CONSILIUL JUDEŢEAN
BISTRIŢA-NĂSĂUD

SPITALUL CLINIC JUDEŢEAN DE URGENŢĂ BISTRIŢA

Spitalul Clinic Județean de Urgență Bistrița

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

Nr. 4164 din 16.03.2026

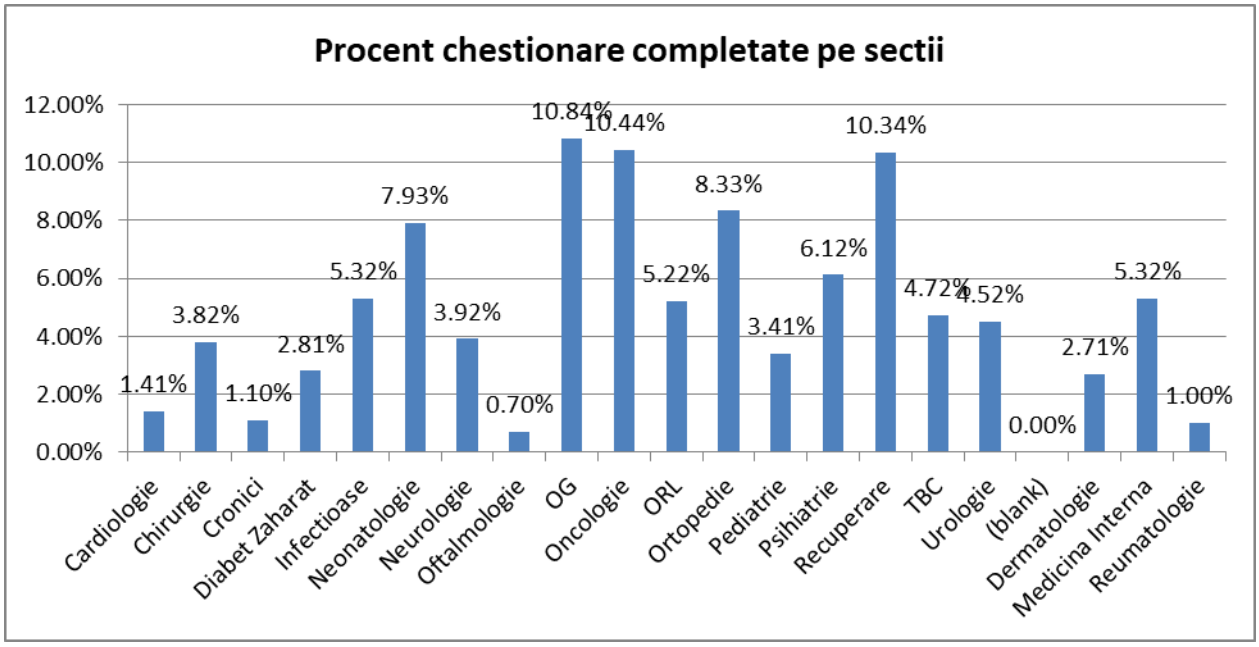
Aprobat,
Manager
Ec. Szekely Paul Gabriel

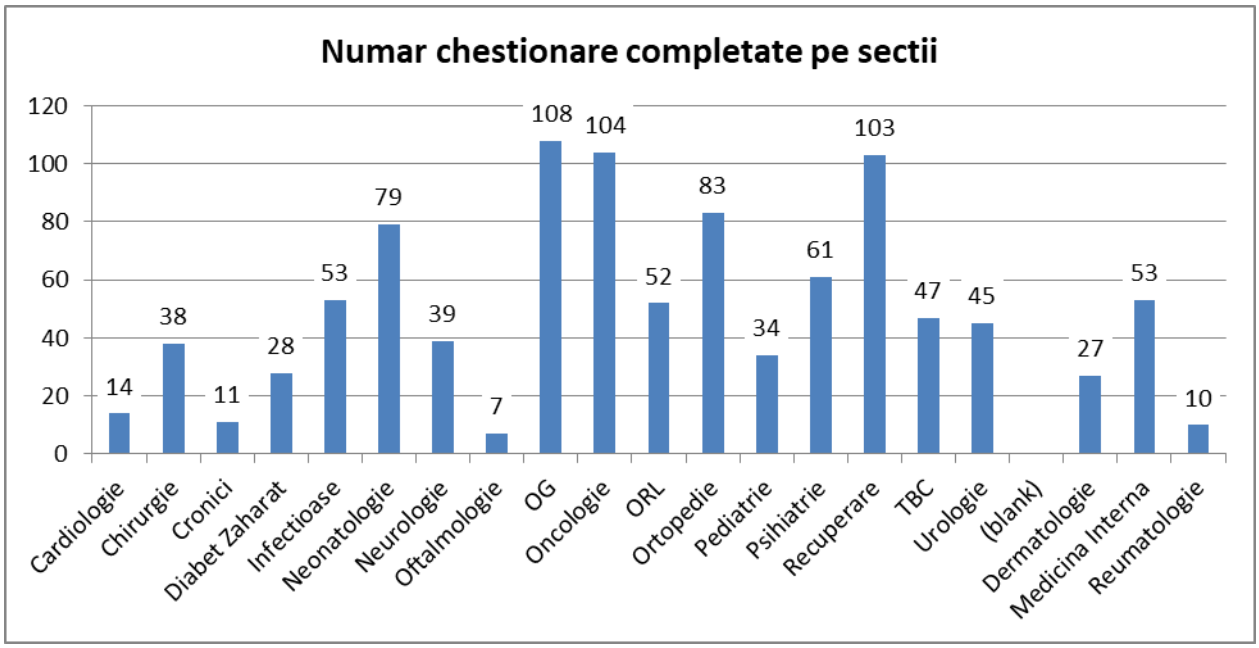
Chestionar privind satisfacţia pacientului
FEBRUARIE 2026

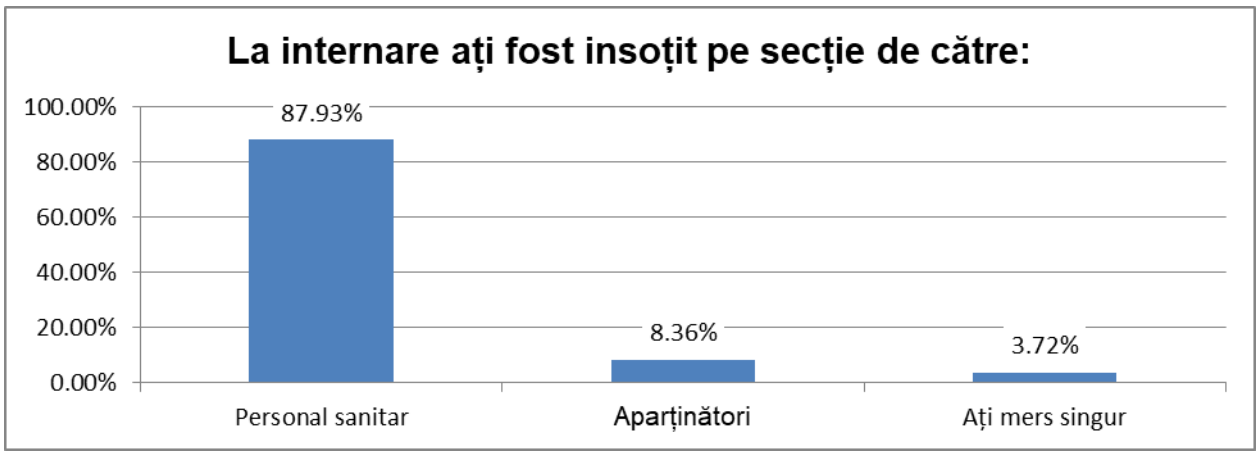
În luna februarie 2026, în cadrul Spitalului Clinic Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate **2243** externări, din care **955** chestionare respondente – pe suport de hârtie şi **271** chestionare respondente – online, privind satisfacția pacientului.

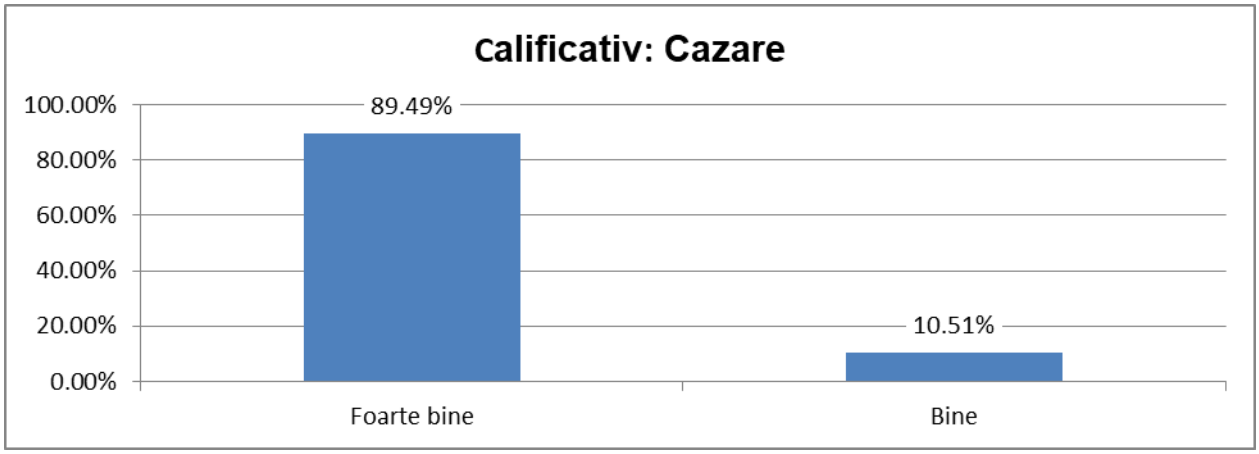
Interpretarea procentuală a răspunsurilor date, observațiile și sugestiile făcute de pacienți sunt anexate prezentului raport realizat în cadrul Serviciul de Management al Calităţii Serviciilor de Sănătate.

