

SPITALUL MUNICIPAL "SF. IERARH DR. LUCA"	
ONEȘTI - BACĂU	
INTRARE Nr.	1051
IEȘIRE Nr.	07
Ziua	26
Luna	01
Anul	2026

ANALIZĂ/RAPORT DE ANALIZĂ PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR COLECTATE PRIN CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE A PACIENTULUI

1. PERIOADA ANALIZATĂ: 1.01.2025 - 31.12.2025

2. SCOPUL ANALIZEI

2.1. Utilizarea rezultatelor:

Evaluarea satisfacției pacienților este o activitate desfășurată în mod constant în Spitalul Municipal „Sf. Ierarh Dr. Luca” Onești. Activitatea are la bază o abordare de management al proceselor unității sanitare orientate către pacient. În acest sens ne propunem să cunoaștem opiniile pacienților cu privire la serviciile medicale oferite în structurile Spitalului Municipal „Sf. Ierarh Dr. Luca” Onești, să identificăm problemele cu care pacienții se confruntă și să înțelegem care sunt acele aspecte legate de activitatea desfășurată sau condițiile din spital, care *mulțumesc* sau *dimpotrivă*, *nemulțumesc* pacienții. Aprecierea satisfacției reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale, în sensul că un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la spital, crescând adresabilitatea.

Scopul autoevaluării sistemului de management al calității serviciilor în spital este fundamentarea deciziei privind reglarea operațiunilor și a proceselor în vederea obținerii unui serviciu spitalicesc optim adresat pacientului și siguranței acestuia. Avantajele unui asemenea demers sunt evidente: rezultatele analizei permit formarea unei opinii generale a gradului de mulțumire a pacienților față de serviciile prestate precum și luarea unor decizii de îmbunătățire a serviciilor pe baza feed-back-ului.

Asigurarea unor servicii medicale de calitate, continue, în condiții de siguranță, atât pentru pacient cât și pentru personal, cu minimizarea riscurilor, are drept scop obținerea echilibrului dinamic al pacienților, priviți ca și clienți (atât cu drepturi dar și cu obligații, care trebuie respectate pe parcursul duratei de spitalizare), cu scopul de a le menține sau reda autonomia și independența, în vederea unei reintegrări cât mai rapide socio-profesionale, cu reducerea costurilor pentru întreaga societate.

Astfel, finalitatea activității constă în elaborarea și implementarea unor măsuri care să conducă la îmbunătățirea serviciilor medicale.

Pe baza acestor informații, culese de la pacienți, vom putea înțelege de o parte *resursele*, pe care le avem pentru a crește calitatea serviciilor noastre și totodată vom putea identifica posibile *nevoi*, cu care ne confruntăm. În vederea aprecierii calității îngrijirilor medicale și a serviciilor de suport oferite prin intermediul platformei HospitalNet, fiecare pacient a primit după externare un SMS ce conține un formular numit "Chestionar privind satisfacția pacientului", pentru completare, explicându-i-se că această modalitate de completare este voluntară și se desfășoară printr-o activitate ce respectă anonimatul și confidențialitatea datelor.

Rezultatele prezentei analize sunt utilizate pentru:

- (1) monitorizarea performanței proceselor orientate către pacient,
- (2) identificarea și prioritizarea măsurilor corective și preventive,
- (3) fundamentarea deciziilor Comitetului Director privind alocarea resurselor și planificarea investițiilor,
- (4) informarea și instruirea personalului în vederea menținerii comportamentelor pozitive și corectării variabilității de atitudine.

2.2. Abordare: În interpretarea rezultatelor s-a avut în vedere că satisfacția reflectă atât calitatea percepută, cât și nivelul așteptărilor pacienților. Prin urmare, concluziile includ nu doar aprecierea nivelului curent, ci și direcții de standardizare a bunelor practici și de reducere a zonelor cu variație/riscuri identificate.

2.3. Cadru de referință: Analiza anuală a satisfacției pacientului face parte din ciclul de îmbunătățire continuă și susține atât cerințele interne ale sistemului de management al calității, cât și cerințele de evaluare externă. Feedback-ul pacientului este tratat ca indicator de proces și de rezultat, cu impact asupra siguranței pacientului, a comunicării, a accesului și a continuității îngrijirilor.

3. JUSTIFICAREA NECESITĂȚII ÎNTOCMIRII ANALIZEI:

Această analiză urmărește:

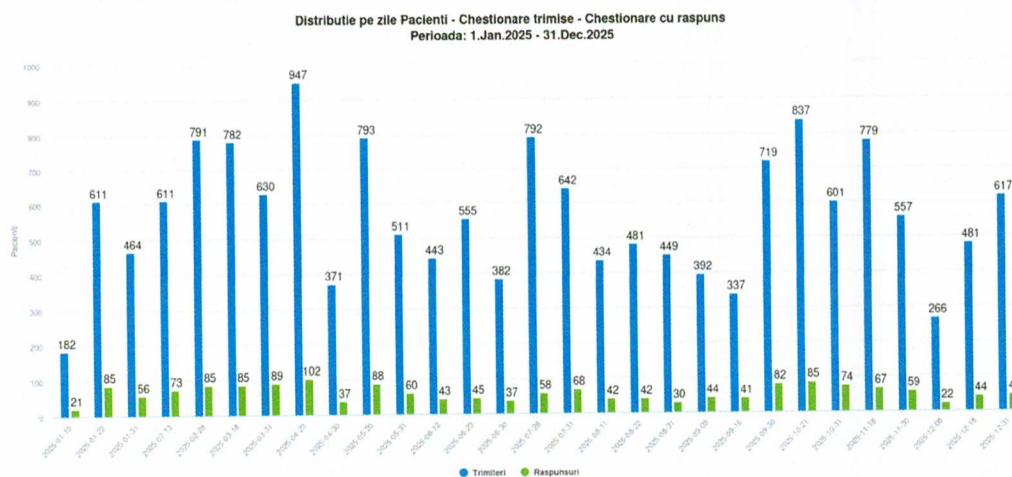
- evaluarea calității serviciilor medicale din perspectiva pacientului și îmbunătățirea permanentă a acestora;
- identificarea problemelor cu care se confruntă pacienții și obținerea, independent de unitatea medicală, de informații despre experiența pacienților, în scopul îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității.

Prezenta analiză a fost concentrată mai mult asupra unui scop principal și anume evaluarea așteptărilor pacienților Spitalului Municipal „Sf. Ierarh Dr. Luca” Onești privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește prestarea serviciilor medicale și de suport, accesul la serviciile medicale.

În acest demers s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de pacient (cerințele subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).

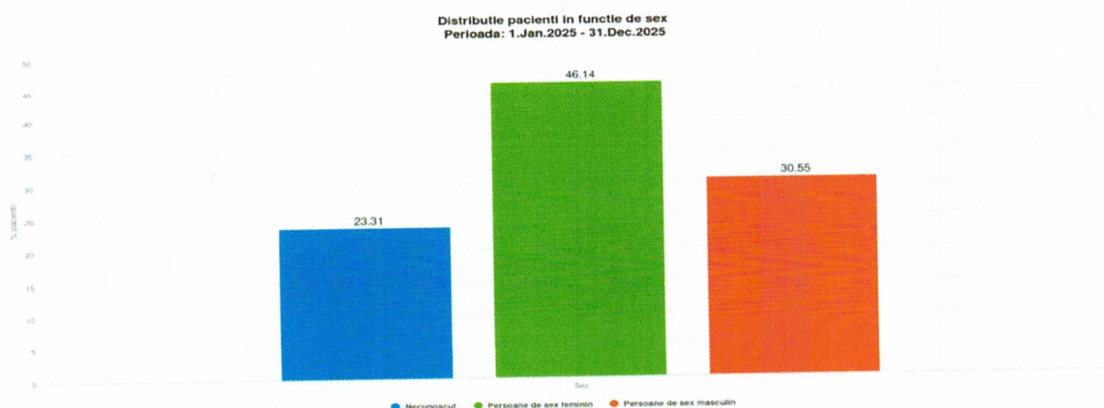
4. SETUL DE DATE NECESARE ANALIZEI:

- Platforma HospitalNet
- În perioada de referință, s-a completat un număr de 1.712 chestionare, din totalul de 16.457 chestionare transmise, având o rată de răspuns de 10.40%;
- Distribuție pe zile pacienți - Chestionare trimise - Chestionare cu răspuns:



HospitalNET <https://www.hospitalnet.ro> General la data: 26.01.2026 11:37am

- Din totalul respondeților, au completat chestionarul 46.14% persoane de sex feminin, 30.55% persoane de sex masculin, necunoscut 23.31%.

