

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. 15.913 din 21.10.2021

S.M.C.

Catre,

Comitetul Director

RAPORT - SATISFACTIE PACIENTI

Manager,

Dr. Andries Valerian



Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada 01.07.2021-01.10.2021. Conform proceselor verbale s-au colectat un nr. de 621 de chestionare.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie									
		– TRIMESTRUL III - 2021									
		Medicala I	Medicala II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Pediatricie	Neurologie	Psihiatrie	Boli infectioase
		69 colectate	80 colectate	18 colectate	94 colectate	17 colectate	74 colectate	96 colectate	61 colectate	55 colectate	57 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,55%	100,00%
	b)apartinator	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,45%	0,00%
Sex:	a)barbat	44,93%	60,0%	50,00%	46,81%	47,06%	0,00%	47,92%	52,46%	43,64%	43,86%
	b)femeie	55,07%	40,0%	50,00%	53,19%	52,94%	100,00%	52,08%	47,54%	56,36%	56,14%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	81,165%	51,25%	77,78%	74,47%	82,35%	63,51%	82,29%	91,80%	82,00%	85,96%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	13,04%	48,75%	11,11%	14,89%	11,76%	8,11%	11,46%	6,56%	14,00%	5,26%

		<i>c) ați mers singur</i>	5,80%	0,0%	11,12%	10,64%	5,88%	28,38%	6,25%	1,54%	4,00%	8,77%
Calitatea lenjeriei si a efectelor:		<i>a)foarte bine</i>	78,26%	70,0%	61,11%	74,47%	64,71%	70,27%	84,38%	78,69%	76,36%	45,61%
		<i>b)bine</i>	14,49%	23,75%	33,33%	20,21%	23,53%	22,97%	10,42%	14,75%	18,18%	43,86%
		<i>c)nesatisfacator</i>	7,25%	6,25%	5,56%	5,32%	11,76%	6,76%	5,21%	6,56%	5,45%	10,53%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	73,91%	70,0%	66,67%	77,66%	70,59%	74,32%	69,71%	83,61%	74,55%	56,14%
		<i>b)bine</i>	17,39%	22,50%	22,22%	18,09%	23,53%	20,27%	23,96%	11,48%	12,73%	35,09%
		<i>c)nesatisfacator</i>	8,70%	7,50%	5,56%	4,26%	5,88%	5,41%	6,25%	4,92%	3,64%	8,77%
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	75,36%	70,0%	66,67%	74,47%	76,47%	72,97%	71,88%	77,05%	74,55%	54,39%
		<i>b)bine</i>	15,94%	23,75%	22,22%	19,15%	11,76%	21,62%	21,88%	14,75%	20,00%	35,09%
		<i>c)nesatisfacator</i>	8,70%	6,25%	11,11%	6,38%	11,76%	5,41%	6,25%	8,20%	5,45%	10,53%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	75,36%	71,25%	77,78%	75,53%	58,82%	82,43%	67,71%	68,85%	74,55%	82,46%
		<i>b)bine</i>	15,94%	23,75%	16,67%	17,02%	29,41 %	10,81%	27,08%	24,59%	18,18%	12,28%
		<i>c)nesatisfacator</i>	8,70%	5,00%	5,56%	7,45%	11,76%	4,05%	5,21%	6,56%	7,27%	5,26%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	72,46%	76,25%	72,22%	77,66%	70,59%	77,03%	66,67%	80,33%	70,91%	64,91%
		<i>b)bine</i>	18,84%	18,75%	22,22%	15,96%	17,65%	18,92%	23,96%	13,11%	23,64%	28,07%
		<i>c)nesatisfacator</i>	10,14%	5,00%	5,56%	6,38%	11,76%	4,05%	9,38%	6,56%	5,45%	7,02%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	76,81%	86,25%	83,33%	76,60%	76,47%	79,73%	69,79%	80,33%	72,73%	77,19%
		<i>b)bine</i>	15,94%	10,0%	16,67%	18,09%	17,65%	14,86%	21,88%	13,11%	23,64%	19,30%
		<i>c)nesatisfacator</i>	7,25%	3,75%	0,00%	5,32%	5,88%	5,41%	8,33%	6,56%	3,64%	3,51%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	73,91%	81,25%	72,22%	74,47%	82,35%	78,38%	66,67%	78,69%	67,27%	71,93%
		<i>b)bine</i>	17,39%	12,50%	22,22%	20,21%	11,76%	16,22%	26,04%	13,11%	25,45%	22,81%
		<i>c)nesatisfacator</i>	8,70	6,25%	5,56%	5,32%	5,88%	5,41%	7,29%	8,20%	7,27%	5,26%
	Infirmiere	<i>a)foarte bine</i>	71,01%	80,0%	76,78%	76,60%	70,59%	75,68%	57,29%	78,69%	65,45%	61,40%
		<i>b)bine</i>	18,84%	13,75%	16,67%	15,96%	23,53%	17,57%	33,33%	13,11%	30,91%	33,33%
		<i>c)nesatisfacator</i>	10,14%	6,25%	5,56%	7,45%	5,88%	6,76%	9,38%	8,20%	3,64%	5,26%

