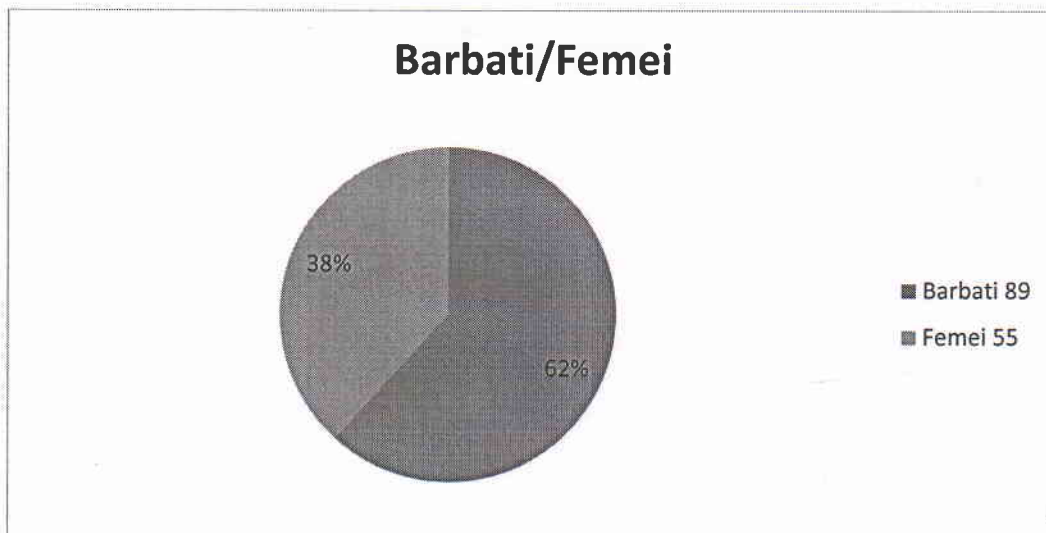


## **Raport de evaluarea gradului de satisfacție a pacienților**

In perioada 02.06.2020 -05.06.2020 în IMSP IFP "Chiril Draganiuc" clinica centrala a fost petrecut un sondaj pentru evaluarea gradului de satisfactia pacienților prin chestionarea persoanelor internate.

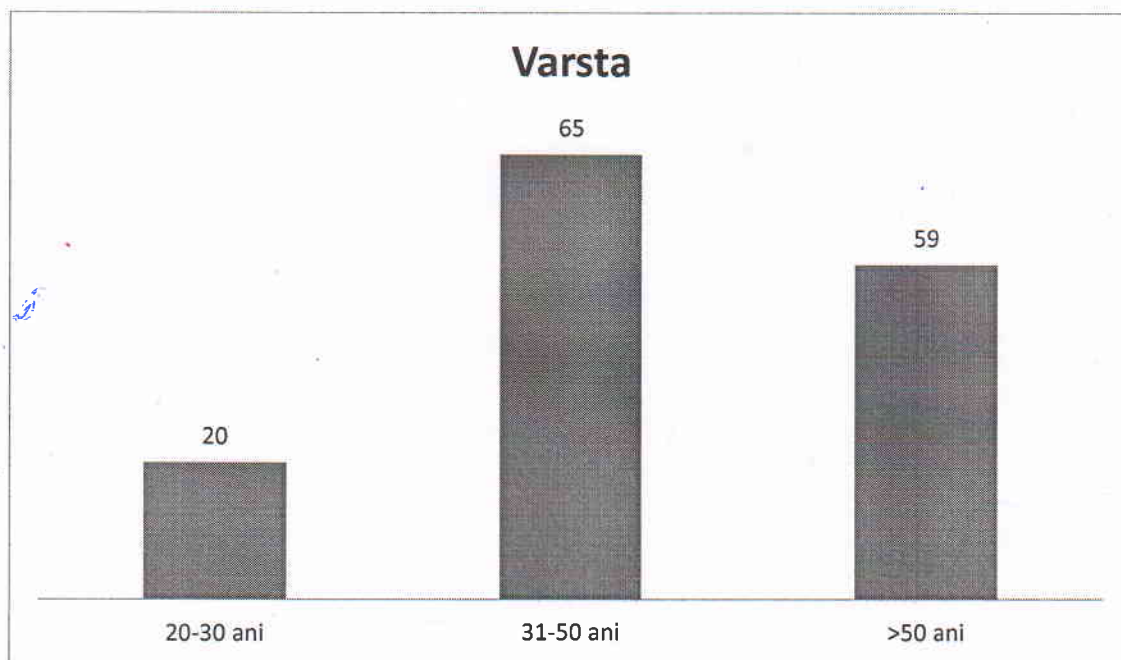
Sondajul de opinie in vederea satisfacției pacienților la serviciile prestate în cadrul IMSP IFP "Chiril Draganiuc" clinica centrala a fost realizat prin completarea chestionarelor standardizate.

Au fost chestionati 144 pacienti: barbati -89 (62%), femei-55 (38%)

