

# 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 colaboratorilor instituției.

(pentru ședința Consiliului Calității  
al IMSP AMT Botanica din 24.06.2024)

Preocupați în mod constant de calitatea și evoluția relației cu pacienții care beneficiază de serviciile medicale ale instituției noastre, am conceput acest sondaj pentru a aduna cât mai multe informații, care să ne permită o evaluare cât mai obiectivă a gradului de satisfacție a pacienților noștri și angajaților instituției.

**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.

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 activitate.

## **OBIECTIVE**

A aduna cât mai multă informație, care să ne permită formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților noștri și colaboratorilor, anticiparea așteptărilor pacienților, luarea unor decizii de îmbunătățire constantă a relației cu proprii angajați.

## **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 constituie din 29 întrebări, cuprinde itemi cu alegeri multiple la care pacienții trebuie să selecteze răspunsul, și acordarea calificativelor a atitudinii personalului medical, calității deservirii/solicitare de sugestii.

Chestionarul referitor la gradul de satisfacție a angajaților conține 21 întrebări.

Chestionarele au fost colectate din fiecare subdiviziune a IMSP AMT Botanica în perioada lunii mai 2024; aplicate unui eșantion de 402 pacienți și 276 colaboratori cu respectarea metodologiei de colectare și asigurare a anonimatului respondentilor.

Din totalul de **402** chestionare de satisfacție al pacienților s-au colectat:  
din CMF nr.1 – 132, CMF nr.2 – 111, CMF nr.3 – 159;

Chestionare a gradului de satisfacție a colaboratorilor pe instituție colectate per total **276** după cum urmează:

- \* MF - **76** (din CMF nr.1 – 22, CMF nr.2 – 16, CMF nr.3 – 38);
- \*Medici specialiști -**66** (din CMF nr.1 – 8, CMF nr.2 – 25, CMF nr.3 – 12, CCD – 21);
- \*As/medicali – **104** (din CMF nr.1 – 30, CMF nr.2 – 22, CMF nr.3 – 43, CCD – 9);
- \*Personal auxiliar – **30** (din CMF nr.1 – 8, CMF nr.2 – 3, CMF nr.3 – 8, CCD – 11);

## **Partea I. REZULTATELE EVALUĂRII RĂSPUNSURILOR VIZATE DE PACIENȚI**

Din punct de vedere al structurii **după gradul de satisfacție general**, situația se prezintă astfel:

Se constată că din totalul de 402 pacienți care au răspuns chestionarelor, 88,8% sunt totalmente satisfăcuți de serviciile (în ansamblu) oferite în instituția noastră, 11,2% parțial satisfăcuți, nemulțumiri nu au fost relatate.

### **CAPITOLUL I. Date generale**

➤ Din cei intervievați în zona de deservire a populației de către instituția noastră locuiesc 92,9%, iar 7,1% (28 pers.) se deplasează din alt teritoriu al municipiului.

➤ Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin 68,9% vs masculin 31,1%;

➤ În structură **după vârstă**: pacienți cu intervalul de vârstă 18-34 ani constituie 24,6%; de la 35 până 64 ani – 58,2%; cu vârstă medie peste 65 ani 17,2%. Vârsta medie e de 46,7ani (practic similară mediei de vârstă a respondenților din anul trecut - 47,3 ani).

➤ După **categoria ocupației**: ponderea cea mai mare o constituie angajații – 61,9%, pensionarii – 21,1%, altă categorie – 17,0% (de asemenea cu mici devieri pe grupul de categorii respectiv 67,1%; 18,0%; 14,9% în anul 2023).

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. Astfel, cât posibil de real vom stabili trendul de creștere a nivelului de satisfacție al pacienților.

