

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI
SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA

DIRECȚIA GENERALĂ ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI SĂNĂTATE
A CONSILIULUI MUNICIPAL CHIȘINĂU

Gradul de satisfacție al apartenențelor ianuarie 2021/iulie 2021



Metodologie

- Evaluarea satisfacției beneficiarilor în instituție s-a efectuat conform PO-31.
- Tuturor aparținătorilor copiilor li s-au repartizat chestionare standardizate, conform formularului aprobat.
- Aparținătorii copiilor au fost informați că completarea chestionarului este benevolă și este asigurat anonimatul acestuia.
- Chestionarele (cele completate și cele necompletate) au fost colectate și analizate de SMC (108 chestionare).

CHESTIONAR
pentru pacienți care se externează din IMSP SCMC nr. 1

Muli stimați pacienți! Vă oferim acest chestionar în scopul evaluării gradului Dvs. de satisfacție, vizând calitatea asistenței medicale. Chestionarul este anonim. Părerile Dvs. va conta la ameliorarea activității spitalului, ridicarea calității serviciilor medicale, excluderea plăților neformale.

Vârsta copilului: _____ Sex: ☐ M ☐ F
Spitalizat: ☐ MF ☐ AMU ☐ De sine stătător
Ați fost informat(ă) despre drepturile și obligațiile Dvs. în calitate de îngrijitor ☐ Da ☐ Nu
În caz dacă ați solicitat serviciul de urgență, cât timp ați așteptat:
☐ Până la 30 minute, ☐ 30 min-1 oră, ☐ mai mult de 1 oră
Cât timp ați așteptat în unitatea primiri urgențe?:
☐ 0 minute ☐ 15 min ☐ până la 60 minute ☐ mai mult de 60 min
Ați achitat serviciile medicale pentru copil la casa instituției? ☐ Da ☐ Nu
Ați efectuat plăți neoficiale în instituția noastră?
Medicului ☐ Da ☐ Nu Asistenței medicale ☐ Da ☐ Nu Infirmierei ☐ Da ☐ Nu
Ați fost condiționat să oferiți plăți neoficiale în instituția noastră ?
☐ Da ☐ Nu

Notați pe o scară de la 1 la 5 atitudinea Dvs. față de cele specificate mai jos:
(NOTĂ: 5-excelent, 4-bine, 3-satisfăcător, 2- nesatisfăcător, 1-rău):

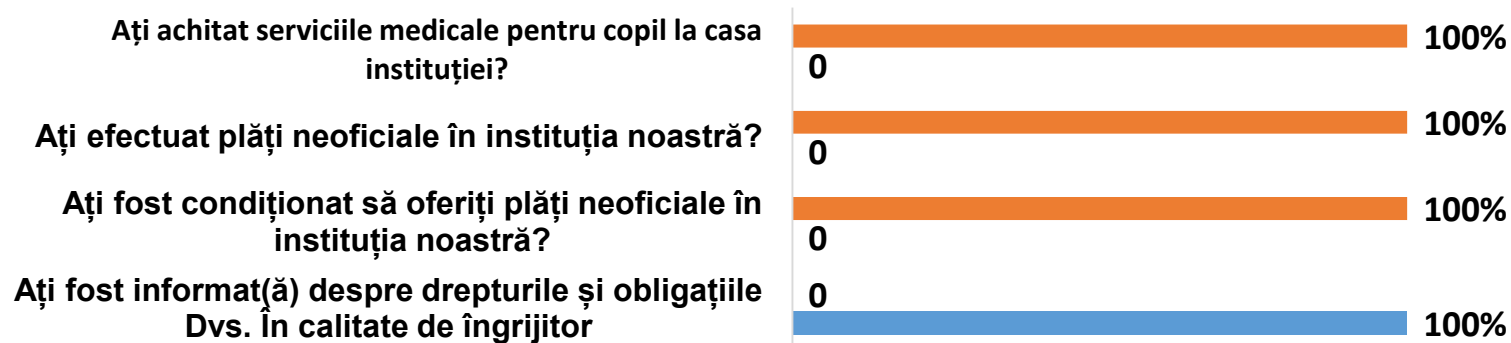
Condițiile hoteliere ale spitalului	1	2	3	4	5
Amabilitatea și bunăvoința medicilor	1	2	3	4	5
Amabilitatea și bunăvoința asistenților medicali	1	2	3	4	5
Deprinderile practice ale asistenților medicali	1	2	3	4	5
Amabilitatea și bunăvoința infirmierelor	1	2	3	4	5
Alimentația (calitatea produselor)	1	2	3	4	5
Atmosfera din colectiv (prietenosă, favorabilă, spirit de echipă)	1	2	3	4	5
Informația oferită de către personalul medical și accesul la materiale informative referitor la patologia copilului	1	2	3	4	5
Explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului DVS, proceduri de diagnostic și tratament	1	2	3	4	5
Vizitele medicilor și asistenților medicale (timpul și periodicitatea)	1	2	3	4	5
Confidențialitatea tratamentului de către medici și asistente medicale în perioada de spitalizare	1	2	3	4	5
Receptivitatea asistenților medicali și acordarea asistenței medicale pe timp de noapte	1	2	3	4	5
Satisfacția generală în perioada aflării în spital	1	2	3	4	5

Alte sugestii și recomandări privind sporirea calității serviciilor medicale prestate în cadrul spitalului

Mulțumim pentru participare

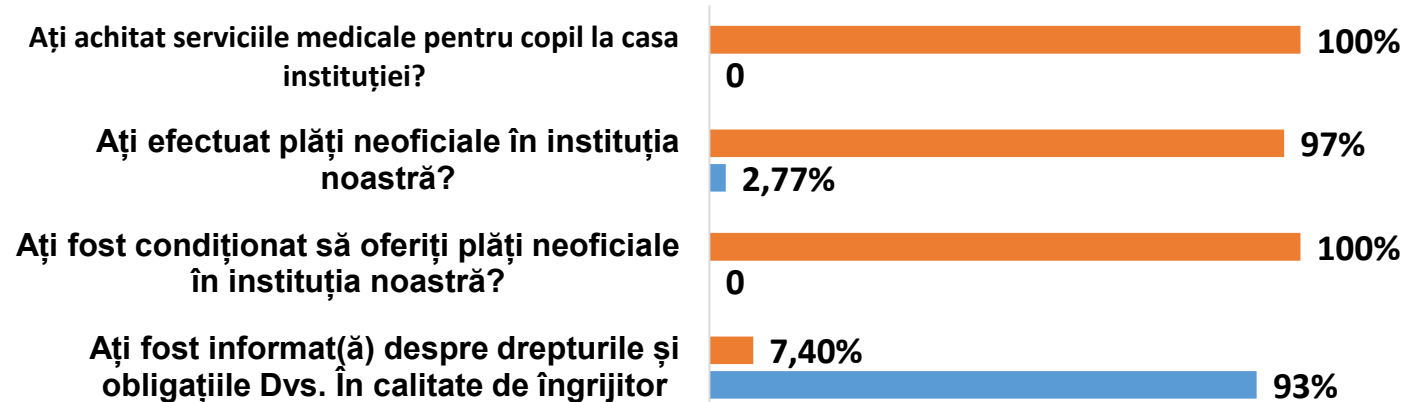
Drepturile, responsabilitățile pacientului și accesul la serviciile medicale

■ Nu ■ Da



Ianuarie 2021

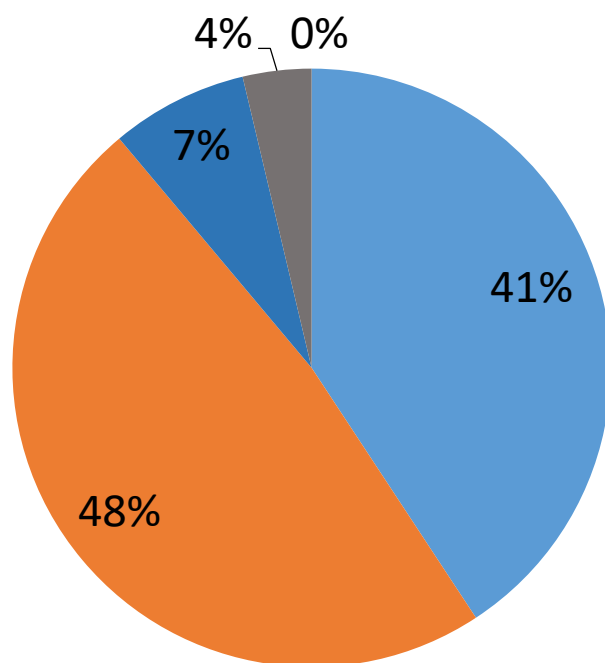
■ Nu ■ Da



Iulie 2021

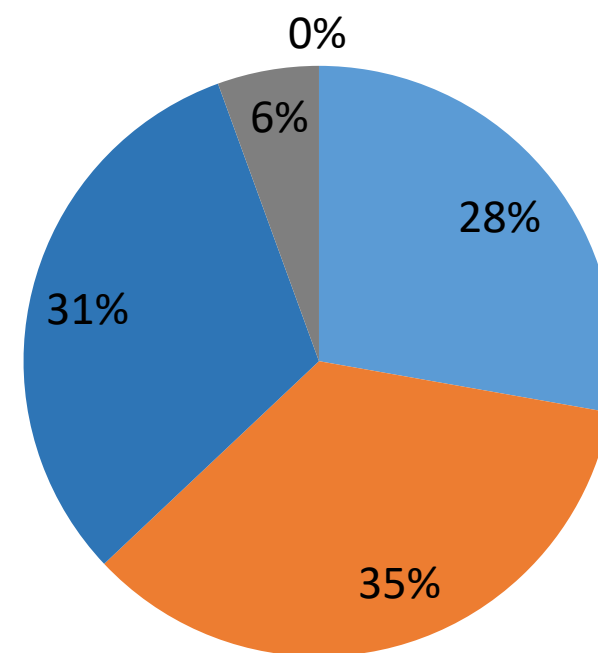
Condițiile hoteliere ale spitalului

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

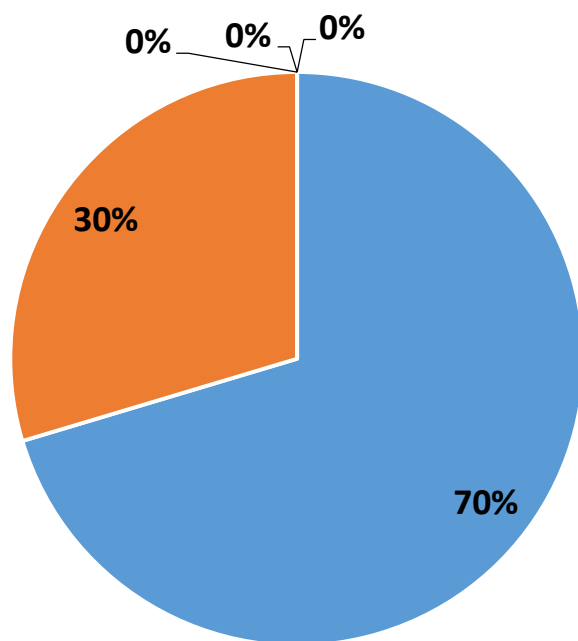
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

