

**INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ**  
**Asociația Medicală Teritorială Botanica**

**ANALIZA DATELOR CHESTIONARELOR PRIVIND SATISFAȚIA COLABORATORILOR**  
**ȘI PACIENȚILOR CARE AU BENEFICIAT DE SERVICII MEDICALE**

pentru ședința Consiliului Calității din 29.08.2022

**RAPORTOR: Raisa CĂLIN**

- Am realizat acest studiu fiind preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile instituției noastre medicale și asemenea de importanța cunoașterii intereselor și persistența în îndeplinire a sarcinilor de către angajați, care direct depinde de mediul de lucru.
- Gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul cunoștințelor și tehnologiei medicale reprezintă calitatea serviciilor de sănătate prestate și nivelul satisfacției pacientului .
- Un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la instituția medicală.

## OBIECTIVE

- A aduna cât mai multă informație care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă a gradului de satisfacție a pacienților noștri și colaboratorilor.
- Atingerea de către personalul instituției a unui răspuns complet la nevoile pacienților, adaptarea și anticiparea așteptărilor pacienților și personalului medical.
- Îmbunătățirea constantă a relației cu proprii angajați, ridicarea acesteia la un nivel satisfăcător.
  
- Chestionarele au fost colectate în perioada 01.08 – 04.08.2022 din fiecare subdiviziune a IMSP AMT Botanica
- S-a respectat metodologia de colectare și s-a asigurat anonimatul respondentilor
- Eșantion: I) Pacienți chestionați – 146 pers.; II) Colaboratori – 165 pers.

## REZULTATELE SONDAJULUI

### nivelului de satisfacție a pacientului

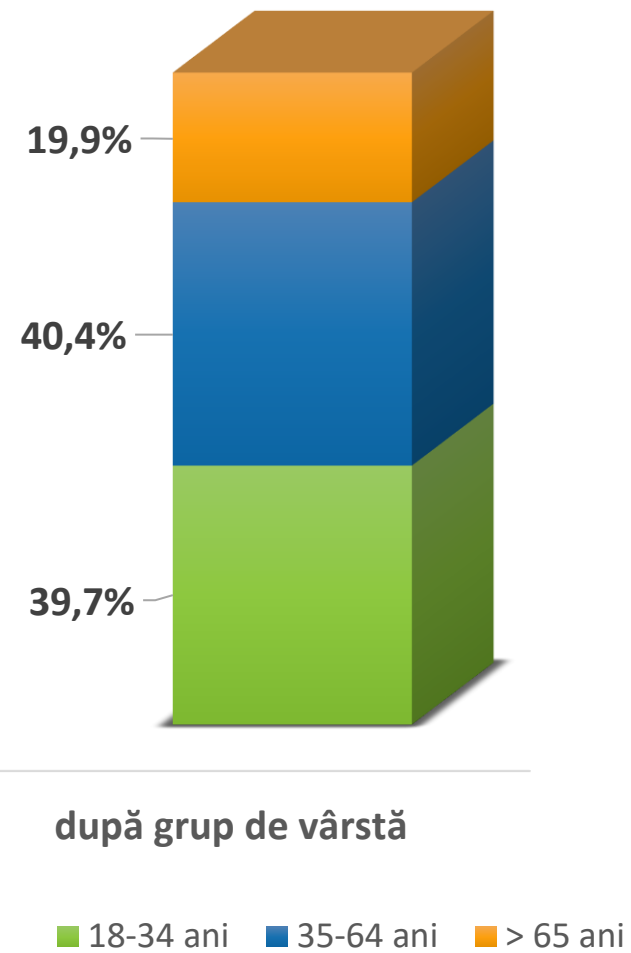
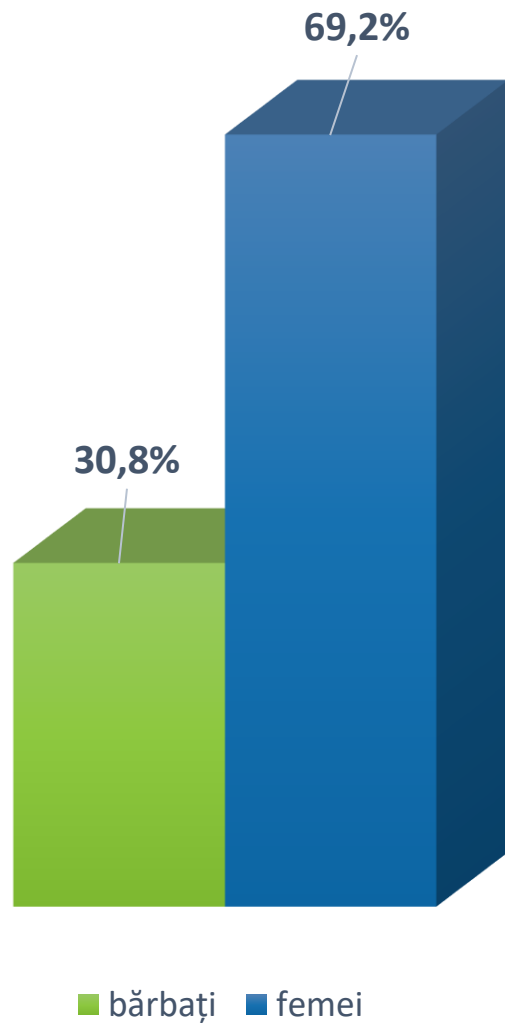
\*Chestionarul de satisfacție al pacienților cuprinde 24 întrebări și este format din două părți:

- prima parte cuprinde itemi cu alegeri multiple la care pacienții trebuie să selecteze răspunsul care se potrivește opțiunii lor,

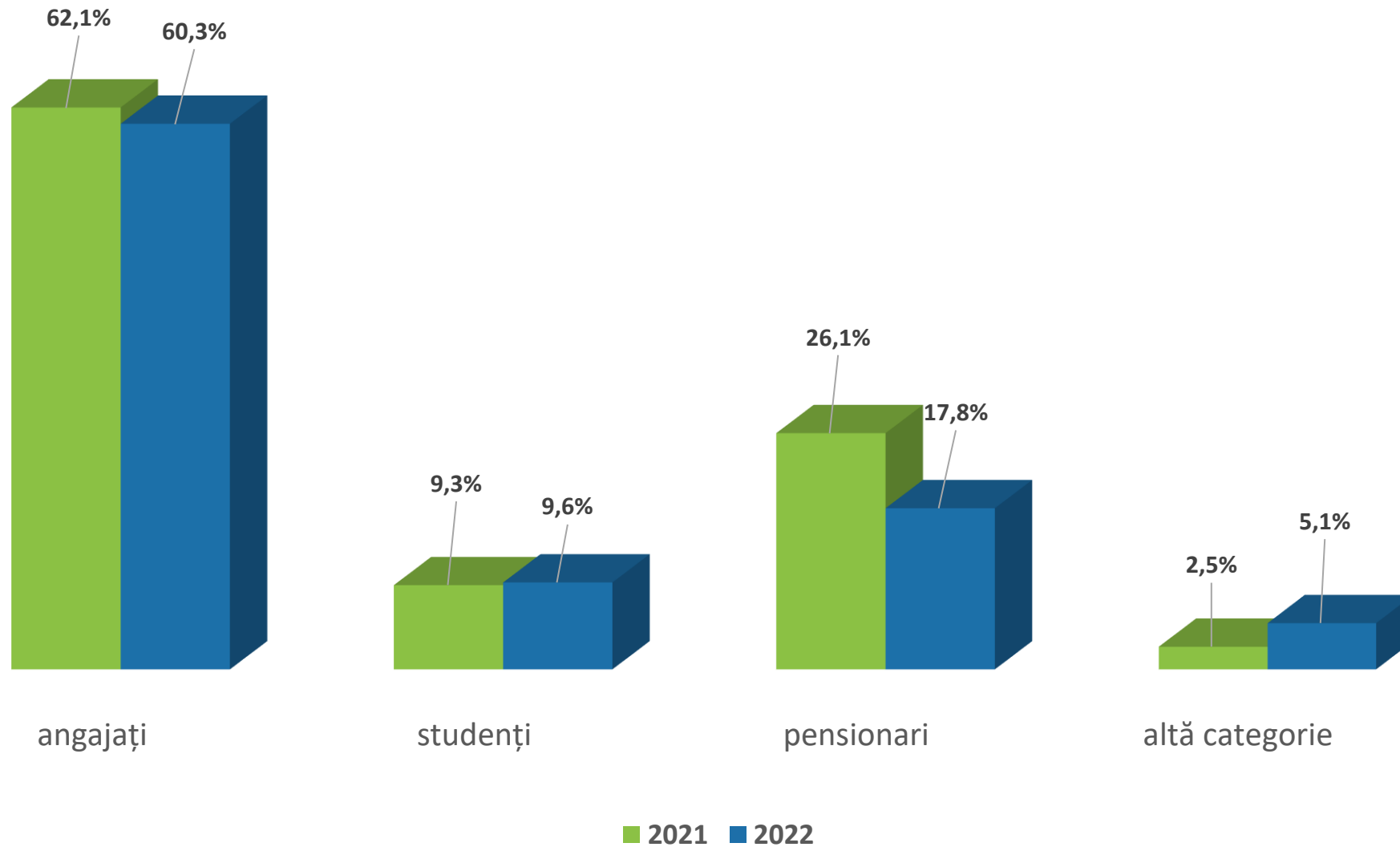
- a doua parte a chestionarului solicită notificarea atitudinii personalului medical, calitatea deservirii după sistemul de 5 puncte și solicitare de sugestii.

- din totalul de **146** chestionare de satisfacție pacienți s-au colectat câte **49** din CMF nr. 1 și CMF nr. 3 , din CMF nr. 2 - **48** chestionare.

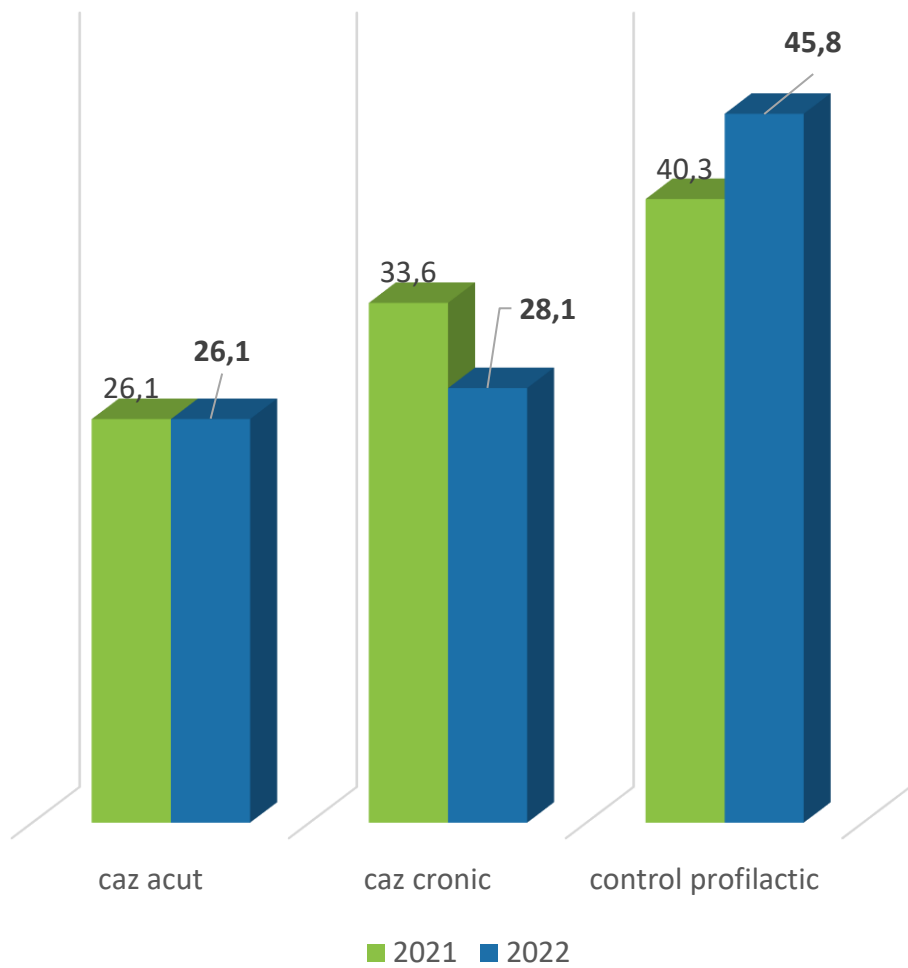
# Date socio-demografice



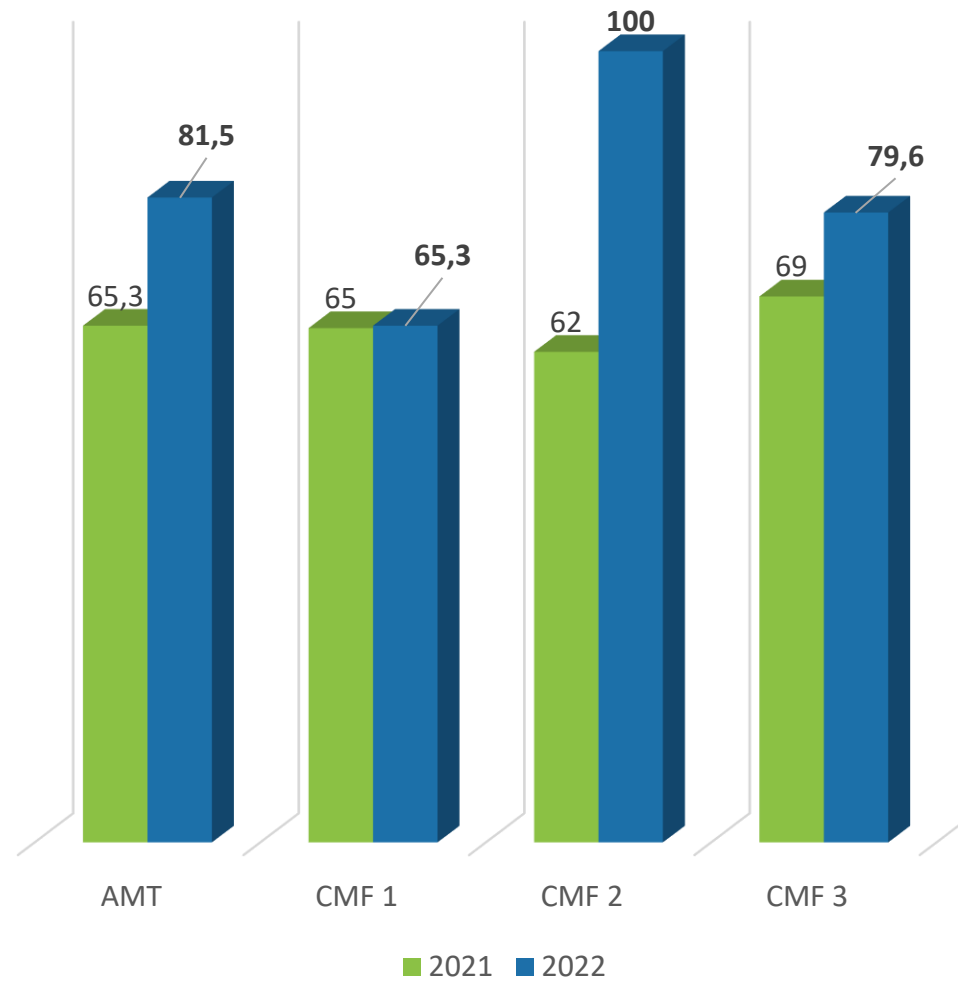
## După categoria ocupației



### motivul adresării



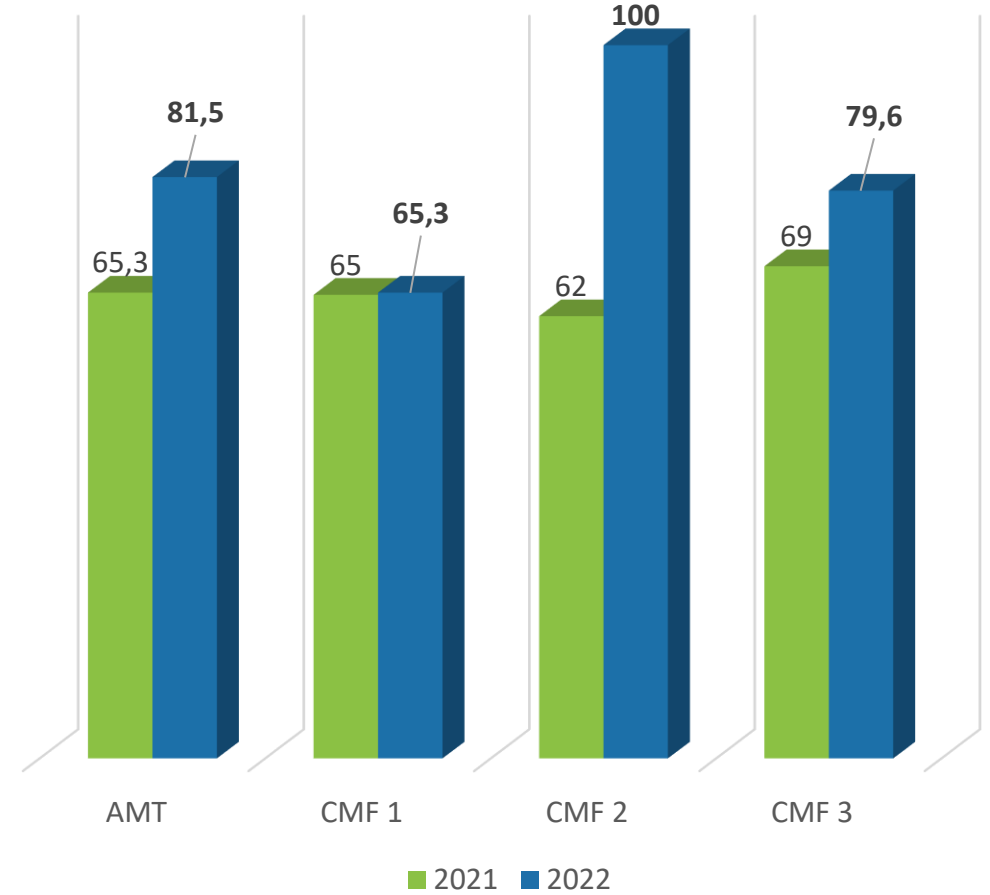
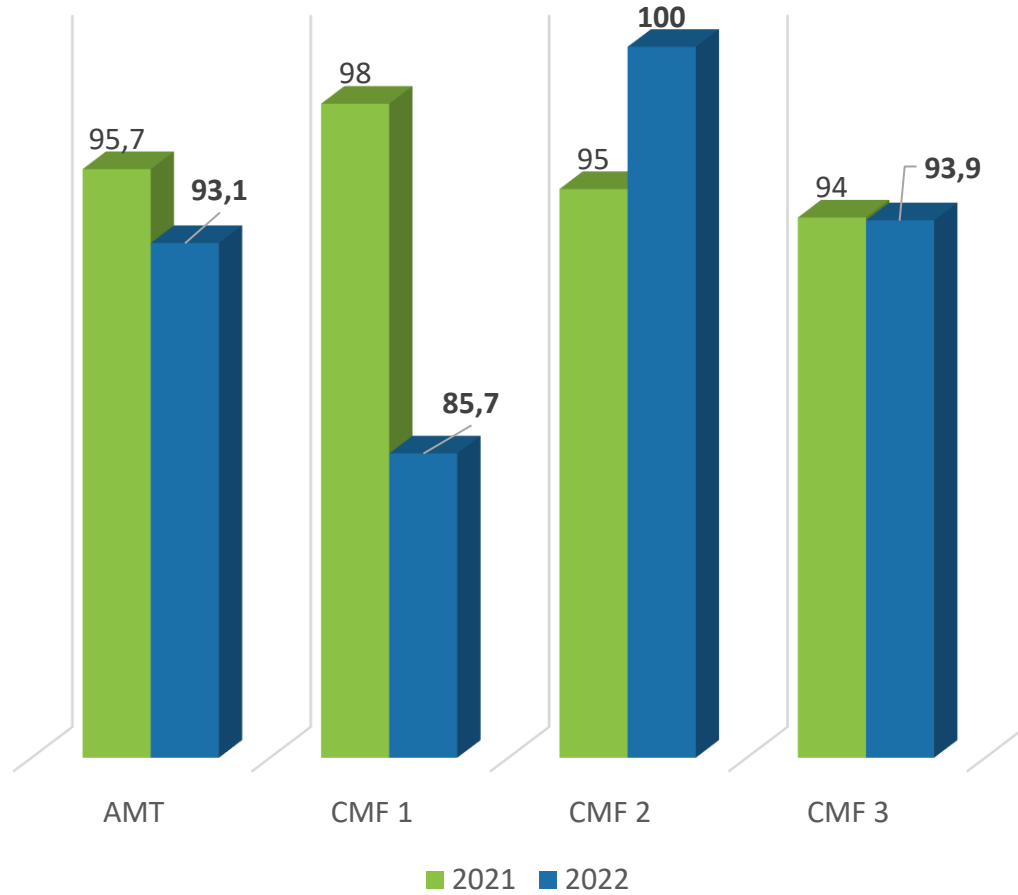
### din ei programați



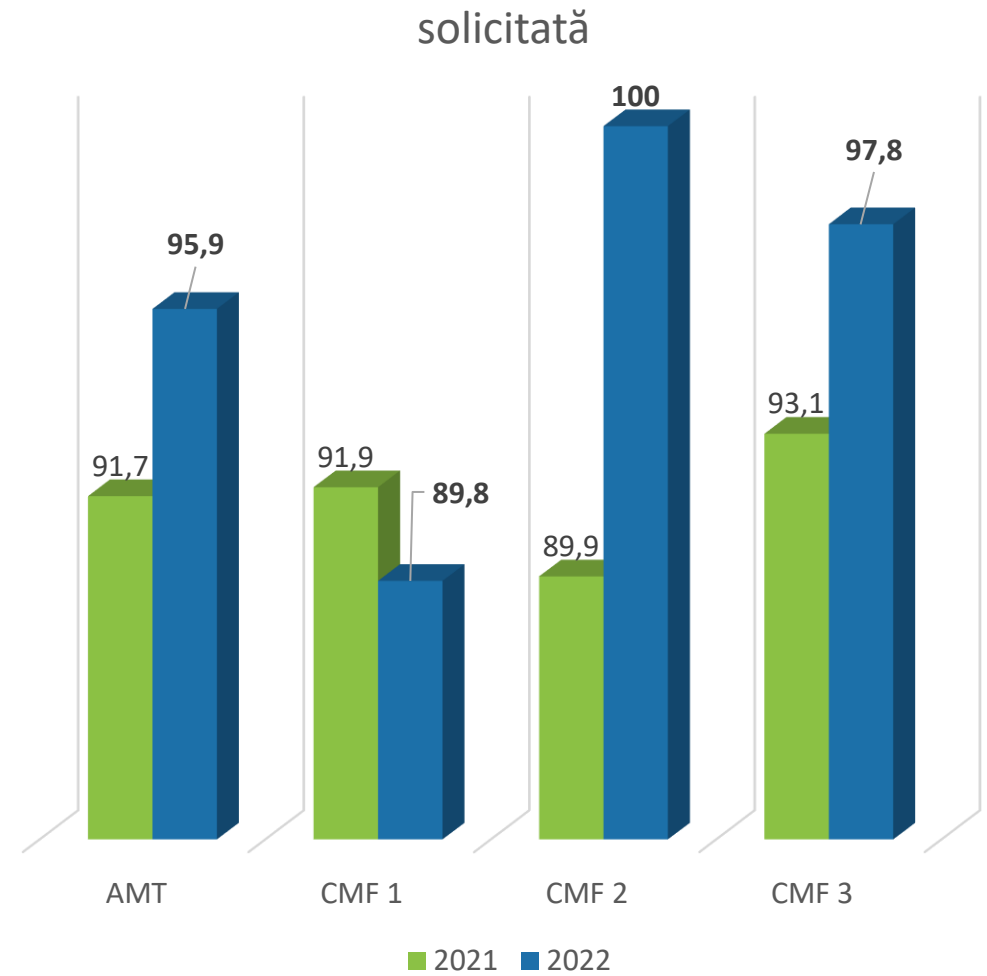
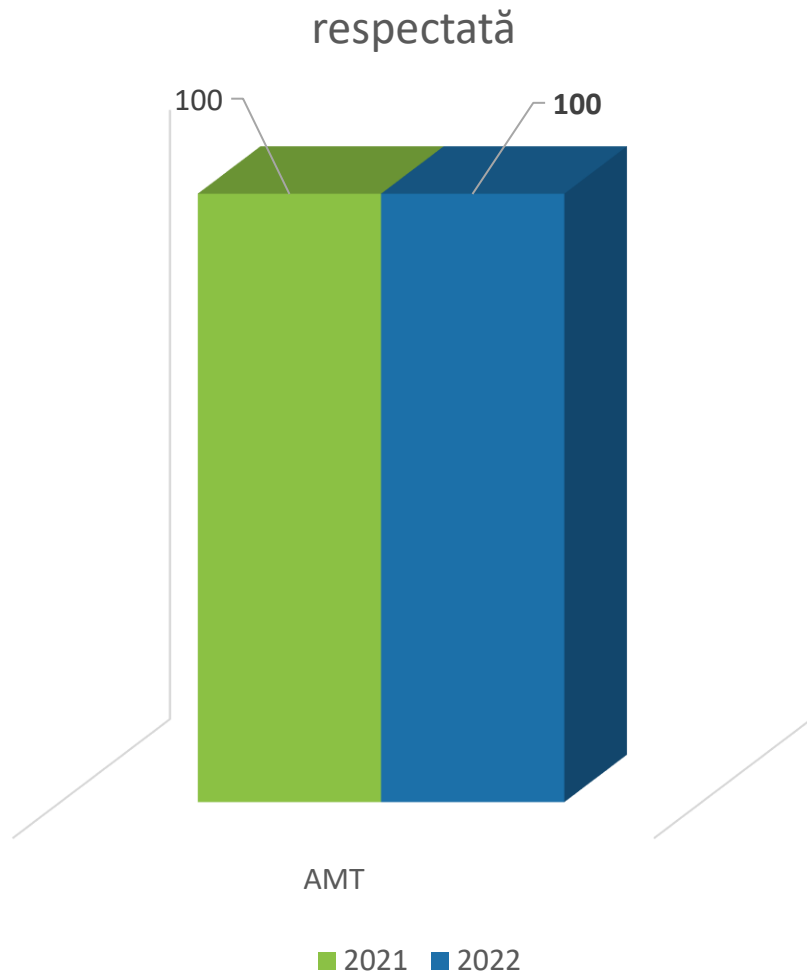
# Drepturile și obligațiunile pacientului

