

RAPORT PRIVIN EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR SPITALIZAȚI ÎN 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.

Aprecierea 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 simestrul II al anului 2025 au fost intervievați 82 pacienți ce se aflau la tratament spitalicesc prin intermediul chestionarelor pe suport de hârtie, precum și QR cod.

Chestionarele au fost colectate din fiecare subdiviziune a IMSP Institutul Oncologic aplicate unui eșantion de 82 pacienți cu respectarea metodologiei de colectare și asigurare a anonimatului respondentilor.

Partea I. REZULTATELE EVALUĂRII RĂSPUNSURILOR VIZATE DE PACIENȚI

Din punct de vedere al structurii **după gradul de satisfacție general**, situația se prezintă astfel: din totalul de 82 pacienți care au răspuns chestionarelor, 87,8% sunt totalmente satisfăcuți de serviciile (în ansamblu) oferite în instituția noastră, 11% parțial satisfăcuți, nemulțumiri au fost relatate în 1,2% cazuri.

CAPITOLUL I. Date generale

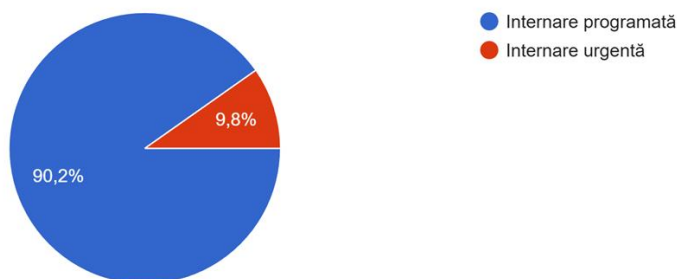
- + Repartiția pe sexe ne arată o predominanță a sexului feminin 72% vs masculin 28%;
- + În structură **după vârstă**: pacienți cu intervalul de vârstă de până la 40 ani constituie 13,4% (11 bolnavi); de la 41 până 60 ani – 44% (36 pacienți); cu vârstă medie peste 61 ani 42,6% (35 pacienți). Vârsta medie e de 55 ani.

Modalitatea de internare a pacienților. Conform datelor colectate, majoritatea respondenților au fost internați în regim programat. 90,2% dintre pacienți au beneficiat de internare programată, în timp ce doar 9,8% s-au adresat pentru spitalizare în regim de urgență.

Diagrama nr. 1

Care a fost modalitatea de internare în spital?

82 de răspunsuri



Durata spitalizării pacienților. Analiza răspunsurilor arată o distribuție eterogenă a duratei de spitalizare, influențată în mod evident de specificul tratamentelor oncologice, care presupun proceduri complexe și monitorizare continuă.

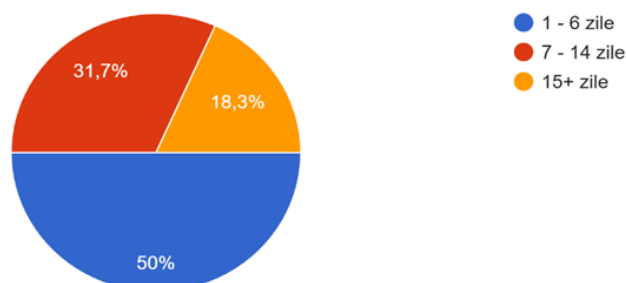
Distribuția duratei de spitalizare:

- 50% dintre pacienți au fost internați 1–6 zile
- 31,7% au avut o spitalizare de 7–14 zile
- 18,3% au rămas în spital peste 15 zile

Diagrama nr. 2

Câte zile ați fost internat(ă) în spital?

82 de răspunsuri



CAPITOLUL II. Prestarea/acordarea serviciilor medicale

- La întrebarea dacă cunosc numele medicului au răspuns afirmativ 96,3%, iar 3,7% (3 persoane) din intervievați au recunoscut că nu cunosc.

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:

- Întrebați dacă au fost informați despre detaliile diagnosticului/problemei de sănătate, au răspuns în 89% - **da**; 6,1% (5 pers) – **nu**; 4,9% (4 pers) – **parțial**.
- 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.

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 87,8%, cu NU – 12,2%;

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 – 89%, NU – 11%.

