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. 9784 din 23.06.2026

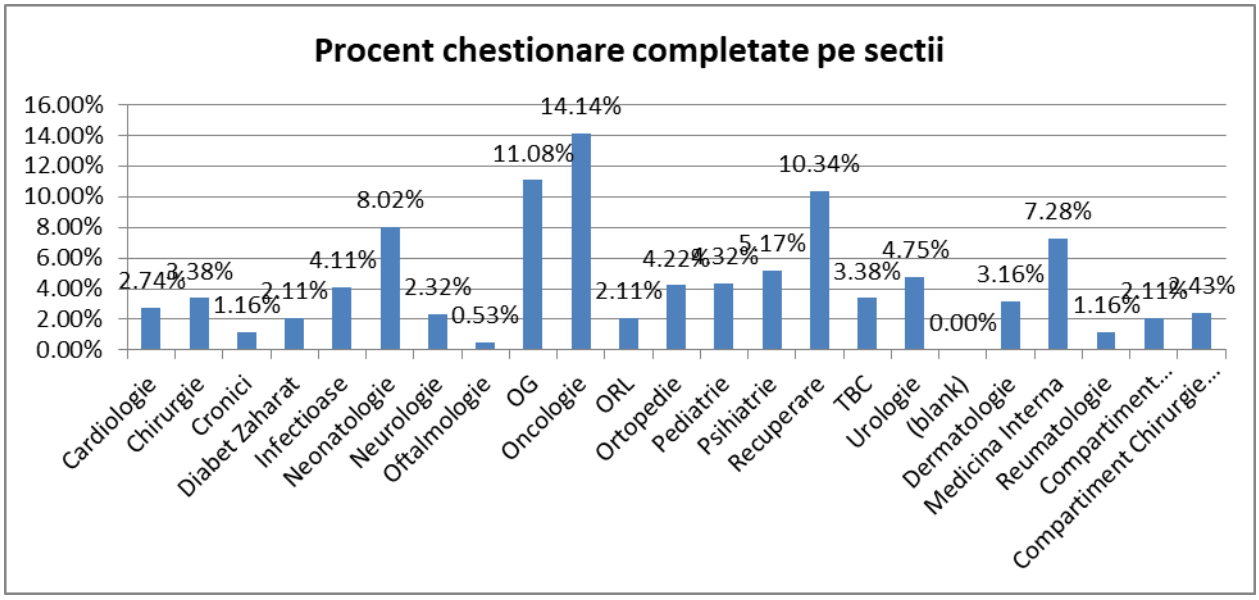
Aprobat,
Manager
Ec. Szekely Paul Gabriel

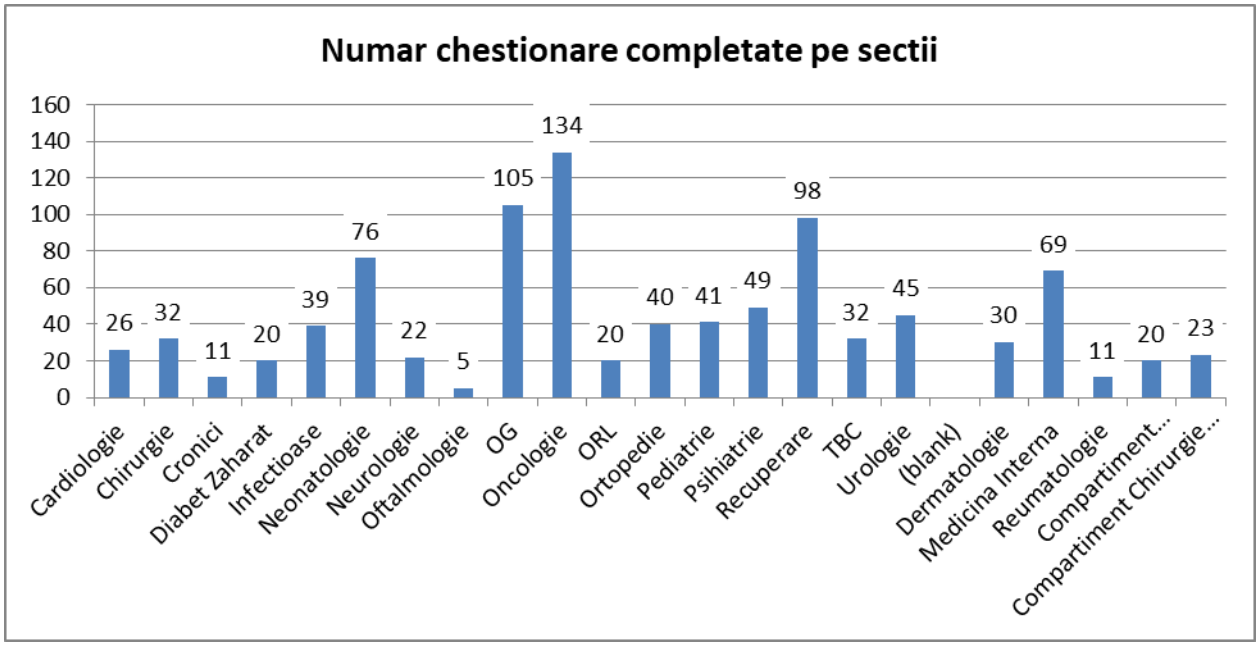
Chestionar privind satisfacţia pacientului
MAI 2026

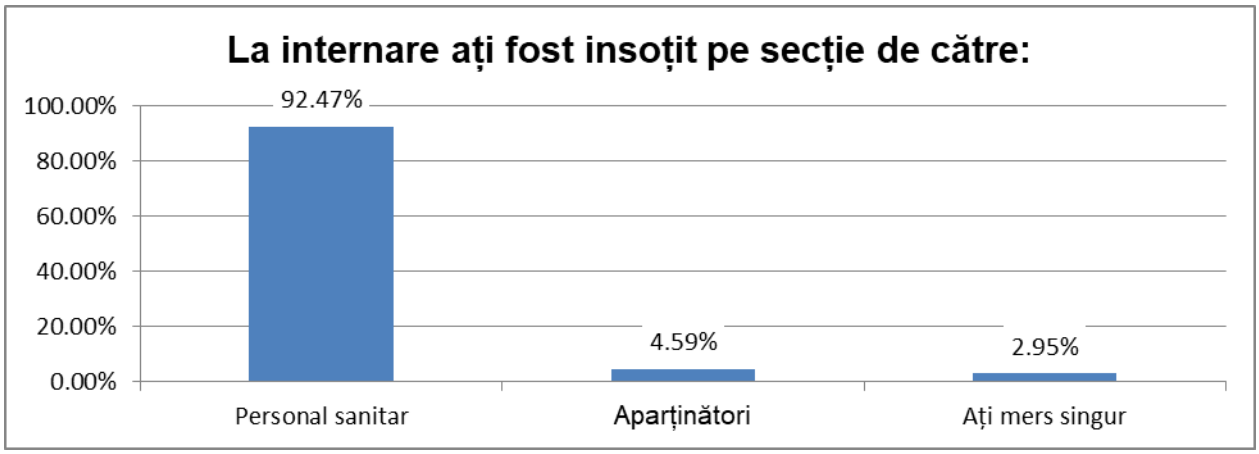
În luna **mai** 2026, în cadrul Spitalului Clinic Județean de Urgență Bistrița, au fost înregistrate **2562** externări, din care **948** chestionare respondente – pe suport de hârtie şi **304** chestionare respondente – online, privind satisfacția pacientului.

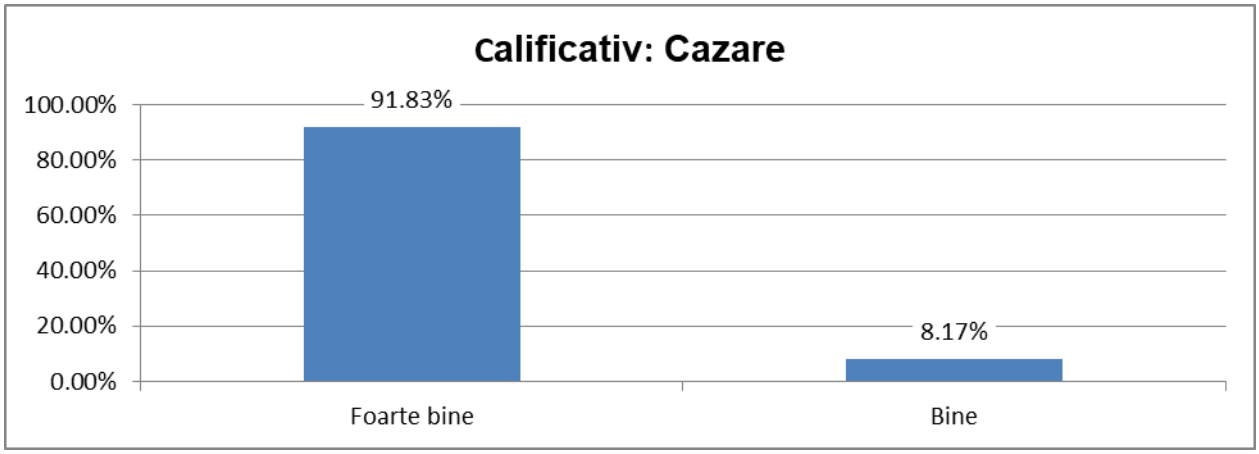
Interpretarea procentuală a răspunsurilor date, observațiile și sugestiile făcute de pacienți sunt anexate prezentului raport realizat în cadrul Serviciul de Management al Calităţii Serviciilor de Sănătate.

