


IMSP CS Ungheni	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART</b> <b>PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE</b> <b>A ANGAJATILOR/PACIENTILOR</b> <i>IMSP CS Ungheni</i>	Ediția:I Nr.de ex.:1
		Revizia: Nr. de ex.:
Cod: SRC.PG01/10		Exemplar nr.9 Pagini : 11

### 1. Elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.

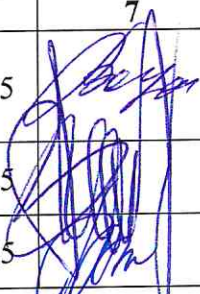
Nr. crt.	Responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Mamaliga Constantin	Medic audit intern	26.05.2025	
1.2	Verificat	Bargan Natalia	Șef adjunct pe probleme medicale	26.05.2025	
1.3	Aprobat	Belbas Oleg	Șef IMSP CS Ungheni	26.05.2025	

### 2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.

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

<b>Data intrării în vigoare:</b>	<b>2025</b>
<b>Data reviziei:</b>	<b>2030</b>

### 3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția.

	Scopul difuzării	Exemplar nr...	Comportament	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare	1	Președintele CC	șef adjunct pe probleme medicale	Bargan Natalia	27.06.2025	
3.2	Aplicare	1	Administrația	șef CS Ungheni	Belbas Oleg	27.06.2025	
3.3	Aplicare	1	Administrația	Asistent medical șef	Croitoru Vivtoria	27.06.2025	

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>					<b>Ediția: I</b>
						<b>Nr. de ex.: 1</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>					<b>Revizia:</b>
						<b>Nr. de ex.:</b>
					<b>Exemplar nr. 9</b>	
					<b>Pagini : 11</b>	

	1	2	3	4	5	6	7
3.4	Aplicare	1	Laborator	șef	Cazacenco Natalia	27.06.2025	
3.5	Aplicare	1	CSPT	șef	Scurtu Lilia	27.06.2025	
3.6	Aplicare	1	CCSM	șef	Darii Mariana	27.06.2025	
3.7	Aplicare	1	CIT	șef	Lazariuc Doina	27.06.2025	
3.8	Aplicare	1	Farmacia	Farmacist diriginte	Andrieș Ioana	27.06.2025	
3.9	Aplicare	1	Cabinet endoscopie	Medic imagist	Levițchi Marin	27.06.2025	
3.10	Aplicare	1	Medicina de familie	m/f	Lista se anexează	27.06.2025	
3.11	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Marcu Elena	27.06.2025	
3.12	Aplicare	1	Pediatru	Pediatru	Jantovan Larisa	27.06.2025	
3.13	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Felcer laborant	Arhirii Mihail	27.06.2025	
3.14	Aplicare	1	Cabinet imagistic	Medic imagist	Bârdan Vadim	27.06.2025	
3.15	Arhivare	1	Secretar	Secretar	Vacaraș Virginia	27.06.2025	
3.16	Informare		Toate serviciile			27.06.2025	
3.18	Evidența		CC IMSP CS Ungheni				
3.19	Alte scopuri						

#### 4. Scopul procedurii

Prezenta procedură definește

- modalitatea de evaluare a satisfacției pacienților / angajaților
- modalitatea de distribuire a chestionarelor
- modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfacție/opinie al angajatului/pacientului
- modalitatea de analiza a chestionarelor
- modul de colectare a chestionarelor de opinie completate de pacienți:
- modul de colectare a chestionarelor pentru angajați ce ar realiza

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Revizia:</b> <b>Nr. de ex.:</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Exemplar nr. 9</b> <b>Pagini : 11</b>

obiectivul calității serviciilor medicale prestate în viziunea pacienților și condițiilor de activitate a colaboratorilor.

## **5. Domeniul de aplicare a procedurii**

Procedura se aplică în toate sectoarele de activitate ale CS:

- pacienții deseveniți vor fi supuși prin sondaj confidențial și anonim - trimestrial
- angajații –trimestrial

## **6 . Documente de referință:**

### **Reglementari naționale**

- Legea ocrotirii sănătății Nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală Nr. 1585-XII din 27.02.1998;
- Legea nr. 263 din 27.10. 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legii nr. 264 din 27.10. 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Programul Unic de Acordarea a Asistenței Medicale în Asigurări;
- Normele Metodologice de Aplicare a Programului Unic

