



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
IMSP CENTRUL NAȚIONAL DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ URGENTĂ PRESPITALICEASCĂ

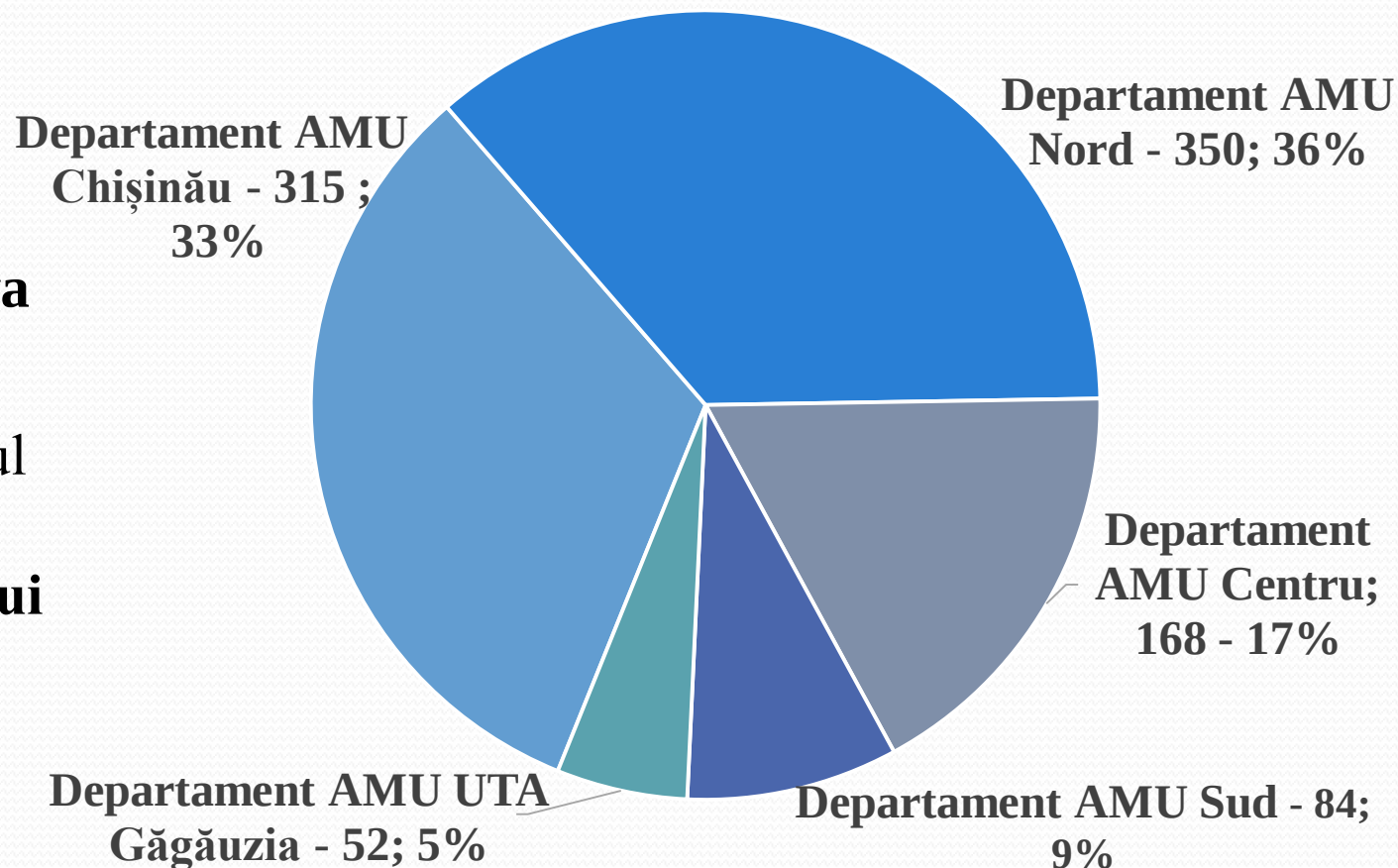


RAPORT DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR ANUL 2023

Date generale cu privire la evaluare:

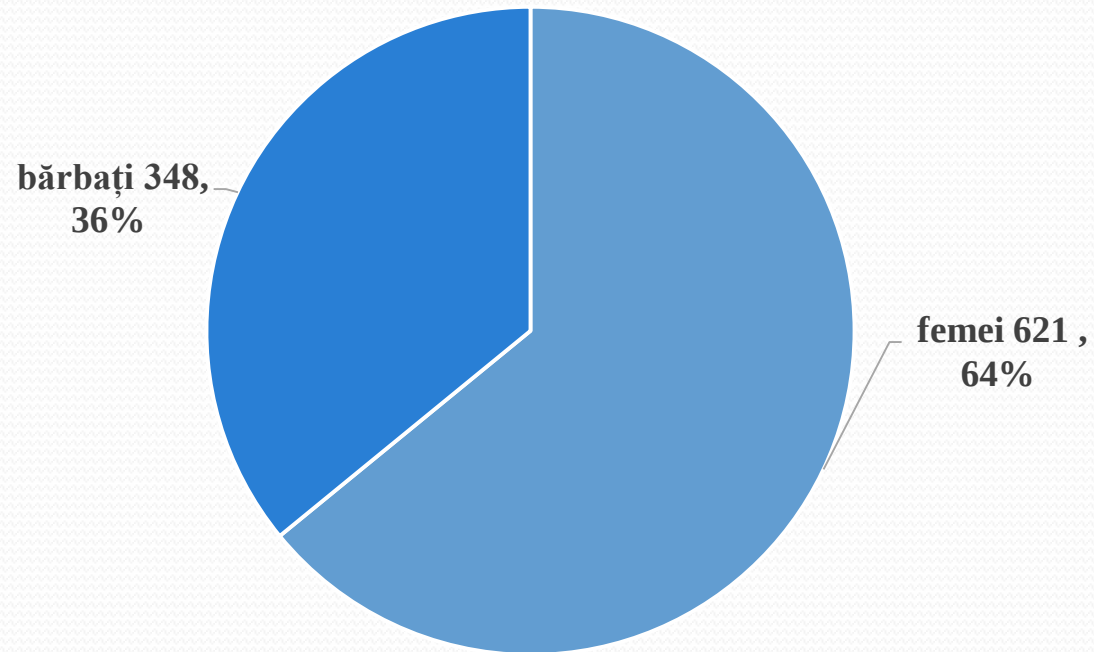
- Perioada evaluării: **martie – iunie 2023**
- Nr. de chestionare prelucrate: **969**
- Acoperirea geografică: **Republica Moldova**
- Metodologia evaluării aprobată prin Ordinul intern al IMSP CNAMUP cu nr. 107 din 28.03.23 „**Cu privire la evaluarea gradului de satisfacție a pacienților**”