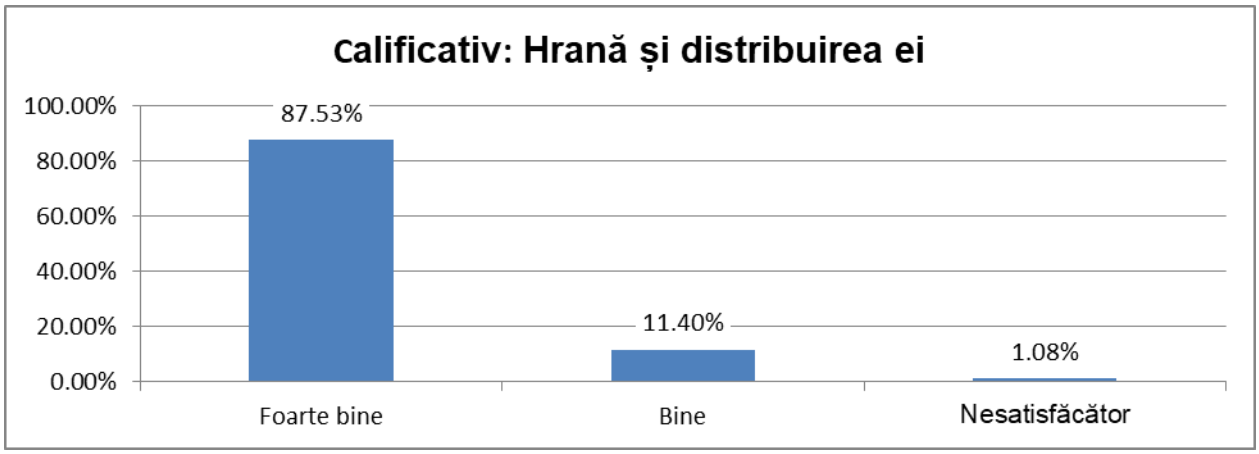
Rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare secție/compartiment în parte de către Serviciul de Management al Calității Serviciilor de Sănătate vor fi înaintate **Comitetului Director și Consiliului Medical (medicilor șefi de secție/compartiment)**.

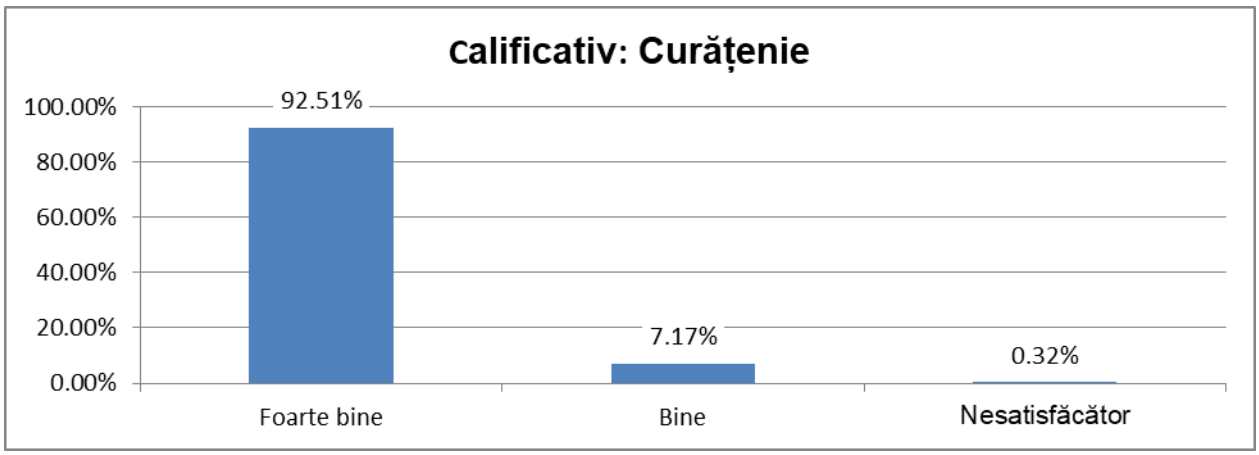

Procent chestionare completate pe sectii
16.00%
14.00%
12.00%
10.00%
8.00%
6.00%
4.00%
2.00%
0.00%
2.74%
3.38%
1.16%
2.11%
4.11%
8.02%
2.32%
0.53%
11.08%
14.14%
2.11%
4.22%
4.32%
5.17%
10.34%
3.38%
4.75%
0.00%
3.16%
7.28%
1.16%
2.11%
2.43%
Cardiologie
Chirurgie
Cronici
Diabet Zaharat
Infectioase
Neonatologie
Neurologie
Oftalmologie
OG
Oncologie
ORL
Ortopedie
Pediatrie
Psihiatrie
Recuperare
TBC
Urologie
(blank)
Dermatologie
Medicina Interna
Reumatologie
Compartiment...
Compartiment Chirurgie...

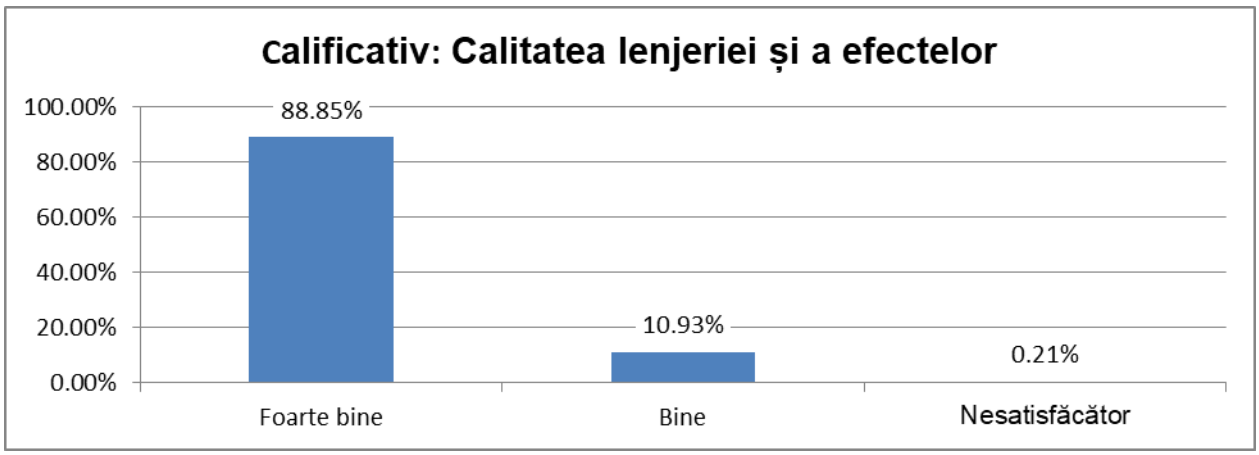

Numar chestionare completate pe sectii
160
140
120
100
80
60
40
20
0
26
32
11
20
39
76
22
5
105
134
20
40
41
49
98
32
45
30
69
11
20
23
Cardiologie
Chirurgie
Cronici
Diabet Zaharat
Infectioase
Neonatologie
Neurologie
Oftalmologie
OG
Oncologie
ORL
Ortopedie
Pediatrie
Psihiatrie
Recuperare
TBC
Urologie
(blank)
Dermatologie
Medicina Interna
Reumatologie
Compartiment...
Compartiment Chirurgie...

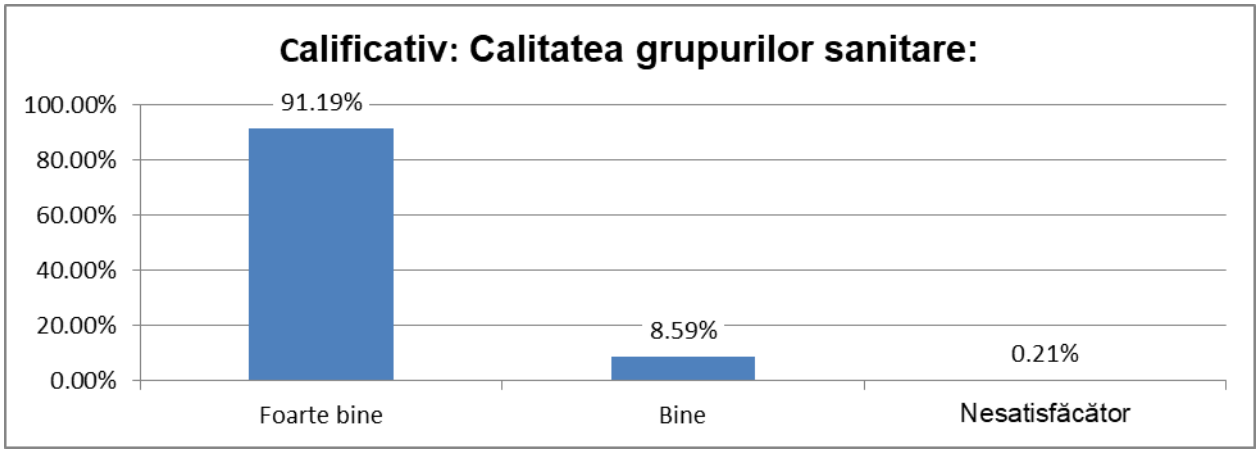

La internare ați fost insoțit pe secție de către:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
92.47%
4.59%
2.95%
Personal sanitar
Aparținători
Ați mers singur

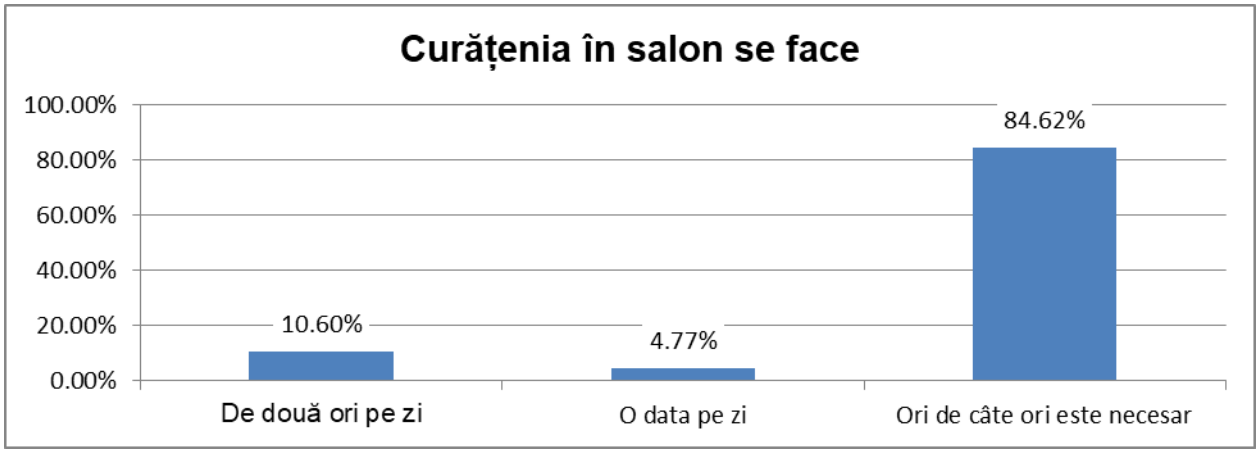

Calificativ: Cazare
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
91.83%
8.17%
Foarte bine
Bine