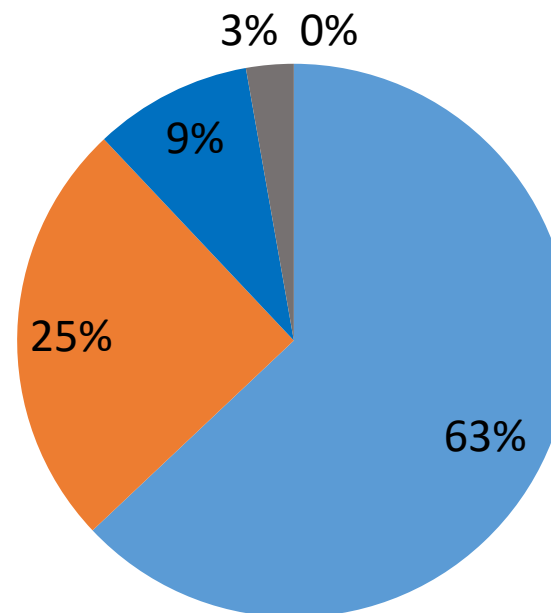
Amabilitatea și bunăvoința medicilor

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

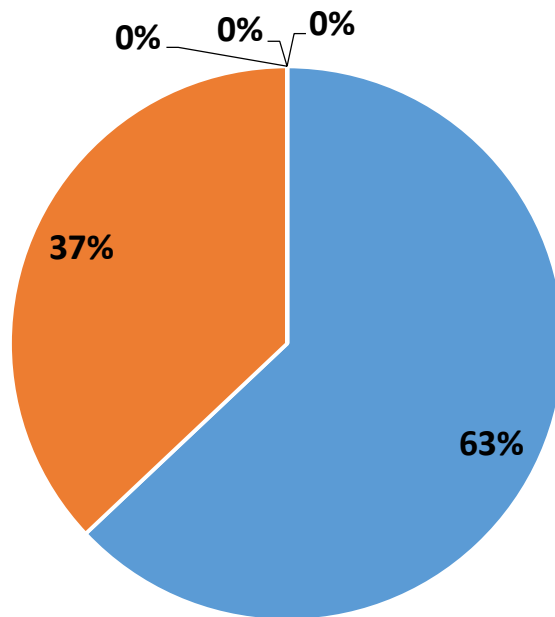
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

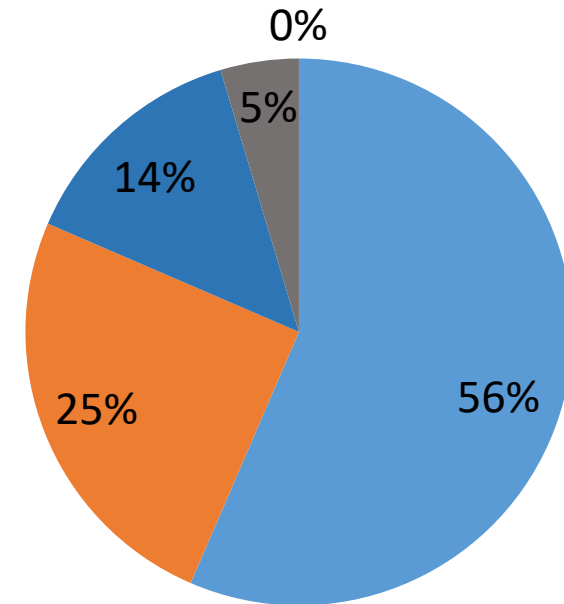
Amabilitatea și bunăvoința asistenților medicali

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

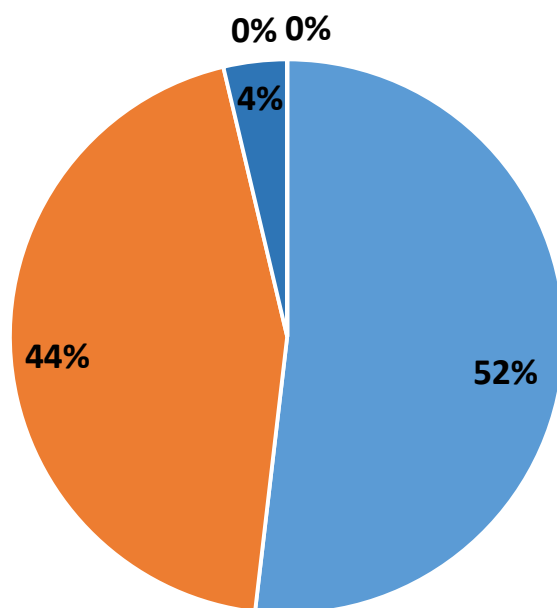
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

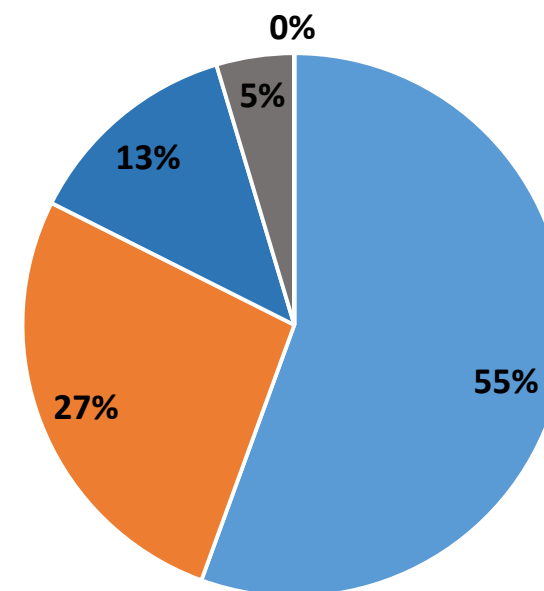
Deprinderile practice ale asistenților medicali