Distribuirea geografică a respondenților

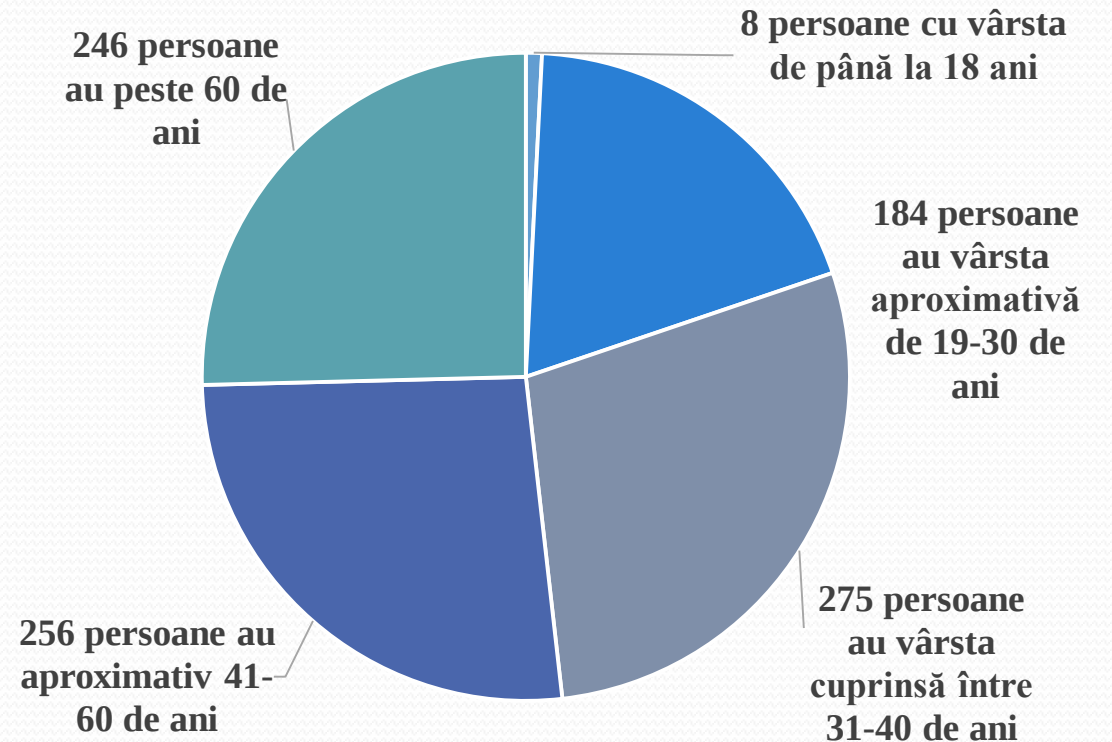


Structura respondenților

După gen

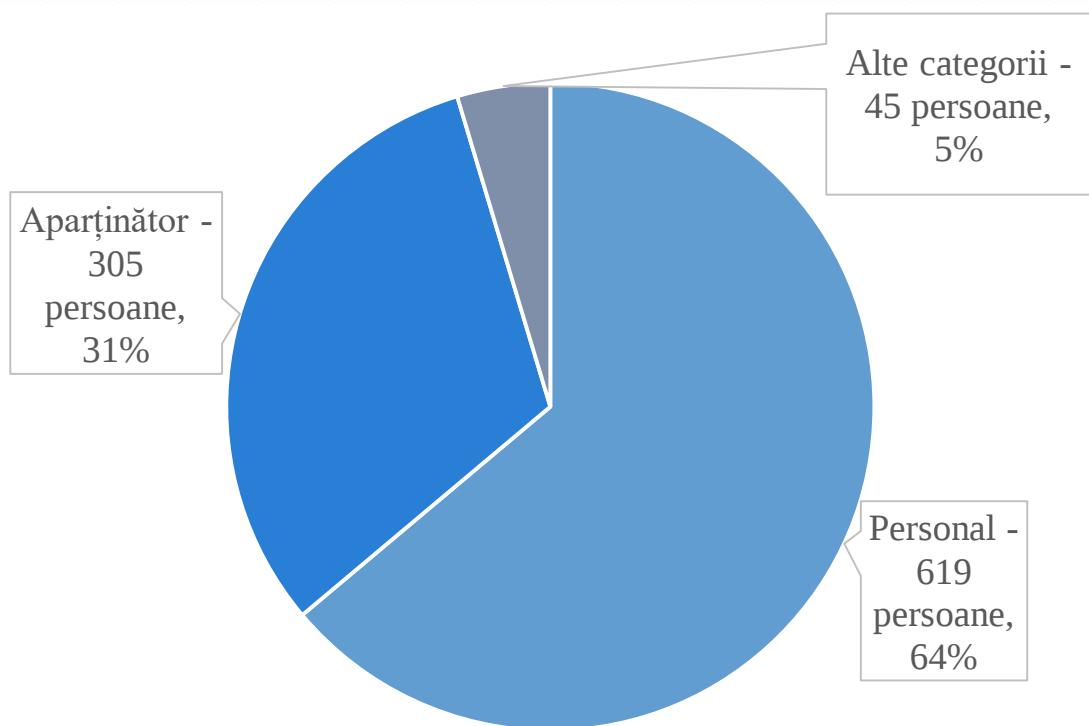


După vârstă

