



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ

Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/ pacienților și angajaților din sistemul de sănătate

Ghid practic

Chișinău, 2024

**Aprobat la ședința Consiliului de Experți al Ministerului Sănătății al Republicii Moldova
din 29.06.2023, proces verbal nr.2**

**Aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova nr. 380 din 16.04. 2024
Cu privire la aprobarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor
serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”**

CUPRINS

PREFAȚĂ	3
PARTEA INTRODUCȚIVĂ	3
Scopul ghidului	3
Obiectivele ghidului	3
Utilizatorii ghidului	3
Elaborat	4
Revizuire	4
Informațiile de contact ale autorilor care au participat la elaborarea Ghidului	4
Recenzenți	4
Structuri/instituții care au examinat și aprobat Ghidul	4
Capitolul I. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților	5
Capitolul II. Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților din sistemul de sănătate	9
Capitolul III. Aplicarea instrumentului/chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție	13
Capitolul IV. Digitalizarea instrumentului de evaluare a gradului de satisfacție	19
Anexa nr. 1 CHESTIONAR – MODEL DE EVALUARE a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de spital	26
Anexa nr. 2 CHESTIONAR –MODEL DE EVALUARE a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală primară	28
Anexa nr. 3 CHESTIONAR –MODEL DE EVALUARE a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală specializată de ambulator	30
Anexa nr. 4 CHESTIONAR –MODEL DE EVALUARE a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgență prespitalicească	32
Anexa nr. 5 CHESTIONAR-MODEL DE EVALUARE a gradului de satisfacție a angajaților la nivel de instituție medicală	34
BIBLIOGRAFIE	36

PREFAȚĂ

Ghidul practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” este elaborat de către grupul de autori în baza recomandărilor de bune practici internaționale privind evaluarea gradului de satisfacție, ca proces al sistemului de management al calității serviciilor.

Ghidul include un set de recomandări în vederea organizării:

- procesului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, în vederea obținerii feedback-ului din partea acestora, pentru a-și orienta serviciile pe necesitățile și așteptările lor;
- procesului de evaluare a gradului de satisfacție a angajaților, în vederea obținerii feedback-ului din partea acestora în evaluarea calității mediului de prestare a serviciilor, pentru a îmbunătăți condițiile de muncă, comunicarea internă, motivarea angajaților în obținerea unor performanțe mai mari.

În Ghid se regăsesc modele de instrumente aplicate în evaluarea gradului de satisfacție la nivel de prestatori de servicii medicale în funcție de nivelul asistenței medicale căruia îi corespunde (asistență medicală primară, specializată de ambulatoriu, urgență prespitalicească, asistență medicală spitalicească).

În același timp, merită de menționat că, instrumentele/chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție atât a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, cât și a angajaților din sistemul de sănătate, aplicate la nivel de instituție medicală, pot fi adaptate în dependență de misiunea acesteia și profilul de activitate sau obiectivele evaluării.

PARTEA INTRODUCATIVĂ

Scopul ghidului: alinierea la bunele practici internaționale a reglementărilor privind evaluarea rezultatelor acordării asistenței medicale de către prestatorii de servicii medicale, la care se atribuie și gradul de satisfacție.

Obiectivele ghidului:

- Oferirea prestatorilor de servicii medicale de la toate nivelurile sistemului de sănătate a practicilor moderne, utile în organizarea evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților.
- Oferirea prestatorilor de servicii medicale de la toate nivelurile sistemului de sănătate a practicilor moderne, utile în organizarea evaluării gradului de satisfacție a angajaților.
- Asistarea prestatorilor de servicii medicale de la toate nivelurile sistemului de sănătate în digitalizarea instrumentului de evaluare a gradului de satisfacție.

Utilizatorii ghidului:

- Prestatorii publici de servicii medicale.
- Prestatorii privați de servicii medicale.
- Organizațiile nonguvernamentale care prestează servicii medicale.

Notă: Ghidul, la necesitate, poate fi utilizat și de către alți specialiști.

Elaborat: 2024

Revizuire: 2029 sau la necesitate

Informațiile de contact ale autorilor care au participat la elaborarea Ghidului

Numele, prenumele	Funcția deținută, instituția
Cumpănă Maria	Director adjunct, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, master în legislație
Anisei Angela	Șef Direcție managementul calității serviciilor de sănătate, Ministerul Sănătății, master în sănătate publică
Buzdugan Liliana	Șef Direcție analiză, planificare și integrare a serviciilor și resurselor în sănătate, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, master în sănătate publică
Rotari Aliona	Director, IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1, master în sănătate publică

Recenzenți:

DI Mihai Ciocanu - dr.hab.șt.med, prof.univ., Școala de Management în Sănătate Publică, vicedirector, IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

Dna Zinaida Alexa – dr.șt.med, vicedirector, IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”, membru al Comisiei de specialitate a Ministerului Sănătății în endocrinologie, master în sănătate publică.

Dna Virginia Șalaru - dr.șt.med, conf.univ., Catedra de medicină de familie, șef Secție Managementul Calității Academice, USMF „Nicolae Testemițanu”, membru al Comisiei de specialitate a Ministerului Sănătății în medicină de familie, master în sănătate publică.

Dna Liliana Iașan - director, IMSP Asociația Medicală Teritorială Buiucani, master în sănătate publică.

Ghidul a fost examinat și aprobat de către următoarele structuri/instituții:

Denumirea structurii /instituția	Conducător/persoana responsabilă
Consiliul științific al ANSP	DI Nicolae Jelamschi , dr.șt.med, master în sănătate publică, director, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, președintele Consiliului
Consiliul de experți al MS	DI Aurel Grosu , d.h.ș.m., profesor universitar, șef Departament Cardiologie de Urgență, IMSP Institutul de Cardiologie, președintele Consiliului

Capitolul I.

Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților

Satisfacția beneficiarului serviciilor medicale/pacientului și aparținătorilor/familiei acestuia reflectă felul în care prestatorul de servicii medicale vine în întâmpinarea satisfacerii necesităților și așteptărilor atât exprimate, cât și acelor neexprimate. Așteptările sunt definite adesea ca fiind credințele/convingerile individuale privind rezultatele dorite. În literatură se regăsesc patru tipuri de așteptări:

- *ideale* – similare aspirațiilor, dorințelor sau rezultatelor preferate;
- *predictive* – rezultate practice, realiste sau anticipate, ce rezultă din experiențele personale, experiențele altora sau din alte surse, cum ar fi, de exemplu, informațiile în mass-media;
- *normative* – așteptări bazate pe ceea ce ar trebui sau se așteaptă să se întâmple;
- *neformate* – se referă la situațiile ce apar atunci când persoanele nu pot sau nu doresc, din diverse motive, să-și exprime așteptările, lucru care se întâmplă fie deoarece nu au așteptări, fie au dificultăți în a-și exprima așteptările sau nu doresc să-și dezvăluie așteptările din cauza fricii, anxietății sau normelor sociale.

Cu privire la experiența trăită este necesar de menționat că, aceasta cuprinde toate interacțiunile pe care beneficiarul serviciilor medicale/pacientul le are cu prestatorii de servicii medicale și modul în care le experimentează. Orice experiențe avute în urma accesării/primirii serviciilor medicale, de la intrarea într-o instituție medicală, până la asistența medicală acordată nemijlocit de medici, asistenți medicali și alți angajați din sistemul de sănătate – constituie experiența sau traseul pacientului.

Este cunoscut faptul că, satisfacția se axează în special pe relațiile interpersonale pe care pacientul le percepe și le poate evalua mai ușor, spre deosebire de aspectele tehnice sau de specialitate, pe care le evaluează mai greu din lipsa informațiilor, cunoștințelor în domeniu sau nu le poate evalua în general. Totodată, satisfacția pacientului este mai degrabă o consecință și se raportează adeseori la posibilitatea de a primi răspunsuri la întrebările apărute cu privire la starea sa de sănătate, investigațiile medicale, tratamentul prescris și aprecierea serviciului medical ca fiind unul convenabil sau neconvenabil.

În același timp, satisfacția beneficiarului serviciilor medicale/pacientului, care este un element al sănătății psihologice și influențează accesul la serviciile medicale și rezultatele obținute, aceasta este și unul dintre rezultatele proceselor/activităților realizate într-o instituție medicală și face parte din indicatorii de rezultat, care nu pot fi măsurați direct în procesul de evaluare a calității.

Gradul de satisfacție reprezintă nivelul personal de mulțumire a individului în raport cu percepția sa referitor la:

- instituția medicală, calitatea serviciilor furnizate de către aceasta și rezultatele legate de starea sa de sănătate;
- interacțiunea atât cu instituția medicală în general, precum și relația în practica zilnică cu personalul medical și non-medical sau cu vizitatorii acesteia;
- impactul pe care l-a avut modul de evoluare a stării de sănătate, atât pentru pacient, cât și/sau pentru aparținători/familie.

Gradul de satisfacție frecvent este însoțit de un aspect subiectiv, încărcat mai degrabă de anumite valori, care necesită un dialog continuu între angajații din sistemul de sănătate, angajații instituției medicale concrete și beneficiari, populație, comunitate.

Gradul de satisfacție variază în dependență de factorii ce o determină, atât la nivel individual, cât și la nivel de instituție medicală.

Factori la nivel individual (beneficiar al serviciilor medicale/pacient):

- *socio-demografici*: nivelul de educație, cultura individuală, vârsta, calitatea vieții, mediul social, suportul social, venitul;
- *clinici*: severitatea bolii;
- *relaționali*: pacient – prestator.

Factori la nivel de instituție medicală/prestator:

- organizarea programului de lucru, frecvența vizitelor și durata consultului medical;
- timpul de așteptare pentru obținerea serviciului solicitat;
- competența, profesionalismul personalului, tehnologiile medicale aplicate;
- respectarea principiilor eticii, deontologiei, confidențialității datelor, valorilor;
- abilitățile de comunicare.

Gradul de satisfacție al beneficiarului serviciilor medicale/pacientului, alături de factorii care o influențează, a devenit o temă tot mai des cercetată în ultimul timp, un indicator de rezultat tot mai mult analizat în încercarea de a oferi conducătorilor instituțiilor medicale cele mai potrivite soluții în vederea maximizării rezultatelor dorite, atât din punct de vedere medical, cât și al imaginii instituției în ansamblu.

Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților este evaluarea activității instituției medicale, serviciilor acordate de către un prestator al serviciilor medicale prin prisma percepției beneficiarului/pacientului.

Din aceste considerente, în cazul serviciilor medicale, procesul de evaluare a satisfacției pornește din momentul în care beneficiarul/pacientul accesează serviciile medicale și include:

- opțiunile de programare și/sau accesare a serviciului
- modalitatea în care acesta este abordat de către angajații instituției medicale;
- investigațiile medicale, schema de tratament, reabilitare etc.;
- confortul fizic și psihic resimțit pe durata prestării serviciilor medicale/tratamentului și până în momentul în care procesul medical s-a finalizat;
- calitatea facilităților;
- costurile percepute;
- metodele de îmbunătățire a calității serviciilor.

Studierea motivelor care generează și determină satisfacția față de un prestator de servicii medicale contribuie la identificarea soluțiilor pentru îmbunătățirea compliancei acestora, influențând respectarea într-o mai mare măsură a sfatului medicului, a schemei de tratament, contribuind totodată, la reducerea retenției pacienților într-o instituție medicală sau internărilor neargumentate.

Conform cerințelor cadrului normativ în domeniul de management al calității, orice prestator de servicii medicale, indiferent de forma juridică de organizare și subordonare administrativă, trebuie să-și orienteze serviciile furnizate către beneficiari/pe necesitățile pacienților, care se concentrează adesea pe eficacitate, accesibilitate, relații interpersonale, continuitate și facilități, ca fiind cele mai importante dimensiuni ale calității. Cu toate acestea, este important de remarcat și faptul că, beneficiarii/pacienții nu înțeleg întotdeauna pe deplin nevoile lor în servicii de sănătate, în special pentru serviciile de prevenire și nu pot evalua în mod adecvat/obiectiv competența tehnică sau aplicarea tehnologiei medicale. Astfel, prestatorii de servicii medicale trebuie să educe comunitatea cu privire la serviciile de sănătate de bază și să o implice în definirea modului în care asistența medicală trebuie să fie acordată cel mai eficient. În același timp, este necesară și dezvoltarea capacităților instituției medicale de a înțelege și a satisface cerințele beneficiarilor/pacienților săi. Identificarea cerințelor, necesităților și așteptărilor beneficiarilor/pacienților permite ulterior transpunerea acestora în specificații sau reglementări interne cu privire la anumite caracteristici ale calității, care stau la baza organizării serviciilor medicale prestate de instituție.

