



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>

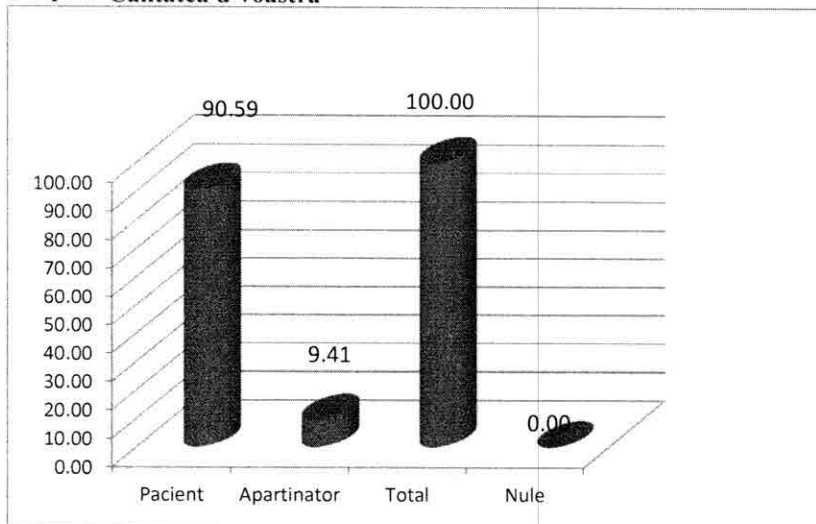
Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178
Operator date cu caracter personal nr. 16115

Raport privind gradul de satisfacție al pacienților

ANUL 2021-SPITAL

In urma anchetei desfasurata in unitatea noastra , privind gradul de satisfacție al pacienților, au fost distribuite 3500 chestionare pe ANUL 2021 , iar prelucrate au fost 2328, astfel obtinandu-se urmatoarele rezultate:

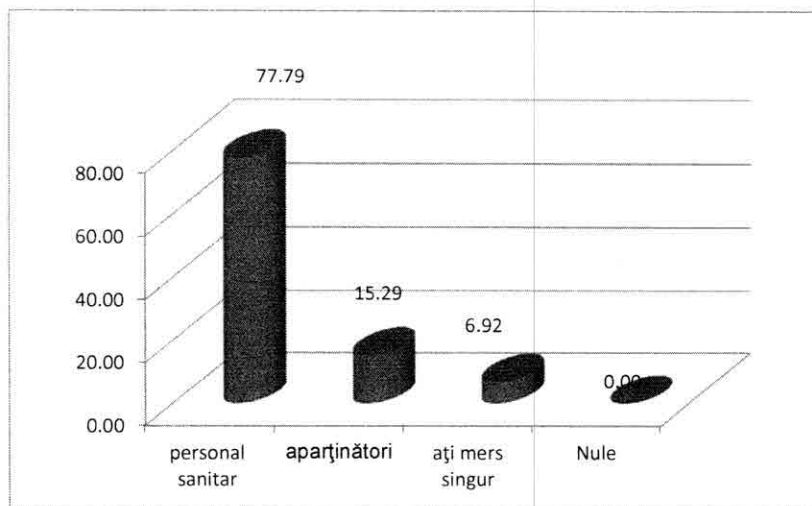
1 Calitatea d-voastră



Pacient	90.59
Apartinator	9.41
Total	100.00
Nule	0.00

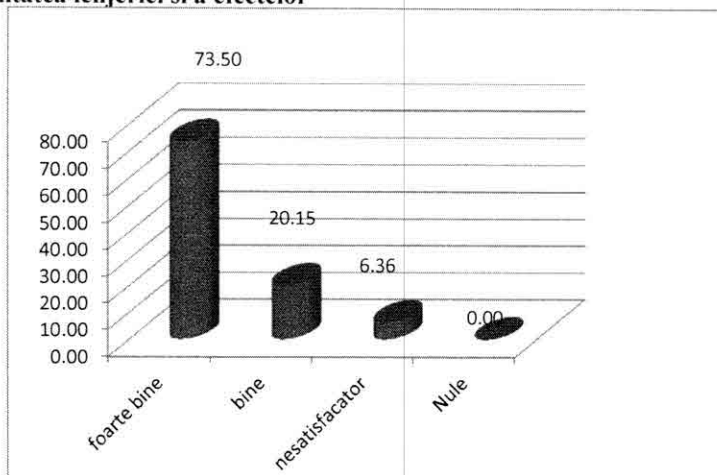


4 La internare, ați fost însoțit pe secție de:



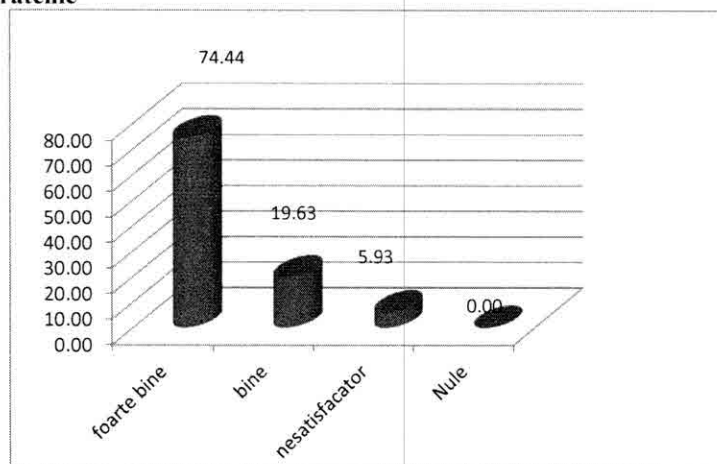
personal sanitar	77.79
apartinători	15.29
ați mers singur	6.92
Nule	0.00