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

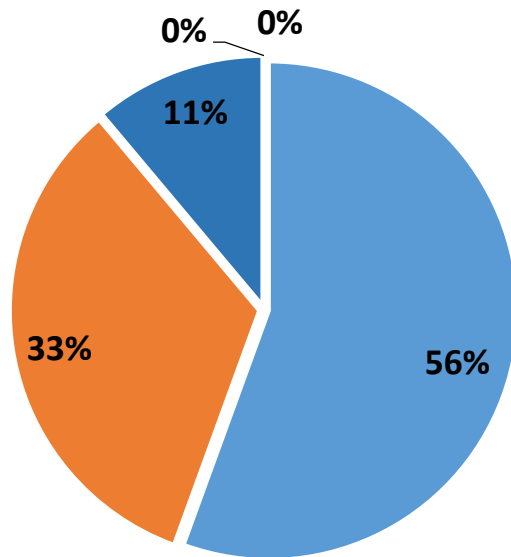
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

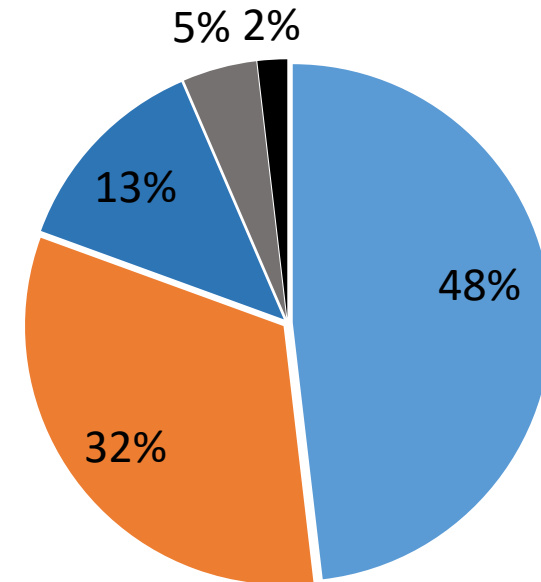
Amabilitatea și bunăvoința infermierelor

