



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA GENERALĂ ASISTENȚĂ MEDICALĂ ȘI SOCIALĂ
A CONSILIULUI MUNICIPAL CHIȘINĂU

Gradul de satisfacție al apartenențelor

Martie 2022

Irina Iavorschi,
șef Serviciu Managementul Calității

METODOLOGIE

- ▶ Evaluarea satisfacției angajaților în instituție s-a efectuat conform PO-31, care stipulează principiile, eșantionul, instrumentul și etapele procedurii
- ▶ Instrumentul de evaluare – Chestionarul standartizat aprobat
- ▶ Aparținătorii copiilor au fost informați că completarea chestionarului este benevolă și anonimă
- ▶ Chestionarea s-a realizat pe parcursul primelor două luni ale anului 2022 în cadrul secțiilor clinice
- ▶ Procesarea și analiza datelor s-a efectuat prin Programul Microsoft-Excel

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

Mult stimat pacient! Vă oferim acest chestionar în scopul evaluării gradului Dvs. de satisfacție, vizând calitatea asistenței medicale. Chestionarul este anonim. Părerea 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 primirii urgenței?:
☐ 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 Asistentei medicale ☐ Da ☐ Nu Infirmierei ☐ Da ☐ Nu
Ați fost condiționat să oferiți plăți neoficiale în instituția noastră?
☐ Da ☐ Nu

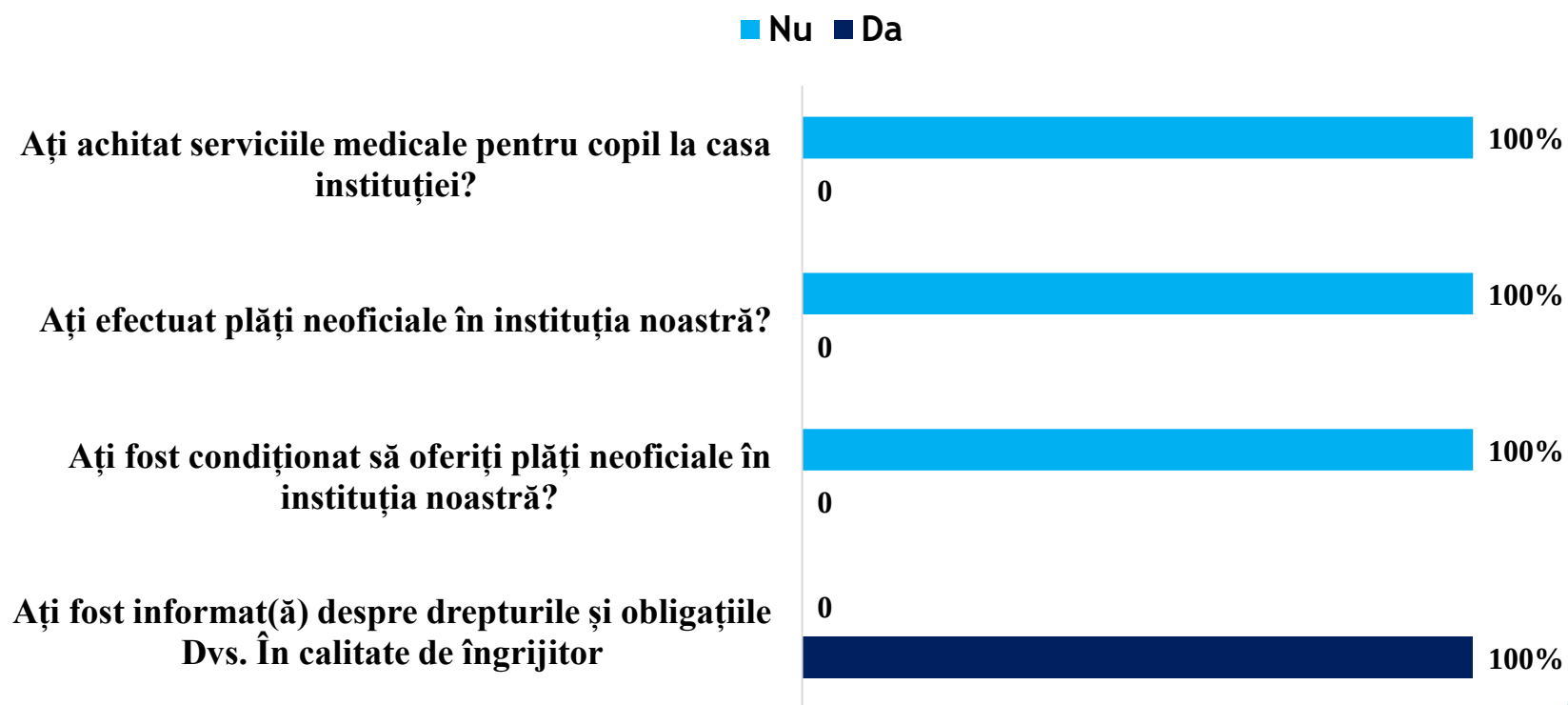
Notați pe o scară de la 1 la 5 atitudinea Dvs. față de cele specificate mai jos:
(NOTĂ: 5-excelent, 4-bine, 3-satisfăcător, 2-nesatisfăcător, 1-rău):