Informații

au fost respectate

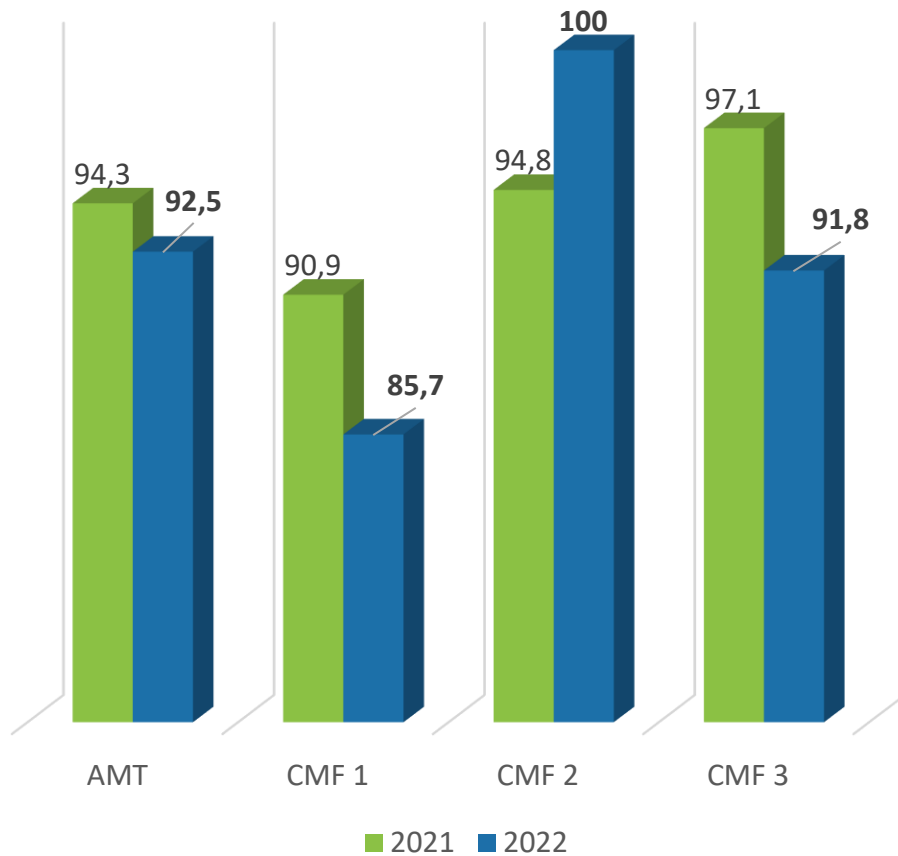


# Confidențialitatea pacientului

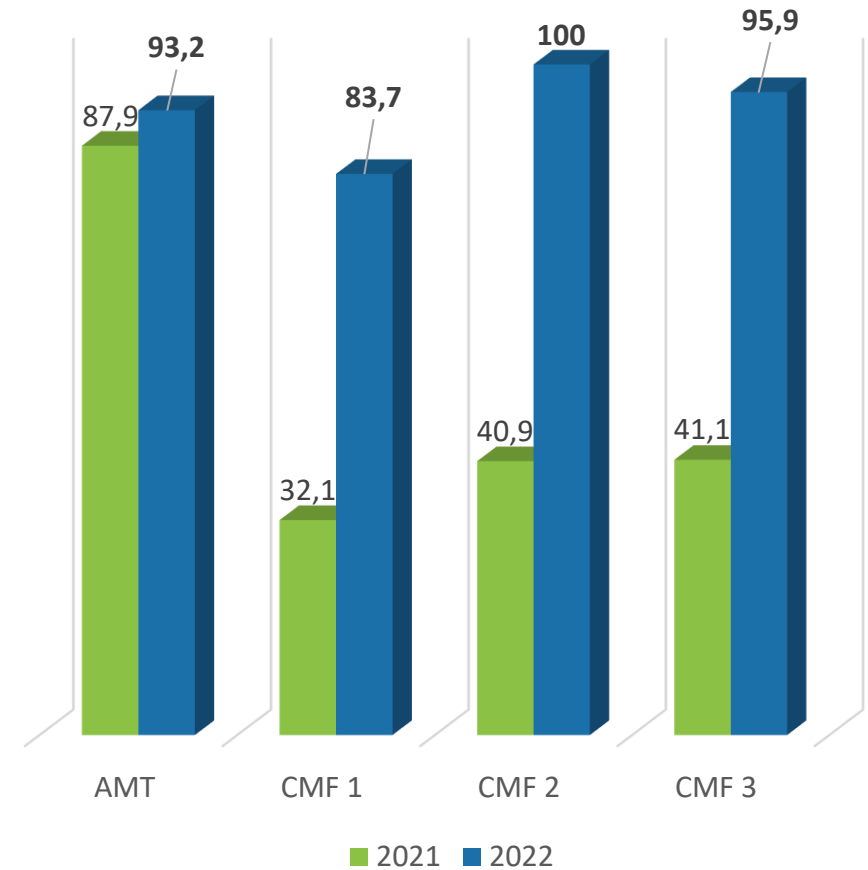


# Serviciile medicale – gratuite și contra plată

PA cunosc drepturile la servicii gratuite

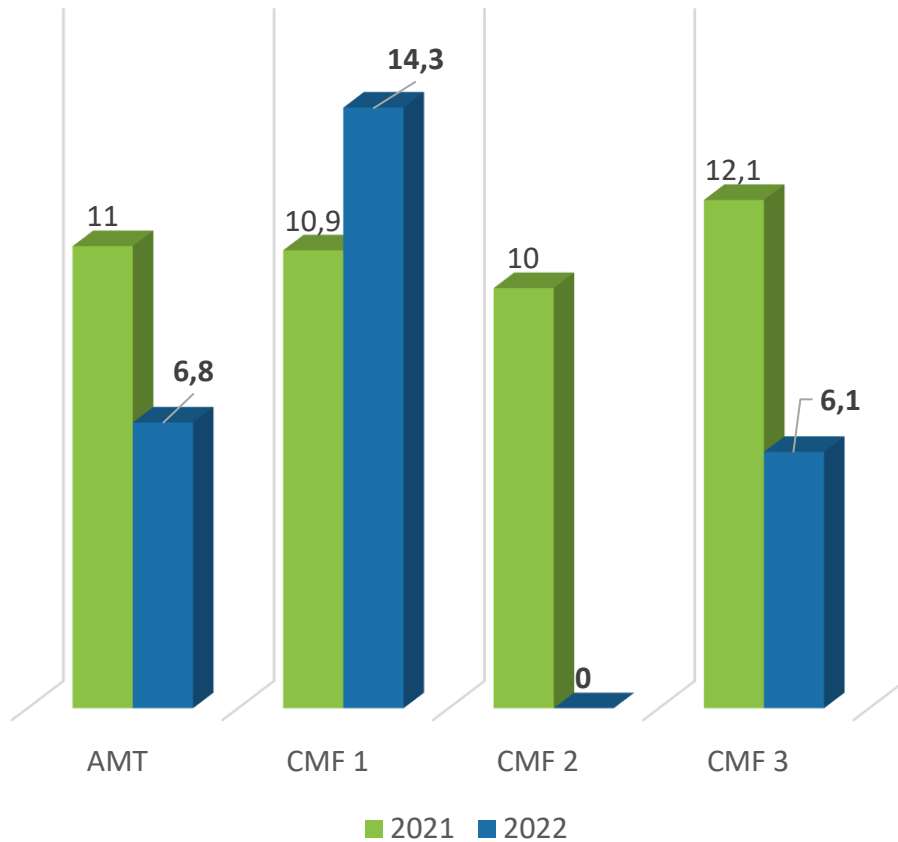


plasarea listei tarifulor la loc vizibil

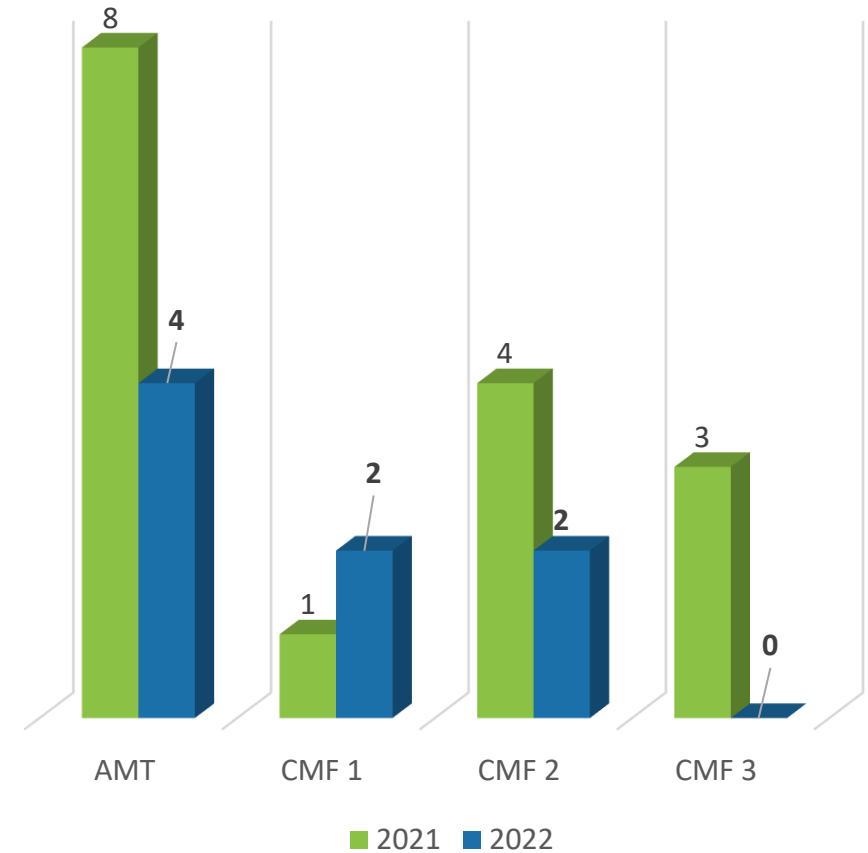


# Servicii medicale prestate contra plată

achitate și eliberat bon de plată



plăți neoficiale (pers.)

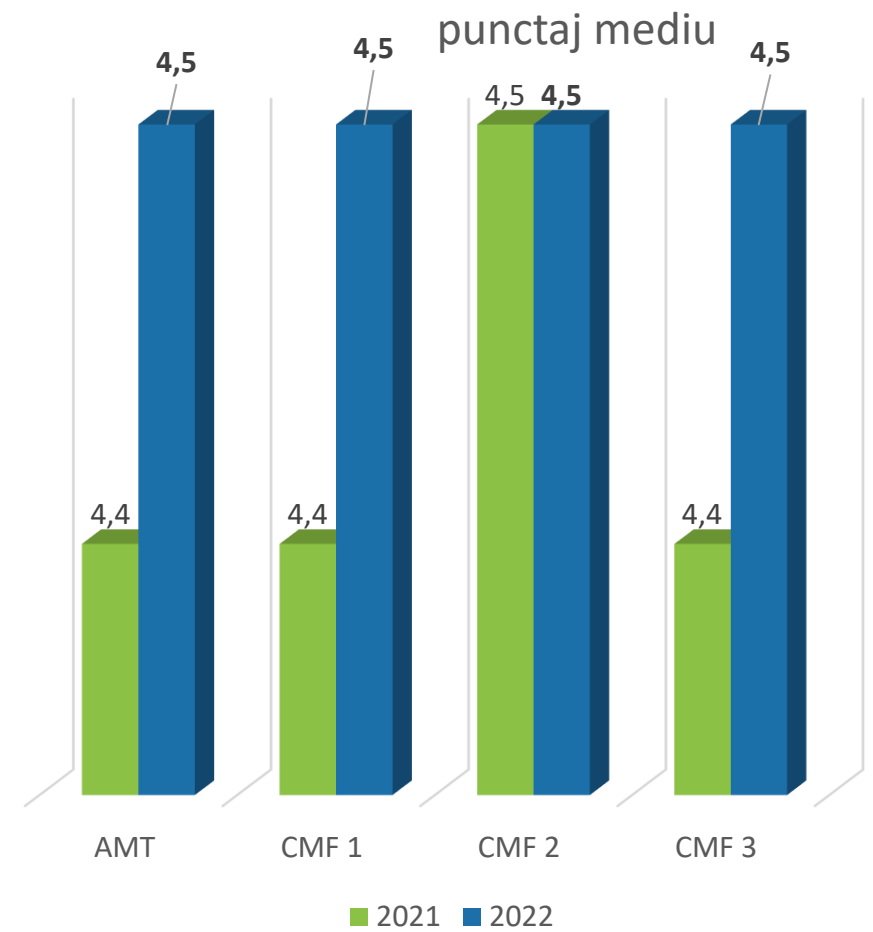
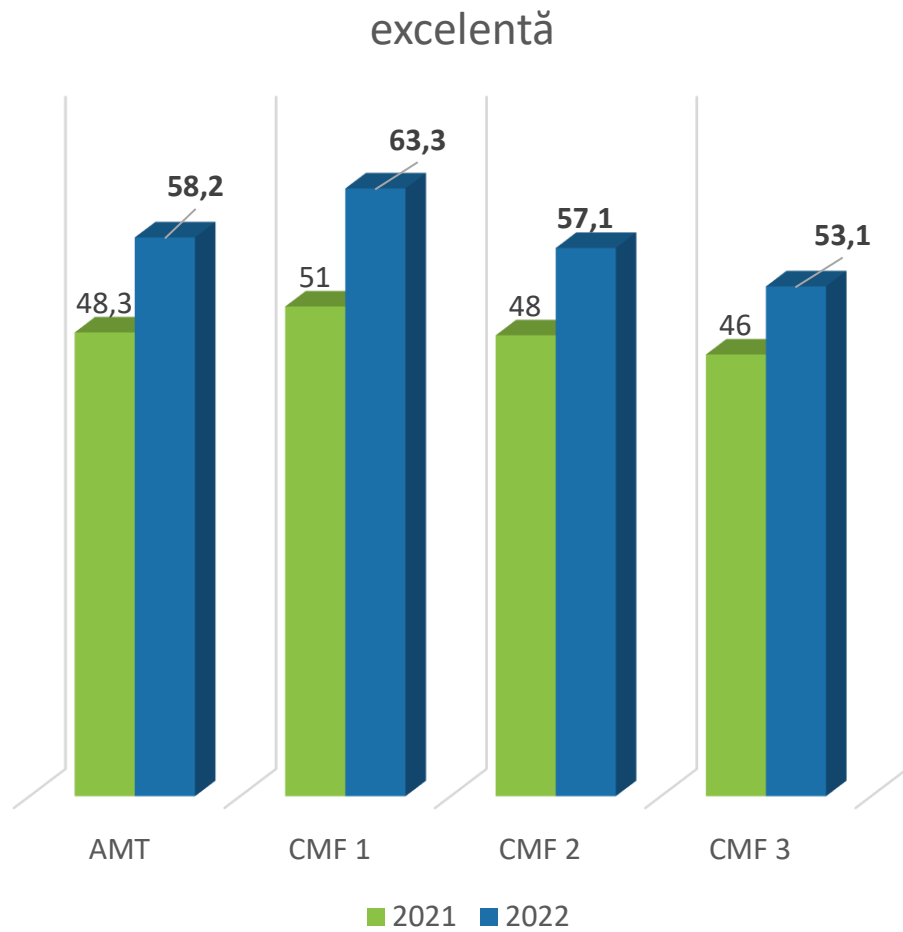


*calitatea comunicării, amabilitatea si disponibilitatea  
personalului medical*

*aprecierea efectuată după sistemul de 5 puncte*

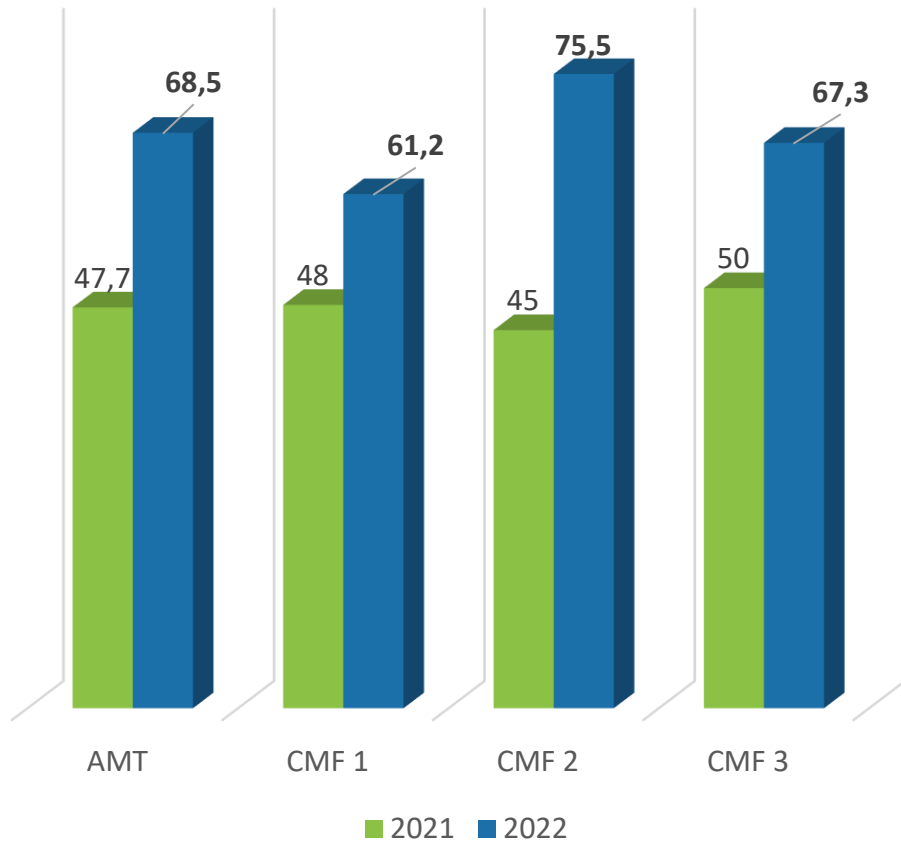
*5– excelent; 4– bine; 3– acceptabil; 2– neacceptabil; 1– foarte rău*

