

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova

IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA SISTEMATICĂ
A GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR**

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director IMSP IMU		
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical		
1.3.	Elaborat	Vovc Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	06.01.2025	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Vicedirector medical	Vicedirector medical	Maxim Igor		
3.2.	Aplicare	2	Șef secție Managementul Calității serv. medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.4.	Aplicare	4	UPU	Șef	Leontii Boris		
3.5.	Aplicare	5	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.6.	Aplicare	6	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veceslav		
3.7.	Aplicare	7	Secția Anesteziologie și Terapie Intensiv.n.r.1	Șef	Cobîleşchi Serghei		
3.8.	Aplicare	8	Secția anestezie și terapie intensivă nr.2	Șef	Boleac Diana		
3.9.	Aplicare	9	Secția Hemodializă	Șef	Negru Rodica		
3.10.	Aplicare	10	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Gafton Victor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

3.11.	Aplicare	11	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.12.	Aplicare	12	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		
3.13.	Aplicare	13	Secția chirurgie nr.3	Șef	Vermeiuc Octavian		
3.14.	Aplicare	14	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.15.	Aplicare	15	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.16.	Aplicare	16	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mih		
3.17.	Aplicare	17	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.18.	Aplicare	18	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.19.	Aplicare	19	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.20.	Aplicare	20	Blocul de operații	Șef	Galben Sergiu		
3.21.	Aplicare	21	Secția morfopatologie	Șef	Berzoi Lilian		
3.22.	Aplicare	22	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Hîncota Dumitru		
3.23.	Aplicare	23	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.24.	Aplicare	24	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Victor		
3.25.	Aplicare	25	Secția ortopedie nr.2	Șef	Croitor Petru		
3.26.	Aplicare	26	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.27.	Aplicare	27	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.28.	Aplicare	28	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.29.	Aplicare	29	Secția neurochirurgie	Șef	Andronachi Victor		
3.30.	Aplicare	30	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungureanu Victor		
3.31.	Aplicare	31	Secția oftalmologie	Șef	Chișcă Veronica		
3.32.	Aplicare	32	Laboratorul medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.33.	Aplicare	33	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Zota Eremei		
3.34.	Aplicare	34	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.35.	Aplicare	35	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.36.	Aplicare	36	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.37.	Aplicare	37	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Cernobrov Dumitru		
3.38.	Aplicare	38	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		
3.39.	Aplicare	39	Departamentul Clinic Radioimagnostică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.40.	Aplicare	40	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.41.	Aplicare	41	Laboratorul Microbiologic	Șef	Caracuian Elena		

4. Scopul procedurii:

- 4.1. Stabilire a unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a satisfacției pacienților spitalizați în IMSP Institutul de Medicină Urgentă.
- 4.2. Procedura este supusă unei continue revizii și optimizări, astfel încât ea să permită evaluarea celor mai relevanți factori ai climatului organizațional și furnizarea de date care să permită îmbunătățirea asistenței medicale pacienților.
- 4.3. O consecință importantă care apare în urma aplicării repetate a unui astfel de sistem de evaluare este creșterea încrederii pacienților în personalul medical și a asistenței medicale prestate. Câștigarea încrederii pacienților este unul din obiectivele importante ale managementului unei instituții mai ales în situațiile de criză, în situațiile de conflict latent lucrător medical - pacient.
- 4.4. Aplicarea unei proceduri standardizate de evaluare a satisfacției pacientului - o procedură definită în acord cu factorii identificați - permite obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul unei instituții.
- 4.5. Analiza procedurii respective permite anticiparea posibilelor probleme sau dificultăți și găsirea unor variante strategice de acțiune.
- 4.6. Un climat organizațional pozitiv, în care majoritatea factorilor care condiționează satisfacția pacienților sunt plasați în zona „climatului performant”, poate facilita o reală performanță individuală și colectivă.

