



**INSTITUTUL DE URGENȚĂ PENTRU
BOLI CARDIOVASCULARE
"PROF.DR.C.C.ILIESCU" BUCUREȘTI**

Șos.Fundeni nr.258, sector 2, 022328 București
Tel. +4021 3175222 | Fax +4021 3175221
ibcardio@gmail.com | www.cardioiliescu.ro



Comp. de Management al Calității Serviciilor de Sănătate

INSTITUTUL DE URGENȚĂ PENTRU BOLI CARDIOVASCULARE „Prof. Dr.C.C. Iliescu” Șos. Fundeni nr. 258 sector 2, 022328 București	
REGISTRATURĂ	
INTRARE	NR. <u>1975</u>
IEȘIRE	
Ziua <u>23</u> Luna <u>01</u> Anul <u>2026</u> Ora.....	

APROBAT,

**Manager,
Președintele Comisiei de
Monitorizare,
Dr.Gheorghe Ceaușu**

ANALIZA SATISFAȚIEI PACIENȚILOR exprimată prin chestionarul aplicat în 2025

AVIZAT,

**Director Medical,
Dr.Iulia Kulcsar**

CUPRINS

1. Contextul și importanța evaluării satisfacției pacienților	2
2. Scopul și obiectivele analizei	2
3. Metodologia utilizată.....	2
4. Analiza detaliată a rezultatelor pe domenii	3
4.1. Calitatea actului medical și îngrijirile acordate	3
4.2. Comunicarea și informarea pacientului.....	4
4.3. Respectarea drepturilor pacienților și integritate	4
4.4. Condiții hoteliere și curățenie	5
4.5. Percepția generală și intenția de revenire.....	5
5. Concluzii	6
5.1. Calitatea actului medical și îngrijirile acordate	6
5.2. Comunicarea și informarea pacientului.....	6
5.3. Respectarea drepturilor pacienților și integritate	7
5.4. Condiții hoteliere și curățenie	7
5.5. Percepția generală și intenția de revenire.....	8
6. Riscuri identificate în urma analizei.....	9
7. Indicatori de monitorizare	10
8. Propuneri de măsuri de îmbunătățire	10
8.1. Monitorizarea implementării măsurilor.....	10
9. Sinteză și considerații finale.....	11

1. Contextul și importanța evaluării satisfacției pacienților

Evaluarea satisfacției pacienților reprezintă un instrument esențial de monitorizare a calității serviciilor de sănătate, oferind informații relevante pentru îmbunătățirea continuă a actului medical, a comunicării, a condițiilor hoteliere și a respectării drepturilor pacientului.

Rezultatele obținute prin chestionarele de satisfacție constituie o sursă esențială de date pentru fundamentarea deciziilor manageriale și pentru inițierea măsurilor de îmbunătățire continuă.

2. Scopul și obiectivele analizei

Scopul prezentei analize este evaluarea nivelului de satisfacție al pacienților internați în anul 2025, prin interpretarea chestionarelor de satisfacție completate la externare.

Obiectivele specifice ale analizei sunt:

- analiza evoluției indicatorilor de satisfacție pe parcursul anului;
- compararea rezultatelor cu mediile anului 2024;
- identificarea punctelor forte și a zonelor vulnerabile;
- identificarea riscurilor asociate procesului de colectare și interpretare a datelor;
- formularea de concluzii și propuneri de măsuri de îmbunătățire.

