

NOTĂ INFORMATIVĂ

Cu privire la rezultatele sondajului opiniei și gradului de satisfacție a populației.
Cu privire la rezultatele sondajului opiniei și gradului de satisfacție a medicilor și asistenților medicali.

(pentru ședința Consiliului Calității
al IMSP AMT Botanica din 29.08.2022)

Acest studiu a fost realizat de către echipa de audit din motiv că, cultura instituțională presupune preocuparea în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții, care beneficiază de serviciile medicale prestate de către lucrătorii medicali și nemedicali, cât și de importanța cunoașterii intereselor angajaților și persistența în îndeplinirea sarcinilor de către aceștea, aspecte, care direct depind de mediul de lucru.

Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care unitatea medicală vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Calitatea serviciilor de sănătate după OMS reprezintă gradul de excelență obținut în activitatea medicală, în concordanță cu nivelul curent al cunoștințelor și tehnologiei medicale.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – 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 acestora la un nivel satisfăcător.

REZULTATE

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

Chestionarul referitor la gradul de satisfacție a angajaților conține 19 întrebări.

Ambele chestionare pot fi regăsite ca și anexă la prezenta analiză.

Chestionarele au fost colectate din fiecare subdiviziune a IMSP AMT Botanica în perioada 01.08 – 04.08.2022; aplicate unui eșantion de 146 pacienți și 165 colaboratori cu respectarea metodologiei de colectare și asigurarea anonimatului respondentilor.

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.

Chestionare satisfacție colaboratori pe instituție colectate per total **165** 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.

ANALIZA NIVELULUI DE SATISFACTIE A PACIENTULUI

Urmare prelucrării a 146 chestionare de satisfacție a pacienților au rezultat următoarele:

Persoanele de sex feminin sunt reprezentate de o pondere de 69,2% fata de doar 30,8% cât constituie persoanele de sex masculin;

Din punct de vedere al structurii **după vârstă**, situația se prezintă astfel: 39,7% pacienți cu vârsta 18-34 ani; 40,4% de la 35 până 64 ani; 19,9% mai în vârstă de 65 ani și practic e similară categoriilor de vârstă a respondenților din anul 2021; Vârsta medie e de 48,7ani.

După **categoria ocupației**: angajații constituie -60,3%, studenții – 9,6%. pensionarii – 26,5%, de asemenea cu mici devieri pe grupul de categorie respectiv (62,1%; 9,3%; 26,1%; 2,5% în anul 2021).

Astfel, s-a constatat că din totalul de persoane care au răspuns chestionarelor, conform caracteristicilor pe grupe de sex, vârstă, ocupație puțin ce diferă de cele din anul precedent. De aceea opinia respondenților anul curent va reda cel mai real tabloul nivelului de satisfacție al pacienților vs anul 2021.

Conform rezultatelor sondajului **după cauza vizitei** în instituția medicală cota pacienților care au solicitat asistență medicală în cadrul cazului acut de boală a constituit 26,0%; a unui caz cronic – 28,1%; cu scop profilactic, inclusiv imunizare și examen în sarcină – 45,9%.

Vizita în ziua efectuării sondajului **a fost programată** în 81,5% cazuri vs 65,3% în anul 2021. O rată mai mare de programare a înregistrat CMF nr. 2 cu 100,0%, mai mică – CMF nr. 1 cu 65,3%.

La întrebarea dacă au fost **informați despre drepturile și obligațiile** în calitate de pacient 93,1% au răspuns afirmativ, ce corespunde principiului asistenței medicale centrate pe pacient și implicarea acestuia în luarea deciziilor privitor la planul de conduită.

În 100,0% pacienții sunt mulțumiți de modul de respectare a **confidențialității** în timpul consultului.

În 4,1% (1 caz în CMF 3 și 5 cazuri în CMF 1) lucrătorii medicali în cadrul actului medical nu **au solicitat consimțământul și părerea pacienților** la diagnostic și tratament vs 8,3% (25 cazuri) în anul 2021.

La întrebarea „**Cunoașteți** la ce servicii gratuite aveți dreptul ca persoană asigurată” 92,5% din totalul intervievaților au răspuns afirmativ. În 7,5% cazuri (11 persoane: 7 din CMF nr.1 și 4 din CMF nr.3) au bifat că nu sunt informați despre șirul serviciilor prestate gratuit.

În 93,2% (136 pers) au confirmat după părerea lor afișarea la loc vizibil și în zone accesibile pacienților lista tarifelor pentru serviciile prestate contra plată, inclusiv și a materialelor informative care cuprind legislația în domeniu.

