

Se aprobă,  
Manager,  
Ec. Mirela Grosu

Nr.1238/22.01.2026

## Raport privind nivelul de satisfacție al pacienților

Perioada: 01.01.2025 – 31.12.2025

### 1. Preambul

În perioada 01.01.2025 – 31.12.2025, unitatea medicală a desfășurat o activitate intensă, fiind externați din internare continuă un număr total de 11.464 pacienți.

Pentru evaluarea nivelului de satisfacție și a experienței pacienților, a fost utilizat un chestionar standardizat de satisfacție, transmis prin SMS la momentul externării, ca instrument de colectare a feedback-ului.

În perioada analizată au fost colectate și analizate 2.201 chestionare de satisfacție, completate voluntar de pacienți, reprezentând aproximativ 19,2% din totalul pacienților externați.

Dintre acestea, 1.510 chestionare au conținut răspunsuri valide pentru majoritatea itemilor analizați, acest număr fiind utilizat ca bază de calcul pentru procente prezentate în analiza detaliată, conform bunelor practici statistice.

### 2. Metodologia analizei

- **Instrument de colectare:** chestionar standardizat de satisfacție pacient, transmis prin SMS la externare.
- **Tipul întrebărilor:**
  - întrebări închise (scale de satisfacție)
  - întrebări deschise (opinii și sugestii)
- **Metodă de analiză:**
  - analiză cantitativă (frecvențe și ponderi procentuale)
  - analiză calitativă (interpretarea comentariilor pacienților)
- **Limitări:** necompletarea integrală a tuturor itemilor de către toți respondenții

### 3. Analiza rezultatelor

#### 3.1. Gradul de satisfacție față de personal și servicii (Q1)

Număr răspunsuri valide: 1.510

##### 3.1.1. Personal medical și auxiliar (Q1A)

#### Gradul de satisfacție față de personalul medical și auxiliar (Q1A)

Pentru a evalua percepția pacienților asupra interacțiunii cu personalul unității medicale, au fost analizate răspunsurile referitoare la gradul de satisfacție față de personalul medical, asistenții medicali și personalul auxiliar, rezultatele fiind sintetizate în tabelul de mai jos.

**Tabelul numărul 1**

Nivel de satisfacție	Medici	Procent	Asistenți medicali	Procent	Personal auxiliar	Procent
Foarte mulțumit	1.410	93,4%	1.300	86,10%	1.207	79,9%
Mulțumit	88	5,8%	199	13,2%	267	17,7%
Nemulțumit	12	0,8%	11	0,7%	36	2,4%

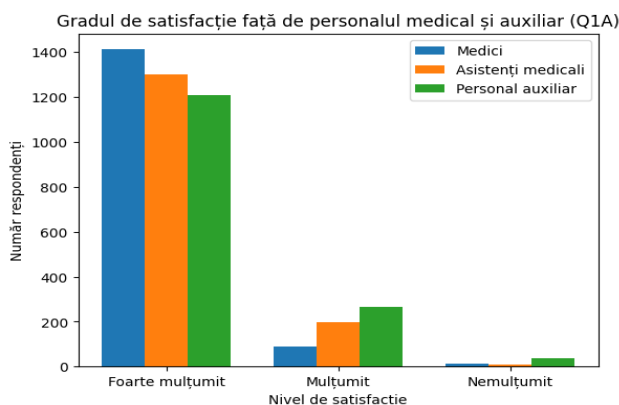
Capitolul 3.1.1 – Personal medical și auxiliar

### Analiză:

Nivelul general de satisfacție este unul excepțional, rezultatele confirmând încrederea ridicată a pacienților în competența profesională și atitudinea medicilor. Ponderea foarte mare a respondenților „foarte mulțumiți” indică o percepție pozitivă consolidată asupra actului medical și a relației medic-pacient. În cazul asistenților medicali, se remarcă de asemenea un nivel ridicat de satisfacție, cu un procent minim al nemulțumirilor, ceea ce sugerează un comportament adecvat și o bună comunicare cu pacienții. Comparativ, personalul auxiliar înregistrează cea mai mare pondere a răspunsurilor de tip „nemulțumit” din cadrul întrebării Q1, deși nivelul general de satisfacție rămâne ridicat. Acest aspect poate indica necesitatea unor măsuri de optimizare a interacțiunii cu pacienții sau a proceselor operaționale, în vederea alinierii la standardele ridicate înregistrate de celelalte categorii de personal.

