



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. 11302 din 11.07.2022

S.M.C.

Către,

Comitetul Director

Manager,

Dr. Andrei Valerian



RAPORT - SATISFAȚIE PACIENȚI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada 01.04.2022-30.06.2022. Conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de 953 de chestionare.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie										
		- TRIMESTRUL II - 2022										
		Medicală I	Medicală II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatrică	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		201 colectate	136 colectate	26 colectate	89 colectate	17 colectate	128 colectate	47 colectate	156 colectate	45 colectate	63 colectate	45 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	14,10%	100,00%	100,00%	100,00%
	b)apartinator	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	85,90%	0,00%	0,00%	0,00%
Sex:	a)barbat	43,78%	44,85%	50,00%	58,43%	35,29%	0,00%	4,26%	10,26%	40,00%	46,03%	51,11%
	b)femeie	56,22%	55,15%	50,00%	41,57%	64,71%	100,00%	95,74%	89,74%	60,00%	53,97%	48,89%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	45,77%	69,12%	80,77%	87,64%	94,12%	100,00%	89,36%	84,62%	100,00%	93,65%	62,22%
	b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	37,81%	10,29%	3,85%	6,74%	0,00%	0,00%	2,13%	9,62%	0,00%	0,00%	22,22%
	c) ați mers singur	16,42%	20,59%	15,38%	5,62%	5,88%	0,00%	8,51%	5,77%	0,00%	6,35%	15,56%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	77,11%	90,44%	53,85%	83,15%	70,59%	78,13%	89,36%	71,15%	86,67%	87,30%	66,67%

efectelor:		b)bine	20,40%	7,35%	34,62%	14,61%	29,41%	19,53%	8,51%	24,36%	8,89%	9,52%	26,67%
		c)nesatisfacator	2,49%	2,21%	11,54%	2,25%	0,00%	2,34%	2,13%	4,49%	4,44%	3,17%	6,67%
Curatenie:		a)foarte bine	78,61%	80,88%	57,69%	82,02%	82,35%	85,16%	87,23%	70,51%	86,67%	88,89%	64,44%
		b)bine	18,91%	16,91%	38,46%	15,73%	17,65%	12,50%	10,64%	26,28%	8,89%	7,94%	28,89%
		c)nesatisfacator	2,49%	2,21%	3,85%	2,25%	0,00%	2,34%	2,13%	3,21%	4,44%	3,17%	6,67%
Calitatea hranei si modulul de distributie		a)foarte bine	75,12%	87,50%	34,62%	75,28%	47,06%	70,31%	85,11%	58,97%	71,11%	85,71%	62,22%
		b)bine	18,91%	9,56%	26,92%	19,10%	52,94%	26,56%	6,38%	31,41%	17,78%	7,94%	24,44%
		c)nesatisfacator	5,97%	2,94%	38,46%	5,62%	0,00%	3,13%	8,51%	9,62%	11,11%	6,35%	13,33%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		a)foarte bine	73,63%	90,44%	50,00%	82,02%	76,47%	86,72%	87,23%	87,18%	80,22%	74,60%	62,22%
		b)bine	23,38%	7,35%	46,15%	14,61%	23,53%	10,94%	12,77%	10,26%	15,56%	23,81%	33,33%
		c)nesatisfacator	2,99%	1,47%	3,85%	3,37%	0,00%	2,34%	0,00%	2,56%	4,44%	1,59%	4,44%
Timpul acordat pentru consultatie		a)foarte bine	78,11%	76,47%	61,54%	85,39%	64,71%	89,84%	78,72%	85,26%	84,44%	87,30%	68,89%
		b)bine	17,91%	20,59%	23,08%	11,24%	35,29%	7,81%	21,28%	11,54%	11,11%	9,52%	26,67%
		c)nesatisfacator	3,98%	2,94%	15,38%	3,37%	0,00%	2,34%	0,00%	3,21%	4,44%	3,17%	4,44%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	a)foarte bine	83,08%	91,91%	65,38%	86,52%	76,47%	90,63%	89,36%	80,77%	86,67%	93,65%	71,11%
		b)bine	13,93%	5,88%	23,08%	11,24%	23,53%	7,03%	8,51%	16,67%	6,67%	3,17%	24,44%
		c)nesatisfacator	2,99%	2,21%	11,54%	2,25%	0,00%	2,34%	2,13%	2,56%	6,67%	3,17%	4,44%
	Asistent medicale	a)foarte bine	83,58%	87,50%	76,92%	86,52%	76,47%	89,84%	85,11%	81,41%	86,67%	90,48%	66,67%
		b)bine	13,43%	10,29%	19,23%	11,24%	23,53%	7,81%	12,77%	16,67%	6,67%	6,35%	28,89%
		c)nesatisfacator	2,99%	2,21%	3,85%	2,25%	0,00%	2,34%	2,13%	1,92%	6,67%	3,17%	4,44%
	Infirmier e	a)foarte bine	82,59%	89,71%	76,92%	86,52%	70,59%	89,06%	85,11%	76,28%	86,67%	90,48%	66,67%
		b)bine	14,43%	8,09%	19,23%	11,24%	29,41%	8,59%	12,77%	21,79%	6,67%	6,35%	28,89%
		c)nesatisfacator	2,99%	2,21%	3,85%	2,25%	0,00%	2,34%	2,13%	1,92%	6,67%	3,17%	4,44%
Amabilitatea	Medicul	a)foarte bine	82,59%	91,91%	65,38%	84,27%	70,59%	89,84%	91,49%	83,33%	86,67%	92,06%	73,33%