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



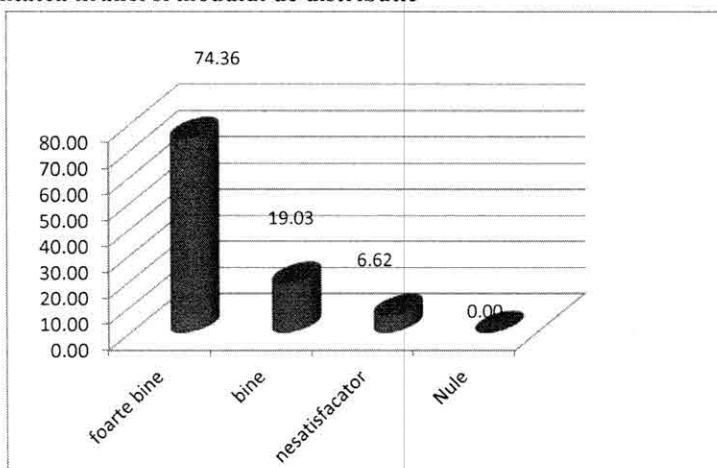
foarte bine	73.50
bine	20.15
nesatisfacator	6.36
Nule	0.00

5.2. curatenie



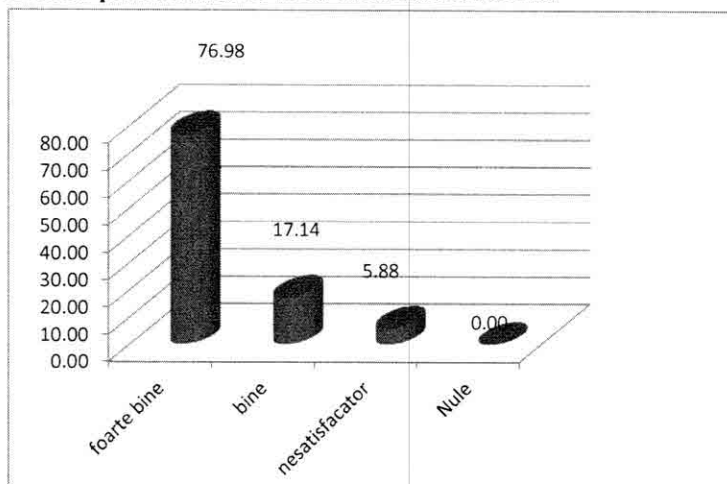
foarte bine	74.44
bine	19.63
nesatisfacator	5.93
Nule	0.00

5.3. calitatea hranei si modului de distributie



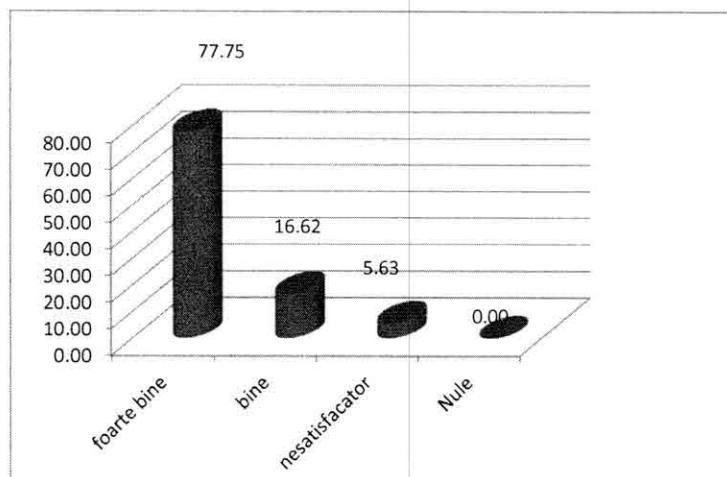
foarte bine	74.36
bine	19.03
nesatisfacator	6.62
Nule	0.00

5.4. atitudinea personalului de la CPU/Camera de Gardă



foarte bine	76.98
bine	17.14
nesatisfacator	5.88
Nule	0.00

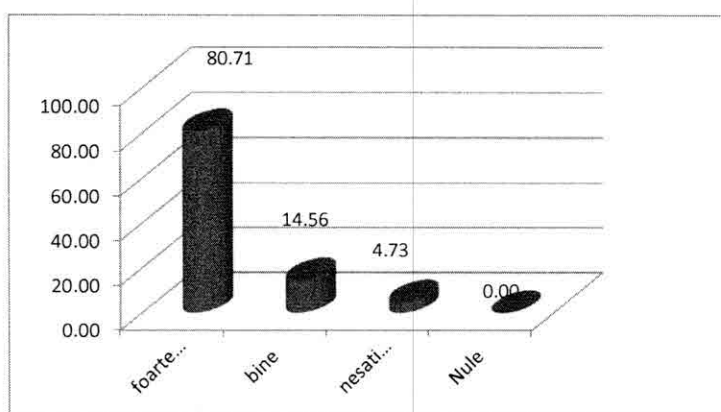
5.5. timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră



foarte bine	77.75
bine	16.62
nesatisfacator	5.63
Nule	0.00

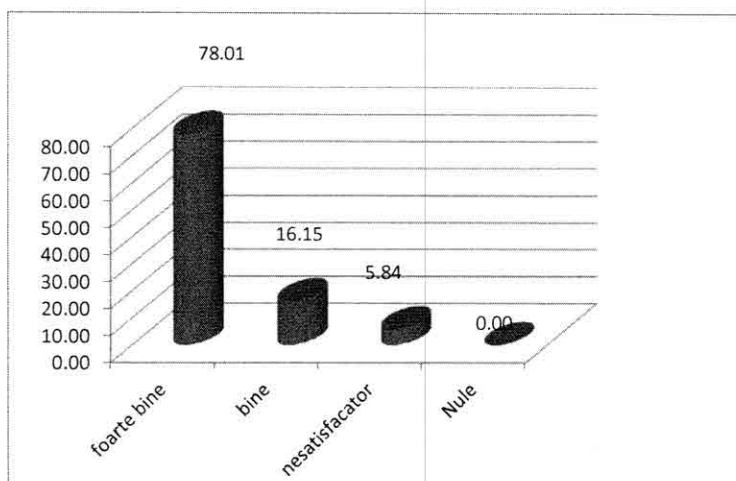
5.6. calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1. medicul de salon



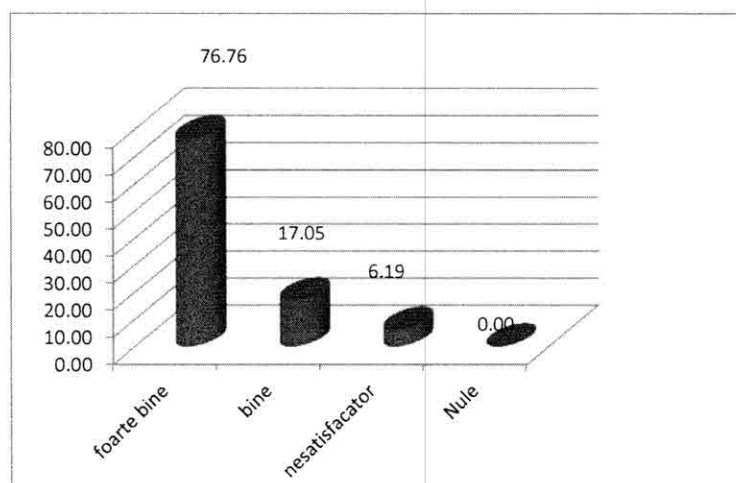
foarte bine	80.71
bine	14.56
nesatisfacator	4.73
Nule	0.00

5.6.2. asistentele medicale



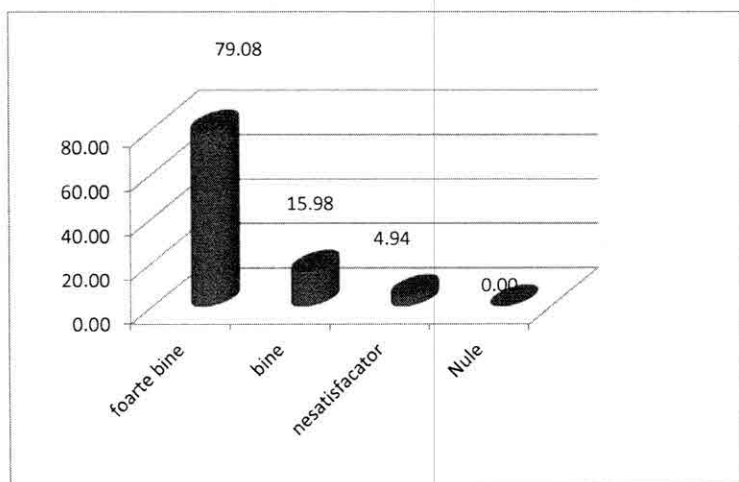
foarte bine	78.01
bine	16.15
nesatisfacator	5.84
Nule	0.00

5.6.3 infirmiere



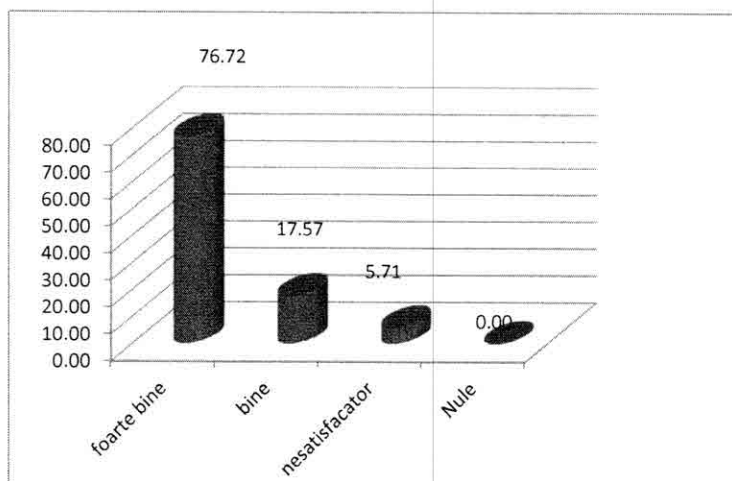
foarte bine	76.76
bine	17.05
nesatisfacator	6.19
Nule	0.00