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
Alimentarea (calitatea produselor)	1	2	3	4	5
Atmosfera din colectiv (precizie, 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 medicali (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 afliării în spital	1	2	3	4	5

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

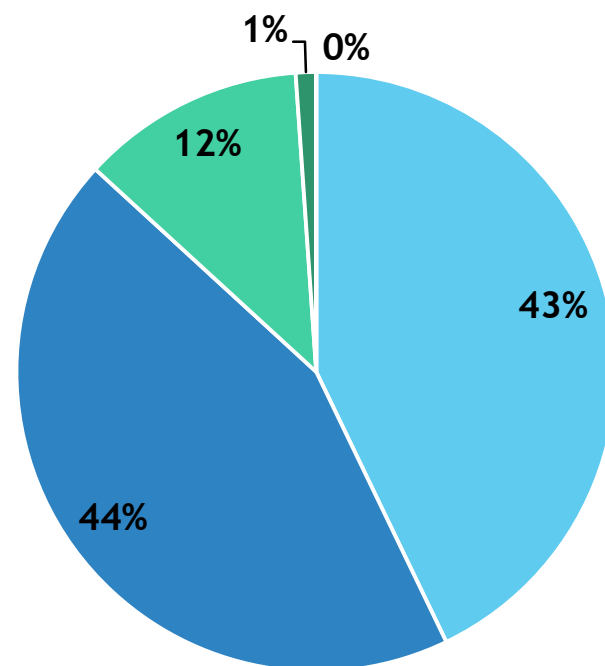
Mulțumim pentru participare

