

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>

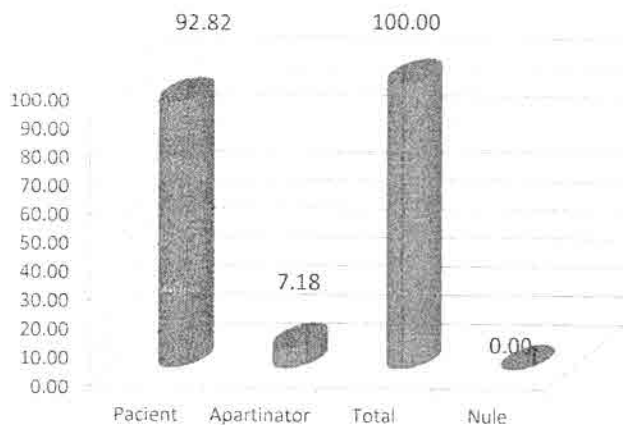
Telefon: 0231/610179 Fax: 0231/610178

Operator date cu caracter personal nr. 16115

Raport privind gradul de satisfacție al pacienților ANUL 2022-SPITAL

In urma anchetei desfasurata in unitatea noastra , privind gradul de satisfacție al pacienților , in ANUL 2022 au fost distribuite 3600 chestionare si au fost colectate 2885, obtinandu-se urmatoarele rezultate:

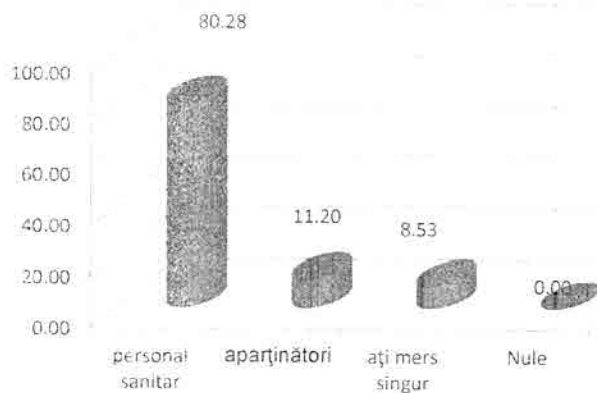
1 Calitatea d-voastră



Pacient	92.82
Apartinator	7.18
Total	100.00
Nule	0.00

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
CONSILIUL LOCAL DOROHOI
SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI
Nr. 891
ziua 20 luna 01 an 2023

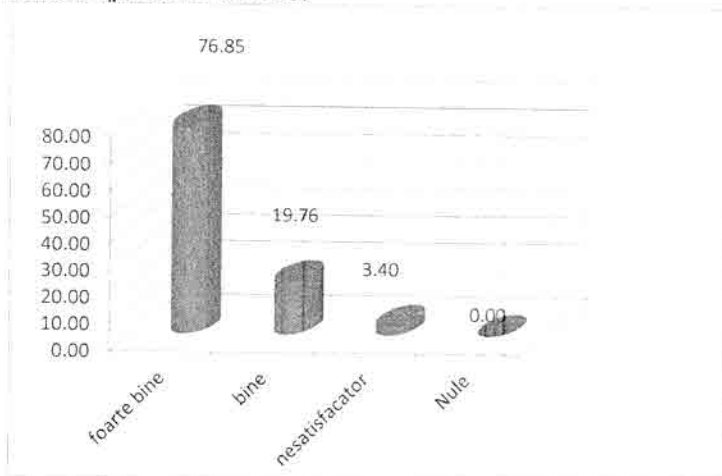
4 La internare, ați fost însoțit pe secție de:



personal sanitar	80.28
aparținători	11.20
ați mers singur	8.53
Nule	0.00

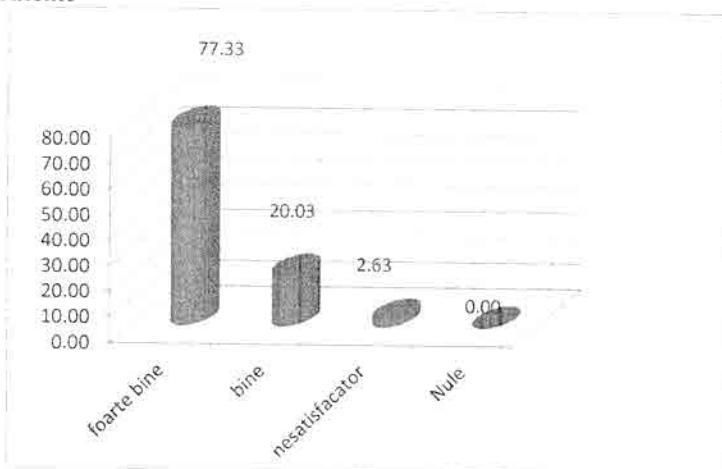
5 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