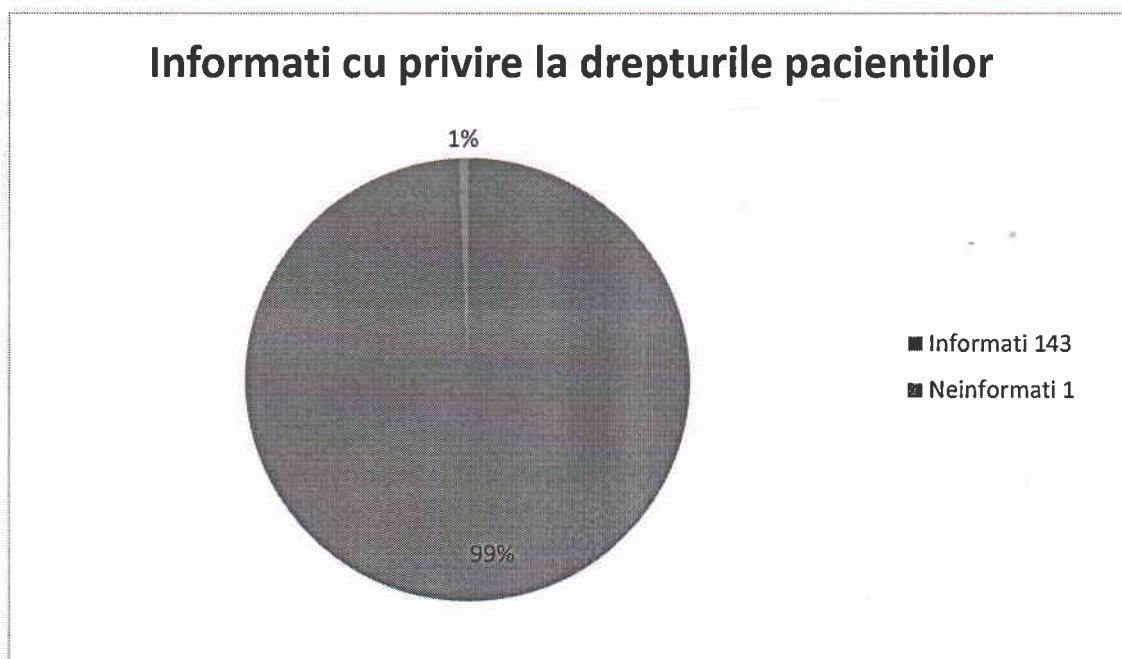


Persoanelor chestionate au fost cu virsta :

- 20 -30 ani- 20 pacienți,
- 31-50 ani – 65 pacienți,
- Mai mari de 50ani- 59 pacienți



La internare au fost informați cu privire la drepturile pacientului 143 (99,2%) persoane 1(0,8%) persoane afirmă că n-a fost informata.

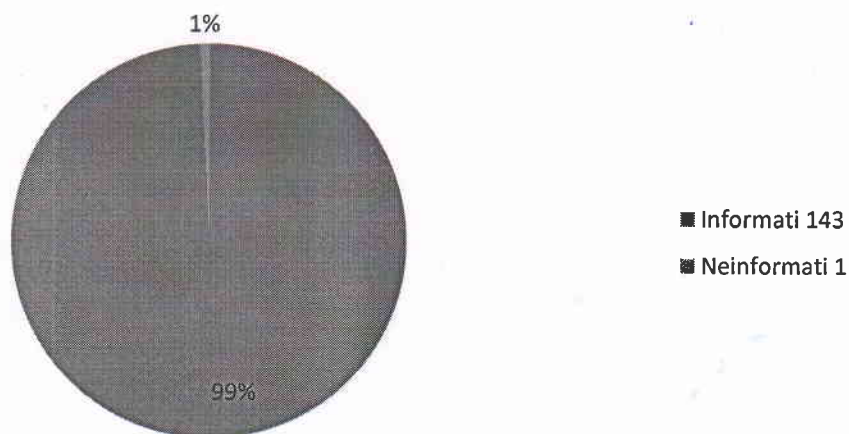


La internare au fost informați cu privire la regulile, obligatiunile si responsabilitățile pacienților:

da -143 (99,2%)pacienți,

nu – 1 (0,08%)pacient.

## Informati cu privire la obligatiunile si drepturile pacientilor

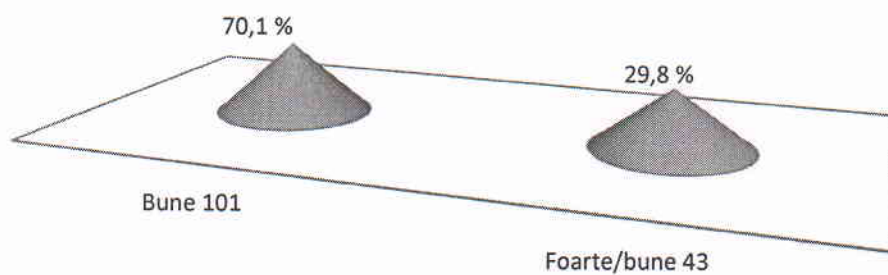


Condițiile hoteliere au fost apreciate de pacienții chestionați la capitolul cazare:

bune -101 (70,1%, )pacienți,

foarte/bune -43(29,8 %)pacienți

## Condițiile hoteliere, capitol cazare

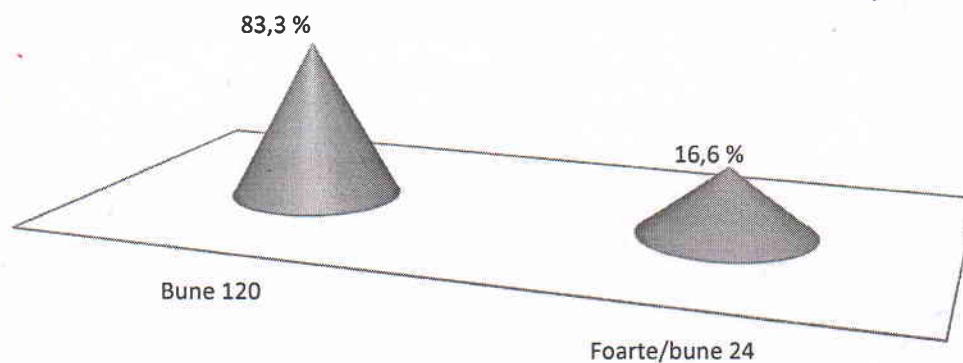


curățenie:

bine -120 (83,3%), pacienți,

foarte/bine - 24 (16,6 %) pacienți

## Condițiile hoteliere, capitol curatenie

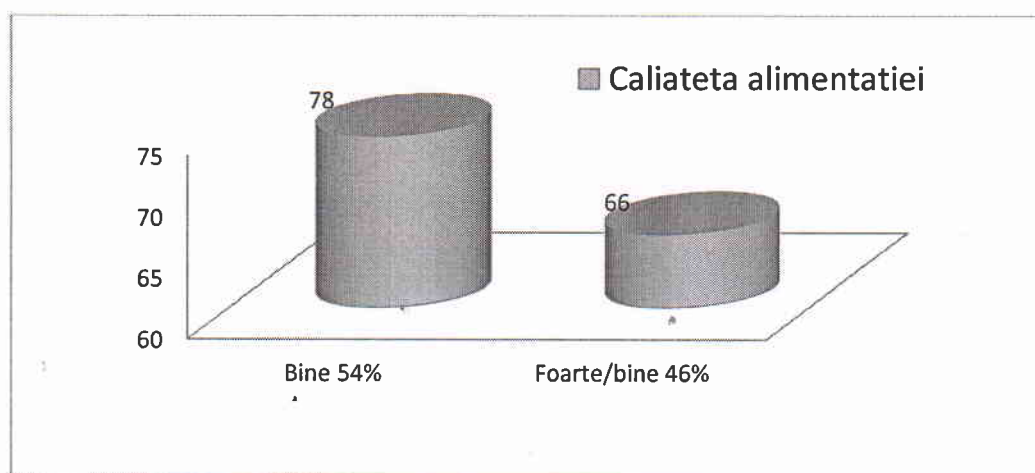


În tratamentul bolnavilor cu tuberculoză o importanță majoră este atribuită alimentației sănătoase. În timpul anchetării a fost apreciată atât calitatea alimentației, cât și calitatea distribuției și modul de servirea alimentației, s-a constatat că:

Calitatea alimentației:

bună – 78 (54 %) pacienți,

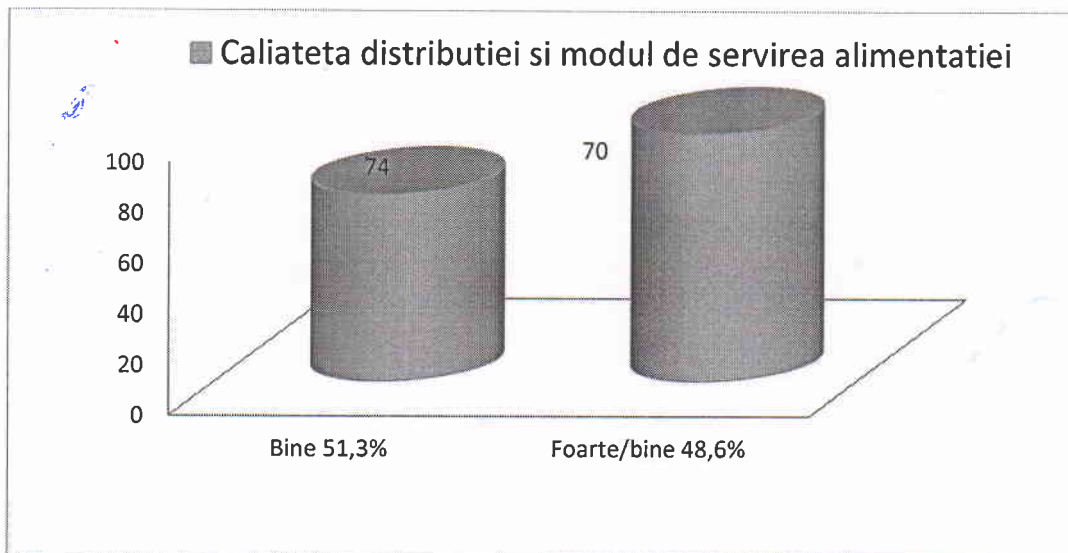
foarte/bună – 66 (46 %) pacienți.



Calitatea distribuției și modul de servirea alimentației:

bine- 74 (51,3%) pacienți,

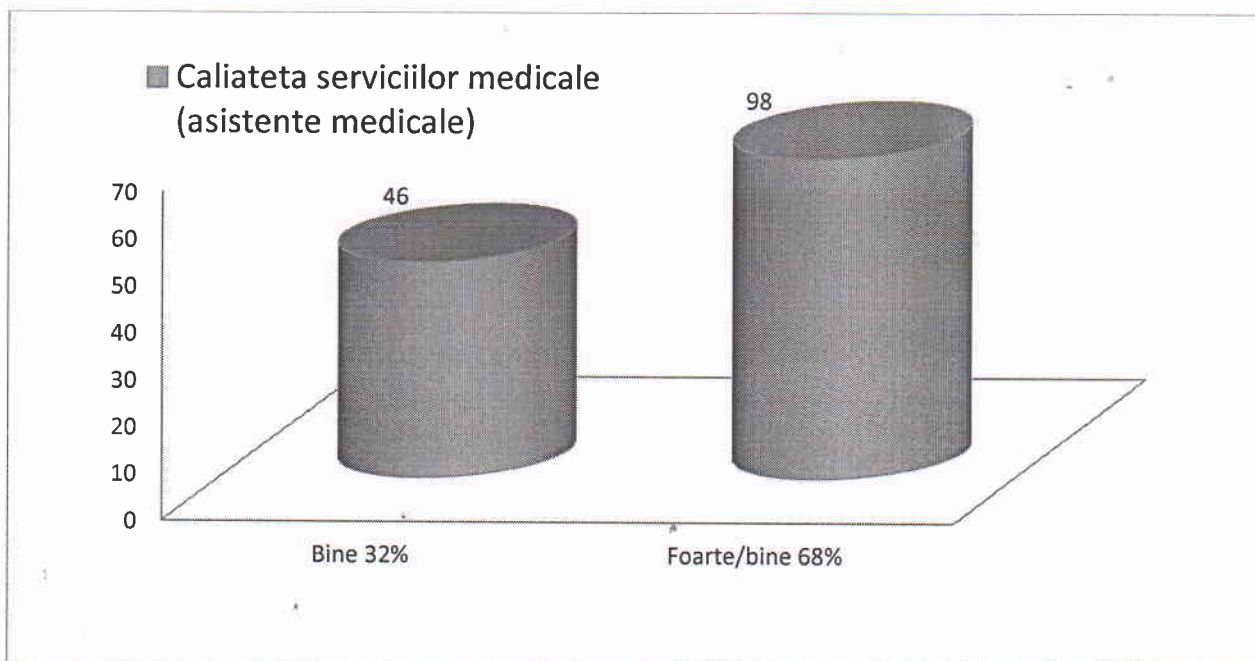
foarte/bine – 70 (48,6%) pacienți



Calitatea serviciilor acordate pacientilor de personalului medicalmediu ( asistente medicale) au fost apreciate ca