Drepturile, responsabilitățile pacientului și accesul la serviciile medicale



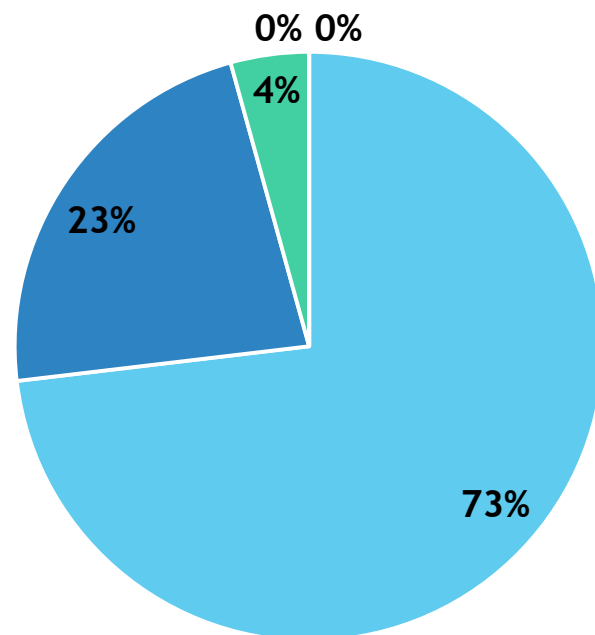
Condițiile hoteliere ale spitalului

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



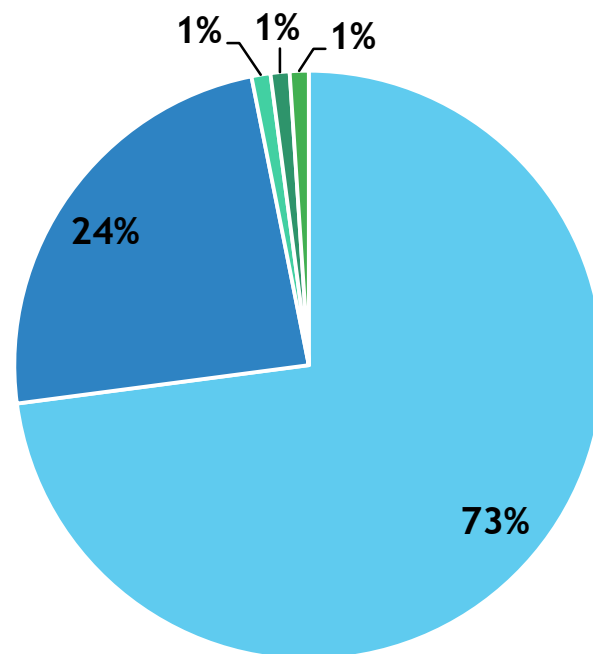
Amabilitatea și bunăvoința medicilor

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab

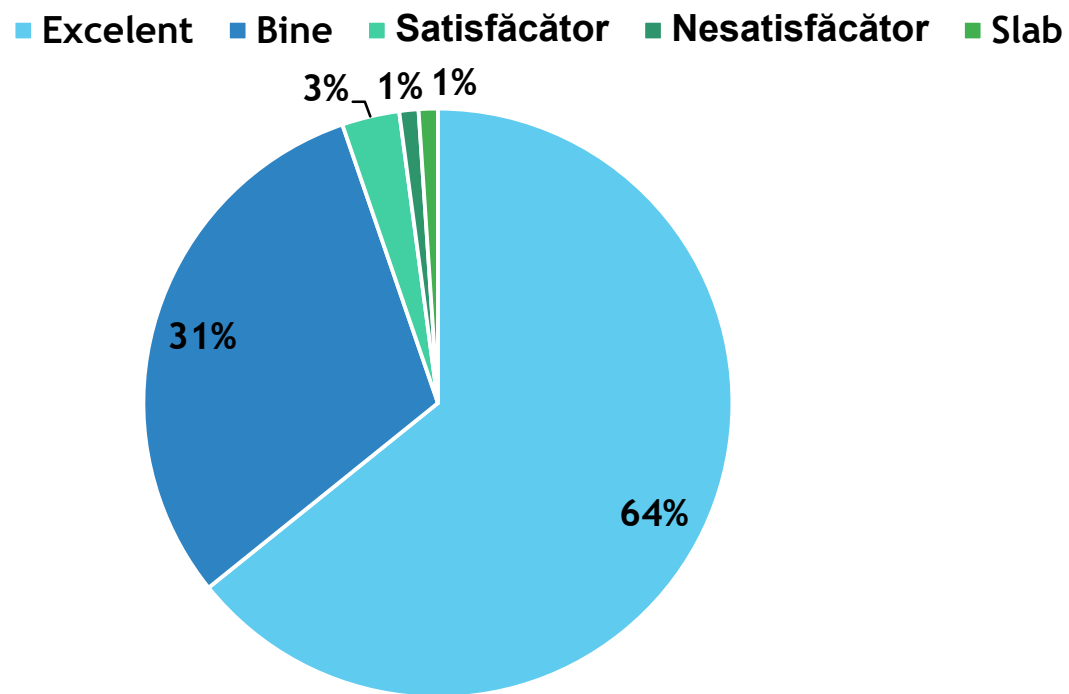


