



SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: <https://www.spitaldorohoi.ro>

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

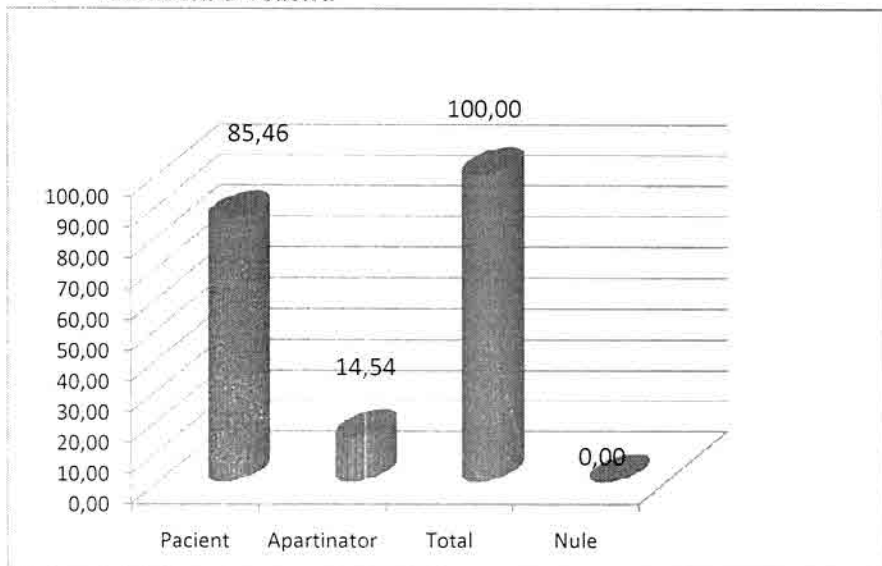


Raport privind gradul de satisfacție al pacienților

ANUL 2019-SPITAL

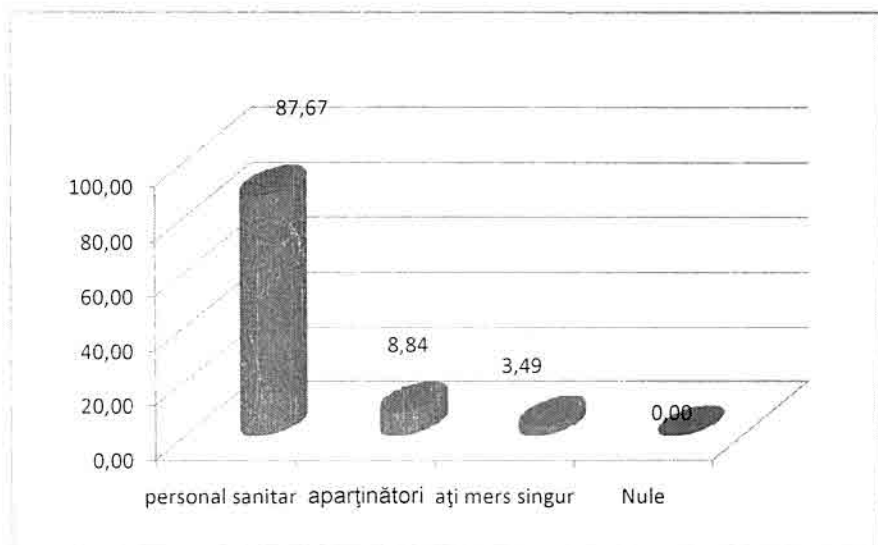
In urma anchetei desfasurata in unitatea noastra , privind gradul de satisfacție al pacienților, au fost distribuite 2000 chestionare pe ANUL 2019 , iar prelucrate au fost 1403, astfel obtinandu-se urmatoarele rezultate:

1 Calitatea d-voastră



Pacient	85,46
Apartinator	14,54
Total	100,00
Nule	0,00

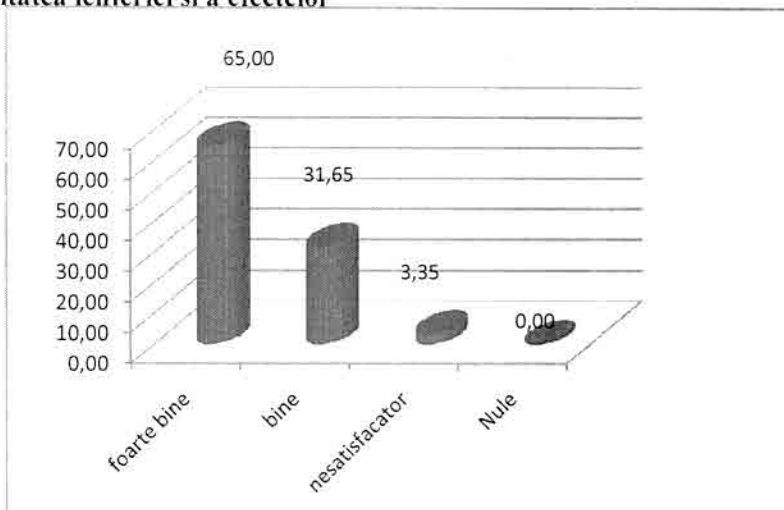
4 La internare, ați fost însoțit pe secție de:



personal sanitar	87,67
apartinători	8,84
ați mers singur	3,49
Nule	0,00

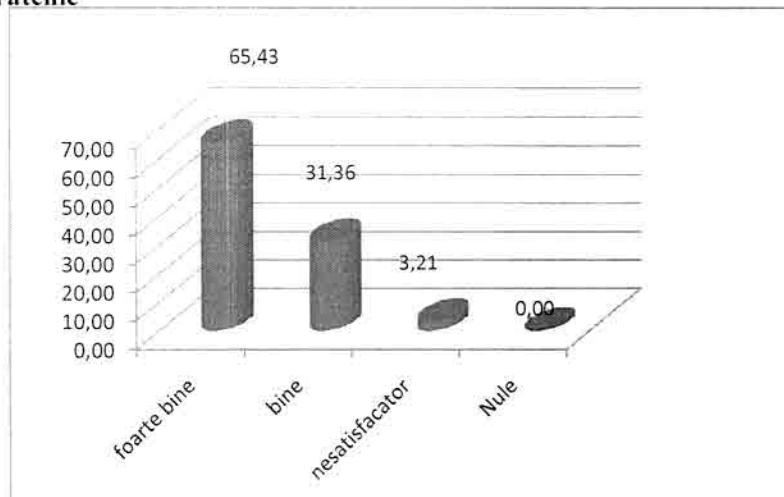
Contabil

5 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:
5.1. calitatea lenieriei si a efectelor