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



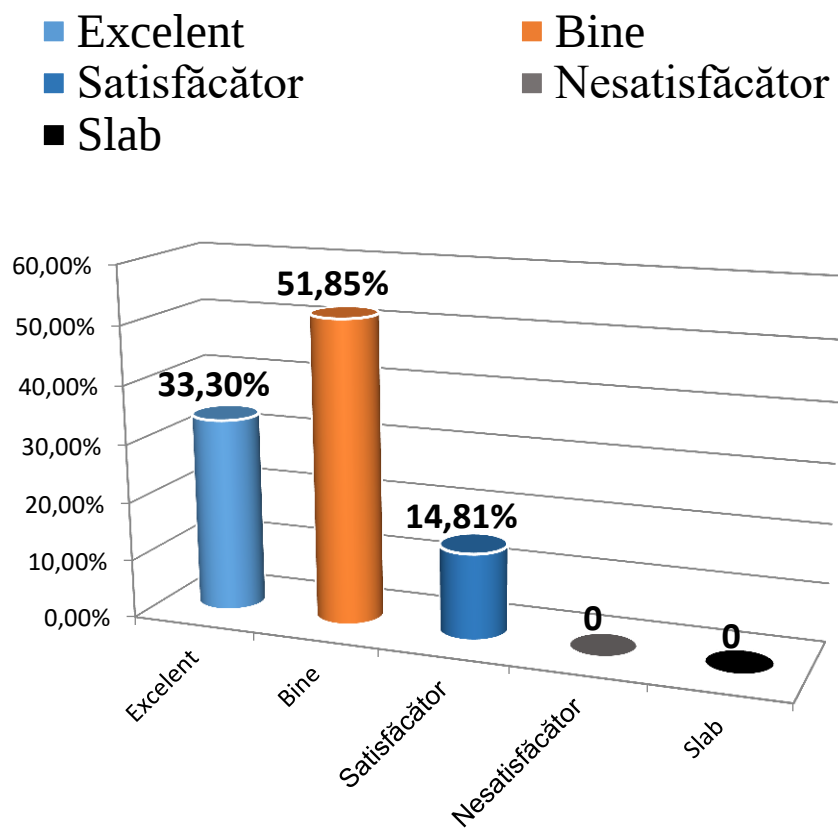
Ianuarie 2021

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab

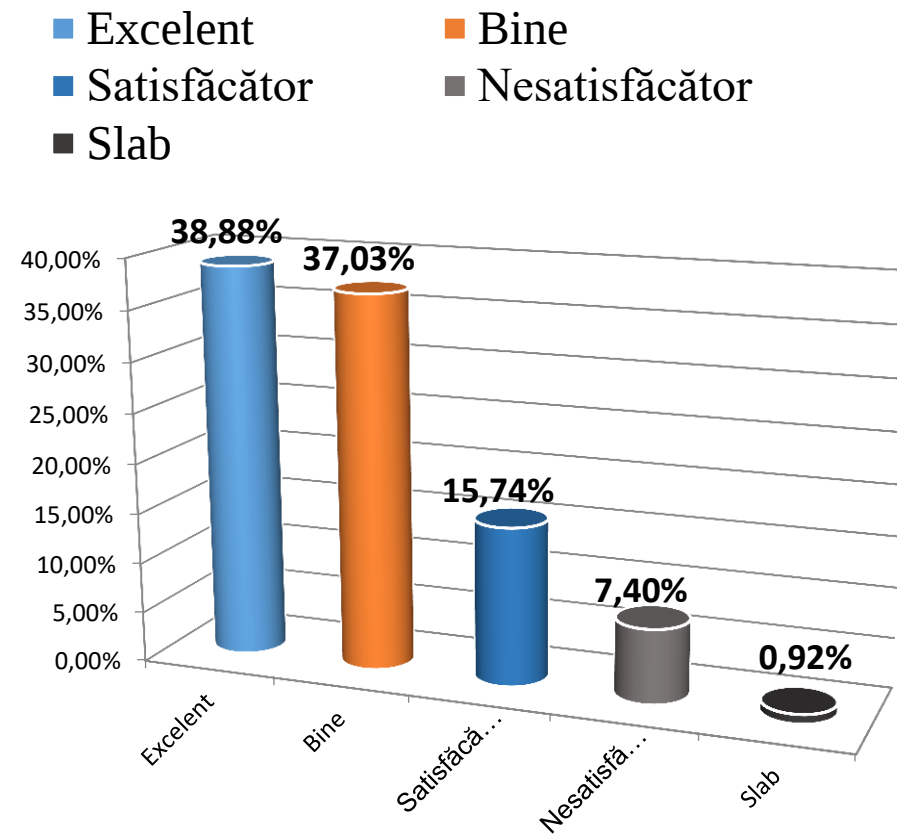


Iulie 2021

Alimentația (calitatea bucatelor)



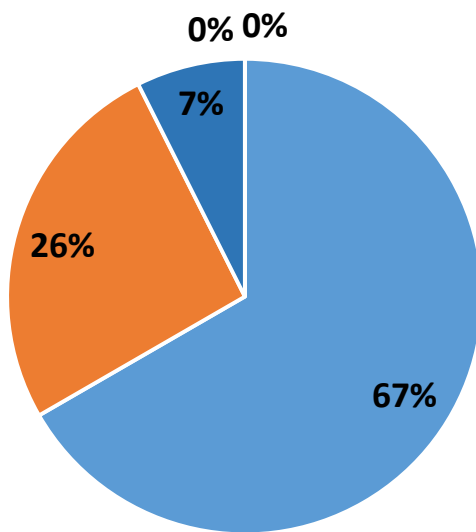
Ianuarie 2021



Iulie 2021

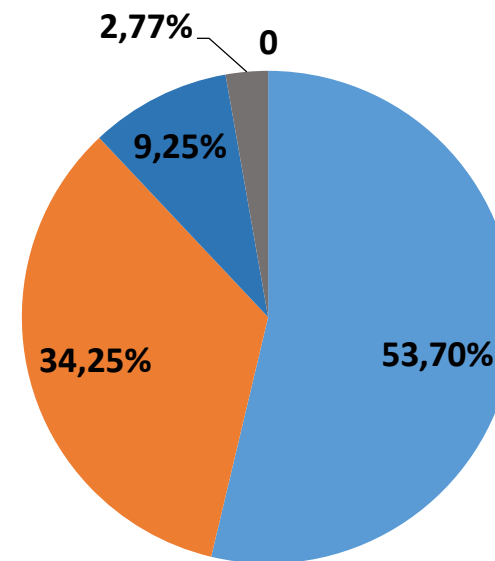
Atmosfera din colectiv (prietenoasă, favorabilă, spirit de echipă)

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

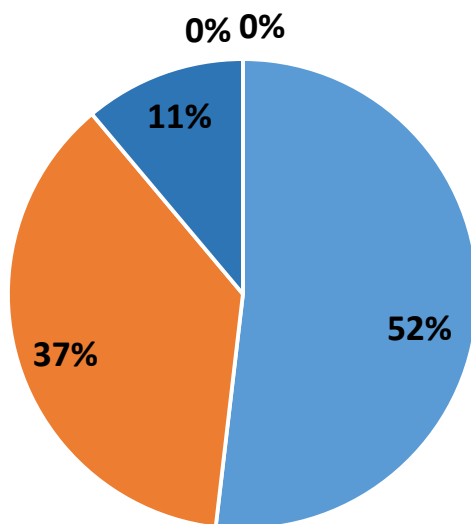
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

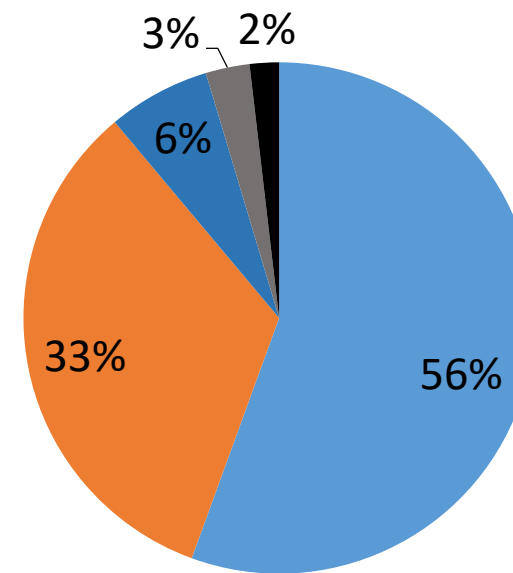
Informația oferită de către personalul medical și accesul la materiale informative referitor la patologia copilului