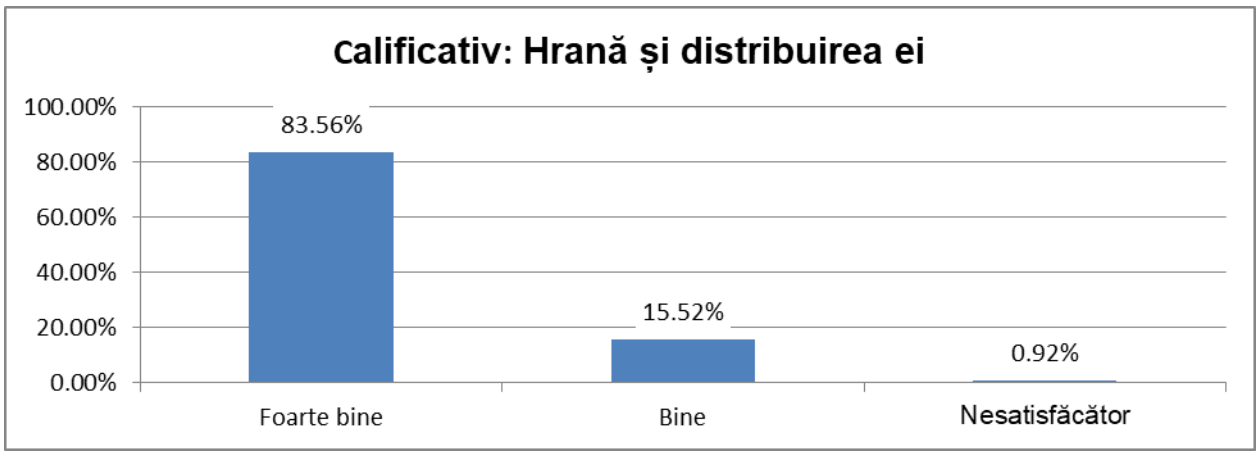
Rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare secție/compartiment în parte de către Serviciul de Management al Calității Serviciilor de Sănătate vor fi înaintate **Comitetului Director și Consiliului Medical (medicilor șefi de secție/compartiment)**.

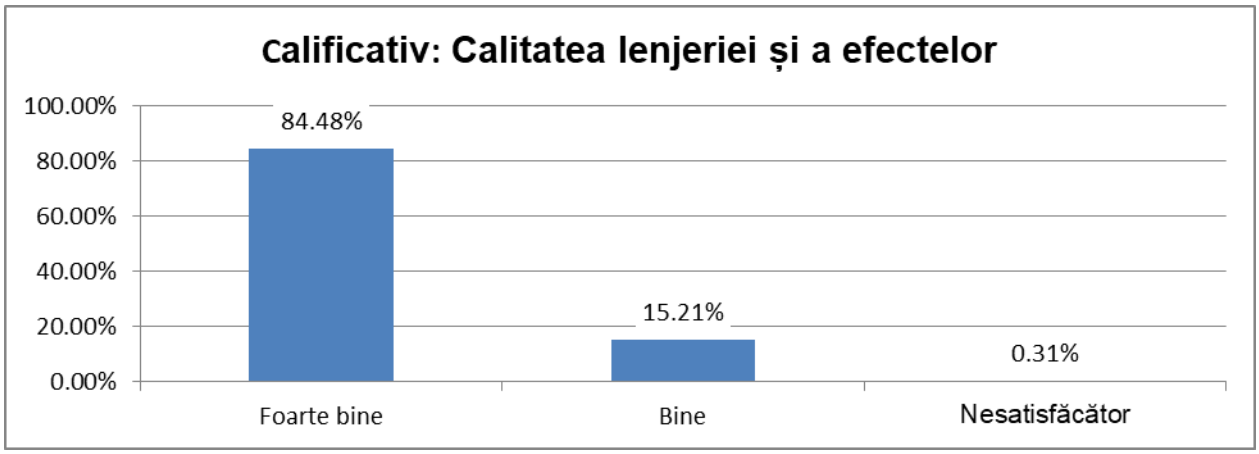

Procent chestionare completate pe sectii
12.00%
10.00%
8.00%
6.00%
4.00%
2.00%
0.00%
1.41%
3.82%
1.10%
2.81%
5.32%
7.93%
3.92%
0.70%
10.84%
10.44%
5.22%
8.33%
3.41%
6.12%
10.34%
4.72%
4.52%
0.00%
2.71%
5.32%
1.00%
Cardiologie
Chirurgie
Cronici
Diabet Zaharat
Infectioase
Neonatologie
Neurologie
Oftalmologie
OG
Oncologie
ORL
Ortopedie
Pediatrie
Psihiatrie
Recuperare
TBC
Urologie
(blank)
Dermatologie
Medicina Interna
Reumatologie

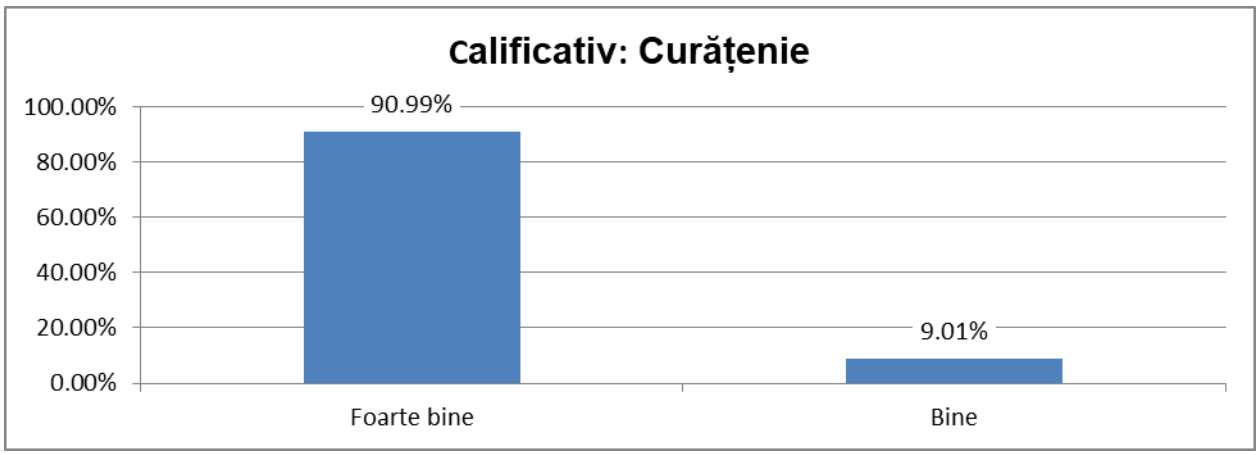

Numar chestionare completate pe sectii
120
100
80
60
40
20
0
14
38
11
28
53
79
39
7
108
104
52
83
34
61
103
47
45
27
53
10
Cardiologie
Chirurgie
Cronici
Diabet Zaharat
Infectioase
Neonatologie
Neurologie
Oftalmologie
OG
Oncologie
ORL
Ortopedie
Pediatrie
Psihiatrie
Recuperare
TBC
Urologie
(blank)
Dermatologie
Medicina Interna
Reumatologie

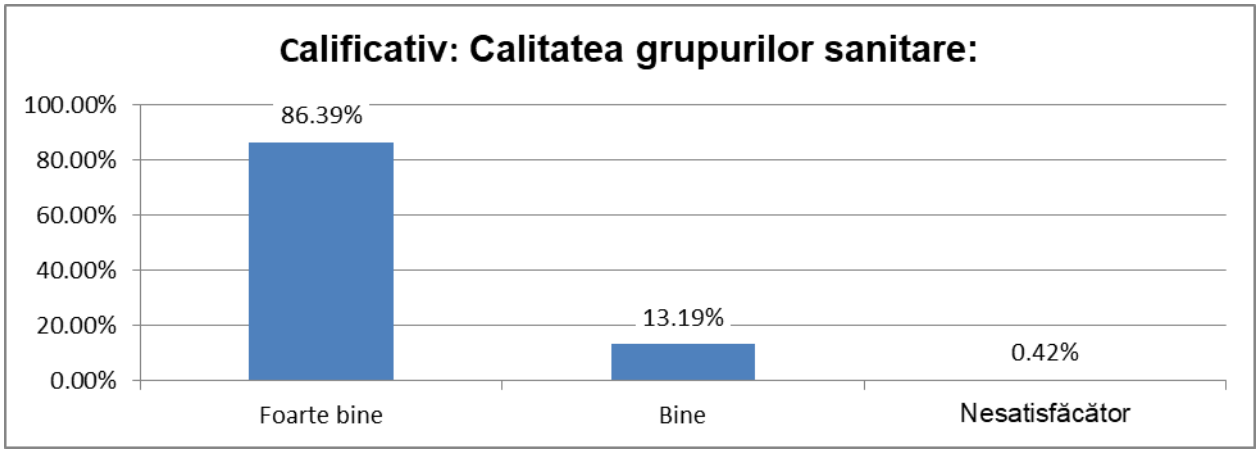

La internare ați fost insoțit pe secție de către:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
87.93%
8.36%
3.72%
Personal sanitar
Aparținători
Ați mers singur

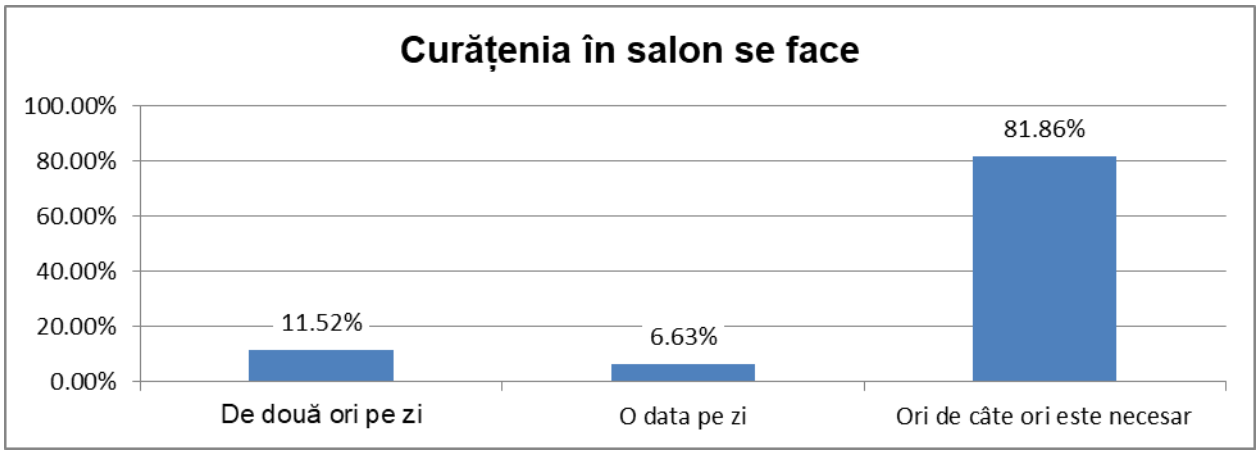

Calificativ: Cazare
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
89.49%
10.51%
Foarte bine
Bine

