



Nr.3484 / 27.04.2026

**Propuneri de măsuri de îmbunătățire a gradului de satisfacție a pacienților / aparținătorilor
și a gradului de completare a chestionarelor de satisfacție**

Propuneri generale:

Prezentarea raportului de analiza la nivel de secție; informarea / reinstruirea personalului în ceea ce privește disfuncționalitățile care reies din raportul de analiză:

Prezentarea și analiza la nivel de secție, a observațiilor și sugestiilor transmise de respondenți. Observațiile și sugestiile transmise de respondenți se regăsesc în raportul de analiză atașat.

Implicarea întregului personal medical în serviciile medicale acordate pacientului în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale oferite și a siguranței pacientului.

Încurajarea pacienților să răspundă într-un număr cât mai mare la întrebările din chestionarul de satisfacție, transmise prin mesaj (SMS).

Obținerea calificativului de 100% pentru varianța de răspuns „foarte mulțumit”

Monitorizarea implementării măsurilor propuse prin verificarea proceselor verbale de instruire a personalului cât și verificarea prin sondaj a acestora dacă cunosc nemulțumirile pacienților.

Propuneri de măsuri de îmbunătățire

A Spitalizare continua

- la internare, pacienții/aparținătorii să fie informați, de către medicul curant, despre drepturile și obligațiile pe care le au;
- informarea, la internare, a pacientului/aparținătorului despre faptul că:
 - ✓ are dreptul să fie tratat de un medic preferat;
 - ✓ pot să sesizeze prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală;
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
 - ✓ în ceea ce privește informațiile transmise de personalul medical;
- personalul medico - sanitar să respecte drepturile pacientului conform legislației în vigoare
- medicii să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; să răspundă la întrebările adresate de pacient, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc.; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți astfel încât, pacientul, să poată observa, atenția și preocuparea medicului în ceea ce privește cazul lui.
- asistenții medicali să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită ; în limita competenței, să răspundă la întrebările adresate de către pacienți, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc.; să se respecte orele de administrare a tratamentului;
- tratamentul injectabil să fie pregătit în vederea administrării, în fața pacientului;
- informarea pacientului despre boală, tratament, investigații clinice și paraclinice, evoluție, risc operator, prognostic;

- creșterea calității îngrijirilor acordate de infirmiere;
- fiecărui pacient internat, să i se asigure suportul medical pe parcursul transportului / deplasării în interiorul spitalului, în vederea efectuării investigațiilor clinice și paraclinice;
- verificarea dacă întradevăr pacienții au adus de acasă medicamente sau alte materiale sanitare necesare tratamentului, cu excepția tratamentului cronic eliberat pe rețetă de medicul de familie. Reinstruirea personalului medico sanitar cu privire la legislația în vigoare.
- îmbunătățirea condițiilor de cazare la nivel de secție prin:
 - ✓ verificarea aspectului lenjeriei și a efectelor de spital și înlocuirea celor deteriorate;
 - ✓ înlocuirea în timp util a corpurilor de iluminat defecte;
- verificarea și remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în saloane și grupuri sanitare.

B Spitalizare de zi

- la internare pacientul /apartinătorul să fie informat despre:
 - ✓ drepturile și obligațiile pe care le are ca pacient;
 - ✓ posibilitatea de a sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală;
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
 - ✓ furnizarea de informații clare, complete și ușor de înțeles;
 - ✓ manifestarea amabilității, disponibilității față de pacient și aparținători;;
 - ✓ medicii să acorde fiecărui pacient respectul și atenția cuvenită ; să răspundă la întrebările adresate de pacient; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient.
 - ✓ asistenții medicali să acorde fiecărui pacient respectul și atenția cuvenită ; în limita competenței, să răspundă la întrebările adresate de către pacienții;; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient;
- informarea pacientului despre boală, tratament, investigații clinice și paraclinice, evoluție, prognostic;
- reducerea timpului de așteptare până la prima examinare de către medic prin:
 - ✓ optimizarea programărilor și a fluxului de pacienți;
 - ✓ prioritizarea cazurilor în funcție de urgență;
 - ✓ informarea pacientului privind eventualele întârzieri
- pacienții să fie informați despre aplicarea planului de îngrijiri;
- respectarea orelor de administrare a tratamentului recomandat de medic; tratamentul injectabil să fie pregătit în vederea administrării, în fața pacientului;
- informarea pacientului despre felul în care va decurge examinarea medicală, cum și în ce condiții se recoltează analizele de sânge ; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient.
- pe parcursul transportului/deplasării în interiorul spitalului, în vederea efectuării investigațiilor clinice și paraclinice, pacientului, să i se asigure suportul medical, să fie însoțit;
- îmbunătățirea condițiilor de așteptare și „cazare”:
 - ✓ asigurarea unui mediu ambiant optim pentru pacienții care așteaptă să fie consultați / trimiși la investigații sau la care se efectuează tratament/ sunt supravegheați postprocedură;
 - ✓ înlocuirea în timp util a corpurilor de iluminat defecte; adaptarea iluminatului la nevoile pacienților
 - ✓ remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în spațiile funcționale;
- îmbunătățirea condițiilor de funcționalitate a grupului sanitar prin:
 - ✓ asigurarea unui mediu ambiant care să respecte intimitatea pacientului;