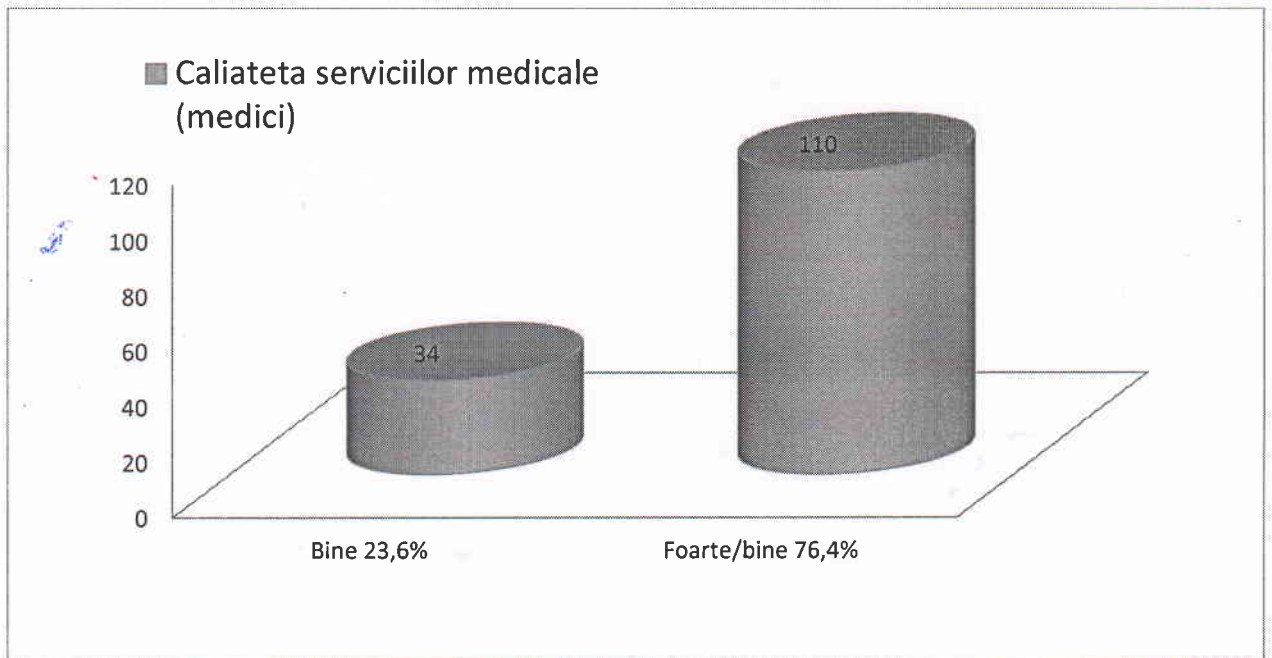
bine- 46 (32 %) pacienți,

foarte/bine-98 (68%) pacienți

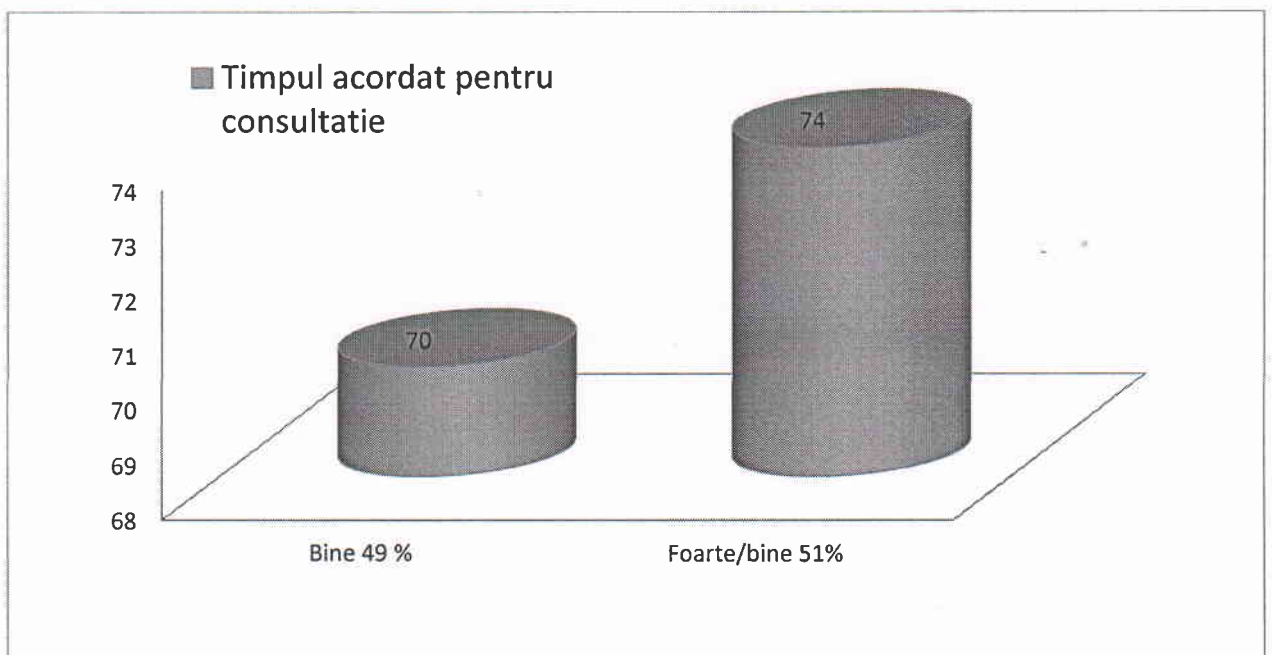


Serviciile acordate pacientilor de catre medicii au fost apreciate cu calificativul

bine -34 (23,6 %)foarte/bine – 110 (76,4%)pacienți

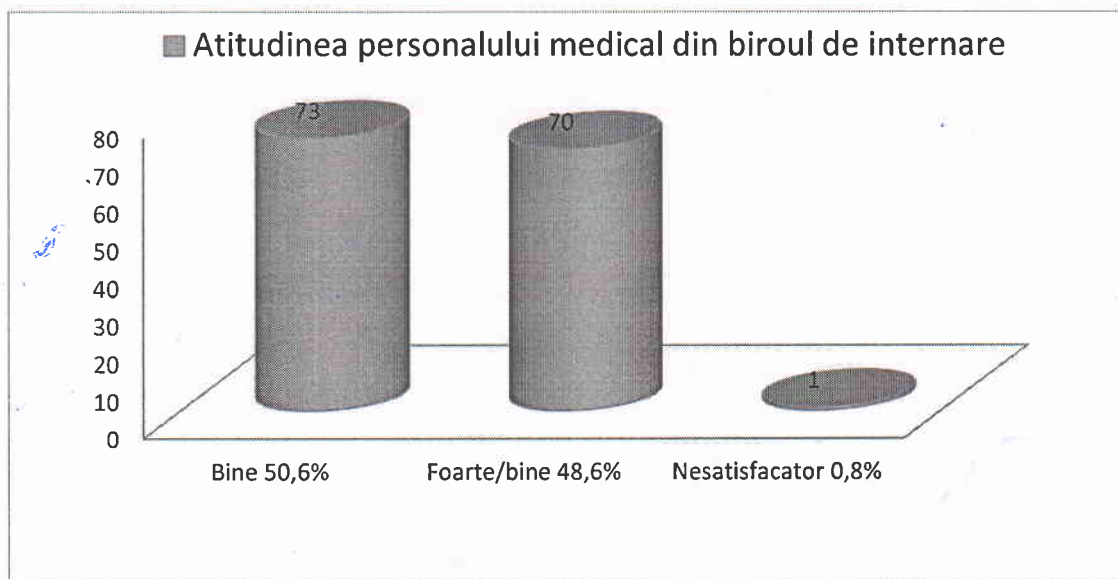


Timpul acordat de catre medicul curant pentru consultatii a fost apreciat de 70 (49 %) corespunde ca bun, 74 (51%) pacienti l-au apreciat ca foarte bun.



Atitudinea personalului medical din biroul de internare a fost apreciat ca bine – 73 (50,6 %)pacienți,  
foarte/bine – 70 (48,6%)pacienți

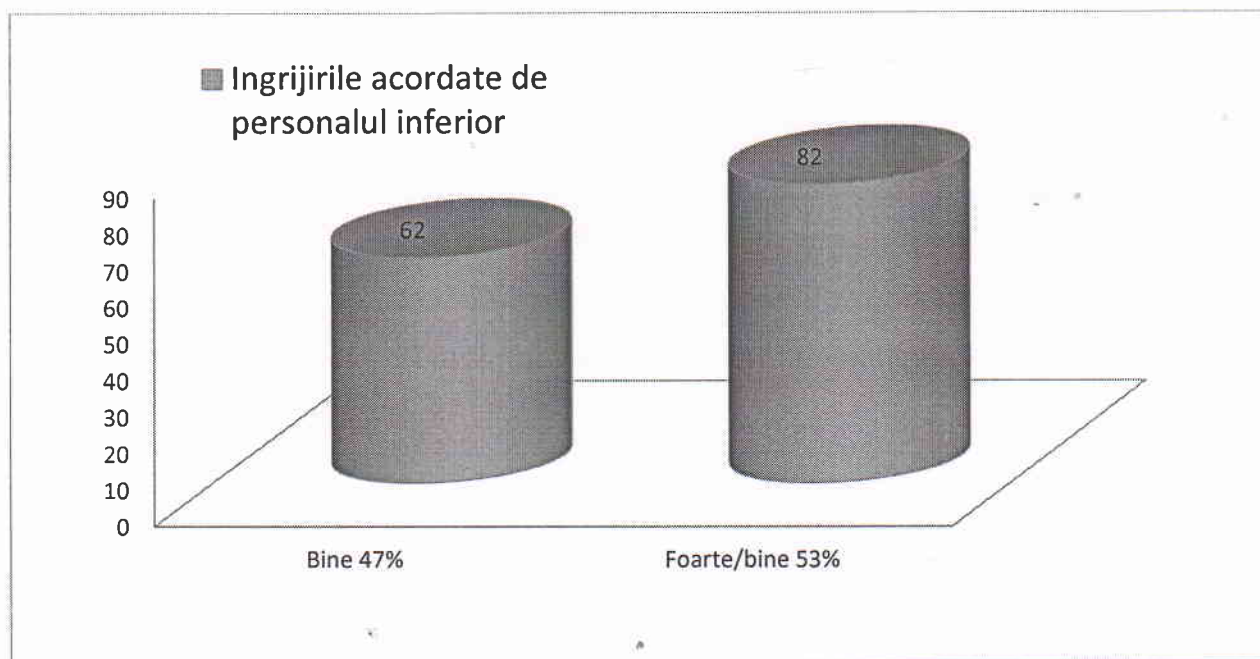
nesatisfăcător – 1(0,8%) pacient,



Ingrijirile cordate de personalul inferior pacientilor au fost apreciate de ei cu calificativul

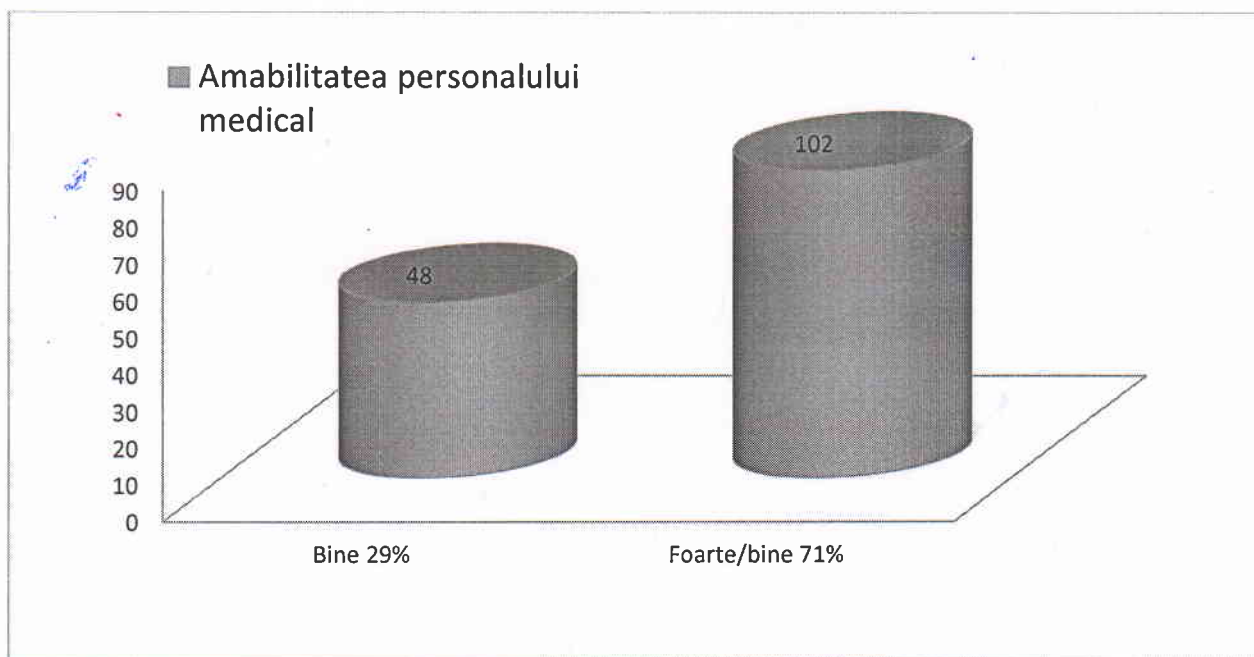
bine-62 (47 %)pacienți,

foarte/bine-82 ( 53 %)pacienți

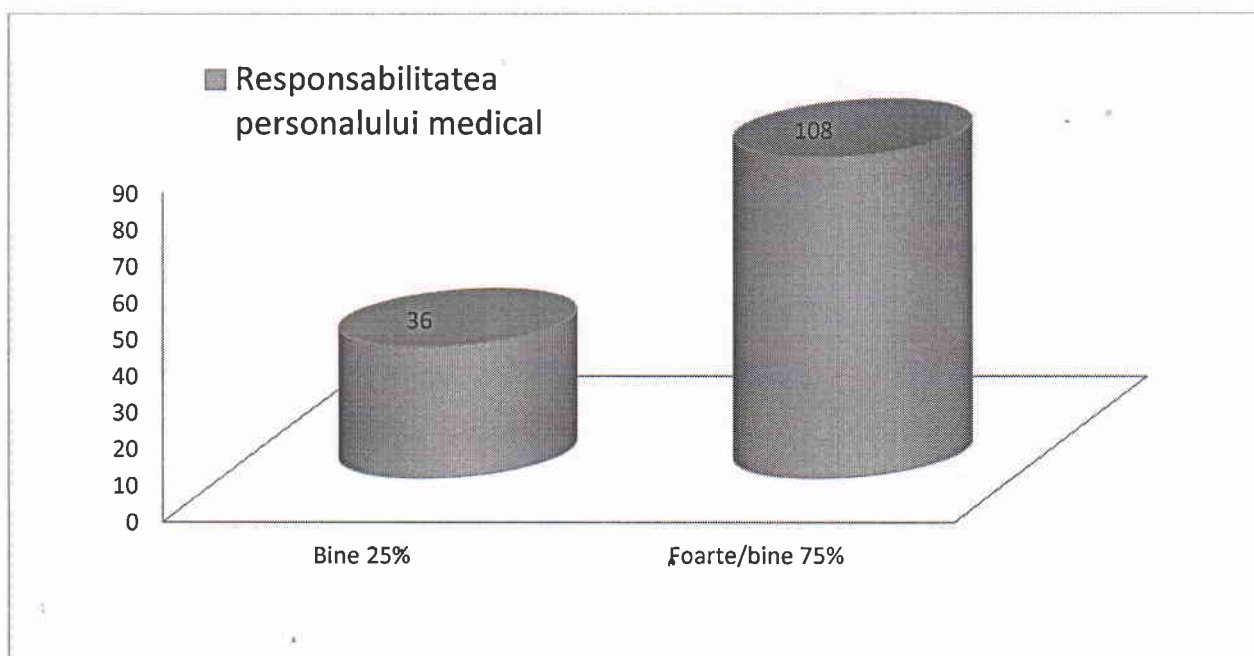


Pe parcursul spitalizării, pacienții permanent comunica cu personalul medical la acest capitol amabilitatea personalului medical a fost apreciată cu calificativul

bine de- 48 (29 %)pacienți și foarte/bine de -102 (71 %) pacienți.



