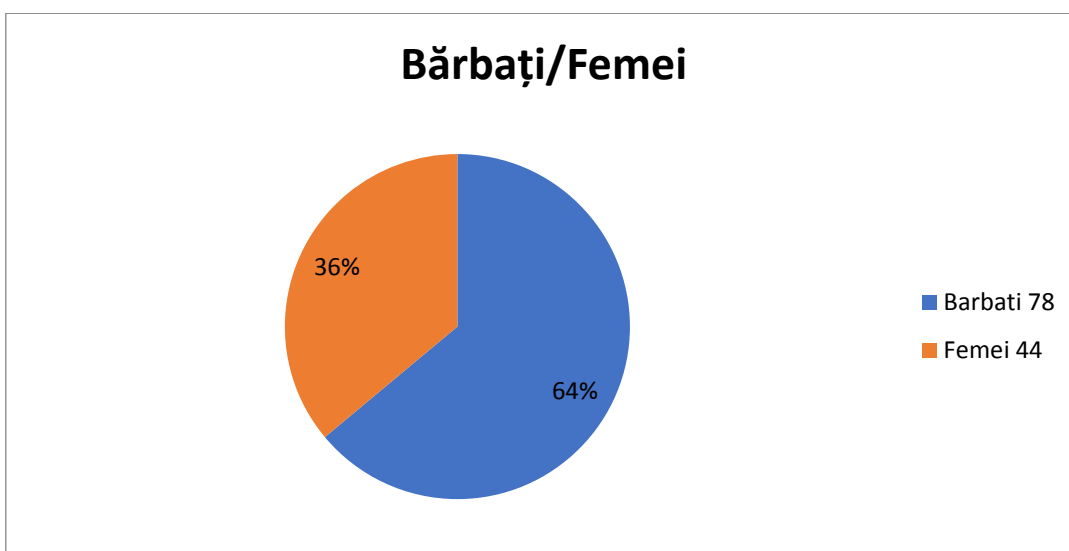


## **Raport de evaluare a gradului de satisfacție a pacienților**

În perioada 23.07.2018 -27.07.2018 în cadrul IMSP IFP ”Chiril Draganiuc” clinica Chișinău a fost petrecut un sondaj pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin chestionarea persoanelor internate.

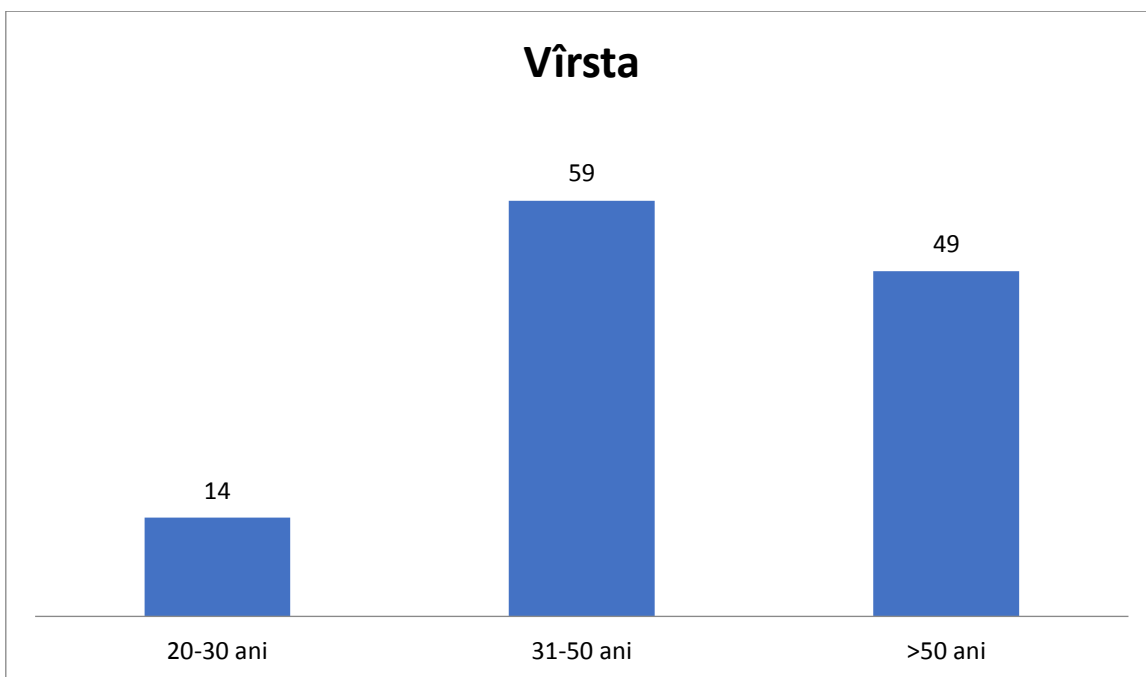
Sondajul de opinie în vederea satisfacției pacienților la serviciile prestate în cadrul IMSP IFP ”Chiril Draganiuc” clinica Chișinău a fost realizat prin completarea chestionarelor standardizate.

Au fost chestionați 122 pacienți: bărbați -78 (64%), femei-44 (36%)