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



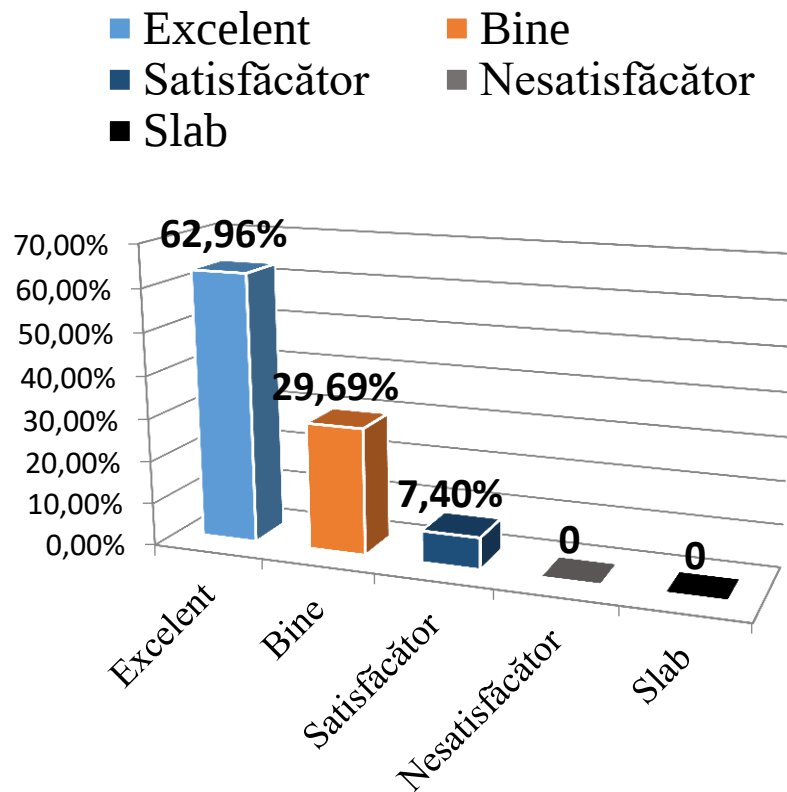
Ianuarie 2021

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab

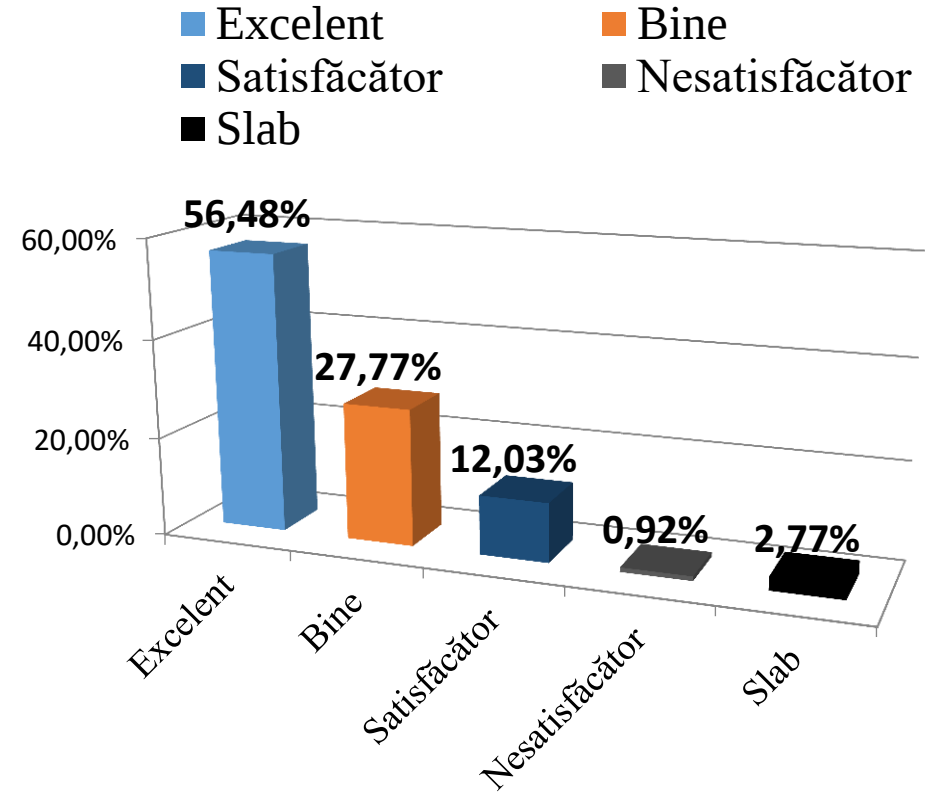


Iulie 2021

Explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului dvs, proceduri de diagnostic și tratament