Pentru o imagine vizuală mai clară a nivelului de satisfacție față de diferitele categorii de personal, datele sunt prezentate și sub formă de grafic.

Graficul numărul 1



### Graficul evidențiază:

- nivelul foarte ridicat de satisfacție pentru toate cele trei categorii;
- diferențele ușoare între medici, asistenți și personal auxiliar;

- ponderea redusă a nemulțumirilor, mai vizibilă la personalul auxiliar.

### 3.1.2. Servicii suport spitalizare

#### Satisfacția față de serviciile suport spitalizare (Q1B, Q1C)

Pentru a analiza gradul de satisfacție al pacienților față de serviciile suport pe durata spitalizării, au fost evaluate percepțiile referitoare la condițiile de cazare și calitatea alimentației, rezultatele fiind prezentate în tabelul de mai jos:

Tabelul numărul 2

Nivel de satisfacție	Condiții de cazare	Procent	Mâncare	Procent
Foarte mulțumit	1.197	79,3%	781	51,7%
Mulțumit	295	19,5%	597	39,5%
Nemulțumit	18	1,2%	132	8,8%

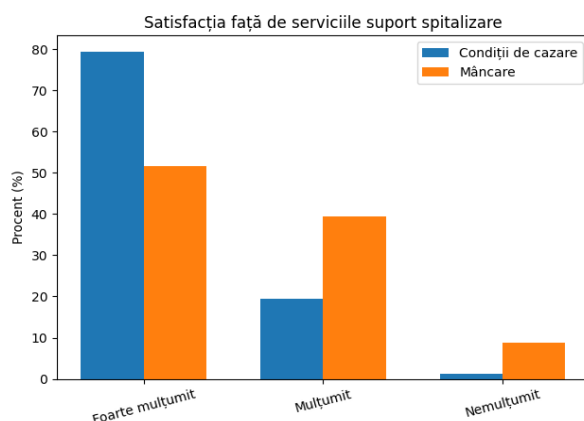
Capitolul 3.1.2 – Servicii suport spitalizare

#### Analiză:

Rezultatele indică un nivel ridicat de satisfacție față de condițiile de cazare, reflectat printr-un procent foarte ridicat al pacienților care s-au declarat «foarte mulțumiți». Procentul redus al nemulțumirilor sugerează că infrastructura, curățenia și confortul oferit pe durata spitalizării corespund așteptărilor pacienților. În ceea ce privește serviciile de alimentație, acestea reprezintă cel mai vulnerabil domeniu din cadrul evaluării serviciilor suport. Aproape 9% dintre pacienți se declară nemulțumiți, iar ponderea relativ mai mică a răspunsurilor „foarte mulțumit” indică necesitatea unor măsuri de îmbunătățire. Aceste rezultate justifică includerea serviciilor de alimentație în planurile de optimizare, prin adaptarea meniurilor, creșterea calității și diversității alimentelor, precum și printr-o mai bună corelare cu nevoile și preferințele pacienților.

Pentru o reprezentare vizuală mai clară a nivelului de satisfacție față de condițiile de cazare și serviciile de alimentație, datele sunt prezentate și sub formă de grafic:

Grafic numărul 2



Rezultatele evidențiază performanțe foarte bune în ceea ce privește condițiile de cazare, acestea fiind apreciate pozitiv de majoritatea pacienților. În schimb, serviciile de alimentație reprezintă un punct vulnerabil, procentul mai ridicat al nemulțumirilor justificând includerea acestui domeniu în prioritățile de optimizare.

