



Nr. 1446 / 23.02.2026

Propuneri de măsuri de îmbunătățire a gradului de satisfacție a pacienților / aparținătorilor și a gradului de completare a chestionarelor de satisfacție

Propuneri generale:

Prezentarea raportului de analiza la nivel de secție; informarea / reinstruirea personalului în ceea ce privește disfuncționalitățile care reies din raportul de analiză:

Prezentarea și analiza la nivel de secție, a observațiilor și sugestiilor transmise de respondenți. Observațiile și sugestiile transmise de respondenți se regăsesc în raportul de analiză atașat.

Implicarea întregului personal medical în serviciile medicale acordate pacientului în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale oferite și a siguranței pacientului.

Încurajarea pacienților să răspundă într-un număr cât mai mare la întrebările din chestionarul de satisfacție, transmise prin mesaj (SMS).

Obținerea calificativului de 100% pentru varianata de răspuns „foarte mulțumit”

Monitorizarea implementării măsurilor propuse prin verificarea proceselor verbale de instruire a personalului cât și verificarea prin sondaj a acestora dacă cunosc nemulțumirile pacienților.

A Spitalizare continua

- la internare, pacienții/aparținătorii să fie informați, de către medicul curant, despre drepturile și obligațiile pe care le au;
- informarea, la internare, a pacientului/aparținătorului despre faptul că:
 - ✓ are dreptul să fie tratat de un medic preferat;
 - ✓ pot să sesizeze prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală;
- personalul medico - sanitar să respecte drepturile pacientului conform legislației în vigoare
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
- ✓ în ceea ce privește informațiile transmise de personalul medical;
- ✓ medicii să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; să răspundă la întrebările adresate de pacient, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc., adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți astfel încât aceștia să observe, atenția și preocuparea medicului în ceea ce privește cazul lui.
- ✓ asistenții medicali să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; în limita competenței, să răspundă la întrebările adresate de către pacienții, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc.;
- să se respecte orele de administrare a tratamentului; tratamentul injectabil să fie pregătit în vederea administrării, în fața pacientului;
- personalul medico - sanitar să informeze pacientul despre cum va decurge examinarea medicală, cum se recoltează probele de sânge

- informarea pacientului despre boală, tratament, investigații clinice și paraclinice, evoluție, risc operator, prognostic;
- verificarea dacă într-adevăr pacienții au adus de acasă medicamente sau alte materiale sanitare necesare tratamentului, cu excepția tratamentului cronic eliberat pe rețetă de medicul de familie. Reinstruirea personalului medico sanitar cu privire la legislația în vigoare.

B Spitalizare de zi și Camera de gardă

- la internare și la prezentarea în camera de gardă pacientul /aparținătorul să fie informat despre:
 - ✓ drepturile și obligațiile pe care le are ca pacient;
 - ✓ posibilitatea de a sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală;
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
 - ✓ în ceea ce privește informațiile transmise de personalul medical;
 - ✓ prin amabilitate și disponibilitate manifestată față de pacient /aparținător;
 - ✓ medicii să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; să răspundă la întrebările adresate de pacient, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc., adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți;
 - ✓ asistenții medicali să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; în limita competenței, să răspundă la întrebările adresate de către pacienții, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc.; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți
- informarea pacientului despre boală, tratament, investigații, evoluție, prognostic, despre felul în care va decurge examinarea medicală, și cum și în ce condiții se recotțează analizele medicale; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți.
- reducerea timpului de așteptare până la prima examinare de către medic;
- tratamentul injectabil să fie pregătit în vederea administrării, în fața pacientului;
- pe parcursul transportului/deplasării în interiorul spitalului, în vederea efectuării investigațiilor clinice și paraclinice, pacientului, să i se asigure suportul medical, să fie însoțit;
- îmbunătățirea condițiilor de așteptare și „cazare”:
- ✓ asigurarea unui mediu ambiant optim pentru pacienții care așteaptă să fie consultați / trimiși la investigații sau la care se efectuează tratament/ sunt supravegheați postprocedură;
- ✓ înlocuirea în timp util a corpurilor de iluminat defecte;
- ✓ remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în spațiile funcționale;
- îmbunătățirea condițiilor de funcționalitate a grupului sanitar prin:
 - ✓ asigurarea unui mediu ambiant care să respecte intimitatea pacientului;
 - ✓ efectuarea curățeniei și dezinfecției în grupurile sanitare conform graficului de lucru stabilit sau la nevoie;
 - ✓ asigurarea consumabilelor de igienă (săpun lichid, dezinfectant de mâini, prosoape de hârtie, hârtie igienică)
 - ✓ verificarea și remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în grupurile sanitare.
- personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective. Darea /primirea de bunuri/valori necuvenite se pedepșeste conform legii art. 289 alin. (1) și art. 290 alin. (1) din Noul Cod Penal.creșterea calității serviciilor medicale acordate.
- creșterea calității serviciilor medicale acordate.

