



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. Ați fost multumit de consultația acordată ?

a. DA                      b. NU

9. Ați fost instruit asupra tratamentului medicamentos și igienico - dietetic pe care trebuie să-l urmați ?

a. DA                      b. NU

10. Impresia dumneavoastră generală :

a. nemultumit                      b. multumit                      c. foarte multumit

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

a. DA                      b. NU

12. Considerați 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 IANUARIEE au fost distribuite un număr de 107 de chestionare de satisfacție a pacientului în ambulatoriul integrat și la cabinetul de medicina internă. Au răspuns un număr de 28 pacienți. În urma centralizării datelor s-a înregistrat un procent de 26.16 % 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 87.15%;

-timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 90.01%, 1.05% nesatisfăcător și 8.94% nu au răspuns;

-curățenia a fost satisfăcătoare în proporție de 97.45% iar 2.55% nu au răspuns;

-promtitudine satisfăcătoare în proporție de 89.25% iar 10.75% 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 79.98% iar 20.02% 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 89.55% iar 10.45% 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
  - cunoasterea și susținerea valorilor etice
  - respectarea reglementarilor cu privire la integritate și evitarea conflictelor de interese

Termen: **permanent**

**Responsabili:**

Comitetul director al spitalului, Laborator de analize medicale, Ambulatoriul integrat.

Intocmit

Serviciul de management al calitatii

Ec. Sargan Cornelia

