

PATIENT SATISFACTION WITH HOSPITAL MEDICAL CARE

Biniuc Dumitru

Scientific adviser: Obreja Galina

Department of Social Medicine and Health Management "Nicolae Testemitanu",
Nicolae Testemitanu SUMPh

Background. Patient satisfaction is an important element in determining the quality of medical services. Surveys among patients are increasingly used both internationally and nationally to measure the performance of health systems. **Objective of the study.** Analysis of patients' satisfaction with hospital medical care. **Material and Methods.** A cross-sectional study of 118 adults, beneficiaries of hospital care was carried out. An anonymous self-administrated questionnaire was used to collect data. Excel program was used to analyse the dataset. **Results.** 33.6% of respondents said they were satisfied and very satisfied with the medical care provided in the hospital. About six out of 10 patients (58.6%) were satisfied and very satisfied with the knowledge and qualification of medical doctors, 53.4% with the knowledge and qualification of nurses, and 42.4% with the attitude of medical staff. The highest degree of satisfaction with the attitude of medical staff was attested in the republican hospitals (64.3%), followed by the municipal hospitals (53.5%) and the district hospitals (30.6%). Only 33.9% of patients were satisfied with the conditions in the hospital ward and 22.1% in the bathroom. **Conclusion.** (1) Evaluation of patient satisfaction highlighted aspects that negatively influence patient's perception of the quality of hospital medical services. (2) The identified issues should be taken into account when drafting strategies on the development of national health system.

Keywords: patient satisfaction, hospital medical care.

SATISFAȚIA PACIENȚILOR DE ÎNGRIJIRILE MEDICALE SPITALICEȘTI

Biniuc Dumitru

Conducător științific: Obreja Galina

Catedra de medicină socială și management sanitar „Nicolae Testemițanu”,
USMF „Nicolae Testemițanu”

Introducere. Satisfacția pacientului este un element important în determinarea calității serviciilor medicale. Sondajele adresate pacienților sunt folosite tot mai frecvent atât la nivel internațional, cât și național pentru măsurarea performanței sistemelor de sănătate. **Scopul lucrării.** Analiza gradului de satisfacție al pacienților cu privire la îngrijirile medicale spitalicești. **Material și Metode.** A fost efectuat un studiu transversal la care au participat 118 persoane adulte, beneficiari ai îngrijirilor medicale spitalicești. Un chestionar anonim autoadministrat a fost utilizat pentru colectarea datelor. Programul Excel a fost folosit pentru analiza setului de date. **Rezultate.** 33,6% din respondenți s-au declarat mulțumiți și foarte mulțumiți de îngrijirile medicale acordate în spital. Circa șase din 10 pacienți (58,6%) au rămas mulțumiți și foarte mulțumiți de cunoștințele și calificarea medicilor, 53,4% - de cunoștințele și calificarea asistenților medicali, iar 42,4% de atitudinea personalului medical. Cel mai înalt grad de satisfacție de atitudinea personalului medical s-a atestat în spitalele republicane (64,3%), urmat de spitalele municipale (53,3%) și cele raionale (30,6%). Un nivel redus de satisfacție s-a atestat referitor la condițiile hoteliere; doar 33,9% din pacienți au fost satisfăcuți de condițiile din salon, iar 22,1% de blocul sanitar. **Concluzii.** (1) Evaluarea satisfacției pacientului a evidențiat aspecte care influențează negativ percepția calității serviciilor medicale spitalicești de către pacienți. (2) Problemele identificate trebuie luate în considerare la elaborarea strategiilor de dezvoltare a sistemului național de sănătate.

Cuvinte-cheie: satisfacția pacientului, îngrijiri medicale spitalicești.