SPITALUL DE PSIHIATRIE GATAIA

Structura de management a calitatii serviciilor medicale

SPITAL DE PSIHIATRIE GĂTAIA INTRARE/IEȘIRE 10.825 / 16.10.2026

Manager

Dr. Mihajlovic Vidosav

RAPORT PRIVIND SATISFACȚIA PACIENTULUI

AMBULATORUL INTEGRAT

PERIOADA EVALUATA: SEPTEMBRIE 2026

În rapoartele privind satisfacția pacienților, analizate pentru fiecare structură în parte de către Serviciul de Management al Calității ,se constată gradul de satisfacție al pacienților prin răspunsurile la setul de întrebări derulate în chestinarul de satisfacție al pacientilor privind ambulatorul integrat al Spitalului de Psihiatrie Gataia.

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	**10/42**

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul ambulatorului integrat al spitaluljui, din cele mentionate mai sus, din totalul pacientilor consultati, facandu-se media ponderata dupa cum urmeaza din statistica intrebarilor chestionate:

1. **a. Bărbat** **b. Femeie**
2. **Vârsta** .....

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

4 . Vă rugăm să acordaţi calificative pentru urmatoarele servicii :

4.1. atitudinea personalului de la cabinet

a. nesatisfăcator 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 apreciati calitatea comunicarii personalului din cabinet?

a. nesatisfăcator b. bine c. foarte bine

6 . Cum apreciaţi atitudinea personalului din cabinet ?

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

5.2. asistent medicala. nesatisfăcătoare b. bună. c. foarte bună

7. Cum apreciaţi timpul acordat de medic pentru consultaţia dumneavoastră în cabinet ?

a. nesatisfacător b. bine c. foarte bine

8. Aţi fost mulţumit de consultaţia acordată ?

a. DA b. NU

9. Aţi fost instruit asupra tratamentului medicamentuos şi igieno - dietetic pe care trebuie să-l urmaţi ?

a. DA b. NU

10. Impresia dumneavoastră generală :

a. nemultumit b. multumit c. foarte multumit

11. Există afişate 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

Observaţii şi sugestii referitoare la calitatea serviciilor acordate în Ambulatorul Integrat al Spitalului

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

În luna SEPTEMBRIE au fost distribuite un număr de 42 de chestionare de satisfacție a pacientului în ambulatoriul integrat si la cabinetul de medicina interna. Au răspuns un număr de 10 pacienți. În urma centralizării datelor s-a înregistrat un procent de 23.81 % pacienți care au răspuns.

In 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 chestinarul de satisfacție.

Ambulatoriul integrat

-în urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-a constatat urmatoarele:

-comunicarea personal — pacient a fost satisfăcătoare în proporție de 89.55%;

-timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 81.60 %, 8.25% nesatisfăcător și 10.15% nu au răspuns;

-curățenia a fost satisfăcătoare în proporție de 84.65% iar 15.35% nu au răspuns;

-promtitudine satisfăcătoare în proporție de 93.10 % iar 6.90 % nu au răspuns;

Laborator de analize medicale

- în urma analizării raportului privind satisfacția pacientului s-a constatat urmatoarele:

-comunicarea personal-pacient a fost satisfăcătoare în proporție de 75.00%;

-pacienții au fost mulțumiți in proporție de 98.05% de serviciile noastre;

-timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 84.75 iar 15.25% nesatisfăcător;

-în ceea ce privește curățenia au fost mulțumiți în proporție de 79.50%;

-în ceea ce privește costul investigațiilor au răspuns satisfăcător în proporție de 74.70% iar 25.30% nesatisfăcător;

-cu privire la timpul de eliberarea a rezultatelor, procentul a fost de 69.85%;

-modul de obținere a informațiilor de care aveau nevoie de la biroul de programări i-au mulțumit în proporție de 95.15%;

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

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;
- insoțirea pacienților pe secție de către personalul medical;
- cunoasterea si sustinerea valorilor etice
- respectarea reglementarilor cu privire la integritate si evitarea conflictelor de interese

Termen: **permanent**

Responsabil: Laborator de analize medicale, Ambulatoriul integrat.

Intocmit

Ec. Sargan Cornelia