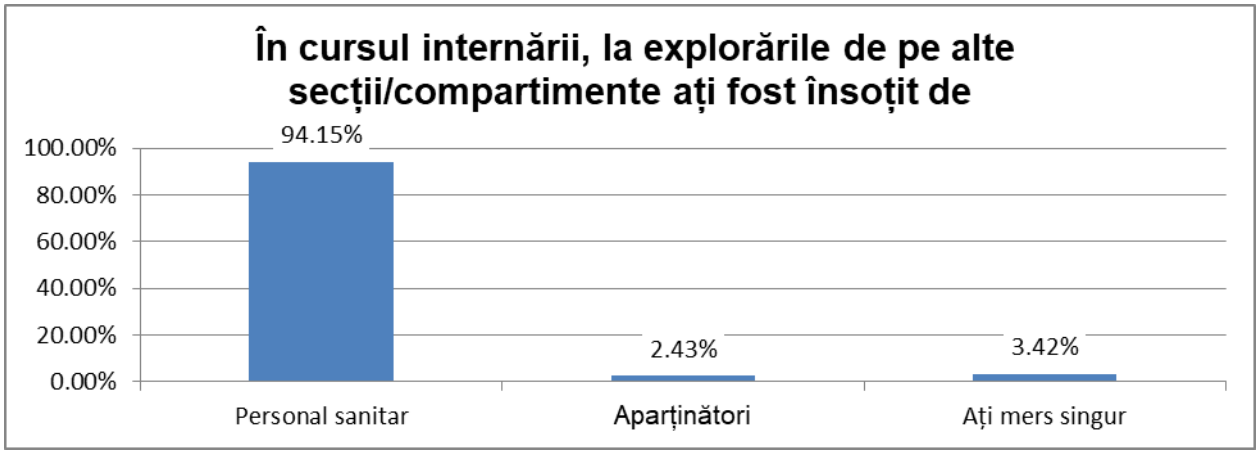

Calificativ: Hrană și distribuirea ei
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
87.53%
11.40%
1.08%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

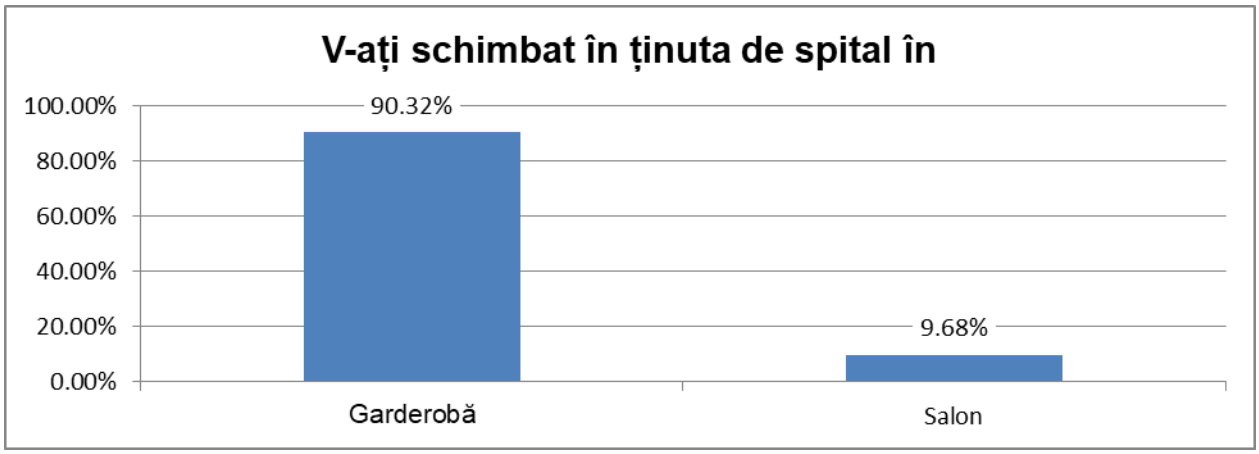

Calificativ: Curățenie
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
92.51%
7.17%
0.32%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

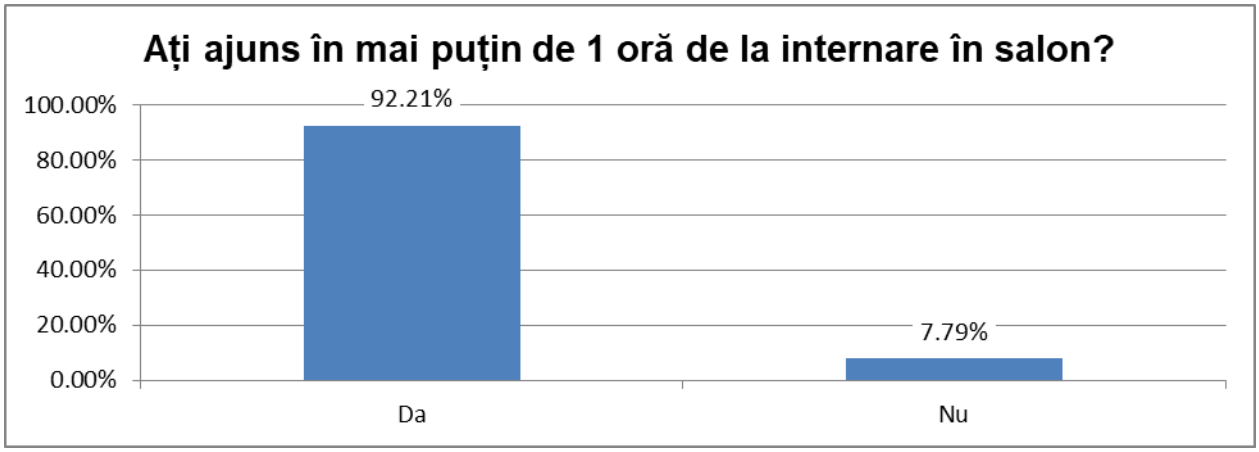

Calificativ: Calitatea lenjeriei și a efectelor
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
88.85%
10.93%
0.21%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

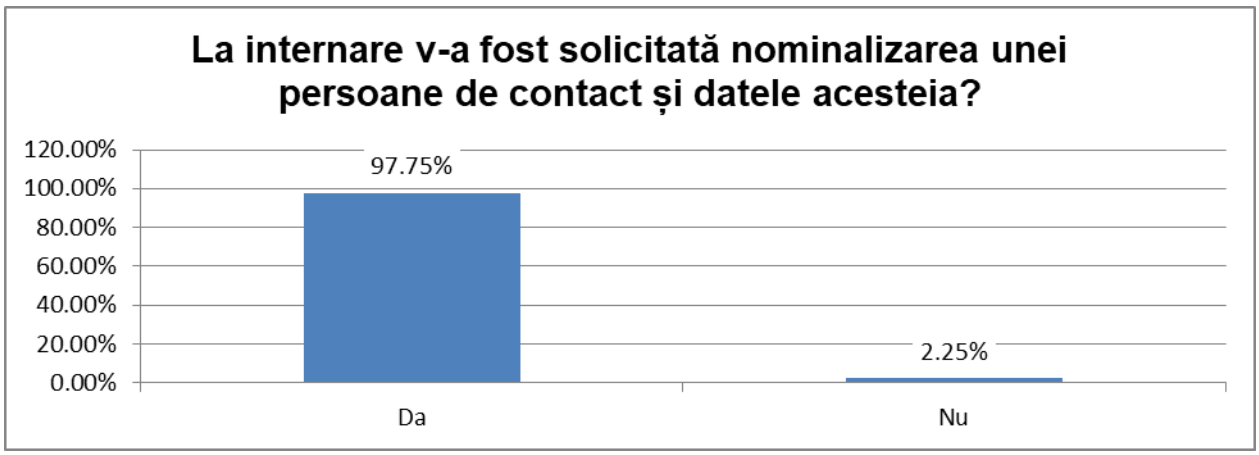

Calificativ: Calitatea grupurilor sanitare:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
91.19%
8.59%
0.21%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

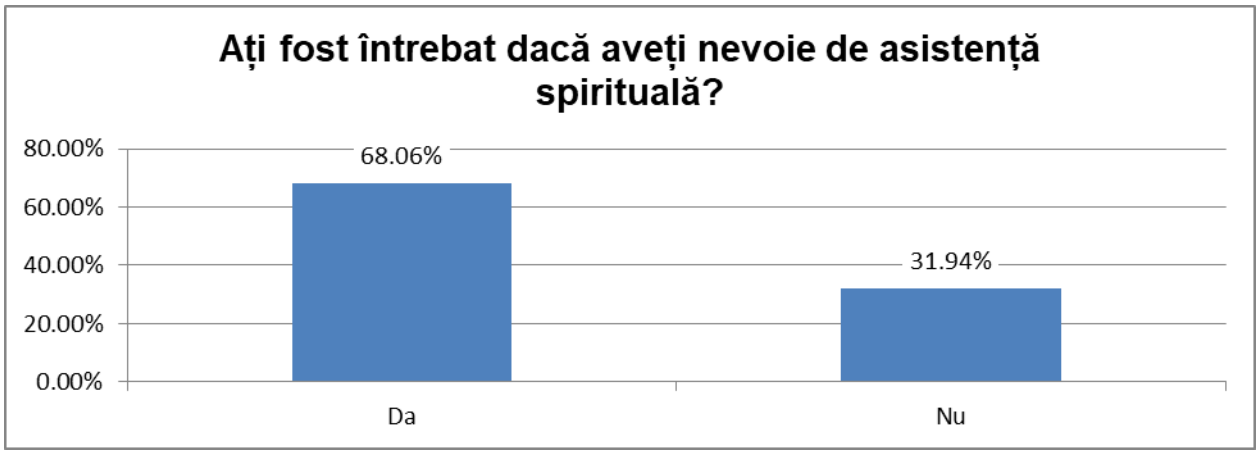

Curățenia în salon se face
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
10.60%
4.77%
84.62%
De două ori pe zi
O data pe zi
Ori de câte ori este necesar