5. Domeniu de aplicare a procedurii:

- 5.1. Prezenta procedură se aplică pacienților spitalizați în IMSP Institutul de Medicină Urgentă

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- 6.1. Legea Ocrotirii Sănătății nr.411 din 28.03.1995
- 6.2. Ordinul MS nr. 915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționarea Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale”;
- 6.3. Ordinul IMSP IMU nr.73 din 24.04.2024 „Cu privire la implementarea în practică a Ghidului „Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă;
- 6.4. Ordinul IMSP Institutul de Medicină Urgentă nr.32 din 21.01.2025 „Cu privire la aprobarea Codului de etică și deontologie profesională și instituirea Comitetului instituțional de Etică/Bioetică și aprobarea Regulamentului Comitetului de Etică.
- 6.5. Regulamentul IMSP Institutul de Medicină Urgentă
- 6.6. Regulamentul intern al IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. IMSP – Instituția Medico Sanitară Publică

8. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

- 8.1. Evaluarea satisfacției pacienților spitalizați în secțiile din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă se efectuează pe parcursul anului de activitate.
- 8.2. Complectarea Chestionarului de evaluare a satisfacției pacienților este anonimă și binevolă!
- 8.3. Evaluările pacienților se vor realiza cu referire la următorii factori (la necesitate, pot fi modificate prin decizia Consiliului Calității):
 - 8.3.1. Cunoașterea scopurilor și sarcinilor a organizației și personale.
 - 8.3.2. Stilul de management aparatului de conducere
 - 8.3.3. Climat psihologic
 - 8.3.4. Condițiile hoteliere
 - 8.3.5. Comportamentul angajaților instituției față de pacienți
 - 8.3.6. Nivelul sanitar în cadrul secției, salonului
- 8.4. Acțiunile de evaluare și monitorizare se vor desfășura pe parcursul anului curent, prin vizite reprezentantului Serviciului Resurse Umane, responsabilului de chestionare în subdiviziuni.
- 8.5. Responsabil de chestionare, înmânează angajaților **Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților** ce urmează a fi completat de către Dumnealor. Chestionarele de evaluare sunt distribuite fiecărui pacient și se va explica acestora rolul și modul de completare.
- 8.6. Chestionarul se completează de către pacient prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare.
- 8.7. Pentru a câștiga încrederea pacienților pe lângă asigurările cu privire la confidențialitatea datelor individuale, se oferă posibilitatea introducerii chestionarelor într-o cutie special construită (similară urnei de vot) pentru a înlătura suspiciunile legate de urmărirea sau marcarea chestionarelor.
- 8.8. Timpul alocat pentru completarea chestionarului este de cca. 30 minute.
- 8.9. După completare chestionarele sunt enumerate și documentate prin întocmirea Procesului-verbal semnat de către șeful subdiviziunii, reprezentatul colectivului și responsabilul de chestionare.
- 8.10. Responsabil de chestionare, efectuează calcularea nivelului de satisfacție pentru fiecare Chestionar cu completarea tabelului corespunzător și transmite chestionarele și procesul-verbal Șefului Serviciului Resurse Umane pentru evaluare.
- 8.11. Șeful Serviciului Resurse Umane, centralizează rezultatele evaluării prin elaborarea **Raportului de evaluare anuală a satisfacției pacienților** (pentru anul curent), care prezintă la ședința Consiliului Calității. Raportul de evaluare anuală a satisfacției pacienților obligatoriu include centralizarea rezultatelor pentru întreaga instituție, separat pentru fiecare departament, secție, serviciu. Consiliul Calității elaborează și prezintă Directorului pentru aprobare **Planul de înlăturare a deficiențelor depistate**.
- 8.12. Consiliul Calității analizează și elaborează **Raportul de implementare a Planului de înlăturare a deficiențelor depistate** (pentru anul curent).
- 8.13. Raportul de evaluare anuală a satisfacției pacienților Planul de îmbunătățire climatului organizațional, precum și Raportul de implementare a Planului de înlăturare a deficiențelor depistate sunt aduse la cunoștința personalului prin publicarea pe site-ul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

9.1. Serviciul Resurse Umane:

- 9.1.1. planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare conform prezentei proceduri;
- 9.1.2. centralizarea rezultatelor evaluării prin elaborarea și prezentarea Raportului de evaluare anuală a satisfacției pacienților.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

9.2. Consiliul Calității:

- 9.2.1. analiza Rapoartelor de evaluare a satisfacției pacienților;
- 9.2.2. elaborarea Planului de îmbunătățire a climatului organizațional;
- 9.2.3. elaborarea și aprobarea Chestionarului de evaluare satisfacției personalului;
- 9.2.4. elaborarea Raportului de implementare și a Planului de înlăturare a deficiențelor depistate.

9.3. Director, Vicedirectorii, Sefii de departamente, sectii și servicii:

- 9.3.1. implementarea Planului de înlăturare a deficiențelor depistate.
- 9.3.2. Publicarea pe site-ul IMSP Institutul de Medicină Urgentă a Raportului de evaluare a satisfacției pacienților, Planului de înlăturare a deficiențelor depistate.

10. Anexe, înregistrări, arhivări:

Chestionar de evaluare a satisfacției pacienților.

11. Cuprins: AICI

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-4
4.	Scopul procedurii operaționale	4
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	4
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5
8.	Descrierea procedurii operaționale	5
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	5
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	7-9
11.	Cuprins	6

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/139 IMSP IMU
TITLU: PO privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

Anexa nr. 1
la ordinul IMSP IMU nr.73 din 24.04.24

CHESTIONAR

pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacienților privind serviciile medicale prestate de către personalul medical din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

Stimate Domn/Doamnă, în scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate în IMSP IMU, efectuăm un sondaj de opinie cu privire la nivelul Dvs. de satisfacție privind serviciile medicale acordate în cadrul instituției noastre. Rugăm să indicați prin bifare (V) în dreptul răspunsului considerat potrivit pentru Dvs. sau, după caz, să completați.

Completarea chestionarului va dura circa 5 minute. Răspunsurile Dvs. vor fi confidențiale.

Mulțumim mult pentru contribuția Dvs la îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale oferite în instituția noastră!

Totodată, pentru a analiza și a îmbunătăți calitatea și siguranța serviciilor medicale oferite în spital, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I. Date general

1. Vizita Dvs. a fost prima ca pacient(ă) în acest spital?

D ☐ Nu ☐

2. Vârsta, genul Dvs.?

19-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61-70 ☐
☐ >70 ☐

M ☐ F ☐

3. Câte zile ați fost internat(ă) în spital?

1-6 zile ☐ 7-14 zile ☐ 15+ zile ☐

4. Care a fost modalitatea de internare în spital?

Internare programată ☐
Internare urgentă ☐

5.5. În care secție ați fost internat/ă?
(bifați un singur răspuns)

- ☐ Boli Interne
- ☐ Neurologie
- ☐ Neurologie BCV
- ☐ Epileptologie
- ☐ Chirurgie
- ☐ Urologie
- ☐ Ginecologie
- ☐ Traumatologie
- ☐ Ortopedie
- ☐ Microchirurgie
- ☐ Neurochirurgie
- ☐ Chirurgie OMF
- ☐ Oftalmologie
- ☐ Altele specificați

CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

6. Cunoașteți numele medicului Dvs. curant/care v-a tratat? D. ☐ Nu ☐

Evaluați următoarele aspecte:

Da Nu Parțial

7. Medicul v-a informat despre toate detaliile tratamentului și diagnosticului?
8. Medicul v-a informat despre riscurile și consecințele tratamentului administrat, posibilele complicații?
9. Medicii din spital au fost cooperanți și politicoși cu DVS. ?
10. Asistenții medicali au fost cooperanți și politicoși cu DVS.?
11. Testele și procedurile v-au fost explicate în detalii?
12. Asistenții/tele medicali/e au realizat procedurile cu îndemânare?
13. Asistenții/tele medicali/au răspuns rapid când au fost chemați?