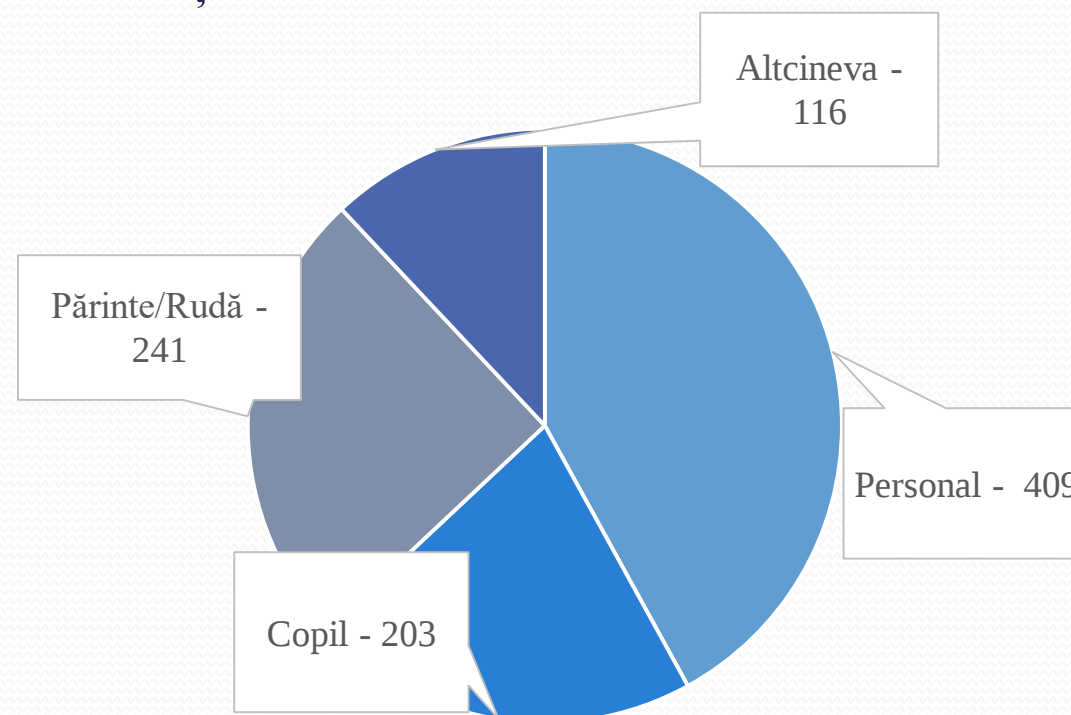


Informații despre respondenți

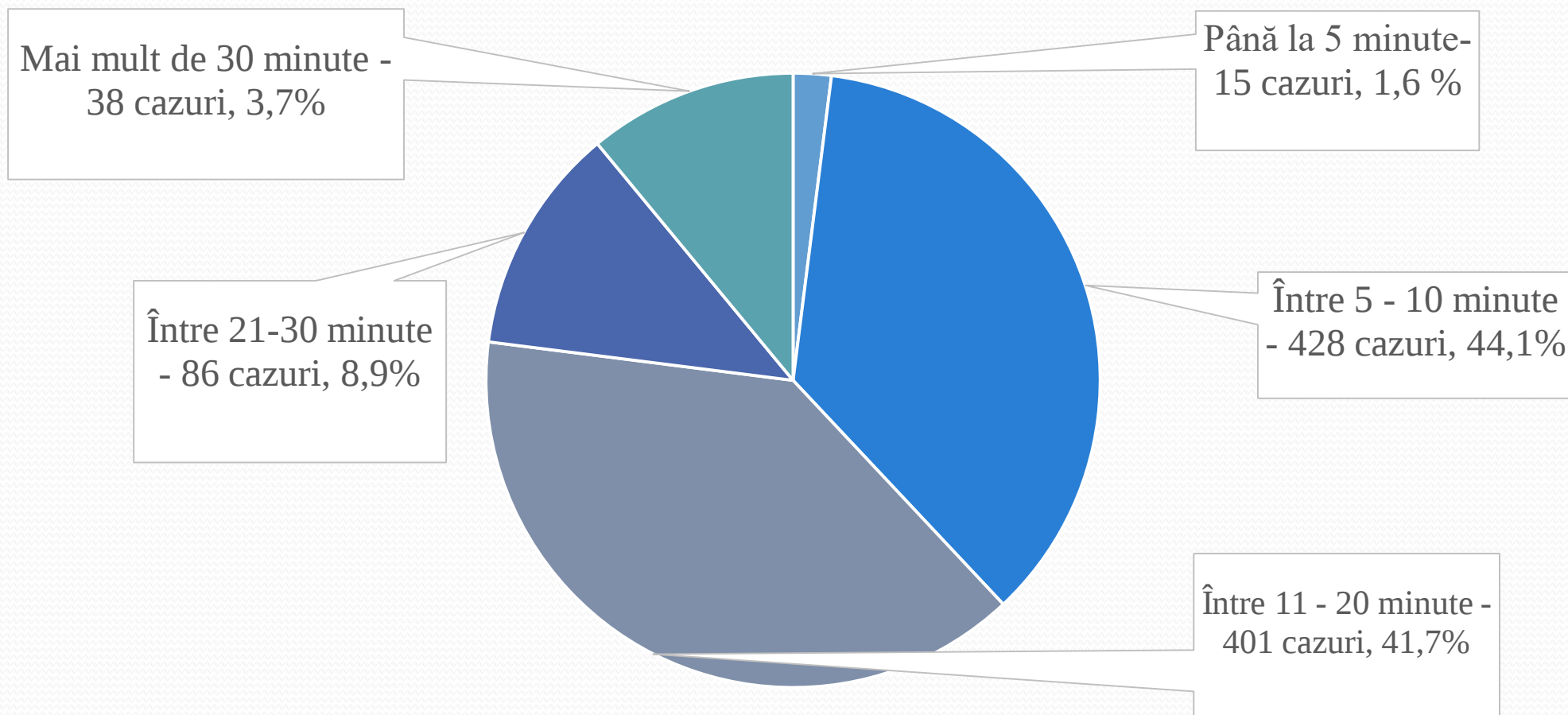
Calitatea respondenților



Pentru cine a fost solicitată intervenția ambulanței

