



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. 15686 din 12.10.2023

S.M.C.

Către,

Comitetul Director

Manager,

Dr



RAPORT - SATISFACȚIE PACIENȚI

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada **01.07.2023-30.09.2023**. Conform proceselor verbale s-au colectat **903 de chestionare**.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare sectie										
		- TRIMESTRUL III - 2023										
		Medicală I	Medicală II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatrică	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		206 colectate	123 colectate	60 colectate	53 colectate	21 colectate	204 colectate	58 colectate	75 colectate	25 colectate	48 colectate	30 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	92,23%	93,50%	90,00%	88,68%	76,19%	99,51%	1,72%	8,00%	80,00%	87,50%	90,00%
	b)apartinator	7,77%	6,50%	10,00%	11,32%	23,81%	0,49%	98,28%	92,00%	20,00%	12,50%	10,00%
Sex:	a)barbat	46,12%	37,40%	46,67%	64,15%	42,86%	0,00%	0,00%	8,00%	48,00%	43,75%	60,00%
	b)femeie	53,88%	62,60%	53,33%	35,85%	57,14%	100,00%	100,0%	92,00%	52,00%	56,25%	40,00%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	68,93%	89,43%	80,00%	84,91%	100,00%	99,51%	100,0%	80,00%	60,00%	79,17%	70,00%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	24,27%	7,32%	10,00%	5,66%	0,00%	0,00%	0,00%	9,33%	20,00%	4,17%	13,33%
	c) ați mers singur	6,80%	3,25%	10,00%	9,45%	0,00%	0,49%	0,00%	10,67%	20,00%	16,67%	16,67%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	77,67%	78,05%	70,00%	90,57%	80,95%	97,06%	87,93%	76,00%	80,00%	87,50%	80,00%

efectelor:		<i>b)bine</i>	20,39%	18,70%	26,67%	7,55%	19,05%	2,45%	12,07%	21,33%	20,00%	12,50%	20,00%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,94%	3,25%	3,33%	1,89%	0,00%	0,49%	0,00%	2,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	79,61%	78,05%	73,33%	88,68%	85,71%	97,55%	84,48%	74,67%	80,00%	87,50%	83,33%
		<i>b)bine</i>	18,93%	19,51%	25,00%	9,43%	14,29%	1,96%	15,52%	24,00%	20,00%	12,50%	16,67%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,46%	2,44%	1,67%	1,89%	0,00%	0,49%	0,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	76,21%	69,92%	73,33%	88,68%	61,90%	95,59%	79,31%	74,67%	80,00%	83,33%	76,67%
		<i>b)bine</i>	20,39%	26,02%	25,00%	7,55%	33,33%	3,43%	17,24%	17,33%	20,00%	10,42%	13,33%
		<i>c)nesatisfacator</i>	3,40%	4,07%	1,67%	3,77%	4,76%	0,98%	3,45%	8,00%	0,00%	6,25%	10,00%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	79,13%	73,17%	70,00%	71,70%	80,95%	96,57%	89,66%	86,67%	88,00%	83,33%	83,33%
		<i>b)bine</i>	19,42%	24,39%	25,00%	24,55%	14,29%	2,94%	8,62%	13,33%	8,00%	14,58%	13,33%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,46%	2,44%	5,00%	3,77%	4,76%	0,49%	1,72%	0,00%	4,00%	2,08%	3,33%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	85,92%	82,11%	86,67%	88,68%	80,95%	97,06%	86,21%	84,00%	88,00%	81,25%	83,33%
		<i>b)bine</i>	13,11%	15,45%	11,67%	7,55%	19,05%	2,94%	13,79%	13,33%	8,00%	16,67%	10,00%
		<i>c)nesatisfacator</i>	0,97%	2,44%	1,67%	3,77%	0,00%	0,49%	0,00%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	86,89%	84,55%	88,33%	90,57%	85,71%	97,06%	87,93%	85,33%	92,00%	87,50%	86,67%
		<i>b)bine</i>	11,65%	12,20%	10,00%	7,55%	14,29%	1,96%	10,34%	12,00%	4,00%	10,42%	6,67%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	85,92%	82,93%	85,00%	90,57%	85,71%	97,06%	86,21%	84,00%	92,00%	87,50%	86,67%
		<i>b)bine</i>	12,62%	13,82%	13,33%	7,55%	14,29%	1,96%	12,07%	10,67%	4,00%	10,42%	6,67%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	5,33%	4,00%	2,08%	6,67%
	Infirmier e	<i>a)foarte bine</i>	84,95%	82,11%	86,67%	71,70%	85,71%	97,06%	86,21%	81,33%	92,00%	85,42%	86,67%
		<i>b)bine</i>	13,59%	14,63%	11,67%	26,42%	14,29%	1,96%	12,07%	13,33%	4,00%	12,50%	6,67%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	5,33%	4,00%	2,08%	6,67%
Amabilitatea	Medicul	<i>a)foarte bine</i>	87,38%	80,49%	86,67%	88,68%	85,71%	97,06%	89,66%	85,33%	92,00%	91,67%	83,33%