Au achitat servicii contra plată în casa instituției 6,8% pacienți cu eliberarea bonului de plată în 100,0% cazuri.

Au recunoscut plăți neoficiale oferite lucrătorilor medicali, 2,7% pacienți (câte 2 pers. din CMF nr.1 și 2), ce constituie 2,7%, plăți care au fost efectuate din propria inițiativă.

Calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea personalului medical a fost propusă spre apreciere pe o scală de la 1 la 5 puncte:

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

- Atitudinea personalului medical specializat este evaluată de pacienți în 58,2% ca fiind excelentă cu un punctaj mediu de 4,5 vs de 48,3% și 4,4 puncte conform datelor sondajului de opinie efectuat în anul 2021.

- Atitudinea, disponibilitatea medicilor de familie anul curent este apreciată de pacienți ca fiind excelentă în 68,5%, punctajul mediu de 4,6 vs de 47,7% și 4,4 puncte în anul 2021.

- Pacienții apreciază calitatea comunicării, atitudinea asistenților medicali din instituție ca fiind excelentă în 70,5%, punctajul mediu de 4,6, la un nivel mai înalt vs 43,0% și 4,4 puncte în anul precedent.

- Pacienții sunt mulțumiți de calitatea informațiilor primite, calmul cu care sunt oferite de către personalul de la recepție și apreciate cu punctaj maxim de 5 puncte -57,3%, punctajul mediu de 4,4 vs 42,0% și 4,3 puncte în anul precedent.

- Atitudinea personalului medical paraclinic este evaluată de pacienți în 60,3% ca fiind excelentă cu un punctaj mediu de 4,5 vs 42,7% și 4,4 puncte în anul 2021.

- Intervievații se declară foarte mulțumiți de profesionalismul, comportamentul, gradul de empatie al personalului medical din toate subdiviziunile instituției. Nivelul satisfacției la capitolul dat este în creștere considerabilă. Astfel, au apreciat cu calificativul foarte bine în 62,3%, media punctelor acumulate fiind de 4,5 vs 45,7% și 4,4 puncte în anul precedent.

- Din cei 146 de pacienți 62,3% cu un punctaj mediu de 4,5 au apreciat ca fiind excelentă amplasarea Centrelor medicale și comoditatea deplasării spre a primi asistență medicală.

- În ceea ce privește calitatea curățeniei în încăperi, inclusiv în spațiile sanitare necătând la faptul că pacienții se declară la un nivel foarte ridicat mulțumiți: 53,4% consideră serviciul de curățenie excelent vs 46,0% anul trecut media punctelor acumulate este în scădere - 4,3 vs 4,4.

-Intervievații au apreciat cu calificativul foarte bine în 44,5% punerea la dispoziție a numerelor de telefon la care pot apela institutia si/sau eventual medicul, pentru programare sau sfaturi curente.

- La întrebarea ”Răspunsul prompt la telefon al lucrătorilor medicali” cu foarte bine au apreciat 43,8% (64 persoane), media punctelor acumulate fiind 4,1.

- Satisfacția generală pe parcursul vizitei au fost apreciate per total cu calificativul foarte bine în 53,4%, cu media 4,3 puncte.

Cu ajutorul acestui chestionar de satisfacție am constatat că pacienții care au beneficiat de serviciile noastre medicale ar reveni oricând s-ar confrunta cu o problemă medicală, ne-ar recomanda cu încredere și altor rude, cunoștințe, prieteni,

De menționat, vizitatorii au notat în rubrica sugestii și propuneri numai mesaje de mulțumire în adresa lucrătorilor medicali, în deosebi a fost prețuit la nivel înalt lucrul efectuat de asistenții medicali.

Satisfacția și motivația în muncă a angajaților este o preocupare esențială a organizațiilor care doresc o performanță crescută a acestora pentru realizarea obiectivelor propuse de organizație.

În rezultatul sondajului gradului de satisfacție a colaboratorilor din toate centrele medicale ale IMSP AMT Botanica s-a constatat:

- în 61,7% medicii de familie au vârsta mai mare de 50 ani, respectiv o vechime în muncă mai mare de 20 ani au 68,3%, mai mult de 10 ani – 16,7%, mai mare de 5 ani – 15,0%;

- în 51,1% din medicii specialiști au vârsta mai mare de 50 ani, astfel rata personalului cu vechimea în muncă mai mare de 20 ani este 68,9%, mai mult de 10 ani – 11,1%, mai mare de 5 ani – 20,0%;

- în 55,0% din asistentele medicale au vârsta mai mare de 50 ani, rata lor cu vechimea în muncă mai mare de 20 ani fiind de 61,7%, mai mult de 10 ani – 18,3% și mai mare de 5 ani – 20,0%;

Se observă o tendință de îmbătrânire a lucrătorilor medicali, de altfel similara pentru țară, astfel imposibilitatea respectării principiului de 30 % a persoanelor de diferite vârste pentru buna activitate a instituției în viitor.