### **Reglementari interne:**

- Protocoalele și standardele clinice instituționale
- Ordinul IMSP CS Ungheni nr.3 din 03.07.2022 Cu privire la structura și regulamentul Consiliului Calității
- Ordinul IMSP CS Ungheni nr.6 din 09.07.2022 Cu privire la structura și regulamentul SMC
- Ordinul IMSP CS Ungheni nr.145 din 01.07.2022 Cu privire la aprobarea procedurii privind evaluarea gradului de satisfacție a angajaților/pacienților
- Planul de activitate al SMC

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Revizia:</b> <b>Nr. de ex.:</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Exemplar nr. 9</b> <b>Pagini : 11</b>

## 7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
	Chestionar	Listă de întrebări întocmită cu scopul de a obține informații, lămuriri asupra unei persoane sau a unor lucruri
	Sondaj de opinie	Anchetă care urmărește cunoașterea părerilor oamenilor în diferite probleme
	Satisfacție	Sentiment de mulțumire, de plăcere. Ceea ce produce mulțumire; motiv, prilej de a fi satisfăcut.

### 7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	PG	Procedura generala
2	ORD.	Ordin
3	MSMPS	Ministerul sanataii muncii si protectiei sociale
5	SMC	Structura managenetul calitatii

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1. Pentru chestionarele adresate pacienților șef SMC va:

- Informa în prealabil printr-un aviz data când va avea loc chestionarea angajaților/pacienților
- Pregăti modelul de chestionar pentru aprecierea gradului de satisfacție a serviciilor medicale prestate pacienților, cu prezentarea medicului șef pentru aprobare.
- Instrui persoanele implicate la chestionare, referitor la tehnologia de chestionare și returnare a fișelor pentru evaluare
- Evalua chestionarele și pregăti raportarea rezultatelor chestionării la SMC pentru analiză și concluzii.
- Va prezenta raportul la administrația CS pentru decizii.

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția:I Nr.de ex.:1</b>
		<b>Revizia: Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.9</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Pagini : 11</b>

## 8.2. Persoanele implicate la chestionare vor:

- Prin dialog vor primi acceptul de la pacient referitor la participare în procesul de îndeplinire anonimă a chestionarului;
- După completare de către pacienți sau aparținătorii acestora, chestionarele cumulate se vor returna în SMC pe fiecare medic;

*Membrii SMC vor:*

- Emite lista masurilor în rezultatul analizei pe care îl va comunica întregului personal al instituției;
- Masurile de îmbunătățire a serviciilor medicale reieșite din opinia pacienților vor fi puse în practica de cei desemnați de conducerea spitalului.

**Completarea chestionarelor este benevolă, confidențială și anonimă**

## 8.3. Pentru chestionarele adresate angajaților

- Asistenta șefa a fiecărei Centru sau șeful de compartiment va înmâna tuturor salariaților un chestionar
- După completare, chestionarele se colectează
- Chestionarele colectate se depun la SMC al CS;
- Personalul din SMC vor analiza chestionarele și va emite un raport;
- Raportul se va înainta administrației spitalului pentru analiză și concluzii;
- SMC va emite un Raport de analiză a satisfacției salariaților, raport ce va conține și propuneri de îmbunătățire a activității sau condițiilor de muncă;
- Concluziile analizei vor fi comunicate întregului personal;
- Masurile de îmbunătățire a serviciilor medicale reieșite din opinia salariaților vor fi puse în practica de cei desemnați de conducerea CS;

**Completarea chestionarelor este benevolă, confidențială și anonimă**

## 9. Responsabil de proces:

- Sef SMC pentru elaborarea chestionarului și evaluarea finală a rezultatelor;
- Membrii SMC – pentru pregătirea modelului de chestionar, organizarea și petrecerea
- chestionării prin intermediul persoanele implicate la chestionare, evaluează chestionarele ;
- Chestionarea nemijlocita a angajatilor si pacientilor

**Chestionarele pentru angajați se distribuie și colectează prin medicii de familie.**

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția:I Nr.de ex.:1</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 Pagini : 11</b>

## 10. Formulare si anexe:

**Anexa nr.1**

### CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI ANCAJAȚILOR

În efortul de a îmbunătăți constant relația cu proprii angajați din CS, trebuie sa aflam cum se ridica aceasta la nivelul așteptărilor personale. Va rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos .Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim  
Va rugăm să bifați căsuta potrivită la fiecare întrebare;

1. Sunteți satisfăcut /a si motivat/a de faptul că lucrați în acest CS?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL
2. Sunteți satisfăcut de relația si comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic si echipa de conducere ?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL
3. Cunoasteti rezultatele așteptate de conducere de la Dvs-ră?  DA  NU  PARTIAL
4. Sunteți satisfăcut de posibilitățile interne de dezvoltare si promovare profesionala ?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL
5. Considerați dotarea locului de munca cu materiale ,aparatura și echipamente necesare?  
 COMPLETA  PARTIALA  INSUFICIENT
6. Sunteti satisfacut de amenajarea si curățenia spațiilor comune (vestiare,toalete,dusuri,etc)?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL SATISFACUT
7. Sunteti satisfacut de conditiile de munca existente?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL
8. Sunteti satisfacut de calitatea si utilitatea instructajelor și cursurilor la locul de muncă?  
 NESATESFACUT  SATISFACUT  PARTIAL
9. Considerați că sunteți informat/ă asupra riscurilor la care sunteți expus/ă si rata infecțiilor nozocomiale la locul DVS de muncă?

