



Ministerul Sănătății al Republicii Moldova  
**IMSP Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga”**

# Raport de activitate pentru anul 2023

---



# Misiunea instituției

---



Furnizarea **serviciilor medicale performante, de calitate**, axate pe metode de prevenție, diagnostic și tratament, în conformitate cu **standardele de excelență internațională**, desfășurate într-un **mediu prietenos, orientate în exclusivitate către pacient**, prin identificarea nevoilor și aspirațiilor acestuia .

# Directii de activitate a institutiei

## Curativ-profilactică

- Secția consultativă – 21 specialități
- Secții clinice – 795 paturi (295 terapie, 500 chirurgie) + 90 paturi ATI

## Didactică

- 9 clinici clinice ale USMF "Nicolae Testemițanu" (studenți, rezidenți, educație medicală continuă)
- Centrul de excelență "Raisa Pacalo"

## Științifică

- 2 laboratoare științifice

## Organizator- metodică

- Suport metodologic pentru instituțiile din republică

# Resurse umane

- Responsabilitate
- Evoluție
- Siguranță
- Profesionalism**
- Entuziasm
- Colaborare
- Tenacitate

Valorile instituției -  
**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

# Unitățile de personal aprobate

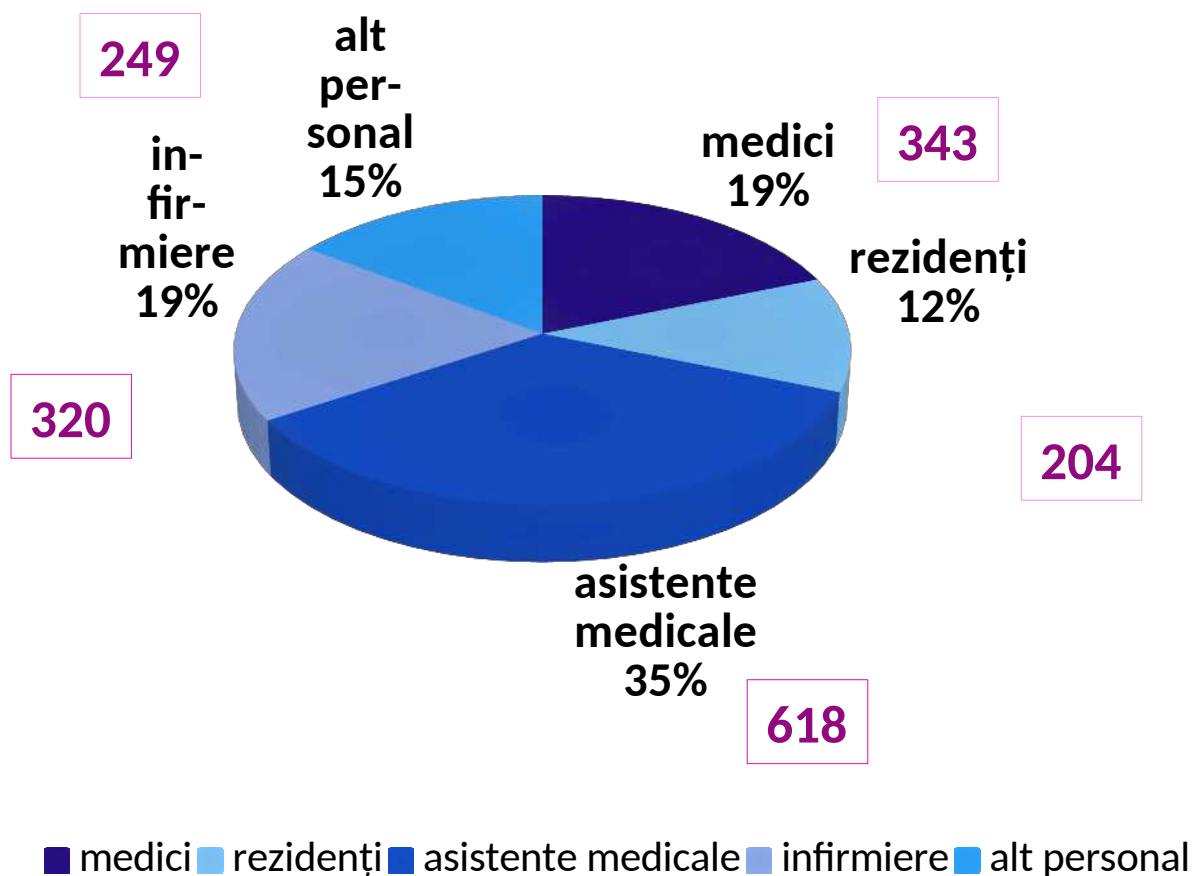
| TOTAL<br>2242,75 unități              | CNAM<br>2212,75 unități                 | Contra plată<br>25 unități         | Stiința 5 unități |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| 442,00 unități medici                 | 433 unități medici                      | 4 unități medici                   | 5 unități medici  |
| 204 unități rezidenți                 | 204 unități rezidenți                   | 4,5 unități personal medical mediu |                   |
| 808,25 unități personal medical mediu | 803,75 unități personalul medical mediu | 16,5 unități personal auxiliar     |                   |
| 415 unități personal medical inferior | 415 unități personal medical inferior   |                                    |                   |
| 373,50 unități personal auxiliar      | 357 unități personal auxiliar           |                                    |                   |

# Rata de ocupare a funcțiilor și rata de ocupare cu personal

| TOTAL<br>2242,75 unități                    | Funcții ocupate<br>2088,75 funcții<br>93,2% | Angajați de bază | Angajați prin<br>cumul |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|------------------------|
| 442,00 unități<br>medici                    | 410 funcții<br>92,9%                        | 292 persoane     | 51 persoane            |
| 808,25 unități<br>personal<br>medical mediu | 744,5 funcții<br>98,5%                      | 599 persoane     | 19 persoane            |
| 415 unități<br>personalmedic<br>al inferior | 395,25 funcții<br>95,2%                     | 318 persoane     | 2 persoane             |
| 373,50 iunități<br>personal<br>auxiliar     | 338,5 funcții<br>90,6                       | 238 persoane     | 11persoane             |

- **Rata de ocupare cu personal cu medici (angajați de bază) = 292 persoane fizice / 442 funcții aprobate x100% = 66,0%**
- **Rata de ocupare cu personal cu asistenți medicali (angajați de bază) = 599 persoane fizice / 808,25 funcții aprobate x 100% = 74,1%**

# Repartizarea angajaților după categoriile profesionale



Total în instituție - **1730 angajați**  
(1647 – bază și 83 cumul)

- Rata personalului medical – 85%
- Rata personalului medical cu studii superioare – 31%

# Categoria de calificare a personalului medical

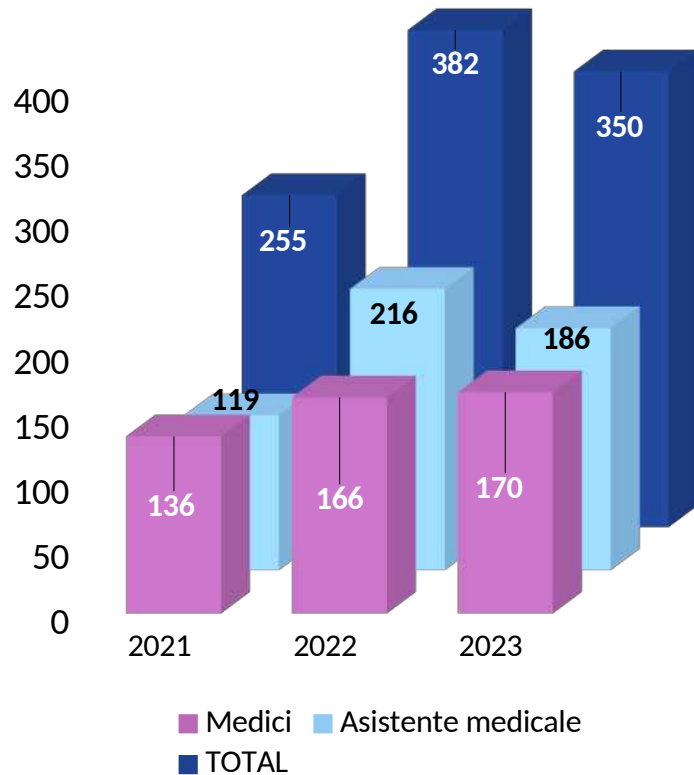
|                                                         | Medici        |      |               |      | Asistente     |      |               |      |
|---------------------------------------------------------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|
|                                                         | 2022          |      | 2023          |      | 2022          |      | 2023          |      |
|                                                         | Nr<br>absolut | %    | Nr<br>absolut | %    | Nr<br>absolut | %    | Nr<br>absolut | %    |
| Număr total de angajați                                 | 350           |      | 292           |      | 626           |      | 599           |      |
| Număr de persoane care dețin<br>categorie de calificare | 255           | 72,8 | 269           | 92,1 | 416           | 66,5 | 436           | 72,8 |
| ▪ Categoria superioară                                  | 157           | 62   | 168           | 62   | 278           | 67   | 285           | 65   |
| ▪ Categoria I                                           | 48            | 19   | 46            | 17   | 65            | 16   | 73            | 17   |
| ▪ Categoria II                                          | 50            | 19   | 55            | 21   | 73            | 17   | 78            | 18   |

# Educația medicală continuă

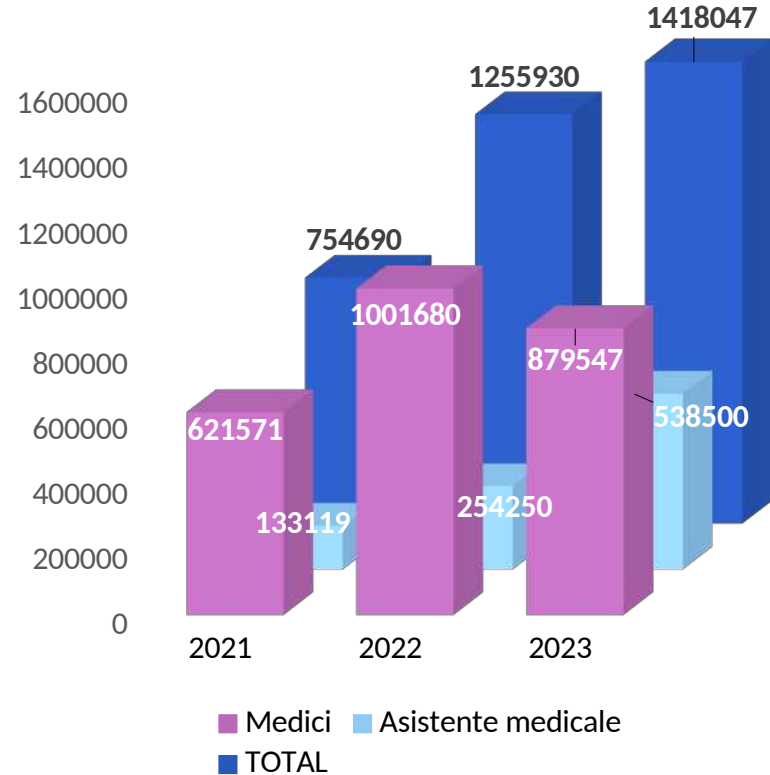
|                    | 2021       |           |              | 2022       |           |              | 2023       |           |              |
|--------------------|------------|-----------|--------------|------------|-----------|--------------|------------|-----------|--------------|
|                    | Planificat | Instruiți | Realizare, % | Planificat | Instruiți | Realizare, % | Planificat | Instruiți | Realizare, % |
| Medici             | 134        | 136       | 101,5        | 169        | 166       | 98,2         | 175        | 170       | 97,1         |
| Asistente medicale | 127        | 119       | 93,7         | 225        | 216       | 96           | 175        | 186       | 106,2        |
| TOTAL              | 261        | 255       | 97,7         | 394        | 382       | 96,9         | 350        | 356       | 101,7        |

# Instruirile EMC

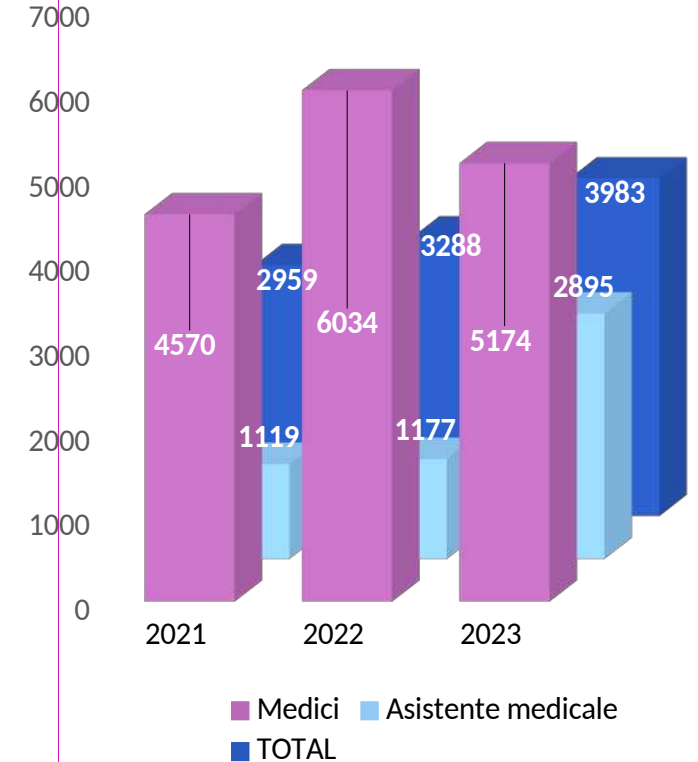
Numărul angajaților instruiți prin EMC



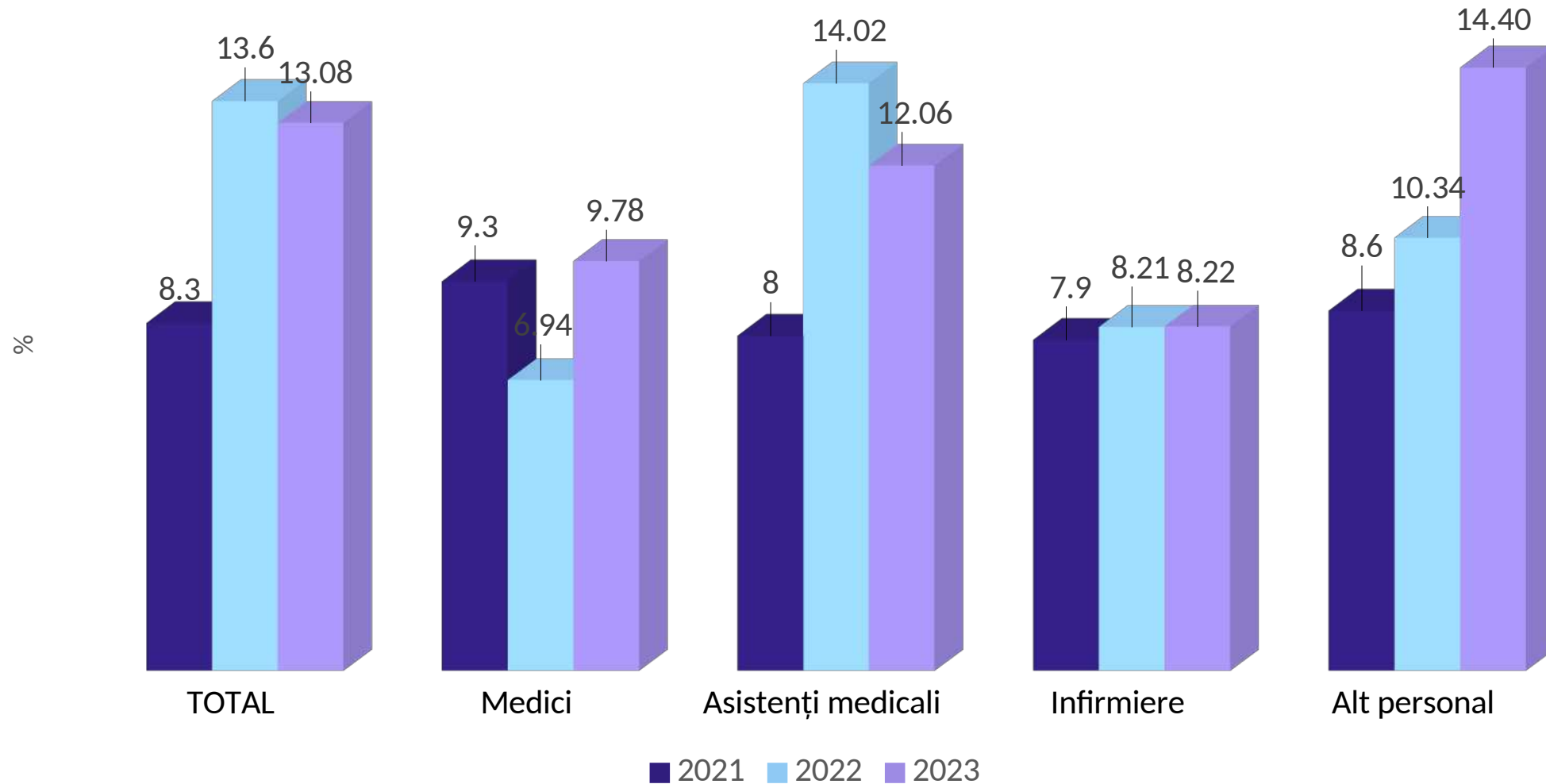
Sumele alocate pentru EMC



Suma alocată per cursant

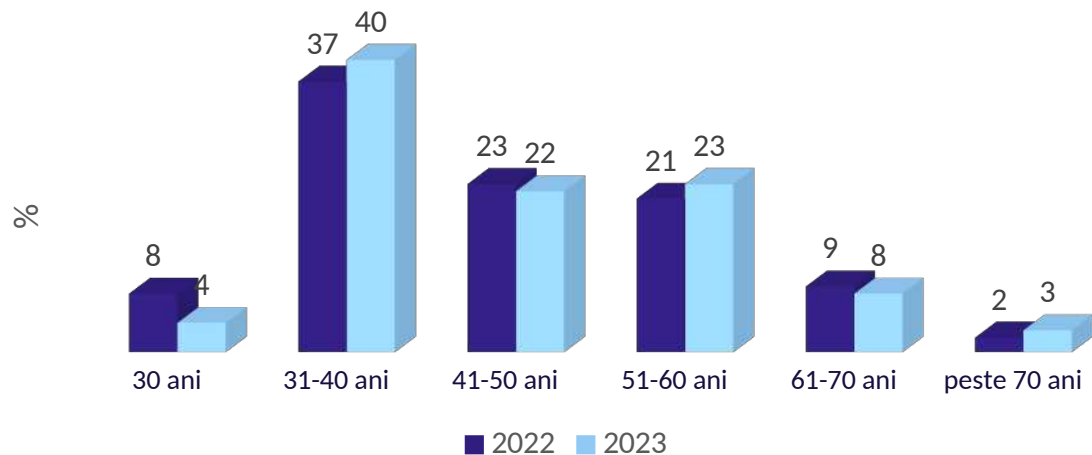


# Rata de fluctuație a personalului 2022 vs 2023

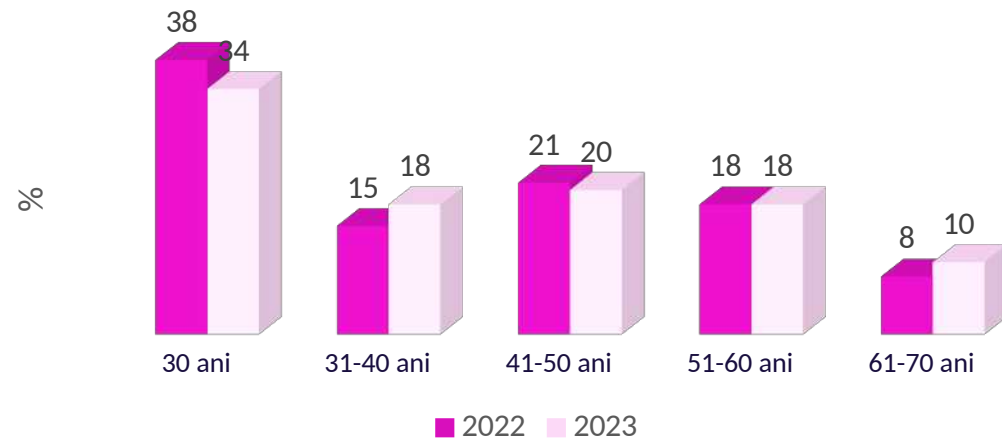


# Repartizare angajaților după categorii de vârstă

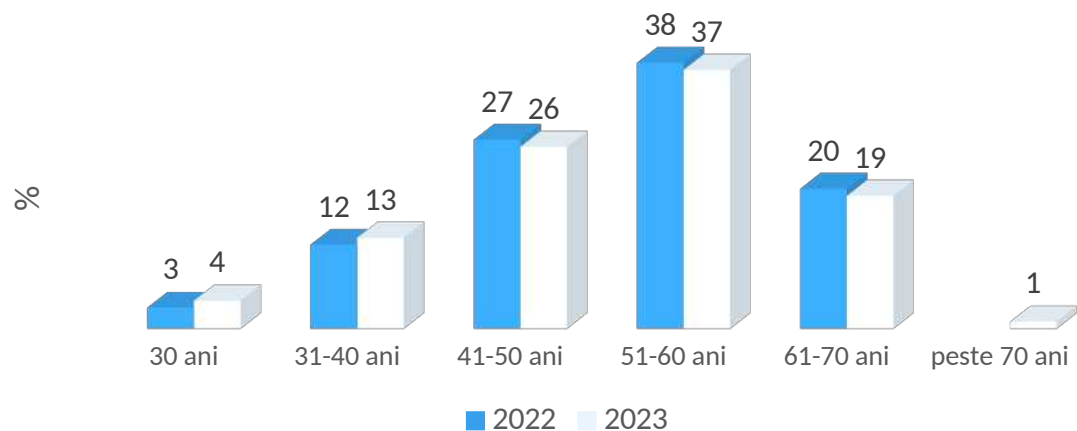
## Medici



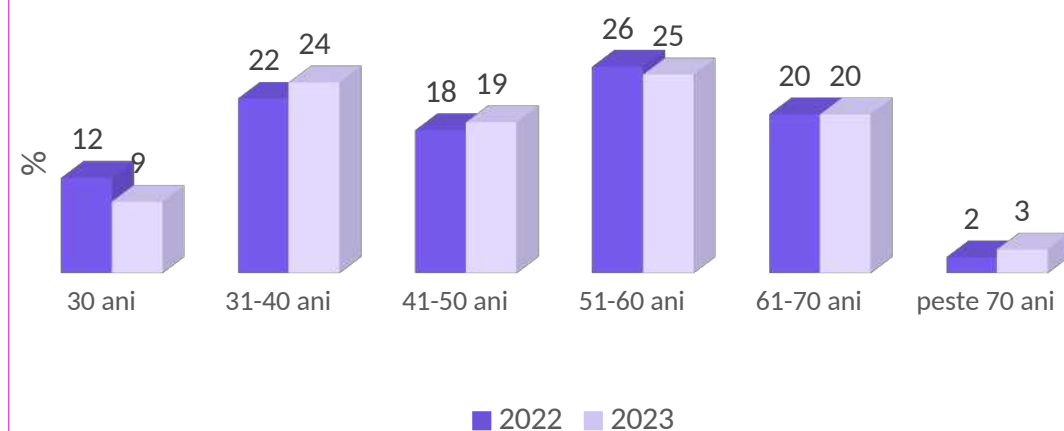
## Asistente medicale



## Infirmiere



## Alt personal



# Concluzii: managementul resurselor umane

1. **Rata de acoperire a funcțiilor în instituție constituie 93,1%** pe când **rata de acoperire cu persoane fizice a unităților este doar de 66% pentru medici și 74,1% pentru asistentele medicale**, ceea ce *presupune cumularea mai multor funcții, corespunzător un volum de muncă mai mare care indirect poate influența calitatea serviciilor prestate dar și apariția sindromului de bourn-out printre angajați.*
2. **Rata fluctuației de personal în 2023 a constituit în general pe instituție 13,08%** (medici 9,7%, asistente medicale 12,06%, infirmiere 8,2% și la categoria alt personal 14,4%) *fapt determinat de migrația personalului medical în interiorul țării cât și peste hotare, motiv pentru care necesită implementarea unor noi mecanisme de motivare pentru menținerea personalului pentru o durată mai lungă de timp.*
3. **Rata personalului medical instruit din contul bigetului instituției a constituit 100%.**
4. **Categoria de vârstă prepensionară și pensionară predomină în rândul infirmierelor – 57% și în categoria alt personal – 48%**, *fiind drept un motiv pentru reducerea complianței la schimbare și de adaptare la condițiile noi de lucru, care în final influențează calitatea serviciilor prestate de către instituție.*

## Responsabilitate

Evoluție

Siguranță

Profesionalism

Entuziasm

Colaborare

Tenacitate

Valorile instituției -

**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

## Servicii medicale prestate

Servicii de consultanță și diagnostic

Servicii medicale de profil terapeutic

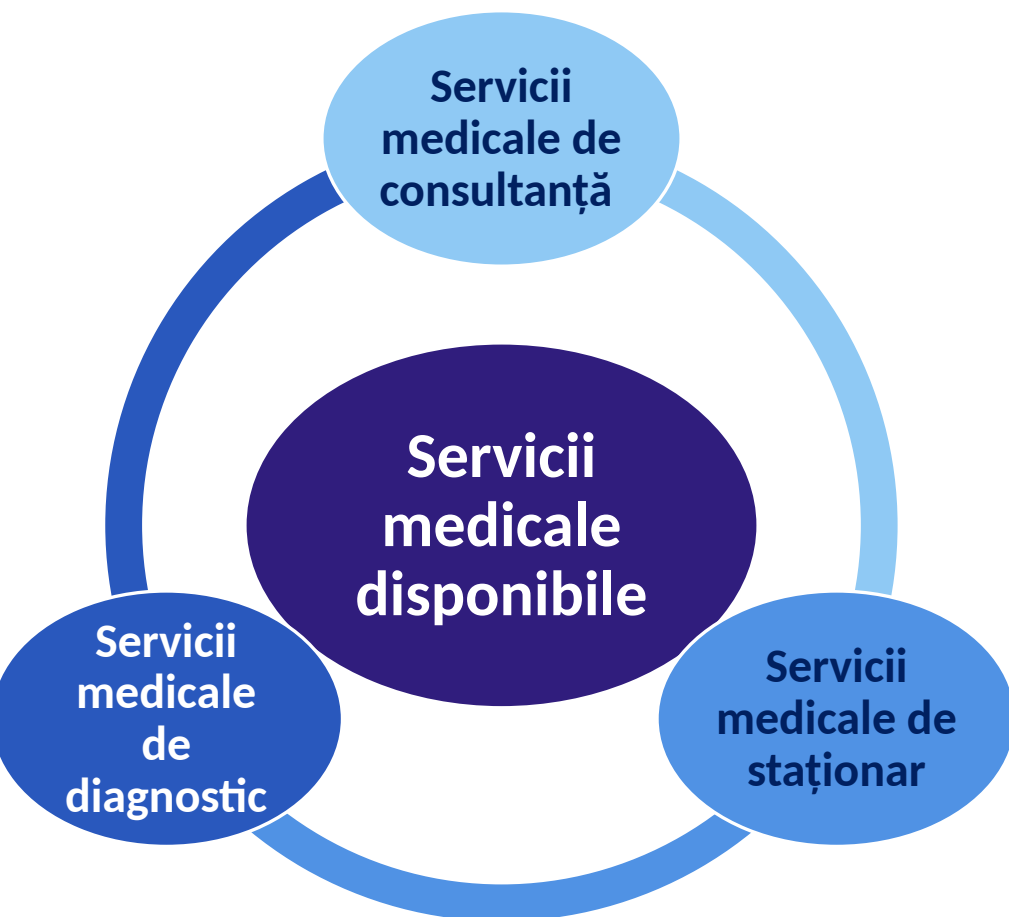
Servicii medicale de profil chirurgical

Educație medicală continuă (medici și asistenți medicali)

Cercetare științifică

Instituția prestează servicii medicale în cadrul asigurărilor obligatorii de asistență medicală (conform contractelor cu CNAM), asigurărilor facultative și servicii medicale contra plată conform **Contractului de acordare a asistenței medicale** (de prestare a serviciilor medicale).

