

Nr. 5127/09.03.2026

Satisfacția pacienților

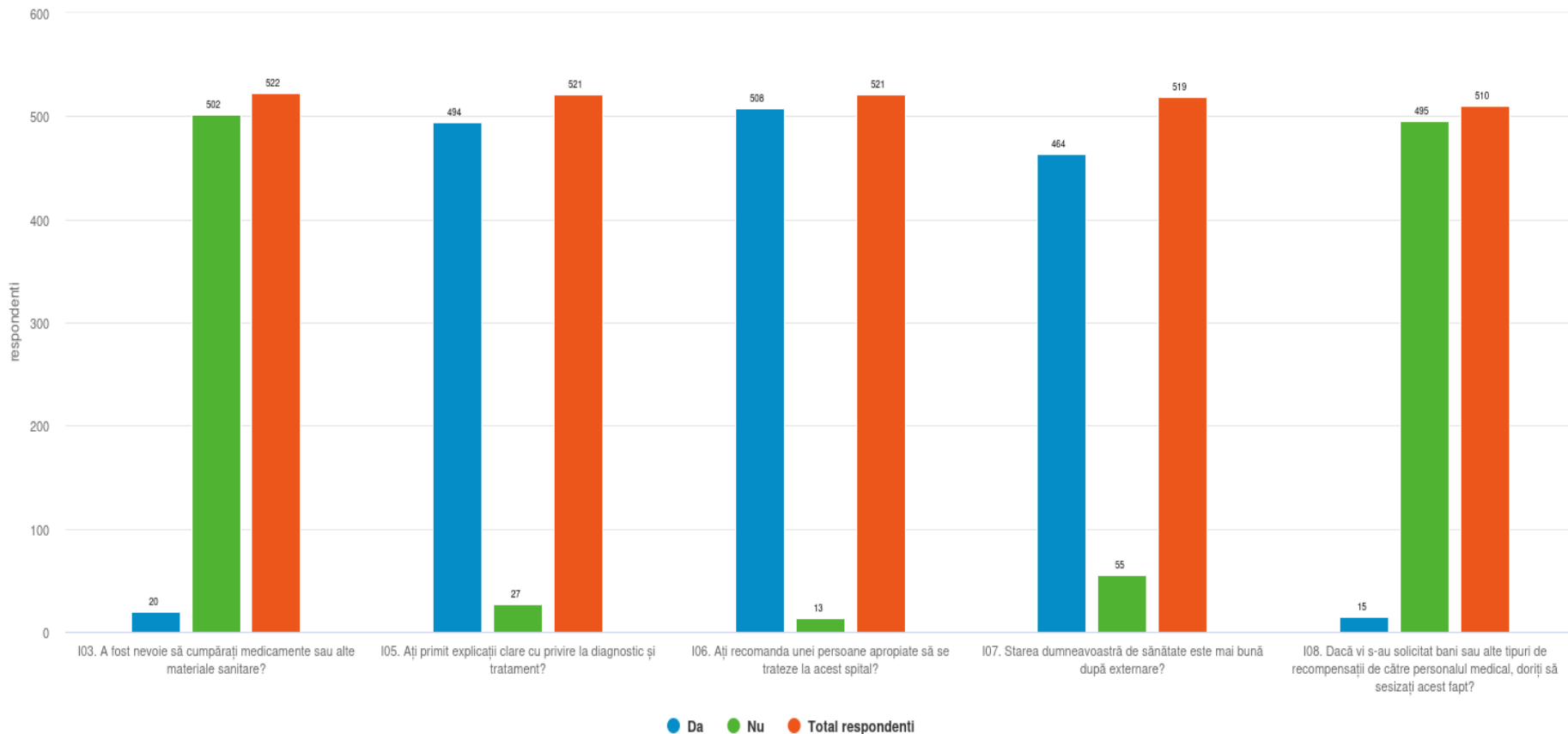
Chestionarul Ministerului

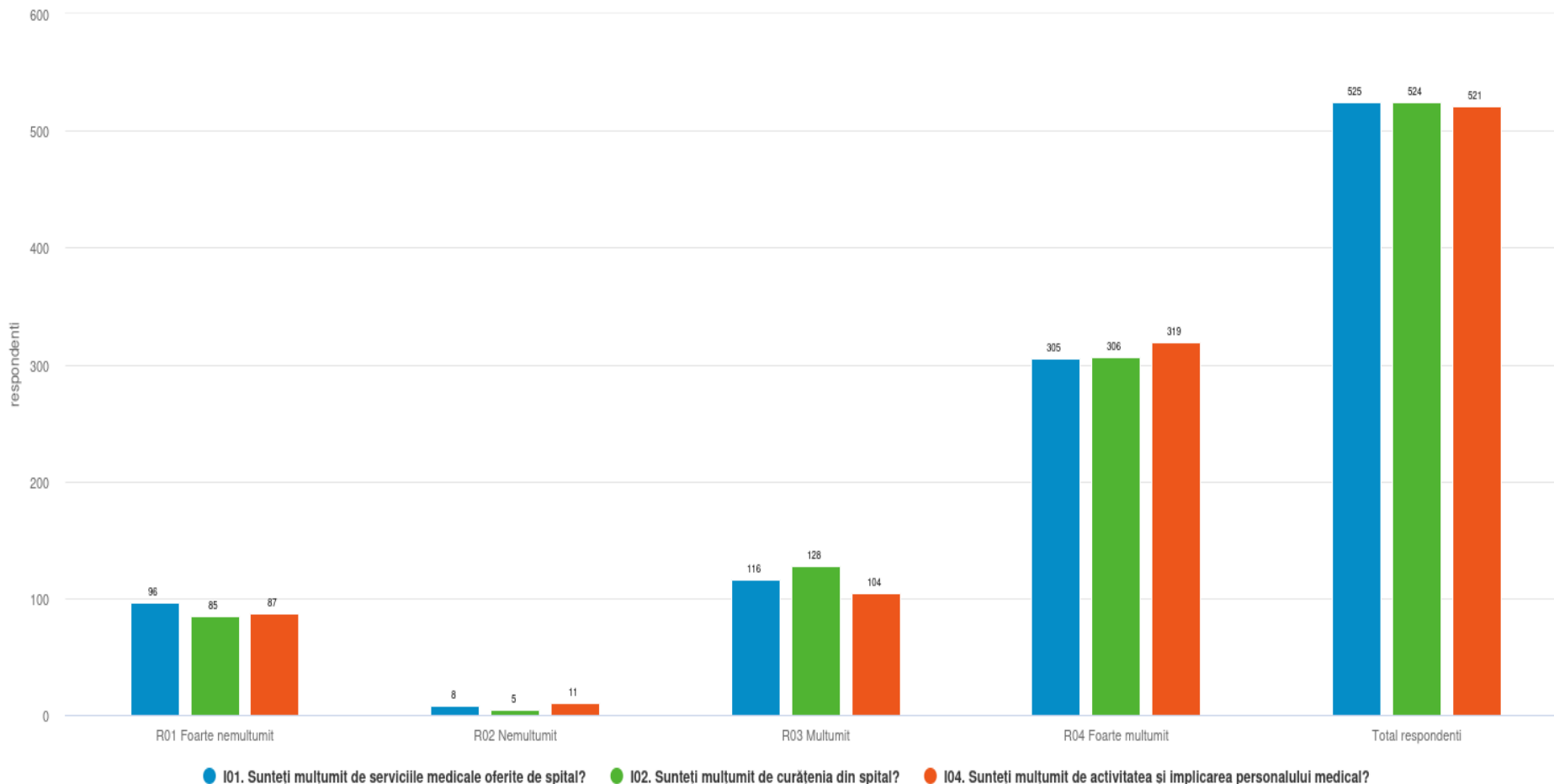
Sănătății

februarie 2026



Ministerul
Sănătății





Concluzii și măsuri de îmbunătățire:

1. Achiziționarea de medicamente sau materiale sanitare:

Doar 20 din 522 respondenți (3,83%) au avut nevoie să cumpere medicamente sau materiale sanitare. Această situație se datorează în principal tratamentului cronic pe care pacienții îl urmează, tratament pe care pacienții îl aduc cu ei la spital.

2. Claritatea explicațiilor privind diagnosticul și tratamentul:

O majoritate semnificativă a respondenților (494 din 521, adică 94,82%) au primit explicații clare cu privire la diagnosticul și tratamentul lor, indicând o comunicare eficientă între personalul medical și pacienți. Având în vedere că neînțelegerea recomandărilor medicale poate reprezenta un risc pentru evoluția bolii pacientului, vom pune un accent deosebit pe formarea în domeniul comunicării.