Amabilitatea și bunăvoința asistenților medicali

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab

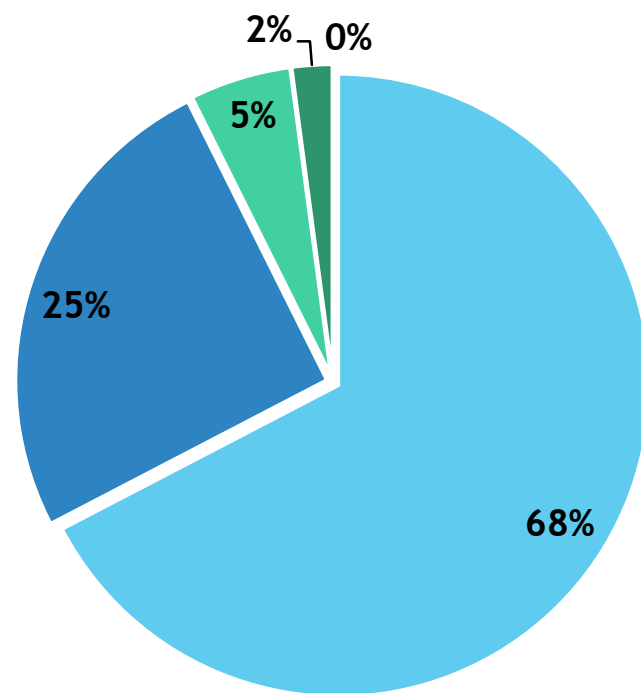


Deprinderile practice ale asistenților medicali



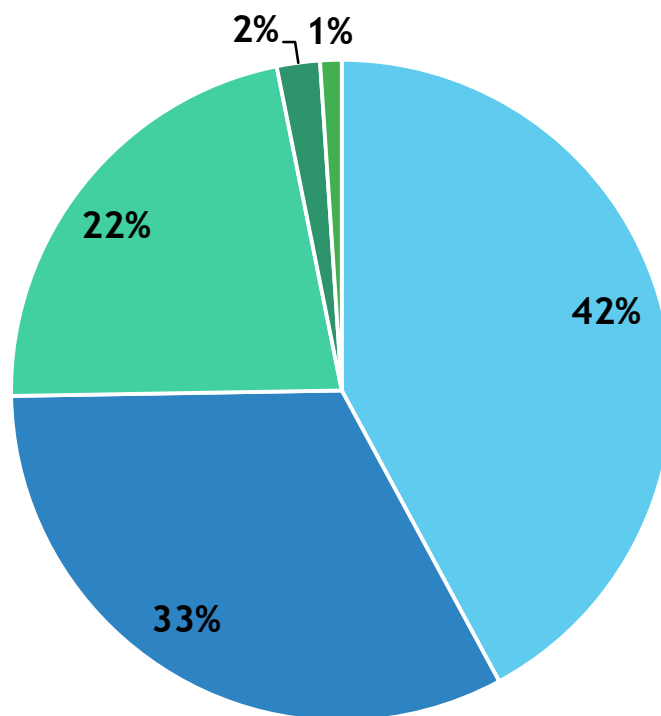
Amabilitatea și bunăvoința infermierelor

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



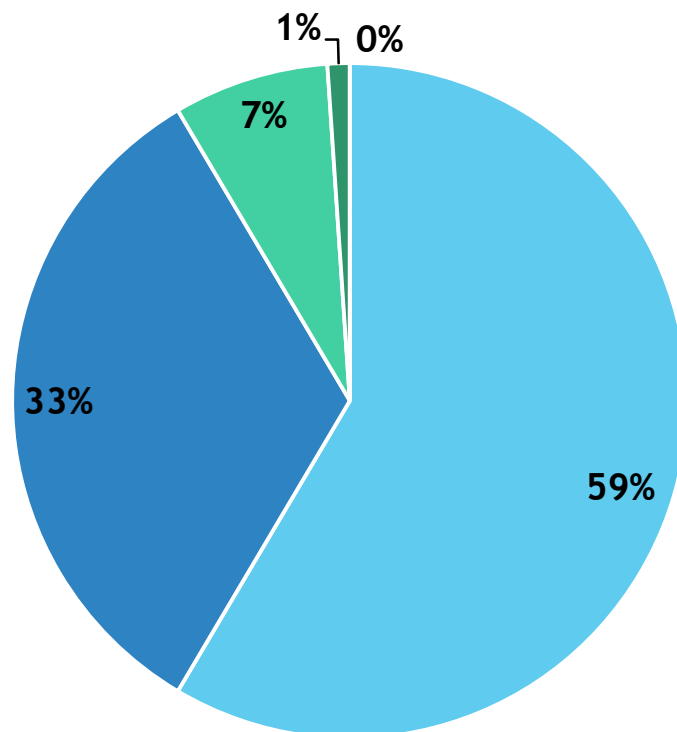
Alimentația (calitatea bucatelor)

