

## NOTĂ INFORMATIVĂ

Cu privire la rezultatele sondajului opiniei și gradului de satisfacție a populației.  
Analiza reclamațiilor.

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

(pentru ședința Consiliului Calității  
al IMSP AMT Botanica din 04.09.2023)

**SCOPUL** studiului este îmbunătățirea calității serviciilor medicale prestate de către lucrătorii medicali și derivă din scopul general al oricărui sistem de sănătate: îmbunătățirea calității vieții. Nu întâmplător calitatea serviciilor sanitare este considerată o componentă esențială a calității vieții.

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

Intențiile finale ale studiului sunt în concordanță cu politica instituțională, care presupune perfecționarea în mod constant a calității serviciilor de sănătate prestate, evoluția relației cu pacienții, cât și importanța cunoașterii intereselor angajaților, persistența în îndeplinirea sarcinilor de către aceștea, aspecte, care direct depind de mediul de lucru.

### **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 optimal.

### **Instrumente și metode**

Metoda aleasă de către echipa de audit a fost chestionarul, care include date demografice despre participant (gen, vârstă, studii), de asemenea întrebări – atât închise, cât și deschise privind opinia și gradul de satisfacție.

Chestionarul aplicat pacientului cuprinde 27 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 acordarea calificativelor a atitudinii personalului medical, calitatea deservirii.

Chestionarul referitor la gradul de satisfacție a angajaților conține 20 întrebări.

Chestionarele au fost colectate din fiecare subdiviziune a IMSP AMT Botanica în perioada 05.07 – 11.08.2023; aplicate unui eșantion de 450 pacienți și 232 colaboratori cu respectarea metodologiei de colectare și asigurare a anonimatului respondentilor.

Din totalul de **450** chestionare de satisfacție pacienți s-au colectat câte **150** din fiecare CMF.

Chestionare satisfacție colaboratori pe instituție colectate per total **247** după cum urmează:

- chestionare de satisfacție a asistenților medicali colectate **97**, din CMF nr. 1 și 2 câte **30**, din CMF nr. 3 – **37** chestionare;
- chestionare de satisfacție a medicilor de familie colectate **99**, din CMF nr. 1 – 25; din CMF nr. 2 – 30 și CMF nr. 3 – 44 chestionare;

- chestionare de satisfacție a medicilor specialiști colectate **51**, din CCD – 13; CMF nr. 1 – **14**; din CMF nr. 2 – 9 și CMF nr. 3 – **15** chestionare.

## REZULTATELE EVALUĂRII RĂSPUNSURILOR VIZATE DE PACIENȚI

Persoanele de sex feminin sunt reprezentate de o pondere de 68,0% față de doar 32,0% cât constituie persoanele de sex masculin;

Din punct de vedere al structurii **după vârstă**, situația se prezintă astfel: 24,9% pacienți cu vârsta 18-34 ani; 27,1% de la 35 până 64 ani; 48,0% mai în vârstă de 65 ani și practic e similară categoriilor de vârstă a respondenților din anul 2022; Vârsta medie e de 47,3 ani.

După **categoria ocupației**: angajații constituie -67,1%, studenții – 3,8%. pensionarii – 18,2%, altă categorie – 8,9%, de asemenea cu mici devieri pe grupul de categorie respectiv (62,1%; 9,3%; 26,1%; 2,5% în anul 2022).

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 2022.

Conform rezultatelor sondajului **după cauza vizitei** în instituția medicală cota pacienților care au solicitat asistență medicală în cadrul cazului acut de boală a constituit 19,1%; a unui caz cronic – 38,7%; cu scop profilactic, inclusiv imunizare și examen în sarcină – 42,2%. (tab. 1)