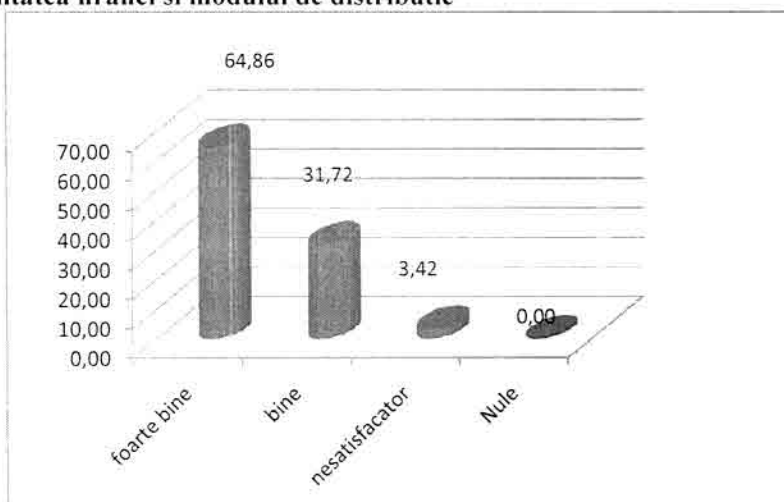
foarte bine	65,00
bine	31,65
nesatisfacator	3,35
Nule	0,00

5.2. curatenie



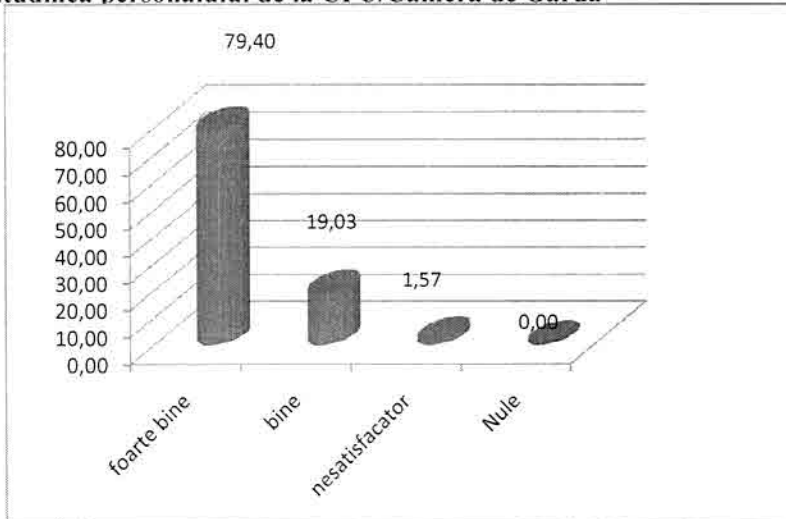
foarte bine	65,43
bine	31,36
nesatisfacator	3,21
Nule	0,00

5.3. calitatea hranei si modului de distributie



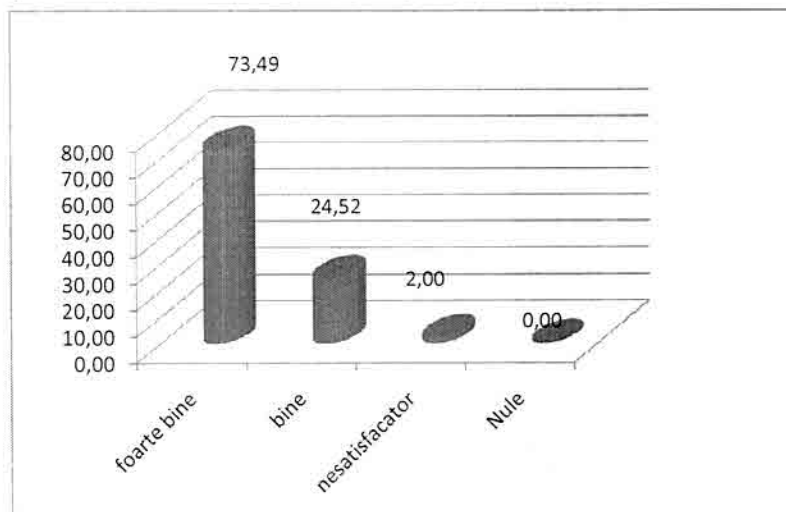
foarte bine	64,86
bine	31,72
nesatisfacator	3,42
Nule	0,00