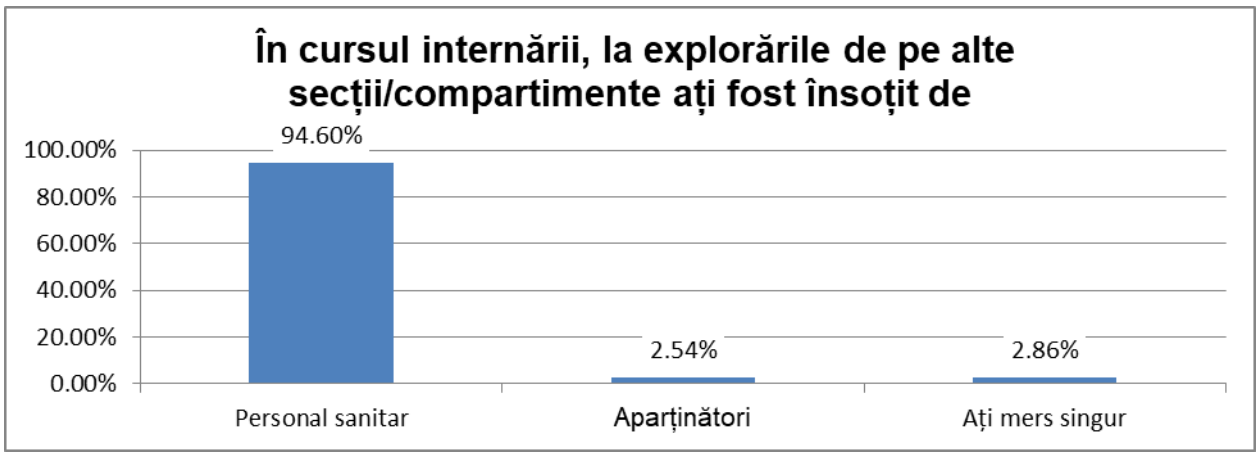

Calificativ: Hrană și distribuirea ei
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
83.56%
15.52%
0.92%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

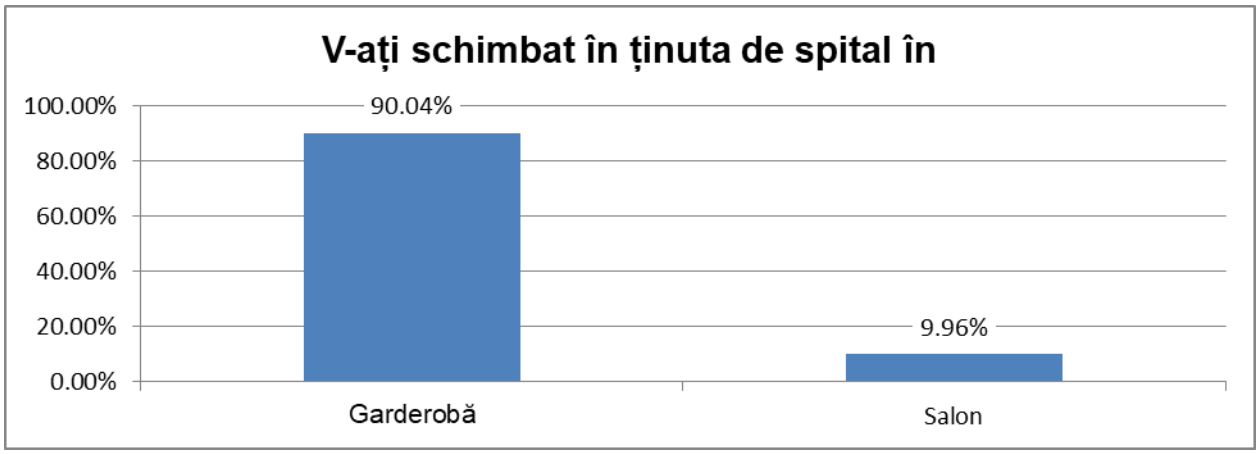

Calificativ: Calitatea lenjeriei și a efectelor
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
84.48%
15.21%
0.31%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

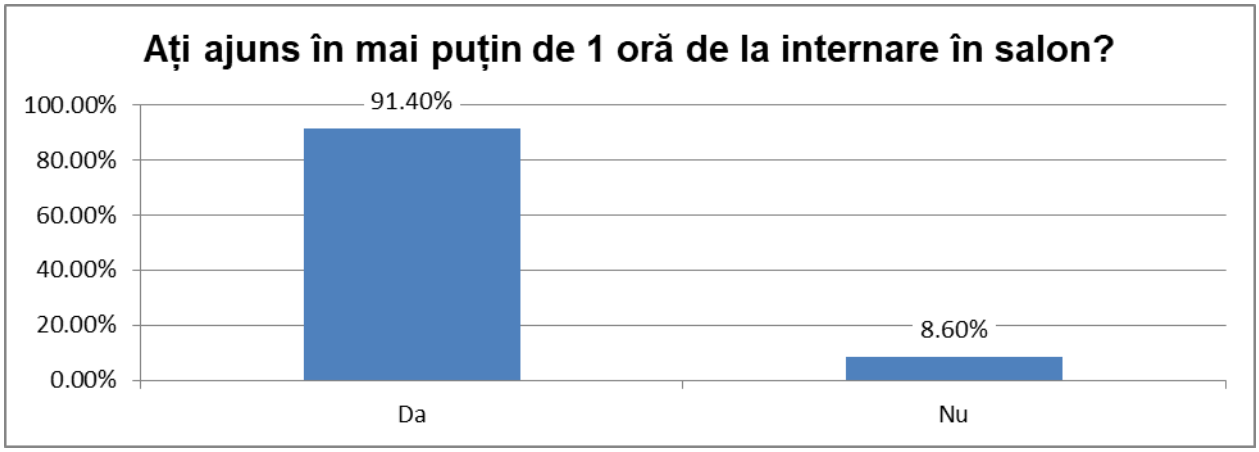

Calificativ: Curățenie
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
90.99%
9.01%
Foarte bine
Bine

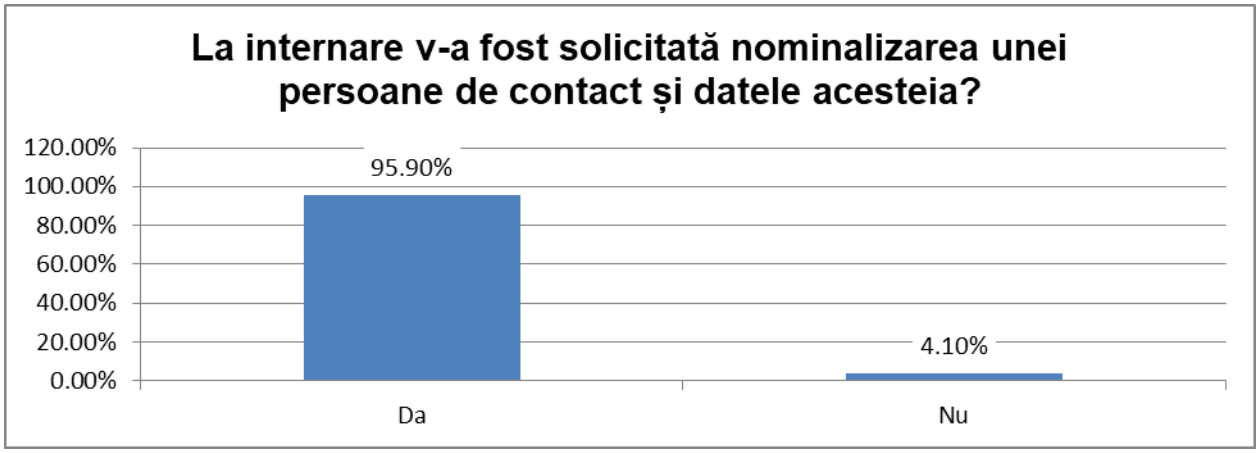

Calificativ: Calitatea grupurilor sanitare:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
86.39%
13.19%
0.42%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

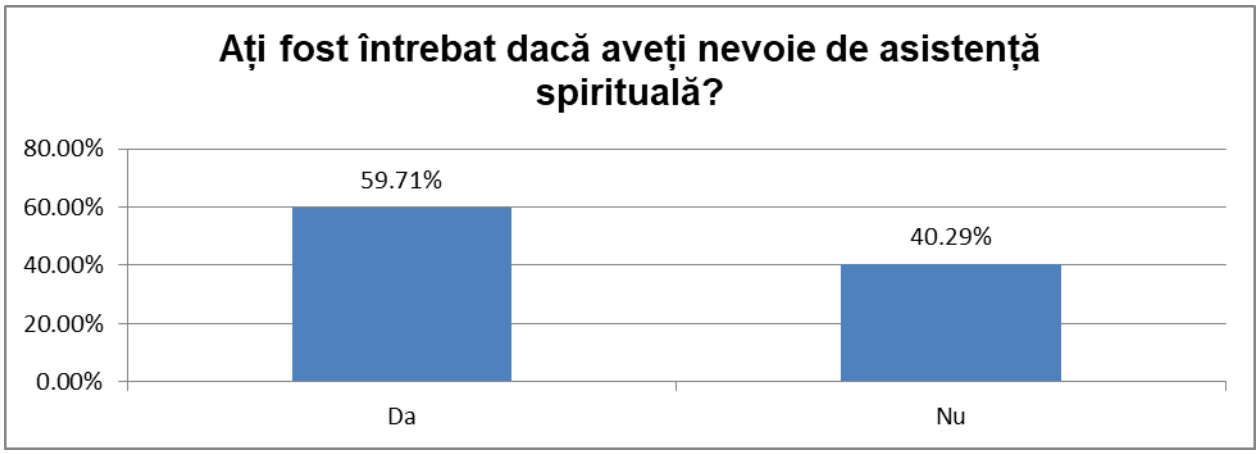

Curățenia în salon se face
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
11.52%
6.63%
81.86%
De două ori pe zi
O data pe zi
Ori de câte ori este necesar