Colectând sistematic feedbackul de la beneficiarii serviciilor medicale/pacienți, în vederea obținerii datelor despre satisfacția acestora, se asigură dezvoltarea guvernantei clinice prin implementarea unui mecanism participativ de responsabilizare socială în îmbunătățirea continuă a calității serviciilor. Astfel, atât la nivel de instituție medicală, cât și la nivel de sistem este important să se asigure o comunicare constantă cu beneficiarii serviciilor, asociațiile de pacienți și reprezentanții societății civile. Alfabetizarea în sănătate ar asigura un parteneriat activ din partea acestora, inclusiv la elaborarea și implementarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea satisfacției pacientului, care este unul dintre aspectele cheie ale performanței și ale calității serviciilor prestate de o instituție medicală.

Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților la nivel de instituții medicale urmează a fi realizată în conformitate cu prevederile prezentate în acest ghid, care explică etapele întregului proces, specificul și avantajele utilizării instrumentelor - chestionarelor de evaluare și stabilește modalitatea și pașii necesari pentru aplicarea conformă a acestora la nivel de instituție medicală.

Rolul major al evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților este de a identifica aspectele din activitatea prestatorilor de servicii medicale care necesită mai multă atenție. Ca urmare a evaluării vor fi identificate soluții noi pentru planificarea intervențiilor, în vederea îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor medicale și, drept urmare, îmbunătățirii satisfacției beneficiarilor/pacienților.

Participarea beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților în procesul de evaluare a gradului de satisfacție dezvoltă sentimentul de contribuție a acestora, în rol de utilizator/consumator, la îmbunătățirea calității serviciilor și într-un anumit mod îi responsabilizează. Totodată, rezultatele evaluării pot servi ca bază pentru diferite solicitări către autoritățile locale și naționale, acțiuni de Lobby și Advocacy pentru majorarea bugetului, procurări și dotări ale instituției medicale, pentru aplicarea la proiecte și parteneriate de dezvoltare.

Instrumentul aplicat pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților este un chestionar ce include un set de întrebări utilizate pentru a colecta

feedback-ul acestora și pentru a măsura satisfacția lor față de calitatea serviciilor medicale prestate de instituțiile medicale. Acest set de întrebări ajută prestatorii să identifice componentele de bază ale serviciilor medicale care au impact și determină gradul de satisfacție a beneficiarilor/pacienților, îi ajută să înțeleagă inclusiv capcanele/părțile slabe ale proceselor interne.

Indicatorii ce urmează a fi evaluați de instituțiile prestatoare de servicii medicale vis-a-vis de beneficiari/pacienți pot fi grupați în 2 categorii:

- indicatorii de satisfacție
- indicatorii de loialitate.

Indicatorii de satisfacție sunt măsurați prin întrebări care reflectă capacitatea instituției de a satisface în special 3 tipuri de nevoi ale beneficiarului/pacientului:

- nevoile așteptate;
- nevoile de bază;
- nevoile de atractivitate a instituției medicale.

Indicatorii de loialitate sunt măsurați prin întrebări care reflectă comportamentul dorit al beneficiarilor/pacienților pe care instituția se străduie să o obțină de la aceștia. De obicei, acestea sunt manifestări vizibile ale acțiunilor beneficiarilor/pacienților în raport cu instituția.

Indicele de loialitate de regulă include răspunsuri la 3-4 întrebări, evaluate pe o scară de 10 puncte și care reflectă:

- dorința de a reveni în instituție pentru tratament;
- dorința de a vorbi pozitiv despre instituție;
- dorința de a recomanda instituția altor pacienți inclusiv și rudelor.

Cu alte cuvinte, loialitatea pacientului este ceea ce fac ei pentru instituția medicală, iar satisfacția este ceea ce face instituția pentru ei.

Fiecare indicator este calculat ca medie sau medie ponderată a grupurilor de întrebări primite și evaluată după punctajul prestabilit (de la 0 la 10 sau de la 0 la 100).

Astfel, chestionarul-model (din anexă) propus pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, include o serie de întrebări pe câteva domenii prioritare și este structurat în următoarele capitole:

- Date generale
- Prestarea/acordarea serviciilor medicale;
- Informare/mecanisme de responsabilizare socială;
- Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate;
- Siguranța serviciilor medicale
- Condiții din instituția medicală/facilități;
- Loialitate
- Propuneri/sugestii de îmbunătățire.

Capitolul II.

Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților din sistemul de sănătate

Resursele umane reprezintă cel mai valoros capital al oricărei instituții medicale moderne, care trebuie modelat, susținut și motivat pentru o implicare cât mai intensă în realizarea misiunii, obiectivelor și performanțelor stabilite. Soluția cea mai eficientă pentru a asigura complianța activității instituției medicale cu cerințele standardelor de organizare, reglementărilor aprobate, este investiția în oameni.

Doar cu angajați satisfăcuți de condițiile de muncă și drept urmare dedicați și fideli instituției, se poate asigura îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale, siguranța și satisfacția pacienților. În acest context, cadrul normativ stabilește evaluarea gradului de satisfacție a angajaților din sistemul de sănătate ca proces al sistemului de management al calității serviciilor medicale.

Strategia managementului personalului angajat trebuie să vizeze în mod deosebit fidelitatea acestora, prin stabilirea unui nivel înalt de calitate a relațiilor dintre angajați și angajator. Evaluarea nivelului de satisfacție pentru aceste relații și determinarea punctelor forte și a punctelor slabe, oportunităților de dezvoltare a acestora, poate fi realizată printr-un sondaj de opinie. În timpul sondajului, angajații au posibilitatea de a-și exprima atitudinea față de muncă și față de angajator, care, la rândul său, poate influența formarea unei politici de management al personalului și strategii de dezvoltare a instituției în ansamblu.

Evaluarea satisfacției personalului/angajaților în sistemul de sănătate contribuie la îmbunătățirea condițiilor de muncă, comunicării interne și, desigur, duce la creșterea performanței colective atât a instituției medicale în parte, cât și a întregului sistem de sănătate. Astfel, drept instrument de evaluare pot fi utilizate chestionarele pentru interviuarea angajaților cu scopul de evaluare a gradului de satisfacție a acestora.

Necesitatea evaluării satisfacției angajaților în sectorul sănătății este argumentată inclusiv prin posibilitatea de a identifica multe probleme înainte ca ele să fie vizibile atât pentru angajator, cât și pentru beneficiarii serviciilor medicale/pacienți și este o metodă modernă și eficientă de prevenție.

Satisfacția profesională reprezintă una din problemele care, direct sau indirect, influențează performanța instituțională. Deși este strâns legată de motivare, satisfacția profesională reprezintă efectul sau rezultatul acesteia din urmă. Luând în considerare impactul pe care îl are satisfacția profesională asupra comportamentului angajaților, iar aceștia din urmă asupra performanței organizaționale, se impune acordarea unei atenții sporite problemei respective. În ultimii ani, motivarea și satisfacția profesională a devenit un subiect tot mai discutat în rândul specialiștilor din domeniul resurselor umane, inclusiv și la nivelul managementului organizațional.

Atunci când angajații sunt mulțumiți de munca pe care o desfășoară sau de postul ocupat, de mediul în care își desfășoară activitatea profesională, de cultura organizațională, ei sunt mult mai dispuși să întreprindă acțiuni prin care să contribuie la prosperarea instituției. Asigurarea unui nivel adecvat al satisfacției profesionale determină angajații la depunerea unui efort mai mare în exercitarea sarcinilor de muncă, dând dovadă de comportamente prietenoase care îmbunătățesc climatul organizațional. Datele cercetărilor în domeniu denotă faptul că, angajații care nu vin la muncă de plăcere, ci doar pentru ca să primească un salariu la sfârșit de lună, sunt mai predispuși să întârzie la locul de muncă, să absenteze, să nu se implice în proiecte sau chiar să părăsească instituția. Prin urmare, menținerea

angajaților în instituție depinde de măsura în care se reușește asigurarea unui nivel echilibrat de satisfacție.

Este cunoscut faptul că, din perspectiva sistemului de management al calității serviciilor, nu ne putem aștepta să avem rezultate bune, dacă nu se asigură buna desfășurare a proceselor/activităților, care sunt determinate de structura instituției sau sistemului de sănătate, la care se atribuie și resursele umane.

Satisfacția în muncă a angajatului este cel mai evident indicator al loialității sale. Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților de muncă va ajuta nu numai managerii instituțiilor medicale, dar și responsabilii de elaborarea politicii în domeniul resurselor umane să înțeleagă unde există potențial de creștere și îmbunătățire a performanței.

Beneficiile asigurării nivelului adecvat al satisfacției profesionale denotă faptul că:

- productivitatea angajaților crește și scade absenteismul de la muncă;
- angajații sunt mai loiali instituției și devin mai implicați, nu doar în activitățile lor zilnice, dar și în buna funcționare și dezvoltare a instituției, se simt mai implicați și mai responsabili;
- angajații au un impact major asupra succesului unei instituții, în cazul când sunt nemulțumiți, pot provoca daune neintenționat sau, în unele cazuri, din rea intenție.

Gradul de satisfacție al angajaților denotă cât de mulțumite sunt persoanele de locul/postul de muncă și de mediul lor de lucru. Satisfacția în muncă este factorul cheie care conduce la recunoaștere, salariu așteptat, promovare și atingere a altor obiective, care în final duc la un sentiment de împlinire.

De obicei, factorii care alcătuiesc această măsurătoare includ: recompensele, stresul, leadership-ul, managementul, lucrul în echipă, experiența angajaților, cultura instituției și echilibrul dintre viața profesională și viața privată. Acești factori au o conotație atât economică și socială, cât și psihologică pentru angajații din sistemul de sănătate.

Gradul de satisfacție al angajaților poate fi influențat, în sens pozitiv sau negativ, de factorii ce pot fi grupați în patru categorii:

- *factori personali* - caracteristici ce diferențiază o persoană de alta (vârsta, vechimea în muncă, personalitatea);
- *factori organizaționali* - se referă la oportunitățile de promovare, politicile și procedurile instituției, structura instituției etc.;
- *factori legați de conținutul muncii sau de activitățile aferente postului de muncă* - raza de desfășurare a activității, claritatea sarcinilor etc.;
- *factori specifici mediului ambiant al muncii* - stilul de supraveghere, participarea la luarea deciziilor, mărimea grupului de angajați, relațiile cu colegii, condițiile de muncă etc.

Pentru evaluarea gradului de satisfacție a angajaților se stabilesc metodele de măsurare a satisfacției, de validare a informației, a datelor și a metodelor utilizate în vederea implementării acțiunilor corespunzătoare, pentru a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor prestate.

Indicatorii de măsurare a satisfacției angajaților

Există indicatori cantitativi și calitativi utilizați pentru măsurarea satisfacției angajaților.

1. Indicele de loialitate al angajaților

Probabil că una dintre cele mai populare valori este Employee Loyalty Index (eNPS).

Acest indicator este măsurat, pe o scară de la 1 la 10, prin întrebarea „Cât de probabil este să recomandați această instituție ca loc de muncă?” sau „Pe baza experienței dumneavoastră, cât de probabil este să recomandați instituția noastră unui prieten sau coleg?”

Pe baza răspunsurilor, angajații pot fi împărțiți după cum urmează:

- *susținători* - angajați care au răspuns cu 9 sau 10 puncte ceea ce indică că persoana este complet mulțumită de muncă;
- *pasivi* - un scor de 7 până la 8 puncte, ceea ce indică că angajatul se simte neutru. Nu vor recomanda instituția prietenilor, dar nici nu vor vorbi de rău despre ea.
- *detractori* – orice angajat care are un punctaj sub 6 indică faptul că - nu este mulțumit.

2. Rata absenteismului

Absența angajaților de la locul de muncă (atât din motive bune, cât și rele) este un indicator al multor lucruri, cum ar fi condițiile precare de muncă, managementul defectuos sau lipsa echilibrului dintre viața profesională și viața privată. Un nivel ridicat de absenteism este asociat cu o satisfacție scăzută. Comportament care poate avea consecințe grave. Cu cât este mai mare nivelul de absenteism, cu atât este mai mare volumul de muncă al celorlalți angajați, iar acest lucru, la rândul său, provoacă mai mult stres și, în consecință, nemulțumire la locul de muncă.

Pentru a calcula rata de absenteism, se utilizează următoarea formulă:

Rata de absenteism = numărul de zile pierdute/numărul de zile lucrătoare programate

3. Rata de rotație a personalului

Satisfacția în muncă este invers legată de intenția de a schimba locul de muncă. Cu cât un angajat este mai mulțumit, cu atât este mai puțin probabil să plece din instituția medicală. Dacă angajații sunt sprijiniți, au o relație bună cu managementul, se dezvoltă și simt puține provocări în munca lor, este mai probabil să rămână în instituție mai mult timp.

Pentru a calcula rata de rotație a personalului, se utilizează următoarea formulă:

Rata de rotație a personalului = numărul de concediați pentru perioada * 100%/numărul mediu de angajați pentru perioada

4. Indicele de satisfacție a angajaților

Se pot folosi următoarele trei întrebări pentru a măsura cât de mulțumită este o persoană de locul de muncă:

- Cât de mulțumiți sunteți de locul de muncă?
- Cum corespunde locul de muncă așteptărilor personale?
- Cât de aproape este munca prezentă de cea ideală?