5.4. atitudinea personalului de la CPU/Camera de Gardă



foarte bine	79,40
bine	19,03
nesatisfacator	1,57
Nule	0,00

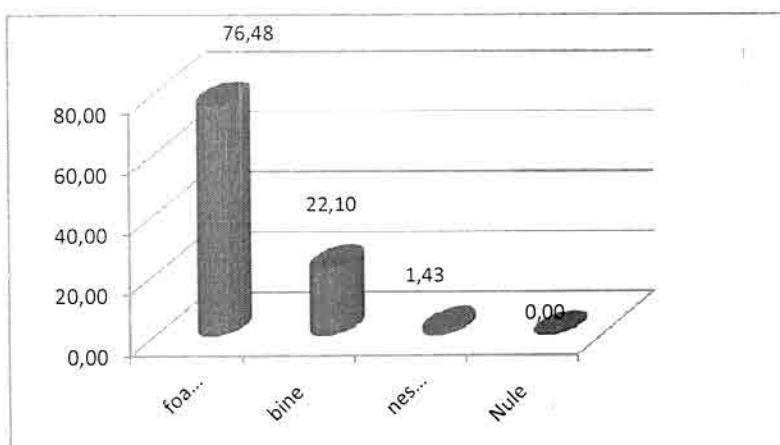
5.5. timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră



foarte bine	73,49
bine	24,52
nesatisfacator	2,00
Nule	0,00

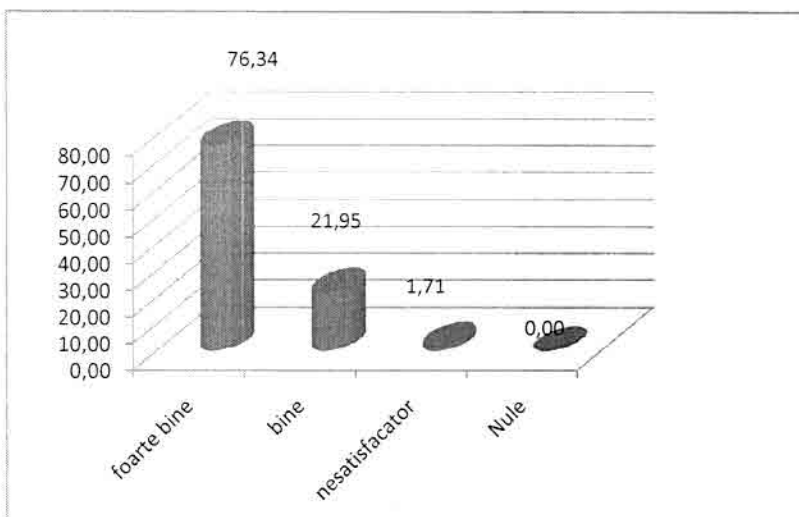
5.6. calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1. medicul de salon



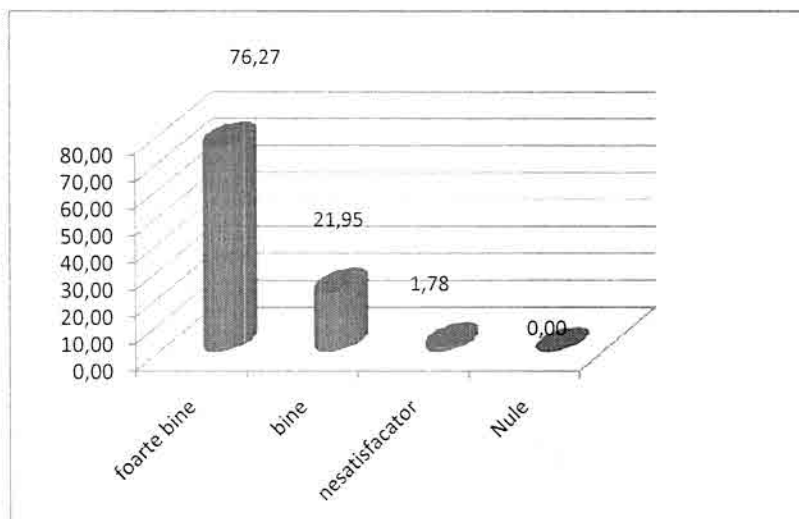
foarte bine	76,48
bine	22,10
nesatisfacator	1,43
Nule	0,00

5.6.2. asistentele medicale



foarte bine	76,34
bine	21,95
nesatisfacator	1,71
Nule	0,00

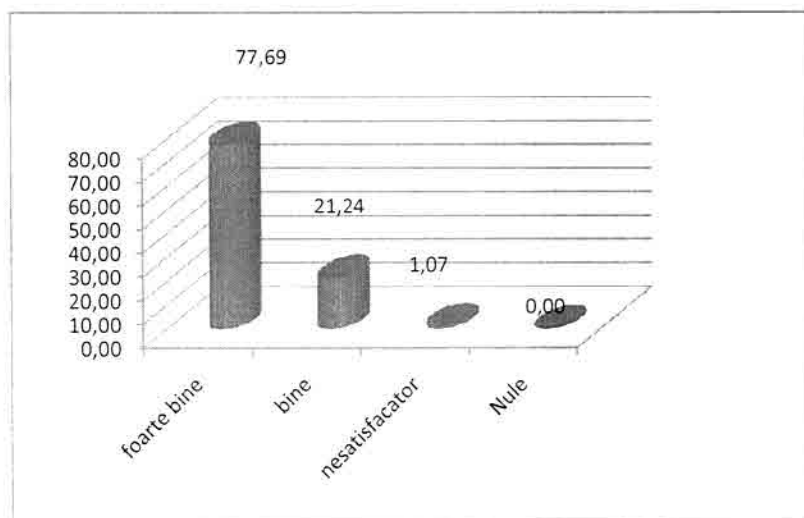
5.6.3 infirmiere



foarte bine	76,27
bine	21,95
nesatisfacator	1,78
Nule	0,00

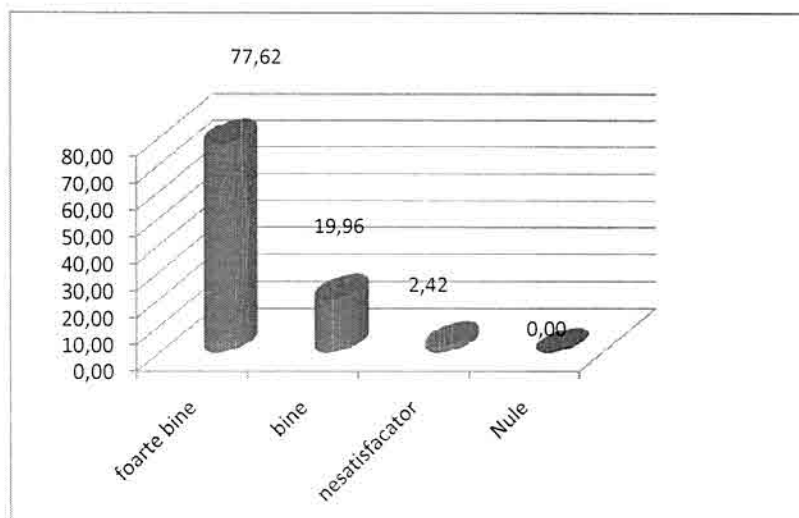
5.7. apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical :

