



SPITALUL MUNICIPAL DE URGENȚĂ PAȘCANI
Str.Grădiniței nr.5, jud.Iași, CP 705200 Tel: 0232763600; Fax: 0232765060
e-mail:spitalulmunicipalpașcani@yahoo.com
Operator date caracter personal :11549

Nr. 1150 / 16.01.2026

RAPORT DE ANALIZĂ AL GRADULUI DE SATISFACȚIE A PACIENȚILOR LA NIVELUL SPITALULUI PERIOADA: ANUL 2025

În atenția, Comitetului director/Consiliului medical

1. Principalele concluzii din analiza anexată

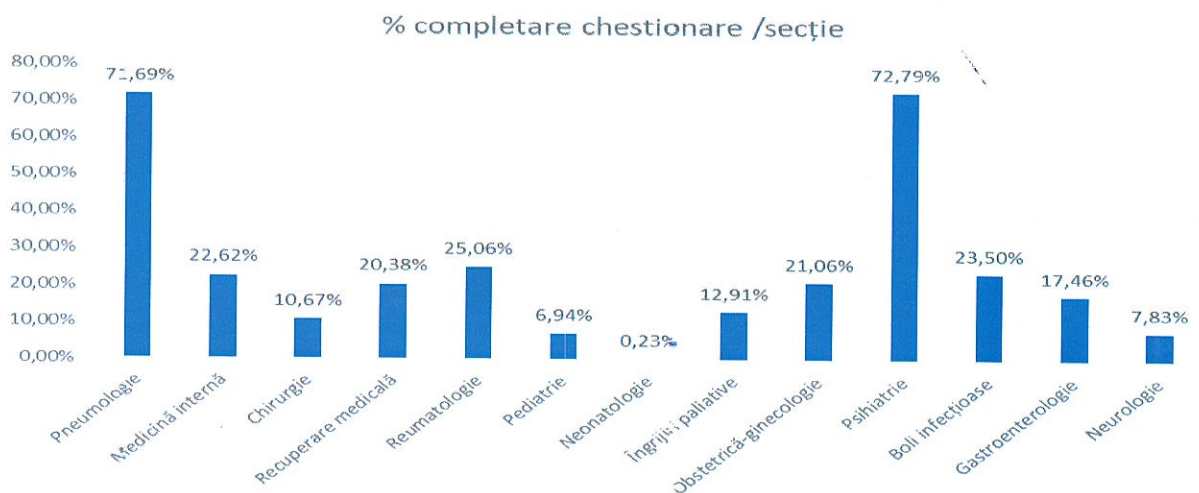
1.1 Aprecierea gradului de satisfacție al pacienților este un indicator important în evaluarea calității serviciilor medicale oferite.

Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale – un pacient satisfăcut va reveni la spital sau va face recomandări favorabile spitalului.

1.2. În decursul anului 2025 au fost completate de către pacienți/apartinători **1969** chestionare, reprezentând **18,50%** din totalul pacienților externați – regim spitalizare continuă (10644 pacienți), procent ușor recus față de rata răspunsurilor aferente anului 2024 (ianuarie-decembrie), respectiv **22,69%** (2415 chestionare completate; 10643 pacienți externați – spitalizare continuă).

Chestionarele colectate au fost centralizate și prelucrate de către personalul Compartimentului Managementul Calității, pe fiecare secție/compartiment în parte și total spital.