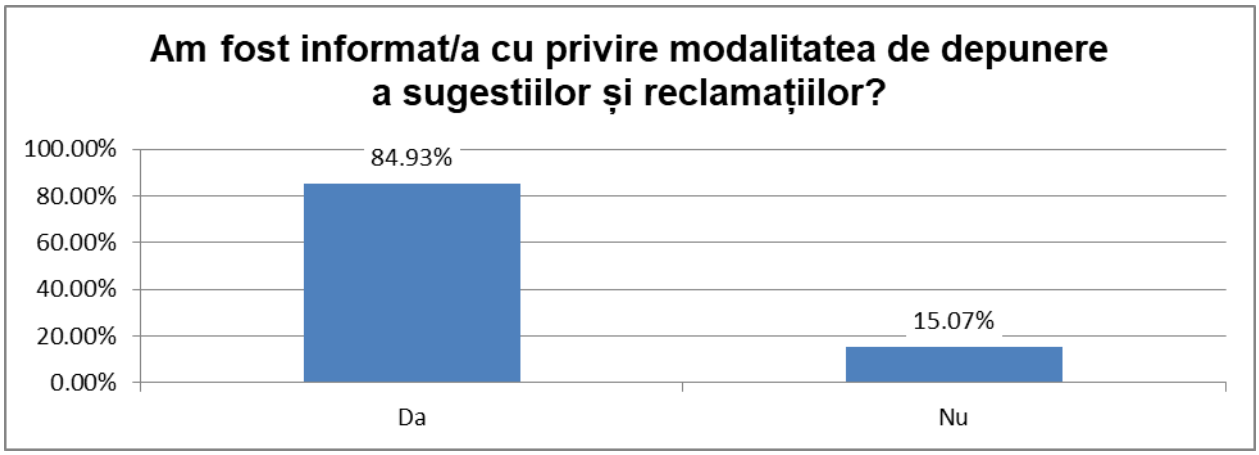

În cursul internării, la explorările de pe alte secții/compartimente ați fost însoțit de
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
94.15%
2.43%
3.42%
Personal sanitar
Aparținători
Ați mers singur

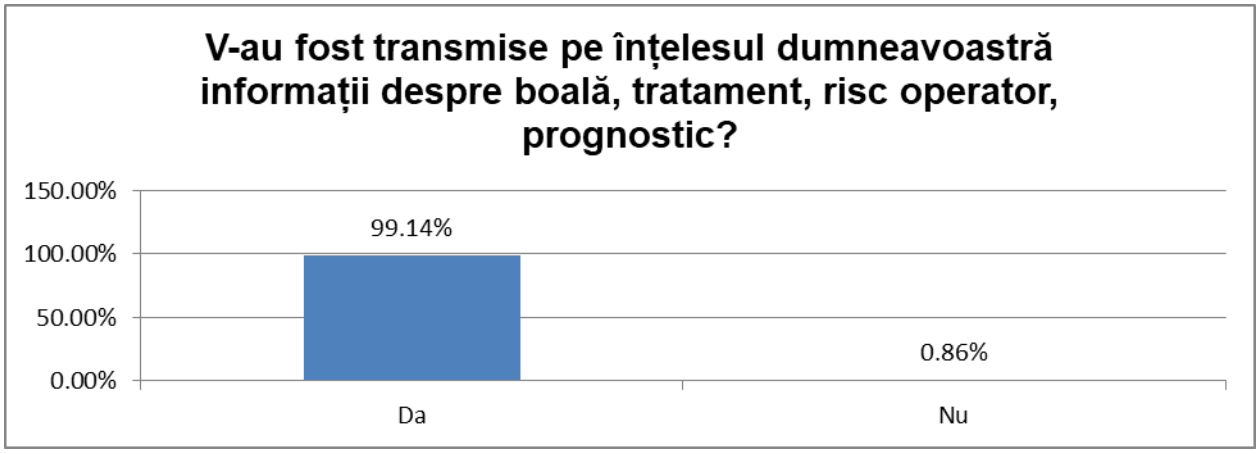

V-ați schimbat în ținuta de spital în
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
90.32%
9.68%
Garderobă
Salon

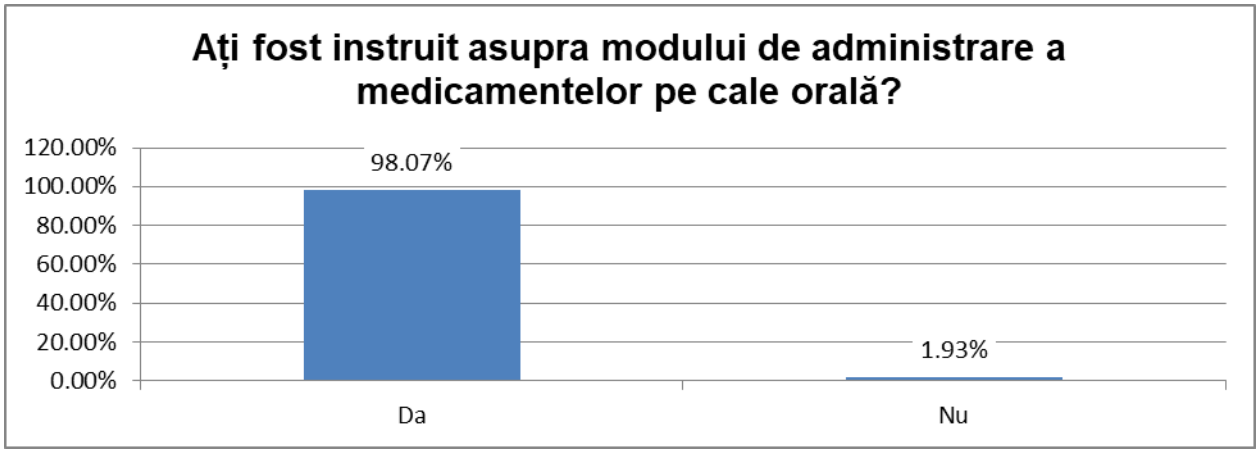

Ați ajuns în mai puțin de 1 oră de la internare în salon?
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
92.21%
7.79%
Da
Nu

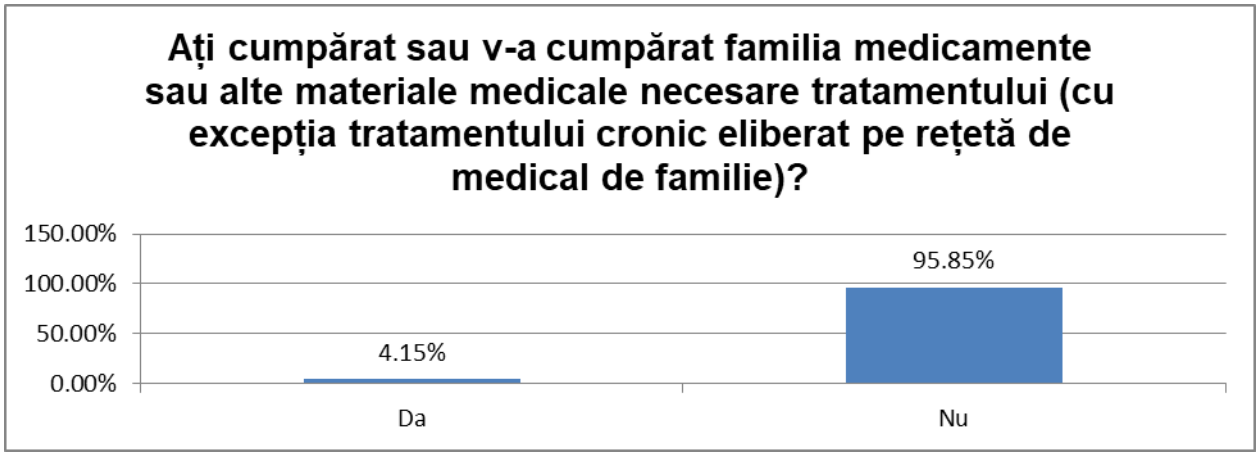

La internare v-a fost solicitată nominalizarea unei persoane de contact și datele acesteia?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
97.75%
2.25%
Da
Nu


Ați fost întrebat dacă aveți nevoie de asistență spirituală?
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
68.06%
31.94%
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%
84.93%
15.07%
Da
Nu







Dacă aţi cumpărat sau v-a cumpărat familia medicamente sau alte materiale sanitare necesare tratamentului (cu excepţia tratamentului cronic eliberat pe reţetă de medicul de familie), vă rugăm să menţionaţi ce?