5.1. calitatea lenjeriei si a efectelor



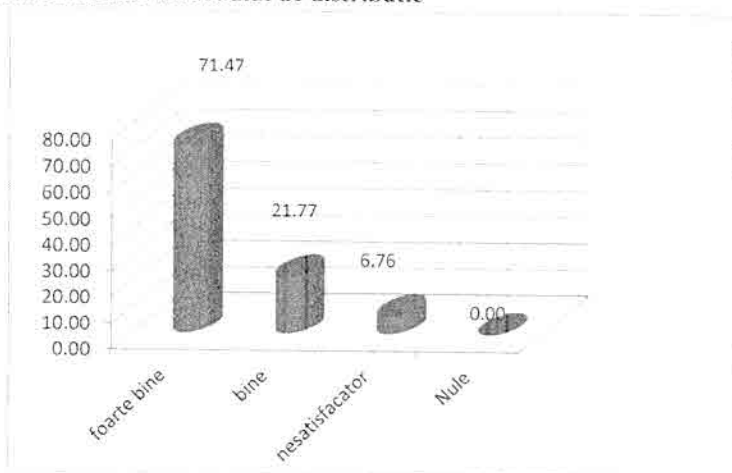
foarte bine	76.85
bine	19.76
nesatisfacator	3.40
Nule	0.00

5.2. curatenie



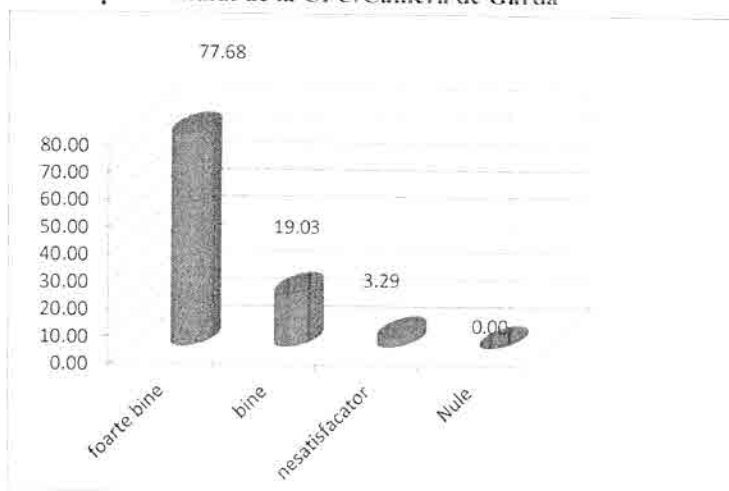
foarte bine	77.33
bine	20.03
nesatisfacator	2.63
Nule	0.00

5.3. calitatea hranei si modului de distributie



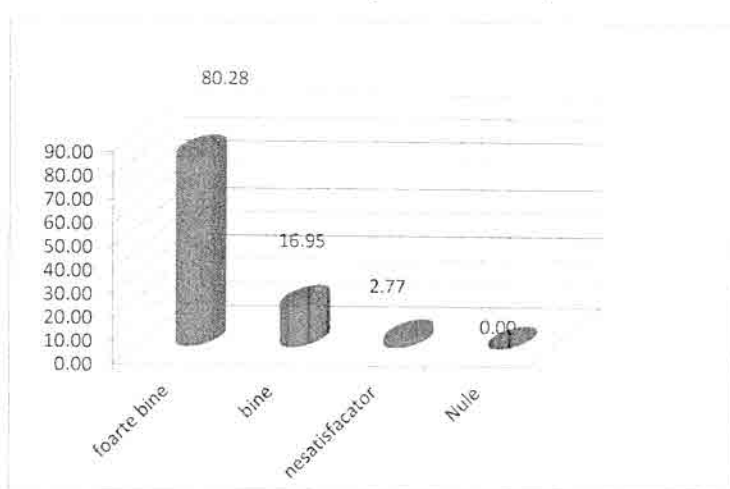
foarte bine	71.47
bine	21.77
nesatisfacator	6.76
Nule	0.00

5.4. atitudinea personalului de la CPU/Camera de Gardă



foarte bine	77.68
bine	19.03
nesatisfacator	3.29
Nule	0.00

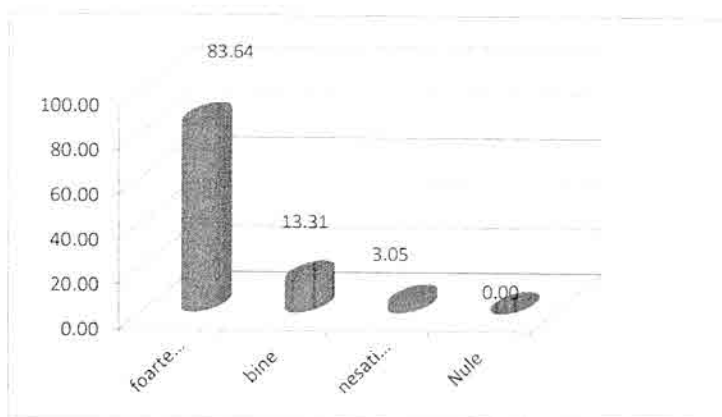
5.5. timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră



foarte bine	80.28
bine	16.95
nesatisfacator	2.77
Nule	0.00

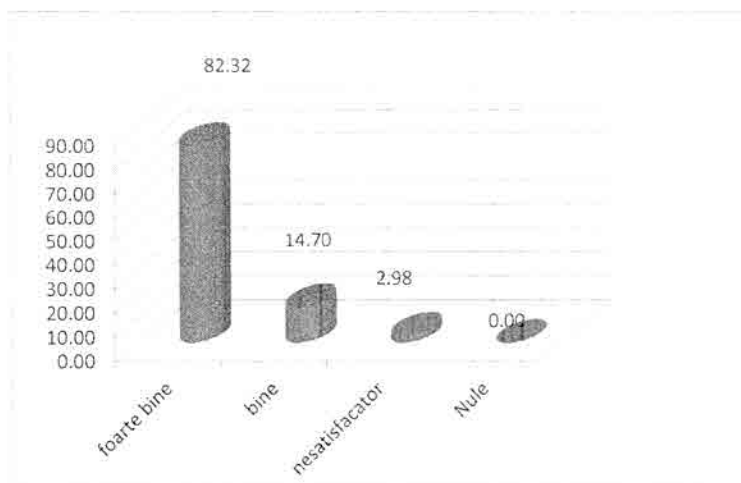
5.6. calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.6.1. medicul de salon



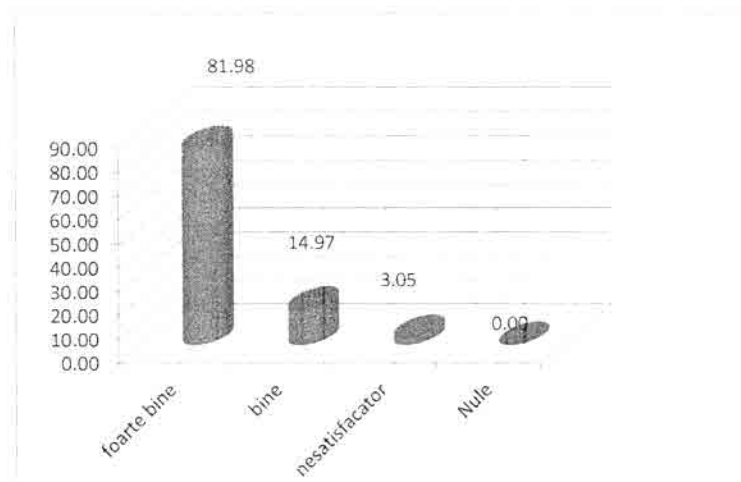
foarte bine	83.64
bine	13.31
nesatisfacator	3.05
Nule	0.00

5.6.2. asistentele medicale



foarte bine	82.32
bine	14.70
nesatisfacator	2.98
Nule	0.00

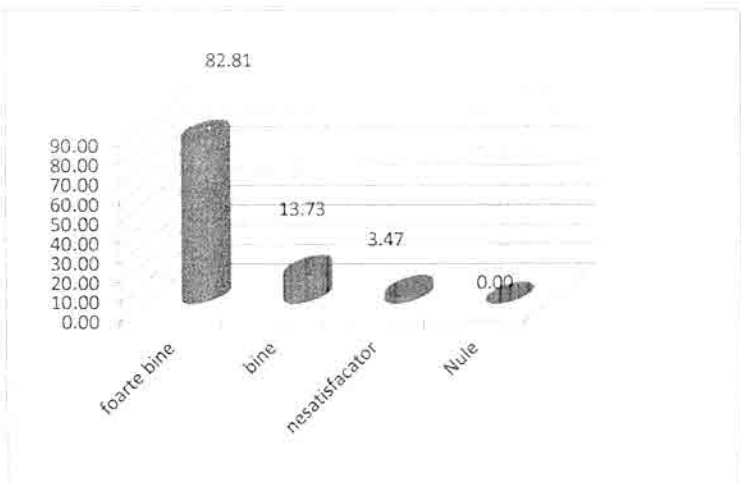
5.6.3 infirmiere



foarte bine	81.98
bine	14.97
nesatisfacator	3.05
Nule	0.00

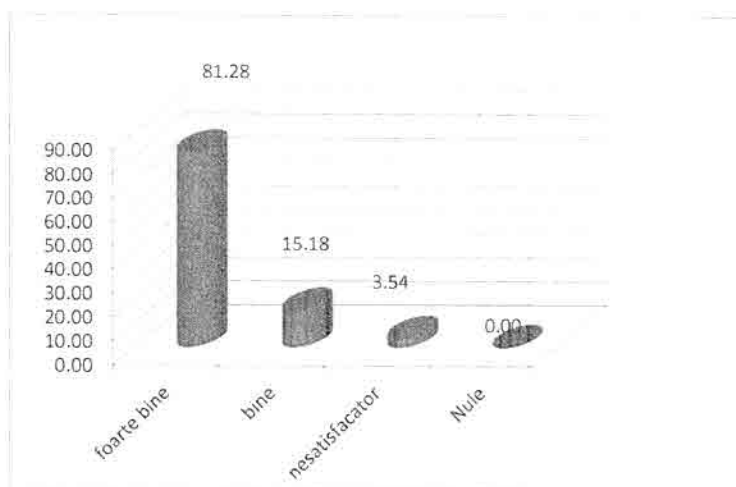
5.7. apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical :

5.7.1. medicul de salon



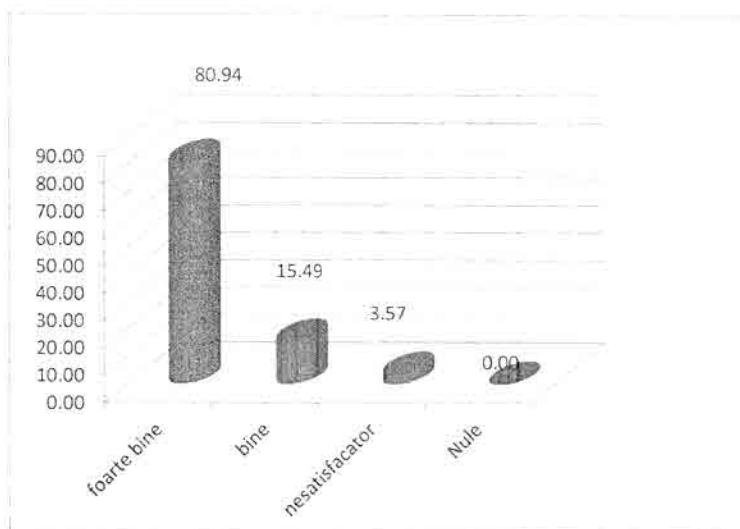
foarte bine	82.81
bine	13.73
nesatisfacator	3.47
Nule	0.00

5.7.2. asistentele medicale



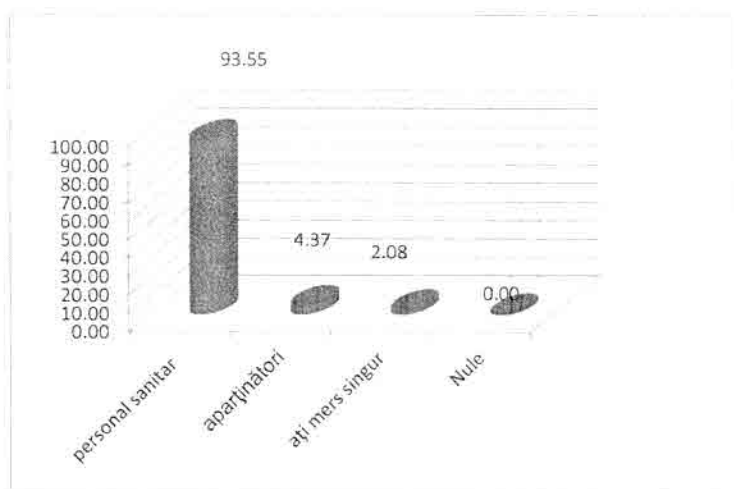
foarte bine	81.28
bine	15.18
nesatisfacator	3.54
Nule	0.00

5.7.3. infirmiere



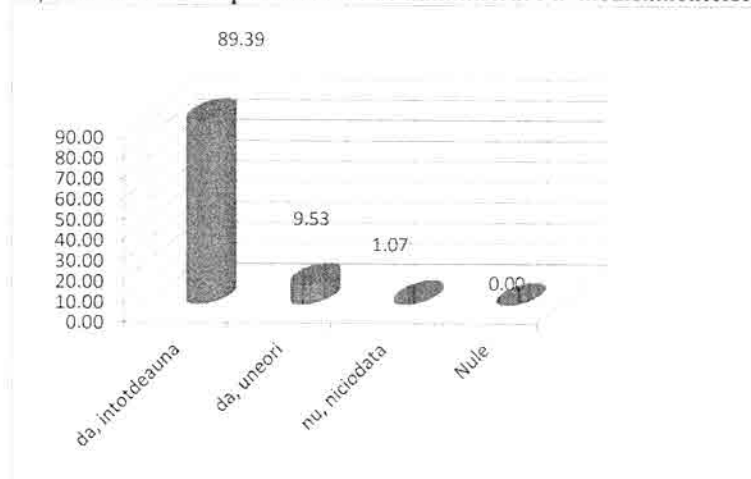
foarte bine	80.94
bine	15.49
nesatisfacator	3.57
Nule	0.00