5.7. apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical : 5.7.1. medicul de salon



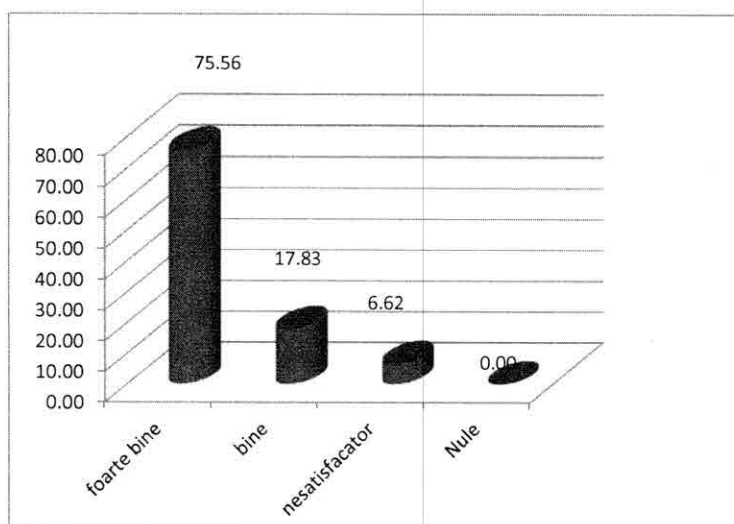
foarte bine	79.08
bine	15.98
nesatisfacator	4.94
Nule	0.00

5.7.2. asistentele medicale



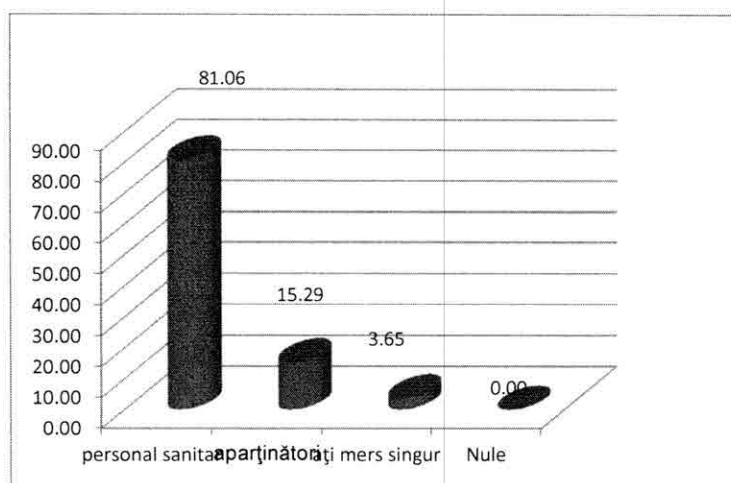
foarte bine	76.72
bine	17.57
nesatisfacator	5.71
Nule	0.00

5.7.3. infirmiere



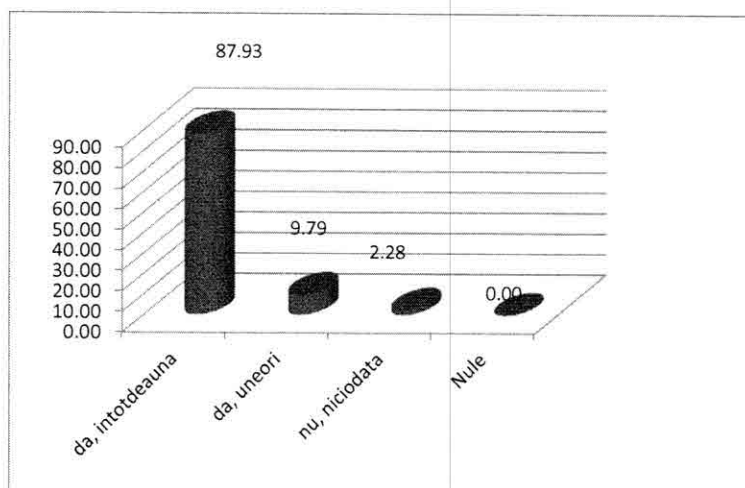
foarte bine	75.56
bine	17.83
nesatisfacator	6.62
Nule	0.00

