



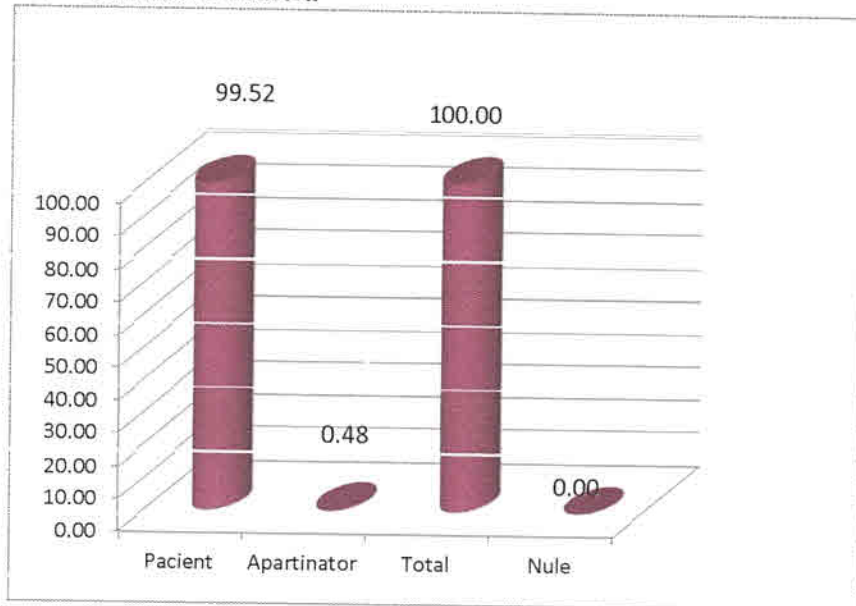
SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI, CUI 13727320

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 SATISFACTIE AL PACIENTILOR ANUL 2020 - SPITAL

In urma anchetei desfasurate in unitatea noastra, privind gradul de satisfactie al pacientilor, au fost distribuite 3000 chestionare pe anul 2020, iar prelucrate au fost 2280, astfel obtinandu-se urmatoarele rezultate:

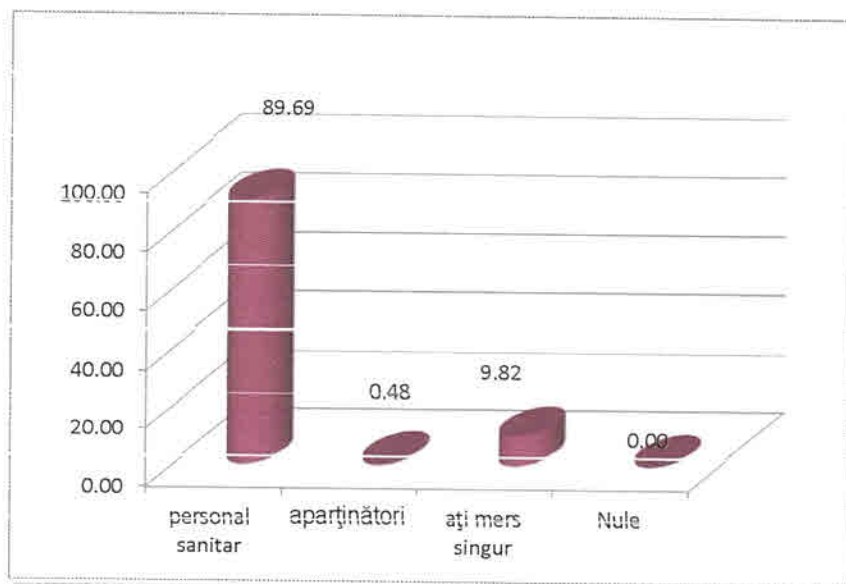
1 Calitatea d-voastră



Pacient	99.52
Apartinator	0.48
Total	100.00
Nule	0.00

MINISTERUL SANATĂȚII
CONSILIUL LOCAL DOROHOI
SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI
Nr. 1427
2021 luna 01 ziua 27

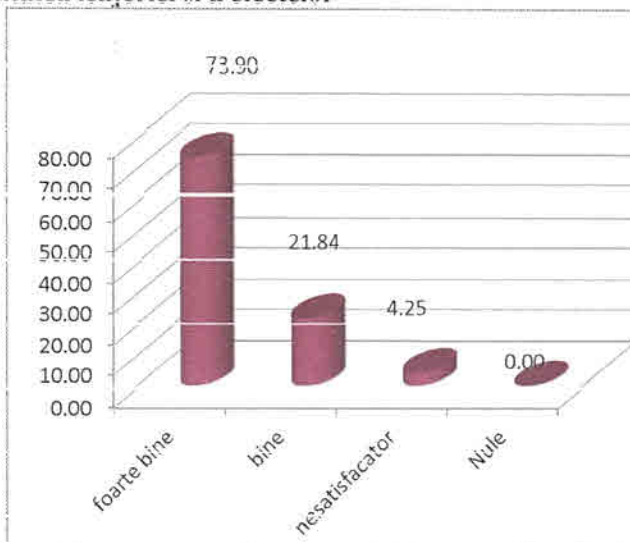
4 La internare, ați fost însoțit pe secție de:



personal sanitar	89.69
aparținători	0.48
ați mers singur	9.82
Nule	0.00

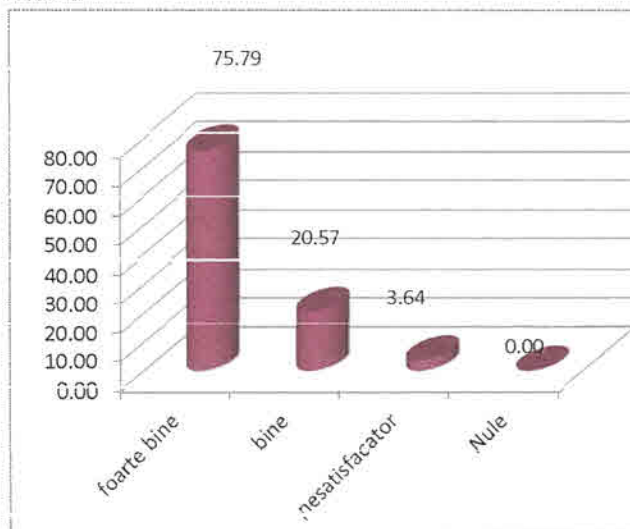
5 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