5.7.1. medicul de salon



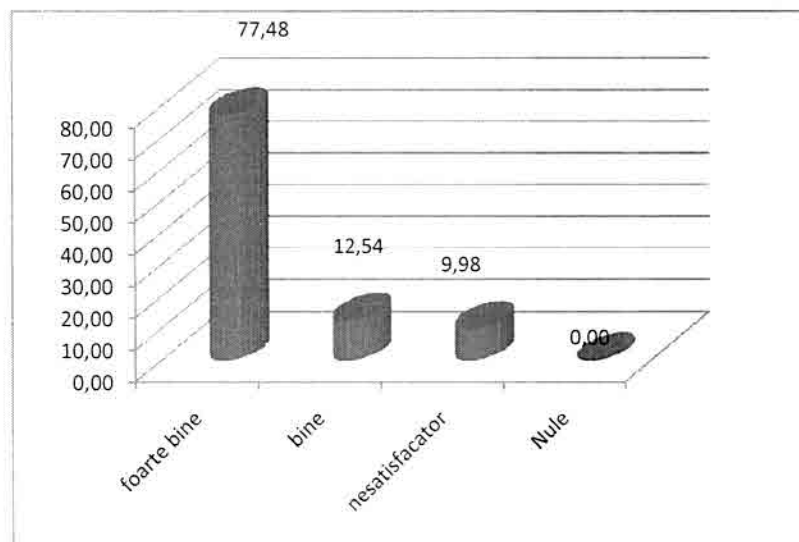
foarte bine	77,69
bine	21,24
nesatisfacator	1,07
Nule	0,00

5.7.2. asistentele medicale



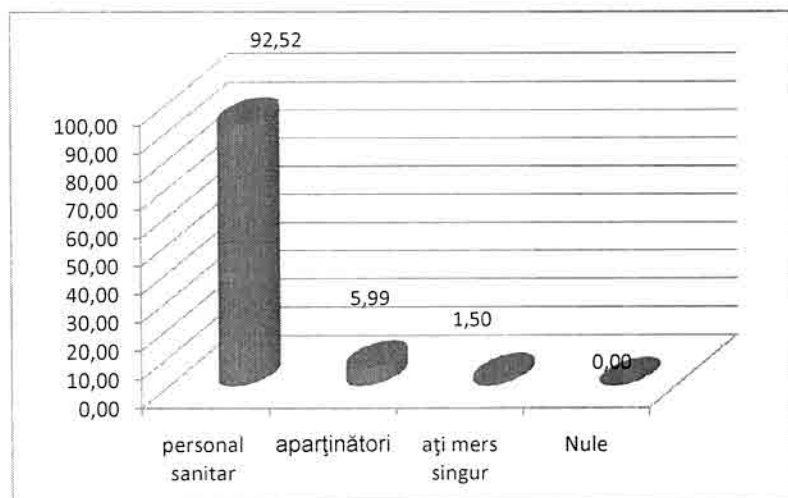
foarte bine	77,62
bine	19,96
nesatisfacator	2,42
Nule	0,00

5.7.3. infirmiere



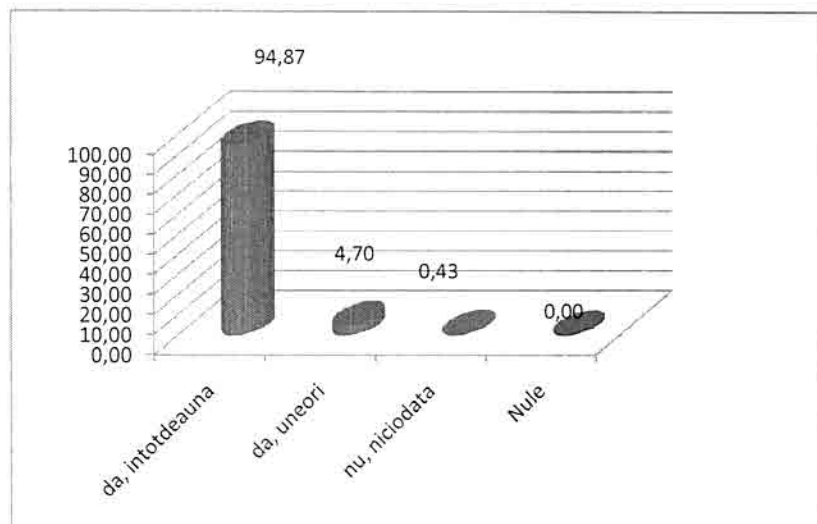
foarte bine	77,48
bine	12,54
nesatisfacator	9,98
Nule	0,00

