



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. 10992 din 17.07.2023

S.M.C.

Către,

Comitetul Director

Manager,

Dr. Andries Valerian



RAPORT - SATISFAȚIE PACIENȚI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada **01.04.2023-30.06.2023**. Conform proceselor verbale s-au colectat **1047 de chestionare**.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie										
		- TRIMESTRUL II - 2023										
		Medicală I	Medicală II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatrică	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		246 colectate	124 colectate	57 colectate	62 colectate	27 colectate	183 colectate	49 colectate	31 colectate	105 colectate	85 colectate	78 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	96,34%	96,77%	94,74%	96,77%	96,30%	100,00%	36,73%	16,13%	97,14%	95,29%	97,44%
	b)apartinator	3,66%	3,23%	5,26%	3,23%	3,70%	0,00%	63,27%	83,87%	2,86%	4,71%	2,56%
Sex:	a)barbat	40,65%	40,32%	64,91%	51,61%	55,56%	0,00%	0,00%	3,23%	47,62%	34,12%	52,56%
	b)femeie	59,35%	59,68%	35,09%	48,39%	44,44%	100,00%	100,0%	96,77%	52,38%	65,88%	47,44%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	62,60%	88,71%	84,21%	83,87%	100,00%	97,81%	91,84%	80,65%	98,10%	95,29%	75,64%
	b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	28,05%	6,45%	10,53%	6,45%	0,00%	0,55%	2,04%	6,45%	0,95%	1,18%	12,82%
	c) ați mers singur	9,35%	4,84%	5,26%	9,68%	0,00%	1,64%	6,12%	12,90%	0,95%	3,53%	11,54%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	78,46%	83,06%	68,42%	87,10%	81,48%	92,35%	77,55%	48,39%	64,76%	85,88%	89,74%

efectelor:		<i>b)bine</i>	19,11%	15,32%	28,07%	9,68%	14,81%	5,46%	20,41%	35,48%	32,38%	11,76%	8,97%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,44%	1,61%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	16,13%	2,86%	2,35%	1,28%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	80,49%	81,45%	77,19%	87,10%	85,19%	92,90%	81,63%	54,84%	60,00%	83,53%	84,62%
		<i>b)bine</i>	18,29%	16,13%	21,05%	11,29%	14,81%	5,46%	16,33%	38,71%	37,14%	12,94%	14,10%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,22%	2,42%	1,75%	1,61%	0,00%	1,64%	2,04%	6,45%	2,86%	3,53%	1,28%
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	80,89%	77,42%	70,18%	85,48%	74,07%	92,35%	77,55%	48,39%	63,81%	75,29%	84,62%
		<i>b)bine</i>	16,26%	16,94%	22,81%	8,06%	18,52%	5,46%	18,37%	35,48%	33,33%	16,47%	10,26%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,85%	5,65%	7,02%	6,45%	7,41%	2,19%	4,08%	16,13%	2,86%	8,24%	5,13%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	78,46%	68,55%	66,67%	83,87%	81,48%	91,26%	65,31%	64,52%	65,71%	84,71%	82,05%
		<i>b)bine</i>	19,51%	29,84%	24,56%	14,52%	14,81%	6,01%	32,65%	22,58%	30,48%	10,59%	14,10%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,03%	1,61%	8,77%	1,61%	3,70%	2,73%	2,04%	12,90%	3,81%	4,71%	3,85%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	85,77%	77,42%	89,47%	83,87%	85,19%	91,26%	73,47%	70,97%	84,76%	84,71%	84,62%
		<i>b)bine</i>	12,20%	19,35%	7,02%	14,52%	11,11%	6,01%	24,49%	29,03%	13,33%	11,76%	11,54%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,03%	3,23%	3,51%	1,61%	3,70%	2,73%	2,04%	0,00%	1,90%	3,53%	3,85%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	88,21%	83,06%	91,23%	88,71%	88,89%	92,90%	77,55%	64,52%	88,57%	88,24%	88,46%
		<i>b)bine</i>	9,76%	14,52%	5,26%	8,06%	7,41%	4,92%	20,41%	29,03%	8,57%	8,24%	8,97%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	6,45%	2,86%	3,53%	2,56%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	88,62%	82,26%	89,47%	87,10%	88,89%	92,90%	83,67%	58,06%	84,76%	87,06%	89,74%
		<i>b)bine</i>	9,35%	15,32%	7,02%	9,68%	7,41%	4,92%	14,29%	32,26%	12,38%	9,41%	7,69%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	9,68%	2,86%	3,53%	2,56%
	Infirmier e	<i>a)foarte bine</i>	86,59%	80,65%	85,96%	87,10%	88,89%	92,90%	79,59%	58,06%	75,24%	87,06%	87,18%
		<i>b)bine</i>	11,38%	16,94%	10,53%	9,68%	7,41%	4,92%	18,37%	32,26%	20,00%	9,41%	10,26%
		<i>c)nesatisfacator</i>	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	9,68%	4,76%	3,53%	2,56%
Amabilitatea	Medicul	<i>a)foarte bine</i>	89,43%	83,87%	91,23%	87,10%	88,89%	92,90%	81,63%	64,52%	84,76%	89,41%	89,74%