Tabelul 1

450 respondenți (pacienți)	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Genul M /F	<b>32,0</b> <b>68,0</b>	30,8 69,2	<b>30,0</b> <b>70,0</b>	38,8 61,2	<b>32,7</b> <b>67,3</b>	35,4 64,6	<b>33,3</b> <b>66,7</b>	18,4 81,6
Vârsta 18-34 ani	<b>24,9</b>	39,7	<b>20,0</b>	44,9	<b>11,0</b>	91,7	<b>32,7</b>	51,0
35-64 ni	<b>27,1</b>	40,4	<b>13,3</b>	28,6	<b>12,7</b>	54,2	<b>55,3</b>	38,8
>65 ani	<b>48,0</b>	19,9	<b>66,7</b>	26,5	<b>65,3</b>	31,3	<b>12,0</b>	10,2
Ocupația angajați	<b>67,1</b>	60,3	<b>69,3</b>	65,3	<b>66,0</b>	45,8	<b>66,0</b>	77,6
Studenți	<b>3,8</b>	9,6	<b>2,0</b>	6,1	<b>1,3</b>	16,7	<b>8,0</b>	6,1
Pensionari	<b>18,0</b>	17,8	<b>20,7</b>	16,3	<b>26,0</b>	22,9	<b>14,0</b>	8,2
	<b>8,9</b>	5,1	<b>8,0</b>	12,2	<b>6,7</b>	14,6	<b>12,0</b>	8,2
Cauza vizitei - caz acut	<b>19,1</b>	26,0	<b>23,3</b>	34,7	<b>20,7</b>	16,7	<b>13,3</b>	26,5
-Caz cronic	<b>3,7</b>	28,1	<b>36,0</b>	26,5	<b>45,3</b>	66,7	<b>34,7</b>	12,2
-Control profilactic (inclusiv imunizare, sarcină)	<b>42,2</b>	45,9	<b>40,7</b>	38,8	<b>34,0</b>	37,5	<b>52,0</b>	61,2

Vizita în ziua efectuării sondajului **a fost programată** în 80,7% cazuri vs 81,5% în anul 2022. O rată mai mare de programare a înregistrat CMF nr. 3 cu 82,7%, mai mică – CMF nr. 1 cu 78,7%.

Principiul asistenței medicale este centrat pe pacient și implicarea acestuia în luarea deciziilor privitor la planul de conduită. La întrebarea dacă au fost informați **în cadrul actului medical despre problema de sănătate tratată, drepturi și obligații** în calitate de pacient, 4 persoane (0,9%) au considerat că **nu**.

Totodată, 1 (0,2%) respondent din CMF nr. 3 s-a arătat nemulțumit de modul respectării de către personalul medical a **drepturilor și confidențialității** în timpul consultului.

Majoritatea pacienților au considerat că au fost implicați în luarea deciziilor cu privire la diagnosticul și tratamentul stabilit. Au menționat că au participat la luarea deciziei privind intervențiile medicale, tipul de tratament administrat, cu excepția a 8 cazuri (1,8%) când lucrătorii medicali nu **au solicitat consimțământul și părerea pacienților** (în anul 2022 s-au înregistrat 25 cazuri).

La întrebarea „Cunoașteți la ce servicii gratuite aveți dreptul ca persoană asigurată” din

totalul intervievaților o persoană (0,2%) a bifat că nu cunoaște șirul serviciilor prestate gratuit (în anul 2022 au fost 11 persoane). (tab. 2)

Tabelul 2

Nu au fost:	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Programați pentru vizită	87	19,3	32	-	29	-	26	17,3
Informați în cadrul actului medical (drepturi, maladii, investigații, tratament)	4	0,9	-	-	-	-	4	2,7
Drepturile respectate de către personalul medical	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7
Respectată confidențialitatea	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7
Solicitată părerea în diagnostic și tratament	8	1,8	-	-	-	-	8	5,3
Informați la ce servicii gratuite au dreptul ca persoană asigurată (PA)	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7

Deasemenea, toți respondenții 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 recunoscut plăți neoficiale oferite lucrătorilor medicali 10 intervievați (2,2%) din CMF nr. 3, plăți care au fost efectuate din propria inițiativă (în anul 2022 au fost 4 pers.). (tab. 3)

Tabelul 3

	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Au oferit plăți neoficiale	10	4	-	2	-	2	10	-
Plata din propria dorință (cadou)	10	4	-	2	-	2	10	-
La solicitarea personalului medical	-	-	-	-	-	-	-	-

**Calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea personalului medical** a fost propusă spre apreciere cu calificativele:

***excelent; bine; nesatisfăcător***

- Atitudinea disponibilitatea medicilor de familie, pacienții într-un procent de 73,1% au evaluat-o ca fiind excelentă vs 68,5% conform datelor sondajului de opinie efectuat în anul 2022. Un pacient (0,2%) s-a dovedit a fi nesatisfăcut de activitatea MF.

