

Se aprobă,
Manager,
Ec. Mirela Grosu

Nr.5304 / 10.03.2026

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

I. Preambul

Prezentul raport analizează experiența pacienților tratați în cadrul IRO Iași în luna februarie. Sistemul de feedback prin SMS permite monitorizarea calității serviciilor direct de către beneficiari, oferind date esențiale pentru managementul calității. În această lună, volumul total de activitate a înregistrat un număr de **845** de pacienți externati, dintre care **110** au răspuns chestionarului transmis. Aceasta reprezintă o rată de participare de **13,01%**, asigurând un eșantion stabil și reprezentativ pentru evaluarea performanței instituționale.

II. Analiza detaliată pe secții și departamente

Repartizarea respondenților reflectă principalele fluxuri de pacienți ai institutului pentru luna februarie:

Secție / Departament / Compartiment	Nr. Respondenți	Procent
Oncologie Medicală	19	19.19%
Chirurgie Oncologică I	16	16.16%
Radioterapie	11	11.11%
Chirurgie Oncologică II	9	9.09%
Hematologie	8	8.08%
Chirurgie Plastică	8	8.08%
Chirurgie Toracică	4	4.04%
Gineco-Oncologie	3	3.03%
Alte specialități (Pneumologie, Endocrinologie, Urologie)	6	6.06%
Gastroenterologie, ORL, Transplant Medular	3	3.03%
Chestionare fără repartizare specifică	12	12.12%
TOTAL	110	100%

Interpretare:

Secțiile de Oncologie Medicală și cele cu profil chirurgical cumulează peste 59% dintre respondenți, reflectând activitatea principală a institutului.

III. Analiza tabelară și interpretarea întrebărilor

Q1. Evaluarea serviciilor primite

Categorii	Foarte mulțumit (%)	Mulțumit (%)	Nemulțumit (%)
Medici	92.73% (102)	5.45% (6)	1.82% (2)
Asistenți medicali	88.18% (97)	10.00% (11)	1.82% (2)
Personal auxiliar	80.00% (88)	18.18% (20)	1.82% (2)
Cazare / Curățenie	90.91% (100)	7.27% (8)	1.82% (2)
Mâncare	53.64% (59)	37.27% (41)	9.09% (10)

Interpretare:

Excelența medicală și curățenia sunt pilonii de satisfacție, cu scoruri de peste 90%. Mâncarea rămâne punctul vulnerabil, unde pacienții resimt cel mai mult nevoia unei schimbări de calitate sau diversitate.

Q2 & Q3. Comunicare și Informare

Indicator	Foarte bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)
Comunicare personal	82.73% (91)	12.73% (14)	4.55% (5)
Informare medicală	83.64% (92)	14.55% (16)	1.82% (2)

Interpretare:

Se menține tendința din luna precedentă: pacienții înțeleg diagnosticul, însă aglomerația continuă să limiteze timpul de dialog direct. Această persistență reconfirmă necesitatea implementării pliantelor informative pentru suport la domiciliu.

Q4. Timpul de așteptare (Diagnostic -> Tratament)

- ✓ **Sub 1 lună:** 76.36% (84)
- ✓ **1 - 2 luni:** 11.82% (13)
- ✓ **Peste 2 luni:** 11.82% (13)

Interpretare:

Analiza din această lună indică o ușoară îmbunătățire a fluxului rapid, 76.36% dintre pacienți începând tratamentul sub o lună. Cu toate acestea, segmentul critic al pacienților care așteaptă peste 2 luni a crescut la 11.82% (13 cazuri comparativ cu luna ianuarie – 9 cazuri, 9.09%), confirmând menținerea blocajelor de capacitate pe liniile de radioterapie și chirurgie

semnalate în luna precedentă. Monitorizarea dinamică a acestor liste devine obligatorie pentru a identifica modificări semnificative statistic a timpilor de acces.

Q5. Etica profesională

- **NU (Fără incidente):** 95.45% (105)
- **DA (Situatii raportate):** 4.55% (5)

Interpretare:

Indicatorul de integritate înregistrează o evoluție pozitivă comparativ cu luna ianuarie, rata incidentelor raportate scăzând la 4.55% (5 cazuri). Deși numărul este în scădere față de luna precedentă, menținerea acestor semnalări contribuie la necesitatea menționată în raportul anterior referitor la realizarea verificărilor interne. Corelarea punctuală a celor 5 sesizări cu secțiile de proveniență este necesară pentru a stabili dacă abaterile de comportament sunt complet izolate sau reflectă disfuncționalități de comunicare în relația personal-pacient.

IV. Răspunsuri libere

- ✓ **Aprecieri:** Laude pentru curățenia exemplară și empatia medicilor.
- ✓ **Probleme logistice:** Lipsa acută a **locurilor de parcare**
- ✓ **Confort:** Sesizări privind căldura excesivă din saloane pe timpul nopții.

V. Recomandări finale

- ✓ **Microclimat:** Verificarea și reglarea temperaturii în saloane pe timp de noapte.
- ✓ **Etică:** Verificarea individuală a problemelor etice semnalizate.
- ✓ **Alimentație:** Continuarea demersurilor privind darea în folosință a blocului alimentar. Pe termen scurt, se recomandă evaluarea instalării unor sisteme de vending în zonele de așteptare, care să ofere acces facil la gustări sănătoase, apă îmbuteliată și cafea, ameliorând astfel disconfortul pacienților și însoțitorilor în perioade prelungite de spitalizare sau vizită.