

IMSP Asociația Medicală Teritorială Botanica

RAPORT DE EVALUARE

**GRADUL DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR,
SATISFACTIA PROFESIONALĂ, MOTIVAȚIA DE MUNCĂ A
COLABORATORILOR**

anul 2024

*Prezentare - Raisa CĂLIN,
manager CMF nr. 3*

Chișinău,



SCOPUL

- Derivă din scopul general al oricărui sistem de sănătate: îmbunătățirea calității vieții.
- Prezentul studiu a fost concentrat mai mult asupra evaluării așteptărilor pacienților privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție față de serviciile prestate și accesul la serviciile de sănătate.
- Intențiile finale ale studiului sunt în concordanță și cu politica instituțională, care presupune perfecționarea în mod constant a calității serviciilor prestate, evoluția relației cu pacienții, cât și importanța cunoașterii intereselor angajaților.



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 respondenților, adaptarea și anticiparea așteptărilor pacienților și personalului medical.
- Îmbunătățirea constantă a relației cu proprii angajați, ridicarea acesteia la un nivel satisfăcător.



INSTRUMENTE ȘI METODE DE ANALIZĂ

- Metoda aleasă 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 29 întrebări și se solicită acordarea calificativelor a atitudinii personalului medical, calitatea deservirii/solicitare de sugestii.
- Chestionarul referitor la gradul de satisfacție a angajaților conține 21 întrebări și este format tot din două secțiuni: satisfacția profesională și motivația de muncă.

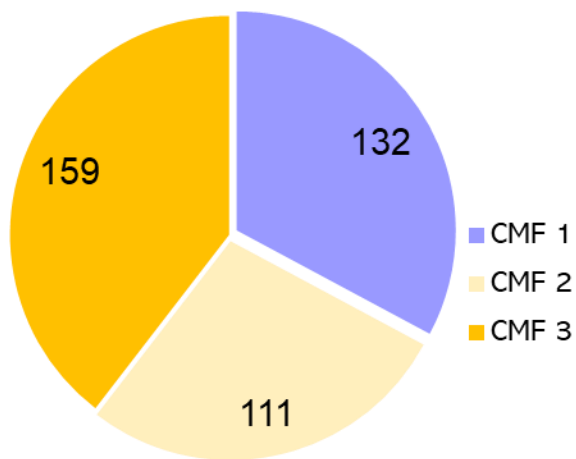


MATERIALUL PRIMAR COLECTAT

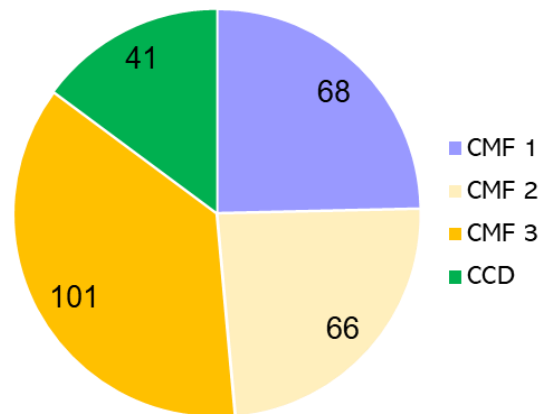
- Chestionarele au fost colectate din fiecare subdiviziune în luna mai a.2024
- S-a respectat metodologia de colectare și s-a asigurat anonimatul respondentilor
- S-a calculat pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfacție raportat la numărul total de respondenți

REZULTATE

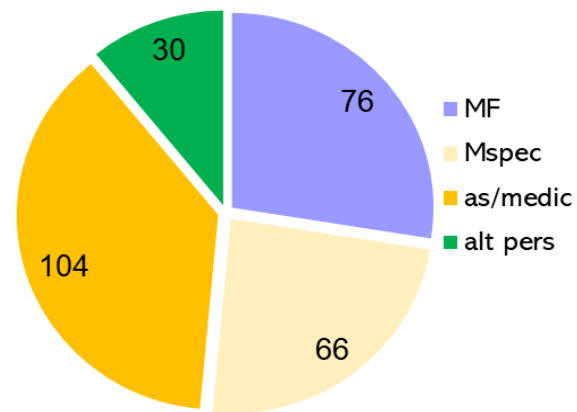
pacienți- 402



colaboratori - 276



- CMF 1
- CMF 2
- CMF 3
- CCD

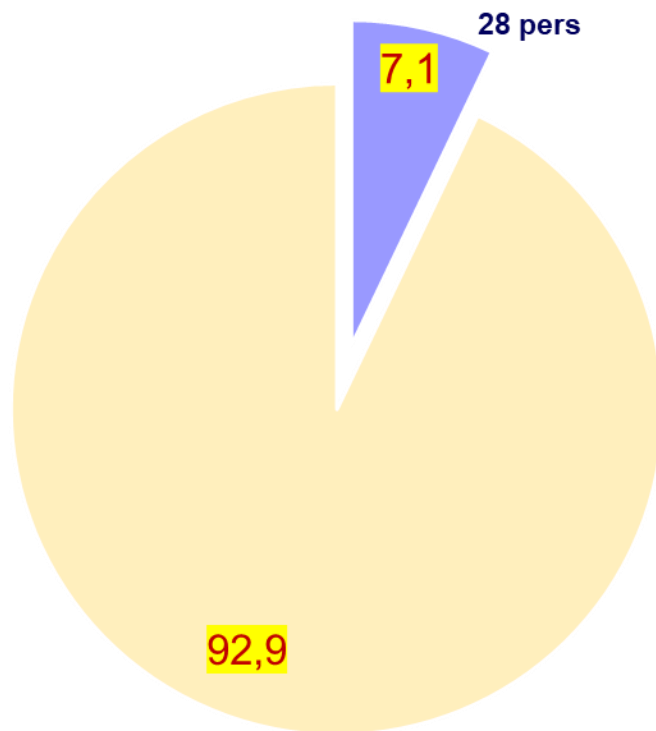


- MF
- Mspec
- as/medic
- alt pers

DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

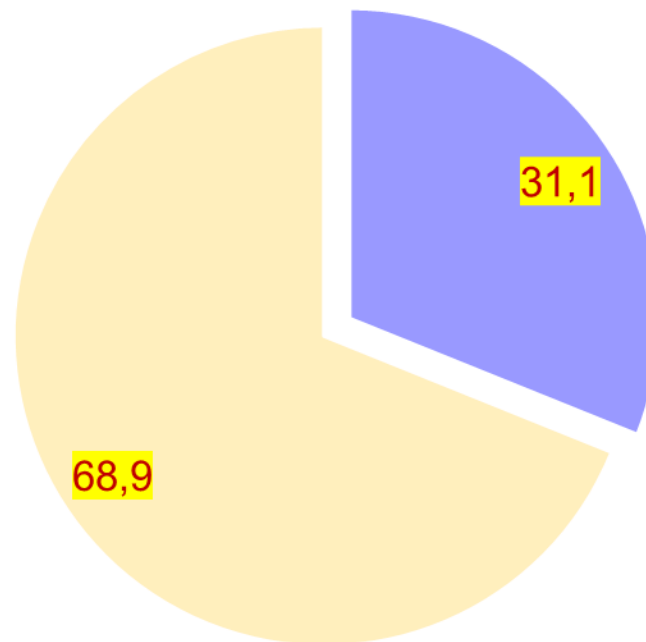
rezidența în zona de deservire

■ nu ■ da



după grup de gen

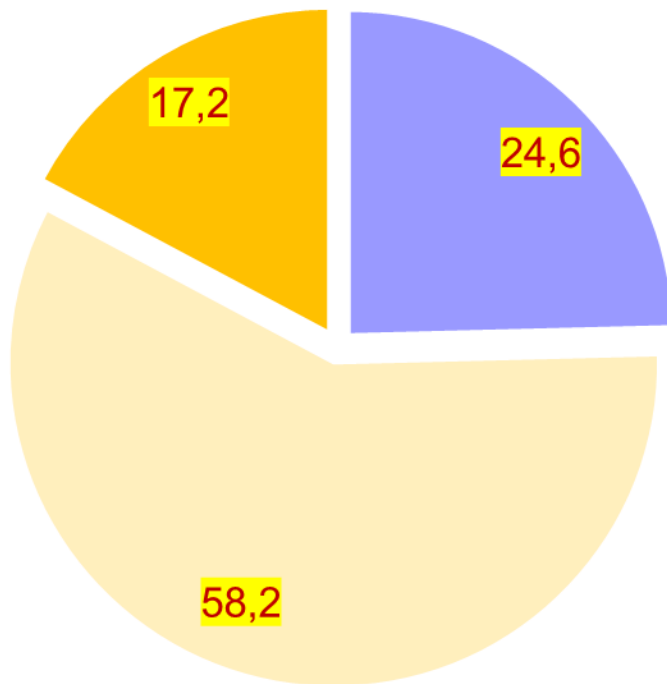
■ bărbați ■ femei



DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

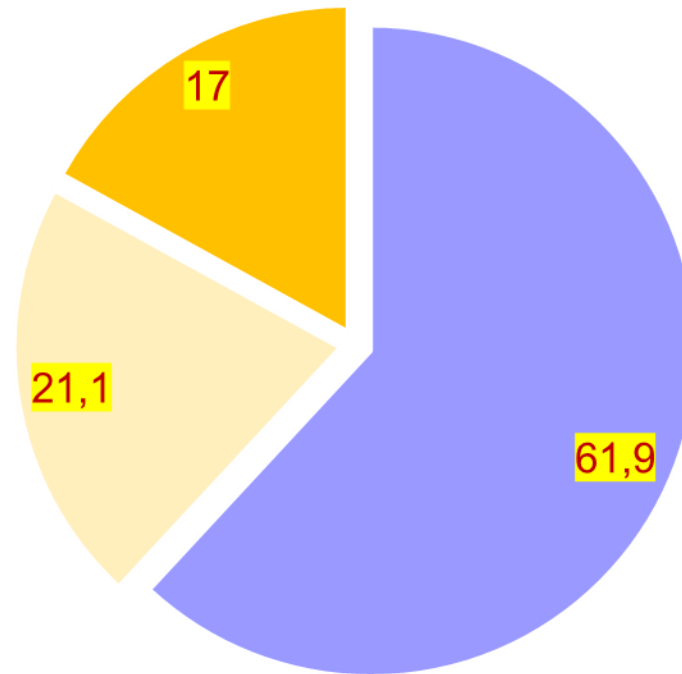
media de vârstă

■ 18-34 ani ■ 35-64 ani ■ >65 ani



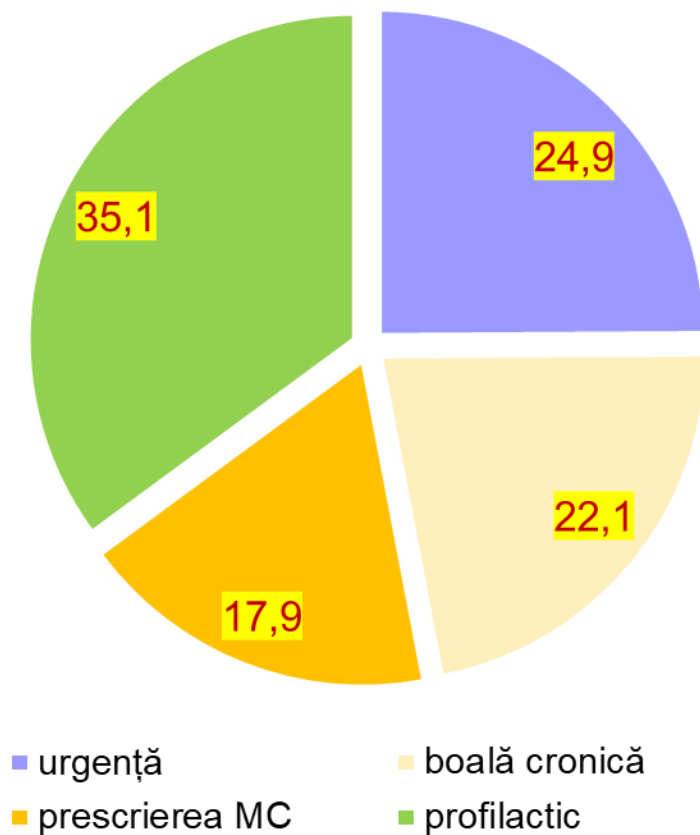
ocupația

■ salariat ■ pensionar ■ altă categ

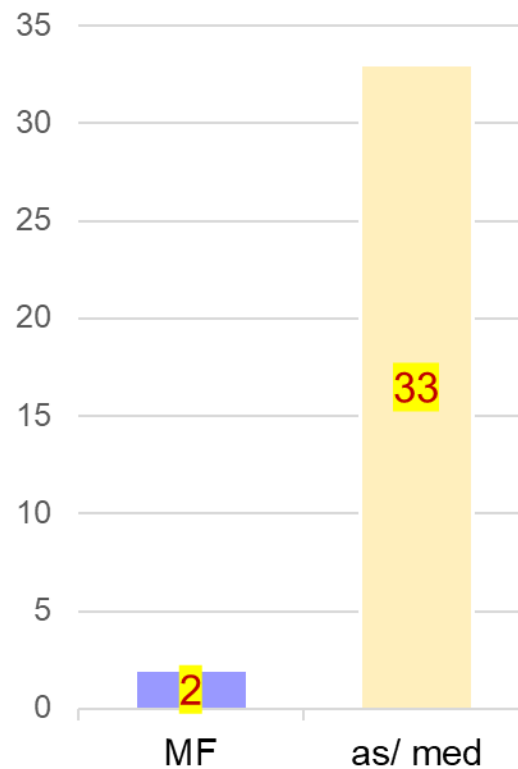


PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE

motivul adresării

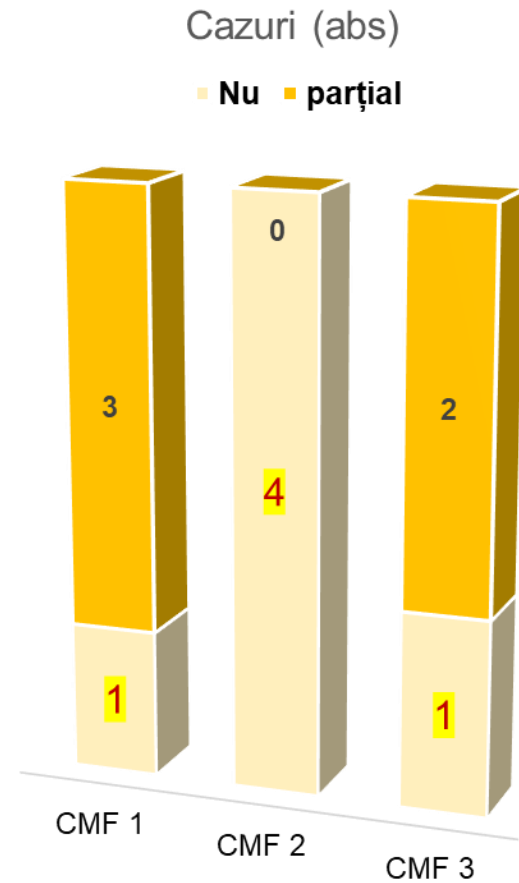
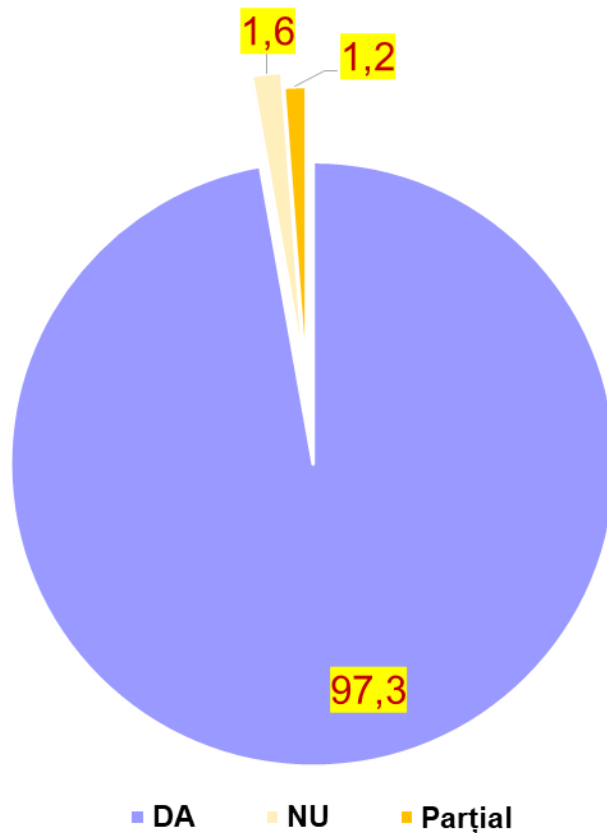


nu cunosc Numele / abs

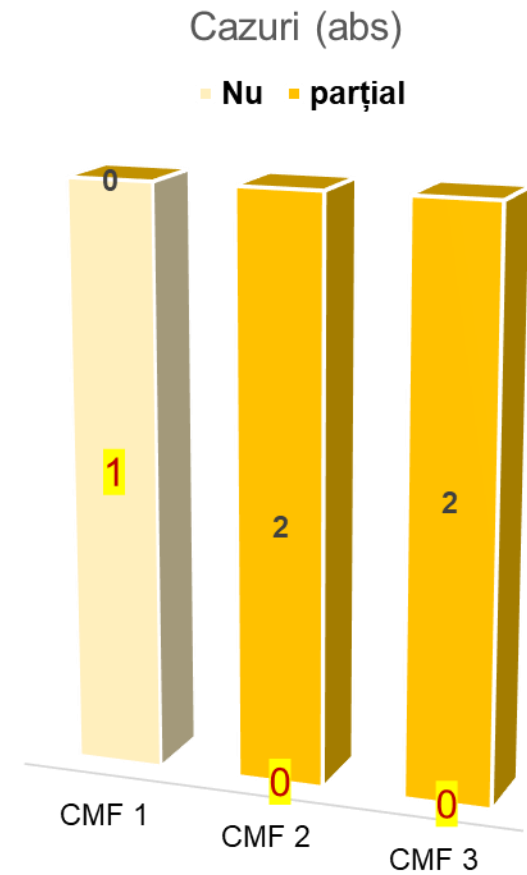
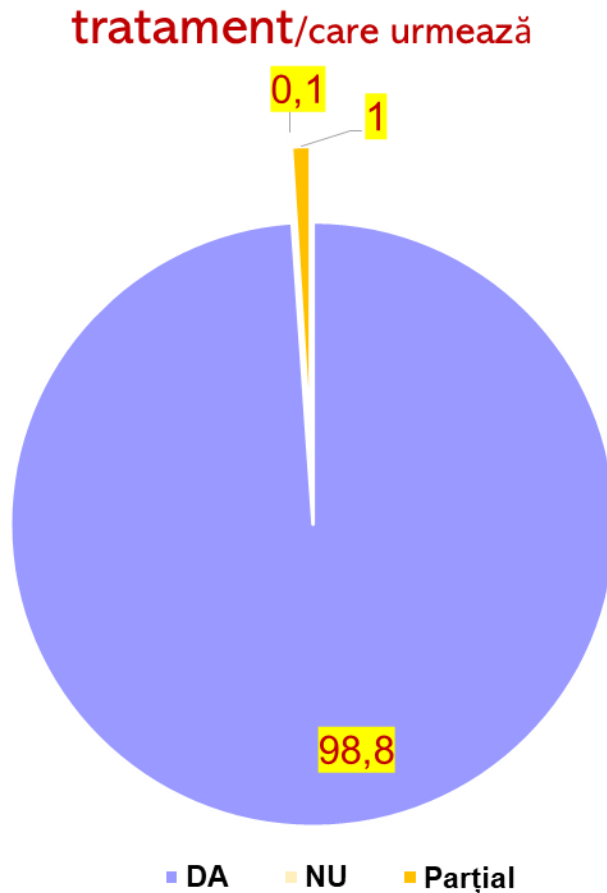


PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE – informați despre:

diagnostic/problema de sănătate

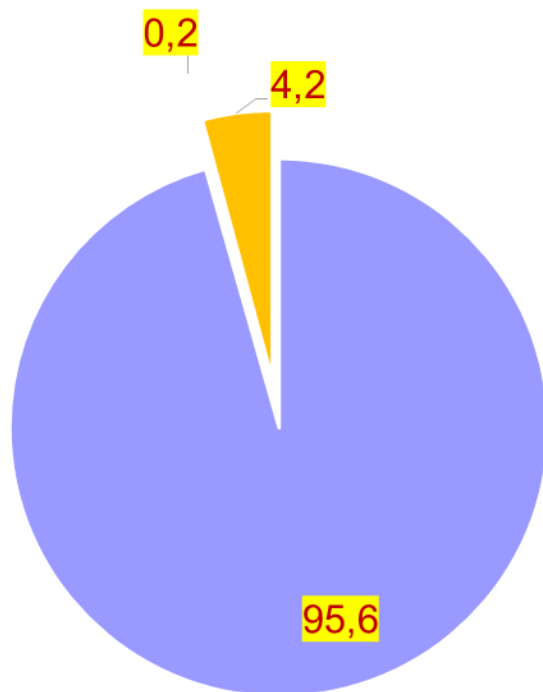


PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE – informați despre:



PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE – implicați în:

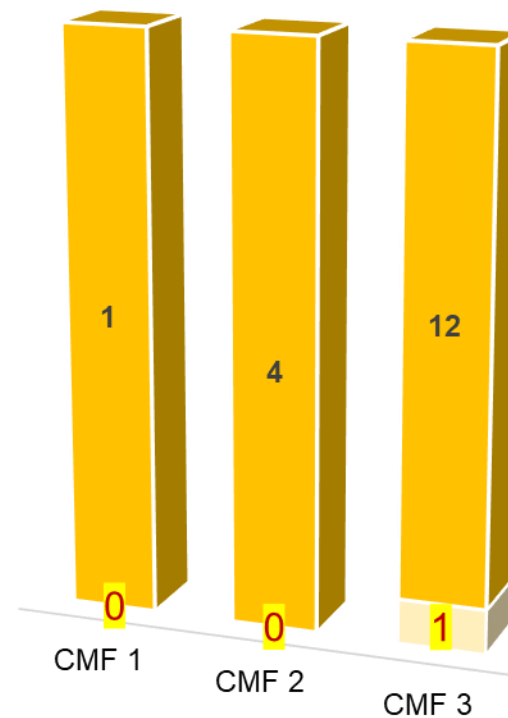
plan/investigații, tratament



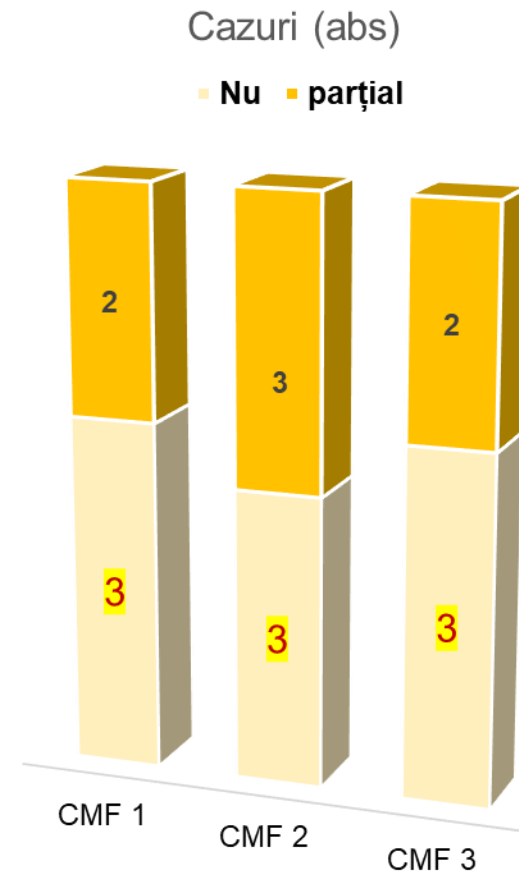
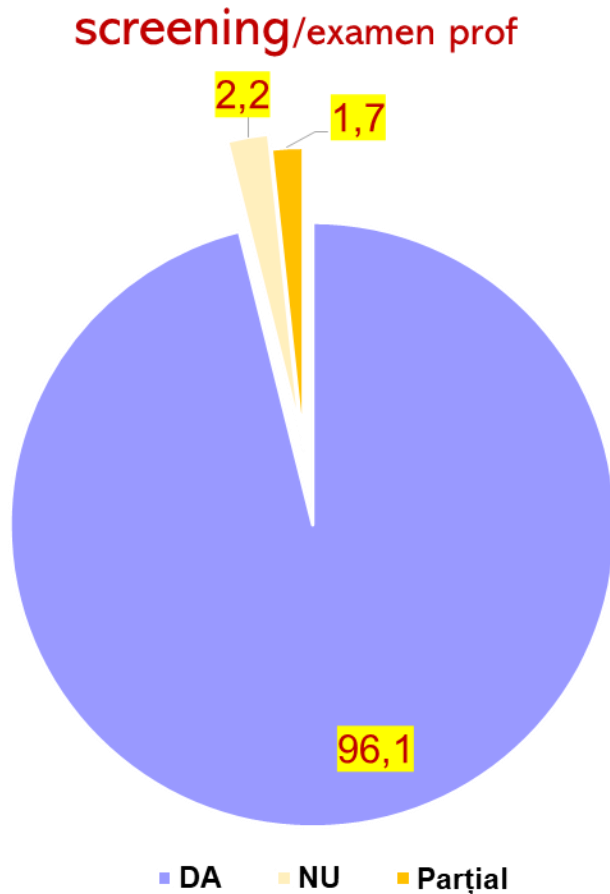
■ DA ■ NU ■ Parțial

Cazuri (abs)

■ Nu ■ parțial

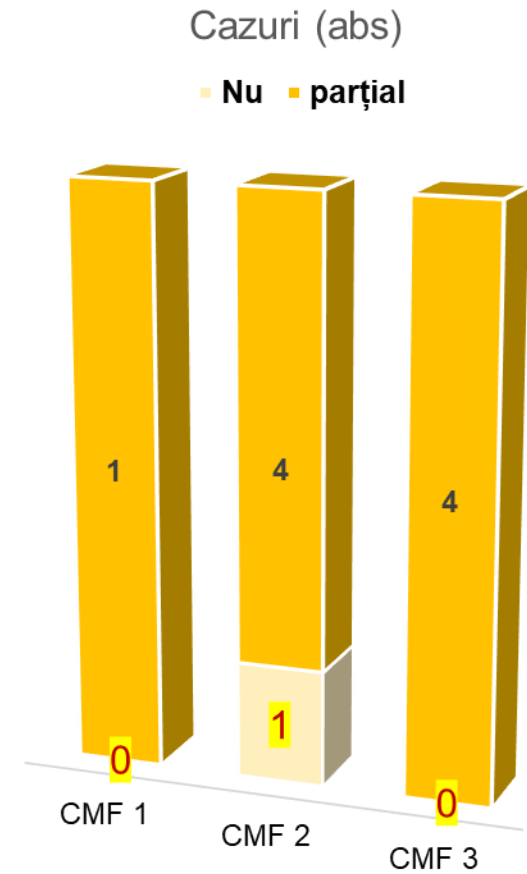
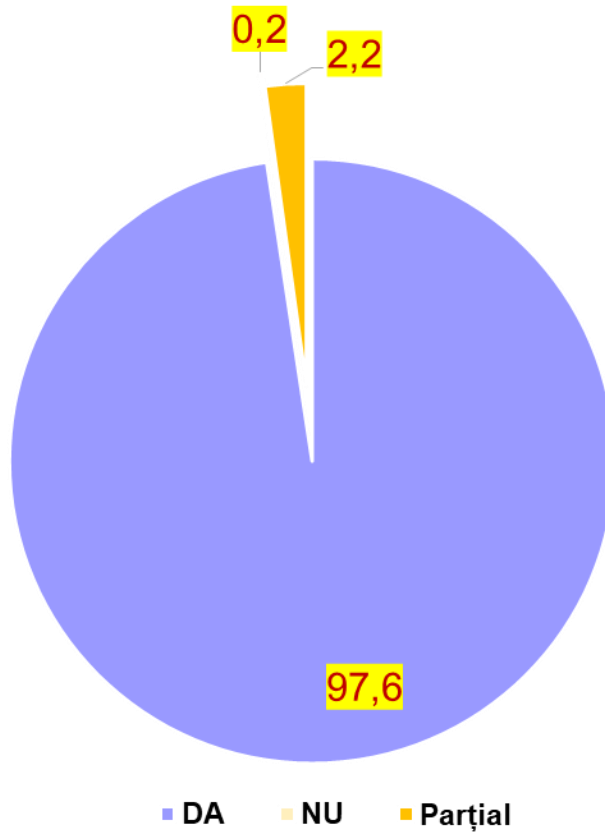


PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE – informați despre:

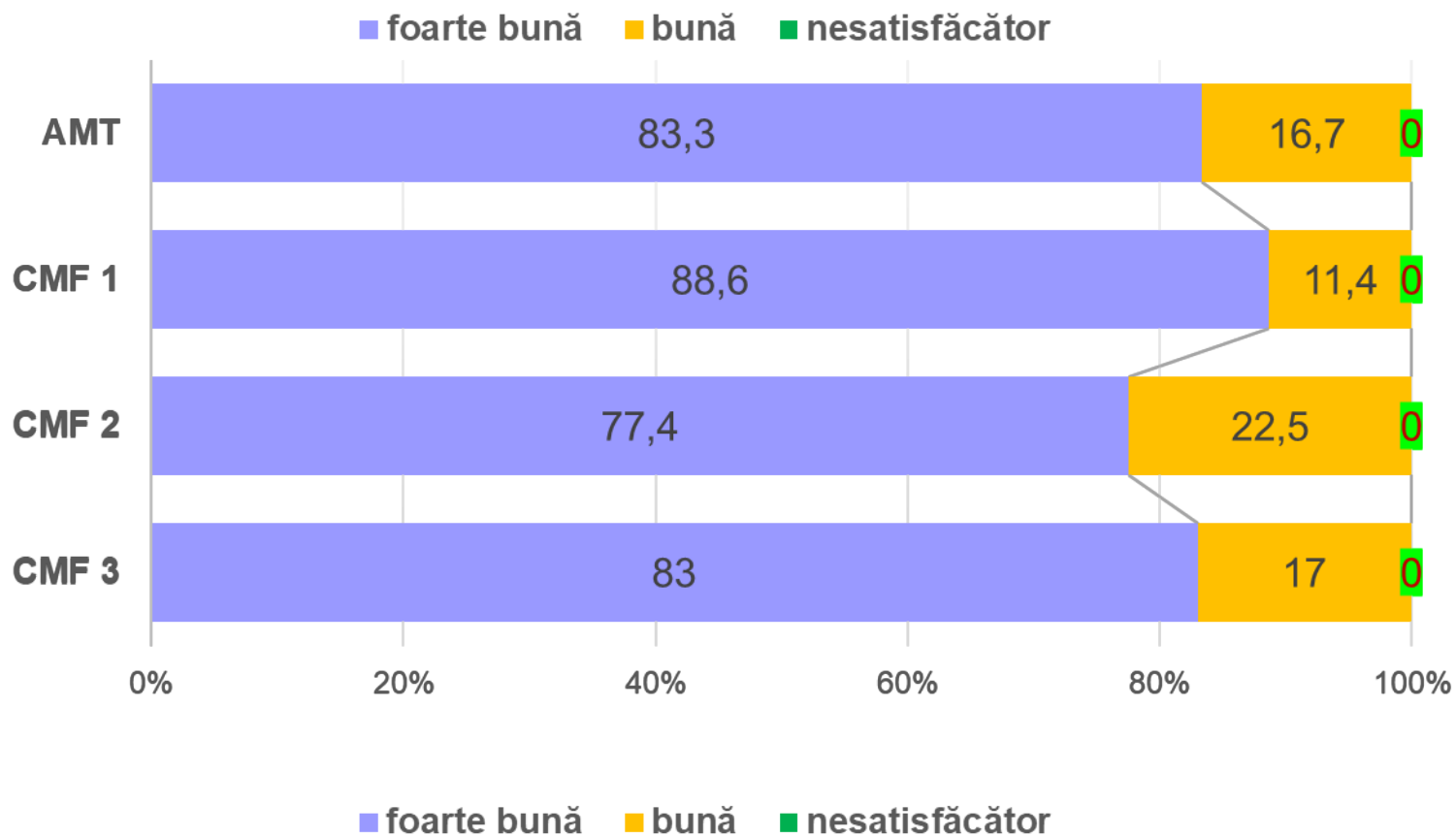


PRESTAREA/ACORDAREA SERVICIILOR MEDICALE – în timpul vizitei:

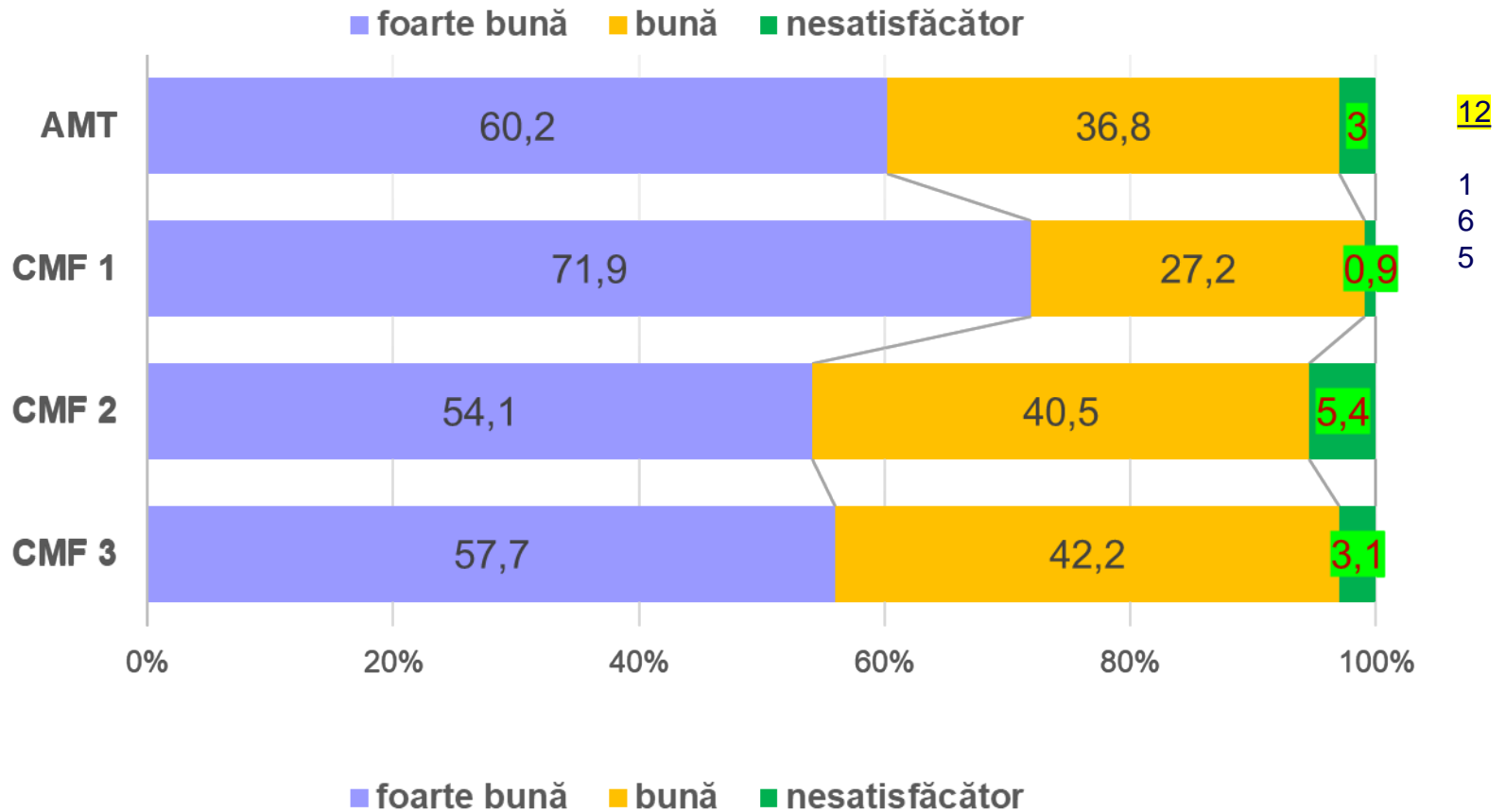
tratat cu/bunăvoință, respect



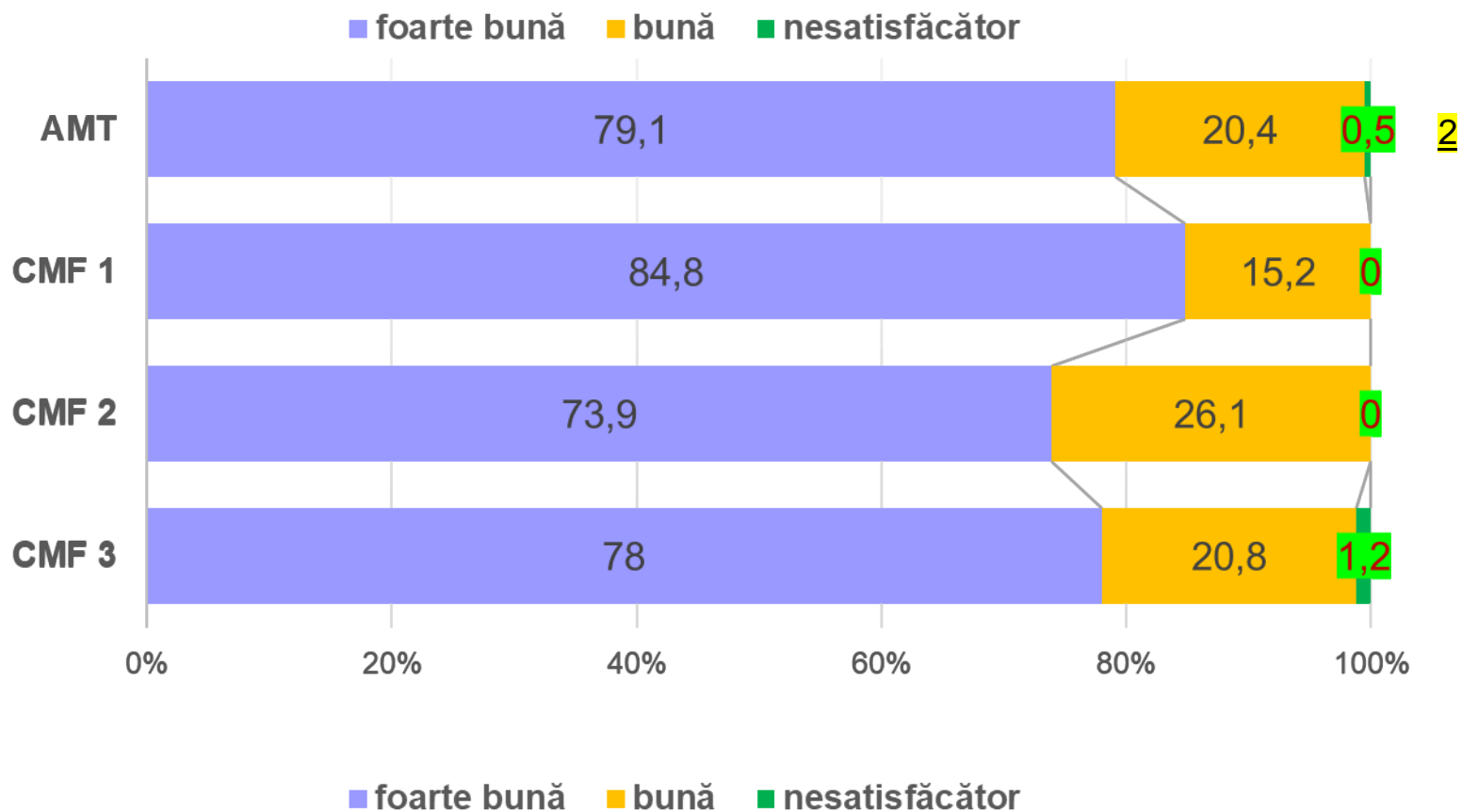
ATITUDINEA, CALITATEA COMUNICĂRII, AMABILITATEA - medicilor de familie