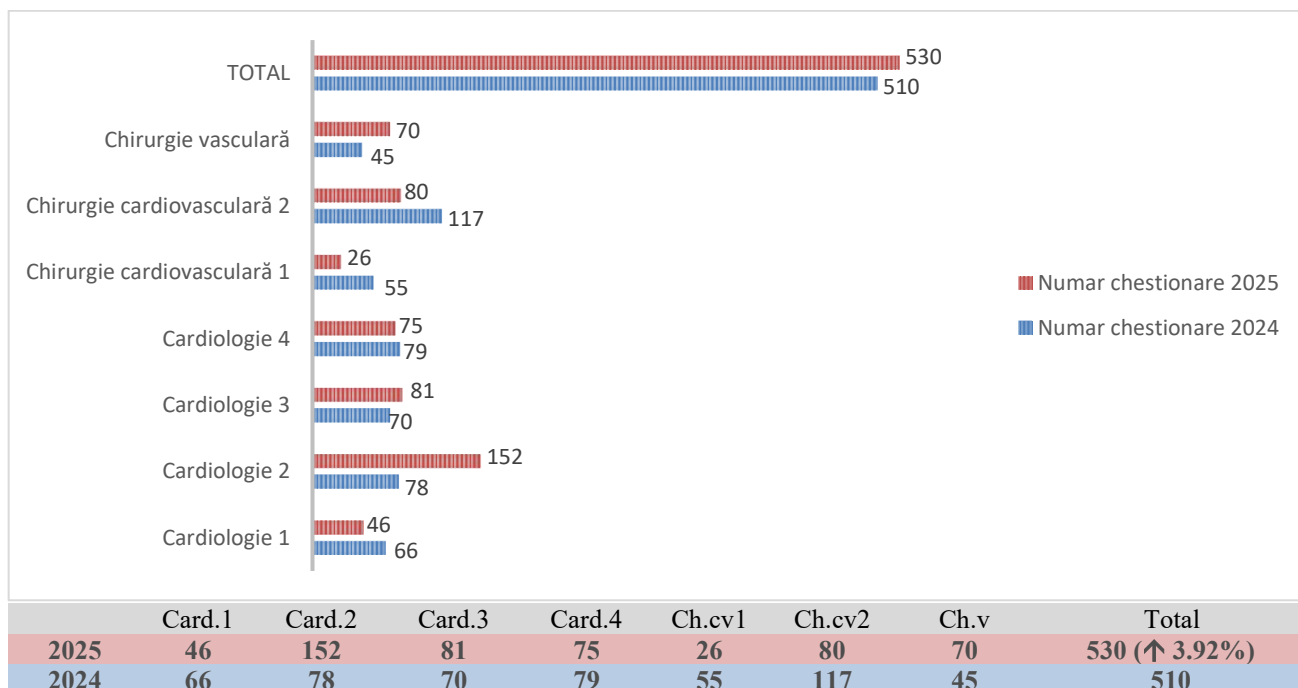
3. Metodologia utilizată

Sursa datelor: centralizarea chestionarelor de satisfacție completate de pacienții internați (spitalizare continuă) pe parcursul anului 2025, cu raportare lunară și calculul mediilor anuale 2025 și 2024.

Datele analizate provin din chestionarele de satisfacție completate de pacienții internați în regim de spitalizare continuă în perioada ianuarie–decembrie 2025.

Indicatorii sunt exprimați procentual și reflectă ponderea pacienților care au ales răspunsuri pozitive (mulțumit/foarte mulțumit).

O limitare metodologică importantă o reprezintă rata scăzută de completare a chestionarelor (4,10%), aspect care poate influența reprezentativitatea rezultatelor și care trebuie tratat ca risc de sistem.



Grafic nr.1 Reprezentarea grafică a numărului de chestionare colectate la nivelul institutului în anul 2025 vs 2024

4. Analiza detaliată a rezultatelor pe domenii

4.1. Calitatea actului medical și îngrijirile acordate

Indicatorii referitori la calitatea actului medical, îngrijirile acordate de personalul medical și auxiliar, precum și îngrijirea postoperatorie și în ATI, înregistrează valori foarte ridicate, cu medii anuale cuprinse între 97% și 100%, similar anului 2024 (98-100%) – tabel 1. Aceasta indică stabilitate și predictibilitate a proceselor clinice și de îngrijire, indicatori rezultați fiind cu medii anuale foarte ridicate.

Tabel nr.1 Interpretarea chestionarelor de evaluare a satisfacțiilor pacientului privind calitatea actului medical și îngrijirilor acordate în anul 2025 vs 2024

Indicatorul evaluat / Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Media anului 2025	Media anului 2024
C1.Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de timpul de așteptare până la prima examinare de către medicul curant din spital	98%	98%	97%	98%	100%	97%	98%	97%	100%	100%	100%	100%	97%	98%
C2. Ponderea pac. mulțumiți și foarte mulțumiți privind atitudinea personalului la primire pe secție	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%
C3. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind atitudinea personalului pe parcursul internării	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind îngrijirea acordată de medici	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C5. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind îngrijirea acordată de asistente	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
C6. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind îngrijirea acordată de infirmiere	96%	100%	98%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	98%
C7. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind îngrijirea post operatorie și ATI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C10. Ponderea pacienților care declară că au fost însoțiți și sprijiniți pe timpul deplasărilor prin spital	100%	88%	90%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%
C11.Ponderea pacienților care declară că au făcut baie la internare	90%	88%	67%	89%	78%	91%	87%	93%	100%	100%	100%	100%	96%	95%
C12.Ponderea pacienților care declară că au adus medicamente de acasă	88%	50%	77%	78%	95%	86%	65%	79%	100%	100%	100%	100%	97%	98%
C13.Ponderea pacienților care declară că fiolele s-au deschis în fața lor	92%	100%	98%	84%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%
C14.Ponderea pacienților care declară că NU au avut complicații post-operatorii	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C15.Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de măsurile de protecție împotriva transmiterii Covid-19	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
E1. Ponderea pacienților parțial mulțumiți și foarte mulțumiți de starea generală la externare	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%

4.2. Comunicarea și informarea pacientului

Comunicarea cu personalul medical și informarea pacienților internați privind boala/tratamentul/riscurile sunt apreciate preponderent pozitiv ($\approx 99-100\%$), ceea ce reflectă:

- bună informare a pacienților privind diagnosticul, tratamentul și riscurile asociate;
- disponibilitatea personalului medical de a răspunde întrebărilor pacienților;
- existența unui climat de încredere în relația medic–pacient.

Comparativ cu 2024, indicatorii sunt în general stabili, cu variații minore ($\pm 1\%$).

Tabel nr.2 Interpretarea chestionarelor de evaluare a satisfacțiilor pacientului privind comunicarea și informarea pacientului în anul 2025 vs 2024

Indicatorul evaluat / Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Media anului 2025	Media anului 2024
C8. Ponderea pacienților care declară că au primit informații despre boală, tratament, risc operator, prognostic	100%	98%	96%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%
C9. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de comunicarea cu personalul medical	97%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%

4.3. Respectarea drepturilor pacienților și integritate

Rezultatele indică un nivel foarte ridicat de satisfacție privind respectarea drepturilor pacientului (99%) și a convingerilor religioase (100%).

De asemenea, lipsa raportărilor privind condiționarea îngrijirilor sau recompensarea personalului medical constituie un semnal pozitiv al respectării principiilor etice și al integrității actului medical.

Tabel nr.3 Interpretarea chestionarelor de evaluare a satisfacțiilor pacientului privind respectarea drepturilor pacientului și integritate în anul 2025 vs 2024

Indicatorul evaluat / Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Media anului 2025	Media anului 2024
E2. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de respectarea drepturilor pacienților acestui spital	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	98%
C16. Ponderea pacienților care declară că NU au sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care au avut nevoie	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C17. Ponderea pacienților care declară că NU au simțit nevoia să recompenseze prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
C18. Ponderea pacienților care declara ca le-au fost respectate convingerile religioase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4.4. Condiții hoteliere și curățenie

Indicatorii privind condițiile hoteliere și curățenia înregistrează valori bune, cu medii anuale situate între 97% și 98%. Comparativ cu anul anterior, se observă ușoare scăderi ($\approx -1\%$) la anumiți indicatori, fără a afecta semnificativ nivelul general de satisfacție.

Tabel nr.4 Interpretarea chestionarelor de evaluare a satisfacțiilor pacientului privind condițiile hoteliere și curățenia în anul 2025 vs 2024

Indicatorul evaluat / Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Media anului 2025	Media anului 2024
D1. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind calitatea condițiilor de cazare - salon (dotare, facilități)	100%	96%	94%	96%	98%	91%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	98%	98%
D2. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind calitatea meselor servite	98%	100%	94%	91%	90%	91%	91%	93%	100%	100%	100%	100%	97%	98%
D3. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	96%	100%	92%	93%	93%	100%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	97%	98%
D4. Ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți privind curățenia în ansamblu	100%	100%	96%	98%	93%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	98%

Acest domeniu este unul cu impact vizual și emoțional major asupra pacienților, motiv pentru care necesită:

- monitorizare constantă;
- intervenții rapide în cazul sesizărilor;
- colaborare strânsă între structurile medicale și cele administrative.