5.1. calitatea lenjeriei si a efectelor



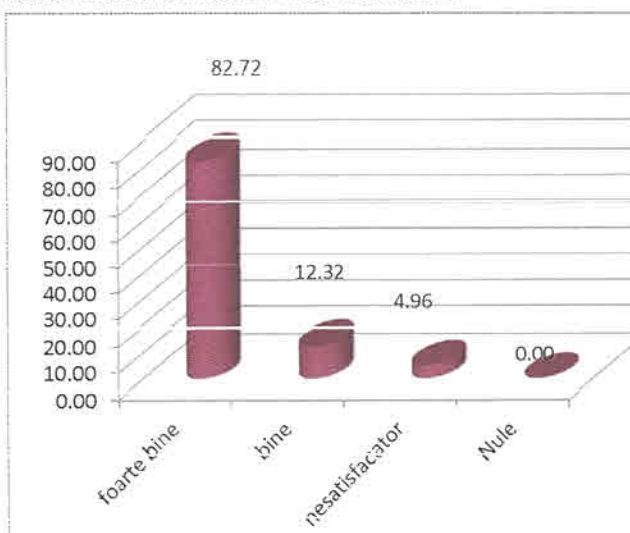
foarte bine	73.90
bine	21.84
nesatisfacator	4.25
Nule	0.00

5.2. curatenie



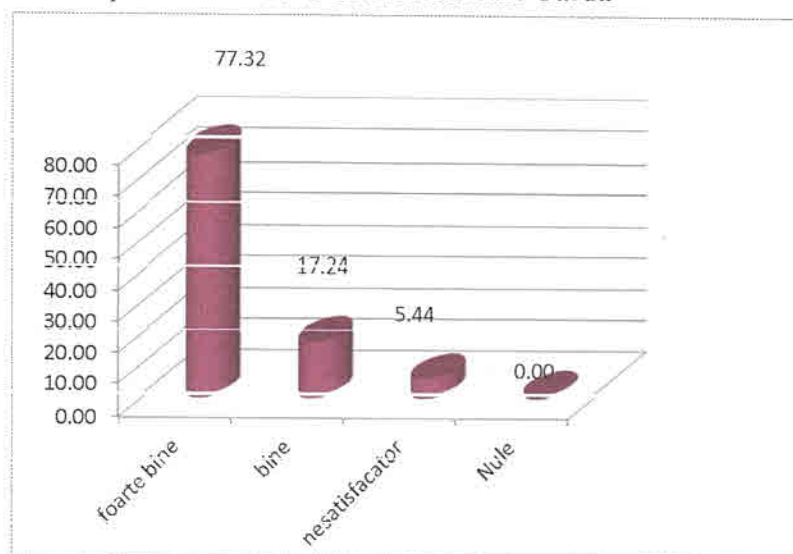
foarte bine	75.79
bine	20.57
nesatisfacator	3.64
Nule	0.00

5.3. calitatea hranei si modului de distributie



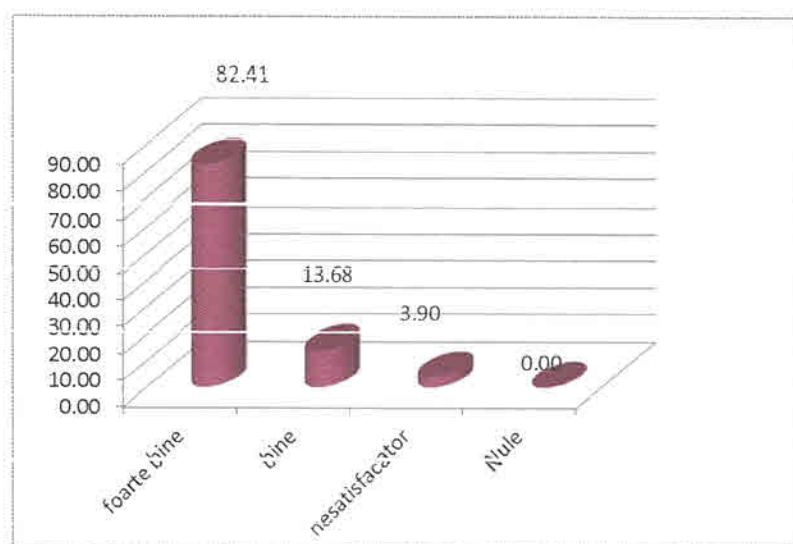
foarte bine	82.72
bine	12.32
nesatisfacator	4.96
Nule	0.00

5.4. atitudinea personalului de la CPU/Camera de Gardă



foarte bine	77.32
bine	17.24
nesatisfacator	5.44
Nule	0.00

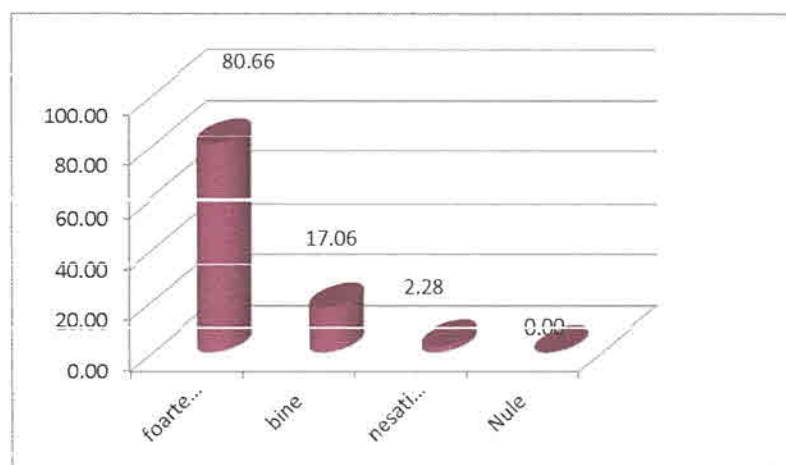
5.5. timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră



foarte bine	82.41
bine	13.68
nesatisfacator	3.90
Nule	0.00

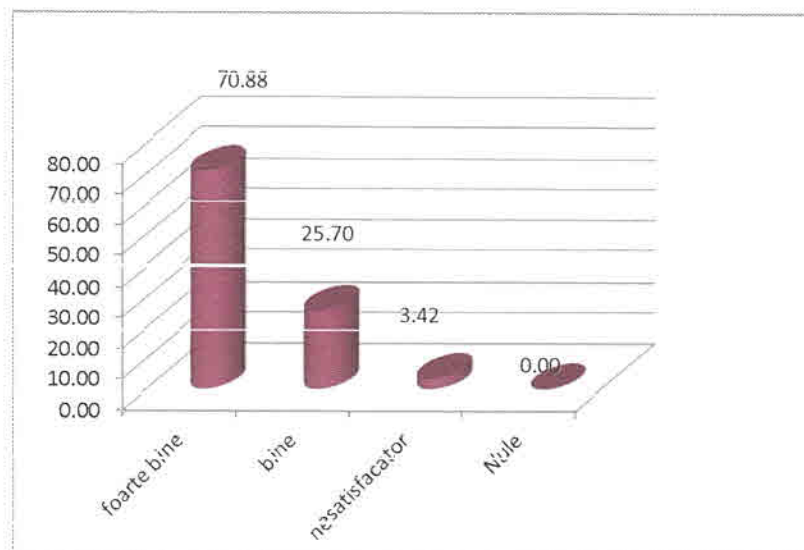
5.6. calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1. medicul de salon



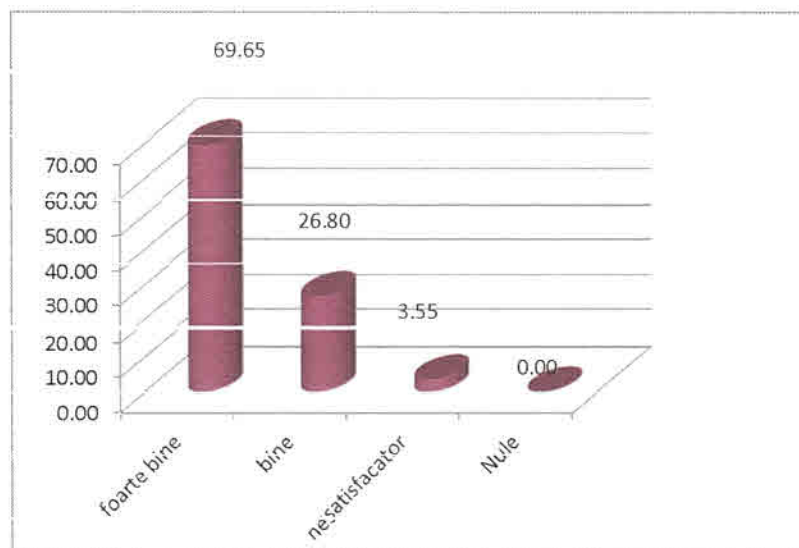
foarte bine	80.66
bine	17.06
nesatisfacator	2.28
Nule	0.00

5.6.2. asistentele medicale



foarte bine	70.88
bine	25.70
nesatisfacator	3.42
Nule	0.00

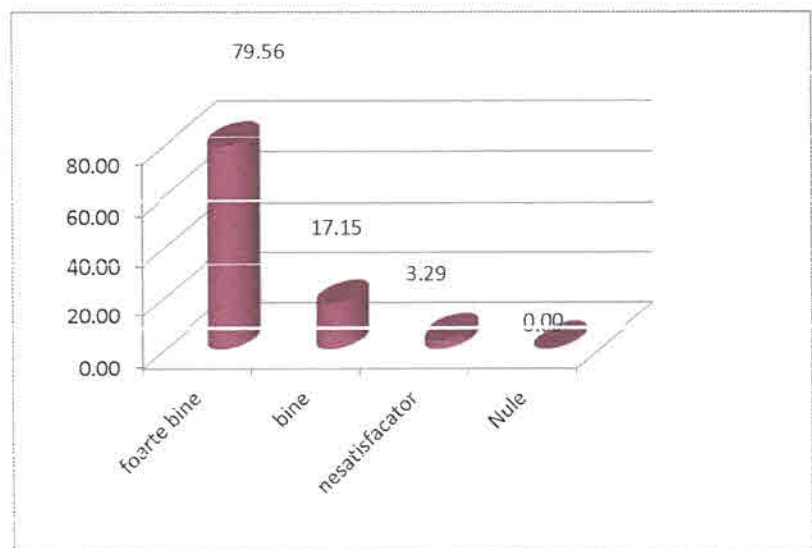
5.6.3 infirmiere



foarte bine	69.65
bine	26.80
nesatisfacator	3.55
Nule	0.00

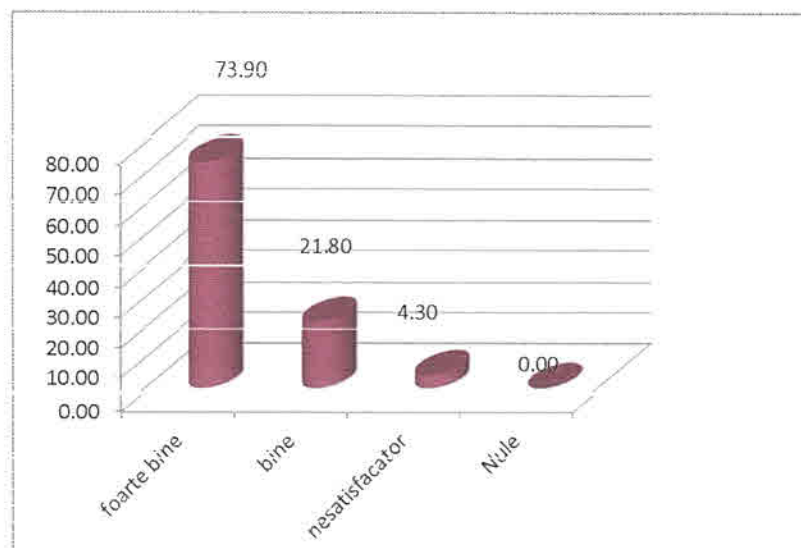
5.7. apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical :

5.7.1. medicul de salon



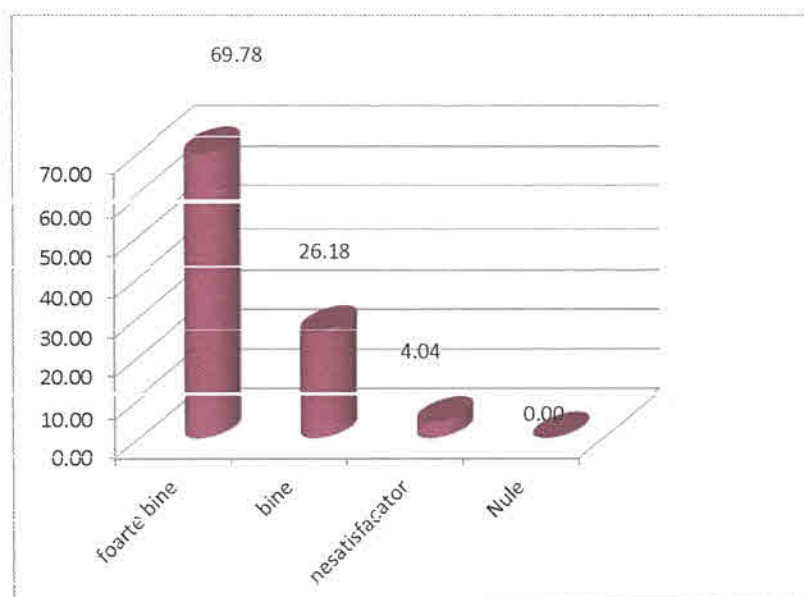
foarte bine	79.56
bine	17.15
nesatisfacator	3.29
Nule	0.00

5.7.2. asistentele medicale



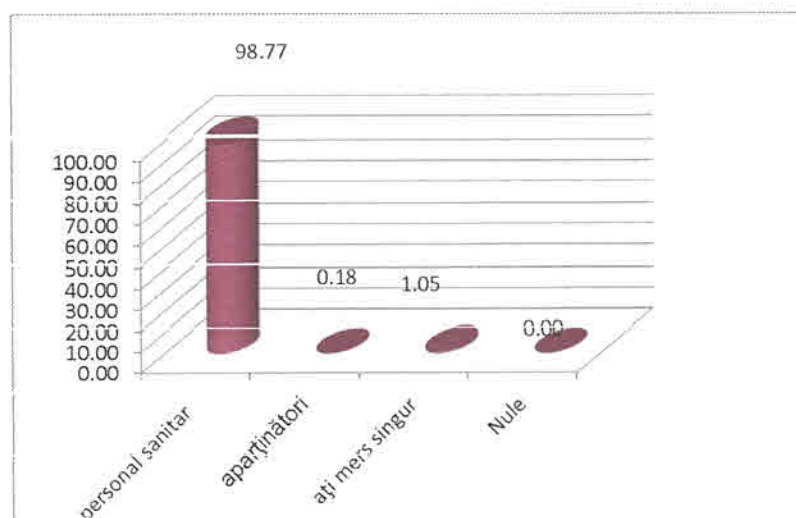
foarte bine	73.90
bine	21.80
nesatisfacator	4.30
Nule	0.00

5.7.3. infirmiere



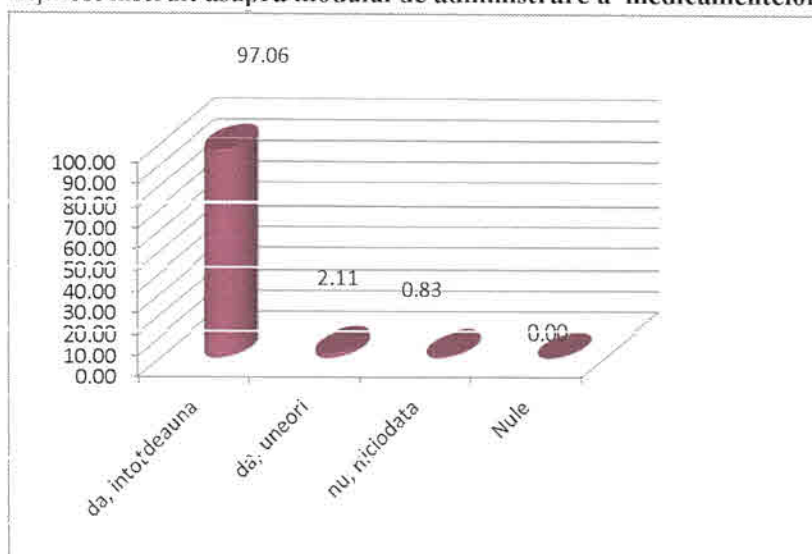
foarte bine	69.78
bine	26.18
nesatisfacator	4.04
Nule	0.00

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



personal sanitar	98.77
aparținători	0.18
ați mers singur	1.05
Nule	0.00

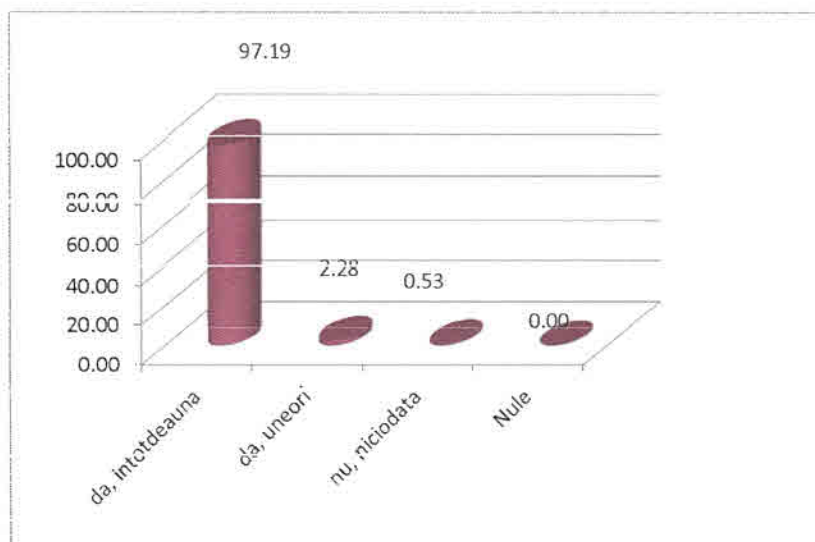
7 Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor



da, intotdeauna	97.06
da, uneori	2.11
nu, niciodata	0.83
Nule	0.00

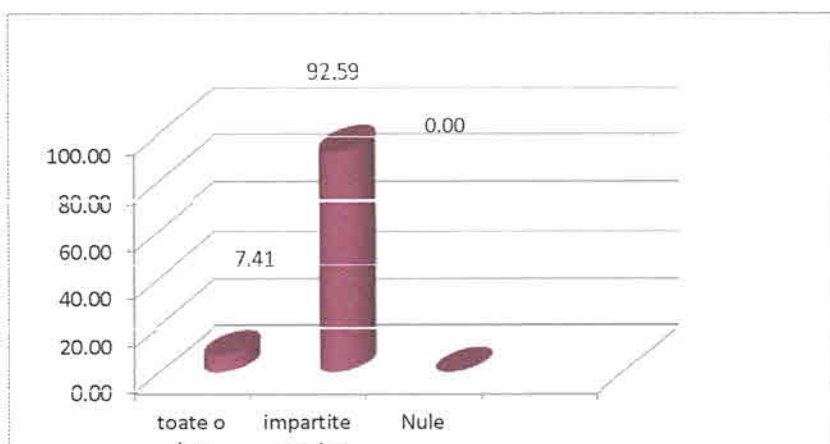
8 Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :

8.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei



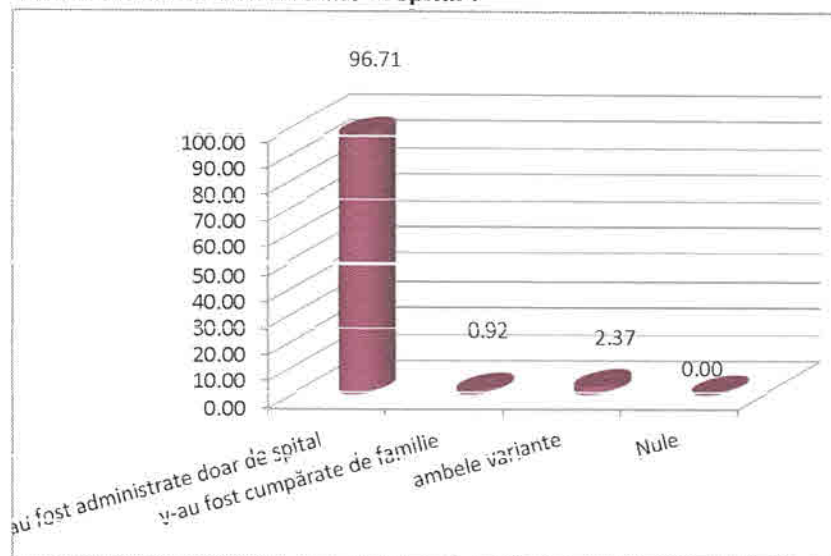
da, intotdeauna	97.19
da, uneori	2.28
nu, niciodata	0.53
Nule	0.00

8.2. ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:



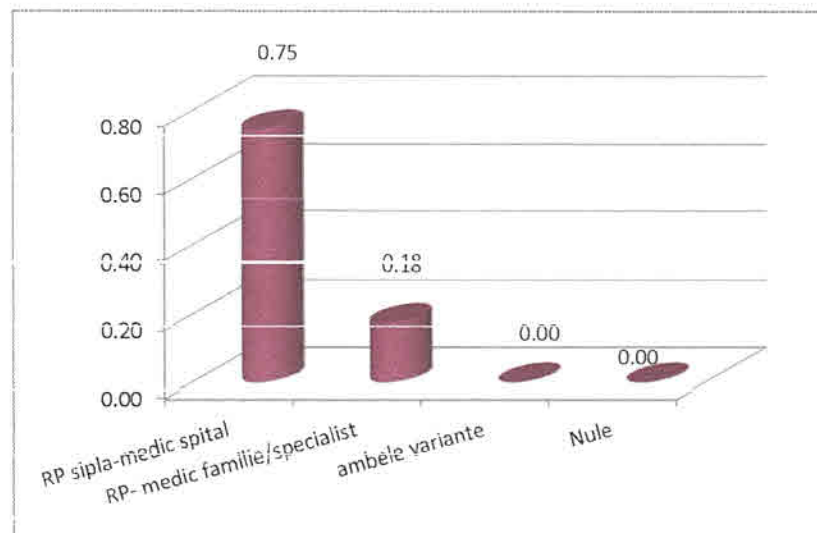
toate o data	7.41
impartite pe prize	92.59
Nule	0.00

9 Medicamentele administrate în spital :



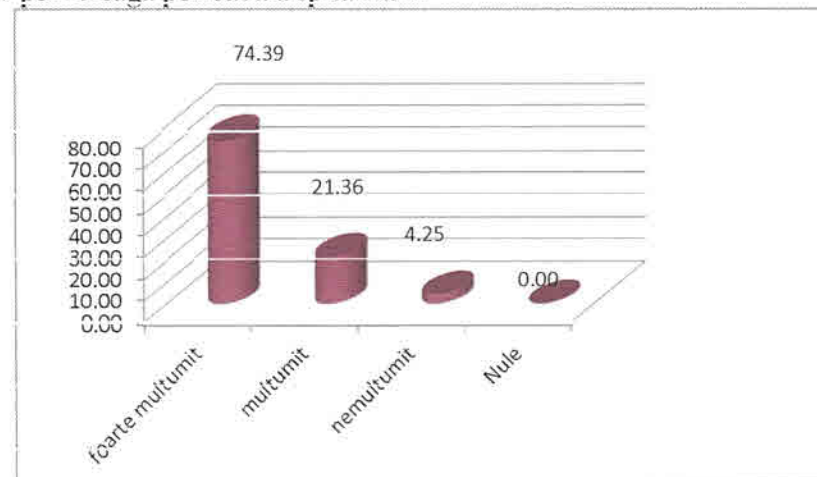
v-au fost administrate doar de spital	96.71
v-au fost cumpărate de familie	0.92
ambele variante	2.37
Nule	0.00