# Servicii medicale disponibile



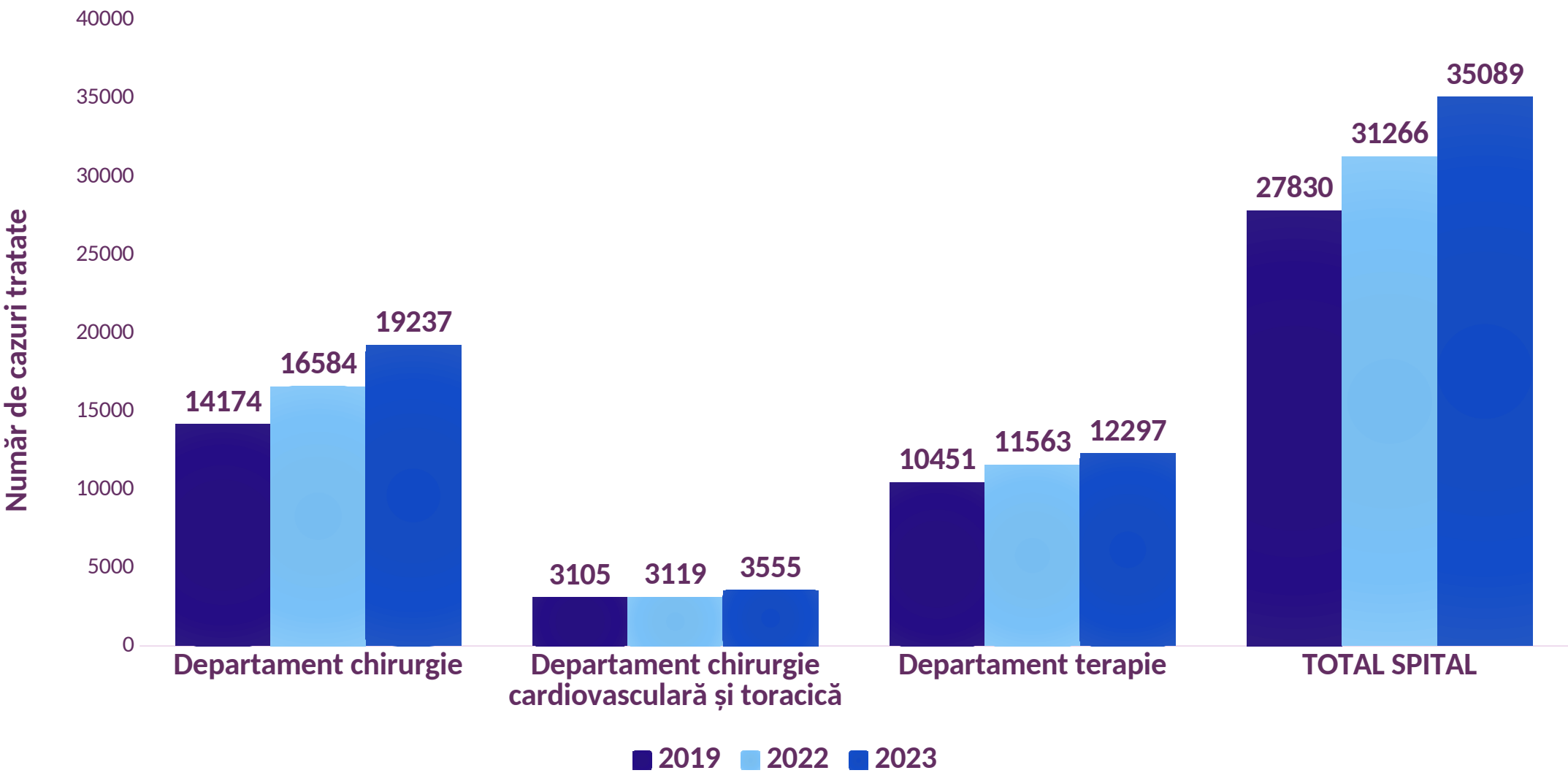
|                                       | 2019    | 2020   | 2021    | 2022    | 2023   |
|---------------------------------------|---------|--------|---------|---------|--------|
| <b>Consultații:</b>                   |         |        |         |         |        |
| ▪ Secția consultativă                 | 129 993 | 76 420 | 107 999 | 127 571 | 143236 |
| ▪ Extraspitalicești                   |         |        | 388     | 592     | 698    |
| <b>Pacienți tratați</b>               | 27 830  | 15 235 | 23 391  | 31 266  | 35 089 |
| <b>Servicii de înaltă performanță</b> |         |        |         | 32 401  | 24 822 |

# Activitatea secției consultative

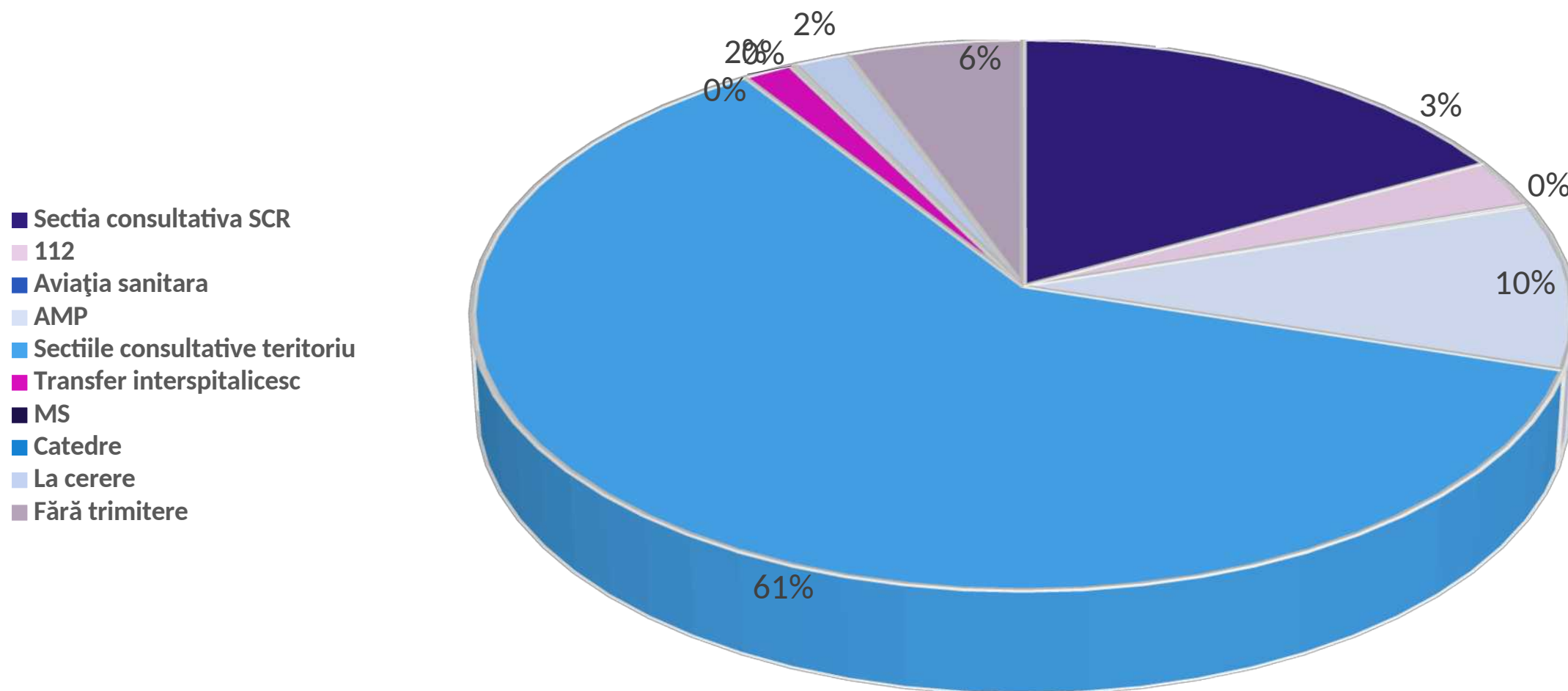
| Denumirea                                        | A n i           |                |                |                 |                       |
|--------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------------|
|                                                  | 2019            | 2020           | 2021           | 2022            | 2023                  |
| Consutații planificate                           | 114 055         | 92 839         | 108 304        | 113 130         | <b>118635</b>         |
| Consultații efectuate                            | 129 993         | 76 420         | 107 999        | 127 571         | <b>143236</b>         |
| Rata de îndeplinire a consultațiilor planificate | 114%            | 82,45%         | 99,6%          | 112,8 %         | <b>120,7%</b>         |
| Consultații la pacienți asigurați                | 115 769 (89,1%) | 68 289 (89,4%) | 98 008 (90,7%) | 116 173 (91,1%) | <b>129157 (90,2%)</b> |
| Consultații contra plată                         | 14 424 (10,9%)  | 8 198 (10,6%)  | 9 992 (9,3%)   | 11 398 (8,9%)   | <b>14079 (9,8%)</b>   |

| Bilet de trimitere eliberat                            | Spitalizați total |       |       |       | Spitalizări urgente |      |      |      |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|-------|---------------------|------|------|------|
|                                                        | 2019              | 2021  | 2022  | 2023  | 2019                | 2021 | 2022 | 2023 |
| Sectia consultativa SCR                                | 2577              | 3976  | 4648  | 6030  | 1410                | 1390 | 1202 | 1767 |
| 112                                                    | 847               | 1461  | 1144  | 978   | 847                 | 1461 | 1144 | 978  |
| Aviația sanitara                                       | 39                | 14    | 19    | 42    | 39                  | 14   | 19   | 42   |
| Asistenta medicala primara (CMF,CS)                    | 3107              | 1748  | 2558  | 3431  | 83                  | 94   | 110  | 238  |
| Sectiile consultative raionale,municipale, republicane | 17672             | 11852 | 18696 | 21387 | 1225                | 1691 | 2695 | 2196 |
| Transfer interspitalicesc                              | 316               | 1319  | 621   | 567   | 315                 | 1315 | 616  | 567  |
| MS PS (Administrația)                                  | 10                | 3     | 15    | 21    | 6                   | -    | 2    | 2    |
| Catedrele (USMF)                                       | 1209              | 7     | 17    | 35    | 69                  | 5    | 2    | 4    |
| La cerere                                              | 1256              | 548   | 616   | 627   | 81                  | 14   | 19   | 5    |
| Fără trimitere                                         | 1030              | 2516  | 2894  | 2021  | 958                 | 2502 | 2850 | 1882 |
| Total spital                                           | 28063             | 23444 | 31228 | 35139 | 5033                | 8486 | 8659 | 7671 |

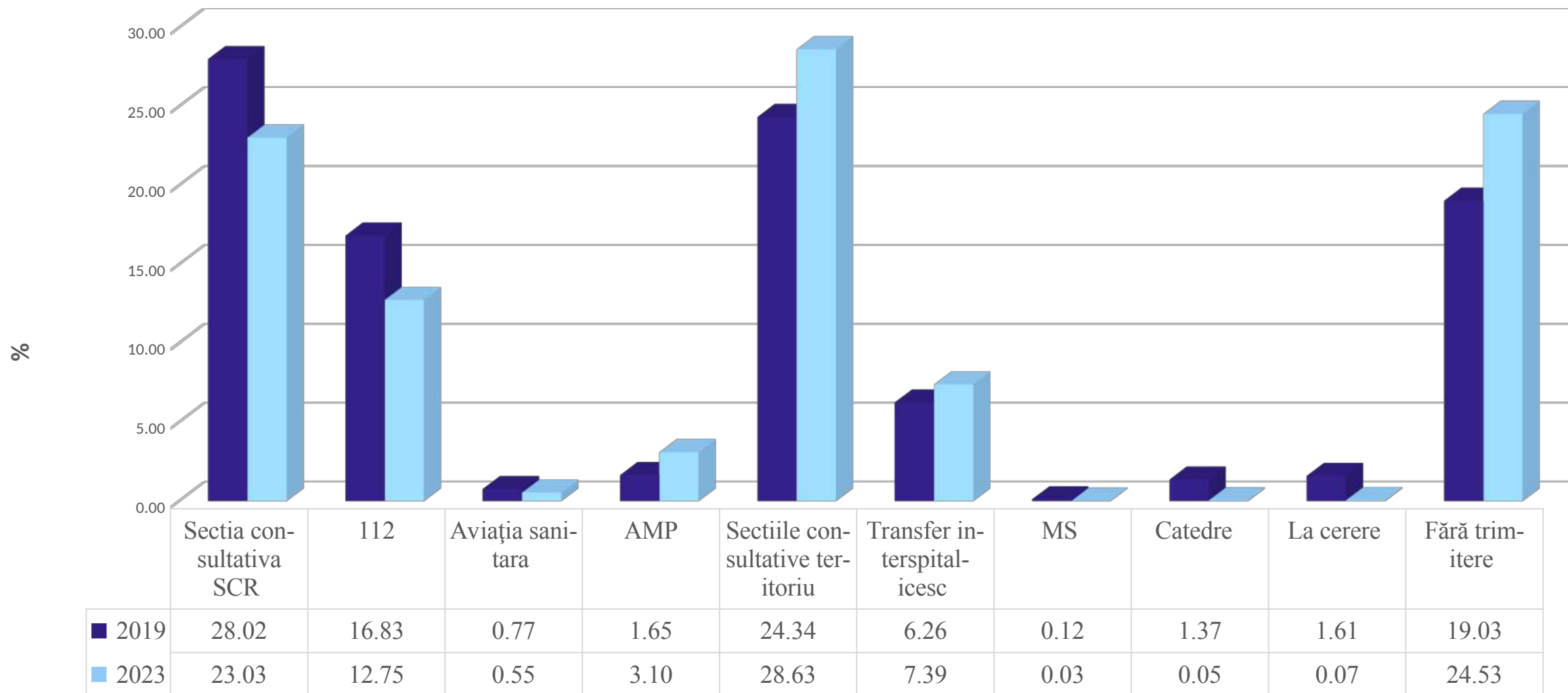
# Numărul total de spitalizări



# Rata spitalizărilor în anul 2023 după tipul de internare

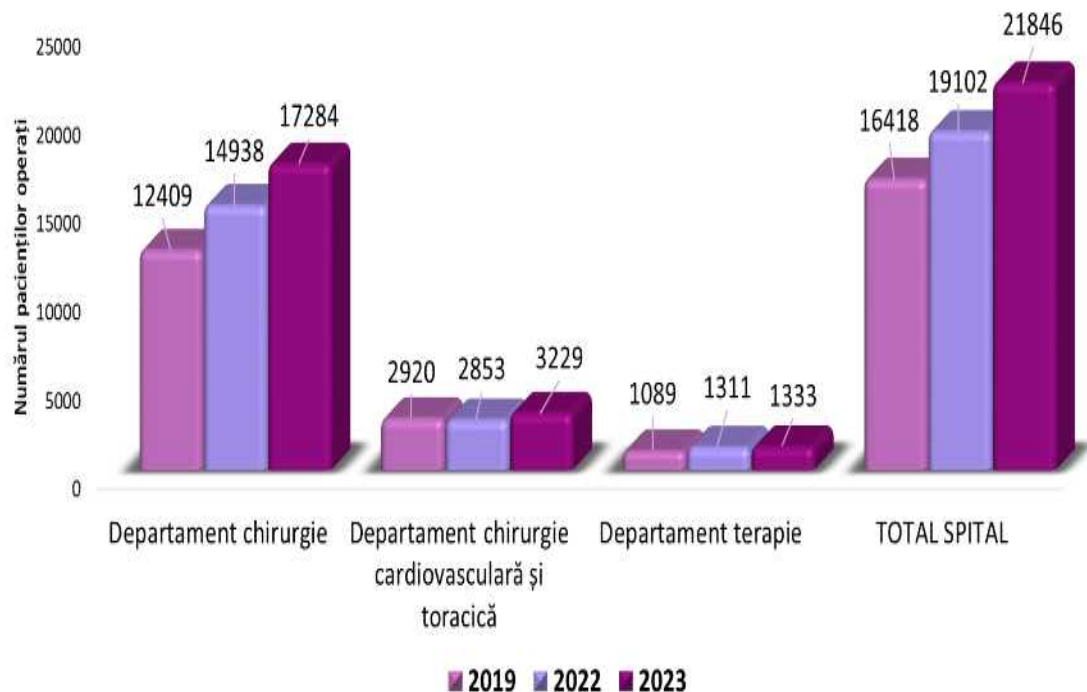


# Rata spitalizărilor de urgență – modalitatea de internare

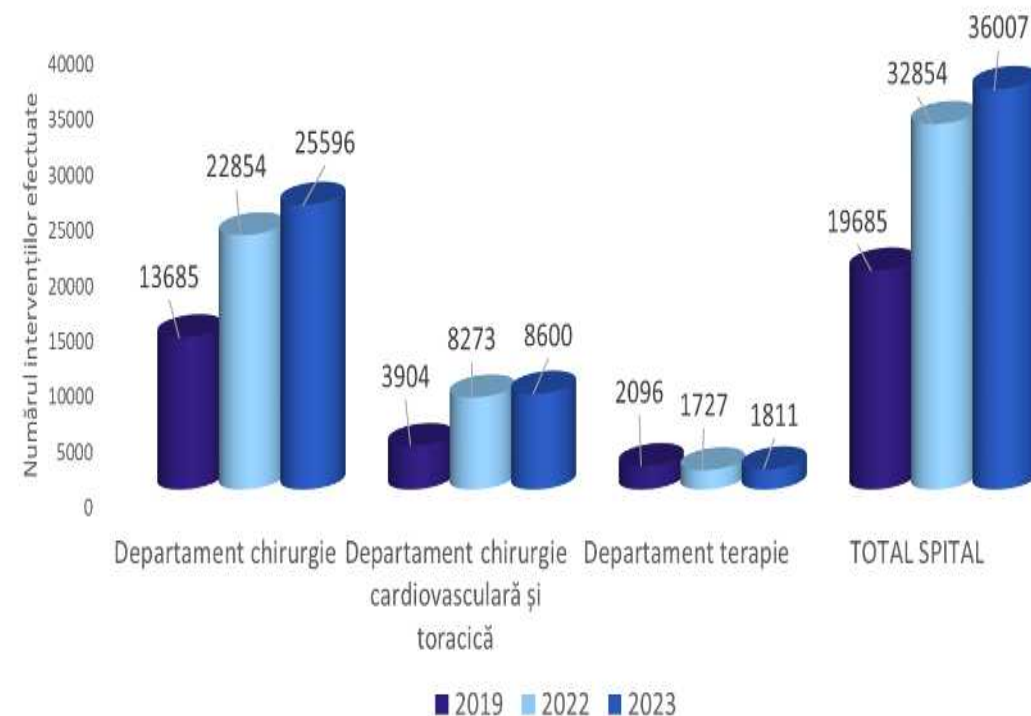


# Numărul pacienților operați și numărul intervențiilor efectuate

## Numărul pacienților operați



## Numărul total de intervenții efectuate



# Realizarea Contractului CNAM

|                                                 | Contractat     |       |        |        |               |       | Executat       |       |        |        |               |       |
|-------------------------------------------------|----------------|-------|--------|--------|---------------|-------|----------------|-------|--------|--------|---------------|-------|
|                                                 | Cazuri tratate |       | ICM    |        | Suma, mln lei |       | Cazuri tratate |       | ICM    |        | Suma, mln lei |       |
|                                                 | 2022           | 2023  | 2022   | 2023   | 2022          | 2023  | 2022           | 2023  | 2022   | 2023   | 2022          | 2023  |
| Program general și reabilitare                  | 26075          | 29331 | 2,0910 | 2,0678 | 380,3         | 466,7 | 26220          | 29158 | 2,0924 | 2,0675 | 381,1         | 463,7 |
| Programe speciale                               | 3643           | 4357  | 5,0505 | 4,8575 | 122,0         | 147,8 | 3629           | 4331  | 5,0323 | 4,8608 | 120,8         | 146,9 |
| Program Național de transplant                  | 38             | 69    |        |        | 6,8           | 13    | 35             | 40    |        |        | 6,8           | 3,7   |
| Consumabile costisitoare                        |                |       |        |        | 7,8           | 19,4  |                |       |        |        | 7,7           | 18,6  |
| Ședințe de dializă                              | 2172           | 2513  |        |        | 4,4           | 5,1   | 2184           | 2524  |        |        | 4,4           | 5,1   |
| Buget global (internare, rezidenți, „Covid-19”) |                |       |        |        | 35,7          | 33,2  |                |       |        |        | 32,7          | 31,5  |
| TOTAL                                           | 29818          | 33757 |        |        | 557,0         | 711,7 | 29884          | 33529 |        |        | 553,5         | 696,6 |

# Acordarea asistenței medicale refugiaților

|                                | Refugiați |           |
|--------------------------------|-----------|-----------|
|                                | 2022      | 2023      |
| Program general și reabilitare | 57        | 20        |
| Programe speciale              | 5         | 4         |
| Program Național de transplant |           |           |
| Consumabile costisitoare       |           |           |
| Ședințe de dializă             | 11        | 23        |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>64</b> | <b>24</b> |

# Concluzii

---

Rata de spitalizare a pacienților care s-au adresat la Secția de internare a constituit 88,76% în anul 2019 și 89,65% în anul 2023.

Rata pacienților spitalizați pe urgență în anul 2023 a fost de 21,8%, iar în anul 2019 a constituit doar 17,9%. Transferurile interspitalicești au constituit 7,4% dintre cazurile spitalizate de urgență.

Rata pacienților asigurați în 2023 a fost de 95,5%.

Rata de îndeplinire a contractului pentru cazurile de asistență medicală spitalicească a fost de **99,3%** (program general și reabilitare și programe speciale – 99,4%, iar program transplant – 58%). Pentru perioada de raportare au fost contractate 2513 ședințe de dializă cu realizarea de facto a 2524 ședințe, astfel contractul pentru ședințele de dializă a fost îndeplinit în 100,4%. Realizarea contractului per buget general a fost de 94,9%. Rata de îndeplinire a sumei contractate a fost îndeplinită în **97,8%**.

În general pentru anul 2023 îndeplinirea contractului cu CNAM pentru SIP a fost realizat în 92,5%, cu menționarea programelor pentru colonoscopie, programului general (rinomanometrie și anestezie) care s-au desfășurat cu rezerve din considerentul că inițierea realizării acestora a început cu întârziere. De menționat, programul Anatomopatologie și citopatologie care a realizat contractul la 121,5%, datorită cererii sporite a investigațiilor moderne efectuate doar în cadrul instituției noastre.