4.5. Percepția generală și intenția de revenire

Indicatorii privind intenția pacienților de a reveni în spital și de a recomanda instituția altor persoane se situează la valori foarte ridicate (99–100%), reflectând un nivel crescut de încredere în serviciile oferite.

Tabel nr.5 Interpretarea chestionarelor de evaluare a satisfacțiilor pacientului privind percepția generală și intenția de revenire a pacienților externați în anul 2025 vs 2024

Indicatorul evaluat / Luna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Media anului 2025	Media anului 2024
E3. Ponderea pacienților care declară că vor mai reveni la acest spital	100%	98%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	98%
E4. Ponderea pacienților care declară că vor recomanda spitalul prietenilor sau cunoscuților	100%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%

Acești indicatori constituie un reper semnificativ în evaluarea satisfacției generale a pacienților, însă interpretarea lor trebuie corelată cu rata de completare a chestionarelor, pentru a evita concluzii excesiv de optimiste.

5. Concluzii

Analiza evidențiază un nivel foarte ridicat al satisfacției pacienților în anul 2025, confirmând stabilitatea și eficiența proceselor medicale și de îngrijire.

Principala vulnerabilitate rămâne rata scăzută de participare la completarea chestionarelor, aspect care trebuie abordat prioritar la nivel managerial.

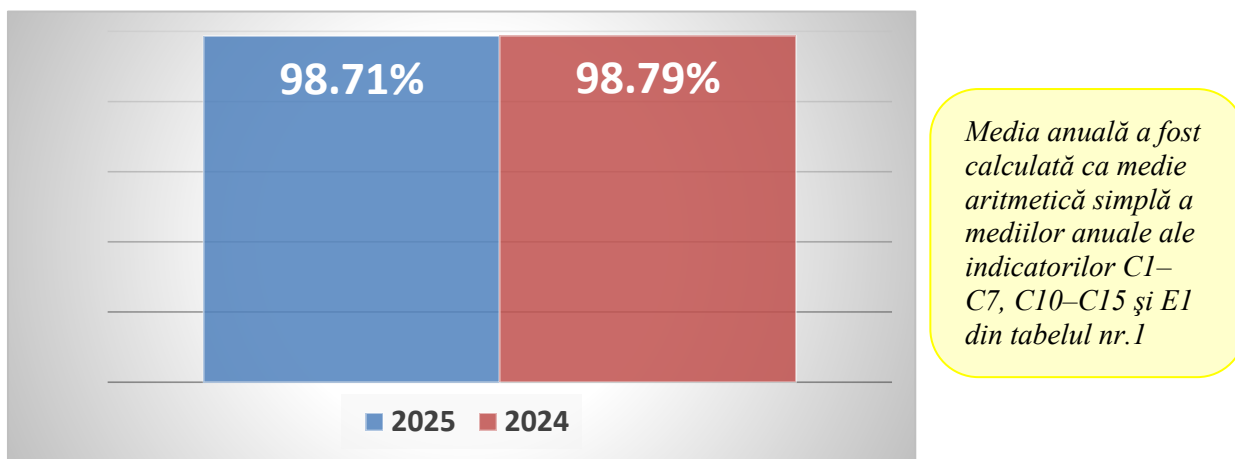
5.1. Calitatea actului medical și îngrijirile acordate

Calitatea actului medical și a îngrijirilor acordate pacienților internați reprezintă elemente principale ale siguranței pacientului, contribuind la prevenirea evenimentelor adverse și la menținerea încrederii pacienților în serviciile medicale furnizate.

Menținerea valorilor ridicate comparabile cu cele ale anului 2024, indică:

- stabilitate a proceselor clinice;
- respectarea protocoalelor medicale;
- profesionalism și implicare constantă a personalului medical și auxiliar.

Totodată, valorile constant ridicate trebuie analizate și din perspectiva riscului de supraevaluare, având în vedere rata redusă de răspuns, ceea ce poate conduce la o subreprezentare a opiniilor critice.