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



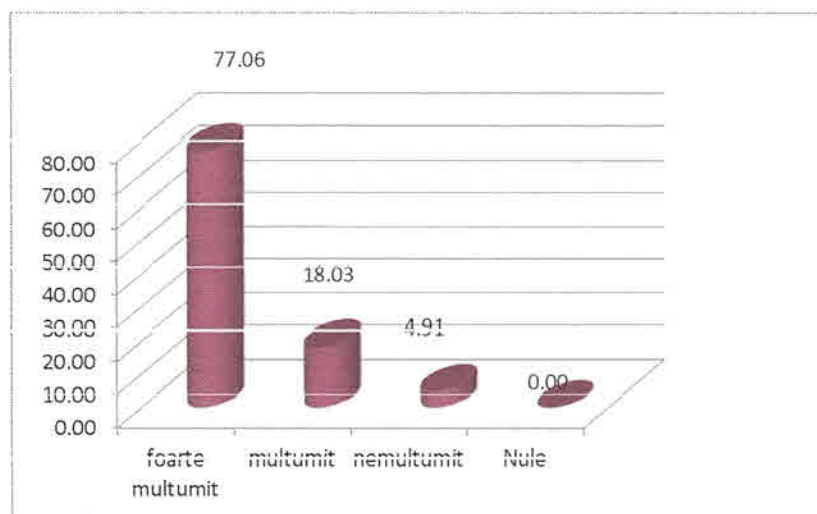
RP sipla-medic spital	0.75
RP- medic familie/specialist	0.18
ambele variante	0.00
Nule	0.00

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



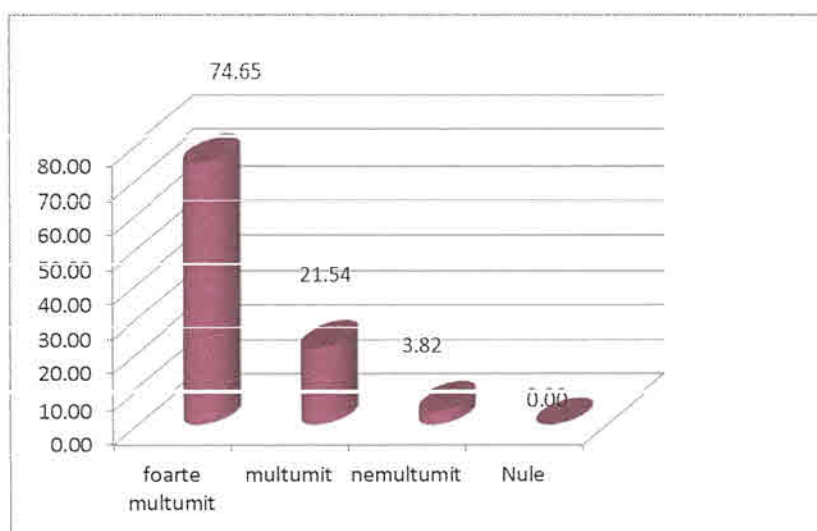
foarte multumit	74.39
multumit	21.36
nemultumit	4.25
Nule	0.00

11.2. în timpul zilei



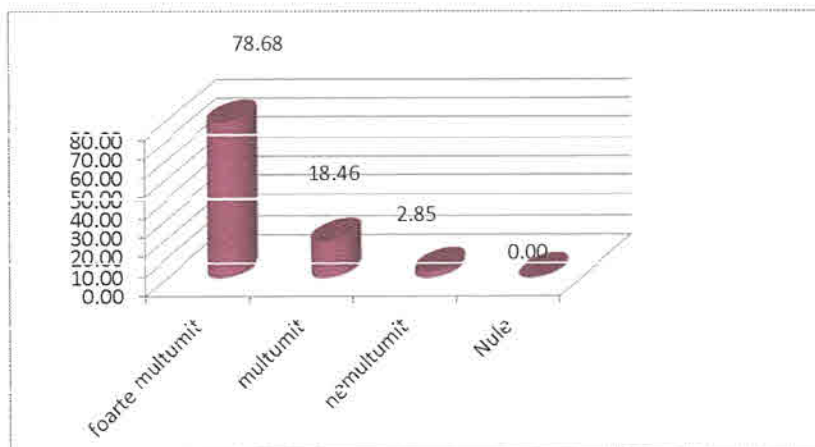
foarte multumit	77.06
multumit	18.03
nemultumit	4.91
Nule	0.00

11.3. în timpul nopții



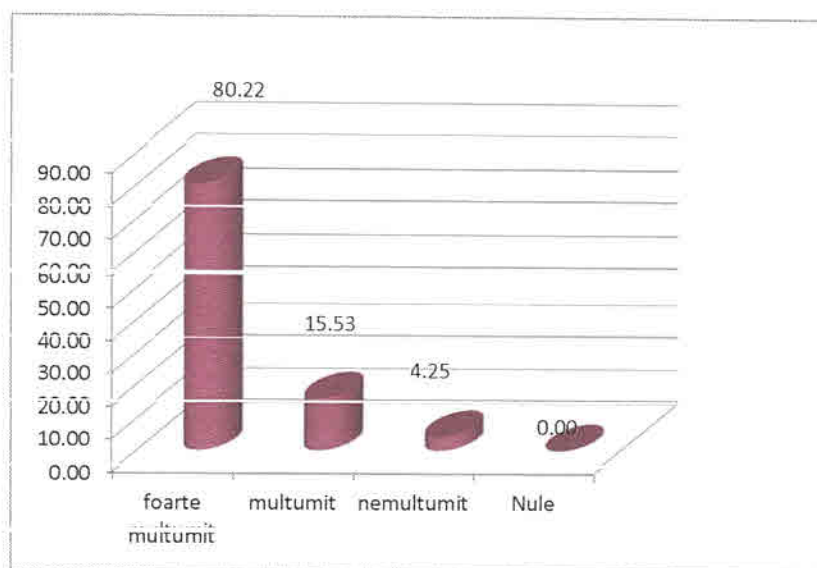
foarte multumit	74.65
multumit	21.54
nemultumit	3.82
Nule	0.00

