



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA
CONSILIUL MUNICIPAL CHIȘINĂU
DIRECȚIA GENERALĂ ASISTENȚĂ MEDICALĂ ȘI SOCIALĂ
IMSP SCM „GHEORGHE PALADI”

„19” noiembrie 2024

ORDIN

nr. 223

**Cu privire la implementarea
chestionarului digital în
cadrul spitalului**

În conformitate cu decizia Consiliului Calității nr. 9 din 16.10.2024 „Cu privire la rezultatele evaluării satisfacției colaboratorilor și a pacienților spitalizați în cadrul instituției pe perioada I-lui semestru 2024” și în scopul aplicării tehnologiilor informaționale și comunicaționale în procesul evaluării satisfacției angajaților instituției și a pacienților privind serviciile prestate în cadrul spitalului, precum și în temeiul p. 53 t) al Regulamentului de organizare și funcționare al Instituției Medico-Sanitare Publice Spitalul Clinic Municipal „Gheorghe Paladi”, aprobat prin ordinul MS nr. 618 din 17 iulie 2024,

ORDON:

1. Consiliul Calității, președinte dl Ion Arteni, Comitetul Controlul satisfacției pacienților și a personalului medical, președinte dna Tatiana Iurcu, șefii secțiilor curative, UPU, secția consultativă a CP:

1.1. Vor utiliza în procesul interviuării angajaților instituției și a pacienților deserviți privind satisfacția acestora de condițiile create în cadrul spitalului și serviciile prestate, chestionarul pe suport pe hârtie cât și chestionarul digital - codul QR (răspuns rapid). Modelul cod QR se anexează. Codul QR va conține chestionarul cu diverse întrebări adresate pacienților sau angajaților instituției (chestionarele se anexează).

1.2. Vor informa pacienții și personalul din subordine privitor la modalitatea de utilizare a chestionarului digital - codul QR conform principiului expus în modelul cod – QR din anexă.

1.3. Vor afișa în fiecare subdiviziune, hol, saloane, la loc vizibil codul QR și metoda de utilizare a acestuia.

2. Specialistul în relații publice, doamna Ursu Ana în comun cu inginerul IT, dl Pivtorac Anton, vor afișa chestionarele digitale pe site-ul spitalului, accesibile pentru vizitatorii

site-lui.

3. Comitetul Controlul satisfacției pacienților și a personalului medical, președinte dna Tatiana Iurcu:

3.1. Va totaliza și analiza informația recepționată ca rezultat al feedback-ului pacienților sau angajaților instituției cu analiză, concluzii, propuneri în cadrul unei ședințe a comitetului (trimestrial) și a Consiliul Calității (anual).

3.2. Va propune modele noi de chestionare, la necesitate, pentru intervierea pacienților cât și pentru angajații instituției coordonate în prealabil cu administrația spitalului.

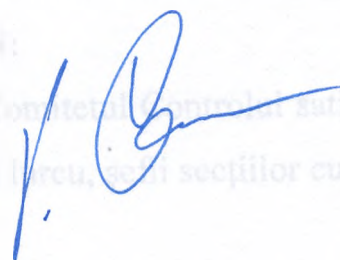
4. Vicedirectorii, dnii: Iu. Țugui, O. Potacevschi, I. Arteni, șeful departamentului neonatal-pediatric, dna D. Rotaru:

4.1 Vor asigura și monitoriza implementarea chestionarului digital în subdiviziunile spitalului.

4.2 Vor asigura controlul executării cerințelor prezentului ordin.

Director interimar

IMSP SCM „Gheorghe Paladi”

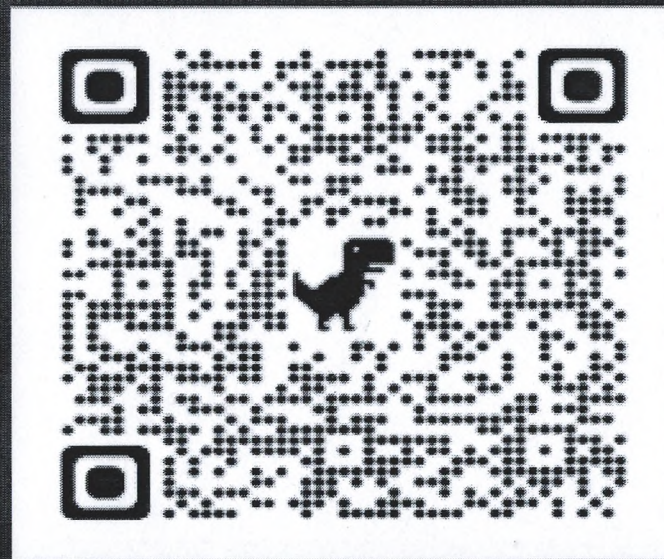


Vasile Guzun

Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul Clinic Municipal „Gheorghe Paladi”

Suntem mai aproape de nevoile pacienților!