Amabilitatea si disponibilitatea personalului medical	Medicul de salon	a)foarte bine	76,81%	72,50%	77,78%	72,34%	70,59%	81,08%	62,50%	83,61%	80,00%	64,91%
		b)bine	14,49%	22,50%	22,22%	20,21%	17,65%	14,86%	29,17%	11,48%	14,55%	29,82%
		c)nesatisfacator	8,70%	5,0%	0,0%	7,45%	11,76%	4,05%	8,33%	4,92%	5,45%	5,26%
	Asistent medica	a)foarte bine	73,91%	67,50%	72,22%	70,21%	76,47%	79,73%	60,42%	80,33%	74,55%	59,65%
		b)bine	15,94%	26,25%	22,22%	22,34%	17,65%	16,22%	32,29%	13,11%	18,18%	29,82%
		c)nesatisfacator	10,14%	6,25%	5,56%	7,45%	5,88%	4,05%	7,29%	6,56%	7,27%	10,53%
	Infirmier	a)foarte bine	75,36%	66,25%	77,78%	73,40,%	64,71%	77,03%	58,33%	78,69%	74,55%	61,40%
		b)bine	15,94%	26,25%	16,67%	22,34%	23,53%	17,57%	30,21%	14,75%	10,91%	31,58%
		c)nesatisfacator	10,14%	7,50%	5,56%	4,26%	11,76%	5,41%	11,46%	6,56%	5,45%	7,02%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	100,0%	91,25%	83,33%	85,11%	92,31%	93,24%	94,79%	93,44%	83,64%	84,21%
		b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)	0,0%	8,75%	11,11%	1,06%	7,69%	2,70%	3,13%	4,92%	9,09%	7,02%
		c) ați mers singur	0,0%	1,25%	5,56%	3,19%	0,00%	4,05%	2,08%	1,64%	7,27%	8,77%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	90,0%	87,50%	83,33%	88,30%	88,24%	89,19%	97,92%	88,52%	80,00%	89,47%
		b) da, uneori	10,0%	10,0%	11,11%	8,51%	11,76 %	9,46%	2,08%	8,20%	10,91%	8,77%
		c) nu, niciodată	0,0%	2,50%	5,56%	3,19%	0,00%	1,35%	0,00%	3,28%	0,00%	1,75%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegher ea asistentei	a)da, întotdeauna	73,91%	90,0%	77,78%	93,62%	88,24%	83,78%	65,63%	91,80%	89,09%	82,46%
		b) da, uneori	17,39%	8,75%	16,67%	4,26%	5,88%	12,16%	28,13%	4,92%	7,27%	14,04%
		c) nu, niciodată	8,70%	1,25%	5,56%	2,13%	5,88%	4,05%	6,25%	3,28%	3,64%	3,51%
	Ați primit medicament ele pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	15,94%	22,50%	16,67%	21,43%	41,18%	10,81%	17,71%	24,59%	14,55%	14,04%
		b) împărțite în prize	84,06%	77,50%	83,33%	78,57%	58,82%	89,19%	82,29%	75,41%	76,36%	85,96%
Medicamentele administrare în spital		a)v-au fost administrare doar de spital	89,86%	90,0%	94,44%	84,52%	70,59%	89,19%	82,29%	91,80%	80,00%	84,21%