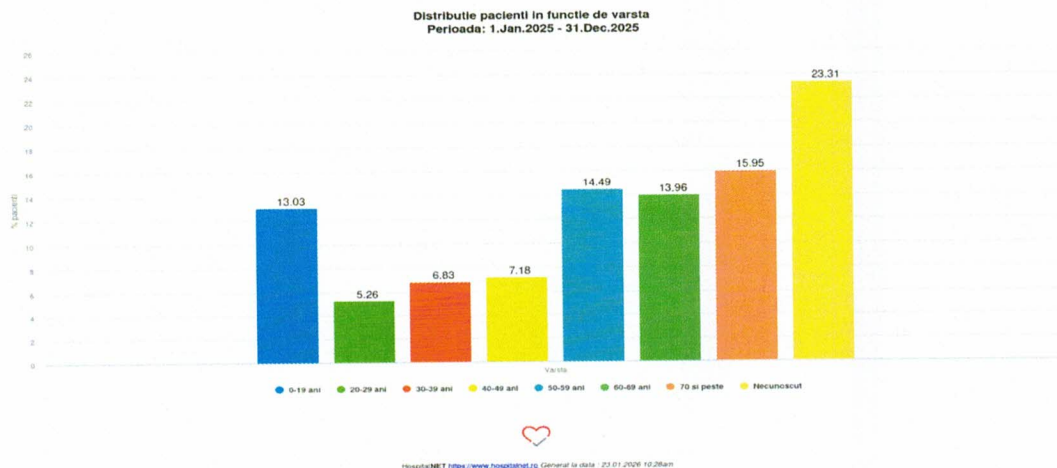


HospitalNET <https://www.hospitalnet.ro> General la data: 23.01.2026 10:26am

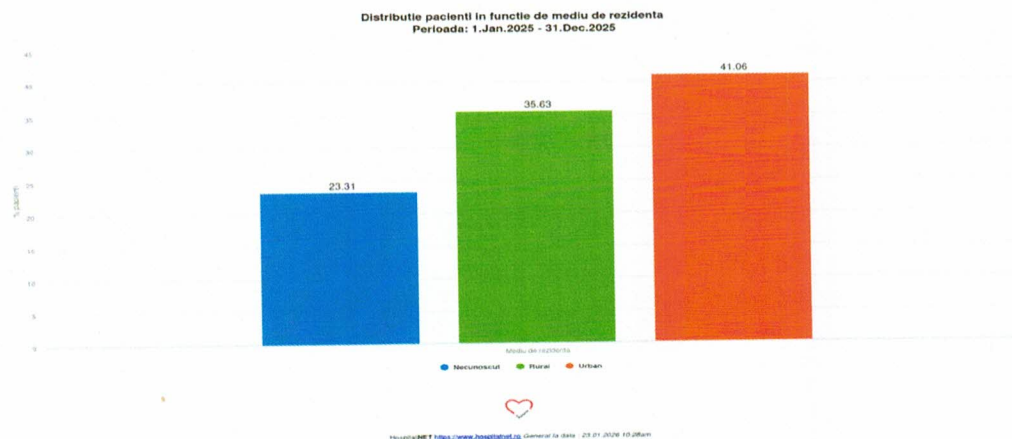
- Distribuție pacienți în funcție de vârstă:
 - 0-19 ani 13.03%
 - 20-29 ani 5.26%
 - 30-39 ani 6.83%
 - 40-49 ani 7.18%
 - 50-59 ani 14.49%
 - 60-69 ani 13.96%
 - 70 si peste 15.95%

- Necunoscut

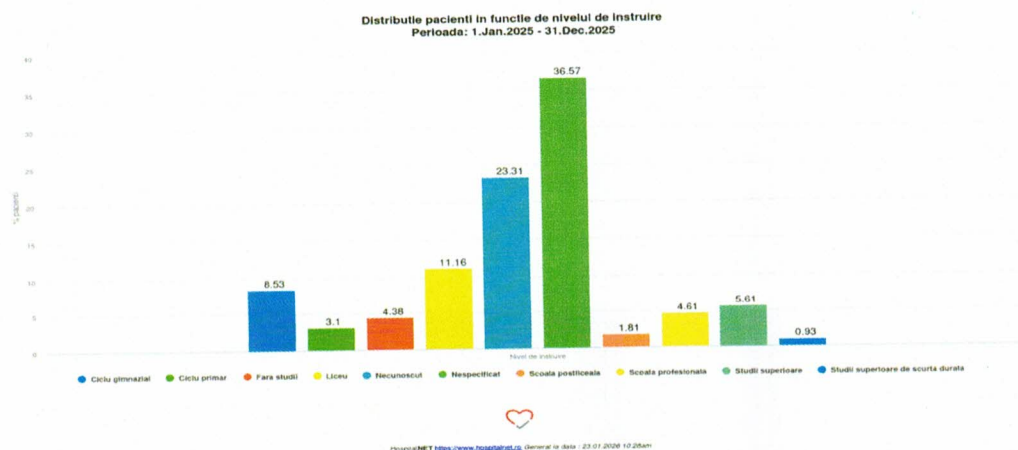
23.31%



- Distribuție pacienți în funcție de mediu de rezidență: 35.63% rural, 41.06% urban, necunoscut 23.31%.



- Distribuție pacienți după ultima școală absolvită: ciclu primar-3.10%, ciclu gimnazial-8.53%, liceu-11.16%, școala profesională-4.61%, școala postliceală-1.81%, studii superioare-5.61%, studii superioare de scurtă durată-5.61%, nespecificat-36.57%, necunoscut-23.31%, fără studii-4.38%.