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



personal sanitar	93.55
apartinători	4.37
ați mers singur	2.08
Nule	0.00

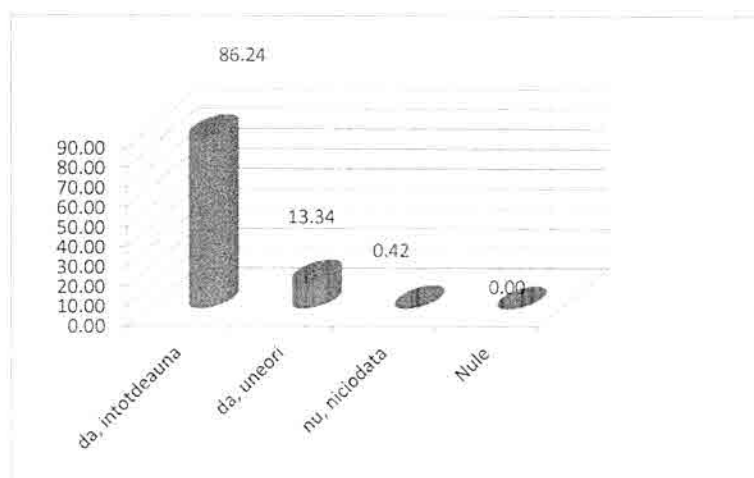
7 Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor



da, intotdeauna	89.39
da, uneori	9.53
nu, niciodata	1.07
Nule	0.00

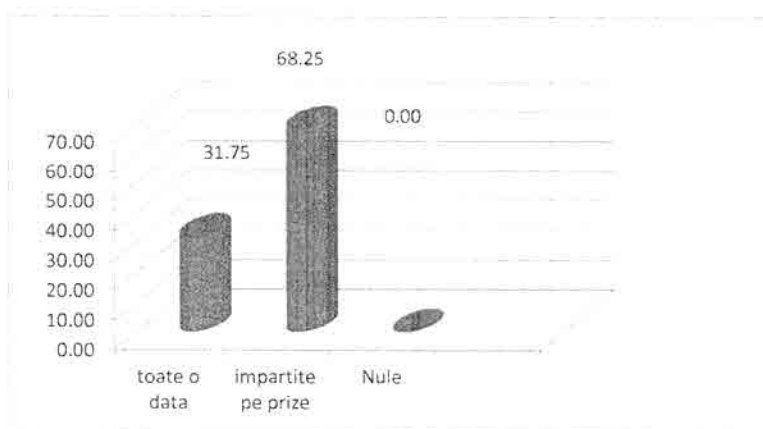
8 Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :

8.1. s-a făcut sub supravegherea asistentei



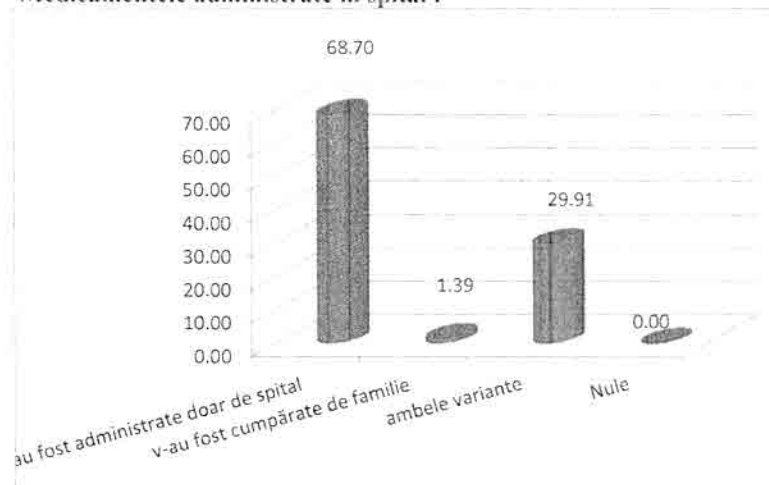
da, intotdeauna	86.24
da, uneori	13.34
nu, niciodata	0.42
Nule	0.00

8.2. ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:



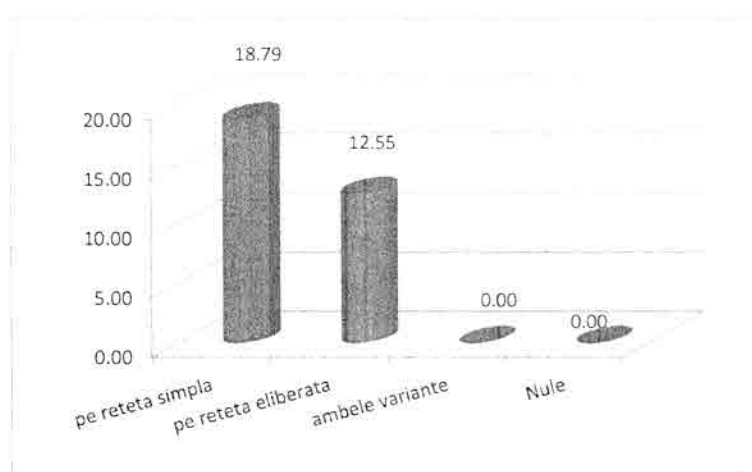
toate o data	31.75
impartite pe prize	68.25
Nule	0.00