6 La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de :



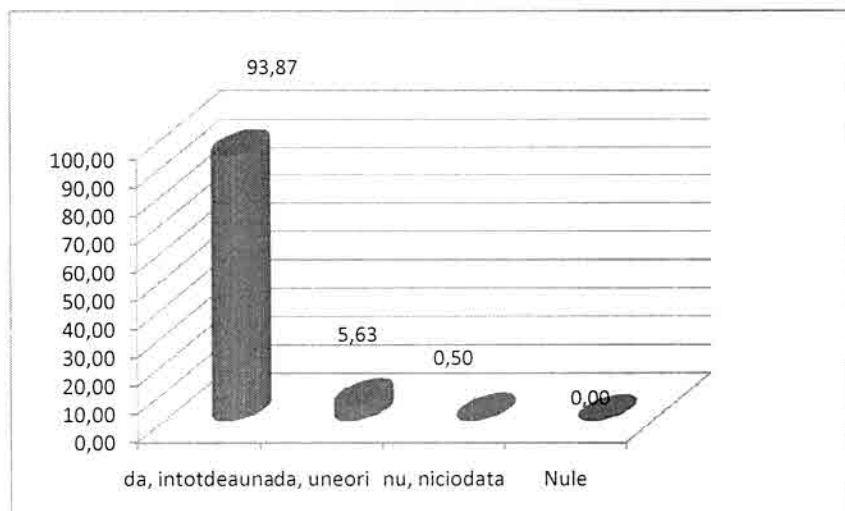
personal sanitar	92,52
apartinători	5,99
ați mers singur	1,50
Nule	0,00

7. Ati fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala(tablete, pastile)?



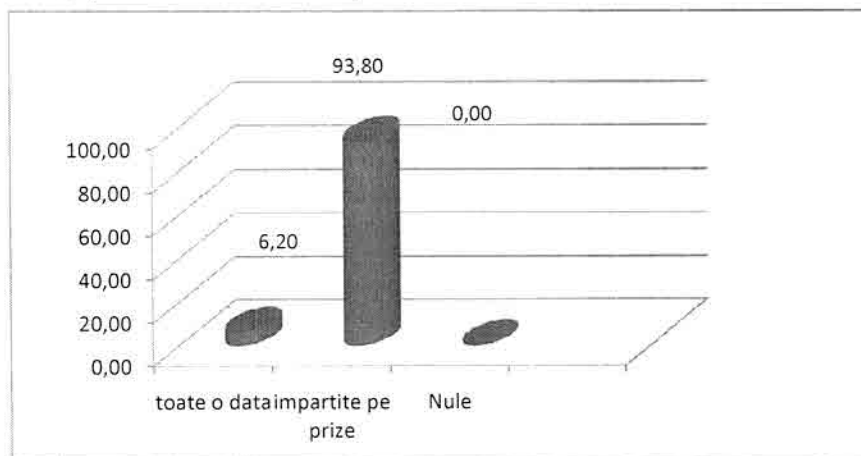
da, intotdeauna	94,87
da, uneori	4,70
nu, niciodata	0,43
Nule	0,00

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :
8.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei



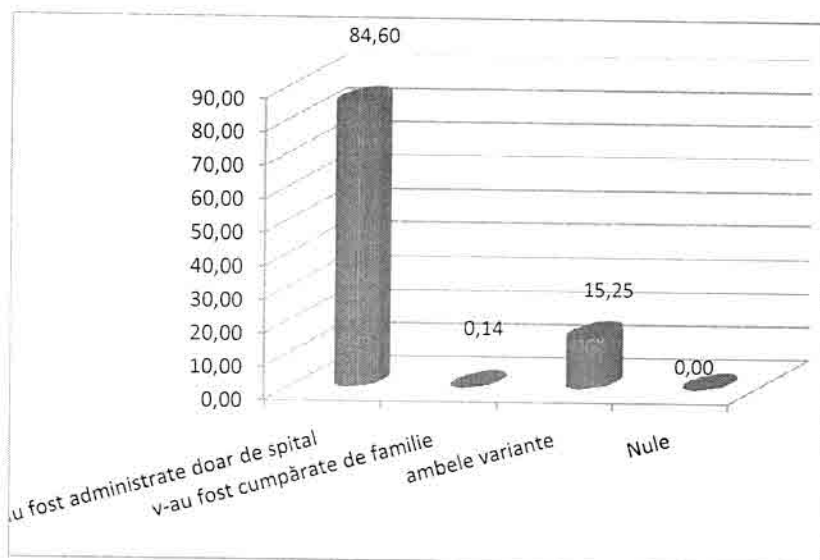
da, intotdeauna	93,87
da, uneori	5,63
nu, niciodata	0,50
Nule	0,00

8.2. ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:



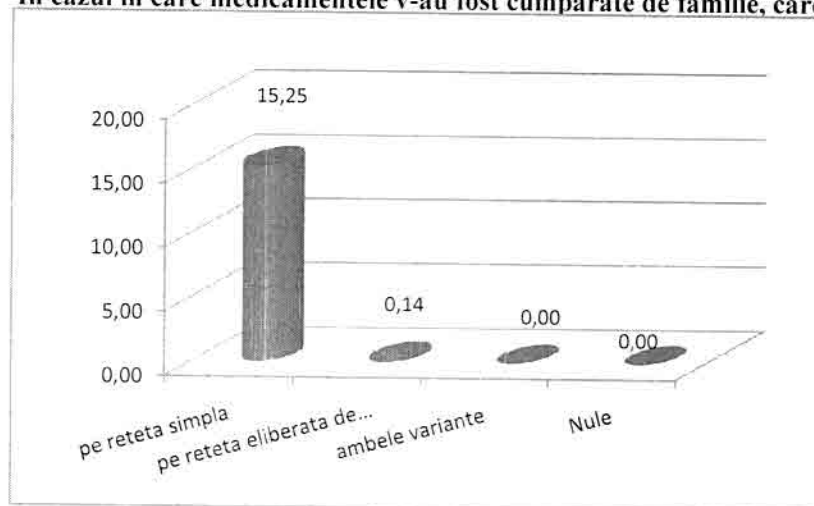
toate o data	6,20
impartite pe prize	93,80
Nule	0,00