MEDICINĂ INTERNĂ

-Pampers vârstnici

NEUROCHIRURGIE

- Nifedipin, Milurit
- Tranchisept

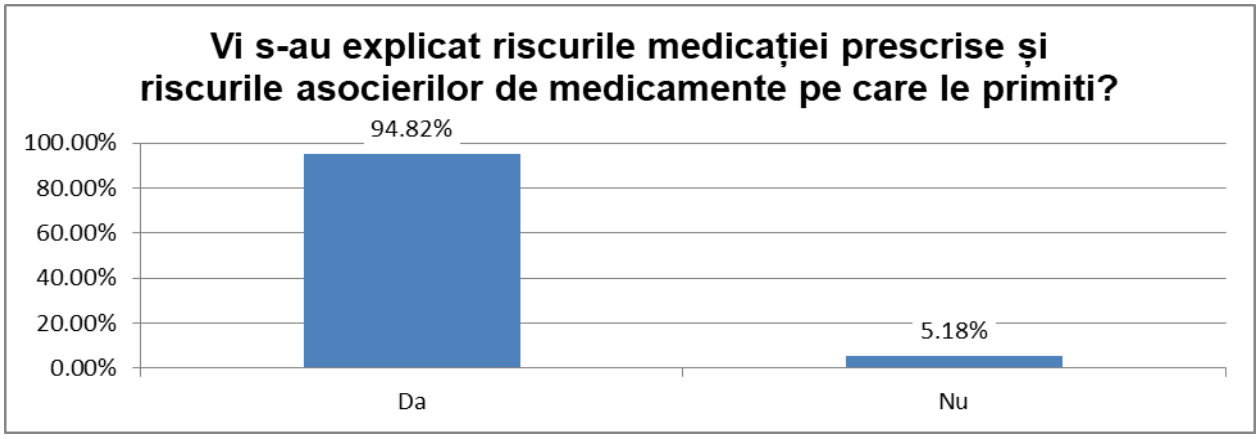
ORL

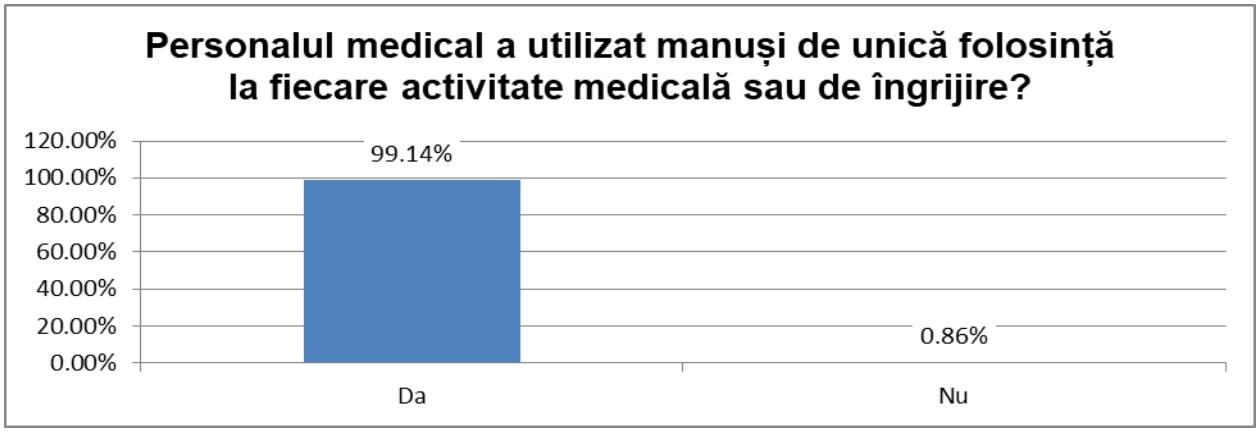
-Splinturi nazale

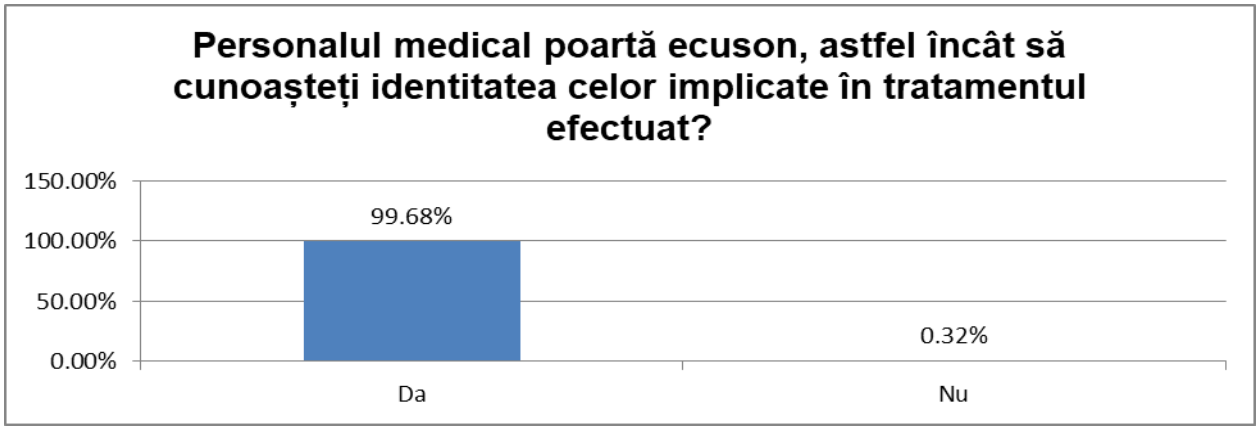
PEDIATRIE

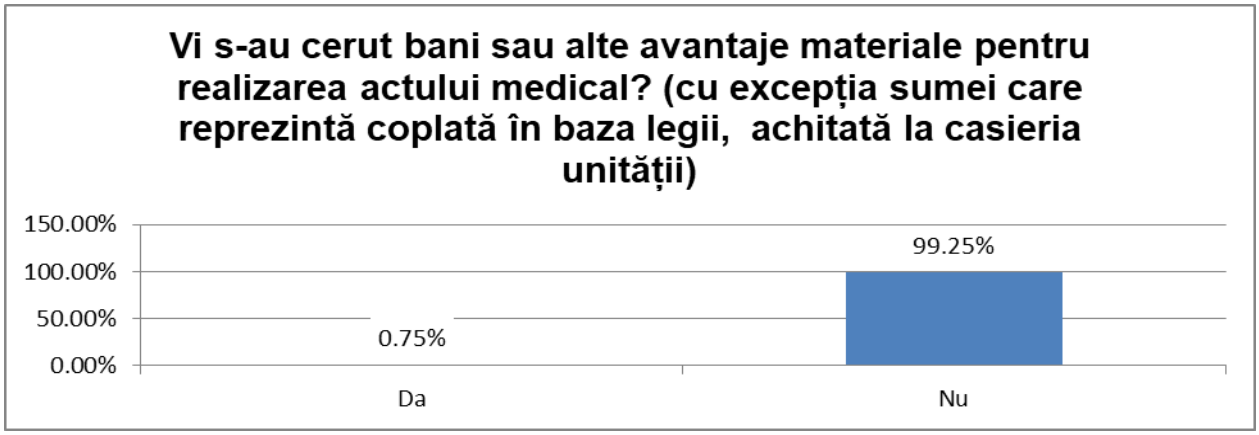
-Antidiareice

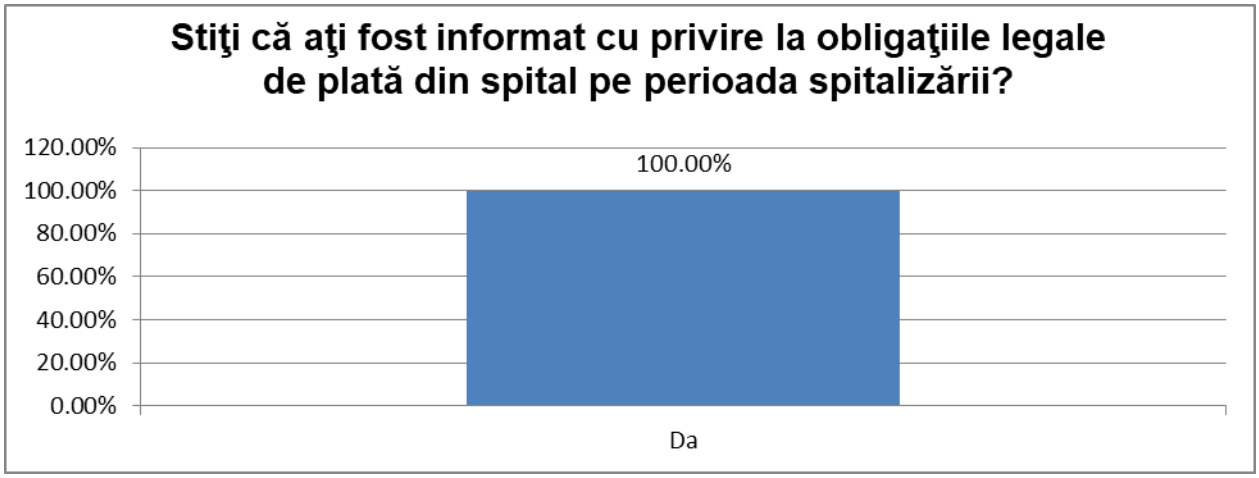
- Tantum verde.

