

Se aprobă,
Manager,
Ec. Mirela Grosu

Nr. 7938/14.04.2026

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

I. Preambul

Prezentul raport analizează experiența pacienților tratați în cadrul IRO Iași în luna martie. 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 **963** de pacienți externati, dintre care **146** au răspuns chestionarului transmis. Aceasta reprezintă o rată de participare de **15,16%**, 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 martie:

Secție / Departament / Compartiment	Nr. Respondenți	Procent
Oncologie Medicală (include și Pneumologie)	38	26.03%
Chirurgie Oncologică I	22	15.07%
Radioterapie	21	14.38%
Chirurgie Oncologică II	14	9.59%
Hematologie (include și Transplant Medular)	12	8.22%
Chirurgie Plastică	10	6.85%
Gineco-Oncologie	6	4.11%
Urologie	5	3.42%
Chirurgie Toracică	4	2.74%
Gastroenterologie	3	2.05%
ORL / Endocrinologie	3	2.05%
Chestionare fără repartizare specifică	8	5.48%
TOTAL	146	100%

Oncologia Medicală și secțiile cu profil chirurgical generează majoritatea feedback-ului (64.41%), confirmând că aceste specialități reprezintă pilonii principali ai volumului de pacienți.

III. ANALIZA TABELARĂ ȘI INTERPRETAREA ÎNTREBĂRILOR

Q1. Evaluarea serviciilor primite

Categorie	Foarte mulțumit (%)	Mulțumit (%)	Nemulțumit (%)
Medici	91.78% (134)	7.53% (11)	0.68% (1)
Asistenți medicali	84.25% (123)	14.38% (21)	1.37% (2)
Personal auxiliar	80.82% (118)	18.49% (27)	0.68% (1)
Cazare / Curățenie	80.82% (118)	18.49% (27)	0.68% (1)
Mâncare	50.68% (74)	38.36% (56)	10.96% (16)

Interpretare:

Excelența medicală se menține la cote ridicate (peste 91% apreciere maximă pentru medici) Mâncarea rămâne principalul punct critic, înregistrând o acumulare de 10.96% de opinii negative (16 nemulțumiți), pacienții reclamând în feedback-ul liber lipsa de diversitate (ex. repetarea meniului cu brânză și iaurt).

Q2 & Q3. Comunicare și Informare

Indicator	Foarte bună (%)	Bună (%)	Satisfăcătoare (%)
Comunicare personal	84.93% (124)	13.01% (19)	2.05% (3)
Informare medicală	88.36% (129)	8.22% (12)	3.42% (5)

Interpretare:

Se menține tendința din lunile precedente: pacienții înțeleg diagnosticul, însă aglomerația continuă să limiteze timpul de dialog direct. Această persistență reconfirmă necesitatea implementării pliantelor informative pentru suport la domiciliu, reducând riscul ca pacienții să primească răspunsuri considerate evazive de la medicii curanți.

Q4. Timpul de așteptare (Diagnostic -> Tratament)

- ✓ **Sub 1 lună:** 77.40% (113)
- ✓ **1 - 2 luni:** 13.70% (20)
- ✓ **2 - 3 luni:** 6.16% (9)
- ✓ **Peste 3 luni:** 2.74% (4)

Interpretare:

Analiza din această lună indică stabilitatea fluxului rapid, 77.40% dintre pacienți începând tratamentul sub o lună. Cu toate acestea, cumulul pacienților care așteaptă peste 2 luni se menține la un nivel semnificativ de 8.90% (13 cazuri: 9 pacienți la 3 luni și 4 pacienți cu mai multe luni) confirmând presiunea cronică de pe secțiile cu adresabilitate mare. Prin comparație cu lunile precedente, valorile par să se mențină într-un interval stabil.

Q5. Etica profesională

- **NU (Fără incidente):** 96.58% (141)
- **DA (Situatii raportate):** 3.42% (5)

Interpretare:

Indicatorul de integritate înregistrează o evoluție pozitivă continuă, rata incidentelor scăzând la 3.42% (5 cazuri globale). Deși numărul este în scădere, cele 5 cazuri punctuale mențin necesitatea corelării acestor sesizări cu secțiile de proveniență pentru a determina dacă este vorba despre incidente complet izolate sau vulnerabilități sistemice.

IV. Analiza răspunsurilor libere

- ✓ **Servicii Catering:** Feedback-ul indică o monotonie excesivă a regimului alimentar, pacienții reclamând repetitivitatea produselor lactate („3 zile la rând brânză și iaurt”) și porții considerate insuficiente sau neadecvate caloric.
- ✓ **Managementul fluxului de pacienți:** Se raportează un grad ridicat de disconfort cauzat de aglomerația de la parterul institutului. Pacienții sugerează un control mai strict al accesului la cabinete pentru a evita îmbulzeala la uși.
- ✓ **Asistență psihologică:** O propunere strategică venită din partea pacienților vizează introducerea unui consult psihologic obligatoriu sau programat, în special pentru secțiile cu perioade lungi de spitalizare (Hematologie, Transplant Medular)

V. Recomandări

- ✓ **Managementul serviciilor de masă:** Solicitarea către furnizorul de catering a unei diversificări a meniului zilnic și verificarea gramajelor, pentru a elimina percepția de uniformitate alimentară (în special în cazul regimului bazat pe lactate). În cazul în care regimul alimentar este dictat de o particularitate medicală, este recomandabil ca medicul curant să îl discute cu pacientul.
- ✓ **Optimizarea spațiilor comune:** Analiza posibilității de a îmbunătăți sistemul de așteptare la cabinetele de consultații de la parter, eventual prin introducerea unui sistem de bonuri de ordine și prin promovarea prezenței voluntarilor cu activitate de ghid.
- ✓ **Extinderea suportului emoțional:** Colaborarea cu psihologii Institutului pentru a crește frecvența vizitelor în cadrul secțiilor de oncologie și hematologie, pentru a asigura suport pacienților aflați sub tratamente de lungă durată.
- ✓ **Logistica de proximitate:** Înființarea unui punct comercial de tip vending în incinta spitalului rămâne o cerință constantă a pacienților pentru achiziția de produse de bază.



Ministerul
Sănătății



- ✓ **Comunicare clinică:** Continuarea eforturilor de implementare a materialelor informative scrise (pliante), pentru a compensa timpul limitat de dialog cauzat de suprasolicitarea personalului de gardă și a medicilor rezidenți.