Toate întrebările sunt evaluate pe o scară de la 1 la 10.

Pentru a calcula indicele de satisfacție pentru un angajat, se utilizează următoarea formulă:

Indicele de satisfacție a angajaților = (suma valorilor răspunsului/3)-1)/9 *100

NB: Dacă calculați pentru mai mulți angajați, atunci în loc de suma valorilor răspunsurilor la întrebări, trebuie să puneți o cifră - nota medie a tuturor angajaților pentru 3 întrebări.

Rezultatul Indicelui de satisfacție a angajaților dă un scor între 0 și 100.

Cu cât numărul este mai mare, cu atât angajații sunt mai mulțumiți. Acest indicator poate fi utilizat pentru a măsura îmbunătățirile în timp. Deoarece acestea sunt doar trei întrebări, este recomandat de a le include într-un sondaj mai amplu. De asemenea, în sondaj urmează a include și un răspuns deschis pentru a afla exact ce puncte provoacă frustrare în rândul angajaților, precum și pentru a înțelege ce poate fi îmbunătățit.

Exemple de întrebări ce pot fi incluse într-o evaluare a gradului de satisfacție a angajaților:

- *Cum Managementul vă sprijină?*
- *Locul de muncă corespunde așteptărilor Dvs.?*
- *Vi se oferă toate instrumentele necesare pentru a activa eficient?*
- *Primiți suficientă pregătire pentru a activa eficient?*
- *Simțiți că creșteți în carieră?*
- *Sunteți mulțumiți de locul de muncă?*
- *Înțelegeți ce se cere de la Dumneavoastră la locul de muncă?*
- *Sunteți mulțumit de oportunitățile de dezvoltare?*
- *Este acest loc de muncă aproape de munca Dvs. ideală?*

Iată câteva întrebări deschise care pot fi utilizate într-o evaluare a gradului de satisfacție a angajaților:

- *Ce putem îmbunătăți ca instituție pentru a vă face mai fericit la locul de muncă?*
- *Ce vă place în lucrul Dvs.?*
- *Ce nu vă place în lucrul Dvs.?*
- *Cum putem face munca mai semnificativă pentru Dvs.?*
- *Ce v-ar face să căutați un loc de muncă într-o altă instituție?*

Capitolul III.

Aplicarea instrumentului/chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție

Realizarea evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate implică aplicarea instrumentului/chestionarului de evaluare, atât în format digital, cât și pe suport de hârtie, care include mai multe etape.

ETAPA 1. PLANIFICAREA ȘI PREGĂTIREA PROCESULUI DE APLICARE A INSTRUMENTULUI/CHESTIONARULUI DE EVALUARE

1.1. Identificarea responsabililor

Un prim pas pentru inițierea procesului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate constă în identificarea persoanelor din cadrul instituției în parte, care vor fi responsabile de acest proces.

În același timp, se recomandă desemnarea, ca persoane responsabile de organizarea evaluării gradului de satisfacție, a angajaților care sunt implicați, de regulă, în alte activități de evaluare a calității serviciilor, cu completarea fișei de post cu sarcini privind „*coordonarea procesului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate*”.

1.2. Planificarea evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate

La această etapă, de către persoanele responsabile pentru evaluarea gradului de satisfacție, se va analiza instrumentul de colectare a datelor ce urmează a fi aplicat (Chestionarele - model din Anexele la prezentul ghid) și, după caz, se vor opera anumite completări și/sau ajustări la nivel de conținut și structură a acestora, astfel, încât instrumentul să răspundă obiectivelor, nevoilor și specificului instituției/subdiviziunii medicale în care se aplică.

Până la inițierea colectării propriu-zise a datelor, pentru reușita procesului de evaluare, este importantă asigurarea unei informări corecte a tuturor actorilor implicați (a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, aparținătorilor/membrilor familiilor acestora și angajaților din sistemul de sănătate sau din cadrul instituției medicale concrete) despre lansarea evaluării în cauză, modul de organizare, scopul și importanța acesteia, precum și oportunitatea contribuției în comun la îmbunătățirea calității serviciilor medicale și la siguranța mediului instituțional.

De asemenea, de către instituțiile medicale, se recomandă asigurarea informării tuturor beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, aparținătorilor/membrilor familiilor acestora și angajaților din sistemul de sănătate, prin diferite surse (panouri informative, inclusiv mass-media, rețele de socializare etc.) despre inițiativa dată.

Acest lucru va permite:

- desfășurarea procesului în termenii stabiliți,
- asigurarea unei mai bune înțelegeri a specificului instrumentului/chestionarului de evaluare și a conținutului acestuia;

- evidențierea rolului angajaților instituției medicale în aplicarea corectă a instrumentului de evaluare, în cazul când chestionarul se aplică pe suport de hârtie, fără a influența rezultatele/opinia beneficiarului serviciilor medicale/pacientului;
- analiza și sinteza informației colectate în termenii planificați;
- elaborarea planurilor de acțiuni în vederea îmbunătățirii gradului de satisfacție;
- monitorizarea și evaluarea rezultatelor, ca parte inerentă a sistemului intern de management al calității serviciilor de sănătate.

De asemenea, la această etapă, se recomandă testarea instrumentului de evaluare prin chestionarea a circa 20 persoane selectate aleatoriu. Acest lucru este necesar pentru a se asigura că conținutul chestionarului este clar și pe înțelesul respondenților, pentru a face anumite ajustări, în caz de necesitate, și a stabili durata medie de timp pentru completarea acestuia. Toate aceste având drept scop facilitarea completării de către beneficiari/pacienți și angajați din sistemul de sănătate a chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție.

O modalitate pentru a obține părerea/feedback-ul beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților care au primit servicii într-o instituție medicală, ar putea fi includerea codurilor QR în Extrasul din fișa medicală, eliberat pacienților la externare din spital sau eliberat urmare a consultului medical realizat în condiții de ambulatoriu.

1.3. Metodologia de calcul a eșantionului

Pentru a asigura o evaluare corectă a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate este necesar de colectat și de acumulat un număr suficient de chestionare.

Pentru calcularea eșantionului reprezentativ se recomandă utilizarea „Calculatoarelor pentru dimensiunea eșantionului”, fapt ce va permite stabilirea numărului de chestionare suficiente pentru a asigura o analiză bazată pe dovezi.

Mai jos sunt prezentate link-urile ce pot fi accesate gratis:

<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

<https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

<http://www.raosoft.com/samplesize.html>

În continuare este descrisă modalitatea de accesare a link-ului și pașii ce urmează a fi urmați pentru a calcula eșantionul evaluării:

Calculator dimensiune eșantion Raosoft <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

1) Ce marjă de eroare puteți accepta? (5% este o alegere comună)

Marja de eroare este cantitatea de eroare pe care o puteți tolera. Dacă 90% dintre respondenți răspund da, în timp ce 10% răspund nu, este posibil să puteți tolera o cantitate mai mare de eroare decât dacă respondenții sunt împărțiți 50-50 sau 45-55.

Marja de eroare mai mică necesită o dimensiune mai mare a eșantionului.

2) De ce nivel de încredere aveți nevoie? Opțiunile tipice sunt 90%, 95% sau 99%

Nivelul de încredere este cantitatea de incertitudine pe care o puteți tolera. Să presupunem că aveți 20 de întrebări „da-nu” în sondaj. Cu un nivel de încredere de 95%, s-ar aștepta ca pentru una dintre întrebări (1 din 20), procentul de respondenți care răspund da să fie mai mare decât marja de eroare de la răspunsul adevărat. Adevăratul răspuns este procentul pe care l-ați obține dacă ați intervieva exhaustiv pe toată lumea.

Un nivel de încredere mai mare necesită o dimensiune mai mare a eșantionului.

3) Care este dimensiunea populației/beneficiarilor serviciilor de sănătate/pacienților tratați/angajaților? Dacă nu știi, folosești 20 000.

Câți oameni/potențiali respondenți sunt acolo pentru a alege eșantionul dvs. aleatoriu? Mărimea eșantionului nu se schimbă prea mult pentru populațiile mai mari de 20.000.

În cazul evaluării se indică numărul de pacienți internați sau numărul de vizite la medic, sau numărul de vizite în instituție, sau numărul de angajați în instituție pentru perioada de studiu/evaluare (anul) în dependență de sarcina stabilită.

NB: În calculator se indică și se modifică datele numai la întrebarea „*What is the population size*”

4) Care este distribuția răspunsului? Lăsați ca 50%

Pentru fiecare întrebare, care vă așteptați să fie rezultatele? Dacă eșantionul este foarte distorsionat într-un fel sau altul, probabil că și populația este. Dacă nu știți, utilizați 50%, ceea ce oferă cea mai mare dimensiune a eșantionului.

5) Mărimea eșantionului recomandată?

Aceasta este dimensiunea minimă recomandată pentru sondajul/evaluarea dvs. Dacă creați un eșantion din atât de mulți oameni și obțineți răspunsuri de la toată lumea, este mai probabil să obțineți un răspuns corect decât ați obține dintr-un eșantion mare în care doar un mic procent din eșantion răspunde la sondajul dvs.

Răspunsul apare la rubrica „*Your recommended sample size is*”

ETAPA 2. COLECTAREA, ANALIZA ȘI INTERPRETAREA DATELOR

2.1. Colectarea datelor

Colectarea propriu-zisă a datelor în procesul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate se va realiza prin intermediul chestionarului aprobat la nivel de instituție medicală, prin ordinul intern al conducătorului.

În cazul aplicării chestionarului pe suport de hârtie la nivel de instituție medicală, colectarea datelor se va realiza periodic, nu mai rar de o dată în an, necesitând alocarea resurselor (umane, financiare, timp) pentru planificare, colectarea propriu zisă a datelor, interpretarea acestora și elaborarea măsurilor corective.

În scopul asigurării reprezentativității tuturor categoriilor de beneficiari ai serviciilor medicale/pacienților și angajaților din instituție (pe criterii de sex, vârstă, limbă vorbită, loc de trai, etnie, subdiviziune structurală/secție/departament etc.) se va asigura accesul nerestricționat la chestionare/distribuirea chestionarelor fără a condiționa obligativitatea completării, evitând astfel influențarea opiniei acestora.

În vederea asigurării confidențialității datelor colectate, în instituție se vor instala cutii/lădițe încuiate, pentru colectarea chestionarelor completate individual de către fiecare beneficiar/pacient/angajat care a acceptat participarea în evaluare.

Doar persoana responsabilă de procesul de evaluare va extrage din cutie/lădiță chestionarele completate în scopul validării și procesării datelor, asigurând astfel un grad mai mare de credibilitate a informației obținute.

De rând cu aplicarea chestionarului pe suport de hârtie, se recomandă și aplicarea online a instrumentului digital, care poate fi realizată pe o platformă de colectare și analiză a feedback-ului.

Un astfel de mecanism de colectare unitară a datelor legate de satisfacția beneficiarilor/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate și a propunerilor de îmbunătățire, relaționate direct cu instituția medicală, care a generat starea de mulțumire sau nemulțumire, pe de o parte va duce la creșterea responsabilității presatorilor de servicii medicale și o mai mare atenție la necesitățile și așteptările legitime ale beneficiarilor/pacienților și angajaților săi.

De cealaltă parte, această platformă va conduce la creșterea gradului de responsabilizare socială a beneficiarilor/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate, care vor putea constata impactul pe care îl are în sistemul de sănătate feedback-ul lor asumat și legătura directă cu calitatea serviciilor medicale și siguranța mediului instituțional.

În același timp, în scopul asigurării colectării datelor actuale, drept respondenți/persoane eligibile pentru participare în sondajul cu privire la evaluarea gradului de satisfacție:

- *La nivel de spital:* pacienții, care fiind tratați în instituția medicală spitalicească, deja sunt la etapa de pregătire pentru externare din spital.
- *La nivel de instituție de asistență medicală primară:* pacienții care au beneficiat de careva servicii medicale (profilaxie, diagnostic, tratament sau recuperare) în ultimele 3-6 luni preventiv evaluării;
- *La nivel de angajați:* personalul medical și non-medical angajat în câmpul muncii cel puțin în ultimele 3-6 luni, preventiv evaluării.

2.2. Analiza, validarea și interpretarea datelor

Datele colectate prin chestionare vor fi analizate și interpretate de către persoanele responsabile de această activitate, cu discuția lor ulterioară în cadrul unui focus-grup, organizat pentru identificarea și agrearea măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale prestate.

În cadrul focus-grupului pot participa reprezentanți din secțiile/subdiviziunile instituției medicale în care s-a realizat evaluarea, și, după caz, unii beneficiari. În acest context, este binevenit ca evaluatorii să posede abilități foarte bune de facilitare și comunicare, pentru a coordona și a modera focus-grupul. Validarea tuturor chestionarelor se realizează prin verificarea corectitudinii completării și a logicii relațiilor între răspunsurile la diferiți itemi din chestionar.

