

Se aprobă,  
Manager,  
Ec. Mirela Grosu

Nr.2938/ 10.02.2026

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

### I. Preambul

Prezentul raport centralizează și analizează feedback-ul primit de la pacienții tratați în cadrul IRO Iași. Evaluarea experienței pacientului reprezintă un instrument esențial pentru monitorizarea calității actului medical și a condițiilor de spitalizare. Colectarea datelor prin SMS la externare asigură un grad ridicat de obiectivitate. Din numărul total de **726 de pacienți externati** în luna ianuarie, datele reflectă eșantionul de **99 de respondenți** (rată de răspuns **13.63%**).

### II. Detaliere pe secții și departamente

Participarea la sondaj a fost repartizată astfel:

Secție / Departament	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 (Pneumo, Endo, Uro)	6	6.06%
Gastro, ORL, Transplant Medular	3	3.03%
Chestionare fără repartizare	12	12.12%

### Interpretare:

Ponderea cea mai mare a respondenților provine de la Oncologie Medicală, Chirurgie Oncologică I și Radioterapie (46,46% cumulată, atingând 55,55% prin includerea Chirurgiei Oncologice II), profil ce reflectă fidel specificul de adresabilitate al institutului și asigură o reprezentativitate ridicată pentru nucleul serviciilor medicale oferite; se notează, de asemenea, un procent de 12,12% de chestionare completate fără specificarea secției.

### III. Analiza răspunsurilor la întrebări

#### Q1. Evaluarea serviciilor primite

Categorie	Foarte mulțumit (%)	Mulțumit (%)	Nemulțumit (%)
<b>Medici</b>	87.88% (87)	10.10% (10)	2.02% (2)
<b>Asistenți medicali</b>	83.84% (83)	14.14% (14)	2.02% (2)
<b>Personal auxiliar</b>	80.81% (80)	18.18% (18)	1.01% (1)
<b>Cazare / Curățenie</b>	72.73% (72)	26.26% (26)	1.01% (1)
<b>Mâncare</b>	<b>49.49% (49)</b>	39.39% (39)	<b>11.11% (11)</b>

### Interpretare:

- **Corpul medical** (medici/asistenți) reprezintă punctul forte al instituției, cu un grad de încredere combinat de peste 97%.
- **Cazarea și curățenia** sunt evaluate pozitiv, însă procentul de 26% „Mulțumit” (față de „Foarte mulțumit”) sugerează loc de îmbunătățire la nivelul dotărilor sau consumabilelor.
- **Mâncarea** este singura categorie cu un grad de nemulțumire de două cifre (11%), indicând o problemă sistemică legată de calitatea sau diversitatea meniului furnizat.

## Q2 & Q3. Comunicare și Informare

Indicator	Foarte bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)
<b>Comunicare personal</b>	82.83% (82)	11.11% (11)	6.06% (6)
<b>Informare medicală</b>	81.82% (81)	12.12% (12)	6.06% (6)

### Interpretare:

Deși scorul este solid, existența a 6% răspunsuri „Satisfăcătoare” corelată cu feedback-ul liber indică faptul că, în momentele de aglomerație, pacienții resimt o comunicare grăbită sau insuficientă. Deși majoritatea pacienților înțeleg diagnosticul, scorul sugerează faptul că aglomerația scade timpul de dialog. O posibilitate de îmbunătățire fiind introducerea unor **pliante informative scrise** pentru ca pacienții să poată reciti acasă detaliile tratamentului.

## Q4. Timpul de așteptare (Diagnostic -> Tratament)

- **Sub 1 lună:** 73.74% (73)
- **1 - 2 luni:** 17.17% (17)
- **Peste 2 luni:** 9.09% (9)

### Interpretare:

Analiza indicatorului privind timpul de așteptare indică o eficiență operațională optimă pentru marea majoritate a cazurilor, 73.74% dintre pacienți începând tratamentul în mai puțin de o lună de la diagnostic. Totuși, segmentul de 9.09% (9 pacienți) cu timpi de așteptare de peste 2 luni reprezintă un indicator critic de vulnerabilitate. Această întârziere semnaleză existența unor blocaje punctuale în fluxul clinic, generate cel mai probabil de suprasolicitarea capacității blocului operator, a echipamentelor de radioterapie sau de timpii

mari de procesare a rezultatelor histopatologice. Monitorizarea atentă a acestor cazuri este esențială pentru optimizarea circuitului pacientului și reducerea riscurilor clinice.

#### Q5. Etica profesională (Ați fost victima unei situații incompatibile cu etica?)

✓ *Rezultate:* 93 (NU), 6 (DA).

#### Interpretare:

Deși marea majoritate a respondenților (93.94%) confirmă respectarea normelor deontologice în cadrul institutului, înregistrarea a 6 cazuri (6,06%) în care pacienții s-au considerat victime ale unor abateri etice reprezintă un semnal de alarmă ce nu poate fi ignorat. Datorită riscurilor reputaționale și juridice, este recomandabilă declanșarea unei analize resferitoare la acest aspect. Este necesară corelarea acestor sesizări cu secțiile de proveniență pentru a determina dacă este vorba despre incidente izolate sau despre vulnerabilități sistemice de comportament în relația medic/asistent-pacient, urmată de intensificarea instruirilor pe linie de etică.

#### IV. Analiza răspunsurilor libere

- ✓ **Puncte tari:** Recunoștință maximă pentru reușitele chirurgicale; personalul este perceput ca fiind profesionist și dedicat.
- ✓ **Puncte slabe:** Lipsa diversității în ceea ce privește meniurile dedicate alimentației pacienților (exces de lactate); lipsa consumabilelor (hârtie igienică); nevoia de automate de apă/caftea; erori tehnice în SMS-urile automate către aparținători (număr salon greșit).

#### V. Recomandări finale

- ✓ **Catering:** Diversificarea meniului (opțiuni de post/vegetarieni) și monitorizarea temperaturii de servire.
- ✓ **IT/Sistem:** Verificarea sincronizării datelor între sistemul informatic intern și platforma de SMS pentru acuratețea informațiilor trimise aparținătorilor.
- ✓ **Comunicare:** Crearea și distribuirea în cabinete de pliante care oferă informații actualizate despre diagnostic și tratament, incluzând și o zonă de notițe în care pacienții să poată scrie întrebări suplimentare pe care să le adreseze medicului curant la următoarea consultație sau internare.
- ✓ **Etică:** Sesizările legate de eventuale probleme de etică ar trebui investigate individual pentru a stabili dacă există probleme, care sunt acestea și pentru a putea stabili metode de îmbunătățire.