A fost analizat modul în care pacienții Institutului Oncologic sunt informați despre posibilitatea de a-și exprima opinia privind serviciile medicale. Au fost colectate 82 de răspunsuri. Bine cunoscute sunt:

- Chestionarul de satisfacție este principalul instrument de informare: 69.5% dintre pacienți declară că au fost informați prin acesta.
- Registrul de reclamații (32.9%) și cutia pentru sugestii (29.3%) sunt cunoscute de aproximativ o treime dintre pacienți.

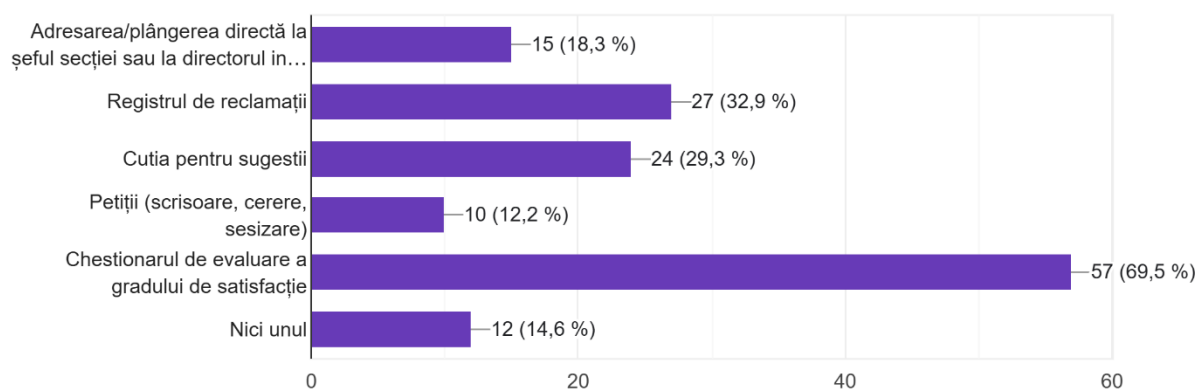
Slab cunoscute:

- Adresarea directă la șeful secției / director: 18.3%;
- Petiții scrise: 12.2%;
- 14.6% dintre pacienți nu au fost informați deloc.

Diagrama nr. 3

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)

82 de răspunsuri



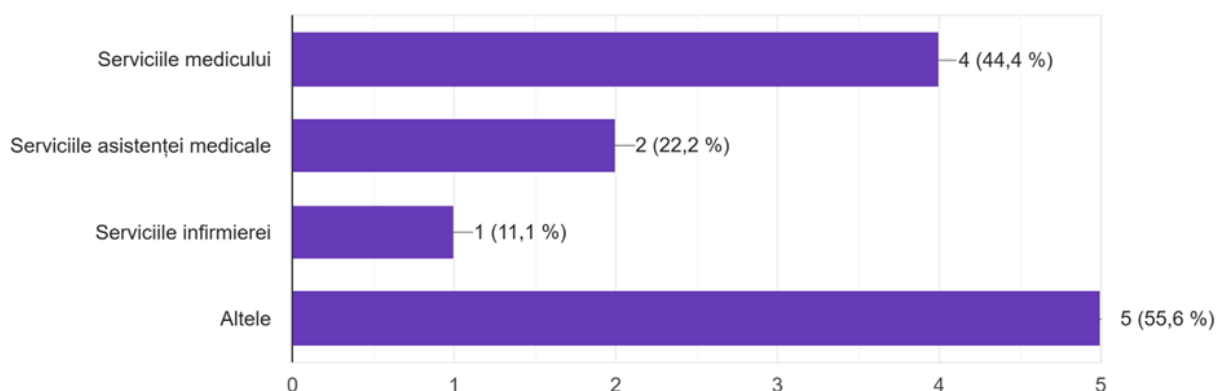
CAPITOLUL IV. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

- Datele ne demonstrează, nu sunt deținători de poliță de asigurare 3,7% (3 pers.) 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 87,8% (72 pers.).

- S-a constatat, că din 13 de intervievanți care au efectuat plăți din surse financiare propria, au achitat pentru procurarea medicamentelor -3 persoane; consultații -3; examinări paraclinice -1; investigații instrumentale-3; alte cheltuieli -7.
- Au recunoscut plăți neoficiale oferite lucrătorilor medicali 2,2% - 9 intervievați, plăți care au fost efectuate din propria inițiativă, pentru serviciile medicului 4 persoane, serviciile asistenței medicale – 2persoane, serviciile infirmierei – 1 persoană, altele – 5 persoane (diagrama nr. 4).

