



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. 5640 din 10.04.2023

S.M.C.

Către,

Comitetul Director

Manager,

Dr.

alerian

RAPORT - SATISFACȚIE PACIENȚI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada 01.01.2023-31.03.2023. Conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de 844 de chestionare.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie										
		- TRIMESTRUL I - 2023										
		Medicala I	Medicala II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatricie	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		174 colectate	122 colectate	30 colectate	23 colectate	12 colectate	180 colectate	54 colectate	62 colectate	26 colectate	87 colectate	74 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	97,70%	93,44%	96,67%	95,65%	91,67%	100,00%	70,37%	45,16%	88,46%	100,00%	100,00%
	b)apartinator	2,30%	6,56%	3,33%	4,35%	8,33%	0,00%	29,63%	54,84%	11,54%	0,00%	0,00%
Sex:	a)barbat	45,98%	41,80%	60,00%	65,22%	58,33%	0,00%	0,00%	8,06%	42,31%	43,68%	55,41%
	b)femeie	54,02%	58,20%	40,00%	34,78%	41,67%	100,00%	100,0%	91,94%	57,69%	56,32%	44,59%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	64,37%	86,07%	76,67%	82,61%	83,33%	96,11%	75,93%	69,35%	88,46%	95,40%	63,51%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	24,14%	6,56%	13,33%	4,35%	8,33%	2,22%	5,56%	16,13%	11,54%	1,15%	13,51%
	c) ați mers singur	11,49%	7,38%	10,00%	13,04%	0,00%	1,67%	18,52%	14,52%	0,00%	3,45%	22,97%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	80,46%	77,05%	43,33%	82,61%	75,00%	89,44%	87,04%	59,68%	80,77%	89,66%	55,41%

efectelor:		<i>b)bine</i>	17,82%	21,31%	53,33%	13,04%	25,00%	7,22%	11,11%	37,10%	19,23%	8,05%	32,43%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,72%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	1,85%	3,23%	0,00%	2,30%	12,16%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	84,48%	80,33%	56,67%	91,30%	91,67%	91,11%	83,33%	59,68%	80,77%	88,51%	60,81%
		<i>b)bine</i>	14,37%	18,03%	43,33%	8,70%	8,33%	7,22%	14,81%	37,10%	19,23%	10,34%	32,43%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,15%	1,64%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	1,85%	3,23%	0,00%	1,15%	6,76%
Calitatea hranei si modulul de distributie		<i>a)foarte bine</i>	82,76%	74,59%	63,33%	69,57%	58,33%	89,44%	83,33%	58,06%	80,77%	86,21%	62,16%
		<i>b)bine</i>	13,22%	22,13%	26,67%	26,09%	33,33%	6,11%	9,26%	35,48%	19,23%	9,20%	28,38%
		<i>c)nesatisfacator</i>	4,02%	3,28%	10,00%	4,35%	8,33%	4,44%	7,41%	6,45%	0,00%	4,60%	9,46%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	78,16%	76,23%	36,67%	78,26%	75,00%	89,44%	77,78%	74,19%	76,92%	88,51%	60,81%
		<i>b)bine</i>	18,39%	21,31%	46,67%	17,39%	25,00%	7,22%	16,67%	20,97%	23,08%	9,20%	31,08%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,45%	2,46%	16,67%	4,35%	0,00%	3,33%	5,56%	4,84%	0,00%	2,30%	8,11%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	86,21%	81,97%	83,33%	82,61%	83,33%	89,44%	77,78%	79,03%	92,31%	90,80%	63,51%
		<i>b)bine</i>	10,92%	16,39%	13,33%	13,04%	16,67%	7,22%	18,52%	16,13%	7,69%	6,90%	31,08%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,87%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	4,84%	0,00%	2,30%	5,41%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	84,48%	85,25%	80,00%	86,96%	91,67%	89,44%	87,04%	79,03%	88,46%	89,66%	66,22%
		<i>b)bine</i>	12,64%	13,11%	16,67%	8,70%	8,33%	7,78%	9,26%	17,74%	7,69%	6,90%	29,73%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,87%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	3,23%	3,85%	3,45%	4,05%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	86,78%	83,61%	80,00%	86,96%	91,67%	89,44%	87,04%	75,81%	92,31%	87,36%	68,92%
		<i>b)bine</i>	10,92%	14,75%	16,67%	8,70%	8,33%	7,22%	9,26%	20,97%	3,85%	9,20%	27,03%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	3,23%	3,85%	3,45%	4,05%
	Infirmier e	<i>a)foarte bine</i>	82,76%	79,51%	73,33%	82,61%	91,67%	89,44%	85,19%	75,81%	88,46%	86,21%	67,57%
		<i>b)bine</i>	14,94%	18,85%	20,00%	13,04%	8,33%	7,22%	11,11%	20,97%	7,69%	10,34%	28,38%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,30%	1,64%	6,67%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	3,23%	3,85%	3,45%	4,05%
Amabilitatea	Medicul	<i>a)foarte bine</i>	85,06%	85,25%	73,33%	86,96%	83,33%	89,44%	81,48%	80,65%	92,31%	89,66%	71,62%

