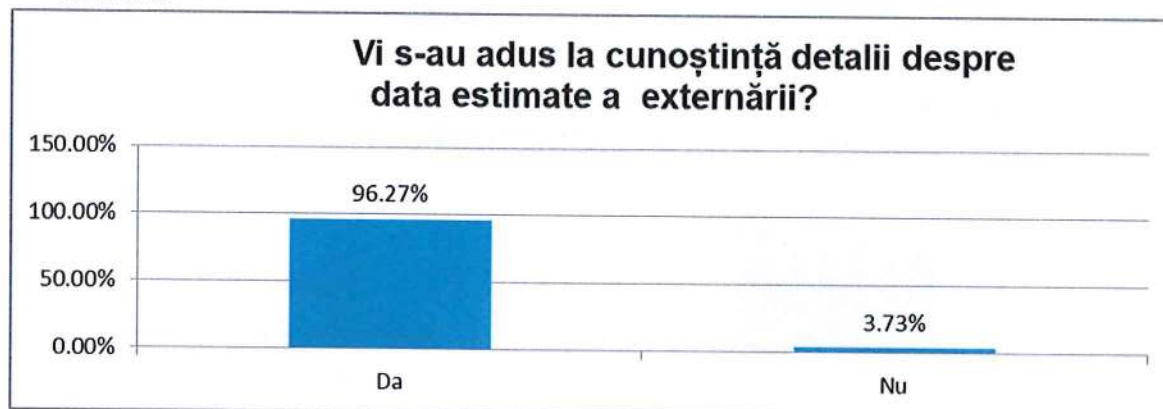
Grafic.26



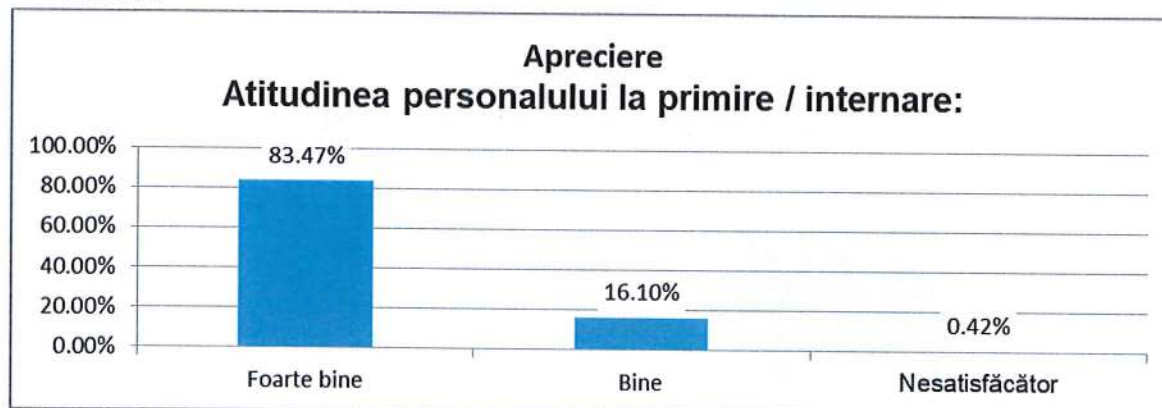
Grafic.27



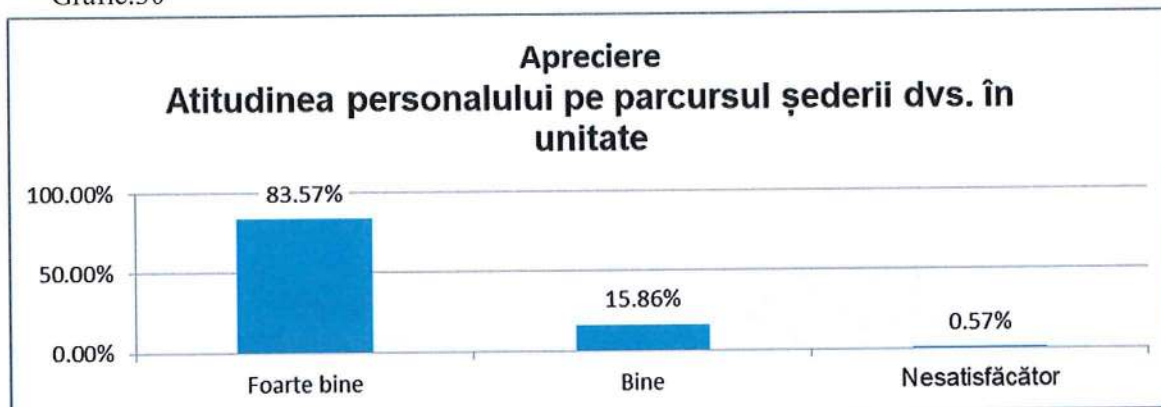
Grafic.28



