



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. 1082 din 12.01.2024

Manager, 

Dr. :

Către,

Comitetul Director

RAPORT - SATISFACȚIE PACIENȚI

Chestionarele au fost distribuite pe toate secțiile în perioada **01.10.2023-31.12.2023**. Conform proceselor verbale s-au colectat **814 de chestionare**.

Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionarelor pe fiecare secție										
		– TRIMESTRUL IV - 2023										
		Medicală I	Medicală II	Cardiologie	Chirurgie	ATI	O.G.	Neonatalogie	Pediatrie	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie
		194 colectate	98 colectate	45 colectate	32 colectate	19 colectate	156 colectate	49 colectate	74 colectate	35 colectate	57 colectate	55 colectate
Calitatea d-voastra:	a)pacient	90,21%	89,80%	91,11%	90,63%	78,95%	97,44%	0,00%	8,11%	97,14%	87,72%	94,55%
	b)apartinator	9,79%	10,20%	8,89%	9,38%	21,05%	2,56%	100,0%	91,89%	2,86%	12,28%	5,45%
Sex:	a)barbat	39,69%	38,78%	55,56%	50,00%	52,63%	0,00%	0,00%	2,70%	54,29%	26,32%	38,18%
	b)femeie	60,31%	61,22%	44,44%	50,00%	47,37%	100,00%	100,0%	97,30%	45,71%	73,68%	61,82%
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	72,16%	89,80%	82,22%	81,25%	100,00%	98,72%	97,96%	78,38%	71,43%	64,91%	61,82%
	b)apartinatori (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	15,46%	4,08%	4,44%	12,50%	0,00%	0,00%	2,04%	17,57%	17,14%	15,79%	18,18%
	c) ați mers singur	12,37%	6,12%	13,33%	6,25%	0,00%	1,28%	0,00%	4,05%	11,43%	19,30%	20,00%
Calitatea lenjeriei si a	a)foarte bine	79,38%	73,47%	73,33%	84,38%	84,21%	98,72%	89,80%	71,62%	42,86%	75,44%	76,36%

efectelor:		<i>b)bine</i>	19,59%	24,49%	22,22%	15,63%	15,79%	1,28%	10,20%	25,68%	54,29%	21,05%	21,82%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	4,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	2,86%	3,51%	1,82%
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	75,77%	73,47%	82,22%	81,25%	89,47%	98,72%	89,80%	74,32%	48,57%	82,46%	83,64%
		<i>b)bine</i>	23,20%	24,49%	15,56%	18,75%	10,53%	1,28%	10,20%	22,97%	48,57%	17,54%	16,36%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	2,86%	0,00%	0,00%
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	74,74%	71,43%	66,67%	75,00%	63,16%	98,72%	83,67%	72,97%	48,57%	71,93%	80,00%
		<i>b)bine</i>	23,71%	23,47%	26,67%	21,88%	36,84%	1,28%	12,24%	22,97%	45,71%	26,32%	16,36%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,55%	5,10%	6,67%	3,13%	0,00%	0,00%	4,08%	4,05%	5,71%	1,75%	3,64%
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	78,35%	56,10%	80,00%	84,38%	78,95%	98,72%	87,76%	83,78%	65,71%	87,72%	70,91%
		<i>b)bine</i>	20,62%	41,84%	17,78%	15,63%	21,05%	1,28%	12,24%	14,86%	31,43%	8,77%	27,27%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,55%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,35%	2,86%	3,51%	1,82%
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	85,05%	77,55%	88,89%	87,50%	89,47%	98,08%	85,71%	86,49%	74,29%	89,47%	85,45%
		<i>b)bine</i>	13,92%	20,41%	8,89%	12,50%	10,53%	1,92%	14,29%	13,51%	22,86%	8,77%	12,73%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	1,75%	1,82%
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	85,57%	79,59%	88,89%	87,50%	89,47%	98,08%	85,71%	85,14%	77,14%	89,47%	81,82%
		<i>b)bine</i>	13,40%	18,37%	8,89%	12,50%	10,53%	1,92%	12,24%	13,51%	20,00%	8,77%	16,36%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	1,35%	2,86%	1,75%	1,82%
	Asistent medicale	<i>a)foarte bine</i>	80,93%	80,61%	88,89%	87,50%	89,47%	98,08%	87,76%	82,43%	74,29%	89,47%	78,18%
		<i>b)bine</i>	18,04%	17,35%	8,89%	12,50%	10,53%	1,92%	10,20%	14,86%	22,86%	8,77%	20,00%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	2,70%	2,86%	1,75%	1,82%
	Infirmier e	<i>a)foarte bine</i>	77,32%	75,51%	86,67%	75,00%	81,21%	98,08%	85,71%	81,08%	68,57%	85,96%	81,82%
		<i>b)bine</i>	21,65%	22,45%	11,11%	25,00%	15,79%	1,92%	12,24%	16,22%	28,57%	12,28%	16,36%
		<i>c)nesatisfacator</i>	1,03%	2,04%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	2,70%	2,86%	1,75%	1,82%
Amabilitatea	Medicul	<i>a)foarte bine</i>	88,66%	78,57%	88,89%	84,38%	94,74%	97,44%	87,76%	86,49%	82,86%	89,47%	78,18%