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



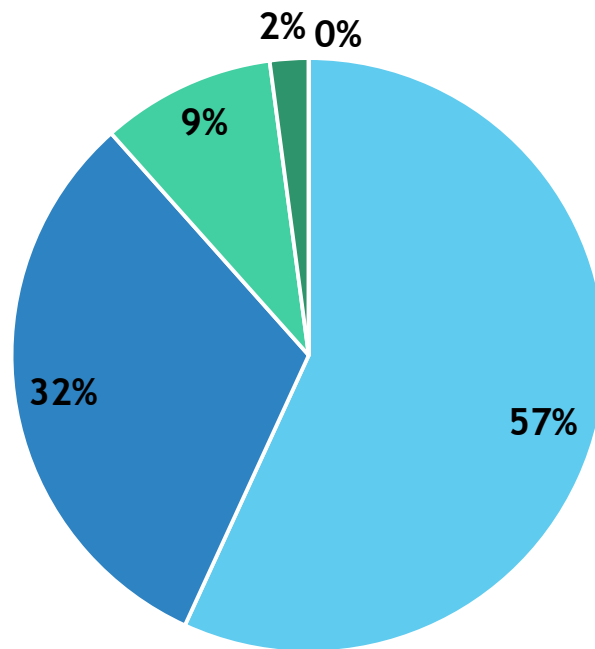
Atmosfera din colectiv(prietenoasă, favorabilă, spirit de echipă)

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



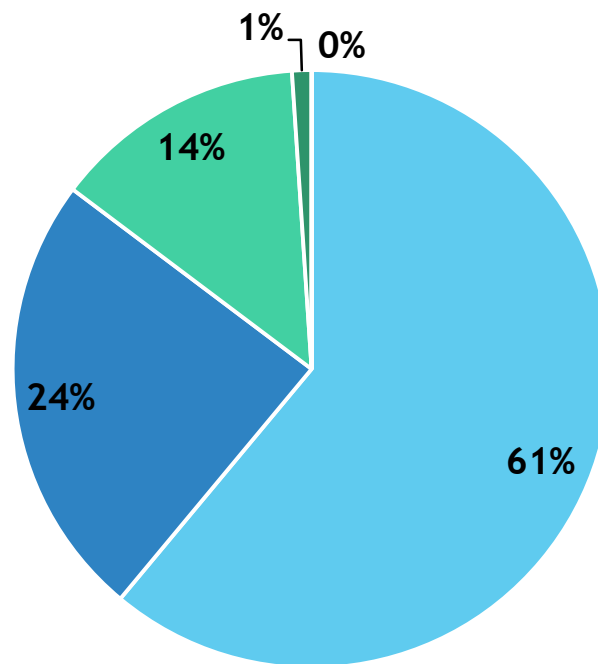
Informația oferită de către personalul medical și accesul la materiale informative referitor la patologia copilului

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



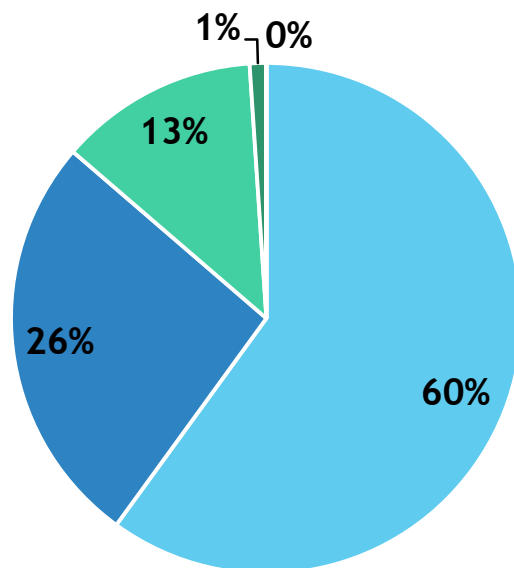
Explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului dvs, proceduri de diagnostic și tratament