### 3.2. Comunicarea cu personalul IRO (Q2)

Pentru a evalua calitatea comunicării dintre pacienți și personalul IRO, au fost analizate răspunsurile referitoare la modul de interacțiune, claritatea informațiilor oferite și disponibilitatea personalului, rezultatele fiind sintetizate în tabelul de mai jos.

**Tabelul numărul 3**

Evaluaire	Număr respondenți	Procent
Foarte bună	1.246	82,5
Bună	187	12,4
Satisfăcătoare	73	4,8
Nesatisfăcătoare	4	0,3

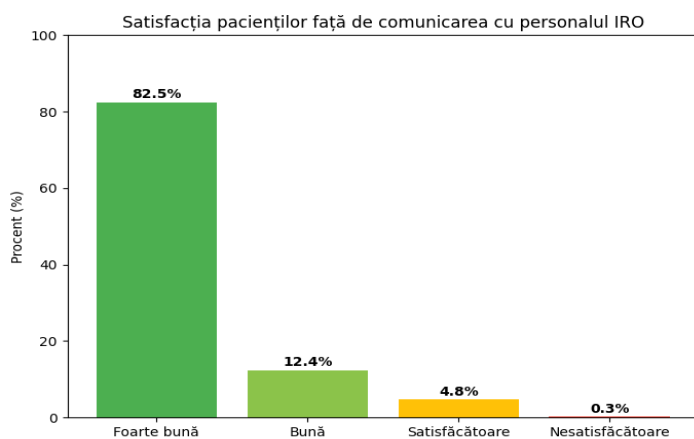
#### Capitolul 3.2 – Comunicarea cu personalul

##### Analiză:

Rezultatele evidențiază că **comunicarea cu personalul IRO reprezintă un punct forte al unității**, majoritatea pacienților evaluând-o ca „foarte bună” sau „bună” (94,9%). Nivelul extrem de redus al feedback-ului negativ (0,3% „nesatisfăcătoare”) indică o disponibilitate crescută a personalului de a răspunde întrebărilor pacienților, claritate în furnizarea informațiilor și o abordare empatică. Aceste rezultate sugerează că personalul reușește să creeze o relație de încredere și suport pentru pacienți, ceea ce contribuie semnificativ la experiența pozitivă a acestora pe durata spitalizării.

Pentru o ilustrare vizuală mai clară a evaluării comunicării cu personalul IRO, distribuția răspunsurilor pacienților este prezentată în graficul de mai jos:

Grafic numărul 3



### Analiza graficului:

Graficul evidențiază că **majoritatea pacienților (82,5%) evaluează comunicarea cu personalul IRO ca fiind „foarte bună”**, ceea ce indică un nivel ridicat de satisfacție și încredere. Alte 12,4% dintre pacienți au apreciat comunicarea ca fiind „bună”, iar doar un procent redus a considerat-o „satisfăcătoare” (4,8%) sau „nesatisfăcătoare” (0,3%).

Distribuția clară a răspunsurilor arată că feedback-ul negativ este aproape nesemnificativ, confirmând faptul că personalul IRO este perceput ca **disponibil, profesionist și empatic**. Această constatare subliniază că o comunicare eficientă reprezintă un factor important în experiența pozitivă a pacienților pe parcursul spitalizării.

### 3.3. Calitatea informării medicale (Q3)

Pentru a evalua modul în care pacienții percep calitatea informațiilor medicale primite, au fost colectate răspunsurile referitoare la claritatea, completitudinea și accesibilitatea informațiilor, rezultatele fiind prezentate în tabelul de mai jos.

Tabelul numărul 4

Evaluare	Număr respondenți	Procent
Foarte bună	1.286	85,2%
Bună	157	10,4%
Satisfăcătoare	65	4,30%
Nesatisfăcătoare	2	0,10%

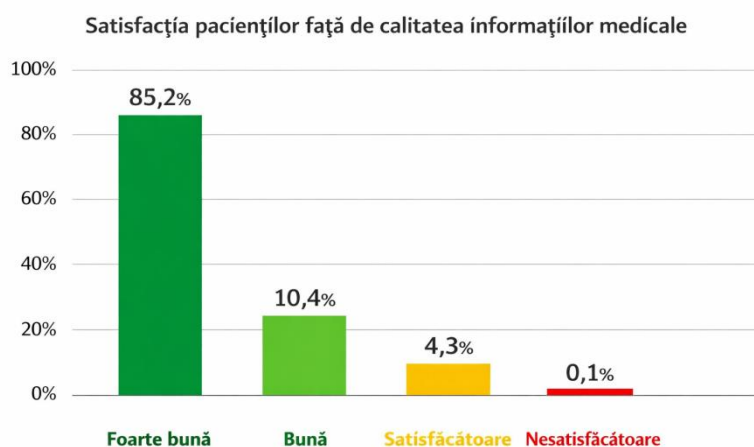
#### Capitolul 3.3 – Calitatea informațiilor

##### Analiză:

Rezultatele evidențiază un nivel foarte ridicat de satisfacție în ceea ce privește calitatea informațiilor medicale furnizate pacienților. Majoritatea pacienților (85,2%) evaluează informațiile ca „foarte bune”, iar alte 10,4% le apreciază ca „bune”. Feedback-ul negativ este aproape inexistent, doar 0,1% dintre pacienți considerând informațiile „nesatisfăcătoare”. Aceste date indică faptul că personalul medical reușește să comunice informațiile într-un mod clar, complet și accesibil, contribuind astfel la încrederea pacienților și la o experiență pozitivă pe parcursul spitalizării.

Pentru a oferi o reprezentare vizuală mai clară a evaluării calității informațiilor medicale furnizate pacienților, distribuția răspunsurilor este prezentată în graficul de mai jos:

Grafic numărul 4



#### Analiză:

Graficul evidențiază că **majoritatea pacienților (85,2%)** evaluează calitatea informațiilor medicale ca fiind „foarte bună”, ceea ce indică un nivel foarte ridicat de satisfacție și claritate în comunicarea medicală.

Alți 10,4% dintre pacienți consideră informațiile ca fiind „bune”, iar procentul celor care le apreciază ca „satisfăcătoare” sau „nesatisfăcătoare” este foarte scăzut (4,3% și respectiv 0,1%).

Distribuția răspunsurilor arată că feedback-ul negativ este aproape inexistent, subliniind faptul că personalul medical reușește să transmită informațiile într-un mod **clar, complet și accesibil**, contribuind la încrederea pacienților și la experiența lor pozitivă pe parcursul spitalizării.

### 3.4. Timpul de așteptare până la începerea tratamentului (Q4)

Pentru a evalua percepția pacienților asupra duratei de așteptare până la începerea tratamentului, au fost colectate răspunsurile referitoare la intervalul de timp dintre programare și inițierea tratamentului, rezultatele fiind prezentate în tabelul de mai jos:

Tabelul numărul 5

Interval de timp	Număr pacienți	Procent
1 lună	1.104	73,10 %
2 luni	198	13,10%
3 luni	130	8,60%
Mai multe luni	78	5,20%

Capitolul 3.4 – Timpul de așteptare

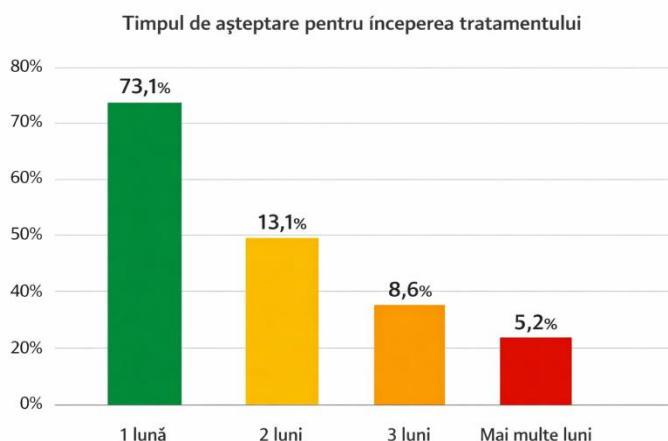
### Analiză:

Rezultatele arată că majoritatea pacienților (73,1%) încep tratamentul într-un interval optim de până la o lună, ceea ce indică o bună capacitate a unității de a gestiona programările și prioritizarea pacienților.

