

3. **Cabinetul la care ati fost consultat**

4 . **Vă rugăm să acordați calificative pentru urmatoarele servicii :**

4.1. atitudinea personalului de la cabinet

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

4.2. personalul nemedical

a. nesatisfăcătoare b. bună c. foarte bună

4.3. curatenie

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

5. **Cum apreciați calitatea comunicării personalului din cabinet?**

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

6 . **Cum apreciați atitudinea personalului din cabinet ?**

5.1. medic a. nesatisfăcătoare b. bună c. foarte bună

5.2. asistent medical a. nesatisfăcătoare b. bună. c. foarte bună

7. **Cum apreciați timpul acordat de medic pentru consultația dumneavoastră în cabinet ?**

a. nesatisfăcător b. bine c. foarte bine

8. **Ati fost mulțumit de consultația acordată ?**

a. DA b. NU

9. **Ati fost instruit asupra tratamentului medicamentos și igieno - dietetic pe care trebuie să-l urmați ?**

a. DA b. NU

10. **Impresia dumneavoastră generală :**

a. nemulțumit b. mulțumit c. foarte mulțumit

11. **Există afișate drepturile pacientului în Ambulatorul Integrat al Spitalului ?**

a. DA b. NU

12. **Considerati că în Ambulatorul Integrat al Spitalului sunt respectate drepturile pacientului?**

a. DA b. NU

Observații și sugestii referitoare la calitatea serviciilor acordate în Ambulatorul Integrat al Spitalului

.....
.....
.....
.....

În luna OCTOMBRIE au fost distribuite un număr de 80 de chestionare de satisfacție a pacientului în ambulatoriul integrat și la cabinetul de medicina internă. Au răspuns un număr de 21 pacienți. În urma centralizării datelor s-a înregistrat un procent de 26.25 % pacienți care au răspuns.

În rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare structură în parte de către Serviciul de Management al calitatii serviciilor medicale se constată gradul de satisfacție al pacienților prin răspunsurile la setul de întrebări derulate în chestionarul de satisfacție.

Ambulatoriul integrat

- în urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-a constatat următoarele:
- comunicarea personal — pacient a fost satisfăcătoare în proporție de 89,05%;
- timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 89.35%, 6.15% nesatisfăcător și 4.50% nu au răspuns;
- curățenia a fost satisfăcătoare în proporție de 93.70% iar 6.30% nu au răspuns;
- promptitudine satisfăcătoare în proporție de 84.70% iar 15.30 % nu au răspuns;

Laborator de analize medicale

- în urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-a constatat următoarele:
- comunicarea personal-pacient a fost satisfăcătoare în proporție de 100%;
- pacienții au fost mulțumiți în proporție de 100% de serviciile noastre;
- timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 84.50 iar 15.50% nesatisfăcător;
- în ceea ce privește curățenia au fost mulțumiți în proporție de 100%;
- în ceea ce privește costul investigațiilor au răspuns satisfăcător în proporție de 79.70% iar 20.30% nesatisfăcător;
- cu privire la timpul de eliberarea a rezultatelor, procentul a fost de 100%;

-modul de obținere a informațiilor de care aveau nevoie de la biroul de programări i-au mulțumit în proporție de 100%;

Sugestii și observații nu au fost din partea pacienților/apartinătorilor.

Măsuri de îmbunătățire:

- obținerea satisfacției pacienților în proporție de 100% prin acordarea calificativului de părere bună în foarte bună;
- optimizarea timpului de așteptare prin respectarea programului de lucru și a numerelor de ordine;
 - însoțirea pacienților pe secție de către personalul medical;
 - ridicarea moralului în proporție de 100% prin consiliere psihologică
 - cunoașterea și susținerea valorilor etice
 - respectarea reglementarilor cu privire la integritate și evitarea conflictelor de interese

Termen: **permanent**

Responsabil: Managerul, Director medical, Birou managementul calitatății serviciilor medicale, Laborator de analize medicale, Ambulatoriul integrat.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia