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



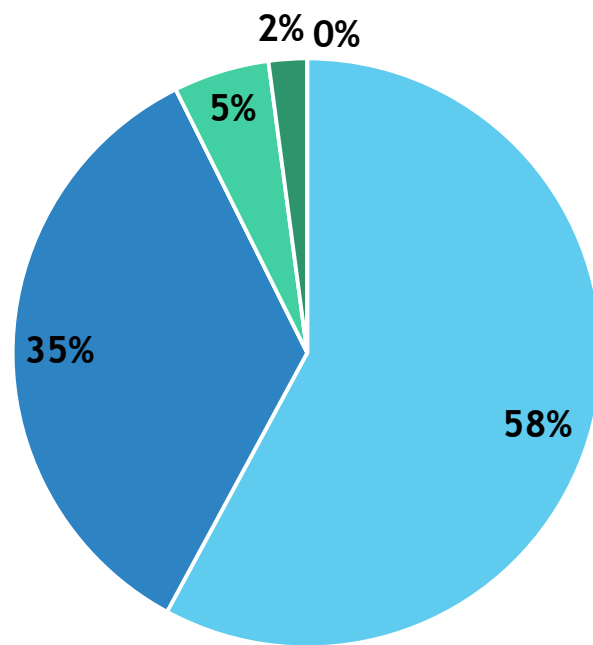
Aprecierea vizitelor medicilor și asistentelor medicale (timpul și periodicitatea)

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab ■



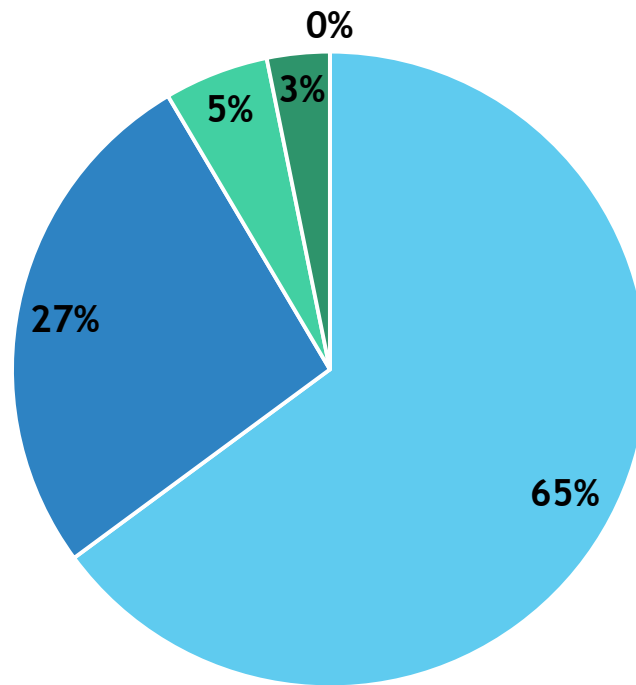
Respectarea confidențialității în perioada de spitalizare