Cu toate acestea, peste un sfert dintre pacienți (26,9%) așteaptă mai mult de o lună pentru începerea tratamentului. Acest aspect subliniază necesitatea optimizării procesului de programare și reducerea timpilor de așteptare, în special pentru pacienții cu nevoi urgente sau cu afecțiuni care necesită intervenție rapidă.

Pentru o reprezentare vizuală mai clară a valorilor din tabel, distribuția pacienților pe intervale de timp până la începerea tratamentului este prezentată în graficul de mai jos:

Grafic numărul 5



### Capitolul 3.4 – Timpul de așteptare

#### Analiza graficului:

Graficul evidențiază că **majoritatea pacienților (73,1%)** încep tratamentul într-un interval optim de până la o lună, reprezentat de bara verde dominantă. Aceasta arată că unitatea reușește să gestioneze eficient programările pentru majoritatea pacienților.

Pacienții care așteaptă 2 luni reprezintă 13,1%, iar cei care așteaptă 3 luni și mai mult de 3 luni reprezintă 8,6% și respectiv 5,2%. Barele colorate în galben și roșu pentru aceste intervale indică că există un segment semnificativ de pacienți care așteaptă mai mult, ceea ce sugerează necesitatea **optimizării procesului de programare** și prioritizarea cazurilor cu nevoi urgente.

Distribuția clară a răspunsurilor arată că, în general, accesul la tratament este rapid pentru majoritatea pacienților, dar monitorizarea și reducerea timpilor de așteptare pentru cei care depășesc o lună rămâne importantă.

### 3.5. Situații incompatibile cu etica medicală (Q5)

Pentru a evalua percepția pacienților asupra respectării eticii profesionale în unitatea medicală, au fost colectate răspunsurile referitoare la eventualele situații incompatibile cu etica medicală, rezultatele fiind prezentate în tabelul de mai jos.

#### Răspunsuri pacienți (n = 1.510)

Tabelul numărul 6

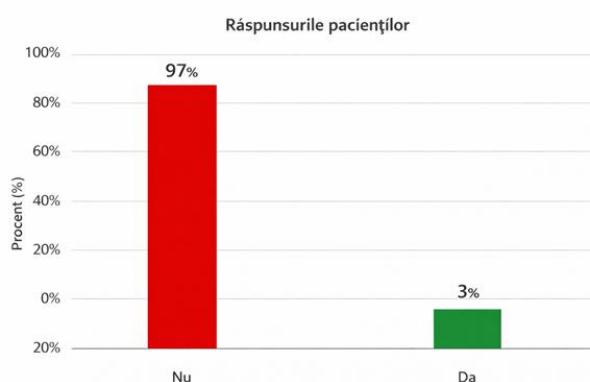
Răspuns	Număr respondenți	Procent
Nu	1.465	97%
Da	45	3%

#### Capitolul 3.5 – Situații incompatibile cu etica medicală

##### Analiză:

Rezultatele arată că majoritatea pacienților (97%) nu a întâlnit situații incompatibile cu etica medicală, ceea ce indică un nivel înalt de conformitate și profesionalism în rândul personalului. Incidentele raportate sunt **rare**, ceea ce indică că majoritatea pacienților nu au întâlnit situații incompatibile cu etica profesională. Totuși, aceste situații necesită **monitorizare continuă** pentru a preveni repetarea lor.

Grafic numărul 6



#### Capitolul 3.5 – Situații incompatibile cu etica medicală

Pentru o înțelegere mai detaliată a situațiilor raportate ca incompatibile cu etica medicală, tabelul de mai jos prezintă distribuția răspunsurilor „DA” pe categorii de personal.