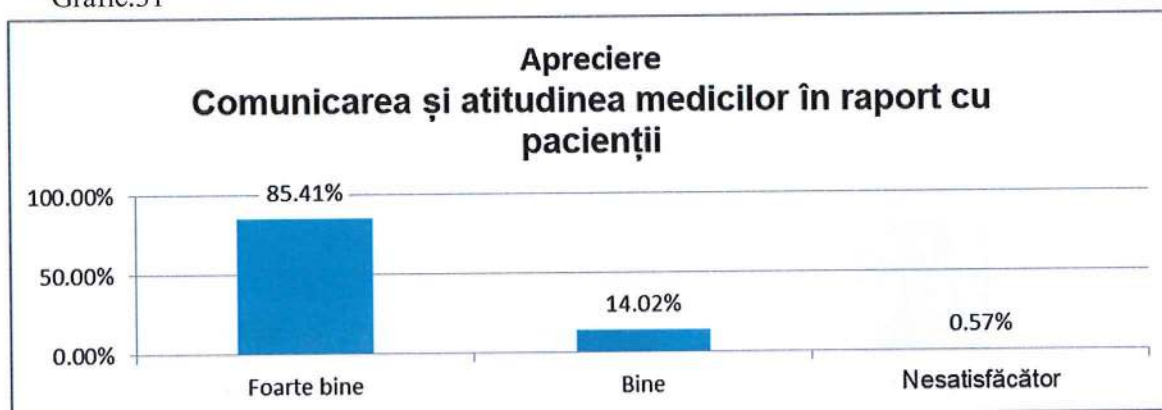
Grafic.29



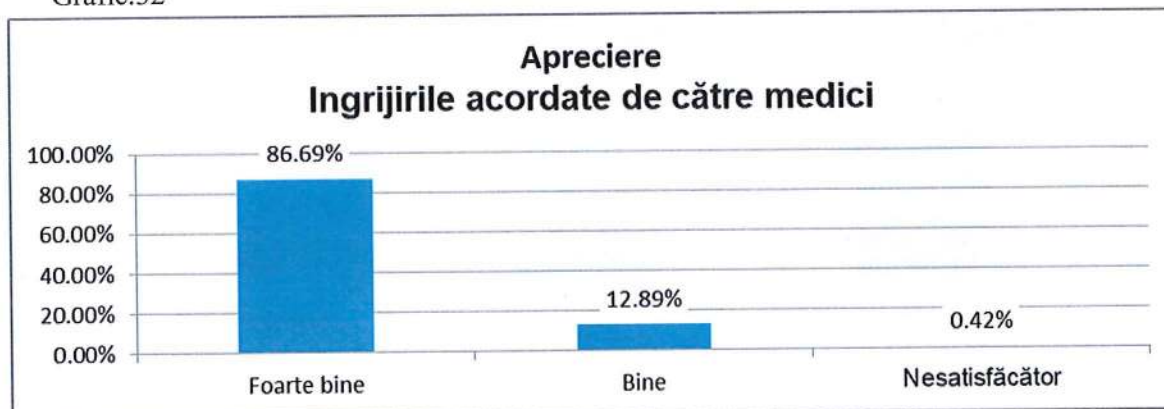
Grafic.30



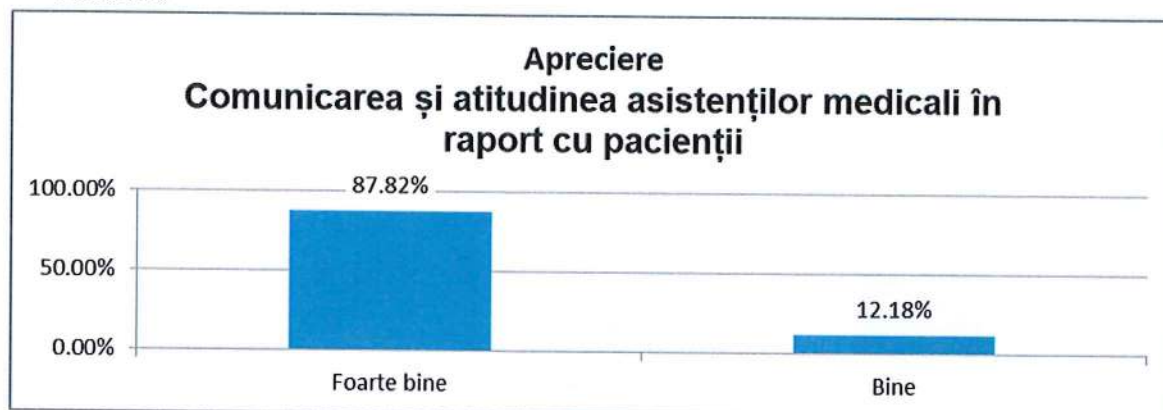