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



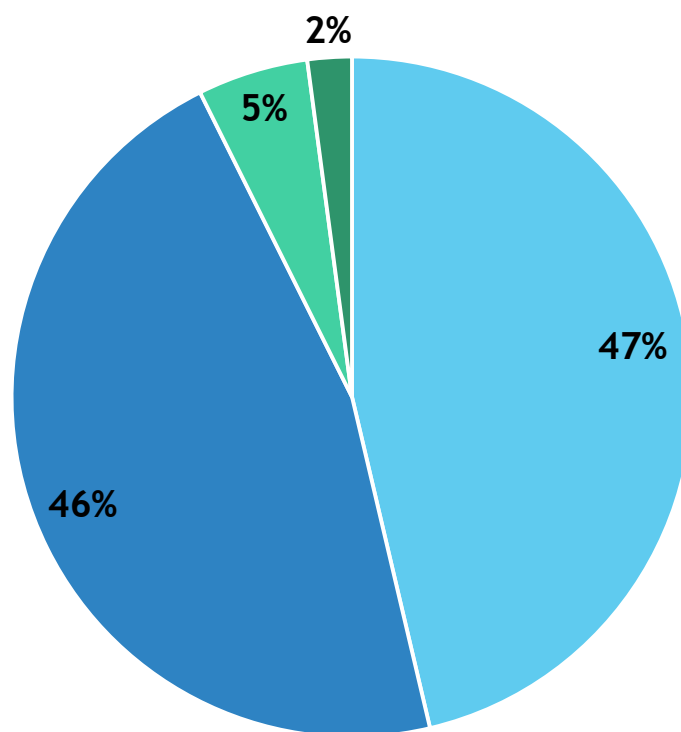
Receptivitatea asistenților medicali și acordarea asistenței medicale pe timp de noapte

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



Nivelul de satisfacție generală în perioada aflării în spital

■ Excelent ■ Bine ■ Satisfăcător ■ Nesatisfăcător ■ Slab



Constatări și concluzii

- ▶ Drepturile, responsabilitățile pacientului și accesul la serviciile medicale au fost respectate în toate cazurile de spitalizare (100%).
- ▶ N-au fost făcute plăți neoficiale în instituția noastră și nici nu a fost condiționați aparținătorii să efectueze o astfel de plată.
- ▶ Majoritatea respondenților au apreciat condițiile hoteliere ale spitalului ca excelente, bune și satisfăcătoare: 99 % cazuri.

Constatări și concluzii

- ▶ Nivelul bun de satisfacție generală în perioada aflării în spital a fost menționat în 98% chestionare analizate, inclusiv amabilitatea și bunăvoința colaboratorilor spitalului a fost apreciată pozitiv de marea majoritate a aparținătorilor privind:
 - ✓ medicii - 100%
 - ✓ asistentele medicale -98%
 - ✓ infirmierele - 98%

Constatări și concluzii

- ▶ Informația oferită de către personalul medical și explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului, procedurile de diagnostic și tratament este apreciată de către marea majoritate a aparținătorilor (99%) ca excelentă/bună/satisfăcătoare.
- ▶ De asemenea, în 99% cazuri a fost apreciată pozitiv periodicitatea vizitelor medicilor și asistentelor medicale de către aparținători.

Constatări și concluzii

- ▶ Confidențialitatea, ca drept fundamental al pacientului, în perioada de spitalizare, conform evaluării a fost respectată în 98% cazuri
- ▶ De asemenea, deprinderile practice ale asistenților medicali au fost apreciate ca excelente/bune/satisfăcătoare de marea majoritate a aparținătorilor (98%), la fel ca și receptivitatea asistenților medicali și acordarea asistenței medicale pe timp de noapte (98%)
- ▶ De menționat este atmosfera din colectiv (prietenoasă, favorabilă, spirit de echipă), remarcată în 99 % chestionare supuse evaluării.

Concluzii generale

- ▶ Nivelul de satisfacție al aparținătorilor, pe mai multe aspecte evaluate, inclusiv informația oferită de către personalul medical și explicațiile oferite privind problemele de sănătate ale copilului, procedurile de diagnostic și tratament, atitudinea cadrelor medicale și profesionalismul acestora, precum și condițiile de realizare a actului medical și hoteliere sunt apreciate ca bune și foarte bune
- ▶ Administrația consideră importantă opinia fiecărui aparținător: orice sugestie are valoare, fiind analizate minuțios toate cele menționate de aparținători și elaborate/implementate propuneri de îmbunătățire continuă
- ▶ Doar împreună putem contribui la creșterea nivelului de satisfacție a tuturor aparținătorilor și micilor pacienți.

Vă mulțumim!



Spitalul Clinic Municipal
de Copii nr. 1