Aprecierile date de către respondent, care corespund cu itemii din chestionar, sunt studiate cantitativ, în timp ce acelea care reprezintă alte aprecieri și fac parte din abaterile de la itemii din chestionar, se recomandă a fi analizate calitativ (*prin identificarea secției, serviciului, categoriei de personal etc.*). Analiza statistică cantitativă a rezultatelor obținute privind percepția beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților poate furniza informații importante pentru îmbunătățirea calității prin relevarea

unor tendințe de creștere sau descreștere a nivelului de satisfacție general sau raportat la categorii demografice, educaționale, culturale etc.

Analiza calitativă poate scoate în evidență situații în care procedurile și fluxurile de lucru utilizate nu acoperă toate situațiile practice care pot avea impact asupra stării de sănătate, siguranței beneficiarului/pacientului și angajatului și drept urmare satisfacției acestuia.

Ca în orice domeniu/studiu social, rezultatele evaluării necesită a fi interpretate/măsurate prin densitatea de aprecieri în jurul unor anumite niveluri de satisfacție. De exemplu:

- un procent mare de utilizare a opțiunilor de răspuns de exemplu: „da”, „excelent” și „bine” – califică serviciile, activitatea, mediul organizațional al instituției medicale/sistemului de sănătate ca unul favorabil care nu necesită intervenții urgente de remediere;
- în celelalte situații – este necesar de intervenit cu un set de măsuri de remediere/acțiuni corective orientate pe soluționarea problemelor invocate de către beneficiari/pacienți și angajați. Instituția de sine stătător va stabil modalitatea de procesare și prelucrare a datelor, cu asigurarea elaborării unui raport privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților, care va include datele colectate prin chestionar, constatări, concluzii și recomandări, cu plasarea acestuia pe site-ul instituției, spre informarea tuturor părților interesate.

ETAPA 3. ELABORAREA, IMPLEMENTAREA ȘI MONITORIZAREA PLANULUI DE ACȚIUNI

Odată cu definitivarea raportului de evaluare, se va iniția elaborarea planului de acțiuni în baza acestuia.

Implicarea diferitor actori în analiza și planificarea acțiunilor corective și preventive contribuie la:

- o înțelegere comună a provocărilor existente în instituția medicală și identificarea în mod participativ a soluțiilor pentru depășirea acestora;
- fortificarea dialogului dintre angajator, angajații instituției medicale, beneficiari ai serviciilor medicale/pacienți și alți actori (fondator, finanțator, prestatori ai serviciilor sociale etc.) în procesul de planificare, organizare și prestare a serviciilor de sănătate;
- planificarea serviciilor în bază de nevoi identificate ale beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților;
- responsabilizarea instituțiilor medicale, creșterea transparenței și sporirea încrederii cetățenilor în instituția dată/sistemul de sănătate;
- creșterea satisfacției beneficiarilor/pacienților cu privire la calitatea serviciilor medicale furnizate;
- îmbunătățirea satisfacției și motivației angajaților din sistemul de sănătate.

3.1. Prezentarea raportului de evaluare

Urmare a realizării evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților și angajaților la nivel de instituție medicală, în cadrul acesteia, se recomandă a fi organizată o ședință de prezentare a rezultatelor evaluării respective. Aspectele pozitive, provocările, dar și sugestiile colectate vor fi aduse la cunoștința administrației și personalului instituției medicale.

3.2. Elaborarea planului de acțiuni

Planul va include acțiuni menite să îmbunătățească satisfacția beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din instituția medicală, să remedieze neconformitățile identificate în procesul de evaluare pentru fiecare domeniu evaluat, cu specificarea persoanelor responsabile, termenului de realizare și, după caz, bugetului necesar pentru măsurile corective și preventive.

La necesitate, se recomandă colaborarea inclusiv cu ONG-urile, instituțiile din regiune, asociațiile de pacienți, sau donatori în vederea implementării acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor de sănătate și siguranței mediului instituțional.

3.3. Aprobarea planului de acțiuni

La nivel de instituție medicală aprobarea planului de acțiuni pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale/satisfacției beneficiarilor/pacienților și angajaților se va face de către Consiliul Calității/Structura de Management al Calității/Consiliului de Administrație/Conducătorul instituției medicale.

3.4. Implementarea Planului de acțiuni

Activitățile planificate vor fi implementate conform graficului propus. Cel puțin o dată în an se informează Consiliul Calității/Structura de Management al Calității/Consiliul de Administrație/Conducătorul instituției medicale despre gradul de implementare al planului.

3.5. Monitorizarea Planului de acțiuni

Persoanele desemnate de către conducerea instituției medicale ca fiind responsabile de această activitate vor fi direct responsabile de monitorizarea realizării acțiunilor din plan. În funcție de termenii stabiliți în plan, Consiliul Calității/Structura de Management al Calității va monitoriza progresul în implementarea acțiunilor, va analiza provocările întâlnite și va ajusta, la necesitate, anumite intervenții planificate.

Situația privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților la nivel de instituție se va prezenta în cadrul ședințelor anuale, organizate cu participarea reprezentantului Fondatorului, Consiliului de administrație, după caz a ONG-urilor din regiune, cu prezentarea atât a provocărilor și lecțiilor învățate, cât și a situației în dinamică.

Capitolul IV.

Digitalizarea instrumentului de evaluare a gradului de satisfacție

În prezent digitalizarea proceselor/activităților este pe larg implementată în diferite sisteme pentru a crește eficiența și satisfacția beneficiarilor/consumatorilor acestor servicii. Digitalizarea sistemului de sănătate este un proces complex de transformare a sistemului tradițional într-unul bazat pe tehnologii moderne, prin utilizarea soluțiilor digitale și a dispozitivelor electronice, pentru a gestiona rațional și a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale și siguranța mediului instituțional

Transformarea digitală în sănătate folosește cele mai recente tehnologii și procese pentru a oferi beneficii durabile atât beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, angajaților din sistemul de sănătate, cât și întregului sistem.

De rând cu digitalizarea prin telemedicină, fișe medicale electronice, rețete electronice, diferite aplicații mobile pentru sănătate și alte tehnologii inovatoare, care pot contribui la îmbunătățirea accesului la servicii medicale, reducerea timpilor de așteptare, prin optimizarea fluxului, și reducerea erorilor medicale, în ultima perioadă de timp, tot mai mult se discută despre aplicarea soluțiilor digitale în monitorizarea stării de sănătate a pacienților, gestionarea datelor medicale și colectarea feedbackului.

Astfel, implementarea digitalizării ca proces sistematic de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate va conduce la îmbunătățirea continuă nu doar a calității serviciilor medicale, dar și la asigurarea unui mediu optim și sigur de activitate pentru angajați.

Transformarea digitală înseamnă transformarea modului în care instituția, precum și angajații gândesc și lucrează. De aceea, este esențial ca înainte de adoptarea digitalizării, întreg personalul instituției medicale să înțeleagă cât mai bine această transformare prin familiarizarea cu formularul Google Forms și modalitatea de utilizare.

Aplicarea instrumentului digital de evaluare a gradului de satisfacție va oferi:

- creșterea accesibilității (accesarea de pe orice dispozitiv electronic a formularului/chestionarului și în orice moment al zilei);
- creșterea eficienței (nivel de încredere mai mare, păstrarea confidențialității și exprimarea directă a necesităților, mulțumirilor/nemulțumirilor);
- securitatea datelor oferite;
- costuri mai reduse;
- implementarea instrumentelor eco-friendly (prin trecerea de la hârtie la fișiere digitale).

A. Elaborarea instrumentului digital de evaluare

Pentru digitalizarea noului instrument de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate se recomandă utilizarea tehnologiilor moderne cum ar fi mesaje telefonice (sms) sau aplicația Google Forms. Menționăm că, pentru a

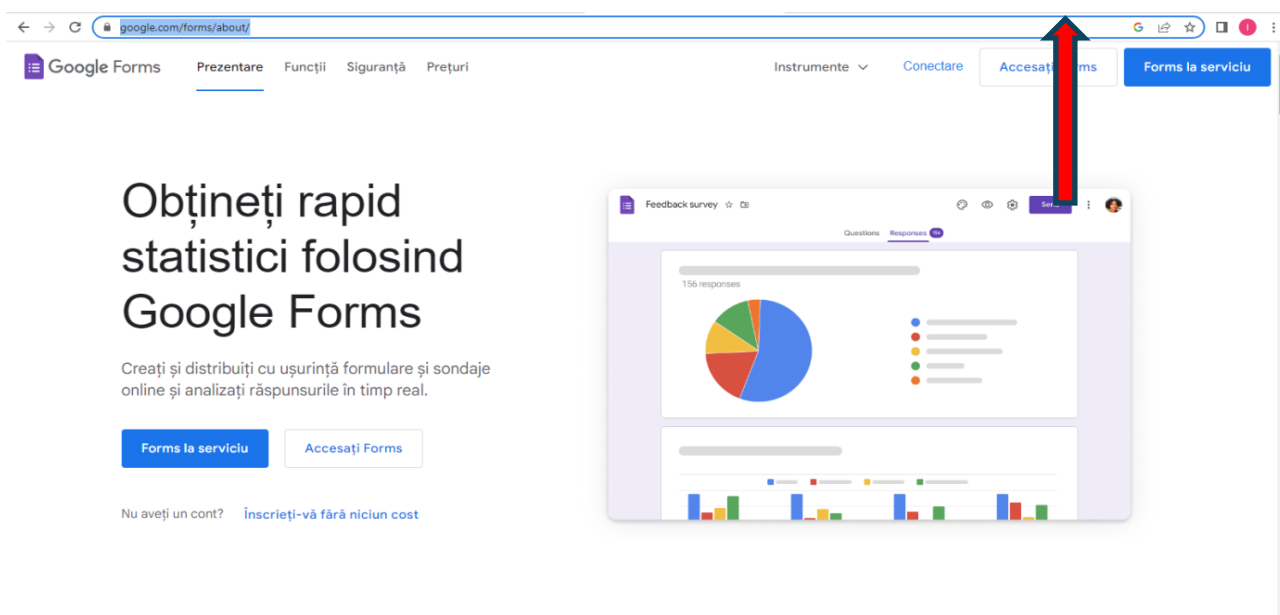
accesa numerele de telefon a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate va fi necesar de a informa și a primi acordul acestora.

Pentru integrarea chestionarului de evaluare în aplicația Google Forms se vor parcurge pașii următori:

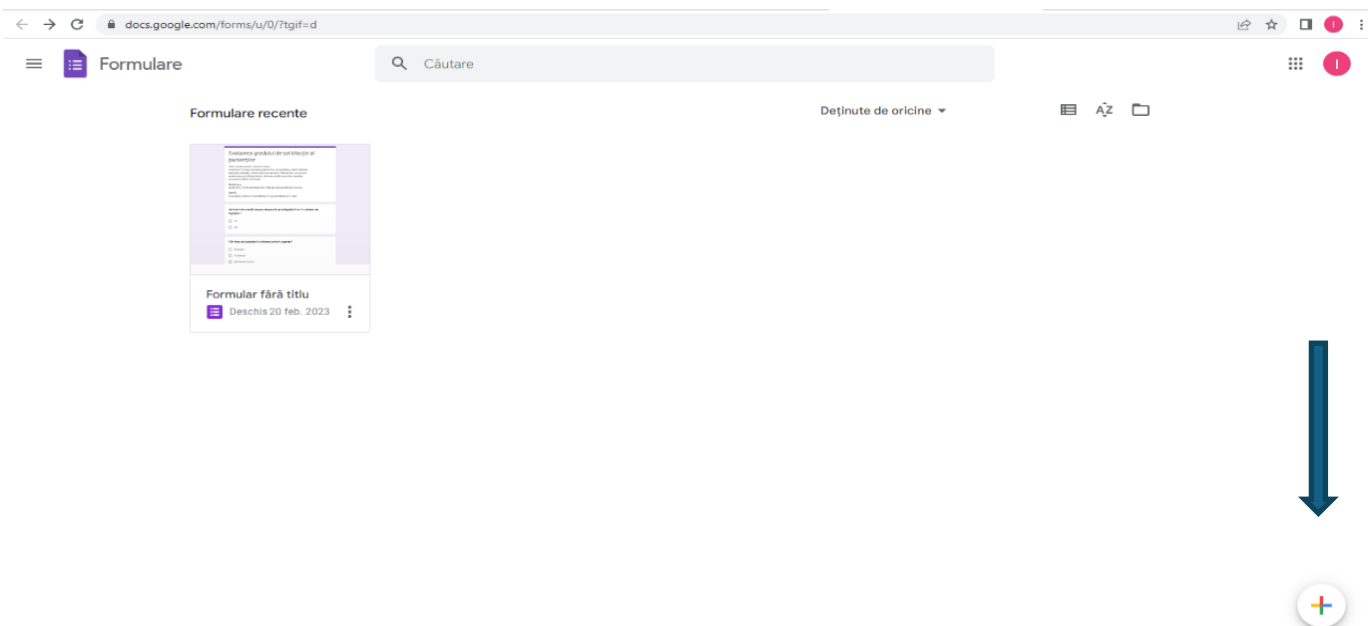
Pasul 1: Este necesar să fiți logat la un cont Gmail pe calculatorul Dvs. În caz că nu îl aveți, trebuie să vă creați un email nou.

