



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. 10011 din 05.07.2021

S.M.C.

Catre,

Comitetul Director

Manager,
 Dr. Andries Valerian

RAPORT - SATISFACTIE PACIENTI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada **01.04.2021-01.07.2021**, conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de **643 de chestionare**.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie									
		- TRIMESTRUL II - 2021									
		Medicală I	Medicală II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Pediatrică	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		77 colectate	64 colectate	32 colectate	84 colectate	39 colectate	74 colectate	92 colectate	50 colectate	70 colectate	61 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	100,00%	100,00%	96,88%	100,00%	89,74%	100,00%	26,09%	100,00%	100,00%	100,00%
	b)apartinator	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	10,26%	0,00%	73,91%	0,00%	0,00%	0,00%
Sex:	a)barbat	53,25%	46,88%	43,75%	41,67%	53,85%	0,00%	52,17%	46,00%	44,29%	52,46%
	b)femeie	46,75%	53,13%	56,25%	58,33%	46,15%	100,00%	47,83%	54,00%	55,71%	47,54%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	31,17%	68,75%	62,50%	78,57%	100,00%	63,51%	57,61%	84,00%	81,43%	91,80%
	b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	19,48%	20,31%	12,50%	11,90%	0,00%	8,11%	42,39%	6,00%	12,86%	6,56%
	c) ați mers singur	6,49%	10,94%	25,00%	9,52%	0,00%	28,38%	0,00%	10,00%	5,71%	1,64%

Calitatea lenjeriei si a efectelor:		<i>a)foarte bine</i>	84,42%	70,31%	71,88%	80,95%	94,87%	70,27%	73,91%	50,00%	78,57%	78,69%
		<i>b)bine</i>	12,99%	23,44%	18,75%	13,10%	5,13%	22,97%	19,57%	38,00%	14,29%	14,75%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,60%	6,25%	9,38%	5,95%	0,00%	6,76%	6,52%	12,00%	7,14%	6,56%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	80,52%	70,31%	75,00%	84,52%	84,62%	74,32%	73,91%	54,00%	74,29%	83,61%
		<i>b)bine</i>	15,58%	21,88%	15,63%	11,90%	10,26%	20,27%	20,65%	36,00%	17,14%	11,48%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,90%	7,81%	9,38%	3,57%	5,13%	5,41%	5,43%	10,00%	8,57%	4,92%
Calitatea hranei si modulul de distributie		<i>a)foarte bine</i>	83,12%	73,44%	65,63%	82,14%	89,74%	72,97%	71,74%	50,00%	75,71%	77,05%
		<i>b)bine</i>	14,29%	20,31%	21,88%	13,10%	7,69%	21,62%	21,74%	38,00%	15,71%	14,75%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,60%	6,25%	12,50%	4,76%	2,56%	5,41%	6,52%	12,00%	8,57%	8,20%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	83,12%	73,44%	78,13%	84,52%	87,18%	82,43%	68,48%	80,00%	75,71%	68,85%
		<i>b)bine</i>	12,99%	18,75%	12,50%	11,90%	10,26%	10,81%	20,65%	14,00%	17,14%	24,59%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,90%	7,81%	9,38%	3,57%	2,56%	4,05%	10,87%	6,00%	7,14%	6,56%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	85,71%	75,00%	81,25%	80,95%	87,18%	77,03%	76,09%	62,00%	71,43%	80,33%
		<i>b)bine</i>	11,69%	18,75%	9,38%	13,10%	7,69%	18,92%	16,30%	30,00%	18,57%	13,11%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,60%	6,25%	9,38%	5,95%	5,13%	4,05%	7,61%	8,00%	10,00%	6,56%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	76,62%	84,38%	71,88%	82,14%	84,62%	79,73%	84,78%	84,00%	75,71%	80,33%
		<i>b)bine</i>	19,48%	12,50%	15,63%	11,90%	12,82%	14,86%	9,78%	12,00%	15,71%	13,11%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,90%	3,13%	12,50%	5,96%	2,56%	5,41%	5,43%	4,00%	8,57%	6,56%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	75,32%	84,38%	75,00%	83,33%	87,18%	78,38%	82,61%	76,19%	72,86%	78,69%
		<i>b)bine</i>	19,48%	10,94%	15,63%	11,90%	10,26%	16,22%	10,87%	18,00%	17,14%	13,11%
		<i>c)nesatisfacator</i>	5,19	4,69%	9,38%	4,76%	5,13%	5,41%	6,52%	6,00%	10,00%	8,20%
	Infirmiere	<i>a)foarte bine</i>	75,32%	81,25%	75,00%	82,14%	79,49%	75,68%	81,52%	72,00%	71,43%	78,69%
		<i>b)bine</i>	20,48%	12,50%	15,63%	13,10%	15,38%	17,57%	11,96%	22,00%	18,57%	13,11%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,90%	6,25%	9,38%	4,76%	5,13%	6,76%	6,52%	6,00%	10,00%	8,20%