**Notă metodologică:** pacienții au putut bifa mai multe categorii pentru aceeași experiență, motiv pentru care suma raportărilor pe categorii depășește numărul total de răspunsuri „DA” (45).

Tabelul numărul 7

Categoria de personal	Număr de raportări
Medici	35
Asistenți medicali	31
Infirmiere	27
Brancardieri	20
Paznici	18

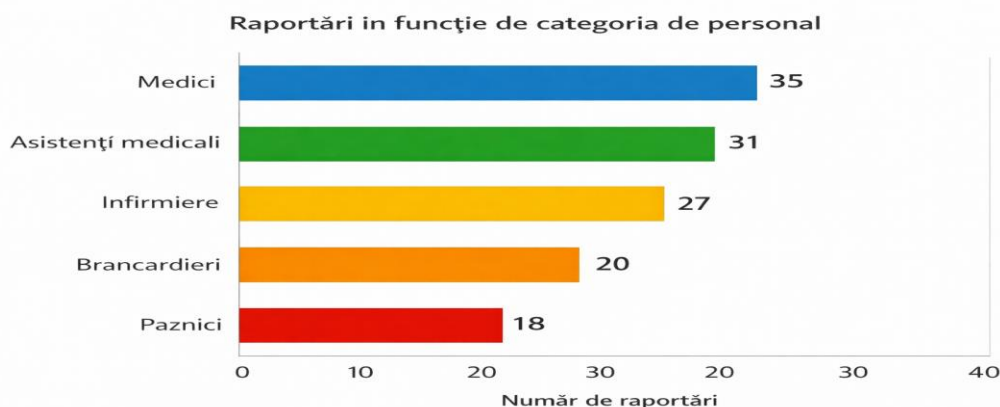
### Capitolul 3.5 – Situații incompatibile cu etica medicală

#### Interpretare:

Din totalul răspunsurilor „DA” (3% dintre pacienți), cele mai multe sesizări au vizat **personalul cu interacțiune directă și frecventă cu pacientul**: medici (35 raportări), asistenți medicali (31 raportări) și infirmiere (27 raportări). Brancardierii (20 raportări) și paznicii (18 raportări) au avut un număr mai redus de sesizări, reflectând interacțiunea mai limitată cu pacienții. Chiar dacă un pacient a raportat mai multe categorii de personal, fiecare categorie este importantă pentru **monitorizarea continuă și prevenirea abaterilor**. Aceasta subliniază necesitatea unui **sistem de urmărire a incidentelor**, analizarea detaliată a fiecărui caz și instruirea periodică a personalului pentru respectarea standardelor etice.

Pentru a facilita înțelegerea distribuției raportărilor, informațiile sunt prezentate și sub formă de grafic:

Grafic numărul 7



#### Interpretarea graficului:

Graficul evidențiază distribuția raportărilor pacienților privind situațiile incompatibile cu etica medicală în funcție de categoria de personal.

- Cele mai multe mențiuni au fost înregistrate pentru **medici (35 raportări)**, urmați de **asistenți medicali (31)** și **infirmiere (27)**, ceea ce reflectă faptul că pacienții interacționează cel mai frecvent cu personalul medical direct implicat în îngrijire.
- **Brancardierii (20 raportări)** și **paznicii (18 raportări)** au înregistrat mai puține sesizări, ceea ce corespunde unui grad mai redus de interacțiune cu pacienții.
- Chiar dacă un pacient a raportat mai multe categorii, fiecare bară este importantă pentru **monitorizarea abaterilor și prevenirea situațiilor viitoare**.

#### Concluzie:

Graficul confirmă că incidentele raportate sunt concentrate în principal în rândul personalului cu interacțiune directă și frecventă cu pacienții, subliniind necesitatea **monitorizării continue și instruirii periodice a personalului** pentru respectarea standardelor etice.