- Atitudinea, personalului medical specializat anul curent este apreciată ca excelentă în 59,3% cazuri, vs 58,2% în anul precedent. Marchează răspunsul negativ referitor la activitatea medicilor specialiști 10 pacienți (2,2%).

- Pacienții apreciază calitatea comunicării, atitudinea asistenților medicali din instituție ca fiind excelentă în 76,2% vs 70,5% în anul precedent. Anul curent nesatisfăcuți nu sunt.

- Într-un procent de 79,6%, sunt foarte mulțumiți de calitatea informațiilor primite, calmul cu care sunt oferite de către personalul de la recepție, în anul 2022 au fost 57,3% din respondenți. Calificativul nesatisfăcător au bifat 5 pers. (1,1%).

- Atitudinea personalului medical paraclinic este evaluată de pacienți în 60,7% ca fiind excelentă vs 60,3% în anul 2022; nesatisfăcuți 2 persoane (0,4%).

- Atitudinea personalului nemedical a fost evaluată ca excelentă doar în 47,3%, iar 9 din intervievați (2,0%) s-au declarat nemulțumiți.

- Intervievații se declară foarte mulțumiți de profesionalismul, comportamentul, gradul de empatie al personalului medical din toate subdiviziunile instituției. (tab. 4)

Tabelul 4

Atitudinea, calitatea comunicării, amabilitatea:	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător
- Medicilor de familie	73,1	<b>0,2</b>	73,3	-	68,7	<b>0,7</b>	77,3	-
- Medicilor specialiști	59,3	<b>2,2</b>	54,0	<b>1,3</b>	58,7	<b>1,3</b>	65,3	<b>4,0</b>
- Asistentelor medicale de familie	76,2	-	80,7	-	78,0	-	70,0	-
- Registratorilor medicali	79,6	<b>1,1</b>	54,7	<b>0,7</b>	52,0	<b>2,0</b>	60,7	<b>0,7</b>
- Serviciul de laborator	60,7	<b>0,4</b>	55,3	-	59,7	-	67,3	<b>1,3</b>
-Personalului nemedical	47,3	<b>2,0</b>	43,3	<b>2,0</b>	45,3	<b>0,7</b>	53,3	<b>3,3</b>

Nivelul satisfacției la capitolul „**timpul acordat de medic pentru consultație**” este la un nivel mai scăzut decât anul precedent. Astfel, au apreciat cu calificativul foarte bine în 52,0% (62,3% în anul precedent), bine 44,2%, iar 3,8% (17 pacienți) consideră insuficient timpul acordat pentru consultație.

- Din cei 450 de pacienți, 41,3% au apreciat cu calificativul excelent răspunsul prompt la telefon al lucrătorilor medicali, cu bine 55,8%, iar 2,9% (13 pacienți) nesatisfăcător.

- Într-un procent de 41,6% (62,3% anul trecut) au apreciat la nivel foarte înalt aspectul clădirii și încăperilor, 2,7% (12 pacienți) consideră înfățișarea lor nesatisfăcătoare.

- În ceea ce privește calitatea curățeniei în încăperi, inclusiv în spațiile sanitare pacienții se declară la un nivel foarte ridicat mulțumiți: 54,1% consideră serviciul de curățenie excelent vs 53,4% anul trecut; nesatisfăcuți - 1,3% (6 pacienți) .