9 Medicamentele administrate în spital :



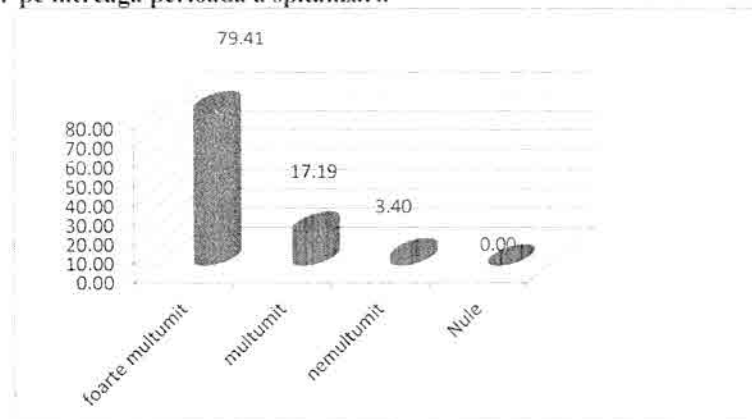
v-au fost admin	68.70
v-au fost cumpă	1.39
ambele variante	29.91
Nule	0.00

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



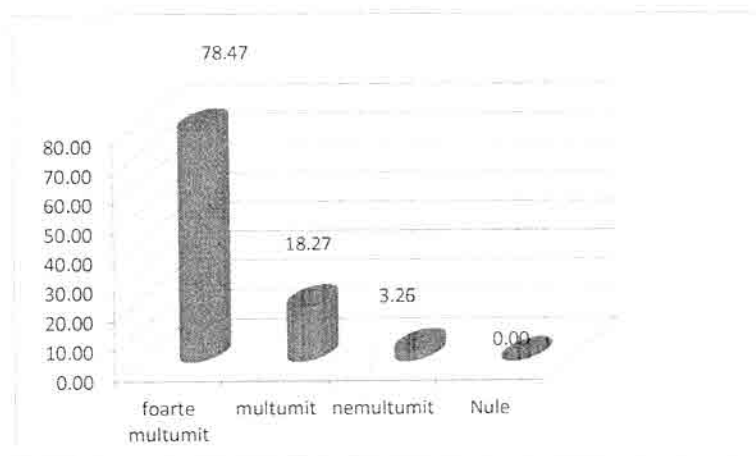
pe reteta simpla	18.79
pe reteta elibera	12.55
ambele variante	0.00
Nule	0.00

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



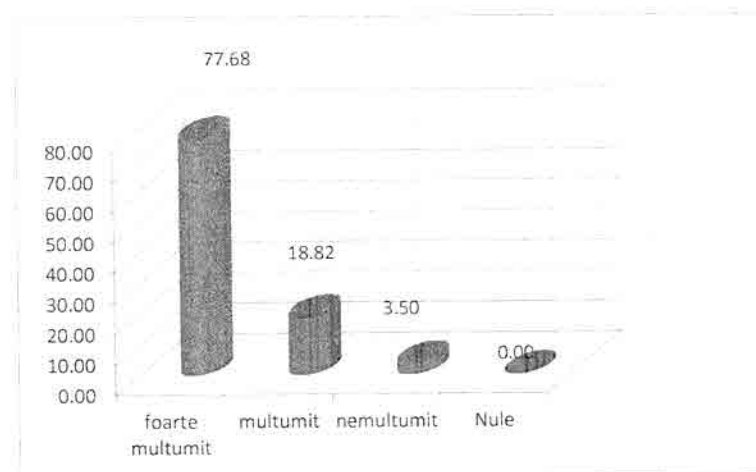
foarte multumit	79.41
multumit	17.19
nemultumit	3.40
Nule	0.00

11.2. în timpul zilei



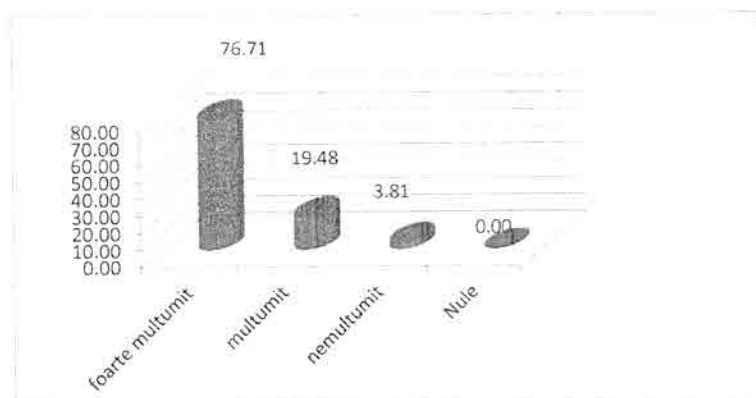
foarte multumit	78.47
multumit	18.27
nemultumit	3.26
Nule	0.00