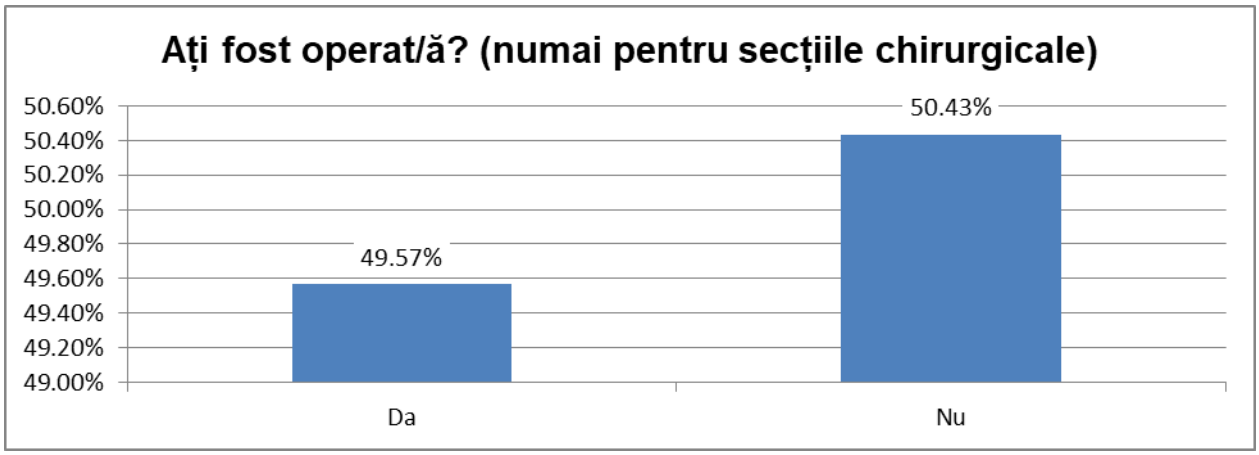


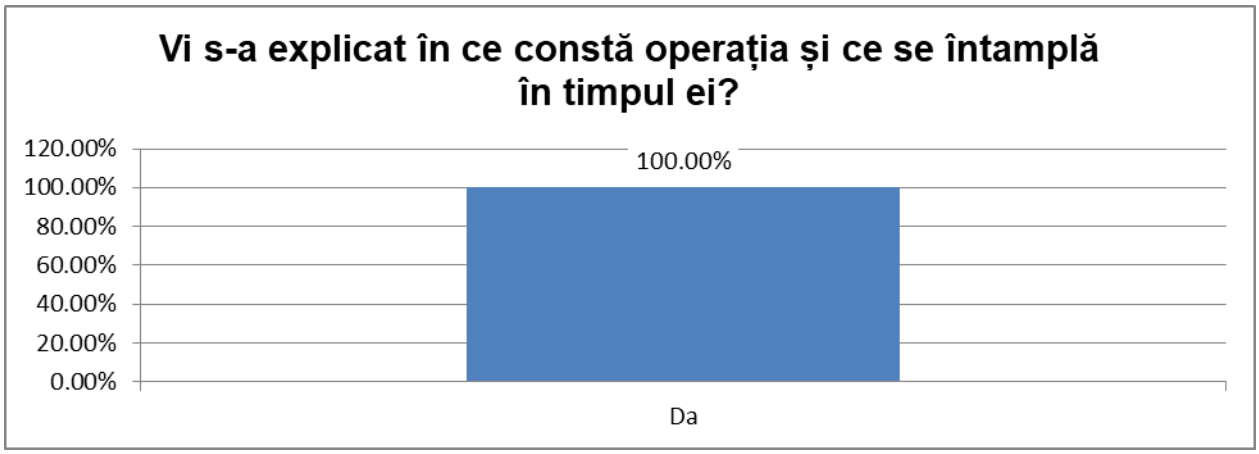


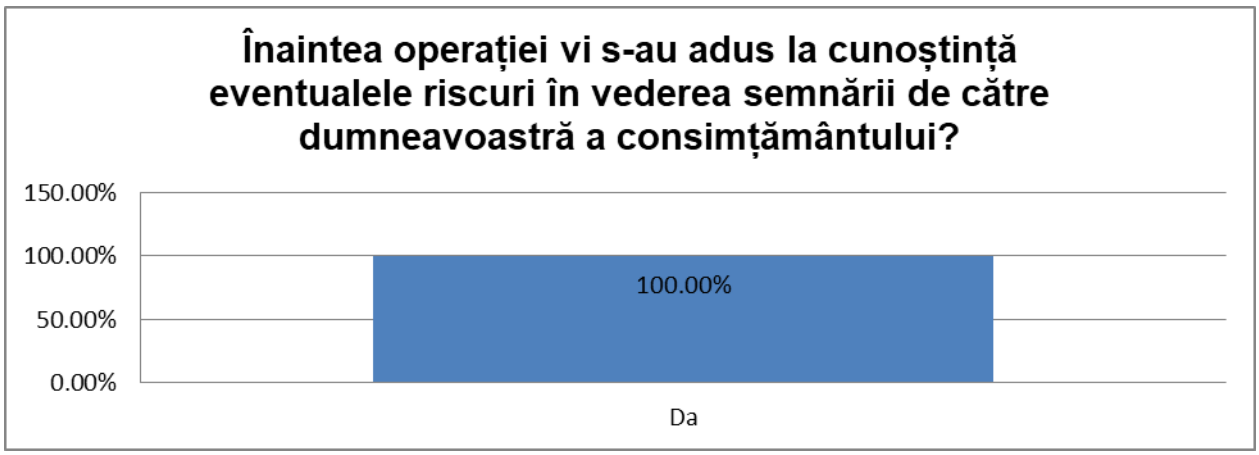


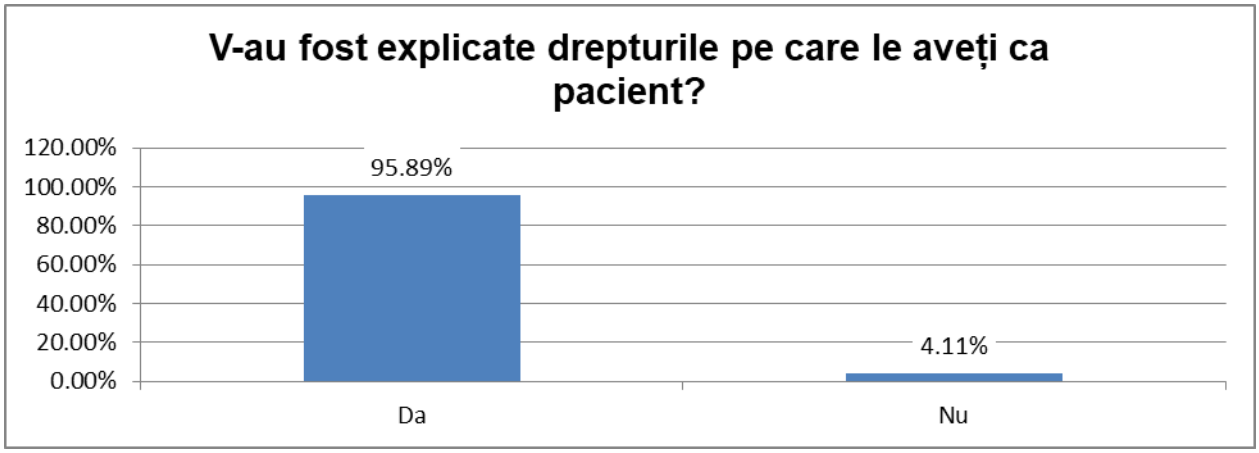


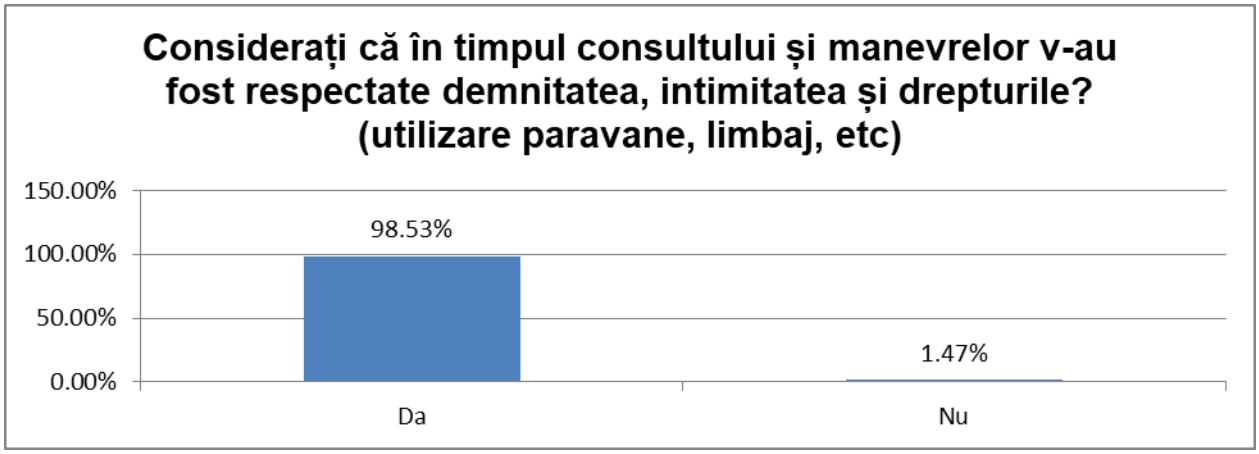

Stiţi că aţi fost informat cu privire la obligaţiile legale de plată din spital pe perioada spitalizării?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
100.00%
Da

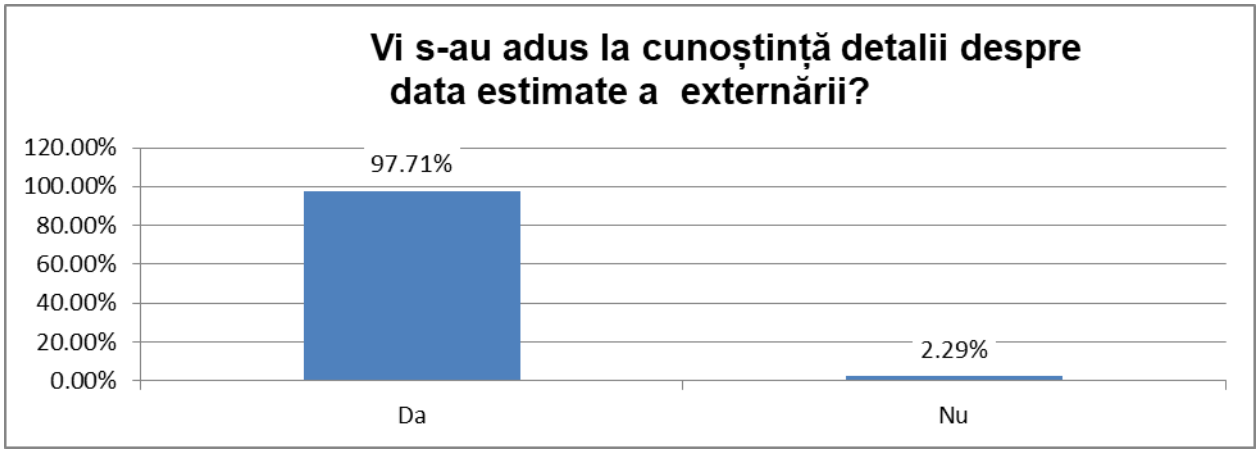

Ați fost operat/ă? (numai pentru secțiile chirurgicale)
50.60%
50.40%
50.20%
50.00%
49.80%
49.60%
49.40%
49.20%
49.00%
49.57%
50.43%
Da
Nu

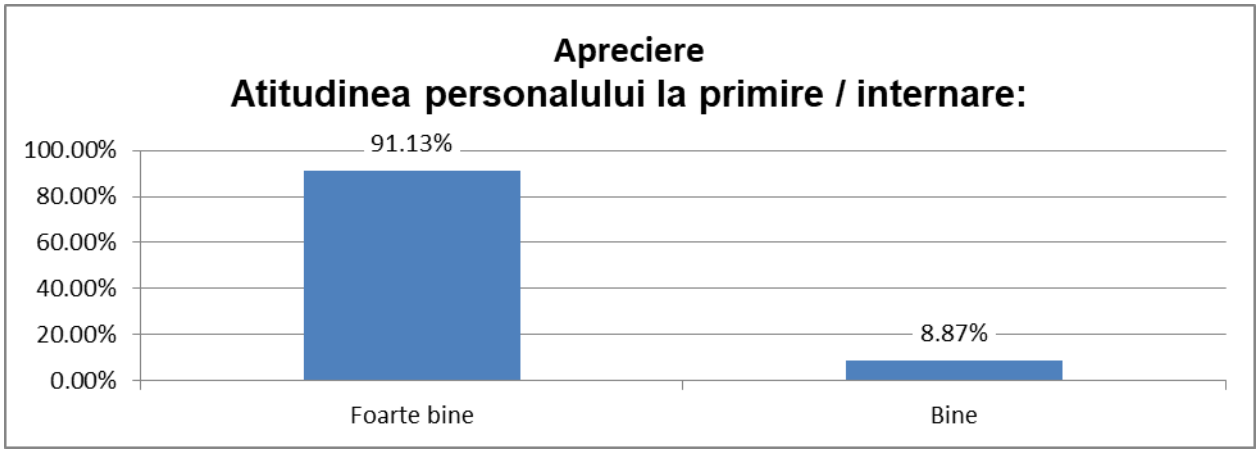

Vi s-a explicat în ce constă operația și ce se întamplă în timpul ei?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
100.00%
Da