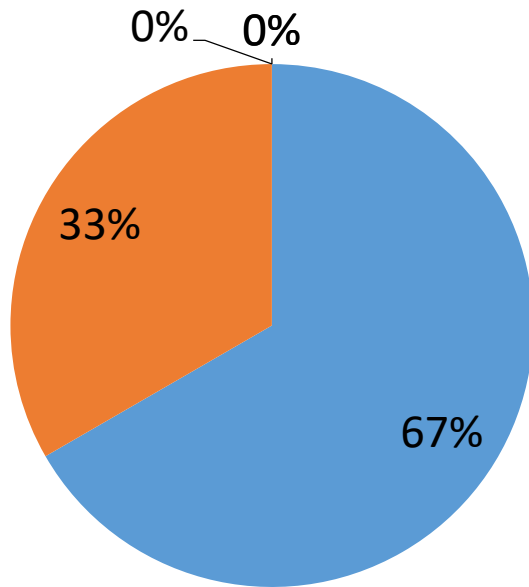
Ianuarie 2021



Iulie 2021

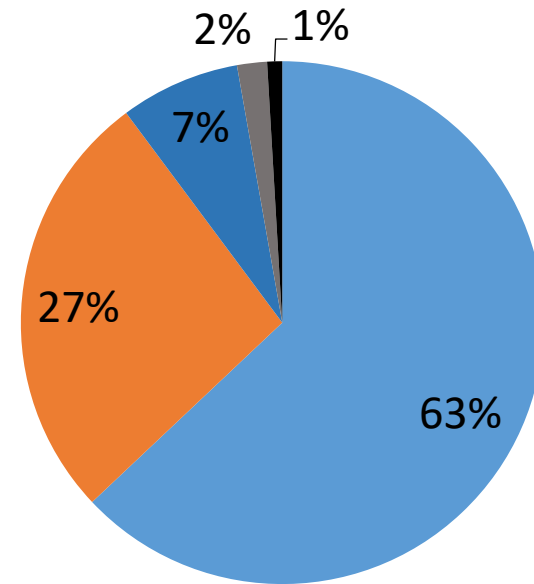
Aprecierea vizitelor medicilor și asistentelor medicale (timpul și periodicitatea)

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

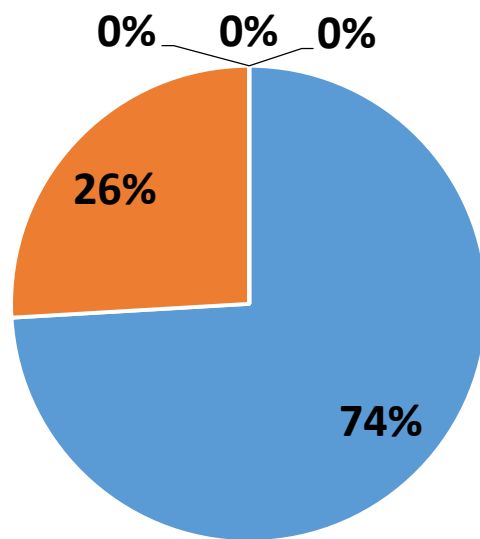
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

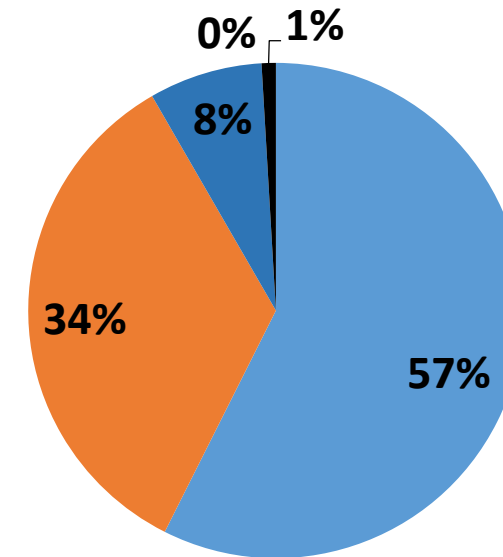
Respectarea confidențialității în perioada de spitalizare

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

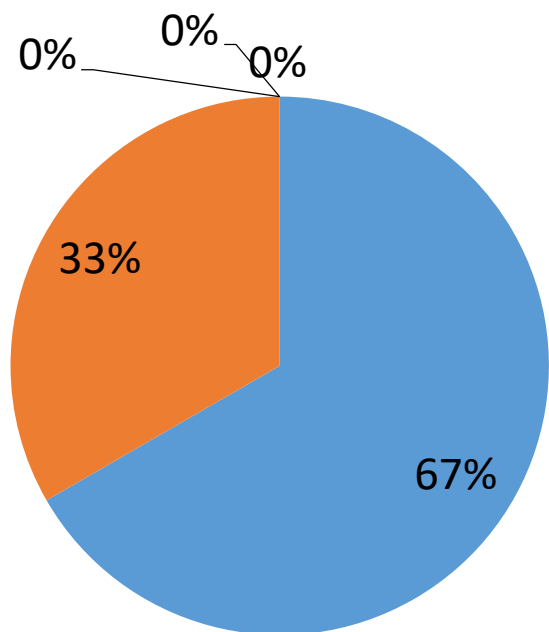
■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

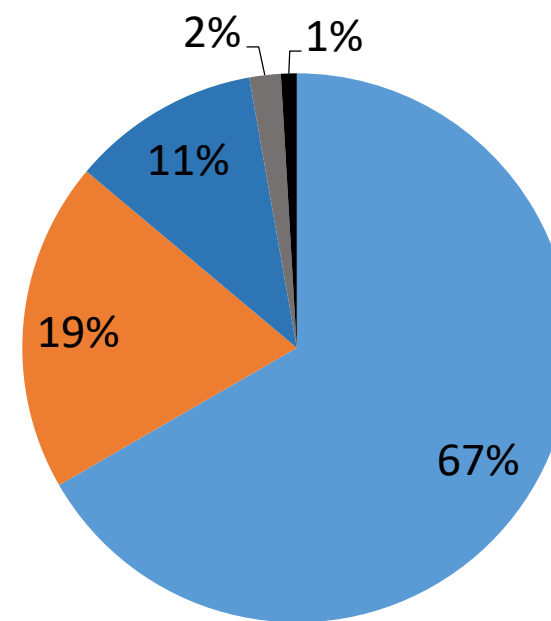
Receptivitatea asistenților medicali și acordarea asistenței medicale pe timp de noapte

■ Excelent
■ Satisfăcător
■ Slab
■ Bine
■ Nesatisfăcător



Ianuarie 2021

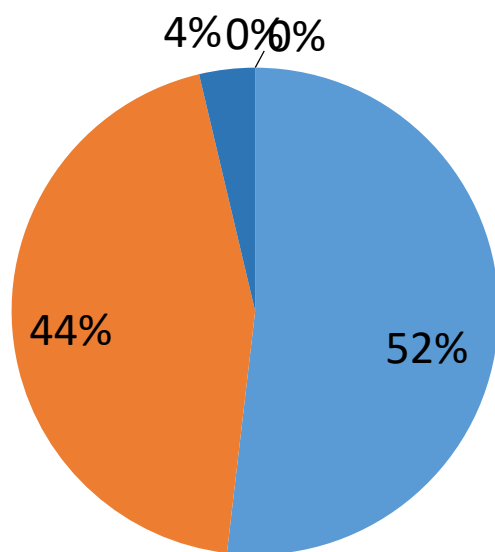
■ Excelent
■ Satisfăcător
■ Slab
■ Bine
■ Nesatisfăcător



Iulie 2021

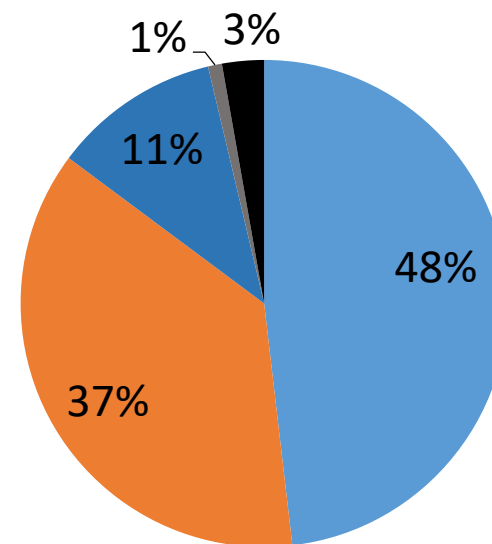
Nivelul de satisfacție generală în perioada aflării în spital

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Ianuarie 2021

■ Excelent ■ Bine
■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător
■ Slab



Iulie 2021

Concluzii (I)

- Drepturile, responsabilitățile pacientului și accesul la serviciile medicale au fost respectate în toate cazurile de spitalizare atât în ianuarie 2021, cât și în iulie 2021.
- N-au fost făcute plăți neoficiale în instituția noastră și nici nu a fost condiționați aparținătorii să efectueze o astfel de plată în 2021.
- Majoritatea respondenților au apreciat condițiile hoteliere ale spitalului ca excelente și bune: 96 % cazuri în ianuarie 2021 și cu o ușoară descreștere în iulie 2021 – 94% cazuri.

Concluzii (II)

- Amabilitatea și bunăvoința colaboratorilor spitalului a fost apreciată de marea majoritate a aparținătorilor ca fiind excelentă, bună și satisfăcătoare, privind:
 - ✓ Medicii - 100% (ianuarie 2021) cu ușoară descreștere - 97% (iulie 2021);
 - ✓ Asistentele medicale - 100% (ianuarie 2021) cu ușoară descreștere - 95% (iulie 2021);
 - ✓ Infirmierele - 100% (ianuarie 2021) cu ușoară descreștere - 93% (iulie 2021)
- Astfel obținând și un nivel bun de satisfacție generală în perioada aflării în spital de 100% în ianuarie 2021, însă comparativ mai mare decât cel din iulie 2021 de 96%.

Concluzii (III)

- Tuturor apartinatorilor (100 %) le-a fost respectată confidențialitatea în perioada de spitalizare în ianuarie 2021 comparativ cu evaluarea chestionarelor din iulie 2021 unde s-a depistat un răspuns negativ la această întrebare.
- Deprinderile practice ale asistenților medicali au fost apreciate ca excelente/bune/satisfăcătoare de marea majoritate a aparținătorilor (96% în ianuarie 2021 și cu o ușoară scădere în iulie 2021 – 95%), iar receptivitatea asistenților medicali și acordarea asistenței medicale pe timp de noapte a fost apreciată pozitiv de către toți aparținătorii în ianuarie 2021, la fel cu o ușoară scădere în iulie 2021 (97% cazuri).
- Totodată fiind menționată o atmosferă din colectiv(prietenoasă, favorabilă, spirit de echipă) în 100 % cazuri în ianuarie 2021 comparativ mai bine decât în iulie 2021 cu 97% cazuri.

Concluzii (IV)

- Marea majoritate a aparținătorilor (95%) au apreciat în iulie 2021 ca excelentă/bună/satisfăcătoare informația oferită de către personalul medical și explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului, procedurile de diagnostic și tratament, în comparație cu ianuarie 2021 când obținusem 100% răspunsuri pozitive.
- De asemenea, dacă în ianuarie 2021 toți (100%) aparținătorii au apreciat timpul și periodicitatea vizitelor medicilor și asistentelor medicale, în iulie 2021 au apreciat pozitiv doar 97% cazuri.

Concluzie generală

- Administrația consideră importantă opinia fiecărui aparținător.
- Orice sugestie are valoare, fiind analizate minuțios toate cele menționate de aparținători.
- Astfel, rezultatele comparative (6 luni diferență) exprimă o scădere nesemnificativă a indicilor, ceea ce înseamnă acordarea unei atenții sporite perfecționării continue a angajaților și a condițiilor hoteliere ale instituției.
- Necesită un efort comun în concentrarea pe pacient și necesitățile acestuia prin acordarea serviciilor medicale performante.
- Doar împreună putem contribui la creșterea nivelului de satisfacție a tuturor aparținătorilor și micilor pacienți.

Vă mulțumim!

