



CONSILIUL
JUDEȚEAN
CLUJ

SPITALUL DE BOLI PSIHICE CRONICE BORȘA

CLUJ

ROMÂNIA

TEL: 0264355287 FAX:
0264355297

E-MAIL: office @spitalpsihiatrieborsa.ro

WEB: spitalpsihiatrieborsa.ro

Nr. înregistrare 3991/22.07.2029



RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENTILOR SEMESTRUL I 2025

Aprecieria satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care un sistem de sănătate îl oferă. Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire al pacienților față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a condițiilor de tratare și cazare.

Prezentul raport de analiză cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție ale pacienților externi din perioada ianuarie - iunie 2025. Chestionarul cuprinde un număr de 19 întrebări.

Raportul s-a făcut pe un număr de 154 chestionare. Din pacienți chestionați 67 sunt de sex feminin și 87 de sex masculin. Grupa de vârstă care corespunde pacienților este : între 20-30 ani- 8 pacienți, între 31-40 ani - 12 pacienți, între 41-50 ani- 27 pacienți, între 51-60 ani- 47 pacienți, între 61-70 ani- 34 pacienți, între 71-80 ani- 22 pacienți, între 81-90 ani-4 pacienți. Dintre pacienții chestionați 61 % răspund că sunt foarte mulțumiți, 38,96 % sunt mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital.

		IANUARIE	FEBRUARIE	MARTIE	APRIL	MAI	IUNIE	TOTAL	PROCENT
1 SEX	F	8	13	11	10	13	12	67	43,50%
	M	11	9	16	14	19	18	87	56,49%
2 VARSTA	20-30	2	1	0	1	1	3	8	5,19%
	31-40	0	2	1	1	3	5	12	7,79%
	41-50	3	3	4	5	5	7	27	17,53%
	51-60	4	6	8	14	10	5	47	30,51%
	61-70	5	2	9	3	11	4	34	22,07%
	71-80	3	6	5	0	2	6	22	14,28%

81-90		2	2	0	0	0	0	0	42,59%
91-									
3 Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital (impresia generală la externare)?									
Foarte mulțumit		7	12	15	17	25	18	94	61,03%
Mulțumit		12	10	12	7	7	12	60	38,96%
Nemulțumit									
Foarte nemulțumit									
4 Cum apreciați activitatea și implicarea personalului :									
a) medicul de salon		10	11	15	17	25	21	99	64,28%
bine		9	11	12	7	7	9	55	35,71%
nesatisfăcător									
b) asistente medicale		10	10	14	14	25	18	91	59,09%
bine		9	12	13	10	7	12	63	40,90%
nesatisfăcător									
c)Infirmiere		10	11	15	13	25	18	92	59,74%
bine		9	11	12	11	7	12	62	42,25%
nesatisfăcător									
5 La internare ați fost condus pe secție de către :									
Personal medical		19	22	27	24	32	30	154	100%
Aparentatori (membri de familie,prieteni , vecini					2			2	1,29%
Ați mers singur									
6 La internare ați fost informat(clar,într-un mod pe înțelesul dumneavoastră) cu privire la drepturile dumneavoastră ca pacient ?									
DA		19	22	27	24	32	30	154	100%
NU									
7 La internare ați fost informat (clar, într-un mod pe înțelesul dumneavoastră) cu privire la regulile ordinii interne, responsabilitățile dumneavoastră ca pacient ?									
DA		19	21	27	24	29	30	150	97,40%
NU			1			3		4	2,59%
8 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:									
a) Condițiile de cazare și calitatea lenjeriei		9	15	16	15	17	22	94	61,03%
bine		10	7	11	9	15	8	60	38,96%
nesatisfăcător									

b) Curățenie		foarte bine	9	11	15	16	16	21	88	57,14%
		bine	10	11	12	8	16	9	66	42,85%
		nesatisfăcător								
c) Alimentație (calitatea hranei și a serviciului de distribuire)		foarte bine	9	12	15	15	21	87	56,49%	
		bine	10	10	12	8	17	9	66	42,85%
		nesatisfăcător				1		1	0,64%	
d) Timpul și informațiile acordate de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră:		foarte bine	7	12	15	15	20	84	54,54%	
		bine	12	10	12	9	17	10	70	45,45%
		nesatisfăcător								
e) În general cum apreciați comunicarea cu personalul din spital		foarte bine	7	12	15	15	14	19	82	53,24%
		bine	12	10	12	9	18	11	72	46,75%
		nesatisfăcător								
9 Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, riscuri, prognostic, data aproximativă a externării ?										
Da, întotdeauna			19	21	24	20	32	30	146	94,80%
Da, parțial				1	3	4			8	5,19%
Nu, niciodată										
10 La explorările efectuate în altă unitate sanitară ați fost însoțit de :										
Personal medical			19	22	27	24	32	30	154	100%
Aparținători (membri de familie)										
Am mers singur										
11 Pe parcursul spitalizării, când ați mers la un consult, la tratament sau la analize ați fost mulțumit de condițiile de transport sau sprijinul acordat de personalul										
Da, întotdeauna			19	22	27	21	32	28	149	96,75%
Da, uneori						3		2	5	3,24%
Nu										
Am fost sprijinit doar de aparținători										
Nu a fost cazul, deoarece m-am putut deplasa singur										
12 Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile) ?										
Da, întotdeauna			19	22	27	22	32	30	152	98,70%
Da, uneori						2			2	1,29%
Nu, niciodată										
13 Administrarea medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile) s-a făcut de către asistentul medical?										