# Atitudinea medicilor specialiști vs pacient

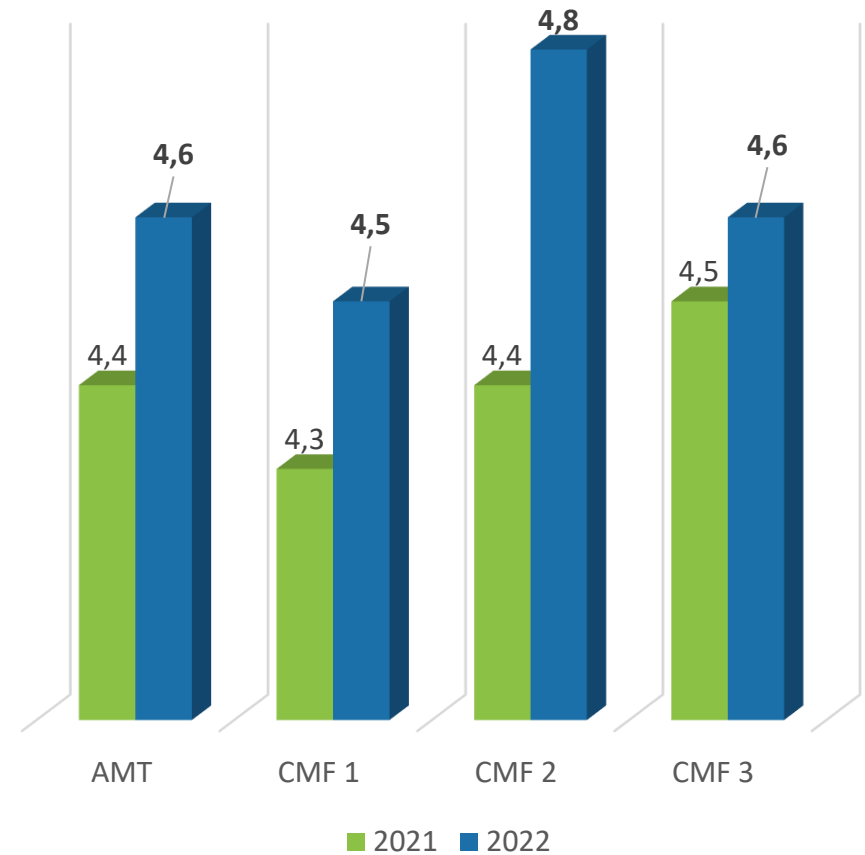


# Atitudinea medicilor de familie vs pacient

excelentă

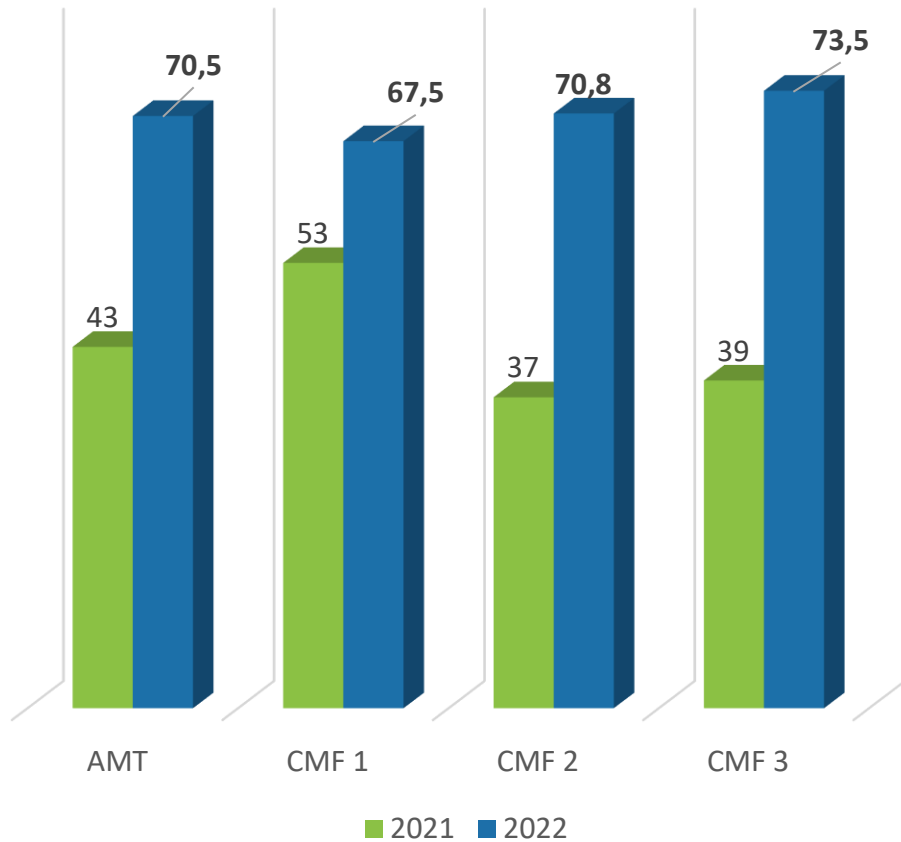


punctaj mediu

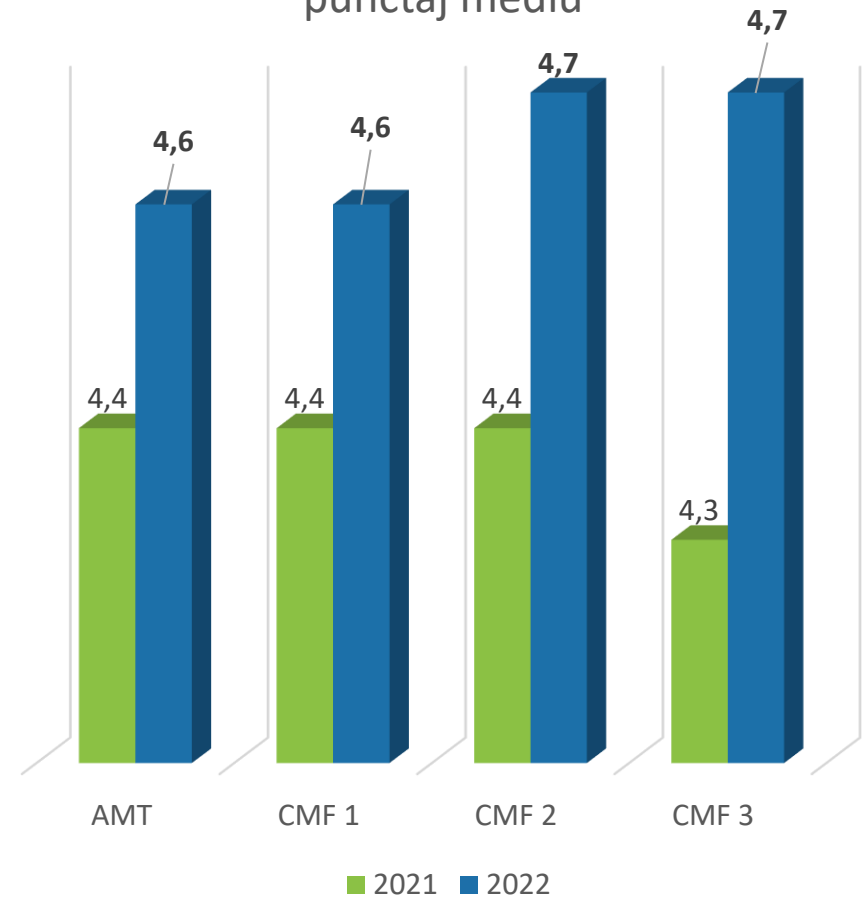


# Atitudinea asistentelor medicale de familie vs pacient

excelentă

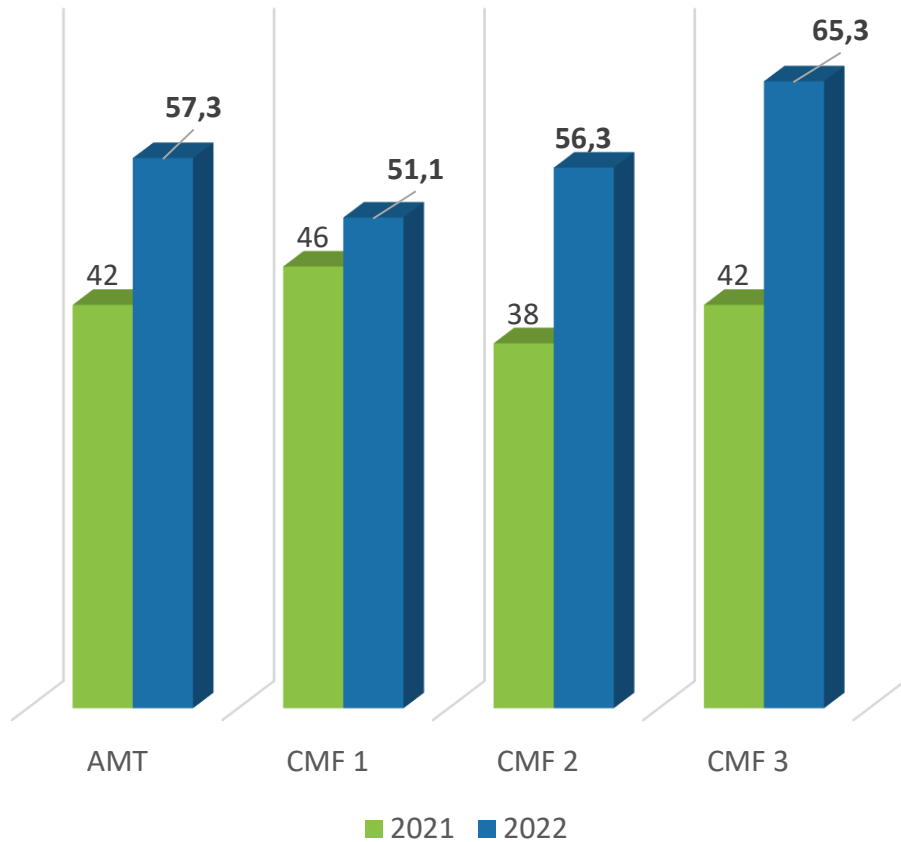


punctaj mediu

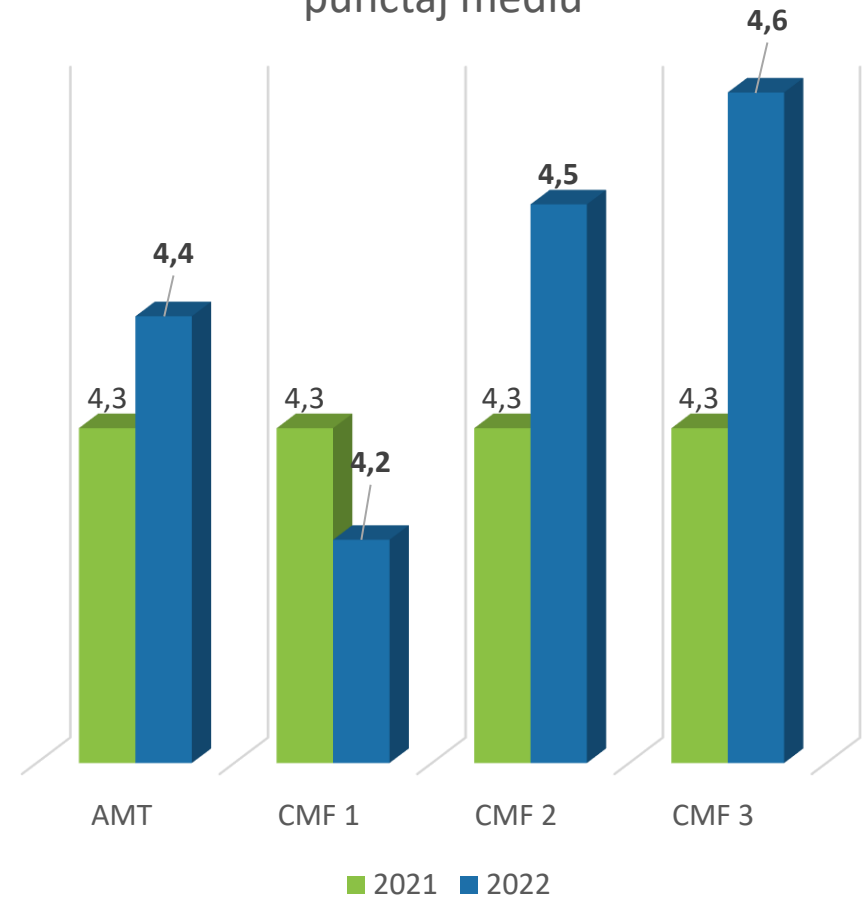


# Atitudinea registratorilor medicali vs pacient

excelentă

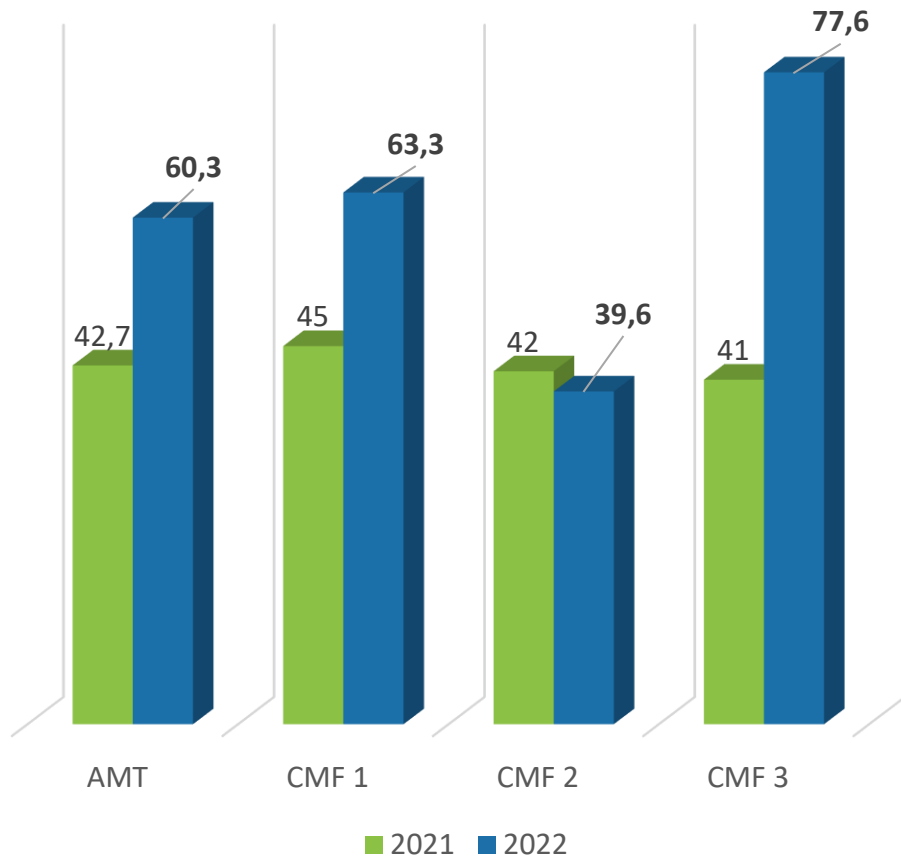


punctaj mediu

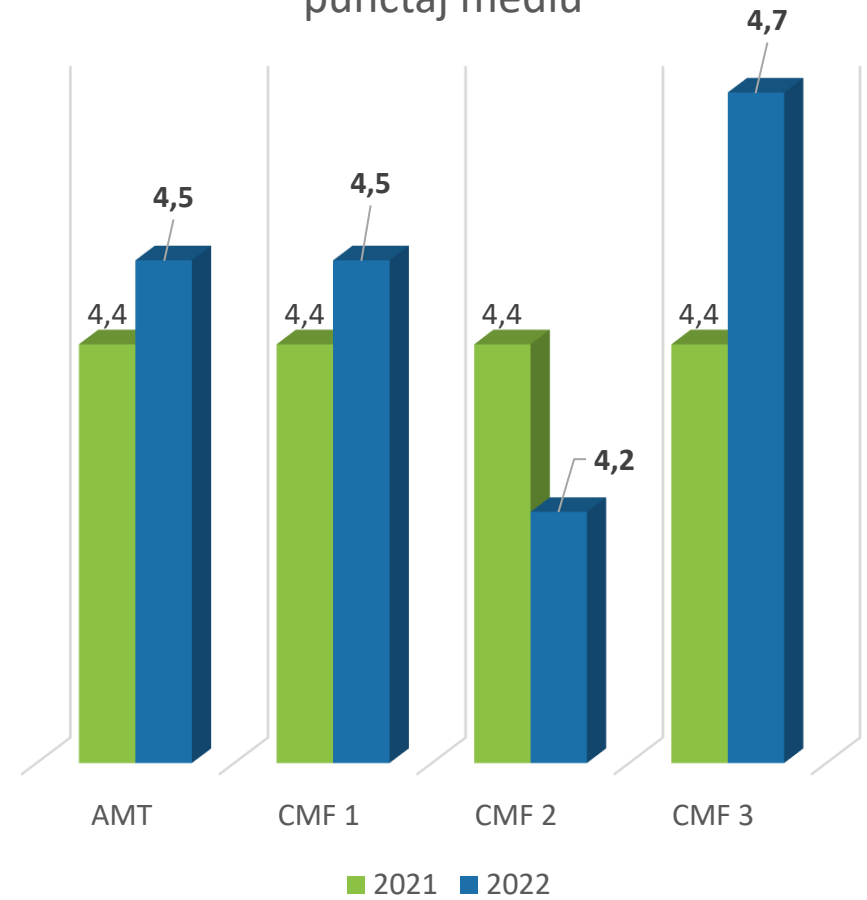


# Atitudinea personalului paraclinic vs pacient

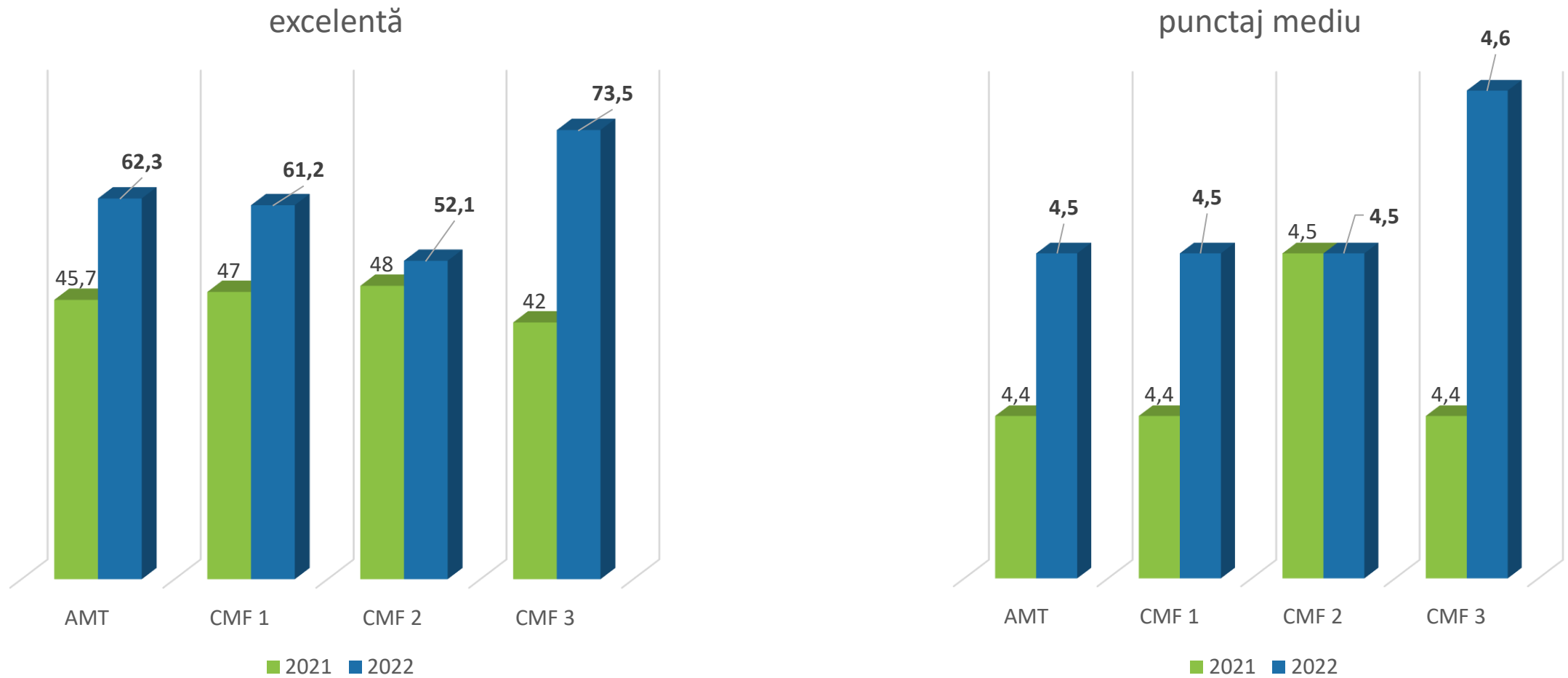
excelentă



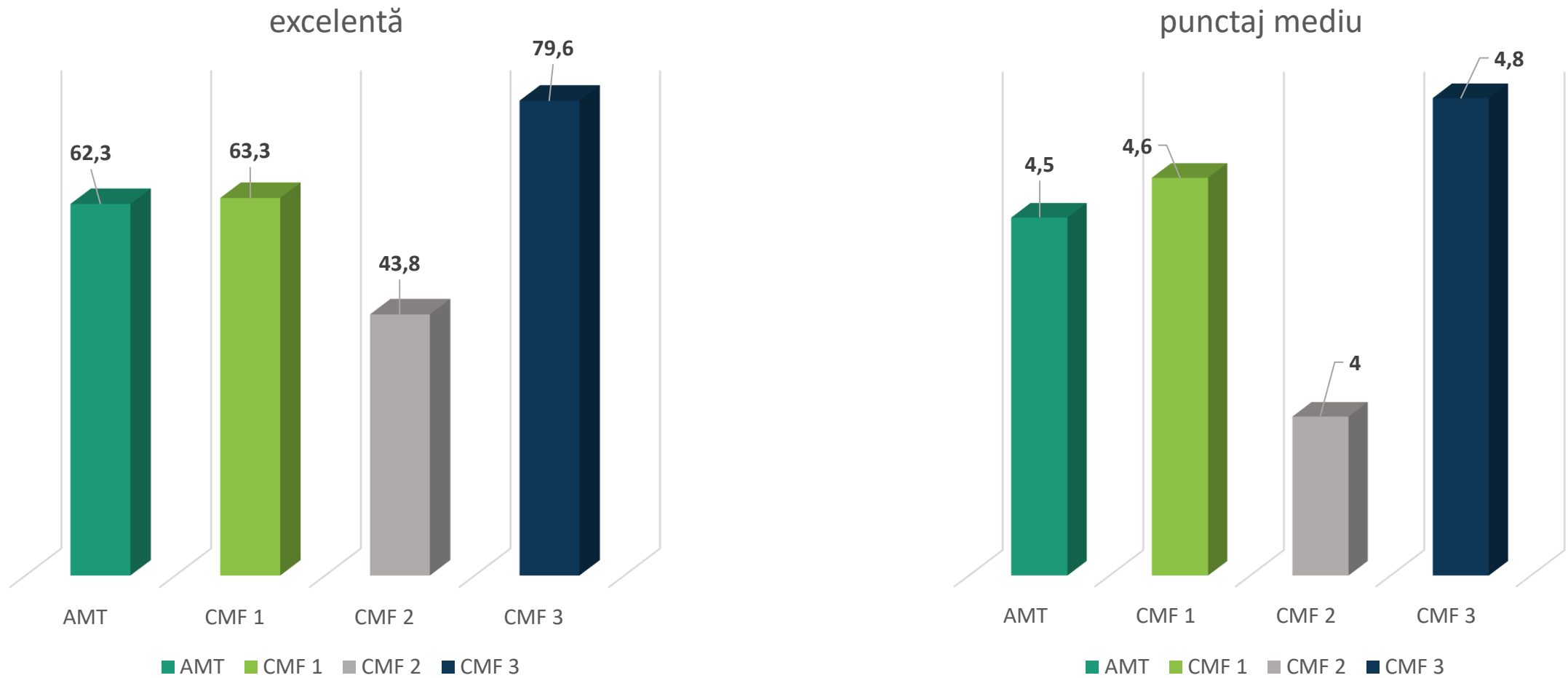
punctaj mediu



# Comportamentul și gradul de empatie a lucrătorilor medicali vs pacient

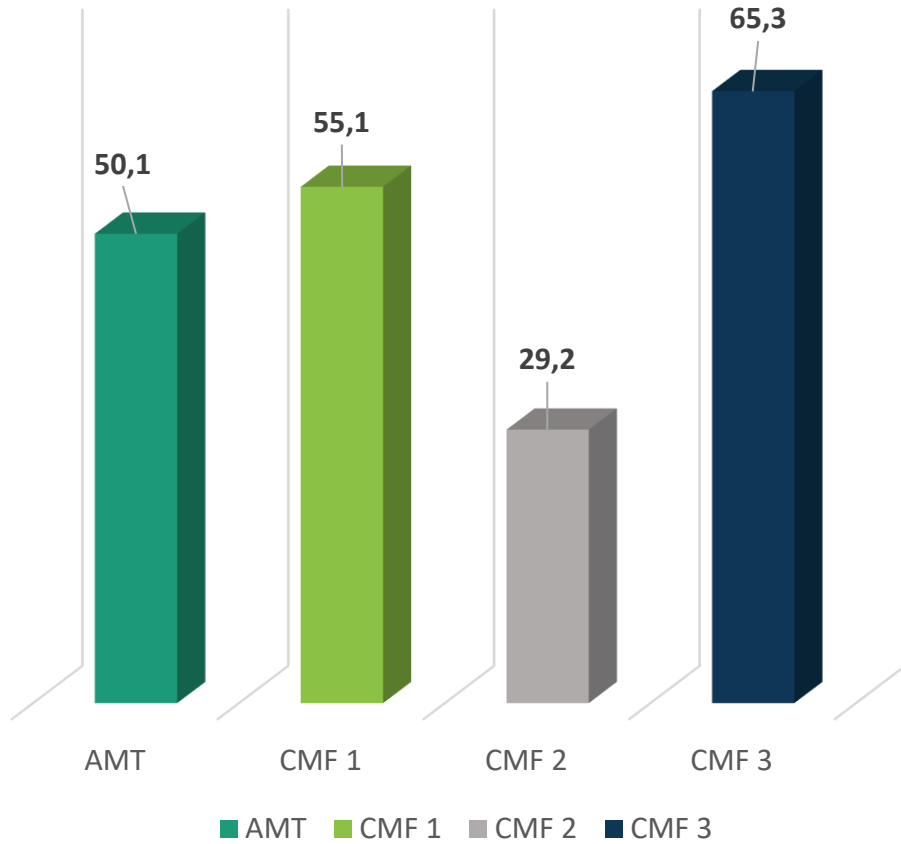


# Comoditatea amplasării Centrului medicilor de familie și Serviciului Consultativ

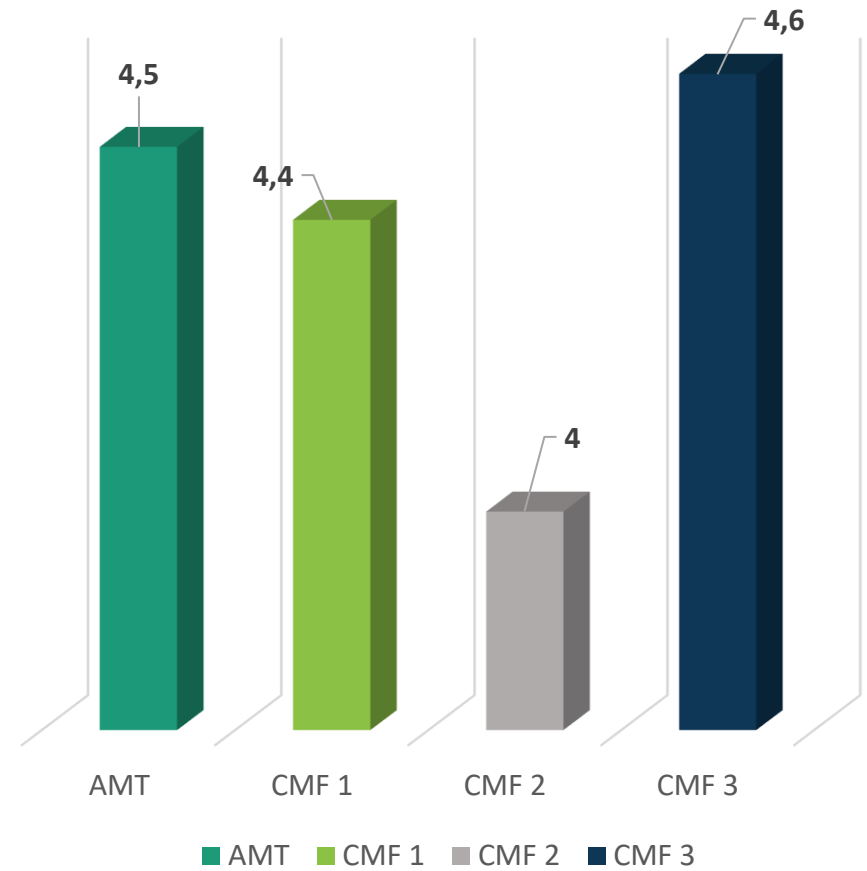


# Aspectul clădirii și încăperilor

excelentă

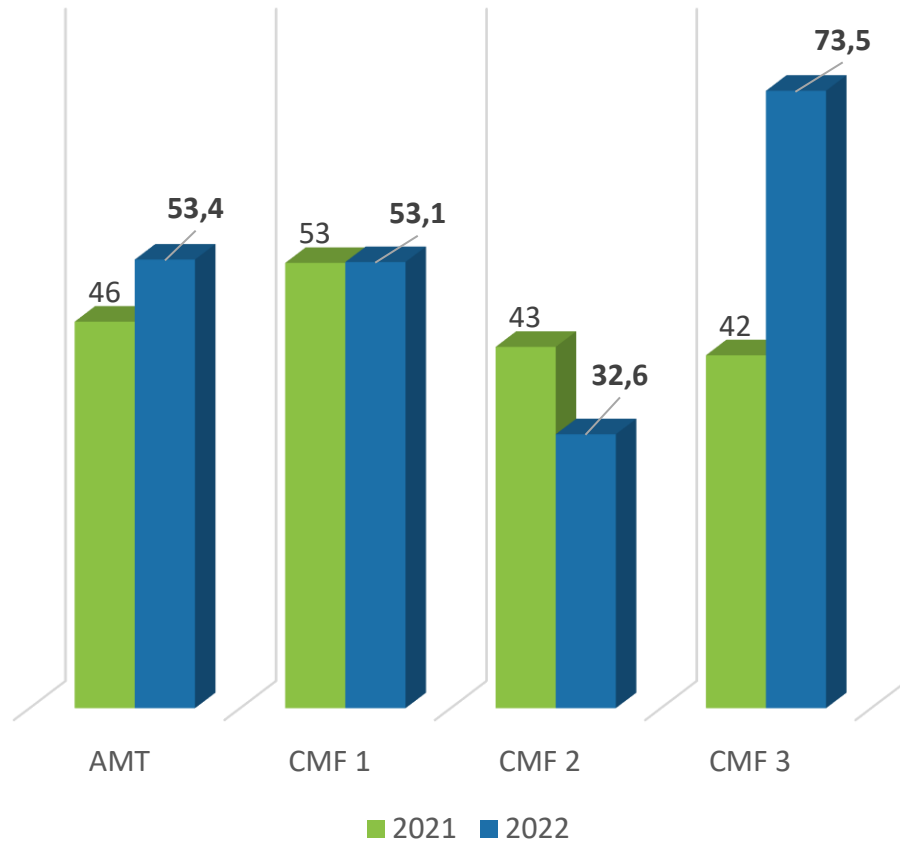


punctaj mediu

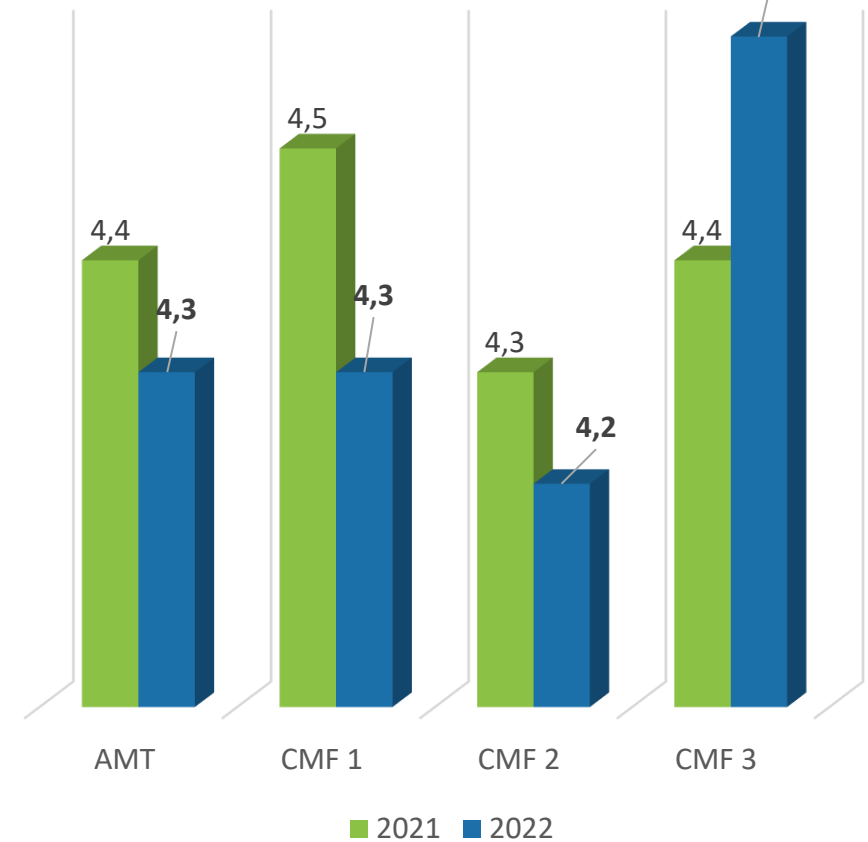


# Curățenia în încăperi, inclusiv spațiile sanitare

excelentă

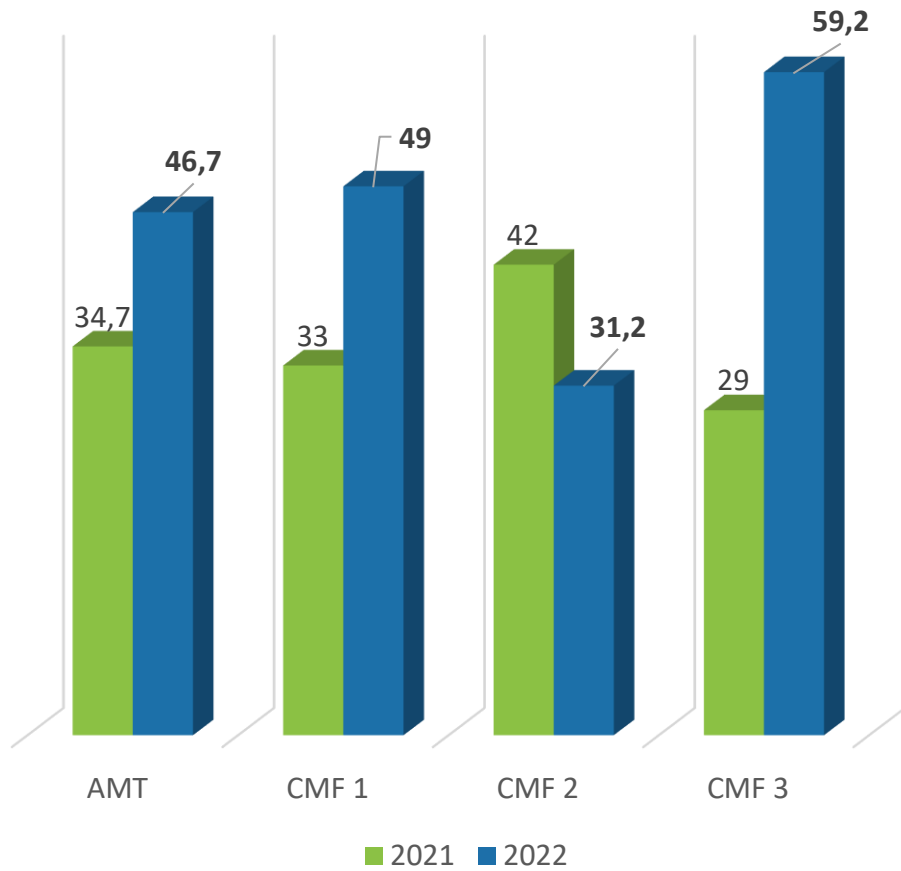


punctaj mediu

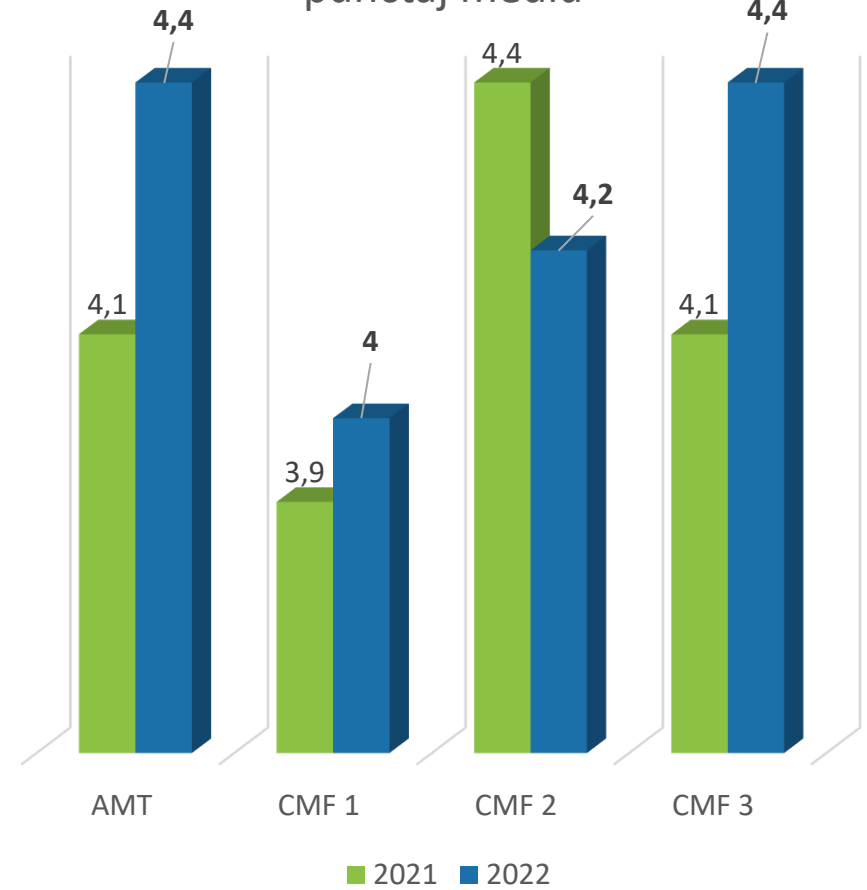


