



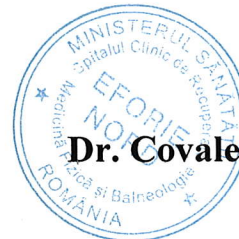
**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII**  
**SPITALUL CLINIC DE RECUPERARE**  
**MEDICINĂ FIZICĂ ȘI**  
**BALNEOLOGIE EFORIE NORD**

Aleea Specială nr.1, Tel. 0241/741082,  
Fax 0241/741117, E-mail [secretariat@efosan.ro](mailto:secretariat@efosan.ro)  
Cod fiscal 4300817



**Nr. 505/28.01.2026**

**Compartiment M.C.S.S.**



**Aprobat,**  
**Manager,**  
**Dr. Covaleov Anatoli Eugen**

**Către,**

**Comitetul director și Consiliul medical**

**Raport de analiză a chestionarelor privind evaluarea satisfacției pacienților din ambulatoriu și din spital anul 2025**

Evaluarea constantă a satisfacției pacienților reprezintă un indicator important care influențează în mod direct calitatea serviciilor, siguranța pacientului și performanța unității sanitare, feedbackul pacienților fiind un instrument de management.

Evaluarea satisfacției pacientului este un proces constant deoarece percepția pacientului reflectă adesea timpii de așteptare, comunicarea, coordonarea între servicii, prestarea serviciilor de îngrijire, cazare, hrană, curățenie, tratament, etc., actele normative în vigoare inclusiv standardele ANMCS, definesc satisfacția pacientului fiind un indicator obligatoriu pentru monitorizarea calității.

Evaluarea constantă permite identificarea disfuncționalităților operaționale, astfel încât acestea să nu fie transpuse în reclamații, reprezintă un mijloc de îmbunătățire a relației medic-pacient, reprezintă un instrument de management întrucât permite efectuarea analizelor comparative determinate de perioade de timp, astfel încât conducătorul unității sanitare să poată prioritiza intervențiile.

Evaluarea continuă a gradului de satisfacție a pacientului asigură creșterea încrederii și a reputației unității sanitare, 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 gradului de satisfacție a pacientului reprezintă modalitatea în care spitalul vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor acestuia, încurajează responsabilizarea personalului, transparența și îmbunătățirea continuă a serviciilor.

Chestionarele analizate sunt diferențiate distinct, conținutul acestora referindu-se la serviciile acordate pacientului în ambulatoriu și la serviciile acordate în spitalizarea continuă.

Prezentul raport cuprinde analiza celor două tipuri de chestionare colectate în cele patru trimestre ale anului 2025 de la pacienții care au dorit să răspundă .

Astfel, chestionarul destinat pacienților care beneficiază de serviciile din ambulatoriul unității sanitare cuprinde un set de 5 întrebări la care au răspuns pacienții care au dorit să participe la sondaj, numărul lor fiind însă mai mic decât numărul pacienților care au beneficiat în timpul anului de serviciile din ambulatoriu.

Dintr-un număr de 219 de respondenți, gradul de satisfacție al pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți este de 95,28 %.

Gradul de cunoaștere al pacienților respondenți privind sesizarea prin consiliul de etică al spitalului a încălcării normelor de etica sau deontologie medicală este de 94,97 %.

Referitor la datele statistice privind genul, vârstă, studii și rezidența/locuința respondenților, analiza este următoarea:

Din totalul respondenților, 33,39% au fost bărbați, 56,33% au fost femei.

Cu privire la vârstă, raportarea se prezintă astfel:

18-30 \_\_\_\_\_ 2,41%

30-40 \_\_\_\_\_ 7,42%

40-60 \_\_\_\_\_ 39,37%, peste 60 de ani \_\_\_\_\_ 48,74%

În ceea ce privește rezidența/locuința, 75,69% dintre respondenți sunt din mediul urban, iar din mediul rural procentul este de 24,31%.

Chestionarul analizat pentru pacienții internați cuprinde un set de 14 întrebări, prin adaptarea anexei nr. 48 a OMS 1857/2023 care reglementează normele metodologice de aplicare a H.G. 521/2023 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor medicale, în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate.

La acest moment, raportat la prevederile legale referitoare la evaluarea constantă a satisfacției pacienților, indicatorul măsoară percepția la externare asupra calității serviciilor medicale de care aceștia au beneficiat pe perioada internării, pe baza analizei chestionarelor completate de către respondenții care au dorit să participe la acest tip de sondaj, numărul lor fiind însă mai mic decât numărul pacienților externați în timpul anului.

Astfel, în anul 2025, dintr-un număr de 1.008 respondenți, gradul de satisfacție al pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de calitatea serviciilor oferite de unitatea noastră pe parcursul perioadei de internare este 92,51 % .

## CONCLUZII:

Chiar dacă din analiza celor două tipuri de chestionare rezultă un scor pozitiv de peste 90% al gradului de satisfacție al pacienților care se adresează unității noastre, monitorizarea constantă, analiza și raportarea satisfacției pacientului este necesară întrucât analiza este parte integrantă a sistemului de management al calității, rezultatele oferind formarea unei opinii generale asupra percepției gradului de mulțumire al pacientului față de serviciile oferite și de asemenea ajută în luarea unor decizii de îmbunătățire a activității.

Obiectivele analizei au fost concentrate asupra evaluării așteptărilor pacienților SC RMFB Eforie Nord privind calitatea serviciilor medicale, gradul de satisfacție în ceea ce privește accesul la serviciile medicale și modul de prestare al acestora.

Totodată, în efectuarea analizei s-a ținut cont de faptul că satisfacerea nevoilor percepute de **pacienți (cerințe subiective) nu se poate face decât prin respectarea normelor și standardelor (cerințe obiective).**

## RECOMANDĂRI:

-monitorizarea continuă a gradului de satisfacție al pacienților care se adresează unității, pentru a identifica din timp eventualele probleme care pot apărea în legătură cu timpii de așteptare, îmbunătățirea continuă a condițiilor de tratament, îngrijire, curățenie, hrană, cazare și pentru îmbunătățirea relației empatice dintre personalul medical și pacient.

-participarea continuă a personalului la cursuri de formare profesională și instruirii tematice.

Întocmit,  
Referent de specialitate jr.,  
Compartiment M.C.S.S., Florinela Bîrsan

3