



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. 6103 din 07.04.2022

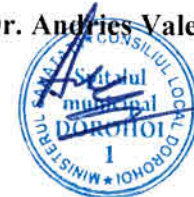
S.M.C.

Catre,

Comitetul Director

Manager,

Dr. Andries Valerian



RAPORT - SATISFACTIE PACIENTI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada 01.01.2022-31.03.2022. Conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de 738 de chestionare.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie										
		- TRIMESTRUL I - 2022										
		Medicala I	Medicala II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatricie	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		142 colectate	86 colectate	33 colectate	93 colectate	32 colectate	106 colectate	25 colectate	61 colectate	35 colectate	78 colectate	47 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	98,59%	98,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	19,67%	100,00%	100,00%	100,00%
	b)apartinator	1,41%	1,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Sex:	a)barbat	42,96%	37,21%	48,48%	55,91%	34,38%	0,00%	12,00%	0,00%	45,71%	47,44%	55,32%
	b)femeie	57,04%	62,79%	51,52%	44,09%	65,62%	100,00%	88,00%	100,00%	54,29%	52,56%	44,68%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	46,48%	91,86%	72,73%	84,95%	93,75%	99,06%	92,00%	80,33%	97,14%	100,00%	70,21%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	32,39%	5,81%	15,15%	9,68%	3,13%	0,00%	0,00%	16,39%	0,00%	0,00%	12,77%
	c) ați mers singur	21,13%	2,33%	12,12%	5,38%	3,13%	0,94%	8,00%	3,28%	2,86%	0,00%	17,02%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	81,69%	83,72%	54,55%	75,27%	62,50%	92,45%	76,00%	52,46%	45,71%	75,64%	61,70%

efectelor:		<i>b)bine</i>	16,90%	11,63%	39,39%	22,58%	31,25%	5,66%	20,00%	40,98%	51,43%	19,23%	34,04%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,41%	4,65%	6,06%	2,15%	6,25%	1,89%	4,00%	6,56%	2,86%	5,13%	4,26%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	80,28%	79,07%	57,58%	80,55%	65,63%	92,45%	84,00%	60,66%	51,43%	76,92%	68,09%
		<i>b)bine</i>	17,61%	17,44%	36,36%	17,20%	28,13%	5,66%	12,00%	34,43%	45,71%	20,51%	27,66%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,11%	3,49%	6,06%	2,15%	6,25%	1,89%	4,00%	4,92%	2,86%	2,56%	4,26%
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	72,54%	76,74%	42,42%	75,27%	50,00%	91,51%	68,00%	50,82%	40,00%	61,54%	65,96%
		<i>b)bine</i>	23,24%	18,60%	42,42%	18,28%	37,50%	4,72%	28,00%	42,62%	48,57%	25,64%	23,40%
		<i>c)nesatisfacator</i>	4,23%	4,65%	15,15%	6,45%	12,50%	3,77%	4,00%	6,56%	11,43%	12,82%	10,64%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	78,17%	89,53%	51,52%	74,19%	68,75%	93,40%	84,00%	65,57%	37,14%	73,08%	68,09%
		<i>b)bine</i>	20,42%	8,14%	42,42%	22,58%	31,25%	6,60%	12,00%	34,43%	51,43%	21,79%	25,53%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,41%	2,33%	6,06%	3,23%	0,00%	0,00%	4,00%	3,28%	8,57%	5,13%	6,38%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	84,51%	87,21%	57,58%	82,80%	78,13%	93,40%	84,00%	67,21%	62,86%	80,77%	76,60%
		<i>b)bine</i>	14,79%	10,47%	33,33%	15,05%	18,75%	5,66%	12,00%	27,87%	37,14%	15,38%	21,38%
		<i>c)nesatisfacator</i>	0,70%	2,33%	9,09%	2,15%	3,13%	0,94%	4,00%	4,92%	0,00%	3,85%	2,13%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	86,62%	90,70%	48,48%	83,87%	71,88%	92,45%	80,00%	75,41%	65,71%	79,49%	76,60%
		<i>b)bine</i>	11,97%	6,98%	45,45%	13,98%	21,88%	5,66%	16,00%	21,31%	28,57%	16,67%	21,28%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,41%	2,33%	6,06%	2,15%	6,25%	1,89%	4,00%	3,28%	5,71%	3,85%	2,13%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	86,62%	89,53%	63,64%	84,95%	71,88%	91,51%	80,00%	68,85%	62,86%	78,21%	76,60%
		<i>b)bine</i>	11,97%	8,14%	30,30%	12,90%	21,88%	6,60%	16,00%	27,87%	31,43%	17,95%	21,28%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,41%	2,33%	6,06%	2,15%	6,25%	1,89%	4,00%	3,28%	5,71%	3,85%	2,13%
	Infirmiere	<i>a)foarte bine</i>	85,92%	88,37%	63,64%	83,87%	71,88%	91,51%	80,00%	70,49%	62,86%	78,21%	76,60%
		<i>b)bine</i>	12,68%	9,30%	30,30%	13,98%	21,88%	6,60%	16,00%	26,23%	31,43%	17,95%	19,15%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,41%	2,33%	6,06%	2,15%	6,25%	1,89%	4,00%	3,28%	5,71%	3,85%	4,26%

Amabilitatea si disponibilitatea personalului medical	Medicul de salon	a)foarte bine	85,92%	86,05%	51,52%	80,65%	68,75%	92,45%	76,00%	63,93%	57,14%	78,21%	74,47
		b)bine	10,56%	10,47%	36,36%	15,05%	25,00%	4,72%	20,00%	31,15%	37,14%	17,95%	23,40
		c)nesatisfacator	3,52%	3,49%	12,12%	4,30%	6,25%	2,83%	4,00%	4,92%	5,71%	3,85%	2,13%
	Asistent medica	a)foarte bine	85,21%	86,05%	66,64%	81,72%	71,88%	92,45%	76,00%	62,30%	60,00%	79,49%	65,96
		b)bine	11,27%	10,47%	24,24%	13,98%	25,00%	4,72%	20,00%	32,79%	34,29%	19,23%	31,91
		c)nesatisfacator	3,52%	3,49%	12,12%	4,30%	3,13%	2,83%	4,00%	4,92%	5,71%	3,85%	2,13%
	Infirmier	a)foarte bine	84,51%	86,05%	63,64%	80,65%	68,75%	92,45%	76,00%	63,93%	57,14%	78,21%	61,70
		b)bine	11,97%	10,47%	24,24%	15,05%	28,13%	4,72%	20,00%	32,79%	37,14%	17,95%	36,17
		c)nesatisfacator	3,52%	3,49%	12,12%	4,30%	3,13%	2,83%	4,00%	3,28%	5,71%	3,85%	2,13%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	91,55%	96,51%	96,97%	97,85%	100,00%	99,06%	88,00%	91,80%	100,00%	100,00%	91,49
		b)aparținători (membri de familie, prietenii, vecini)	3,52%	1,15%	3,03%	2,15%	0,00%	0,00%	0,00%	4,92%	0,00%	0,00%	6,38%
		c) ați mers singur	4,93%	2,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,94%	12,00%	3,28%	0,00%	0,00%	2,13%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	94,37%	96,51%	87,88%	93,55%	81,25%	98,11%	76,00%	78,69%	40,00%	96,15%	93,62
		b) da, uneori	5,63%	2,33%	12,12%	6,45%	18,75%	1,89%	20,00%	14,75%	8,57%	3,85%	6,38%
		c) nu, niciodată	0,0%	1,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	6,56%	0,00%	0,00%	0,00%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	90,85%	95,35%	75,76%	83,87%	81,25%	90,57%	84,00%	65,57%	77,14%	74,36%	93,62
		b) da, uneori	9,15%	4,65%	24,24%	16,13%	18,75%	9,43%	16,00%	27,87%	22,86%	25,64%	6,38%
		c) nu, niciodată	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,56%	0,00%	0,00%	0,00%
	Ați primit medicame nte pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	21,83%	17,44%	33,33%	55,91%	40,63%	7,55%	28,00%	34,43%	31,43%	45,00%	19,15
		b) împărțite în prize	78,17%	82,56%	66,67%	44,09%	59,38%	92,45%	72,00%	65,57%	68,57%	55,00%	80,85