# Asigurarea blocurilor sanitare cu săpun lichid, uscătoare

excelentă

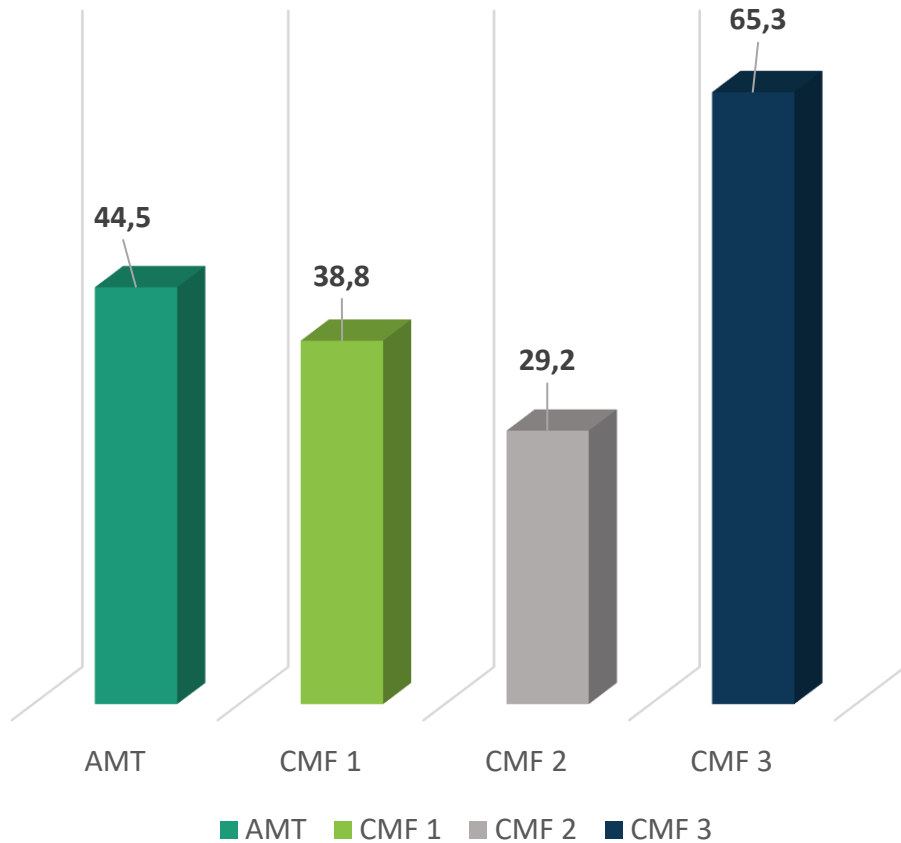


punctaj mediu

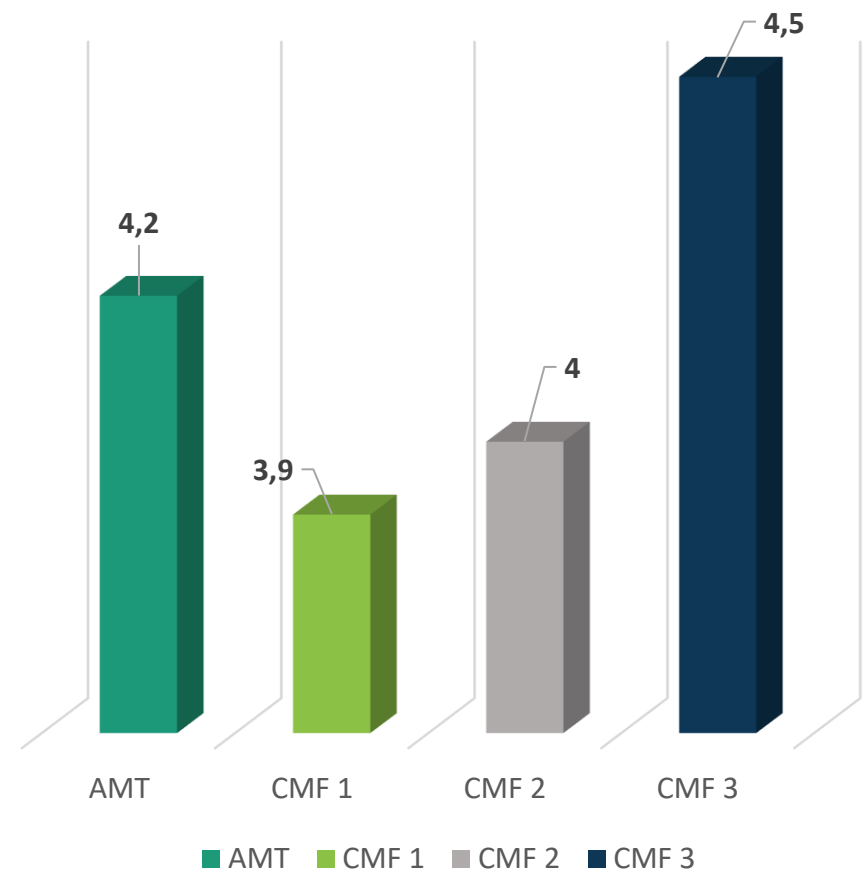


# Accesul la numerele de telefon pentru a apela institutia si/sau eventual medicul, pentru programare sau sfaturi curente

excelentă

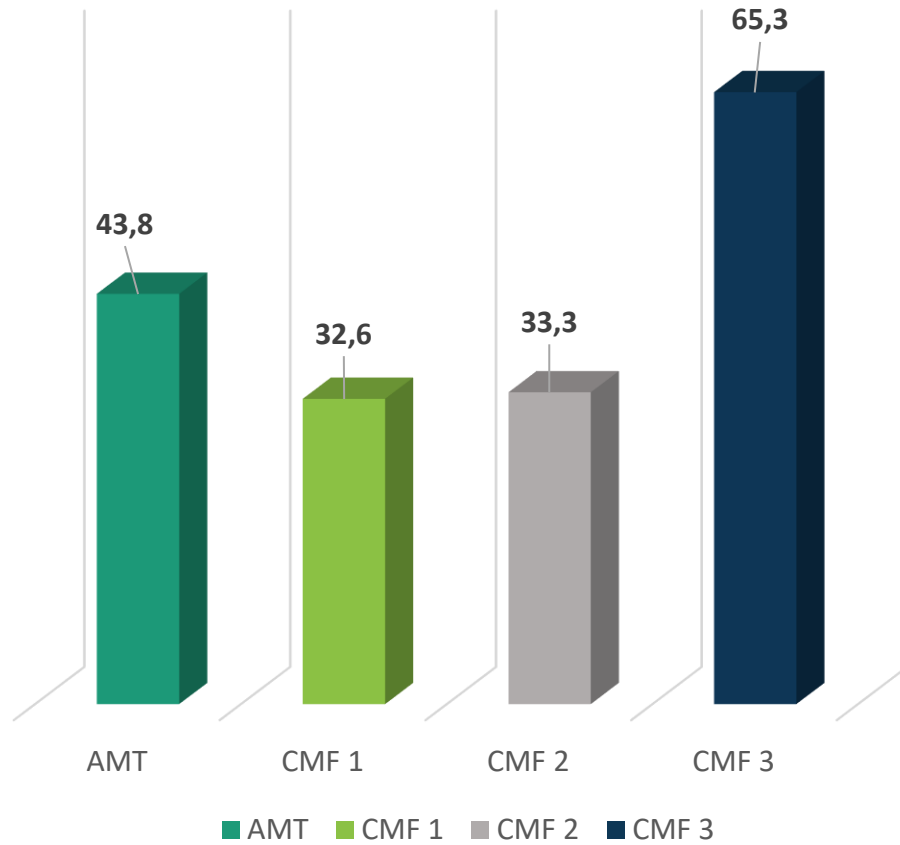


punctaj mediu

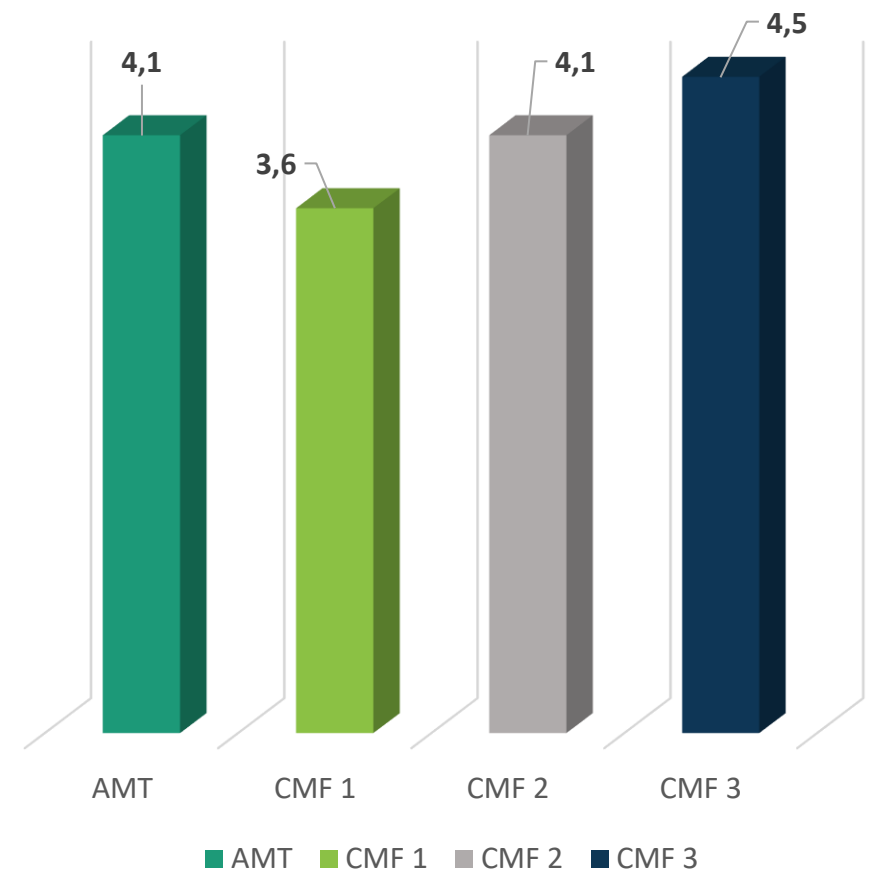


# Răspunsul prompt la telefon

excelentă

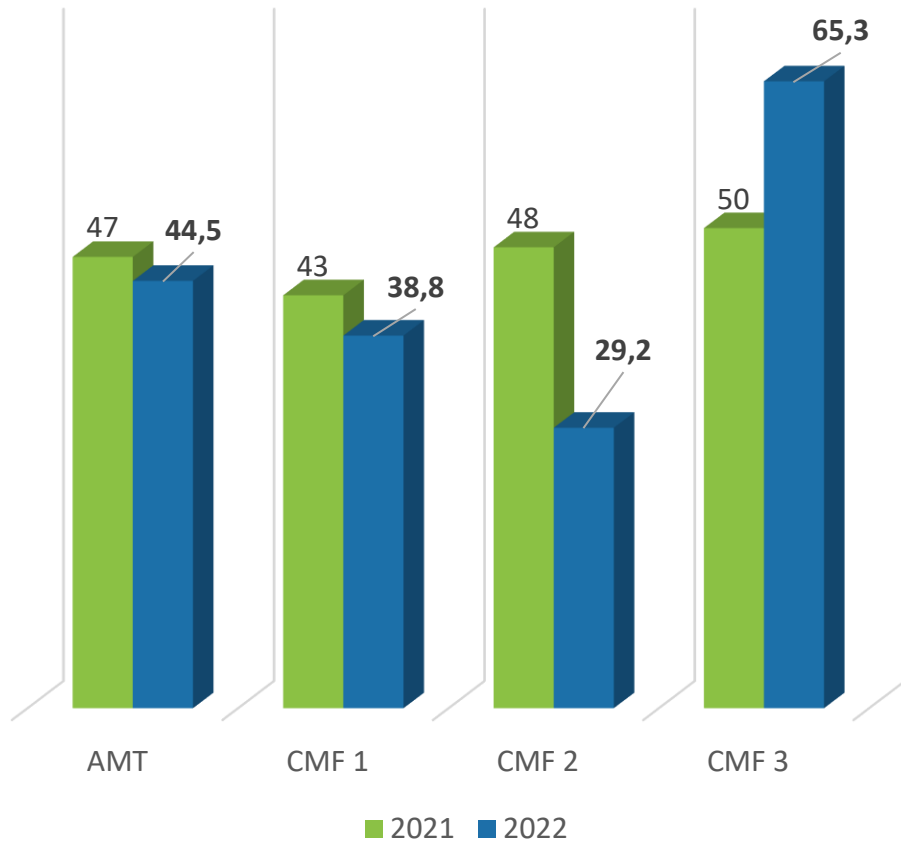


punctaj mediu

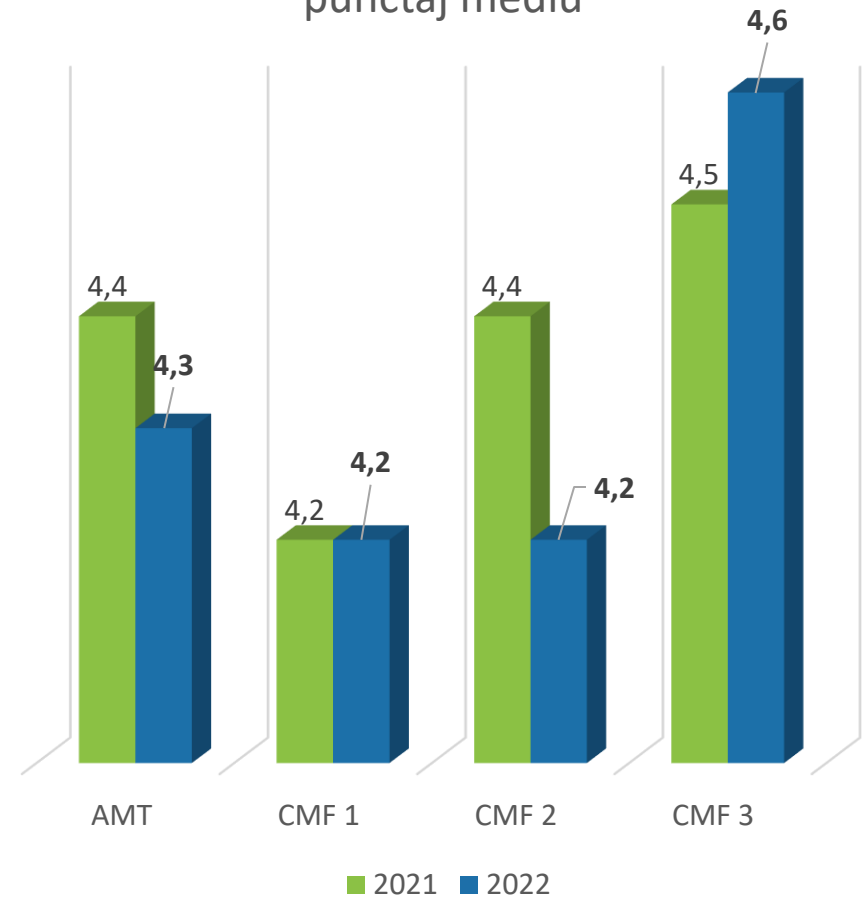


# Satisfacția generală pe parcursul vizitei

excelentă



punctaj mediu



## REZULTATELE SONDAJULUI opinieii lucrătorilor medicali din instituție

\*Chestionarul privind gradul de satisfacție a angajaților conține **19** întrebări.

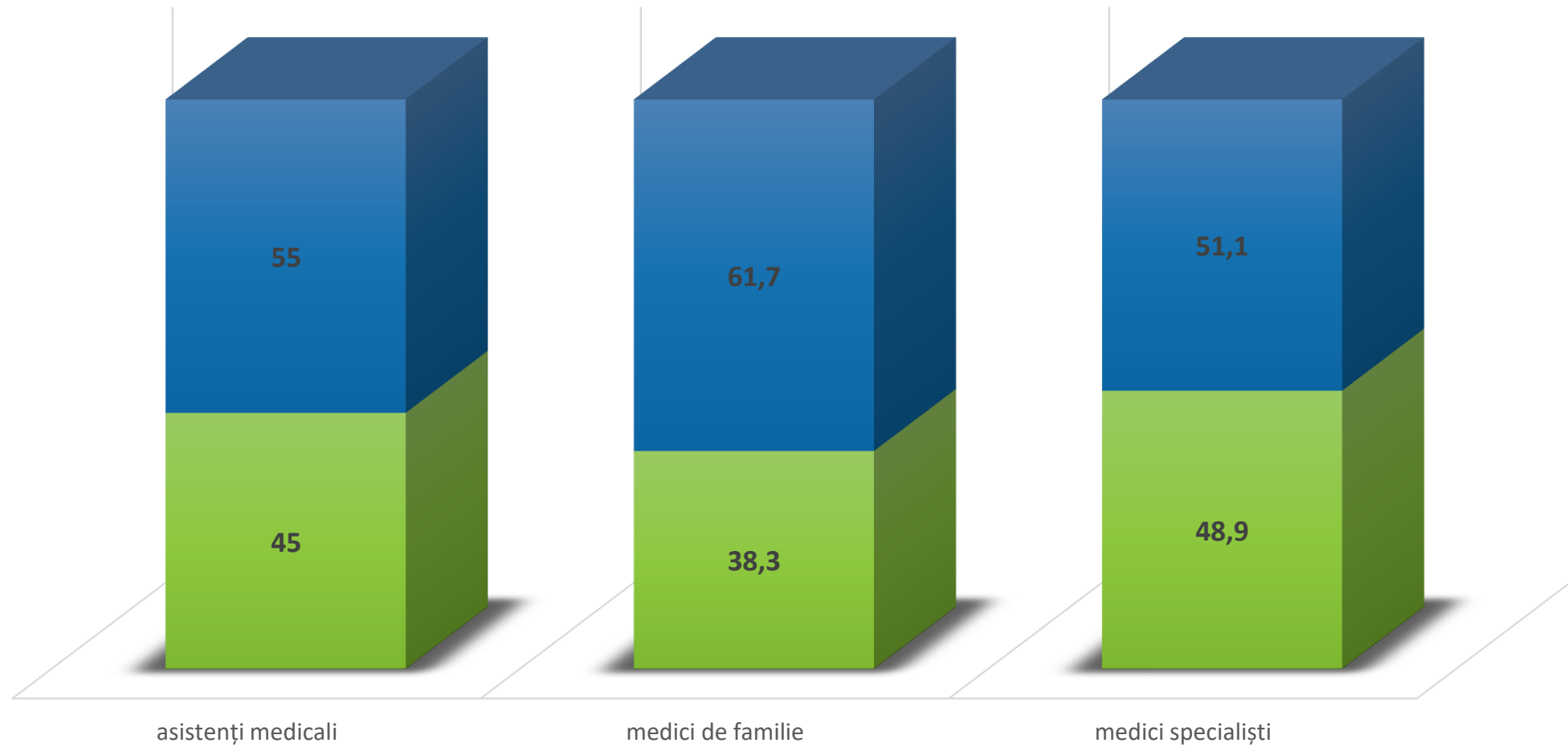
\*Chestionare per total **165**, colectate din fiecare subdiviziune după cum urmează:

- chestionare de satisfacție a asistenților medicali colectate **60**, din fiecare CMF câte **20**;
- chestionare de satisfacție a medicilor de familie colectate **60**, din fiecare CMF câte **20**;
- chestionare de satisfacție a medicilor specialiști colectate **45**, din CCD – 19; CMF nr. 1 – **11**; din CMF nr. 2 – **7** și CMF nr. 3 – **8** chestionare.