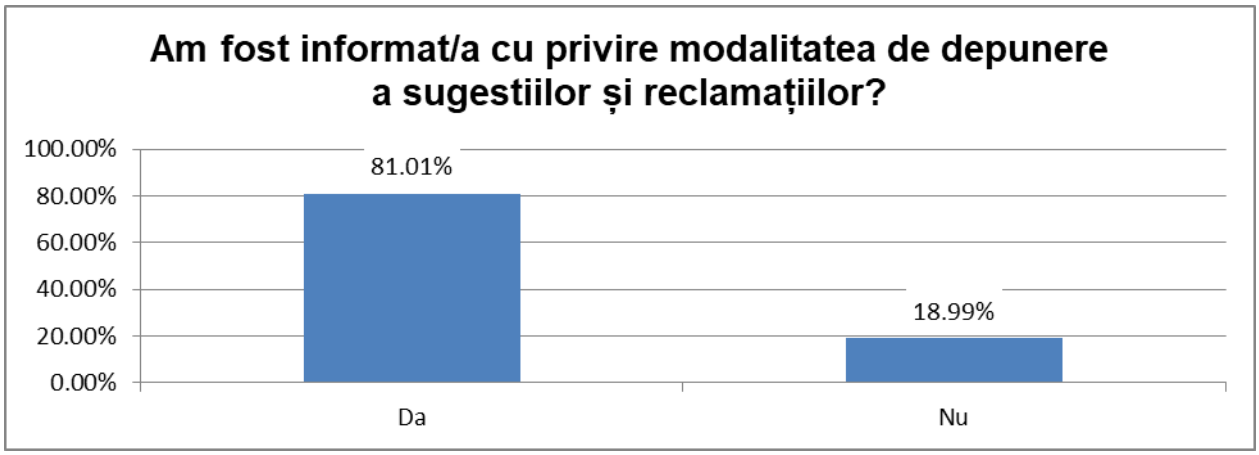

În cursul internării, la explorările de pe alte secții/compartimente ați fost însoțit de
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
94.60%
2.54%
2.86%
Personal sanitar
Aparținători
Ați mers singur

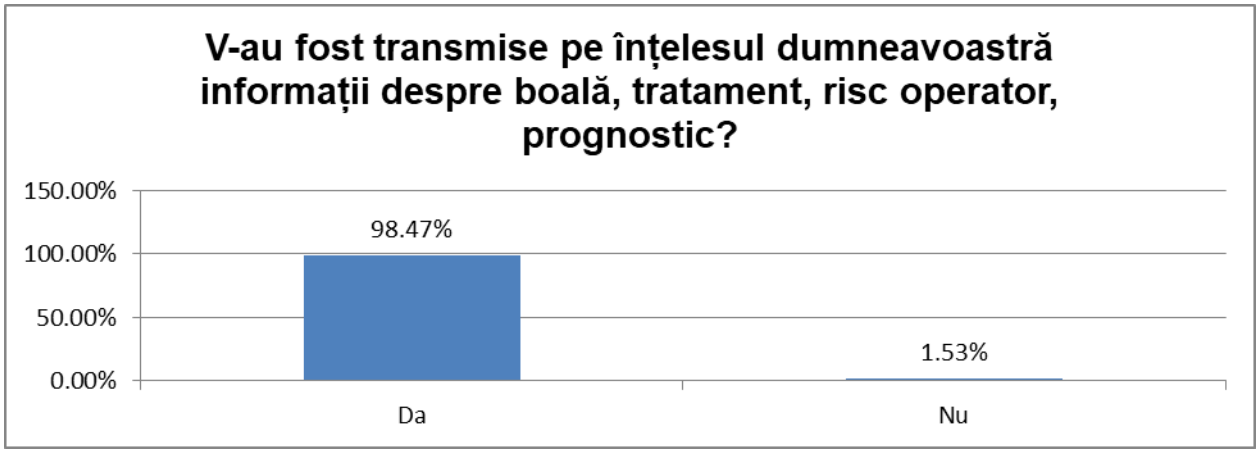

V-ați schimbat în ținuta de spital în
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
90.04%
9.96%
Garderobă
Salon

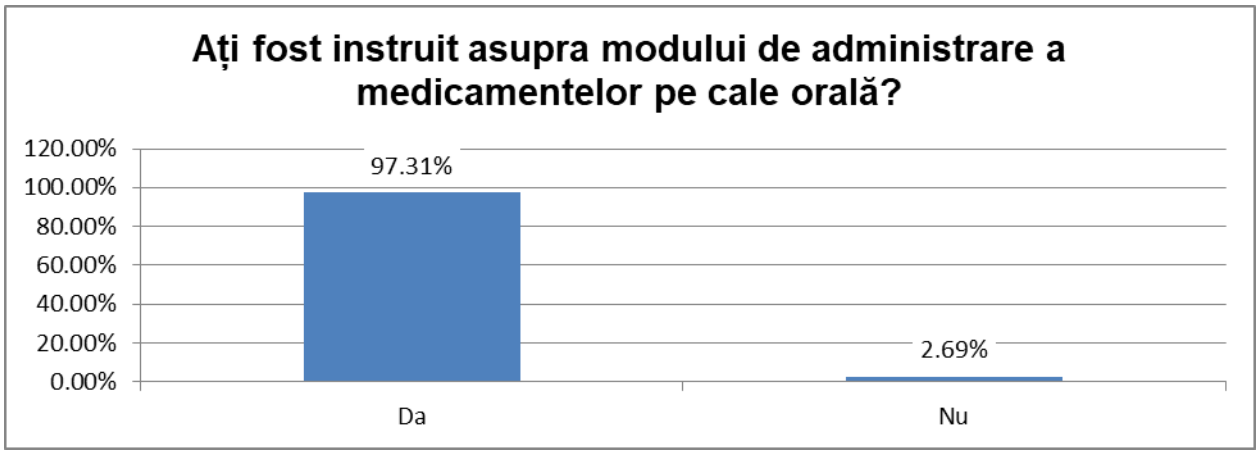

Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
91.40%
8.60%
Da
Nu

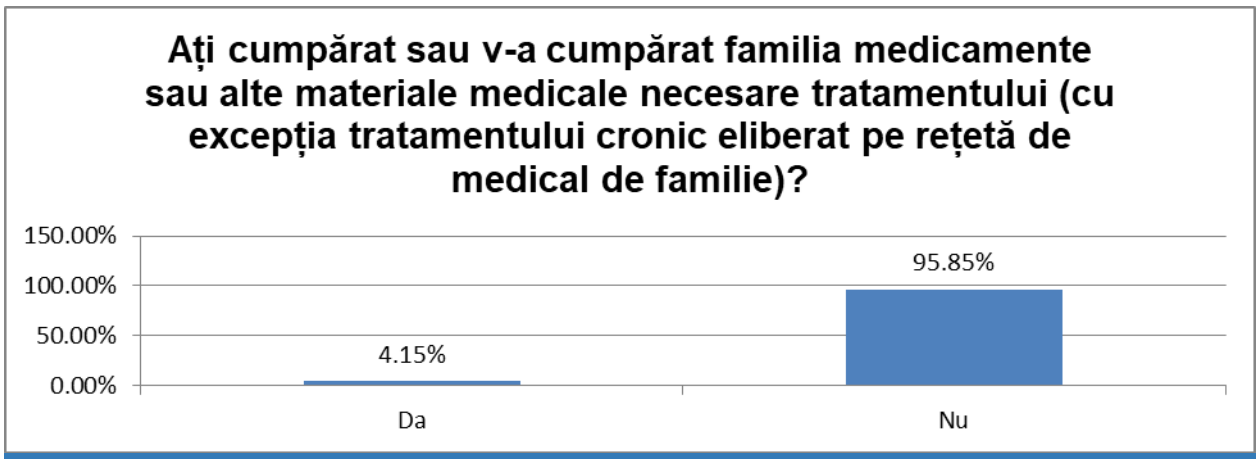

La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
95.90%
4.10%
Da
Nu


Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală?
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
59.71%
40.29%
Da
Nu


Am fost informat/a cu privire modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
81.01%
18.99%
Da
Nu







Dacă ați cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente sau alte materiale sanitare necesare tratamentului (cu excepția tratamentului cronic eliberat pe rețetă de medicul de familie) , vă rugăm să menționați ce?

Boli infecţioase
- Antibiotic
- Antibioticele și protecție pentru flora intestinală

Cardiologie
- Pampers și șervețele umede
- Noripleru și altele..