## 4. Analiza calitativă a comentariilor pacienților

Răspunsurile deschise primite de la pacienți oferă o imagine detaliată asupra experienței reale de spitalizare și completează analiza cantitativă. Observațiile au fost centralizate și grupate tematic, fiind evidențiate atât punctele forte, cât și arile care necesită îmbunătățiri. Un număr important de respondenți au menționat explicit că nu au observații sau propuneri, exprimând satisfacție deplină față de serviciile primite.

- Răspunsuri de tip „nu / nu am / nu este cazul”: foarte frecvente
- Mesaje scurte de tipul: „totul perfect”, „foarte mulțumită”, „servicii impecabile”, „jos pălăria”

Comentariile pacienților evidențiază:

- aprecierea profesionalismului și empatiei personalului medical;
- necesitatea reducerii timpilor de așteptare;
- solicitări privind îmbunătățirea infrastructurii (parcare);
- dificultăți tehnice ale platformei online.

Pe baza analizei tuturor comentariilor primite, feedback-ul pacienților a fost clasificat în patru categorii principale — pozitiv, negativ, sugestii/propuneri și neutru. Pentru fiecare categorie au fost calculate ponderi procentuale raportate la numărul total de 1.510 chestionare valide, utilizate ca bază de analiză.

Categoria feedback	Nr. de mențiuni	% din total chestionare valide (1.510)	Exemple / Observații
<b>Pozitiv</b>	690	45,7%	Profesionalism medic, empatie asistente/infirmiere, devotament, atitudine amabilă, succes tratament, aprecieri generale („spital de nota 10”, „echipă de îngeri”)
<b>Negativ</b>	510	33,8%	Timp de așteptare prea mare, alimentație de slabă calitate, temperatură ridicată în saloane, lipsa apei



Categoria feedback	Nr. de mențiuni	% din total chestionare valide (1.510)	Exemple / Observații
			calde, curățenie insuficientă la grupuri sanitare, lipsa empatiei la unele asistente, probleme cu comunicarea medic-pacient, lipsa personalului
<b>Sugestii / Propuneri</b>	200	13,2%	Automat de cafea, mai multe locuri de parcare, îmbunătățirea alimentației și a curățeniei, suplimentarea personalului, optimizarea programărilor, informare mai bună pentru aparținători, reorganizarea traseului pacientului, diversificarea meniului
<b>Neutru / fără observații</b>	110	7,3%	„Nu am observații”, „Nici o propunere”, „Totul OK”

Analiza evidențiază faptul că majoritatea feedback-ului exprimat de pacienți este pozitiv, reflectând un nivel ridicat de satisfacție față de activitatea și atitudinea personalului medical. Observațiile negative vizează preponderent aspecte organizatorice și logistice, și mai puțin competența profesională a personalului. Totodată, sugestiile formulate de pacienți oferă direcții concrete de îmbunătățire a experienței în spital, în special în domenii precum alimentația, parcare și gestionarea programărilor.

Detalierea feedback-ului pe categorii tematice evidențiază principalele domenii menționate de pacienți, atât din perspectiva aspectelor apreciate, cât și a celor care necesită îmbunătățiri, după cum se prezintă în tabelul de mai jos:

Categorie	Subcategorie / Detaliu	Nr. aproximativ de mențiuni	Exemple / Comentarii relevante
<b>Personal medical</b>	Medici – profesionalism, empatie, implicare	60-70	Numeroase mențiuni pozitive referitoare la competența profesională, empatia și disponibilitatea personalului medical
	Personal auxiliar – empatie, comportament	15-20	Lipsa empatie la unele asistente/infirmiere, tratament lipsit de atenție la pacienți, branule greșit puse
<b>Mâncare și catering</b>	Calitate și gust slab	25	Brânză și iaurt zilnic, supă „chioară”, pilaf cu pui, aromatizare exagerată
	Diversitate / adaptare dietă	15	Pacienți oncologici cu meniuri neadaptate, repetitivitate, lipsă fructe variate
	Sugestii de îmbunătățire	5	Schimbarea firmei de catering, introducerea automate alimentare,