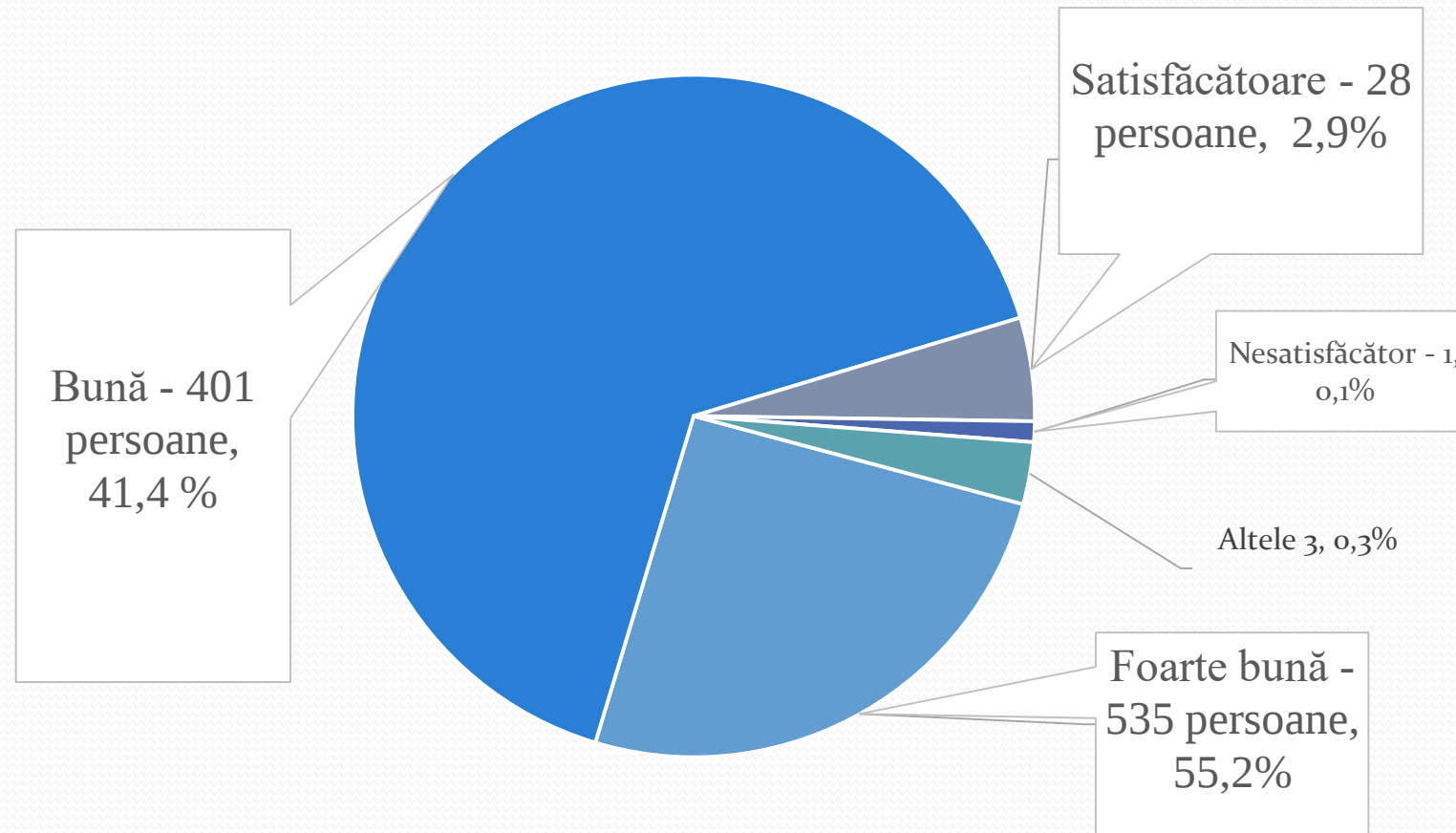


Perioada de sosire a echipei AMU



Comunicarea Serviciului 112 cu respondenții

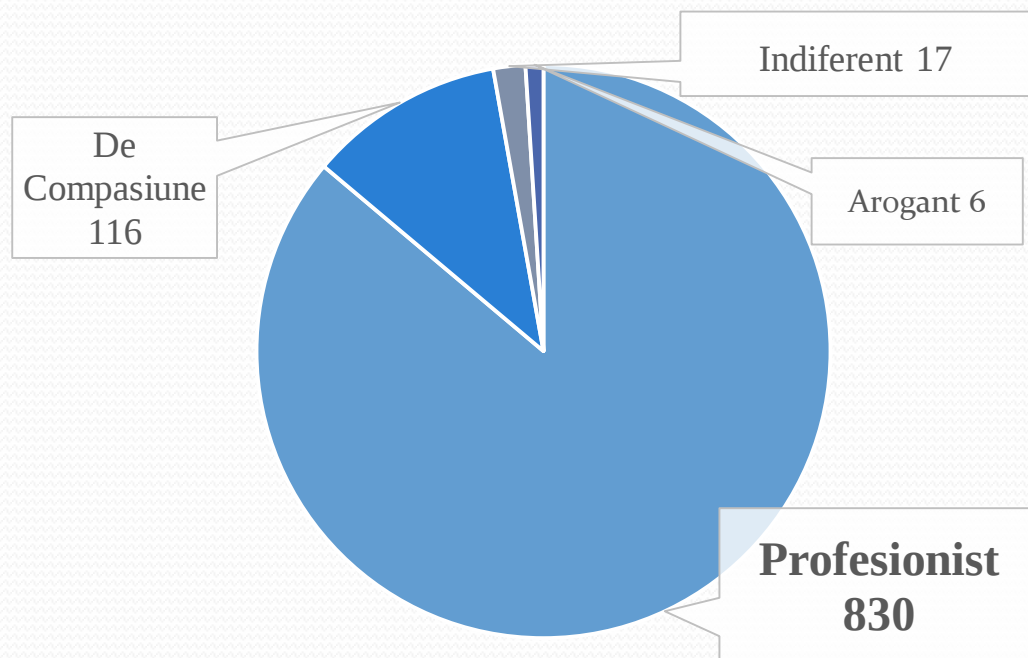
