

SATISFAȚIA BENEFICIARILOR SERVICIILOR COMUNITARE DE SĂNĂTATE MENTALĂ DIN REPUBLICA MOLDOVA

Stela Cocean

Conducător științific: Jana Chihai

Catedra de sănătate mintală, psihologie medicală și psihoterapie, USMF
„Nicolae Testemițanu”, Chișinău, Republica Moldova

Introducere. În contextul transformărilor structurale ale serviciilor de sănătate mintală din Republica Moldova, CCSM dețin un rol central în asigurarea accesului la îngrijire integrată și centrată pe pacient. Satisfacția beneficiarilor este un indicator fundamental în evaluarea calității și eficienței acestor servicii. **Scop.** Evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarilor CCSM din Republica Moldova, ca criteriu esențial al calității și eficienței serviciilor, relevant în auditul clinic național. **Material și metode.** Studiul, desfășurat în anul 2025, a inclus un eșantion de 319 beneficiari din 40 de CCSM din diferite regiuni ale Republicii Moldova. A fost utilizat un chestionar standardizat, vizând accesul la servicii, comunicarea, tratamentul, consilierea, suportul social și spitalizările. Datele au fost analizate cantitativ și comparativ. **Rezultate.** În urma studiului realizat s-a constatat că peste 95% dintre respondenți s-au declarat mulțumiți de serviciile Centrelor Comunitare de Sănătate Mintală. O proporție de 94% a raportat o comunicare clară, deschisă și constructivă, cu informații relevante cu medicul psihiatru. Consilierea psihologică a fost accesată de 62%, iar doar 9% au beneficiat de suport social. 45% dintre respondenți au declarat reducerea sau eliminarea necesității spitalizărilor după includerea în CCSM. Totuși, doar 16% au menționat participarea la activități de reabilitare în centrele de zi, iar numai 1% cunoșteau existența unor mecanisme formale de feedback. **Concluzii.** Nivelul de satisfacție înregistrat este unul înalt, ceea ce reflectă eficiența CCSM în gestionarea sănătății mintale în comunitate. Se recomandă diversificarea serviciilor psihosociale disponibile, instituirea unor mecanisme funcționale de feedback și reducerea disparităților regionale. **Cuvinte-cheie:** sănătate mintală, centre comunitare de sănătate mintală.

SATISFACTION OF BENEFICIARIES OF COMMUNITY MENTAL HEALTH SERVICES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

Stela Cocean

Scientific adviser: Jana Chihai

Department of Mental Health, Medical Psychology and Psychotherapy,
Nicolae Testemițanu University, Chișinău, Republic of Moldova

Introduction. Within the structural reform of mental health services in the Republic of Moldova, Community Mental Health Centers (CMHCs) play a central role in ensuring equitable access to integrated, patient-centered care. Beneficiary satisfaction is a key indicator of service quality and effectiveness. **Objective.** Evaluation of CMHC beneficiary satisfaction in the Republic of Moldova, as a key criterion for assessing service quality and efficiency, relevant to the national clinical audit framework. **Material and methods.** The study, conducted in 2025, included a sample of 319 beneficiaries from 40 CMHCs across various regions of the Republic of Moldova. A standardized questionnaire assessed access to services, communication, treatment, counseling, social support, and hospitalizations. Data were analyzed quantitatively and comparatively. **Results.** Following the conducted study, it was found that over 95% of respondents declared themselves satisfied with the services provided by the Community Mental Health Centers. A proportion of 94% reported clear, open, and constructive communication, with relevant information provided by the psychiatrist. Psychological counseling was accessed by 62%, while only 9% benefited from social support. 45% of respondents reported a reduction or elimination of the need for hospitalization after inclusion in the CMHC. However, only 16% mentioned participating in rehabilitation activities in day centers, and just 1% were aware of formal feedback mechanisms. **Conclusion.** The recorded level of satisfaction is high, reflecting the effectiveness of CMHCs in managing mental health at the community level. It is recommended to diversify available services, strengthen psychosocial support, establish functional feedback mechanisms, and reduce regional disparities. **Keywords:** mental health, community mental health center, satisfaction.