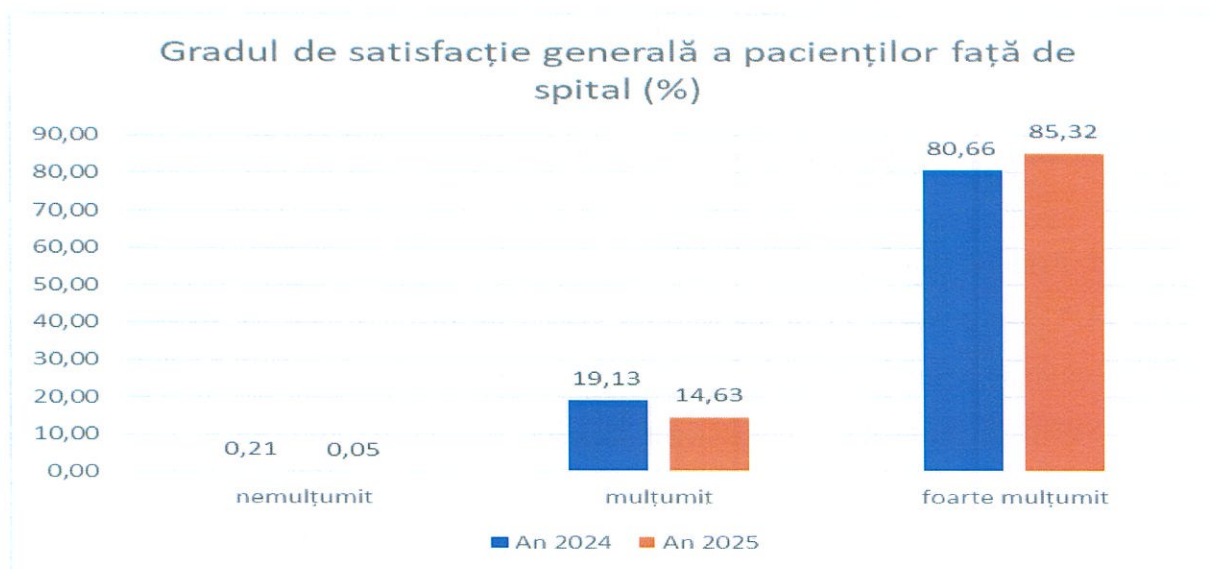
Tabel 1- Distribuția pe secții/compartimente a pacienților respondenți



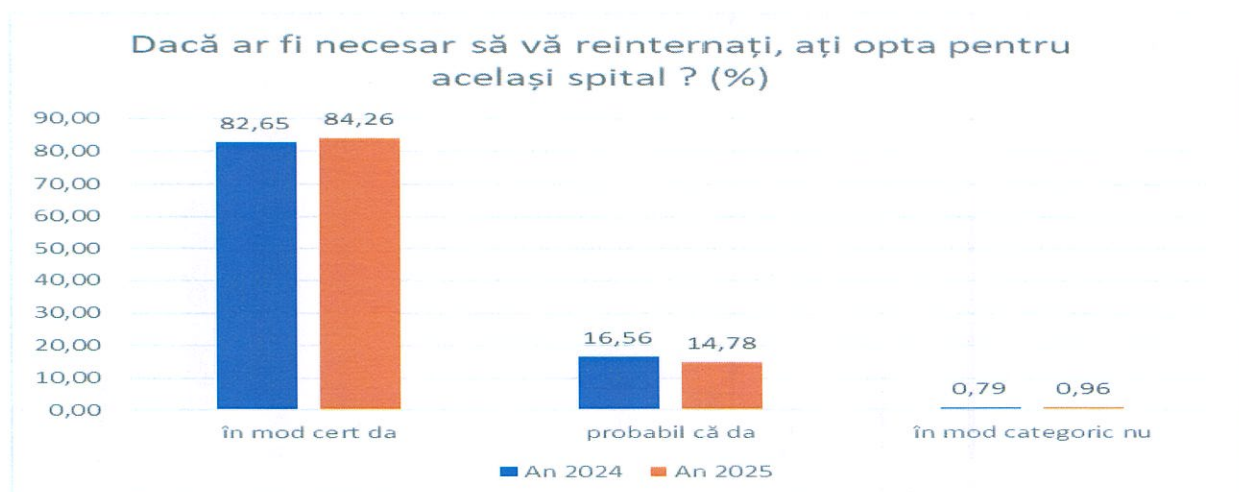
A fost analizat răspunsul la întrebări și s-au obținut următoarele rezultate:

Ca și în anul precedent, se menține un grad mai crescut de completare a chestionarelor din partea pacienților: de sex feminin - **1097** chestionare completate - **55,71%** (58,92% - an 2024) față de **872** chestionare completate de **bărbați** - **44,29%** (41,08% - an 2024), a celor cu vârsta peste 50 ani - **1274** pacienți - **64,70%** (58,92% - an 2024), al celor proveniți din mediul rural – **1265** pacienți – **64,25%** (63,60% - an 2024) și al celor cu studii medii – **951** pacienți - **48,30%** (49,98% - an 2024).