- Satisfacția generală pe parcursul vizitei a fost apreciată per total cu calificativul foarte bine în 49,3%; bine – 50,7%; și doar un pacient (0,2%) a bifat nesatisfăcător. (tab. 5)

Tabelul 5

	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător	excelente	nesatisfăcător
Timpul acordat pentru consultație	52,0	<b>3,8</b>	48,7	<b>0,7</b>	40,7	<b>6,7</b>	66,7	<b>4,0</b>
Răspunsul prompt la telefon	41,3	<b>2,9</b>	36,0	<b>2,0</b>	37,3	<b>5,3</b>	50,7	<b>1,3</b>
Aspectul clădirii, încăperilor	41,6	<b>2,7</b>	32,7	<b>2,0</b>	35,3	<b>5,3</b>	56,7	<b>0,7</b>
Curățenia în incinta Centrului medical	54,1	<b>1,3</b>	43,3	<b>2,0</b>	44,7	<b>0,7</b>	65,3	<b>1,3</b>
Satisfacția generală pe parcursul vizitei	49,3	<b>0,2</b>	40,7	<b>0,7</b>	47,3	-	60,0	-

Chestionarul se finalizează cu o solicitare adresată pacienților de a înregistra aspectele pozitive observate sau negative care le-au creat deranj în timpul vizitei în instituția medicală. Tot aici se solicită de la pacienți de a scrie propuneri în ajutorul nostru de a îmbunătăți calitatea tuturor serviciilor medicale acordate.

Pacienții au scris mai multe **observații pozitive**, care vizează în special amabilitatea, atenția și comportamentul din partea personalului medical, calitatea serviciilor medicale primite. La fel au înregistrat impresiile pozitive pe parcursul procedurilor curative în staționarul de zi, procedurilor de reabilitare fizico-medicală, etc.

În cele mai multe observații pozitive pacienții transmit mulțumiri și recunoștință pentru gradul de însănătoșire datorat profesionalismului și răbdării de care deține personalul medical, în deosebi a fost prețuit la nivel înalt lucrul efectuat de asistenții medicali.

**Aspecte negative** din cele înregistrate sunt:

- Timp alocat insuficient pentru consultația medicilor;
- Durata îndelungată de așteptare pentru consultație la medicii specialiști.
- Asigurarea cu mai mulți medici specialiști CS Muncești.

Astfel, am constatat că pacienții care au beneficiat de serviciile noastre medicale ar reveni oricând s-ar confrunța cu o problemă medicală, ne-ar recomanda cu încredere și altor rude, cunoștințe, prieteni.

**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 subdiviziunile IMSP AMT Botanica (chestionare ale medicilor de familie – 99; medicilor specialiști – 51; asistentelor medicale - 97) s-a constatat:

- în 59,8% din asistentele medicale au vârsta mai mare de 50 ani, (55,0% anul trecut) rata lor cu vechimea în muncă mai mare de 20 ani fiind de 57,7%, mai mult de 10 ani – 30,9% și mai mare de 5 ani – 11,3%; (61,7%; 18,3%; 20,0% în anul 2022).

- în 57,4% medicii de familie au vârsta mai mare de 50 ani, (61,7% anul trecut) respectiv o vechime în muncă mai mare de 20 ani au 63,4%, mai mult de 10 ani – 24,8%, mai mare de 5 ani – 10,1%; (68,3%; 16,7%; 15,0% în anul 2022)

- în 51,1% din medicii specialiști au vârsta mai mare de 50 ani, (68,7% anul trecut) astfel rata personalului cu vechimea în muncă mai mare de 20 ani este 51,0%, mai mult de 10 ani – 31,4%, mai mare de 5 ani – 17,6%; (68,9%; 11,1%; 20,0% în anul 2022).

Odată cu angajarea medicilor de o vârstă tânără a scăzut vârsta medie a personalului medical cu studii superioare. Se observă o tendință de îmbătrânire a personalului medical mediu, astfel respectarea principiului de 30,0 % a persoanelor de diferite vârste pentru buna activitate a instituției în viitor este imposibilă. (tab. 6)

Tabelul 6

	Asistenți medicali	MF	AMSA
Vârsta >50 ani (anul 2023)	59,8	57,4	51,1
>50 ani (anul 2022)	55,0	61,7	68,7
Durata activității > 5 ani	11,3	10,1	17,6
10 ani	30,9	24,8	31,4
20 ani	57,7	63,4	51,0

