



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

Nr. 5558 din 09.04.2021

S.M.C.

Catre,

Comitetul Director

Manager,
Dr. Andries Valerian

RAPORT - SATISFACTIE PACIENTI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada **01.01.2021-01.04.2021**. Conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de **593 de chestionare**.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie									
		- TRIMESTRUL I - 2021									
		Medicala I	Medicala II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Pediatricie	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		44 colectate	50 colectate	36 colectate	121 colectate	38 colectate	73 colectate	80 colectate	42 colectate	64 colectate	45 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	100,00%	98,00%	97,22%	100,00%	92,11%	100,00%	47,50%	100,00%	100,00%	100,00%
	b)apartinator	0,00%	2,00%	2,78%	0,00%	7,89%	0,00%	52,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Sex:	a)barbat	36,36%	44,00%	58,33%	47,11%	52,63%	0,00%	60,00%	66,67%	43,75%	35,56%
	b)femeie	63,64%	56,00%	41,67%	52,89%	47,37%	100,00%	40,00%	33,33%	56,26%	64,44%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	54,55%	82,00%	75,00%	87,60%	100,00%	64,38%	51,25%	92,86%	95,31%	95,56%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	34,09%	14,00%	19,44%	9,92%	0,00%	6,85%	48,75%	2,38%	1,56%	4,44%
	c) ați mers singur	11,36%	4,00%	5,56%	2,48%	0,00%	28,77%	0,00%	4,76%	3,13%	0,00%

Calitatea lenjeriei si a efectelor:		<i>a)foarte bine</i>	65,91%	80,00%	80,56%	60,33%	73,68%	71,23%	70,00%	88,10%	71,88%	86,67%
		<i>b)bine</i>	27,27%	16,00%	13,89%	32,23%	18,42%	21,90%	23,75%	7,14%	18,75%	11,11%
		<i>c)nesatisfacator</i>	6,82%	4,00%	5,56%	7,44%	7,89%	6,85%	6,25%	4,76%	9,38%	2,22%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	61,36%	82,00%	80,56%	61,98%	81,58%	75,34%	70,00%	85,71%	71,88%	86,67%
		<i>b)bine</i>	29,55%	14,00%	16,67%	31,40%	13,16%	19,18%	22,50%	11,90%	20,31%	8,89%
		<i>c)nesatisfacator</i>	9,09%	4,00%	2,78%	6,61%	5,26%	5,48%	7,50%	2,38%	7,81%	4,44%
Calitatea hranei si modulul de distributie		<i>a)foarte bine</i>	68,18%	80,00%	77,78%	63,64%	78,95%	73,97%	70,00%	80,95%	70,31%	86,67%
		<i>b)bine</i>	22,73%	16,00%	16,67%	30,58%	15,79%	20,55%	23,75%	14,29%	21,88%	8,89%
		<i>c)nesatisfacator</i>	9,09%	4,00%	5,56%	5,79%	5,26%	5,48%	6,25%	4,76%	7,81%	4,44%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	70,45%	84,00%	83,33%	71,90%	78,95%	83,56%	71,25%	88,10%	79,69%	93,33%
		<i>b)bine</i>	22,73%	12,00%	13,89%	22,31%	13,16%	12,33%	23,75%	7,14%	15,63%	6,67%
		<i>c)nesatisfacator</i>	6,82%	4,00%	2,78%	5,79%	7,89%	4,11%	5,00%	4,76%	4,69%	0,00%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	77,27%	82,00%	83,33%	71,90%	89,47%	78,08%	76,25%	78,57%	82,81%	88,89%
		<i>b)bine</i>	18,18%	16,00%	13,89%	22,31%	7,89%	17,81%	18,75%	16,67%	12,50%	8,89%
		<i>c)nesatisfacator</i>	4,55%	2,00%	2,78%	5,79%	2,63%	4,11%	5,00%	4,76%	4,69%	2,22%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	84,09%	82,00%	86,11%	75,21%	92,11%	80,82%	86,25%	80,95%	87,50%	80,00%
		<i>b)bine</i>	11,36%	14,00%	8,33%	19,83%	5,26%	15,07%	10,00%	14,29%	9,38%	17,78%
		<i>c)nesatisfacator</i>	4,55%	4,00%	5,56%	4,96%	2,63%	4,11%	3,75%	4,76%	3,13%	2,22%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	75,00%	80,00%	83,33%	76,86%	89,47%	79,45%	81,25%	76,19%	82,81%	80,00%
		<i>b)bine</i>	18,18%	16,00%	11,11%	19,01%	7,89%	16,44%	12,50%	19,05%	12,50%	17,78%
		<i>c)nesatisfacator</i>	6,82%	4,00%	5,56%	4,13%	2,63%	4,11%	6,25%	4,76%	4,69%	2,22%
	Infirmiere	<i>a)foarte bine</i>	72,73%	82,00%	83,33%	76,86%	89,47%	76,71%	80,00%	76,19%	75,00%	91,11%
		<i>b)bine</i>	20,45%	14,00%	13,89%	19,01%	7,89%	17,81%	13,75%	19,05%	18,75%	4,44%
		<i>c)nesatisfacator</i>	6,82%	0,00%	2,78%	4,13%	2,63%	5,48%	6,25%	4,76%	6,25%	4,44%