Grafic.31



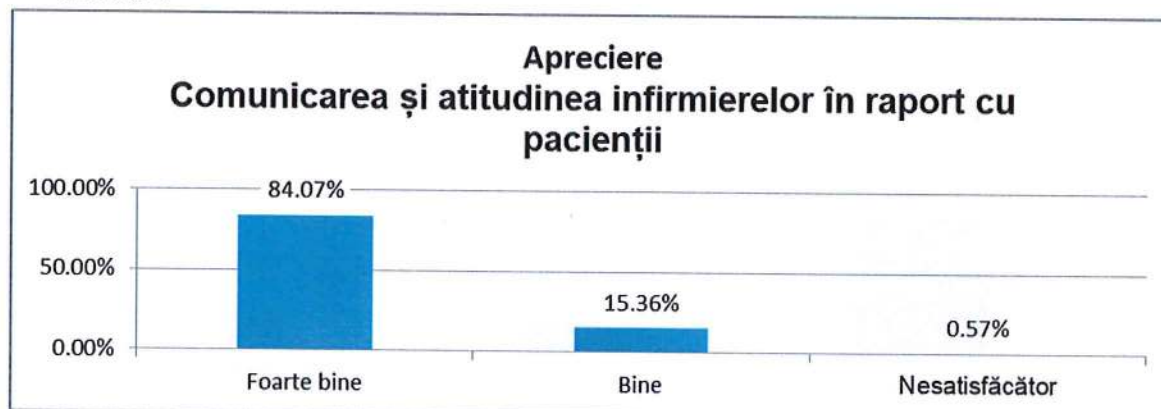
Grafic.32



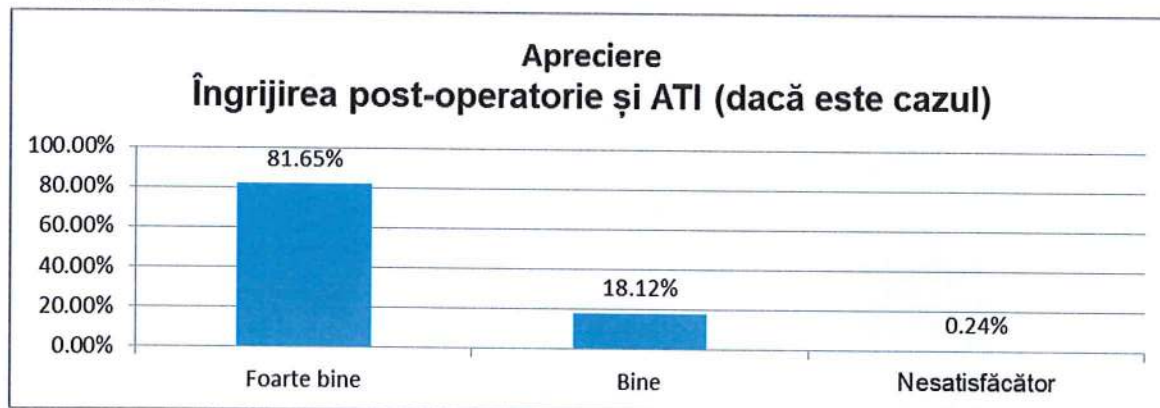
Grafic.33



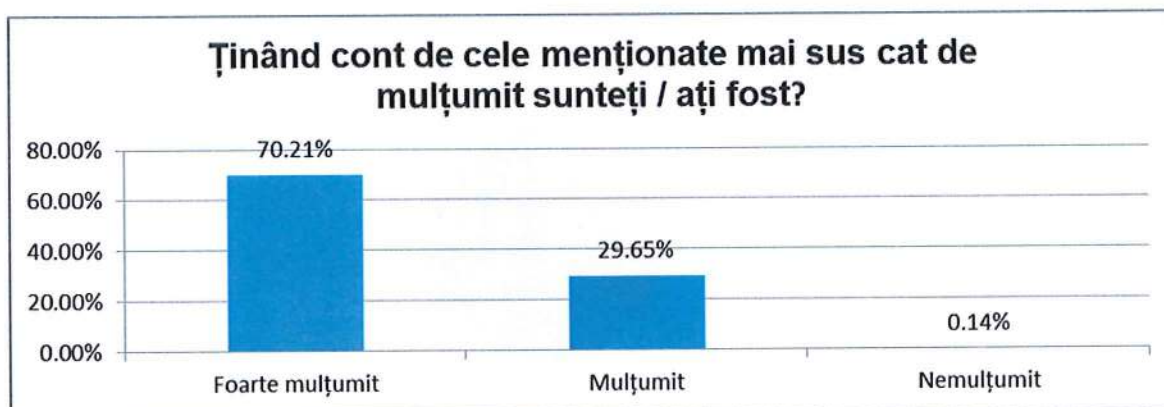