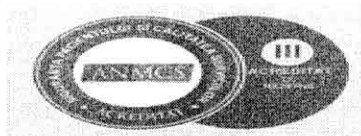
		b) v-au fost cumpărate de familie	2,90%	1,25%	0,0%	2,38%	11,76%	2,70%	8,33%	0,00%	3,64%	7,02%
		c) ambele variante	7,25%	8,75%	5,56%	13,10%	17,65%	8,11%	9,38%	8,20%	16,36%	8,77%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	5,80%	8,75%	77,78%	13,10%	8,24%	8,11%	71,87%	4,92%	78,18%	4,92%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	2,90%	1,25%	16,67%	2,38%	1,76%	2,70%	28,13%	3,28%	21,82%	3,28%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	75,36%	78,75%	83,33%	72,34%	70,59%	78,38%	59,38%	78,69%	60,00%	77,19%
		b) bine	17,39%	15,00%	11,11%	20,21%	17,65%	16,22%	29,17%	14,75%	30,91%	14,04%
		c) nesatisfacator	7,25%	6,25%	5,56%	7,45%	11,76%	5,41%	11,46%	6,56%	9,09%	8,77%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	73,91%	73,75%	72,22%	62,77%	76,47%	79,73%	64,58%	81,97%	65,45%	66,67%
		b) bine	18,84%	18,75%	22,22%	27,66%	17,65%	13,51%	26,04%	13,11%	29,09%	24,56%
		c) nesatisfacator	7,25%	7,50%	5,56%	9,57%	5,88%	6,76%	9,38%	4,92%	5,45%	8,77%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	76,81%	71,25%	77,78%	78,72%	70,59%	78,38%	57,29%	78,69%	69,09%	57,89%
		b) bine	73,39%	21,25%	16,67%	11,70%	17,65%	16,22%	31,25%	14,75%	20,00%	31,58%
		c) nesatisfacator	5,80%	7,50%	5,56%	9,57%	11,76%	5,41%	11,46%	6,56%	1,82%	10,53%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	76,81%	71,25%	72,22%	79,79%	76,47%	78,38%	56,25%	80,33%	54,55%	73,68%
		b) bine	18,84%	21,25%	16,67%	10,71%	11,76%	14,86%	32,29%	13,11%	40,00%	15,79%
		c) nesatisfacator	5,80%	7,50%	11,11%	8,33%	11,76%	6,76%	11,46%	6,56%	5,45%	10,53%
Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala		a) foarte mulțumit	75,36%	78,75%	72,22%	71,28%	82,35%	87,84%	63,54%	75,41%	67,27%	82,46%
		b) mulțumit	18,84%	15,00%	22,22%	21,28%	11,76%	8,11%	27,08%	18,03%	20,00%	10,53%
		c) nemulțumit	5,80%	6,25%	5,56%	7,45%	5,88%	4,05%	9,38%	6,56%	3,64%	7,02%
Satisfacția dvs. generală		a) foarte	73,91%	77,50%	72,22%	71,28%	64,71%	82,43%	59,38%	80,33%	60,00%	80,70%

față de tratamentul primit și atitudinea personalului	<i>mulțumit</i>										
	<i>b)mulțumit</i>	18,84%	16,25%	22,22%	20,21%	23,53%	13,51%	32,29%	14,75%	34,55%	14,04%
	<i>c) nemulțumit</i>	7,25%	6,25%	5,56%	8,51%	11,76%	4,04%	8,33%	4,92%	5,45%	5,26%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	<i>a) verbal- asistentă medicală/medic curant</i>	8,70%	10,0%	16,67%	3,19%	5,88%	8,11%	35,42%	3,28%	5,45%	10,53%
	<i>b)prin afișaj</i>	88,41%	85,00%	77,78%	82,98%	76,47%	85,14%	51,04%	91,80%	49,09%	75,44%
	<i>c) formular în foaie</i>	4,35%	5,00%	5,56%	13,83%	17,65%	6,76%	13,54%	4,92%	45,45%	14,04%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	<i>a)da</i>	95,65%	96,25%	94,44%	96,81%	76,47%	98,65%	96,88%	96,72%	96,36%	98,25%
	<i>b)nu</i>	4,35%	3,75%	5,56%	3,19%	23,53%	1,35%	3,13%	3,28%	3,64%	1,75%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	<i>a) în mod cert da</i>	78,26%	75,00%	77,78%	75,53%	82,35%	89,19%	67,71%	91,80%	78,18%	58,60%
	<i>b) probabil că da</i>	17,39%	22,50%	16,67%	19,15%	11,76%	9,46%	23,96%	6,56%	10,91%	36,76%
	<i>c) în mod categoric nu</i>	4,35%	2,50%	5,56%	5,32%	5,88%	1,35%	8,33%	1,64%	1,82%	4,64%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	<i>a)da</i>	5,80%	2,50%	0,0%	4,26%	0,0%	2,70%	4,17%	1,64%	3,64%	5,26%
	<i>b)nu</i>	94,20%	97,50%	100,00%	95,74%	100,00%	97,30%	95,83%	98,36%	96,36%	94,74%

Intocmit SMC,

Ref.sp. TANASA VIOLETA

Jr.VELNICERIU DARIE



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,

Ref.sp. TANASA VIOLETA