Gradul de satisfacție a lucrătorilor instituției de asemenea a fost evaluat **după sistemul de 5 puncte.**

- La întrebarea referitoare la gradul de satisfacție în ceea ce privește relația sa cu pacientul, gradul cel mai modest de satisfacție fiind relatat de către asistenții medicali și s-au acordat calificative după cum urmează **-asistenți medicali -3,6; MF -4,1; AMSA -4,0** puncte.

- De timpul disponibil pentru fiecare pacient, mai mult sunt satisfăcuți medicii specialiști. MF la care anul curent a crescut gradul de satisfacție, media rămâne în continuare cea mai joasă printre personal **- asistenți medicali 4,0; MF -3,5; AMSA -4,1** puncte.

- În ceea ce privește mulțumirea de volumul de lucru îndeplinit atât asistenții medicali cât și MF, medicii specialiști se arată foarte mulțumiți – punctajul mediu 3,8; 3,5; 4,0, rezultate mult mai satisfăcătoare comparativ cu anul precedent – 3,1; 2,5 și 3,6 p.;

- Respondenții se arată mai puțin satisfăcuți de timpul avut pentru familie sau activități de agrement, însă punctajul mediu de 3,2; 3,1 și 3,3 este în creștere comparativ cu 3,3; 2,5 și 3,7 puncte acumulate anul trecut doar la MF;

- În ceea ce privește timpul și energia investite pentru sarcini administrative (completarea documentației...) respondenții medici AMSA au acordat calificative mai joase anul curent, media punctajului obținut este – 3,4; 3,3 și 3,4 față de 3,2; 2,6 și 3,5 puncte în anul trecut.

- A scăzut nivelul mulțumirii colaboratorilor de felul în care sunt plătiți (pentru servicii, indicatori de performanță, etc.) de la 3,5 la 3,2 p.

- Colaboratorii consideră că a crescut prestigiul și respectul din partea pacienților, **asistenții medicali și MF** au apreciat cu 3,8; **AMSA** cu 3,7 puncte față de 3,4; 3,5 și 4,0 anul trecut.

- Anul curent, întrebarea privitor posibilității instruirii și dezvoltării profesionale continue, actualizarea cunoștințelor și competențelor a înregistrat respectiv 4,0; 4,1 și 3,8 puncte, o medie mai mare comparativ cu 3,5; 3,9 și 4,0 puncte în anul 2021.

- De asemenea sunt mult mai mulțumiți și de perspectivele de dezvoltare, de promovare în carieră **as/m și MF** – 3,9; 4,0 comparativ cu 3,6; 3,8 anul precedent, doar la **AMSA** s-a înregistrat o medie a punctelor de 3,8 față de 4,0 în anul 2021.

-Situație similară se observă din răspunsurile **as/m și MF** referitor relațiilor profesionale și interacțiunea cu alți colegi o medie de 4,5 comparativ 4,1 în anul 2021, **AMSA** 4,4 față de 4,7 puncte.

- A crescut ponderea personalului care consideră condițiile de muncă furnizate în centrele medicale și securitatea la locul de muncă excelente 53,3% din respondenții, și sunt estimate în mediu cu 4,4 puncte față de 4,2 în anul 2021.

- În evaluarea realizărilor și imaginii de sine a crescut gradul mulțumirii **as/m** și **MF** de responsabilitatea și rolul muncii sale, prețuindu-se cu 4,4 p. față de 3,8 a **AMSA** în scădere de la 4,6 la 4,3;

- Din răspunsuri se vede că procentul **as/m** și **AMSA**, care apreciază poziția sa profesională ca fiind o persoană importantă în societate a crescut și respectiv au punctat cu 4,1 și 4,3 față de 4,0 și 4,2 puncte; **MF** prețuindu-se cu 3,9- la nivelul anului precedent.

-La întrebarea „la locul de muncă este un climat de suport psihologic pozitiv” rezultatele primite ne arată că angajații nu lucrează într-un mediu cu stres - **MF** au stabilit valoarea de 4,3 puncte, **as/m** și **AMSA** de 4,2 p.; siguranța, că colegii de serviciu vor fi de ajutor în caz de dificultate a fost estimată în unanimitate cu 4,3 puncte.