# Date generale

după grup de vârstă

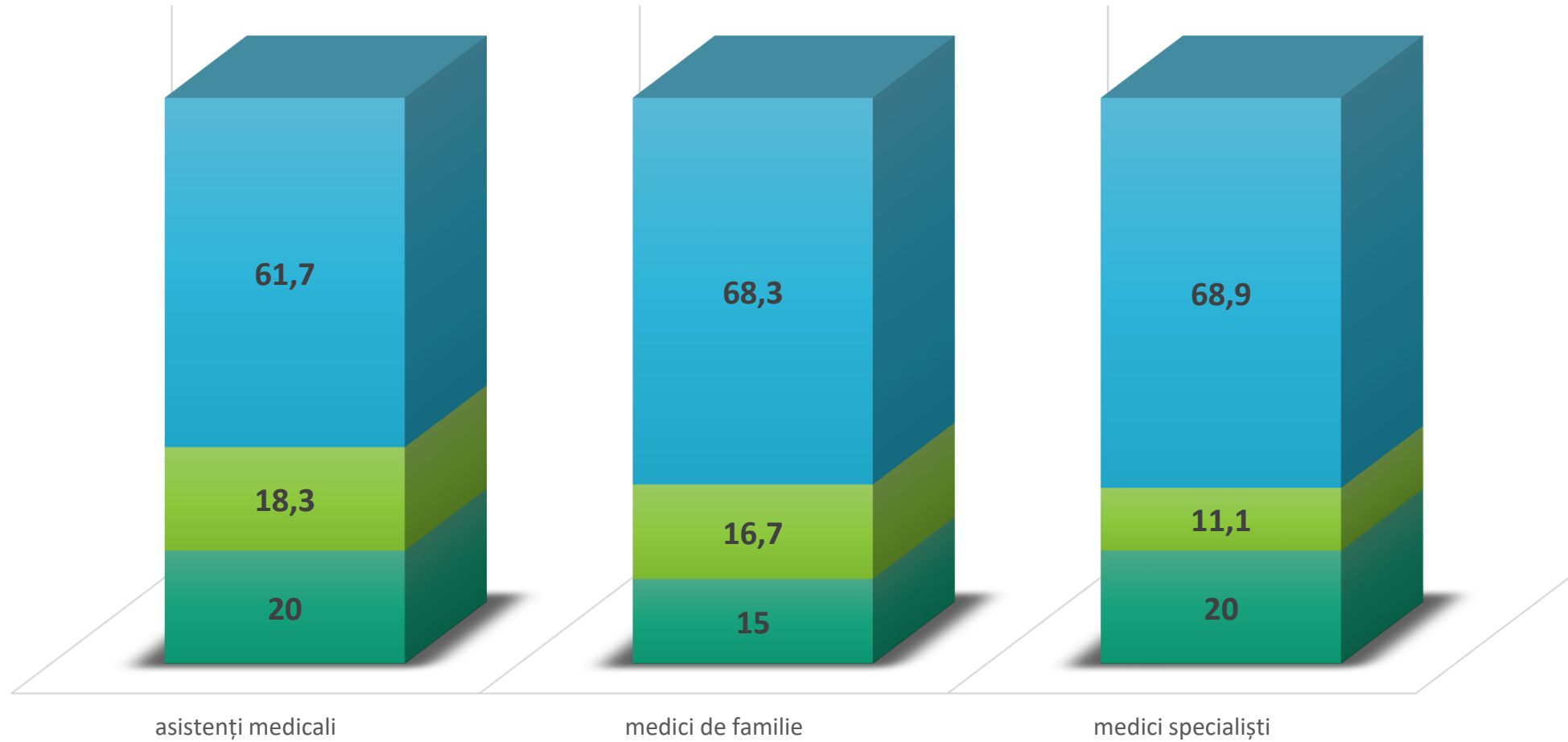
■ < 50 ani ■ > 50 ani



# Date generale

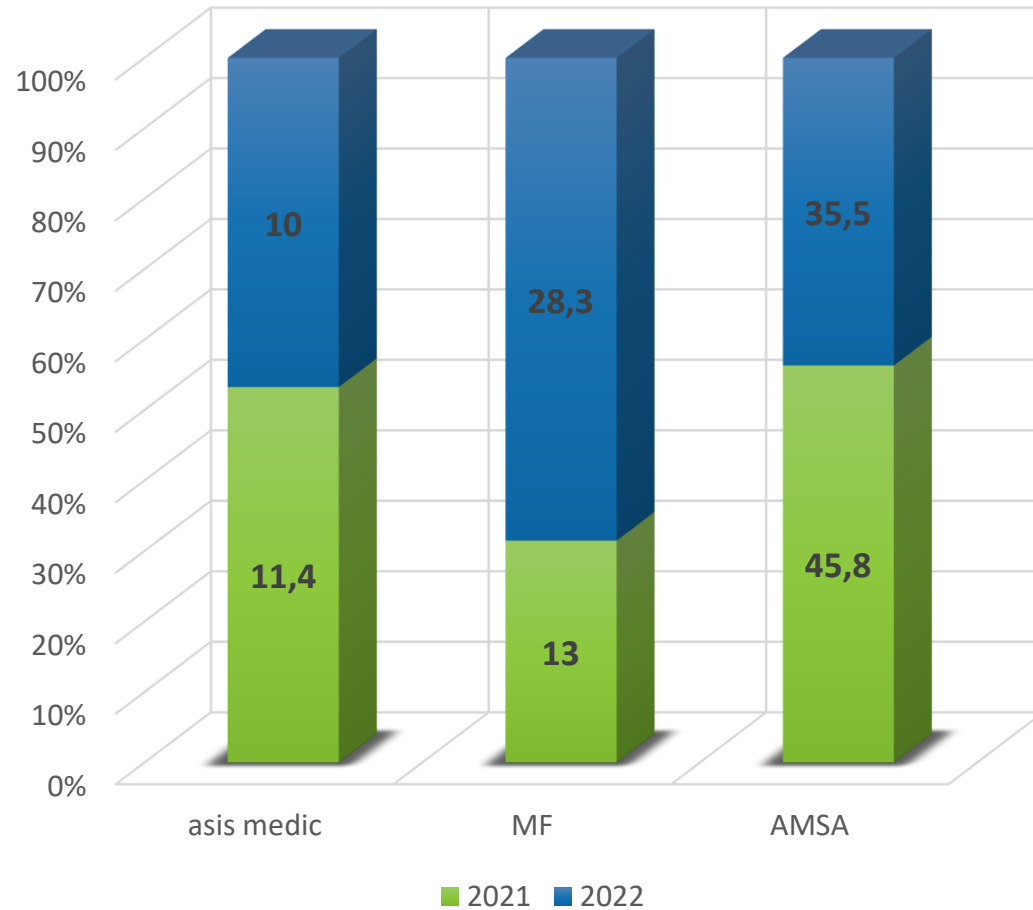
## durata activității

■ > 5 ani ■ > 10 ani ■ > 20 ani

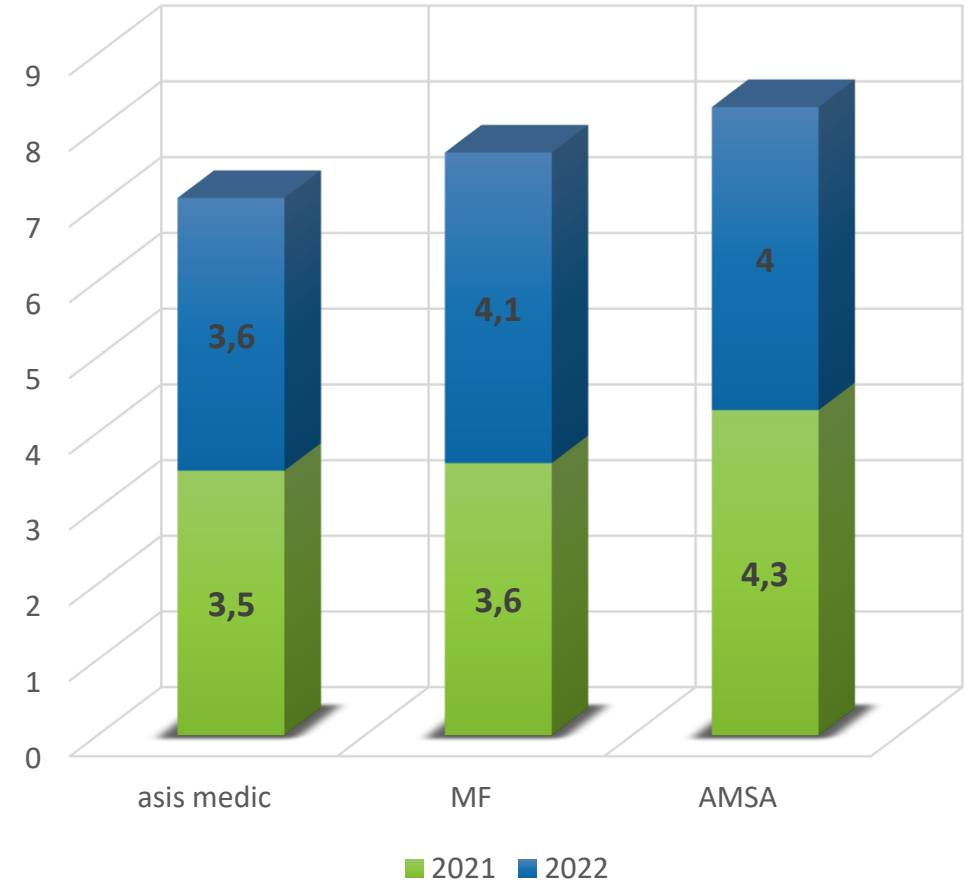


# Satisfacția cu privire la relația cu pacienții

punctat cu 5 baluri

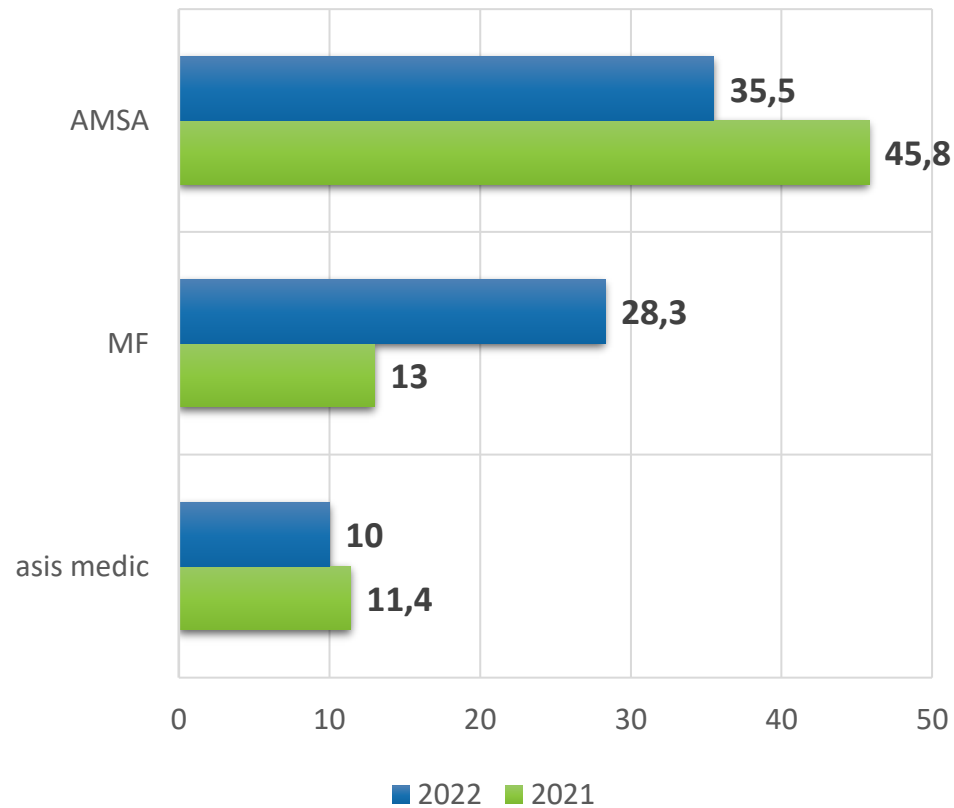


media (puncte)

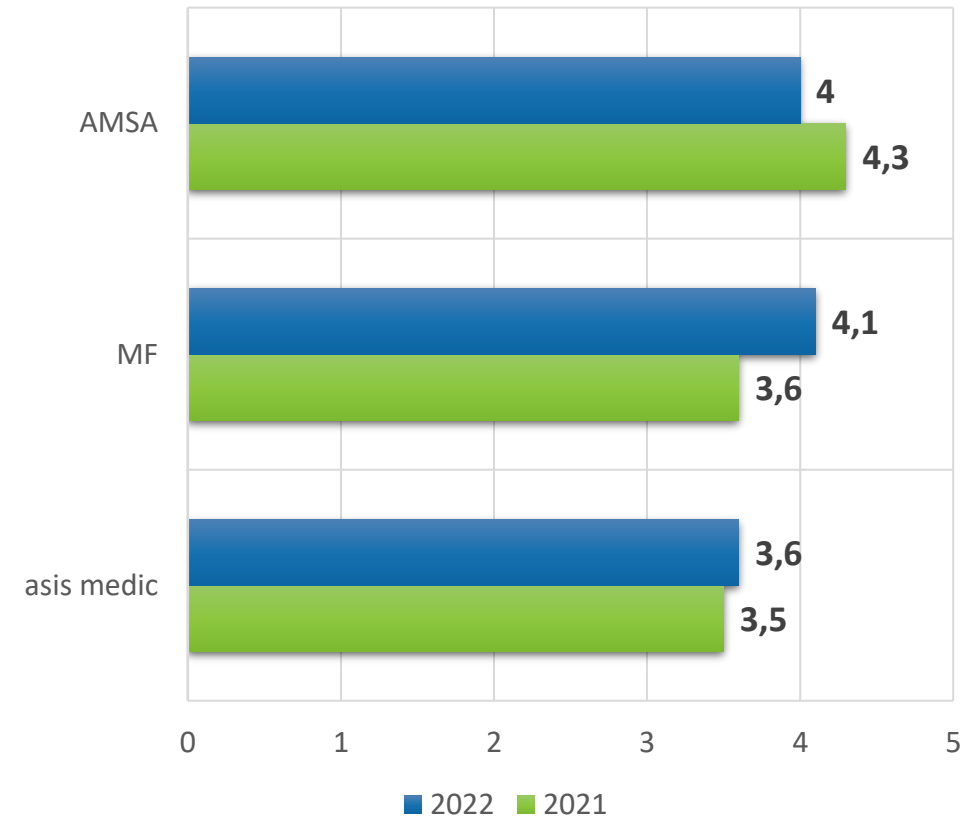


# Satisfacția cu privire la relația cu pacienții

punctat cu 5 baluri (%)

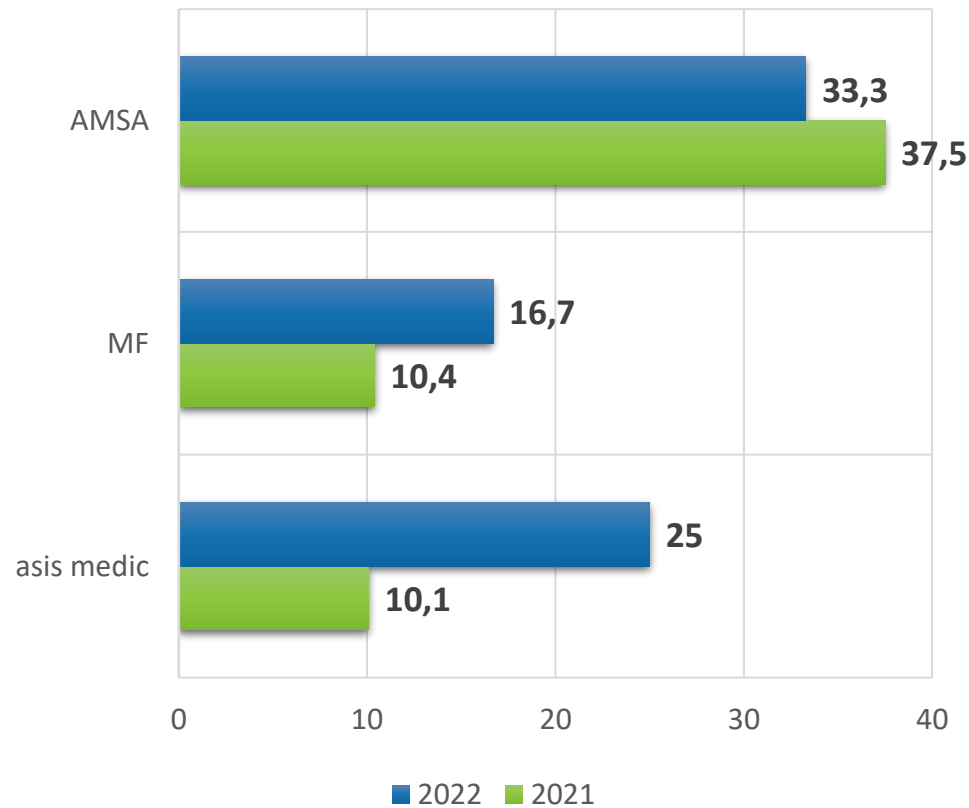


media (puncte)

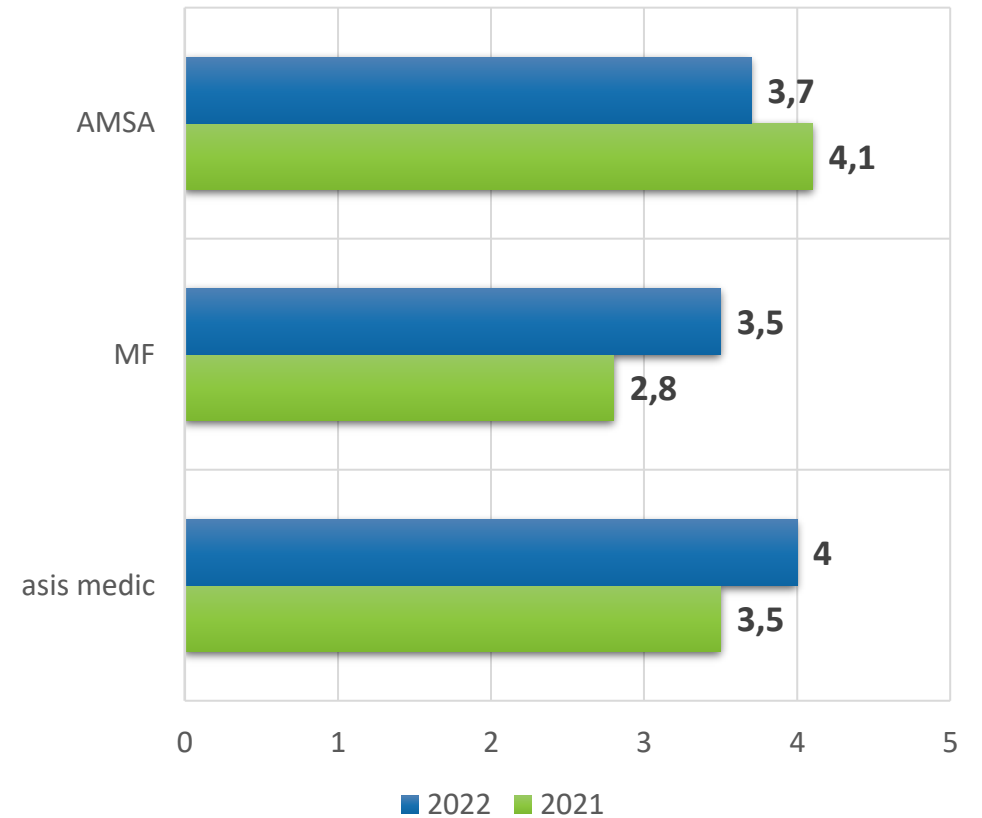


# Timpul disponibil pentru fiecare pacient

punctat cu 5 baluri (%)

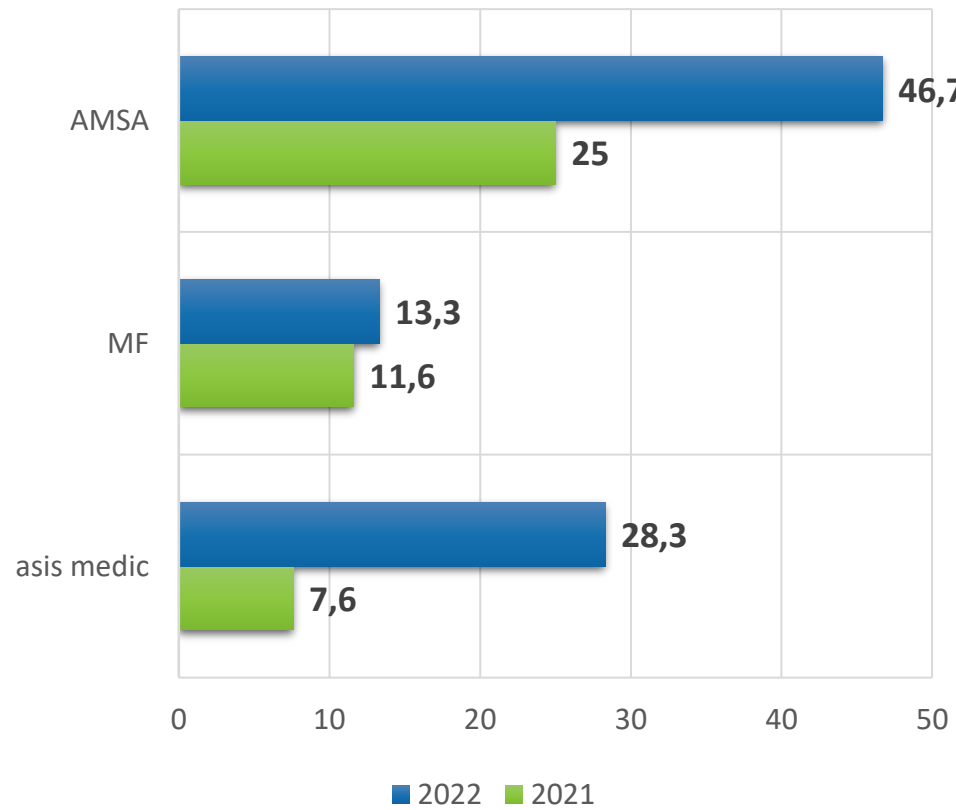


media (puncte)

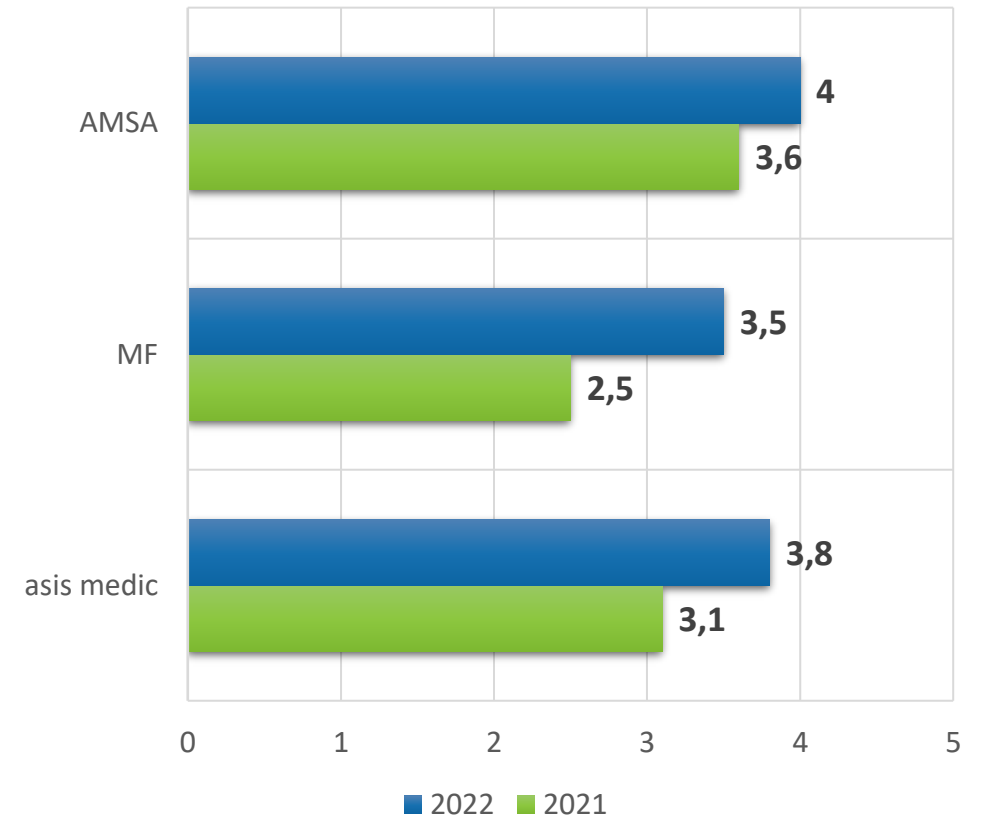


# Volumul de muncă

punctat cu 5 baluri (%)