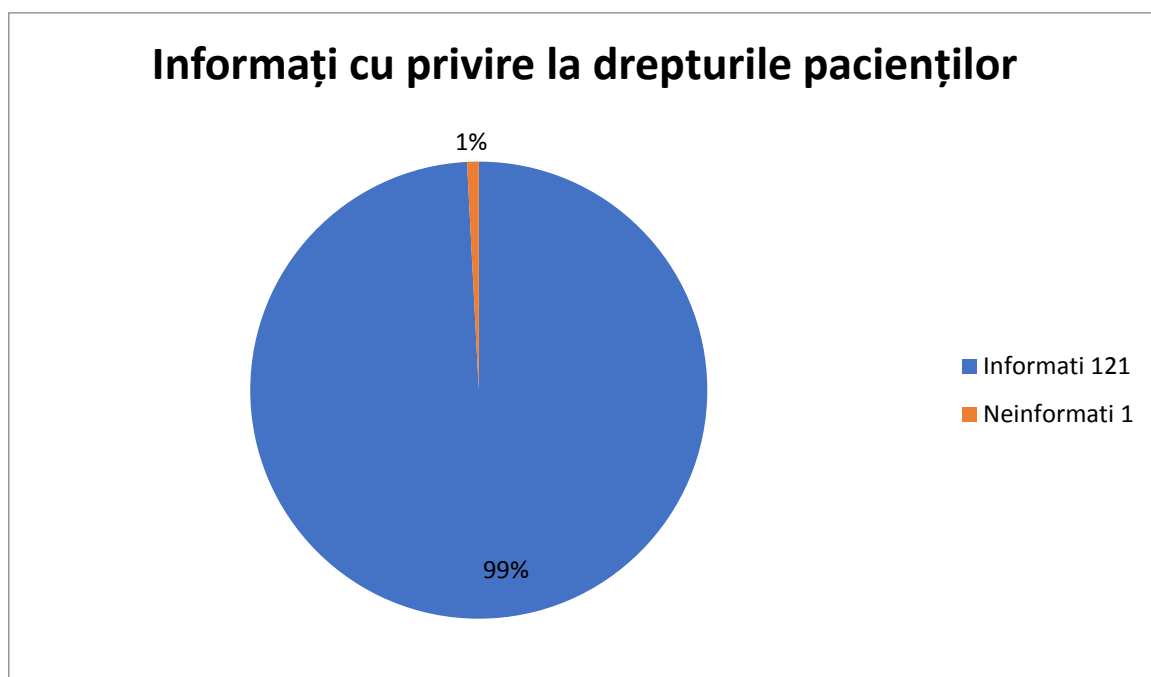


Persoanelor chestionate au fost cu vârsta :

- 20 -30 ani- 14 pacienți,
- 31-50 ani – 59 pacienți,
- Mai mari de 50 ani- 49pacienți



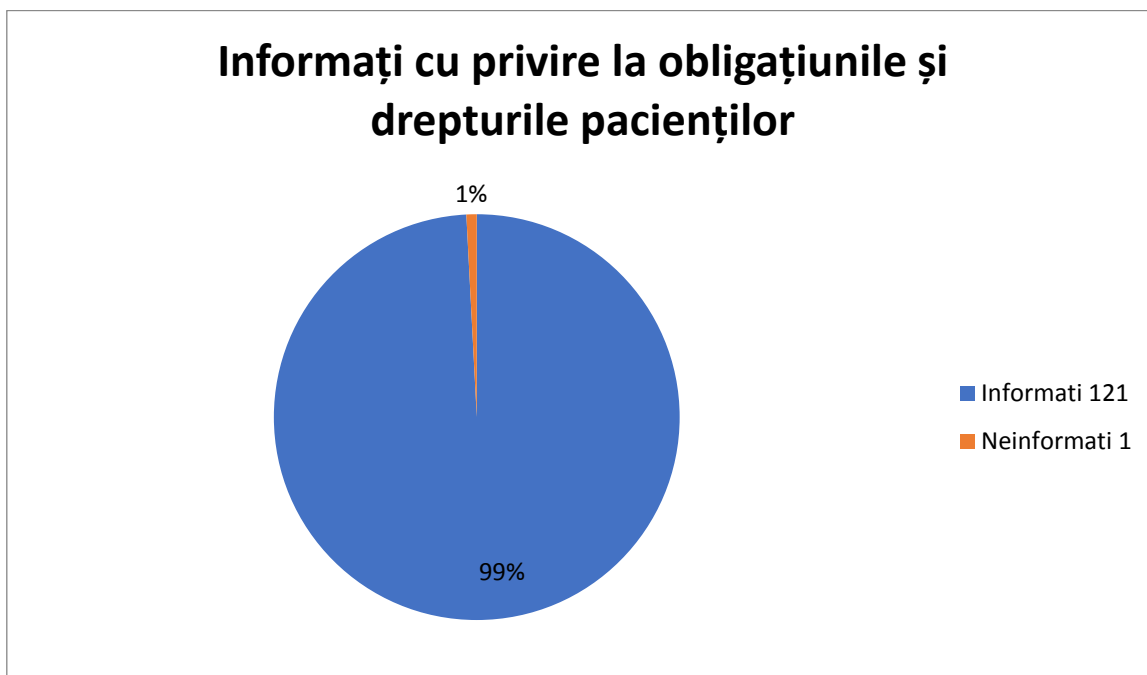
La internare au fost informați cu privire la drepturile pacientului 121 (99,2%) persoane și 1 (0,8%) persoane afirmă că n-a fost informată.



La internare au fost informați cu privire la regulile, obligațiunile și responsabilitățile pacienților:

da -121(99,2%) pacienți,

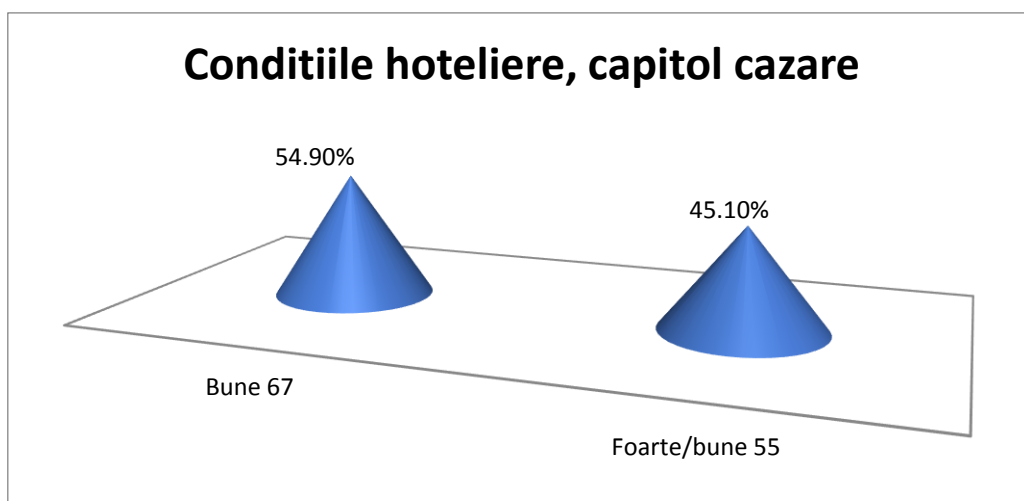
nu – 1 (0,08%) pacient.