1.3 Gradul de satisfacție generală a pacienților față de spital – acest indicator a înregistrat, comparativ cu anul 2024, o ușoară creștere a proporției pacienților **„Foarte mulțumiți”** = **85,32%** (1680 pacienți) – față de **80,66%**. **„Mulțumiți”** = **14,63%** (288 pacienți); **„Nemulțumiți”** = **0,05%** - 1 pacient chirurgie (0,21-an 2024).



Totodată, a crescut procentul pacienților care au confirmat faptul că **„în mod cert s-ar reinterna”**, de la **82,65%** în anul 2024 la **84,26%** (1659 pacienți) în anul 2025. **14,78%** - 291 pacienți consideră **„probabilă”** reinternarea în spitalul nostru, iar **0,96%** (19 pacienți) declară **„în mod categoric nu”** în ceea ce privește reinternarea în unitatea noastră.

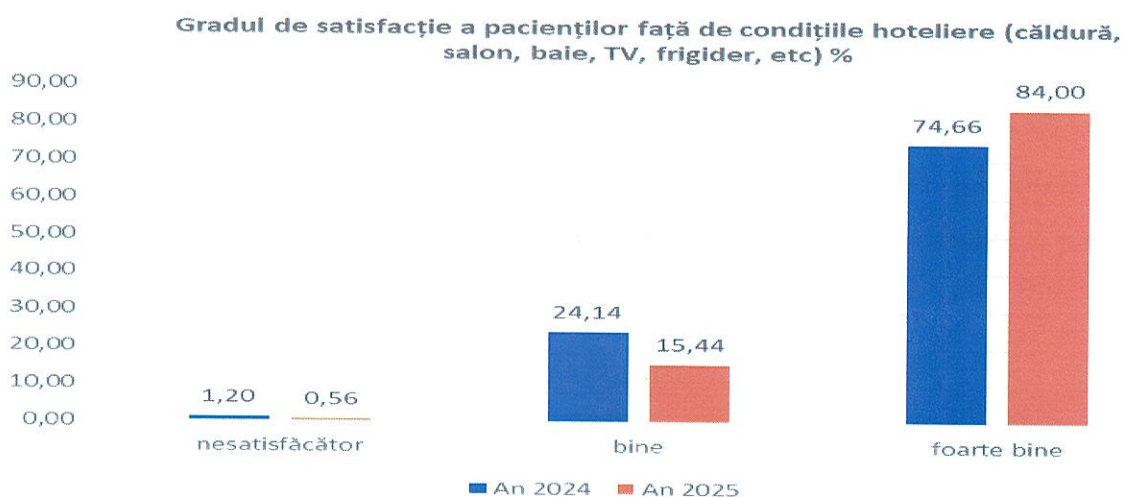


Rezultatele prezentate, mai sus, le considerăm favorabile și contribuie la motivația unității sanitare de a îmbunătăți constant gradul de calitate al serviciilor medicale.

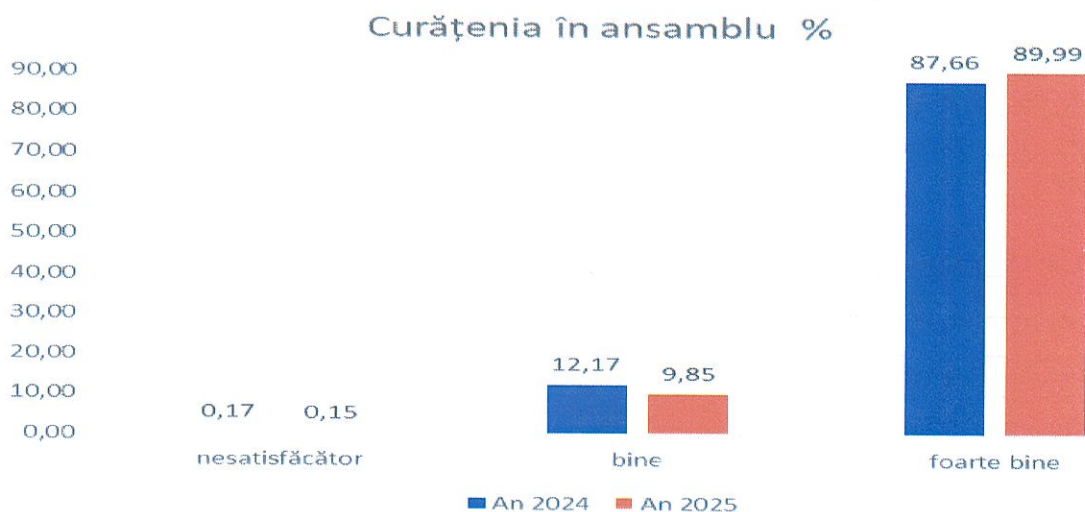
1.4 Gradul de satisfacție a pacienților față de condițiile hoteliere (căldură, salon, baie, TV, frigider)