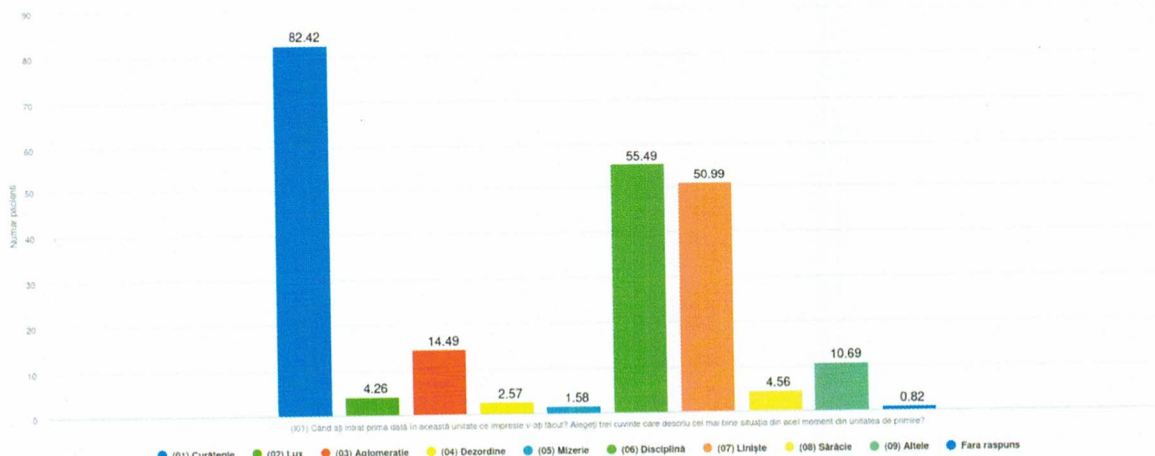


5. CONSTATĂRI

5.1. Aspecte pozitive: curățenie, disciplină, liniște, etc.

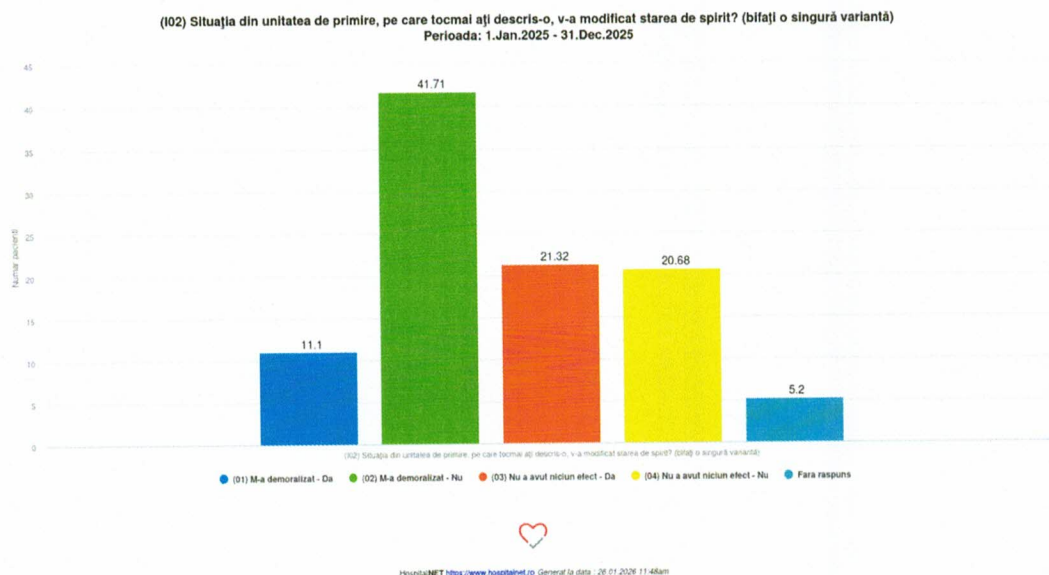
(I01) Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire?	Procent (%)
(01) Curățenie	82.42%
(02) Lux	4.26%
(03) Aglomerație	14.49%
(04) Dezordine	2.57%
(05) Mizerie	1.58%
(06) Disciplină	55.49%
(07) Liniște	50.99%
(08) Sărăcie	4.56%
(09) Altele	10.69%
Fara raspuns	0.82%

(I01) Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire?
Perioada: 1.Jan.2025 - 31.Dec.2025



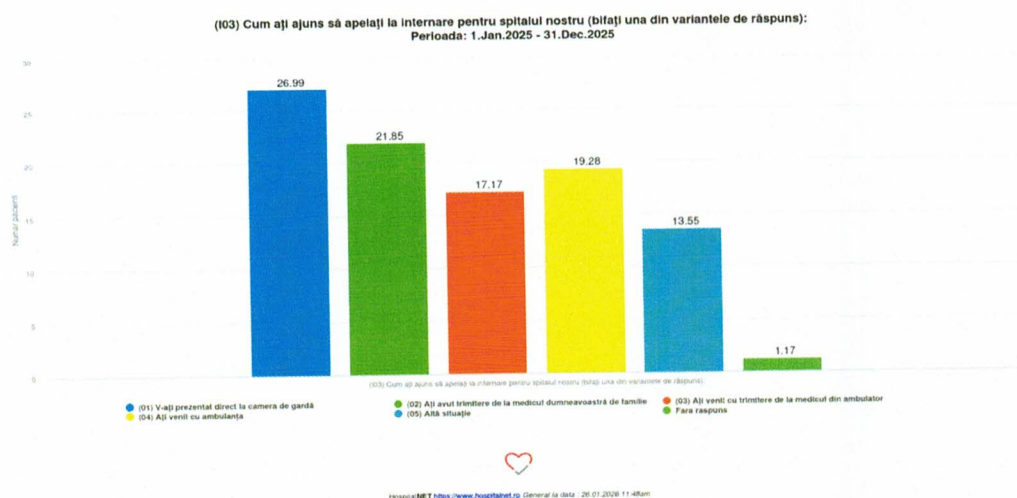
Hospita MEY <https://www.hospitalmey.ro> Generat la data : 26.01.2026 11:48am

5.2. Aspecte legate de starea de spirit în unitatea de primire: pentru 41.71% din respondenți s-a modificat în sens pozitiv, pentru 11.10%, în sens negativ, fără răspuns 5.20% iar pentru restul a fost fără efect.