Calitatea dialogului cu dispeceratul 112



Comunicarea Serviciului AMUP cu pacienții

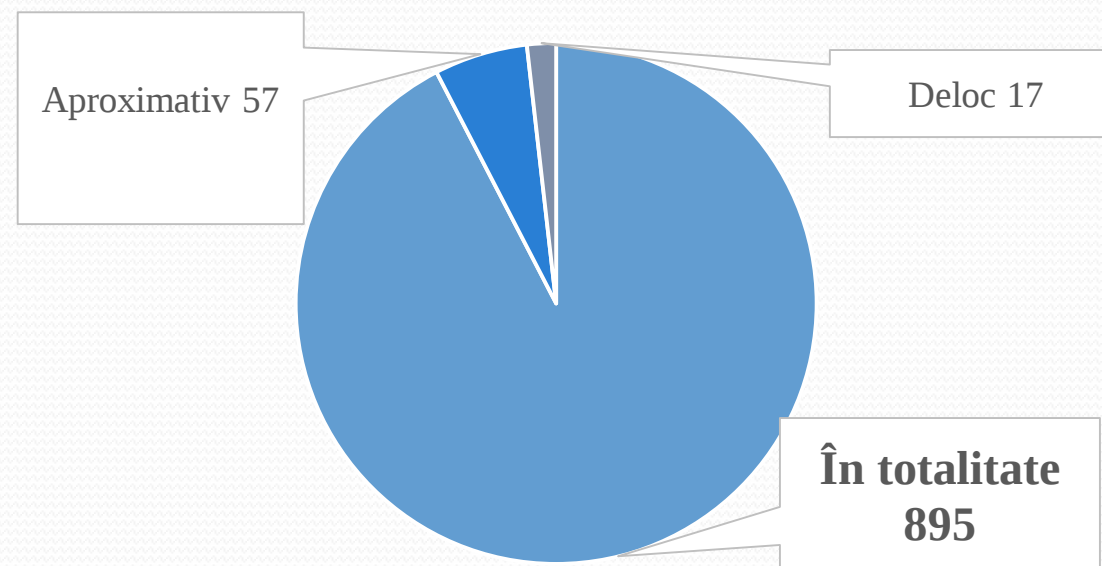
Atitudinea personalului medical față de problemele pacientului