Ambientul spitalului a fost apreciat cu calificativul „Foarte bine” în proporție de **84,00%** - 1654 pacienți, indicator în creștere comparativ cu anul 2024 când s-a înregistrat un procent de 74,66%. Calificativul „Bine” a fost acordat în proporție de **15,44%** (304 pacienți), iar 11 pacienți (**0,56%**) au considerat „Nesatisfăcător” ambientul spitalului (1,20% - an 2024). Principalele

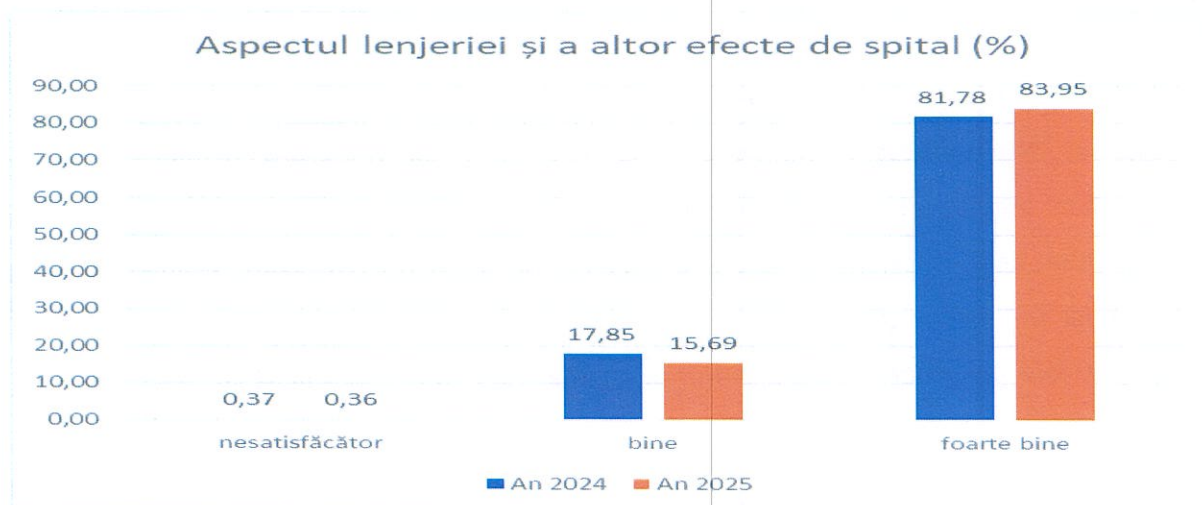
Din totalul celor 11 pacienți care au acordat calificativul „Nesatisfăcător” pentru calitatea ambientului, doar 4 pacienți (3 pacienți - secția Pneumologie, 1 pacient – secția Gastroenterologie) au consemnat la rubrica „Observații și sugestii”, din cadrul chestionarului de satisfacție a pacientului, motivele care au generat nemulțumire, și anume: lipsa televizorului și grupuri sanitare (dușuri) mai multe.



1.5 Gradul de satisfacție față de curățenie – acest indicator a înregistrat, comparativ cu anul 2024, o ușoară creștere a proporției pacienților care au acordat calificativul „Foarte bine” = **89,99%** (1772 pacienți) – față de **87,66%** - an 2024. **9,85%** - 194 pacienți au acordat calificativul „Bine”, iar **0,15%** - 3 pacienți au acordat „Nesatisfăcător” (0,17% - an 2024), nemotivând alegerea făcută.