➤ Cota pacienților care s-au adresat cu urgență de sănătate a constituit 24,9%; cu acutizarea bolii cronice – 22,1%; pentru prescrierea medicamentelor compensate 17,9%, cu scop profilactic, inclusiv imunizare și examen în sarcină – 35,1%. (tab. 1)

Tabelul 1

402 respondenți (pacienți)	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Genul M		32,0		30,0		32,7		33,3
/F		68,0		70,0		67,3		66,7
Vârsta 18-34 ani		24,9		20,0		11,0		32,7
35-64 ni		27,1		13,3		12,7		55,3
>65 ani		48,0		66,7		65,3		12,0
Ocupația angajați		67,1		69,3		66,0		66,0
Studenti		3,8		2,0		1,3		8,0
Pensionari		18,0		20,7		26,0		14,0
		8,9		8,0		6,7		12,0
Cauza vizitei - caz acut		19,1		23,3		20,7		13,3
-Caz cronic		3,7		36,0		45,3		34,7
-prescrierea MC		-		-		-		-
-Control		42,2		40,7		34,0		52,0
profilactic (imunizare, sarcină)								

## CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

➤ La întrebarea dacă cunosc numele medicului de familie au răspuns afirmativ 99,5%, iar 0,5% (2 pers) din intervievați au recunoscut că nu știu.

➤ Numele asistentei MF cunosc 91,8%, iar 8,2% (33 pers) nu.

Principiul asistenței medicale este centrat pe pacient și implicarea acestuia în luarea deciziilor privitor la planul de conduită. Respondenților li s-a propus evaluarea următoarelor aspecte:

➤ Întrebați dacă au fost informați despre detaliile diagnosticului/problemei de sănătate, au răspuns în 97,3% - **da**; 1,5% (6 pers) – **nu**; 1,2% (5 pers) – **parțial**.

➤ **Nu** au fost informați despre tratamentul care urmează să-l primească 4 persoane (0,9%), **parțial** 4 persoane (0,9%).

➤ Majoritatea respondenților, 2% declară că le-au fost luate în considerare părerea/necesitățile/dorințele pentru și au fost implicați în luarea deciziilor cu privire la stabilirea unui plan de investigații și tratament, doar 0,9% (4 persoane) consideră că **nu**, iar 0,9% (4 persoane) **parțial**.

➤ În ceea ce privește informația primită referitor serviciilor de screening/examen profilactic, afirmativ au bifat un procent de 2% dintre cei care au completat chestionarul, 0,9% (4 persoane) declară că **nu**, 0,9% (4 persoane) **parțial**.

➤ Într-un procent de 64,9% dintre pacienți apreciază la un nivel înalt bunăvoința și

respectul manifestat pe parcursul vizitei de către lucrătorii medicali, și numai % declară nemulțumire. (tab. 2)

Tabelul 2

„ ”	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	da	nu	da	nu	da	nu	da	nu
Cunosc numele medicului de familie	87	19,3	32	-	29	-	26	17,3
Cunosc numele asistentului/-ei MF								
Informații despre detaliile diagnosticului/problemei de sănătate	4	0,9	-	-	-	-	4	2,7
Informații despre tratamentul pe care trebuie să-l urmați	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7
Solicitată părerea în diagnostic și tratament	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7
Informații despre serviciile de screening/examen profilactic	8	1,8	-	-	-	-	8	5,3
În timpul vizitei ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?	1	0,2	-	-	-	-	1	0,7

Studiul realizat a demonstrat:

➤ informațiile referitoare la detaliile diagnosticului/problemei de sănătate au fost date pe înțelesul pacientului în proporție de 97,3%, au răspuns cu NU – 1,5% (6 pers.);

➤ informații despre tratamentul care trebuie să-l urmeze au fost în proporție de 98,8%, au răspuns cu NU – 0,2% (1 pers.);

➤ în opinia a 95,6% din persoanele intervievate, medicii au luat în considerare părerile, necesitățile și dorințele lor, pentru a stabili un plan de investigații și tratament. Mulțumiți parțial în proporție de 4,2% (17 pers.), au răspuns cu NU – 0,2% (1 pers.);