Amabilitatea si disponibilitatea personalului medical	Medicul de salon	a)foarte bine	75,32%	81,25%	71,88%	82,14%	89,74%	81,08%	73,91%	78,00%	77,14%	83,61%
		b)bine	19,48%	14,06%	15,63%	11,90%	7,69%	14,86%	20,65%	16,00%	14,29%	11,48%
		c)nesatisfacator	5,19%	4,69%	12,50%	5,96%	2,56%	4,05%	5,43%	6,00%	8,57%	4,92%
	Asistent medica	a)foarte bine	74,03%	78,13%	75,00%	83,33%	87,18%	79,73%	70,65%	74,00%	74,29%	80,33%
		b)bine	20,78%	15,63%	15,63%	11,90%	7,69%	16,22%	22,83%	18,00%	15,71%	13,11%
		c)nesatisfacator	5,19%	6,25%	9,38%	4,76%	5,13%	4,05%	6,52%	8,00%	10,00%	6,56%
	Infirmier	a)foarte bine	77,92%	78,13%	75,00%	82,14%	87,18%	77,03%	69,57%	74,00%	74,29%	78,69%
		b)bine	18,18%	15,63%	15,63%	13,10%	7,69%	17,57%	23,91%	18,00%	15,71%	14,75%
		c)nesatisfacator	3,90%	6,25%	9,38%	4,76%	5,13%	5,41%	6,52%	8,00%	10,00%	6,56%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	88,31%	84,38%	90,63%	95,24%	92,31%	93,24%	71,74%	86,00%	100,00%	93,44%
		b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)	9,09%	6,25%	3,13%	1,19%	7,69%	2,70%	26,09%	4,00%	0,00%	4,92%
		c) ați mers singur	2,60%	9,38%	6,25%	3,57%	0,00%	4,05%	2,1%	10,00%	0,00%	1,64%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	89,61%	85,94%	87,50%	91,67%	92,31%	89,19%	79,35%	90,00%	90,00%	88,52%
		b) da, uneori	6,49%	10,94%	9,38%	5,95%	7,69 %	9,46%	16,30%	6,00%	10,00%	8,20%
		c) nu, niciodată	3,90%	3,13%	3,13%	2,38%	0,00%	1,35%	4,35%	4,00%	0,00%	3,28%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegher ea asistentei	a)da, întotdeauna	92,21%	90,63%	84,38%	88,10%	89,74%	83,78%	85,87%	76,00%	74,29%	91,80%
		b) da, uneori	5,19%	6,25%	12,50%	9,52%	10,26%	12,16%	9,78%	20,00%	17,14%	4,92%
		c) nu, niciodată	2,60%	3,13%	3,13%	2,38%	0,00%	4,05%	4,35%	4,00%	8,57%	3,28%
	Ați primit medicament ele pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	10,39%	20,31%	12,50%	21,43%	5,13%	10,81%	11,96%	12,00%	17,14%	24,59%
		b) împărțite în prize	89,61%	79,69%	87,50%	78,57%	94,87%	89,19%	88,04%	88,00%	82,86%	75,41%