Chirurgie generală
- Calcivid
- Sorbalgom

Neonatologie
- Dopegyt

Neurologie
- Pampers

Obstetrică-ginecologie

- Ovule cervucid
- Oximed
- Vessel Due

Oncologie

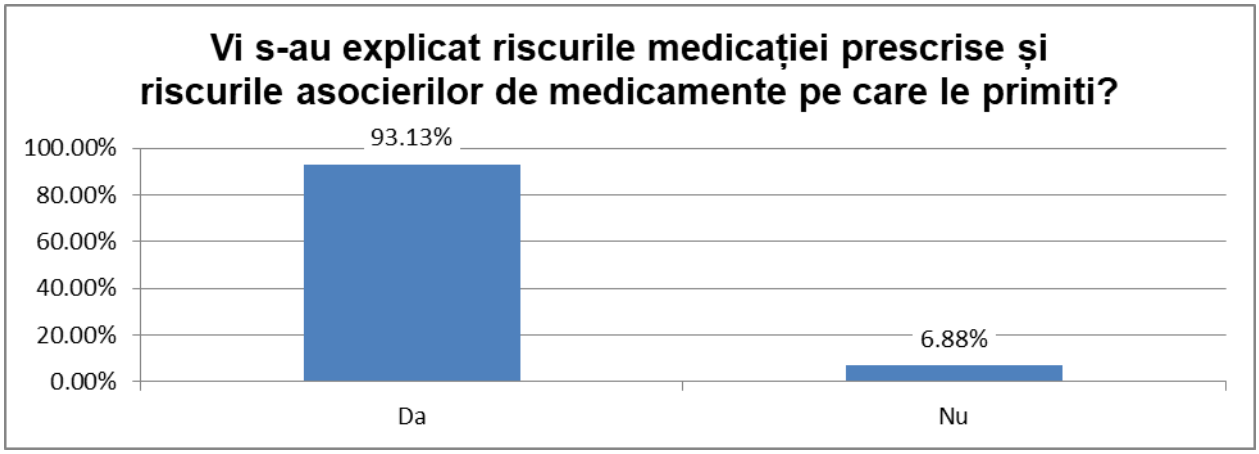
- Plasturi

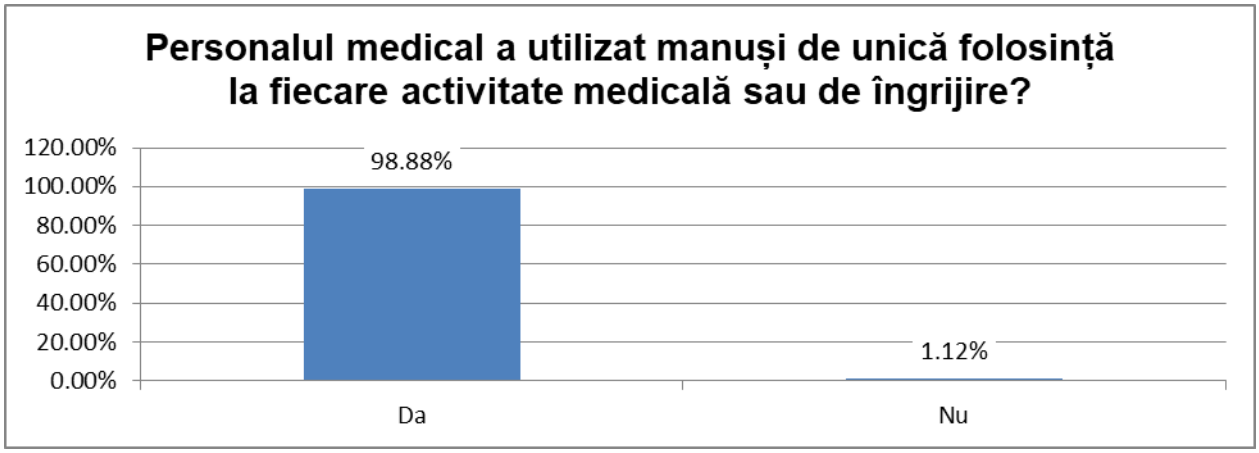
Ortopedie şi traumatologie

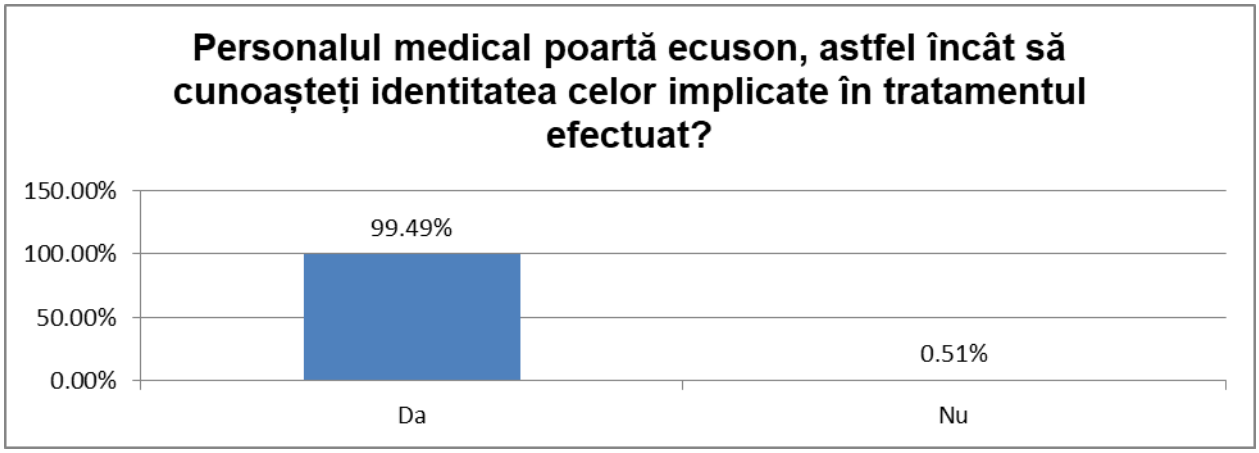
- pampers necesar pentru operație și după
- Pampers

ORL

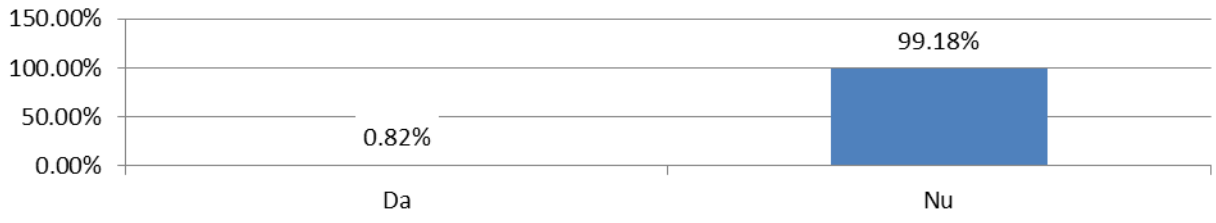
- Splinturi de silicon
- Am cumpărat medicamente de durere deoarece durea enorm de mult



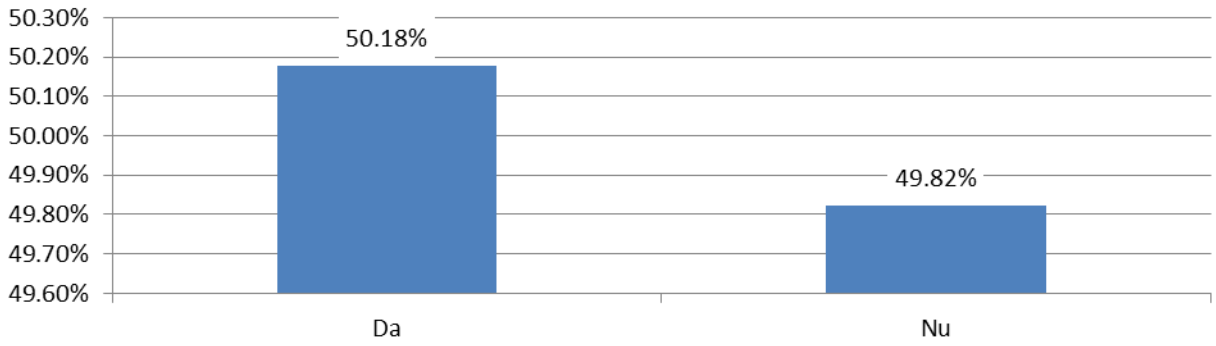




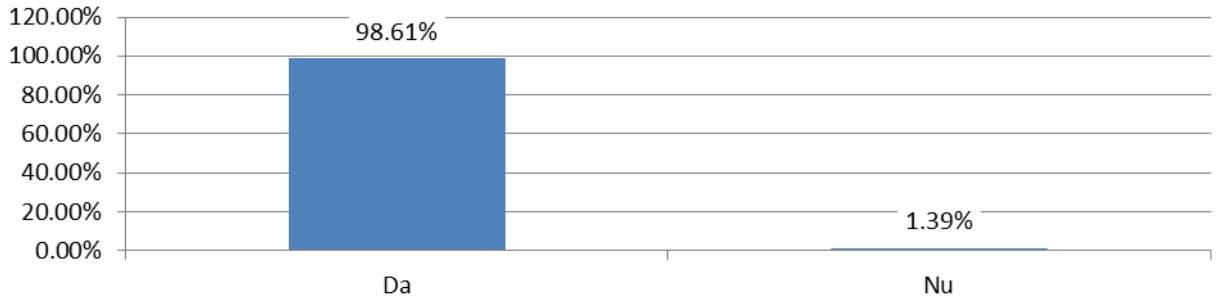
Vi s-au cerut bani sau alte avantaje materiale pentru realizarea actului medical? (cu excepția sumei care reprezintă coplată în baza legii, achitată la casieria unității)



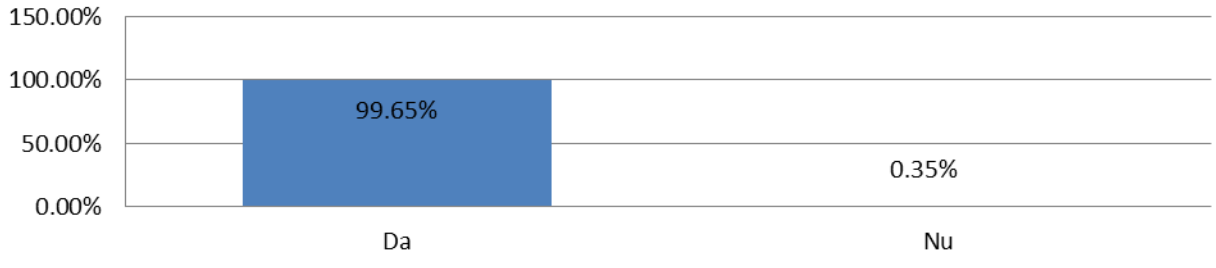
Ați fost operat/ă? (numai pentru secțiile chirurgicale)

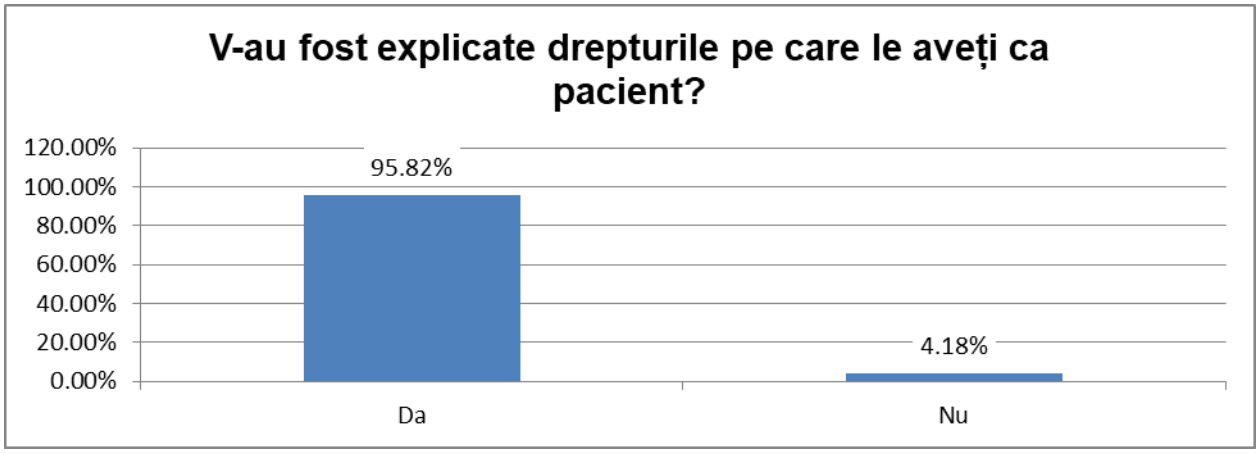


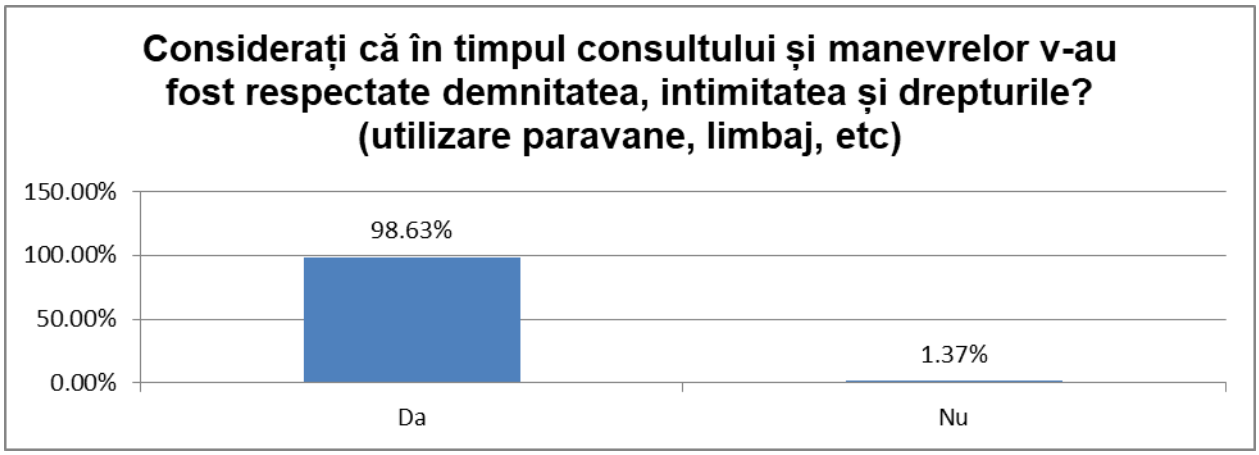
Vi s-a explicat în ce constă operația și ce se întâmplă în timpul ei?