Da,întotdeauna	19	22	27	23	32	30	153	99,35%
Da,uneori				1			1	0,64%
Nu,niciodată								
14 A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare pe perioada internării								
Nu a trebuit să cumpăr nimic	15	17	27	15	32	24	130	84,41%
Am cumpărat o parte din medicamente	4	5		9		6	24	15,58%
Am cumpărat unele materiale sanitare				1			1	0,64%
15 În cazul în care ați cumpărat medicamente , care a fost procedura ?								
Pe rețeta eliberată de medicul specialist din spital	4	1	12	3			20	12,98%
Pe rețeta eliberată de medicul de familie		2					2	1,29%
La recomandarea medicului de spital		3		1		6	10	6,49%
Din propria inițiativă				5			5	3,24%
16 Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate ?								
a)în timpul zilei	Da	19	22	27	24	32	154	100%
	NU							
b)în timpul nopții	Da	19	22	27	24	32	154	100%
	NU							
c) de sărbători	Da	19	22	27	24	32	154	100%
	NU							
17 Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?								
Da								
Nu	19	22	27	24	32	30	154	100%
18 Dacă ar fi necesar să vă reinternați , ați opta pentru acest spital ?								
În mod cert ,da	19	21	27	18	30	30	145	94,15%
Probabil că da		1		6	2		9	5,84%
În mod categoric nu								
19 Considerați că pe parcursul internării dumneavoastră în spital v-au fost respectate drepturile pacientului, așa cum apar statuate în regulamentul expus pe secția d-va								
Da,întotdeauna	19	20	24	19	30	30	142	92,20%
Parțial		2	3	5	2		12	7,79%
Nu, niciodată								
Dacă răspunsul este,parțial,, sau,, niciodată,, vă rugăm să precizați ce drept considerați că v-a fost încălcat:								

„ V-a plăcut în mod deosebit,
„ Mâncarea și curățenia”, Îngrijirea , tratamentul” „, Mi- a plăcut totul ” „, Mancarea, curățenia, tratamentul medicamentos” „, Mâncarea și îngrijirea” „, Curățenia” „, Totul” „, Promptitudinea personalului (asistenți , medici)” „, Totul mi-a plăcut”
„ V-a dispăcut / v-a deranjat,,
„, Scandalurile între pacienți”
Alte comentarii-propuneri de îmbunătățire:
„, Activități de ergoterapie”, Îndrumări legate de activități pentru timpul liber pentru a combate plictiseala”

În urma analizării raportului privind satisfacția pacientului, s-au constatat următoarele:

Indicatori privind ambientul spitalului

Referitor la întrebarea dacă ar fi necesară o reinternare 5,84% ar opta probabil pentru acest spital, 94,15% au răspuns în mod cert da;

Indicatori de comunicare

Din cei 90 pacienți chestionați 53,24% au răspuns cu foarte bine, 46,75% au răspuns cu bine ;

Indicatori de activitate medicală

Referitor la condițiile de transport și ajutorul primit de personalul spitalului pentru consult sau analize pe parcursul spitalizării 96,75% au fost mulțumiți întotdeauna și 1,29% uneori;

Indicatori de condiții hoteliere și hrană 56,49 % au fost foarte mulțumiți, 42,85% mulțumiți și 0.64% nemulțumiți;

Măsuri de îmbunătățire

Diversificarea activitatilor de ergoterapie prin consultarea pacientilor despre preferinte.

Responsabili :

Manager : Ec. Tămaș Aurica

Consiliul Medical, Director medical: Dr. Iulia Druță

Medic șef secție : Dr. Diana Țuca

Consiliul Etic : Dr. Nechita Nausica

RMC: Dr . Constanța Nour

Întocmit : Referent BMC, Crișan Moldovan Flavia