# Indicatori de activitate a staționarului

Responsabilitate

Evoluție

Siguranță

Profesionalism

Entuziasm

Colaborare

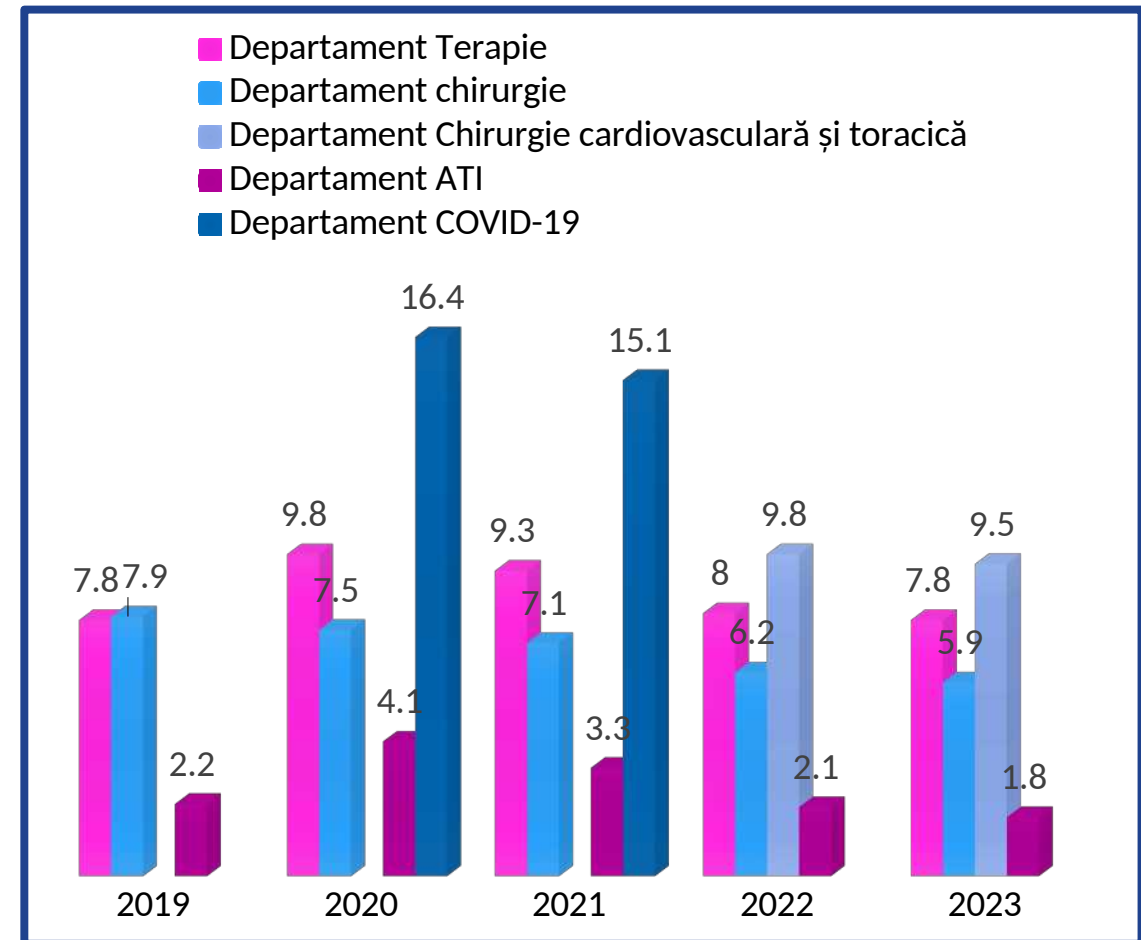
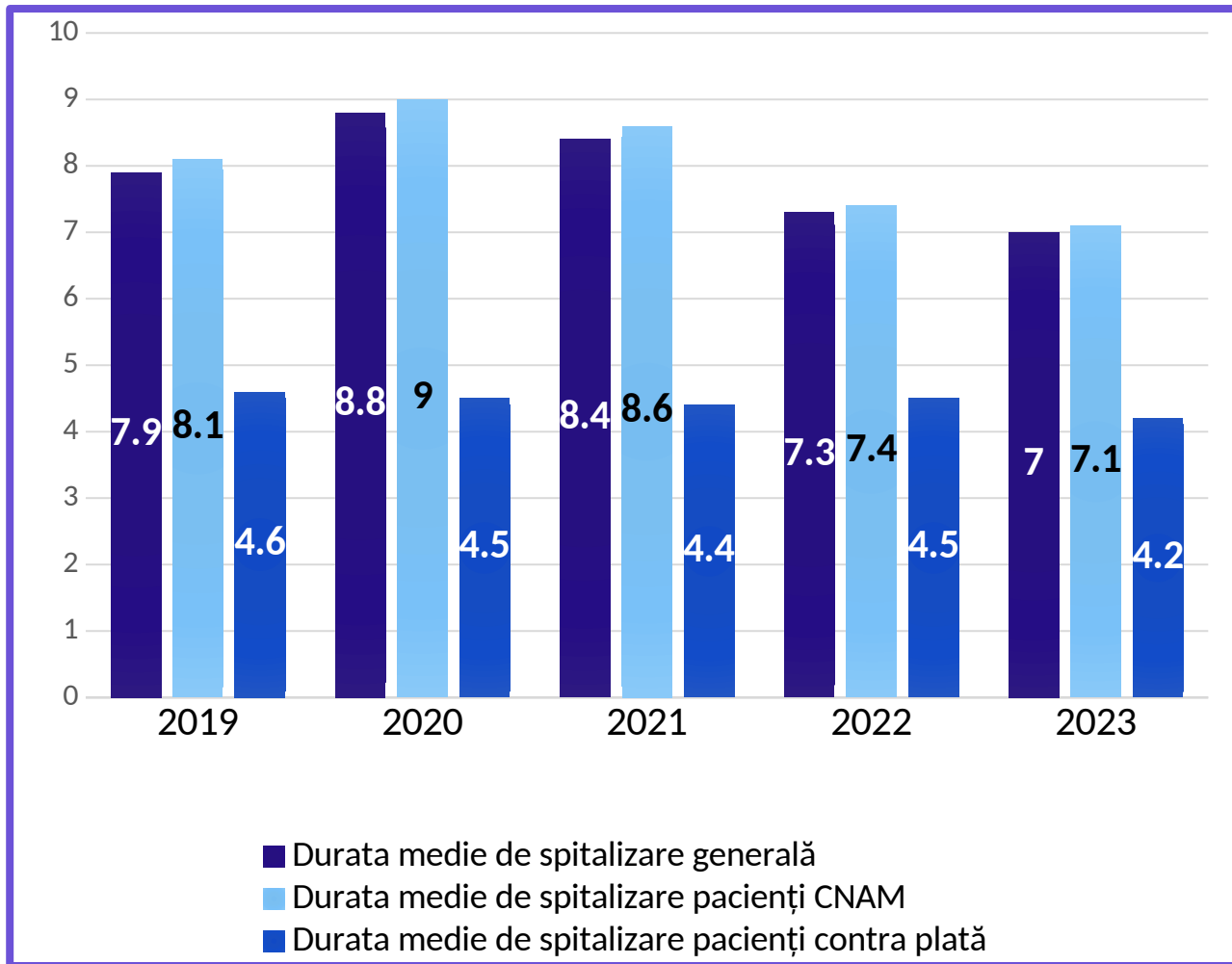
Tenacitate

Valorile instituției –

**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

- Durata medie de spitalizare
- Rata medie de utilizare a patului
- Valoarea ICM
- Letalitatea

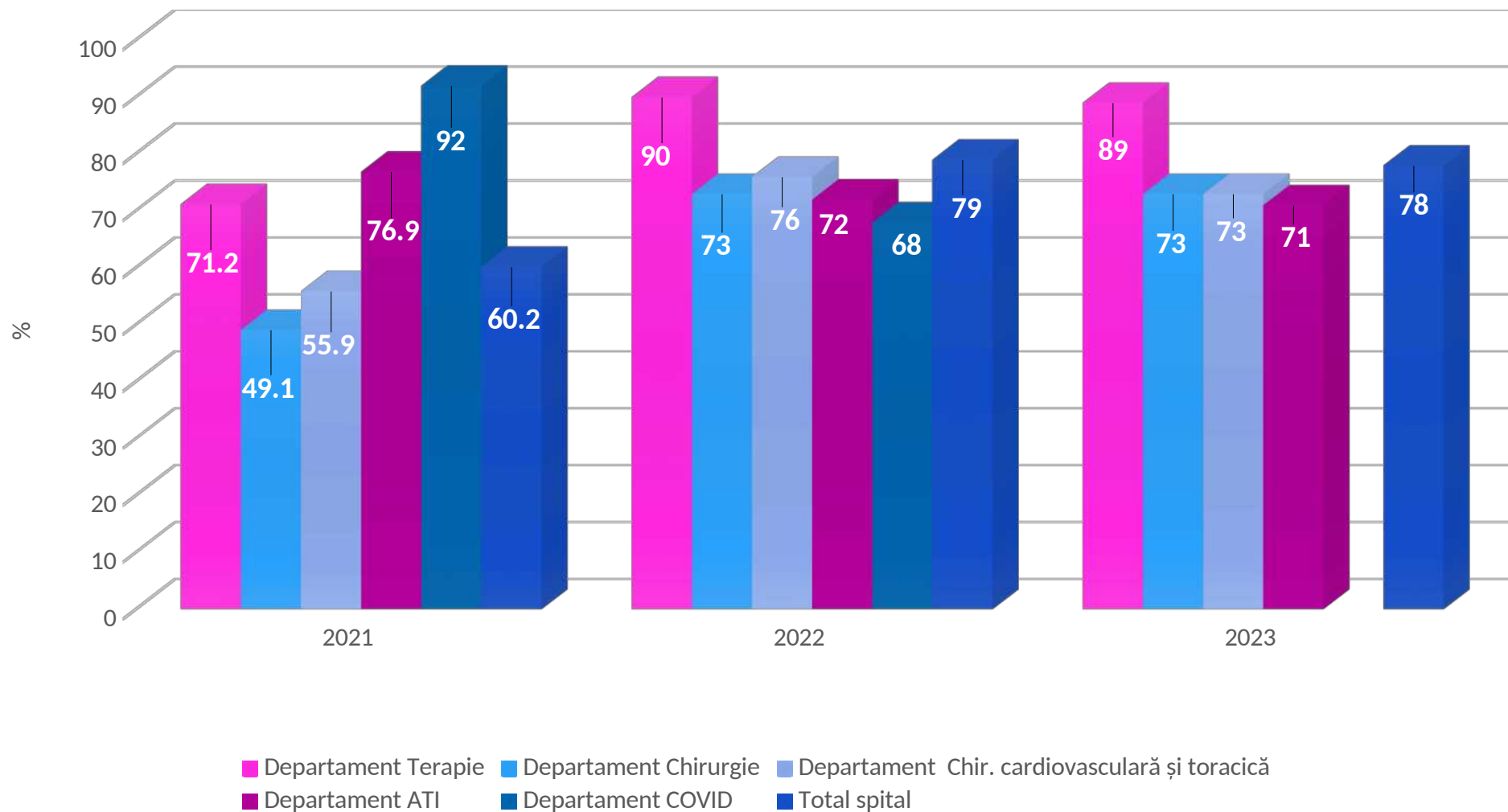
# Durata medie de spitalizare



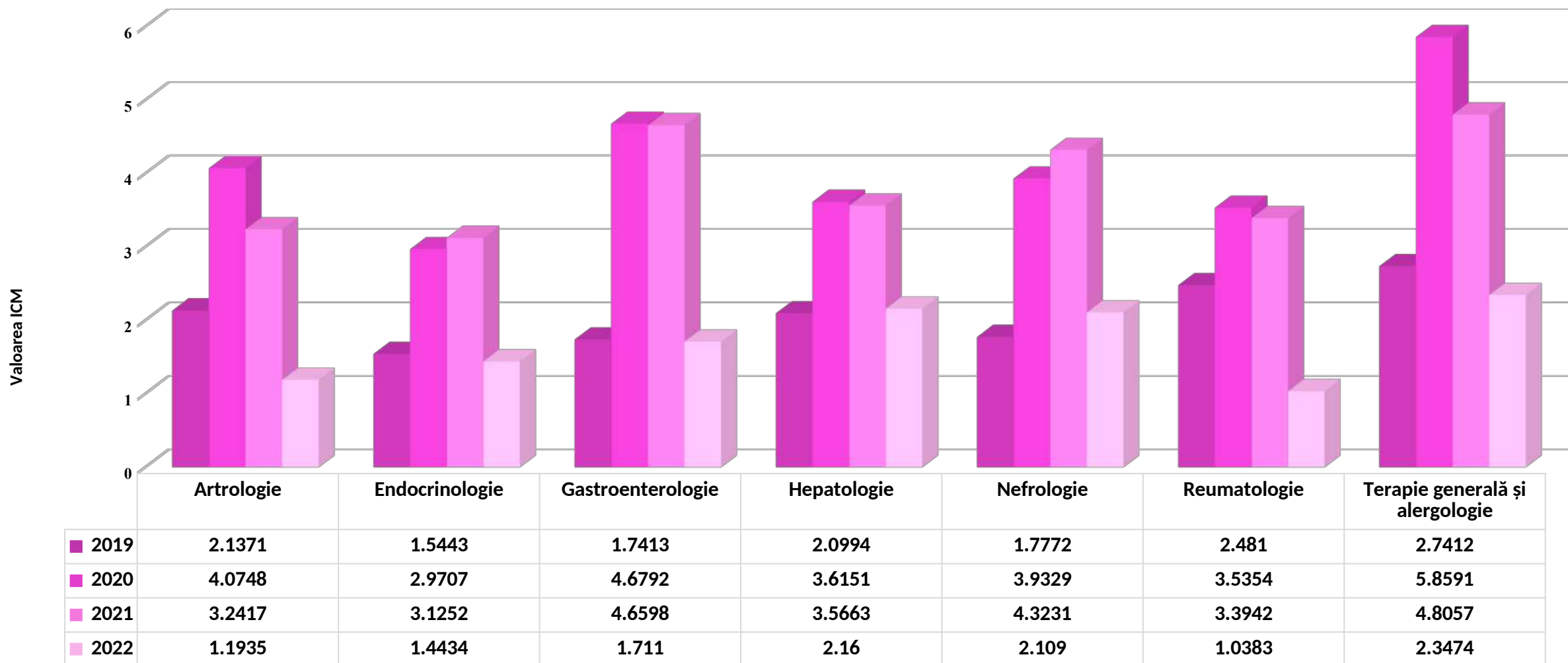
| Profilul                                                          | Paturi conform statelor |      |      |       | Ocupate zilnic |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|------|-------|----------------|------|------|------|
|                                                                   | 2019                    | 2020 | 2021 | 2022  | 2019           | 2020 | 2021 | 2022 |
| Departament chirurgie                                             | 500                     | 482  | 482  | 500   | 395            | 192  | 246  | 250  |
| Departament chirurgie<br>cardiovasculară și chirurgie<br>toracică |                         |      |      | 478   |                |      |      | 70   |
| Profil terapeutic                                                 | 275                     | 193  | 193  | 268   | 241            | 103  | 164  | 240  |
| Profil COVID                                                      | -                       | 120  | 120  | 39    | -              | 40   | 60   | 14   |
| Terapie intensivă                                                 | 76                      | 90   | 90   | 90/71 | 60             | 78   | 66   | 49   |
| TOTAL SPITAL                                                      | 851                     | 885  | 885  | 785   | 696            | 336  | 471  | 574  |

|                                                             | Durata medie de utilizare a patului |      |      |      | Rotația patului |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------|------|------|-----------------|------|------|------|
|                                                             | 2019                                | 2020 | 2021 | 2022 | 2019            | 2020 | 2021 | 2022 |
| Departament chirurgie                                       | 274                                 | 153  | 179  | 268  | 35              | 20   | 32   | 43   |
| Departament chirurgie cardiovasculară și chirurgie toracică |                                     |      | 204  | 278  |                 |      | 23   | 28   |
| Profil terapeutic                                           | 296                                 | 205  | 260  | 328  | 39              | 21   | 33   | 42   |
| Profil COVID                                                | -                                   | 356  | 336  | 247  | -               | 20   | 21   | 13   |
| Terapie intensivă                                           | 212                                 | 247  | 281  | 262  | 102             | 61   | 85   | 125  |
| TOTAL SPITAL                                                | 257                                 | 181  | 220  | 290  | 36              | 20   | 30   | 40   |

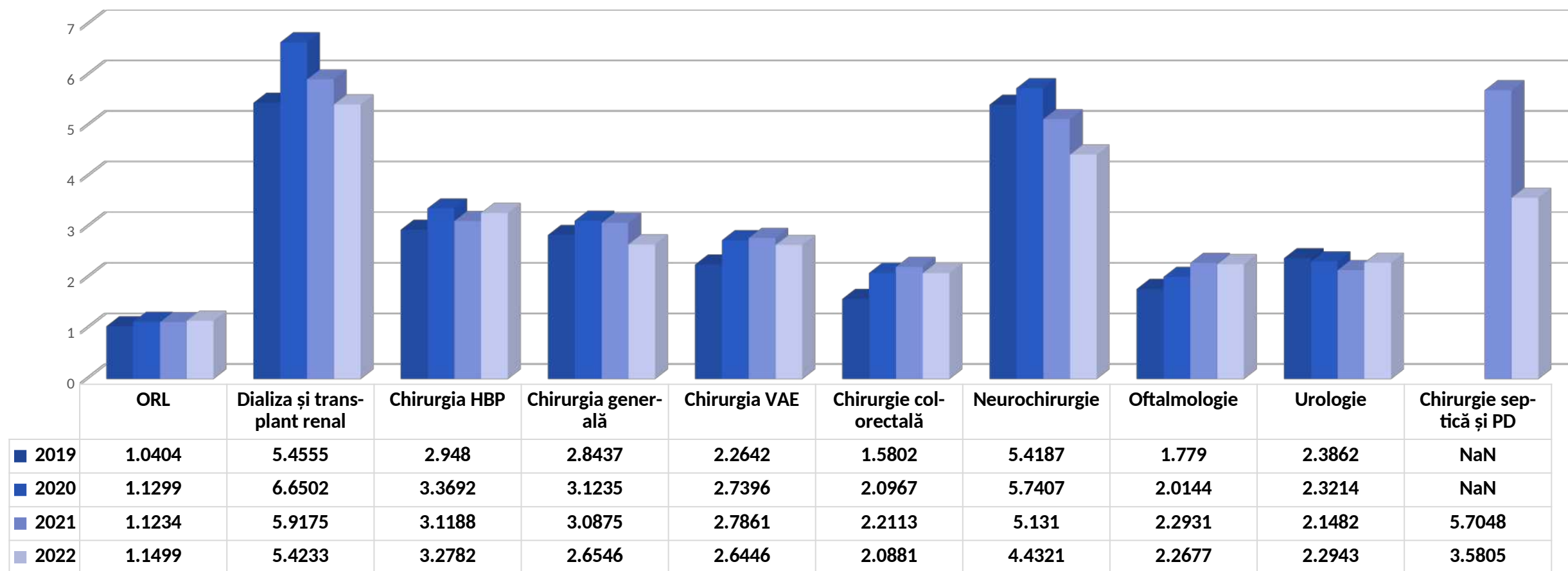
# Rata de utilizare a patului



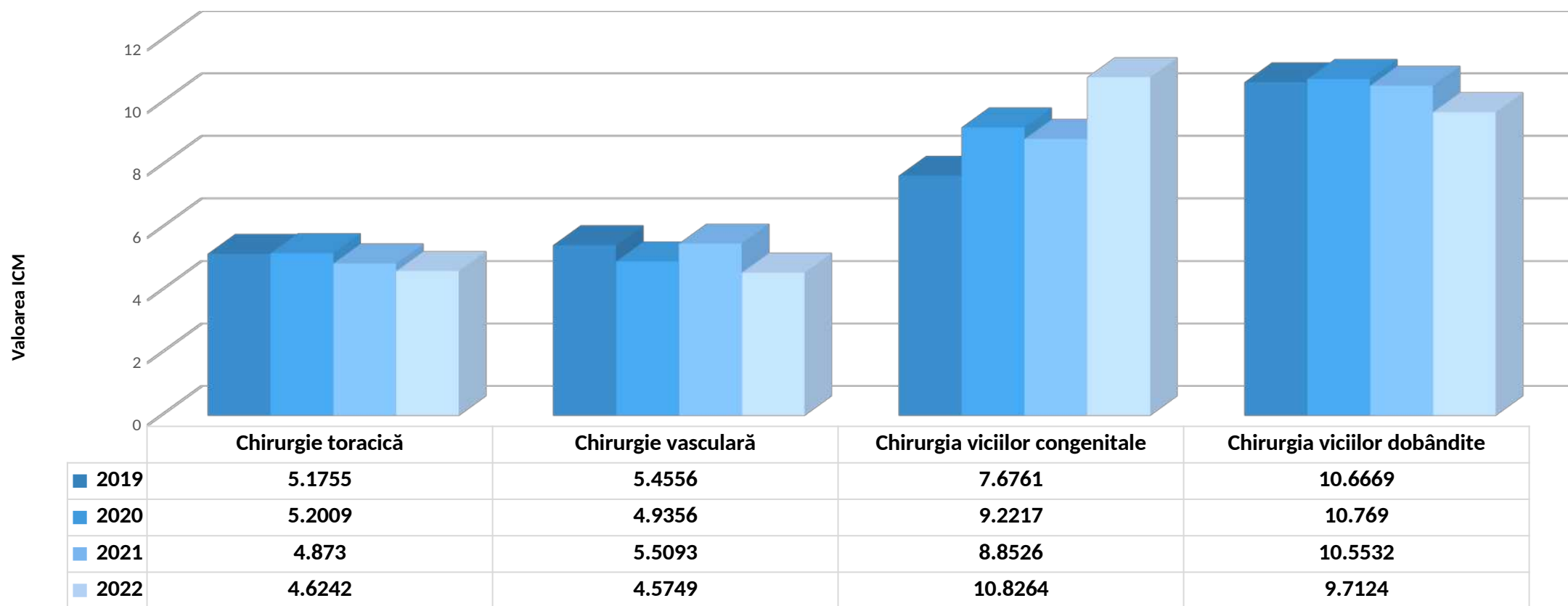
# Valoarea ICM în secțiile Departamentului Terapie



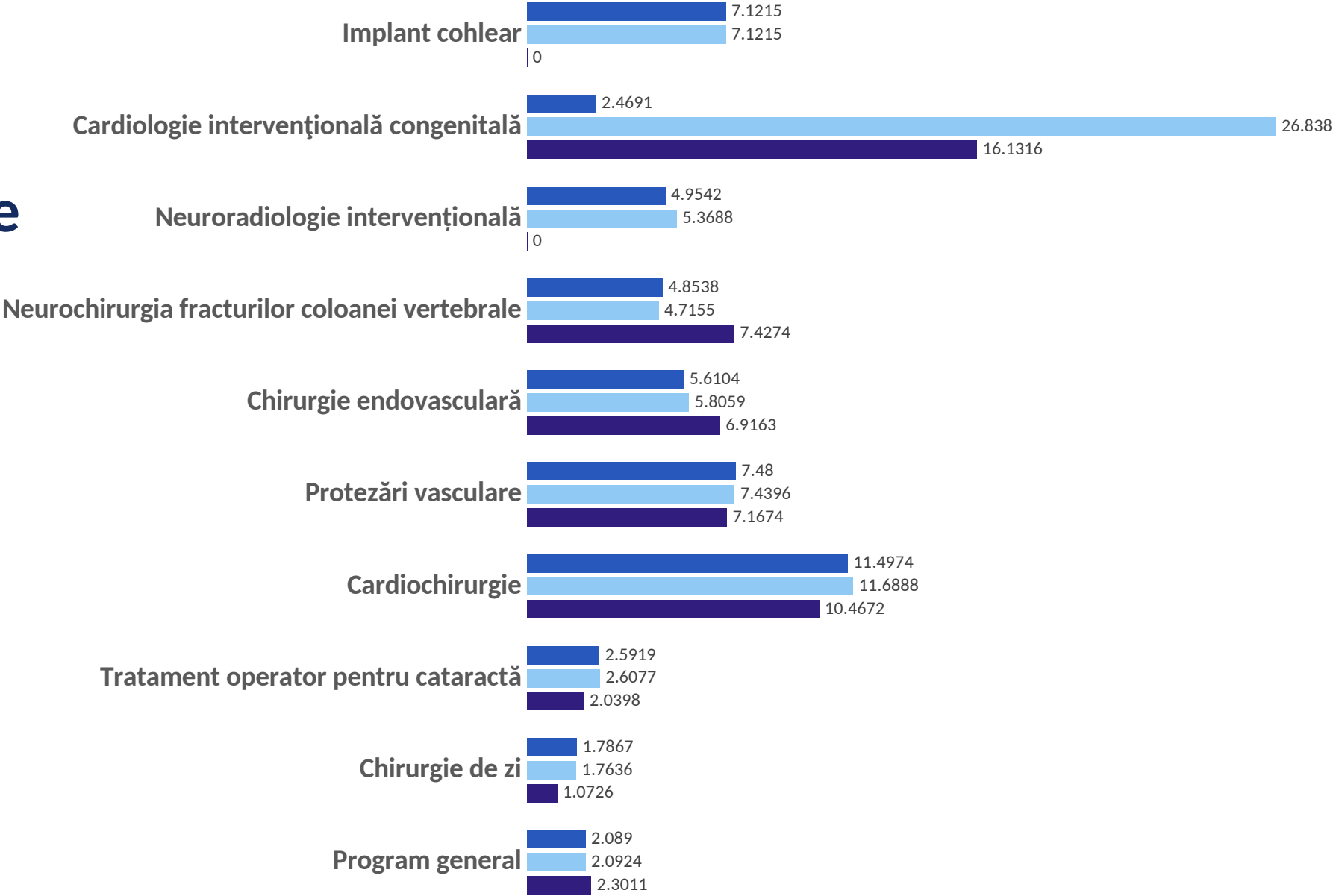
# Valoarea ICM în Departamentul chirurgie



# Valoarea ICM în departamentul chirurgie cardiovasculară și toracică



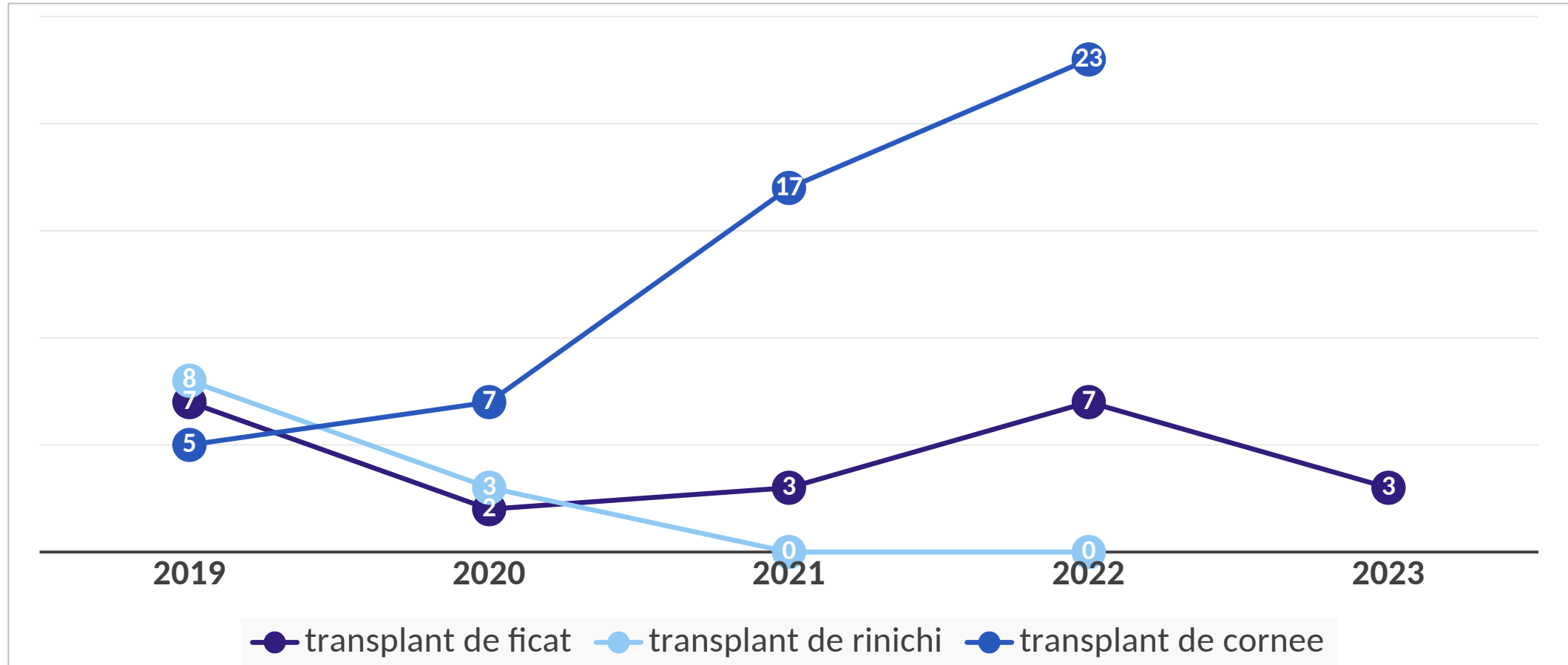
# Valoarea ICM programe speciale



# Programele speciale

| Program special                                | Cazuri totale |       |       |       | ICM realizat |         |         |         |
|------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-------|--------------|---------|---------|---------|
|                                                | 2019          | 2020  | 2021  | 2022  | 2019         | 2020    | 2021    | 2022    |
| CAZURI ACUTE                                   |               |       |       |       |              |         |         |         |
| Program general                                | 23098         | 10946 | 16623 | 24931 | 2,3011       | 2,5145  | 2,6975  | 2,0924  |
| Chirurgie de zi                                | 813           | 609   | 961   | 1670  | 1,0726       | 1,0856  | 1,1412  | 1,7636  |
| Tratament operator pentru cataractă            | 1662          | 745   | 1504  | 1913  | 2,0398       | 2,5402  | 2,6722  | 2,6077  |
| Cardiochirurgie                                | 662           | 322   | 450   | 526   | 10,4672      | 11,2051 | 10,8520 | 11,6888 |
| Protezări vasculare                            | 485           | 310   | 435   | 487   | 7,1674       | 7,2482  | 7,6833  | 7,4396  |
| Chirurgie endovasculară                        | 446           | 235   | 475   | 512   | 6,9163       | 6,8465  | 7,1552  | 5,8059  |
| Neurochirurgia fracturilor coloanei vertebrale | 110           | 120   | 195   | 181   | 7,4274       | 6,4765  | 5,8189  | 4,7155  |
| Neuroradiologie intervențională                | -             | 3     | 11    | 16    | -            | 5,9687  | 8,8898  | 5,3688  |
| Infecția SARS-CoV2                             |               | 1831  | 2503  | 645   | -            | 7,8908  | 7,9920  | 5,4902  |
| Cardiologie intervențională                    | -             | 2     | 4     | 1     | -            | 7,4224  | 12,5975 | 11,5635 |
| Cardiologie intervențională congenitală        | 17            | 20    | 35    | 33    | 16,1316      | 17,9762 | 17,6266 | 26,838  |
| Implant cohlear                                | -             | -     | 5     | 10    | -            | -       | 7,1841  | 7,1215  |

# Transplant de organe



# Concluzii

---

- Numărul total al pacienților tratați a crescut de la 27830 pacienți în 2019 până la 35089 pacienți în 2023 (creștere cu 26%), însă numărul de zile pat s-a majorat numeric de la 218561 zile/pat în 2019 până la 244304 zile/pat în 2023, dar procentual a crescut doar cu 11%.
- Pentru anul 2023 se observă o ameliorare a indicatorilor de lucru a staționarului, cum ar fi numărul cazurilor tratate, durata de utilizare a patului, rotația patului, precum și durata medie de spitalizare, durata perioadelor pre- și postoperatorii.
- Pe parcursul anului anului 2023 valoarea ICM în general pe spital s-a redus semnificativ din cauza modificărilor operate în actele normative, din aceste considerente este necesară evaluarea economică a cazurilor.