si disponibilitatea personalului medical	de salon	b)bine	12,64%	13,11%	23,33%	8,70%	16,67%	7,22%	14,81%	17,74%	3,85%	5,75%	24,32%
		c)nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	1,61%	3,85%	4,60%	4,05%
	Asistent medica	a)foarte bine	86,21%	85,25%	63,33%	86,96%	83,33%	89,44%	83,33%	75,81%	92,31%	87,36%	71,62%
		b)bine	11,49%	13,11%	33,33%	8,70%	16,67%	7,22%	12,96%	22,58%	3,85%	8,05%	24,32%
		c)nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	1,61%	3,85%	4,60%	4,05%
	Infirmier	a)foarte bine	83,91%	81,15%	63,33%	86,96%	75,00%	89,44%	81,48%	74,19%	88,46%	87,36%	71,62%
		b)bine	13,79%	17,21%	33,33%	8,70%	25,00%	7,22%	14,81%	24,19%	7,69%	8,05%	24,32%
		c)nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	1,61%	3,85%	4,60%	4,05%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	91,95%	94,26%	96,67%	86,96%	100,00%	96,67%	96,30%	85,48%	96,15%	95,40%	68,92%
		b)aparținători (membri de familie, prietenii, vecinii)	5,17%	2,46%	0,00%	4,35%	0,00%	1,11%	0,00%	11,29%	3,85%	2,30%	17,57%
		c) ați mers singur	2,87%	3,28%	3,33%	8,70%	0,00%	2,22%	3,70%	3,23%	0,00%	2,30%	13,51%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	91,38%	95,08%	93,33%	82,61%	83,33%	92,22%	88,89%	87,10%	92,31%	98,80%	77,03%
		b) da, uneori	8,62%	4,92%	6,67%	17,39%	8,33%	7,78%	9,26%	11,29%	7,69%	9,20%	14,86%
		c) nu, niciodată	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	1,85%	1,61%	0,00%	0,00%	8,11%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	90,23%	92,62%	86,67%	86,96%	83,33%	93,33%	77,78%	79,03%	92,31%	88,51%	86,49%
		b) da, uneori	9,77%	7,38%	13,33%	13,04%	16,67%	6,67%	14,81%	16,13%	7,69%	11,49%	9,46%
		c) nu, niciodată	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,41%	4,84%	0,00%	0,00%	4,05%
	Ați primit medicame ntele pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	34,48%	18,85%	23,33%	56,52%	25,00%	10,00%	44,44%	29,03%	23,08%	20,69%	24,32%
		b) împărțite în prize	65,52%	81,15%	76,67%	43,48%	75,00%	90,00%	55,56%	70,97%	76,92%	79,31%	75,68%

