

RAPORT
privin evaluarea gradului de satisfacție
a beneficiarilor/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală
specializată de ambulatoriu (CCD), IMSP INSTITUTUL ONCOLOGIC,
SIMETRUL II, 2025

Metodologia utilizată respectă principiile PREMS (Patient-Reported Experience Measures) și cerințele Ghidului practic "Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților și angajaților din sistemul de sănătate", garantând validitatea și relevanța datelor colectate.

Apresiasi satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității serviciilor medicale pe care o unitate sanitară le acordă pacienților care se adresează și beneficiază de servicii.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient mulțumit de serviciile oferite va reveni la medicul respectiv sau la spital sau va recomanda cu încredere și altor persoane să se adreseze spitalului. Evaluarea satisfacției pacientului reprezintă modalitatea în care spitalul vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor acestuia.

Rezultatele analizei permit formarea unei opinii generale asupra percepției gradului de mulțumire al pacientului față de serviciile oferite, și de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a activității.

Instrumente și metode

Metoda aleasă de către echipa de audit a fost chestionarul, care include date demografice despre participant (gen, vârstă, studii), de asemenea întrebări – atât închise, cât și deschise privind opinia și gradul de satisfacție.

În trimestrul II al anului 2025 au fost intervievați 42 pacienți ce se aflau la consultație în Centrul Consultativ Diagnostic prin intermediul chestionarelor pe suport de hârtie, precum și QR cod.

Chestionarele au fost colectate în Centrul Consultativ Diagnostic, IMSP Institutul Oncologic în trimestrul II al anului 2025; aplicate unui eșantion de 42 persoane cu respectarea metodologiei de colectare și asigurare a anonimatului respondenților.

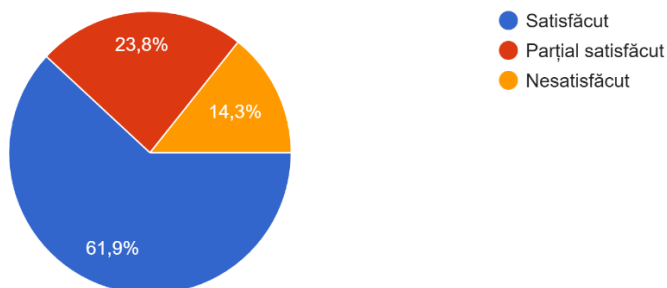
Partea I. REZULTATELE EVALUĂRII RĂSPUNSURILOR VIZATE DE PACIENȚI

Din punct de vedere al structurii **după gradul de satisfacție general**, situația se prezintă astfel: **42 de persoane aflate la consultație în Centrul Consultativ diagnostic (diagrama nr. 1)**, au evaluat nivelul de satisfacție în felul următor:

- 61.9% dintre respondenți se declară satisfăcuți de serviciile medicale primite.
- 23.8% se consideră parțial satisfăcuți, indicând existența unor aspecte care necesită îmbunătățire.
- 14.3% se declară nesatisfăcuți, semnalând probleme punctuale care pot afecta experiența generală a pacienților.

Diagrama nr. 1

Care este nivelul Dvs. de satisfacție privind serviciile medicale acordate în cadrul instituției noastre?
42 de răspunsuri



CAPITOLUL I. Date generale

- Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin 64,3% vs masculin 35,7%;
- În structură **după vârstă**: pacienți cu intervalul de vârstă de până la 40 ani constituie 16,7%; de la 41 până la 60 ani – 57,2%, iar cu vârstă medie peste 61 ani 26,2%. Vârsta medie e de 50 ani.

Frecvența vizitelor:

- Vizite ocazionale: >70% dintre respondenți vin cel mult o dată pe an.
- Cel mai mare segment: o dată la 3 luni (26.2%).
- Vizite frecvente (lunare/săptămânale): <12%.