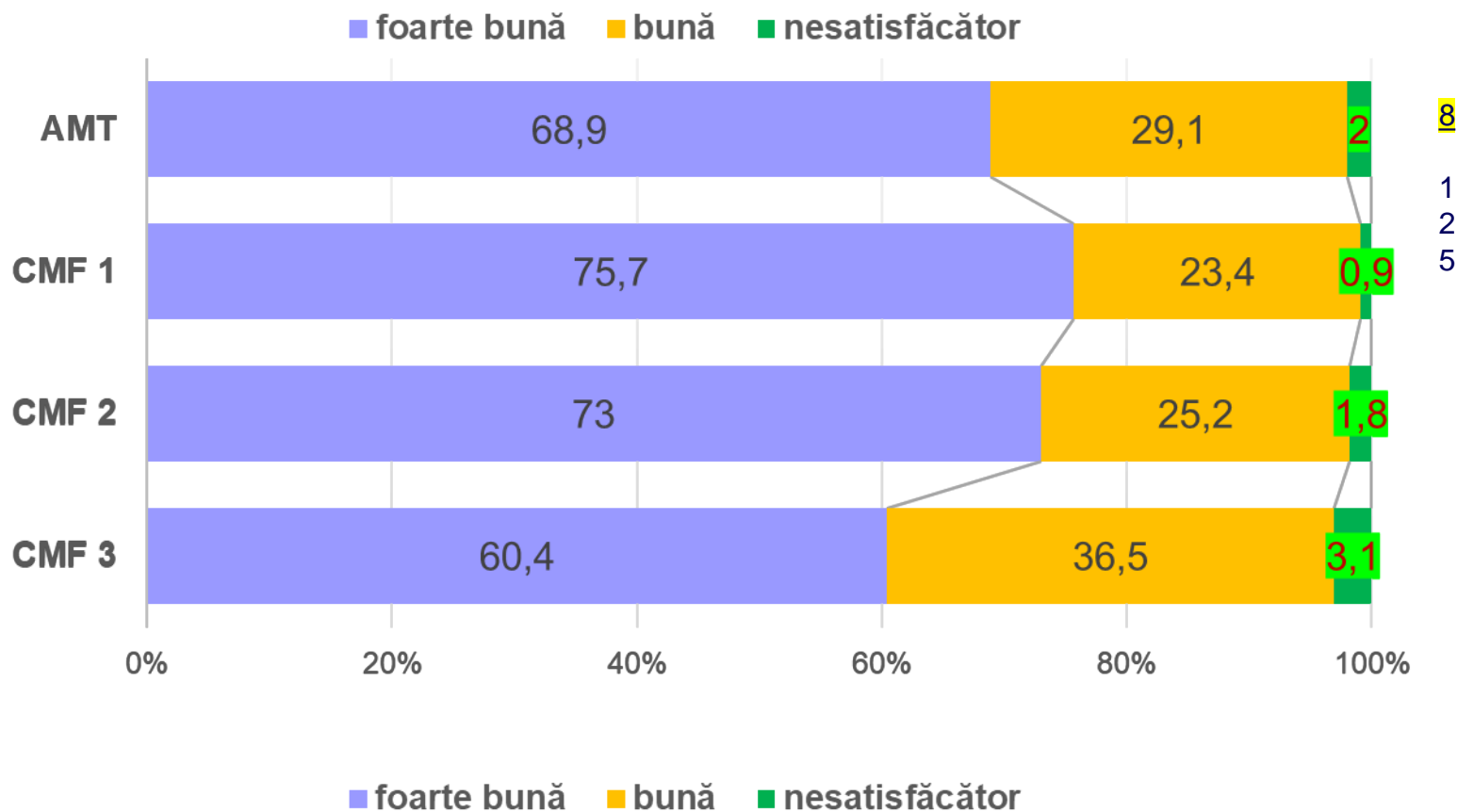
ATITUDINEA, CALITATEA COMUNICĂRII, AMABILITATEA - medicilor specialiști



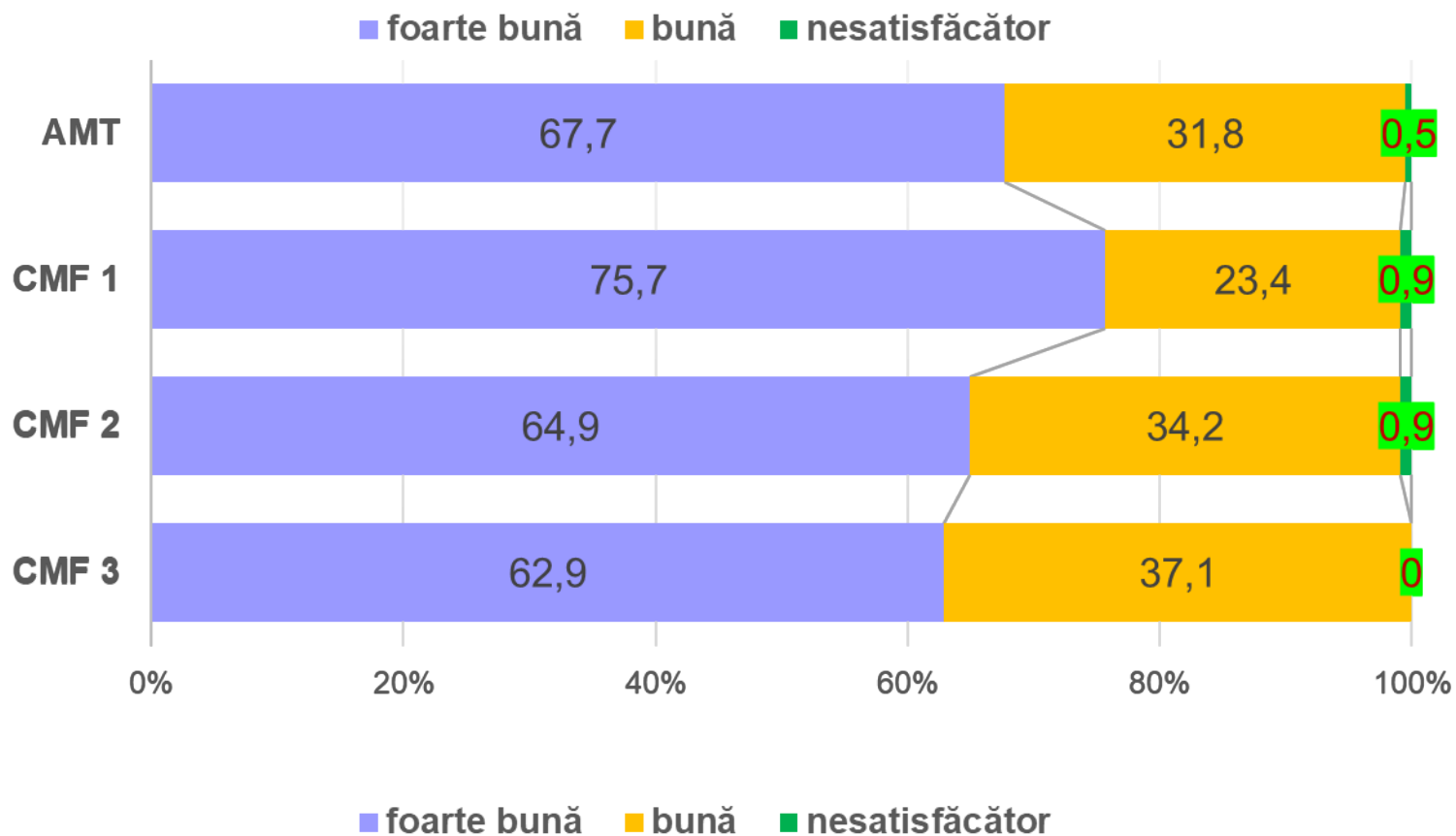
ATITUDINEA, CALITATEA COMUNICĂRII, AMABILITATEA – asistenților medicali



ATITUDINEA, CALITATEA COMUNICĂRII, AMABILITATEA – **registratorilor medicali**

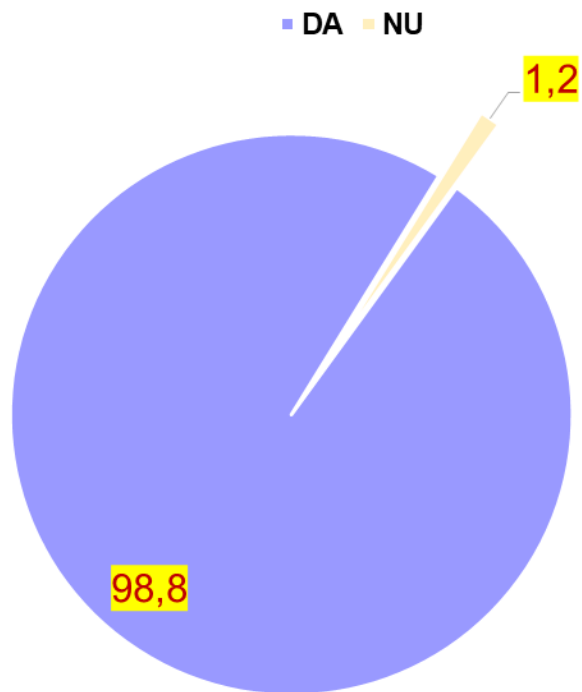


ATITUDINEA, CALITATEA COMUNICĂRII, AMABILITATEA – personalul laboratorului



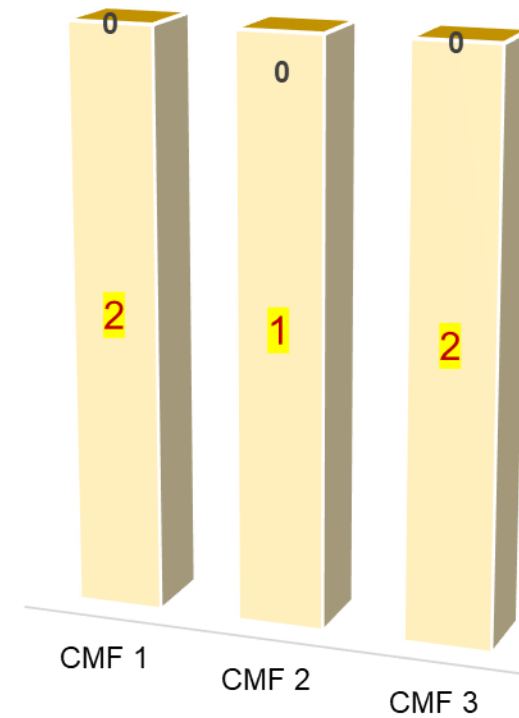
INFORMARE – cu privire la:

drepturi/asigurare medicală



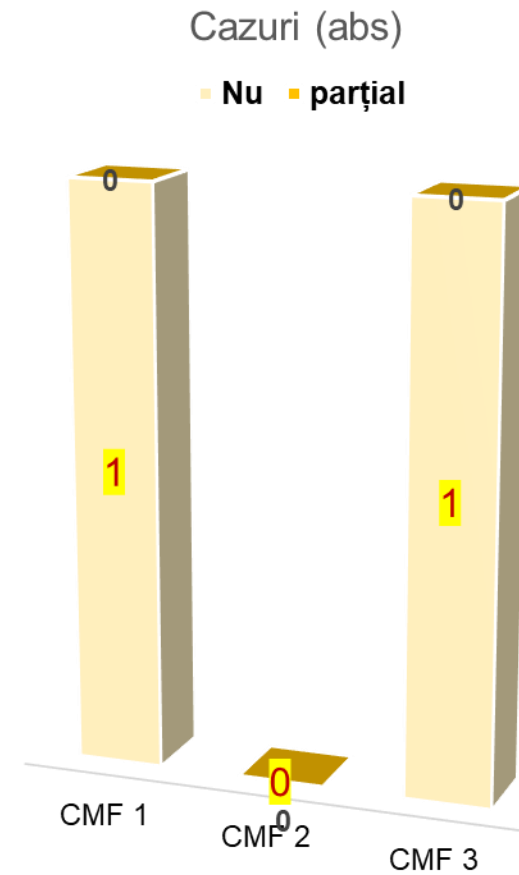
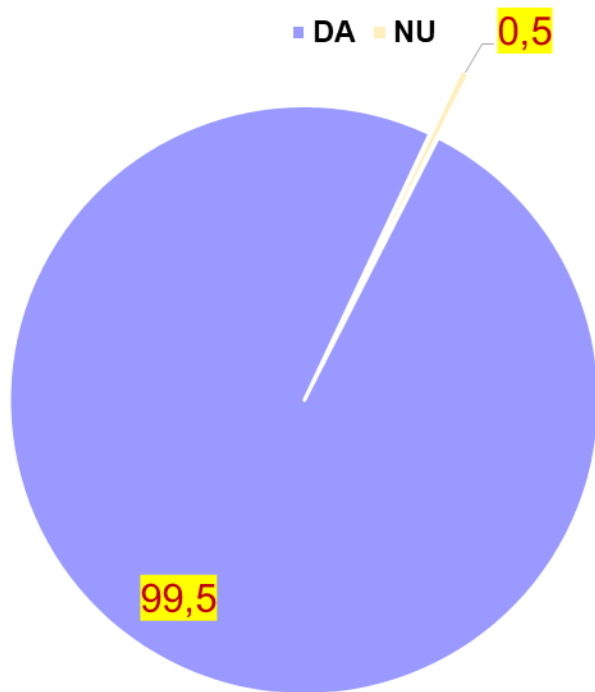
Cazuri (abs)

■ Nu ■ parțial



INFORMARE – cu privire la:

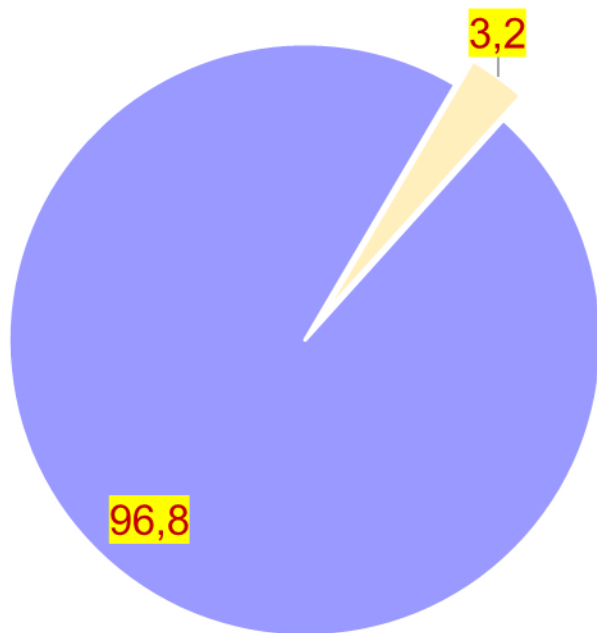
Responsabilități/imunizări, comportament



ASIGURARE MEDICALĂ/plăți suplimentare în sănătate – beneficiază de:

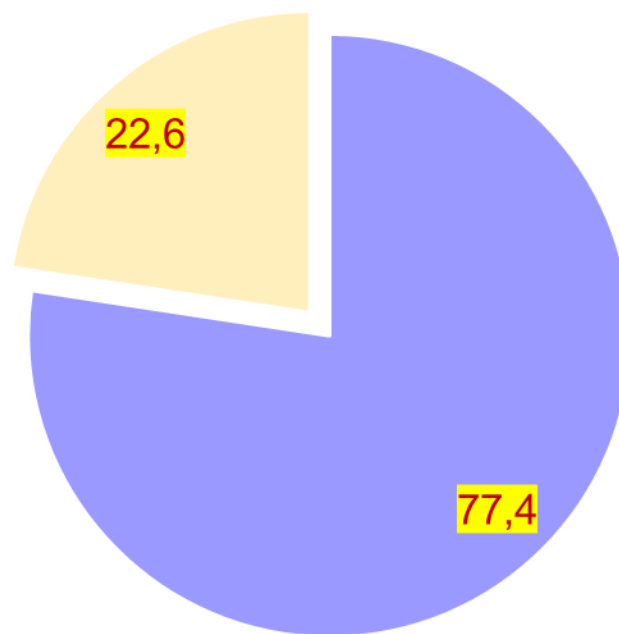
Poliță de asigurare medicală / 13 n-au

■ Da ■ Nu



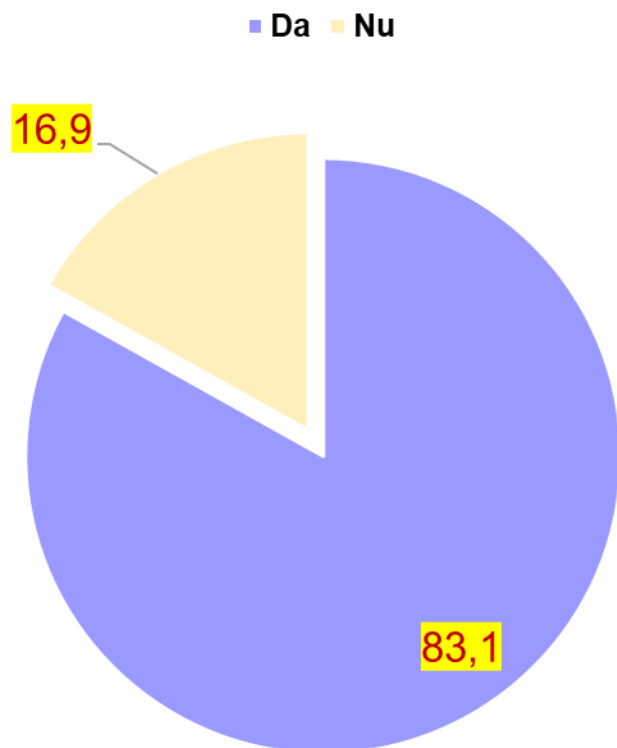
Medicamente compensate / 91 n-au

■ Da ■ Nu

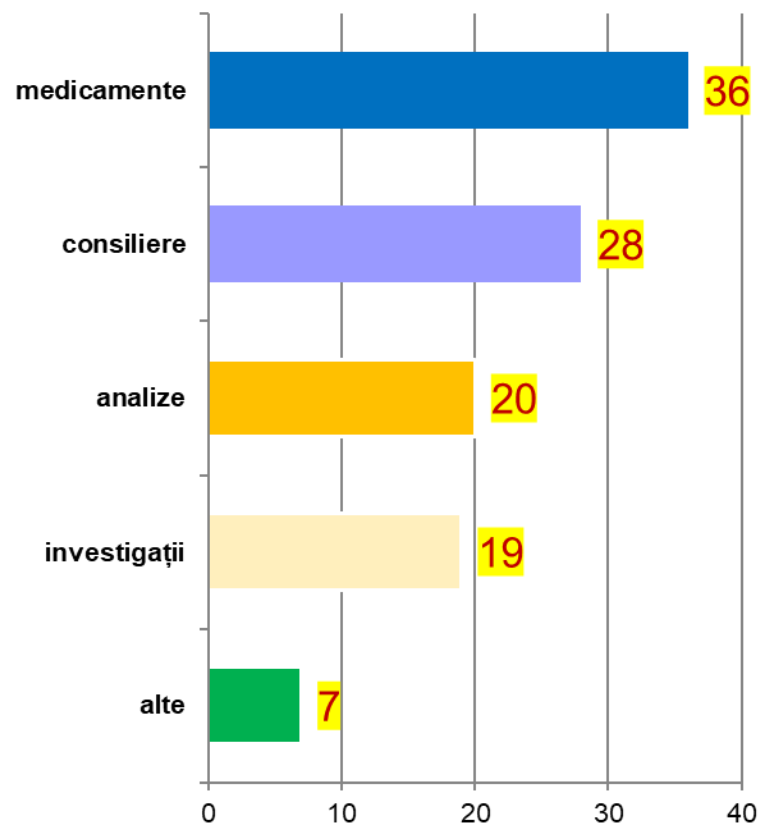


ASIGURARE MEDICALĂ/plăți suplimentare în sănătate – **cheltuieli:**

acoperite de PA/68 n-au

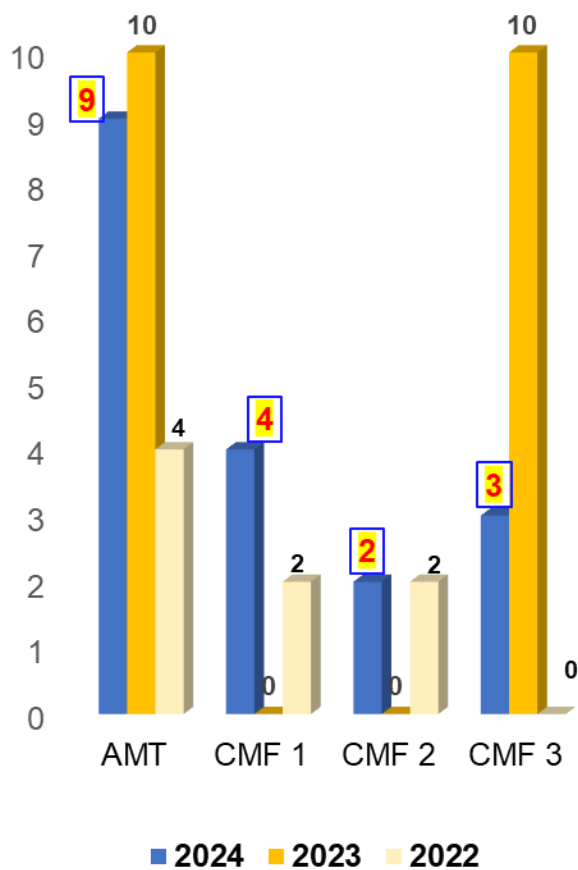


după structură/abs



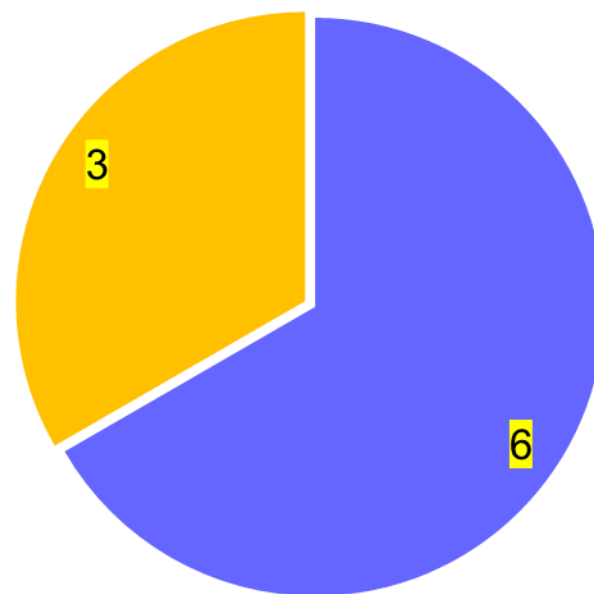
RECOMPENSE NEOFICIALE, CADOURI

au efectuat 2,2% /9 pers



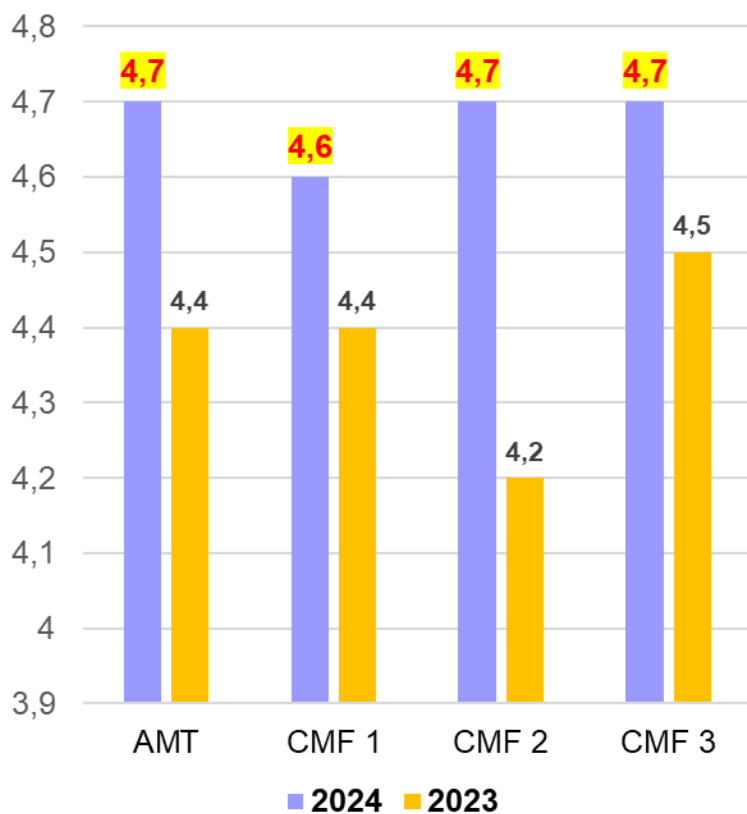
Structura serviciului/abs

■ serv. medicului ■ serv as/med ■ alte servicii

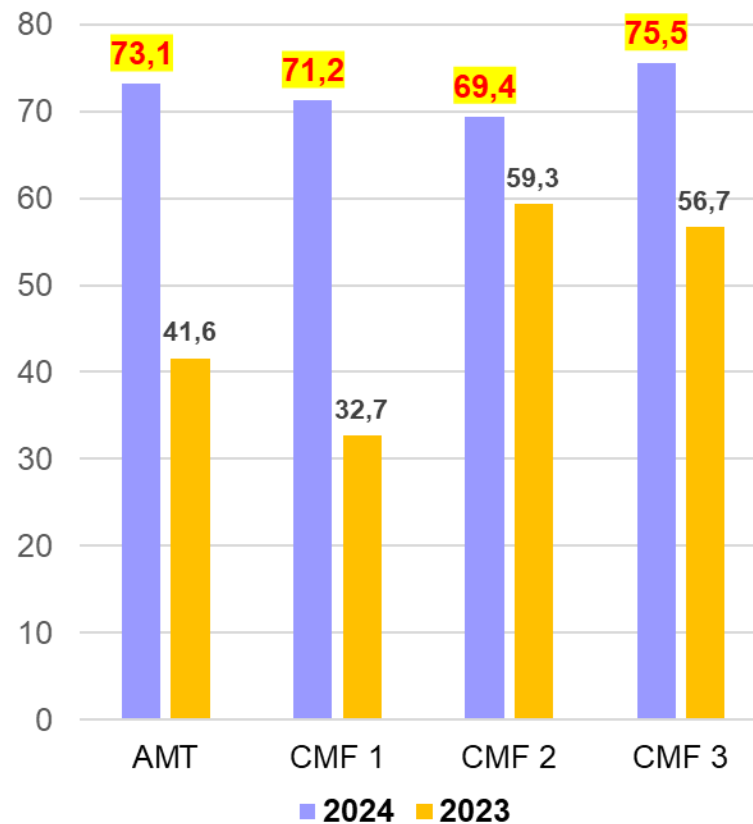


prima IMPRESIE (SCARA 0 - 5 p.)- accesul (indicatoare, rampe, balustrade, bănci...):

balul mediu

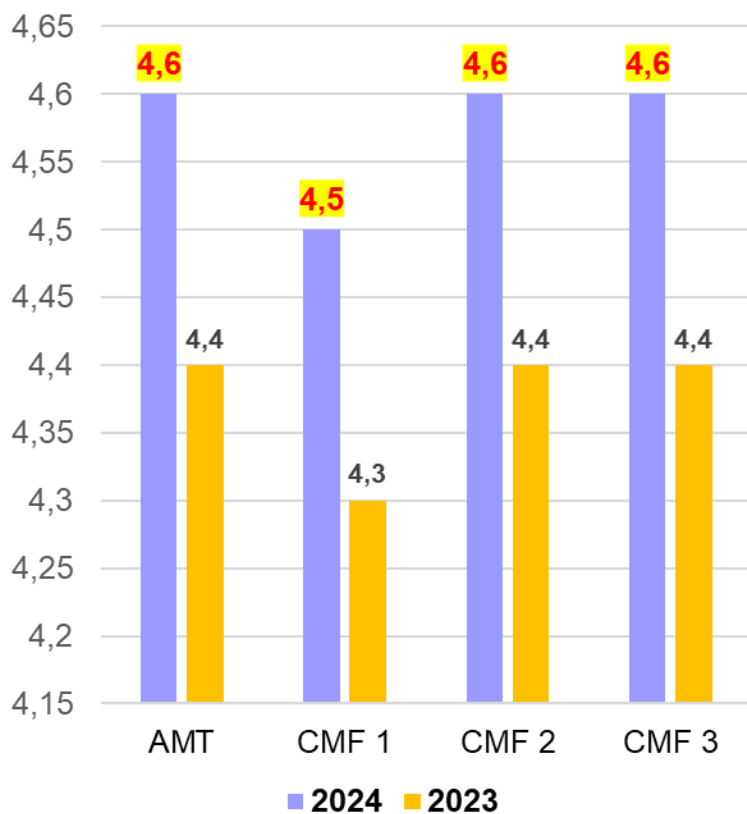


5 puncte /%

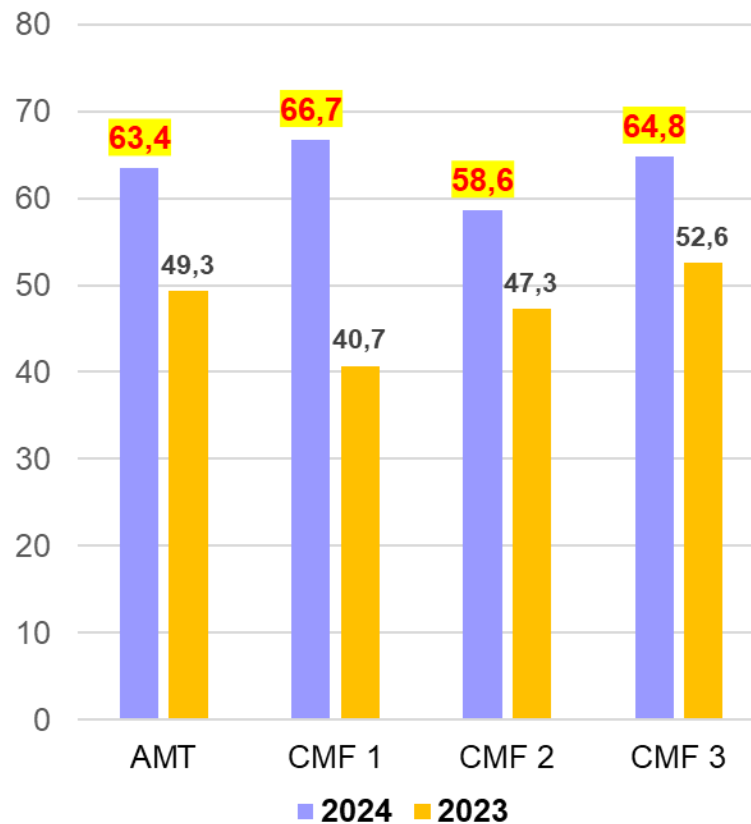


prima IMPRESIE (SCARA 0 - 5 p.) – spațiul destinat așteptării:

balul mediu

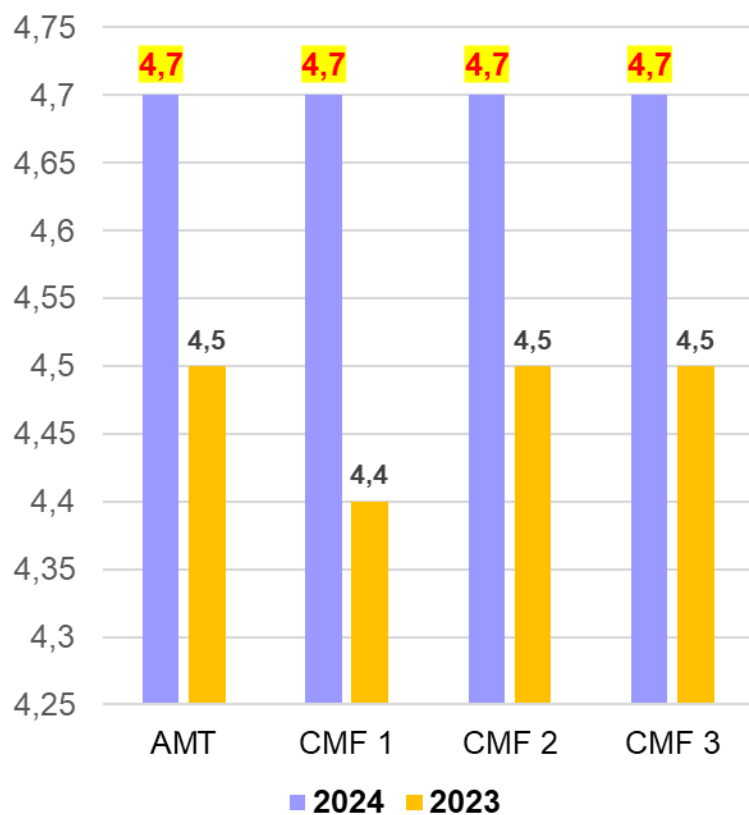


5 puncte /%

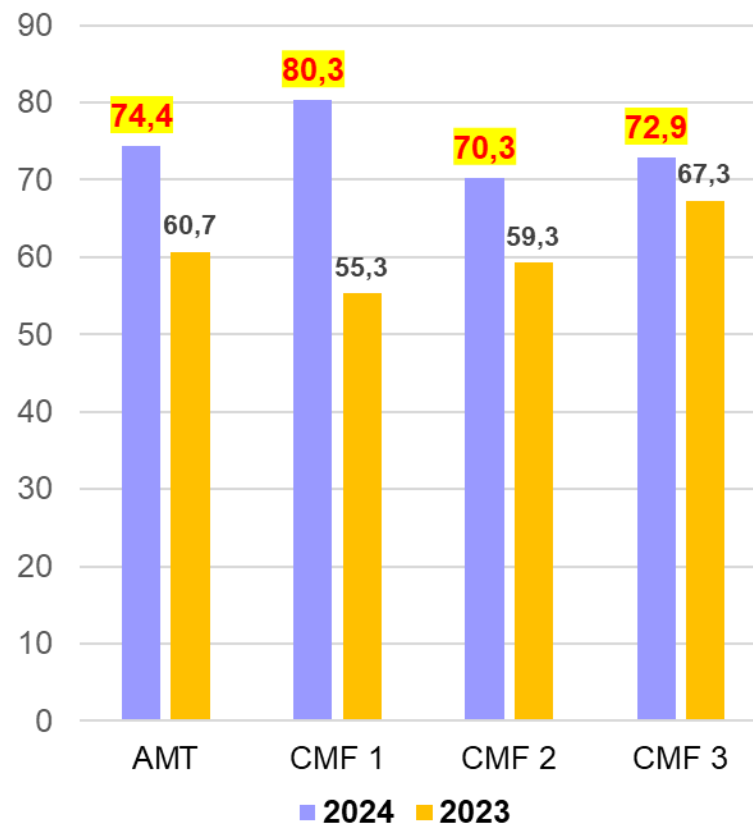


prima IMPRESIE orientarea în instituție (indicatoare, panouri informative...):

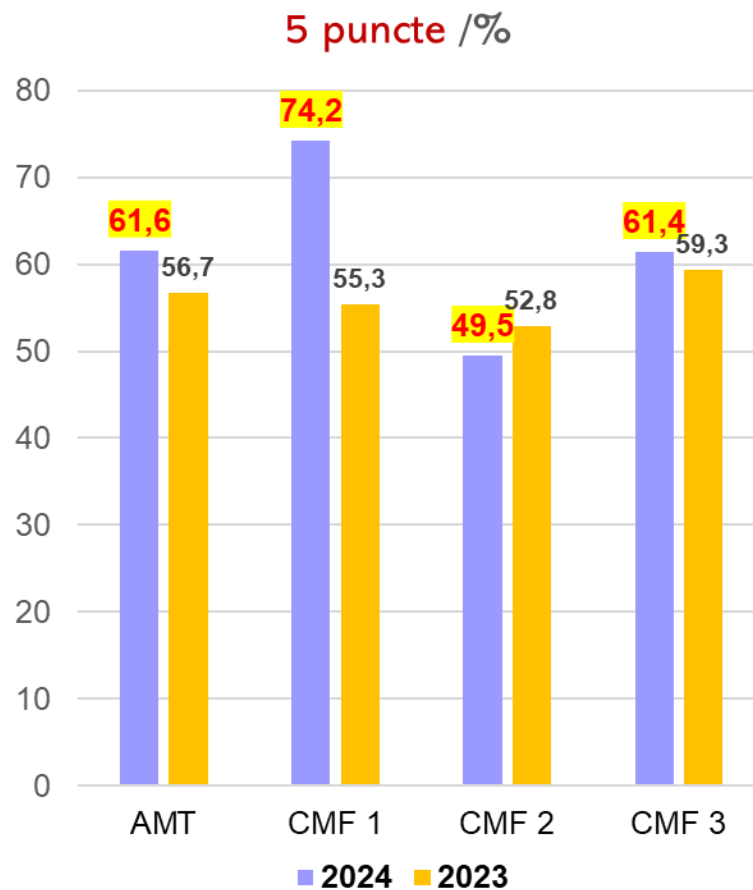
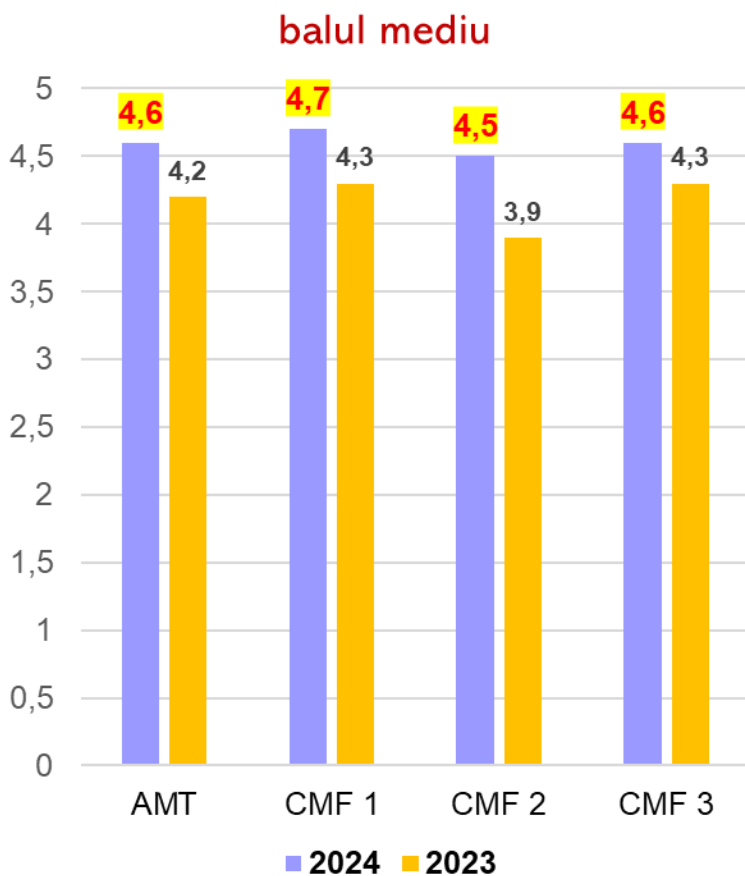
balul mediu



5 puncte /%



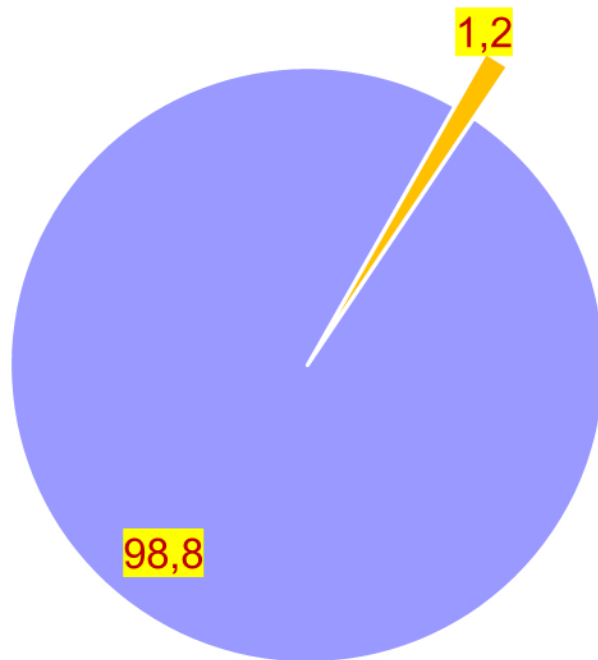
prima IMPRESIE – curățenia (birouri, sala de proceduri, staț/zi, bloc sanitar...):



LOIALITATE/ FIDELITATE (SCARA DE 0 - 5 PUNCTE):

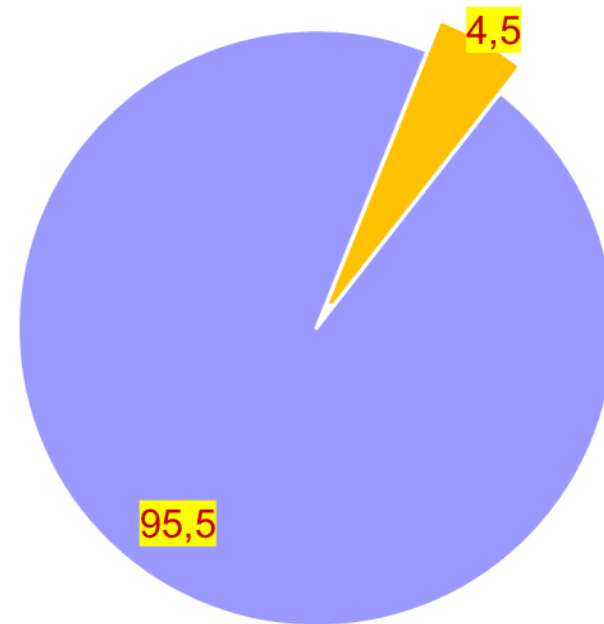
schimbarea MF /5 pers

■ Da ■ Nu



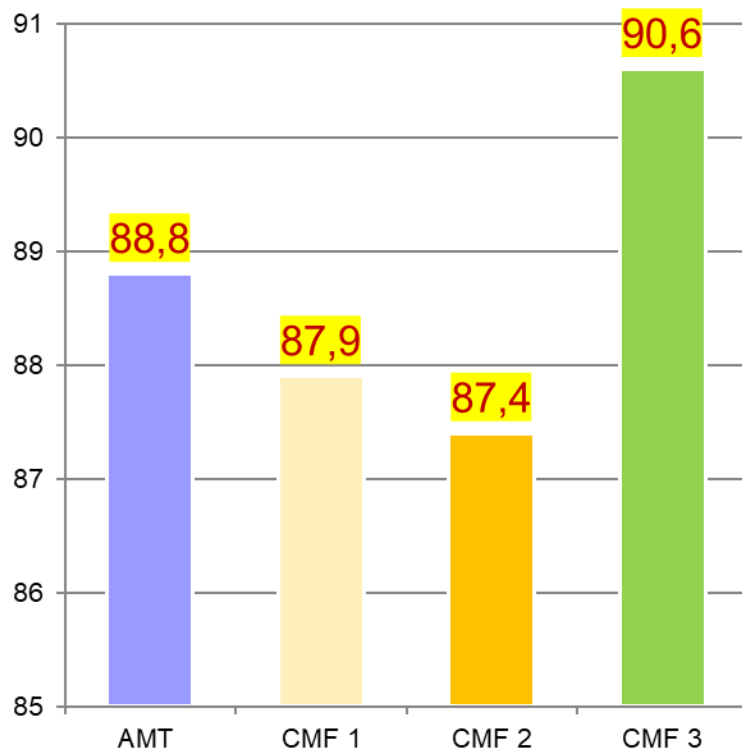
NU vor recomanda /18 pers

■ Da ■ Nu

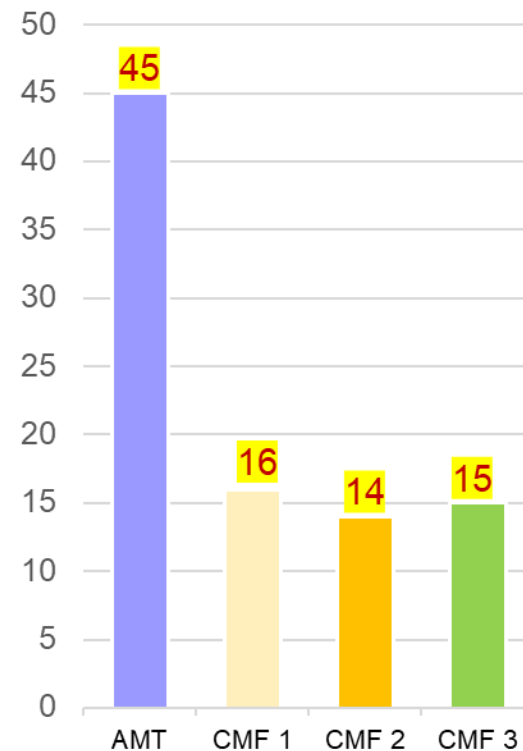


GRADUL de SATISFAȚIE - per total (SCARA DE 0 - 5 PUNCTE):

satisfăcut



parțial /abs



OBSERVAȚII ȘI SUGESTII

referitoare la calitatea serviciilor medicale

Observațiile pozitive vizează în special:

- amabilitatea, atenția și comportamentul personalului medical,
- calitatea înaltă a serviciilor medicale primite,
- impresiile pozitive pe parcursul procedurilor curative în staționarul de zi, procedurilor de reabilitare fizico-medicală,
- mulțumiri și recunoștință pentru gradul de însănătoșire datorat profesionalismului și răbdării personalului medical, în deosebi a fost prețuit la nivel înalt lucrul efectuat de asistenții medicali.

OBSERVAȚII ȘI SUGESTII

referitoare la calitatea serviciilor medicale

Aspecte negative din cele înregistrate:

- Durata îndelungată de așteptare pentru consultație la medicii specialiști.
- Asigurarea cu mai mulți medici specialiști.

CONCLUZIE

- Fiecare la postul său e responsabil nu doar de asigurarea procesului de furnizare a actului medical, ci și de rezultatul final al acestuia pentru beneficiari.



*

Evaluarea satisfacției

profesionale și motivației de muncă a colaboratorilor.

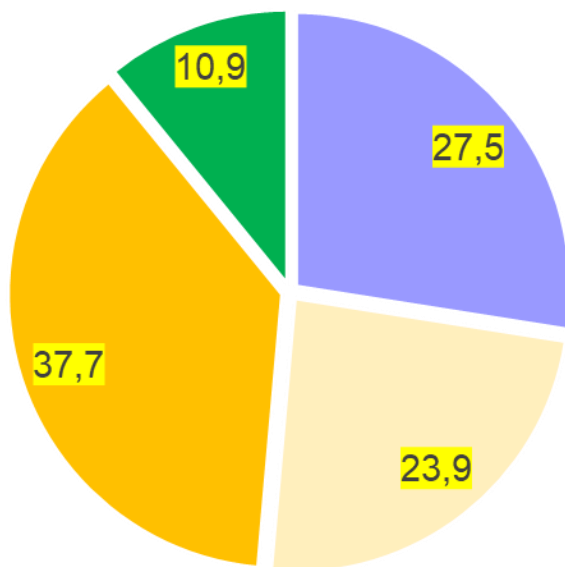
Factorii determinanți.

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 la locul de muncă.

DISTRIBUȚIA RESPONDENȚILOR ÎN DEPENDENȚĂ DE:

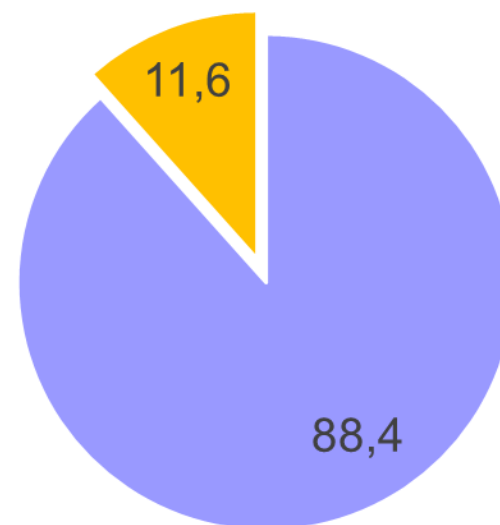
funcția

■ MF ■ M/Specialiști ■ as/medic ■ lucrători auxiliari

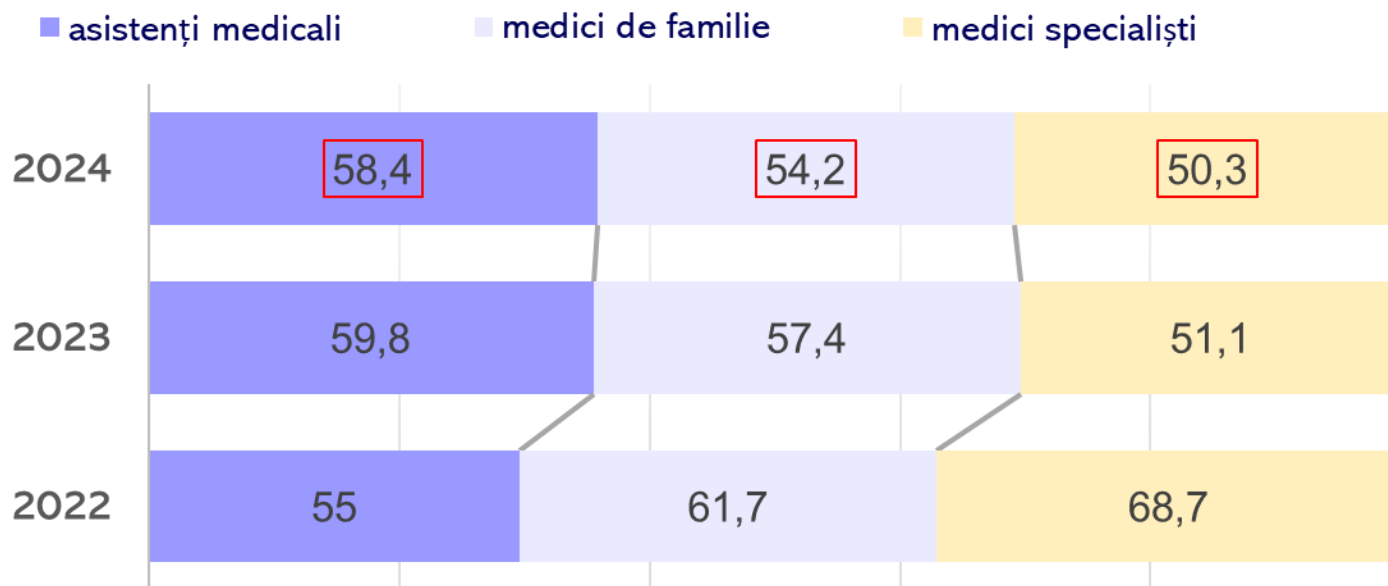


genul

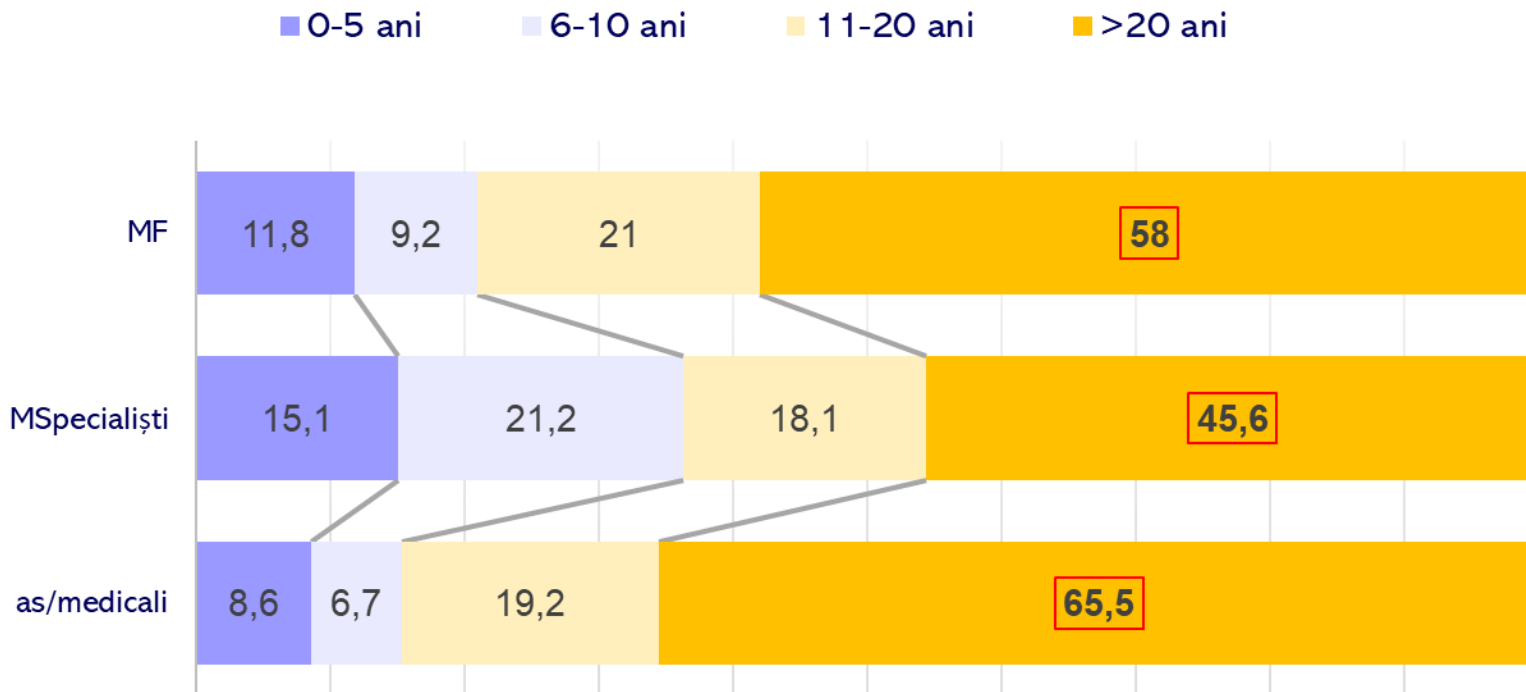
■ femei ■ bărbați



DISTRIBUȚIA RESPONDENȚILOR ÎN FUNCȚIE DE VÂRSTĂ (> 50 ani)

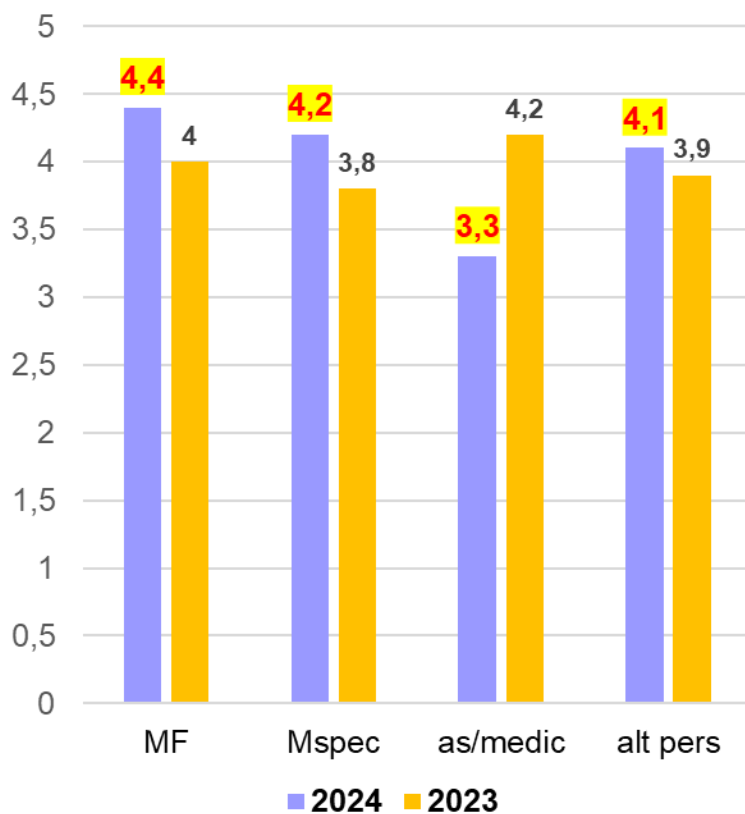


DISTRIBUȚIA RESPONDENȚILOR ÎN FUNCȚIE DE STAGIUL DE MUNCĂ

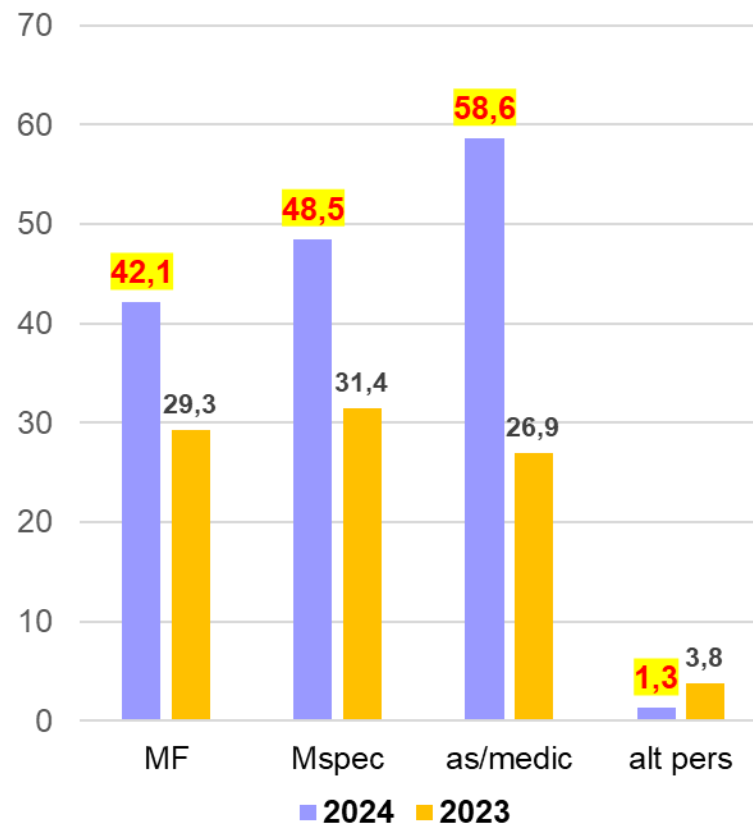


SATISFAȚIA DE MUNCĂ (SCARA 0 - 5 p.) – corespunde locul de muncă așteptărilor?

balul mediu

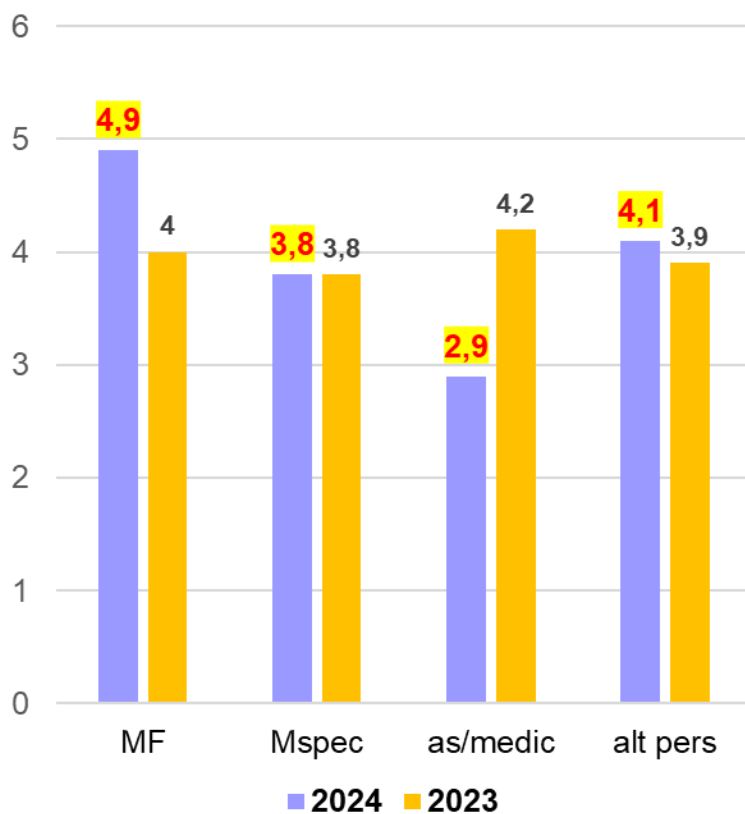


5 puncte /%

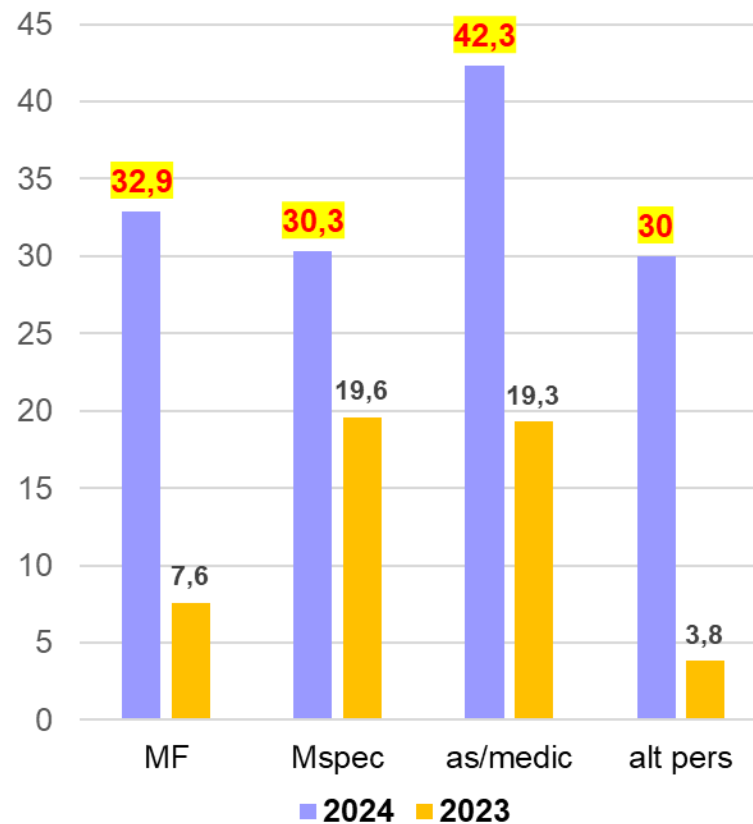


SATISFAȚIA DE MUNCĂ (SCARA 0 - 5 p.) – cât de aproape este munca Dvs. de a fi ideală?

balul mediu

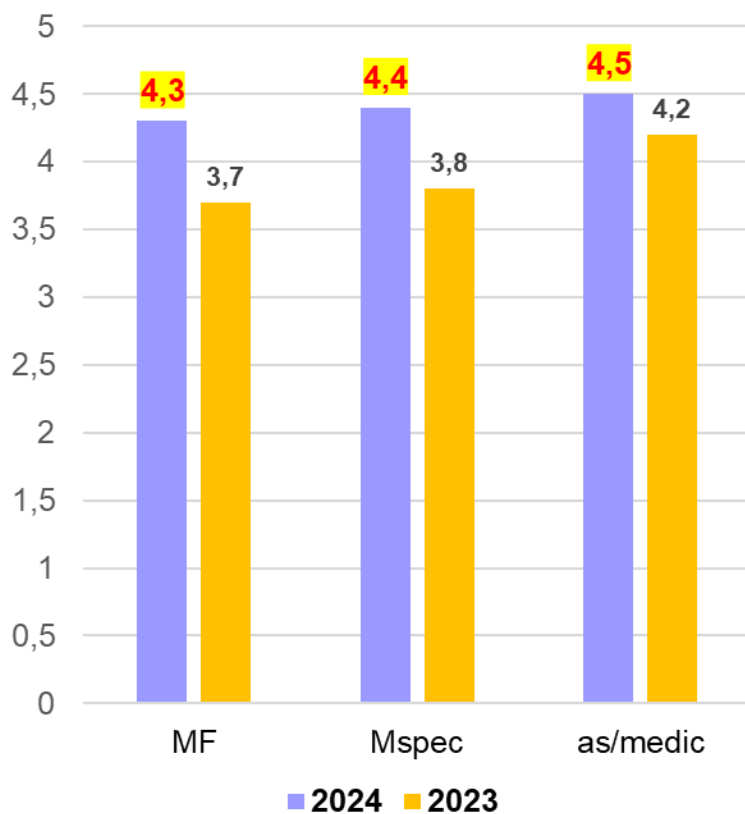


5 puncte /%

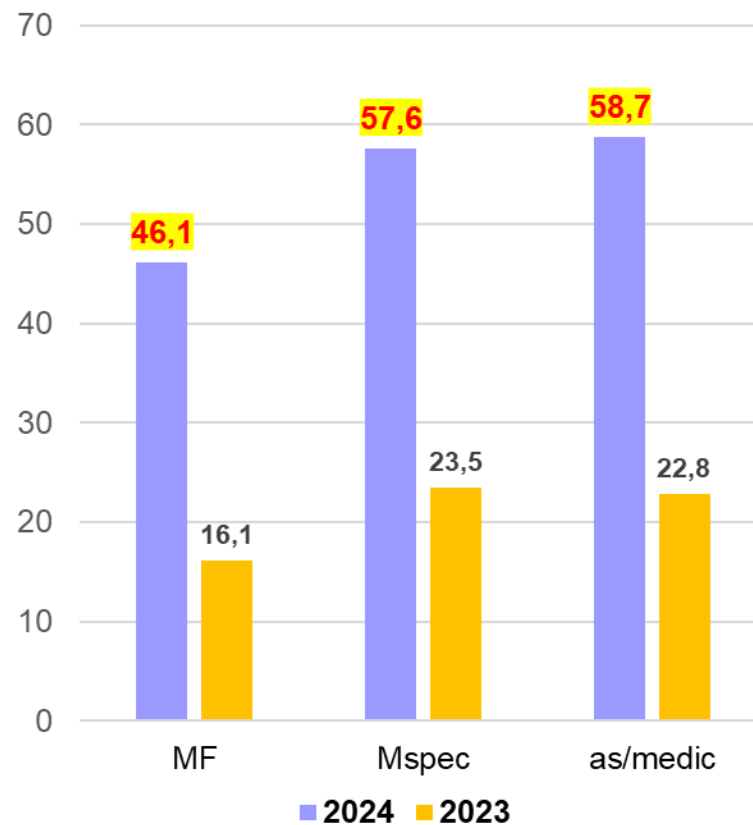


SATISFAȚIA DE MUNCĂ (SCARA 0 - 5 p.) – oportunități de dezvoltare profesională

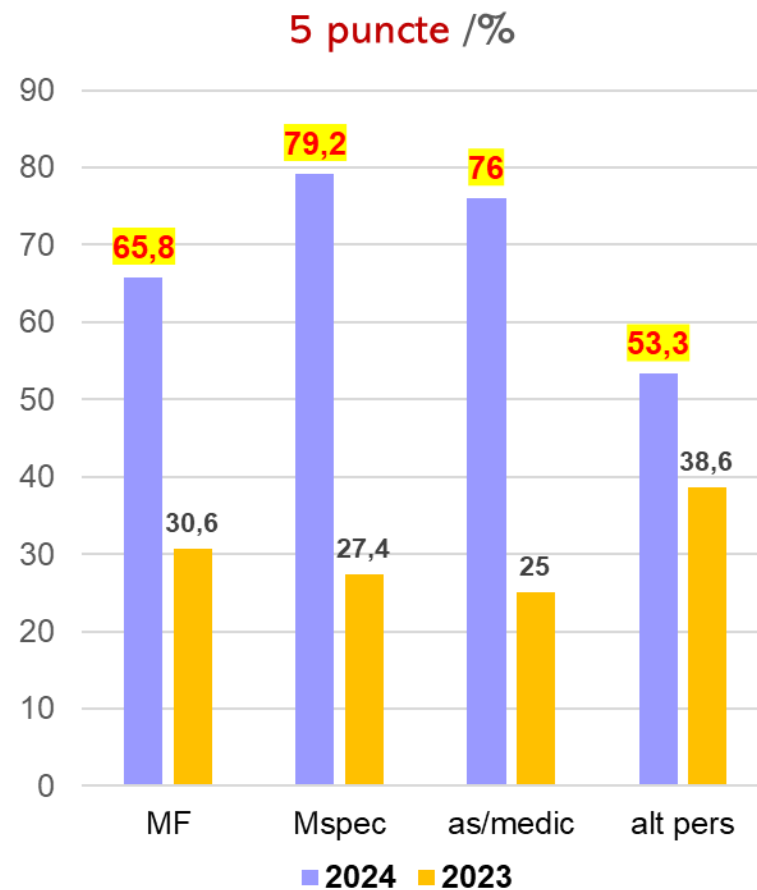
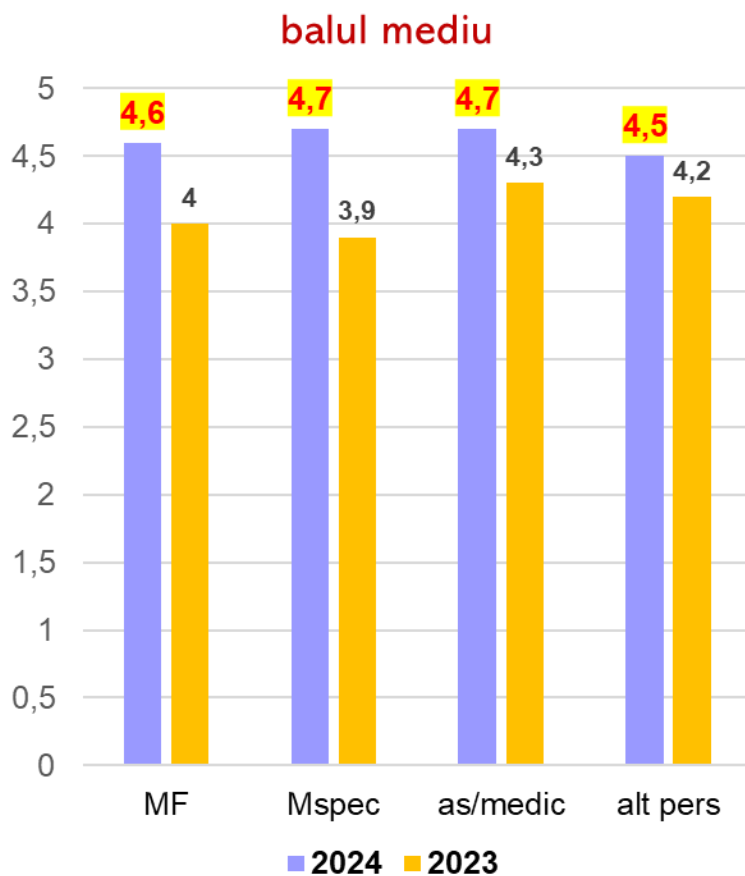
balul mediu



5 puncte /%

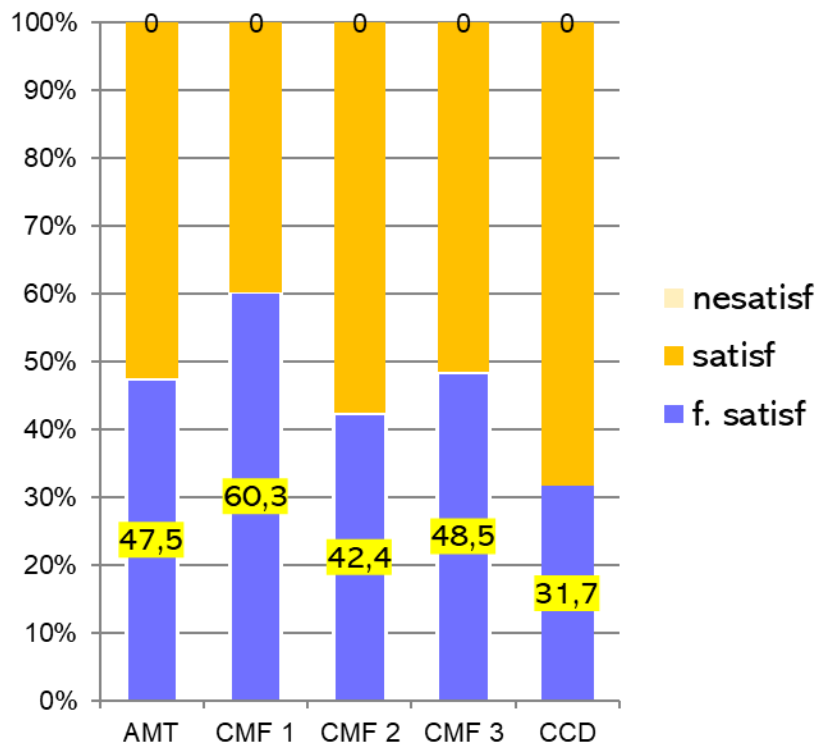


SATISFAȚIA DE MUNCĂ (SCARA 0 - 5 p.) – cât de bine înțelegeți misiunea/sarcinile Dvs.?

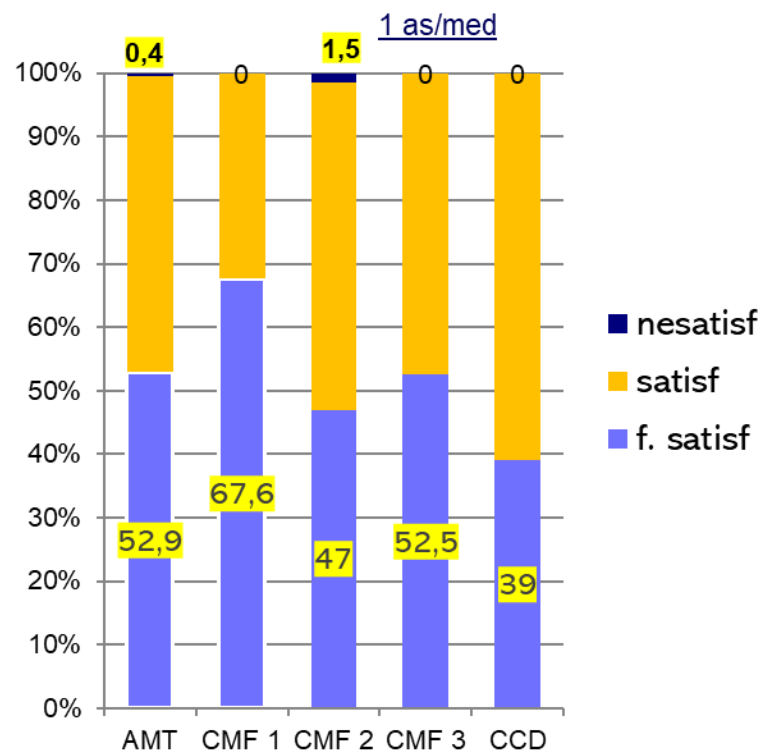


STILUL DE MANAGEMENT ȘI COMUNICARE – relația cu:

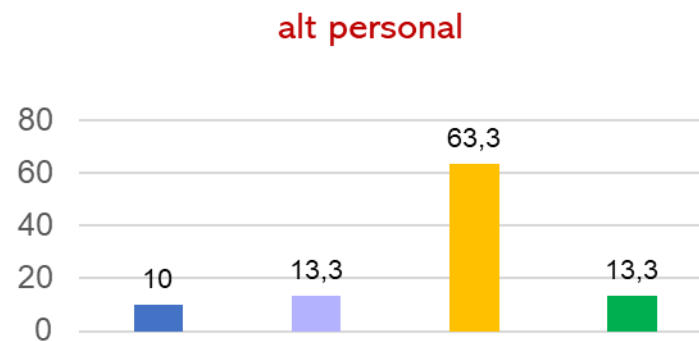
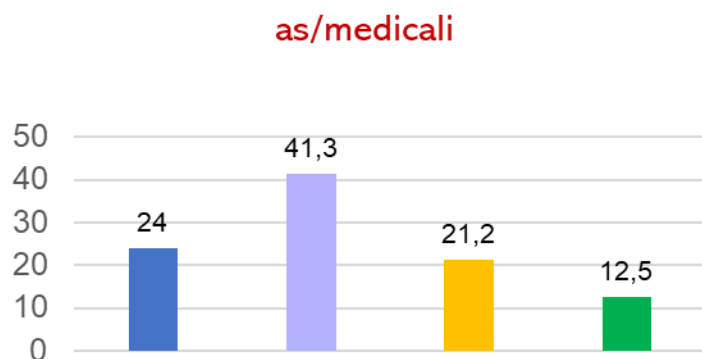
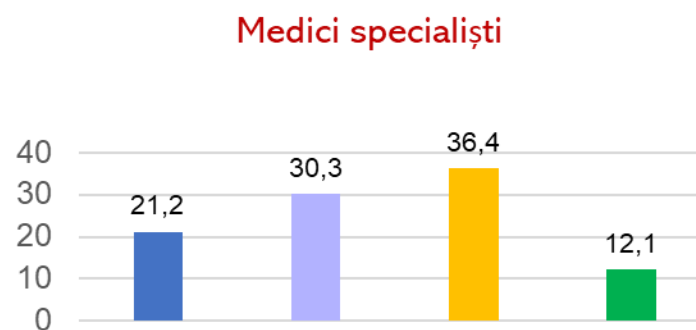
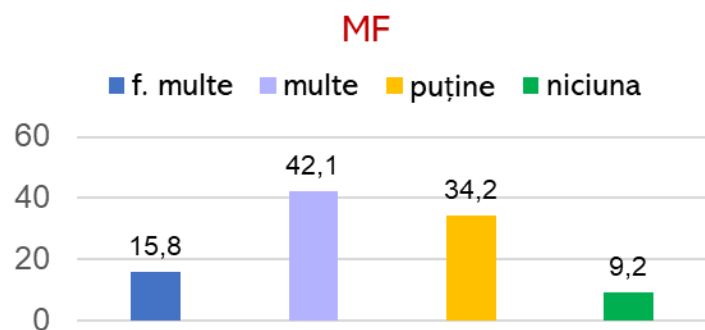
șeful ierarhic și echipa de conducere



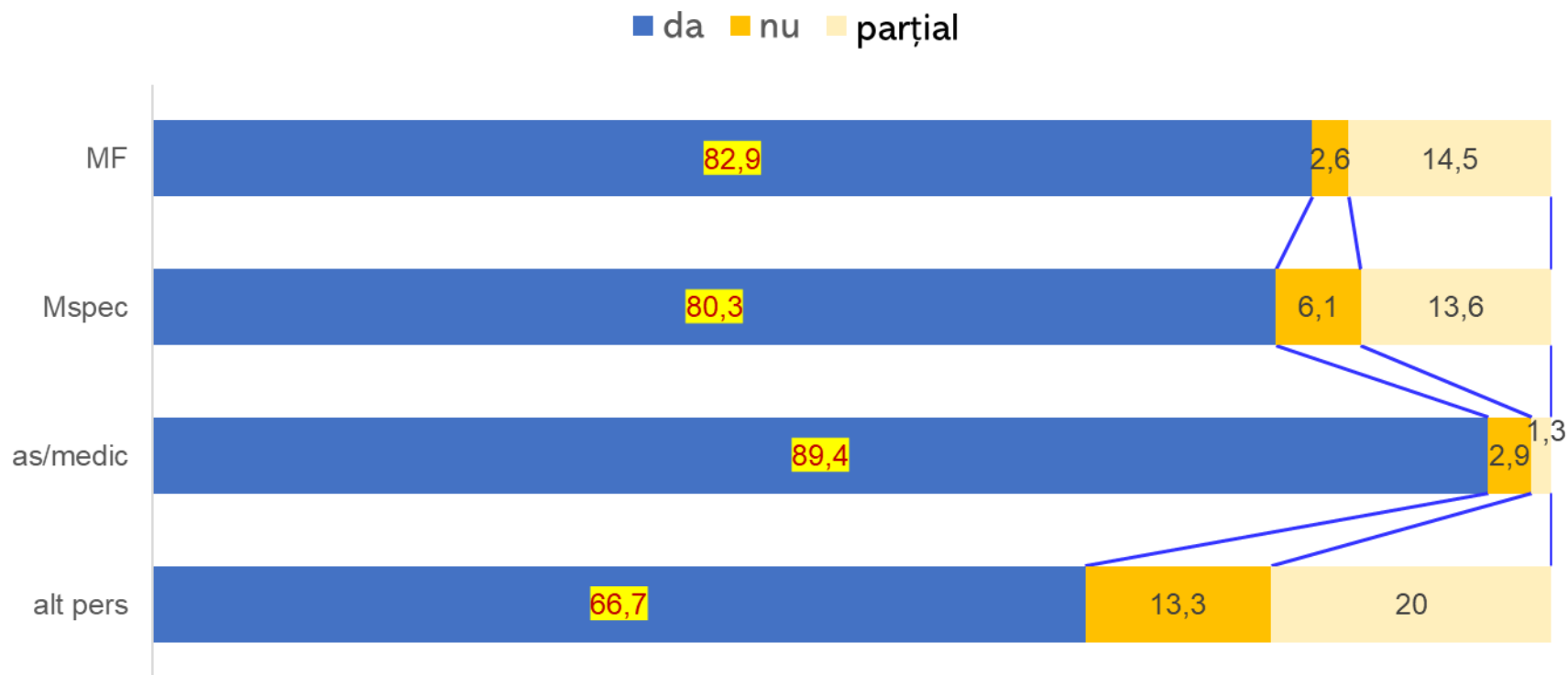
colegii



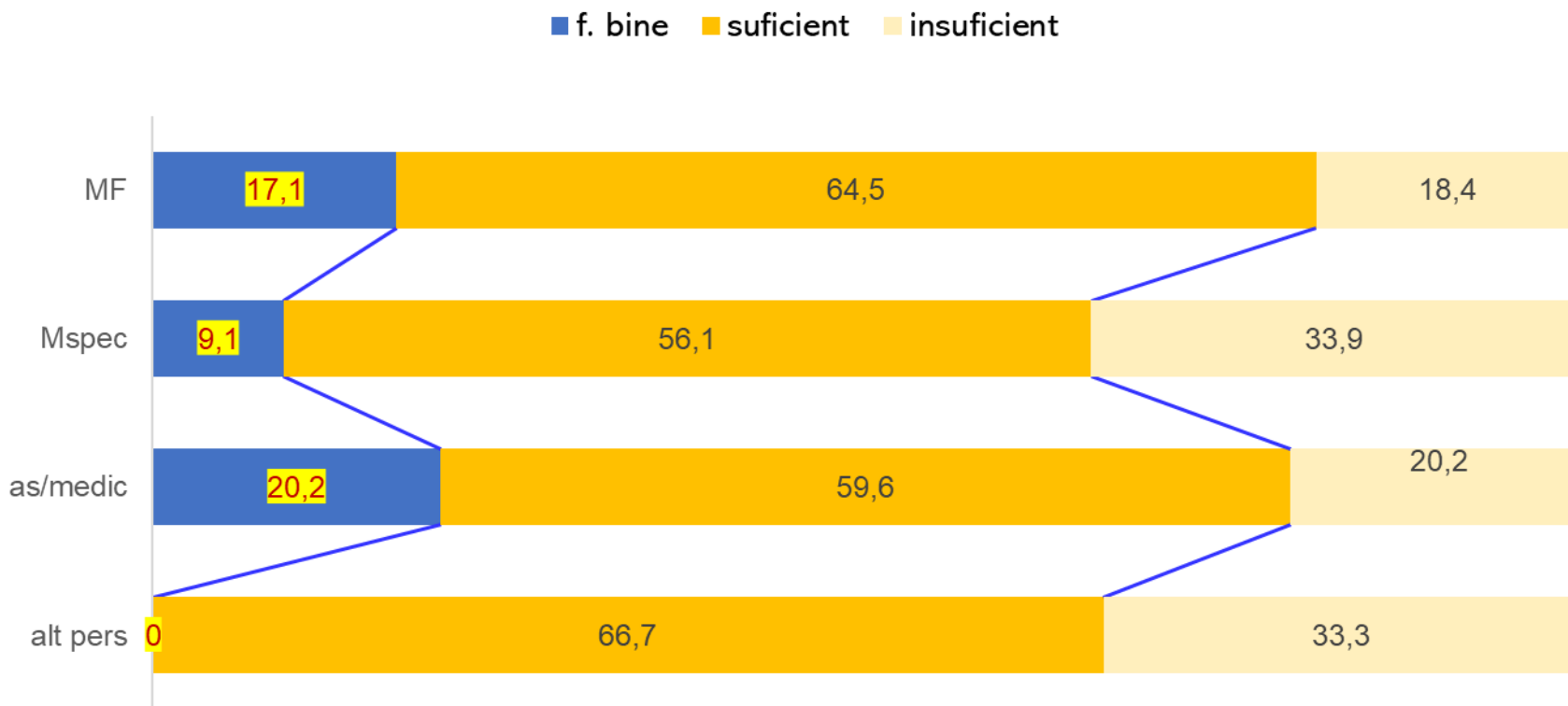
MOTIVAȚIA – oportunități de promovare/avansare în carieră:



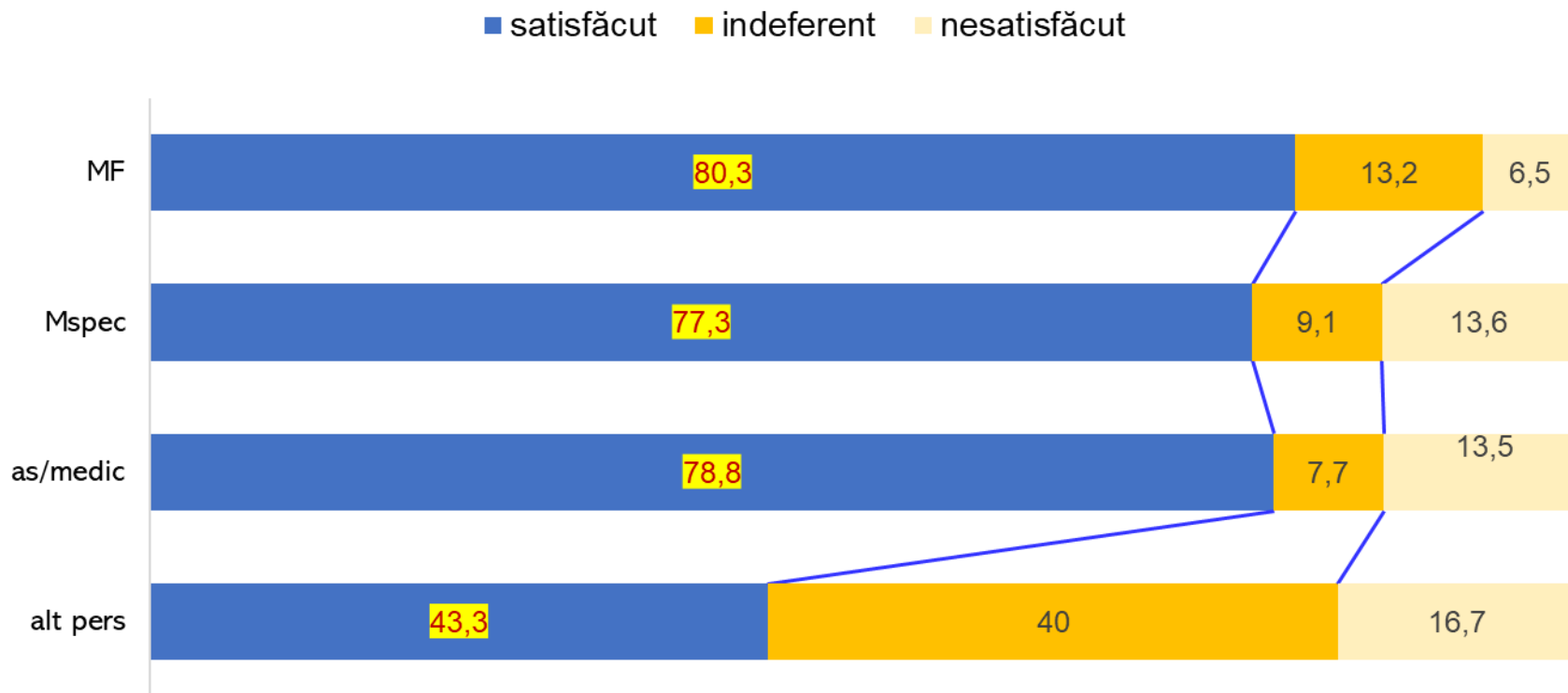
MOTIVAȚIA – oportunități de dezvoltare a competențelor (instruiri, perfecționări):



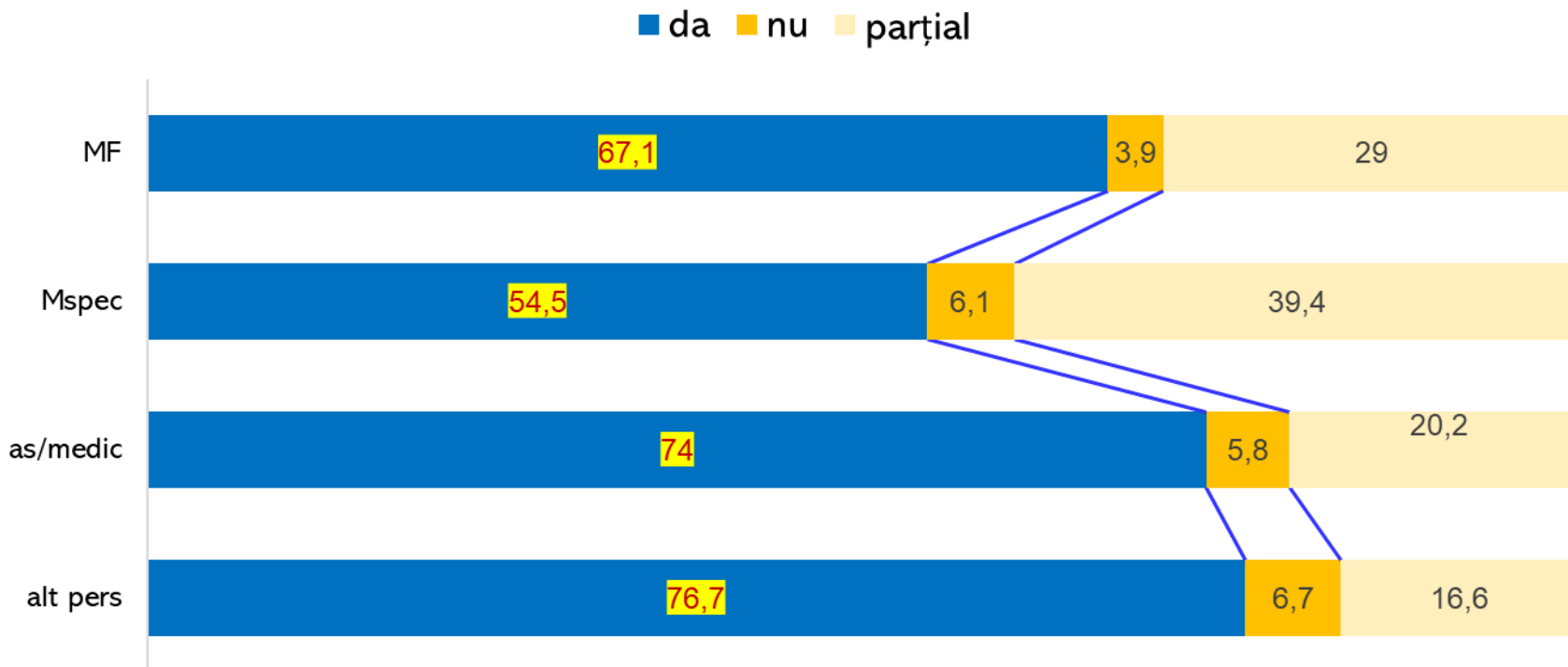
MOTIVAȚIA – sunteți salarizată după munca depusă?



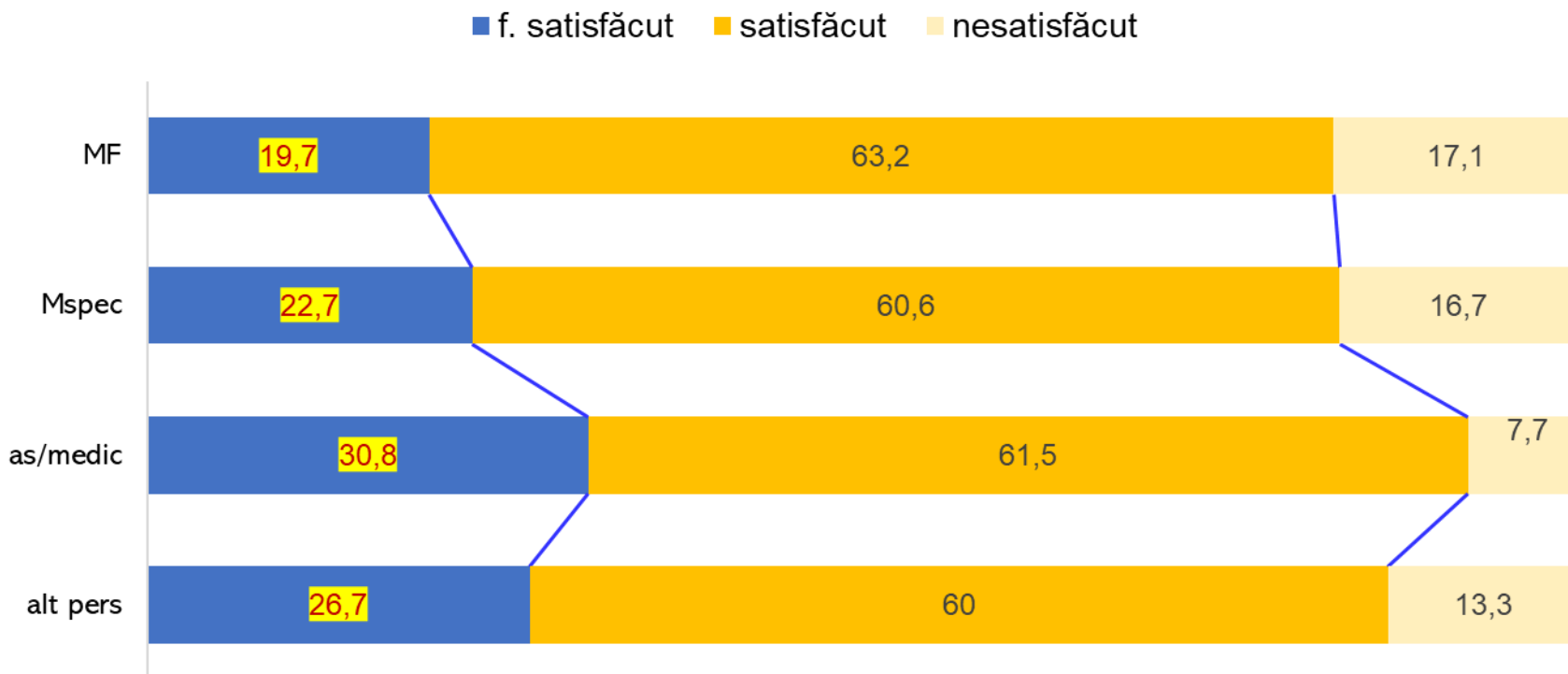
MOTIVAȚIA – sunteți satisfăcut/ă de beneficiile oferite de angajator?



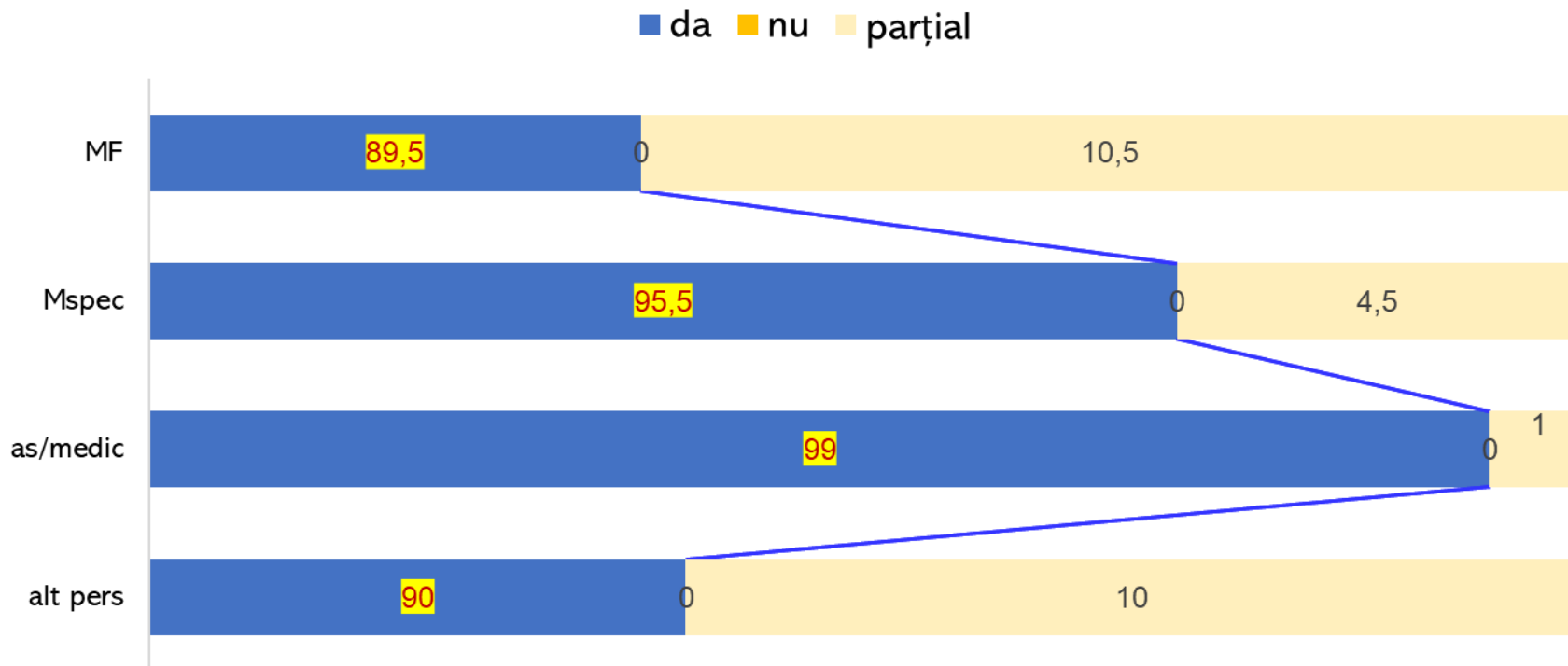
CONDIȚIILE DE LUCRU – sunteți satisfăcut/ă de dotarea locului de muncă?



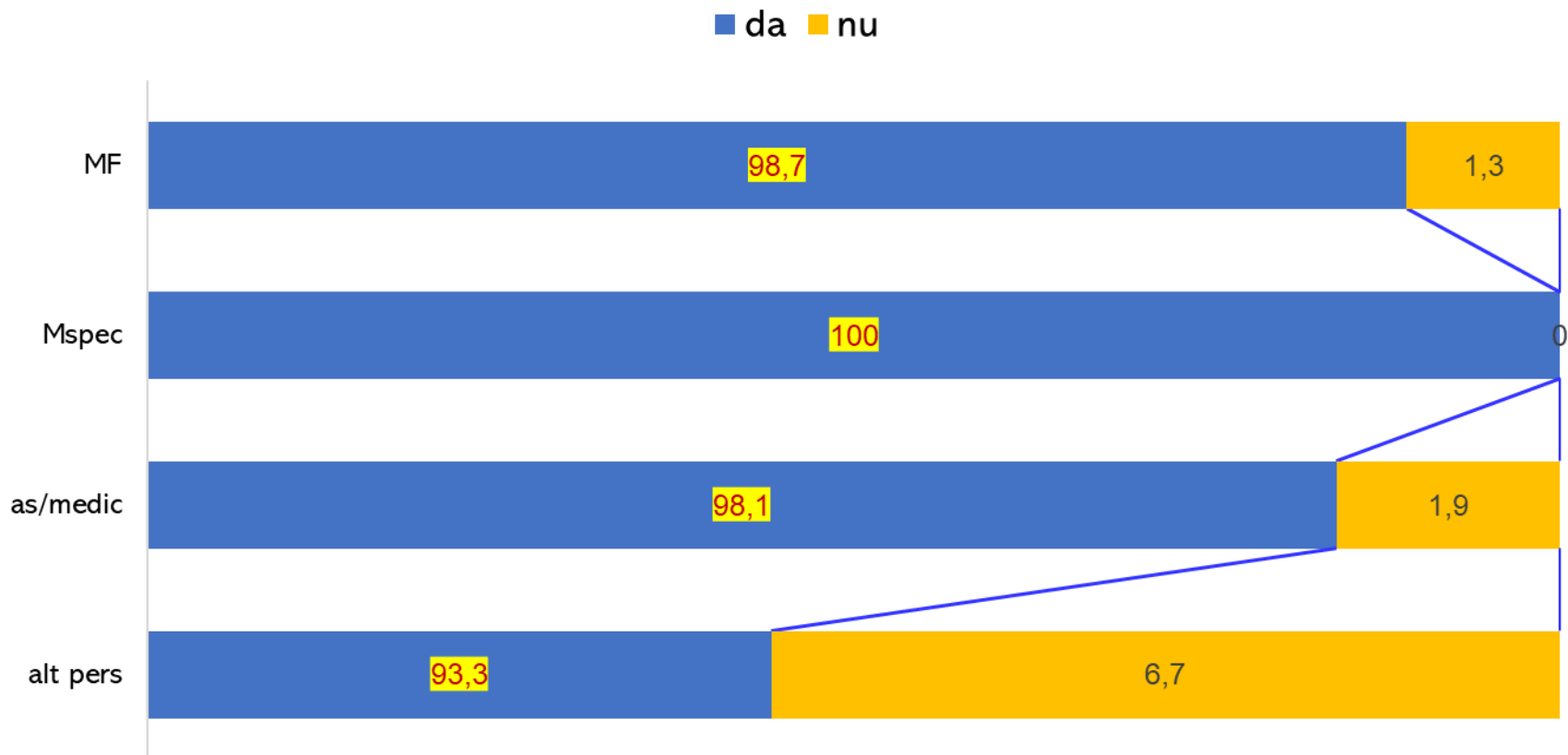
CONDIȚIILE DE LUCRU – amenajarea spațiilor pentru personal?



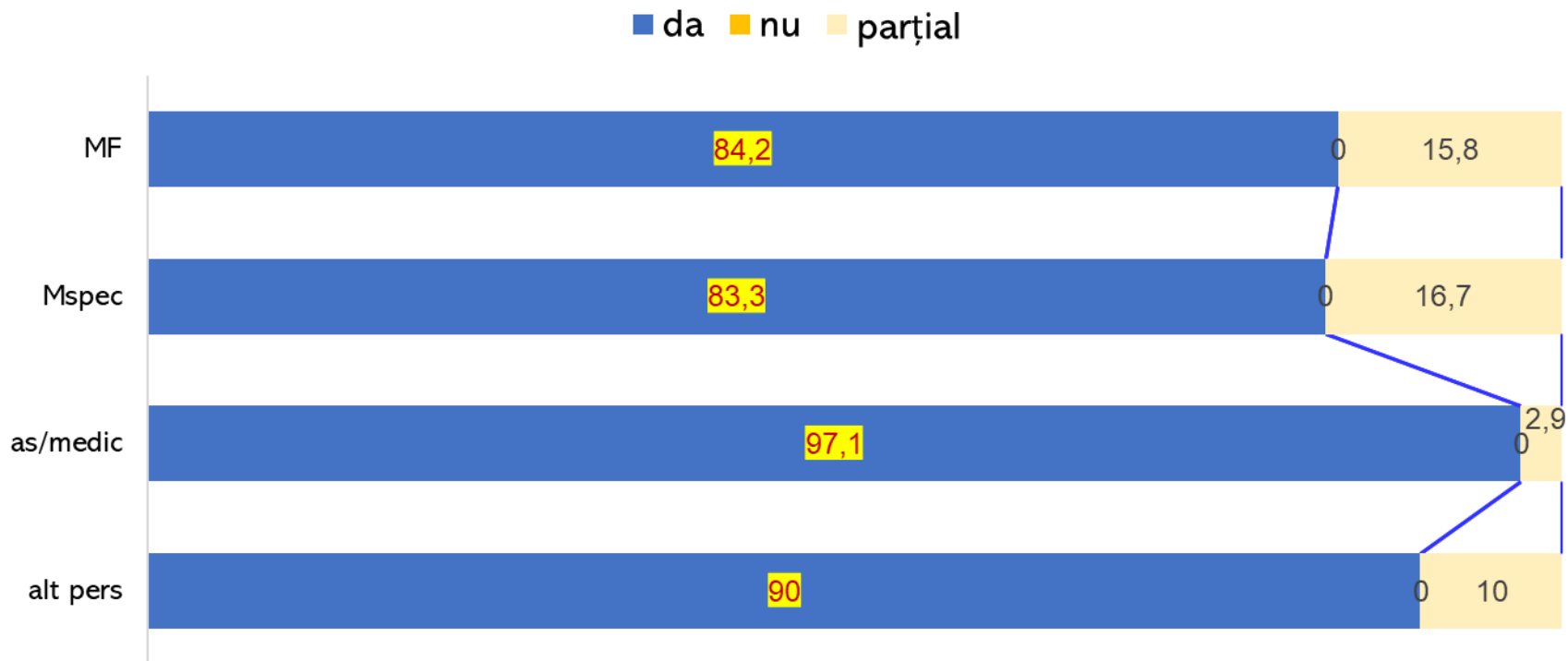
SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ- informat despre riscurile la care este expus?



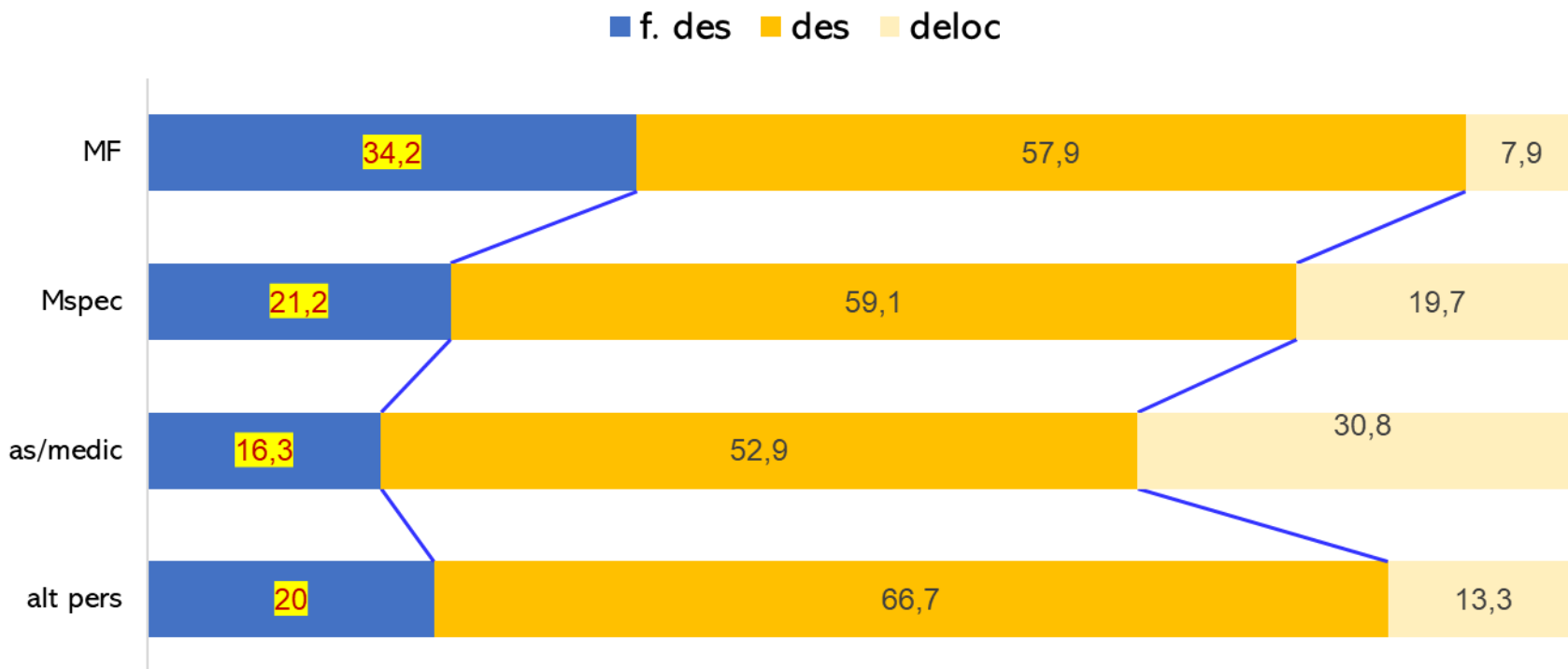
SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ– instructaj privind riscurile profesionale?



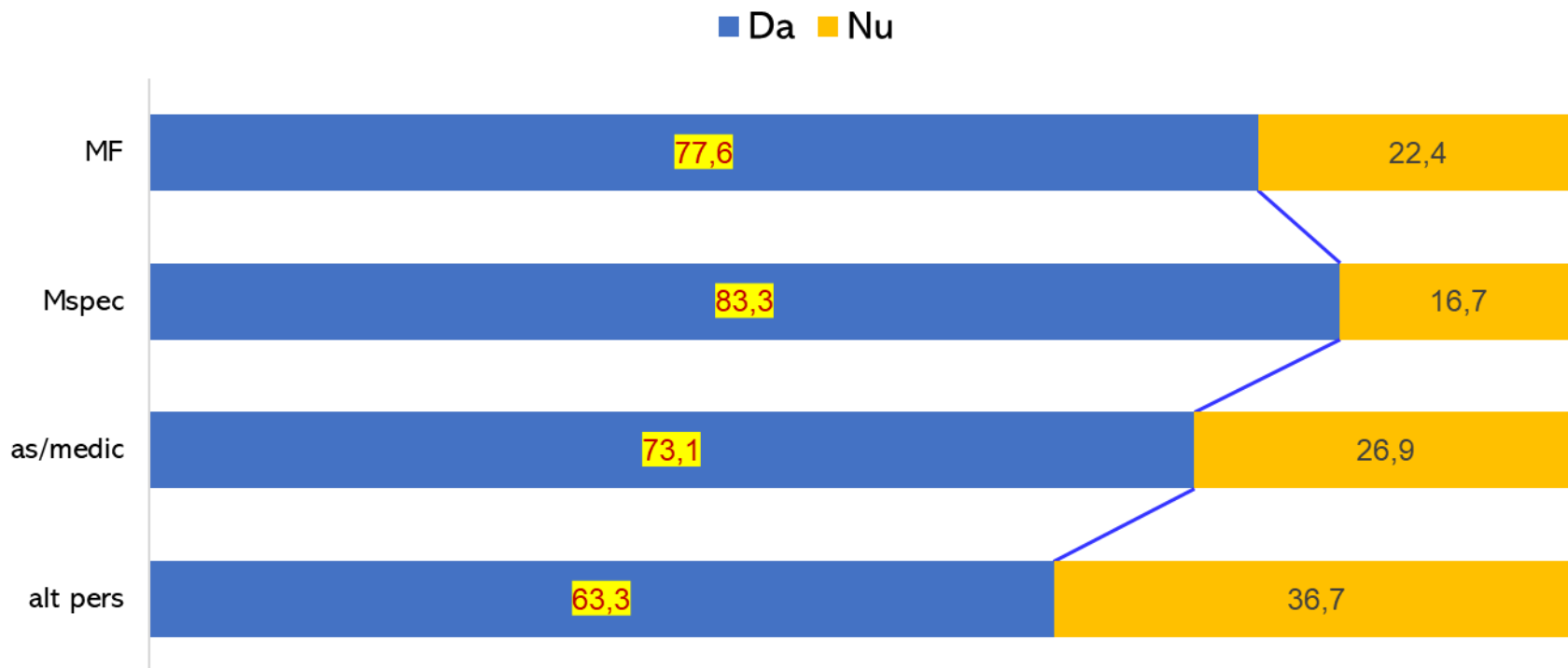
SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ – instructaj privind riscurile profesionale?



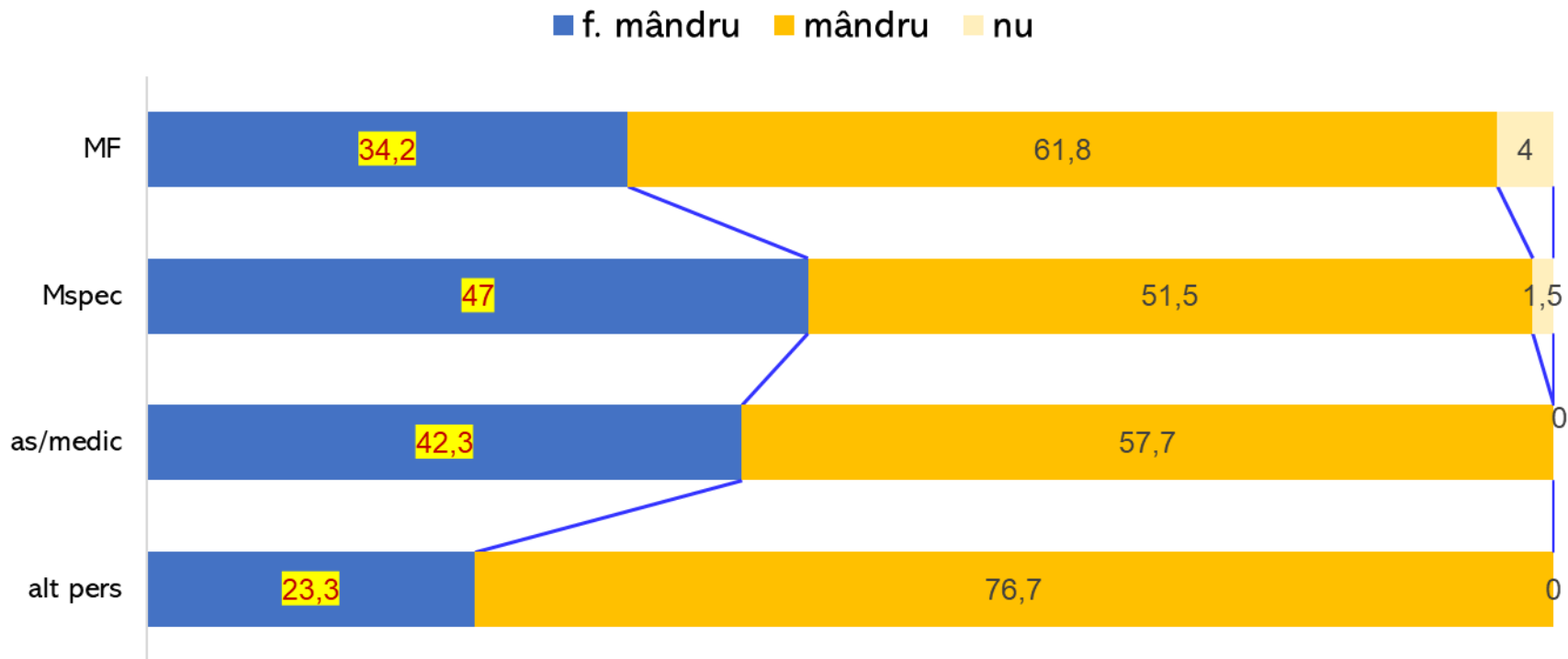
LOIALITATE/ FIDELITATE- cât de des vă simțiți stresată?



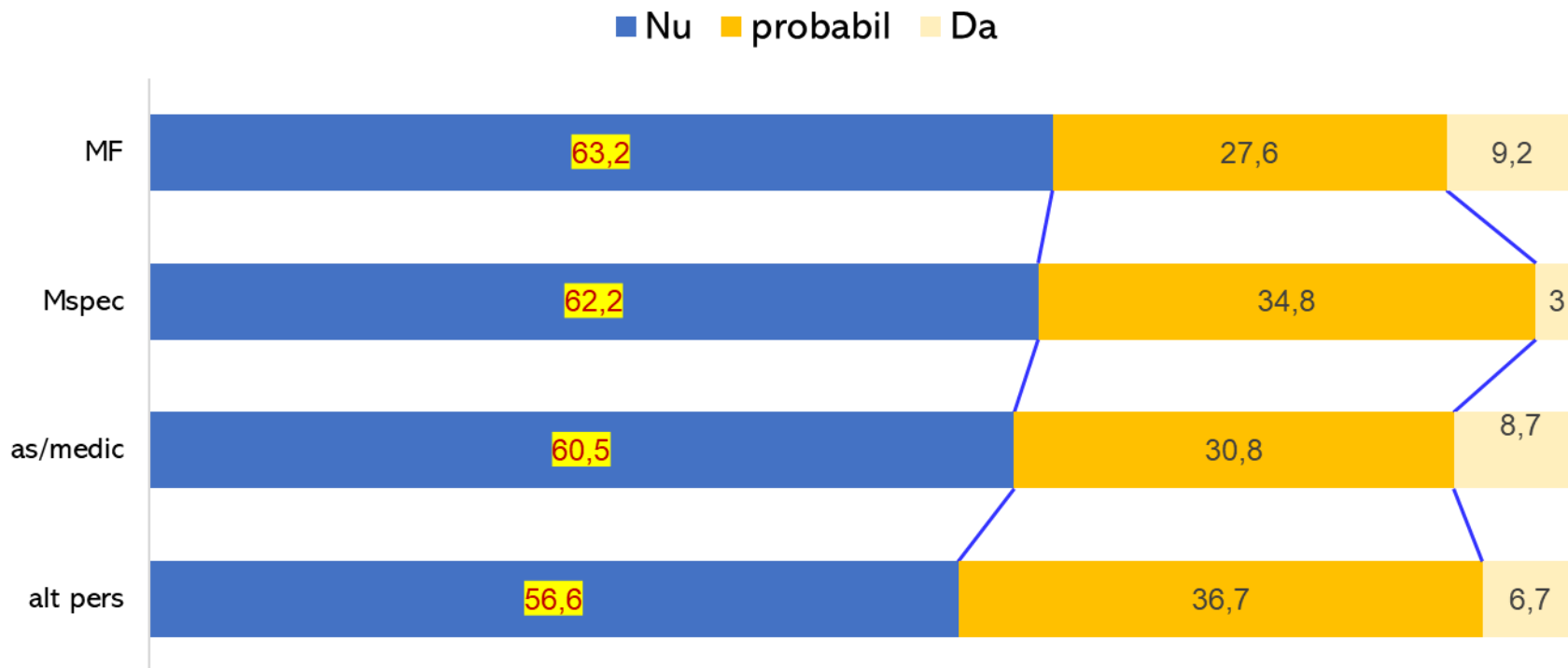
LOIALTATE/ FIDELITATE- îndepliniți numai atribuții conforme cu cele de serviciu?



SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ– mândru de imaginea instituției?



SIGURANȚA LOCULUI DE MUNCĂ – vă căutați alt loc de muncă?



FACTORII DETERMINANȚI - privind satisfacția profesională și motivația de muncă

- *Din aspectele identificate și din analiza răspunsurilor înregistrate în chestionare, majoritatea salariaților consimt că,*

conducerea ține cont ca responsabilitățile și realizările lucrătorilor să fie în echilibru cu ceea ce-și doresc ei pentru a genera satisfacție continuă.

FACTORII DETERMINANȚI - privind satisfacția profesională și motivația de muncă

➤ *Se marchează faptul, că referitor la factorii principali care determină satisfacția la locul de muncă (dezvoltarea personală și profesională, condițiile de muncă, climatul psihologic ,etc.)*

majoritatea confirmă că:

- sunt mulțumiți de condițiile bune de muncă
- de relația remarcabilă între angajator și angajat,
- de susținere pentru a obține rezultatele dorite,
- de înțelegerea și satisfacerea așteptărilor actuale și viitoare.

RECUNOȘTIȚĂ pentru participare și suportul acordat

- Managerilor și șefilor de secții
- Medicilor de familie și medicilor specialiști
- Asistenților medicali
- Beneficiarilor participanți la interviu

**Mulțumesc pentru
atenție**