Pasul 2: Căutați Google Forms și accesați pagina <https://www.google.com/forms/about/>

Pasul 3: Faceți click pe compartimentul **Accesați Forms/Got to Forms / Перейти в Формы** (în funcție de limba instalată)

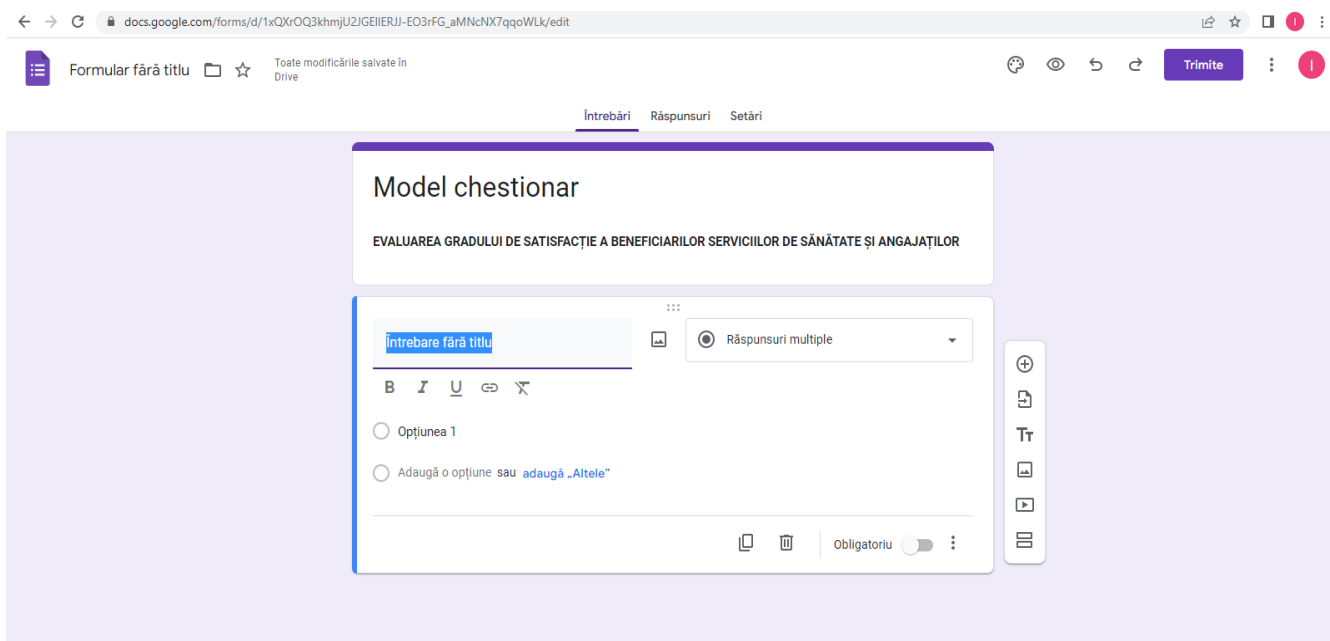


Pasul 4: În colțul din dreapta de jos veți găsi semnul plus, "+", care vă permite crearea unui chestionar nou.

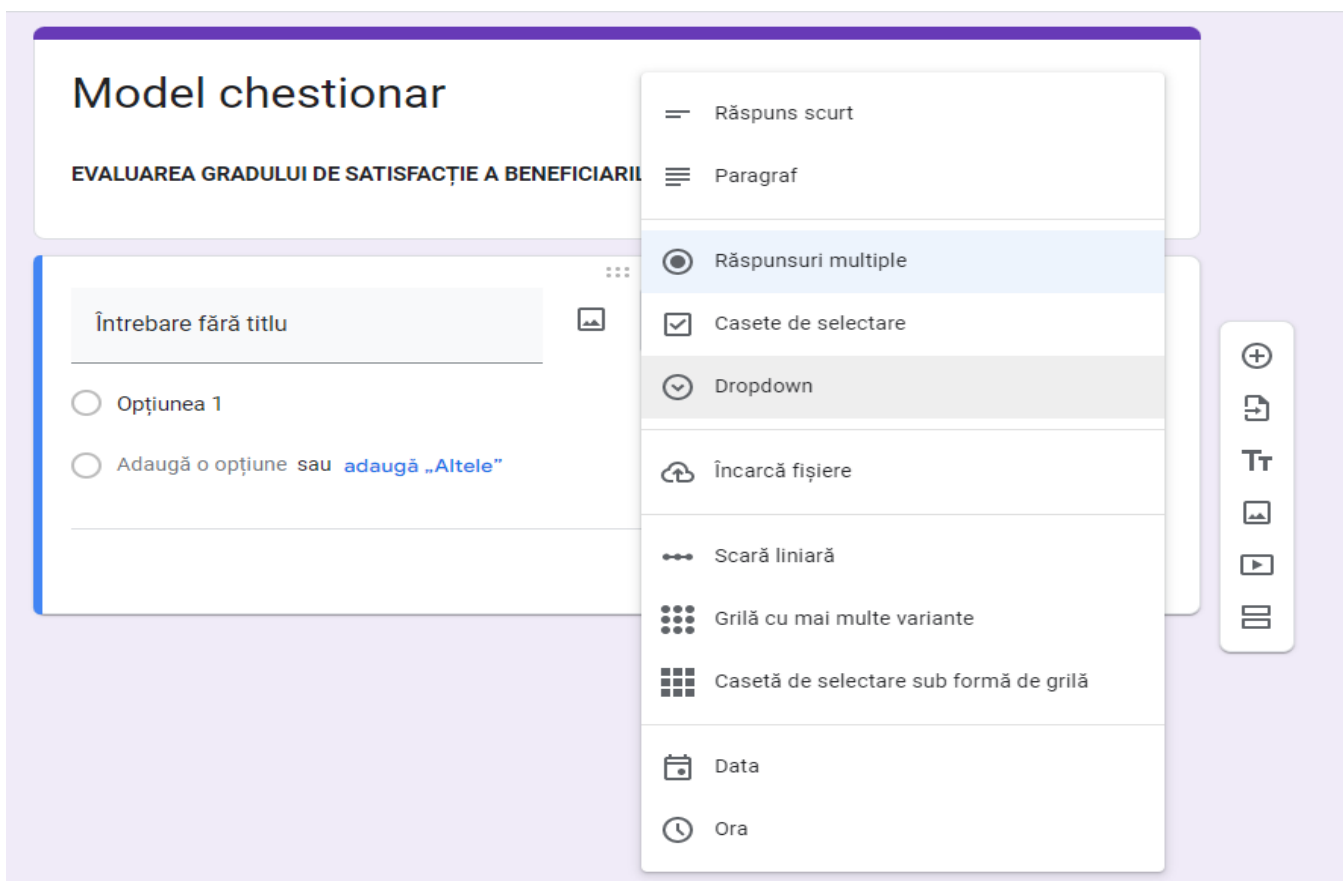


Pasul 5: Adăugați un titlu și o descriere succintă a chestionarului, indicând scopul completării acestuia.

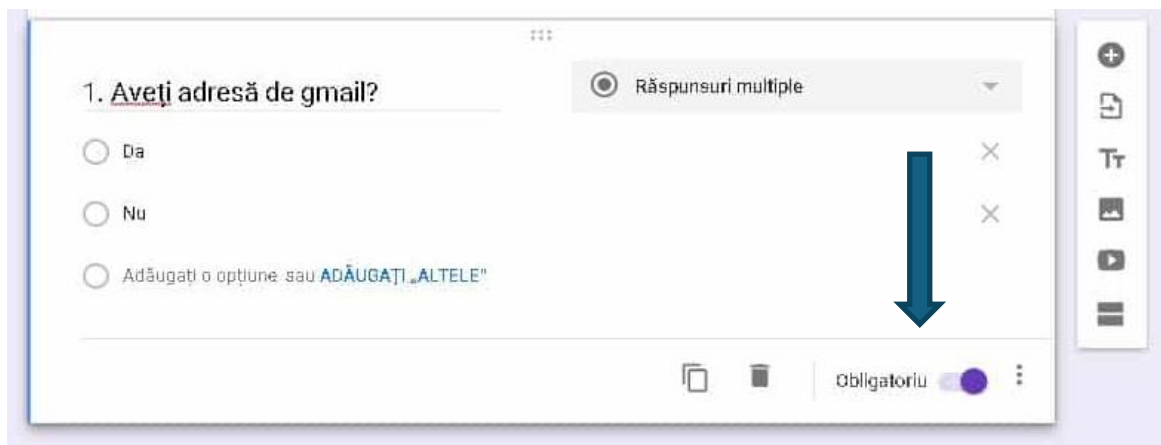
Pasul 6: Introduceți pe rând, fiecare întrebare în zona marcată cu albastru în imaginea de mai jos:



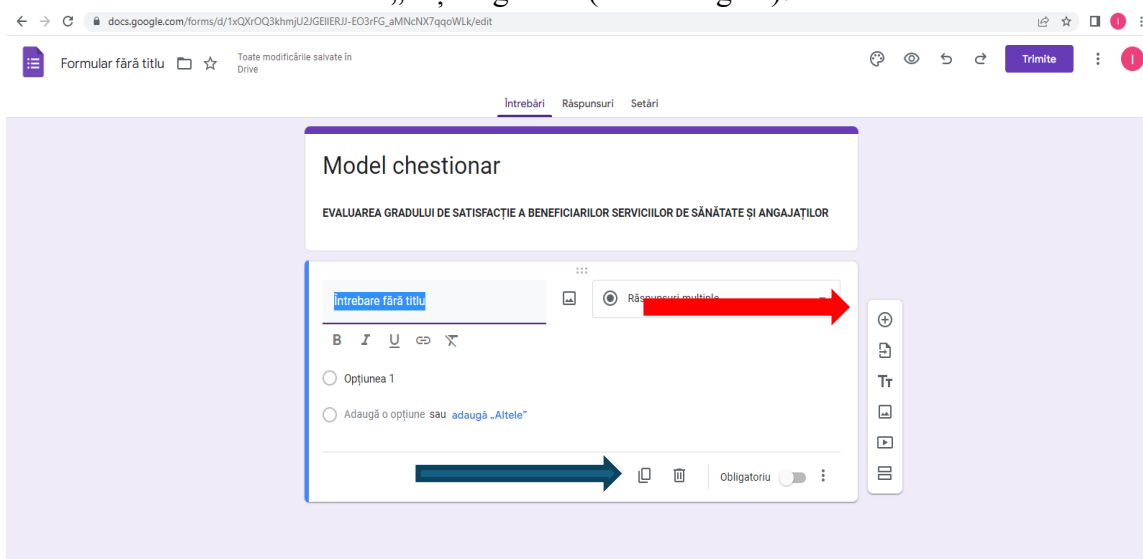
- Faceți click pe săgeata de la „Răspunsuri”, alegeți tipul de răspuns cum îl doriți pentru fiecare întrebare în parte.



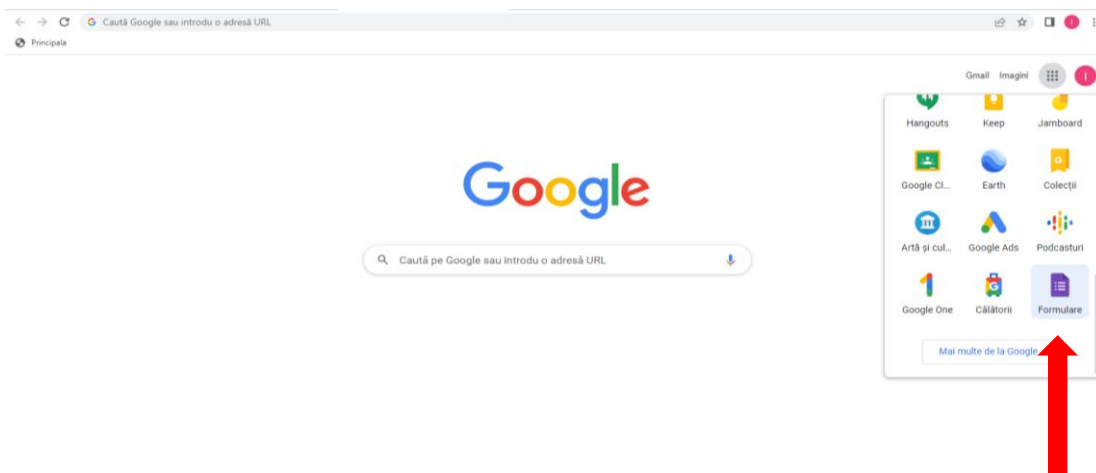
- Pentru întrebările la care se solicită răspuns obligatoriu, opțiunea „**Obligatoriu**” trebuie să fie bifată.