# Bugetul instituției

- Responsabilitate
- Evoluție
- Siguranță
- Profesionalism
- Entuziasm
- Colaborare
- Tenacitate

Valorile instituției -  
**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

**BUGET NECESAR**      **863,4 mln lei**

| Surse de venit                                | 2021         | 2022         | 2023         |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Fondurile CNAM                                | 618,5        | 557,4        | 694,8        |
| Servicii cu plată,<br>inclusiv medicale       | 14,7         | 17,4         | 18,6         |
| Program de dezvoltare<br>MS și CNAM           | 0,1          | 15,4         | 16,8         |
| Venituri din locațiune                        | 4,2          | 4,1          | 4,8          |
| Activitate științifică                        | 1,1          | 0,8          | 0,6          |
| Medicamente centralizate,<br>produse sanguine | 54,7         | 46,5         | 62,4         |
| Alte venituri                                 | 3,8          | 4,1          | 5,4          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>703,9</b> | <b>665,7</b> | <b>803,4</b> |

# Devizul de cheltuieli

|                                        | 2022            |            | 2023            |             |
|----------------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|
|                                        | <i>mln, lei</i> | <i>%</i>   | <i>mln, lei</i> | <i>%</i>    |
| <b>Cheltuieli de personal</b>          | 370,1           | 51         | 411,8           | <b>53</b>   |
| • <i>Fondul de remunerare a muncii</i> | 298,5           | 41         | 332,1           | <b>42,4</b> |
| <b>Produse alimentare</b>              | 8,7             | 1          | 10,0            | <b>1</b>    |
| <b>Medicamente</b>                     | 169,6           | 23         | 206,6           | <b>26,4</b> |
| <b>Alte cheltuieli</b>                 | 180,0           | 25         | 153,2           | <b>19,6</b> |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>728,4</b>    | <b>100</b> | <b>781,6</b>    | <b>100</b>  |

# Fondul de remunerare a muncii

| Indicatori            | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| FRM integral, mln lei | 217,9  | 324,9  | 298,5  | 332,1  |
| Salariu mediu, lei    | 11 029 | 15 800 | 15 105 | 16 600 |

Din **1 octombrie 2023** s-a executat majorarea salariilor de funcție:

- personalului instituțiilor medicale în mediu de la 12% pînă la 17%,
- personalului de conducere – cu **15%**

# Salariul mediu lunar

|                           | Anul 2022                 |                           | Anul 2023                 |                           |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                           | La 1 funcție ocupată, lei | La 1 persoană fizică, lei | La 1 funcție ocupată, lei | La 1 persoană fizică, lei |
| Personal medical superior | 21 382                    | 24 554                    | 23 442                    | 27 846                    |
| Personal medical mediu    | 11 880                    | 14 087                    | 12 978                    | 15 582                    |
| Personal medical inferior | 7 167                     | 8 924                     | 8 047                     | 9 783                     |
| Personal non-medical      | 9 886                     | 12 456                    | 10 450                    | 14 150                    |
| <b>TOTAL</b>              | <b>12 570</b>             | <b>15 105</b>             | <b>13 762</b>             | <b>16 600</b>             |

Încadrarea medicilor rezidenți **2023 - 10 556 lei**

# Siguranța actului medical

Responsabilitate

Evoluție

**Siguranță**

Profesionalism

Entuziasm

Colaborare

Tenacitate

Valorile instituției -

**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

**Infecții Asociate Asistenței Medicale**

**Satisfacția personalului**

**Satisfacția pacienților**

# Infecții Asociate Asistenței Medicale

---

**35088 pacienți externați - 402 cazuri de IAAM.**

*Rata de depistare a IAAM - 1,14%*

*25,87% au fost IAAM de import.*

- Structura IAAM
- Infecții ale tractului respirator - 44,52%,
- Infecții asociate cateterului urinar - 16,41%,
- Enterocolite 10,44%,
- Hemoculturi, inclusiv din cateterele vasculare - 15,17%,
- Infecții de plagă - 9,95%.

## **Profilul bacteriologic IAAM:**

*Klebsiella pneumoniae* 17,84%,

*Pseudomonas aeruginosa* - 13,88%,

*Clostridium difficile* - 9,25%,

*Candida albicans* - 7,71%,

*Escherichia coli* - 6,17%,

*Staphylococcus epidermidis* 5,51%,

*Staphylococcus aureus* - 4,85%, 31,81%- MRSA,

*Staphylococcus haemolyticus* - 4,19%,

*Enterococcus faecalis* - 4,19%,

*Acinetobacter baumannii* - 3,52%,

*Enterococcus faecium* - 3,30%,

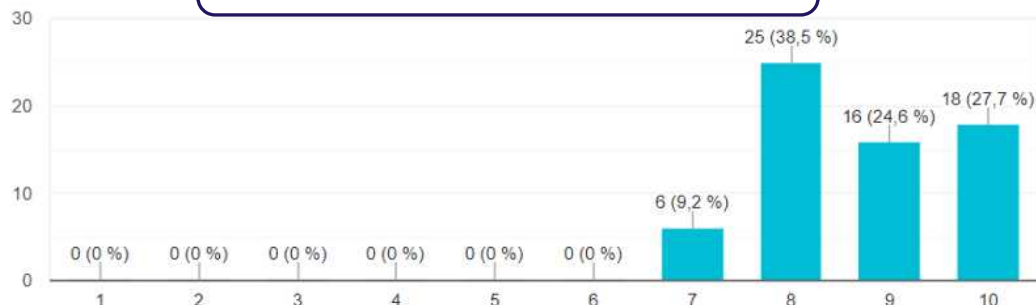
altele - 19,60%.

# Evaluarea satisfacției angajaților 2022 vs 2023

|                                          | 2022 |                |             | 2023              |                |                |
|------------------------------------------|------|----------------|-------------|-------------------|----------------|----------------|
|                                          |      | Nr chestionare | %           | Nr total angajați | Nr chestionare | %              |
| <b>Total de angajați</b>                 | 1744 | 768            | <b>43,5</b> | 1718              | 621            | <b>36,15 ↓</b> |
| <b>Echipa administrativă</b>             | 108  | 57             | <b>52,8</b> | 81                | 65             | <b>80,25 ↑</b> |
| <b>Medici</b>                            | 336  | 179            | <b>53,3</b> | 285               | 80             | <b>28,07 ↓</b> |
| <b>Rezidenți</b>                         | 208  | 40             | <b>19,2</b> | 179               | 23             | <b>12,85 ↓</b> |
| <b>Asistenți medicali</b>                | 530  | 222            | <b>41,9</b> | 615               | 243            | <b>39,51 ↓</b> |
| <b>Personal auxiliar</b>                 |      | 220            |             |                   | 175 ↓          |                |
| <b>Alt personal cu studii superioare</b> |      | 50             |             |                   | 35 ↓           |                |

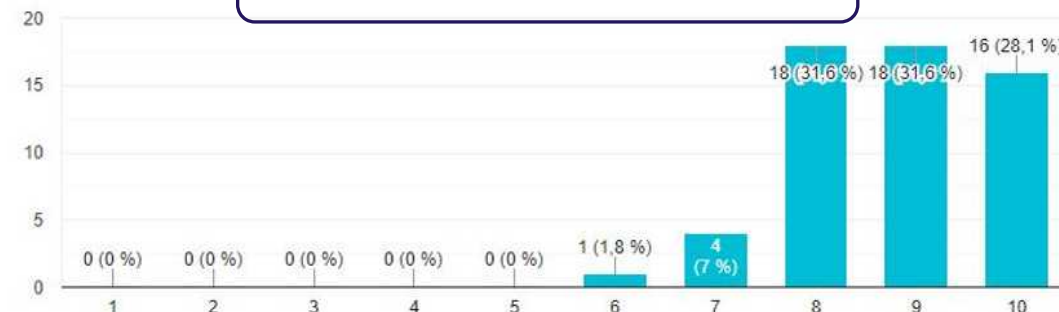
# Echipa administrativă

2022 - 8,8

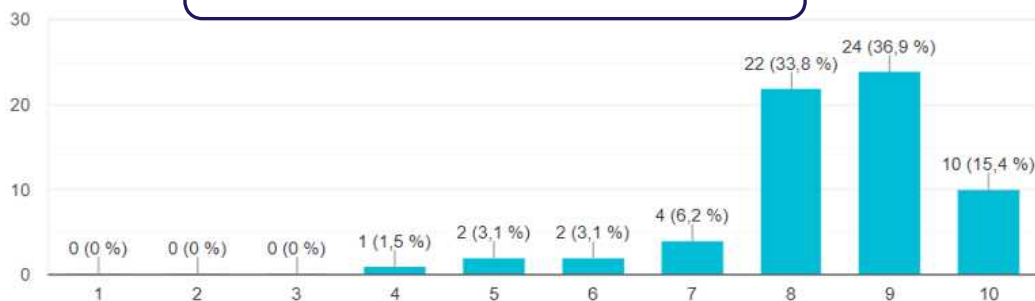


Procese  
de organizare

2023 - 8,7

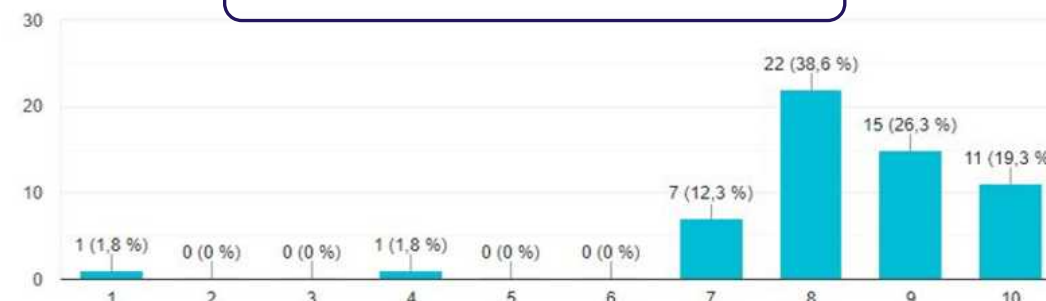


2022 - 8,3

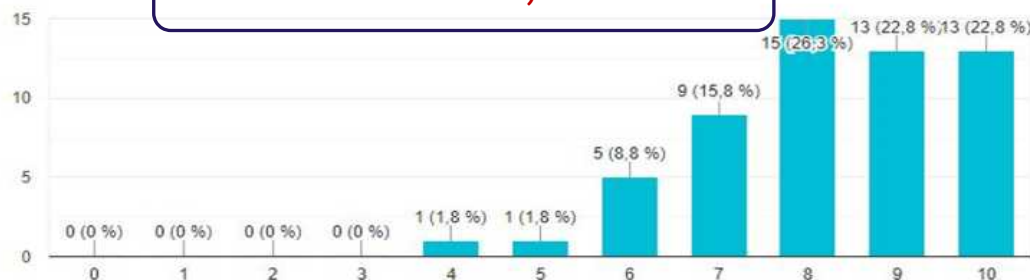


Climatul  
psiho-emoțional

2023 - 8,4

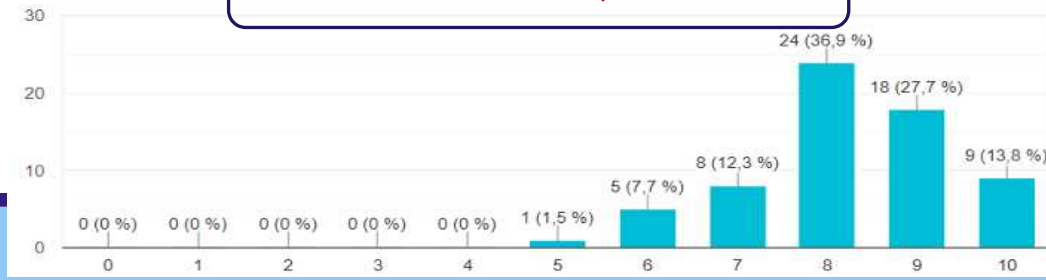


2022 - 8,2



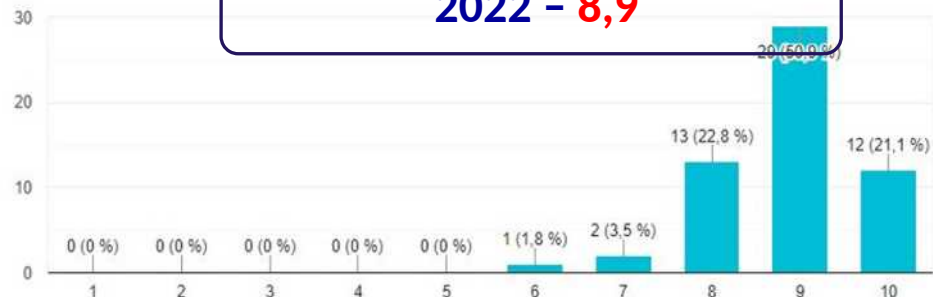
Amenajarea  
locului de lucru

2023 - 8,2



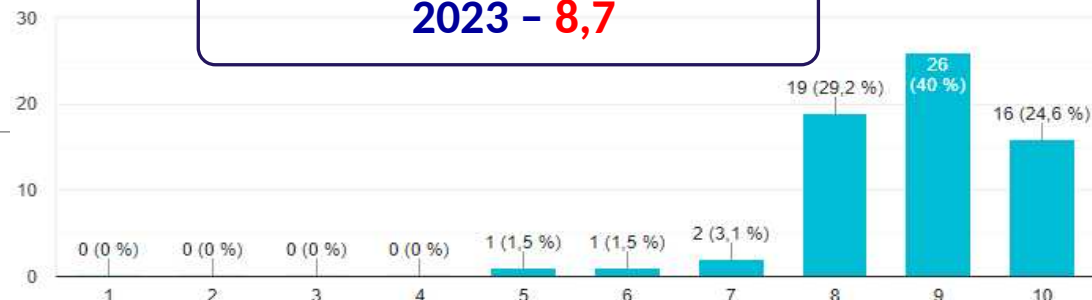
# Echipa administrativă

2022 - 8,9

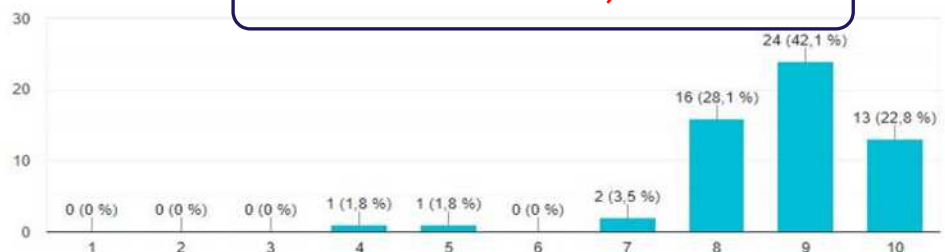


Creștere profesională

2023 - 8,7

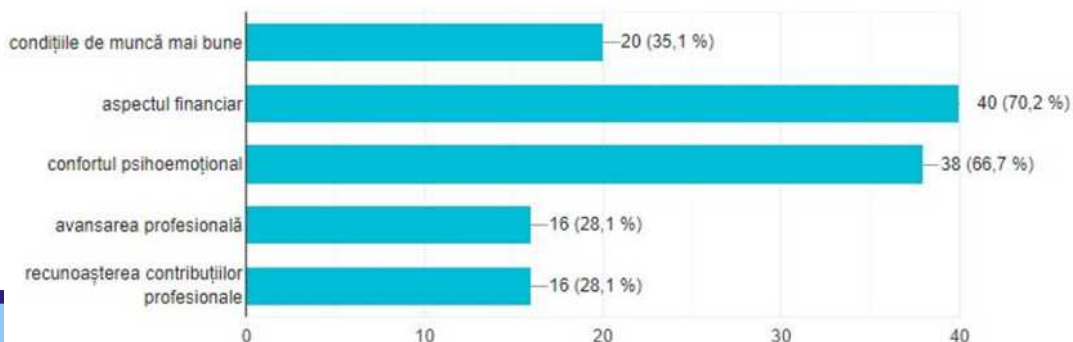
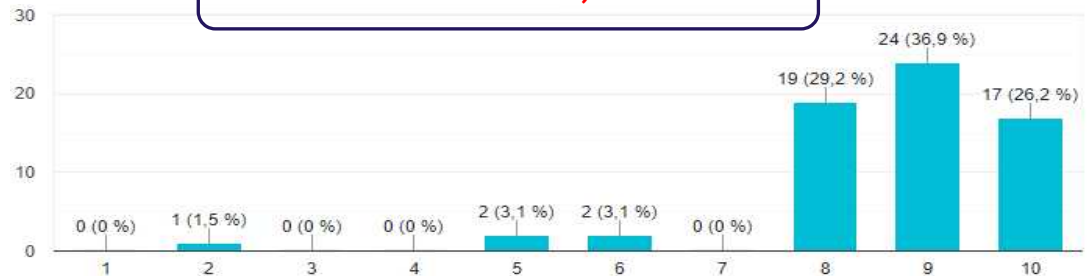


2022 - 8,6

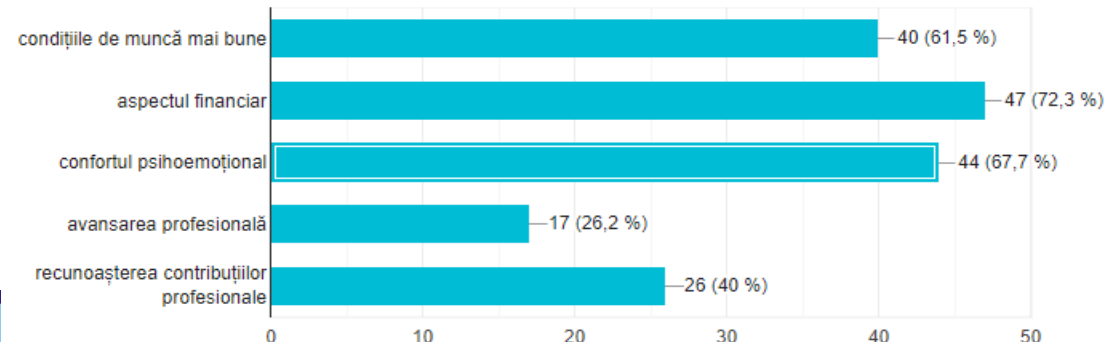


Satisfacție profesională

2023 - 8,6



Motivația



# Propunerile pentru îmbunătățirea calității

## Infrastructură



- ☐ Cantină pentru personal (5)
- ☐ Reparație și schimbarea mobilierului (5)
- ☐ Cabinetul separat pentru medicamentele și inventar în cadrul secțiilor (2)
- ☐ Amenajarea spațiului pentru fumători (1)

## Organizare



- ☐ Organizarea mai multor instruiți cu tematică "Deontologia profesională" (3)
- ☐ Desemnarea persoanei responsabile să livreze 24/24 produsele sanguine (2)
- ☐ Asigurarea cu spațiul locativ pentru colaboratori (2)
- ☐ call-centru/ program online pentru programarea pacienților din teritorii (2)
- ☐ Asigurarea cu parcare, sala sportivă (2)
- ☐ Respectarea regimului de muncă (5)
- ☐ Micșorarea birocrăției, nr. de ședințe (2)

## Colaborare



- ☐ Comunicarea între subdiviziuni (6)
- ☐ Studii de formare continuă la nivel internațional (2)
- ☐ Discutarea problemelor la ședințele lunare cu administrației a tuturor angajaților (1)
- ☐ Transparență decizională (3)

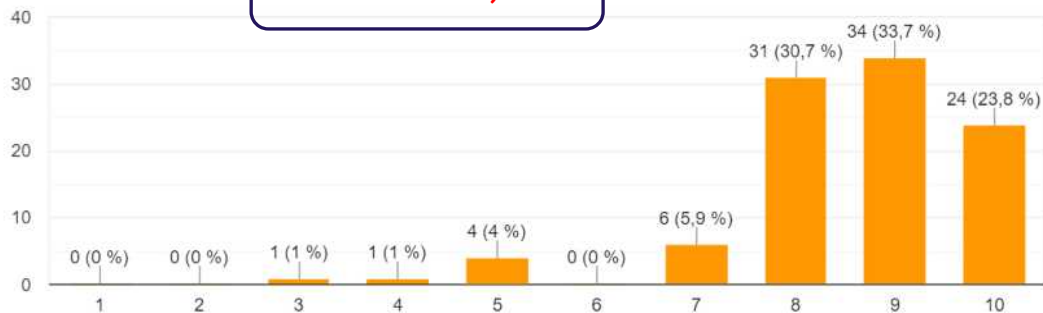
## Dispozitive



- ☐ Asigurarea cu calculatoarele performante (3)
- ☐ Asigurarea deplină cu aparataj și instrumentarul necesar (2)