C Laborator analize medicale

- reducerea timpului de așteptare până la recoltare:
 - ✓ respectarea programărilor;
 - ✓ reducerea timpului de așteptare pentru cazurile vulnerabile
 - ✓ suplimentarea personalului din punctul de recoltare în intervalele orare aglomerate;
 - ✓ personalul de la biroul de programări să recomande fiecărui pacient programat să se prezinte la laborator cu maximum 5–10 minute înainte de ora programată , pentru a evita aglomerarea și creșterea timpului de așteptare.
- personalul medical să răspundă prompt la solicitările pacienților, să-și manifeste disponibilitatea în rezolvarea unor situații neprevăzute;
- îmbunătățirea gradului de satisfacție privind costul analizelor prin creșterea transparenței tarifarilor (afișarea listei de prețuri), revizuirea periodică a tarifelor, informarea completă a pacientului anterior efectuării serviciilor;
- creșterea gradului de fidelizare a pacienților și a gradului de recomandare a serviciilor laboratorului prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale și a experienței pacientului.

D Laborator radiologie și imagistică medicală

- îmbunătățirea gradului de satisfacție a pacientului privind obținerea informațiilor de la biroul de programări
 - ✓ transmiterea corectă și concretă a informațiilor utile;
 - ✓ acordarea respectului și atenției cuvenite pacientului/apartinătorului;
 - ✓ răspunsuri adecvate la întrebări și nelămuriri;
 - ✓ adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți.
- reducerea timpului de așteptare până la investigare
 - ✓ respectarea programărilor;
 - ✓ reducerea timpului de așteptare pentru cazurile vulnerabile;
 - ✓ analiza și optimizarea fluxului pe intervale orare;
 - ✓ personalul de la biroul de programări să recomande fiecărui pacient programat să se prezinte cu maximum 5–10 minute înainte de ora programată , pentru a evita aglomerarea și creșterea timpului de așteptare.
- îmbunătățirea curățeniei :
 - ✓ asistentul șef, prin observare directă, să evalueze, în diferite momente a zilei, nivelul de curățenie, în ansamblul ei;
 - ✓ efectuarea curățeniei conform graficului de lucru și ori de câte ori este nevoie;
 - ✓ evaluarea vizuală a curățeniei de către tot personalul medical implicat în activitatea medicală și la nevoie curățarea și dezinfecția suplimentară a spațiilor funcționale, a suprafetelor, echipamentelor.
- personalul medical să răspundă prompt solicitărilor pacienților, să-și manifeste disponibilitatea în rezolvarea situațiilor neprevăzute, iar în caz de întârziere, pacienții să fie informați despre cauza decalajului și timpul estimat de așteptare.
- îmbunătățirea timpului de eliberare a rezultatelor prin:
 - ✓ stabilirea termenelor de eliberare a rezultatelor; comunicarea cu pacientul;
 - ✓ monitorizarea respectării timpilor de eliberare a rezultatelor.
- îmbunătățirea calității actului medical în serviciul de radiologie prin instruirea periodică a personalului, respectarea protocoalelor standard de lucru.
- îmbunătățirea percepției privind echipamentele medicale prin modernizarea periodică a dotărilor și creșterea gradului de informare a pacienților privind tehnologia utilizată.

- creșterea gradului de fidelizare a pacienților și a recomandării serviciilor radiologice prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale și a experienței pacientului.
- creșterea calității serviciilor medicale prin
 - ✓ formarea profesională continuă a personalului medico – sanitar;
 - ✓ optimiza fluxul serviciilor medicale pentru reducerea timpului de așteptare și asigurarea unei experiențe mai bune a pacientului în cadrul unității.

Compartimentul Managementul Calității Serviciilor de Sănătate

As. Șomcutean Erika

ȘOMCUTEAN ERIKA
asistent medical serv. radiol. imaginat
grad principal
Cod 126952