si disponibilitatea personalului medical	de salon	b)bine	10,31%	19,39%	8,89%	12,50%	5,26%	2,56%	12,24%	12,16%	14,29%	8,77%	20,00%
		c)nesatisfacator	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	1,35%	2,86%	1,75%	1,82%
	Asistent medica	a)foarte bine	82,99%	78,57%	86,67%	84,38%	89,47%	98,08%	87,76%	83,78%	74,29%	87,72%	78,18%
		b)bine	15,98%	19,39%	13,33%	12,50%	10,53%	1,92%	12,24%	13,51%	22,86%	10,53%	20,00%
		c)nesatisfacator	1,03%	2,04%	0,00%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	2,86%	1,75%	1,82%
	infirmier	a)foarte bine	78,87%	75,51%	84,44%	78,13%	63,16%	97,44%	87,76%	81,08%	68,57%	87,72%	78,18%
		b)bine	20,10%	22,45%	13,33%	18,75%	36,84%	2,56%	12,24%	17,57%	28,57%	10,53%	20,00%
		c)nesatisfacator	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	1,35%	2,86%	1,75%	1,82%
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiți de:		a) personal sanitar	92,78%	93,88%	88,89%	93,75%	100,00%	100,00%	97,96%	89,19%	94,29%	89,47%	83,64%
		b)apartinători (membri de familie, prietenii, vecinii)	5,67%	4,08%	6,67%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	6,76%	5,71%	3,51%	9,09%
		c) ați mers singur	1,55%	2,04%	4,44%	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	4,05%	0,00%	7,02%	7,27%
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orala (tablete, pastile)		a) da, întotdeauna	90,72%	90,82%	91,11%	93,75%	84,21%	98,72%	91,84%	86,49%	42,86%	84,21%	85,45%
		b) da, uneori	8,25%	9,18%	8,89%	6,25%	15,79%	1,28%	6,12%	12,16%	57,14%	10,53%	12,73%
		c) nu, niciodată	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	1,35%	0,00%	5,26%	1,82%
Administrarea medicamente lor pe cale orala (tablete)	S-a făcut sub supravegh erea asistentei	a)da, întotdeauna	91,24%	89,80%	88,89%	84,38%	68,42%	98,72%	93,88%	85,14%	91,43%	84,21%	90,91%
		b) da, uneori	8,76%	10,20%	11,11%	15,63%	31,58%	1,28%	4,08%	14,86%	8,57%	12,28%	5,45%
		c) nu, niciodată	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	0,00%	0,00%	3,51%	3,64%
	Ați primit medicame nte pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	29,90%	13,27%	15,56%	40,63%	47,37%	80,77%	30,61%	31,08%	11,43%	17,54%	18,18%
		b) împărțite în prize	70,10%	86,73%	84,44%	59,38%	52,63%	19,23%	69,39%	68,92%	88,57%	82,46%	81,82%

Medicamentele administrate în spital		a) v-au fost administrate doar de spital	95,36%	95,92%	97,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,0%	97,30%	94,29%	96,49%	94,55%
		b) v-au fost cumpărate de familie	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		c) ambele variante	4,64%	4,08%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	5,71%	3,51%	5,45%
Medicamentele care au fost cumpărate de familie- procedura		a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital	2,06%	1,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,75%	0,00%
		b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital	2,58%	3,06%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	5,71%	1,75%	5,45%
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a) pe întreaga perioadă a spitalizării	a) foarte bine	88,66%	80,61%	86,67%	84,38%	89,47%	98,08%	83,67%	85,14%	54,29%	82,46%	80,00%
		b) bine	10,31%	17,35%	11,11%	12,50%	10,53%	1,92%	14,29%	12,16%	42,86%	15,79%	18,18%
		c) nesatisfacator	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	2,70%	2,86%	1,75%	1,82%
	b) în timpul zilei	a) foarte bine	89,18%	81,63%	86,67%	84,38%	89,47%	98,08%	83,67%	83,78%	54,29%	82,46%	78,18%
		b) bine	9,79%	16,33%	11,11%	12,50%	10,53%	1,92%	14,29%	14,86%	42,86%	15,79%	20,00%
		c) nesatisfacator	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	1,35%	2,86%	1,75%	1,82%
	c) în timpul nopții	a) foarte bine	82,99%	75,51%	86,67%	81,25%	89,47%	97,44%	81,63%	86,49%	54,29%	80,70%	78,18%
		b) bine	15,98%	18,37%	11,11%	15,63%	10,53%	2,56%	16,33%	9,46%	42,86%	17,54%	20,00%
		c) nesatisfacator	1,03%	6,12%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	4,05%	2,86%	1,75%	1,82%
	d) sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	a) foarte bine	82,99%	79,59%	86,67%	81,25%	89,47%	97,44%	79,59%	83,78%	54,29%	80,70%	80,00%
		b) bine	15,98%	18,37%	6,67%	15,63%	10,53%	2,56%	18,37%	12,16%	42,86%	15,79%	18,18%
		c) nesatisfacator	1,03%	2,04%	6,67%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	4,05%	2,86%	3,51%	1,82%

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	a) foarte mulțumit	84,02%	77,55%	75,56%	84,38%	89,47%	97,44%	67,35%	66,22%	51,43%	73,68%	76,36%
	b) mulțumit	14,95%	20,41%	22,22%	12,50%	10,53%	2,56%	30,61%	29,73%	45,71%	22,81%	21,82%
	c) nemulțumit	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	4,05%	2,86%	3,51%	1,82%
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	a) foarte mulțumit	87,11%	80,61%	84,44%	84,38%	89,47%	97,44%	79,59%	82,43%	62,86%	80,70%	80,00%
	b) mulțumit	11,86%	17,35%	13,33%	12,50%	10,53%	2,56%	18,37%	14,86%	34,29%	17,54%	16,36%
	c) nemulțumit	1,03%	2,04%	2,22%	3,13%	0,00%	0,00%	2,04%	2,70%	2,86%	1,75%	3,64%
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	a) verbal-asistentă medicală/medic curant	79,90%	72,45%	73,33%	81,25%	78,95%	74,36%	89,80%	74,32%	51,43%	75,44%	83,64%
	b) prin afișaj	17,53%	22,45%	24,44%	18,75%	21,05%	25,64%	10,20%	18,92%	45,71%	17,54%	16,36%
	c) formular în foaie	2,58%	5,10%	2,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,76%	2,86%	7,02%	0,00%
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	a) da	95,36%	94,90%	97,78%	96,88%	89,47%	98,72%	95,92%	94,59%	97,14%	91,23%	94,55%
	b) nu	4,64%	5,10%	2,22%	3,13%	10,53%	1,28%	4,08%	5,41%	2,86%	8,77%	5,45%
"Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta pentru același spital?"	a) în mod cert da	65,46%	69,39%	68,89%	78,13%	84,21%	96,15%	79,59%	67,57%	40,00%	64,91%	80,00%
	b) probabil că da	31,44%	26,53%	28,89%	15,63%	15,79%	2,56%	18,37%	29,73%	57,14%	31,58%	16,36%
	c) în mod categoric nu	3,09%	4,08%	2,22%	6,25%	0,00%	1,28%	2,04%	2,70%	2,86%	3,51%	3,64%
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	a) da	0,52%	1,02%	4,44%	0,00%	0,00%	41,67%	0,00%	5,41%	0,00%	3,51%	1,82%
	b) nu	99,48%	98,98%	95,56%	100,0%	100,00%	58,33%	100,00%	94,59%	100,00%	96,49%	98,18%



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.	SECȚIA	OBSERVATII / SUGESTII
1.	MEDICALA I	Lipsa personal
2.	MEDICALA II	Tot așa să o țineți
3.	CARDIOLOGIE	- Caldura lasă de dorit - Am fost mulțumită de cadrele medicale
4.	O.G.	Aprecieri referitoare la: -curățenie/igienă -îngrijiri medicale -implicarea, profesionalismul personalului medical
5.	BOLI INFECȚIOASE	- Am fost mulțumită - Caldură mai multă în timpul nopții
6.	PEDIATRIE	- Nu am avut pastile - Am fost mulțumită - Unele asistente sunt nervoase și fac discriminări - Sunt drăguțe și grijulii
7.	PSIHIATRIE	Dureri mari la schimbarea bandajelor, care nu țin de psihiatrie ci de chirurgie

Intocmit SMC,

Ref.sp. Pavăl Gabrie