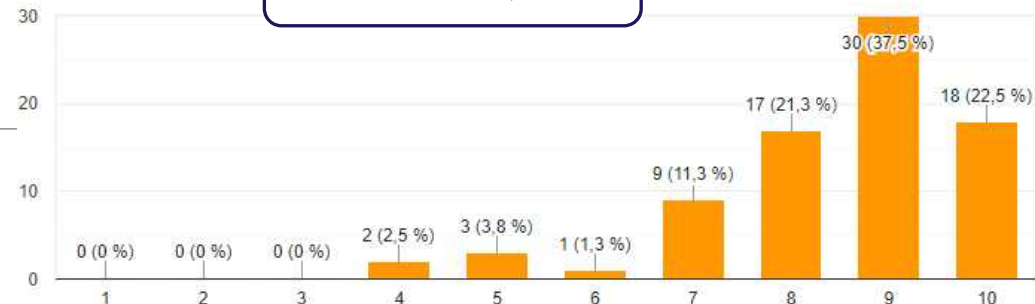
# Medici

2022 - 8,5

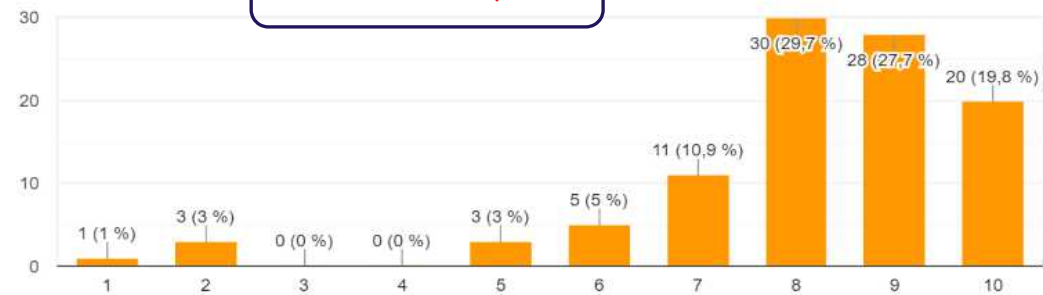


Procese  
de organizare

2023 - 8,6

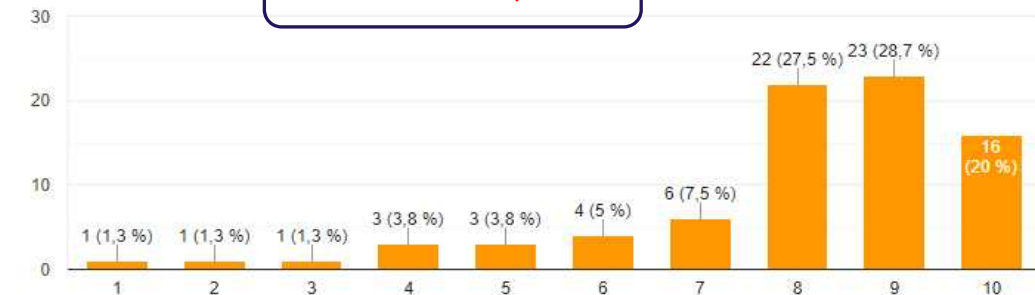


2022 - 8,0

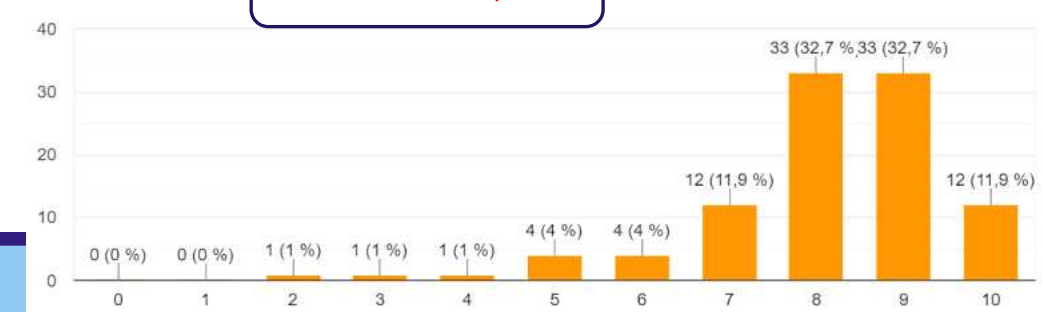


Climatul  
psiho-emoțional

2023 - 7,8

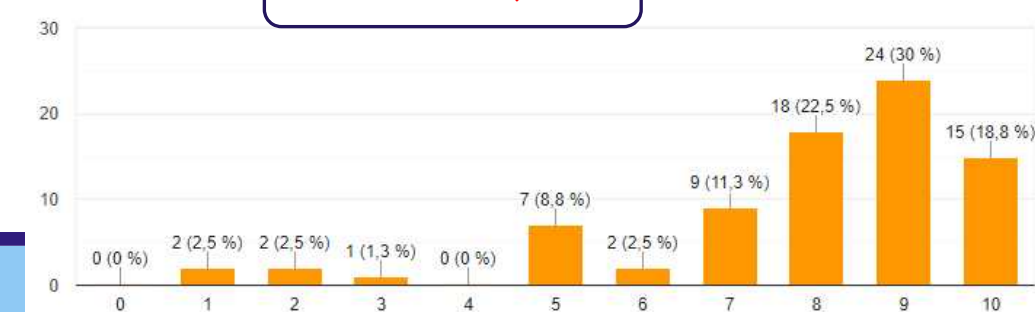


2022 - 8,9



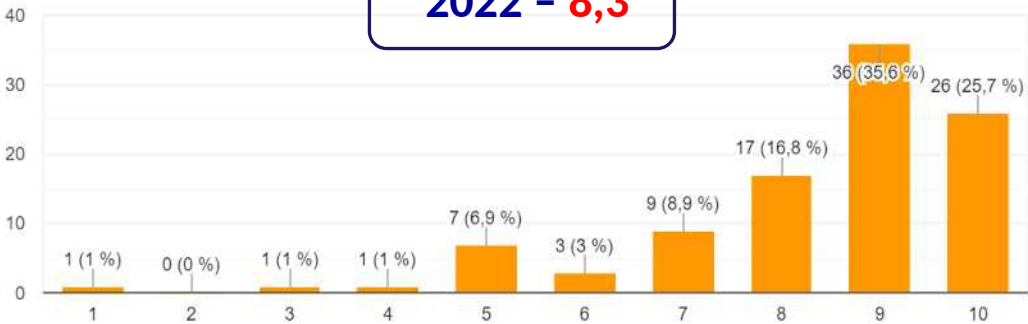
Amenajarea  
locului de lucru

2023 - 7,7



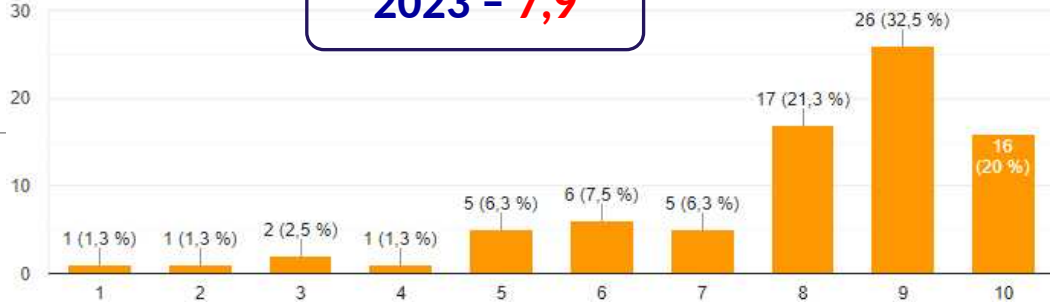
# Medici

2022 - 8,3

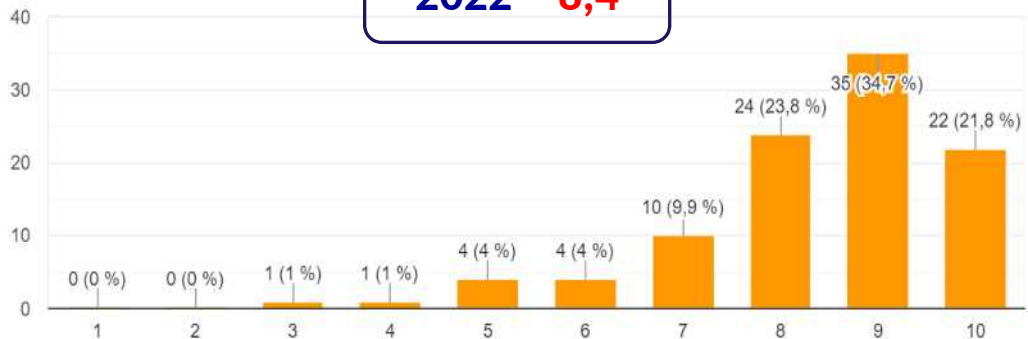


Creștere profesională

2023 - 7,9

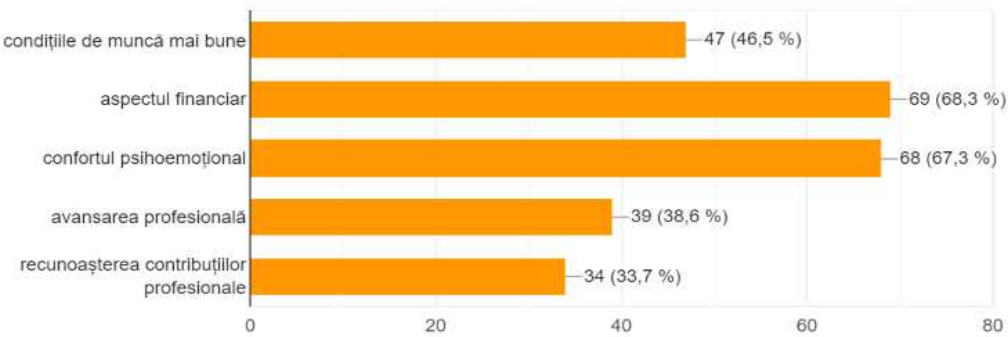
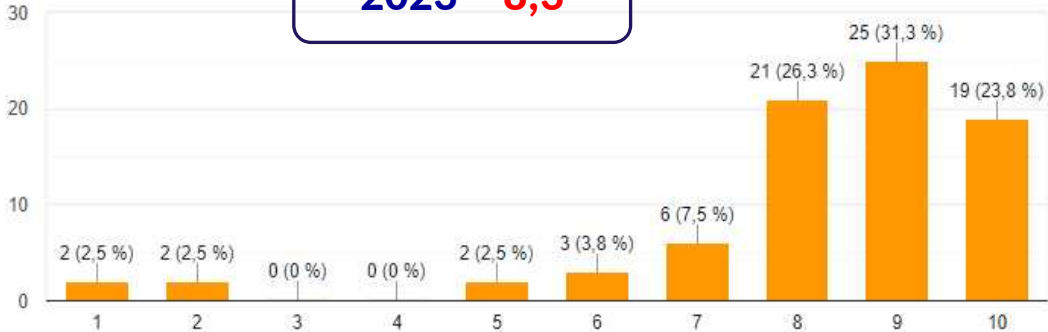


2022 - 8,4

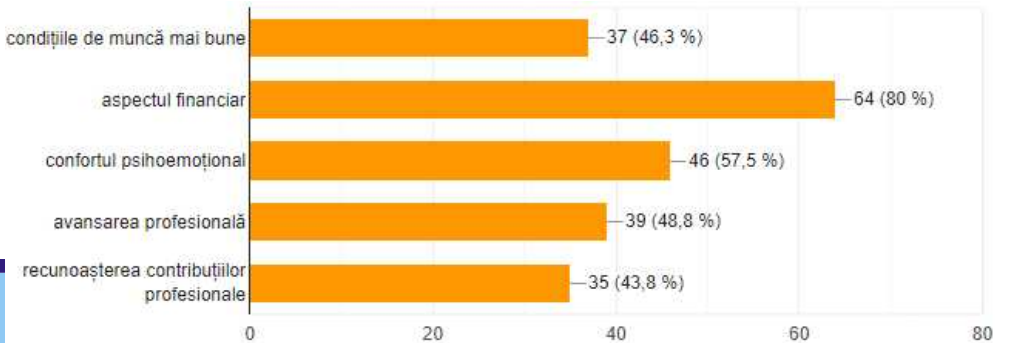


Satisfacție profesională

2023 - 8,3



Motivația



# Propunerile pentru îmbunătățirea calității

## Infrastructura

- Asigurarea și dotarea adecvată a locului de muncă (+mobilier nou)(5)
- Reparație (9)

## Organizare

- Condiții de muncă mai bune (4)

## Colaborare

- Comunicarea, colegialitatea, conlucrarea, respect (6)
- Instruirea și formarea profesională (5)

## Dispozitive

- Dotarea cu echipament (3)
- Sistem de ventilație (1)

## Finanțe

- Remunere financiară (6)

01

02

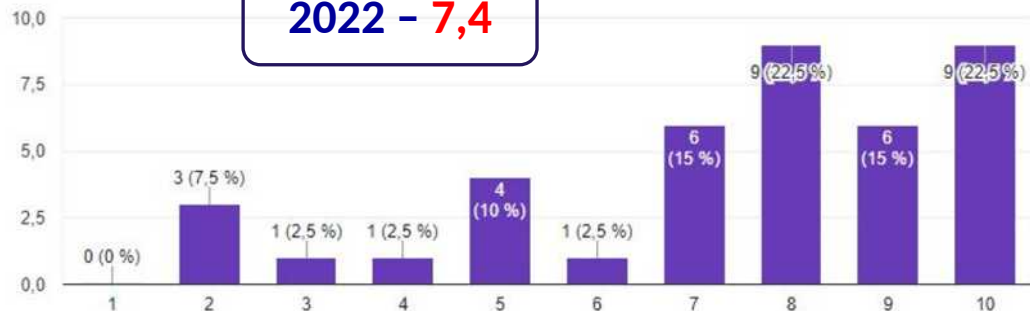
03

04

05

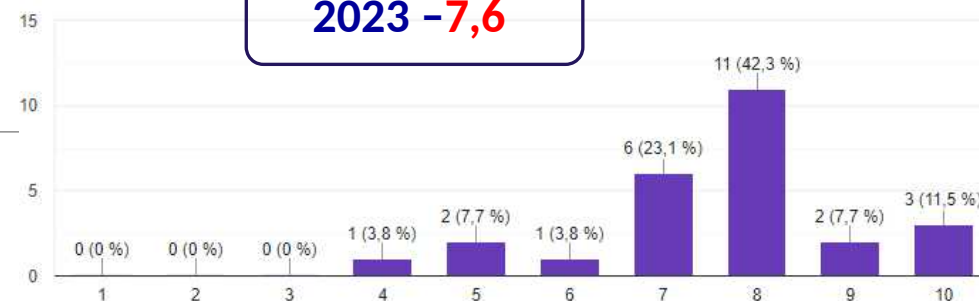
# Rezidenți

2022 - 7,4

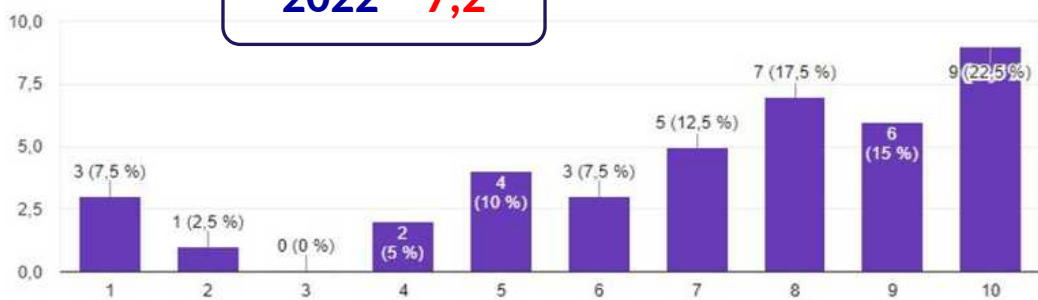


Procese  
de organizare

2023 - 7,6

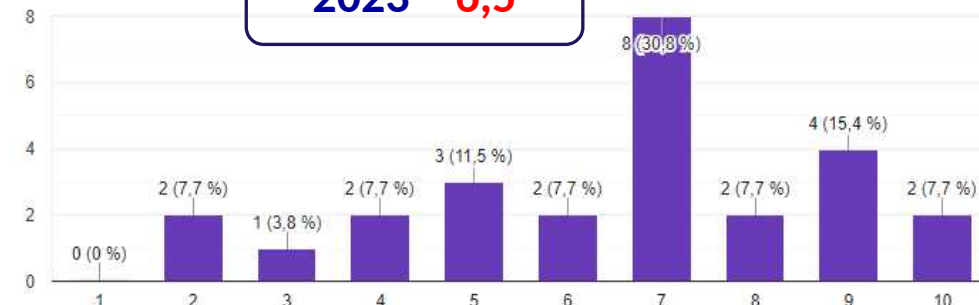


2022 - 7,2



Climatul  
psiho-emoțional

2023 - 6,5

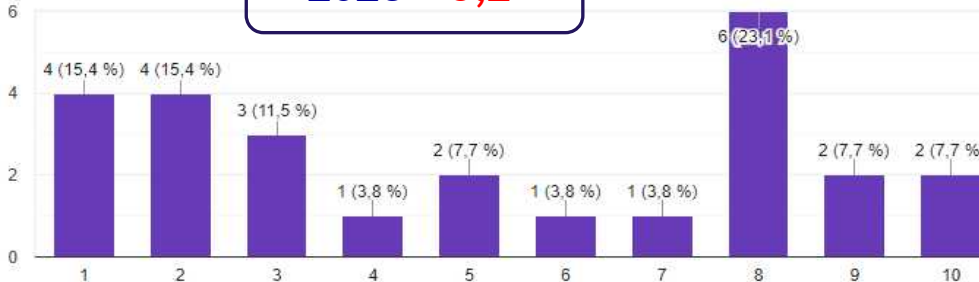


2022 - 5,7



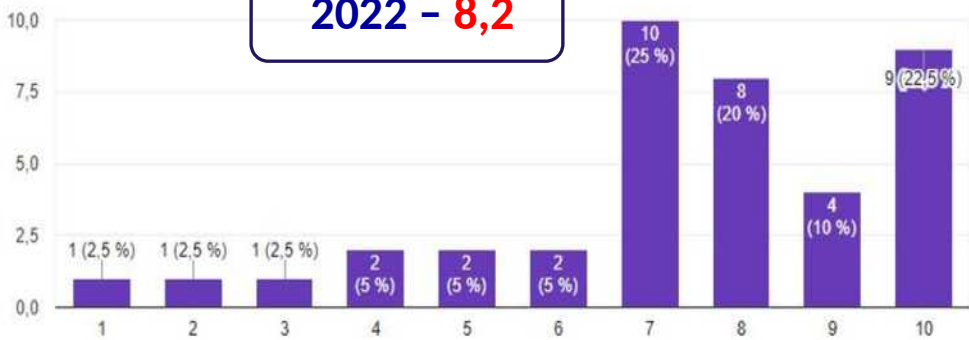
Amenajarea  
locului de lucru

2023 - 5,2



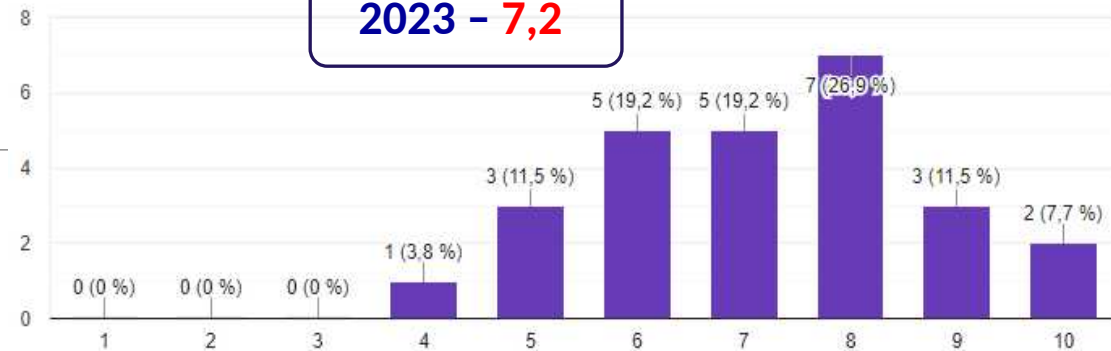
# Rezidenți

2022 - 8,2

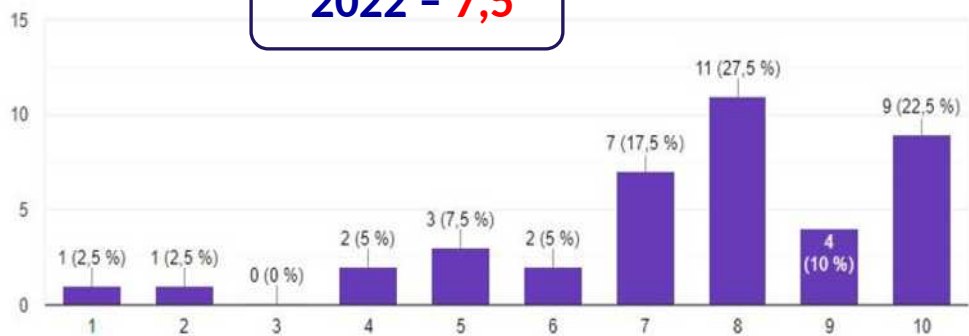


Creștere profesională

2023 - 7,2

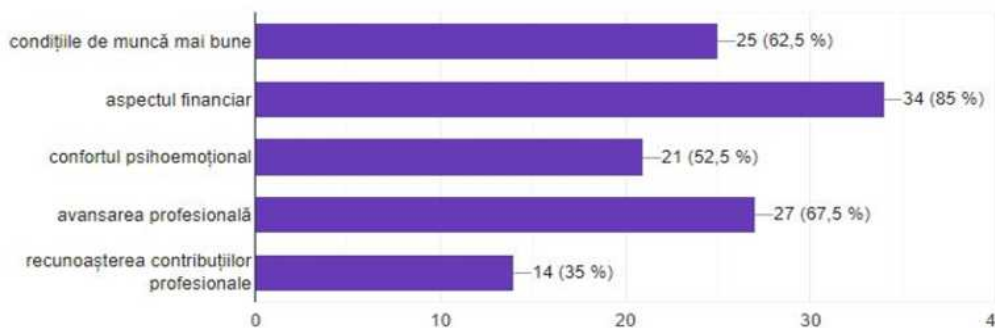
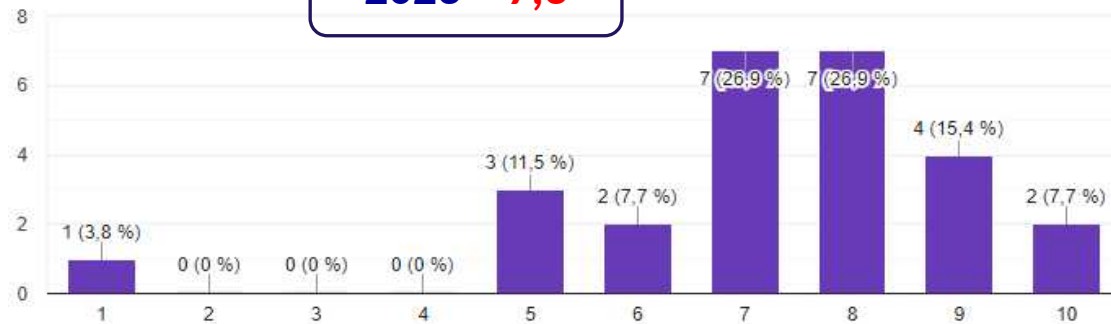


2022 - 7,5

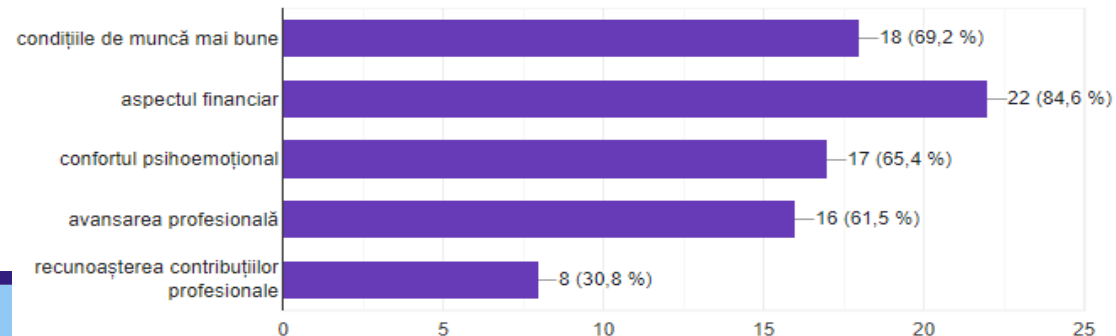


Satisfacție profesională

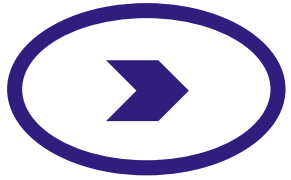
2023 - 7,3



Motivația



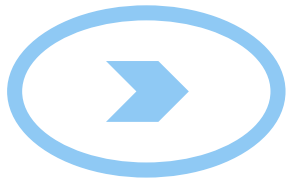
# Propunerile pentru îmbunătățirea calității



## Finanțe

---

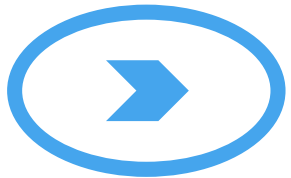
- Salarizarea mai bună (4)
- Achitarea gărzilor suplimentare (3)



## Infrasturtură

---

- Spațiu de lucru (5)
- Condiții mai bune (3)



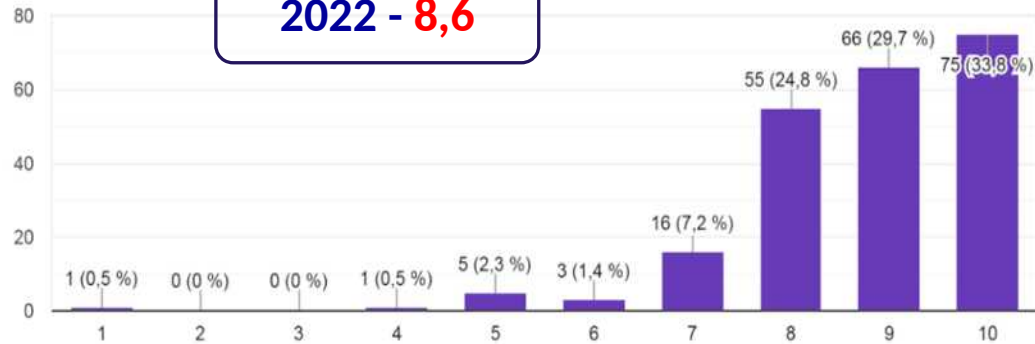
## Organizare

---

- Zi liberă după gardă (3)
- Regimul de lucru conform contractului de muncă (3)
- Maxim 10 pacineți pentru 1 rezident (3)
- Să fie mai multă activitate practică (4)
- Cantină accesibilă în cadrul instituției (4)
- De a nu lăsa desinestător medicii rezidenți să facă gărzi de noapte (4)