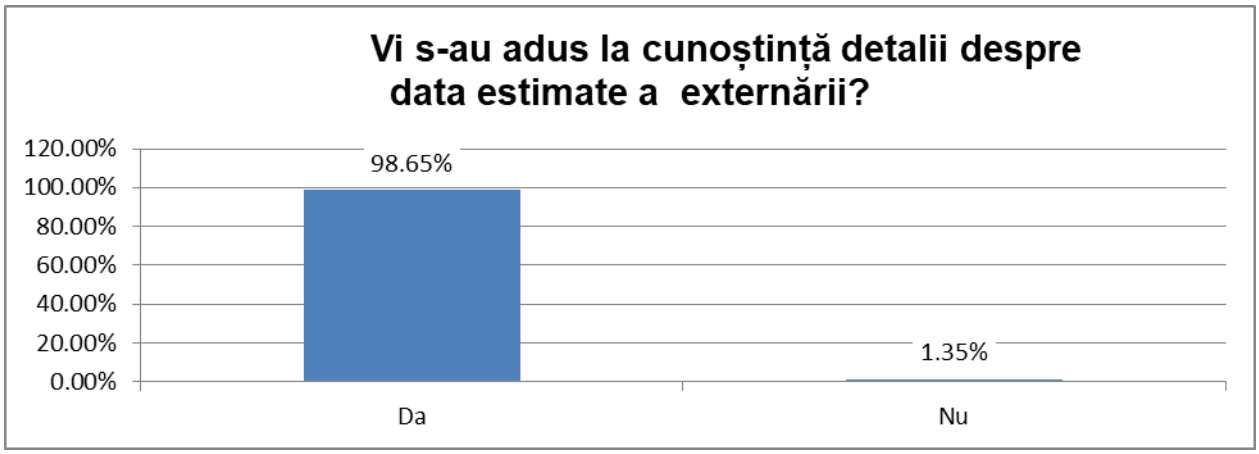


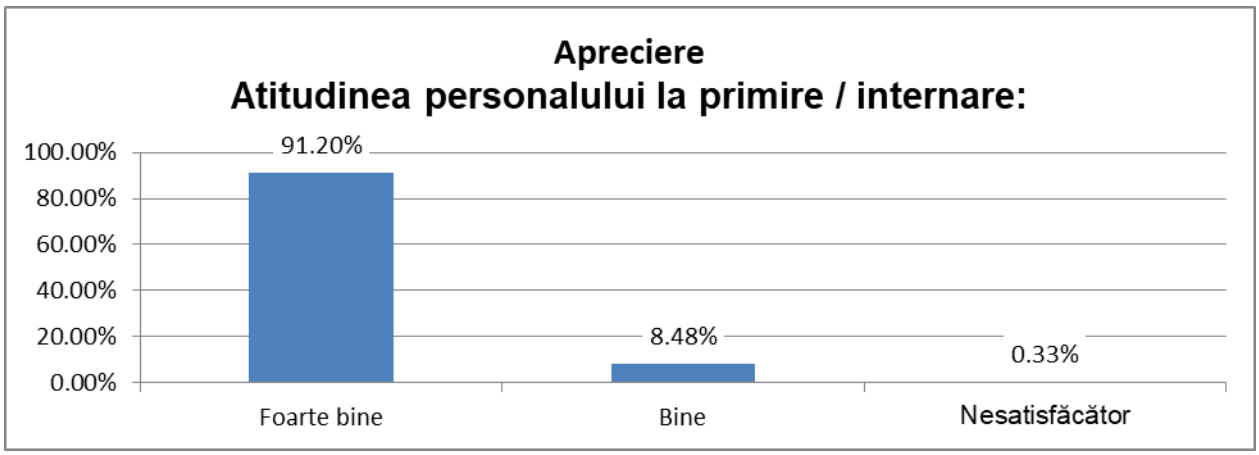
Înaintea operației vi s-au adus la cunoștință eventualele riscuri în vederea semnării de către dumneavoastră a consimțământului?

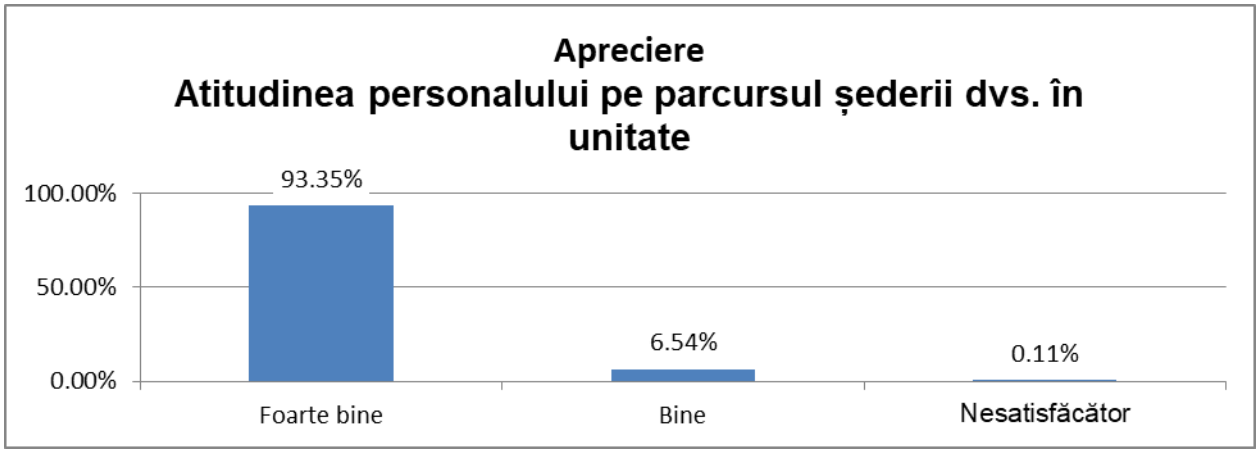


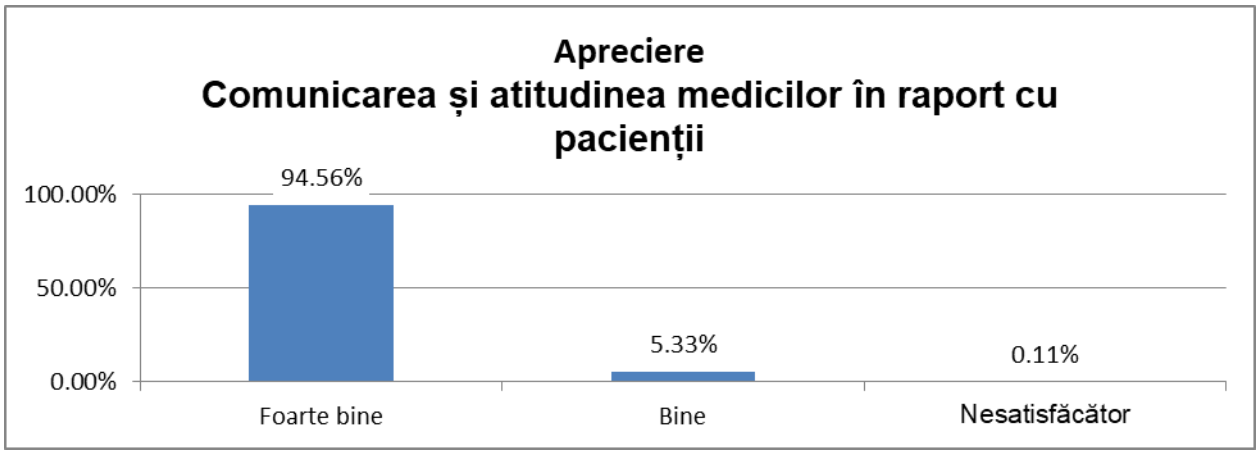

V-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
95.82%
4.18%
Da
Nu

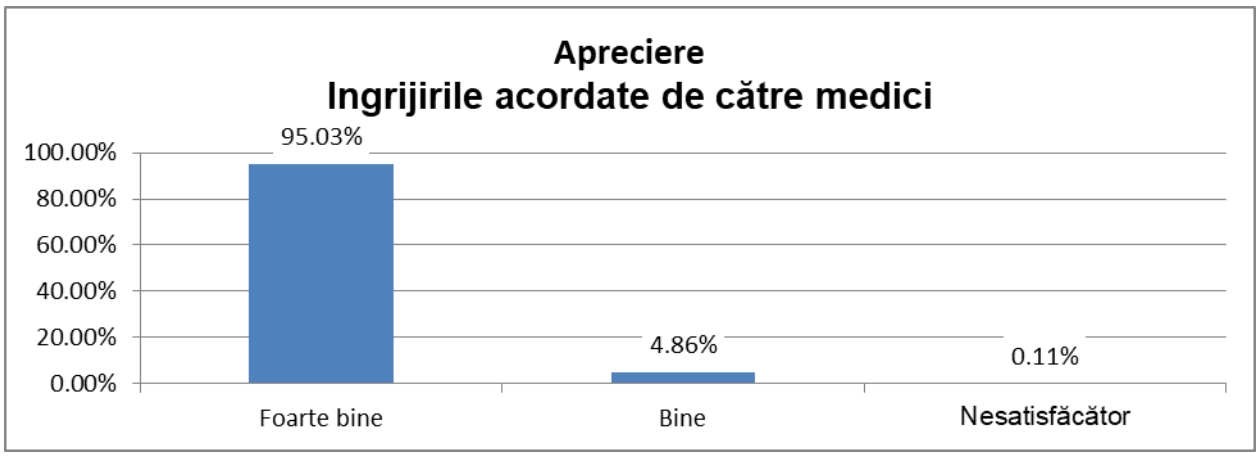

Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)
150.00%
100.00%
50.00%
0.00%
98.63%
1.37%
Da
Nu