➤ întrebați dacă au fost informați despre serviciile de screening/examen profilactic au răspuns afirmativ 96,1%, parțial sunt informați 1,7% (7 pers.), au răspuns cu NU – 2,2% (9 pers.);

➤ la întrebarea dacă în timpul vizitei, au fost tratați cu bunăvoință și respect în proporție de 97,6% se declară mulțumiți, parțial satisfăcuți sunt 2,2% (9 pers.), consideră că NU – 0,2% (1 pers.). (Consideră că **nu au fost** informați - vezi tab. 3)

Tabelul 3

Nu au fost:	AMT		CMF 1	CMF 2	CMF 3
	abs	%	abs	abs	abs
Informații despre detaliile diagnosticului	6	1,5	1	4	1
Informații tratamentul care trebuie urmat	1	0,2	-	-	1
Solicitată părerea în diagnostic și tratament	1	0,2	-	-	1
Informații despre serviciile de screening	9	2,2	3	3	3
Tratați cu bunăvoință și respect	1	0,2	-	1	-

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

➤ Atitudinea disponibilitatea medicilor de familie, în opinia intervievaților este f. bună și bună în proporție de 100,0% - într-un procent de 83,3% au evaluat-o ca fiind f. bună vs 73,1% conform datelor sondajului de opinie efectuat în anul 2023, iar bună în 16,7% cazuri.

➤ Atitudinea, personalului medical specializat anul curent este apreciată f. bună și bună în proporție de 97,0% - ca excelentă în 60,2% cazuri vs 59,3% în anul precedent. Marchează răspunsul negativ referitor la activitatea medicilor specialiști 12 pacienți (3,0%).

➤ Pacienții apreciază calitatea comunicării, atitudinea asistenților medicali din instituție f. bună și bună în proporție de 99,5% - ca fiind excelentă în 79,1% vs 76,2% în anul precedent, nesatisfăcuți sunt 2 pacienți (0,5%).



## CAPITOLUL V. Facilitățile instituției medicale

Evaluarea scorului acordat de pacienții chestionați (cu folosirea oricărui număr de la zero la 5, unde zero este cel mai rău și 5 cel mai bun) pentru calificarea condițiilor materiale care asigură confortul și comoditatea igienică pe perioada aflării în instituție arată că:

➤ Accesul în instituție (*indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci* au apreciat cu calificativul excelent 73,1% (41,6% în anul 2023), punctajul mediu -4,7.

➤ Spațiul destinat așteptării pentru pacienți a fost apreciat cu calificativul excelent în proporție de 63,5%, punctajul mediu -4,6.

➤ La întrebarea „Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sine stătător în instituție și să găsiți medicul/cabinetul necesar (*indicatoare, panouri informative etc.*)” au avut o părere foarte bună 74,2% (52,0% în anul 2023), cu o medie punctelor -4,7.

➤ Apreciază la un nivel foarte înalt condițiile de igienă în instituția noastră (*în sala de proceduri, cabinetul medicului de familie, sala de triaj, staționarul de zi, blocul sanitar etc.*)” anul curent 61,6% din pacienți (54,1% în anul trecut), cu o medie de 4,6 p. (tab. 6)

Tabelul 6

	AMT		CMF 1		CMF 2		CMF 3	
	excele nte	media	excele nte	media	excele nte	media	excele nte	media
Accesul în Centrul medical	73,1	<b>4,7</b>	71,2	<b>4,6</b>	69,4	<b>4,7</b>	75,5	<b>4,7</b>
Spațiul destinat pu așteptare	63,4	<b>4,6</b>	66,7	<b>4,5</b>	58,6	<b>4,6</b>	64,8	<b>4,6</b>
Orientarea în Centrul medical	74,2	<b>4,7</b>	80,3	<b>4,7</b>	70,3	<b>4,7</b>	72,9	<b>4,7</b>
Curățenia	61,6	<b>4,6</b>	74,2	<b>4,7</b>	49,5	<b>4,5</b>	61,0	<b>4,5</b>

## CAPITOLUL VI. Loialitate /fidelitate

➤ Procentul în mărime de 1,2 (reprezentând 5 din 402 de pacienți chestionați) la întrebarea „Doriți să schimbați medicul Dvs. de familie?” au răspuns afirmativ.

➤ În mărime de 95,5% au notat răspusul „DA” la întrebarea „Ați recomanda instituția noastră/medicul Dvs. de familie rudelor, prietenilor?”; au bifat răspusul „NU” 18 pacienți (din CMF nr.1 -10 pers; CMF nr.2 -6pers; CMF nr.3 -2pers).

Evaluarea **nivelului general de satisfacție a pacienților**, pentru calitatea serviciilor de care au beneficiat pe parcursul vizitei, arată că a fost apreciat per total cu calificativul foarte bine în 88,8% (49,3% în a.2023), parțial mulțumiți sunt în 11,2% (preponderent din motivul programării anevoioase). Gradul de satisfacției abeneficiarilor a crescut cu circa 40,0 % în comparație cu anul 2023, și **lipsesc în totalmente înregistrări de nemulțumre.**

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 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:

- Aglomerația
- Durata îndelungată de așteptare, amânările pentru consultație la medicii specialiști.
- Asigurarea cu mai mulți medici.
- Lipsa unui ascensor în CMF nr.1
- Nerespectarea orelor de programare

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.

## Partea II. Satisfacția și motivația în muncă a angajaților. Factorii determinanți

În prezent se pune foarte pregnant accentul pe relația dintre toate aspectele vieții la locul de muncă, satisfacția profesională cu dovezi din ce în ce mai ample despre importanța factorilor psihosociali de la locul de muncă.

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

### CAPITOLUL I Date generale

➤ Ponderea respondenților în dependență de **funcția ocupată** se clasifică:

Medici de familie – 27,5% (76 pers); medici specialiști – 23,9% (66 pers); asistenți medicali – 37,7% (104 pers); personalul auxiliar -10,9% (30 pers).

➤ Distribuți pe cele **două sexe** femei 88,4% și 11,6%.

➤ Trend pozitiv de întinerire a colectivului instituției.

Angajarea colaboratorilor de vârstă tânără a scăzut **vârsta medie** a personalului medical.

Cu vârsta mai mare de 50 ani **as/medicali** sunt în proporție de 58,4% (59,8% anul trecut); **medici de familie** în 54,2% (57,4% în a.2023); **medici specialiști** 50,3% (51,1% în a.2023). Astfel respectarea principiul de 30,0 % a persoanelor de diferite vârste pentru buna activitate a instituției în viitor este posibilă.

➤ Distribuția în dependență de o vechimea în muncă mai mare de 20 ani a **as/medicali** este în proporție de 65,5%; a **MF** în 58,0%; a **medicilor AMSA** în 45,6%. (tab. 7)

Tabelul

7

	Asistenți medicali	MF	AMSA
Vârsta >50 ani (anul 2024)	58,4	54,2	50,3
>50 ani (anul 2023)	59,8	57,4	51,1
>50 ani (anul 2022)	55,0	61,7	68,7
Durata activității > 5 ani	8,6	11,8	15,1
10 ani	19,2	21,0	18,1
20 ani	65,5	58,0	45,6

### CAPITOLUL II Angajamentul și satisfacția de muncă

Gradul de satisfacție a lucrătorilor instituției a fost evaluat **după sistemul de 5 puncte** (cu folosirea oricarui număr de la zero la 5, unde zero este cel mai rău și 5 cel mai bun).

➤ La întrebarea „Coresponderea locului de muncă așteptărilor”, anul curent gradul de satisfacție este mult mai înalt vs anul 2023, fiind acordate calificative după cum urmează: **MF** au o părere foarte bună în 42,1% (29,3% în anul 2023), cu o medie de 4,4 p.; **AMSA** - calificativul excelent în 48,5% (31,4% în anul 2023), media punctelor -4,2; **as/medicali** - calificativul excelent în 58,6% vs 26,9% în a.2023, însă media punctelor acumulate este în scădere de la 4,2 la 3,3 anul curent; **personalul auxiliar** se arată foarte mulțumit în proporție de 1,3%, media fiind 4,1 puncte.

➤ Consideră că munca lor este aproape ideală 32,9% dintre **MF**, media este 4,9 p; calificativul excelent au acordat 30,3% specialiști **AMSA**, media 3,8p. (la nivelul a.2023); în 42,3% vs 19,3% în a.2023 au acordat calificativul excelent **as/medicali**, media punctelor fiind în scădere de la 4,2 la 2,9 în anul curent; din **personalul auxiliar** se arată foarte mulțumiți 30,0% cu o medie de 4,1 puncte.

➤ Anul curent, întrebarea privitor oportunității de dezvoltare profesională a înregistrat respectiv 4,3; 4,4 și 4,5 puncte, o medie mai mare comparativ cu 3,7; 3,8 și 4,2 puncte în a.2023.

➤ La întrebarea „Cât de bine înțelegeți misiunea și sarcinile Dvs.la locul de muncă?” 65,8% dintre **MF** consideră că foarte bine; în 79,2% specialiștii **AMSA**; în 76,0% **as/medicali**; din **personalul auxiliar** 53,3%.

### **CAPITOLUL III Stilul de management și comunicare**

➤ 100,0% din colaboratori consideră relația, comunicarea cu șeful ierarhic și echipa de conducere ca fiind excelente și bune (excelente în 47,5%).

➤ A crescut nivelul mulțumirii referitor la relațiile profesionale și interacțiunea cu alți colegi de la 87,4% la 99,6%, nemulțumit se arată un asistent medical din CMF nr.2

### **CAPITOLUL IV Motivația pentru satisfacția în muncă**

➤ Oportunități de promovare și avansare în carieră la locul de muncă consideră că sunt multe în proporție de 57,9% **MF**; în 51,5% specialiștii **AMSA**; în 65,3% **as/medicali**; **personalul auxiliar** în 23,3%.

➤ Întrebați dacă sunt mulțumiți de oportunității de dezvoltare profesională continue, actualizarea cunoștințelor și competențelor asigurate de instituție au răspus „NU” respectiv 2,6%, 6,1%, 2,9% și alt personal în 13,3%.

➤ La întrebarea „Cum credeți că sunteți salarizat/ă pentru munca depusă?” au bifat „INSUFICIENT” **MF** în proporție de 18,4%; în 33,9% specialiștii **AMSA**; în 20,2% **as/medicali**; în 33,3% **personalul auxiliar**.

➤ Satisfăcuți de beneficiile (financiare sau non financiare) oferite de angajator **MF** sunt în proporție de 80,3%; în 77,3% specialiștii **AMSA**; în 78,8% **as/medicali**; mai puțin, doar în 43,3% **personalul auxiliar**.

### **CAPITOLUL V Condițiile de lucru**

➤ Consideră dotarea suficientă a locului de muncă și conform cerințelor activității în proporție de 67,1% **MF**; în 54,5% **AMSA**; în 74,0% **as/medicali**; **pers/auxiliar** în 76,7%.

➤ NU sunt mulțumiți de amenajarea, dotarea spațiilor comune pentru personal **MF** în proporție de 17,1%; **AMSA** în 16,7%; **as/medicali** în 7,7%; **pers/auxiliar** în 13,3%.

### **CAPITOLUL VI Siguranța locului de muncă**

➤ A crescut până la 100,0% ponderea personalului care consideră condițiile de muncă și securitatea la locul de muncă excelente și bune.