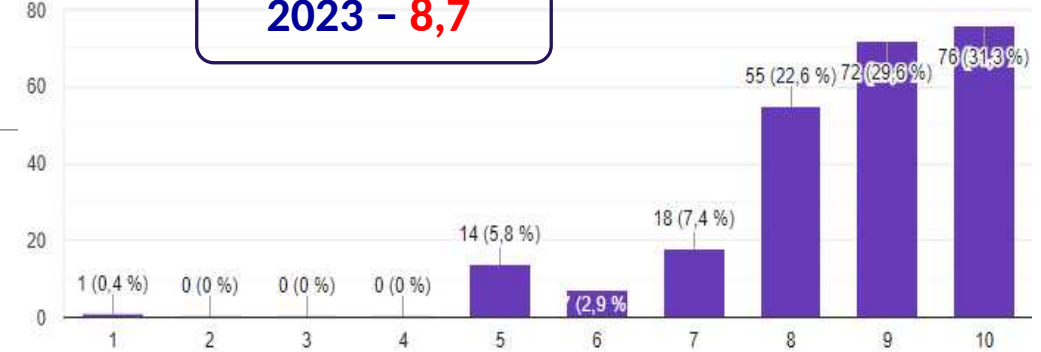
# Asistente

2022 - 8,6

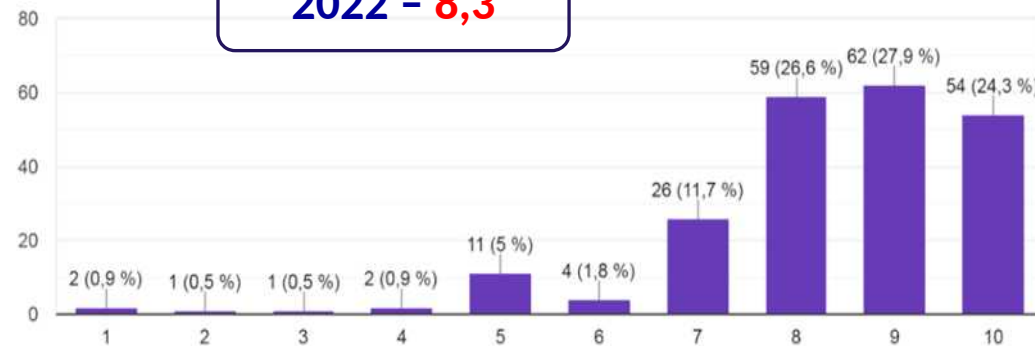


Procese  
de organizare

2023 - 8,7

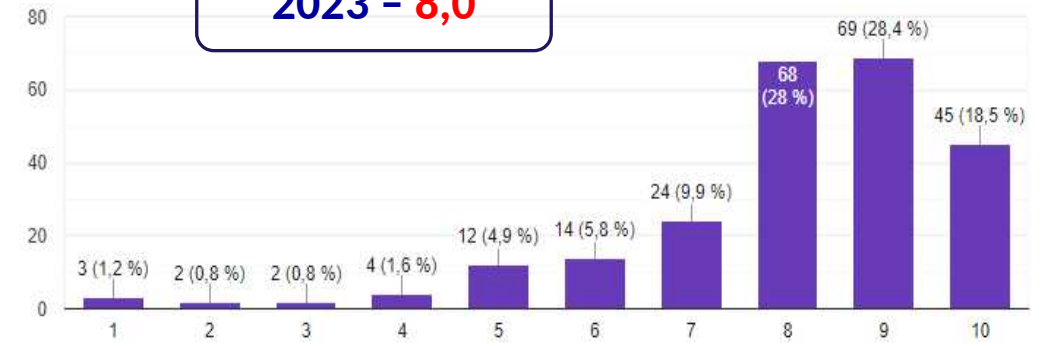


2022 - 8,3

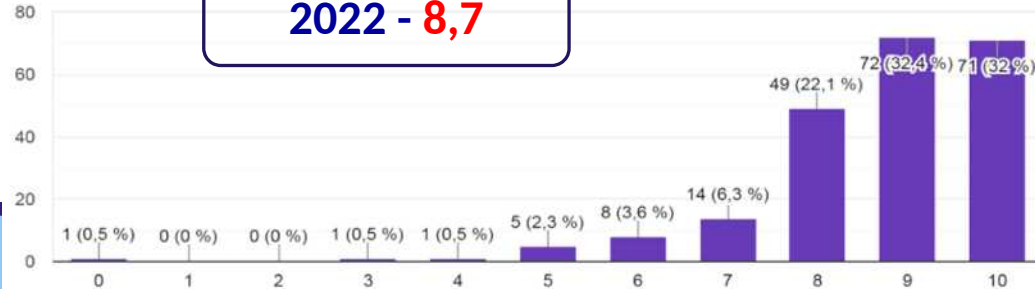


Climatul  
psiho-emoțional

2023 - 8,0

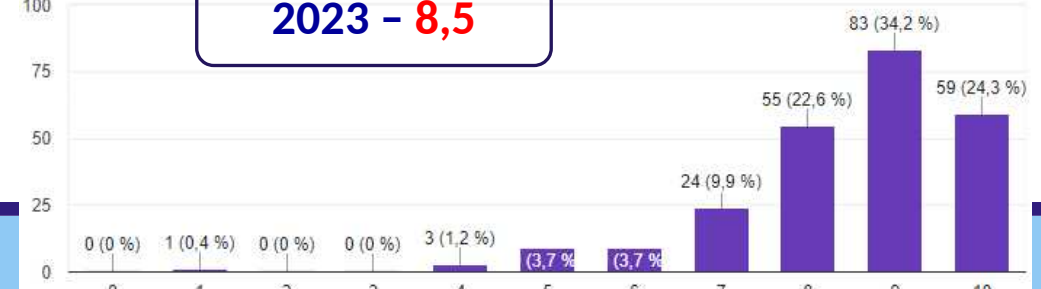


2022 - 8,7



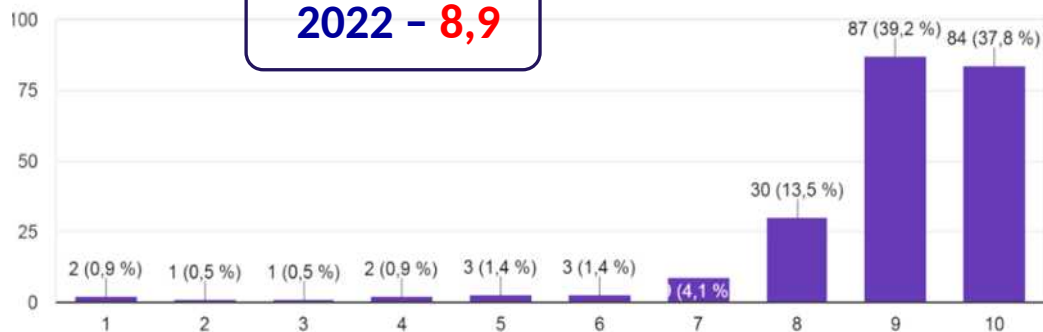
Amenajarea  
locului de lucru

2023 - 8,5



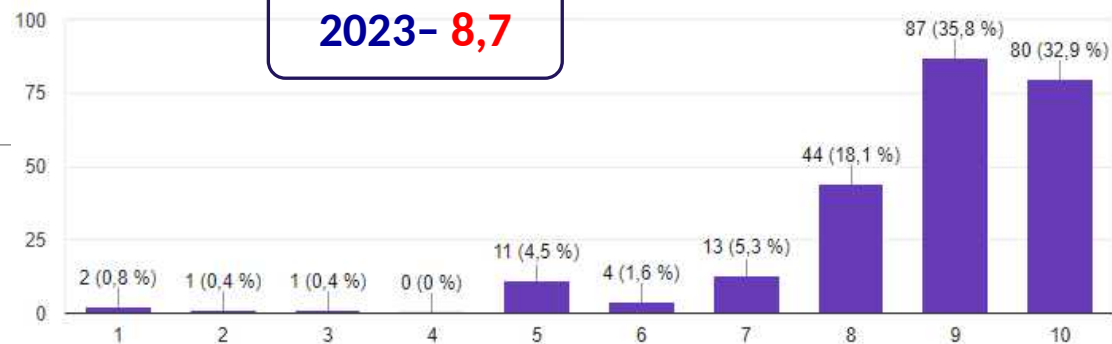
# Asistenți medicali

2022 - 8,9

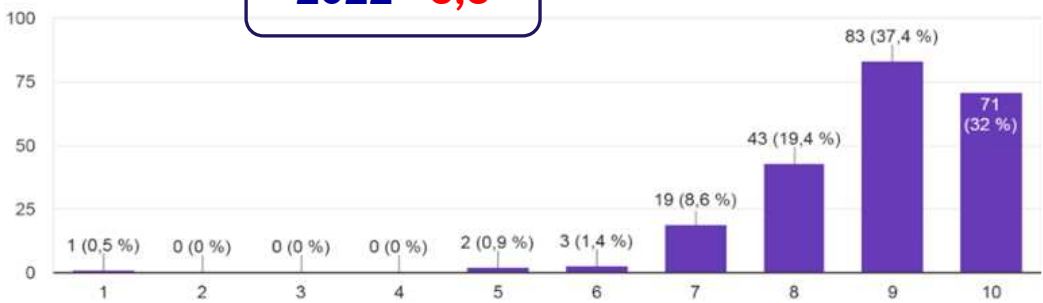


Creștere profesională

2023 - 8,7

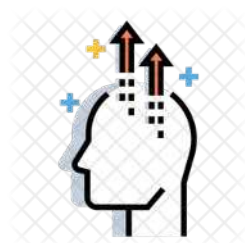
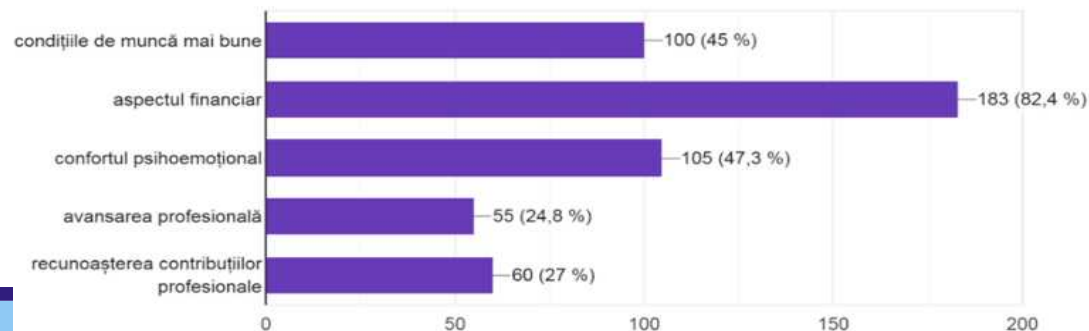
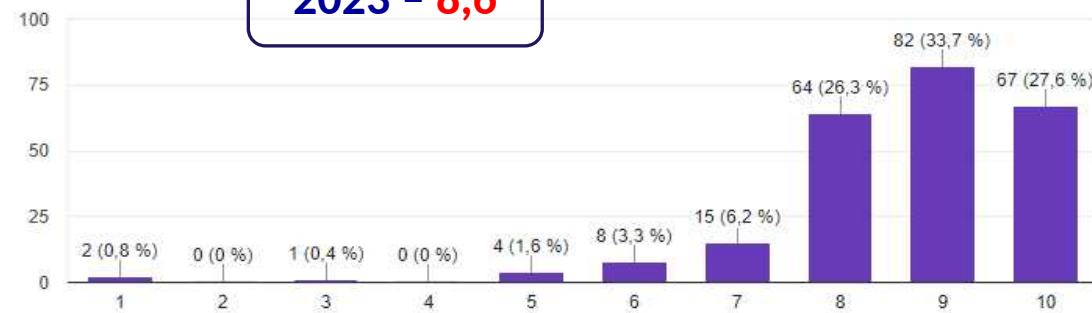


2022 - 8,8

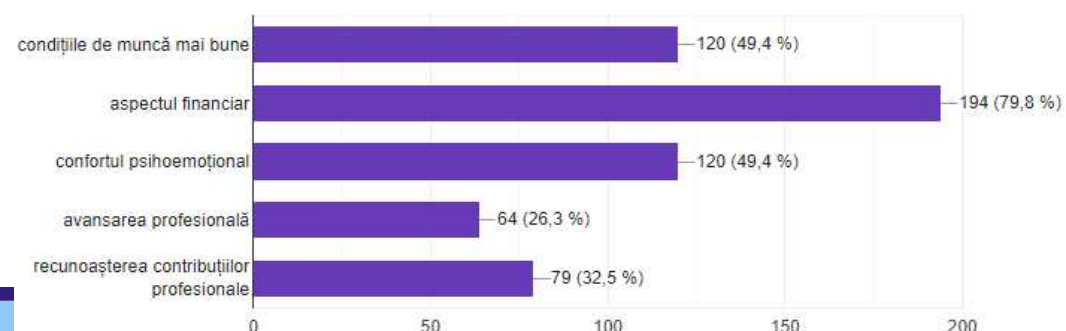


Satisfacție profesională

2023 - 8,6



Motivația



# Propunerile pentru îmbunătățirea calității

## Organizare



- Cantină pentru lucrători (10)
- Protejarea drepturilor a lucrătorilor medicali (2)
- Transparența decizională (2)
- Creșterea numărului asistentelor medicale (7)
- excluderea completării caietelor, excluderea sistemului sovietic din spital (2)

## Formarea profesioală



- Mai multe conferințe pe spital, iclusiv peste hotare (5)

## Finante



- Mărirea salariului (29)
- Să fie asistenta medicală de pansamente în zile de weekend (1)
- Să iasă la serviciu doar persoanele care sunt tabelate (4)

## Colaborare



- Susținerea și stimă colegială (11)

## Infrastructură



- Condiții de muncă mai bune (WC, baie pentru personal (12)
- Reparații în secție (12 -ORL/colorectală)

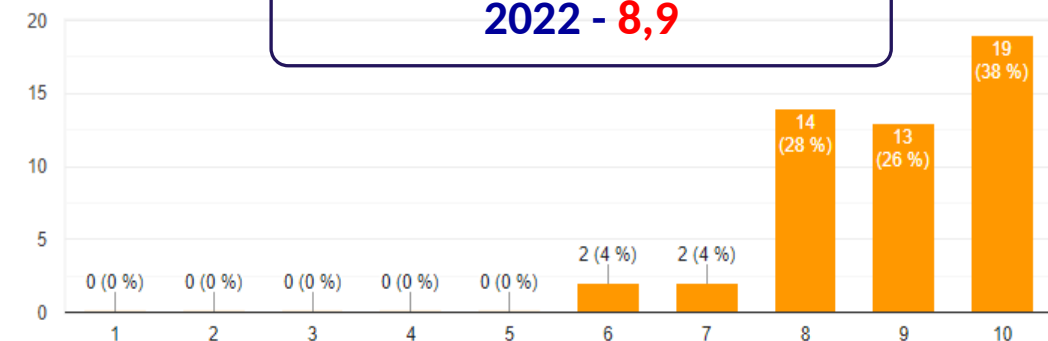
## Dispozitive



- Arataj mai performant (4)
- Instalarea calculatoarelor la fiecare post (12)
- Instalarea aerului condiționat în toate saloanele (1)

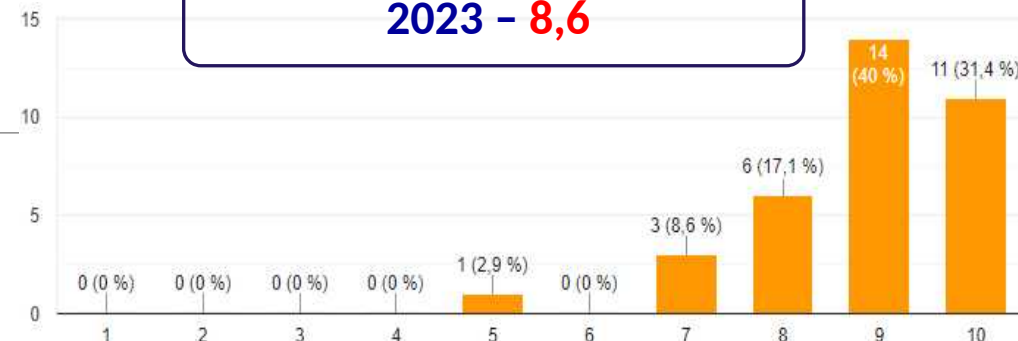
# Personal cu studii superioare

2022 - 8,9

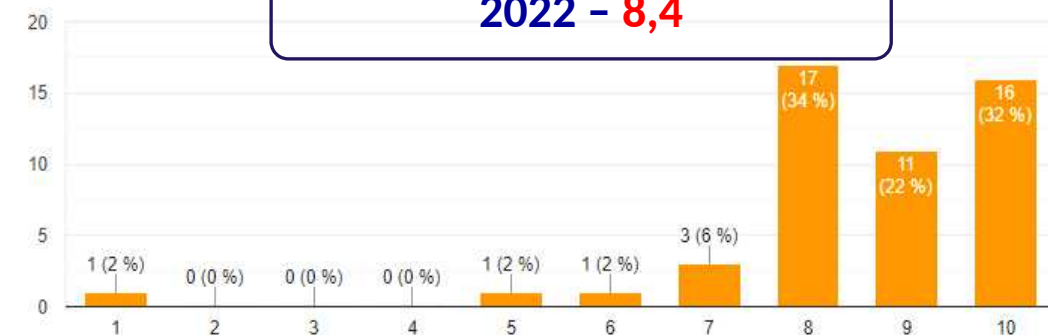


Procese  
de organizare

2023 - 8,6

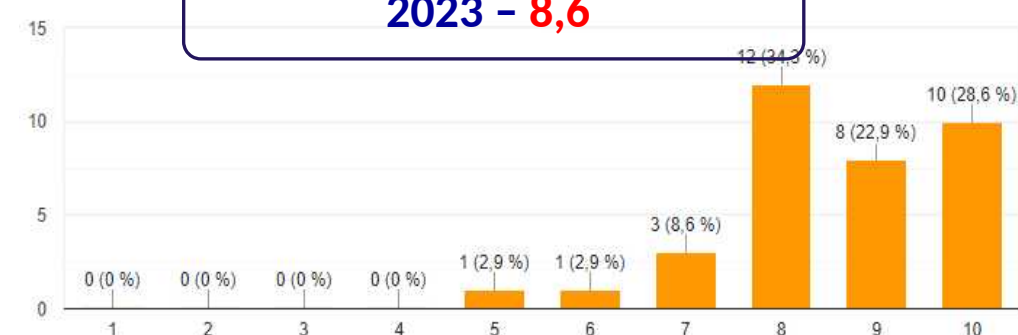


2022 - 8,4

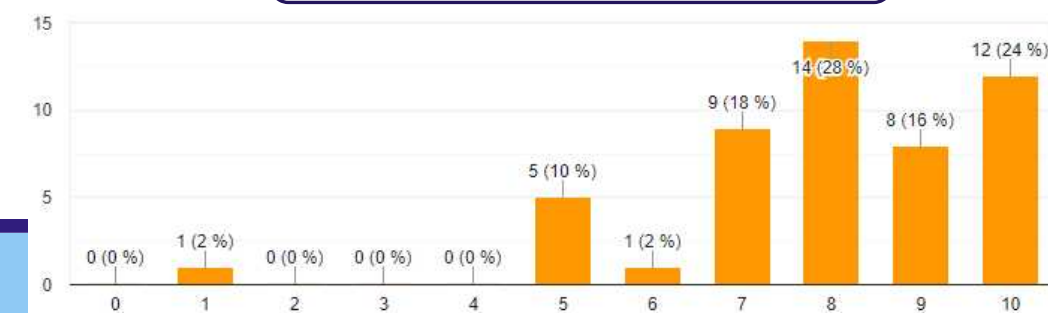


Climatul  
psiho-emoțional

2023 - 8,6

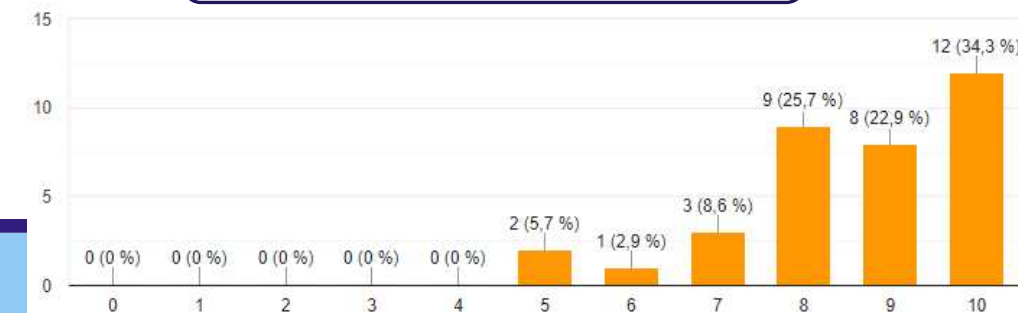


2022 - 7,9



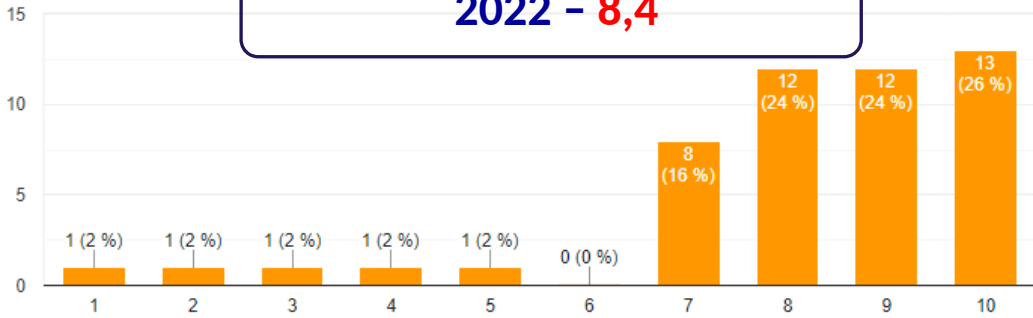
Amenajarea  
locului de lucru

2023 - 8,6



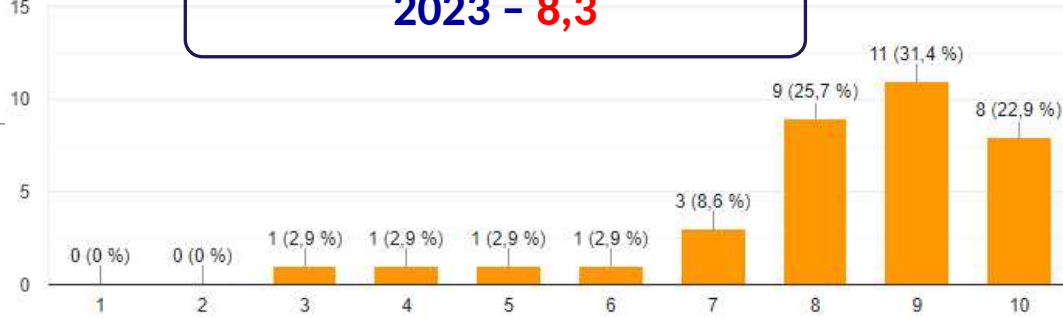
# Personal cu studii superioare

2022 - 8,4

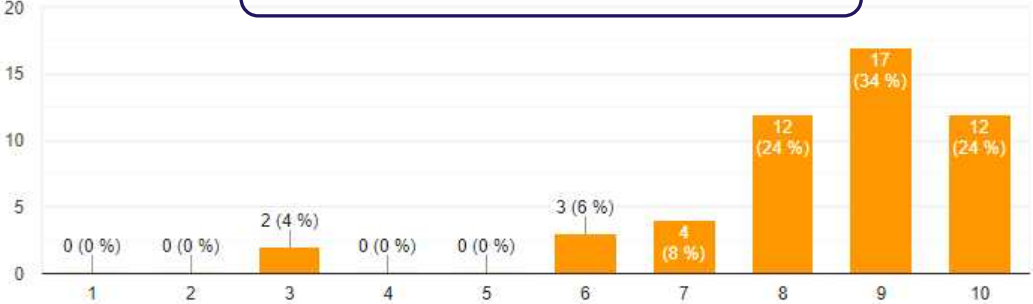


**Creștere profesională**

2023 - 8,3

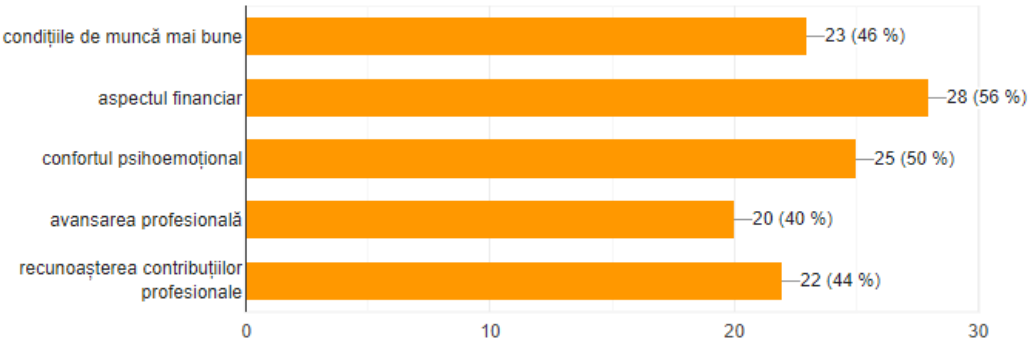
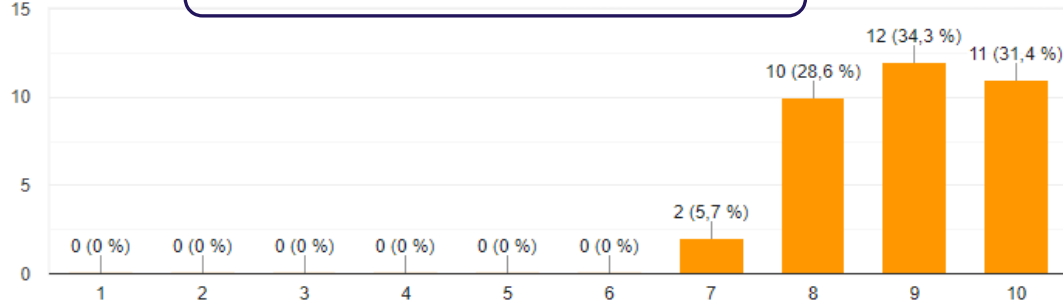


2022 - 8,7

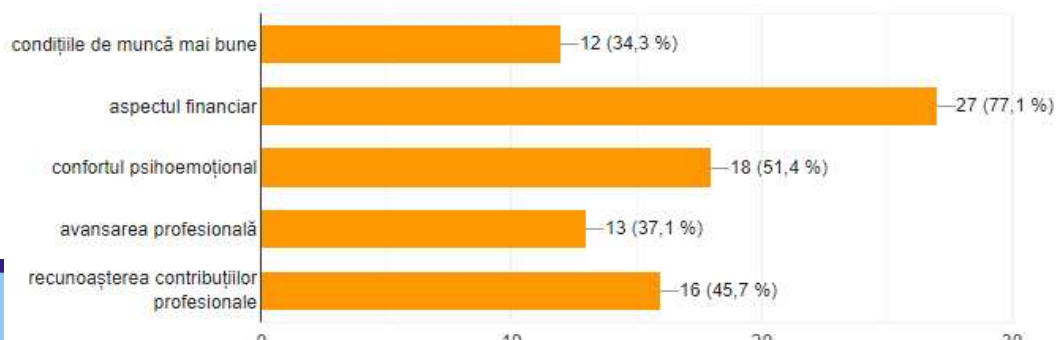


**Satisfacție profesională**

2023 - 8,9



**Motivația**



# Propunerile pentru îmbunătățirea calității

## Infrastructura

- Asigurarea cu cabinetele personale (3), cu spațiu adecvat pentru filmarea interviurilor și emisiunilor (1)
- Reparație (9)

## Organizare

- Introducerea facturilor prin scanare (1)
- Condiții de muncă mai bune (2)
- Acordarea transportului pentru angajați (2)
- Perfecționarea programului SIA AMS (3)
- Trecerea de la înregistrarea informației în registre la informația digitală (1)
- Prezența tuturor documentelor în format electronic de a exclude livrarea lor de către personal (1)
- Fiecare să-și îndeplinească atribuțiile de funcție (2)

## Colaborare

- Comunicarea mai liberă și aprecierea (6)
- Conlucrarea /colaborare între secții (5)
- Instruirea și formarea profesională (3)
- Receptivitatea din partea altor servicii/secții pentru executarea sarcinilor comune (2)
- Crearea climatului instituțional (1)
- Fortificarea echiperi cu oameni competenți și motivați (1)

## Dispozitive

- Modernizarea și automatizarea metodelor manuale (3)
- Dotarea cu tehnica IT și mobilierul (2)

## Finanțe

- Remunerare financiară (4)