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 medici și s-au acordat calificative după cum urmează **-asistenții medicali -4,2; MF și AMSA câte 3,9 puncte;** (în anul 2022 asistenții medicali -3,6; MF -4,1; AMSA -4,0 puncte)

- Anul curent a scăzut gradul de satisfacție referitor la timpul disponibil pentru fiecare pacient la tot personalul medical. Mai mult sunt satisfăcuți medicii specialiști. La MF media rămâne în continuare cea mai joasă printre personal - **asistenți medicali 3,7; MF -3,4; AMSA -3,8 puncte;** (în anul 2022 asistenți medicali 4,0; MF -3,5; AMSA -4,1 puncte). (tab. 7)

Tabelul 7

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Satisfacția cu privire la îngrijirea pacientului</b>						
Gradul de satisfacție de la relația cu pacienții	30,0	<b>4,2</b>	23,9	<b>3,9</b>	15,6	<b>3,9</b>
Satisfacția de timpul disponibil pentru fiecare pacient	13,7	<b>3,7</b>	6,3	<b>3,4</b>	21,6	<b>3,8</b>

- În ceea ce privește mulțumirea de volumul de lucru îndeplinit atât asistenții medicali cât și MF, medicii specialiști se arată mai puțin mulțumiți – punctajul mediu 3,7; 3,2; 3,7 rezultate mai puțin satisfăcătoare comparativ cu anul precedent – 3,8; 3,5; 4,0 p.;

- Colegii se arată mult mai satisfăcuți de timpul avut pentru familie sau activități de agrement: **asistenți medicali** 3,7; **MF** -3,4; **AMSA** -3,5 și este în creștere comparativ cu 3,1; 3,3 și 3,2 puncte acumulate anul trecut;

- În ceea ce privește timpul și energia investite pentru sarcini administrative (completarea documentației...) respondenții MF au acordat calificative mai joase anul curent. Media punctajului obținut este respectiv 3,5; 2,8 și 3,4 față de 3,4; 3,3; 3,4 în anul 2022 (tab. 8)

Tabelul 8

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Satisfacția cu privire la povara activităților</b>						
- de volumul de muncă îndeplinit	19,3	<b>3,7</b>	7,6	<b>3,2</b>	19,6	<b>3,7</b>
- de timpul avut pentru familie, prieteni sau activități de agrement	25,7	<b>3,7</b>	7,4	<b>2,9</b>	13,7	<b>3,5</b>
- timpul și energia investite pentru sarcini administrative (documentație)	9,7	<b>3,5</b>	1,3	<b>2,8</b>	13,7	<b>3,4</b>

- Întrebarea dacă sunt satisfăcuți de felul în care sunt plătiți a acumulat **asistenți medicali** 3,5; **MF** -3,1; **AMSA** -3,2 p. comparativ cu 3,5; 3,3; 3,5 p. în anul precedent. În deosebi s-a micșorat nivelul mulțumirii medicilor specialiști de la 3,2 la 3,5 p.

- Prestigiul și respectul din partea pacienților, **asistenții medicali** au apreciat cu 3,8; **MF** cu 4,0; **AMSA** cu 3,6 puncte față de 3,8; 3,8 și 3,7 anul trecut. MF constată o creștere a încrederii din partea pacienților, însă medicii specialiști atestă o scădere a statutului lor social. (tab. 9)

Tabelul 9

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Satisfacția cu privire la venituri și prestigiu</b>						
-de felul în care sunt plătiți	12,0	<b>3,5</b>	6,1	<b>3,3</b>	11,8	<b>3,5</b>
-de statutul social și respectul din partea altor persoane	25,5	<b>3,8</b>	13,2	<b>4,0</b>	21,6	<b>3,6</b>

- Anul curent, întrebarea privitor posibilității instruirii și dezvoltării profesionale continue, actualizarea cunoștințelor și competențelor a înregistrat respectiv 4,3; 4,0 și 3,9 puncte, o medie mai mare comparativ cu 4,0; 4,1 și 3,8 puncte în anul 2022.

- De asemenea colaboratorii sunt mult mai mulțumiți și de perspectivele de dezvoltare, de promovare în carieră, cu excepția MF. S-a înregistrat o medie a punctelor **as/m** 4,2; **MF** – 3,7; **AMSA** 3,8 puncte, față de 3,9; 4,0; 3,6 în anul 2022. (tab.10)

Tabelul 10

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Satisfacția cu privire la recompensele personale</b>						
Participarea la educație continuă (actualizarea cunoștințelor și competențelor)	25,0	<b>4,3</b>	30,6	<b>4,0</b>	27,4	<b>3,9</b>
Perspectivele de dezvoltare și de promovare în carieră	22,8	<b>4,2</b>	16,1	<b>3,7</b>	23,5	<b>3,8</b>

- A scăzut nivelul mulțumirii referitor relațiilor profesionale și interacțiunea cu alți colegi. Situație ce se observă din răspunsuri cu o medie de 4,4; 4,2; 4,0 puncte, față de 4,5; 4,5; 4,4 puncte anul trecut. Relațiile cu alt personal de bază, inclusiv non-medical rămân la nivelul anului trecut. (tab. 11)

Tabelul 11

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Satisfacția cu privire la relații profesionale</b>						
-de relațiile profesionale și interacțiunea cu alți colegi	51,0	<b>4,4</b>	33,7	<b>4,2</b>	21,6	<b>4,0</b>
-de relațiile cu alt personal de bază, inclusiv non-medical	35,9	<b>4,4</b>	22,1	<b>4,0</b>	23,5	<b>4,1</b>

- A crescut ponderea personalului care consideră condițiile de muncă și securitatea la locul de muncă excelente 31,4% din respondenții, și sunt estimate cu o medie de 4,2; 4,0; 3,8 puncte, față de 4,1; 4,0; 3,6 puncte anul 2022.

- Colaboratorii sunt mulțumiți și de modul organizării de către administrație a zilelor de odihnă, concediilor anuale. S-a înregistrat o medie a punctelor **as/m** 4,4; **MF** – 3,8; **AMSA** 4,0 puncte, față de 3,5; 3,3; 3,6 în anul 2022. (tab. 12)

Tabelul 12

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Condițiile de muncă și de securitate</b>						
Condiții de muncă bune furnizate în organizație	26,9	<b>4,2</b>	29,3	<b>4,0</b>	31,4	<b>3,8</b>
Angajații se simt în securitate la locul de muncă	26,2	<b>4,1</b>	23,6	<b>4,0</b>	29,4	<b>3,9</b>
Mulțumirea de organizarea zilelor de odihnă, concediului anual	30,2	<b>4,4</b>	29,1	<b>3,8</b>	35,3	<b>4,0</b>

- În evaluarea realizărilor și imaginii de sine, a scăzut mulțumirea de responsabilitatea și rolul în munca sa de lucrător medical, înregistrând o medie **as/m** și **MF** – 4,1; **AMSA** -4,4 puncte, față de 4,2; 4,1; 4,6 în anul 2022.

La întrebarea „poziția profesională, ca persoană importantă în societate” rezultatele primite ne arată o subestimare a acesteia din partea medicilor de familie. S-a înregistrat o medie a punctelor **as/m** 4,1; **MF** – 4,1; **AMSA** 4,3 puncte, față de 4,1; 4,4; 4,2 în anul 2022.

Tabelul 13

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Evaluarea realizărilor și imaginea de sine</b>						
Mulțumirea de responsabilitatea și rolul în munca sa	36,7	<b>4,1</b>	20,1	<b>4,1</b>	37,3	<b>4,4</b>
Poziția profesională ca persoană importantă în societate	36,7	<b>4,1</b>	26,4	<b>4,1</b>	43,1	<b>4,1</b>

-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, cu excepția **MF**, care au stabilit valoarea de 3,9 față de 4,3 puncte în anul 2022. **Asistenții medicali** și **medicii specialiști** au stabilit punctaj mediu la nivelul anului precedent - 4,2 p.

