



**SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ „MAVROMATI” BOTOȘANI**

*Consiliul etic*  
NR. 23 DATA 27.01.2020

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

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
<b>I. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?</b>				
<b>1.</b>		<b>Foarte nemulțumit</b>		
	sms	0.0% (0)	25.0% (3)	16.7% (3)
	email	12.8% (14)	8.9% (5)	11.2% (13)
<b>2.</b>		<b>Nemulțumit</b>		
	sms	26.7% (4)	8.3% (1)	5.6% (1)
	email	13.8% (15)	3.6% (2)	14.7% (17)
<b>3.</b>		<b>Mulțumit</b>		
	sms	33.3% (5)	41.7% (5)	33.3% (6)
	email	52.3% (57)	60.7% (34)	58.6% (68)
<b>4.</b>		<b>Foarte mulțumit</b>		
	sms	40.0% (6)	25.0% (3)	44.4% (8)
	email	21.1% (23)	26.8% (15)	15.5% (18)
<b>Total respondenți SMS</b>		15	12	18
<b>Total respondenți email</b>		109	56	116
<b>II. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?</b>				
<b>1.</b>		<b>Foarte nemulțumit</b>		

NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚA MAVROMATI BOTOȘANI		
		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
	Luna			
	sms	14.3% (2)	25.0% (2)	6.7% (1)
	email	13.8% (15)	12.5% (7)	13.8% (16)
<b>2.</b>		<b>Nemulțumit</b>		
	sms	14.3% (2)	0.0% (0)	6.7% (1)
	email	11.0% (12)	7.1% (4)	12.1% (14)
<b>3.</b>		<b>Mulțumit</b>		
	sms	35.7% (5)	12.5% (1)	6.7% (1)
	email	30.3% (33)	30.4% (17)	28.4% (33)
<b>4.</b>		<b>Foarte mulțumit</b>		
	sms	35.7% (5)	62.5% (5)	80.0% (12)
	email	45.0% (49)	50.0% (28)	45.7% (53)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>14</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>III. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?</b>				
<b>1.</b>		<b>Foarte nemulțumit</b>		
	sms	14.3% (2)	0.0% (0)	6.7% (1)
	email	12.8% (14)	8.9% (5)	8.6% (10)
<b>2.</b>		<b>Nemulțumit</b>		
	sms	14.3% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	27.5% (30)	12.5% (7)	22.4% (26)
<b>3.</b>		<b>Mulțumit</b>		

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
	sms	42.9% (6)	50.0% (4)	46.7% (7)
	email	42.2% (46)	51.8% (29)	56.0% (65)
<b>4.</b>		<b>Foarte multumit</b>		
	sms	28.6% (4)	50.0% (4)	46.7% (7)
	email	17.4% (19)	26.8% (15)	12.9% (15)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>14</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>IV. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	38.5% (5)	16.7% (1)	7.1% (1)
	email	24.8% (27)	23.2% (13)	28.4% (33)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	61.5% (8)	83.3% (5)	92.9% (13)
	email	75.2% (82)	76.8% (43)	71.6% (83)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>V. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENȚELOR MEDICALE?</b>				
<b>1.</b>		<b>Foarte nemultumit</b>		
	sms	7.7% (1)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	13.8% (15)	7.1% (4)	8.6% (10)

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
<b>2.</b>		<b>Nemulțumit</b>		
	sms	23.1% (3)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	18.3% (20)	14.3% (8)	18.1% (21)
<b>3.</b>		<b>Mulțumit</b>		
	sms	38.5% (5)	50.0% (3)	14.3% (2)
	email	45.0% (49)	53.6% (30)	57.8% (67)
<b>4.</b>		<b>Foarte mulțumit</b>		
	sms	30.8% (4)	50.0% (3)	85.7% (12)
	email	22.9% (25)	25.0% (14)	15.5% (18)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>VI. AȚI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	76.9% (10)	83.3% (5)	92.3% (12)
	email	81.7% (89)	89.3% (50)	77.6% (90)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	23.1% (3)	16.7% (1)	7.7% (1)
	email	18.3% (20)	10.7% (6)	22.4% (26)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>

NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
Luna		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
<b>VII. AȚI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	53.8% (7)	83.3% (5)	92.3% (12)
	email	69.7% (76)	85.7% (48)	69.8% (81)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	46.2% (6)	16.7% (1)	7.7% (1)
	email	30.3% (33)	14.3% (8)	30.2% (35)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>VIII. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	75.0% (9)	100.0% (6)	84.6% (11)
	email	81.7% (89)	87.5% (49)	78.4% (91)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	25.0% (3)	0.0% (0)	15.4% (2)
	email	18.3% (20)	12.5% (7)	21.6% (25)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>


NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Octombrie 2019	Noiembrie 2019	Decembrie 2019
Luna				
<b>IX. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENTE?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	7.3% (8)	7.1% (4)	4.3% (5)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	100.0% (12)	100.0% (4)	100.0% (13)
	email	92.7% (101)	92.9% (52)	95.7% (111)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>116</b>
<b>X. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPȚIE AL MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII?</b>				
<b>1.</b>		<b>Da</b>		
	sms	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	5.5% (6)	1.8% (1)	1.7% (2)
<b>2.</b>		<b>Nu</b>		
	sms	100.0% (12)	100.0% (4)	100.0% (13)
	email	94.5% (103)	98.2% (55)	98.3% (113)
<b>Total respondenți SMS</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Total respondenți email</b>		<b>109</b>	<b>56</b>	<b>115</b>

*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:*

<b><i>Octombrie = 4299 pacienți externi</i></b>
<b><i>Noiembrie = 4133 pacienți externi</i></b>
<b><i>Decembrie = 4027 pacienți externi</i></b>

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

  
**D. VICOL CRISTIAN**  
medic primar chirurgie generală  
Cod: A36128

**Întocmit,  
Jr. Ana Daniela Negură**