Concluzii:

1. Gradul de satisfacție a pacientului la toate compartimentele este apreciat cu calificativul bine și foarte bine.
2. Rata pacienților informați în cadrul actului medical cu privire la drepturi, maladii, investigații, tratament constituie 93,1%, ceea ce denotă că este nevoie ca lucrătorii medicali să acorde o atenție mai sporită la acest compartiment; respectarea confidențialității este în 100,0%.
3. Au efectuat plăți neoficiale personalului instituției 2,7% de pacienți din cei intervievați, plăți efectuate din propria dorință.
4. Satisfacția generală pe parcursul vizitei apreciată de pacienți cu 4,3 puncte din 5 posibile.
5. În ceea ce privește aprecierile negative, rata de răspuns negativ este foarte mică câte 1-2 cazuri pe centrele medicale și se referă la curățenie. Atitudine, disponibilitate, impresia generală a câte un caz la fiecare compartiment enumerat, ceea ce reprezintă 0,6%.
6. Rezultatele sondajului medicilor constată o rată de 61,7% a MF cu vârsta peste 50 ani, și cu o durată a activității mai mare de 20 ani 68,3%, a medicilor specialiști – 51,1% și 68,9% , a asistenților medicali -55,0% și 61,7% respectiv..
7. Satisfacția de calitatea îngrijirilor medicale pe care asistenții medicali sunt în măsură de a le furniza este în creștere de la 3,5 la 4,0 puncte.
8. Satisfacția medicului de familie de la volumul de muncă îndeplinit și timpul și energia investite pentru sarcini administrative estimată la 3,5 puncte, a medicilor specialiști – 4,0 puncte și asistenților medicali – 3,8 puncte., față de 2,5; 3,6 și 3,1 puncte în anul 2021.
9. Condițiile de muncă furnizate în centrele medicale și securitatea la locul de muncă sunt estimate în mediu cu 4,4 puncte,.
10. Realizările și imaginea de sine medicii specialiști au apreciat cu 4,1 puncte, medicii de familie și asistentele medicale la 4,4 puncte.

Acțiuni corective:

1. La capitolul evaluarea satisfacției pacienților

1) Studierea repetată în subdiviziuni și în secțiile medicină de familie a Legii nr.325 din 23.12.2013 privind testarea integrității profesionale întru eradicarea completă în instituție a plăților neoficiale. Termen - octombrie 2022;

2) Întreprinderea măsurilor de redresare a situații privind programarea persoanelor la consultul medicilor în cadrul CMF nr.1, unde doar 65,3% persoane, vs 81,5% din instituție au fost programate pentru consult. Termen - decembrie 2022;

3) Instruirea repetată a medicilor specialiști de profil, registratorilor medicali, privind calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea în cadrul contactului cu pacientul, care au fost punctați cu calificativul excelent, respectiv în 58,2% și 57,3%, față de evaluarea asistenților medicali - cu 70, 5%

4) Monitorizarea zilnică de către asistenții medicali superiori CMF a procesului de efectuare a curățeniei (calitatea serviciilor de curățenie fiind punctată cu calificativul foarte bine-doar în 53,4%), cu informarea asistentei șefe a instituției despre inconveniențele depistate.

2. La capitolul evaluarea satisfacției medicilor și asistenților medicali.

Acțiuni preventive:

- 1) Angajarea în serviciu a personalului medical cu predilecție de vârstă tânără;
- 2) Organizarea activității echipei medicului de familie cu accent pe delegarea a mai multe responsabilități asistenților medicali conform competențelor;
- 3) Menținerea în subdiviziunile instituției a unui climat psihologic bazat pe încredere, respect și atenție reciprocă;
- 4) Instruirea lucrătorilor medicali privind organizarea rațională a timpului de muncă, întru rezervarea timpului util pentru familie și creștere profesională. Termen- decembrie 2022.

În anexă: tabele privind sistematizarea rezultatelor chestionării.