Diagrama nr. 4

Dacă da, pentru ce servicii? (bifați mai multe variante de răspuns)
9 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 82 de răspunsuri. Rezultatele indică o percepție predominant pozitivă din partea respondenților.

- Valoarea medie a scorului este de 4.46, ceea ce reflectă un nivel ridicat de satisfacție privind accesibilitatea.
- 88.9% dintre respondenți au acordat scoruri de 4 sau 5, confirmând aprecierea generală pentru infrastructura de acces.
- Doar 3.6% au evaluat accesul ca fiind nesatisfăcător (scoruri 1 și 2), ceea ce sugerează existența unor cazuri izolate de dificultăți sau neconformități.

Per ansamblu, datele arată că instituția oferă un acces adecvat și bine perceput de majoritatea utilizatorilor, cu oportunități punctuale de îmbunătățire pentru a asigura o experiență uniformă tuturor categoriilor de vizitatori. Spațiul destinat așteptării pentru pacienți a fost apreciat cu calificativul excelent în proporție de 63,5%, punctajul mediu -4,6.

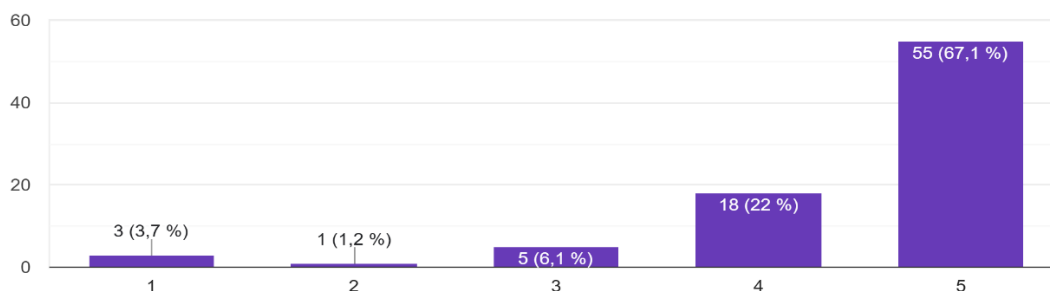
- **Evaluarea Spațiului de Așteptare pentru Pacienți:** 87.8% dintre respondenți au acordat scoruri între 4 și 5, doar 3.6% au evaluat negativ (scor 1–2).
- La întrebarea „**Cât de ușor v-a fost să vă orientați de sine stătător în instituție și să găsiți medicul/cabinetul necesar (indicatoare, panouri informative etc.)**” au avut o părere foarte bună 75,6%, cu o medie punctelor -4,63.
- **Evaluarea condițiilor de cazare din spital (număr de paturi în salon, acces la baie, apă caldă etc.).** Aproape 88% dintre respondenți au oferit scoruri între 4 și

5, indicând un nivel ridicat de satisfacție, doar 6 respondenți (7.3%) au exprimat nemulțumiri (scoruri 1 și 2). Rezultatele indică un standard ridicat de confort, cu doar câteva situații izolate care necesită atenție.

- **Condițiile de igienă în spital (în sala de proceduri, secție, salon, bloc sanitar etc.).** Majoritatea pacienților (89.1%) au evaluat igiena ca fiind bună sau foarte bună (scor 4–5). Scorul 5 este dominant (72%), indicând o percepție excelentă asupra igienei. Procentul de nemulțumiri este redus (4.9%), sugerând probleme izolate, nu sistemice, iar 3 (6.1%) indică experiențe moderate, dar nu negative.
- **Calitatea alimentării în spital: cantitatea porțiilor de mâncare, frecvența alimentării, temperatura alimentelor, temperatura băuturilor, volumul băuturilor.** Două treimi dintre pacienți consideră alimentarea „foarte bună”. Doar 4.9% au acordat note 1 sau 2, indicând cazuri izolate de insatisfacție, iar 6.1% au perceput serviciul ca fiind „acceptabil”, sugerând loc pentru îmbunătățiri punctuale (diagrama nr. 5).