- ✓ efectuarea curățeniei și dezinfecției în grupurile sanitare conform graficului de lucru stabilit sau la nevoie;
- ✓ asigurarea consumabilelor de igienă (săpun lichid, dezinfectant de mâini, prosoape de hârtie, hârtie igienică)
- ✓ verificarea și remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în grupurile sanitare.
- asistentul șef, prin observare directă, să evalueze, în diferite momente a zilei, nivelul de curățenie, în ansamblul ei; efectuarea curățeniei conform graficului de lucru și ori de câte ori este nevoie; evaluarea vizuală a curățeniei de către tot personalul medical implicat în activitatea medicală și la nevoie curățarea și dezinfecția suplimentară a spațiilor funcționale, a suprafețelor, echipamentelor;
- personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective. Darea /primirea de bunuri/valori necuvenite se pedepșeste conform legii;
- creșterea calității serviciilor medicale prin extinderea și diversificarea serviciilor oferite, precum și prin dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale personalului medico-sanitar.

C Camera de gardă

- la internare pacientul /apartinătorul să fie informat despre:
 - ✓ drepturile și obligațiile pe care le are ca pacient;
 - ✓ posibilitatea de a sesiza prin Consiliul de Etică al spitalului, orice faptă care încalcă etica sau deontologia medicală;
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
 - ✓ furnizarea de informații clare, complete și ușor de înțeles;
 - ✓ manifestarea amabilității, disponibilității față de pacient și aparținători;
 - ✓ asistenții medicali, în limita competenței, să răspundă la întrebările adresate de către pacienții;; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient;
- tratamentul injectabil să fie pregătit în vederea administrării, în fața pacientului;
- informarea pacientului despre boală, tratament, investigații clinice și paraclinice, evoluție, prognostic;
- reducerea timpului de așteptare până la prima examinare de către medic prin:
 - ✓ prioritizarea cazurilor în funcție de urgență;
 - ✓ informarea pacientului privind eventualele întârzieri
- informarea pacientului despre felul în care va decurge examinarea medicală; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient.
- asigurarea suportului medical al pacientului pe durata transportului/deplasării în interiorul spitalului pentru efectuarea investigațiilor clinice și paraclinice.;
- creșterea calității serviciilor medicale prin extinderea și diversificarea serviciilor oferite, precum și prin dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale personalului medico-sanitar.

D Ambulatoriu integrat

- îmbunătățirea calității îngrijirilor acordate de medici și asistenții medicali:
 - ✓ personalul medical să acorde pacientului respectul și atenția cuvenită;
 - ✓ să se ocupe cu atenție de fiecare pacient;
 - ✓ să răspundă la întrebările adresate de pacienții, întrebări legate de boală, tratament, evoluție etc.;

- ✓ adaptarea limbajului și a stilului de comunicare în funcție de nivelul de înțelegere și particularitățile fiecărui pacient astfel încât, pacientul, să poată observa, atenția și preocuparea personalului medical în ceea ce privește cazul lui.
- medicul să respecte timpul acordat pentru consultația medicală; optimizarea programărilor pentru a evita suprapunerea consultațiilor
- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul în ceea ce privește transmiterea informațiilor de către personalul medical; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți astfel încât pacientul să înțeleagă toate informațiile și indicațiile medicale;
- informarea pacientului despre boală/diagnostic, tratament, investigații, evoluție, prognostic, despre felul în care va decurge examinarea medicală, cum și în ce condiții se recoltează analizele de sânge ; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți.
- personalul de la biroul de programări, să transmită într-un mod corect și concret informațiile referitoare la consult; să acorde pacientului/apartinătorului respectul și atenția cuvenită; să răspundă într-un mod adecvat la întrebările, nelămuririle pacientului; adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți.
- îmbunătățirea confortului pacienților pe perioada acordării îngrijirilor medicale :
 - ✓ monitorizarea temperaturii mediului ambiant ;
 - ✓ înlocuirea în timp util a corpurilor de iluminat defecte;
 - ✓ verificarea și remedierea în timp util a defecțiunilor sesizate în saloane și grupuri sanitare
- evaluarea periodică a echipamentelor medicale; modernizarea și înlocuire echipamente uzate; asigurarea mentenanței; instruirea personalului pentru utilizarea optimă a aparaturii.
- personalul medico-sanitar să respecte drepturile pacientului conform legislației în vigoare;
- personalul medical sau nemedical din unitățile sanitare nu are dreptul să supună pacientul nici unei forme de presiune pentru a-l determina pe acesta să îl recompenseze altfel decât prevăd reglementările de plată legale din cadrul unității respective. Darea /primirea de bunuri/valori necuvenite se pedepsește conform legii;
- fidelizarea pacienților prin creșterea calității serviciilor medicale prin extinderea și diversificarea serviciilor oferite, precum și prin dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale personalului medico-sanitar; creșterea transparenței serviciilor oferite;
- reducerea timpilor de așteptare în vederea eliberării rezultatelor, prin optimizarea fluxului de pacienți și eficientizarea circuitelor interne.personalul medico-sanitar să respecte drepturile pacientului conform legislației în vigoare.

E Laborator analize medicale

- îmbunătățirea calității comunicării cu pacientul:
 - ✓ furnizarea de informații clare, complete și ușor de înțeles;
 - ✓ manifestarea amabilității, disponibilității față de pacient și aparținători;
- reducerea timpului de așteptare până la recoltare:
 - ✓ respectarea programărilor;
 - ✓ reducerea timpului de așteptare pentru cazurile vulnerabile
 - ✓ suplimentarea personalului din punctul de recoltare în intervalele orare aglomerate;
 - ✓ personalul de la biroul de programări să recomande fiecărui pacient programat să se prezinte la laborator cu maximum 5–10 minute înainte de ora programată , pentru a evita aglomerarea și creșterea timpului de așteptare.
- personalul medical să răspundă prompt la solicitările pacienților, să-și manifeste disponibilitatea în rezolvarea unor situații neprevăzute;

- îmbunătățire percepției pacientului despre costul analizelor;
- ✓ afișarea clară a tarifelor pentru analize care se pot efectua; analizele care se pot efectua dar nu sunt decontate să fie evidențiate;
- ✓ tarifele să fie afișate vizibile la punctul de recoltare, biroul de programări și pe site-ul spitalului;
- ✓ informarea pacientului privind costul estimativ al analizelor înainte de recoltare,
- ✓ revizuirea periodică a tarifelor
- creșterea gradului de fidelizare a pacienților și a gradului de recomandare a serviciilor laboratorului prin îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale și a experienței pacientului.

F Laborator radiologie și imagistică medicală

- îmbunătățirea gradului de satisfacție a pacientului privind obținerea informațiilor de la biroul de programări
- ✓ transmiterea corectă și concretă a informațiilor utile;
- ✓ acordarea respectului și atenției cuvenite pacientului/apartinătorului;
- ✓ răspunsuri adecvate la întrebări și nelămuriri;
- ✓ adaptarea limbajului și a stilului de comunicare pentru fiecare categorie de pacienți.
- reducerea timpului de așteptare până la investigare
- ✓ respectarea programărilor;
- ✓ reducerea timpului de așteptare pentru cazurile vulnerabile;
- ✓ analiza și optimizarea fluxului pe intervale orare;
- ✓ personalul de la biroul de programări să recomande fiecărui pacient programat să se prezinte cu maximum 5–10 minute înainte de ora programată , pentru a evita aglomerarea și creșterea timpului de așteptare.
- personalul medical să răspundă prompt la solicitările pacienților, să-și manifeste disponibilitatea în rezolvarea unor situații neprevăzute;

Compartimentul Managementul Calității Serviciilor de Sănătate

As. Șomcutean Erika

ȘOMCUTEAN ERIKA
asistent medical generalist licențiat
grad principal
Cod 136952