3. Recomandarea spitalului:

Majoritatea respondenților (508 din 521, sau 97,50%) ar recomanda spitalul unei persoane apropiate. Acest lucru reflectă un nivel ridicat de satisfacție a pacienților.

4. Îmbunătățirea sănătății post-externare:

O majoritate de respondenți (464 din 519, sau 89,40%) consideră că starea lor de sănătate este mai bună după externare, ceea ce sugerează un tratament și o îngrijire eficientă pe durata spitalizării.

5. Solicitarea de bani sau cadouri și dispoziția de a raporta corupția:

Din 510 de respondenți, 15 (2,94%) au declarat că li s-au solicitat bani sau alte recompense de către personalul medical și au dorit să raporteze acest fapt. În luna februarie, la Institutul Regional de Oncologie, au beneficiat de servicii medicale 6404 de pacienți, iar cei 15 care au raportat solicitarea de bani sau alte recompense reprezintă 0,23%. Acest procent nu specifică câți dintre pacienți au fost efectiv solicitați să ofere bani sau cadouri personalului medical și câți au răspuns afirmativ doar din disponibilitatea de a raporta eventualele incidente la departamentul anticorupție al Ministerului Sănătății, chiar dacă nu au fost victime directe ale unui act de corupție. Cu toate acestea, managementul spitalului va continua să acorde atenție acestei probleme pentru a preveni comportamentele neetice ale personalului. Continuăm să monitorizăm și să abordăm această problemă prin următoarele măsuri: la nivelul spitalului am elaborat și implementat un cod de etică clar și bine definit pentru toți angajații; organizăm cursuri și seminarii periodice despre etică, integritate și consecințele legale ale corupției; realizăm audituri interne regulate pentru a verifica conformitatea cu procedurile și reglementările; și promovăm o cultură a transparenței și integrității în întreaga comunitate, încurajăm pacienții să raporteze anonim astfel de incidente prin canale clare și dedicate.

Concluzii și măsuri de îmbunătățire:

1.Satisfacția față de Serviciile Medicale Oferite de Spital:

Majoritatea respondenților sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de serviciile medicale ale spitalului: 116 (22,10%) sunt mulțumiți și 305 (58,10%) sunt foarte mulțumiți. Totuși, 96 (18,29%) sunt foarte nemulțumiți și 8 (1,52%) sunt nemulțumiți. În cadrul spitalului, aplicăm un chestionar detaliat pacienților pentru a identifica motivele exacte ale nemulțumirilor. Analizăm feedback-ul negativ pentru a identifica aspectele specifice care necesită îmbunătățire și aplicăm măsuri în consecință.

2.Satisfacția față de Curățenia din Spital:

Satisfacția față de curățenia din spital este ridicată, cu 128 (24,43%) respondenți mulțumiți și 306 (58,40%) foarte mulțumiți. Totuși, 85 (16,22%) respondenți sunt foarte nemulțumiți și 5 (0,95%) nemulțumiți. În cadrul spitalului, aplicăm un chestionar detaliat pacienților pentru a identifica motivele exacte ale nemulțumirilor. Analizăm feedback-ul negativ pentru a identifica aspectele specifice care necesită îmbunătățire și aplicăm măsuri în consecință. Monitorizarea riguroasă a respectării protocoalelor SPIAAM privind curățenia și dezinfectia spațiilor și echipamentelor de către personalul responsabil (personal SPIAAM, asistente șefe, asistente medicale, infirmiere).

3.Satisfacția față de Activitatea și Implicarea personalului medical:

Un număr semnificativ de respondenți sunt foarte mulțumiți de activitatea și implicarea personalului medical, 319 (61,23%) exprimând un grad ridicat de satisfacție și 104 (19,96%) fiind mulțumiți. Totuși, există și un procent de nemulțumiți, cu 87 (16,70%) respondenți foarte nemulțumiți și 11 (2,11%) nemulțumiți. Pentru a îmbunătăți relația și comunicarea dintre medici și pacienți, cursurile de comunicare fac parte din procesul de formare. Monitorizăm aceste aspecte prin chestionare specifice aplicate pacienților, pentru a identifica motivele nemulțumirilor. Analizăm feedback-ul negativ pentru a determina aspectele care necesită îmbunătățire și implementăm măsuri corespunzătoare.