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Revizia:</b> <b>Nr. de ex.: 9</b>
<b>Cod: SRC.PG01/10</b>		<b>Exemplar nr. 9</b> <b>Pagini : 11</b>

DA  NU  PARTIAL

10. Ați participat cel puțin la un instructaj privind riscurile profesionale?

DA  NU

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

DA  NU  PARTIAL

12. Sunteți satisfăcut de receptivitatea echipei de conducere față de propunerile DVS ?

DA  NU  PARTIAL

13. Considerați că aveți o colaborare bună cu alte Centre, compartimente ale CS?

DA  NU  PARTIAL

14. Vă utilizați toate cunoștințele și abilitatea în activitatea desfășurată ?

DA in totalitate  DA –parțial  NU-nu am posibilitatea

15. Sunteți sprijinit și încurajat în activitatea DVS ?

DA  NU  PARTIAL

16. Cum apreciați climatul psihologic în colectivul CS?

FAVORABIL  NEUTRU  NEFAVORABIL

17. Cunoașteți despre funcționalitatea în cadrul CS a :

a) Consiliului Calității  DA  NU  PARTIAL

b) Structurii de Management al Calității  DA  NU  PARTIAL

1. Identificați câteva aspecte pozitive referitoare la securitatea muncii și condițiile unde Vă desfășurați activitatea:

2. Identificați aspectele negative care Vă împiedică la îmbunătățirea calității serviciilor medicale și desfășurarea activității în condiții optime: Exemplu: - să se îmbunătățească /enumerați :

Vă mulțumim pentru ajutor .

IMSP CS Ungheni	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr. 9
Cod: SRC.PG01/10		Pagini : 11

## Anexa nr.2

### CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI IMSP Centrul de Sanatate Ungheni

Vă rugăm să ne răspundeți la câteva întrebări la nivelul Dumneavoastră de satisfacție și calificarea generală pe care o dați acestui spital în vederea aprecierii îngrijirilor medicale care le-ați primit în CS. Răspunsurile Dvs. vor fi confidențiale, nimeni nu va afla ce ați spus. Rezultatele obținute vor fi utilizate pentru îmbunătățirea și optimizarea acordării serviciilor medicale în CS.

Nu există răspunsuri corecte sau greșite, expunerea sinceră a opiniei Dvs. este foarte importantă!

1. De ce medic ați fost deservit/ă

---

2. Aveți asigurare / poliță medicală de la Compania Națională de Asigurări în Medicină? DA 1 NU 2

3. La Rejistratura ați fost informat despre drepturile și responsabilitățile Dvs ca pacient ?

4. Ați primit din partea medicului de familie informații clare și pe înțelesul Dvs referitor la diagnostic, tratament, riscuri și alternative de tratament?

Nu Da

5. Care a fost atitudinea personalului medical din CS ? Nesatisfăcătoare  
Foarte bună

6. În timpul primirii, ați fost tratat cu bunăvoință și respect din partea personalului?

(se completează pentru fiecare rind cite un răspuns!)

Din partea: Nu Da

*Medicilor Asistentor Infermierelor*

7. Pe perioada aflării în stationarul de zi, Vi s-a cerut să procurați medicamente, materiale sanitare ?

IMSP CS Ungheni	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART</b> <b>PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE</b> <b>A ANGAJATILOR/PACIENTILOR</b> <i>IMSP CS Ungheni</i>	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr. 9
Cod: SRC.PG01/10		Pagini : 11

8. Da  
Nu

9. Ați fost instruit privind modul în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală? (pastile)  
Nu (niciodată) Da (întotdeauna)

10. VĂ rugăm să apreciați condițiile sanitare și anume: *(se completează pentru fiecare rând)*  
*Nesatisfăcătoare* *Foarte bune*  
*Condiții de apreciere*  
*Curățenia, igiena*

11. Dacă ar fi necesar să recomandați altor persoane, ați opta pentru deservire în CS și îl veți recomanda membrilor familiei, rudelor, prietenilor?  
Nu Da

12. Sunteți mulțumiți de serviciile medicale oferite în CS nostru ? Nu  
Da

13. Folosind orice număr de la zero la 10, unde zero este cel mai rău și 10 este cel mai bun, ce scor ați acorda pentru calificarea CS în timpul deservirii Dstră?

Cel mai rău	➤	➤	➤	➤	➤	➤	➤	➤	➤	➤	10 Cel mai bun CS
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

14. Solicităm respectuos să înregistrați :

- aspectele positive care V-au impresionat în timpul deservirii :

---

- aspectele negative care V-au deranjat în timpul deservirii :

---

IMSP CS Ungheni	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr. de ex.: 1</b>
		<b>Revizia:</b> <b>Nr. de ex.:</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Exemplar nr. 9</b> <b>Pagini : 11</b>

-care sunt propunerile DVS pentru noi de a îmbunătăți calitatea tuturor serviciilor acordate în desevirii:

Anexa nr.3

### CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTULUI

In IMSP CS Ungheni

În dorința îmbunătățirii permanente a calității serviciilor acordate și a comunicării cu pacienții noștri,

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările acestui chestionar (bifați cercul

corespunzător răspunsului dumneavoastră). Chestionarul este confidențial și anonim, răspunsurile obținute vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea și optimizarea acordării serviciilor medicale

,relației lucrător medical - pacient.

Nu există răspunsuri corecte sau greșite, expunerea sinceră a opiniei Dvs. este foarte importantă!

**1. Cum apreciați procedura de programare a consultațiilor și respectarea acesteia?**

Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

**2. Cum este organizat confortul spațiului de așteptare, curățenia ?**

Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător

**3. Cum apreciați atitudinea personalului de la registratură/recepție ?**

Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

**4. Cum apreciați calitatea informațiilor oferite de către medicul de familie referitoare la diagnostic, tratament și complicațiile posibile?**

Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător

**5. Cum apreciați modul în care ați fost examinat de către medicul de familie ?**

Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător

**6. Ați primit din partea medicului de familie informație clară și pe înțelesul Dstră referitor la investigațiile, examinările și tratamentul**

<b>IMSP CS Ungheni</b>	<b>PROCEDURA OPERATIONALA STANDART PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP CS Ungheni</b>	<b>Ediția:I</b>
		<b>Nr.de ex.:1</b>
		<b>Revizia: Nr. de ex.:</b>
	<b>Cod: SRC.PG01/10</b>	<b>Exemplar nr.9</b>
		<b>Pagini : 11</b>

- propus,riscurile și alternativele de tratament ? Da Parțial Nu
7. **Sunteți multumit(ă) de modul în care v-au respectat drepturile de pacient ?**  
Da Parțial Nu
8. **Veți apela în continuare la serviciile medicale oferite în CS ?**
9. Da Incert Nu
15. **Solicităm respectuos să înregistrați :**
16. **-aspectele positive care V-au impresionat în timpul adresărilor la medicii de familie:**
17. **-aspectele negative care V-au deranjat în timpul vizitelor:**

#### CUPRINS

1. Elaborarea, verificarea și aprobarea procedurii.....	1
2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii.....	1
3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția.....	1
4. Scopul procedurii .....	2
5. Domeniul de aplicare a procedurii .....	3
6 . Documente de referință: .....	3
7. Definiții si prescurtari ale termenilor utilizati în procedură.....	4
8. Descrierea procedurii .....	4
9. Responsabil de proces:.....	5
10. Formulare si anexe:.....	6



### Am luat cunoștință cu

POS privind evaluarea gradului de satisfacție  
a angajaților/pacienților I.M.S.P. CS Ungheeni

Nr.	Numele, Prenumele	Funcția	Semnătura
1.	Bargan Natalia	Șef Adjunct pe probleme medicale, Medic de familie	
2.	Morari Tatiana	Medic de familie	
3.	Scurtu Petru	Medic de familie	
4.	Sipco Valentina	Medic de familie	
5.	Ciobanu Irina	Medic de familie	
6.	Cobzac Svetlana	Medic de familie	
7.	Chirinciuc Iulia	Medic de familie	
8.	Șoșu Victoria	Medic de familie	
9.	Covali Lilia	Medic de familie	
10.	Porojniuc Tamara	Medic de familie	
11.	Bondarenco Maria	Medic de familie	
12.	Ușurelu Octavian	Medic de familie	
13.	Ochinciuc Robert	Medic de familie	
14.	Raiscaia Tatiana	Medic de familie	
15.	Moldovan Maria	Medic de familie	
16.			
17.			