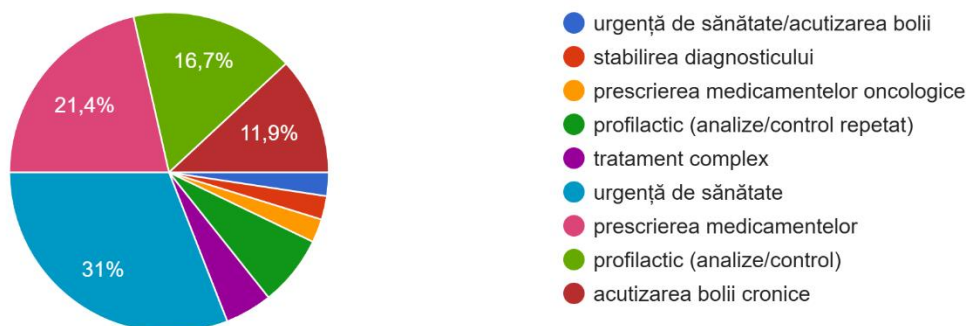
Motive principale de adresare (*diagrama nr. 2*):

- Tratament complex – 31%
- Prescrierea medicamentelor – 21.4%
- Profilactic (analize/control) – 16.7%
- Stabilirea diagnosticului – 11.9%

Diagrama nr. 2

Care a fost motivul adresării în instituția noastră/la medicul specialist?

42 de răspunsuri



CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

La întrebarea dacă cunosc numele medicului au răspuns afirmativ 83,3%, iar 16,7% din intervievați au recunoscut că nu cunosc, aproximativ același raport a fost privind numele asistentului medical.

Principiul asistenței medicale este centrat pe pacient și implicarea acestuia în luarea deciziilor privitor la planul de conduită. Respondenților li s-a propus evaluarea următoarelor aspecte:

Comunicarea medic-pacient privind diagnosticul, tratamentul și procedurile medicale

- Comunicarea eficientă între medic și pacient reprezintă un element fundamental al calității actului medical, influențând în mod direct înțelegerea situației clinice, complianța la tratament, siguranța pacientului și nivelul general de satisfacție. În cadrul evaluării satisfacției pacienților consultați de medicii specialiști, au fost analizate patru indicatori esențiali privind informarea pacientului: explicarea diagnosticului, prezentarea procedurilor medicale recomandate, comunicarea tratamentului și informarea privind riscurile și complicațiile posibile. Pentru fiecare întrebare au fost colectate 42 de răspunsuri.

La întrebarea „Medicul specialist v-a informat despre toate detaliile diagnosticului/problemei Dvs. de sănătate?”, distribuția răspunsurilor a fost:

- 59.5% – informați complet
- 23.8% – informați parțial
- 16.7% – ne-informați

La întrebarea „Medicul specialist v-a informat despre procedurile medicale pe care trebuie să le urmați?”, răspunsurile au fost:

- 61.9% – informați complet
- 26.2% – informați parțial
- 11.9% – ne-informați

La întrebarea „Medicul specialist v-a informat despre tratamentul pe care trebuie să-l urmați?”, distribuția a fost:

- - 59.5% – informați complet
- - 21.4% – informați parțial
- - 19.0% – ne-informați

La întrebarea „Medicul specialist v-a informat despre riscurile/consecințele/complicațiile posibile ale tratamentului administrat?”, răspunsurile au fost:

- - 64.3% – informați complet
- - 16.7% – informați parțial
- - 19.0% – ne-informați

Într-un procent de 89% dintre pacienți apreciază la un nivel înalt bunăvoința și respectul manifestat pe parcursul aflării în spital de către lucrătorii medicali, și numai 4% declară nemulțumire.

Interpretarea rezultatelor privind implicarea pacientului în stabilirea planului de investigații și tratament: da – 61.9%; parțial – 16.7% și 21.4% consideră că nu s-au simțit implicați în deciziile medicale.

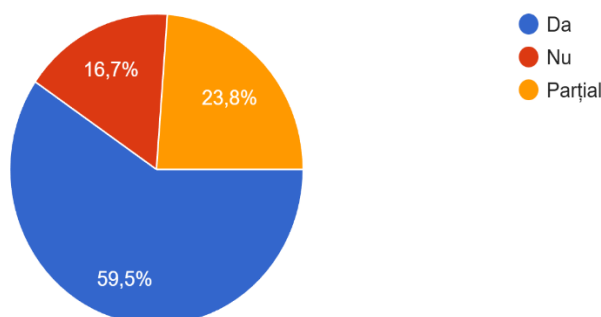
La întrebarea „Ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?” (*Diagrama nr. 3*)

- Da: 59.5%, majoritatea respondenților confirmă o experiență pozitivă, ceea ce indică un nivel bun de profesionalism și atitudine respectuoasă din partea personalului.
- Parțial: 23.8%, aproape un sfert dintre pacienți au perceput interacțiunea ca fiind doar parțial satisfăcătoare.
- Nu: 16.7%, spre regret există un procent semnificativ de pacienți declară că nu au fost tratați cu bunăvoință și respect.