Grafic.34



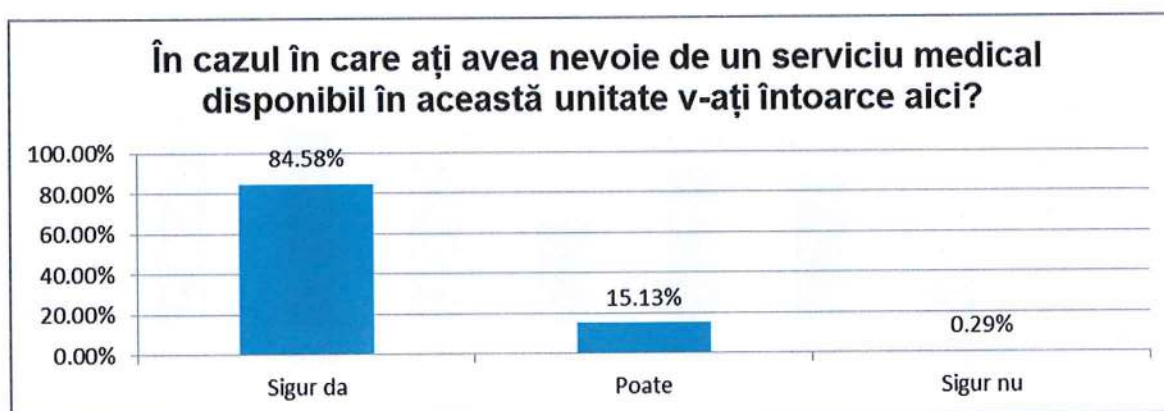
Grafic.35



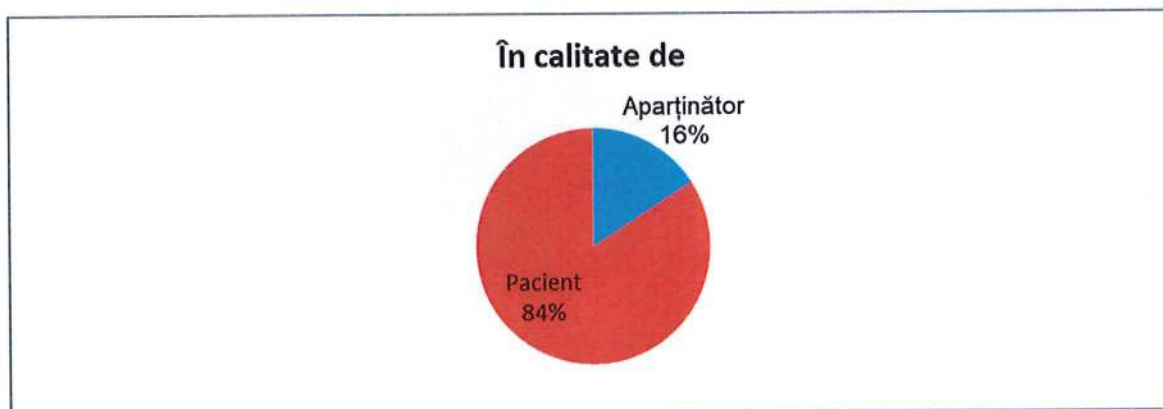
Grafic.36



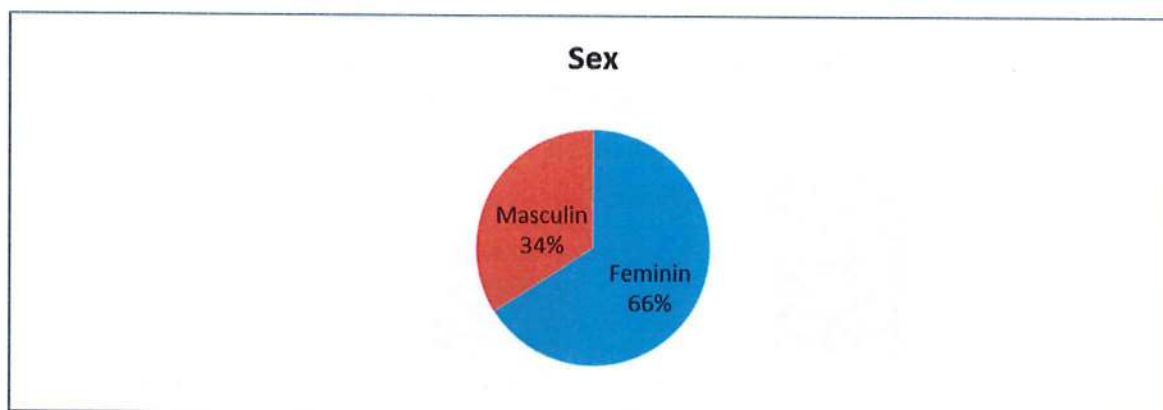
