



SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ „MAVROMATI” BOTOȘANI

Consiliul etic
NR...*66*...DATA *08.07.2020*

**SITUAȚIA SATISFAȚIEI PACIENȚILOR / TRIMESTRUL I – 2020
CONFORM DATELOR DIN CHESTIONARUL MECANISM FEEDBACK PACIENȚI
POSTAT DE COMISIA DE INTEGRITATE – MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
I. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?				
1.		Foarte nemulțumit		
	sms	17.6% (3)	11.8% (2)	0.0% (0)
	email	3.3% (5)	9.0% (13)	4.5% (4)
2.		Nemulțumit		
	sms	11.8% (2)	5.9% (1)	0.0% (0)
	email	14.7% (22)	20.0% (29)	13.6% (12)
3.		Mulțumit		
	sms	29.4% (5)	47.1% (8)	20.0% (2)
	email	55.3% (83)	47.6% (69)	51.1% (45)
4.		Foarte mulțumit		
	sms	41.2% (7)	35.3% (6)	80.0% (8)
	email	26.7% (40)	23.4% (34)	30.7% (27)
Total respondenți SMS		17	17	10
Total respondenți email		150	145	88
II. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?				
1.		Foarte nemulțumit		

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
	sms	17.6% (3)	6.3% (1)	10.0% (1)
	email	8.7% (13)	15.9% (23)	6.8% (6)
2.		Nemultumit		
	sms	5.9% (1)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	10.7% (16)	9.7% (14)	4.5% (4)
3.		Multumit		
	sms	29.4% (5)	18.8% (3)	20.0% (2)
	email	32.7% (49)	35.2% (51)	35.2% (31)
4.		Foarte multumit		
	sms	47.1% (8)	75.0% (12)	70.0% (7)
	email	48.0% (72)	39.3% (57)	53.4% (47)
Total respondenți SMS		17	16	10
Total respondenți email		150	145	88
III.CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?				
1.		Foarte nemultumit		
	sms	18.8% (3)	6.7% (1)	0.0% (0)
	email	5.3% (8)	8.3% (12)	8.0% (7)
2.		Nemultumit		
	sms	18.8% (3)	6.7% (1)	0.0% (0)
	email	22.0% (33)	22.8% (33)	15.9% (14)
3.		Multumit		

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
	sms	31.3% (5)	53.3% (8)	70.0% (7)
	email	50.0% (75)	51.0% (74)	59.1% (52)
4.		Foarte multumit		
	sms	31.3% (5)	33.3% (5)	30.0% (3)
	email	22.7% (34)	17.9% (26)	17.0% (15)
Total respondenți SMS		16	15	10
Total respondenți email		150	145	88
IV. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?				
1.		Da		
	sms	21.4% (3)	42.9% (6)	30.0% (3)
	email	20.7% (31)	25.5% (37)	29.5% (26)
2.				
	sms	78.6% (11)	57.1% (8)	70.0% (7)
	email	79.3% (119)	74.5% (108)	70.5% (62)
Total respondenți SMS		14	14	10
Total respondenți email		150	145	88
V. CÂT DE MULȚUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENȚELOR MEDICALE?				
1.		Foarte nemulțumit		
	sms	14.3% (2)	0.0% (0)	0.0% (0)
	email	10.0% (15)	10.3% (15)	6.8% (6)

NR.CRT.	Luna	SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
2.		Nemultumit		
	sms	0.0% (0)	7.1% (1)	0.0% (0)
	email	18.7% (28)	15.9% (23)	20.5% (18)
3.				
	sms	35.7% (5)	57.1% (8)	50.0% (5)
	email	44.0% (66)	47.6% (69)	44.3% (39)
4.		Foarte multumit		
	sms	50.0% (7)	35.7% (5)	50.0% (5)
	email	27.3% (41)	26.2% (38)	28.4% (25)
Total respondenți SMS		14	14	10
Total respondenți email		150	145	88
VI. AȚI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?				
1.		Da		
	sms	78.6% (11)	84.6% (11)	88.9% (8)
	email	81.3% (122)	77.2% (112)	76.1% (67)
2.		Nu		
	sms	21.4% (3)	15.4% (2)	11.1% (1)
	email	18.7% (28)	22.8% (33)	23.9% (21)
Total respondenți SMS		14	13	9
		150	145	88

NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
Luna		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
VII. AȚI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?				
1.		Da		
	sms	78.6% (11)	84.6% (11)	100.0% (9)
	email	76.0% (114)	69.0% (100)	77.3% (68)
2.		Nu		
	sms	21.4% (3)	15.4% (2)	0.0% (0)
	email	24.0% (36)	31.0% (45)	22.7% (20)
Total respondenți SMS		14	13	9
Total respondenți email		150	145	88
VIII. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?				
1.		Da		
	sms	92.9% (13)	92.3% (12)	100.0% (8)
	email	83.3% (125)	83.4% (121)	86.4% (76)
2.		Nu		
	sms	7.1% (1)	7.7% (1)	0.0% (0)
	email	16.7% (25)	16.6% (24)	13.6% (12)
Total respondenți SMS		14	13	8
Total respondenți email		150	145	88

NR.CRT.		SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENȚĂ MAVROMATI BOTOȘANI		
		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
Luna		Ianuarie 2020	Februarie 2020	Martie 2020
IX. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENTE?				
1.		Da		
	sms	0.0% (0)	7.7% (1)	0.0% (0)
	email	6.0% (9)	4.1% (6)	5.7% (5)
2.		Nu		
	sms	100.0% (14)	92.3% (12)	100.0% (8)
	email	94.0% (141)	95.9% (139)	94.3% (83)
Total respondenți SMS		14	13	8
Total respondenți email		150	145	88
X. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPȚIE AL MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII?				
1.		Da		
	sms	0.0% (0)	0.0% (0)	12.5% (1)
	email	4.7% (7)	3.4% (5)	4.6% (4)
2.		Nu		
	sms	100.0% (13)	100.0% (13)	87.5% (7)
	email	95.3% (141)	96.6% (140)	95.4% (83)
Total respondenți SMS		13	13	8
Total respondenți email		148	145	87

Precizăm că datele din chestionarul de feedback sunt prezentate diferentiat 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 2020:

<i>Ianuarie = 4117 pacienți externi</i>
<i>Februarie = 4255 pacienți externi</i>
<i>Martie = 3389 pacienți externi</i>

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

DR. VICOL CRISTIAN
medic primar Serviciu de Urgență
Cod: A36128
Spitalul Județean de Urgență

**Întocmit,
Jr. Ana Daniela Negură**