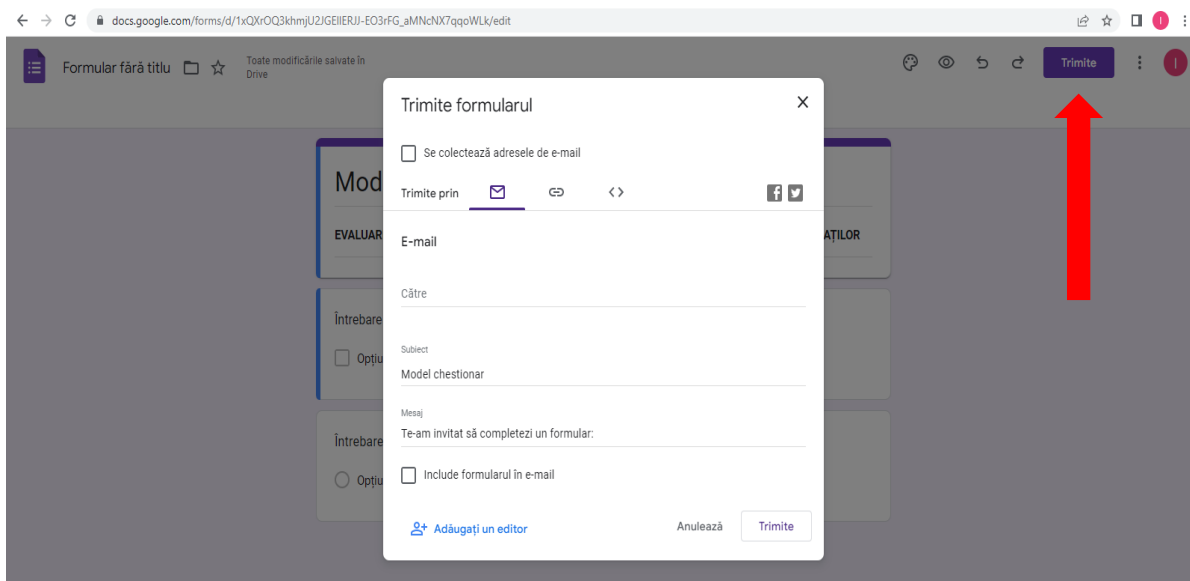
Pasul 7: Pentru a adăuga o nouă întrebare, apăsați „+” din coloana dreaptă. În cazul în care întrebarea este într-un format asemănător întrebării precedente, o puteți dubla apăsând simbolul alăturat simbolului „coș de gunoi” (ca în imagine):



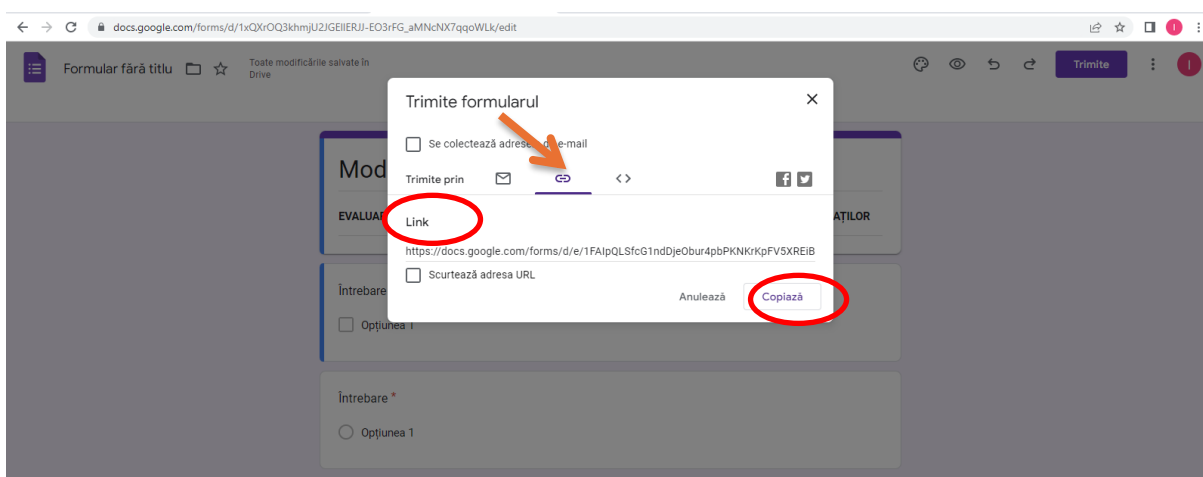
Pasul 8: Formularul va fi salvat automat. Pentru a găsi formularul, accesați emailul Dvs, intrați în Aplicații Google (colțul dreapta sus) și alegeți **Formulare/Forms/ Формы**.



Pasul 9: Apăsând **TRIMITE**, aveți posibilitatea să alegeți cum vreți să distribuiți chestionarul pentru a fi completat. O puteți face prin email sau printr-un link distribuit către respondenți.



În imaginea de mai jos puteți vedea cum obțineți linkul pentru distribuire:

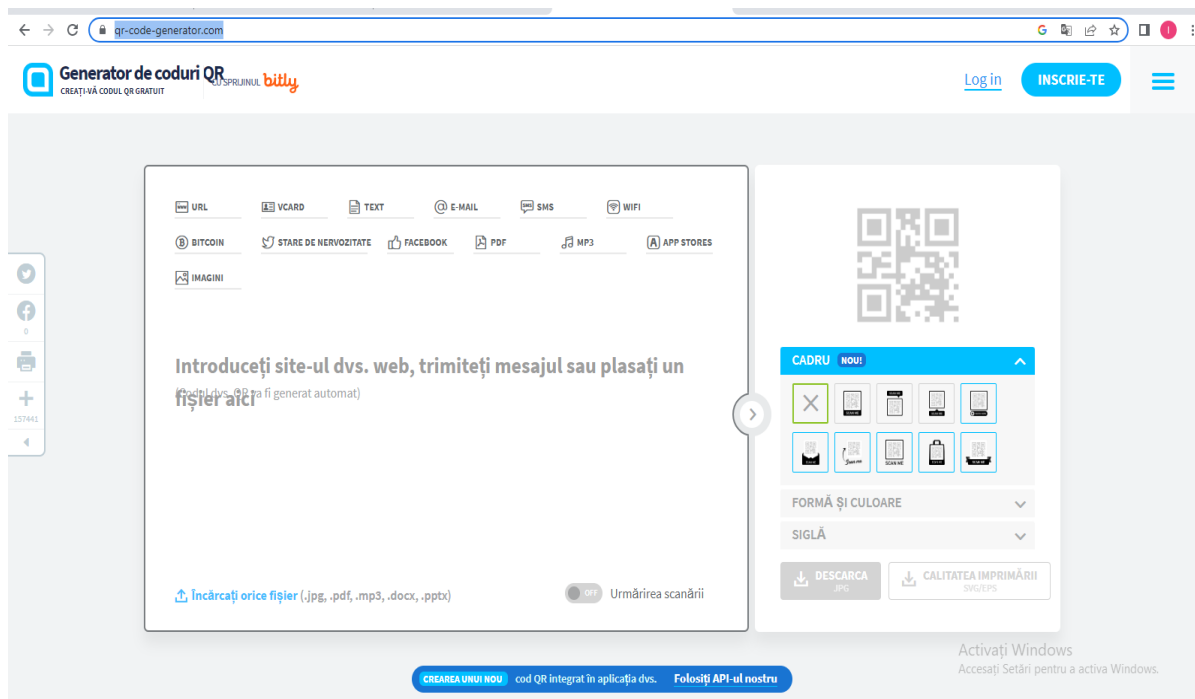


Răspunsurile se vor colecta în spațiul de stocare cu realizarea automată a calculelor și graficelor.

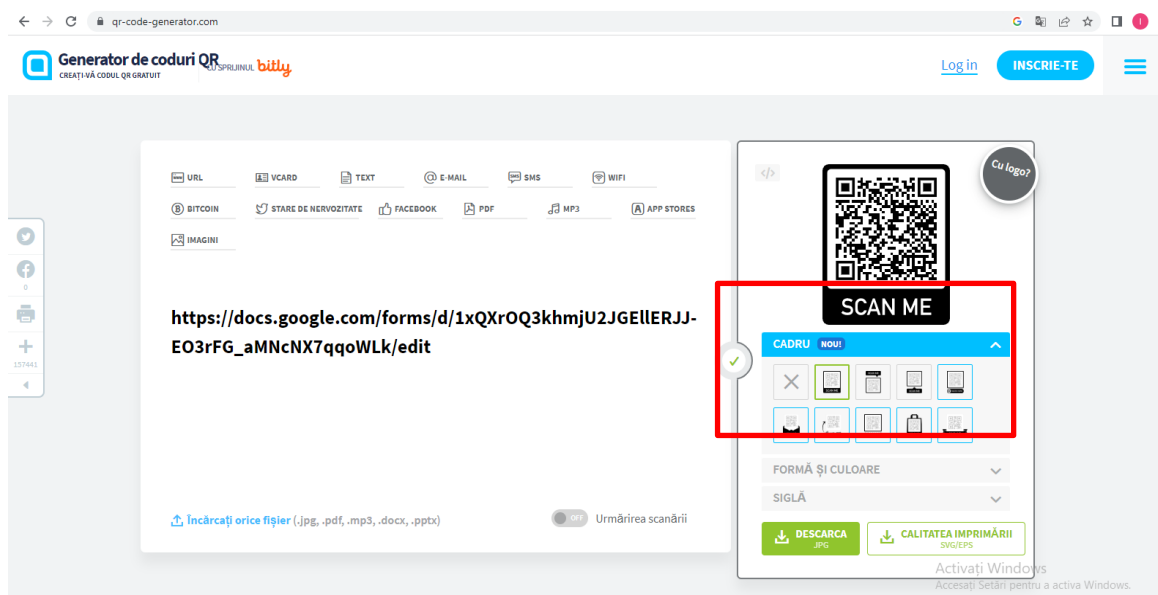
B. O metodă rapidă de distribuire a linkului către pacienți este **integrarea** acestuia **într-un Cod QR**. Pentru aceasta trebuie să:

Pasul 1: Căutați în Google „creare QR cod”.

Pasul 2: Alegeți una din variantele de aplicații oferite, de exemplu: <https://www.qr-code-generator.com/>



Pasul 3: Introduceți linkul copiat al chestionarului din Google Forms și ulterior alegeți design-ul QR codului dorit:



Dacă nu doriți să vă înregistrați pentru a descărca QR codul, puteți faceți un print screen la ecran (apăsând butonul **PrtSc** de la calculator) și decupați doar codul.

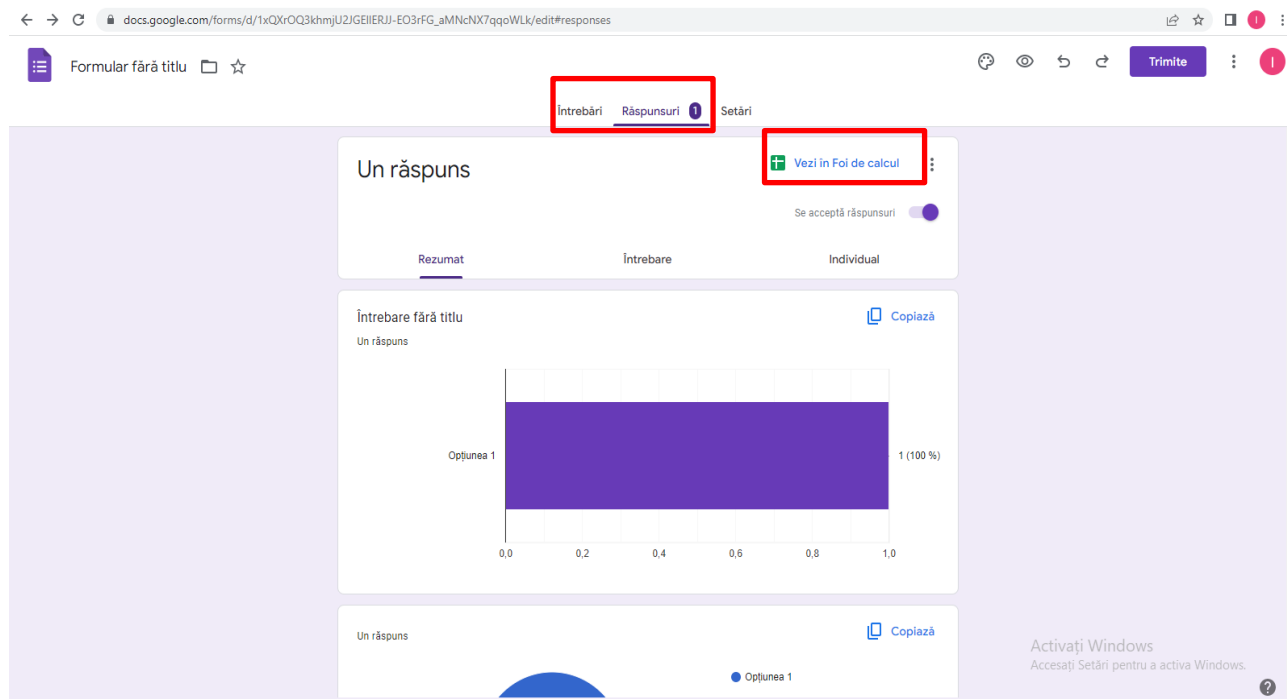
Pasul 4: În funcție de metoda prin care vreți să distribuiți chestionarul (pe hârtie sau online), integrați codul QR obținut (imaginea) în documente, postere, pe pagina web sau pe rețelele de socializare ale instituției și îndemnați pacienții să îl scaneze și să completeze chestionarul.