si disponibilitatea personalului medical	de salon	b)bine	13,93%	5,88%	30,77%	11,24%	29,41%	7,81%	6,38%	14,10%	6,67%	4,76%	22,22%	
		c)nesatisfacator	3,48%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	2,56%	6,67%	3,17%	4,44%	
	Asistent medica	a)foarte bine	81,59%	86,03%	65,38%	84,27%	70,59%	90,63%	87,23%	80,77%	86,67%	92,06%	66,67%	
		b)bine	14,93%	11,76%	30,77%	11,24%	29,41%	7,03%	10,64%	16,03%	6,67%	4,76%	28,89%	
		c)nesatisfacator	3,48%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,21%	6,67%	3,17%	4,44%	
	Infirmier	a)foarte bine	81,09%	88,97%	65,38%	84,27%	64,71%	89,84%	87,23%	78,85%	86,67%	92,06%	66,67%	
		b)bine	15,42%	8,82%	30,77%	11,24%	35,29%	7,81%	10,64%	17,31%	6,67%	4,76%	28,89%	
		c)nesatisfacator	3,48%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,85%	6,67%	3,17%	4,44%	
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	89,55%	97,79%	96,15%	92,13%	100,00%	100,00%	97,87%	84,62%	100,00%	98,41%	82,22%	
		b)aparținători (membri de familie, prietenii, vecinii)	7,96%	0,74%	0,00%	4,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,82%	0,00%	1,59%	6,67%
		c) ați mers singur	2,49%	1,47%	3,85%	3,37%	0,00%	0,00%	2,13%	2,56%	0,00%	0,00%	11,11%	
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	88,56%	97,79%	76,92%	92,13%	64,71%	98,44%	91,49%	80,77%	84,44%	93,65%	88,89%	
		b) da, uneori	10,45%	2,21%	23,08%	7,87%	35,29%	1,56%	6,38%	12,82%	15,56%	6,35%	8,89%	
		c) nu, niciodată	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	6,41%	0,00%	0,00%	2,22%	
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	85,07%	97,06%	80,77%	92,13%	64,71%	98,44%	87,23%	80,13%	88,89%	88,89%	93,33%	
		b) da, uneori	14,93%	2,94%	19,23%	6,74%	35,29%	1,56%	12,77%	16,67%	11,11%	11,11%	6,67%	
		c) nu, niciodată	0,00%	0,00%	0,00%	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	3,21%	0,00%	0,00%	0,00%	
	Ați primit medicame nte pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	14,93%	13,97%	26,92%	55,06%	52,94%	3,13%	34,04%	46,15%	13,33%	31,75%	24,44%	
		b) împărțite în prize	85,07%	86,03%	73,08%	44,94%	47,06%	96,88%	65,96%	53,85%	86,67%	68,25%	75,56%	