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



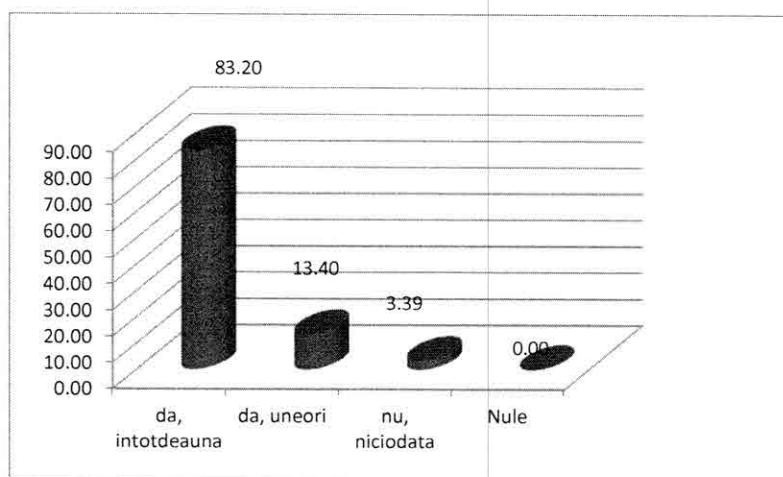
personal sanitar	81.06
apartinători	15.29
ați mers singur	3.65
Nule	0.00

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



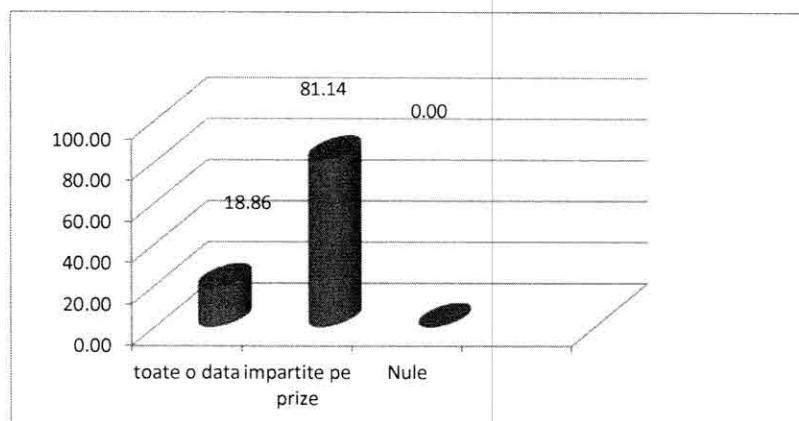
da, intotdeauna	87.93
da, uneori	9.79
nu, niciodata	2.28
Nule	0.00

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



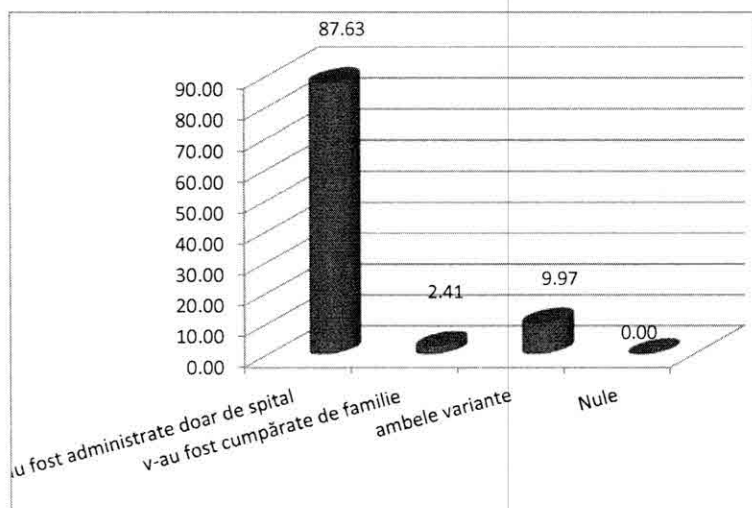
da, intotdeauna	83.20
da, uneori	13.40
nu, niciodata	3.39
Nule	0.00

8.2. **ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:**



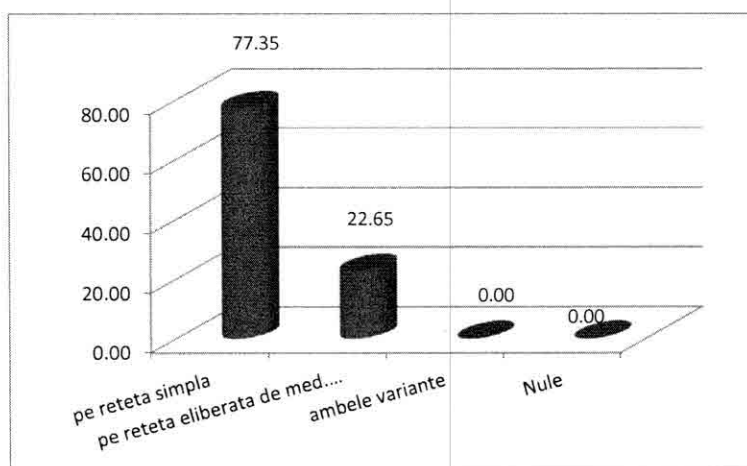
toate o data	18.86
impartite pe prize	81.14
Nule	0.00