si disponibilitatea personalului medical	de salon	b)bine	11,17%	16,26%	11,67%	9,43%	14,29%	2,45%	8,62%	13,33%	4,00%	6,25%	10,00%
		c)nesatisfacator	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,49%	1,72%	1,33%	4,00%	2,08%	6,67%
	Asistent medica	a)foarte bine	86,41%	82,11%	83,33%	90,57%	85,71%	97,06%	86,21%	85,33%	92,00%	89,58%	83,33%
		b)bine	12,14%	14,63%	15,00%	7,55%	14,29%	2,45%	12,07%	13,33%	4,00%	8,33%	10,00%
		c)nesatisfacator	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,49%	1,72%	1,33%	4,00%	2,08%	6,67%
	Infirmier	a)foarte bine	84,95%	77,24%	80,00%	77,36%	80,95%	97,06%	84,48%	84,00%	92,00%	87,50%	80,00%
		b)bine	13,59%	19,51%	18,33%	20,75%	19,05%	2,45%	13,79%	14,67%	4,00%	10,42%	13,33%
		c)nesatisfacator	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,49%	1,72%	1,33%	4,00%	2,08%	6,67%
	La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	96,12%	95,93%	98,33%	92,45%	100,00%	99,51%	100,0%	90,67%	100,00%	91,67%
b)aparținători (membri de familie, prietenii, vecinii)			3,40%	3,25%	1,67%	3,77%	0,00%	0,00%	0,00%	5,33%	0,00%	0,00%	6,67%
c) ați mers singur			0,49%	0,81%	0,00%	3,77%	0,00%	0,49%	0,00%	4,00%	0,00%	8,33%	3,33%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	94,17%	92,68%	93,33%	90,57%	100,00%	97,55%	91,38%	92,00%	80,00%	85,42%	90,00%
		b) da, uneori	5,34%	7,32%	6,67%	7,55%	0,00%	2,45%	6,90%	5,33%	20,00%	14,58%	6,67%
		c) nu, niciodată	0,49%	0,00%	0,00%	1,89%	0,00%	0,00%	1,72%	2,67%	0,00%	0,00%	3,33%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	90,78%	93,50%	96,67%	81,13%	71,43%	97,06%	84,48%	86,67%	88,00%	85,42%	93,33%
		b) da, uneori	9,22%	5,69%	3,33%	11,32%	28,57%	2,94%	12,07%	10,67%	12,00%	12,50%	6,67%
		c) nu, niciodată	0,00%	0,81%	0,00%	7,55%	0,00%	0,00%	3,45%	2,67%	0,00%	2,08%	0,00%
	Ați primit medicame nte pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	28,16%	9,76%	16,67%	37,74%	28,57%	65,69%	34,48%	17,33%	20,00%	31,25%	23,33%
		b) împărțite în prize	71,84%	90,24%	83,33%	62,26%	71,43%	34,31%	65,52%	82,67%	80,00%	68,75%	76,67%