Amabilitatea si disponibilitatea personalului medical	Medicul de salon	a)foarte bine	81,82%	88.00%	86,11%	79,34%	86,84%	80,82%	72,50%	88,10%	87,50%	82,22%
		b)bine	13,64%	8,00%	11,11%	16,53%	7,89%	15,07%	22,50%	9,52%	9,38%	15,56%
		c)nesatisfacator	4,55%	4,00%	2,78%	4,13%	5,26%	4,11%	5,00%	2,38%	3,13%	2,22%
	Asistent medica	a)foarte bine	79,55%	84,00%	83,33%	79,34%	86,84%	79,45%	67,50%	88,10%	85,94%	80,00%
		b)bine	15,91%	10,00%	11,11%	17,36%	7,89%	16,44%	26,25%	7,14%	10,94%	17,78%
		c)nesatisfacator	4,55%	6,00%	5,56%	3,31%	5,26%	4,11%	6,25%	4,76%	3,13%	2,22%
	Infirmier	a)foarte bine	79,55%	82,00%	83,33%	78,51%	81,58%	76,71%	66,25%	88,10%	82,81%	91,11%
		b)bine	15,91%	12,00%	11,11%	17,36%	13,16%	17,81%	26,25%	7,14%	12,50%	4,44%
		c)nesatisfacator	4,55%	6,00%	5,56%	4,13%	5,26%	5,48%	7,50%	4,76%	4,69%	4,44%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	79,55%	88,00%	86,11%	93,39%	100,00%	93,15%	8,75%	83,33%	89,06%	86,67%
		b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)	15,91%	8,00%	11,11%	3,31%	0,00%	2,74%	91,25%	11,90%	7,81%	13,33%
		c) ați mers singur	4,55%	4,00%	2,78%	3,31%	0,00%	4,11%	1,25%	4,76%	3,13%	0,00%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	86,36%	88,00%	86,11%	88,43%	92,11%	89,04%	87,50%	85,71%	90,63%	88,89%
		b) da, uneori	11,36%	12,00%	8,33%	9,92%	7,89%	9,59%	10,00%	11,90%	7,81%	8,89%
		c) nu, niciodată	2,27	0,00%	5,56%	1,65%	0,00%	1,37%	2,50%	2,38%	1,56%	2,22%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegher ea asistentei	a)da, întotdeauna	88,64%	88,00%	91,67%	88,43%	92,11%	83,56%	90,00%	71,43%	81,25%	88,89%
		b) da, uneori	9,09%	12,00%	5,56%	9,92%	7,89%	12,33%	8,75%	23,81%	12,50%	8,89%
		c) nu, niciodată	2,27%	0,00%	2,78%	1,65%	0,00%	4,11%	1,25%	4,76%	6,25%	2,22%
	Ați primit medicament ele pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	22,73%	16,00%	19,44%	20,66%	5,26%	10,96%	22,50%	14,29%	18,75%	93,33%
		b) împărțite în prize	77,27%	84,00%	80,56%	79,34%	94,74%	89,04%	77,50%	85,71%	81,25%	4,44%

Medicamentele administrate în spital		<i>a) v-au fost administrate doar de spital</i>	86,36%	80,00%	91,67%	85,12%	89,47%	89,04%	90,00%	85,71%	90,63%	91,11%
		<i>b) v-au fost cumpărate de familie</i>	2,27%	2,00%	0,00%	1,65%	0,00%	2,74%	1,25%	2,38%	1,56%	0,00%
		<i>c) ambele variante</i>	11,36%	18,00%	8,33%	13,22%	10,53%	8,22%	8,75%	11,90%	7,81%	8,89%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		<i>a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital</i>	9,09%	12,00%	8,33%	12,40%	5,26%	8,22%	8,75%	11,90%	4,69%	4,44%
		<i>b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital</i>	4,55%	8,00%	0,00%	2,48%	5,26%	2,74%	1,25%	2,38%	4,69%	4,44%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	<i>a) foarte bine</i>	79,55%	66,00%	80,56%	85,12%	86,84%	78,08%	78,75%	88,10%	85,94%	77,78%
		<i>b) bine</i>	15,91%	28,00%	13,89%	9,92%	7,89%	16,44%	15,00%	7,14%	10,94%	17,78%
		<i>c) nesatisfacator</i>	4,55%	6,00%	5,56%	4,93%	5,26%	5,48%	6,25%	4,76%	3,13%	4,44%
	b) în timpul zilei	<i>a) foarte bine</i>	79,55%	68,00%	86,11%	81,82%	86,84%	78,08%	73,75%	85,71%	82,81%	73,33%
		<i>b) bine</i>	15,91%	28,00%	11,11%	12,40%	7,89%	15,07%	18,75%	9,52%	12,50%	22,22%
		<i>c) nesatisfacator</i>	4,55%	4,00%	2,78%	5,79%	5,26%	6,85%	7,50%	4,76%	4,69%	4,44%
	c) în timpul nopții	<i>a) foarte bine</i>	81,82%	76,00%	83,33%	83,47%	86,84%	78,08%	71,25%	80,95%	81,25%	73,33%
		<i>b) bine</i>	13,64%	22,00%	11,11%	11,57%	7,89%	16,44%	21,25%	11,90%	14,06%	22,22%
		<i>c) nesatisfacator</i>	4,55%	2,00%	5,56%	4,96%	5,26%	5,48%	7,50%	7,14%	4,69%	4,44%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	<i>a) foarte bine</i>	90,91%	76,00%	86,11%	82,64%	81,58%	78,08%	71,25%	80,95%	79,69%	71,11%
		<i>b) bine</i>	6,82%	20,00%	11,11%	11,57%	10,53%	15,07%	21,25%	11,90%	15,63%	24,44%
		<i>c) nesatisfacator</i>	2,27%	4,00%	2,78%	5,79%	7,89%	6,85%	7,50%	7,14%	4,69%	4,44%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	<i>a) foarte mulțumit</i>	79,55%	74,00%	83,33%	79,34%	81,58%	89,04%	78,75%	80,95%	75,00%	75,56%
	<i>b) mulțumit</i>	15,91%	22,00%	13,89%	14,88%	13,16%	6,85%	15,00%	14,29%	18,75%	20,00%
	<i>c) nemulțumit</i>	4,55%	4,00%	2,78%	5,79%	5,26%	4,11%	6,25%	4,76%	6,25%	4,44%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	<i>a) foarte mulțumit</i>	77,27%	74,00%	83,33%	82,64%	81,58%	82,19%	77,50%	80,95%	73,44%	77,78%
	<i>b) mulțumit</i>	18,18%	22,00%	13,89%	12,40%	13,16%	13,70%	16,25%	14,29%	20,31%	17,78%
	<i>c) nemulțumit</i>	4,55%	4,00%	2,78%	4,96%	5,26%	4,11%	6,25%	4,76%	6,25%	4,44%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	<i>a) verbal-asistentă medicală/medic curant</i>	11,36%	4,00%	8,33%	4,96%	7,89%	8,22%	10,00%	11,90%	18,75%	24,44%
	<i>b) prin afișaj</i>	84,09%	90,00%	77,78%	91,74%	89,47%	84,93%	85,00%	83,33%	75,00%	68,89%
	<i>c) formular în foaie</i>	4,55%	6,00%	8,33%	3,31%	2,63%	6,85%	5,00%	4,76%	6,25%	6,67%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	<i>a) da</i>	95,45%	96,00%	100,00%	95,87%	100,00%	98,63%	96,25%	97,62%	96,88%	93,33%
	<i>b) nu</i>	4,55%	4,00%	0,00%	4,13%	2,63%	1,37%	3,75%	2,38%	3,13%	6,67%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	<i>a) în mod cert da</i>	84,09%	86,00%	75,00%	80,33%	84,21%	89,04%	75,00%	88,10%	73,44%	88,89%
	<i>b) probabil că da</i>	13,64%	12,00%	22,22%	14,88%	13,16%	9,59%	22,50%	9,52%	23,44%	8,89%
	<i>c) în mod categoric nu</i>	2,27%	2,00%	2,78%	4,13%	2,63%	1,37%	2,50%	2,38%	3,13%	2,22%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	<i>a) da</i>	4,55%	4,00%	2,78%	3,31%	5,26%	2,74%	2,50%	4,76%	4,69%	0,00%
	<i>b) nu</i>	95,45%	96,00%	97,22%	96,69%	94,74%	97,26%	97,50%	95,24%	95,31%	100,00%



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

Observații și sugestii consemnate in chestionare referitor la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării

NR. CRT.	SECTIA	OBSERVATII / SUGESTII
1.	MEDICALA I	Sa se investeasca mai mult in calitatea actului medical (aparatura medicala si tratament)
2.	MEDICALA II	- Imbunatatirea conditiilor de cazare - Mulumesc pentru amabilitatea si disponibilitatea personalului medical
3.	CARDIOLOGIE	Sunt multumit de calitatea tratamentului si a informatiilor primite pe timpul spitalizarii
4.	CHIRURGIE	- Mai multa comunicare din partea personalului cu privire la boala, riscuri si tratament - Mulumesc pentru ingrijiri - Calitatea actului medical a fost buna
5.	O.G.	- Mulumiri doamnei doctor pentru toate ingrijirile acordate - Lenjerie deteriorata, mancarea nu mi-a placut
6.	PEDIATRIE	- TV in saloane pentru copiii, cu acces la desene animate - Mulumesc doamnei doctor pentru intelegere si ajutorul acordat
7.	NEUROLOGIE	- Paturi vechi si lenjerie uzata - Actul medical bun dar spitalul este vechi
8.	ATI	Nu sunt observatii/sugestii.
9.	BOLI INFECTIOASE	- Mobilier vechi si deteriorat, saltele incomode, calitatea ingrijirilor buna. - Mai multa amabilitate din partea personalului
10.	PSIHIATRIE	Nu sunt observatii/sugestii.

Intocmit SMC,

As. med. Huidautu Ionela