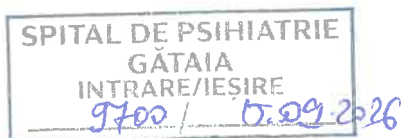


Structura de management a calitatii serviciilor medicale



Dr. Mihajlovic Vidosav

**PERIOADA EVALUATA: AUGUST 2026**

Chestionarul cuprinde un numar de 12 intrebari; raspunsurile sunt prelucrate in ordinea intrebarilor din chestionar.

Total chestionare colectate si prelucrate:

Denumire sectie/ compartiment	Nr chestionare/numar consultatii
CABINET MEDICINA INTERNA	30/79

1. a. Bărbat b. Femeie

2. Vârsta,

3. Cabinetul la care ați fost consultat

4 . Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele 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 mulțumit de consultația acordată ?

a. DA b. NU

9. Ați 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. Considerați că în Ambulatorul Integrat al Spitalului sunt respectate drepturile pacientului?

a. DA b. NU

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

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

În luna AUGUST au fost distribuite un număr de 79 de chestionare de satisfacție a pacientului în ambulatoriul integrat și la cabinetul de medicina internă. Au răspuns un număr de 30 pacienți. În urma centralizării datelor s-a înregistrat un procent de 37.97 % 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 79.45%;
- timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 89.45 %, 5.15% nesatisfăcător și 5.40% nu au răspuns;
- curățenia a fost satisfăcătoare în proporție de 88.95% iar 11.05% nu au răspuns;
- promptitudine satisfăcătoare în proporție de 90.01% iar 9.99 % 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 91.45%;
- pacienții au fost mulțumiți în proporție de 95.10% de serviciile noastre;
- timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 84.25 iar 15.75% nesatisfăcător;
- în ceea ce privește curățenia au fost mulțumiți în proporție de 91.50%;
- în ceea ce privește costul investigațiilor au răspuns satisfăcător în proporție de 84.15% iar 15.85 % nesatisfăcător;
- cu privire la timpul de eliberarea a rezultatelor, procentul a fost de 91.80%;

-modul de obținere a informațiilor de care aveau nevoie de la biroul de programări i-au mulțumit în proporție de 90.40%;

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

Termen: permanent

Responsabil: Laborator de analize medicale, Ambulatoriul integrat.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia

