

## Raport

### Cu privire la analiza chestionarelor satisfacției pacienților internați în IMSP SR Călărași pe parcursul a. 2025.

Aprecierea satisfacției pacientului reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care le oferă institutia noastră. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care spitalul vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

Obiectivele sondajului a fost concentrarea asupra scopului principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților tratați în cadrul Spitalului Raional Călărași privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește îndeplinirea nevoilor percepute de pacient prin respectarea normelor și standardelor.

În construirea modelului de chestionar s-a avut în vedere traseul pacientului, care reprezintă drumul parcurs de acesta de la intrare și până la ieșirea din spital și include elementele principale cu care vine în contact pacientul, atât din componența medicală cât și cele din componența administrativă de suport.

Chestionarele au fost repartizate în perioada ianuarie-decembrie 2025, de către membrii structurii de management al calitatii serviciilor medicale împreună cu asistenții superiori din secții în conformitate cu codul procedurii operationale privind evaluarea gradului de satisfacție a pacienților, explicându-i-se modalitatea de completare, faptul că se desfășoară printr-o metodologie care respectă anonimatul și confidențialitatea datelor. Pacienții au fost informați despre locul de depunere a formularului completat (cutiile de colectare existente la etajul I-II).

Din totalul de 1100 chestionare repartizate pacienților s-au colectat 890 de chestionare completate pe deplin, reprezentând 80,9% din cele repartizate. Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate de către personalul Structurii de Management al Calității Serviciilor Medicale pe fiecare secție în parte și total spital. Din toți pacienții care au răspuns la întrebările din chestionar au beneficiat de servicii medicale în următoarele secții ale spitalului:

- secția boli contagioase – 8,9% (80 pacienți);
- secția obstetrică – 6,7 % (65 pacienți);
- secția terapie – 29,2% (260 pacienți)
- secția chirurgie – 15,7% (140 pacienți);
- secția pediatrie – 13,4 % (120 pacienți) ;
- secția îngrijiri cronice – 25,6 % (230 pacienți).

Măsurile propuse: creșterea numărului de pacienți la completarea chestionarelor de satisfacție prin aducerea la cunoștința acestora a importanței și necesității de a-și expune opinia și de a argumenta deciziile pentru a îmbunătăți ulterior calitatea serviciilor de care au beneficiat.

Responsabili: personalul SMC în comun cu asistentele superioare.

#### 1. La întrebarea în ce secție ați fost internați?

S-a constatat că 100% din pacienții care au răspuns chestionarelor au fost informați în ce secție sunt internați.

#### 2. Aveți asigurare / poliță medicală de la Compania Națională de Asigurări în Medicină?

97% - DA; 3% - NU

Pacienții fără asigurare au beneficiat de servicii medicale contra plată fiind informați despre tarifele din Anexa nr.3 la HG 1020/2011 "Catalogul tarifelor unice".

#### 3. Ați primit informații referitoare regimului secției în care ați fost internat?

Răspuns: 98% - DA; 2% -NU

Recomandări: Participarea personalului la instruirii care cuprind informația referitoare regimului în secții; materiale informative afișate vizibil în zonele accesibile pacienților la nivelul fiecărei secții sau

interna și vor recomanda spitalul și altor persoane.

**12. Sunteți mulțumiți de serviciile medicale oferite în Spitalul nostru?**

**Răspuns: 98% - DA, 2% - parțial.**

**13. Folosind orice număr de la 0 la 10, ce scor ați acorda pentru calificarea Spitalului în timpul șederii Dstră?**

**Răspuns: 0 % - scor de la 0 până la 5; 6 % - scor de la 6 până la 8; 94% - scor de 9-10.**

Ca o concluzie generală, gradul de satisfacție a pacienților la toate compartimentele este apreciat cu calificativul bine în mărime de 98%, ținând cont și de mulțimea aspectelor pozitive înregistrate de pacienți prin care redau mulțumiri pentru întreg personalul medical și sanitar privind atitudinea grijulie, amabilitatea, înțelegerea și atmosfera creată în spital.

În ceea ce privește aprecierile negative, rata de răspuns negativă este foarte mică, ceea ce reprezintă 2 %. Aspectele negative sunt referite în special condițiilor de cazare, diversificarea alimentației:

- necesității de dotare cu paturi și saltele mai comode, mobilier (fotolii), grupuri sanitare mai multe – secia Ingrijiri cronice;
- renovarea secției - **Boli Contagioase;**  
lipsa apei calde la robinete în saloane – **secția Reabilitare, Pediatrie, Terapie;**
- deschiderea cantinei – **secția Terapie**
- îmbunătățirea meniului (adăugarea fructelor) – **Blocul Alimentar.**

Implementarea măsurilor corective privind îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale prestate, elaborate în urma chestionărilor precedente, au adus la creșterea gradului de satisfacție a pacienților tratați în cadrul spitalului nostru.

Recomandări:

- formularea propunerilor ținând cont de sugestiile înregistrate de către pacienții respondenți;
- întocmirea notelor de informare pentru fiecare secție cu privire la datele obținute, în vederea îmbunătățirii rezultatelor și evitarea situațiilor care au determinat obținerea unui procent mai mic;
- organizarea și respectarea planificărilor privind instruirea personalului în ceea ce privește codurile procedurilor existente, protocoalele medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare.

Structura de Management al Calității

Responsabil: Silvia Vîntu