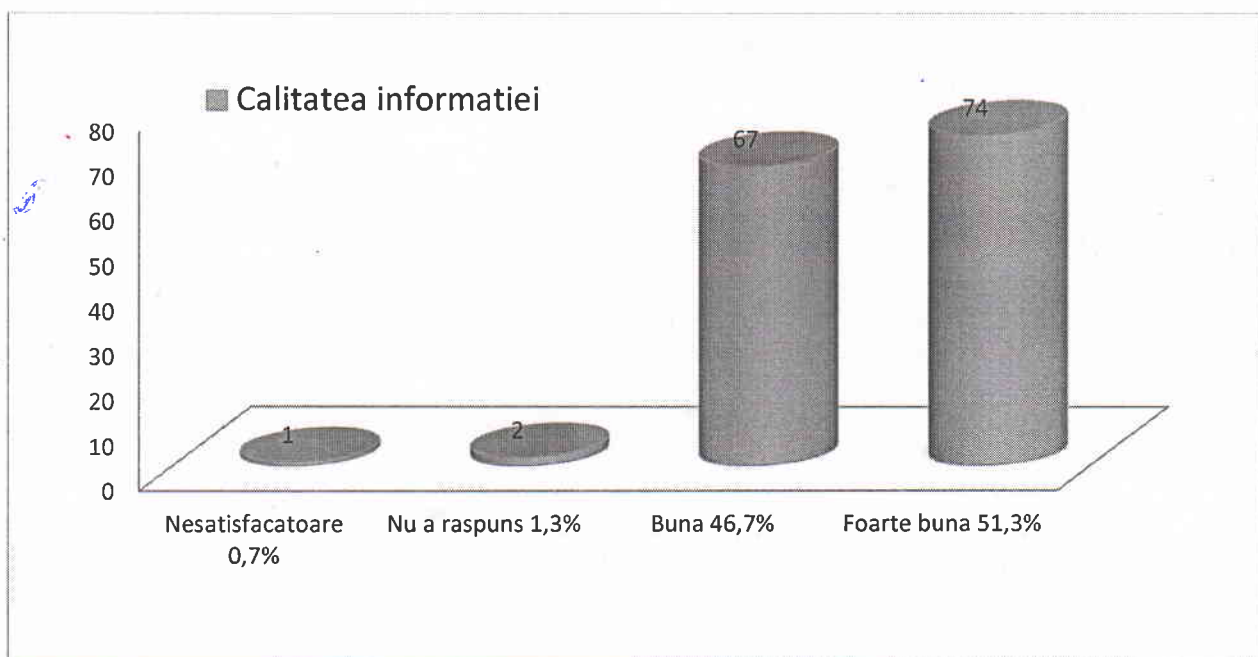
Responsabilitate a personalului medical a fost evaluate ca buna -36 (25 %) pacienți, foarte/buna -108 (75 %)pacienți



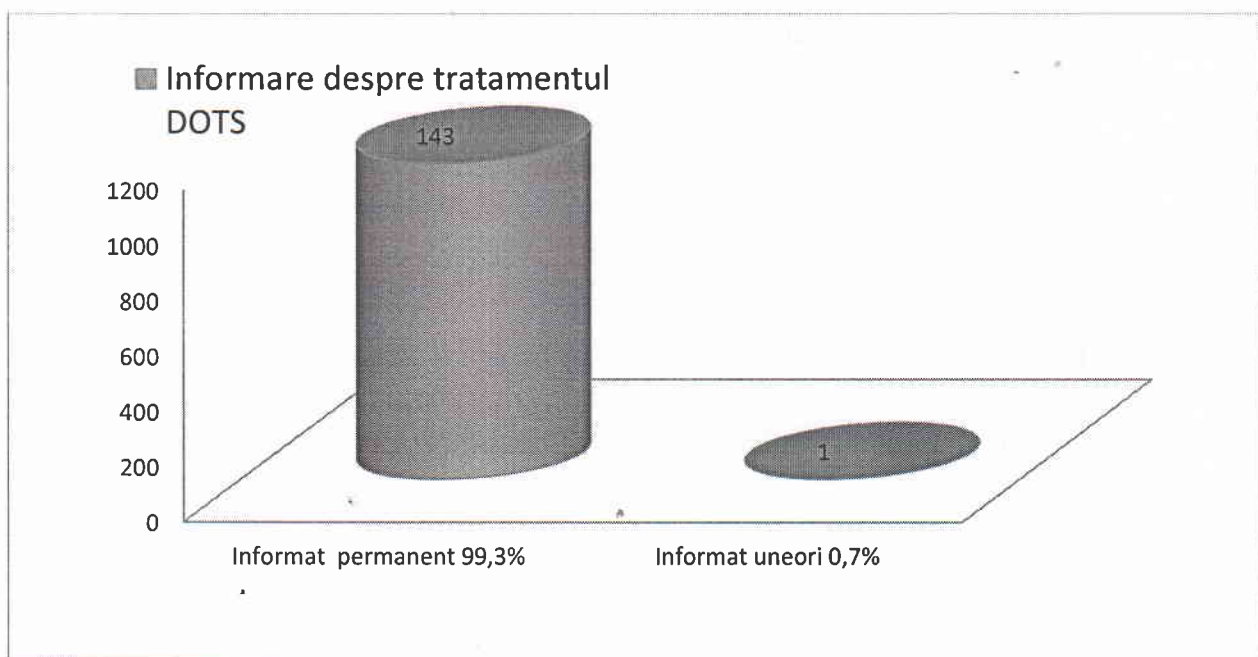
Calitatea informatiilor primite pe tot parcursul internarii a fost apreciata ca nesatisfacatoare de catre 1 (0.7 %) pacient, 2 (1,3 %) n-au raspuns la aceasta



intrebare, de 67 (46,7 %) pacienti a fost apreciata ca buna, foarte buna au mentionat 74 (51,3%) pacienti.

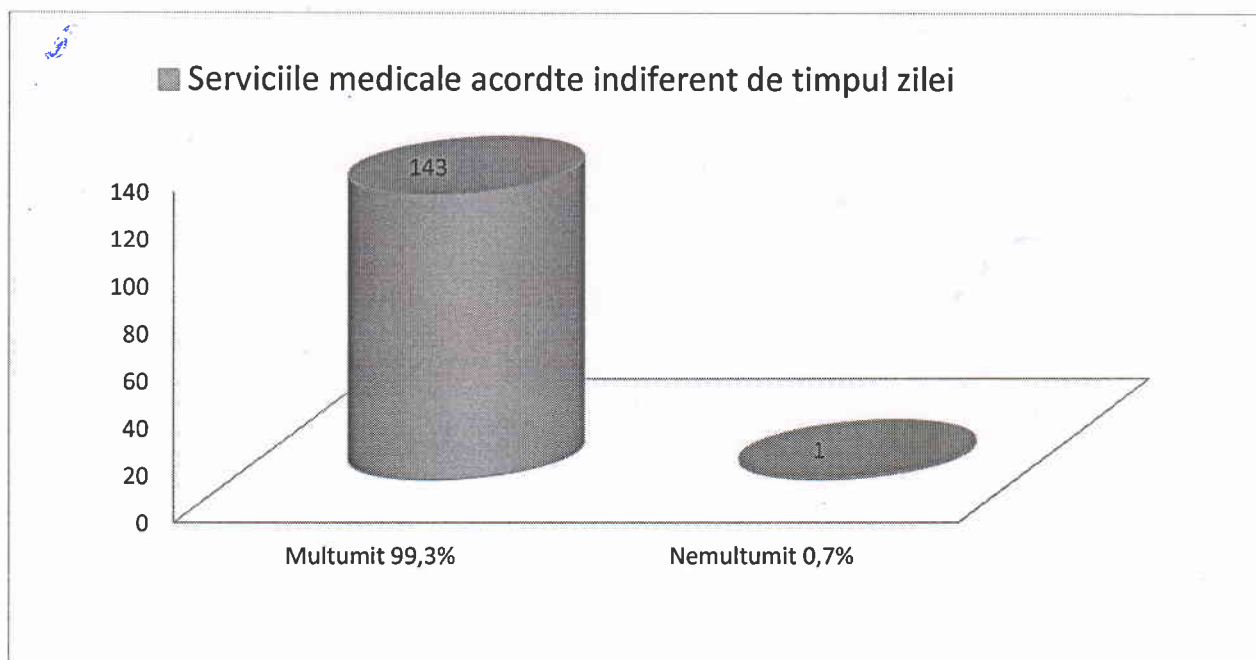


Personalul medical efectueaza instruirii pacienților pe tematica impactul tuberculozei asupra vietii personale si a modului de viata, necesitatea tratamentului oportun si adecvat, tratamentul DOT, modul administrării corecte a medicamentelor. Din respondent 143 (99,3%) afirma ca au fost informati permanent, 1(0,7 %) pacient mentioneaza ca a fost informat uneori.



Adminstrarea medicatiei antiTB in prezenta asistentei medicale este mentionata de 144(100%) pacienti.

De serviciile medicale acordate indiferent de timpul zilei sunt multumiti 143(99,3%) pacienti, a manifestat nemultumire o singura persoana –ce constituie 0,7% din cei anchetati.



99,3%- 143 din pacienti mentioneaza ca le-au fost respectate drepturile de pacient in timpul tratamentului in conditii de stationar.

Sugestii din partea pacienților pentru îmbunătățirea serviciilor medicale prestate nu au parvenit, au fost numai cuvinte de multumirepenrtu munca zilnica a personalului medical superior, mediu, inferior.

### Concluzii:

1. Gradul de satisfacție a pacientului la toate compartimentele este apreciat cu calificativul bine și foarte bine.
2. Implementarea in practica zilnica a ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, prezenta procedurilor operaționale standardizate, planului de acțiuni privind

siguranței serviciilor medicale prestate și îmbunătățirea continuă a calității, permit de a menține la un grad înalt satisfacției pacienților aflați la tratament în IMSP IFP „Chiril Draganiuc” clinica centrală.

3. Pacienții sunt mulțumiți de calitatea serviciilor medicale acordate, în 99,3% cazuri ceea ce indică calificarea înaltă și atitudinea corespunzătoare a personalului medical.
4. În ceea ce privește aprecierile negative, rata de răspuns negativ este foarte mică câte 1-2 cazuri și se referă la curățenie, atitudine, disponibilitate, impresia generală a câte un caz la fiecare compartiment enumerat, ceea ce reprezintă 0,7 %
5. Aplicarea periodică și sistematică a chestionării pacienților internați cu măsurarea gradului de satisfacție, punerea în funcție a unui sistem de măsurare a calității serviciilor medicale oferite care este centrat pe pacient și pe nevoile acestuia permite îmbunătățirea continuă a actului medical în instituție.

Vicedirector medical



Anna Donica