01

02

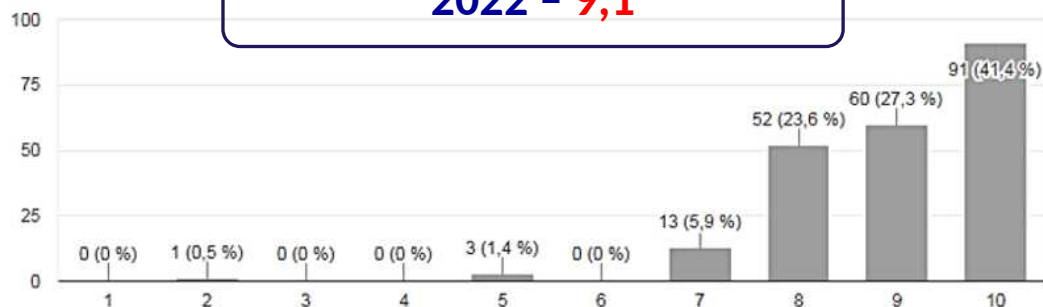
03

04

05

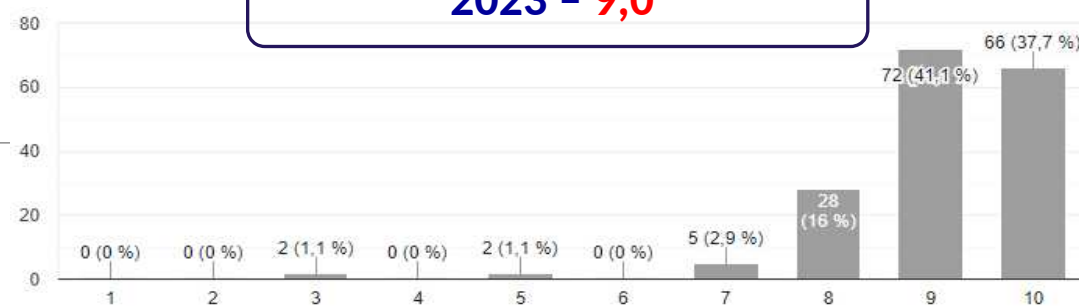
# Personal auxiliar

2022 - 9,1

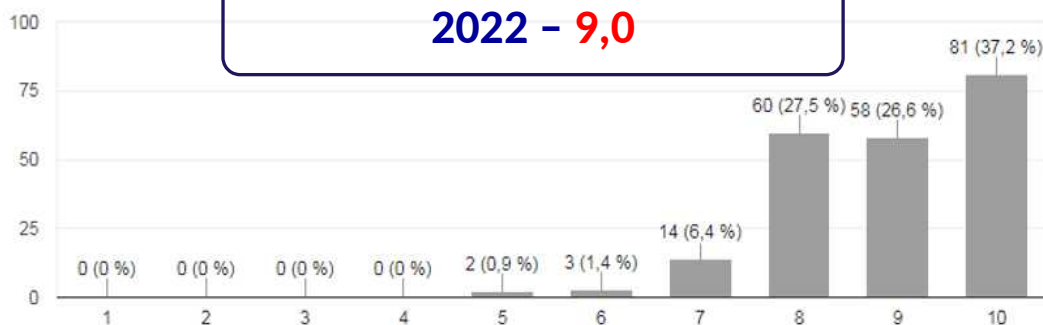


Procese  
de organizare

2023 - 9,0

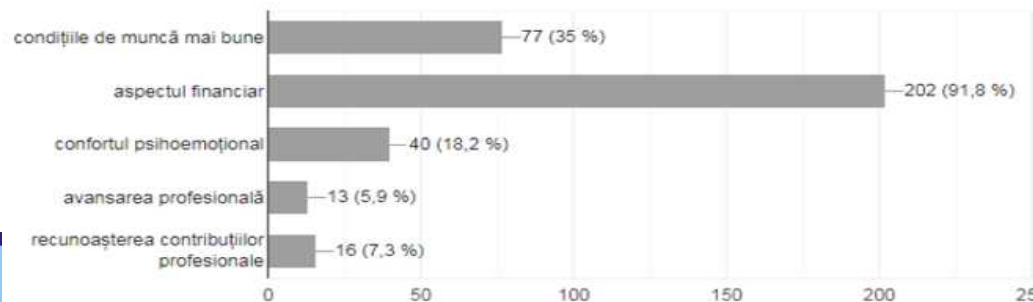
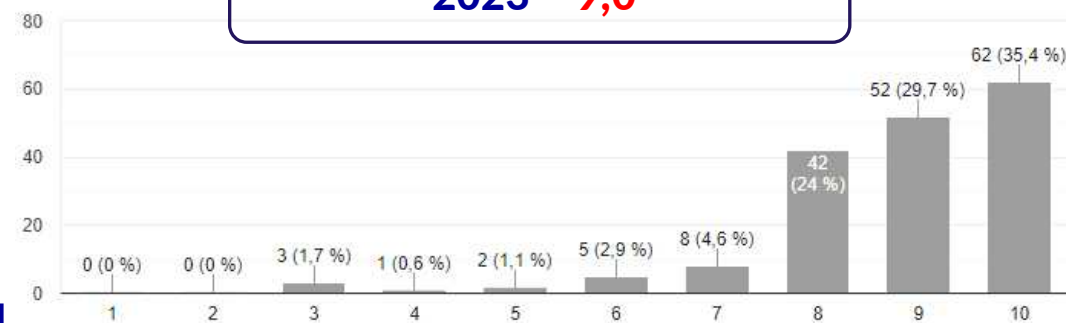


2022 - 9,0

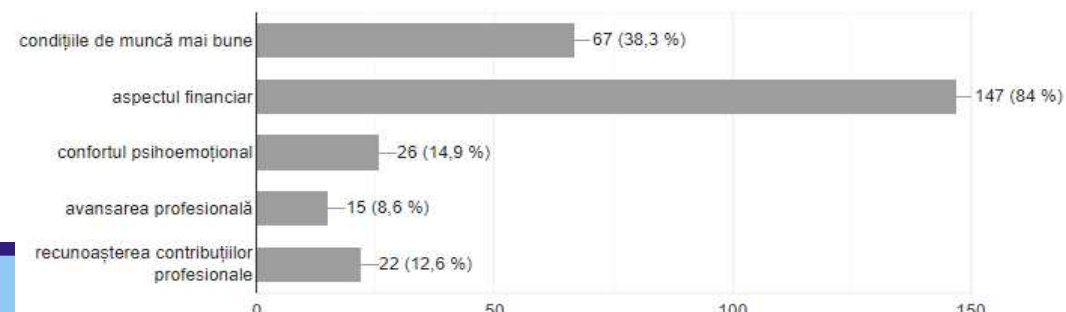


Climatul  
psiho-emoțional

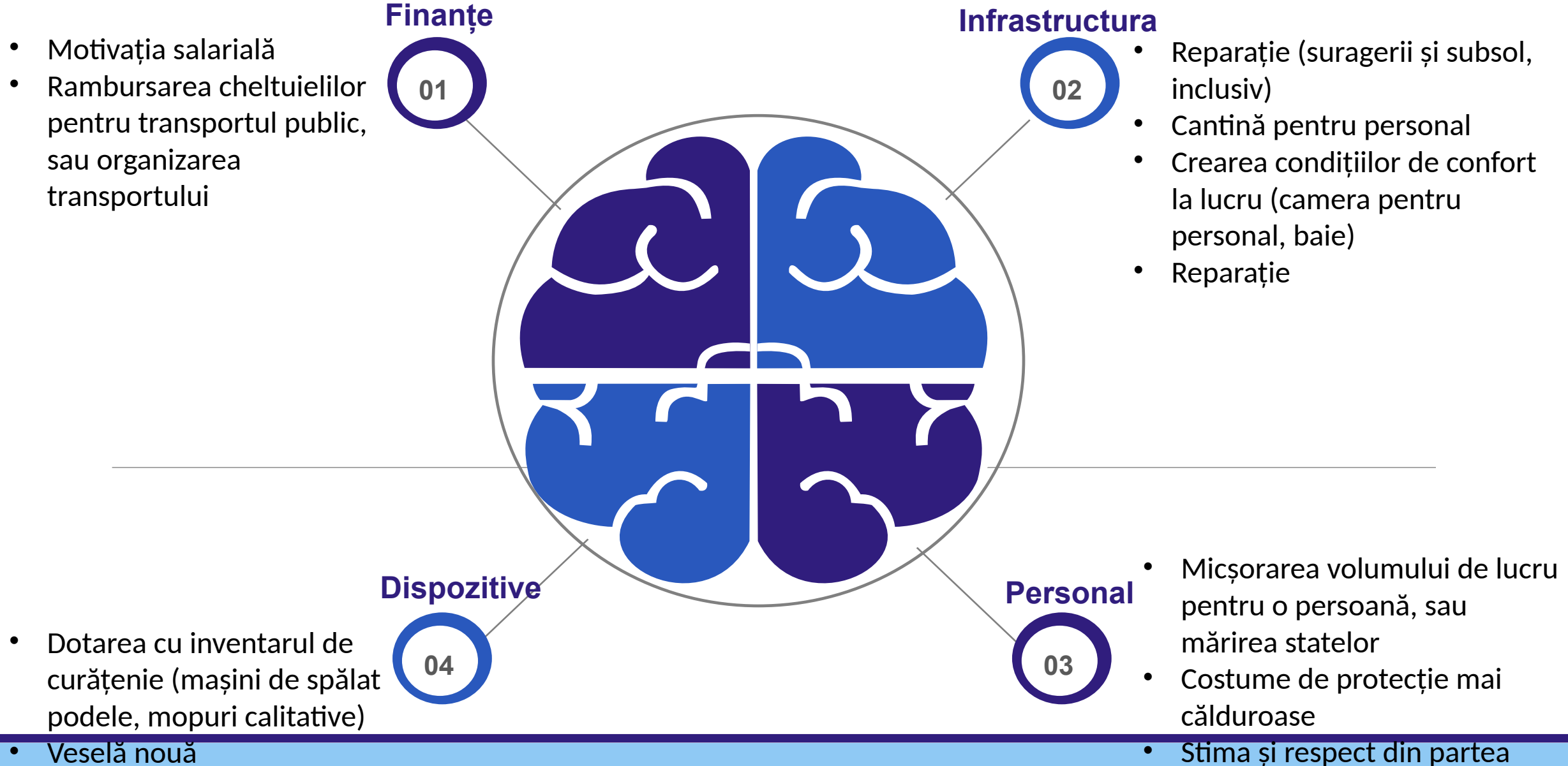
2023 - 9,0



Motivația



# Propunerile pentru îmbunătățirea calității



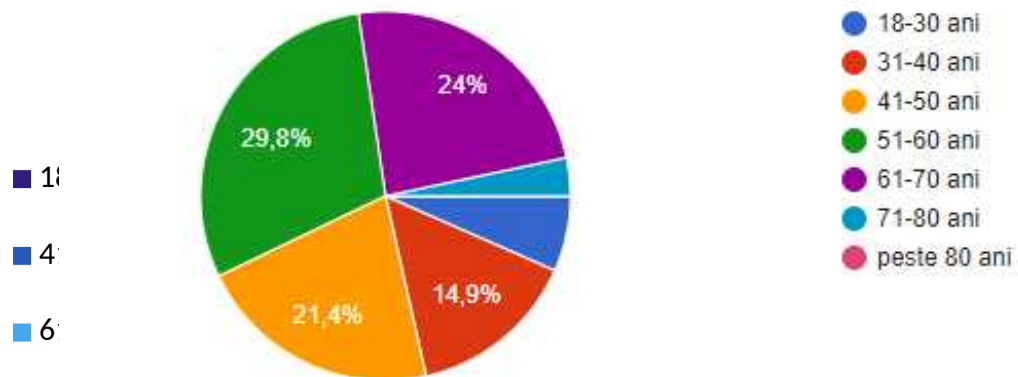
# Evaluarea satisfacției pacienților

|                     |                                     | 2021       |      | 2022       |      | 2023       |                           |
|---------------------|-------------------------------------|------------|------|------------|------|------------|---------------------------|
|                     |                                     | Nr absolut | %    | Nr absolut | %    | Nr absolut | %                         |
| STAȚIONAR           | Număr total de pacienți spitalizați | 23 444     |      | 31 266     |      | 35 138     |                           |
|                     | Numărul persoanelor chestionate     | 250        | 1,07 | 894        | 2,86 | 2398       | 6,82+1,05=<br><b>7,87</b> |
|                     | • Departamentul Terapie             | 92         |      | 357        | 1,16 | 1049       | 2,98                      |
|                     | • Departamentul Chirurgie           | 137        |      | 523        | 1,7  | 1225       | 3,49                      |
|                     | • Departamentul COVID-19            | 21         |      |            |      |            |                           |
|                     | • Secția internare                  |            |      | 14         | 0,05 | 124        | 0,35                      |
| SECȚIA CONSULTATIVĂ | Număr total de consultații          | 107 999    |      | 127 571    |      | 143236     |                           |
|                     | Numărul persoanelor chestionate     | 5          |      | 532        | 0,42 | 720        | 0,5                       |
|                     |                                     |            |      |            |      |            |                           |

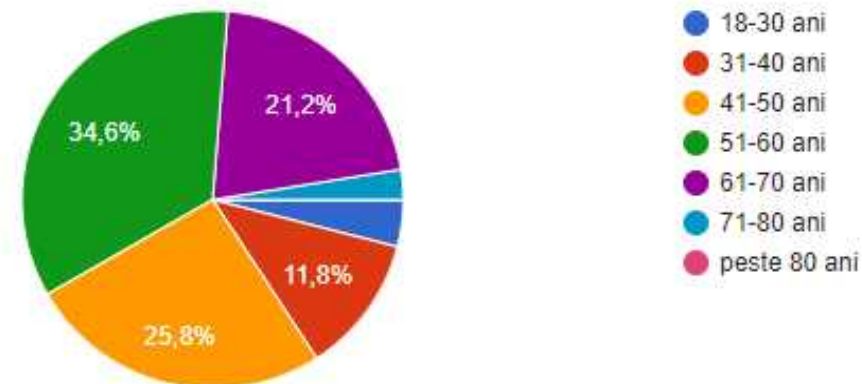
Refuzuri - 369 persoane (1,05%)

# Grupele de vârstă a pacienților

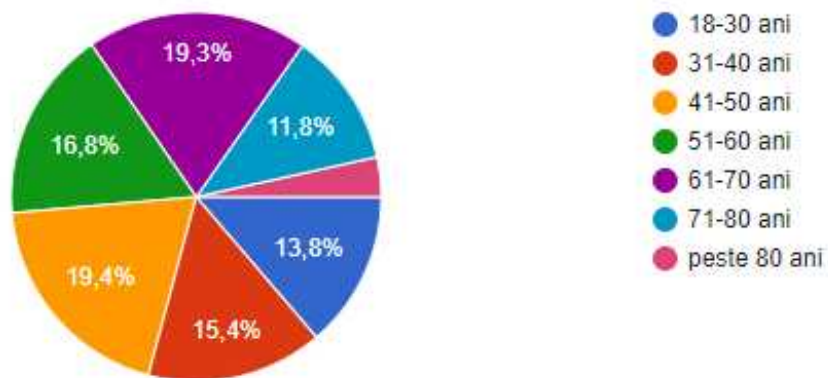
Departament chirurgie și departament  
chirurgie cardiovasculară și toracică



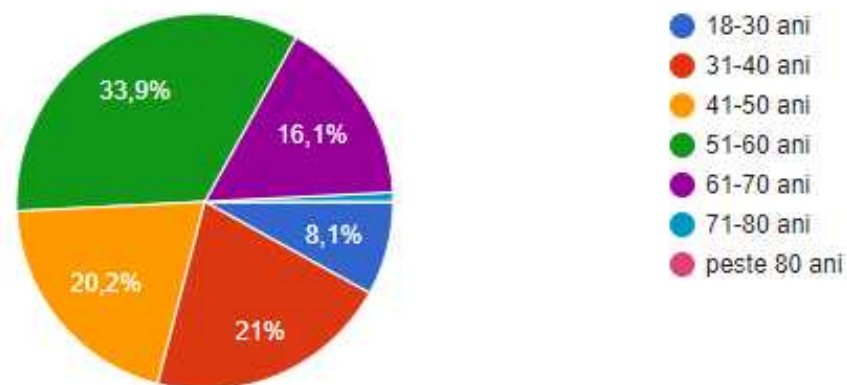
Departament terapie



Secția consultativă



Secția internare



# Repartizarea pacienților după secții

## Profil chirurgical

| Secția                                      | 2022  | 2023  |
|---------------------------------------------|-------|-------|
|                                             | %     | %     |
| Neurochirurgie                              | 6,1%  | 7,3%  |
| Oftalmologie                                | 9,6%  | 6,5%  |
| ORL                                         | 13,8% | 11,4% |
| Hemodializă și transplant renal             | 2,9%  | 1,8%  |
| Urologie                                    | 11,5% | 9,9%  |
| Chirurgie colorectală                       | 5,7%  | 9,5%  |
| Chirurgie viscerală abdominală și endocrină | 7,5%  | 8,4%  |
| Chirurgie hepatobiliopancreatică            | 8,0%  | 8,7%  |
| Chirurgie toracică                          | 6,7%  | 8,5%  |
| Chirurgie generală                          | 9,8%  | 9,9%  |
| Chirurgie septică                           | 4,8%  | 8,5%  |
| Chirurgie vasculară                         | 10,5% | 8,8%  |
| Chirurgie malformații cardiace congenitale  | 0,8%  | 0,3%  |

## Departament terapie

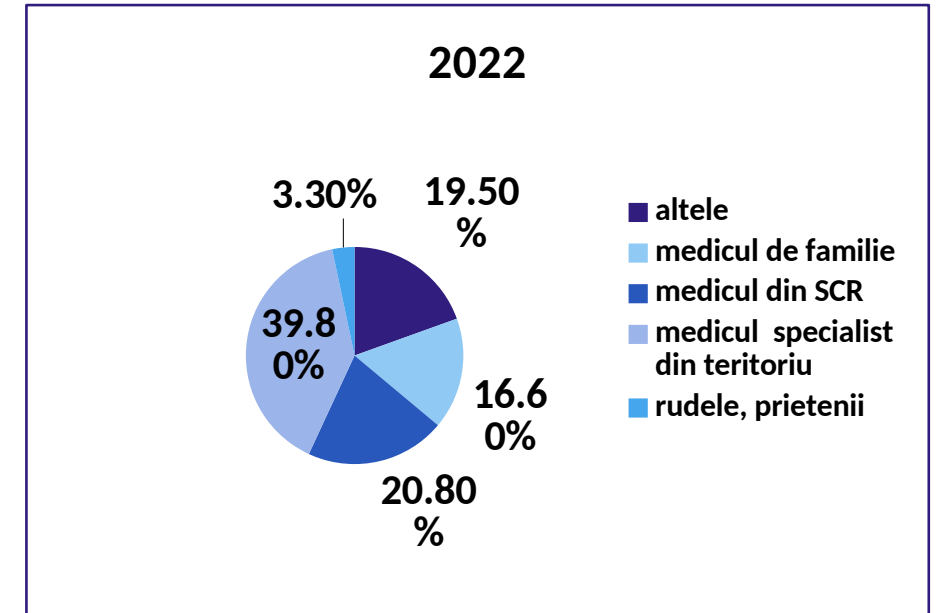
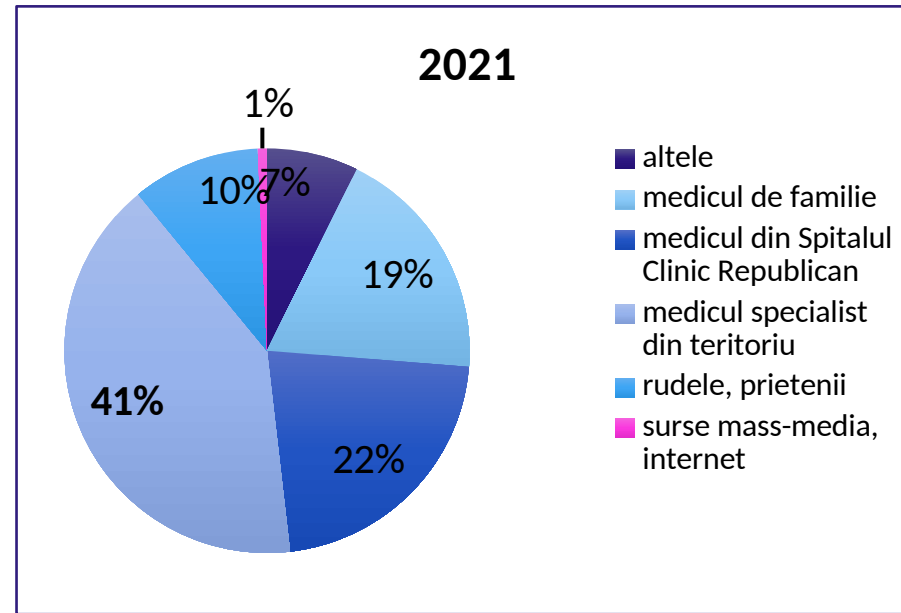
| Secția                          | 2022  | 2023  |
|---------------------------------|-------|-------|
|                                 | %     | %     |
| Artrologie                      | 9,8%  | 13,5% |
| Endocrinologie                  | 19,3% | 15,3% |
| Gastroenterologie               | 13,4% | 13,9% |
| Hepatologie                     | 17,6% | 15,2% |
| Nefrologie                      | 11,2% | 14,3% |
| Reumatologie                    | 14,6% | 13,6% |
| Terapie generală cu alergologie | 14,0% | 14,1% |

# Repartizarea pacienților după specialiști

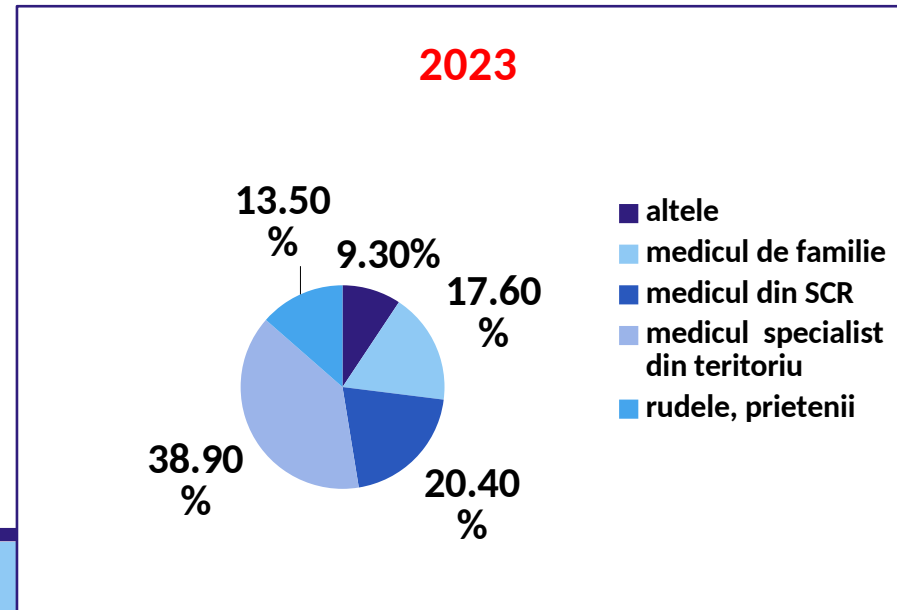
**Secția**  
**Consultativă**

| Secția             | 2022  | 2023 | Tendințe                                                                              |
|--------------------|-------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | %     | %    |                                                                                       |
| Alergolog          | 4,89  | 0,6  |    |
| Endocrinolog       | 5,08  | 6,4  |    |
| Gastrolog          | 11,65 | 28,1 |    |
| Ginecolog          | 0,94  | 0,3  |    |
| Nefrolog           | 6,02  | 5,0  |    |
| Reumatolog         | 18,42 | 14,6 |    |
| Terapeut           | 0,19  | -    |                                                                                       |
| Cardiochirurg      | 2,26  | 0,3  |    |
| Chirurg            | 11,28 | 3,6  |    |
| Chirurg toracic    | 0,19  | -    |                                                                                       |
| Chirurg vascular - | 7,52  | 4,0  |   |
| Neurolog           | 2,26  | -    |                                                                                       |
| Oftalmolog         | 16,73 | 31,5 |  |
| Urolog             | 4,89  | 2,2  |  |
| ORL                | 3,38  | 1,9  |  |
| Altele             | 4,32  | 1,1  |  |

# Recomandarea privind spitalizarea

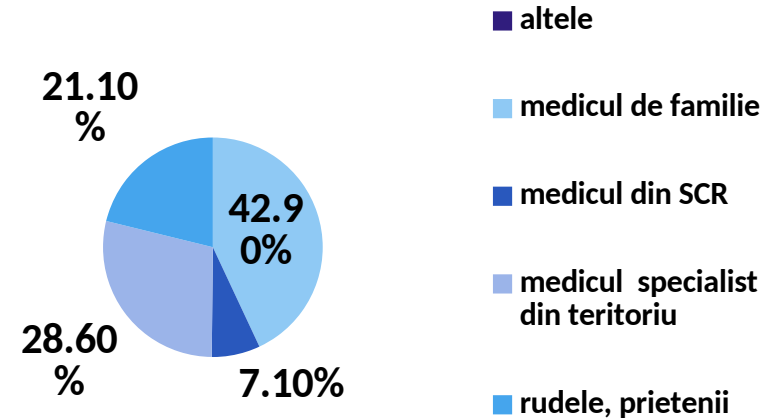


## Profil chirurgical

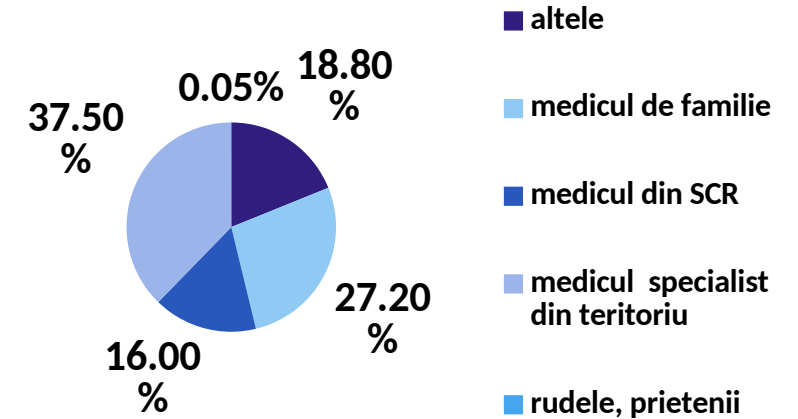


# Recomandarea privind spitalizarea

2021

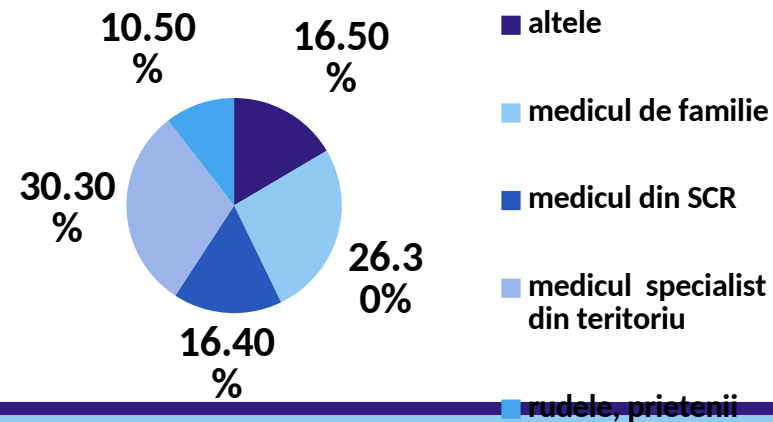


2022



Departament terapie

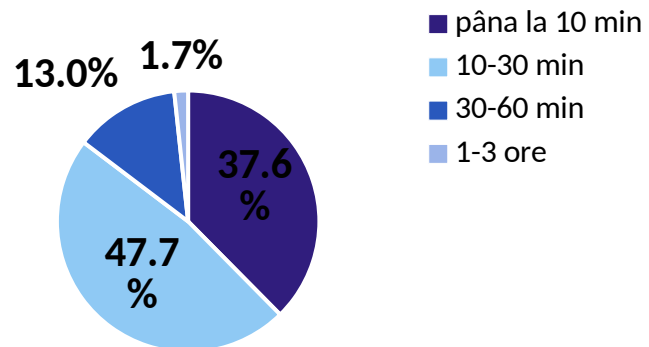
2023



# Timpul de așteptare până la examinare

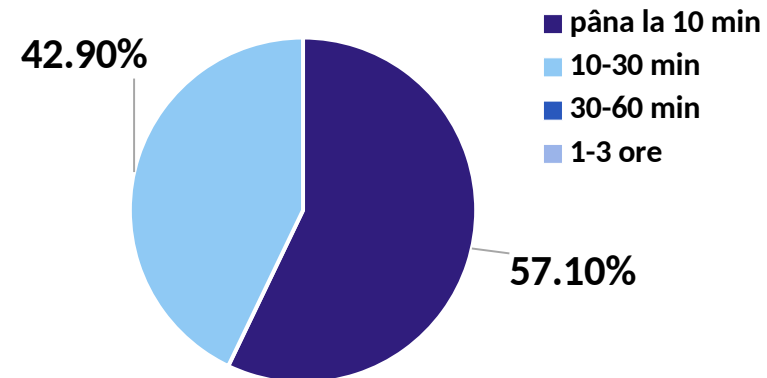
2022

## Secția consultativă



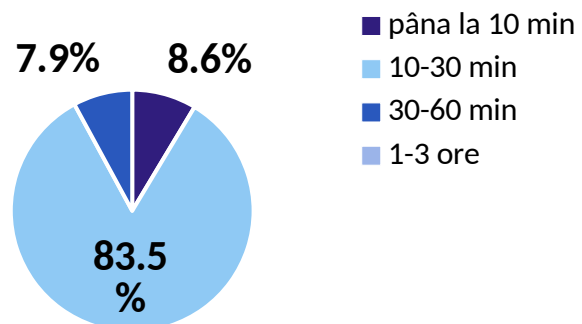
2022

## Secția internare



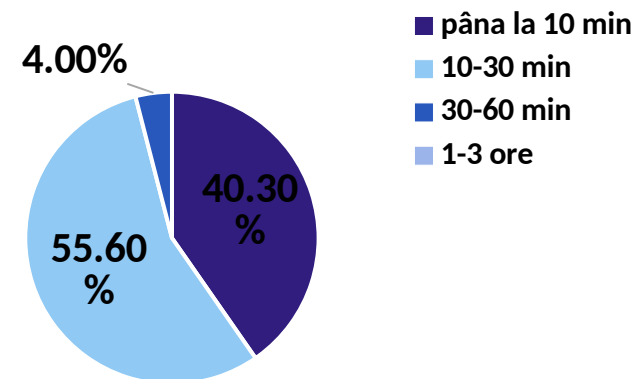
2023

## Secția consultativă



2023

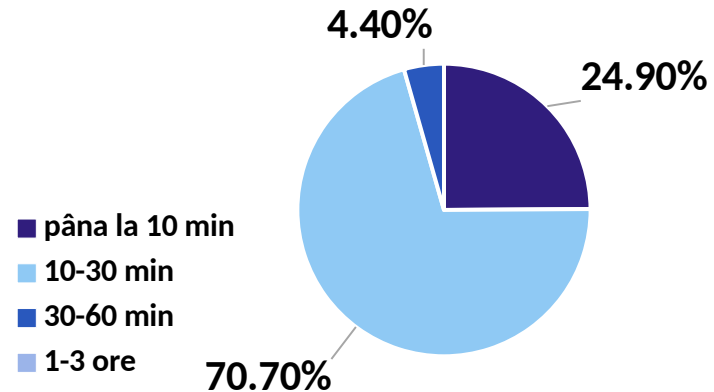
## Secția internare



# Timpul de așteptare până la examinare

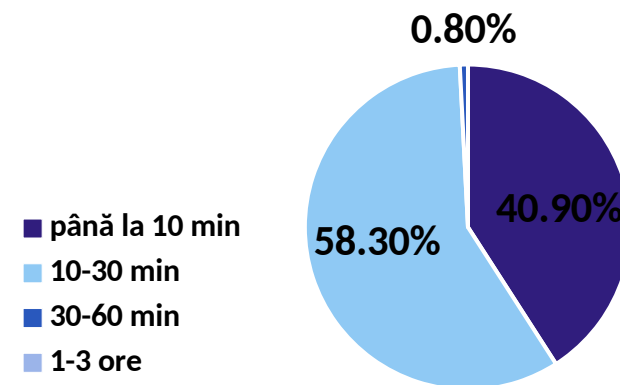
2022

Profil Chirurgical



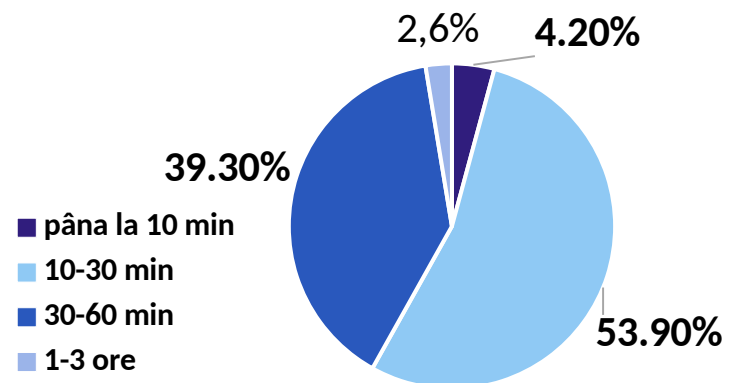
Departament TERAPIE

2022



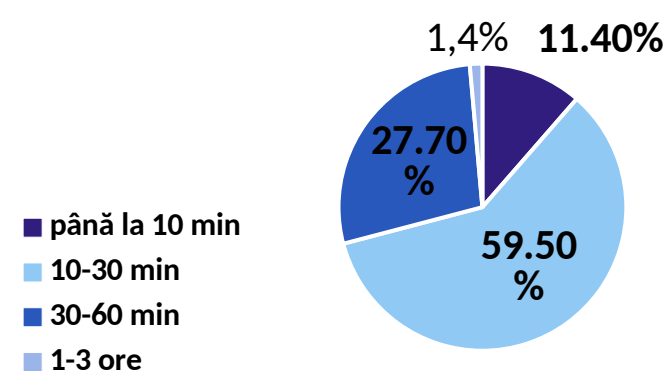
2023

Profil Chirurgical



Departament TERAPIE

2023



## 100% răspuns pozitiv

2022

- La prima discuție cu Dstră personalul medical s-a prezentat?
- Medicul a vorbit pe înțelesul Dvs despre boală?
- Ați fost primit cu amabilitatea de la început?
- Timpul acordat de medicul era suficient pentru consultații?
- Medicul a manifestat interes în rezolvarea problemei Dvs.medicale?
- Ați avut posibilitatea de a adresa întrebări medicului sau a concretiza informația primită?
- Ați fost informați cu privire la drepturi și responsabilități, regimul și regulamentul instituției, diagnostic, investigații care urmează a fi efectuate, medicamentele care vor fi administrate, intervenția chirurgicală care va fi efectuată etc.?

2023

- La prima discuție cu Dstră personalul medical s-a prezentat?
- Ați fost primit cu amabilitatea de la început?
- Ați fost mulțumiți de îngrijirile medicale acordate?

# Calitate a serviciilor

|                      | Profil CHIRURGICAL (%) |       |       | Departament TERAPIE (%) |       |       |
|----------------------|------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|
|                      | 2021                   | 2022  | 2023  | 2021                    | 2022  | 2023  |
| Medicul de salon     |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent             | 53,73                  | 97,51 | -     | 64,13                   | 98,88 | -     |
| foarte bine          | 38,06                  | 2,49  | 92,97 | 25,0                    | 1,12  | 91,8  |
| bine                 | 9,7                    | -     | 4,81  | 9,78                    | -     | 6,84  |
| satisfăcător         | 0,75                   | -     | 2,28  | -                       | -     | 1,35  |
| Asistentele medicale |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent             | 47,01                  | 96,94 | -     | 55,43                   | 97,76 | -     |
| foarte bine          | 45,52                  | 3,06  | 82,76 | 31,52                   | 2,24  | 82,27 |
| bine                 | 8,96                   | -     | 15,35 | 13,04                   | -     | 16,49 |
| satisfăcător         | 0,75                   | -     | 1,88  | -                       | -     | 1,24  |
| Infirmiere           |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent             | 38,04                  | 87,19 | -     | 33,55                   | 90,76 | -     |
| foarte bine          | 33,33                  | 12,62 | 55,35 | 44,78                   | 9,24  | 57,39 |
| bine                 | 17,39                  | -     | 43,02 | 16,42                   | -     | 41,18 |
| satisfăcător         | -                      | -     | 1,63  | 1,49                    | -     | 1,43  |
| Bufetiere            |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent             | 39,55                  | 88,53 | -     | 44,51                   | 88,24 | -     |
| foarte bine          | 44,78                  | 11,09 | 56,08 | 38,04                   | 11,46 | 53,86 |
| bine                 | 16,42                  | -     | 42,12 | 16,3                    | -     | 44,52 |
| satisfăcător         | 1,49                   | -     | 1,8   | -                       | -     | 1,62  |

# Curățenie

|                                     | Profil CHIRURGICAL (%) |       |       | Departament TERAPIE (%) |       |       |
|-------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|
|                                     | 2021                   | 2022  | 2023  | 2021                    | 2022  | 2023  |
| Curățenia salon                     |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                            | 15,91                  | 94,46 | -     | -                       | 98,88 | -     |
| foarte bine                         | 22,0                   | 4,21  | 70,76 | 42,86                   | 1,12  | 60,92 |
| bine                                | 34,09                  | 1,34  | 29,24 | 42,86                   | -     | 37,73 |
| satisfăcător                        | -                      | -     | -     | 14,29                   | -     | 1,35  |
| Curățenia baie                      |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                            | 18,18                  | 91,59 | -     | -                       | 94,4  | -     |
| foarte bine                         | 43,18                  | 6,88  | 42,46 | 35,71                   | 5,32  | 33,65 |
| bine                                | 29,55                  | 1,53  | 55,89 | 50,0                    | -     | 62,42 |
| satisfăcător                        | 9,09                   | -     | 1,65  | 14,29                   | -     | 3,93  |
| Calitatea mobilierului și lenjeriei |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                            | 11,36                  | 83,17 | -     | -                       | 86,55 | -     |
| foarte bine                         | 31,82                  | 15,11 | 35,19 | 28,57                   | 13,17 | 22,41 |
| bine                                | 52,27                  | 1,72  | 61,24 | 57,14                   | -     | 68,62 |
| satisfăcător                        | 2,27                   | -     | 3,57  | 14,29                   | -     | 8,97  |
| nesatisfăcător                      | 2,27                   | -     | -     | -                       | -     | -     |

# Calitatea alimentației

|                                                           | Profil CHIRURGICAL (%) |       |       | Departament TERAPIE (%) |       |       |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|
|                                                           | 2021                   | 2022  | 2023  | 2021                    | 2022  | 2023  |
| Calitatea alimentației:                                   |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                                                  | 13,64                  | 66,54 | -     | 14,29                   | 62,18 | -     |
| foarte bine                                               | 52,27                  | 31,55 | 44,24 | 21,43                   | 35,85 | 36,84 |
| bine                                                      | 31,82                  | 0,96  | 50,53 | 50,0                    | 1,68  | 56,7  |
| satisfăcător                                              | 2,27                   | -     | 3,51  | 14,29                   | -     | 6,45  |
| nesatisfăcător                                            | 13,64                  | -     | 1,71  |                         | -     | -     |
| Varietatea meniului                                       |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                                                  | 13,64                  | 50,86 | -     | 7,14                    | 51,82 | -     |
| foarte bine                                               | 25,0                   | 46,27 | 29,47 | 21,43                   | 49,94 | 23,65 |
| bine                                                      | 56,82                  | 2,1   | 60,65 | 57,14                   | 1,96  | 65,93 |
| satisfăcător                                              | 4,55                   | 0,76  | 8,16  | 14,29                   | -     | 10,42 |
| nesatisfăcător                                            | -                      | -     | 1,71  | -                       | -     | -     |
| Calitatea distribuției și modul de servire a alimentației |                        |       |       |                         |       |       |
| excelent                                                  | 15,91                  | 92,76 | -     | 7,14                    | 88,8  | -     |
| foarte bine                                               | 43,18                  | 5,74  | 61,14 | 42,86                   | 10,36 | 51,06 |
| bine                                                      | 40,9                   | 1,53  | 35,02 | 35,71                   | 0,84  | 44,99 |
| satisfăcător                                              | -                      | -     | 1,47  | 14,29                   | -     | 3,95  |
| nesatisfăcător                                            |                        | -     | 2,37  |                         | -     | -     |

# Opinia pacienților

## PROFIL CHIRURGICAL

Amabilitate - 16

Profesionalism - 3

Atârnare respectuoasă - 4

Comportament frumos - 8

Calmitate și receptivitate - 2

Corectitudine - 2

Dedicație - 2

Accesibilitate - 1

Comunicare deschisă - 2

- Mâncare gustoasă - 2
- Meniu variat - 2
- Alimentație calitativă - 1
- Curățenie - 6
- Condiții confortabile - 2

**Aspecte pozitive legate de  
personalul medical**

**Aspecte pozitive de  
alimentație și condițiile din  
secțiile clinice**

## DEPARTAMENTUL TERAPIE

Personal respectuos - 7.

Amabilitate - 9.

Profesionalism - 15.

Atitudine binevoitoare - 5.

Calmitate și blândețe - 2.

Străduință - 1.

Responsabilitate - 4.

Corectitudine - 4.

- Îndeplinirea atribuțiilor - 2
- Devotament - 1
- Comunicare medic-pacient - 2
- Atârnare cu stimă - 2
- Personal deschis - 2
- Cultură - 2
- Lucru în echipă - 1

• Diversitatea alimentației - 1

• Condiții bune - 3

• Curățenie - 1

• Atmosferă liniștită - 2

# Opinia pacienților

## PROFIL CHIRURGICAL

Cabinet fizioterapie – 1

Lipsa jaluzelelor – 1

Reparația saloanelor – 2

Pernele deformate – 1

Reparație în baie și WC – 9

WC este comun – 4

Rând mare la perf. fișei – 1

Magazin alimentar (produse  
expire) – 1

**Aspecte  
negative**

## DEPARTAMENTUL TERAPIE

Lipsa fizio procedurilor – 5

Meniu neconform cu dieta – 1

Calitatea alimentației joasă – 9

Lipsa fructelor și legumelor – 1

Lipsa unor produse (zahăr, ceai) – 1

Untul-jumătate din porție – 1.

Varietate necorespunzătoare  
pacienții cu diabet – 1

Sucul se toarnă din ceainic  
dar nu din pachet – 1

Este necesară reparația – 1

Frig în secție – 3

6 paturi în salon-aglomerație – 2

- Ușa la balcon nu se închide bine – 2
- Lipsa jaluzele la geami – 1
- Reparație - 1
- Mobilier deteriorat – 1
- Condiții necorespunzătoare – 4
- În WC este frig, geam deschis  
permanent – 3 pentru
- Nu-i ventilare în baie și WC – 2
- Reparație în baie și WC – 3
- WC comun – 4
- Acces limitat la baie – 1
- Rând mare la perf. fișei – 1

# Concluzii:

---

Numărul persoanelor chestionate constituie 7,87% din totalul celor internați;

Circa 1% din pacienții internați, au refuzat să participe la anchetare (unii pacienți au motivat refuzul prin faptul că deja pleacă, deoarece întârzie la transport, iar pacienții, la care durata de spitalizare constituie 1-3 zile au refuzat anchetarea, motivând că nu dispun de informație suficientă);

Nu au fost chestionați pacienții gravi (majoritatea refuză anchetarea);

Rata adresabilității pacienților cu vârstă cuprinsă între 31-50 ani este în creștere;

Cel mai mare număr de pacienți care s-au adresat/internat în spital în anul 2023, a fost conform recomandărilor medicului specialist din teritoriu;

Cel mai mare număr de pacienți chestionați, au răspuns că au așteptat medicul la prima consultare 10-30 minute.

# Evoluția spre performanțe

Responsabilitate

**Evoluție**

Siguranță

Profesionalism

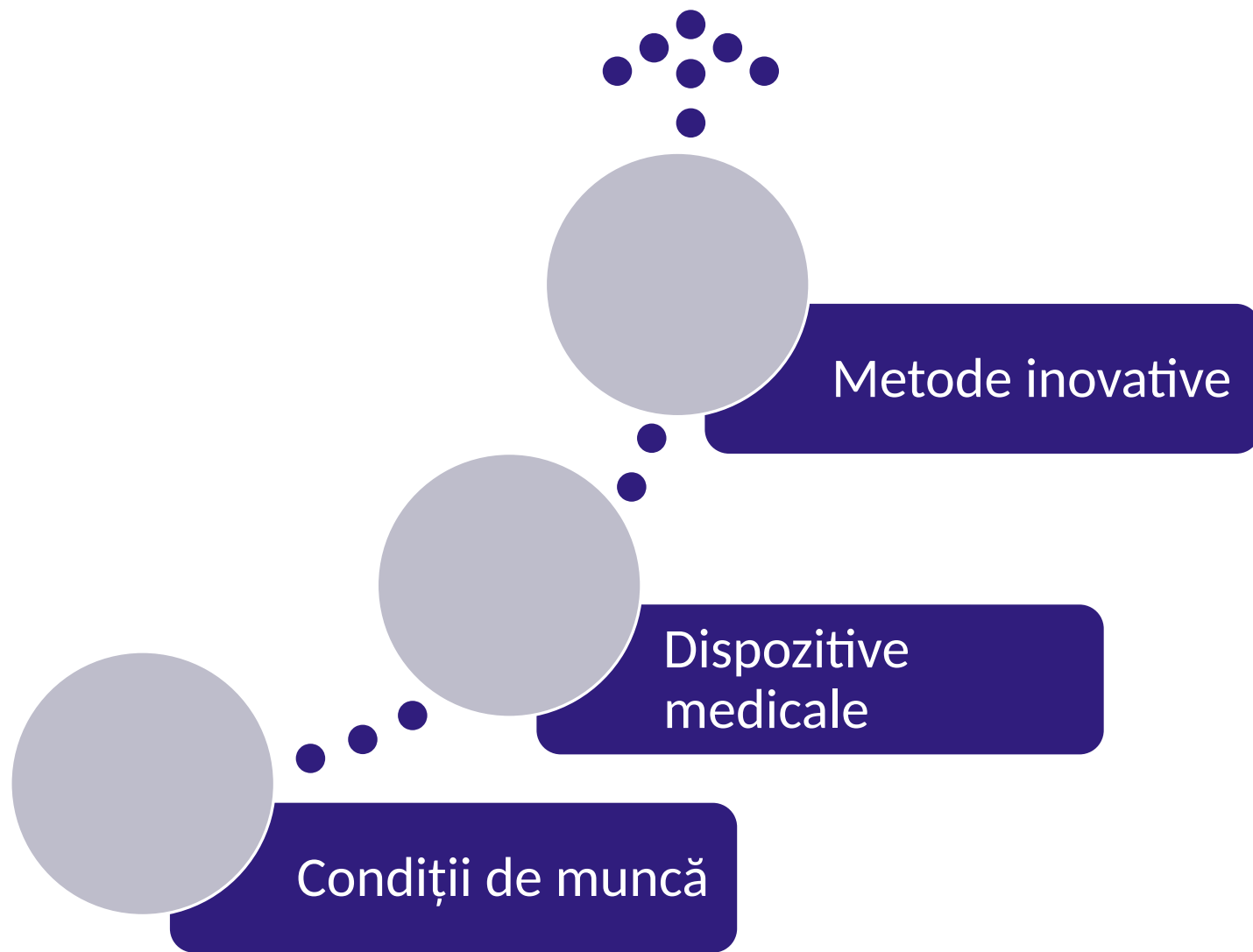
Entuziasm

Colaborare

Tenacitate

Valorile instituției -

**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.



# Achiziții de dispozitive – *Departamentul ATI*

|             |             | Surse proprii | Centralizat MS | Donații      | Total                |
|-------------|-------------|---------------|----------------|--------------|----------------------|
| <b>2019</b> | <i>Nr</i>   | 12            | -              | -            | <b>12</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 562.017,6     | -              | -            | <b>562.017,6</b>     |
| <b>2020</b> | <i>Nr</i>   | 7             | 260            | 22           | <b>289</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 404.268,00    | 10.392.868,05  | 1.680.542,99 | <b>12.477.679,04</b> |
| <b>2021</b> | <i>Nr</i>   | -             | 45             | 4            | <b>49</b>            |
|             | <i>Suma</i> | -             | 13.123.412,6   | 4.809.058,24 | <b>17.932.470,84</b> |
| <b>2022</b> | <i>Nr</i>   | 46            | 10             | -            | <b>56</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 700.530,00    | 2.858.787,60   | -            | <b>3.559.317,00</b>  |
| <b>2023</b> | <i>Nr</i>   | -             | 15             | 1            | <b>16</b>            |
|             | <i>Suma</i> | -             | 2.993.296,85   | 613.444,04   | <b>3.606.740,89</b>  |

# Achiziții de dispozitive – *Departament chirurgie*

|             |             | Surse proprii | Centralizat MS | Donații     | TOTAL                |
|-------------|-------------|---------------|----------------|-------------|----------------------|
| <b>2019</b> | <i>Nr</i>   | 10            | -              | -           | <b>10</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 9.891.429,23  | -              | -           | <b>9.891.429,23</b>  |
| <b>2020</b> | <i>Nr</i>   | 4             | 11             | -           | <b>15</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 341.790,54    | 4.614.078,96   | -           | <b>4.955.869,5</b>   |
| <b>2021</b> | <i>Nr</i>   | 22            | 7              | -           | <b>29</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 1.221.026,84  | 339.839,08     | -           | <b>1.560.865,92</b>  |
| <b>2022</b> | <i>Nr</i>   | 31            | 11             | -           | <b>42</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 16.706.585,96 | 443.160,00     | -           | <b>17.149.745,96</b> |
| <b>2023</b> | <i>Nr</i>   | 3             | 1              | 22          | <b>26</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 313.257,5     | 333.522,70     | 2.790.560,2 | <b>3.437.340,4</b>   |

# Achiziții de dispozitive – Departament chirurgie cardiovasculară și toracică

|             |      | Conturi proprii | Centralizat MS | Donații                         | Suma                |
|-------------|------|-----------------|----------------|---------------------------------|---------------------|
| <b>2019</b> | Nr.  | -               | -              | -                               | -                   |
|             | Suma | -               | -              | -                               | -                   |
| <b>2020</b> | Nr.  | 3               | 7              | -                               | <b>10</b>           |
|             | Suma | 86.042,44       | 188.217,01     | -                               | <b>274.259,45</b>   |
| <b>2021</b> | Nr.  | 1               | 3              | 3                               | <b>7</b>            |
|             | Suma | 39.045,60       | 31.708,48      | 95.099,63                       | <b>165.853,71</b>   |
| <b>2022</b> | Nr.  | 9               | 7              | -                               | <b>16</b>           |
|             | Suma | 845.564,45      | 1.220.034,98   | -                               | <b>2.065.599,43</b> |
| <b>2023</b> | Nr.  | 4               | -              | 2 (proiect polonez)             | <b>6</b>            |
|             | Suma | 173.626,96      | -              | 240.369,60 (inclusiv aport SCR) | <b>413.996,56</b>   |

# Achiziții de dispozitive – *Departament terapie*

|             |             | Surse proprii | Centralizat MS | Donații   | Suma              |
|-------------|-------------|---------------|----------------|-----------|-------------------|
| <b>2019</b> | <i>Nr.</i>  | 1             | -              | -         | <b>1</b>          |
|             | <i>Suma</i> | 297.201,60    | -              | -         | <b>297.201,60</b> |
| <b>2020</b> | <i>Nr.</i>  | 4             | 9              | 2         | <b>15</b>         |
|             | <i>Suma</i> | 163.540       | 129.264,8      | 45.600,00 | <b>338.404,8</b>  |
| <b>2021</b> | <i>Nr.</i>  | -             | 5              | 1         | <b>6</b>          |
|             | <i>Suma</i> | -             | 54.345,1       | 26.354,53 | <b>80.699,63</b>  |
| <b>2022</b> | <i>Nr.</i>  | 2             | -              | -         | <b>2</b>          |
|             | <i>Suma</i> | 34.800,00     | -              | -         | <b>34.800,00</b>  |
| <b>2023</b> | <i>Nr.</i>  | -             | -              | -         | <b>-</b>          |
|             | <i>Suma</i> | -             | -              | -         | <b>-</b>          |

# Achiziții de dispozitive – Departament investigații de laborator

|             |             | Surse proprii | Centralizat MS | Donații    | Suma                |
|-------------|-------------|---------------|----------------|------------|---------------------|
| <b>2019</b> | <i>Nr.</i>  | 11            | -              | -          | <b>11</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 442.703,00    | -              | -          | <b>442.703,00</b>   |
| <b>2020</b> | <i>Nr.</i>  | 3             | -              | -          | <b>3</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 295.760,00    | -              | -          | <b>295.760,00</b>   |
| <b>2021</b> | <i>Nr.</i>  | -             | -              | -          | <b>-</b>            |
|             | <i>Suma</i> | -             | -              | -          | <b>-</b>            |
| <b>2022</b> | <i>Nr.</i>  | 24            | 6              | -          | <b>28</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 2.243.748,00  | 399.807,6      | -          | <b>2.643.555,60</b> |
| <b>2023</b> | <i>Nr.</i>  | 1             | 3              | 1          | <b>5</b>            |
|             | <i>Suma</i> | 86.640,00     | 569.520,00     | 246.470,00 | <b>902.630,00</b>   |

# Achiziții de dispozitive – *altele*

|             |             | Conturi proprii | Centralizat MS | Donații    | Total               |
|-------------|-------------|-----------------|----------------|------------|---------------------|
| <b>2019</b> | <i>Nr.</i>  | 2               | 3              | 6          | <b>11</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 1.058.400,00    | 20.340,00      | 880.498,03 | <b>1.959.238,03</b> |
| <b>2020</b> | <i>Nr.</i>  | 9               | 33             | 10         | <b>52</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 144.000,00      | 1.973.148,61   | 904.605,00 | <b>3.021.753,61</b> |
| <b>2021</b> | <i>Nr.</i>  | -               | 25             | 3          | <b>28</b>           |
|             | <i>Suma</i> | -               | 4.995.163,74   | 51.889,00  | <b>5.047.052,74</b> |
| <b>2022</b> | <i>Nr.</i>  | 17              | 4              | -          | <b>21</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 4.167.158,73    | 1.580.303,6    | -          | <b>5.737.673,93</b> |
| <b>2023</b> | <i>Nr.</i>  | 10              | -              | 1          | <b>11</b>           |
|             | <i>Suma</i> | 2.800.748,00    | -              | 24.700,00  | <b>2.825.448,00</b> |

# Personal

Responsabilitate

Evoluție

Siguranță

Profesionalism

**Entuziasm**

Colaborare

Tenacitate

Valorile instituției -

**RESPECT** pentru viața,  
drepturile și demnitatea omului.

## Mediatizarea activităților

- Articole în formatul fotografii+text - 25
- Reportaje video despre activitatea secțiilor - 10
- Publicate scrisori de mulțumire - 10
- Articole despre evenimentele culturale/sportive - 21
- Articole despre modul sănătos de viață - 6
- Știri/reportaje foto/video despre evenimentele-operațiile deosebite - 33
- Articole despre conferințele petrecute în cadrul SCR - 14
- Știri despre zilele mondiale - 20
- Articole despre donații oferite instituției - 4