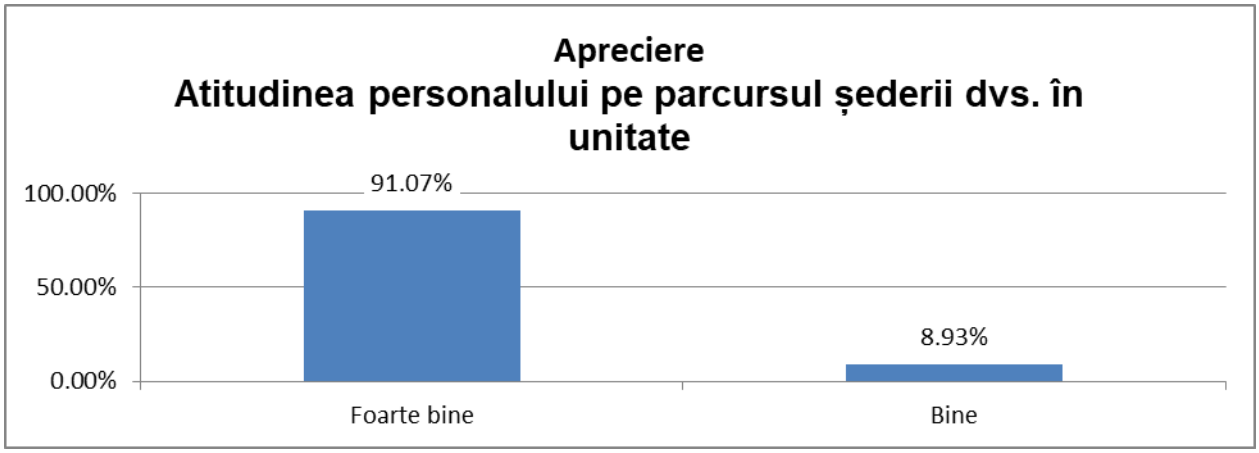

Înaintea operației vi s-au adus la cunoștință eventualele riscuri în vederea semnării de către dumneavoastră a consimțământului?
150.00%
100.00%
50.00%
0.00%
100.00%
Da

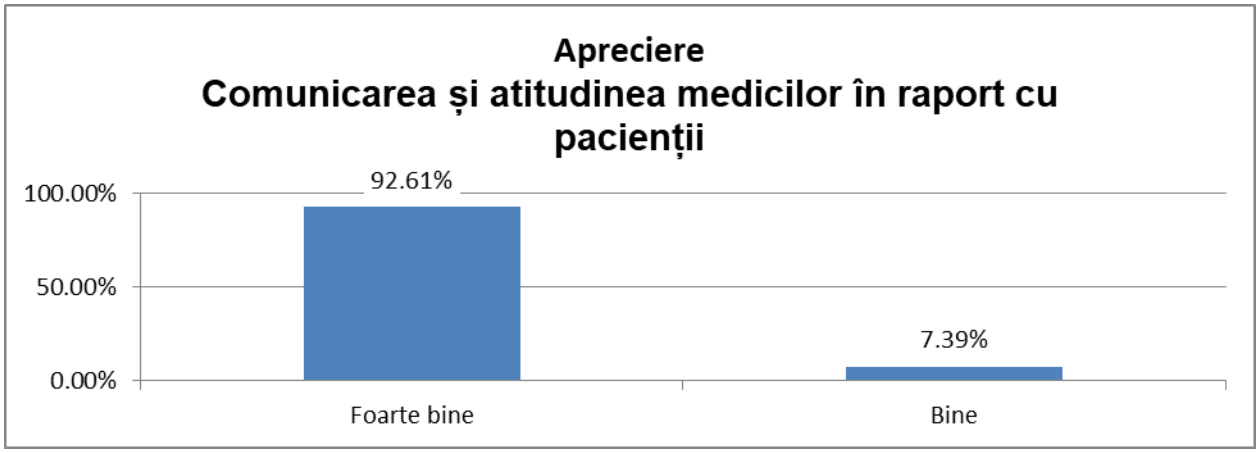

V-au fost explicate drepturile pe care le aveți ca pacient?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
95.89%
4.11%
Da
Nu

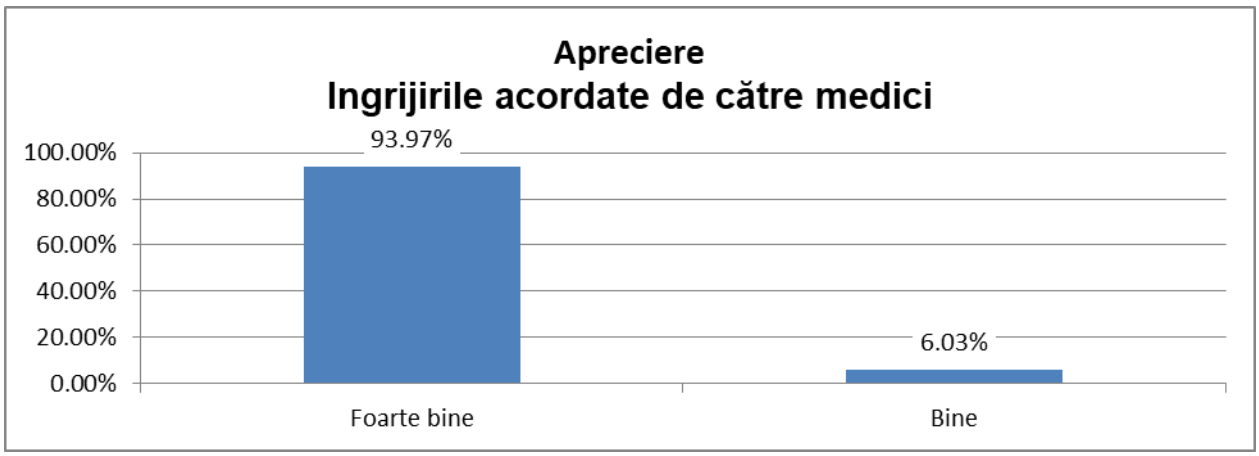

Considerați că în timpul consultului și manevrelor v-au fost respectate demnitatea, intimitatea și drepturile? (utilizare paravane, limbaj, etc)
150.00%
100.00%
50.00%
0.00%
98.53%
1.47%
Da
Nu

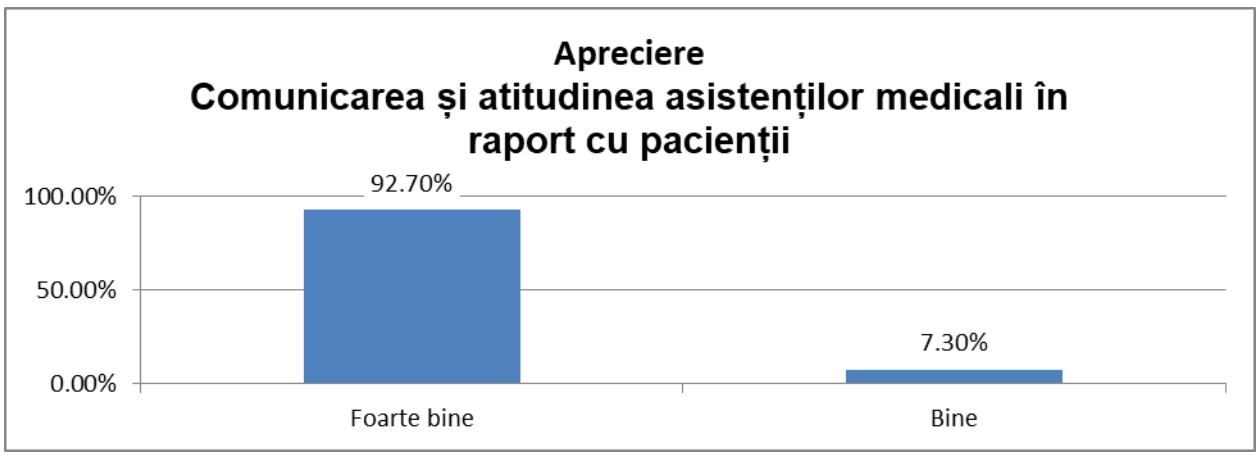

Vi s-au adus la cunoștință detalii despre data estimate a externării?
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
97.71%
2.29%
Da
Nu

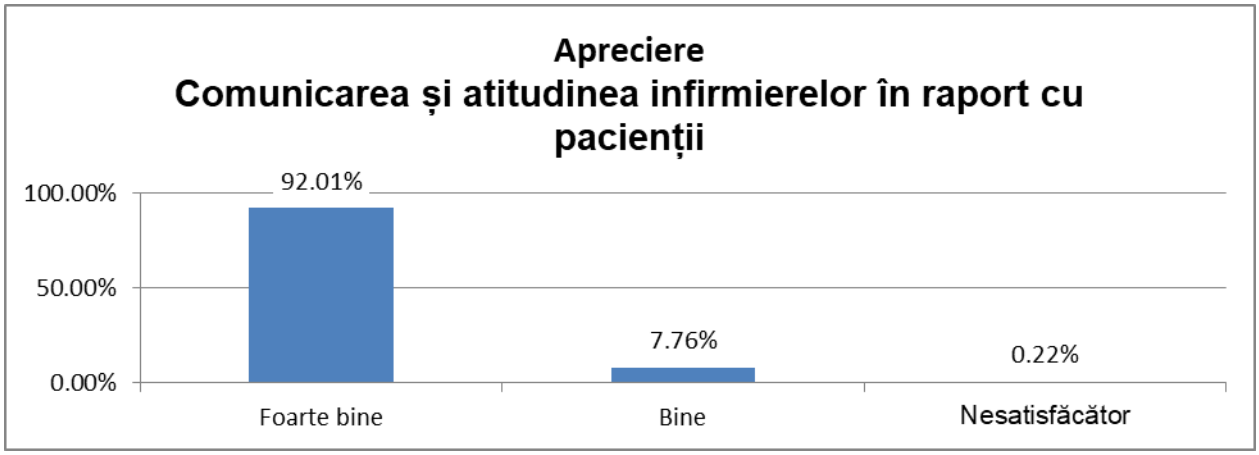

Apreciere
Atitudinea personalului la primire / internare:
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
91.13%
8.87%
Foarte bine
Bine