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

bune -67 (54,9%, ) pacienți,

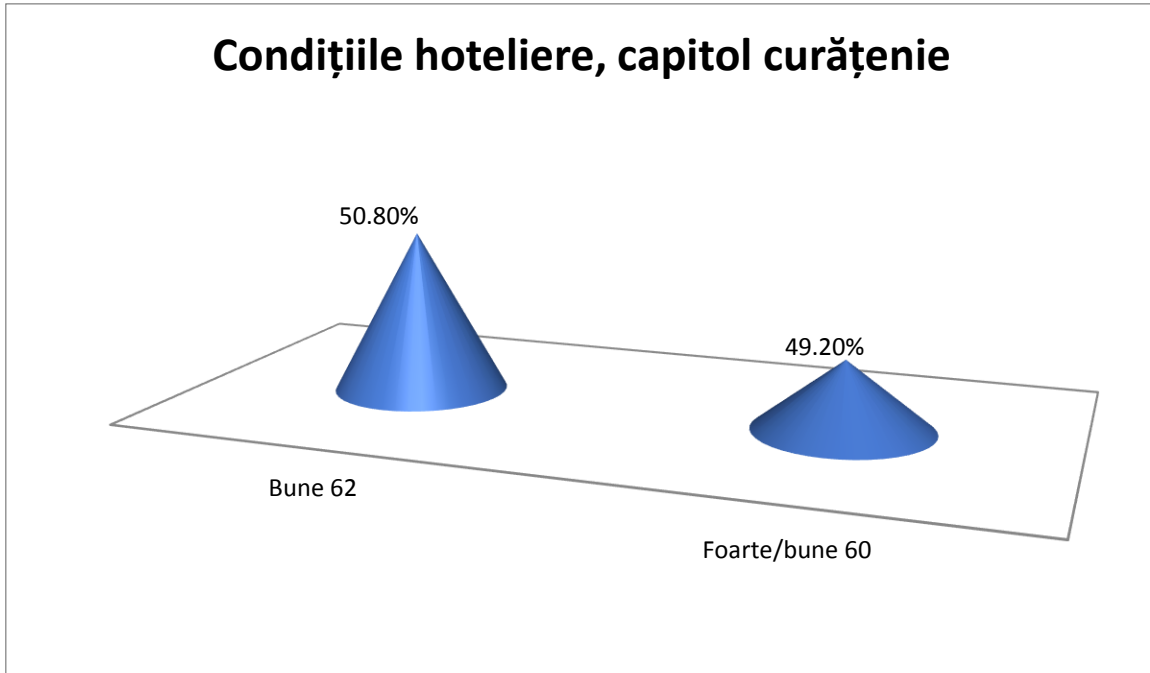
foarte/bune -55(45,1 %) pacienți



curățenie:

bine –62 (50,8%) pacienți

foarte/bine – 60 (49,2%) pacienți

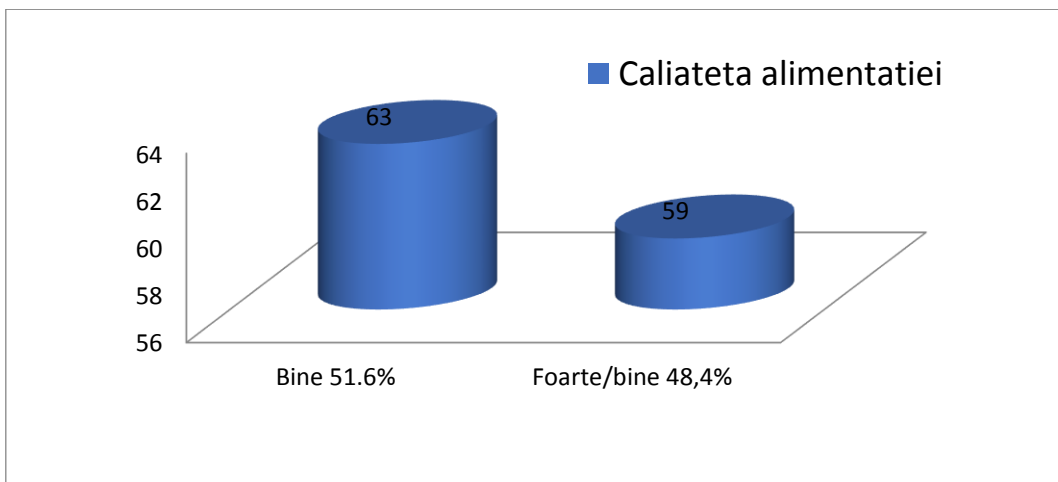


În tratamentul bolnavilor cu tuberculoză o importanță majoră este atribuită alimentației sănătoase. În timpul anchetării a fost apreciată atât calitatea alimentației, cât și calitatea distribuției și modul de servire a alimentației, s-a constatat că:

Calitatea alimentației:

bună– 63(51,6%,) pacienți,

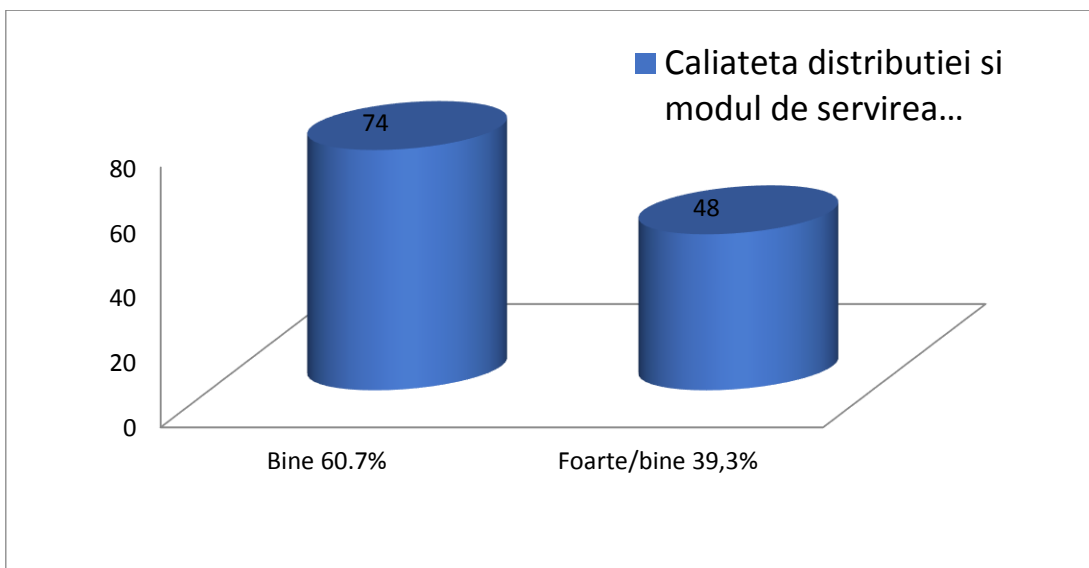
foarte/bună-59 (48,4%) pacienti.