➤ În proporție de 100,0% sunt Informați despre riscurilor la care sunt expuși la locul de muncă.

➤ 5 colaboratori (1 **MF** din CMF nr.1; 2 registratori medicali din CMF nr.2 și 2 asistenți medicali din CMF nr.3) au bifat „NU” la întrebarea „Ați participat la cel puțin un instructaj privind riscurile profesionale?”

➤ În 100,0% se declară mulțumiți de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor la care sunt expuși.

### **CAPITOLUL VII Loialitatea/fidelitate**

➤ Foarte des se simț stresați pe parcursul unei săptămâni obișnuite de muncă **MF** în 34,2%; în 21,2% **AMSA**; în 16,3% **as/medicali**; în 20,0% **personalul auxiliar**.

➤ 22,4% din **MF**; în 16,7% specialiștii **AMSA**; în 26,9% **as/medicali**; **pers/auxiliar** în 36,7% consideră că îndeplinesc și atribuții neconforme cu cele de serviciu.

➤ Sunt mândri de imaginea instituției 96,0% dintre **MF**; în 98,5% specialiștii **AMSA**; în 65,3% **asistenții medicali**; **personalul auxiliar** în 23,3%.

➤ 31,5% (87 colaboratori) declară că probabil vor căuta un alt loc de muncă (19 **MF**; 14 specialiști **AMSA**; 25 **as/medicali**; 7 din **pers/auxiliar**).

### **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 97,3% (93,1% în anul 2023), ceea ce denotă că lucrătorii medicali acordă o atenție mai sporită la acest compartiment, inclusiv respectarea confidențialității.

3. Cota de (2,2%) sau 9 pacienți din cei intervievați, au efectuat plăți neoficiale personalului medical, plăți efectuate din propria dorință.
4. Satisfacția generală pe parcursul vizitei este apreciată de pacienți cu calificativul foarte bine în 88,8% (49,3% în a.2023). Gradul de satisfacției abeneficiarilor a crescut cu circa 40,0 %, și lipsesc în totalmente înregistrări de nemulțumre.
5. Atitudine, disponibilitate, impresia generală a câte unu-două cazuri la fiecare compartiment enumerat, ceea ce reprezintă circa 0,4%.
6. Rezultatele sondajului medicilor constată scăderea vârstei medii a personalului medical cu vârsta peste 50 ani, este o tendință de întinerire a colectivului.
7. A crescut până la 100,0% ponderea angajaților care consideră condițiile și securitatea la locul de muncă excelente și bune.
8. Sunt mândri de imaginea instituției 96,0% dintre MF; în 98,5% specialiștii AMSA; în 65,3% asistenții medicali; personalul auxiliar în 23,3%.

#### **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 2024;

2) Întreprinderea măsurilor de redresare a situații privind programarea persoanelor la consultul medicilor. Termen - decembrie 2024;

3) Instruirea repetată a medicilor specialiști de profil, privind calitatea comunicării, amabilitatea și disponibilitatea în cadrul contactului cu pacientul, care au fost punctați cu calificativul excelent în 60,2%, față de medicii de familie - cu 83.3%

4) Continuarea monitorizării zilnice de către asistenții medicali superiori CMF a procesului de efectuare a curățeniei (în CMF nr.2 calitatea serviciilor de curățenie fiind punctată cu calificativul foarte bine-doar în 49,5% anul precedent a fost punctat cu calificativul excelent 52,8%),), cu informarea asistentei șefe a instituției despre inconveniențele depistate.

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

#### **Acțiuni preventive:**

1) Angajarea în continuare 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;

2) Crearea și menținerea în subdiviziunile instituției a unui climat psihologic bazat pe încredere, respect și atenție reciprocă;

3) Instruirea lucrătorilor medicali privind organizarea rațională a timpului de muncă, întru rezervarea timpului util pentru familie și creștere profesională. Termen- decembrie 2024.

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