11.3. în timpul nopții



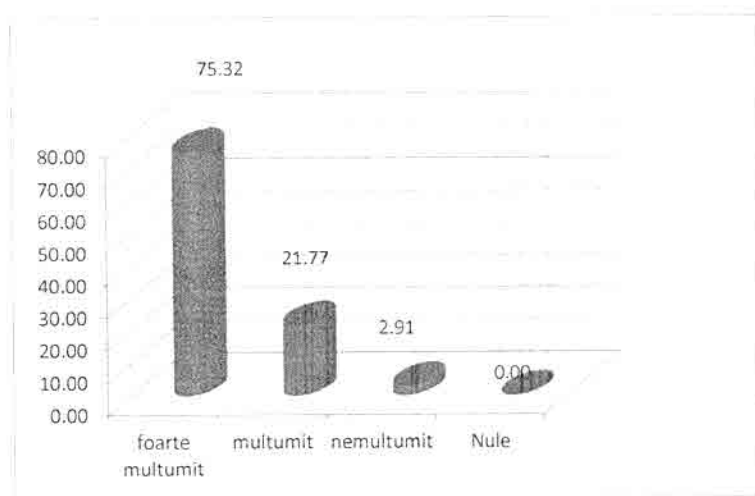
foarte multumit	77.68
multumit	18.82
nemultumit	3.50
Nule	0.00

11.4. sâmbăta, duminica și sărbătorile legale



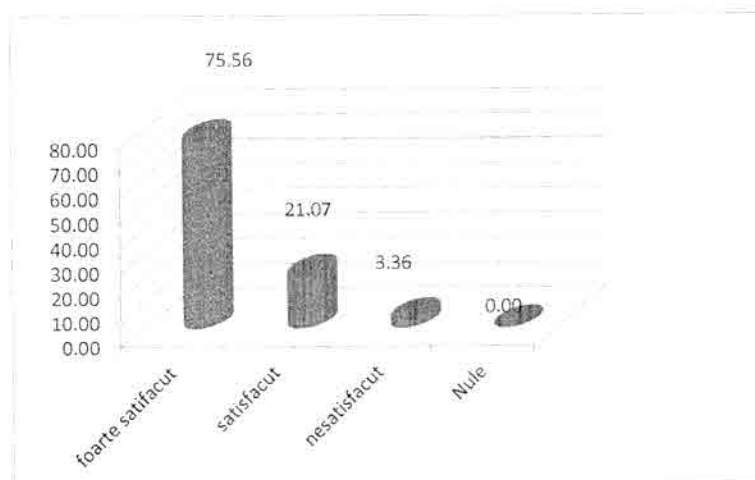
foarte multumit	76.71
multumit	19.48
nemultumit	3.81
Nule	0.00

12 Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre



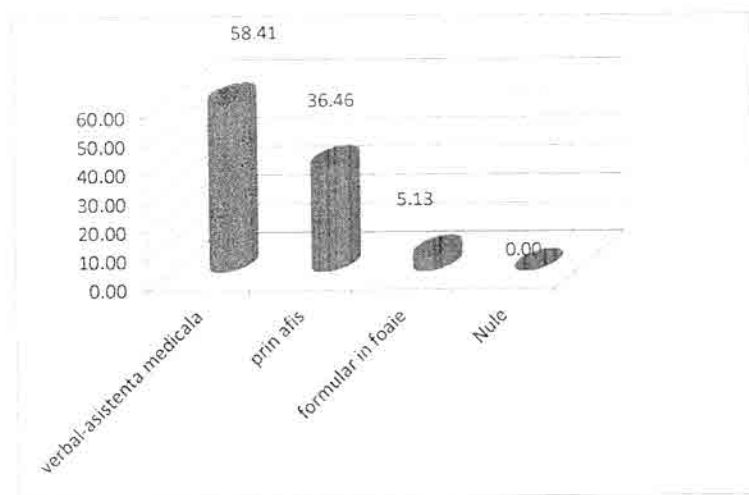
foarte multumit	75.32
multumit	21.77
nemultumit	2.91
Nule	0.00

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



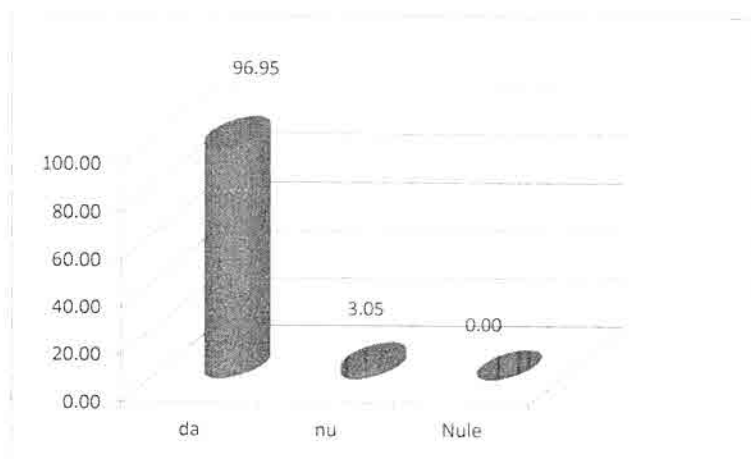
foarte satisfăcut	75.56
satisfăcut	21.07
nesatisfăcut	3.36
Nule	0.00