9 Medicamentele administrate în spital :



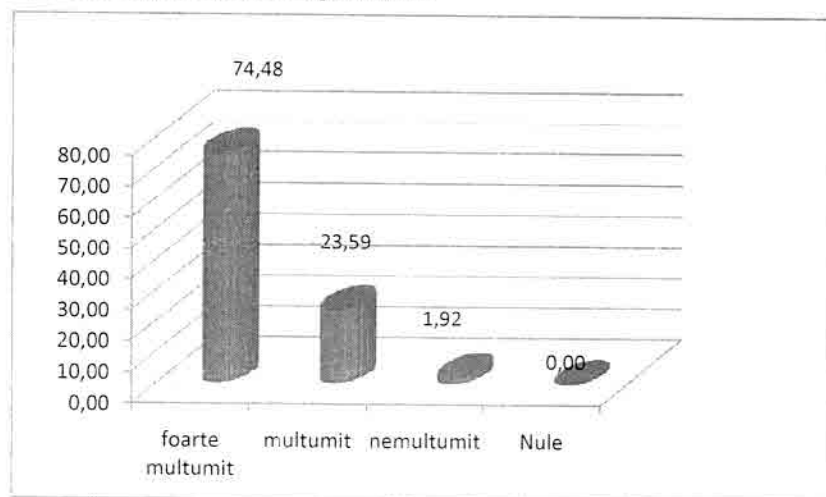
v-au fost administrate doar de spital	84,60
v-au fost cumpărate de familie	0,14
ambele variante	15,25
Nule	0,00

10 În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura ?



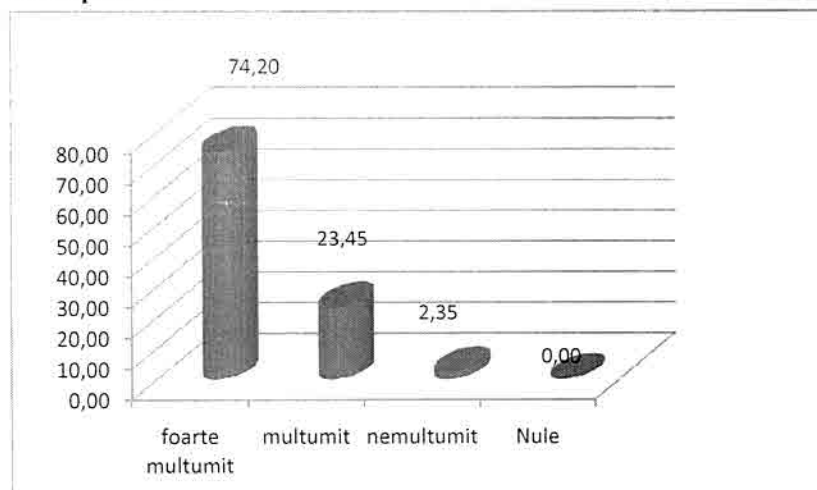
pe reteta simpla	15,25
pe reteta eliberata de med. familie/spital	0,14
ambele variante	0,00
Nule	0,00

11 Ați fost mulțumit de serviciile medicale acordate în spitalul nostru:
11.1. pe întreaga perioadă a spitalizării



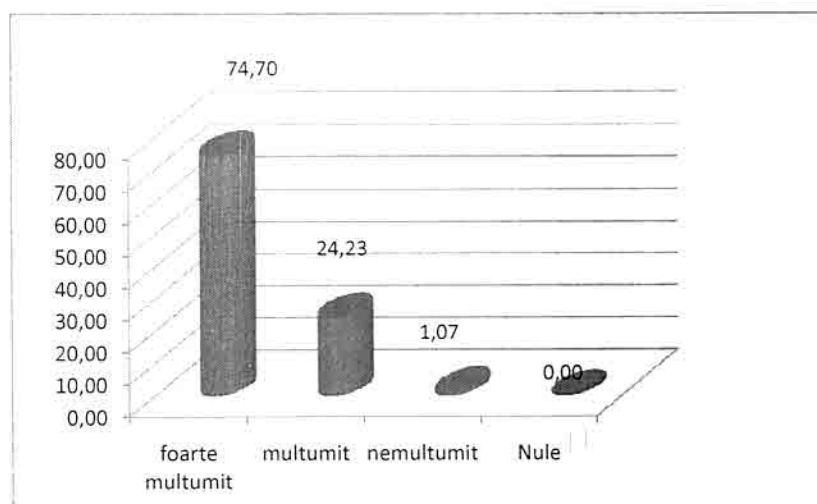
foarte multumit	74,48
multumit	23,59
nemultumit	1,92
Nule	0,00

11.2. în timpul zilei



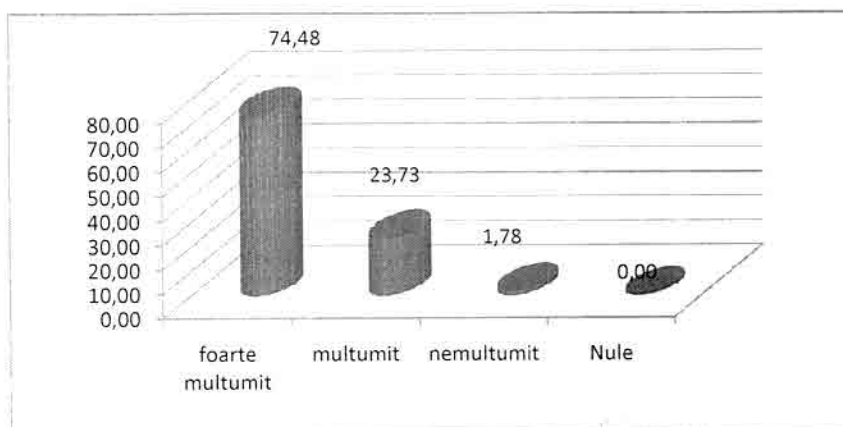
foarte multumit	74,20
multumit	23,45
nemultumit	2,35
Nule	0,00

