

Se aprobă,
Manager,
Ec. Mirela Grosu

Nr. 10260 /11.05.2026

RAPORT DE ANALIZĂ privind gradul de satisfacție al pacienților Aprilie 2026 – IRO

I. Preambul

Monitorizarea experienței pacientului prin sistemul de feedback digital confirmă în luna aprilie o creștere semnificativă a gradului de implicare a beneficiarilor. Din totalul de **923 de pacienți externati**, un eșantion reprezentativ de **160 de persoane** a ales să evalueze serviciile institutului. Rata de participare de **17,33%** (cea mai ridicată din acest an) oferă o bază statistică solidă pentru calibrarea managementului calității și identificarea punctelor vulnerabile.

II. Analiza detaliată pe secții și departamente

Repartizarea celor 160 de respondenți reflectă principalele fluxuri clinice ale institutului pentru luna aprilie:

Secție / Departament / Compartiment	Nr. Respondenți	Procent
Oncologie Medicală (include și Pneumologie)	41	25.63%
Chirurgie Oncologică I	24	15.00%
Radioterapie	23	14.38%
Chirurgie Oncologică II	15	9.38%
Hematologie (include și Transplant Medular)	14	8.75%
Chirurgie Plastică	11	6.88%
Gineco-Oncologie	7	4.38%
Urologie	6	3.75%
Chirurgie Toracică	4	2.50%
Gastroenterologie	3	1.88%
ORL / Endocrinologie	3	1.88%
Chestionare fără repartizare specifică	9	5.63%
TOTAL	160	100%

Interpretarea distribuției:

- **Nucleul operațional:** Oncologia Medicală și secțiile cu profil chirurgical generează peste 60% din feedback, confirmând că aceste specialități rămân pilonii principali ai volumului de pacienți.
- **Reprezentativitate:** Distribuția echilibrată pe toate cele 11 categorii de specialități asigură o imagine fidelă a performanței întregului institut.

III. Analiza tabelară și interpretarea întrebărilor

Q1. Evaluarea serviciilor primite

Categorie	Foarte mulțumit (%)	Mulțumit (%)	Nemulțumit (%)
Medici	92.50% (148)	6.88% (11)	0.62% (1)
Asistenți medicali	86.25% (138)	13.75% (22)	0.00% (0)
Personal auxiliar	79.37% (127)	18.13% (29)	2.50% (4)
Cazare / Curățenie	81.25% (130)	18.13% (29)	0.62% (1)
Mâncare	45.63% (73)	46.25% (74)	8.12% (13)

Interpretare:

Excelența medicală rămâne constantă (peste 92% satisfacție maximă). Totuși, satisfacția privind cateringul scade sub pragul de 50% la categoria "Foarte mulțumit", confirmând creșterea numărului de nemulțumiri privind calitatea alimentelor.

Q2 & Q3. Comunicare și Informare

Indicator	Foarte bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)
Comunicare personal	79.37% (127)	16.88% (27)	3.75% (6)
Informare medicală	84.38% (135)	13.13% (21)	2.50% (4)

Interpretare:

Se observă o ușoară discrepanță între calitatea informației medicale (84%) și comunicarea generală (79%). Această tendință sugerează că, deși actul medical este bine explicat, interacțiunile non-medicele (comportamentul pe holuri/secții) poate necesita ajustări.

Q4. Timpul de așteptare (Diagnostic -> Tratament)

- **Sub 1 lună:** 73.75% (118)
- **1 - 2 luni:** 12.50% (20)
- **Peste 2 luni:** 13.75% (22 cazuri cumulate)

Interpretare: 73,75% din cazuri sunt preluate **fără întârzieri**, valoare similară cu cele din lunile precedente. Valorile sunt comparabile și pentru intervalul 1-2 luni. Pentru intervalul de peste 2 luni valorile sunt mai mari, (luna martie având 13 cazuri cu 8,9%).

Q5. Etica profesională

- **NU (Fără incidente):** 98.75% (158)
- **DA (Situatii raportate):** 1.25% (2)

Interpretare:

Integritatea rămâne la cel mai înalt nivel de la începutul anului. Cele 2 cazuri izolate nu vizează condiționarea actului medical, ci deficiențe de relaționare.

IV. Analiza răspunsurilor libere

- ✓ **Catering:** Critici severe privind supele postoperatorii și lactatele de slabă calitate (mâncare catalogată drept „fără gust”).
- ✓ **Conduită personal:** Sesizări privind zgomotul produs de personalul auxiliar pe holuri și nerespectarea purtării măștii de protecție de către angajați cu simptome de răceală în preajma pacienților operați.
- ✓ **Logistica spitalizării de zi:** Epuizarea pacienților din cauza lipsei scaunelor în zonele de așteptare și erori de programare (desincronizarea orelor de internare).
- ✓ **Probleme tehnice:** Portalul online IRO exportă fișiere PDF ilizibile (documente corupte), iar butoanele de panică de la paturi sunt inaccesibile pacienților cu mobilitate redusă.

V. Recomandări:

- ✓ **Alimentare:** Meniurile postoperatorii au conținut redus de sare și pot fi interpretate ca neavând gust. Informarea pacienților de către echipele medicale despre aceste particularități pot reduce numărul sesizărilor de acest tip.
- ✓ **Dotări logistice:** Identificarea unei soluții fezabile din punct de vedere financiar care să permită re poziționarea butoanelor de alarmă de pe peretele adiacent paturilor, preferabil prin integrarea acestora în telecomenzile de reglaj al paturilor. Suplimentarea numărului de scaune disponibile în zonele de așteptare ar putea contribui la decongestionarea holurilor.
- ✓ **Mentenanță IT:** Rezolvarea urgentă a erorilor de export PDF din aplicația pacienților.
- ✓ **Sincronizare administrativă:** Corectarea orelor de programare în sistemul electronic pentru a evita prezența inutilă a pacienților la ore matinale neconfirmate de medic.
- ✓ **Monitorizarea conduitei:** Reinstruirea personalului auxiliar privind normele de liniște pe secții și obligativitatea purtării măștii în cazul virozelor respiratorii.