9 Medicamentele administrate în spital :



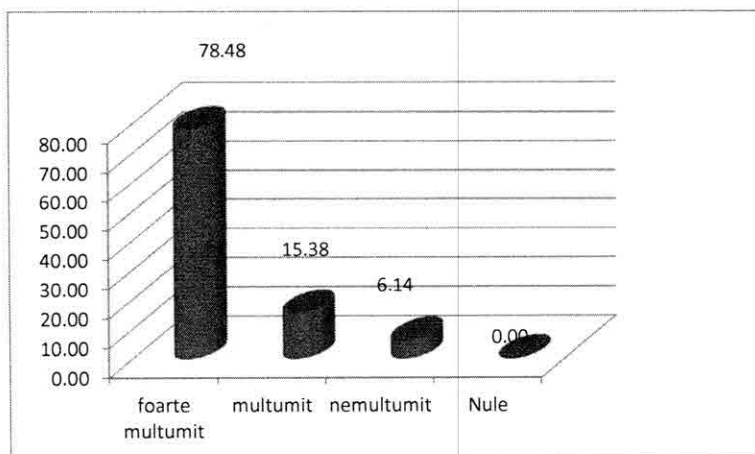
v-au fost administrate doar de spital	87.63
v-au fost cumpărate de familie	2.41
ambele variante	9.97
Nule	0.00

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



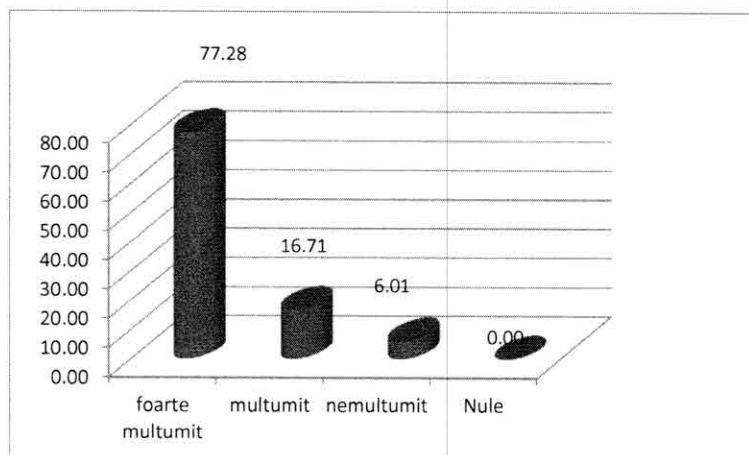
pe reteta simpla	77.35
pe reteta eliberata de med....	22.65
ambele variante	0.00
Nule	0.00

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



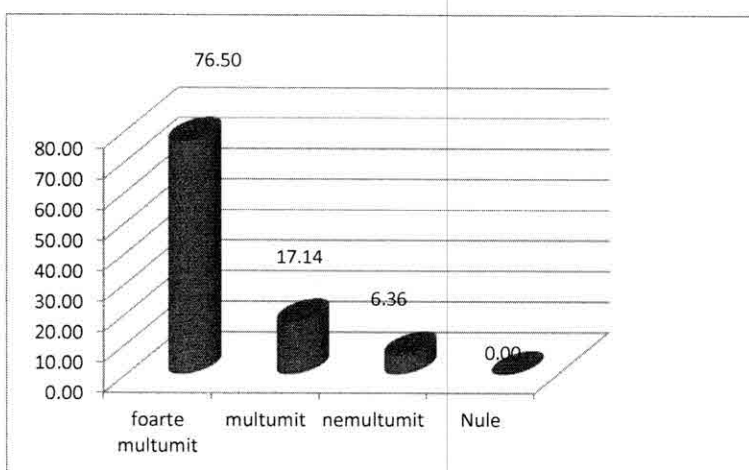
foarte multumit	78.48
multumit	15.38
nemultumit	6.14
Nule	0.00

11.2. în timpul zilei



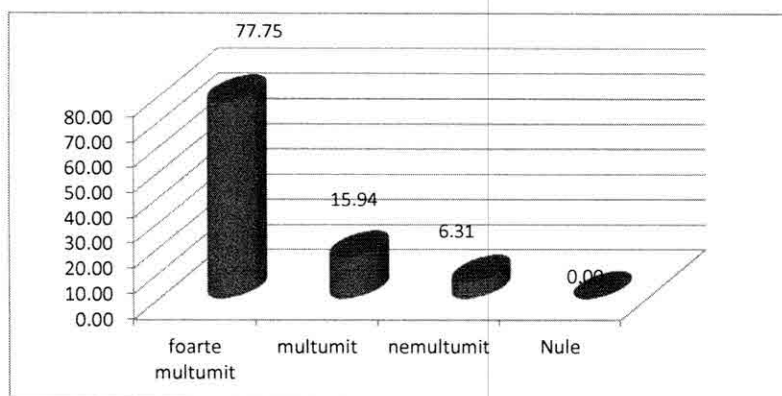
foarte multumit	77.28
multumit	16.71
nemultumit	6.01
Nule	0.00