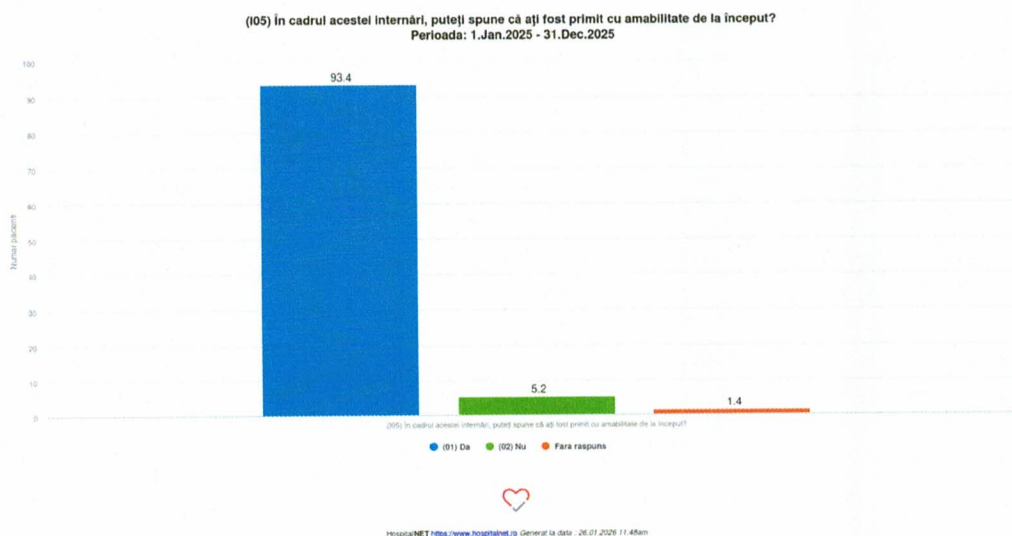
5.3. Aspecte legate de modul de internare:

- Prezentare directă în CPU – 26.99%
- Cu trimitere de la medicul de familie – 21.85%
- Cu trimitere de la medicul specialist – 17.17%
- Cu ambulanța – 19.28%
- Alte situații – 13.55%
- Fără răspuns – 1.17%.



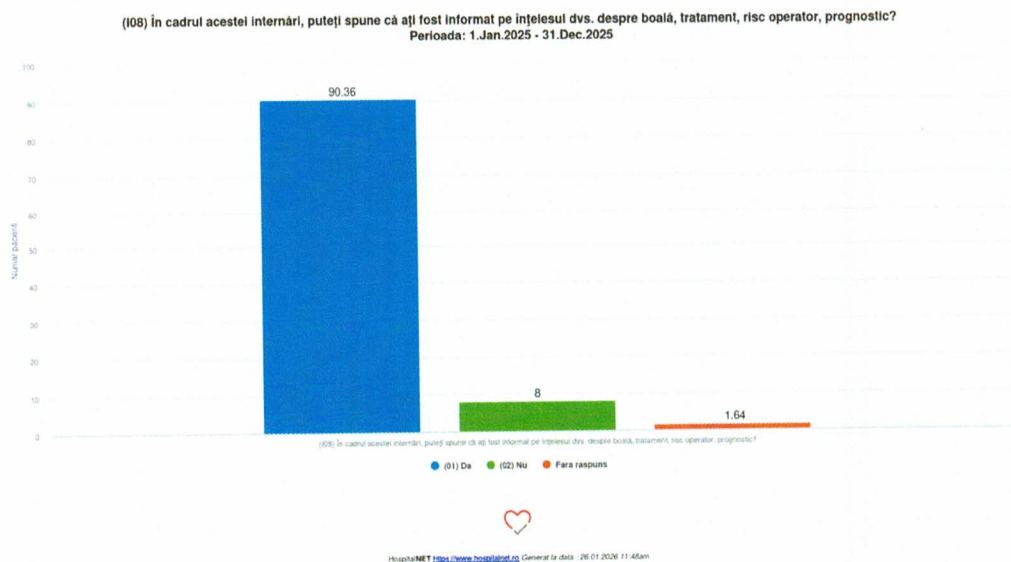
5.4. Aspecte legate de comunicare:

- Cu amabilitate – 93.40%
- Fără amabilitate – 5.20%
- Fără răspuns -1.40%.



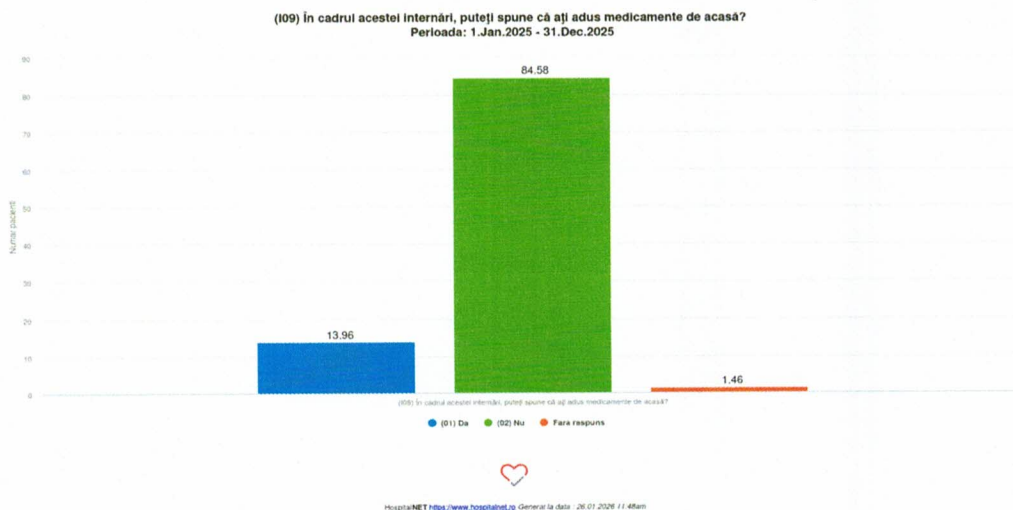
5.5. Aspecte legate de informare cu privire la boală, tratament, risc operator, prognostic:

- Răspuns da – 90.36%
- Răspuns nu – 8.00%
- Fără răspuns – 1.64%



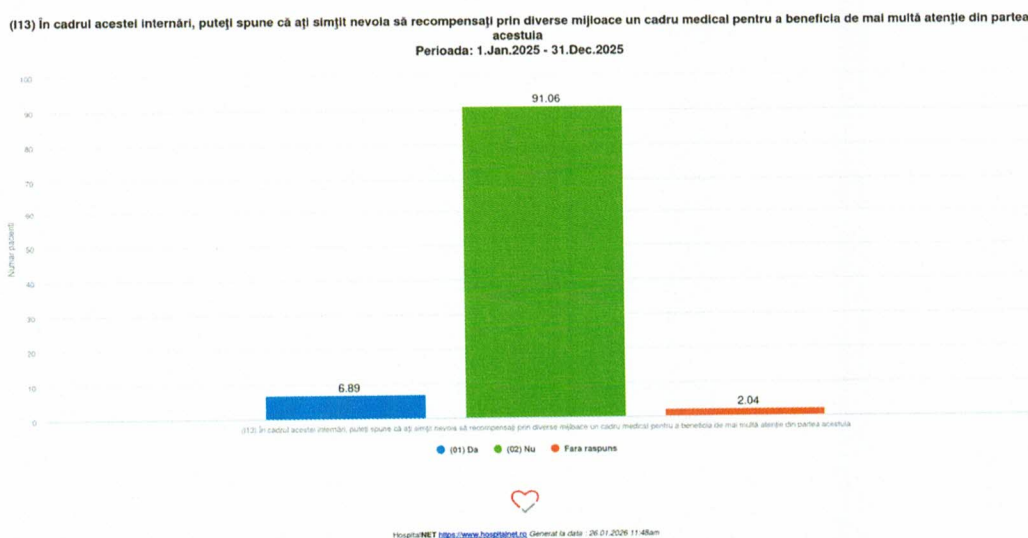
5.6. Aspecte legate de medicamentele aduse de acasă pe timpul internării:

- Răspuns nu – 84.58%
- Răspuns da – 13.96%
- Fără răspuns – 1.46%



5.7. Aspecte legate de recompense prin diverse mijloace a unui cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia:

- Răspuns nu – 91.06%
- Răspuns da – 6.89%
- Fără răspuns – 2.04%



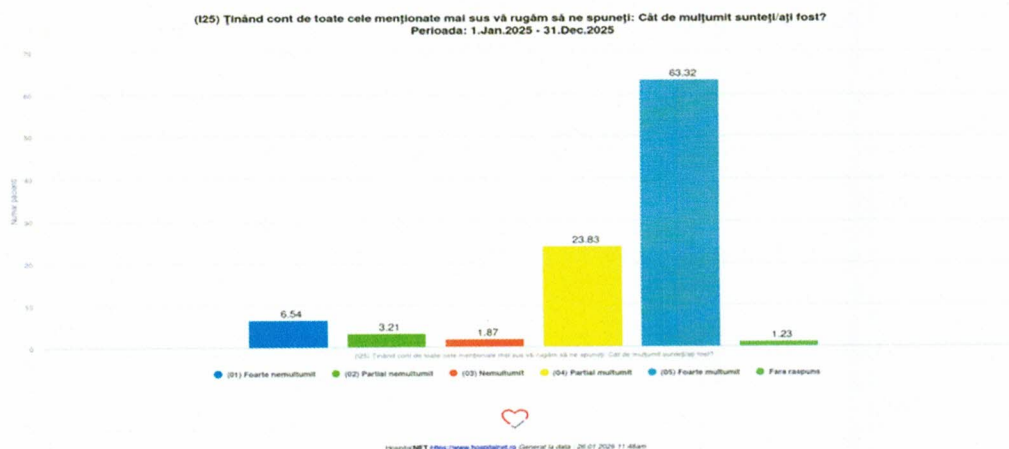
5.8. Aspecte legate de calitatea serviciilor primite, astfel:

- Atitudinea personalului la primire – 91.65% bună și foarte bună
- Atitudinea personalului pe parcursul internării – 91.36% bună și foarte bună
- Îngrijirea acordată de medic – 94.92% bună și foarte bună
- Îngrijirea acordată de asistenți – 92.23% bună și foarte bună
- Îngrijirea acordată de infirmieri – 90.54% bună și foarte bună
- Îngrijirea postoperatorie și ATI – 52.16% bună și foarte bună (37.21% declară că nu au beneficiat de astfel de servicii, pentru că nu au suferit intervenții chirurgicale iar 8.82% - fără răspuns)
- Calitatea hranei și a serviciului de distribuție – 84.00 % bună și foarte bună