Grafic.37



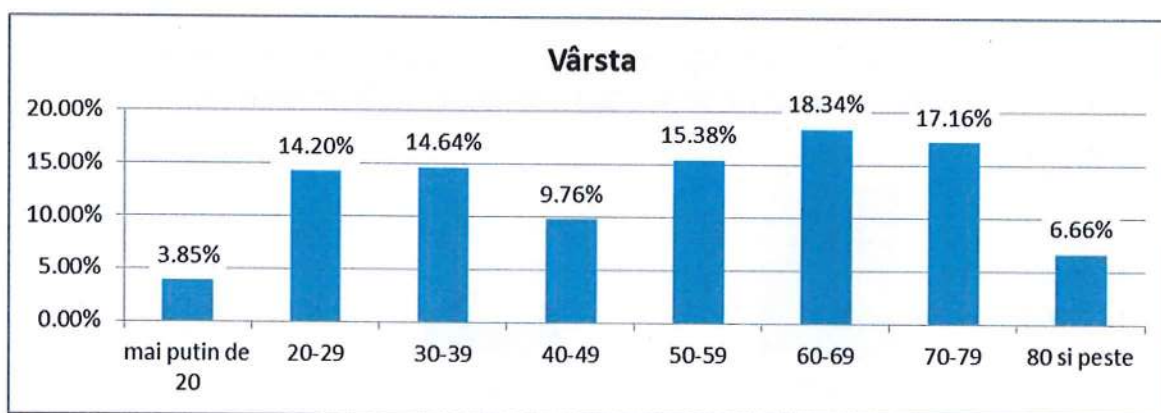
Grafic.38



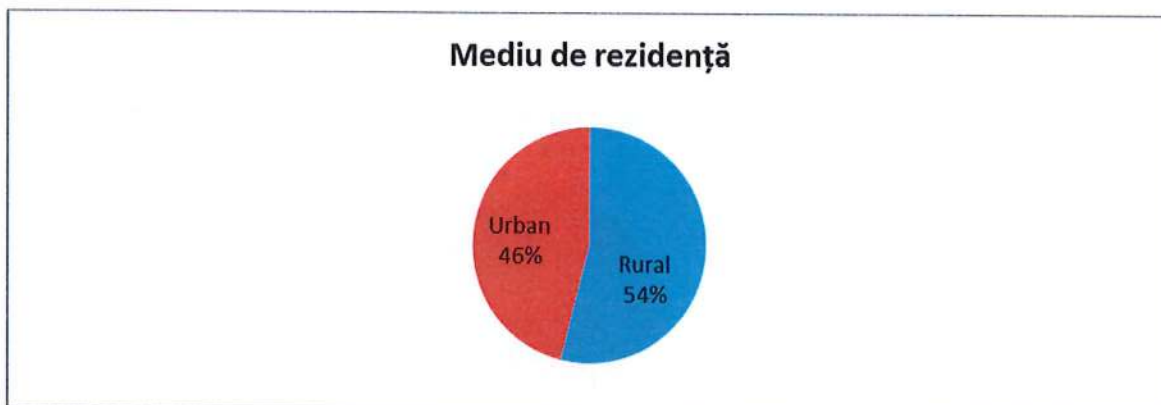
Grafic.39



Grafic.40



Grafic.41



Grafic.42