Grafic nr.2 Calitatea actului medical și îngrijirile acordate pacienților internați la nivelul institutului în anul 2025 vs 2024

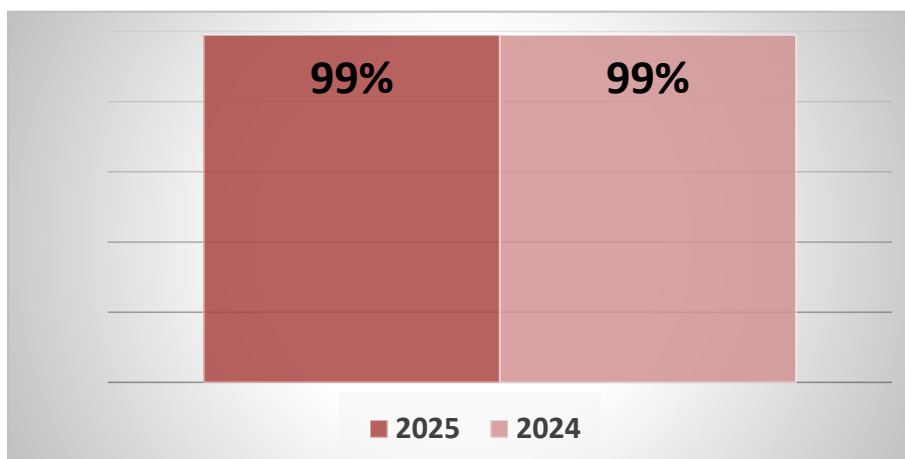
5.2. Comunicarea și informarea pacientului

Pacienții internați apreciază în mod deosebit claritatea informațiilor furnizate, disponibilitatea personalului medical de a răspunde întrebărilor și atitudinea respectuoasă și empatică manifestată pe parcursul internării.

Calitatea comunicării și a informării constituie o componentă esențială a siguranței pacientului, contribuind la reducerea riscului de neînțelegeri, erori și neconformități în îngrijiri.

Rezultatele indică un nivel constant foarte ridicat al satisfacției privind comunicarea și informarea pacientului, confirmând eficiența procesului de comunicare ca element esențial al siguranței pacientului.

Menținerea acestui nivel ridicat necesită monitorizare continuă și consolidarea competențelor de comunicare ale personalului medical, în vederea asigurării unei îngrijiri sigure și centrate pe pacient.



Media anuală a fost calculată ca medie aritmetică simplă a mediilor anuale ale indicatorilor C8–C9 din tabelul nr.2

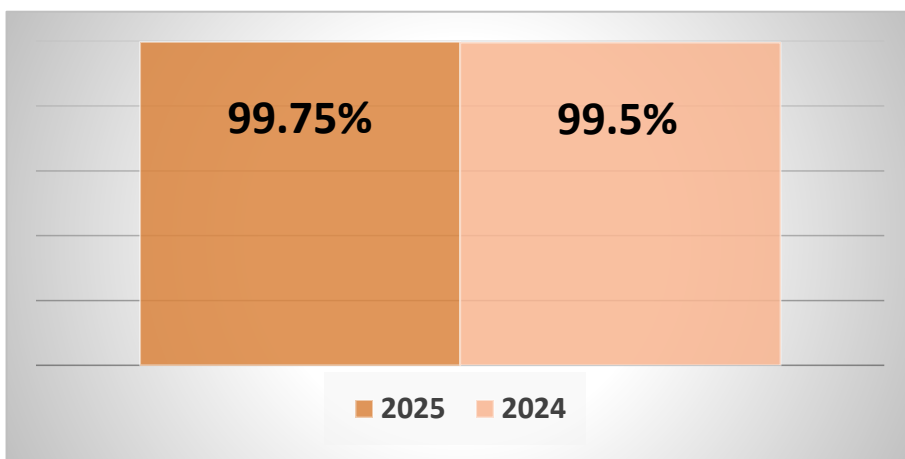
Grafic nr.3 Comunicarea și informarea pacienților în anul 2025 vs 2024

5.3. Respectarea drepturilor pacienților și integritate

Indicatorii evidențiază un nivel foarte ridicat al satisfacției privind respectarea drepturilor pacientului și a convingerilor religioase, rezultatele fiind interpretate în corelație cu rata de completare a chestionarelor.

Nivelul ridicat de satisfacție poate fi influențată de reticența pacienților de a declara situații sensibile, ceea ce impune o abordare preventivă și prudentă în interpretarea rezultatelor.

