RAPORT DE ACTIVITATE

pentru publicare pe pagina web

Anul 2025

Instituția	ORTOCLINIC SRL
Perioada raportată	01.01.2025 - 31.12.2025

Notă: raportul este destinat informării publicului și nu conține date cu caracter personal sau informații confidențiale despre pacienți.

1. Mesaj introductiv

În anul 2025, ORTOCLINIC SRL și-a desfășurat activitatea cu respectarea principiilor de calitate, siguranță a pacientului, accesibilitate, comunicare transparentă și îmbunătățire continuă a serviciilor medicale stomatologice. Raportul de activitate prezintă sintetic principalele rezultate, acțiuni realizate și direcții de dezvoltare, fiind destinat publicării pe pagina web a instituției.

Activitatea instituției a fost orientată spre acordarea serviciilor stomatologice în condiții sigure, cu respectarea drepturilor pacientului, confidențialității informațiilor medicale și cerințelor actelor normative.

2. Profilul instituției

Element	Descriere
Denumirea instituției	ORTOCLINIC SRL
Domeniul de activitate	Servicii stomatologice
Număr cabinete/fotolii	3 cabinete stomatologice (3 fotolii), cabinet de radiologie dentară, sală de sterilizare
Program de activitate	Luni – Vineri, 09:00 – 18:00

3. Servicii acordate

În perioada raportată, instituția a acordat servicii stomatologice în limitele actelor permisive, competențelor personalului medical și dotării disponibile:

- ortodonție;
- terapie stomatologică și tratament endodontic;
- chirurgie dento-alveolară (de ambulator);
- ortopedie;
- servicii radiodiagnostice;
- informarea pacienților privind diagnosticul, planul de tratament, riscurile, etapele și recomandările necesare.

4. Indicatori principali de activitate

Indicatorii sunt prezentați pe baza evidenței interne a instituției pentru anul 2025.

Nr.	Indicator	Rezultat 2025

1	Număr total de vizite	2748
2	Zile lucrătoare	252
3	Număr mediu de vizite pe zi	11
4	Chestionare de satisfacție analizate	30
5	Indice mediu de satisfacție a pacienților	4,7
6	Reclamații înregistrate	0

5. Calitatea și siguranța pacientului

Pe parcursul anului 2025, serviciile au fost acordate cu respectarea drepturilor pacientului și cu obținerea consimțământului informat. Satisfacția pacienților a fost evaluată prin chestionare (30 de chestionare, indice mediu 4,7). Nu au fost înregistrate reclamații.

6. Prevenirea și controlul infecțiilor

Instituția a menținut măsuri de prevenire și control al infecțiilor asociate asistenței medicale, inclusiv prin respectarea igienei mâinilor, dezinfecției suprafețelor, sterilizării instrumentarului, utilizării echipamentului individual de protecție și gestionării corespunzătoare a deșeurilor rezultate din activitatea medicală.

Prelucrarea presterilizatorie și sterilizarea instrumentarului au fost documentate în registrele de evidență; deșeurile rezultate din activitatea medicală au fost evacuate în baza contractului cu operatorul autorizat.

7. Farmacovigilență și utilizarea responsabilă a medicamentelor

În anul 2025, medicamentele au fost păstrate conform instrucțiunilor producătorului, inclusiv cele termolabile, cu monitorizarea temperaturii în frigider; trusa pentru acordarea primului ajutor a fost disponibilă.

8. Managementul calității și îmbunătățirea continuă

În anul 2025 calitatea serviciilor a fost urmărită prin analiza satisfacției pacienților și a reclamațiilor. În anul 2026 instituția a desemnat responsabilul de managementul calității și a introdus monitorizarea trimestrială a indicatorilor de calitate.

9. Instruirea personalului

Pe parcursul anului au fost organizate instruiri interne pentru personal, cu scopul menținerii competențelor profesionale și respectării procedurilor instituției.

- prevenirea și controlul infecțiilor;
- sterilizarea, dezinfecția și igiena mâinilor;
- acordarea primului ajutor.

10. Relația cu pacienții și comunicarea publică

Instituția promovează o comunicare deschisă și respectuoasă cu pacienții. Pacienții sunt informați despre diagnosticul stabilit, opțiunile de tratament, riscurile posibile, recomandările post-tratament și necesitatea controalelor periodice. Sugestiile și reclamațiile pacienților sunt analizate pentru îmbunătățirea serviciilor.

11. Direcții de dezvoltare pentru perioada următoare

- continuarea îmbunătățirii calității completării fișelor medicale;
- creșterea gradului de satisfacție a pacienților;
- consolidarea sistemului de prevenire și control al infecțiilor;
- dezvoltarea comunicării cu pacienții prin materiale informative clare;

- monitorizarea continuă a riscurilor și a măsurilor corective;
- dezvoltarea competențelor personalului prin instruiri periodice;
- modernizarea treptată a proceselor interne și a evidențelor utilizate.

12. Concluzii

În anul 2025, ORTOCLINIC SRL a continuat să dezvolte serviciile medicale stomatologice acordate pacienților, cu accent pe calitate, siguranță, comunicare și îmbunătățire continuă. Rezultatele monitorizării interne confirmă preocuparea instituției pentru creșterea performanței, respectarea procedurilor și consolidarea încrederii pacienților.

Raportul poate fi actualizat anual și publicat pe pagina web a instituției ca instrument de informare transparentă a pacienților și partenerilor.

Date de contact pentru pacienți

Telefon	060 534 747
E-mail	ortoclinic2020@gmail.com
Pagina web	www.ortoclinic.md
Adresă	mun. Chișinău, str. Alba-Iulia 21, of. 2

Aprobat: Administrator Ina Cazacu Semnătura: _____