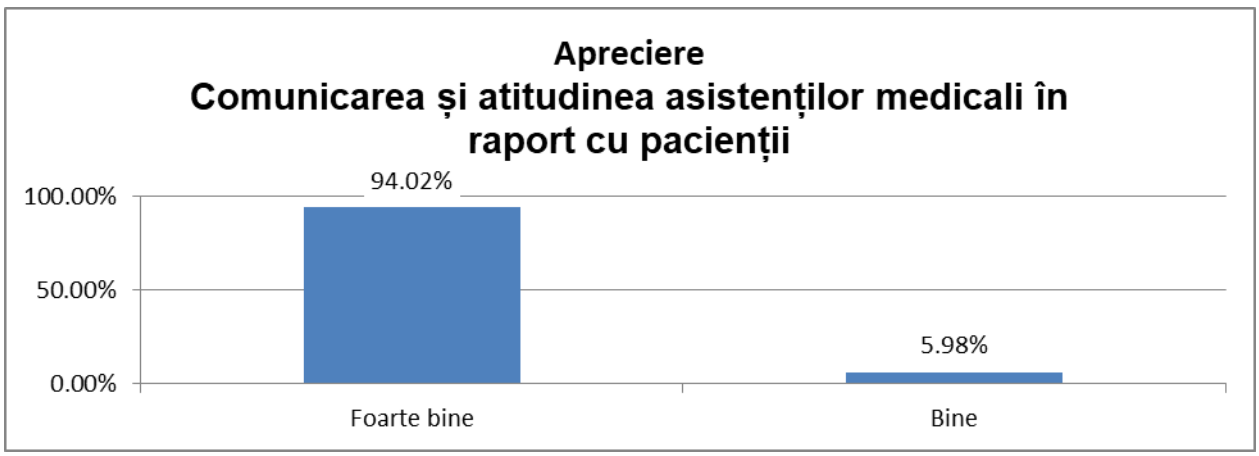

Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
98.65%
1.35%
Da
Nu

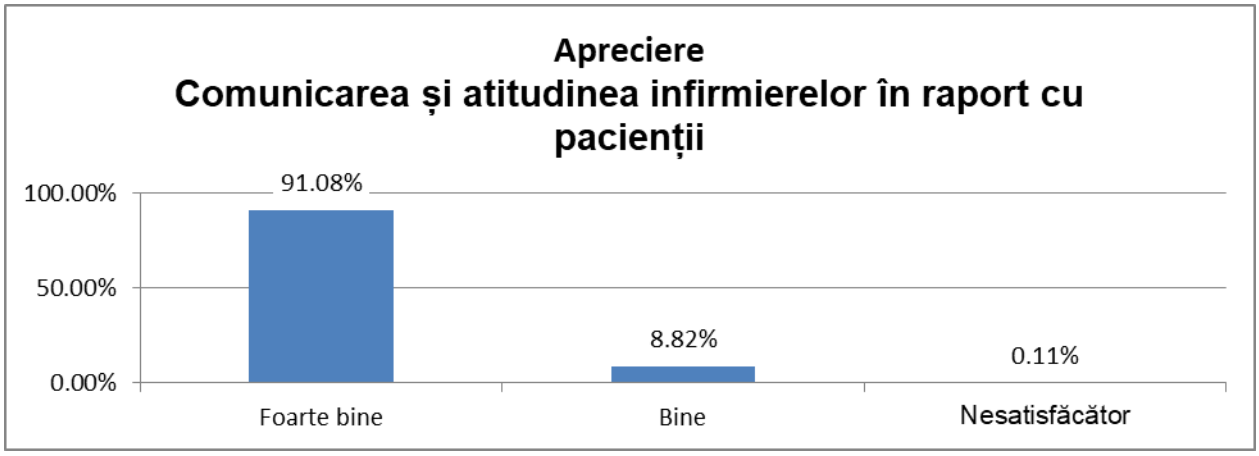

Apreciere
Atitudinea personalului la primire / internare:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
91.20%
8.48%
0.33%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

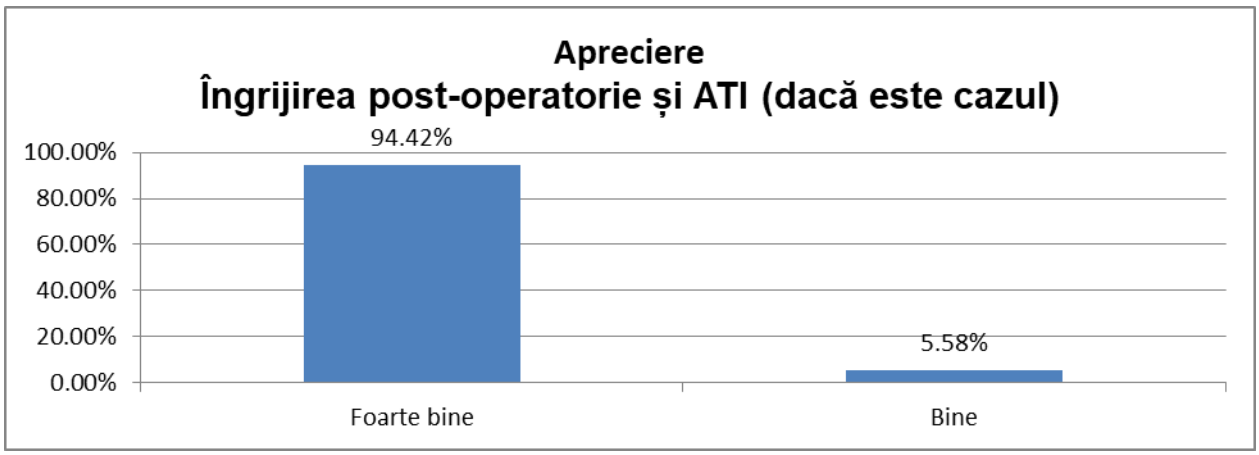

Apreciere
Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate
100.00%
50.00%
0.00%
93.35%
6.54%
0.11%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

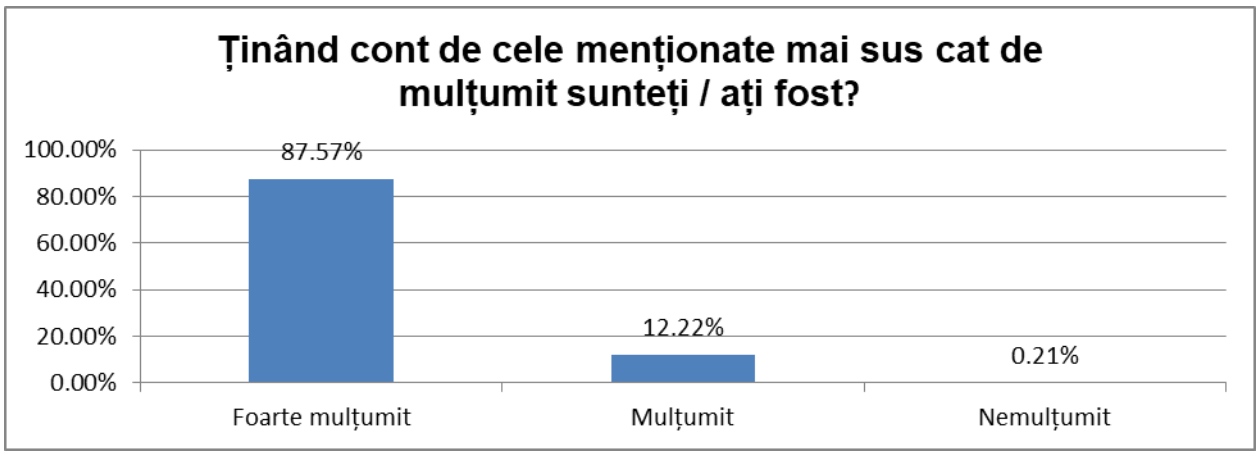

Apreciere
Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
94.56%
5.33%
0.11%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

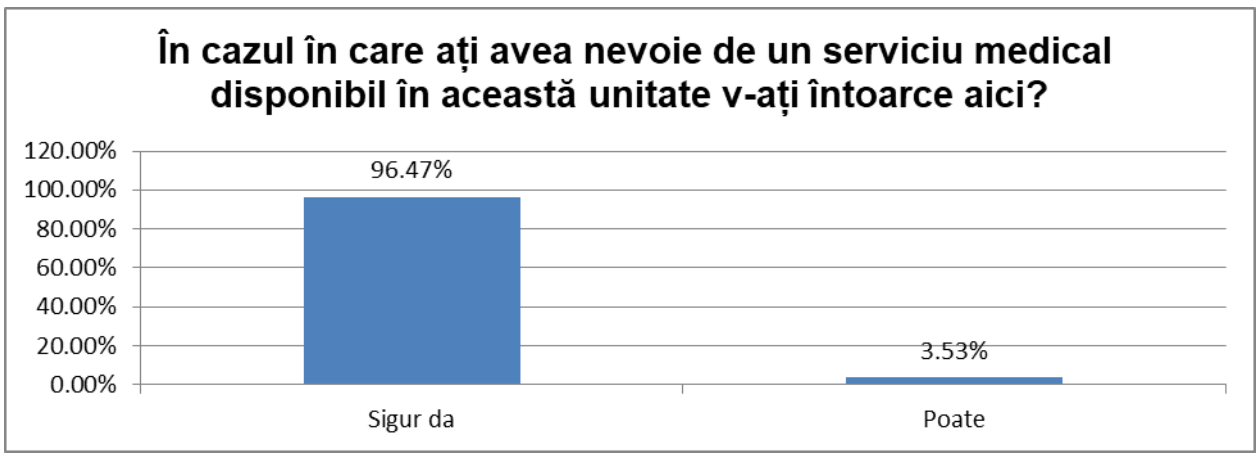

Apreciere
Ingrijirile acordate de către medici
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
95.03%
4.86%
0.11%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