Medicamentele administrate în spital		<i>a) v-au fost administrate doar de spital</i>	84,42%	73,75%	87,50%	84,52%	94,87%	89,19%	89,13%	88,00%	90,00%	91,80%
		<i>b) v-au fost cumpărate de familie</i>	3,90%	1,56%	3,13%	2,38%	0,00%	2,70%	2,17%	2,00%	2,86%	0,00%
		<i>c) ambele variante</i>	11,69%	4,69%	9,38%	13,10%	5,13%	8,11%	8,70%	10,00%	7,14%	8,20%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		<i>a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital</i>	3,00%	3,13%	9,38%	13,10%	5,13%	8,11%	6,52%	8,00%	7,14%	4,92%
		<i>b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital</i>	3,90%	1,56%	0,00%	2,38%	0,00%	2,70%	2,17%	4,00%	2,86%	3,28%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	<i>a) foarte bine</i>	79,22%	78,13%	75,00%	80,95%	89,74%	78,38%	81,52%	78,00%	75,71%	78,69%
		<i>b) bine</i>	16,88%	15,63%	15,63%	10,71%	7,69%	16,22%	13,04%	14,00%	17,14%	14,75%
		<i>c) nesatisfacator</i>	3,90%	6,25%	9,38%	8,33%	2,56%	5,41%	5,43%	8,00%	7,14%	6,56%
	b) în timpul zilei	<i>a) foarte bine</i>	80,52%	76,56%	78,13%	82,14%	84,62%	79,73%	77,17%	74,00%	74,29%	81,97%
		<i>b) bine</i>	14,29%	19,75%	12,50%	10,71%	12,82%	13,51%	16,30%	16,00%	18,57%	13,11%
		<i>c) nesatisfacator</i>	5,19%	4,69%	9,38%	7,14%	2,56%	6,76%	6,52%	10,00%	7,14%	4,92%
	c) în timpul nopții	<i>a) foarte bine</i>	80,52%	76,00%	78,13%	80,95%	87,18%	78,38%	78,26%	74,00%	77,14%	78,69%
		<i>b) bine</i>	14,29%	18,75%	15,63%	10,71%	10,26%	16,22%	15,22%	16,00%	17,14%	14,75%
		<i>c) nesatisfacator</i>	5,19%	6,25%	6,25%	8,33%	2,56%	5,41%	6,52%	10,00%	5,71%	6,56%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	<i>a) foarte bine</i>	80,52%	76,56%	84,38%	80,95%	84,62%	78,38%	76,09%	78,00%	75,71%	80,33%
		<i>b) bine</i>	15,58%	17,19%	12,50%	10,71%	12,82%	14,86%	17,39%	14,00%	18,57%	13,11%
		<i>c) nesatisfacator</i>	3,90%	6,25%	3,13%	8,33%	2,56%	6,76%	6,52%	8,00%	5,71%	6,56%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	80,52%	76,56%	75,00%	79,76%	84,62%	87,84%	80,43%	80,00%	75,71%	75,41%
	b) mulțumit	14,29%	17,19%	15,63%	11,90%	10,26%	8,11%	14,13%	12,00%	18,57%	18,03%
	c) nemulțumit	5,19%	6,25%	9,38%	8,33%	5,13%	4,05%	5,43%	8,00%	5,71%	6,56%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	80,52%	71,88%	75,00%	80,95%	79,49%	82,43%	79,35%	82,00%	74,29%	80,33%
	b) mulțumit	12,99%	21,88%	15,63%	10,71%	17,95%	13,51%	14,13%	12,00%	18,57%	14,75%
	c) nemulțumit	6,49%	6,25%	9,38%	8,33%	2,56%	4,04%	6,52%	6,00%	7,14%	4,92%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	3,90%	15,63%	6,25%	3,57%	5,13%	8,11%	14,13%	10,00%	8,57%	3,28%
	b) prin afișaj	90,91%	79,69%	84,38%	92,86%	89,74%	85,14%	73,91%	84,00%	87,14%	91,80%
	c) formular în foaie	5,19%	4,69%	9,38%	3,57%	5,13%	6,76%	11,96%	6,00%	4,29%	4,92%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	97,40%	100,00%	93,75%	96,43%	97,14%	98,65%	95,65%	98,00%	95,71%	96,72%
	b) nu	2,60%	0,00%	6,25%	3,57%	2,56%	1,35%	4,35%	2,00%	4,29%	3,28%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	81,82%	84,38%	78,13%	72,62%	87,18%	89,19%	70,65%	86,00%	78,57%	91,80%
	b) probabil că da	15,58%	12,50%	15,63%	21,43%	10,26%	9,46%	27,17%	10,00%	17,14%	6,56%
	c) în mod categoric nu	2,60%	3,13%	6,25%	5,95%	2,56%	1,35%	2,17%	4,00%	4,29%	1,64%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	5,19%	3,13%	6,25%	4,76%	2,56%	2,70%	2,17%	6,00%	5,71%	1,64%
	b) nu	94,81%	96,88%	93,75%	95,24%	97,44%	97,30%	97,83%	94,00%	94,29%	98,36%



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	• Sa se investeasca mai mult in calitatea actului medical (aparatura medicala si tratament)
2.	MEDICALA II	• Imbunatatirea conditiilor de cazare • Multumesc pentru amabilitatea si disponibilitatea personalului medical
3.	CARDIOLOGIE	• Medicul ar trebui sa acorde mai mult timp pacientilor si sa explice pe intelesul pacientului care este starea lor • Conditii mai bune pentru pacienti
4.	CHIRURGIE	• Lipsa infirmiera de noaptea • Merite deosebite personalului medical • Mancare mai diversificata • Au fost respectate drepturile pacientului pe perioada spitalizarii
5.	O.G.	• Pastrarea conditiilor de sterilizare • Multumiri intregului personal • Sunt dezamagita de conditiile de cazare, luati masuri in acest sens • Mai multa compasiune din partea asistentelor
6.	PEDIATRIE	• Multumiri medicilor si asistentelor pentru atentie acordata • Sinceritate, empatie si incredere
7.	NEUROLOGIE	• Nu sunt observatii
8.	ATI	• Mai buna colaborare intre medici si timp mai mult pentru pacienti nu pe hartii
9.	BOLI INFECTIOASE	• Personalul medical sa aduca la cunostinta ce fel de tratament primesc bolnavii si riscurile care pot interveni. • Renovarea saloanelor, achizitionare de paturi si saltele noi
10.	PSIHIATRIE	• Nu sunt observatii/sugestii.

Intocmit SMC,

As. med. Haidutu Ionela