11.3. în timpul nopții



foarte multumit	74,70
multumit	24,23
nemultumit	1,07
Nule	0,00

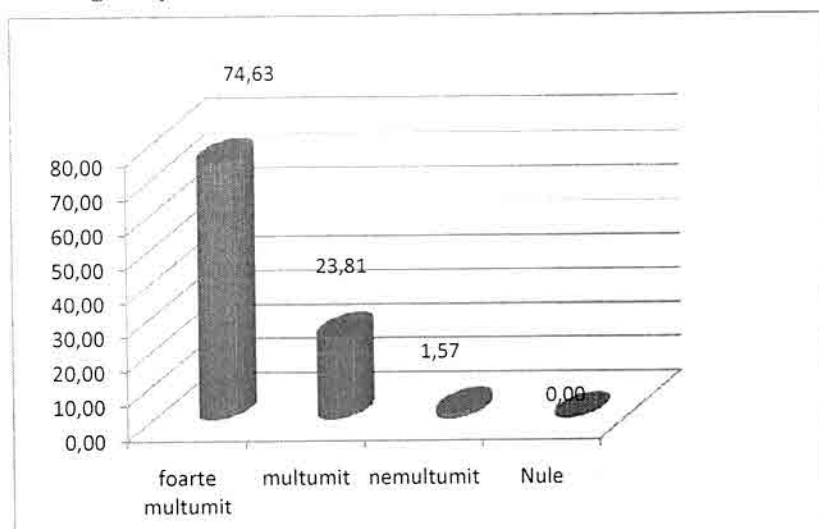
11.4. sâmbăta, duminica și sărbătorile legale



foarte multumit	74,48
multumit	23,73
nemultumit	1,78
Nule	0,00

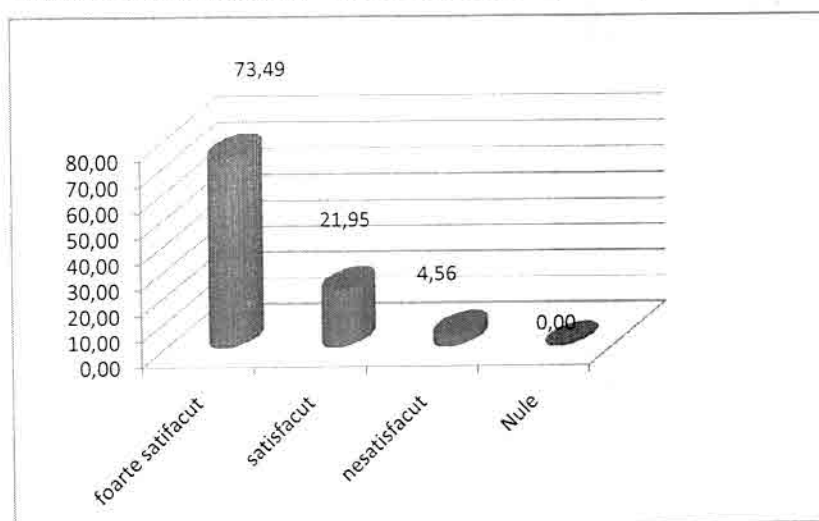
12

Cat de multumit sunteti de calitatea informatiilor primite despre investigatii, proceduri medicale, boala dumneavoastra?



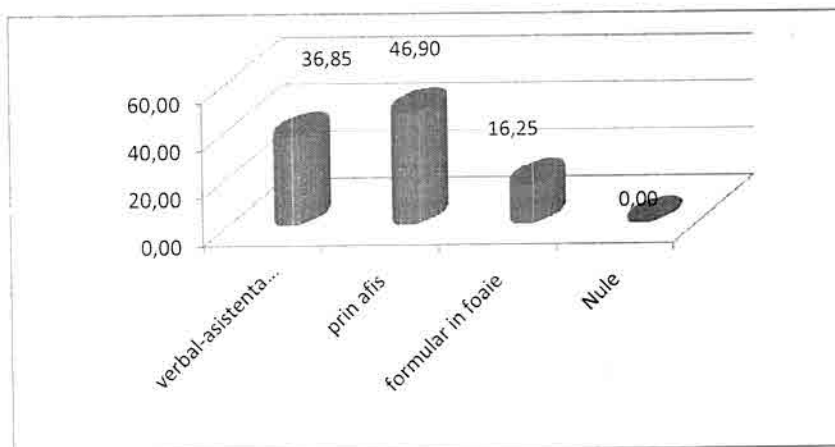
foarte multumit	74,63
multumit	23,81
nemultumit	1,57
Nule	0,00

13 Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului:



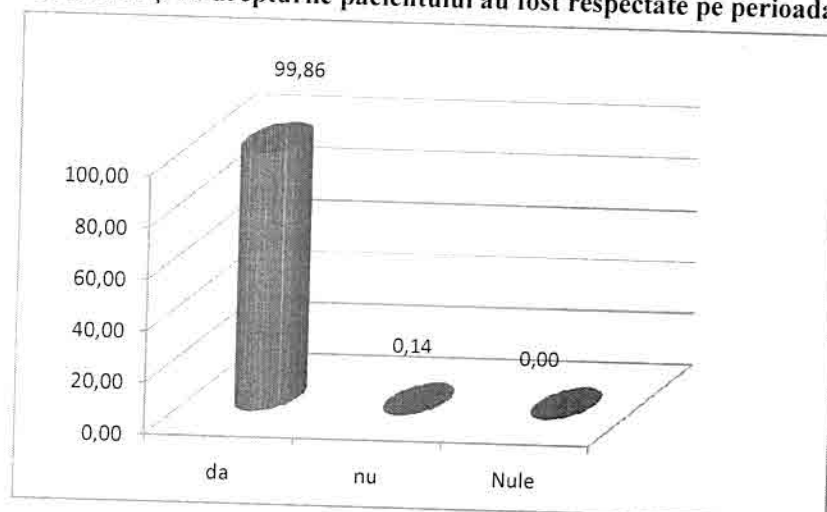
foarte satisfăcut	73,49
satisfăcut	21,95
nesatisfăcut	4,56
Nule	0,00