Comportamentul echipei AMU



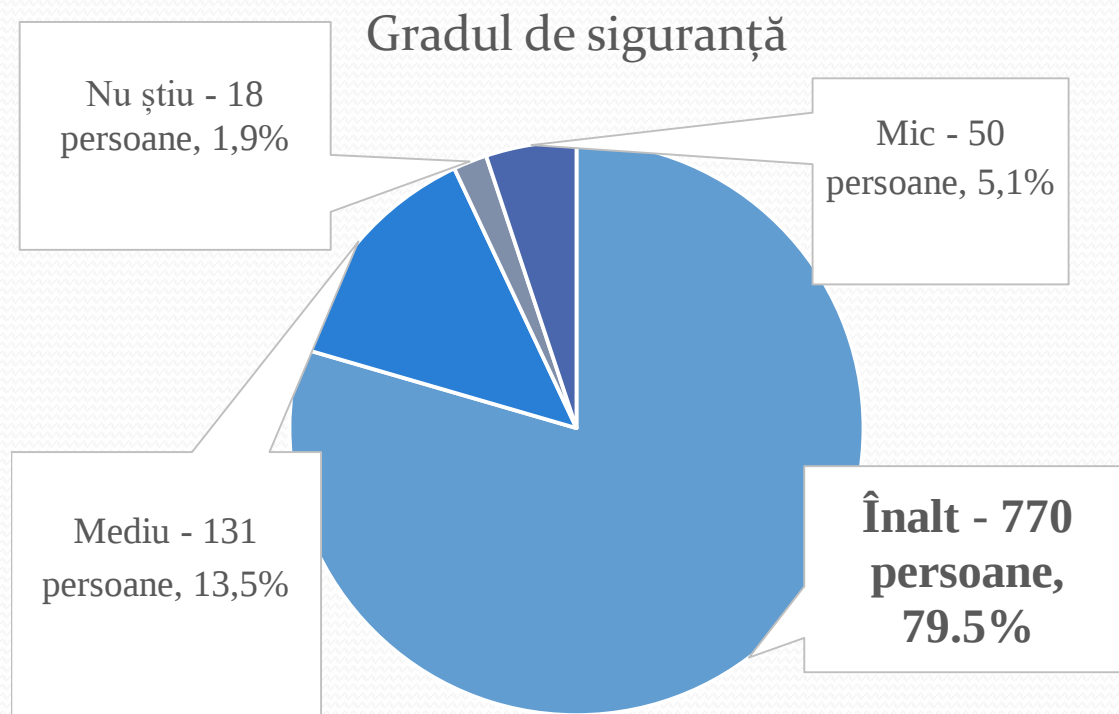
Calitatea serviciilor prestate

Rezolvarea problemei de sănătate a pacientului



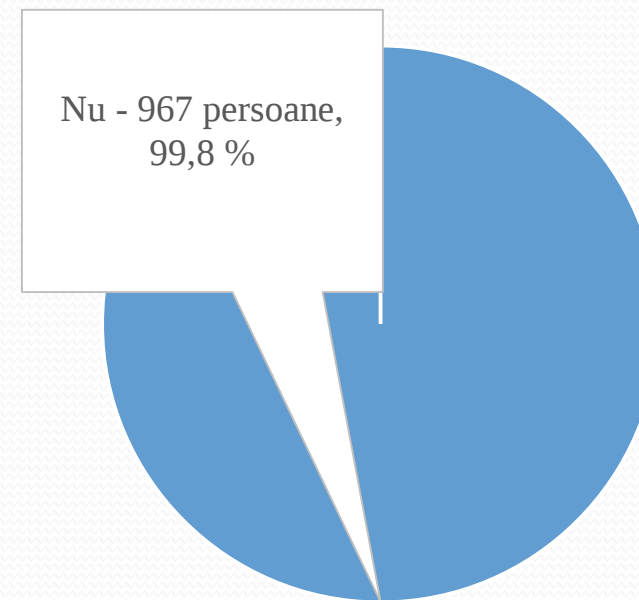
Pregătirea profesională a personalului medical

Echipamentele de protecție a echipei AMU



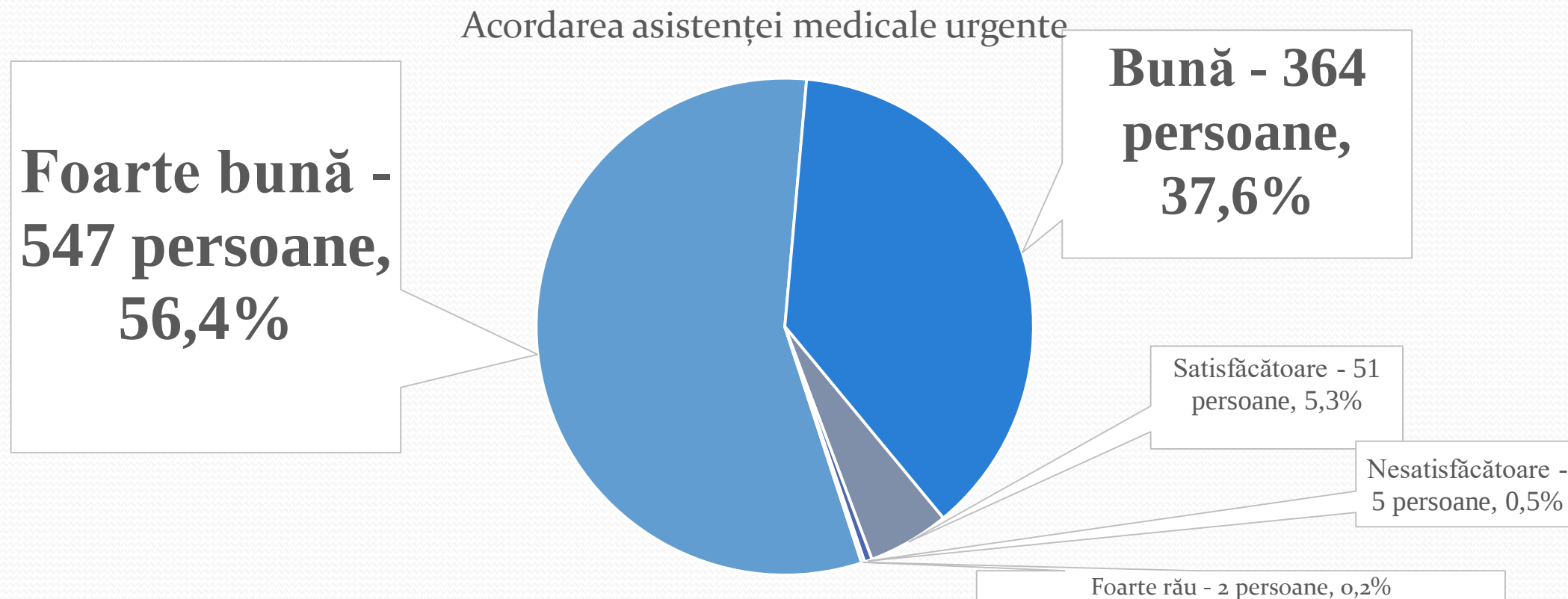
Îndeplinirea obligațiilor de serviciu în conformitate cu regulamentul

