

Structura de management a calitatii serviciilor medicale



Dr. Mihajlovic Vidosav

AMBULATORUL INTEGRAT

PERIOADA EVALUATA: Februarie 2025



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	30/96

Colectarea chestionarelor, precum si analiza datelor continute in acestea s-a realizat la nivelul ambulatorului integrat al spitalului, 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 ati 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 februarie a fost distribuit un număr de 96 de chestionare de satisfacție a pacientului în ambulatoriul integrat și la cabinetul de medicină internă. Au răspuns un număr de 30 pacienți. În urma centralizării datelor s-a înregistrat un procent de 20,66% 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:

- informațiile referitoare la: diagnostic, investigații paraclinice, investigațiile terapeutice și eventual complicații au fost date pe înțelesul pacientului în proporție de 100%;
- foarte mulțumiți de felul în care se adresează personalul nostru au fost în proporție de 95,65% și mulțumiți 4,35%;
- foarte mulțumiți de modul de obținere a informațiilor de care au nevoie de la biroul de internări au fost 52,17% și 8,70% mulțumiți iar 39,13% nu au răspuns;
- comunicarea personal — pacient a fost satisfăcătoare în proporție de 78,26% iar 21,74% nu au răspuns;
- timpul de așteptare a fost satisfăcător în proporție de 100%;
- curățenia a fost satisfăcătoare în proporție de 100%;
- promptitudinea a fost satisfăcătoare în proporție de 95,65% iar 4,35% nu au răspuns;
- calitatea actului medical a fost satisfăcătoare pentru pacienți în proporție de 91,30% iar 8,70% nu au răspuns;
- calitatea îngrijirilor medicale acordate de medic a fost foarte bună în proporție de 100%;
- calitatea îngrijirilor medicale acordate de asistenta medicală a fost foarte bună în proporție de 100%;

- calitatea îngrijirilor medicale acordate de infirmieră/îngrijitoare de curăţenie a fost foarte bună în proporţie de 60,87% iar 39,13% nu au răspuns;
- calitatea îngrijirilor medicale acordate de personalul auxiliar a fost foarte bună în proporţie de 56,52% iar 43,48% nu au răspuns;
- au simţit nevoia să recompenseze prin diverse mijloace medicul, asistentii
- întrebaţi dacă vor apela în continuare la serviciile medicale oferite de Ambulatoriul Integrat de Specialitate au răspuns cu DA 91,30% iar 8,70% nu au răspuns;
- - întrebaţi cat de mulţumiţi sunt de serviciile medicale oferite de unitatea noastră au răspuns în proporţie de 56,52% foarte mulţumiţi, 13,04% mulţumiţi, iar 30,43% nu au răspuns.

Propuneri de măsuri de îmbunătăţire:

- Reinstruirea personalului medical în ceea ce priveşte amabilitatea, disponibilitatea, respectul şi atenţia cuvenită pacientului, comunicarea cu pacientul cât şi participarea personalului medical la cursuri de comunicare personal medical-pacient;
- Implicarea întregului personal medical în serviciile medicale acordate pacientului în vederea îmbunătăţirii calităţii serviciilor medicale oferite şi a siguranţei pacientului;
- Încurajarea pacienţilor să răspundă la chestionarele de satisfacţie a pacienţilor într-un număr cât mai mare;

Monitorizarea implementării măsurilor propuse prin verificarea PV de instruire a personalului cât şi verificarea prin sondaj a acestora dacă cunosc nemulţumirile pacienţilor şi ce măsuri s-au implementat.

Obţinerea calificativului de 100% pentru varianata de răspuns „foarte mulţumit”; Termen: permanent

Intocmit,

Serviciul Managementul Calitatii

Ec. Sargan Cornelia