Categorie	Subcategorie / Detaliu	Nr. aproximativ de mențiuni	Exemple / Comentarii relevante
			meniuri mai gustoase
<b>Curățenie și condiții sanitare</b>	Băi / grupuri sanitare	20-25	Băi mici, apă caldă insuficientă, mușegai, linoleum vechi
	Saloane și mobilier	5-10	Curățenie generală apreciată, lenjerie, paturi și dulapuri curate
<b>Timp de așteptare / programări</b>	Consultații și internări	25-30	Programări lungi, așteptare la ambulatoriu, programare online nefuncțională
	Sugestii de organizare	5-10	Bonuri de ordine, mai multe scaune, prioritate cazuri grave
<b>Comunicare și informare</b>	Cu pacienți	10-15	Explicații insuficiente despre diagnostic, proceduri, tratament post- operator
	Cu aparținătorii	5-7	Lipsă informare prin telefon/SMS, consiliere psihologică insuficientă
<b>Parcări și logistică</b>	Parcări pentru pacienți și vizitatori	8-10	Probleme cu locuri insuficiente, dificultăți pentru pacienți veniți din alte localități
	Alte facilități	5	Dozatoare de apă, automate de cafea, chioscuri pentru alimente
<b>Probleme speciale / critice</b>	Managementul cazurilor	5-7	Pasare între medici, întârziere biopsii, lipsa procedurilor standard, decese fără informarea familiei
<b>Observații generale pozitive</b>	Profesionalism, dedicare, medici și personal	50-60	Spital modern, condiții ca la privat, empatie și amabilitate remarcate, pacienți mulțumiți

## 5. Concluzii generale

- **Nivel ridicat de satisfacție:** Pacienții se declară în proporție foarte mare mulțumiți de serviciile medicale, în ciuda unui volum considerabil de activitate (11.464 pacienți externăți), ceea ce reflectă eficiența și profesionalismul unității.
- **Personalul medical ca punct forte:** Medicii, asistenții și infirmierele sunt percepuți pozitiv, atât prin competență profesională, cât și prin comunicare și atitudine.
- **Calitatea informațiilor și comunicarea:** Pacienții apreciază modul clar și complet de furnizare a informațiilor medicale, însă există oportunități de îmbunătățire în comunicarea punctuală și mai personalizată cu anumite categorii de pacienți.

- **Servicii suport:** Condițiile de cazare sunt apreciate, dar alimentația rămâne domeniul cu cea mai mare nemulțumire, iar infrastructura suport poate fi optimizată pentru confortul pacienților.
- **Timpul de așteptare:** Majoritatea pacienților încep tratamentul într-un interval optim, însă un segment semnificativ așteaptă mai mult de o lună, ceea ce indică necesitatea optimizării programărilor.
- **Etica profesională:** Incidentele incompatibile cu etica medicală sunt rare, însă monitorizarea continuă și instruirea periodică rămân esențiale.

## 6. Recomandări (îmbunătățite)

- **Formare continuă a personalului:** Programe de instruire pentru îmbunătățirea comunicării medic–pacient și consolidarea competențelor de relaționare cu pacienții.
- **Optimizarea informării:** Îmbunătățirea proceselor de informare, inclusiv prin utilizarea canalelor digitale și furnizarea de informații clare și personalizate.
- **Îmbunătățirea serviciilor suport:** Revizuirea meniurilor și creșterea calității alimentației, precum și optimizarea infrastructurii pentru confortul pacienților, inclusiv luarea în considerare a dezvoltării unui bloc alimentar propriu.
- **Gestionarea timpilor de așteptare:** Monitorizarea și reducerea timpilor de așteptare pentru pacienți, în special pentru cazurile cu necesități urgente sau critice.
- **Monitorizare continuă:** Evaluarea anuală a satisfacției pacienților, analizarea detaliată a feedback-ului și luarea de măsuri corective pentru menținerea standardelor de calitate și etică profesională.

Întocmit cu respectarea principiilor de corectitudine, realitate, regularitate și legalitate.

**Responsabil Managementul Calității**

Ec. Carmen Bobu