Calitatea distribuției și modul de servire a alimentației:

bine- 74 (60,7%) pacienți,

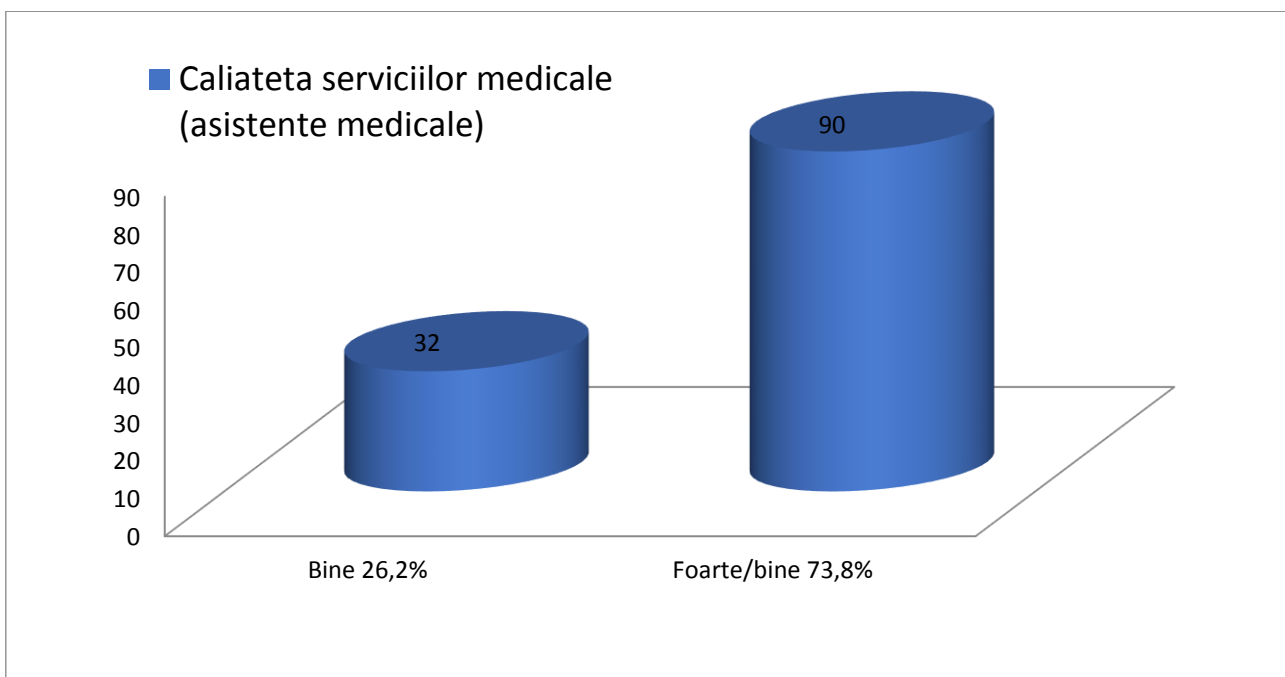
foarte/bine – 48 (39,3%) pacienți



Calitatea serviciilor acordate pacienților de personalul medical mediu ( asistente medicale) au fost apreciate ca:

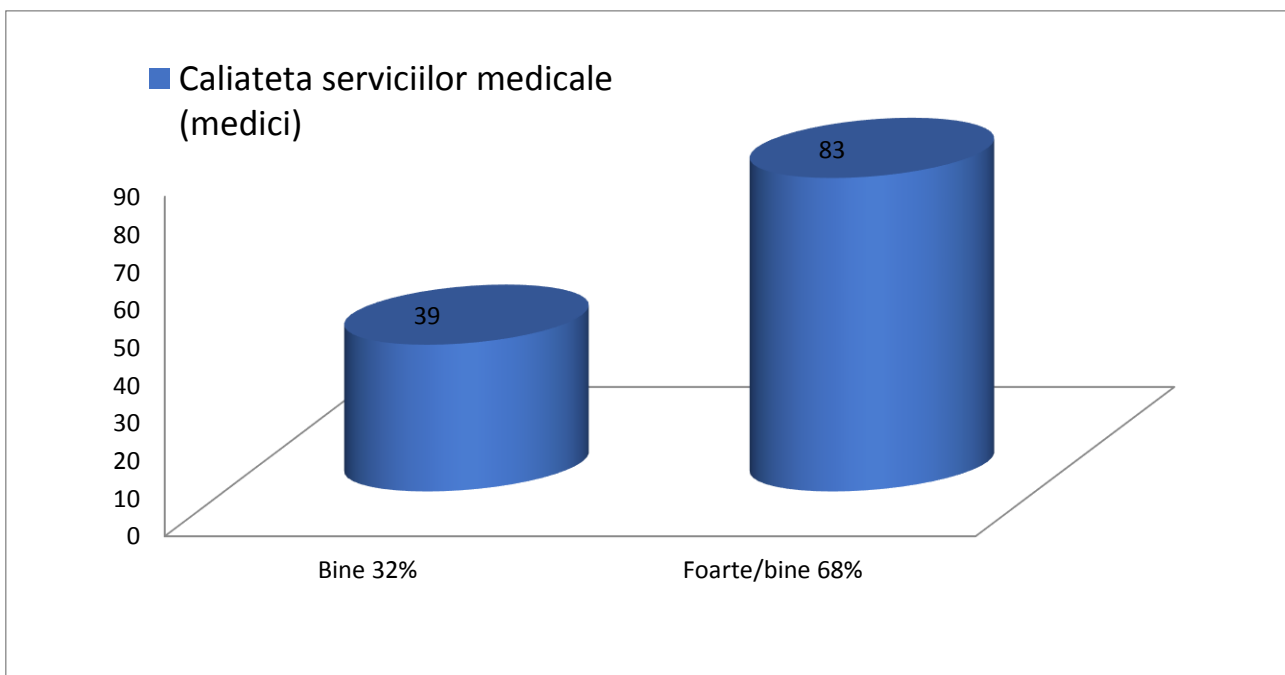
bine- 32 (26,2%) pacienți

foarte/bine-90 (73,8%) pacienți

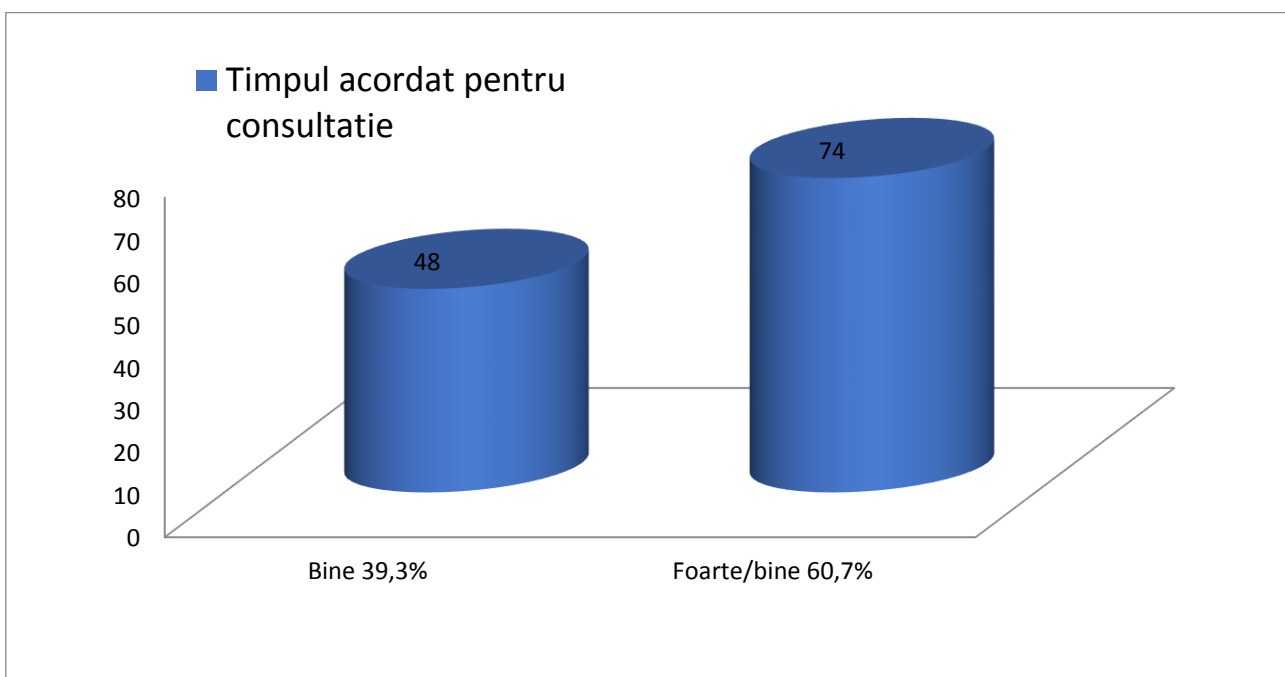


Serviciile acordate pacienților de către medici au fost apreciate cu calificativul

bine -39 (32%) foarte/bine – 83 (68%) pacienți



Timpul acordat de către medicul curant pentru consultații a fost apreciat de 48 (39,3%) corespunde ca bun, 74 (60,7%) pacienți l-au apreciat ca foarte bun.