CAPITOLUL III. Informare

14. Ați fost informat/ă cu privire la drepturile Dvs. ca pacient(ă)? *(la asistență medicală gratuită în volumul stabilit de lege; atitudine respectuoasă; securitate; reducere a suferinței și atenuare a durerii; opinie medicală alternativă; asigurare medicală; măsuri preventive; informații cu privire la prestatorul de servicii de sănătate; propria sănătate, factorii nocivi ai mediului, rezultatele examinării solicitărilor; consimțământ sau refuz la intervenție medicală; tratament personalizat; îngrijire terminală demnă; despăgubire a daunelor aduse sănătății etc.)* Da ☐ Nu ☐
15. Ați fost informat/ă cu privire la responsabilitățile Dvs? *(privind grija de propria sănătate; măsurile de precauție în contactele cu alte persoane, inclusiv cu lucrătorii medicali, în cazul în care știți că suferiți de o boală ce prezintă pericol social; măsuri profilactice obligatorii, inclusiv imunizări; comunicarea lucrătorului medical a informațiilor complete despre bolile suportate și cele curente; respectarea regulilor de comportament stabilite pentru pacienți în instituție și a recomandărilor medicului în perioada tratamentului; excluderea din consum a medicamentelor fără prescrierea și acceptul medicului curant; inclusiv a drogurilor, a altor substanțe psihotrope și a alcoolului în perioada de tratament; respectarea drepturilor altor pacienți și ale personalului medical; urmarea tratamentului recomandat de medic; respectarea programării pentru intervenția/serviciul medical; solicitarea repetată a informației date de medic/lucrător medical în cazul în care nu ați înțeles-o)* Da ☐ Nu ☐
16. Despre care dintre următoarele instrumente propuse pentru colectarea opiniei Dvs., ați fost informat?(bifați mai multe variante de răspuns)
- ☐ Adresarea/plângerea directă la șeful secției sau la director
 - ☐ Registrul de reclamații
 - ☐ Cutia pentru sugestii
 - ☐ Petiții (scrisoare, cerere, sesizare)
 - ☐ Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului
 - ☐ Nici unul

CAPITOLUL IV Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

17. Aveți poliță de asigurare medicală? Da ☐ Nu ☐
18. Polița de asigurare medicală a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale pe care ați primit-o în spital? Da ☐ Nu ☐
19. Dacă nu, pentru ce ați plătit în perioada spitalizării Dvs. în instituția noastră? *(bifați mai multe variante de răspuns)*
- ☐ Medicamente
 - ☐ Consumabile (bandaj, seringi etc.)
 - ☐ Analize de laborator

- Investigații instrumentale (Ultrasonografie, Tomografie Computerizată, Rezonanță Magnetică Nucleară etc.)

20. Ați efectuat plăți neoficiale pe durata spitalizării Dvs. în instituția noastră?

Da ☐ Nu ☐

21. Dacă da, pentru ce servicii?

(bifați mai multe variante de răspuns)

- Serviciile medicului
- Serviciile asistentei medicale
- Serviciile infirmierei
- Schimbarea lenjeriei de pat
- Altele specificați

CAPITOLUL V Facilitățile din spital

Evaluați cu un punctaj de la 0 la 5 (0-nesatisfăcător, 5 foarte bine) următoarele condiții din spital:

- | | |
|--|-----------|
| 22. Accesul fizic în spital (indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci) | Punctaj_ |
| 23. Spațiul destinat așteptării pentru pacienți | Punctaj_ |
| 24. Prezența indicatoarelor, panourilor informative pentru a vă orienta în spital/a găsi cabinetul/specialistul necesar | Punctaj_ |
| 25. Condițiile de cazare în spital (numărul de paturi în salon, accesul la baie, apă caldă etc) | Punct_ a |
| 26. Condițiile de igienă în spital (în sala de proceduri, secție, salon, bloc sanitar etc.) pe durata aflării Dvs | Punctaj_ |
| 27. Calitatea alimentării în spital: cantitatea porțiilor de mâncare, frecvența alimentării, temperatura alimentelor, temperatura băuturilor, volumul băuturilor | Punct_ aj |

CAPITOLUL VI Loialitate (fidelitate pentru spital)

28. Dacă ar fi necesar să vă adresați după servicii, ați opta/alege din nou pentru instituția noastră?

Da ☐
Nu ☐

29. Ați recomanda instituția noastră membrilor familiei, rudelor, prietenilor în caz de necesitate?

Da ☐ Nu ☐

CAPITOLUL VII Sugestii

30. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor/satisfacției pacienților din spitalul nostru?