Medicamentele administrate în spital		a) v-au fost administrate doar de spital	47,18%	77,91%	66,67%	74,19%	87,50%	86,79%	84,00%	77,05%	60,00%	88,46%	78,72%
		b) v-au fost cumpărate de familie	0,70%	0,00%	3,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,64%	0,00%	0,00%	2,13%
		c) ambele variante	52,11%	22,09%	30,30%	25,81%	12,50%	13,21%	16,00%	21,31%	40,00%	11,54%	19,15%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie- procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	29,58%	20,93%	21,21%	11,83%	6,25%	12,26%	16,00%	21,31%	31,43%	11,54%	14,89%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	23,24%	1,16%	12,12%	13,98%	6,25%	0,94%	0,00%	1,64%	8,57%	0,00%	6,38%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	81,69%	84,88%	45,45%	81,72%	75,00%	92,45%	80,00%	54,10%	60,00%	78,21%	74,47%
		b) bine	15,49%	11,63%	48,48%	16,13%	18,75%	4,72%	16,00%	42,62%	31,43%	17,95%	21,28%
		c) nesatisfacator	2,82%	3,49%	6,06%	2,15%	6,25%	2,83%	4,00%	3,28%	8,57%	3,85%	4,26%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	82,39%	89,53%	45,45%	81,72%	75,00%	92,45%	80,00%	54,10%	60,00%	79,49%	74,47%
		b) bine	16,20%	6,98%	48,48%	16,13%	18,75%	4,72%	16,00%	42,62%	31,43%	16,67%	21,28%
		c) nesatisfacator	1,41%	3,49%	6,06%	2,15%	6,25%	2,83%	4,00%	3,28%	8,57%	3,85%	4,26%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	79,58%	87,21%	45,45%	67,74%	71,88%	91,51%	76,00%	45,90%	57,14%	74,36%	74,47%
		b) bine	17,61%	9,30%	48,48%	29,03%	21,88%	5,66%	20,00%	47,54%	34,29%	20,51%	21,28%
		c) nesatisfacator	2,82%	3,49%	6,06%	3,23%	6,25%	2,83%	4,00%	6,56%	8,57%	5,13%	4,26%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	78,87%	82,56%	45,45%	64,52%	62,50%	91,51%	72,00%	42,62%	60,00%	73,08%	70,21%
		b) bine	18,31%	13,95%	36,36%	31,18%	31,25%	5,66%	24,00%	50,82%	31,43%	20,51%	25,53%
		c) nesatisfacator	2,82%	3,49%	18,18%	4,30%	6,25%	2,83%	4,00%	6,56%	8,57%	6,41%	4,26%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	76,02%	87,21%	48,48%	74,19%	62,50%	89,62%	72,00%	52,46%	51,43%	70,51%	57,45%
	b) mulțumit	23,94%	12,79%	45,45%	24,73%	31,25%	8,49%	24,00%	42,62%	45,71%	29,49%	38,30%
	c) nemulțumit	0,0%	0,0%	6,06%	1,08%	6,25%	1,89%	4,00%	4,92%	2,86%	0,00%	4,26%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	74,65%	69,77%	54,55%	79,57%	68,75%	88,68%	76,00%	50,82%	60,00%	69,23%	68,09%
	b) mulțumit	22,54%	26,74%	39,39%	17,20%	25,00%	8,49%	20,00%	45,90%	34,29%	25,64%	25,53%
	c) nemulțumit	2,82%	3,49%	6,06%	3,23%	6,25%	2,83%	4,00%	3,28%	5,71%	5,13%	6,38%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	47,18%	68,60%	18,18%	69,89%	31,25%	43,40%	44,00%	40,98%	40,00%	62,82%	36,17%
	b) prin afișaj	34,51%	29,07%	69,70%	24,73%	68,75%	49,06%	56,00%	52,46%	45,71%	34,62%	48,94%
	c) formular în foaie	18,31%	2,33%	12,12%	5,38%	0,00%	7,55%	0,00%	6,56%	14,29%	2,56%	14,89%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	100,00%	100,00%	100,00%	97,85%	100,00%	100,00%	100,00%	95,08%	97,14%	97,44%	97,86%
	b) nu	0,00%	0,00%	0,00%	2,15%	0,00%	0,00%	0,00%	4,92%	2,86%	2,56%	2,13%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	46,48%	73,26%	39,39%	74,19%	56,25%	83,02%	68,00%	47,54%	48,57%	52,56%	65,96%
	b) probabil că da	50,00%	23,26%	45,48%	21,51%	40,63%	13,21%	28,00%	42,62%	42,86%	39,74%	29,79%
	c) în mod categoric nu	3,52%	3,49%	12,12%	4,30%	3,13%	3,77%	4,00%	9,84%	8,57%	3,85%	4,26%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	1,41%	3,49%	6,06%	3,23%	3,13%	0,84%	0,00%	3,28%	11,43%	2,56%	6,38%
	b) nu	98,59%	96,51%	93,94%	96,77%	96,88%	99,06%	100,00%	96,72%	88,57%	97,44%	93,62%



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	• Condiții mai bune pentru bolnavi • Comunicare deficitară din partea medicilor
2.	MEDICALA II	• Mâncare mai bună, renovare • Îmbunătățirea condițiilor de cazare • Mulțumiri personalului medical
3.	CARDIOLOGIE	• Mâncarea de calitate proastă • Personal amabil
4.	CHIRURGIE	• Mai mult interes pentru pacienți, calm, răbdare • Pacienții raciti, gripati, cu probleme respiratorii sa fie separati de cei cu probleme strict de chirurgie
5.	O.G.	• Sunt dezamagita de conditiile de cazare
6.	PEDIATRIE	• Mai multa intelegere si empatie • Recomand mai multă atenție fata de pacienții mici
7.	NEUROLOGIE	• Personal auxiliar insuficient
8.	ATI	• Mâncarea mai bună, mai diversificată
9.	BOLI INFECTIOASE	• Investiții mai mari in aparatura/conditii de cazare • Mulțumesc pentru atenția acordată
10.	PSIHIATRIE	• Nu am primit medicamentația adecvată • Mulțumiri intregului personal

Intocmit SMC,

Ref.sp. Pavăl Gabriela

Gabi