-Siguranța, că colegii de serviciu vor fi de ajutor în caz de dificultate a crescut la asistenții medicali și a fost estimată: **as/m** 4,6; **MF** – 4,2; **AMSA** - 4,3 puncte, față de 4,3 puncte acumulate de toți colegii în anul 2022. (tab. 14)

Tabelul 14

	Asistenți medicali		MF		AMSA	
	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu	5 baluri %	balul mediu
<b>Comunicarea și suportul colegilor</b>						
La locul de muncă este creat un climat de suport și psihologic pozitiv	24,6	<b>4,2</b>	29,0	<b>3,9</b>	35,3	<b>4,2</b>
Siguranța că colegii de serviciu vor fi de ajutor în caz de dificultate	46,4	<b>4,6</b>	42,9	<b>4,2</b>	43,1	<b>4,3</b>

### Concluzii:

1. Gradul de satisfacție a pacientului la majoritatea compartimentelor este apreciat cu calificativul bine și foarte bine.
2. Rata pacienților informați în cadrul actului medical cu privire la drepturi, maladii, investigații, tratament constituie 99,1% (93,1% în anul 2022), ceea ce denotă că lucrătorii medicali acordă o atenție mai sporită la acest compartiment, inclusiv respectarea confidențialității.
3. Cota de (2,2%) sau 10 pacienți din cei intervievați, au efectuat plăți neoficiale personalului din CMF nr.3, plăți efectuate din propria dorință.
4. Satisfacția generală pe parcursul vizitei este apreciată de pacienți cu calificativul bine 50,4% și foarte bine 49,3%, doar o singură persoană din CMF nr. 1 este nesatisfăcută de serviciile medicale primite.
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 timpul de așteptare pentru consultație la medicii specialiști, lipsa unora din ei.
6. Atitudine, disponibilitate, impresia generală a câte unu-două cazuri la fiecare compartiment enumerat, ceea ce reprezintă 0,4%.
7. Rezultatele sondajului medicilor constată scăderea vârstei medii a personalului medical cu studii superioare cu vârsta peste 50 ani, însă este o tendință de îmbătrânire a personalului medical mediu de la 55,0 ani anul trecut la 59,8 ani curent.
8. Rezultate mai puțin satisfăcătoare comparativ cu anul precedent s-au înregistrat la întrebarea ce privește mulțumirea de volumul de lucru îndeplinit. Atât asistenții medicali cât și MF, medicii specialiști se arată mai puțin mulțumiți – punctajul mediu 3,7; 3,2; 3,7 în anul precedent – 3,8; 3,5; 4,0 p.;
9. Condițiile de muncă furnizate în centrele medicale și securitatea la locul de muncă sunt estimate în mediu cu 4,0 puncte. Ponderea personalului care le consideră excelente este de 31,4%.
10. Realizările și imaginea de sine medicii specialiști au apreciat cu 4,1 puncte, medicii de familie și asistentele medicale la 4,4 puncte.
11. Siguranța, că colegii de serviciu vor fi de ajutor în caz de dificultate a crescut la asistenții medicali și a fost estimată la 4,6 față de 4,3 puncte în anul 2022.

## **Acțiuni corective:**

### **1. La capitolul evaluarea satisfacției pacienților**

1) Studiarea 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 2023;

2) Întreprinderea măsurilor de redresare a situații privind programarea persoanelor la consultul medicilor în cadrul CMF nr.1, unde doar 78,7% persoane, vs 80,0% din instituție au fost programate pentru consult. Termen - decembrie 2023;

3) Instruirea repetată a medicilor specialiști de profil, personalului din laborator, privind calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea în cadrul contactului cu pacientul, care au fost punctați cu calificativul excelent, respectiv în 59,3% și 60,7%, față de asistenții medicali - cu 76,2%

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 51,1% anul precedent a fost punctat cu calificativul excelent 53,4%),, cu informarea asistentei șefe a instituției despre inconvenientele depistate.

### **2. La capitolul evaluarea satisfacției medicilor și asistenților medicali.**

## **Acțiuni preventive:**

1) Angajarea în continuare în serviciu a personalului medical cu predilecție de vârstă tânără;

2) Organizarea activității echipei medicului de familie cu accent pe delegarea unor responsabilități asistenților medicali conform competențelor;

3) Crearea și 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 2023.

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