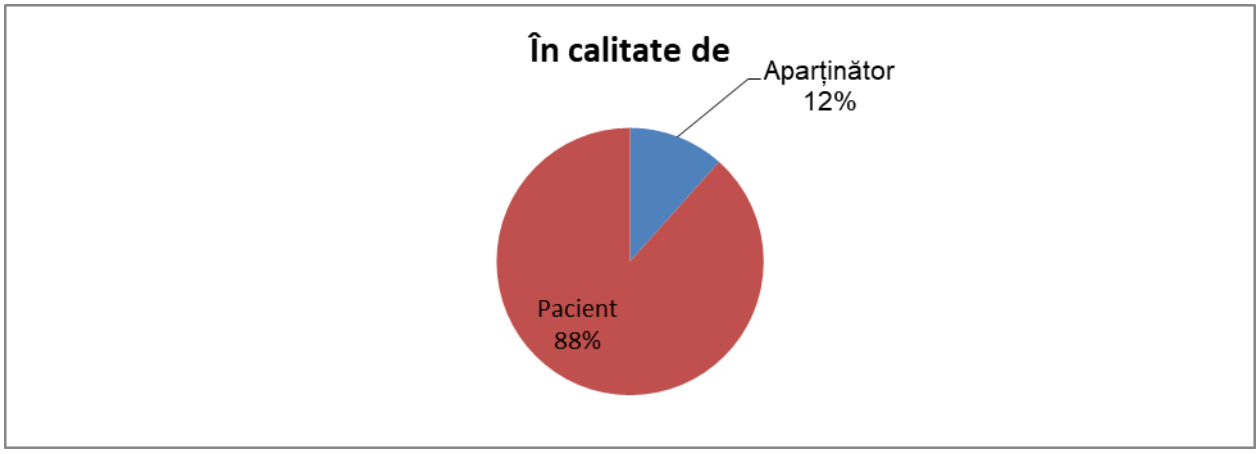

Apreciere
Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
94.02%
5.98%
Foarte bine
Bine

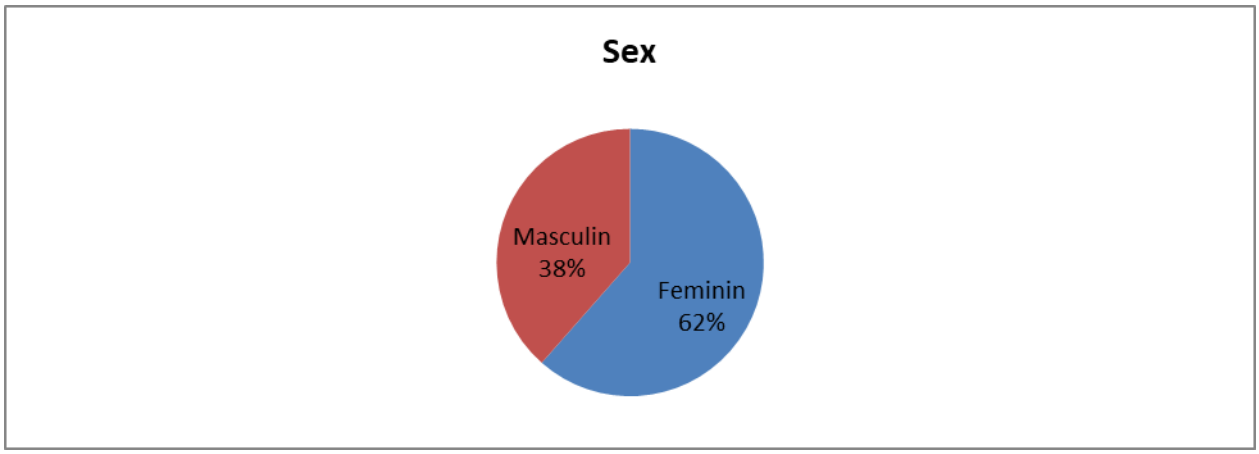

Apreciere
Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
91.08%
8.82%
0.11%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

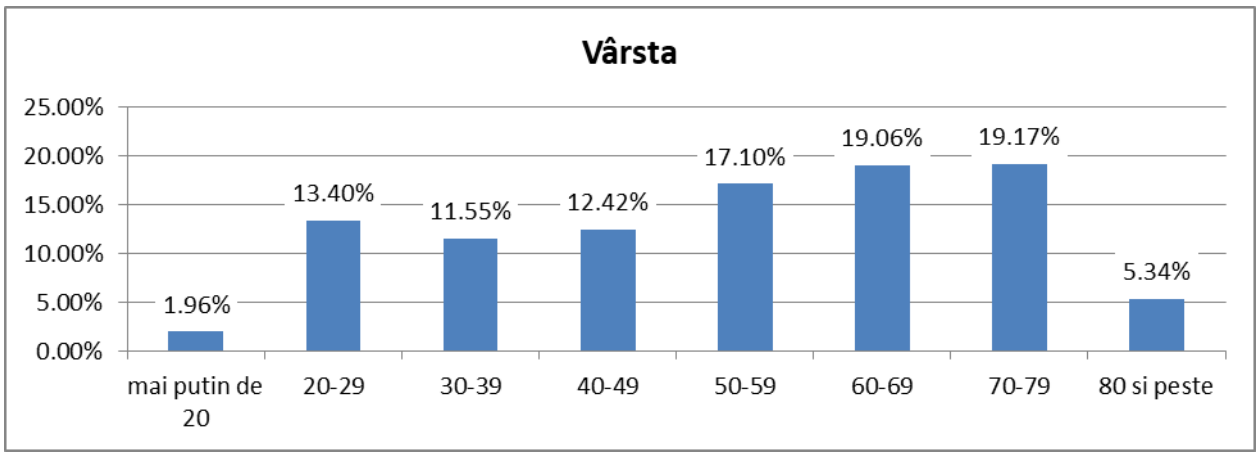

Apreciere
Îngrijirea post-operatorie și ATI (dacă este cazul)
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
94.42%
5.58%
Foarte bine
Bine

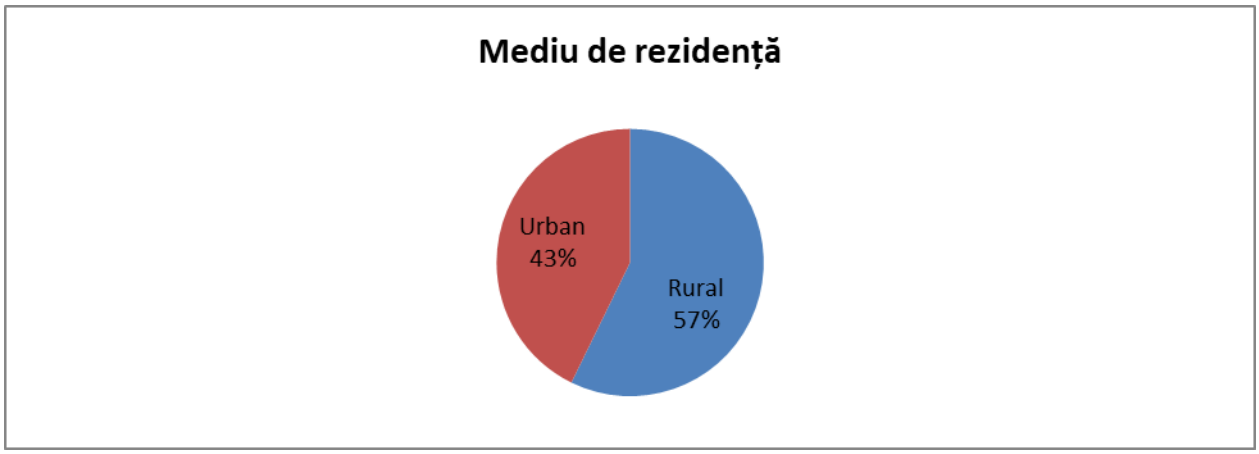

Ținând cont de cele menționate mai sus cat de mulțumit sunteți / ați fost?
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
87.57%
12.22%
0.21%
Foarte mulțumit
Mulțumit
Nemulțumit

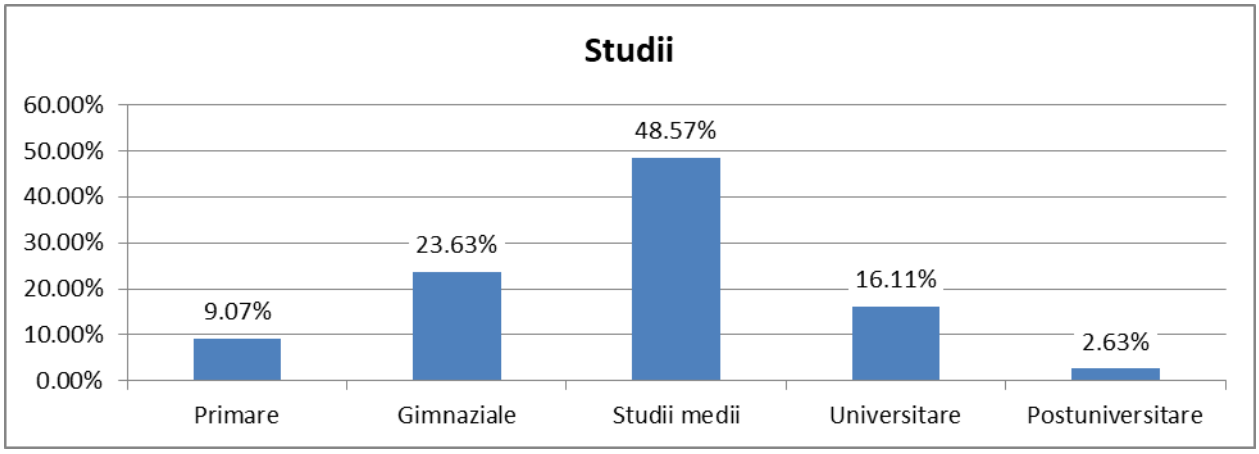

În cazul în care ați avea nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
96.47%
3.53%
Sigur da
Poate


În calitate de
Aparținător
12%
Pacient
88%


Sex
Masculin
38%
Feminin
62%


Vârsta
25.00%
20.00%
15.00%
10.00%
5.00%
0.00%
1.96%
13.40%
11.55%
12.42%
17.10%
19.06%
19.17%
5.34%
mai putin de 20
20-29
30-39
40-49
50-59
60-69
70-79
80 si peste


Mediu de rezidență
Urban
43%
Rural
57%



Director MCSS

Cons. Moruțan Mihaela

Întocmit

Cons. Rus Cristina