14 Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului :



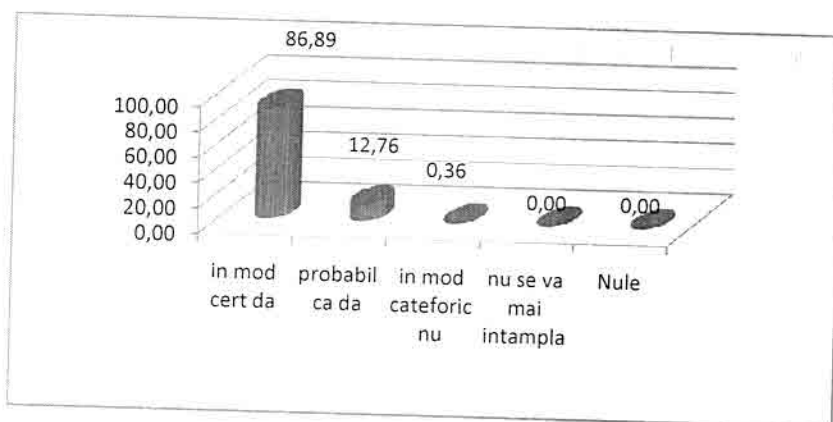
verbal-asistenta medicala	36,85
prin afis	46,90
formular in foaie	16,25
Nule	0,00

15 Considerați că drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării :



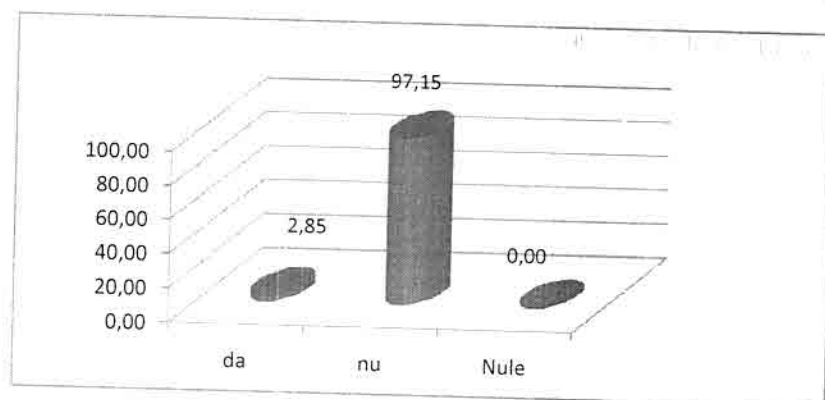
da	99,86
nu	0,14
Nule	0,00

16 Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?



in mod cert da	86,89
probabil ca da	12,76
in mod cateforic nu	0,36
nu se va mai intampla	0,00
Nule	0,00

17 Aveți observații și sugestii în privința îmbunătățirii serviciilor furnizate de spital ?



da	2,85
nu	97,15
Nule	0,00



SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: <https://www.spitaldorohoi.ro>

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

OBSERVATII SI SUGESTII PENTRU IMBUNATATIREA CALITATII

ACTULUI MEDICAL

ANUL 2019

Dintre observatiile facute de pacienti amintim:

- Imbunatatirea hranei, renovarea/varuirea saloanelor, renovarea bailor.
- Lipsa personal, mai bune conditii pentru persoanele cu dizabilitati.
- Conditii mai bune pentru pacienti, paturile si noptierele sunt vechi.
- Multumesc personalului medical pentru ingrijirile acordate
- Personal insuficient
- Informatiile primite despre boala sa fie explicate pe intelesul tuturor
- Personalul face greu fata volumului de munca, recomand angajare de personal
- Mai multa amabilitate din partea personalului, atitudine mai calda cu pacientii
- Imbunatatirea calitatii meselor si a lenjeriei
- Nu exista lift pentru transportul bolnavilor spre sectia Interne, am urcat foarte greu.
- Multumesc pentru ingrijirile acordate
- Conditii mai bune pentru pacienti, mobilier nou
- Lenjerie murdara
- Imbunatatirea conditiilor de cazare
- Se poate si mai bine
- Amplasarea unui lift pentru sectia Medicina Interna
- Multumesc pentru ingrijiri
- Aprecieri pentru calitatea buna a actului medical
- Imbunatatirea conditiilor de igiena
- Spalarea si dezinfectarea toaletei mai des
- Inoirea lenjeriei de pat si a noptierelor
- Multumesc doamnei doctor si asistentilor pentru amabilitate
- Multumiri medicilor si asistentelor pentru ingrijirile acordate
- Spitalul este vechi dar actul medical este bun
- Dotarea saloanelor corespunzator
- Asistentele medicale sa fie mai rabdatoare



SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

B-dul Victoriei nr. 75, Mun. Dorohoi, Jud. Botosani, Cod postal: 715200

E-mail: office@spitaldorohoi.ro, spitaldorohoi@gmail.com Website: <https://www.spitaldorohoi.ro>

Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

- Foarte curat, buna purtare a personalului, copilul meu a fost tratat foarte bine
- Limbaj neadecvat la adresa Spitalului Municipal Dorohoi
- Toti suntem oameni, iar a gresi e omeneste
- Ar trebui sa se acorde mai mult interes pentru nou nascuti
- Mai multa amabilitate din partea infirmierelor
- O parte din personal nu stiu sa se comporte cu, copiii
- Sunt foarte multumita, atat de medic cat si de restul personalului
- Sunt multumit de toate ingrijirile acordate
- Multumit
- Dotarea saloanelor cu saltele mai bune
- Dotarea saloanelor cu TV
- Merite deosebite personalului medical
- Sunteti pe drumul cel bun.

Pacientii Spitalului Municipal Dorohoi aprecieaza faptul ca li se cere opinia si asteapta un feedback din partea conducerii la aceste observatii si sugestii.

Manager

Dr. Anton Sergiu Bogdan



SMC,

As. Med. Chebac Ionela