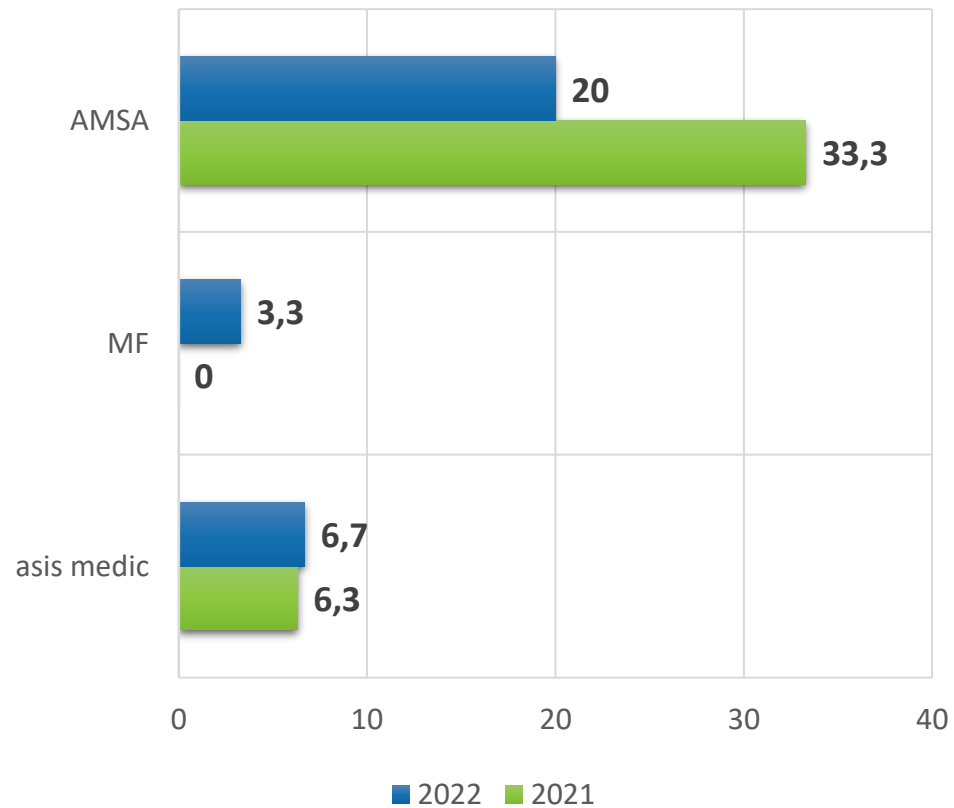


media (puncte)

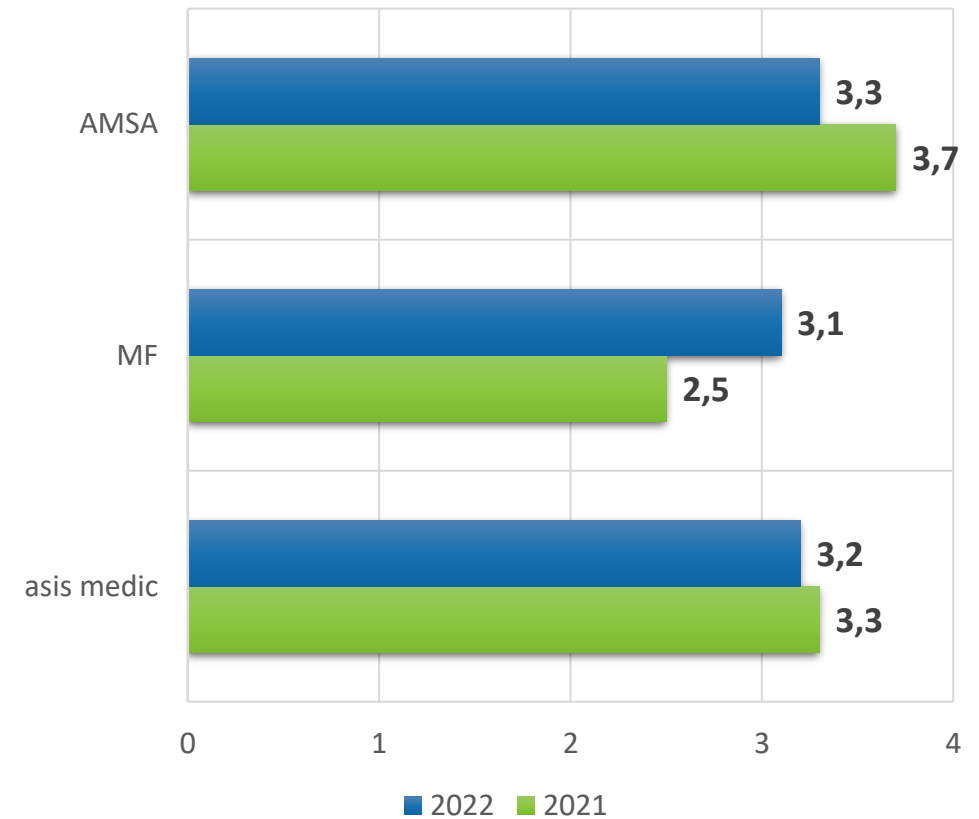


# Timpul avut pentru familie, prieteni sau activități de agrement

punctat cu 5 baluri (%)

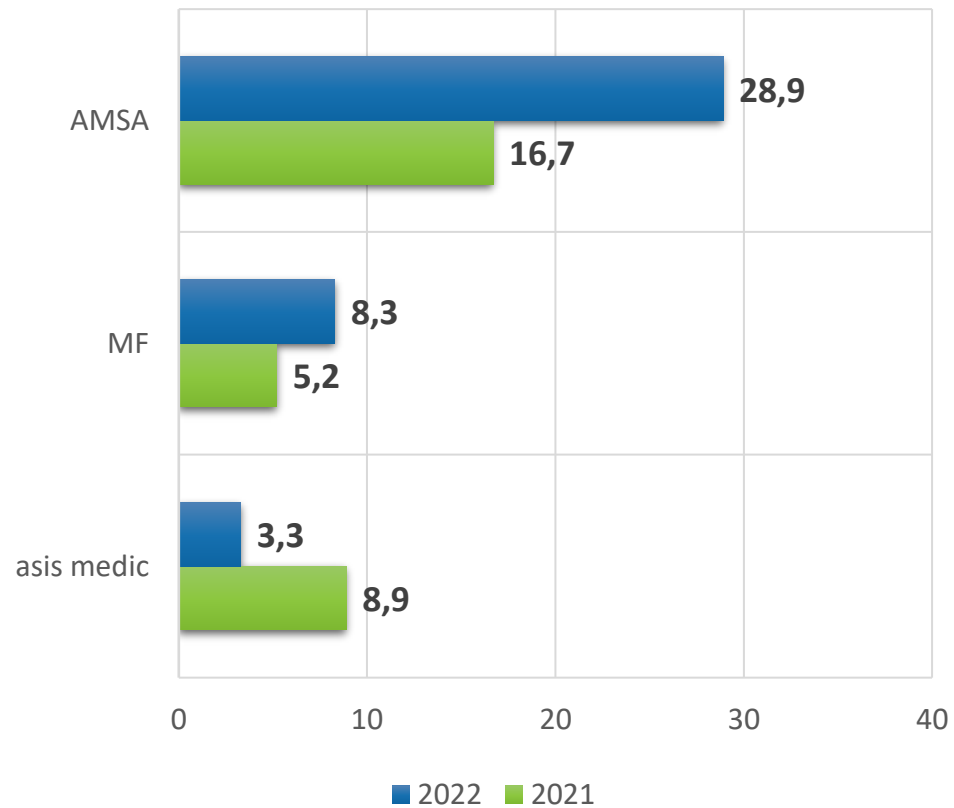


media (puncte)

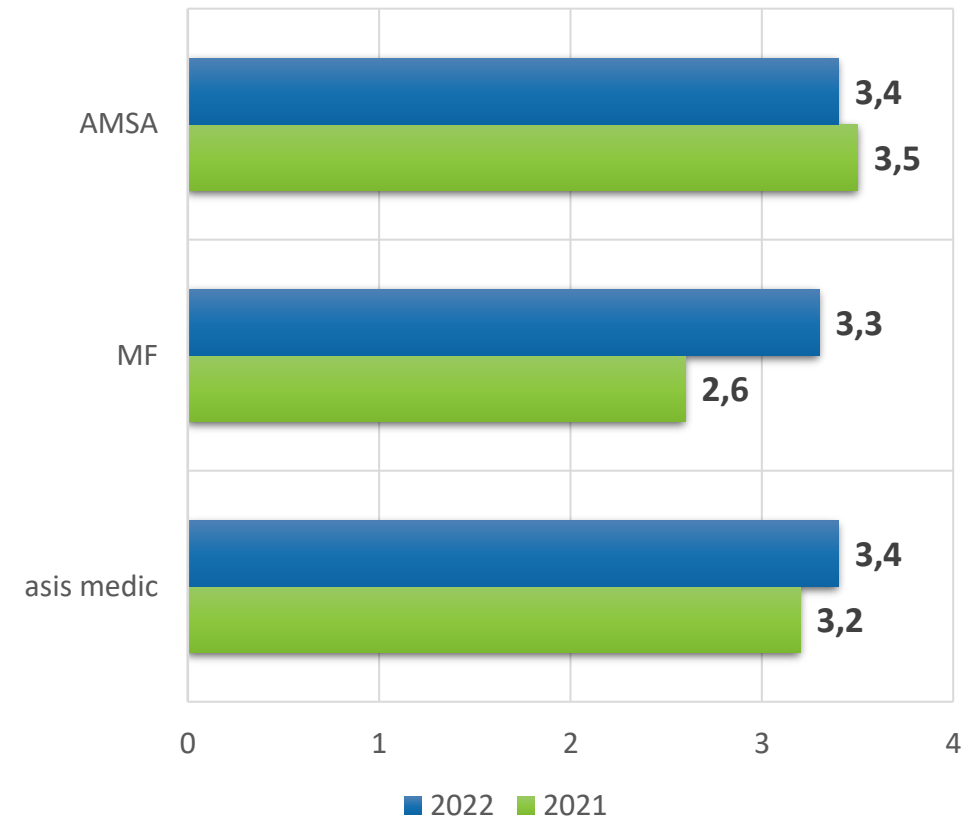


# Timpul și energia investite pentru sarcini administrative (documentație...)

punctat cu 5 baluri (%)

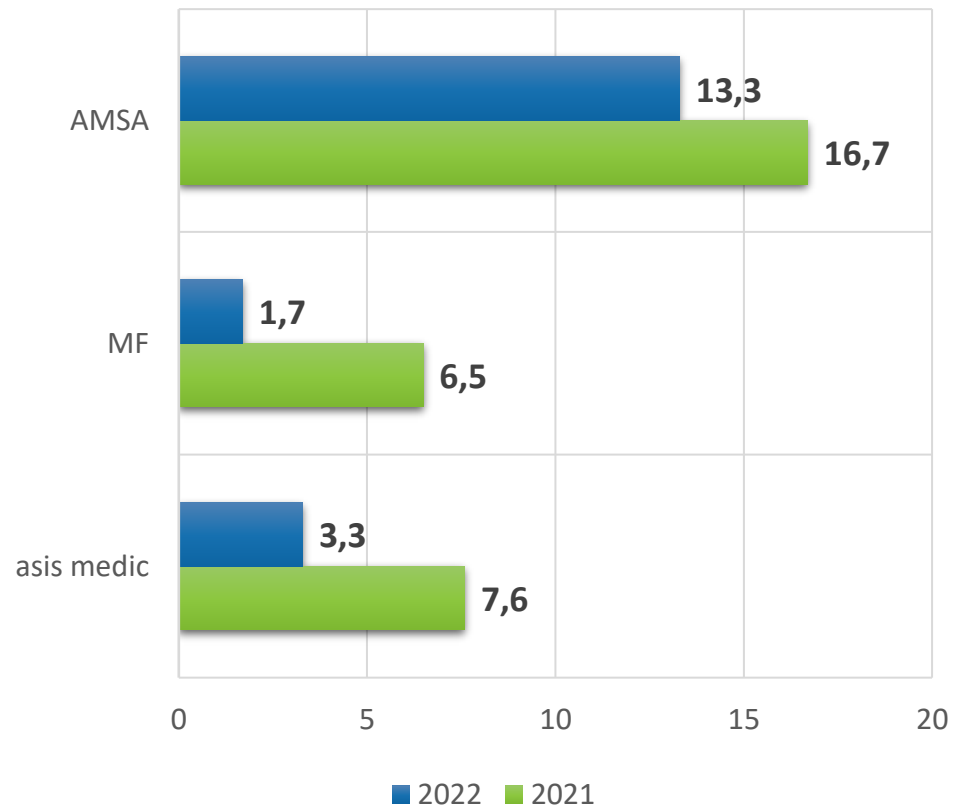


media (puncte)

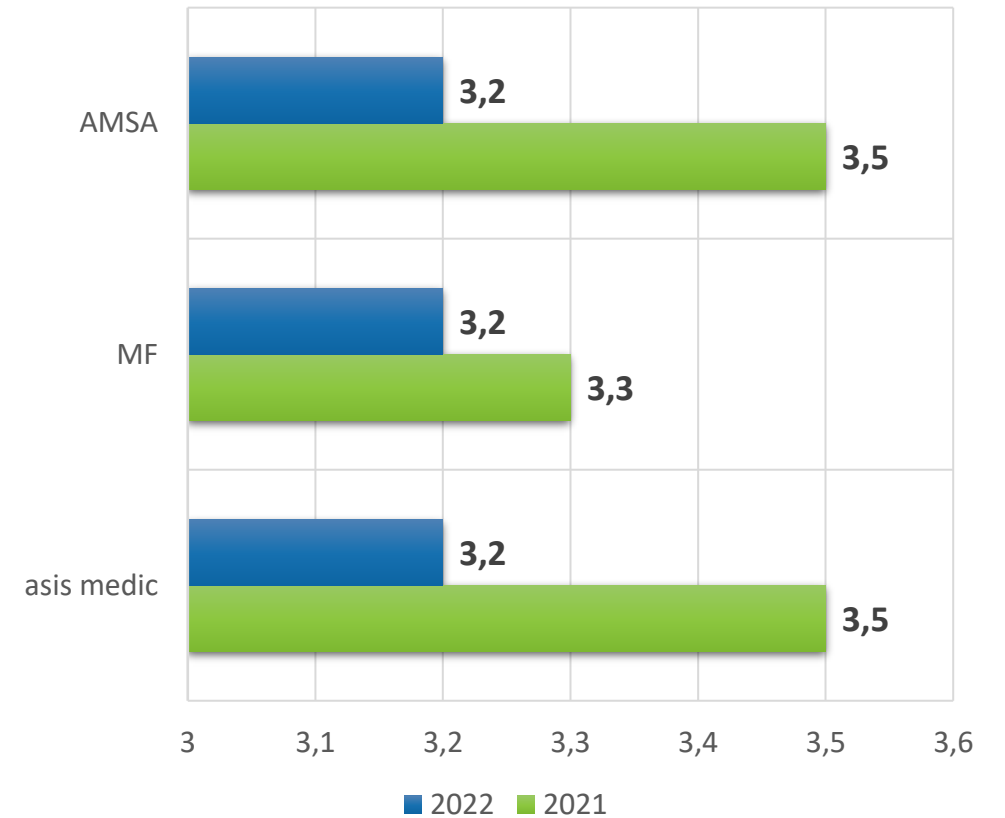


# Venituri - de felul în care sunt plătiți (pentru servicii, IP, etc.)

punctat cu 5 baluri (%)

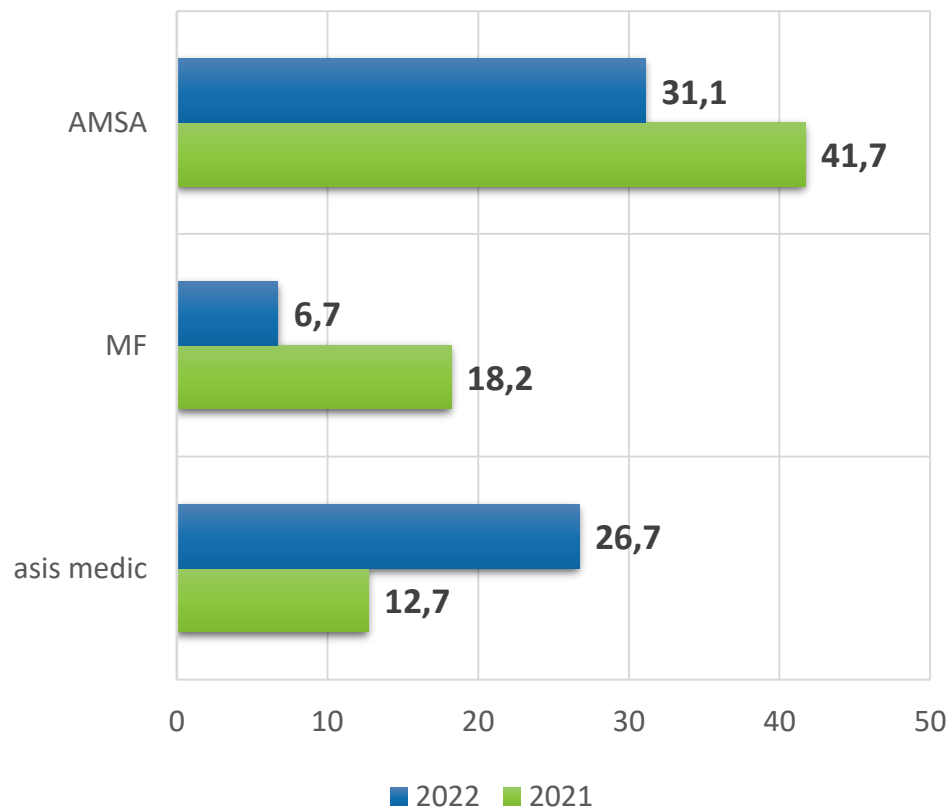


media (puncte)

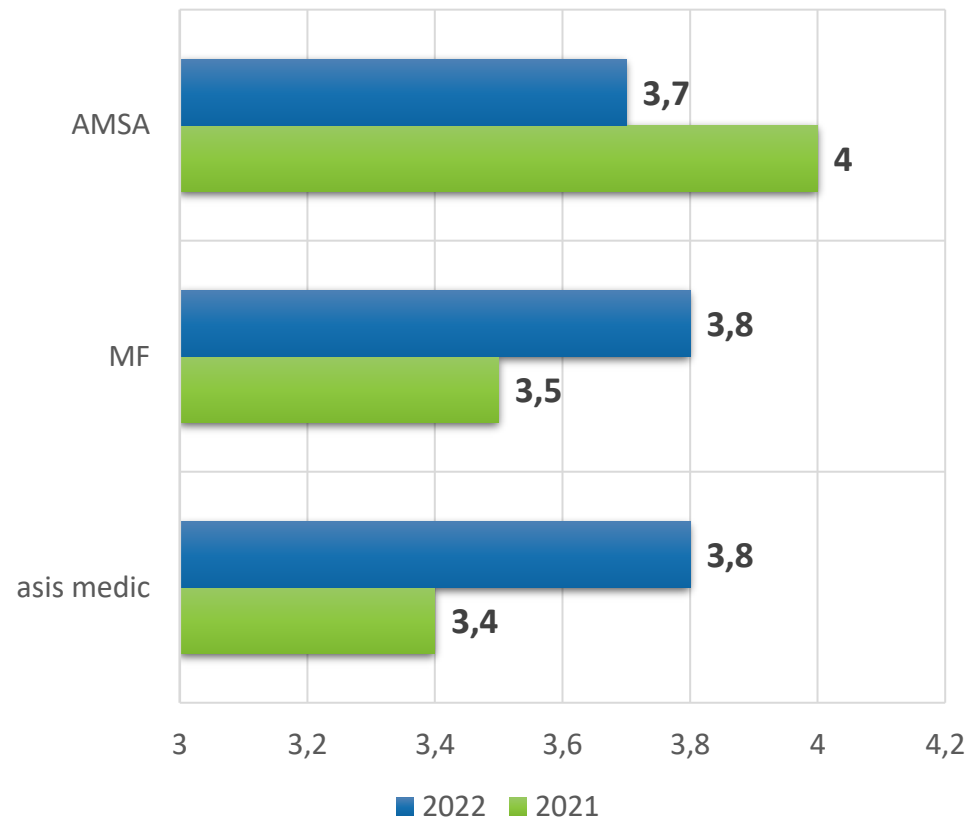


# Prestigiu - de statutul social și respectul din partea pacienților

punctat cu 5 baluri (%)

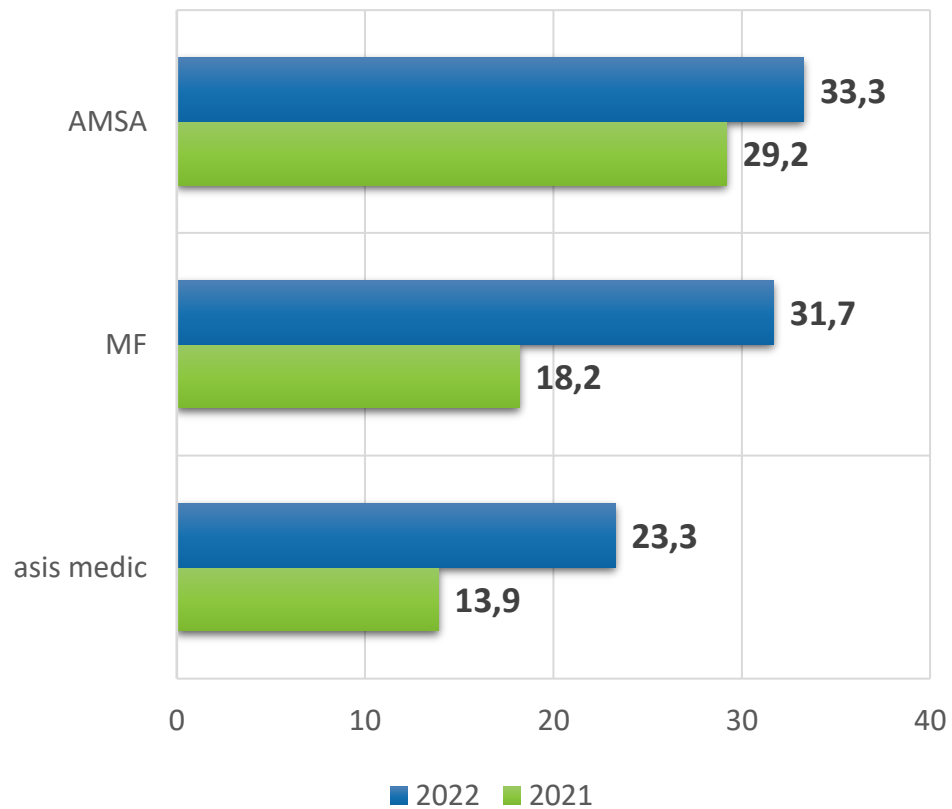


media (puncte)

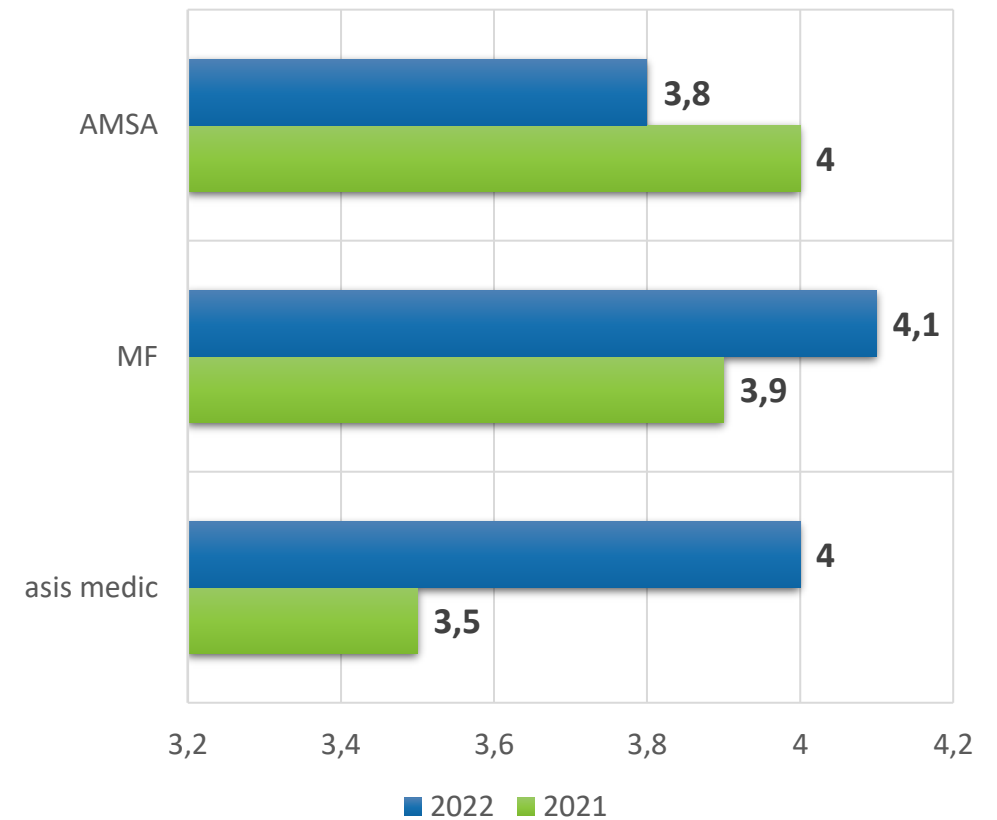


# Recompense personale - educație continuă (actualizarea cunoștințelor și competențelor)

punctat cu 5 baluri (%)