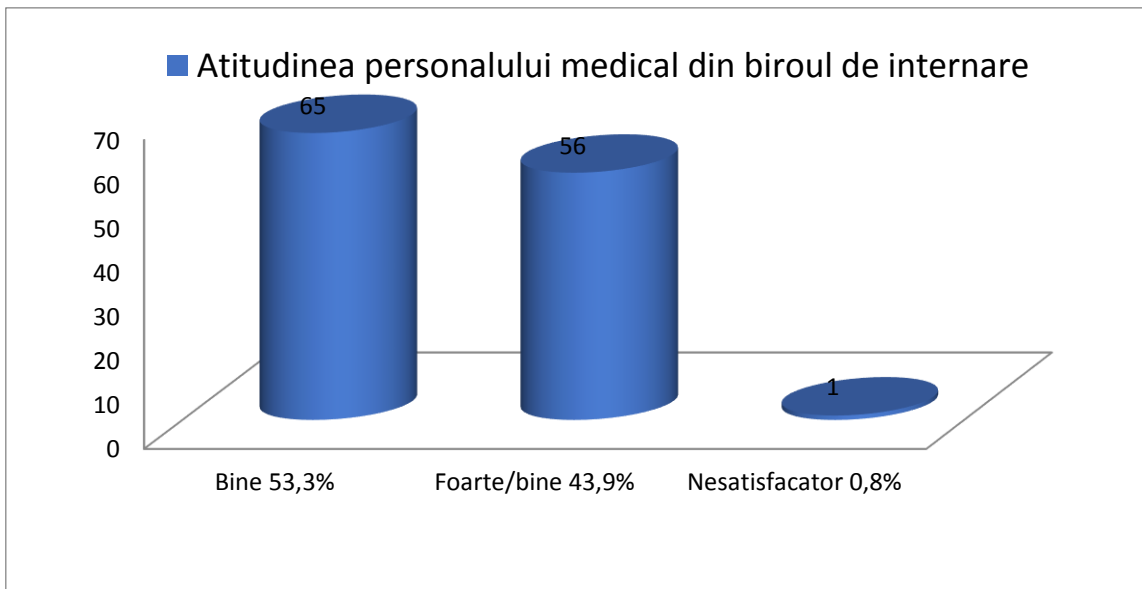


Atitudinea personalului medical din biroul de internare a fost apreciat ca

bine – 65 (53,3%) pacienți

foarte/bine – 56 (45,9%) pacienți

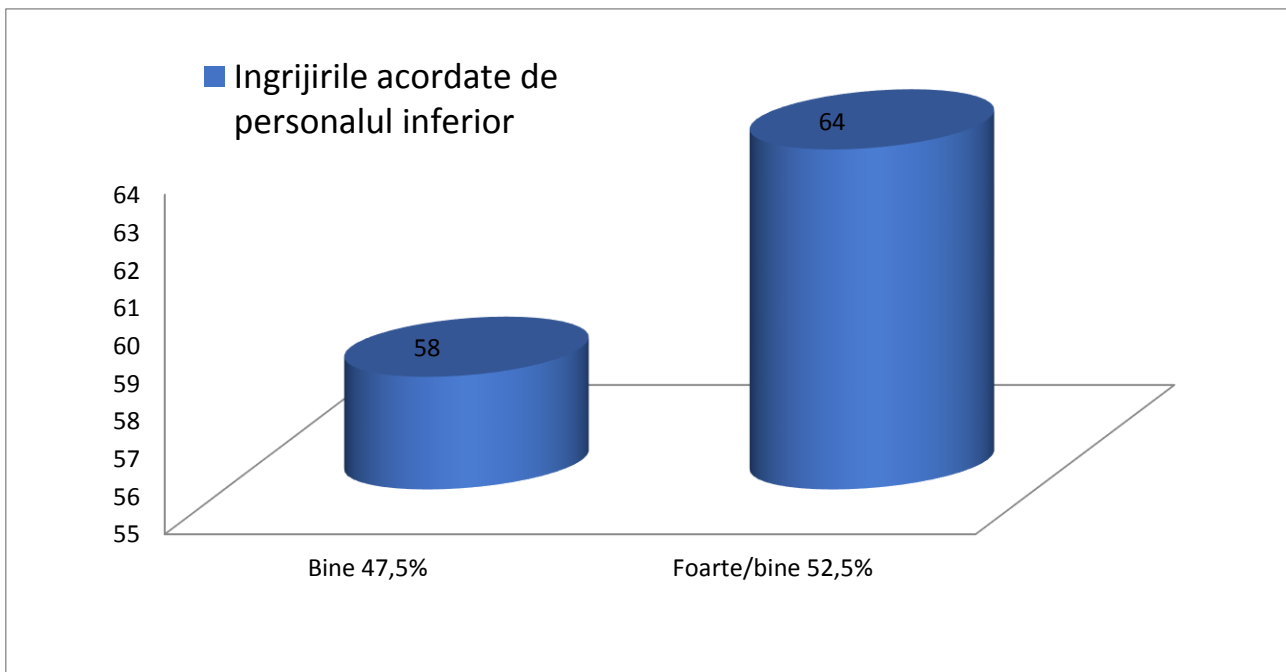
nesatisfăcător – 1(0,8%) pacient,



Îngrijirile acordate de personalul medical inferior pacienților au fost apreciate de ei cu calificativul

