

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ „MAVROMATI” BOTOȘANI

Consiliul etic

NR. 41 DATA 26.11.2019

**SITUAȚIA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR / TRIMESTRUL III – 2019
CONFORM DATELOR DIN CHESTIONARUL MECANISM FEEDBACK PACIENȚI
POSTAT DE COMISIA DE INTEGRITATE – MINISTERUL SĂNĂȚĂII**

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019
I. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?				
1.		Foarte nemulțumit		
	sms	12.0% (3)	26.7% (4)	20.0% (5)
	email	12.6% (14)	9.5% (12)	7.8% (9)
2.		Nemulțumit		
	sms	12.0% (3)	26.7% (4)	28.0% (7)
	email	13.5% (15)	18.3% (23)	12.2% (14)
3.		Mulțumit		
	sms	36.0% (9)	20.0% (3)	36.0% (9)
	email	49.5% (55)	50.8% (64)	55.7% (64)
4.		Foarte mulțumit		
	sms	40.0% (10)	26.7% (4)	16.0% (4)
	email	24.3% (27)	21.4% (27)	24.3% (28)
Total respondenți SMS		25	15	25
Total respondenți email		111	126	115
II. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?				
1.		Foarte nemulțumit		

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019
	sms	13.0% (3)	28.6% (4)	18.2% (4)
	email	14.4% (16)	5.6% (7)	10.4% (12)
2.		Nemultumit		
	sms	4.3% (1)	0.0% (0)	9.1% (2)
	email	15.3% (17)	11.9% (15)	9.6% (11)
3.		Multumit		
	sms	39.1% (9)	28.6% (4)	22.7% (5)
	email	29.7% (33)	36.5% (46)	28.7% (33)
4.		Foarte multumit		
	sms	43.5% (10)	42.9% (6)	50.0% (11)
	email	40.5% (45)	46.0% (58)	51.3% (59)
Total respondenți SMS		23	14	22
Total respondenți email		111	126	115
III. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?				
1.		Foarte nemultumit		
	sms	0.0% (0)	15.4% (2)	9.1% (2)
	email	8.1% (9)	13.5% (17)	13.9% (16)
2.		Nemultumit		
	sms	19.0% (4)	7.7% (1)	22.7% (5)
	email	17.1% (19)	25.4% (32)	11.3% (13)
3.		Multumit		

NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚA MAVROMATI BOTOȘANI		
		Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019
Luna				
	sms	61.9% (13)	38.5% (5)	54.5% (12)
	email	56.8% (63)	51.6% (65)	59.1% (68)
4.		Foarte multumit		
	sms	19.0% (4)	38.5% (5)	13.6% (3)
	email	18.0% (20)	9.5% (12)	15.7% (18)
Total respondenți SMS		21	13	22
Total respondenți email		111	126	115
IV. A FOST NEVOIE SĂ CUMPARĂȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?				
1.		Da		
	sms	15.0% (3)	16.7% (2)	31.8% (7)
	email	25.2% (28)	25.4% (32)	20.9% (24)
2.		Nu		
	sms	85.0% (17)	83.3% (10)	68.2% (15)
	email	74.8% (83)	74.6% (94)	79.1% (91)
Total respondenți SMS		20	12	22
Total respondenți email		111	126	115
V. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENȚELOR MEDICALE?				
1.		Foarte nemultumit		
	sms	5.0% (1)	33.3% (4)	19.0% (4)
	email	10.8% (12)	11.1% (14)	12.2% (14)

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019
2.		Nemulțumit		
	sms	5.0% (1)	16.7% (2)	9.5% (2)
	email	16.2% (18)	19.0% (24)	11.3% (13)
3.		Mulțumit		
	sms	50.0% (10)	25.0% (3)	57.1% (12)
	email	47.7% (53)	47.6% (60)	49.6% (57)
4.		Foarte mulțumit		
	sms	40.0% (8)	25.0% (3)	14.3% (3)
	email	25.2% (28)	22.2% (28)	27.0% (31)
Total respondenți SMS		20	12	21
Total respondenți email		111	126	115
VI. AȚI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?				
1.		Da		
	sms	75.0% (15)	100.0% (12)	85.7% (18)
	email	75.7% (84)	81.7% (103)	85.2% (98)
2.		Nu		
	sms	25.0% (5)	0.0% (0)	14.3% (3)
	email	24.3% (27)	18.3% (23)	14.8% (17)
Total respondenți SMS		20	12	21
Total respondenți email		111	126	115

NR.CRT.	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI			
Luna	Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019	
VII. AȚI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?				
1.	Da			
	sms	85.0% (17)	66.7% (8)	81.0% (17)
	email	73.0% (81)	60.3% (76)	77.4% (89)
2.	Nu			
	sms	15.0% (3)	33.3% (4)	19.0% (4)
	email	27.0% (30)	39.7% (50)	22.6% (26)
Total respondenți SMS		20	12	21
Total respondenți email		111	126	115
VIII. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?				
1.	Da			
	sms	88.9% (16)	60.0% (6)	85.7% (18)
	email	78.4% (87)	76.2% (96)	87.8% (101)
2.	Nu			
	sms	11.1% (2)	40.0% (4)	14.3% (3)
	email	21.6% (24)	23.8% (30)	12.2% (14)
Total respondenți SMS		18	10	21
Total respondenți email		111	126	115

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚA MAVROMATI BOTOȘANI		
		Iulie 2019	August 2019	Septembrie 2019
IX. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENTE?				
1.		Da		
	sms	11.8% (2)	0.0% (0)	19.0% (4)
	email	9.9% (11)	4.8% (6)	4.3% (5)
2.		Nu		
	sms	88.2% (15)	100.0% (10)	81.0% (17)
	email	90.1% (100)	95.2% (120)	95.7% (110)
Total respondenți SMS		17	10	21
Total respondenți email		111	126	115
X. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPȚIE AL MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII?				
1.		Da		
	sms	0.0% (0)	10.0% (1)	5.0% (1)
	email	2.7% (3)	5.7% (7)	3.5% (4)
2.		Nu		
	sms	100.0% (16)	90.0% (9)	95.0% (19)
	email	97.3% (108)	94.3% (115)	96.5% (110)
Total respondenți SMS		16	10	20
Total respondenți email		111	122	114

Precizăm că datele din chestionarul de feedback sunt prezentate diferențiat în funcție de modalitatea de transmitere a acestuia către pacienții externi, prin SMS sau e-mail.

La nivelul Spitalului Județean de Urgență „Mavromati”, Botoșani au fost înregistrați în cursul anului 2019:

<i>Iulie = 4403 pacienți externi</i>
<i>August = 4243 pacienți externi</i>
<i>Septembrie = 4084 pacienți externi</i>

**PREȘEDINTE CONSILIUL ETIC,
DR. CRISTIAN VICOL**

Blaj, 27.08.2019
NIVELUL
VICOL CRISTIAN
medic primar chirurgie
Dr. Cristian Vicol
POC

**Întocmit,
Jr. Ana Daniela Negură**

