



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. 259 din 09.01.2025

S.M.C.

Către,

Consiliul Medical/ Comitetul Director

RAPORT – CHESTIONARE SATISFACȚIE PACIENȚI – ANUL - 2024

Manager,
 Dr. Andrei Valerian

Chestionarele au fost distribuite pe toate sectiile in perioada 01.01.2024-31.12.2024. Conform proceselor verbale, a fost distribuit un numar de **5.228** chestionare, si s-a colectat un nr. de **3.484 chestionare**.

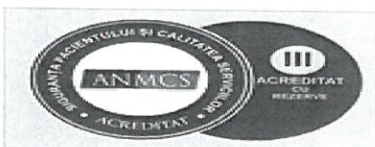
Intrebare chestionar	Variante intrebare	Analiza chestionare/sectii spital - total										
		– anul - 2024										
		Medicala II	Medicala I	Cardiologie	Chirurgie	O.G.	Neonatalogie	Pediatricie	Neurologie	Boli infectioase	Psihiatrie	TOTAL
		461colect.	537colect.	382colect.	92colect.	890colect.	250colect.	288colect.	165colect.	241colect.	178colect	3484col.
		580dist.	680dist.	165dist.	510dist.	1003dist.	320dist.	565dist.	290 dist.	626dist.	489dist.	5228dis
Calitatea d-voastra:	a)pacient	388	411	337	71	890	250	86	142	195	160	2930
	b)apartinator	73	126	45	21	0	0	202	23	46	18	554
Sex:	a)barbat	224	225	200	41	0	0	13	75	105	88	971
	b)femeie	237	312	182	51	890	250	275	90	136	90	2513
Ati fost insotit pe sectie de:	a)personal sanitar	406	331	285	81	805	221	216	140	179	102	2766
	b)aparținători (membri de familie, prieteni, vecini etc.)	37	143	68	8	60	22	53	16	34	46	487
	c) ați mers singur	18	63	29	3	25	7	19	9	28	30	231

Calitatea lenjeriei si a efectelor:		<i>a)foarte bine</i>	353	392	322	71	746	197	221	132	194	117	2745
		<i>b)bine</i>	99	138	56	19	131	53	61	33	39	59	688
		<i>c)nesatisfacator</i>	9	7	4	2	13	0	6	0	8	2	51
Curatenie:		<i>a)foarte bine</i>	351	395	313	51	743	194	221	135	201	116	2710
		<i>b)bine</i>	100	138	64	40	142	56	63	30	37	49	719
		<i>c)nesatisfacator</i>	10	4	5	9	5	0	12	0	7	3	55
Calitatea hranei si modului de distributie		<i>a)foarte bine</i>	345	391	311	68	751	196	219	131	202	118	2732
		<i>b)bine</i>	105	138	66	22	132	51	64	34	35	56	703
		<i>c)nesatisfacator</i>	11	8	5	2	7	3	5	0	4	4	49
Atitudinea personalului de la Camera de Garda		<i>a)foarte bine</i>	342	378	299	71	747	203	222	137	206	113	2718
		<i>b)bine</i>	108	156	69	18	133	40	61	28	37	62	712
		<i>c)nesatisfacator</i>	11	3	14	3	10	3	5	0	2	3	54
Timpul acordat pentru consultatie		<i>a)foarte bine</i>	371	405	330	71	801	188	224	142	220	126	2878
		<i>b)bine</i>	80	128	45	17	79	59	60	23	18	49	558
		<i>c)nesatisfacator</i>	10	4	7	4	10	3	4	0	3	3	48
Calitatea ingrijirilor medicale	Medicul de salon	<i>a)foarte bine</i>	378	436	342	69	750	193	237	145	210	135	2895
		<i>b)bine</i>	75	98	38	21	104	54	48	20	29	41	528
		<i>c)nesatisfacator</i>	8	3	2	2	36	3	3	0	2	2	61
	Asistente medicale	<i>a)foarte bine</i>	374	429	347	70	758	189	230	141	209	122	2956
		<i>b)bine</i>	78	105	29	20	123	58	53	24	30	53	573
		<i>c)nesatisfacator</i>	9	3	6	2	9	3	5	0	2	3	42
	Infirmiere	<i>a)foarte bine</i>	371	421	329	69	750	184	226	137	208	110	2805
		<i>b)bine</i>	78	113	47	21	131	61	57	28	31	66	633
		<i>c)nesatisfacator</i>	12	3	6	2	9	3	5	0	4	2	46

Amabilitatea și disponibilitatea personalului medical	Medicul de salon	a) foarte bine	377	432	336	70	770	194	232	146	208	129	2894
		b) bine	76	101	41	20	114	54	61	19	30	31	547
		c) nesatisfacator	8	4	5	4	6	3	5	0	3	5	43
	Asistent medical	a) foarte bine	375	420	333	71	758	196	222	142	203	136	2856
		b) bine	79	113	43	19	123	54	60	23	34	37	585
		c) nesatisfacator	7	4	6	2	9	0	6	0	4	5	43
	Infirmier	a) foarte bine	372	412	330	71	750	189	220	138	203	134	2819
		b) bine	81	122	46	19	131	59	62	27	33	39	619
		c) nesatisfacator	8	3	6	2	9	2	6	0	5	5	46
La explorările de pe alte secții/ au fost însoțiti de:	a) personal sanitar	430	483	248	73	787	215	174	136	174	116	2836	
	b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)	21	39	108	16	92	29	107	25	47	49	533	
	c) ați mers singur	10	15	26	3	11	6	7	4	20	13	115	
Instruirea asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile)	a) da, întotdeauna	430	495	357	79	813	214	243	152	202	158	3143	
	b) da, uneori	29	38	20	13	67	30	36	13	28	19	293	
	c) nu, niciodată	2	4	5	0	10	6	9	0	11	1	48	
Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete)	S-a făcut sub supravegherea asistentei	a) da, întotdeauna	432	372	340	74	827	214	259	156	215	160	3049
		b) da, uneori	27	160	36	16	52	32	27	9	21	17	397
		c) nu, niciodată	2	5	6	2	11	4	2	0	5	1	38
	Ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament	a) toate o dată	86	160	77	48	301	75	123	46	92	37	1045
		b) împărțite în prize	375	377	305	44	589	175	165	119	149	141	2439

Medicamentele administrate în spital		<i>a)v-au fost administrate doar de spital</i>	413	415	286	69	853	223	256	146	208	120	2989
		<i>b) v-au fost cumpărate de familie</i>	15	17	28	20	19	11	18	12	6	24	170
		<i>c) ambele variante</i>	33	105	68	3	18	5	25	7	27	34	325
Medicamentele care au fost cumpărate de familie-procedura		<i>a)pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital</i>	27	71	34	7	94	11	23	12	14	16	309
		<i>b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital</i>	21	46	46	4	12	3	9	3	10	44	198
Serviciile medicale acordate în spitalul nostru	a)pe întreaga perioadă a spitalizării	<i>a)foarte bine</i>	387	426	342	73	796	190	239	134	191	121	2899
		<i>b)bine</i>	66	108	36	17	90	58	45	31	47	55	553
		<i>c)nesatisfacator</i>	8	3	4	2	4	2	4	0	3	2	32
	b)în timpul zilei	<i>a)foarte bine</i>	385	421	338	72	776	189	231	136	188	124	2860
		<i>b)bine</i>	67	113	40	18	102	59	51	29	50	53	582
		<i>c)nesatisfacator</i>	9	3	4	2	12	2	6	0	3	1	42
	c)în timpul nopții	<i>a)foarte bine</i>	383	406	337	72	776	181	234	130	186	127	2832
		<i>b)bine</i>	70	126	41	18	104	66	49	35	52	49	610
		<i>c)nesatisfacator</i>	8	5	4	2	10	3	5	0	3	2	42
	d)sâmbăta, duminica și sărbătorile legale	<i>a)foarte bine</i>	381	400	331	71	760	183	234	130	183	132	2805
		<i>b)bine</i>	71	132	44	19	119	64	50	35	52	44	630
		<i>c)nesatisfacator</i>	9	5	7	2	11	3	4	0	6	2	49

Calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala	<i>a) foarte mulțumit</i>	355	418	330	69	799	188	211	136	187	126	2820
	<i>b)mulțumit</i>	91	115	46	42	83	60	73	29	43	34	616
	<i>c) nemulțumit</i>	15	4	6	1	8	2	4	0	3	5	48
Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului	<i>a) foarte mulțumit</i>	363	406	325	65	790	184	222	135	192	132	2814
	<i>b)mulțumit</i>	88	128	54	25	93	66	61	30	47	44	636
	<i>c) nemulțumit</i>	10	3	3	2	7	0	5	0	2	2	34
Modul cum s-au adus la cunoștință drepturile pacientului	<i>a) verbal-asistentă medicală/medic curant</i>	255	348	246	46	446	202	167	77	110	113	2010
	<i>b)prin afișaj</i>	188	157	104	37	339	33	95	73	68	56	1150
	<i>c) formular în foaie</i>	18	32	32	9	105	15	26	15	63	9	324
Drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării	<i>a)da</i>	452	520	375	89	885	243	280	163	233	173	3413
	<i>b)nu</i>	9	17	7	3	5	7	8	2	8	5	71
"Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital?"	<i>a) în mod cert da</i>	354	386	330	71	756	194	209	133	172	122	2727
	<i>b) probabil că da</i>	100	142	48	20	123	54	74	30	62	50	703
	<i>c) în mod categoric nu</i>	5	7	2	1	11	2	5	2	7	6	48
	<i>d)nu se va mai intampla(ex. nu locuiesc in apropierea spitalului)</i>	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	6
Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării	<i>a)da</i>	12	21	16	10	389	17	16	13	16	22	532
	<i>b)nu</i>	449	516	366	82	501	233	272	152	225	156	2953