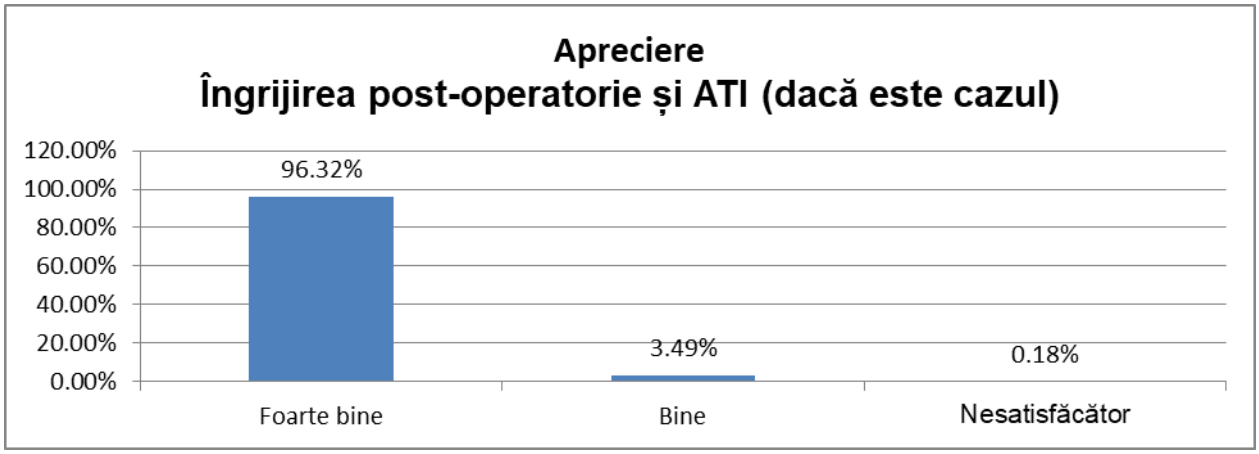

Apreciere
Atitudinea personalului pe parcursul ședерii dvs. în unitate
100.00%
50.00%
0.00%
91.07%
8.93%
Foarte bine
Bine

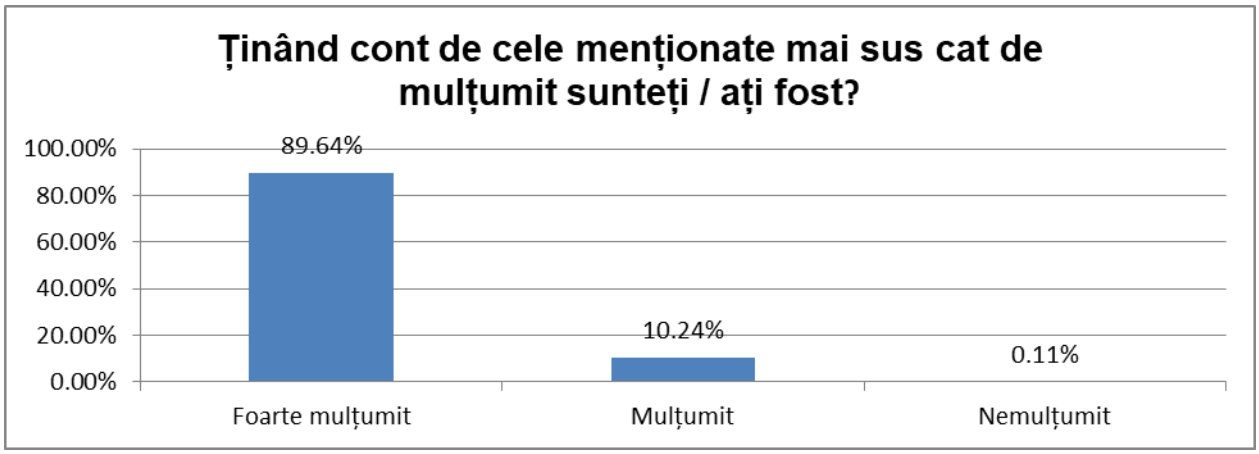

Apreciere
Comunicarea și atitudinea medicilor în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
92.61%
7.39%
Foarte bine
Bine

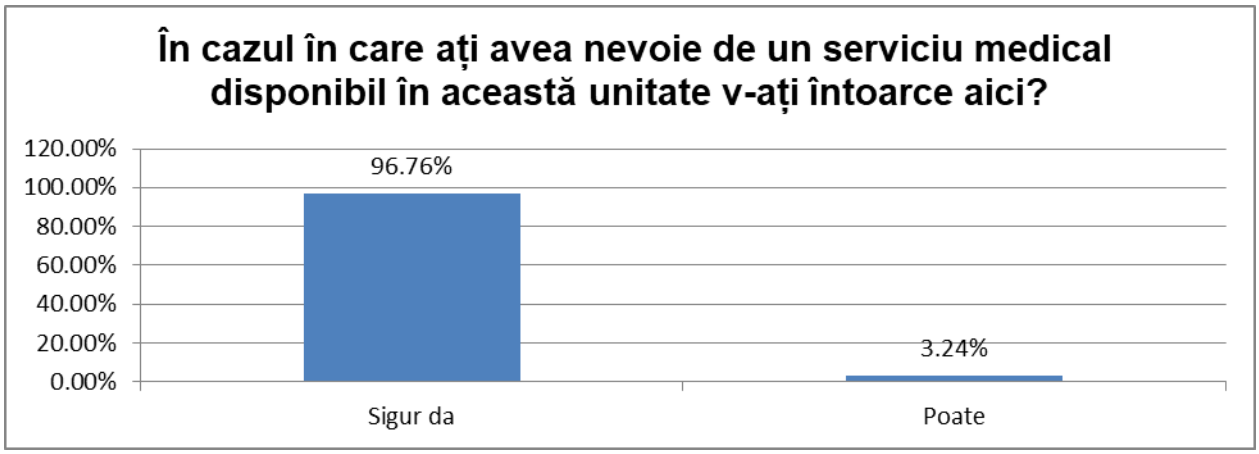

Apreciere
Ingrijirile acordate de către medici
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
93.97%
6.03%
Foarte bine
Bine


Apreciere
Comunicarea și atitudinea asistenților medicali în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
92.70%
7.30%
Foarte bine
Bine

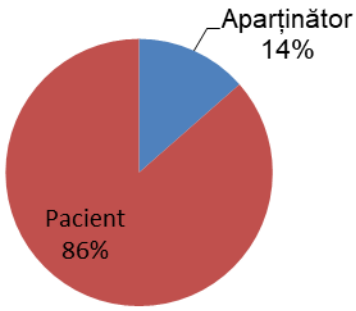

Apreciere
Comunicarea și atitudinea infirmierelor în raport cu pacienții
100.00%
50.00%
0.00%
92.01%
7.76%
0.22%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător


Apreciere
Îngrijirea post-operatorie și ATI (dacă este cazul)
120.00%
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
96.32%
3.49%
0.18%
Foarte bine
Bine
Nesatisfăcător

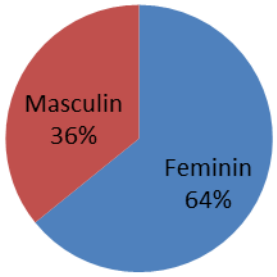

Ținând cont de cele menționate mai sus cat de mulțumit sunteți / ați fost?
100.00%
80.00%
60.00%
40.00%
20.00%
0.00%
89.64%
10.24%
0.11%
Foarte mulțumit
Mulțumit
Nemulțumit


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%
96.76%
3.24%
Sigur da
Poate

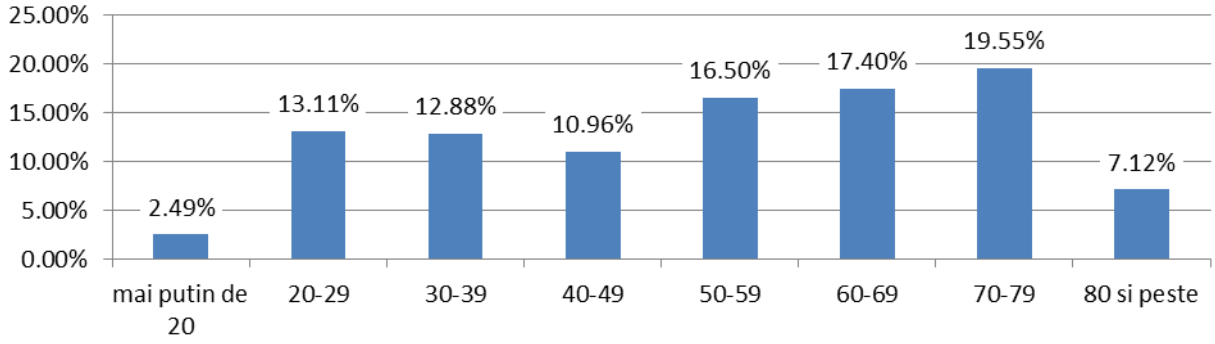
În calitate de



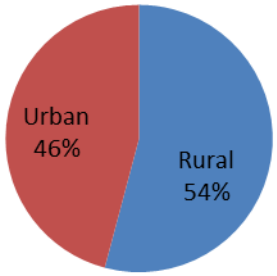
Sex

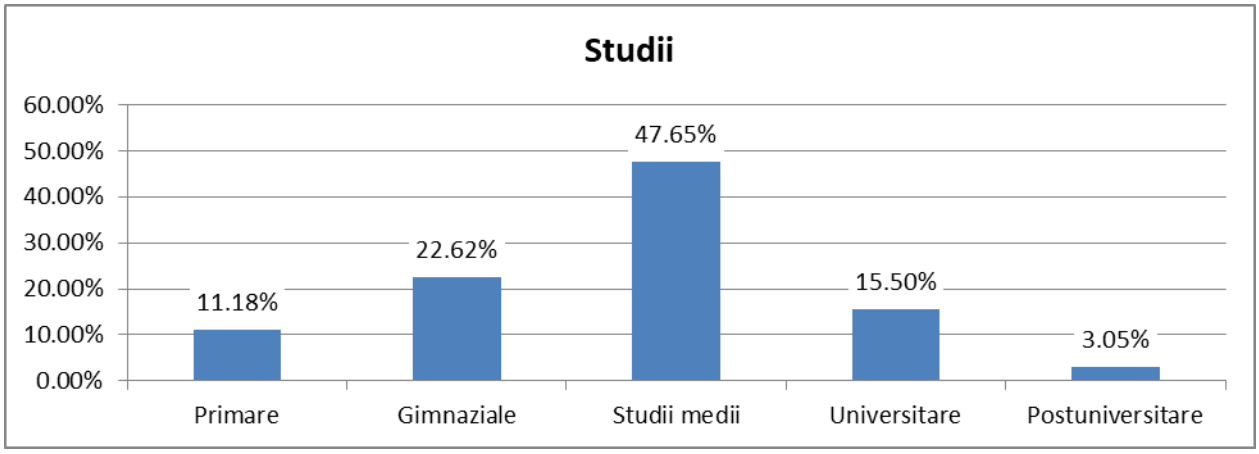


Vârsta



Mediu de rezidență





Director MCSS
Cons. Moruțan Mihaela

Întocmit
Cons. Rus Cristina