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



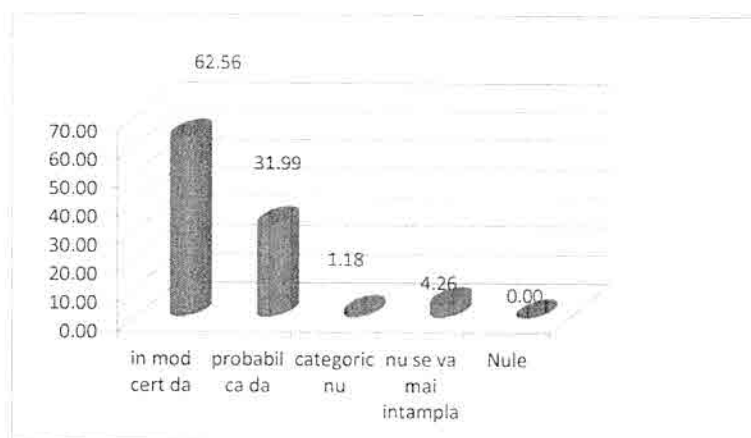
verbal-asistență	58.41
prin afiș	36.46
formular în foaie	5.13
Nule	0.00

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



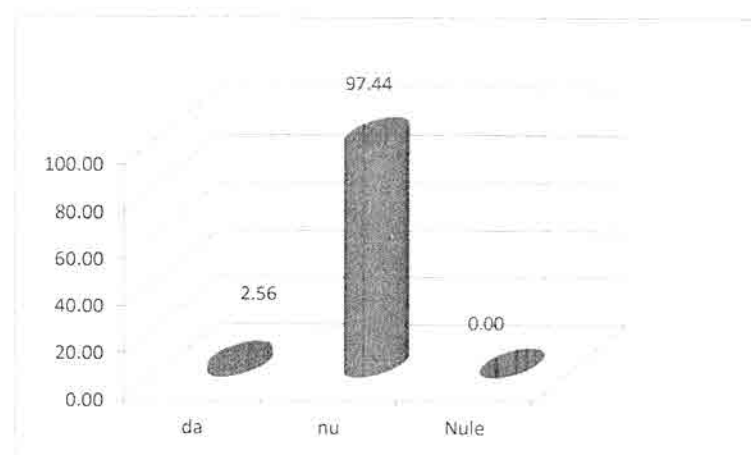
da	96.95
nu	3.05
Nule	0.00

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



in mod cert da	62.56
probabil ca da	31.99
categoric nu	1.18
nu se va mai int	4.26
Nule	0.00

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



da	2.56
nu	97.44
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 REFERITOARE LA ASPECTELE POZITIVE SI/SAU NEGATIVE ALE INGRIJIRILOR MEDICALE DIN TIMPUL SPITALIZARII

ANUL 2022

Dintre observațiile facute de pacienți amintim:

- Investiții mai mari în aparatură/condiții de cazare
- Multumiri pentru atenția/serviciile acordate
- Ar trebui mai mult personal
- Mai multă atenție și amabilitate din partea personalului
- Nu mi s-a comunicat tratamentul primit, riscurile, diagnosticul
- Multumesc pentru atenția acordată
- Măncarea mai bună, mai diversificată
- Multumit de serviciul medical
- Măncarea de calitate proastă
- Ar trebui renovate saloanele
- Vorba dulce face bine
- Multumesc pentru serviciile medicale acordate
- Înmulțirea grupurilor sanitare accesibile pacienților
- Personal medical bine pregătit
- Saloanele lașe de dorit, schimbare saltele, wc
- Mai mult interes pentru pacienți, calm, răbdare
- Pacienții răciți, gripați, cu probleme respiratorii să fie separați de cei cu probleme strict de chirurgie
- Personal amabil
- Măncare mai bună
- Comunicare deficitară din partea medicilor
- Condiții mai bune pentru bolnavi
- Multumiri pentru îngrijire, atenție
- Prea multă birocrație
- Personalul medical nu are timp pentru pacienți
- Multumiri personalului medical
- Măncare mai bună, renovare
- Condiții mai bune
- Investiții mai mari, construire lift
- Multumit de condiții și de personalul medical
- Prea puțin personal
- Personal insuficient
- Multumiri personalului medical
- Personal auxiliar mai mult
- Sunt dezamăgită de condițiile de cazare
- Am dori mâncare mai hranitoare pentru mame
- Recomand mai multă atenție față de pacienții mici
- Mai multă înțelegere și empatie
- Dorim mâncare mai bună
- Condiții mai bune, băi mai curate

- Renovare si mâncare mai bună
- Nu am primit medicamentatia adecvata
- Mai multe investitii
- Calitatea lenjeriei lasă de dorit, miros urât la baie
- Multumiri intregului personal

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



Intocmit SMC,

Ec. Paval Gabriela