11.4. sâmbăta, duminica și sărbătorile legale



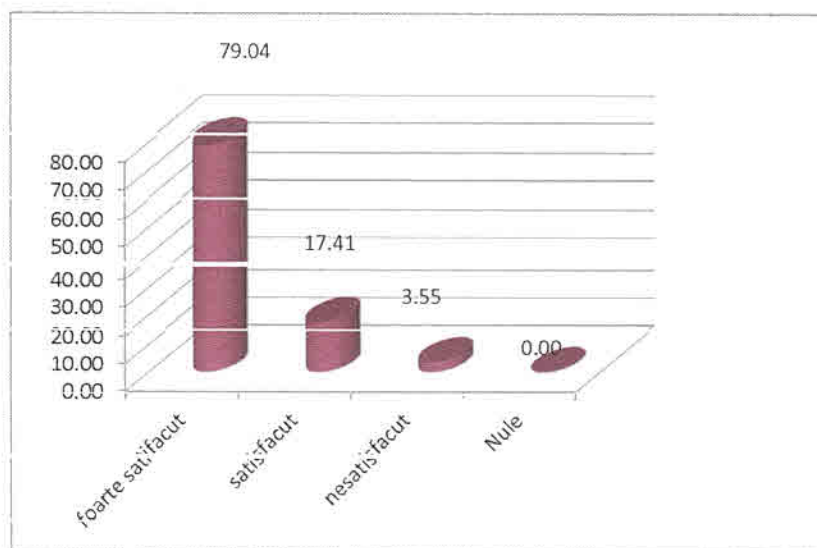
foarte multumit	78.68
multumit	18.46
nemultumit	2.85
Nule	0.00

12 Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre



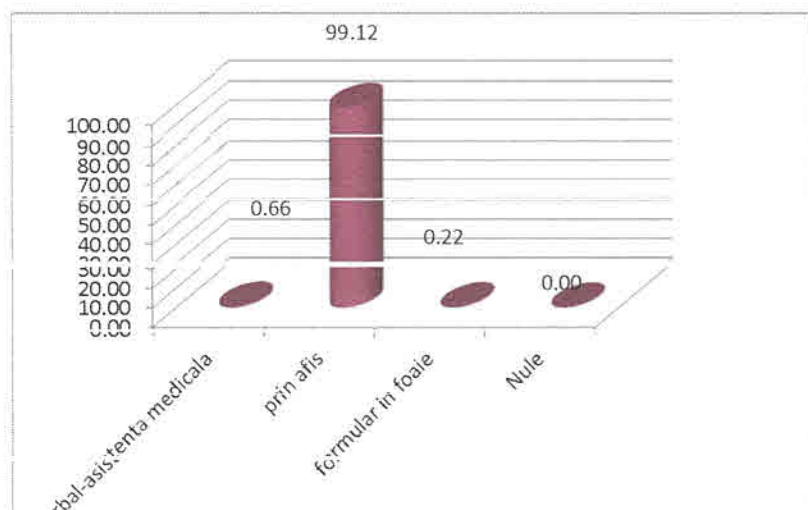
foarte multumit	80.22
multumit	15.53
nemultumit	4.25
Nule	0.00

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



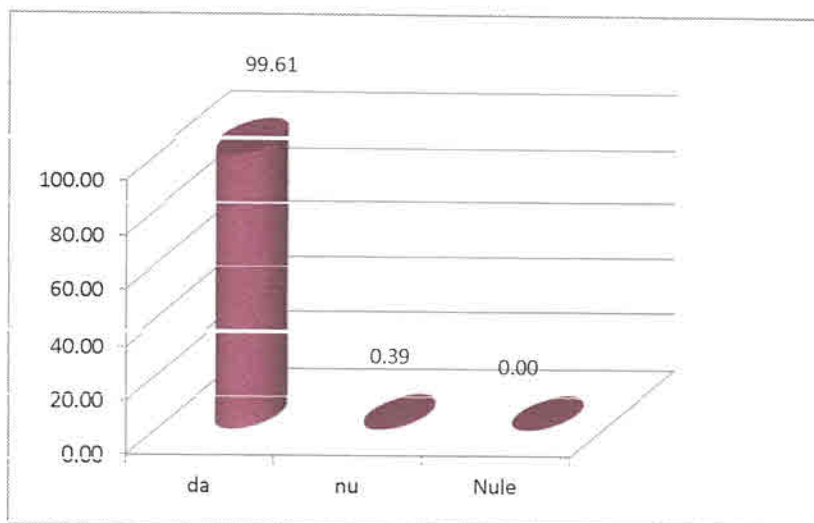
foarte satisfăcut	79.04
satisfăcut	17.41
nesatisfăcut	3.55
Nule	0.00

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



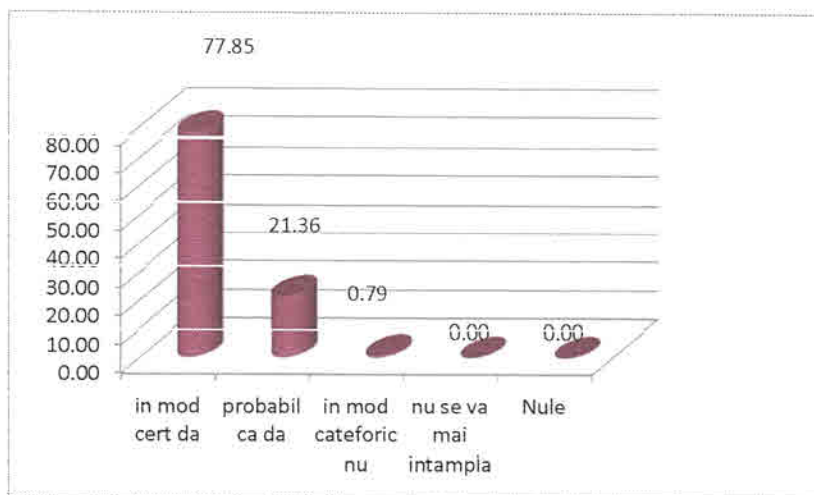
verbal-asistenta medicala	0.66
prin afis	99.12
formular in foaie	0.22
Nule	0.00