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	<ul style="list-style-type: none"> • Imbunatatirea confortului; personal insuficient; • Lipsa personal/multi pacienti; imbunatatirea micului dejun, a microclimatului(temperatura ridicata in saloane);multumiri intregului personal pentru toate ingrijirile acordate.Bai insuficiente pentru efectuarea igienei corporale;grupurile sanitare, cat si baile, nu asigura intimitate si nu sunt adaptate nevoilor persoanelor cu dizabilitati/handicap. • Personal insuficient(asistente si infirmiere); • Multumiri personalului pentru ingrijirile si atentia acordata; personal insuficient(asistente si infirmiere);achizitionarea de lenjerii mai bune; mai multa medicatie;achizitionarea de lenjerii mai bune.
2.	MEDICALA II	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri intregului personal pentru tot sprijinul acordat;pacientii sunt tratati atentie si respect;mai multa empatie. • Multumiri/respect intregului personal pentru toate serviciile si tratamentele acordate.
3.	CARDIOLOGIE	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri intregului personal pentru tot sprijinul acordat; personal amabil; mancarea de calitate proasta; • Pacientii sa fie tratati cu mai mult respect. • Multumiri personalului medical; • Multumiri intregului personal pentru tot sprijinul acordat; medici, asistenti si personal auxiliar:atitudine ireprosabila.

4.	CHIRURGIE	<ul style="list-style-type: none"> • Interes mai mare fata de pacient, intelegere si rabdare;Multumiri conducerii si intregului personal; • Mai multe informatii despre diagnostic si tratament. • Lipsa personal medical si auxiliar
5.	O.G.	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri intregului personal pentru serviciile acordate; personal devotat, pregatit si amabil; mancare buna. • Multumiri intregului colectiv pentru ingrijirile acordate. • Multumiri intregii echipe medicale; mediu curat si sigur; personal pregatit si amabil; Multumiri intregului personal; sectie curata si sigura; personal pregatit si amabil; mancare buna.Multumiri personalului medical si auxiliar pentru tratament, conditiile de cazare, si ingrijirile acordate. • Multumiri intregului personal pentru serviciile acordate; personal devotat, pregatit si amabil; mancare buna.
6.	PEDIATRIE	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri pentru intreaga echipa medicala implicata si responsabila.Am avut o experienta foarte frumoasa.D-na doctor, asistentele si infirmierele au avut un comportament minunat • Multumiri personalului pentru ingrijirile acordate.Acces la internet a copiilor, pentru a putea viziona emisiunile cu desene animate.Multumiri echipei medicale;mai mult personal. • Multumiri personalului care a fost amabil si atent; comunicarea sa se faca cu mai mult calm si rabdare. • Multumiri intregului personal;mai multa comunicare cu poacientii;cabinet medical special pentru copii(unde sa li se puna branulele).
7.	NEUROLOGIE	<ul style="list-style-type: none"> • Personal insuficient raportat la volumul de munca. • Multumiri intregului personal.Multumiri pentru ingrijirile acordate. • Multumiri pentru toate serviciile medicale si de ingrijire acordate;Multumiri pentru toate tratamentele si ingrijirile acordate;Multumiri intregii echipe medicale, si in special medicilor, pentru ingrijirile si tratamentele acordate; conditii foarte bune.
8.	BOLI INFECTIOASE	<ul style="list-style-type: none"> • Baia este comună și ușile nu se închid, dau bărbații peste femei; achizitionarea de jaluzele, la baie; multumiri doamnei doctor si intregului personal. • Multumiri echipei medicale pentru ingrijirile acordate. • Multumiri doamnei doctor si echipei medicale pentru ingrijirile si tratamentul acordat. • Personalul din cadrul CPU(medici) sa manifeste mai multa rabdare si empatie;Multumiri personalului medical;solicitare - construire lift.
9.	PSIHIATRIE	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri intregului personal; nu s-a primit medicatia adecvata. • Personal insuficient; angajarea de personal pentru curatenie. • Personal insuficient; angajarea de personal pentru curatenie; sa nu mai cumpere medicamente;mirosuri de mucegai.
10.	N.N.	<ul style="list-style-type: none"> • Multumiri intregii echipe medicale;personal amabil si competent.Multumiri pentru rabdarea si grija fata de pacienti.Multumiri personalului medical si de ingrijire pentru serviciile acordate. • Multumiri si respect intregului personal pentru serviciile si ingrijirile medicale acordate; personal amabil si dedicat.



SPITALUL MUNICIPAL DORHOI, 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

Rezultatele prezentul raport, de evaluare a gradul de satisfactie al pacientilor aferent anului 2024, prin intermediul chestionarelor de satisfactie oferite pacientilor internati in cadrul spitalului, permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire al pacientilor cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor, atitudinea si conduita personalului medical si auxiliar.

Astfel, pacientii au la dispozitie posibilitatea de a se manifesta si de a se exprima clar asupra aspectelor pozitive si negative cu care s-au confruntat pe perioada spitalizarii, fiind incurajati sa faca propuneri de imbunatatire a serviciilor acordate.

Avand in vedere cele expuse in prezentul raport, va rugam sa il aprobati si sa dispuneti masurile ce se impun.

Intocmit SMC,

Ref.sp. Tanasa Violeta