Ați fost condiționat de către membrii echipei AMU să achitați careva plăți?



Aprecierea activității personalului medical

Gradul de satisfacție a pacientului



Recomandările respondenților pentru îmbunătățirea calității Serviciului AMUP

- Sunt mulțumiți de activitatea echipelor AMU - 680 persoane, 70,2%
- Micșorarea timpului de sosire la locul solicitării - 105 persoane, 10,8%
- Mărirea sortimentului de medicamente/dispozitive - 57 persoane, 5,9%
- Procurarea ambulanțelor noi - 45 persoane, 4,6%
- Îmbunătățirea comportamentului a membrilor echipei AMU - 28 persoane, 2,9%
- Mărirea numărului de echipe AMU, inclusiv cu medici - 21 persoane, 2,2%
- Pregătire profesională mai bună a membrilor echipei AMU - 19 persoane, 2,0%
- Asigurarea căilor de acces pentru ambulanțe, cât și drumuri mai bune – 8 solicitanți, 0,8%
- La solicitarea ambulanței, dispecerii 112 pun prea multe întrebări – 4 solicitanți, 0,4%
- Cadre medicale tinere – 3 solicitanți, 0,3%
- Condiții de muncă mai bune/ majorarea salariilor - 3 persoane, 0,3%
- Folosirea bahilelor la solicitări – 3 persoane, 0,3%
- Conlucrarea între Serviciul AMUP și Asistența Medicală Spitalicească – 2 solicitanți, 0,2%
- Formarea unui centru de consultare telefonică până la solicitarea echipei AMU – 1 solicitanți, 0,1%
- Altele – 6 persoane, 0,8%

Concluzii

- Pentru evaluarea gradului de satisfacție a pacienților a fost elaborat un chestionar anonim, care include 13 întrebări cu răspunsuri predefinite și câmpuri pentru răspunsuri deschise. În perioada lunilor martie – iunie 2023, angajații Serviciului comunicare, relații cu publicul și secretariat au completat prin intermediul telefonului 969 chestionare. La întrebările propuse, au răspuns 621 femei (64%) și 348 bărbați (36%).
- Menționăm faptul că 85,7 % din respondenți au declarat că membrii echipelor AMU sunt profesioniști și manifestă un mare interes față de problema și durerea pacientului.
- Circa 93% din respondenți au afirmat că personalul medical, care a parvenit la locul solicitării a fost în măsură să rezolve problema de sănătate.
- 770 respondenți apreciază gradul înalt de siguranță oferit de manevrele, materialele sanitare și dispozitivele medicale folosite, astfel încât pacientul să nu dobândească o boală infecțioasă.
- Caracterul de continuitate al relației medic-pacient conferă un grad mai mare de încredere și siguranță pacientului. Circa 80 % din respondenți se simt protejați alături de echipa de asistență medicală urgentă.
- Peste 70% din cetățenii Republicii Moldova sunt mulțumiți în totalitate de serviciile prestate de echipele AMU.
- Pacienții apreciază calitatea comunicării cu membrii echipelor AMU, 99,8% estimează faptul că membrii echipei AMU nu au cerut niciodată plăți neformale pentru serviciile medicale prespitalicești.
- Problema de bază expusă de respondenți este micșorarea timpului de sosire la solicitare – circa 10,8%.
- Marea majoritate a respondenților au rămași satisfăcuți de abilitățile profesionale ale echipelor AMU.