Prin urmare, acest domeniu necesită monitorizare permanentă, fiind considerat un risc potențial din perspectiva integrității profesionale și a reputației instituției, cu necesitatea menținerii și consolidării mecanismelor de informare, prevenție și raportare confidențială.



Media anuală a fost calculată ca medie aritmetică simplă a mediilor anuale ale indicatorilor E2, C16–C18 din tabelul nr.3

Grafic nr.4 Respectarea drepturilor pacienților și integrității în anul 2025 vs 2024

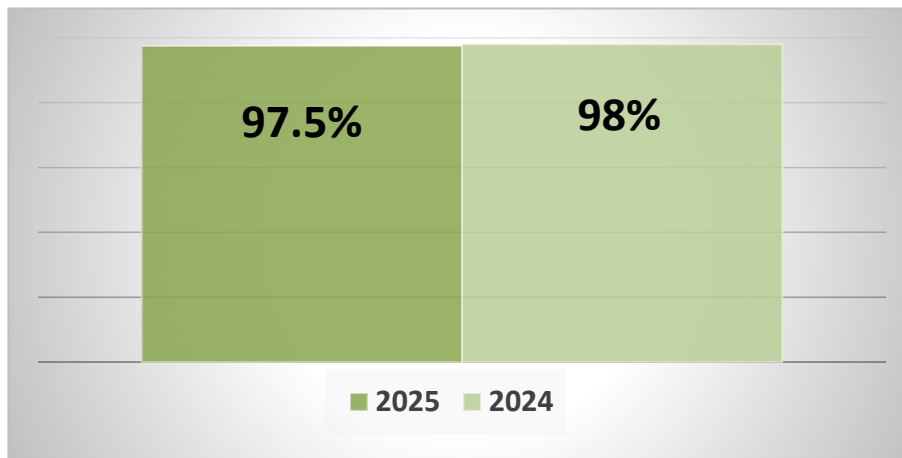
5.4. Condiții hoteliere și curățenie

Pacienții apreciază în mod pozitiv condițiile de cazare din saloane, starea de curățenie generală, funcționalitatea grupurilor sanitare și calitatea meselor servite, ceea ce reflectă menținerea unor standarde adecvate de igienă și confort în spațiile destinate spitalizării.

Cu toate acestea, analiza comparativă cu anul 2024 evidențiază ușoare scăderi punctuale pentru anumiți indicatori, aspect ce sugerează existența unor variații operaționale sau a unor factori contextuali care pot influența percepția pacienților asupra condițiilor hoteliere.

În acest context, condițiile hoteliere și curățenia reprezintă un domeniu care necesită monitorizare continuă, întrucât influențează în mod direct satisfacția globală a pacientului, percepția asupra siguranței și imaginea instituției.

Menținerea nivelului actual și prevenirea unor eventuale scăderi impun consolidarea măsurilor de control, verificare și îmbunătățire continuă a activităților specifice.



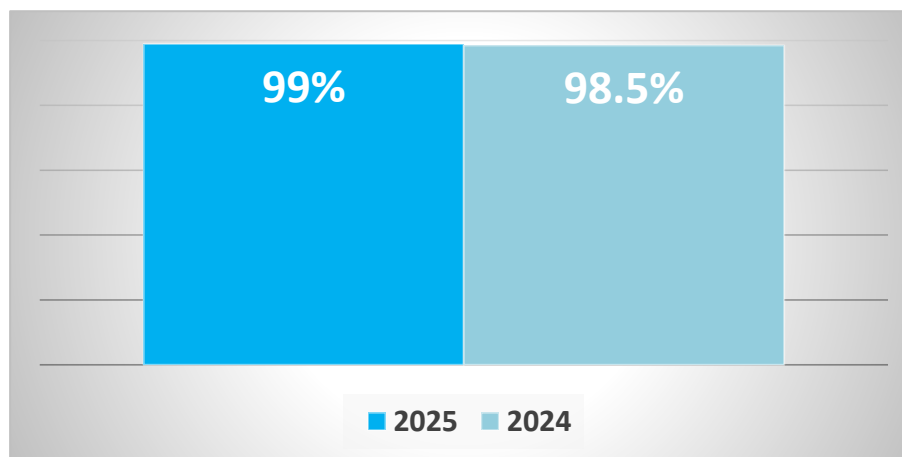
Media anuală a fost calculată ca medie aritmetică simplă a mediilor anuale ale indicatorilor D1–D4 din tabelul nr.4

Grafic nr.5 Condițiile hoteliere și curățenia în anul 2025 vs 2024

5.5. Percepția generală și intenția de revenire

Rezultatele confirmă faptul că experiența globală a pacienților este evaluată pozitiv și reflectă încrederea pacienților în calitatea și siguranța actului medical, precum și în profesionalismul personalului medical.