11.3. în timpul nopții



foarte multumit	76.50
multumit	17.14
nemultumit	6.36
Nule	0.00

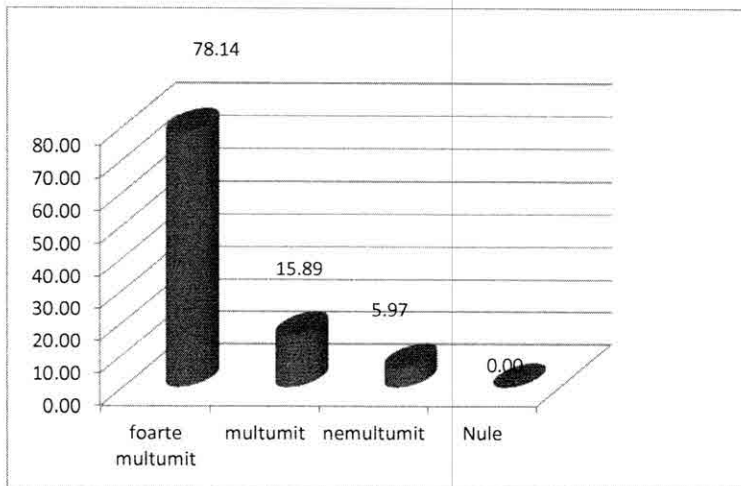
11.4. sâmbăta, duminica și sărbătorile legale



foarte multumit	77.75
multumit	15.94
nemultumit	6.31
Nule	0.00

12

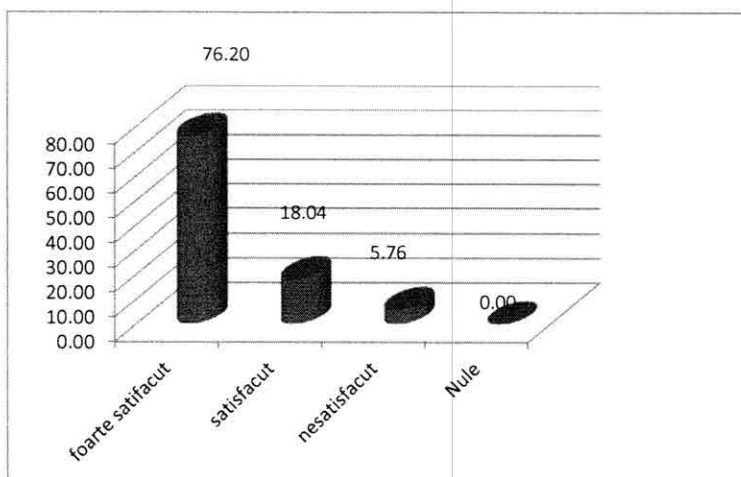
Cât de mulțumit sunteți de
calitatea informațiilor



foarte multumit	78.14
multumit	15.89
nemultumit	5.97
Nule	0.00

13

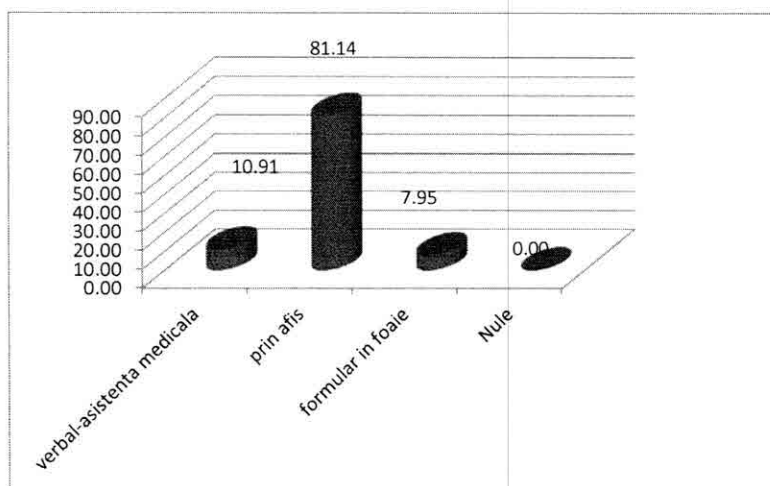
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului:



foarte satisfăcut	76.20
satisfăcut	18.04
nesatisfăcut	5.76
Nule	0.00

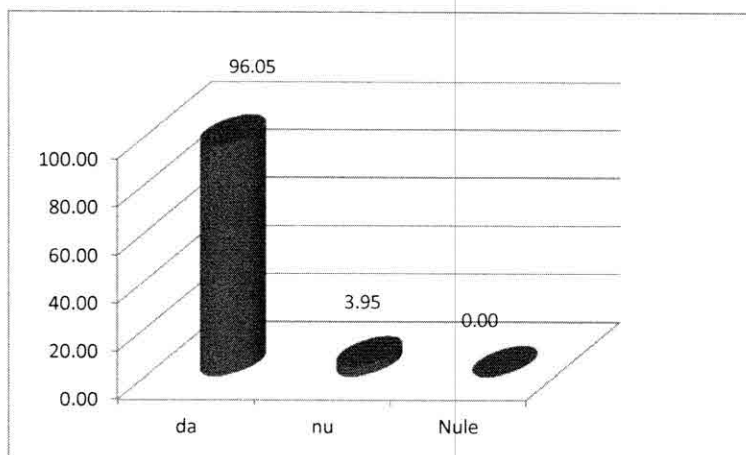
14

Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului :



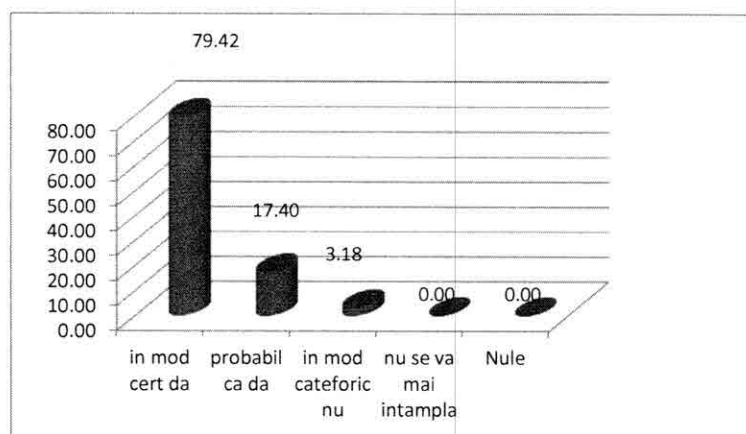
verbal-asistenta medicala	10.91
prin afis	81.14
formular in foaie	7.95
Nule	0.00

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



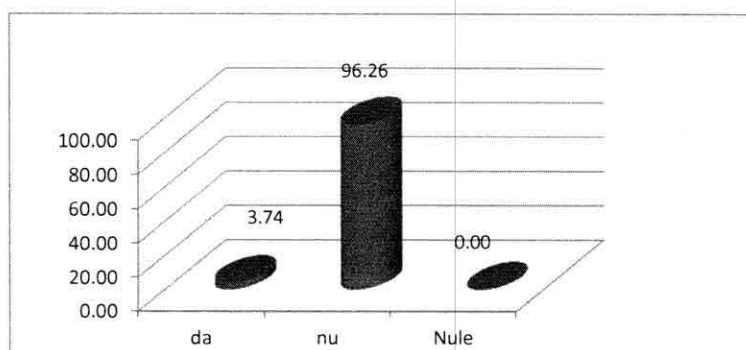
da	96.05
nu	3.95
Nule	0.00

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



in mod cert da	79.42
probabil ca da	17.40
in mod cateforic nu	3.18
nu se va mai intampla	0.00
Nule	0.00

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



da	3.74
nu	96.26
Nule	0.00

Intocmit, SMC
Paval Gabriela



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 REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI/SAU NEGATIVE ALE INGRIJIRILOR MEDICALE DIN TIMPUL SPITALIZARII

ANUL 2021

Dintre observatiile facute de pacienti amintim:

- Sa se investeasca mai mult in calitatea actului medical (aparatura medicala si tratament)
- Lenjerie deteriorata, mancare mai diversificata, curatenia lasa de dorit
- Imbunatatirea conditiilor de spitalizare
- Multumiri pentru disponibilitatea personalului medical
- Sunt multumit de calitatea tratamentului si a informatiilor primite pe timpul spitalizarii
- Medicul ar trebui sa acorde mai mult timp pacientilor si sa explice pe intelesul pacientului care este starea lor
- Conditii mai bune pentru pacienti
- Lipsa infirmiera de noaptea
- Mancare mai diversificata
- Merite deosebite personalului medical
- Au fost respectate drepturile pacientului pe perioada spitalizarii
- Sunt multumit de calitatea tratamentului si a informatiilor primite pe timpul spitalizarii
- Mai multa comunicare din partea personalului cu privire la boala, riscuri si tratament
- Multumesc pentru ingrijiri
- Calitatea actului medical a fost buna
- Pastrarea conditiilor de sterilizare
- Multumiri intregului personal
- Sunt dezamagita de conditiile de cazare, luati masuri in acest sens
- Mai multa compasiune din partea asistentelor
- Multumiri doamnei doctor
- Lenjerie deteriorata, mancarea nu mi-a placut
- Sa fie renovat spitalul, totul este vechi
- Multumiri medicilor si asistentelor pentru atentie acordata
- Sinceritate, empatie si incredere
- TV in saloanele pentru copii, cu acces la desene animate
- Renovarea saloanelor, totul este vechi
- Nu exista lift, am urcat foarte greu scarile
- Multumesc doamnei doctor pentru intelegere si ajutorul acordat
- Conditii mai bune pentru pacienti
- Paturi vechi si lenjerie uzata
- Actul medical bun dar spitalul este vechi
- Mai buna colaborare intre medici si timp mai mult pentru pacienti, nu pentru hartii
- Lenjeria patata si veche, patul incomod
- Multumesc pentru toate ingrijirile acordate
- Personalul medical sa informeze mai mult pacientii asupra tratamentelor si investigatiilor ce urmeaza a fi efectuate.
- Renovarea saloanelor, achizitionare paturi si saltele noi
- Mobilier vechi si deteriorat, saltele incomode, calitatea ingrijirilor buna.

- Mai multa atentie si amabilitate din parte personalului
- Personal amabil si calitatea procedurilor medicale buna. Va multumesc
- Nu mi-a placut mancarea, in rest am fost multumit
- Am fost multumit de serviciile medicale acordate cu exceptia faptului ca am asteptat mult pentru internare

Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale - un pacient satisfacut va reveni la medicul respectiv sau la spital. Evaluarea satisfactiei 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. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire al pacientelor 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,

Ec. Pavel Gabriela