și disponibilitatea personalului medical	de salon	b)bine	8,54%	12,90%	7,02%	9,68%	7,41%	4,92%	16,33%	35,48%	12,38%	7,06%	7,69%	
		c)nesatisfacator	2,03%	3,23%	1,75%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	0,00%	2,86%	3,53%	2,56%	
		Asistent medica	a)foarte bine	89,02%	82,26%	85,96%	87,10%	88,89%	92,90%	83,67%	58,06%	80,95%	89,41%	89,74%
			b)bine	8,54%	14,52%	10,53%	9,68%	7,41%	4,92%	14,29%	38,71%	16,19%	7,06%	7,69%
			c)nesatisfacator	2,44%	3,23%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	3,23%	2,86%	3,53%	2,56%
	Infirmier	a)foarte bine	84,55%	82,26%	89,47%	87,10%	88,89%	92,90%	79,59%	54,84%	69,52%	89,41%	88,46%	
		b)bine	12,60%	14,52%	7,02%	9,68%	7,41%	4,92%	18,37%	41,84%	27,62%	7,06%	8,97%	
		c)nesatisfacator	2,85%	3,23%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	3,23%	2,86%	3,53%	2,56%	
	La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	93,50%	95,97%	91,23%	91,94%	100,00%	98,91%	100,0%	74,19%	99,05%	98,82%	88,46%
b)aparținători (membri de familie, prietenii, vecini)			4,47%	1,61%	3,51%	8,06%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	0,95%	0,00%	5,13%	
c) ați mers singur			2,03%	2,42%	5,26%	0,00%	0,00%	1,09%	0,00%	22,58%	0,00%	1,18%	6,41%	
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	93,09%	95,16%	92,98%	91,94%	92,59%	94,54%	93,88%	70,97%	95,24%	91,76%	87,18%	
		b) da, uneori	6,91%	4,84%	7,02%	8,06%	7,41%	5,46%	6,12%	22,58%	4,76%	8,24%	8,97%	
		c) nu, niciodată	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	0,00%	3,85%	
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	90,65%	95,97%	89,47%	90,32%	88,89%	95,08%	83,67%	64,52%	93,33%	90,59%	93,59%	
		b) da, uneori	8,94%	4,03%	10,53%	9,68%	7,41%	4,92%	14,29%	25,81%	6,67%	9,41%	5,13%	
		c) nu, niciodată	0,41%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	2,04%	9,68%	0,00%	0,00%	1,28%	
	Ați primit medicame nte pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	42,68%	20,16%	24,56%	43,55%	3,70%	9,29%	36,73%	25,81%	21,90%	35,29%	30,77%	
		b) împărțite în prize	57,32%	79,84%	75,44%	56,45%	96,30%	90,71%	63,27%	74,19%	78,10%	64,71%	69,23%	