Diagrama nr. 5

Calitatea alimentării în spital: cantitatea porțiilor de mâncare, frecvența alimentării, temperatura alimentelor, temperatura băuturilor, volumul băuturilor. (unde 1 este nesatisfăcător și 5 foarte bine)
82 de răspunsuri

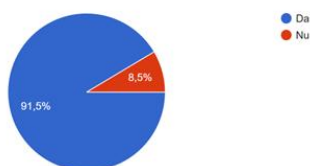


CAPITOLUL VI. Loialitate /fidelitate

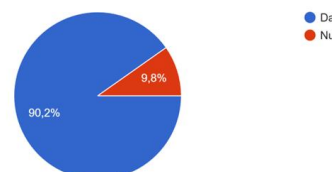
Intenția de a reveni este ușor mai mare decât intenția de a recomanda (91.5% vs. 90.2%) ceea ce sugerează că pacienții care au trecut prin tratament oncologic au o încredere chiar mai mare în instituție. Această diferență este normală: pacienții sunt adesea mai confortabili să revină personal decât să recomande altora, deoarece recomandarea implică responsabilitate socială. Decizia de a reveni este un indicator mai sensibil și mai personal decât recomandarea generală. Faptul că scorul este mai mare indică o percepție pozitivă asupra calității clinice și a relației terapeutice.

Diagrama nr. 6

Dacă ar fi necesar să continuați tratamentul oncologic, ați opta din nou pentru instituția noastră?
82 de răspunsuri



Ați recomanda instituția noastră, în caz de necesitate, altor persoane?
82 de răspunsuri



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?

Principalele probleme identificate (grupate pe categorii):

I. Infrastructură și condiții hoteliere

Cele mai frecvente mențiuni (peste 60% dintre răspunsuri):

- Necesitatea reparațiilor capitale în secții, saloane, coridoare.
- Baie/WC în stare proastă, lipsa cabinei de duș, lipsa colacului la WC.
- Temperatură scăzută în saloane.
- Mobilier vechi: paturi fără spătar, perne deteriorate.
- Lipsa butoanelor de alarmă pentru urgențe.
- Lipsa coșurilor de gunoi în saloane.
- Lift lent sau insuficient.

II. Alimentație

- Meniu puțin variat.
- Meniu neadecvat pentru pacienți oncologici (lipsa legumelor, sucurilor naturale).
- Dorința de calitate și diversitate mai mare.

III. Comunicarea personalului medical:

- Nevoia de explicații mai detaliate despre boală și tratament.
- Mai multă comunicare empatică.
- Totuși, multe răspunsuri laudă personalul pentru amabilitate și profesionalism.

IV. Acces la servicii și echipamente

- Necesitatea unui computer pentru citirea CD-urilor de tomografie.
- Indicații de deplasare mai clare în instituție.

V. Aspecte financiare și etice

- Repetat: „să nu plătim”, „să nu se aștepte bani”.
- Nevoia de transparență și integritate.

VI. Aprecieri și satisfacție

- Un număr mare de pacienți declară: „Totul este bine”, „Sunt mulțumit(ă)”, „Personal extraordinar”.
- Mulți menționează medici și asistente cu recunoștință.

Deși nivelul general de informare este satisfăcător, se impune diversificarea și consolidarea canalelor de comunicare privind mecanismele de feedback și sesizare, pentru a asigura o informare completă și acces egal la toate opțiunile disponibile pacienților.

CONCLUZII:

Cele mai frecvente probleme semnalate se concentrează pe condițiile hoteliere, unde peste 60% dintre respondenți menționează necesitatea unor reparații capitale, modernizarea grupurilor sanitare, îmbunătățirea confortului termic și înlocuirea mobilierului uzat.

Lipsa unor elemente esențiale pentru siguranță (butoane de alarmă) și funcționarea deficitară a lifturilor completează tabloul infrastructural.

Alimentația reprezintă o altă zonă sensibilă, pacienții solicitând meniuri mai variate și mai adecvate pentru nevoile specifice ale pacienților oncologici.

În ceea ce privește comunicarea, deși personalul este frecvent lăudat pentru profesionalism și amabilitate, există o nevoie clară de explicații mai detaliate și de o abordare mai empatică în interacțiunile clinice.

În zona financiar-etica, pacienții subliniază importanța transparenței și a absenței oricăror plăți informale.

În ciuda acestor probleme, un număr semnificativ de pacienți declară satisfacție generală, apreciind în mod special implicarea și profesionalismul medicilor și asistentelor. Acest capital uman reprezintă un punct forte important, care poate susține implementarea unor măsuri de îmbunătățire.

18.02.2026