Medicamentele administrate în spital		<i>a) v-au fost administrate doar de spital</i>	73,30%	89,43%	85,00%	96,23%	100,00%	98,53%	89,66%	88,00%	96,00%	89,58%	96,67%
		<i>b) v-au fost cumpărate de familie</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	2,08%	0,00%
		<i>c) ambele variante</i>	26,70%	10,57%	15,00%	3,77%	0,00%	1,47%	6,90%	12,00%	4,00%	8,33%	3,33%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		<i>a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital</i>	9,22%	4,07%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	6,90%	4,00%	0,00%	4,17%	0,00%
		<i>b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital</i>	17,48%	6,50%	13,33%	3,77%	0,00%	1,47%	3,45%	8,00%	4,00%	6,25%	3,33%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	<i>a) foarte bine</i>	84,47%	80,49%	76,67%	90,57%	85,71%	97,06%	87,93%	82,67%	76,00%	85,42%	83,33%
		<i>b) bine</i>	14,08%	16,26%	20,00%	7,55%	14,29%	1,96%	10,34%	14,67%	20,00%	12,50%	10,00%
		<i>c) nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	3,33%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
	b) în timpul zilei	<i>a) foarte bine</i>	85,92%	80,49%	76,67%	90,57%	85,71%	97,06%	86,21%	82,67%	76,00%	85,42%	83,33%
		<i>b) bine</i>	12,62%	16,26%	20,00%	7,55%	14,29%	1,96%	12,07%	14,67%	20,00%	12,50%	10,00%
		<i>c) nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	3,33%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
	c) în timpul nopții	<i>a) foarte bine</i>	84,47%	80,49%	75,00%	88,68%	85,71%	97,06%	86,21%	82,67%	76,00%	85,42%	80,00%
		<i>b) bine</i>	14,08%	16,26%	21,67%	7,55%	14,29%	1,96%	12,07%	14,67%	20,00%	12,50%	13,33%
		<i>c) nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	3,33%	3,77%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	<i>a) foarte bine</i>	85,44%	80,49%	75,00%	88,68%	85,71%	97,06%	86,21%	82,67%	80,00%	83,33%	80,00%
		<i>b) bine</i>	13,11%	16,26%	16,67%	9,43%	9,52%	1,96%	12,07%	14,67%	16,00%	14,58%	13,33%
		<i>c) nesatisfacator</i>	1,46%	3,25%	8,33%	1,89%	4,76%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	83,50%	81,30%	73,33%	79,25%	85,71%	97,06%	84,48%	81,33%	84,00%	83,33%	80,00%
	b) mulțumit	15,05%	15,45%	25,00%	18,87%	14,29%	1,96%	13,79%	16,00%	12,00%	14,58%	13,33%
	c) nemulțumit	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	83,98%	81,30%	75,00%	86,79%	90,48%	97,06%	82,76%	82,67%	88,00%	85,42%	80,00%
	b) mulțumit	14,56%	15,45%	23,33%	11,32%	9,52%	1,96%	15,52%	14,67%	8,00%	12,50%	13,33%
	c) nemulțumit	1,46%	3,25%	1,67%	1,89%	0,00%	0,98%	1,72%	2,67%	4,00%	2,08%	6,67%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	66,02%	67,48%	68,33%	83,02%	66,67%	65,69%	79,31%	65,33%	72,00%	81,25%	73,33%
	b) prin afișaj	28,64%	28,46%	31,67%	15,09%	33,33%	34,31%	18,97%	29,33%	28,00%	14,58%	26,67%
	c) formular în foaie	5,34%	4,07%	0,00%	1,89%	0,00%	0,00%	1,72%	5,33%	0,00%	4,17%	0,00%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	96,60%	96,75%	96,67%	96,23%	85,71%	98,53%	98,28%	97,33%	92,00%	95,83%	90,00%
	b) nu	3,40%	3,25%	3,33%	3,77%	14,29%	1,47%	1,72%	2,67%	8,00%	4,17%	10,00%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	61,65%	69,11%	70,00%	86,79%	76,19%	94,61%	65,52%	66,67%	56,00%	79,17%	73,33%
	b) probabil că da	35,44%	26,83%	26,67%	11,32%	19,05%	4,41%	32,76%	28,00%	40,00%	18,75%	20,00%
	c) în mod categoric nu	2,92%	4,07%	3,33%	1,89%	4,76%	0,98%	1,72%	5,34%	4,00%	2,08%	6,66%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	0,97%	3,25%	10,00%	1,89%	0,00%	22,55%	0,00%	0,00%	0,00%	2,08%	3,33%
	b) nu	99,03%	96,75%	90,00%	98,11%	100,00%	77,45%	100,00%	100,00%	100,00%	97,92%	96,67%



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

NR. CRT.	SECTIA	OBSERVATII / SUGESTII
1.	MEDICALA I	• Personalul este puțin • Personalul suprasolicitat, angajare personal
2,	MEDICALA II	• Să se continue in acest ritm • Totul a fost bine • Am fost mulțumită de ingrijirea acordată
3.	CARDIOLOGIE	• Doctorul cu tot personalul foarte buni • Personal minunat • A fost totul bine • Lipsa personal
4.	CHIRURGIE	• Vă rugăm să puneți un lift, este mare nevoie pe secția ortopedie
5.	O.G.	• Tot personalul medical s-a purtat foarte frumos • Personalul de pe această secție este de apreciat • Asistentele și infirmierele sunt de nota 10 • Am avut parte de asistenți și medici de excepție pe această secție • Îmi plac noile condiții din secția de ginecologie • Condiții bune, asistentele și infirmierele s-au purtat frumos • Mulțumită de serviciile oferite • Am numai cuvinte de laudă pentru personalul din maternitate • Curat, personal amabil • Asistentele și infirmierele sunt foarte OK • Mulțumită, personal draguț
6.	PSIHIATRIE	• Nu mi-a dat tratamentul meu

Intocmit SMC,

Ref. op. Pavăl Gabriele