Medicamentele administrate în spital		a) v-au fost administrate doar de spital	42,79%	79,41%	61,54%	76,40%	82,35%	72,66%	70,21%	71,79%	73,33%	73,02%	75,56%
		b) v-au fost cumpărate de familie	1,49%	0,74%	0,00%	0,00%	0,00%	2,34%	2,13%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
		c) ambele variante	55,72%	19,85%	38,46%	23,60%	17,65%	25,00%	27,66%	26,92%	26,67%	26,98%	24,44%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	26,87%	11,76%	19,23%	10,11%	11,76%	23,44%	23,40%	17,95%	17,78%	15,87%	13,33%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	30,35%	8,82%	19,23%	13,48%	5,88%	3,91%	6,38%	10,26%	8,89%	11,11%	11,11%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	81,09%	89,71%	65,38%	83,15%	64,71%	90,63%	91,49%	70,51%	88,89%	88,89%	71,11%
		b) bine	15,92%	8,09%	30,77%	12,36%	35,29%	7,03%	6,38%	26,28%	4,44%	7,94%	24,44%
		c) nesatisfacator	2,99%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,21%	6,67%	3,17%	4,44%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	81,09%	79,41%	65,38%	82,02%	58,82%	90,63%	87,23%	70,51%	88,89%	88,89%	71,11%
		b) bine	15,92%	18,38%	30,77%	13,48%	41,18%	7,03%	10,64%	26,28%	4,44%	7,94%	24,44%
		c) nesatisfacator	2,99%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,21%	6,67%	3,17%	4,44%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	81,09%	84,56%	65,38%	80,90%	58,82%	90,63%	85,11%	69,23%	88,89%	88,89%	71,11%
		b) bine	15,92%	13,24%	30,77%	14,61%	41,18%	7,03%	12,77%	26,92%	4,44%	7,94%	24,44%
		c) nesatisfacator	2,99%	2,21%	3,85%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,85%	6,67%	3,17%	4,44%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	81,09%	80,88%	61,54%	80,90%	58,82%	89,06%	85,11%	69,23%	88,89%	88,89%	71,11%
		b) bine	15,92%	16,91%	26,92%	14,61%	41,18%	8,59%	12,77%	26,92%	4,44%	7,94%	24,44%
		c) nesatisfacator	2,99%	2,21%	11,54%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,85%	6,67%	3,17%	4,44%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	79,60%	86,03%	57,69%	82,02%	41,18%	78,13%	74,47%	66,03%	82,22%	84,13%	57,78%
	b) mulțumit	17,41%	11,76%	34,62%	13,48%	58,82%	19,53%	23,40%	30,13%	11,11%	12,70%	37,78%
	c) nemulțumit	2,99%	2,21%	7,69%	4,49%	0,00%	2,34%	2,13%	3,85%	6,67%	3,17%	4,44%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	79,10%	83,82%	61,54%	79,78%	76,47%	81,25%	80,85%	70,51%	88,89%	87,30%	62,22%
	b) mulțumit	17,91%	13,97%	34,62%	16,85%	23,53%	16,41%	17,02%	26,28%	4,44%	9,52%	33,33%
	c) nemulțumit	2,99%	2,21%	3,85%	3,37%	0,00%	2,34%	2,13%	3,21%	6,67%	3,17%	4,44%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	56,22%	87,50%	19,23%	73,03%	23,53%	75,78%	61,70%	69,23%	37,78%	71,43%	66,67%
	b) prin afișaj	37,81%	11,03%	80,77%	14,61%	76,47%	20,31%	38,30%	25,64%	62,22%	25,40%	31,11%
	c) formular în foaie	5,97%	1,47%	0,00%	12,36%	0,00%	3,91%	0,00%	5,13%	0,00%	3,17%	2,22%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	95,02%	98,53%	92,31%	94,38%	100,00%	98,44%	97,87%	98,08%	95,56%	96,83%	93,33%
	b) nu	4,98%	1,47%	7,69%	5,62%	0,00%	1,56%	2,13%	1,92%	4,44%	3,17%	6,67%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	42,79%	69,12%	38,46%	79,78%	41,18%	75,00%	78,72%	62,82%	75,56%	60,32%	60,00%
	b) probabil că da	54,23%	28,68%	57,69%	12,36%	41,18%	22,66%	19,15%	30,13%	13,33%	36,51%	31,11%
	c) în mod categoric nu	2,99%	2,21%	3,85%	7,87%	17,65%	2,34%	2,13%	7,06%	11,11%	3,17%	8,89%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	1,49%	0,74%	7,69%	4,49%	5,88%	0,78%	0,00%	0,64%	4,44%	1,59%	2,22%
	b) nu	98,51%	99,26%	92,31%	95,51%	94,12%	99,22%	100,00%	99,36%	95,56%	98,41%	97,78%



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	• Prea multă birocrație • Mulțumiri pentru îngrijire, atenție • Personalul medical nu are timp pentru pacienți
2.	MEDICALA II	• Investiții mai mari, construire lift
3.	CARDIOLOGIE	• Mâncare mai bună • Personal amabil
4.	CHIRURGIE	• Să se axeze în principal pe afecțiunea pacientului • Ar trebui renovate saloanele • Mulțumesc pentru serviciile medicale acordate • Inmulțirea grupurilor sanitare accesibile pacienților • Vorba dulce mult aduce
5.	O.G.	• Am dori mâncare mai hrănitoare pentru mămici
6.	PEDIATRIE	• Vrem mâncare mai bună
7.	NEUROLOGIE	• Personal insuficient
8.	ATI	• Mulțumit de serviciul medical
9.	BOLI INFECTIOASE	• Ar trebui mai mult personal
10.	PSIHIATRIE	• Personal amabil

Intocmit SMC,

Ref.sp. Pavăl Gabriela