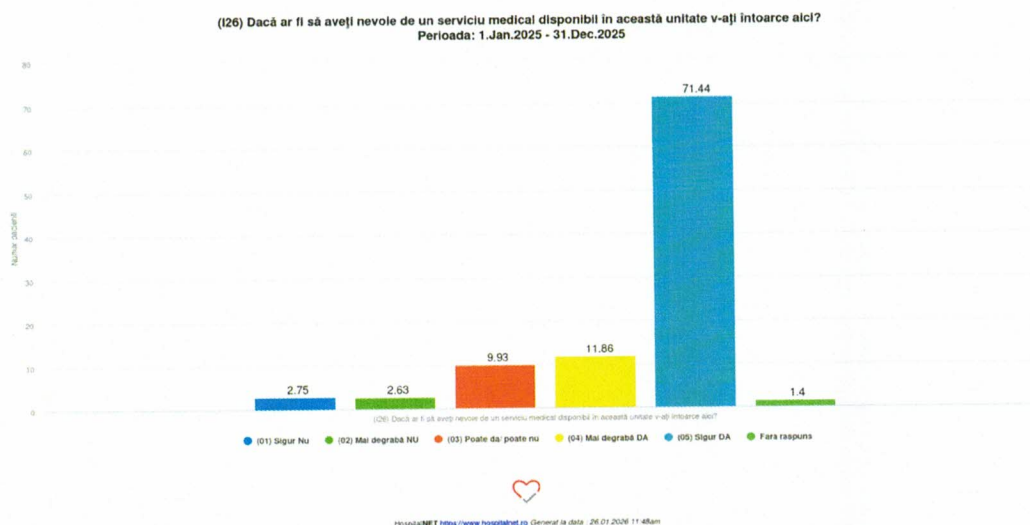
- Aspectul lenjeriei și al efectelor de spital – 88.38% bun și foarte bun
- Ambientul/calitatea condițiilor de cazare – 88.38 % bun și foarte bun

5.9. Aspecte generale legate de satisfacția pacientului la externare:

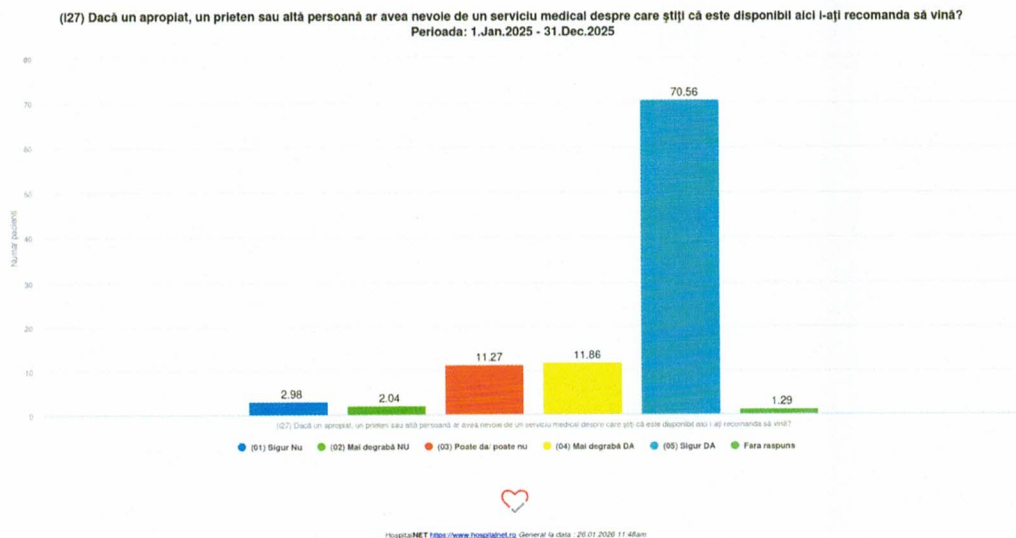
- Foarte mulțumit – 63.32%
- Parțial mulțumit – 23.83%
- Nemulțumit – 1.87%
- Parțial nemulțumit – 3.21%
- Foarte nemulțumit – 6.54%
- Fără răspuns – 1.23%



5.10. Aspecte legate de adresabilitatea pacientului către serviciile medicale oferite de unitatea noastră: 83.30% (Mai degrabă DA 11.86%% +Sigur DA 71.44%%) dintre pacienți ar reveni în spital.



5.11. Aspecte legate de recomandarea spitalului către un apropiat/ prieten/ altă persoană: 82.42 % (Sigur Da 70.56% + Mai degrabă Da 11.86%).



5.12. Aspecte pozitive la externare:

Analiza răspunsurilor evidențiază un nivel ridicat de satisfacție al pacienților față de serviciile medicale oferite, cu următoarele puncte forte dominante:

➤ Amabilitatea, empatia și profesionalismul personalului medical

Majoritatea pacienților apreciază atitudinea personalului de la primire și pe parcursul internării, scorurile „bun” și „foarte bun” depășind constant 90% pentru medici, asistente și infirmiere.