Diagrama nr. 3

În timpul vizitei Dvs. în instituția noastră, ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?

42 de răspunsuri



CAPITOLUL III. Informare

La întrebarea „Ați fost informat/ă cu privire la drepturile Dvs. ca pacient(ă)?

(la asistență medicală gratuită în volumul stabilit de lege; asigurare medicală; atitudine respectuoasă; etc.)” au răspuns că sunt înștiințați în proporție de 69%, cu NU – 31%;

Majoritatea respondenților la întrebarea „Ați fost informat/ă cu privire la responsabilitățile Dvs? (măsurile profilactice obligatorii, inclusiv imunizări; respectarea regulilor de comportament stabilite pentru pacienți; respectarea drepturilor altor pacienți și ale personalului medical;)” au răspuns DA – 64,3%, NU – 35,7%.

A fost analizat modul în care pacienții Institutului Oncologic sunt informați despre posibilitatea de a-și exprima opinia privind serviciile medicale. Au fost colectate 42 de răspunsuri. Bine cunoscute sunt:

- Chestionarul de satisfacție este principalul instrument de informare: 47,6% dintre pacienți declară că au fost informați prin acesta.
- Registrul de reclamații (23,8%) și cutia pentru sugestii (26,2%) sunt cunoscute de aproximativ o treime dintre pacienți.

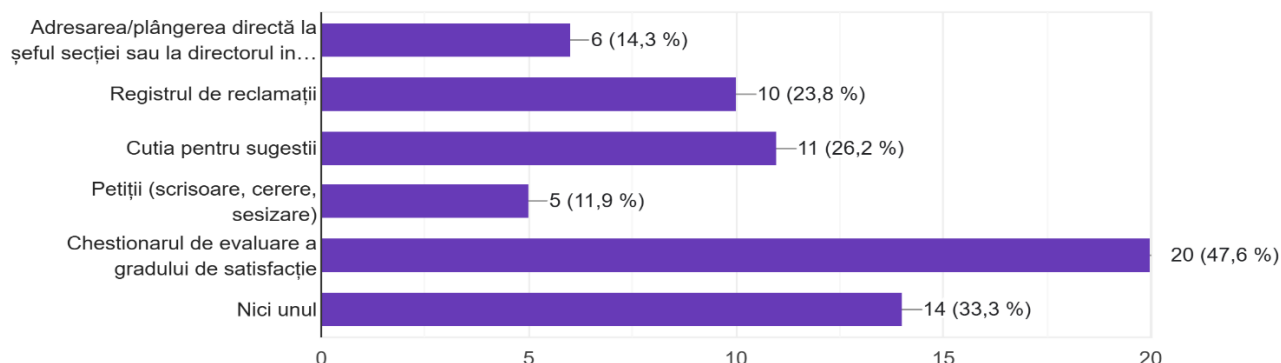
Slab cunoscute:

- Adresarea directă la șeful secției / director: 14,3%;
- Petiții scrise: 11,9%;
- 33,3% dintre pacienți nu au fost informați deloc.

Diagrama nr. 4

Ați fost informat despre posibilitatea de a Vă exprima opinia cu privire la serviciile medicale prestate în cadrul Institutului Oncologic? (bifați mai multe variante de răspuns)

42 de răspunsuri



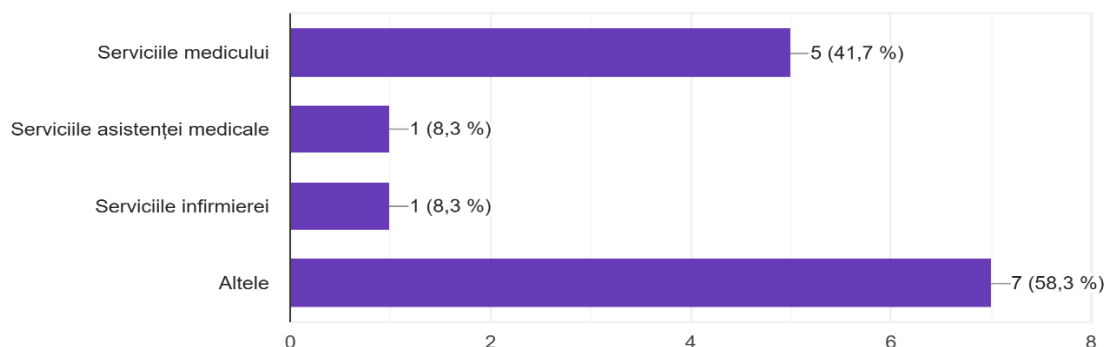
CAPITOLUL IV. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