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



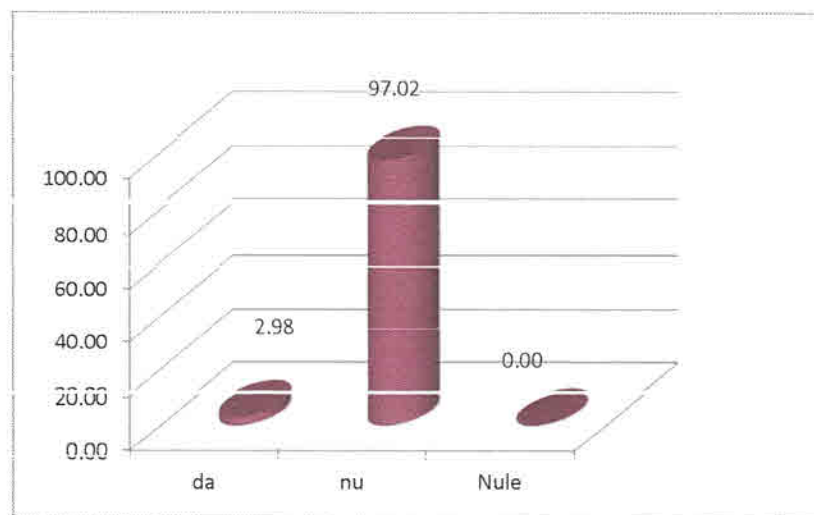
da	99.61
nu	0.39
Nule	0.00

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



in mod cert da	77.85
probabil ca da	21.36
in mod cateforic nu	0.79
nu se va mai intampla	0.00
Nule	0.00

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



da	2.98
nu	97.02
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

OBSERVSTII SI SUGESTII

relatate de pacienti in chestionarele de satisfactie, referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizarii in anul 2020

- Conditii mai bune pentru pacienti
- Personalul medical sa fie mai rabdator cu bolnavii
- Mai multa atentie bolnavilor nu pe hartii
- Diagnosticul si problemele care pot agrava boala sa fie comunicate pe intelesul tuturor
- Scaderea superficialitatii in tratarea problemelor
- Profesionalism, daruire, implicare din partea personalului din sectia Pediatrie. Multumesc!
- Renovarea saloanelor si a bailor, schimbarea paturilor si a mobilierului.
- Am asteptat mult pentru internare
- Organizare mai buna a actului medical
- Lenjeria de pat incomoda, incompleta si veche
- Interes marit fata de bolnavi, calm, sa fim tratati ca oamenii, intelegere si rabdare
- Multumesc Domnului Doctor pentru tot, sa ii dea Dumnezeu sanatate.
- Reabilitarea saloanelor, mai bune conditii.
- Apreciez modul de comunicare, va multumesc pentru tot sprijinul acordat
- Mancarea nu mi-a placut.
- Lipsa sapun/hartie in grupul sanitar.
- Lenjerie deteriorate si patata.
- Pe intreaga perioada de spitalizare am fost tratata bine. Multumesc intregului personal.
- Dotarea saloanelor cu bai proprii
- Pastrarea linistei – a fost multa agitatie si galagie
- Multumiri.
- Doamnele asistente (unele din ele) ar trebui sa se comporte si sa vorbeasca mai frumos cu bolnavii.
- Nu merge soneria de la patul bolnavului
- Nu este apa calda, baia lasa de dorit.
- O mai buna apropiere a medicului de pacient. Conversatie lejera in legatura cu boala pacientului. Comunicarea rezultatelor analizelor efectuate pacientului in timp real.
- Multumesc pentru tot sprijinul acordat, faceti o echipa buna.
- Lipsa personal, asistentii fac cu greu fata volumului de munca.
- Multumesc pentru tot.
- Pentru Sectia Interne trebuie instalat lift, se urca foarte greu cu targile.
- Spitalul mai curat, aparatura mai performanta si o implicare mai mare din partea personalului medical.
- Investiti mai mult in sanatate, medicamente, aparatura medicala, conditii mai bune.

- Dotarea saloanelor cu TV
- Copilul meu este bine, multumiri intregului personal si Dm. Doctor pentru tot
- Mai multa colaborare intre medici
- Probleme la instalatia din baie
- Se poate si mai bine
- Mancare mai buna, mai diversificata
- Spalarea si dezinfectia toaletelor mai des
- Saltelele sunt uzate, deteriorate, paturi vechi.
- La primire in urgent am astept foarte mult cu dureri groaznice .
- Medicii ar trebui sa acorde mai mult timp pacientilor in timpul vizitelor medicale si sa explice pe intelesul pacientilor care este starea lor
- Dotarea saloanelor cu frigider si TV
- Dotarea saloanelor cu instalatii sanitare noi
- Mai mult respect din partea asistentelor.
- Imbunatatirea conditiilor de cazare
- Introducerea internetului gratuit in spital
- Mai multa curatenie si respectarea conditiilor de igiena
- Pastrarea conditiilor de sterilitate
- Lipsa infirmiera de noapte
- Multumesc din suflet pentru ingrijirile acordate
- Multumesc, am fost tratata de catre personalul din Sectia Interne foarte bine
- Personalul de pe Chirurgie este foarte amabil
- Investitii mai mari in aparatura medicala
- Multumesc pentru tot

Aprecierea satisfaciei pacientilor reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate ii ofera.

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale - un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfaciei pacientului reprezinta felul in care unitatea vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor

Prezentul raport este concentrat asupra unui scop principal si anume, evaluarea asteptarilor pacientilor *Spitalului Municipal Dorohoi*, privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfactie cu privire la furnizarea serviciilor medicale si accesul la serviciile medicale. Avantajele unui astfel de demers sunt evidente. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire al pacientilor fata de serviciile prestate si de asemenea, luarea unor decizii de imbunatatire a conditiilor hoteliere, in cunostinta de cauza.

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

Manager,
Dr. **Andries Valerian**



Intocmit SMC,
As. **Haidautu Ionela**