Menținerea acestei percepții favorabile impune monitorizarea continuă a satisfacției pacienților și consolidarea măsurilor care susțin calitatea, siguranța și comunicarea, pentru a asigura continuitatea încrederii și loialității pacienților față de instituție.



Media anuală a fost calculată ca medie aritmetică simplă a mediilor anuale ale indicatorilor E3–E4 din tabelul nr.5

Grafic nr.6 Percepția generală și intenția de revenire a pacienților în anul 2025 vs 2024

6. Riscuri identificate în urma analizei

Analiza satisfacției pacienților, realizată pe baza chestionarelor aplicate în anul 2025, a permis identificarea unor riscuri cu impact asupra obiectivității evaluării, procesului decizional și imaginii instituției.

Aceste riscuri nu reflectă disfuncționalități majore ale activității medicale, ci sunt asociate în principal limitărilor metodologice și operaționale ale procesului de colectare și interpretare a feedback-ului pacienților.

Riscurile identificate sunt analizate în continuare din perspectiva cauzelor, consecințelor și impactului potențial asupra sistemului de management al calității și al siguranței pacientului.

Unul dintre principalele riscuri identificate este reprezentat de **rata scăzută de completare a chestionarelor de satisfacție**, care poate conduce la rezultate nereprezentative pentru totalitatea pacienților internați.

Risc: Rata scăzută de completare a chestionarelor de satisfacție						
Cauză: Informare insuficientă; lipsa standardizării distribuirii; reticența pacienților						
Consecință: Rezultate nereprezentative; evaluare incompletă; decizii manageriale pe date limitate						
Risc inerent			Strategia adoptată	Risc rezidual		
P	I	Nivel		P	I	Nivel
4	3	12	<ul style="list-style-type: none"> • Informarea pacientului la internare/externare • Standardizarea momentului de distribuire • Responsabil desemnat pe secție • Afișe informative • Instruirea personalului 	3	3	9

Un risc asociat ratei scăzute de completare este **supraestimarea nivelului de satisfacție raportat**, determinată de completarea chestionarelor preponderent de către pacienți mulțumiți sau de către cei care percep procesul de feedback ca fiind lipsit de consecințe.

Risc: Supraestimarea nivelului de satisfacție raportat						
Cauză: Completarea chestionarelor preponderent de către pacienți mulțumiți; reticența de a semnala situații sensibile; lipsa diversificării canalelor de feedback						
Consecință: Concluzii excesiv de optimiste; mascarea disfuncționalităților; risc reputațional și de integritate.						
Risc inerent			Strategia adoptată	Risc rezidual		
P	I	Nivel		P	I	Nivel
3	4	12	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea anonimatului și confidențialității • Diversificarea modalităților de colectare a feedback-ului • Corelarea cu reclamații, sesizări și audituri interne • Analize comparative pe secții și perioade 	2	3	6

Riscurile identificate sunt încadrate, conform scalei utilizate la nivelul institutului, la nivel **major** în forma lor inerentă, având în vedere impactul potențial asupra obiectivității evaluării și a deciziilor manageriale. Prin implementarea măsurilor de control și monitorizare stabilite, nivelul acestora poate fi redus la **mediu**, respectiv **scăzut**.

În acest context, **monitorizarea continuă a riscurilor** și actualizarea periodică a indicatorilor asociați reprezintă o condiție esențială pentru asigurarea unui proces de evaluare credibil și orientat spre îmbunătățirea continuă a calității și siguranței pacientului.

7. Indicatori de monitorizare

Indicatorii stabiliți permit:

- evaluarea gradului de reprezentativitate a rezultatelor obținute;
- identificarea eventualelor distorsiuni în evaluarea satisfacției;
- urmărirea eficienței măsurilor de control și îmbunătățire implementate;
- fundamentarea deciziilor manageriale și a acțiunilor corective sau preventive.