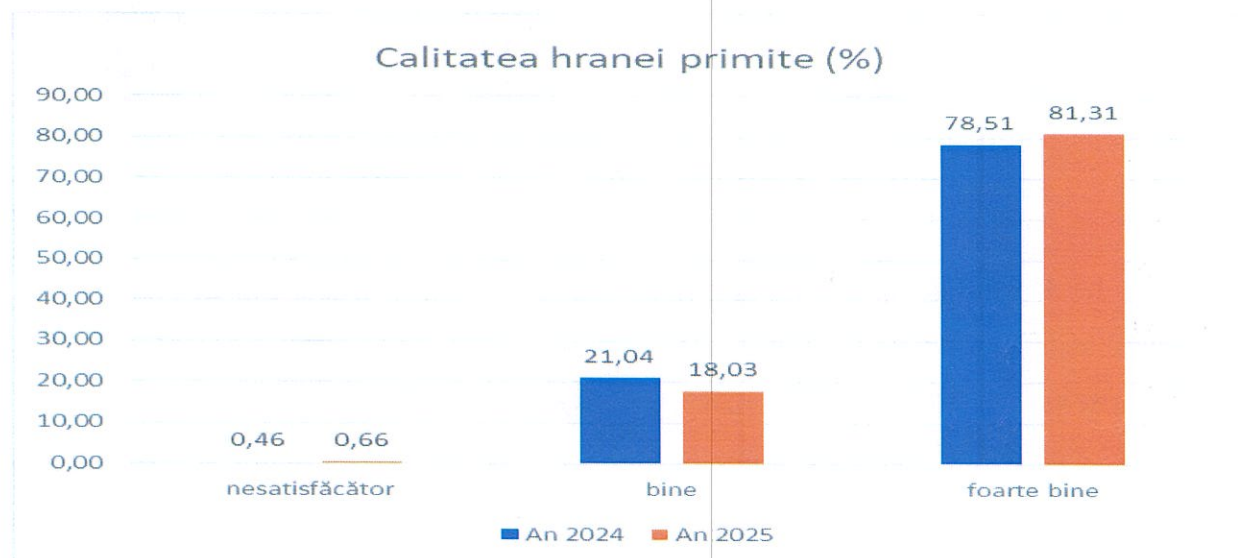


1.6 Referitor la **gradul de satisfacție față de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital**, acest indicator a înregistrat o ușoară îmbunătățire, comparativ cu anul 2024, **83,95%** - 1653 pacienți acordând calificativul „**Foarte bine**” (81,78% - an 2024), **15,69%** - 309 pacienți au acordat calificativul „**Bine**”, iar calificativul „**Nesatisfăcător**” a fost acordat de către 7 pacienți – **0,36%** (0,37% - an 2024).



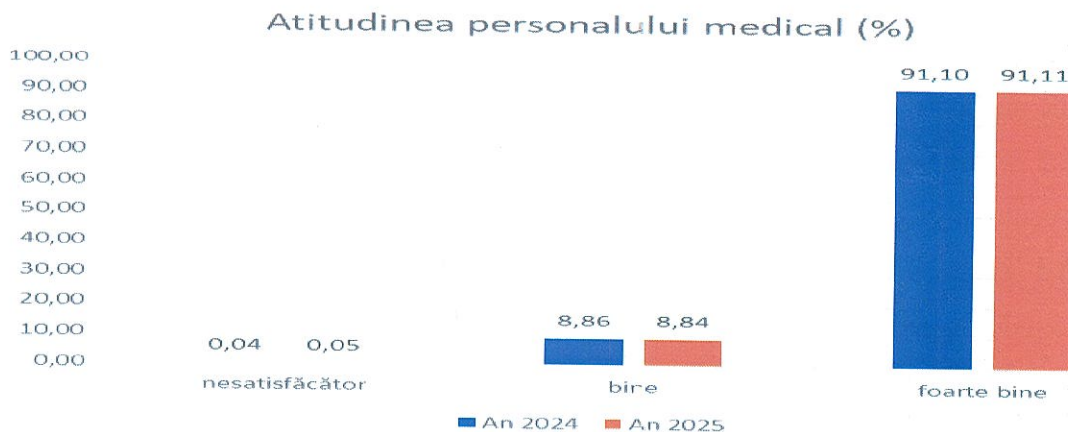
1.7 Gradul de satisfacție a pacienților față de calitatea hranei primite

Calitatea hranei primite a fost apreciată de către pacienți/apartinători cu următoarele calificative: „**Foarte bine**” = **81,31%** (1601 pacienți) – în ușoară creștere față de anul 2024 = **78,51%**; „**Bine**” = **18,03%** (355 pacienți); „**Nesatisfăcător**” = **0,66%** - 13 pacienți (anul 2024 = 0,46%).