Medicamentele administrate în spital		a) v-au fost administrate doar de spital	60,34%	71,31%	70,00%	60,87%	75,00%	72,22%	53,70%	72,58%	69,23%	74,71%	72,97%
		b) v-au fost cumpărate de familie	2,30%	4,92%	0,00%	0,00%	0,00%	14,44%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	4,05%
		c) ambele variante	37,36%	23,77%	30,00%	39,13%	25,00%	13,33%	35,19%	27,42%	30,77%	25,29%	22,97%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	22,99%	24,59%	16,67%	17,39%	25,00%	22,78%	27,78%	20,97%	15,38%	20,69%	13,51%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	16,67%	4,10%	10,00%	21,74%	0,00%	5,00%	18,52%	6,45%	15,38%	4,60%	13,51%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	86,78%	74,59%	56,67%	86,96%	83,33%	89,44%	79,63%	75,81%	80,77%	88,51%	68,92%
		b) bine	10,92%	23,77%	40,00%	8,70%	16,67%	7,78%	16,67%	20,97%	15,38%	6,90%	27,03%
		c) nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	3,23%	3,85%	4,60%	4,05%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	86,78%	72,95%	56,67%	86,96%	83,33%	89,44%	79,63%	75,81%	80,77%	88,51%	70,27%
		b) bine	10,92%	25,41%	40,00%	8,70%	16,67%	7,78%	16,67%	20,97%	15,38%	6,90%	25,68%
		c) nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	3,23%	3,85%	4,60%	4,05%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	86,78%	73,77%	56,67%	86,96%	75,00%	89,44%	75,93%	72,58%	80,77%	88,51%	71,62%
		b) bine	10,92%	24,59%	40,00%	8,70%	25,00%	7,78%	20,37%	24,19%	15,38%	6,90%	24,32%
		c) nesatisfacator	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	3,23%	3,85%	4,60%	4,05%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	86,78%	72,95%	50,00%	86,96%	75,00%	88,89%	75,93%	75,81%	80,77%	88,51%	71,62%
		b) bine	10,92%	25,41%	30,00%	8,70%	25,00%	8,33%	20,37%	20,97%	15,38%	6,90%	24,32%
		c) nesatisfacator	2,30%	1,64%	20,00%	4,35%	0,00%	3,33%	3,70%	3,23%	3,85%	4,60%	4,05%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	82,76%	74,11%	56,67%	86,96%	75,00%	88,33%	74,07%	66,13%	80,77%	88,51%	56,76%
	b) mulțumit	14,94%	23,77%	40,00%	8,70%	25,00%	8,89%	22,22%	29,03%	15,38%	6,90%	37,84%
	c) nemulțumit	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	4,84%	3,85%	4,60%	5,41%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	82,18%	72,95%	56,67%	82,61%	83,33%	88,33%	74,07%	72,58%	80,77%	87,36%	58,11%
	b) mulțumit	15,52%	25,41%	40,00%	13,04%	16,67%	8,89%	22,22%	24,19%	15,38%	8,05%	37,84%
	c) nemulțumit	2,30%	1,64%	3,33%	4,35%	0,00%	2,78%	3,70%	3,23%	3,85%	4,60%	4,05%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	57,47%	73,77%	56,67%	65,22%	50,00%	35,56%	68,52%	58,06%	65,38%	64,37%	52,70%
	b) prin afișaj	39,66%	23,77%	43,33%	34,78%	41,67%	60,56%	27,78%	35,48%	34,62%	34,48%	43,24%
	c) formular în foaie	2,87%	2,46%	0,00%	0,00%	8,33%	3,89%	3,70%	6,45%	0,00%	1,15%	4,05%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	96,55%	92,62%	93,33%	95,65%	91,67%	95,00%	96,30%	95,16%	96,15%	95,40%	86,49%
	b) nu	3,45%	7,38%	6,67%	4,35%	8,33%	5,00%	3,70%	4,84%	3,85%	4,60%	13,51%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	50,57%	55,74%	40,00%	69,57%	58,33%	70,00%	59,26%	62,90%	69,23%	66,67%	60,81%
	b) probabil că da	44,83%	38,52%	56,67%	21,74%	33,33%	24,44%	35,19%	24,19%	23,08%	28,74%	28,38%
	c) în mod categoric nu	4,60%	5,74%	3,33%	8,70%	8,33%	5,56%	5,56%	12,90%	7,70%	4,60%	10,81%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	0,57%	0,00%	10,00%	4,35%	0,00%	1,67%	1,85%	3,23%	26,92%	0,00%	10,81%
	b) nu	99,43%	100,00%	90,00%	95,65%	100,00%	98,33%	98,15%	96,77%	73,08%	100,00%	89,19%



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 în chestionare referitor la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării

NR. CRT.	SECTIA	OBSERVATII / SUGESTII
1.	MEDICALA I	• Personal insuficient
2.	CARDIOLOGIE	• Suplimentarea personalului medical si a aparaturii medicale • Lipsa personal
3.	CHIRURGIE	• Personal medical insuficient
4.	O.G.	• Mai multa empatie • Arata foarte bine secția
5.	PEDIATRIE	• Foarte frig în salon, bate vântul • De renovat secția de pediatrie și de dotat cu aparatură
6.	NEUROLOGIE	• Personal insuficient • Felicitări cadrelor medicale • Vă rugăm schimbarea paturilor, saltelelor, baie pentru spălarea pacienților • Regim hiposodat, alimente rationate
7.	NEONATOLOGIE	• Cadru medical minunat
8.	PSIHIATRIE	• Aș fi dorit sa fiu mai informat despre boala mea • Curățenia, mâncarea, comportamentul personalului-foarte mulțumita în spital • A fost totul în regula • Va mulțumesc pentru tratament si vreau sa ma externez negativ • A nu se imobiliza pacientii de pat, numai atunci cand sunt agresivi fizic si nu verbal • Am vrea un frigider cu sucuri, produse de panificație, cafea fara cofeina, ceai • Se comporta frumos cu bolnavii • Am fost foarte bine tratata, vă multumesc frumos

Intocmit SMC,

Ref.sp. Pavăl Gabriela