Indicatorii sunt analizați periodic, iar rezultatele sunt utilizate în procesul de îmbunătățire continuă a calității și siguranței pacientului.

Nr. crt.	Indicator	Formula de calcul	Țintă	Frecvență	Responsabil
1	Rata de completare a chestionarelor	Nr.chestionare completate /Nr. pacienți externați x 100	Creștere progresivă față de anul precedent	Lunar	CMCSS
2	Număr reclamații și sesizări din partea pacienților	Număr reclamații și sesizări înregistrate	Scădere față de anul precedent / menținere la zero, după caz	Trimestrial	CMCSS

8. Propuneri de măsuri de îmbunătățire

Nr. crt.	Măsura propusă	Scop / Rezultat așteptat	Termen de implementare	Responsabil
1	Informarea sistematică a pacienților, la internare și externare, privind importanța completării chestionarului de satisfacție	Creșterea ratei de completare a chestionarelor și îmbunătățirea reprezentativității rezultatelor	Permanent, cu evaluare trimestrială	Asist.șefi de secție CMCSS
2	Asigurarea caracterului anonim și confidențial al chestionarelor și comunicarea clară a acestui aspect către pacienți	Diminuarea reticenței pacienților de a semnală situații sensibile	Permanent	Personal medical CMCSS
3	Corelarea periodică a rezultatelor chestionarelor cu sesizările, reclamațiile și alte surse de feedback	Creșterea obiectivității și credibilității evaluării satisfacției	Trimestrial	CMCSS
4	Monitorizarea indicatorului “Număr reclamații și sesizări înregistrate”	Identificarea timpurie a eventualelor disfuncționalități și riscuri reputaționale	Trimestrial	CMCSS
5	Instruirea periodică a personalului privind comunicarea cu pacientul, etica și respectarea drepturilor pacientului	Consolidarea culturii organizaționale orientate spre pacient	Anual	Șefi secție CMCSS

8.1. Monitorizarea implementării măsurilor

Monitorizarea implementării măsurilor de îmbunătățire se realizează în mod sistematic, în scopul asigurării eficienței acestora și al reducerii riscurilor identificate în urma analizei satisfacției pacienților.

Modalitatea de monitorizare

- (1) Analiza periodică a indicatorilor de performanță și de risc stabiliți;
- (2) Corelarea rezultatelor chestionarelor de satisfacție cu alte surse de feedback (sesizări, reclamații, audituri interne);
- (3) Verificări punctuale la nivelul structurilor implicate;
- (4) Raportări periodice către conducerea instituției.

Valorificarea rezultatelor monitorizării

- Evaluarea gradului de realizare a obiectivelor stabilite;
- Actualizarea registrului de riscuri;
- Îmbunătățirea continuă a procesului de evaluare a satisfacției pacienților;
- Consolidarea culturii organizaționale orientate spre calitate și siguranța pacientului.

9. Sinteză și considerații finale

Prezenta analiză a satisfacției pacienților a fost elaborată în mod corect și coerent, pe baza rezultatelor chestionarelor de satisfacție aplicate pe parcursul anului 2025, utilizând indicatorii definiți și metodologia descrisă în cadrul documentului.

Rezultatele obținute indică un nivel foarte ridicat al satisfacției pacienților în principalele domenii evaluate, confirmând calitatea actului medical, profesionalismul personalului și respectarea drepturilor pacientului, precum și menținerea unui nivel constant al satisfacției comparativ cu anul precedent.

Totodată, având în vedere numărul redus de chestionare completate, ceea ce limitează reprezentativitatea statistică a analizei, rezultatele trebuie analizate în corelație și cu alte surse de informații relevante, precum reclamațiile și sesizările înregistrate, concluziile auditărilor interne.

În concluzie, analiza realizată oferă o imagine pertinentă asupra percepției pacienților, utilă pentru fundamentarea deciziilor manageriale și pentru identificarea direcțiilor de îmbunătățire, cu accent pe monitorizarea continuă a indicatorilor și pe creșterea ratei de completare a chestionarelor, în vederea consolidării obiectivității și acurateței evaluărilor viitoare.

**Responsabil Managementul
Calității
Ref.spec.Mirela Dimitriu**

**Întocmit
Ref.spec.Mihaela Miu**