Având în vedere aceste aspecte, putem constata un nivel ridicat de calitate al hranei, datorat îmbogățirii și diversificării meniurilor.

1.8 **Atitudinea personalului medical (amabilitate, disponibilitate)** – acest indicator se menține la nivelul anului trecut, **91,11%** - 1794 pacienți au acordat calificativul „**Foarte bine**” (91,10% - an 2024), **8,84%** (174 pacienți) au acordat calificativul „**Bine**”, iar calificativul „**Nesatisfăcător**” a fost acordat de către 1 pacient – **0,05%** (1 pacient = 0,04% an 2024).



1.9 Calitatea comunicării cu personalul spitalului este una pozitivă, fiind notată astfel:

Medicul curant: „Foarte bine”: 91,42% - 1800 pacienți (față de 90,77% - an 2024); **„Bine”:** 8,38% (165 pacienți); **„Nesatisfăcător”:** 0,20% - 4 pacienți (nu au motivat acordarea calificativului).

Asistentul medical: „Foarte bine”: 93,55% - 1842 pacienți (față de 91,97% - an 2024); **„Bine”:** 6,20% (122 pacienți); **„Nesatisfăcător”:** 0,25% - 5 pacienți (nu au motivat acordarea calificativului).

Infirmierul: „Foarte bine”: 91,87% - 1809 pacienți (față de 91,05% - an 2024); **„Bine”:** 7,92% (156 pacienți); **„Nesatisfăcător”:** 0,20% - 4 pacienți (nu au motivat).

1.10 Referitor la gradul de satisfacție al pacienților în raport de îngrijirile medicale – 99,95% - 1968 pacienți au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul zilei, 99,75%-1964 pacienți au fost mulțumiți de îngrijirile acordate în timpul nopții, sâmbăta, duminica și în zilele cu sărbători legale. Există nemulțumiri din partea pacienților în ceea ce privește îngrijirile acordate, cauzate de numărul insuficient al personalului (Ex – sesizare pacient secția Boli infecțioase - „Puțin personal medical în weekend (lipsă personal medical specializat). Puțin timp alocat fiecărui pacient. Lipsa psihologului în spital.”)

1.11 Sugestiile pacienților/aparținătorilor au fost discutate în Consiliul director / Consiliul medical și au fost luate măsuri de remediere a situațiilor care au generat nemulțumiri – spre exemplu: au fost dotate saloanele cu televizoare (secția Pneumologie), au fost reparate sau înlocuite, acolo unde a fost nevoie, dușurile, WC-urile, au fost finalizate lucrările la centrala termică care deservește corpul A al spitalului (s-a remediat lipsa căldurii – secția Gastroenterologie), saloanele au acces la WI-FI (secția Pediatrie), au fost reparate ușile, acolo unde a fost cazul (compartiment Psihiatrie), au fost achiziționate și înlocuite 20 saltele de pat pentru Secția Pediatrie, au fost achiziționate noi seturi de lenjerii pentru toate secțiile/compartimentele.

2. Propuneri de măsuri/recomandări

2.1 Instruirea continuă a personalului în ceea ce privește procedurile de îngrijiri specifice, protocoale medicale, drepturile pacientului precum și toate reglementările în vigoare.

2.2 Menținerea unei bune comunicări cu pacienții și aparținătorii, comunicarea cu calm și răbdare, pentru a nu genera disconfort, furnizarea de explicații suficiente și într-un limbaj accesibil.

2.3 Alocarea, pe cât posibil, a resurselor financiare pentru îmbunătățirea condițiilor hoteliere, ținând cont de sugestiile pacienților.

ANEXE: - Anexa 1: Analiza anuală a gradului de satisfacție a pacienților, an 2025.

Data: 16.01.2026

Întocmit,

Ref. Negruș-Costin Viorica-Ecaterina

LISTA DE DIFUZARE – Raport de analiză a gradului de satisfacție a pacienților – an 2025

NR	NUME ȘI PRENUME	FUNCȚIE/SECTOR	DATA TRANSMITERII	SEMNĂTURA
1.	Cîmpeanu Ion	Manager - C.D.	16.01.2026	
2.	Dr. Scutelnicu Vasilica	Director Medical - C.M.	16.01.2026	
3.	As. Lic Luchian Nicoleta	Director Îngrijiri	16.01.2026	
4.	Ec. Gabor Jana Viorica	Director Financiar-Contabil	27.01.2026	