Președintele Consiliului Calității

Georgeta Gavrilița

Președintele Comitetului de Control
al satisfacției și așteptărilor populației
de imaginea instituției

Raisa Călin

Calitatea serviciilor medicale prestate (sistemul de 5 baluri)

	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	5 baluri	balul mediu	5 baluri	balul mediu	5 baluri	balul mediu	5 baluri	balul mediu
de către - Medicii de familie	68,5	4,6	61,2	4,49	75,5	4,8	67,3	4,59
de către - Medicii specialist	58,2	4,5	63,3	4,55	57,1	4,5	53,1	4,43
de către - Asistentele medicale de familie	70,5	4,6	67,5	4,59	70,8	4,7	73,5	4,69
de către - Registratorii medicali	57,3	4,4	51,0	4,26	56,3	4,5	65,3	4,55
de către - Serviciul de laborator	60,3	4,5	63,3	4,55	39,6	4,2	77,6	4,79
Profesionalismul și comportamentul, gradul de empatie	62,3	7,5	61,2	4,53	52,1	4,5	73,5	4,63
Comoditatea amplasării CMF și CCD	62,3	4,5	63,3	4,59	43,8	4,0	79,6	4,79
Curățenia în încăperi, inclusiv spațiile sanitare	53,4	4,3	53,1	4,35	32,6	4,2	73,5	4,67
Asigurarea blocurilor sanitare cu săpun lichid, uscătoare	46,7	4,4	49,0	4,04	31,2	4,2	59,2	4,41
Punerea la dispoziție a numerelor de telefon la care puteți apela institutia si/sau eventual medicul, pentru programare sau sfaturi curente	44,5	4,2	38,8	3,96	29,0	4,0	65,3	4,47
Răspunsul prompt la telefon	43,8	4,1	32,6	3,63	33,3	4,1	65,3	4,49
Satisfacția generală pe parcursul vizitei	44,5	4,3	38,8	4,18	29,2	4,2	65,3	4,57

REZULTATELE SONDAJULUI lucrătorilor medicali din AMT

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
Vârsta <50 ani	45,0		38,3		48,9	
>50 ani	55,0		61,7		51,1	
Durata activității > 5 ani	20,0		15,0		20,0	
10 ani	18,3		16,7		11,1	
20 ani	61,7		68,3		68,9	
Satisfacția cu privire la îngrijirea pacientului						
	5 baluri	balul mediu	5 baluri	balul mediu	5 baluri	balul mediu
Gradul de satisfacție de la relația cu pacienții	10,0	3,6	28,3	4,1	35,5	4,0
Satisfacția de calitate a îngrijirilor medicale pe care sunt în măsură de a le furniza	25,0	4,0	-	-	-	-
Satisfacția de timpul disponibil pentru fiecare pacient	-	-	16,7	3,5	33,3	3,7
Satisfacția cu privire la povara activităților						
- de volumul de muncă îndeplinit de MF	28,3	3,8	13,3	3,5	46,7	4,0
- de timpul avut pentru familie, prieteni sau activități de agrement	6,7	3,2	3,3	3,1	20,0	3,3
- timpul și energia investite pentru sarcini administrative (documentație)	3,3	3,4	8,3	3,3	28,9	3,4
Satisfacția cu privire la venituri și prestigiu						
-de felul în care sunt plătiți (pentru servicii, IP, etc.)	3,3	3,2	1,7	3,2	13,3	3,2
-de statutul social și respectul din partea altor persoane	26,7	3,8	6,7	3,8	31,1	3,7
Satisfacția cu privire la recompensele personale						
Participarea la educație continuă (actualizarea cunoștințelor și competențelor)	23,3	4,0	31,7	4,1	33,3	3,8
Perspectivile de dezvoltare și de promovare în carieră	21,7	3,9	25,0	4,0	33,3	3,8
Satisfacția cu privire la relații profesionale						
-de relațiile profesionale și interacțiunea cu alți colegi	50,0	4,5	53,3	4,5	62,2	4,4
-de relațiile cu alt personal de bază, inclusiv non-medical (registrator, infermier)	55,5	4,5	46,7	4,4	60,0	4,4
Condițiile de muncă și de securitate						
Condiții de muncă bune furnizate în organizație	48,3	4,4	36,7	4,3	51,1	4,3
Angajații se simt în securitate la locul de muncă	43,3	4,5	45,0	4,5	53,3	4,2
Mulțumirea de organizarea zilelor de odihnă, concediului anual	43,3	4,4	36,7	4,1	53,3	4,7
Evaluarea realizărilor și imaginea de sine						
Mulțumirea de responsabilitatea și rolul în munca sa	43,3	4,4	40,0	4,1	60,0	4,3
Poziția profesională ca persoană importantă în societate	33,3	4,1	45,0	4,4	46,7	4,3
Comunicarea și suportul colegilor						
La locul de muncă este creat un climat de suport și psihologic pozitiv	45,0	4,1	50,0	4,3	46,7	4,2
Siguranța că colegii de serviciu vor fi de ajutor în caz de dificultate	50,0	4,2	46,7	4,3	57,8	4,3