Părerea dvs contează!



Pașii ce urmează a fi efectuați:

1. Deschide camera foto  și scanează codul QR 

2. Accesează link-ul apărut pe ecran

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoT4fRtwL2_mvq_X9kA2apbkf/view

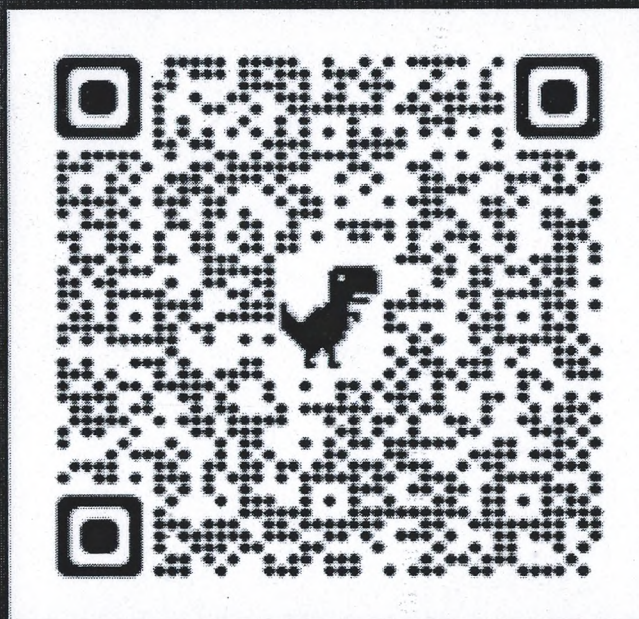
3. Răspunde la întrebări sau lasa-ne un mesaj.

4. În caz de dificultăți apelați personalul medical sau rudele.



Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul Clinic Municipal „Gheorghe Paladi”

Suntem mai aproape de nevoile colaboratorilor!

Părerea dvs contează!



Pașii ce urmează a fi efectuați:

1. Deschide camera foto  și scanează codul QR 
2. Accesează link-ul apărut pe ecran

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSersKda2WD6PZ_vYCFX9b-OvmU5kzkrvtDJCDiGDd-K8eKrEO/viewform

3. Răspunde la întrebări sau lasa-ne un mesaj.

Chestionar de Evaluare a Satisfacției Pacientului în cadrul IMSP SCM „Gh. Paladi”

Mult Stimată

Doamnă, Administrația spitalului este interesată de opinia dvs. privitor la nivelul organizării asistenței medicale acordate și calitatea serviciilor prestate pe toată perioada aflării în spital. În cele ce urmează, vi se va propune un șir de întrebări la care vă rugăm să răspundeți la fiecare din ele. De asemenea, este foarte important să răspundeți la întrebări în ordinea în care vi se prezintă și să nu vă întoarceți la paginile precedente pentru a face unele schimbări. Acesta este singurul mod în care vom putea folosi cu succes informațiile obținute. Completarea chestionarului va dura cel mult 10 minute. Vă rugăm să începeți a răspunde la întrebări numai dacă v-ați asigurat că veți avea timp suficient pentru a finaliza întregul chestionar într-o singură ședință. Vă asigurăm 100% că chestionarul este anonim, confidențial și nu implică utilizarea datelor cu caracter personal. Toate răspunsurile Dvs. vor fi luate în considerație fiind utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale prestate de instituția noastră.

Ne dorim să știm cât de mulțumiți sunteți de serviciile medicale prestate în cadrul spitalului nostru!

Vă mulțumim pentru timpul acordat și efortul depus!

<https://docs.google.com/forms/d/19EcWxCV-LXv-ZMzoHRSFIQ0fWbZgTLWdOe-AXwHmMedt>

1/7

21.11.2024, 13:52

Chestionar de Evaluare a Satisfacției Pacientului în cadrul IMSP SCM „Gh. Paladi”

5. Ați fost informată suficient cu privire la drepturile și obligațiile pacientului în secția unde ați fost internată?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

6. Au fost clare și complete informațiile referitoare la boala, prognosticul, investigațiile și procedurile medicale care v-au fost aplicate?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

7. Ați fost mulțumită de calitatea îngrijirilor medicale acordate pe perioada aflării la tratament?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

8. Ați fost mulțumită de calitatea îngrijirilor medicale acordate de către medicul curant?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

<https://docs.google.com/forms/d/19EcWxCV-LXv-ZMzoHRSFIQ0fWbZgTLWdOe-AXwHmMedt>

3/7

1. Ce vârstă aveți?

Bifează toate variantele aplicabile.