Majoritatea pacienților apreciază în special amabilitatea cadrelor medicale, empatia, colaborarea personalului medical îmbunătățită față de trecut, atenția și ospitalitatea, grija și răbdarea față de pacient.

➤ Calitatea actului medical și comunicarea cu pacientul

Peste 90% dintre respondenți declară că au fost informați clar și pe înțelesul lor despre boală, tratament și prognostic, fiind frecvent menționate explicațiile oferite de medici și implicarea acestora.

Calitatea serviciilor medicale primite, profesionalismul întregului personal, dăruirea și relația cu cadrele medicale, promptitudinea asistentelor, răbdarea infirmierelor și modul de a vorbi cu respect, confortul îmbunătățit, ordinea și disciplina, liniștea și curățenia. Cele mai multe observații transmit mulțumiri cadrelor medico-sanitare și exprimă satisfacția față de serviciile primite și față de devotamentul personalului medical.

➤ Curățenia și igiena unității

Curățenia este unul dintre cele mai frecvent menționate aspecte pozitive, atât în evaluările cantitative, cât și în răspunsurile deschise, pacienții remarcând îmbunătățiri vizibile și un mediu sigur.

➤ Condițiile de cazare și ambientul

Majoritatea pacienților apreciază pozitiv saloanele, dotările și liniștea din unitate, contribuind la un confort psihic crescut pe durata spitalizării.

➤ Gradul general de satisfacție și loialitate

Peste 85% dintre respondenți se declară „foarte mulțumiți” sau „parțial mulțumiți”, iar peste 80% afirmă că ar reveni în unitate sau ar recomanda spitalul altor persoane.

5.13. Aspecte negative la externare sunt legate de:

- condițiile de cazare: disfuncționalități legate de aspectul pernelor, paturile incomode și calitatea lenjeriilor;
- alte nemulțumiri exprimate de către pacienți vizează grupurile sanitare: dușuri cu probleme necesitatea de o igienizare mai bună a acestora chiar și o aprovizionare mai bună privind materialele consumabile (săpun de mâini, hârtie igienică)
- alte nemulțumiri au fost legate de mâncare ca fiind slab cantitativă;
- unii pacienți menționează că în anumite situații atitudinea infirmierelor și a asistentelor nu a fost una potrivită;
- având în vedere că perioada petrecută în spital poate fi solicitantă atât fizic cât și emoțional, unii pacienți consideră că dotarea saloanelor cu televizoare, radio ar aduce beneficii considerabile atât pentru pacienți, cât și pentru aparținători;
- nemulțumiri legate de programul de vizită, care ar fi prea scurt.

6. CONCLUZII ȘI MĂSURI PROPUSE

Rezultatele analizei confirmă furnizarea unor servicii medicale de calitate și evidențiază necesitatea optimizării continue a condițiilor hoteliere și a serviciilor suport.

În urma analizei datelor colectate din chestionarele de satisfacție se propun următoarele:

- creșterea numărului de chestionare de satisfacție completate, cu monitorizarea specială a secțiilor cu un număr redus de respondenți, precum și creșterea numărului de pacienți care completează chestionare de satisfacție, prin aducerea la cunoștință pacienților a importanței și necesității completării chestionarelor de opinie, în vederea luării măsurilor care se impun;
- reînlocuirea lenjeriilor, prin achiziționarea a cel puțin un set de lenjerie pentru toate secțiile/compartimentele, astfel încât să existe, conform procedurii PO-CPIAAM-19/m- PO privind managementul lenjeriei și efectelor (Colectare, manevrare și ambalare lenjerie murdară /transport/prelucrare în spălătorie/depozitare lenjerie curată /transport /depozitare secții/compartimente) în permanență necesarul estimat de lenjerii pentru spital;
- pentru reducerea procentului de pacienți nemulțumiți privind calitatea hranei, se recomandă diversificarea și îmbogățirea meniurilor în conformitate cu valoarea alocăției de hrană din spital;
- pentru îmbunătățirea igienizării grupurilor sanitare:
 - asigurarea unui nivel ridicat de igienă în băile spitalului pentru a preveni infecțiile și a îmbunătăți confortul pacienților;
 - verificarea zilnică a consumabilelor (săpun, hârtie igienică, prosoape de hârtie, soluții dezinfectante);
 - organizarea periodică de sesiuni de instruire pentru personalul de curățenie.
- Accesul la un televizor, le-ar permite pacienților să păstreze legătura cu cei dragi, să acceseze informații utile și le-ar îmbunătăți starea de spirit pe parcursul spitalizării, în acest sens propunem conducerea implementarea acestor dotări, prin sponsorizări sau alte soluții viabile.
- Reanalizarea programului de vizită: corelarea acestuia cu reglementările în vigoare și nevoile pacienților.

7. TRANSMITEREA CĂTRE PĂRȚILE INTERESATE

Prezentul raport a fost întocmit în trei exemplare și a fost transmis către părțile interesate, respectiv SMC, Comitet Director și Manager.

	Elaborat	Verificat	Viza SMC	Aprobat
Nume și prenume	Cons. Rîngheanu Simona	Dr. Purcaru Pletea Mădălina	Ec. Cărășel Livia	Ec. Nicolcea Gelu-Titel
Funcția	Consilier SMC	Director Medical	Șef Serv. Managementul Calității	Manager
Semnătura			 	  