- Datele ne demonstrează, nu sunt deținători de poliță de asigurare 2,4% (1 persoană) din intervievați, respectiv au fost informați precum toate serviciile pentru pacienții neasigurați sunt contra plată.
- Consideră, că polița de asigurare medicală a acoperit toate cheltuielile aferente asistenței medicale primite în instituția noastră 97,6% (41 persoane).
- S-a constatat, că din 17 persoane care au efectuat plăți din surse financiare propria, au achitat pentru procurarea medicamentelor -8 persoane; consultații -4; examinări paraclinice -3; investigații instrumentale -4; alte cheltuieli -6.
- Au recunoscut plăți neoficiale oferite lucrătorilor medicali 6 intervievați, plăți care au fost efectuate din propria inițiativă, pentru serviciile medicului 5 persoane, serviciile asistenței medicale – 1 persoană, serviciile infirmierei – 1 persoană, altele – 7 persoane (diagrama nr. 5).

Diagrama nr. 5

Dacă da, pentru ce servicii? (bifați mai multe variante de răspuns)

12 răspunsuri



CAPITOLUL V. Facilitățile instituției medicale

Evaluarea scorului acordat de pacienții chestionați (cu folosirea oricărui număr de la zero la 5, unde zero este cel mai rău și 5 cel mai bun) pentru calificarea condițiilor materiale care asigură confortul și comoditatea igienică pe perioada aflării în instituție arată că:

Evaluarea accesului în instituție (indicatoare, rampe, balustrade, scări comode, bănci) a fost realizată pe baza a 42 de răspunsuri. Rezultatele indică o percepție predominant pozitivă din partea respondenților.

Valoarea medie a scorului este de 4,21, indicând un nivel ridicat de satisfacție și o percepție favorabilă asupra infrastructurii de acces. 81% dintre respondenți au acordat scoruri de 4 sau 5, ceea ce confirmă că majoritatea consideră accesul bine asigurat și adecvat nevoilor lor, doar 4,8% au oferit scorul 1, semnalând existența unor situații punctuale în care accesibilitatea ar putea fi îmbunătățită sau în care au fost întâmpinate dificultăți

La întrebarea „**Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sine stătător în instituție și să găsiți medicul/cabinetul necesar (indicatoare, panouri informative etc.)**” majoritatea respondenților (aproape 84%) consideră că orientarea în instituție este bună sau foarte bună. Doar un mic procent a întâmpinat dificultăți semnificative.

Condițiile de igienă în spital (în sala de proceduri, cabinetul medicului specialist, sala de triaj, bloc sanitar etc.). Majoritatea pacienților (85,8%) au evaluat igiena ca fiind bună sau foarte bună (scor 4–5). Procentul de nemulțumiri este redus (4.8%), sugerând probleme izolate, nu sistemice, iar 4 (9,5%) indică experiențe moderate, dar nu negative.

CAPITOLUL VI. Loialitate /fidelitate

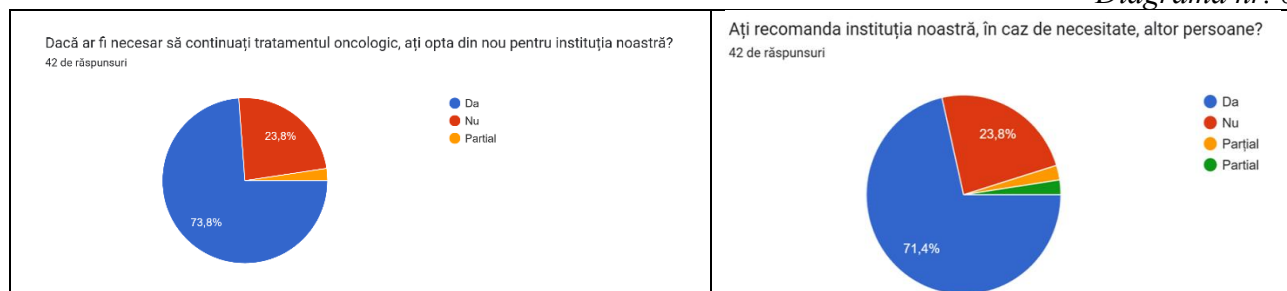
Disponibilitatea pacienților de a recomanda instituția:

- 71.4% dintre pacienți ar recomanda instituția, indicând un nivel consistent de satisfacție și încredere în serviciile oferite.
- 23.8% nu ar recomanda instituția, procent semnificativ care semnalează existența unor experiențe negative.

Intenția de a reveni pentru continuarea tratamentului oncologic:

- 73.8% dintre pacienți ar opta din nou pentru instituție în cazul continuării tratamentului oncologic, ceea ce reflectă încredere în competența profesională și calitatea îngrijirilor.
- 23.8% nu ar reveni, indicând posibile bariere în experiența pacientului care necesită analiză și intervenție.

Diagrama nr. 6



Chestionarul se finalizează cu o solicitare adresată pacienților de a înregistra aspectele pozitive observate sau negative care le-au creat deranj în timpul vizitei în instituția medicală. Tot aici se solicită de la pacienți de a scrie propuneri în ajutorul nostru de a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale acordate.

Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor/satisfacției pacienților din instituția noastră?

În urma analizei celor 42 de răspunsuri colectate din chestionarele de satisfacție, au fost identificate mai multe aspecte critice care influențează experiența pacienților în instituția noastră.

1. Timpul de așteptare și respectarea programărilor

Pacienții semnalează în mod repetat:

- depășirea semnificativă a timpilor de așteptare, inclusiv pentru pacienții programați;
- aglomerație în zonele de tratament (ex. chimioterapie), unde personalul este insuficient;

- lipsa unei delimitări clare între pacienții programați și cei care se prezintă în regim de urgență.
2. Comunicarea și comportamentul personalului medical
- O parte dintre pacienți menționează:
- lipsa empatiei și a unei comunicări adecvate;
 - utilizarea unui limbaj neadecvat de către unii specialiști;
 - dificultatea de a înțelege explicațiile medicale.
3. Organizarea spațiilor și a fluxurilor interne
- Pacienții semnalează:
- coridoare aglomerate și disconfort în zonele de așteptare;
 - lipsa unei garderobe/vestiar la intrare;
 - insuficiența spațiilor în staionarul de zi (în special oncologie).
4. Gestionarea documentelor medicale și digitalizarea
- Pacienții întâmpină dificultăți în:
- localizarea cartelelor medicale;
 - înțelegerea proceselor administrative.
5. Informarea pacienților
- Pacienții solicită:
- note informative privind vizitele ulterioare;
 - claritate în privința numerelor de contact și a procedurilor.
6. Suport pentru pacienții vârstnici
- Pacienții în etate solicită:
- mai multă răbdare și atenție;
 - explicații adaptate nivelului lor de înțelegere.

CONCLUZII:

Răspunsurile pacienților indică dificultăți persistente în gestionarea timpilor de așteptare, organizarea fluxurilor și comunicarea cu personalul medical. Aglomerarea spațiilor, procesele administrative complicate și lipsa unor informații clare afectează semnificativ experiența pacienților. serviciile medicale sunt apreciate pozitiv de majoritatea pacienților, în special sub aspectul atitudinii personalului și al informării de bază.

Totuși, rezultatele indică necesitatea îmbunătățirii comunicării detaliate cu pacienții și a implicării active a acestora în procesul decizional, pentru a consolida principiul asistenței medicale centrate pe pacient și pentru a crește nivelul general de satisfacție. În plus, pacienții vârstnici necesită o abordare mai adaptată și un suport suplimentar.

În ansamblu, feedbackul evidențiază nevoia de optimizare operațională, îmbunătățirea comunicării și modernizarea proceselor pentru a crește calitatea serviciilor și încrederea în instituție.

18.02.2026

*Evaluarea a fost realizată de către evaluatorul SMC,
în conformitate cu standardele și procedurile instituționale*