- < 30 ani
 31-40 ani
 41-50 ani
 51-60 ani
 > 61 ani

2. Secția unde ați primit îngrijiri medicale?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Obstetricală nr. 1
 Obstetricală nr. 2
 Patologia sarcinii și urgențe obstetricale
 Ginecologie aseptică nr.1
 Ginecologie aseptică nr. 2
 Ginecologie septică
 ATI
 Unitatea Primiri Urgente

3. Pe tot parcursul procedurii de internare (de la biroul de internări până la secție) ați fost însoțită de către personalul sanitar?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

4. Ați fost tratată cu amabilitate în secția unde ați fost internată?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

<https://docs.google.com/forms/d/19EcWxCV-LXv-ZMzoHRSFIQ0fWbZgTLWdOe-AXwHmMedt>

2/7

21.11.2024, 13:52

Chestionar de Evaluare a Satisfacției Pacientului în cadrul IMSP SCM „Gh. Paladi”

9. Pe perioada aflării dvs. în spital ați fost consultată de către șeful secției?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

10. Calitatea serviciilor prestate de medici au fost conform nivelului dumneavoastră de așteptări?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

11. Calitatea serviciilor prestate de asistentele medicale au fost conform nivelului dumneavoastră de așteptări?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

12. Calitatea serviciilor prestate de personal auxiliar (infermiere, îngrijitoare de curățenie) au fost conform nivelului dumneavoastră de așteptări?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

13. În timpul deplasării dvs. pentru examinări în cabinetele de radiologie, endoscopie, ultrasonografie ați fost însoțită de personalul medical?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

<https://docs.google.com/forms/d/19EcWxCV-LXv-ZMzoHRSFIQ0fWbZgTLWdOe-AXwHmMedt>

4/7

14. Vi s-a propus să procurați medicamente pentru tratament în perioada aflării în spital?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Nu
 Da

15. Dacă vi s-a propus să procurați medicamente pentru tratament în perioada aflării în spital, notați denumirea medicamentului:

16. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

17. Condițiile de cazare au fost la nivelul dumneavoastră de așteptări?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

18. Curățenia din salon/secție/wc a fost efectuată zilnic, a fost adecvată?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

19. Calitatea alimentației: Mesele dietetice prescrise de medic au fost respectate?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

20. Produsele alimentare au fost distribuite la timp?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

21. Lenjeria oferită pentru patul spitalicesc corespunde cerințelor igienice?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

22. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

23. Vi s-au solicitat anumite recompensări sau ați fost condiționat pentru achitarea serviciilor prestate?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

24. Ați fost mulțumit de serviciile prestate în spitalul nostru?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu
 Parțial

25. Ați recomanda spitalizarea în instituția noastră și altor persoane?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

26. Dacă ar fi cazul ati reveni în instituția noastră?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Da
 Nu

27. Ce sugestii și propuneri aveți pentru viitor, pentru ameliorare situației actuale?

În sfârșit, ați finalizat chestionarul. Pentru a înregistra răspunsurile nu uitați să apăsați pe **Trimite** (*submit* / *отправить*). Vă mulțumim pentru colaborare și vă dorim multă sănătate.

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților IMSP SCM „Gh. Paladi”

Mult Stimat Domn/Doamnă, Administrația spitalului este interesată de opinia DVS privitor la nivelul condițiilor de muncă create angajaților spitalului, relațiile de conlucrare cu colegii și administrația spitalului, gradul de satisfacție. În cele ce urmează, vi se va propune un șir de întrebări la care vă rugăm să răspundeți la fiecare din ele. De asemenea, este foarte important să răspundeți la întrebări în ordinea în care vi se prezintă și să nu vă întoarceți la paginile precedente pentru a face unele schimbări. Acesta este singurul mod în care vom putea folosi cu succes informațiile obținute. Completarea chestionarului va dura cel mult 15 minute. Vă rugăm să începeți a răspunde la întrebări numai dacă v-ați asigurat că veți avea timp suficient pentru a finaliza întregul chestionar într-o singură ședință. Vă asigurăm că chestionarul este anonim, confidențial și nu implică utilizarea datelor cu caracter personal. Toate răspunsurile Dvs. vor fi luate în considerație fiind utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă și a climatului psihologic în cadrul instituției noastre. Vă mulțumim pentru timpul acordat și efortul depus!