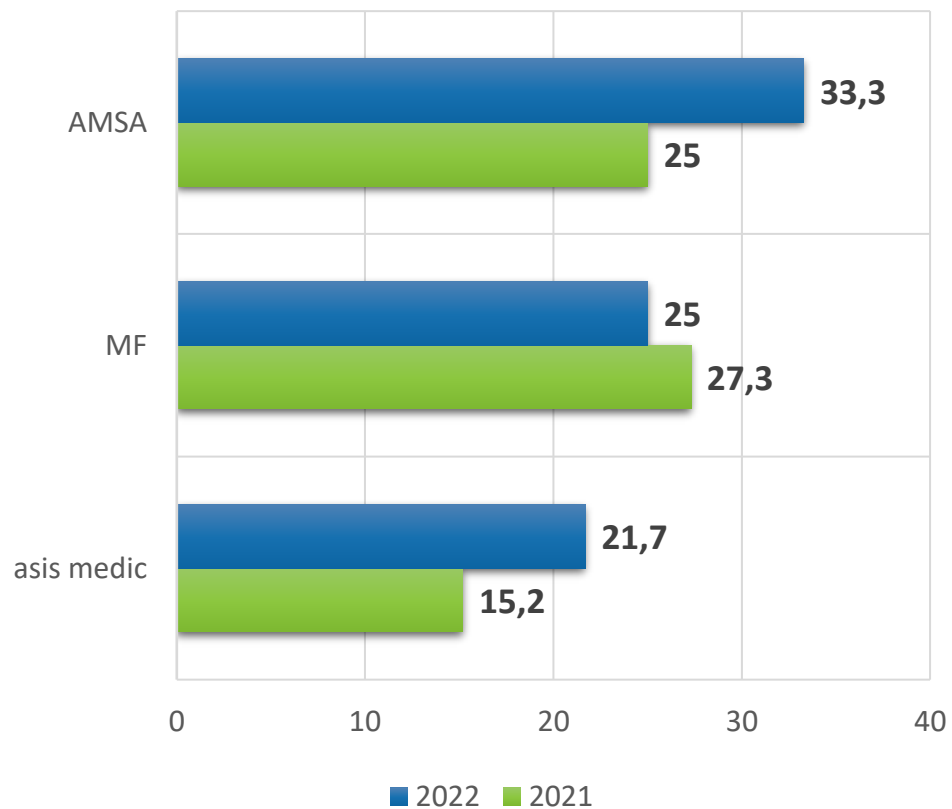


media (puncte)

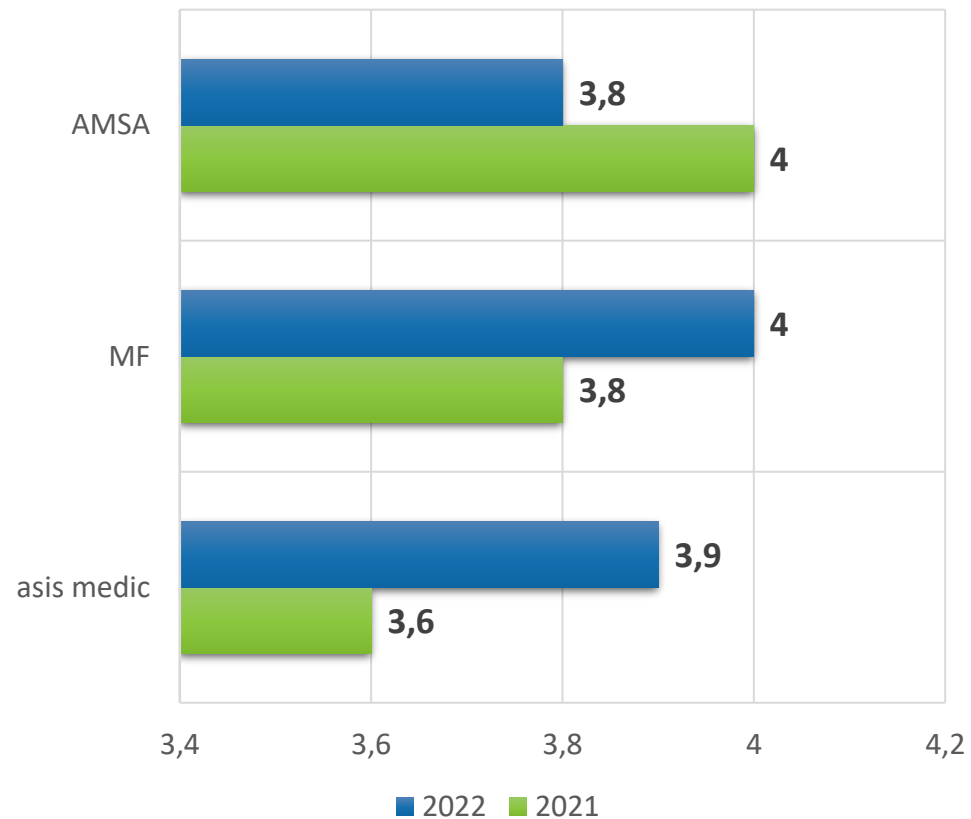


# Recompense personale - perspectivele de dezvoltare și de promovare în carieră

punctat cu 5 baluri (%)

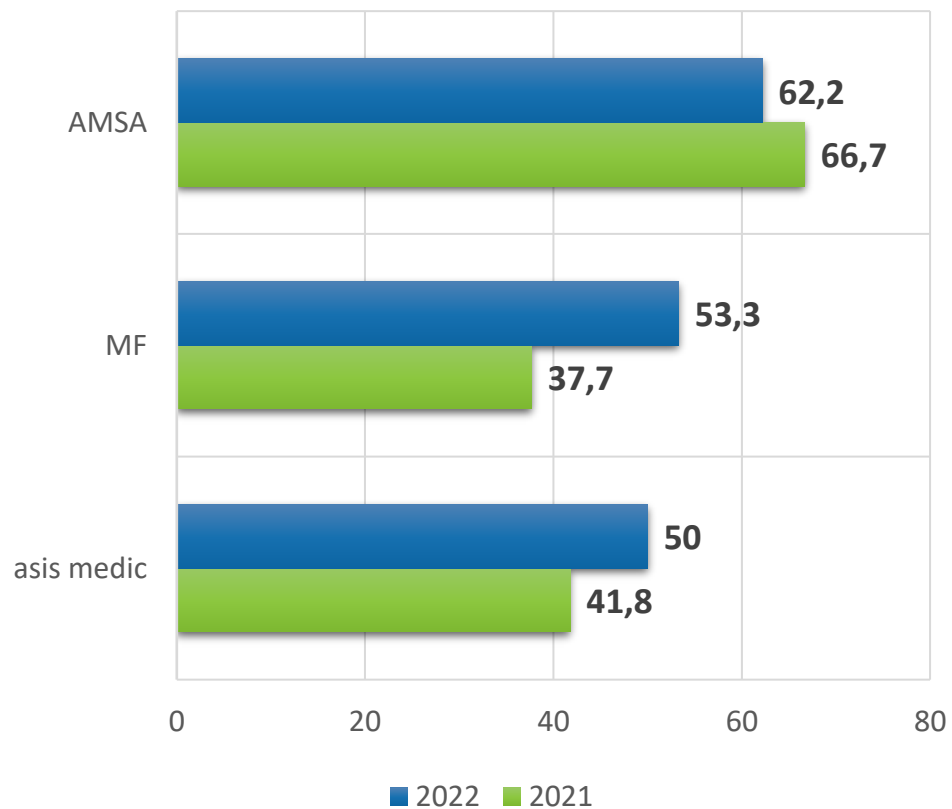


media (puncte)

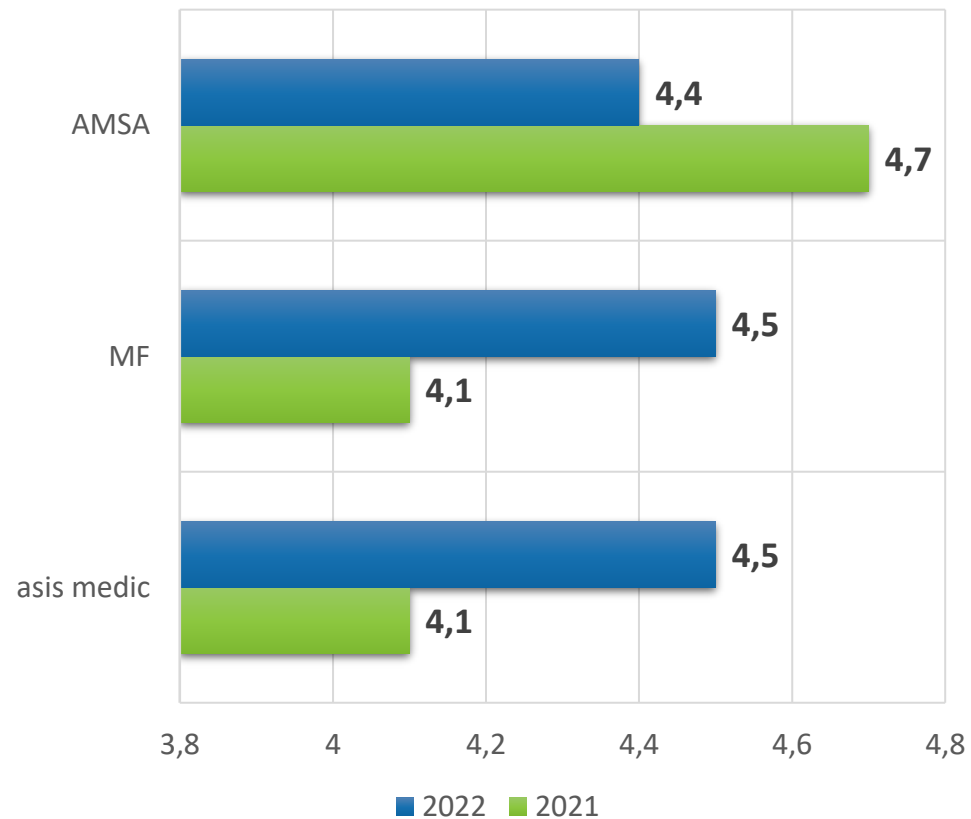


# Relațiile profesionale și interacțiunea cu alți colegi

punctat cu 5 baluri (%)



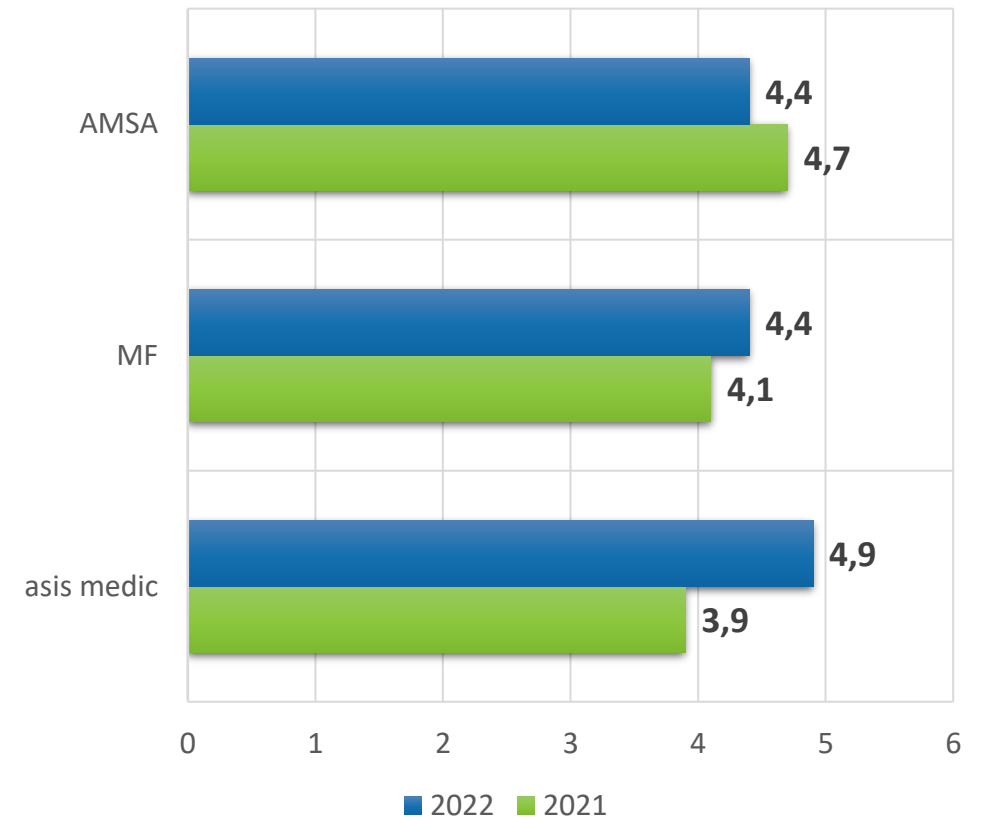
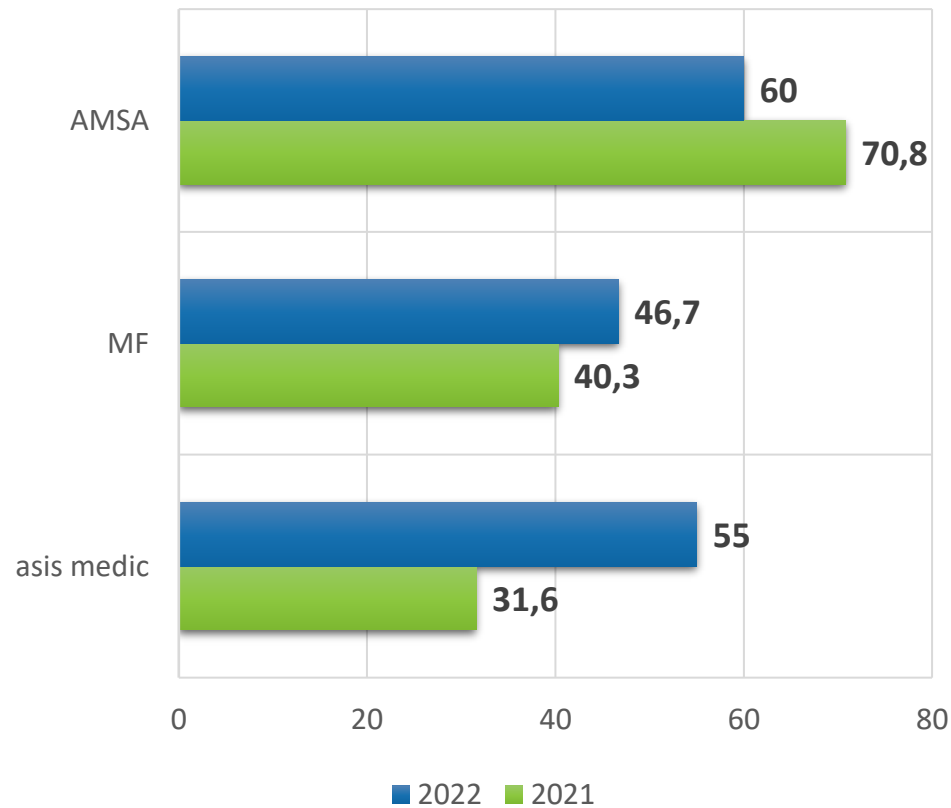
media (puncte)



# Relațiile profesionale și interacțiunea cu alt personal (inclusiv non-medical)

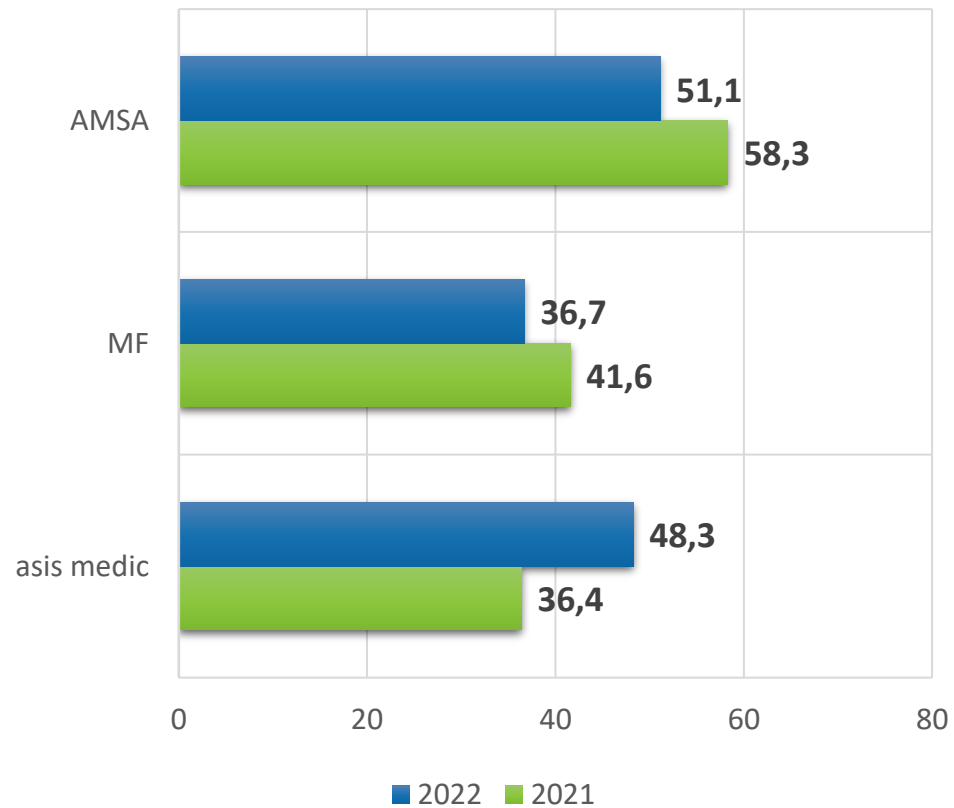
punctat cu 5 baluri (%)

media (puncte)

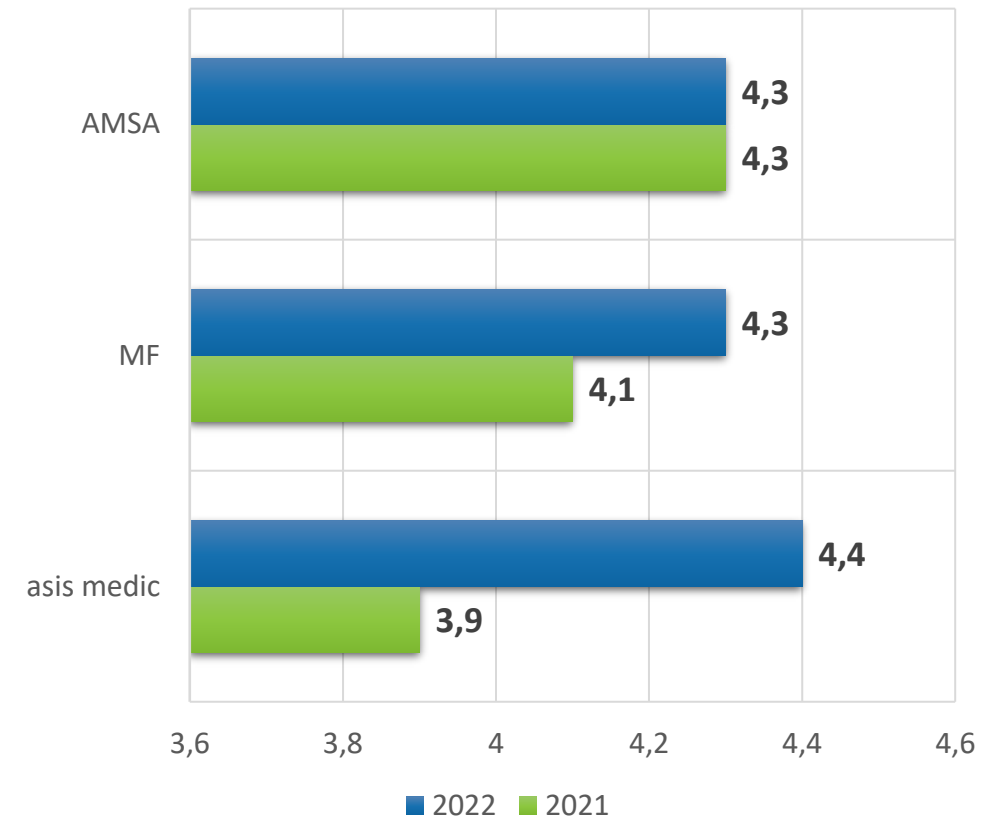


# Condițiile de muncă - bune

punctat cu 5 baluri (%)

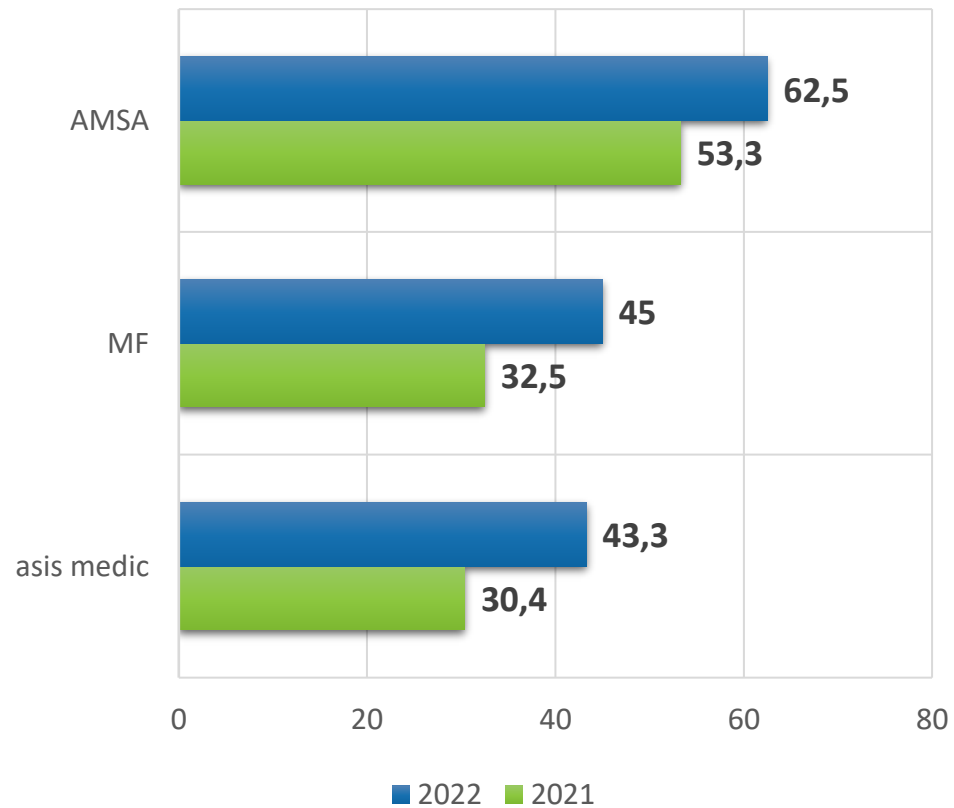


media (puncte)

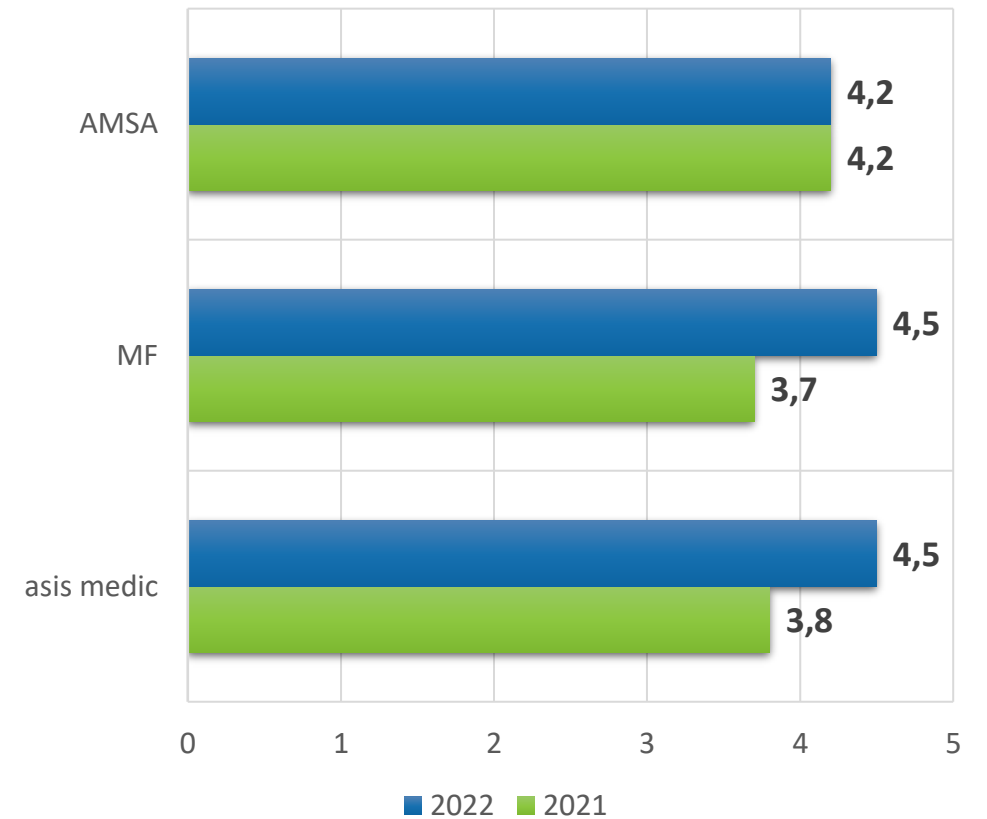


# Securitatea la locul de muncă

punctat cu 5 baluri (%)

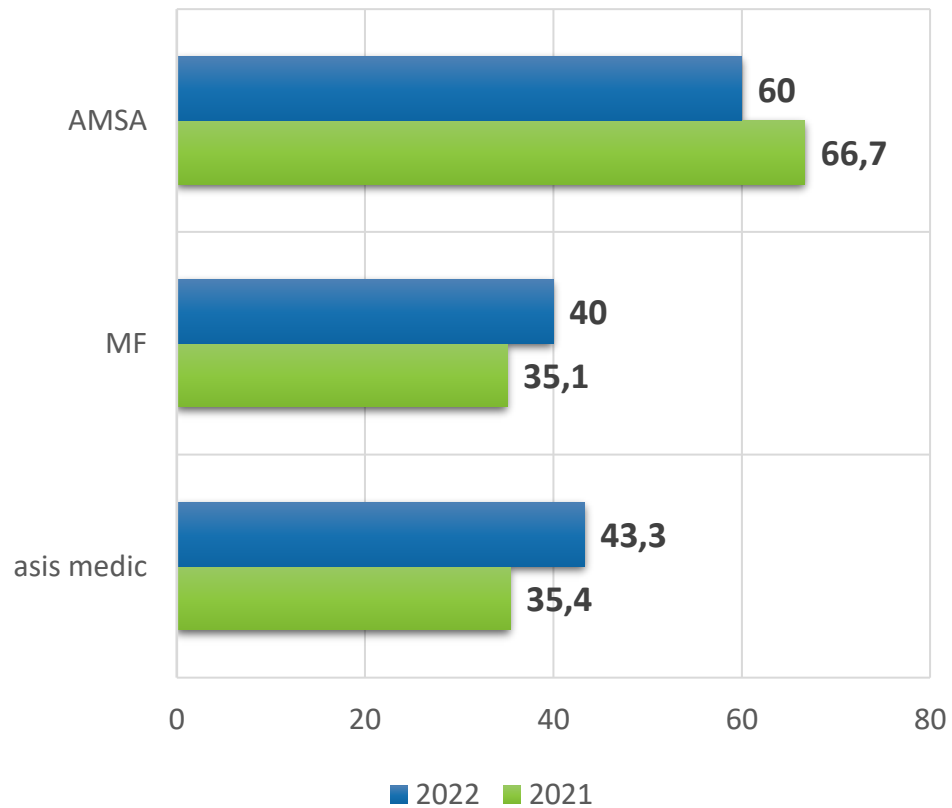


media (puncte)

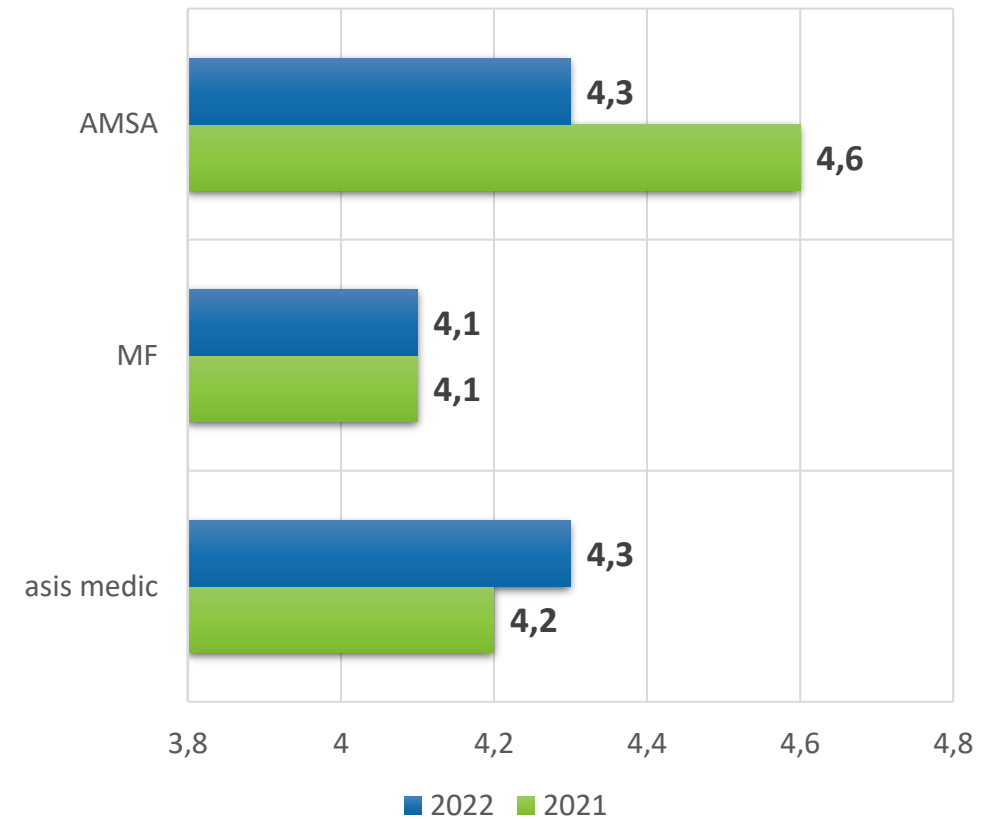


# Mulțumirea de responsabilitate și rolul în munca sa

punctat cu 5 baluri (%)

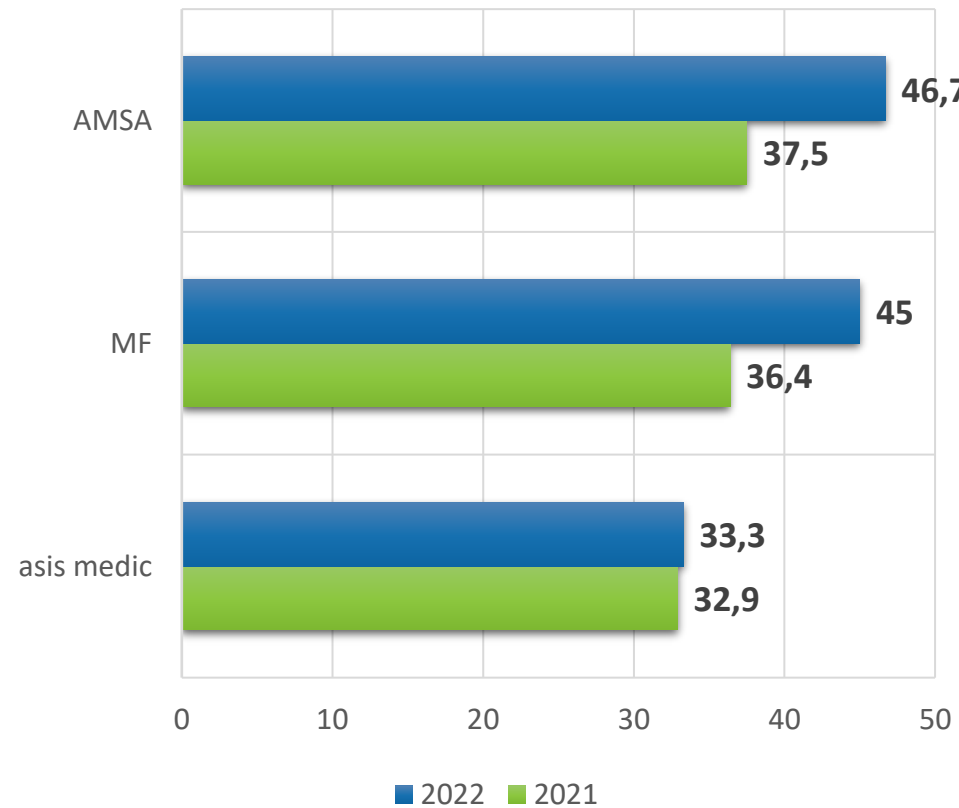


media (puncte)

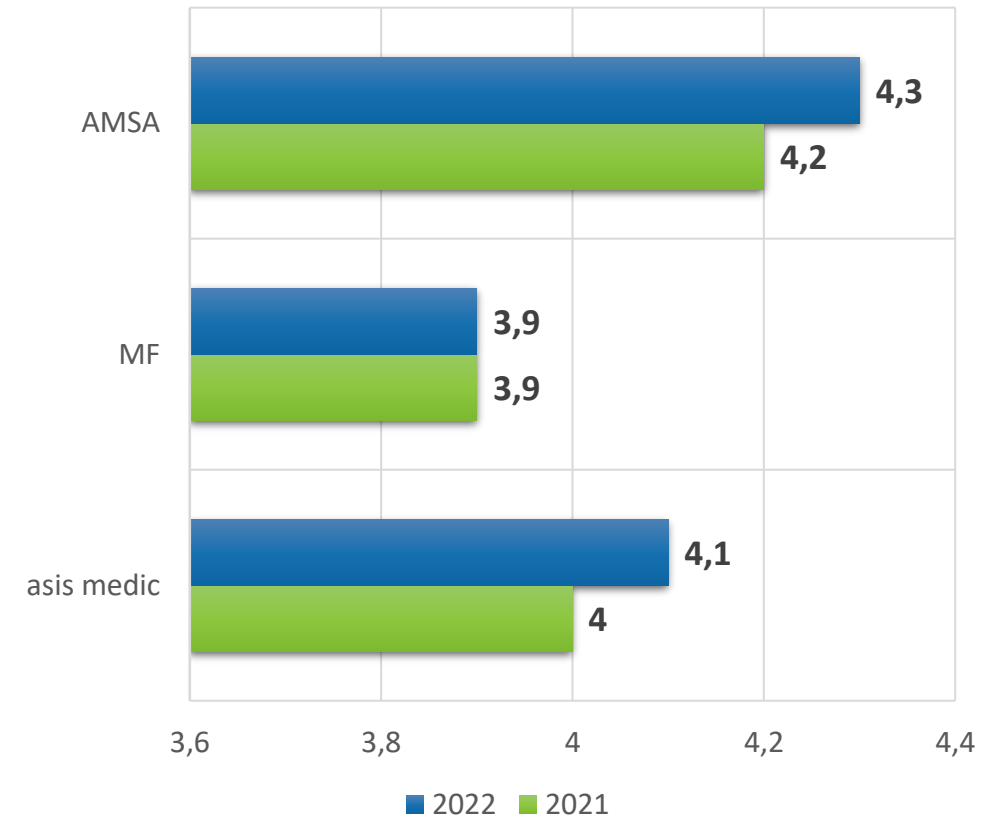


# Poziția profesională ca persoană importantă în societate

punctat cu 5 baluri (%)

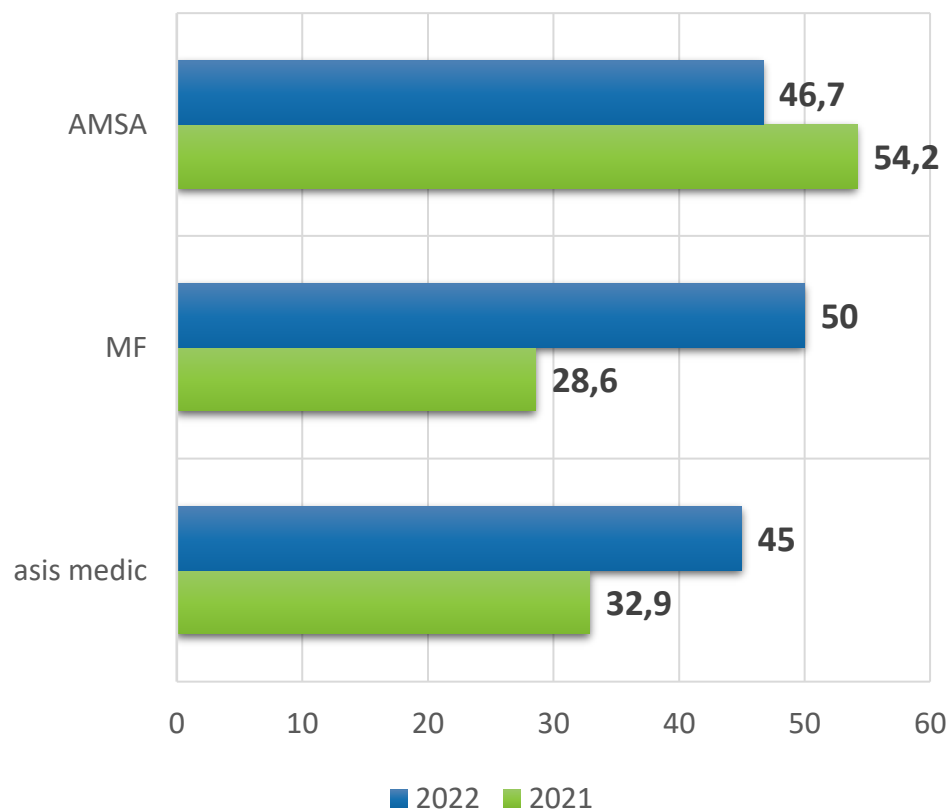


media (puncte)

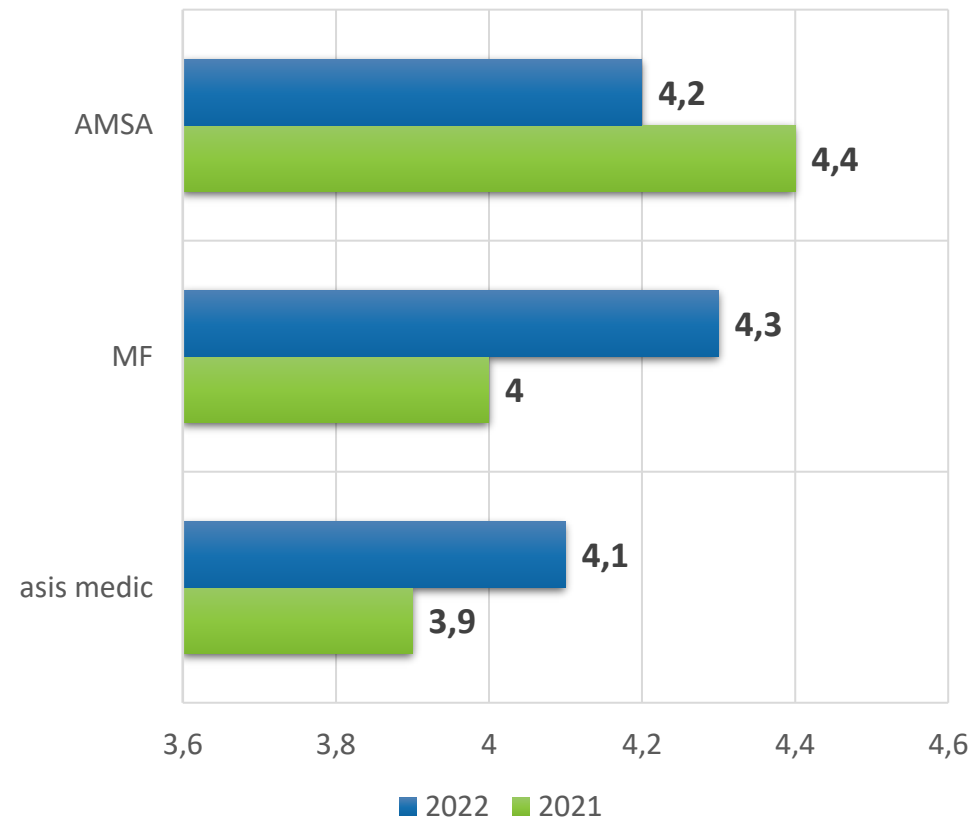


# La locul de muncă este un climat de suport și psihologic pozitiv

punctat cu 5 baluri (%)

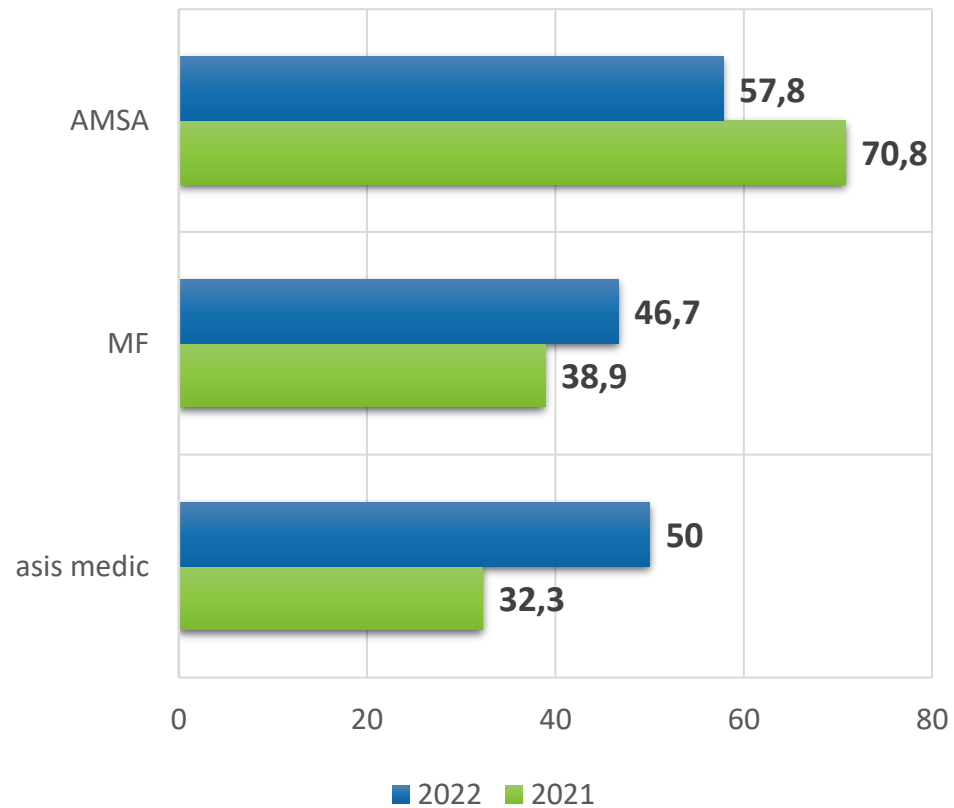


media (puncte)

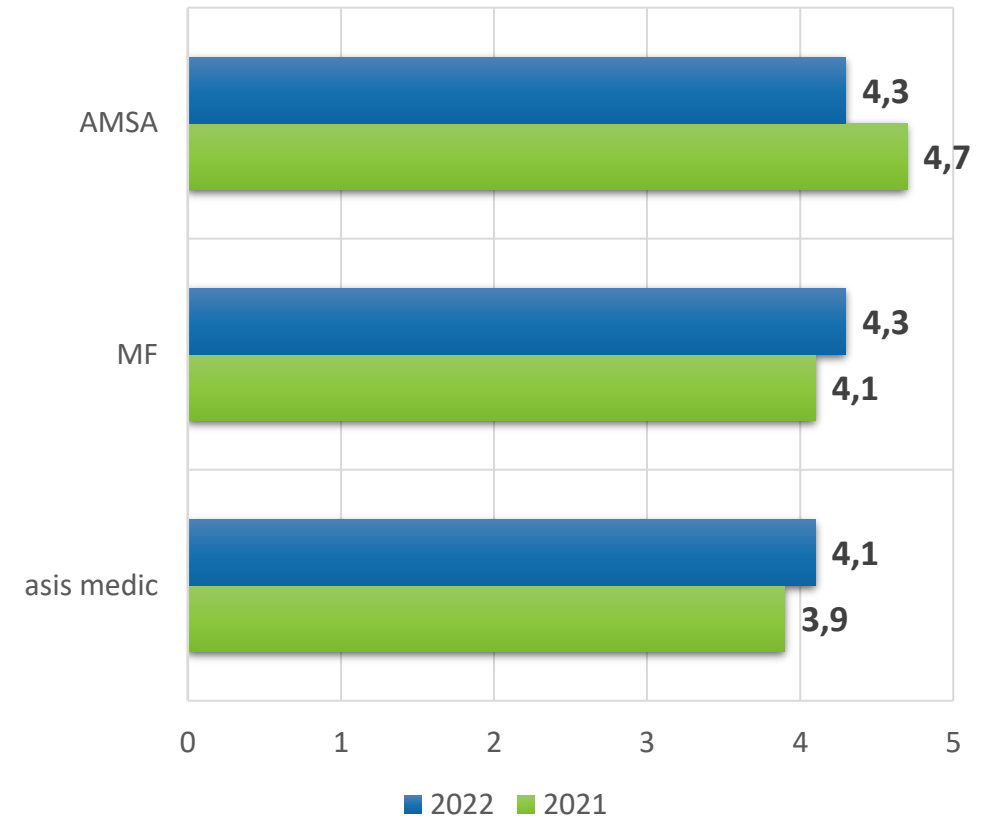


# Siguranța că colegii de serviciu vor ajuta în caz de dificultate

punctat cu 5 baluri (%)



media (puncte)

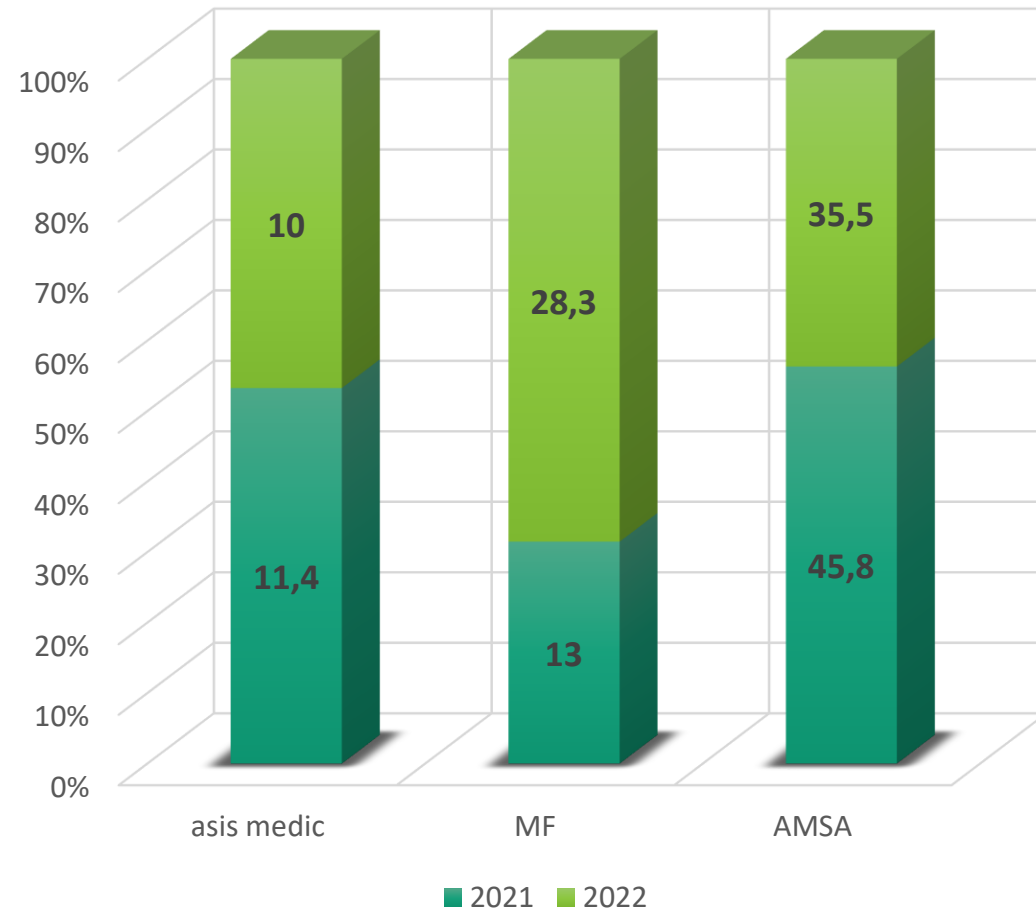


*„Succesul nu-și va coborî niciodată standardele pentru noi, ci noi trebuie să fim aceia care să ne înălțăm standardele astfel încât să obținem succesul.”*  
*(Randall R. McBride JR.)*

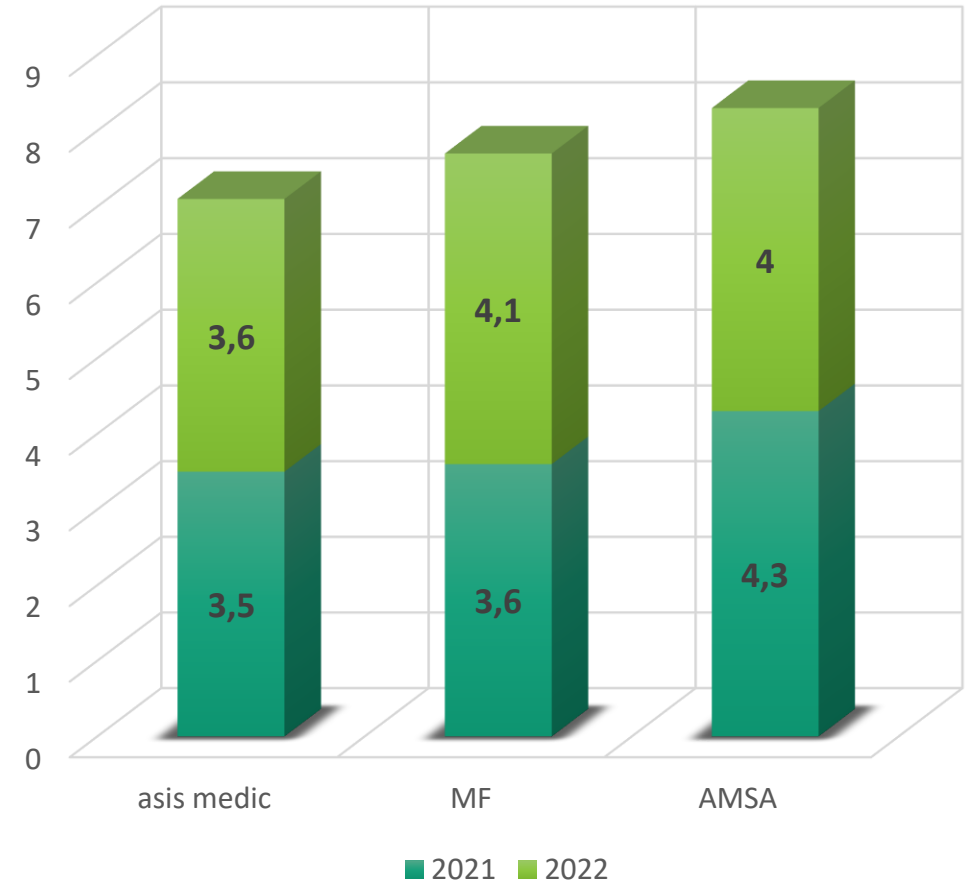
**MULȚUMESC pentru atenție!**

# Satisfacția cu privire la relația cu pacienții

punctat cu 5 baluri



balul mediu



# Satisfacția cu privire la relația cu pacienții

5 BALURI

2021 2022