Medicamentele administrate în spital		a) v-au fost administrate doar de spital	65,45%	79,03%	73,68%	87,10%	92,59%	90,16%	83,67%	77,42%	69,52%	72,94%	84,62%
		b) v-au fost cumpărate de familie	0,41%	4,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	5,71%	0,00%	2,56%
		c) ambele variante	34,15%	16,94%	26,32%	12,90%	7,41%	9,84%	16,33%	16,13%	24,76%	27,06%	12,82%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	16,67%	11,29%	7,02%	6,45%	0,00%	3,28%	14,29%	9,68%	16,19%	20,00%	7,69%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	17,89%	9,68%	19,30%	6,45%	7,41%	6,56%	2,04%	12,90%	14,29%	7,06%	7,69%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	85,37%	78,23%	89,47%	85,48%	88,89%	92,90%	75,51%	64,52%	74,29%	87,06%	85,90%
		b) bine	12,60%	19,35%	7,02%	11,29%	7,41%	4,92%	22,45%	25,81%	22,86%	8,24%	11,54%
		c) nesatisfacator	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	9,68%	2,86%	4,71%	2,56%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	85,77%	77,42%	87,72%	83,87%	88,89%	92,90%	77,55%	54,84%	71,43%	87,06%	84,62%
		b) bine	12,20%	20,16%	8,77%	12,90%	7,41%	4,92%	20,41%	41,94%	25,71%	8,24%	12,82%
		c) nesatisfacator	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	3,23%	2,86%	4,71%	2,56%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	84,96%	75,81%	89,47%	85,48%	88,89%	92,90%	77,55%	54,84%	69,52%	85,88%	84,62%
		b) bine	13,01%	21,77%	7,02%	11,29%	7,41%	4,92%	20,41%	38,71%	27,62%	9,41%	12,82%
		c) nesatisfacator	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	6,45%	2,86%	4,71%	2,56%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	84,15%	75,00%	87,72%	83,87%	85,19%	92,90%	75,51%	54,84%	70,48%	84,71%	84,62%
		b) bine	13,82%	22,58%	5,26%	12,90%	11,11%	4,92%	22,45%	32,26%	26,67%	10,59%	12,82%
		c) nesatisfacator	2,03%	2,42%	7,02%	3,23%	3,70%	2,19%	2,04%	12,90%	2,86%	4,71%	2,56%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	81,71%	75,00%	80,70%	85,48%	88,89%	92,90%	59,18%	54,84%	74,29%	89,41%	83,33%
	b) mulțumit	16,26%	22,58%	15,79%	12,90%	7,41%	4,37%	38,78%	35,48%	22,86%	7,06%	12,82%
	c) nemulțumit	2,03%	2,42%	3,51%	1,61%	3,70%	2,73%	2,04%	9,68%	2,86%	3,53%	3,85%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	81,30%	78,23%	87,72%	83,87%	88,89%	92,90%	71,43%	64,52%	70,48%	85,88%	83,33%
	b) mulțumit	16,67%	19,35%	8,77%	12,90%	7,41%	4,37%	26,53%	25,81%	26,67%	10,59%	12,82%
	c) nemulțumit	2,03%	2,42%	3,51%	3,23%	3,70%	2,73%	2,04%	9,68%	2,86%	3,53%	3,85%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	86,99%	83,87%	64,91%	79,03%	22,22%	71,58%	85,71%	74,19%	45,71%	76,47%	69,23%
	b) prin afișaj	10,57%	12,10%	31,58%	14,52%	70,37%	27,32%	14,29%	9,68%	54,29%	17,65%	29,49%
	c) formular în foaie	2,44%	4,03%	3,51%	6,45%	7,41%	1,09%	0,00%	16,13%	0,00%	5,88%	1,28%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	94,31%	97,58%	94,74%	96,77%	100,00%	96,72%	93,88%	93,55%	96,19%	96,47%	96,15%
	b) nu	5,69%	2,42%	5,26%	3,23%	0,00%	3,28%	6,12%	6,45%	3,81%	3,53%	3,85%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	69,51%	65,32%	70,18%	75,81%	59,26%	89,07%	53,06%	67,74%	65,71%	72,94%	71,79%
	b) probabil că da	27,64%	31,45%	24,56%	19,35%	33,33%	8,20%	44,90%	25,81%	31,43%	22,35%	16,67%
	c) în mod categoric nu	2,84%	3,23%	5,26%	4,84%	7,41%	2,73%	2,04%	6,45%	2,86%	4,71%	11,54%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	1,63%	0,00%	1,75%	0,00%	0,00%	0,00%	4,08%	3,23%	0,95%	0,00%	5,13%
	b) nu	98,37%	100,00%	98,25%	100,00%	100,00%	100,00%	95,92%	96,77%	99,05%	100,00%	94,87%



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 puțin • WC-ul la femei a fost defect • Curățenia lasă de dorit • Angajare personal
2.	CARDIOLOGIE	• Am fost internat la timp și consultat
4.	PEDIATRIE	• Sunt medici buni
6.	NEUROLOGIE	• Mai mult personal
7.	NEONATOLOGIE	• Personal amabil, promptitudine • Personal amabil, medicul de gardă excepțional
8.	PSIHIATRIE	• Caracterizează pacientul fără să-i cunoască trecutul sau diagnosticul • Mai suntem jigniți • Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical, curățenie exemplară

Intocmit SMC,

Ref.sp. Pavăl Gabriela