1. Profilul unde activati?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Chirurgical - somatic
 Obstetrical- ginecologic
 Neonatal-pediatic
 Alte servicii

2. Categoria de vârstă

Bifează toate variantele aplicabile.

- 18-35 ani
 36-60 ani
 >60 ani

https://docs.google.com/forms/d/15me_co54Vfjcg9U1rxiyH12krmqu8S24wMnMby2DQM/edit

1/10

21.11.2024, 13:54

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților IMSP SCM „Gh. Paladi”

6. Sunteți satisfăcut/ă de relația și comunicarea dvs. cu seful ierarhic și echipa de conducere?

Bifează toate variantele aplicabile.

	Da	NU
As. med superior/sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sef sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As. med. superioară / spital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vicedirector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Director	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Luați parte la comisile, care optimizează activitățile în întreaga instituție?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

https://docs.google.com/forms/d/15me_co54Vfjcg9U1rxiyH12krmqu8S24wMnMby2DQM/edit

3/10

3. Stagiul de activitate?

Marchează un singur oval.

- < 10 ani
 11-20 ani
 21-30 ani
 >31 ani

4. Din ce categorii de personal medical faceți parte?

Bifează toate variantele aplicabile.

- Personal medical cu studii superioare
 Personal medical cu studii medii de specialitate
 Personal medical inferior

5. Sunteți satisfăcut/ă și motivat/ă de faptul ca lucrați în acest Spital?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

https://docs.google.com/forms/d/15me_co54Vfjcg9U1rxiyH12krmqu8S24wMnMby2DQM/edit

2/10

21.11.2024, 13:54

Chestionar de evaluare a satisfacției angajaților IMSP SCM „Gh. Paladi”

8. Sunteți satisfăcut de receptivitatea echipei de conducere față de propunerile dvs.?

Bifează toate variantele aplicabile.

	Da	NU
As. med superior/sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sef sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As. med. superioară / spital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vicedirector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Director	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. În relațiile cu subalternii sunt întotdeauna amabili și binevoitori?

Bifează toate variantele aplicabile.

	Da	NU	Parțial
As. med superior/sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sef sectie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As. med. superioară / spital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vicedirector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Director	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

https://docs.google.com/forms/d/15me_co54Vfjcg9U1rxiyH12krmqu8S24wMnMby2DQM/edit

4/10

10. Conducătorii discută problemele și planurile de viitor cu subalternii?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

11. Sunteți satisfăcut de posibilitățile interne de dezvoltare și promovare profesională?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

12. În subdiviziunea unde activați climatul psihologic este favorabil?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

13. Sunteți sprijinit și încurajat în activitatea dvs. de către colegi?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

14. Considerați ca aveți o colaborare bună cu alte secții, compartimente ale spitalului?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

15. Îndepliniți numai atribuții conform pregătirii și abilităților dvs.?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

16. Regulamentele, protocoalele, procedurile operaționale și instrucțiunile sunt documentate, accesibile și ușor de înțeles?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

17. Considerați satisfăcătoare condițiile de muncă în care activați?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

18. Sunteți mulțumit/ă de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor la care sunteți expus/ă?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Altele:

19. Considerați că sunteți informat/ă asupra riscurilor la care sunteți expus/ă la locul dvs. de muncă?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

20. Considerați că sunteți remunerat/ă suficient pentru munca pe care o depuneți?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

21. Vă place munca dvs. și simțiți un sentiment de mândrie profesională?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

22. Luați propriile decizii în cadrul competențelor profesionale?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu
 Parțial

23. Există o oportunitate pentru dezvoltare profesională?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

24. Ați recomanda pacienților tratamentul în instituția noastră?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

25. Ați recomanda instituția ca o alternativă pentru un loc de muncă?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

26. Considerați, că IMSP SCM "Gh. Paladi" este una din cele mai bune instituții medicale din municipiu?

Marchează un singur oval.

- Da
 Nu

27. Ce sugestii și propuneri aveți pentru viitor, pentru ameliorare situației actuale?

În sfârșit, ați finalizat chestionarul. Pentru a înregistra răspunsurile nu uitați să apăsați pe **Trimite** (submit/ отправить). Vă mulțumim pentru colaborare și vă dorim multă sănătate.

Acest document nu este nici creat, nici aprobat de Google.

Formulare Google