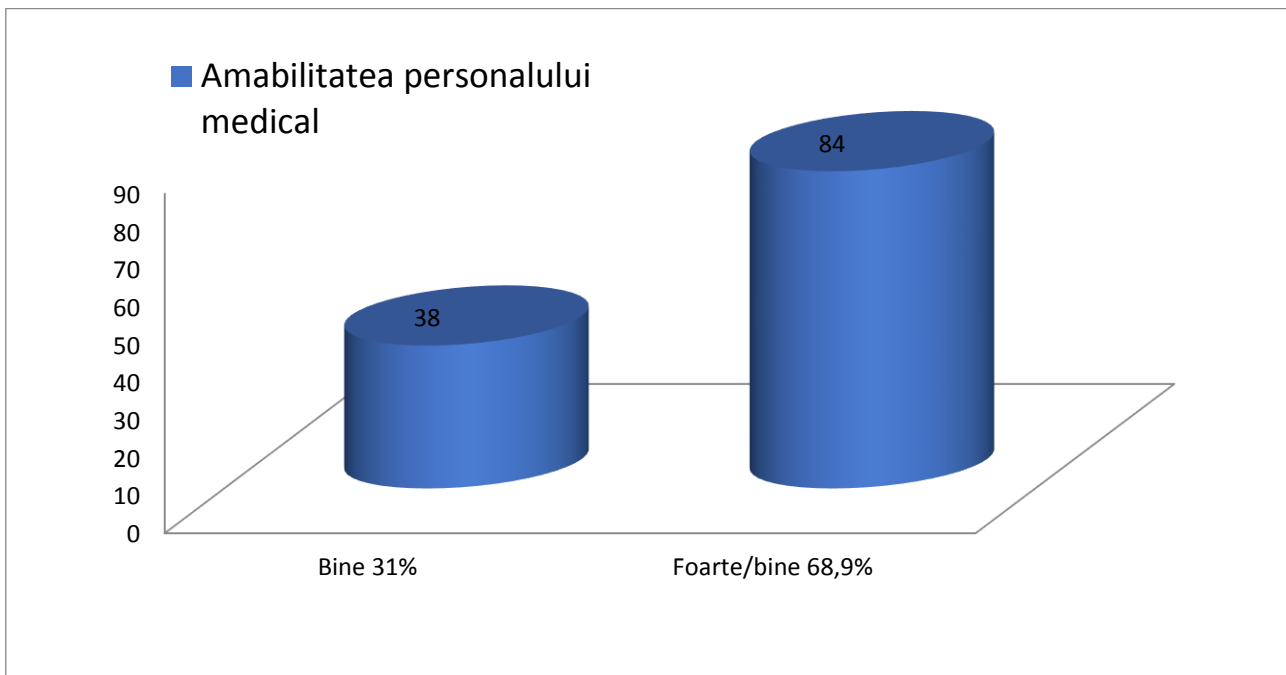
bine-58 (47,5%) pacienți,

foarte/bine- 64 ( 52,5%) pacienți

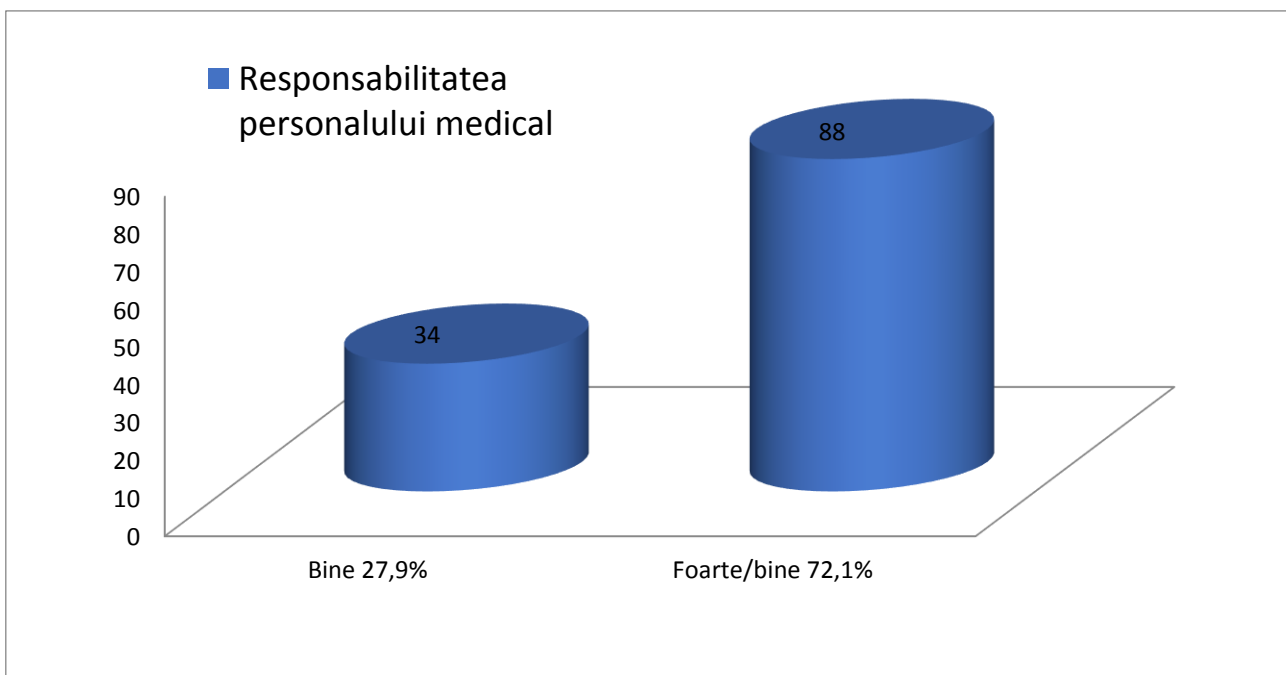


Pe parcursul spitalizării, pacienții permanent comunică cu personalul medical la acest capitol, amabilitatea personalului medical a fost apreciată cu calificativul:

bine de- 38 (31%) pacienți si foarte/bine de -84 (68,9%) pacienți.



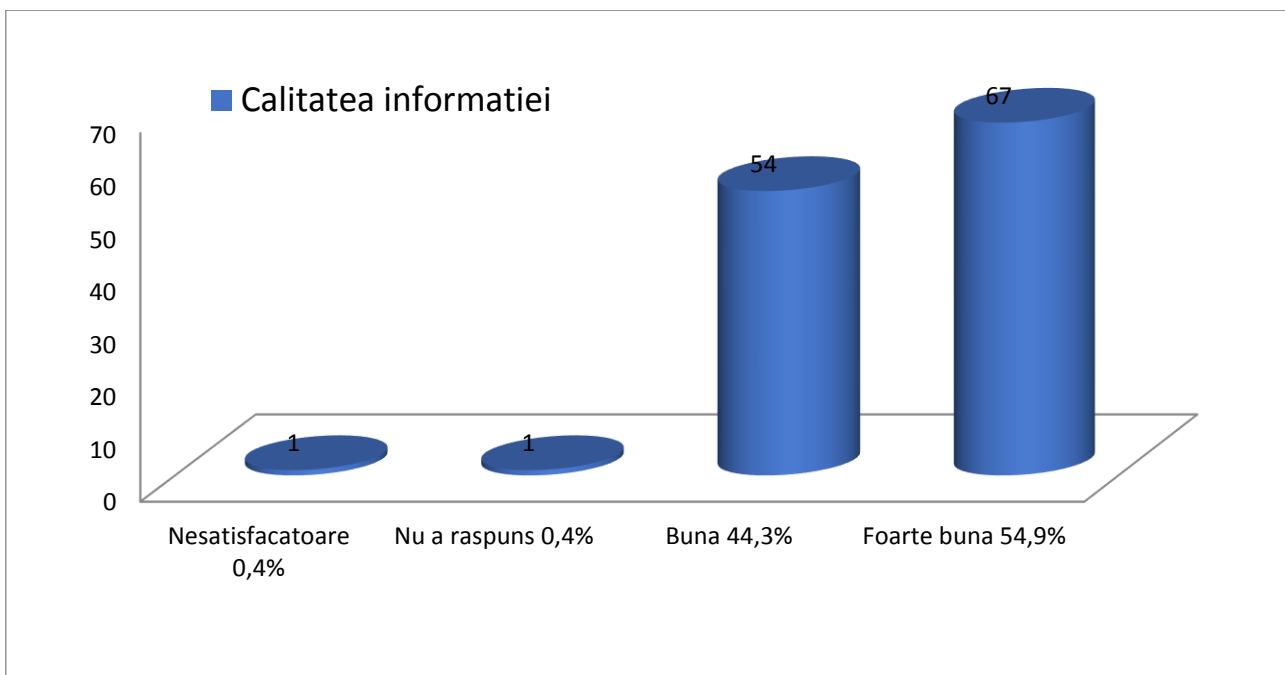
Responsabilitatea personalului medical a fost evaluată ca bună -34 (27,9%) pacienți, foarte/buna - 88(72,1%) pacienți



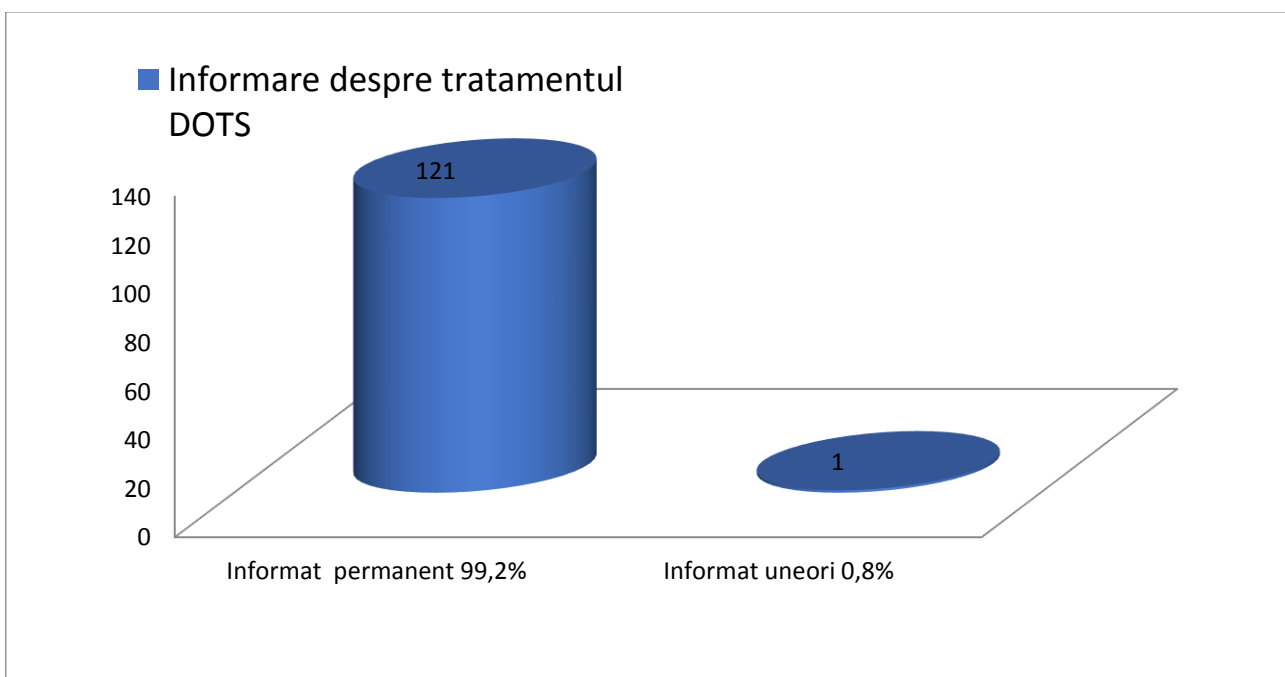
Calitatea informațiilor primite pe tot parcursul internării a fost apreciată ca nesatisfăcătoare de către 1(0,4%) pacient, 1( 0,4%) n-a raspuns la această întrebare,



de 54(44,3%) pacienți a fost apreciată ca bună, foarte bună au menționat 67 (54,9%) pacienți.

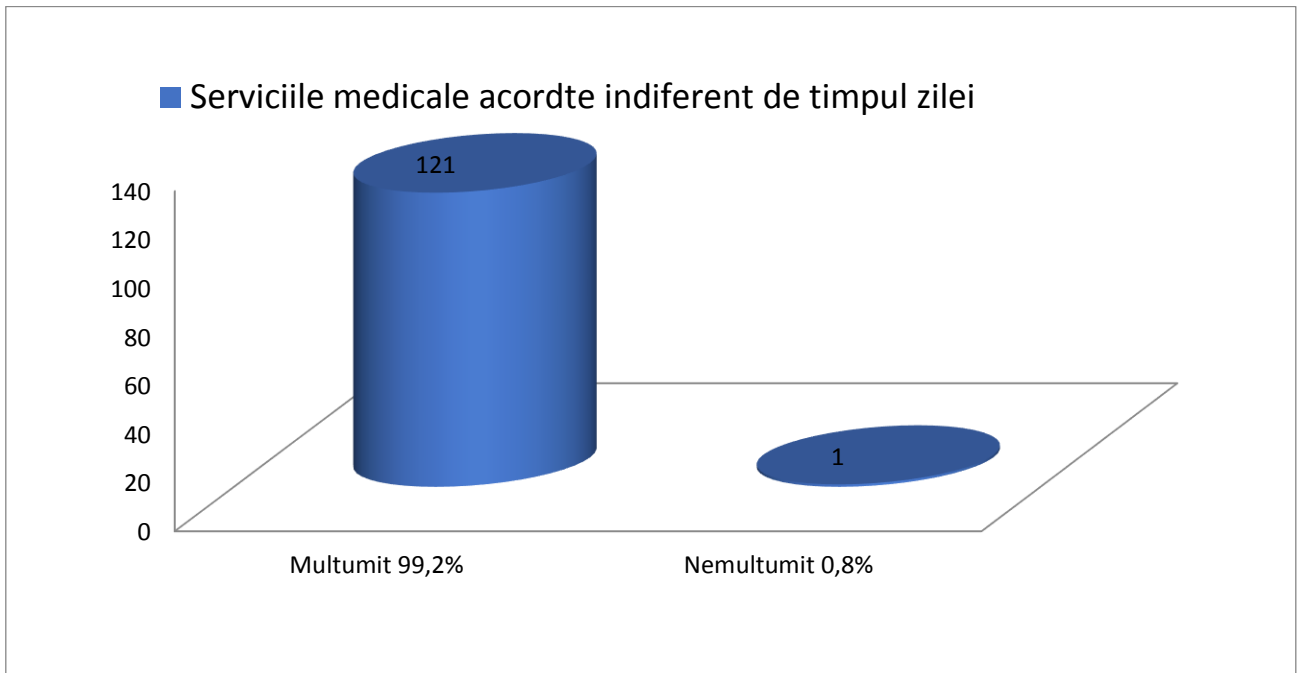


Personalul medical efectuează instruirii pacienților pe tematica: *Impactul tuberculozei asupra vieții personale și a modului de viață, necesitatea tratamentului oportun și adecvat, tratamentul DOT, modul administrării corecte a medicamentelor.* Din respondenți 121 (99,2%) afirmă că au fost informați permanent, 1(0,08%) pacient menționează că a fost informat uneori.



Administrarea medicației antiTB în prezent a asistentei medicale este menționată de 122(100%) pacienți.

De serviciile medicale acordate indiferent de timpul zilei sunt mulțumiți 121(99,2%) pacienți, a manifestat nemulțumire o singură persoană –ce constituie 0,8% din cei anchetați.



99,2%- 212 din pacienți menționează că le-au fost respectate drepturile de pacient în timpul tratamentului în condiții de staționar.

Sugestii din partea pacienților pentru îmbunătățirea serviciilor medicale prestate nu au parvenit, au fost numai cuvinte de mulțumire pentru munca zilnică 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. În 99,2% cazuri pacienții sunt mulțumiți de calitatea serviciilor medicale acordate, ceea ce denotă calificarea înaltă și atitudinea corespunzătoare a personalului medical;

3. 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 1,5%;
4. Implementarea ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților, prezența procedurilor operaționale standardizate și implementarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale prestate, au dus la creșterea gradului de satisfacție a pacienților din cadrul IMSP IFP „Chiril Draganiuc” clinica Chișinău;
5. Aplicarea periodică a unor chestionare care măsoară satisfacția pacienților, punerea în funcție a unui sistem de măsurare a calității serviciilor medicale oferite, care să fie centrate pe pacient și pe nevoile acestuia permite îmbunătățirea actului medical în instituție.

Vicedirector medical, Anna DONICA