C. Vizualizarea rezultatelor chestionarelor

Pasul 1: Accesați formularul în Google Forms. La rubrica „Răspunsuri” aveți posibilitatea să vedeți:

- rezumatul grafic al răspunsurilor (în %)
- răspunsurile per fiecare întrebare
- răspunsurile per fiecare respondent.

Pasul 2: Aveți posibilitatea de a descărca datele colectate folosind „Foi de calcul” în Excel.



O asemenea digitalizare a procesului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate oferă cele mai bune măsuri de securitate din domeniu, pentru a păstra datele în siguranță, inclusiv măsuri de protecție avansată împotriva programelor malware.

În plus, produsul Google Forms este nativ în Cloud, ceea ce elimină nevoia de fișiere locale și minimizează riscul pentru dispozitivele utilizate.

CHESTIONAR – MODEL DE EVALUARE
a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la
nivel de spital

Stimate Domn/Doamnă, în scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate în _____, 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 (✓) 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 spitalul nostru!

 <input type="checkbox"/> Satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Parțial satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Nesatisfăcut
---	---	---

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Prestarea/acordarea serviciilor medicale? Da Nu

Informare? Da Nu

Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate? Da Nu

Facilitățile/dotările din spital? Da Nu

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 Totodată, pentru a analiza și a îmbunătăți calitatea și siguranța serviciilor medicale oferite în spital, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I. Date generale

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

2. Vârsta, genul Dvs.?
 <18 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 7-14zile 15+ zile

4. Care a fost modalitatea de internare în spital?
 Internare programată
 Internare urgentă

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

- Terapie generală
- Cardiologie/ Neurologie
- Chirurgie/ Traumatologie
- Recuperare/ Reabilitare
- Pediatrie
- Boli infecțioase
- Boli cronice
- Maternitate
- Altele specificați

CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

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

Evaluati 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 îndemănare?			

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)? (<i>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.</i>)	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
15.	Ați fost informat/ă cu privire la responsabilitățile Dvs.? (<i>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</i>)	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
16.	Despre care dintre următoarele instrumente propuse pentru colectarea opiniei Dvs., ați fost informat?(<i>bifați mai multe variante de răspuns</i>)	<input type="checkbox"/> Adresarea/plângerea directă la șeful secției sau la director <input type="checkbox"/> Registrul de reclamații <input type="checkbox"/> Cutia pentru sugestii <input type="checkbox"/> Petiții (scrisoare, cerere, sesizare) <input type="checkbox"/> Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului <input type="checkbox"/> Nici unul			
CAPITOLUL IV Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate					
17.	Aveți poliță de asigurare medicală?	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
18.	Polița de asigurare medicală a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale pe care ați primit-o în spital?	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
19.	Dacă nu, pentru ce ați plătit în perioada spitalizării Dvs. în instituția noastră? (<i>bifați mai multe variante de răspuns</i>)	<input type="checkbox"/> Medicamente <input type="checkbox"/> Consumabile (bandaj, seringi etc.) <input type="checkbox"/> Analize de laborator <input type="checkbox"/> Investigații instrumentale (Ultrasonografie, Tomografie Computerizată, Rezonanță Magnetică Nucleară etc.)			
20.	Ați efectuat plăți neoficiale pe durata spitalizării Dvs. în instituția noastră?	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
21.	Dacă da, pentru ce servicii? (<i>bifați mai multe variante de răspuns</i>)	<input type="checkbox"/> Serviciile medicului <input type="checkbox"/> Serviciile asistentei medicale <input type="checkbox"/> Serviciile infirmierei <input type="checkbox"/> Schimbarea lenjeriei de pat <input type="checkbox"/> 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)				Punctaj
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.				Punctaj_
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	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
29.	Ați recomanda instituția noastră membrilor familiei, rudelor, prietenilor în caz de necesitate?	Da	<input type="checkbox"/>	Nu	<input type="checkbox"/>
CAPITOLUL VII Sugestii					
30.	Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor/satisfacției pacienților din spitalul nostru?				

CHESTIONAR - MODEL DE EVALUARE
a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la
nivel de asistență medicală primară

Stimate Domn/Doamnă, în scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate în _____, 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 (✓) 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!

 <input type="checkbox"/> Satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Parțial satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Nesatisfăcut
---	---	---

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Prestarea/acordarea serviciilor medicale? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Informare? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Facilitățile/dotările din instituție? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 Totodată, pentru a analiza și a îmbunătăți calitatea și siguranța serviciilor medicale oferite în instituția noastră, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I. Date generale

1. Locuiți în zona de deservire a populației de către instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
2. Vârsta, genul Dvs.?	<18 <input type="checkbox"/> 19-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 61-70 <input type="checkbox"/> >70 <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
3. Cât de frecvent vizitați instituția noastră/echipa medicului Dvs. de familie?	mai rar de o dată în 2 ani <input type="checkbox"/> o dată în 2 ani <input type="checkbox"/> anual <input type="checkbox"/> o dată în 6 luni <input type="checkbox"/> o dată în 3 luni <input type="checkbox"/>
4. Care a fost motivul adresării în instituția noastră/echipa medicului Dvs. de familie?	urgență de sănătate <input type="checkbox"/> acutizarea bolii cronice <input type="checkbox"/> prescrierea medicamentelor compensate <input type="checkbox"/> profilactic (analize/vaccin/control) <input type="checkbox"/> reabilitare <input type="checkbox"/>

CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

5. Cunoașteți numele medicului Dvs. de familie?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
6. Cunoașteți numele asistentului/-ei medicului Dvs. de familie?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
7. Ați primit vreodată servicii medicale la domiciliu, acordate de către medicul de familie/asistenții medicali din instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Evaluati următoarele aspecte care corespund situației Dvs. în ultimul an	Da Nu Parțial
8. Medicul de familie v-a informat despre toate detaliile diagnosticului/problemei Dvs. de sănătate?	
9. Medicul de familie v-a informat despre procedurile medicale pe care trebuie să le urmați?	
10. Medicul de familie v-a informat despre tratamentul pe care trebuie să-l urmați?	
11. Medicul de familie v-a informat despre riscurile/consecințele/complicațiile posibilele ale tratamentului administrat?	
12. Pe durata consultului medical, în opinia Dvs., medicul de familie a luat în considerare părerile, necesitățile și dorințele Dvs. pentru a stabili un plan de investigații și tratament?	
13. Medicul de familie/asistenta medicală v-a informat despre serviciile de screening/examen profilactic?	
14. În timpul vizitei Dvs. în instituția noastră, ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?	
15. Medicul de familie din instituția noastră a fost deschis spre comunicare și politicos?	
16. Asistenții medicali din instituția noastră au fost deschiși spre comunicare și politicoși?	
17. Asistenții/le medicali/le au realizat procedurile cu îndemănare?	

CAPITOLUL III. Informare	
18. Ați fost informat/ă cu privire la drepturile Dvs. ca pacient(ă)? <i>(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.)</i>	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
19. Ați fost informat/ă cu privire la responsabilitățile Dvs.? <i>(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 informații 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)</i>	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
20. Despre care dintre următoarele instrumente propuse pentru colectarea opiniei Dvs., ați fost informat? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Adresarea (plângerea) directă la șeful secției sau la directorul instituției <input type="checkbox"/> Registrul de reclamații <input type="checkbox"/> Cutia pentru sugestii <input type="checkbox"/> Petiții (scrisoare, cerere, sesizare) <input type="checkbox"/> Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție <input type="checkbox"/> Nici unul
CAPITOLUL IV. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate	
21. Aveți poliță de asigurare medicală?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
22. Polița de asigurare medicală a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale primite în instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
23. Ați beneficiat de medicamente compensate prescrise de medicul Dvs. de familie?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
24. Dacă nu, pentru ce ați plătit? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Medicamente <input type="checkbox"/> Consultul specialiștilor <input type="checkbox"/> Analize de laborator <input type="checkbox"/> Investigații instrumentale (Ultrasonografie, Tomografie Computerizată, Rezonanță Magnetică Nucleară, etc.) <input type="checkbox"/> Altele _____
25. Ați efectuat plăți neoficiale în instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
26. Dacă da, pentru ce servicii? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Serviciile medicului <input type="checkbox"/> Serviciile asistentei medicale <input type="checkbox"/> Serviciile infirmierei <input type="checkbox"/> Altele specificate _____
CAPITOLUL V. Facilitățile instituției medicale	
Evaluați cu un punctaj de la 0 la 5 (0-nesatisfăcător, 5 foarte bine) următoarele condiții din instituția noastră:	
27. Accesul în instituție (indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci)	Punctaj _____
28. Spațiul destinat așteptării pentru pacienți	Punctaj _____
29. Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sine stătător în instituție și să găsiți medicul/cabinetul necesar (indicatoare, panouri informative etc.)?	Punctaj _____
30. Cum apreciați condițiile de igienă în instituția noastră (în sala de proceduri, cabinetul medicului de familie, sala de triaj, staționarul de zi, blocul sanitar etc.)	Punctaj _____
Apreciați cu un punctaj de la 0 la 5 (0-nesatisfăcător, 5 foarte bine) condițiile pentru acordarea serviciilor medicale în:	
31. Staționarul de zi	Punctaj _____
32. Sala de triaj	Punctaj _____
33. Cabinetul de proceduri	Punctaj _____
34. Cabinetul de imagistică (roentgen)/USG (după caz)	Punctaj _____
35. Serviciul de reabilitare medicală și medicină fizică (cabinet de fizioterapie)	Punctaj _____
CAPITOLUL VI. Loialitate /fidelitate	
36. Doriți să schimbați medicul Dvs. de familie?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
37. Ați recomanda instituția noastră/medicul Dvs. de familie rudelor, prietenilor?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
CAPITOLUL VII. Sugestii (întrebări deschise)	
38. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor/satisfacției pacienților din instituția noastră?	

CHESTIONAR - MODEL DE EVALUARE

a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală specializată de ambulator /policlinică

Stimate Domn/Doamnă, în scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate în _____, efectuăm un sondaj de opinie cu privire la nivelul Dvs. de satisfacție privind serviciile medicale de care ați beneficiat în cadrul instituției noastre. Rugăm să indicați prin bifare (✓) 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!

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Satisfăcut	Parțial satisfăcut	Nesatisfăcut

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Prestarea/acordarea serviciilor medicale? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Informare? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
Facilitățile/dotările din instituție? Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
Totodată, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni de îmbunătățire a calității și siguranței serviciilor medicale oferite în instituția noastră, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I Date generale

1.	Locuiți în zona de deservire a populației de către instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
2.	Vârsta, genul Dvs.?	<18 <input type="checkbox"/> 19-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 61-70 <input type="checkbox"/> >70 <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
3.	Cât de frecvent vizitați instituția noastră?	mai rar de o dată în 2 ani <input type="checkbox"/> o dată în 2 ani <input type="checkbox"/> anual <input type="checkbox"/> o dată în 6 luni <input type="checkbox"/> o dată în 3 luni <input type="checkbox"/>
4.	Care a fost motivul adresării în instituția noastră/la medicul specialist?	urgență de sănătate <input type="checkbox"/> acutizarea bolii cronice <input type="checkbox"/> prescrierea medicamentelor compensate <input type="checkbox"/> profilactic (analize/vaccin/control) <input type="checkbox"/> reabilitare <input type="checkbox"/>

CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

5.	Cunoașteți numele medicului specialist la care v-ați adresat?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
6.	Cunoașteți numele asistentului medicului la care v-ați adresat?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
7.	Ați primit vreo dată servicii medicale la domiciliu, acordate de către medicii specialiști/asistenții/tele medicale din instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>

Evaluati următoarele aspecte care corespund situației Dvs. în ultimul an		Da	Nu	Parțial
8.	Medicul specialist v-a informat despre toate detaliile diagnosticului/problemei Dvs. de sănătate?			
9.	Medicul specialist v-a informat despre procedurile medicale pe care trebuie să le urmați?			
10.	Medicul specialist v-a informat despre tratamentul pe care trebuie să-l urmați?			
11.	Medicul specialist v-a informat despre riscurile/consecințele/complicațiile posibile ale tratamentului administrat?			
12.	Pe durata consultului medical, în opinia Dvs., medicul specialist a luat în considerare părerile, necesitățile și dorințele Dvs. pentru a stabili un plan de investigații și tratament?			
13.	Medicul specialist/asistenta medicală v-a informat despre serviciile de screening/examen profilactic?			
14.	În timpul vizitei Dvs. în instituția noastră, ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?			
15.	Medicii din instituția noastră au fost deschiși spre comunicare și politicoși?			
16.	Asistenții medicali din instituția noastră au fost deschiși spre comunicare și politicoși?			
17.	Asistenții/le medicali/le au realizat procedurile cu îndemănare?			

CAPITOLUL III. Informare		
18.	Ați fost informat/ă cu privire la drepturile Dvs. ca pacient(ă)? <i>(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.)</i>	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
19.	Ați fost informat/ă cu privire la responsabilitățile Dvs? <i>(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 informații 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)</i>	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
20.	Despre care dintre următoarele instrumente propuse pentru colectarea opiniei Dvs., ați fost informat? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Adresarea (plângerea) directă la șeful secției sau la directorul instituției <input type="checkbox"/> Registrul de reclamații <input type="checkbox"/> Cutia pentru sugestii <input type="checkbox"/> Petiții (scrisoare, cerere, sesizare) <input type="checkbox"/> Chestionarul de evaluare a gradului de satisfacție <input type="checkbox"/> Nici unul
CAPITOLUL IV. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate		
21.	Aveți poliță de asigurare medicală?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
22.	Polița de asigurare a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale primite în instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
23.	Ați beneficiat de medicamente compensate prescrise de medicul specialist din instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
24.	Dacă nu, pentru ce ați plătit? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Medicamente <input type="checkbox"/> Consultul specialiștilor <input type="checkbox"/> Analize de laborator <input type="checkbox"/> Investigații instrumentale (Ultrasonografie, Tomografie Computerizată, Rezonanță Magnetică Nucleară, etc.) <input type="checkbox"/> Altele _____
25.	Ați efectuat plăți neoficiale în instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
26.	Dacă da, pentru ce servicii? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="checkbox"/> Serviciile medicului <input type="checkbox"/> Serviciile asistentei medicale <input type="checkbox"/> Serviciile infirmierei <input type="checkbox"/> Altele specificați _____
CAPITOLUL V. Facilitățile instituției medicale		
Evaluați cu un punctaj de la 0 la 5 (0-nesatisfăcător, 5 foarte bine) următoarele condiții din instituția noastră:		
27.	Accesul în instituție (indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci)	Punctaj _____
28.	Spațiul destinat așteptării pentru pacienți	Punctaj _____
29.	Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sine stătător în instituție și să găsiți medicul/cabinetul necesar (indicatoare, panouri informative etc.)?	Punctaj _____
30.	Cum apreciați condițiile de igienă în instituția noastră (în sala de proceduri, cabinetul medicului specialist, sala de triaj, blocul sanitar etc.).	Punctaj _____
Apreciați cu un punctaj de la 0 la 5 (0-nesatisfăcător, 5 foarte bine) condițiile pentru acordarea serviciilor medicale în:		
31.	Sala de triaj	Punctaj _____
32.	Cabinetul de proceduri	Punctaj _____
33.	Cabinetul de imagistică (roentgen)/USG (după caz)	Punctaj _____
34.	Serviciul de reabilitare medicală și medicină fizică (cabinet de fizioterapie)	Punctaj _____
CAPITOLUL VI. Loialitate /fidelitate		
35.	Dacă ar fi necesar să vă adresați după servicii, ați opta din nou pentru instituția noastră?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
36.	Ați recomanda instituția noastră membrilor familiei, rudelor, prietenilor?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
CAPITOLUL VII. Sugestii (întrebări deschise)		
37.	Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor/satisfacției pacienților din instituția noastră?	

CHESTIONAR - MODEL DE EVALUARE
a gradului de satisfacție a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la
nivel de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță

Stimate Domn/Doamnă, în scopul îmbunătățirii calității și siguranței serviciilor acordate de serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță, efectuăm un sondaj de opinie cu privire la nivelul Dvs. de satisfacție privind serviciile medicale de care ați beneficiat. Rugăm să indicați prin bifare (✓) 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 de serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță.

 <input type="checkbox"/> Satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Parțial satisfăcut	 <input type="checkbox"/> Nesatisfăcut
---	---	---

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Prestarea/acordarea serviciilor medicale? Da Nu

Informare? Da Nu

Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate? Da Nu

Mulțumim pentru completare până la această etapă.
 Totodată, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni de îmbunătățire a calității și siguranței serviciilor medicale oferite de serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță, rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I Date generale

1. Vârsta, genul Dvs.?
 <18 19-30 31-40 41-50 51-60 61-70 >71
 M F

2. Cât de frecvent apelați la serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță?
 mai rar de o dată în 2 ani o dată în 2 ani anual
 o dată în 6 luni o dată în 3 luni lunar săptămânal

3. Pentru cine a fost solicitat serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță?
 personal copil părinte/rudă alt răspuns

CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

4. După apelarea Serviciului 112 cât timp ați așteptat ambulanța?
 < 5 min. 5-10 min. 11-20 min. 21-30 min. > 30 min.

5. Cum apreciați comportamentul echipei de pe ambulanță față de Dvs./pacient?
 arogant profesionist de compasiune indiferent alt răspuns

6. Cum apreciați gradul de siguranță oferit de manevrele, materialele sanitare, dispozitivele medicale folosite, pentru a nu dobândi o boală infecțioasă?
 mic mediu înalt nu știu alt răspuns

Evaluati prin bifare următoarele aspecte:

	Da	Nu	Parțial
7. Serviciile acordate de către personalul medical au fost în măsură să rezolve problema urgentă de sănătate?			
8. Membrii echipei au respectat măsurile de protecție (mască, mănuși, echipament la necesitate)?			
9. Personalul medical de pe ambulanță a realizat procedurile cu îndemânare?			
10. Personalul medical v-a informat despre toate detaliile diagnosticului/problemei urgente de sănătate?			
11. Personalul medical v-a informat despre tratamentul administrat?			
12. Personalul medical v-a informat despre acțiunile care trebuie efectuate pentru a rezolva problema Dvs. urgentă de sănătate?			
13. În timpul vizitei de către echipa de pe ambulanță ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?			
14. Ați fost transportat la spital pentru acordarea asistenței medicale?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>	

15.	Dacă Da, ați fost monitorizat/ă pe perioada transportării de către personalul medical/ infirmier?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
16.	Dacă Nu, ați fost informat/ă cu privire la necesitatea adresării la medicul de familie după vizita echipei de pe ambulanță?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
CAPITOLUL III. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate		
17.	Ați efectuat plăți neoficiale echipei de pe ambulanță?	Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/>
18.	Dacă da, pentru ce servicii? <i>(bifați mai multe variante de răspuns)</i>	<input type="radio"/> Serviciile medicului <input type="radio"/> Serviciile asistentei medicale <input type="radio"/> Altele specificați _____
CAPITOLUL IV. Sugestii (întrebări deschise)		
19.	Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciului de ambulanță/satisfacției pacienților pentru a satisface necesitățile Dvs. de sănătate?	

CHESTIONAR-MODEL DE EVALUARE

a gradului de satisfacție a angajaților la nivel de instituție medicală

Stimați angajați! Prin intermediul acestui chestionar realizăm un sondaj de opinie în rândul angajaților instituției noastre. În acest context Vă rugăm să răspundeți la întrebările de mai jos. Răspunsurile Dvs sunt valoroase pentru a crea o imagine de ansamblu asupra gradului de satisfacție a angajaților în instituția noastră. Totodată, vor servi ca bază pentru planificarea acțiunilor de îmbunătățire a mediului de lucru și a satisfacție personalului din instituție.

Vă mulțumim pentru contribuția Dvs!

 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Satisfăcut	Parțial satisfăcut	Nesatisfăcut

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

Stilul de management și comunicare? Da Nu

Motivația pentru satisfacția în muncă? Da Nu

Condițiile de lucru? Da Nu

Siguranța locului de muncă? Da Nu

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni de îmbunătățire a mediului de lucru, rugăm să răspundeți, prin bifarea căsuței potrivite, la următoarele întrebări:

CAPITOLUL I Date generale

1. Care este funcția Dvs? _____

2. Stagiul de muncă _____ ani Gen F M

CAPITOLUL II Angajamentul și satisfacția de muncă

(Întrebările sunt evaluate pe o scară de la 0 – nesatisfăcător la 5 - foarte bine)

3. Cum corespunde locul de muncă așteptărilor Dvs? Punctaj _____

4. Cât de aproape este munca Dvs. de a fi ideală? Punctaj _____

5. Cât de mulțumit sunteți de oportunitățile de dezvoltare profesională în instituție? Punctaj _____

6. Cât de bine înțelegeți misiunea și sarcinile Dvs. la locul de muncă? Punctaj _____

CAPITOLUL III Stilul de management și comunicare

7. Sunteți satisfăcuti de relația și comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic și echipa de conducere?

Foarte satisfăcut Satisfăcut Nesatisfăcut

8. Sunteți satisfăcuti de comunicarea și interacțiunea cu colegii din secție/departament?

Foarte multe Multe Niciuna

CAPITOLUL IV Motivația pentru satisfacția în muncă

9. Aveți oportunități de promovare și avansare în carieră la locul de muncă?

Foarte multe Multe Puține Niciuna

10. Vă considerați /Sunteți mulțumit/ă de oportunitatea de dezvoltare a competențelor asigurată de instituție (instruiri, perfecționări)?

Da Nu Parțial

11. Cum credeți că sunteți salarizat/ă pentru munca depusă?

Foarte bine Suficient Insuficient

12. Sunteți satisfăcut/ă de beneficiile (financiare sau non financiare) oferite de angajator?

Satisfăcut Indiferent Nesatisfăcut

CAPITOLUL V Condițiile de lucru

13. Considerați dotarea suficientă a locului de muncă conform cerințelor activității Dvs?

Da Nu Parțial

14.	Sunteți satisfăcuți de amenajarea și dotarea spațiilor comune pentru personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Foarte satisfăcut	Satisfăcut	Nesatisfăcut
CAPITOLUL VI Siguranța locului de muncă				
15.	Sunteți informat/ă despre riscurilor la care sunteți expus/ă la locul de muncă?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>	Parțial <input type="checkbox"/>
16.	Ați participat la cel puțin un instructaj privind riscurile profesionale?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>	
17.	Sunteți mulțumit/ă de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor la care sunteți expus/ă ?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>	Parțial <input type="checkbox"/>
CAPITOLUL VII Loialitatea/fidelitate				
18.	Pe parcursul unei săptămâni obișnuite cât de des vă simțiți stresat/ă?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Foarte des	Des	Deloc
19.	Îndepliniți numai atribuțiile conforme cu cele de serviciu?	Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>	
20.	Cât de mândru/ă sunteți de imaginea instituției ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Foarte mândru	Mândru	Nu sunt mândru
21.	Cât de probabil este să vă căutați un loc de muncă în afara instituției?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Foarte probabil	Probabil	Improbabil
CAPITOLUL VIII Sugestii (întrebări deschise)				
22.	Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea mediului de lucru și satisfacției angajaților din instituție?			

BIBLIOGRAFIE:

1. HEALTH21: the health for all policy framework for the WHO European Region <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272657/9789289013499-eng.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
2. Strategia națională pentru asigurarea calității în sistemul de sănătate pentru perioada 2018-2025 „Calitate în Sănătate”, Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate, București, 2018
3. Monitorizarea managementului cabinetului medicului de familie - studiu de caz cu utilizarea instrumentului European Practice Assesment (EPA). Dr. Andrea Elena Neculau, Universitatea Transilvania Brașov, Facultatea de Medicină Generală, Dr. Marius Mărginean, Centrul Național de Studii pentru Medicina Familiei, București
4. Impactul satisfacției profesionale asupra performanței organizaționale https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/191-197.pdf
5. Ghiduri resurse umane și management de personal <https://leaveboard.com/ro/resurse-umane/relatiile-cu-angajatii>
6. Instrumente de identificare a gradului de satisfacție a angajaților <https://www.scrigroup.com/management/resurse-umane/NSTRUMENTE-DE-DENTFCARE-A-GRAD51767.php>
7. Raportul „Gradul de satisfacție al beneficiarilor de sistemul de AOAM din Moldova” desfășurat de către Serviciul Independent de Sociologie și Informații „OPINIA” în cadrul Proiectului „Gradul de satisfacție al populației de serviciile de sănătate din Republica Moldova” cu suportul financiar al OMS. <https://www.informat.md/storage/resources-bread/January2022/ReEDuAcvhVcWePtmcca1.pdf>
8. Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdy6W973-xnx7GeUiOcY4aPE43Lc1PnDZjBTK_00FcgOgZWSQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

Ghidul „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate” a fost elaborat în cadrul proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, realizat de Crucea Roșie din Elveția în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE”, parte a programului „Acoperirea Universală cu Servicii de Sănătate”, desfășurat în comun cu Banca Mondială, cu susținerea financiară a Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare.