



CONSILIUL
JUDEȚEAN
CLUJ

SPITALUL DE BOLI PSIHICE CRONICE BORȘA

CLUJ

ROMÂNIA

TEL: 0264355287 FAX:

0264355297

E-MAIL: office@spitalpsihiatricborsa.ro

WEB: spitalpsihiatricborsa.ro

Nr. înregistrare 123/ 13.01.2026



RAPORT PRIVIND PRELUCRAREA CHESTIONARELOR DE SATISFACTIE A PACIENȚILOR SEMESTRUL II 2025

Aprecierea 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 externai din perioada iulie - decembrie 2025. Chestionarul cuprinde un număr de 19 întrebări.

Raportul s-a făcut pe un număr de 150 chestionare. Din pacienți chestionați 61 sunt de sex feminin și 89 de sex masculin. Grupa de vârstă care corespunde pacienților este: între 20-30 ani- 13 pacienți, între 31-40 ani - 9 pacienți, între 41-50 ani-29 pacienți, între 51-60 ani-42 pacienți, între 61-70 ani- 29 pacienți, între 71-80ani- 21 pacienți, între 81-90 ani-6 pacienți, peste 91 ani- 1 pacient. Dintre pacienții chestionați 55,33% răspund că sunt foarte mulțumiți, 44,66 % sunt mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital.

1 SEX	IULIE	AUGUST	SEPTEMBRIE	OCTOMBRIE	NOIEMBRIE	DECEMBRIE	TOTAL	PROCENT
F	10	13	16	5	11	6	61	40,66%
M	20	18	11	12	12	16	89	59,33%
2 VARSTA								
20-30	1	4	2	3	2	1	13	8,66%
31-40	1	1	3	1	1	2	9	6%
41-50	6	6	4	3	5	5	29	19,33%
51-60	7	10	8	3	7	7	42	28%
61-70	6	4	7	5	5	2	29	19,33%
71-80	8	3	3	1	3	4	21	14%

81-90	1	3		1	1	1	6	4%
91-					1		1	0,66%
3 Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital (impresia generală la externare)?								
Foarte multumit	16	18	17	7	13	12	83	55,33%
Multumit	14	13	10	10	10	10	67	44,66%
Nemultumit								
Foarte nemultumit								
4 Cum apreciați activitatea și implicarea personalului :								
a) medicul de salon	19	18	18	6	16	14	91	60,66%
bine	11	13	9	11	7	8	59	59,33%
nesatisfăcător								
b) asistente medicale	17	17	16	6	17	13	86	57,33%
Foarte bine	13	14	11	11	6	9	64	42,66%
bine								
nesatisfăcător								
c)Infirmiere	16	17	19	6	17	14	86	57,33%
Foarte bine	14	14	8	11	6	8	64	42,66%
bine								
nesatisfăcător								
5 La internare ați fost condus pe secție de către :								
Personal medical	29	31	26	17	23	22	148	98,66%
Apartinatori (membri de familie,prieteni ,vecini	1						1	0,66%
Ați mers singur			1				1	0,66%
6 La internare ați fost informat(clar,într-un mod pe înțelesul dumneavoastră) cu privire la drepturile dumneavoastră ca pacient ?								
DA	26	31	27	17	23	22	146	97,33%
NU	4						4	2,66%
7 La internare ați fost informat (clar, într-un mod pe înțelesul dumneavoastră) cu privire la regulile ordinii internă ,responsabilitățile dumneavoastră ca pacient ?								
DA	25	29	26	17	23	22	142	94,66%
NU	5	2	1				8	5,33%
8 Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:								
a) Condițiile de cazare și calitatea lenjeriei	16	19	17	7	19	18	96	64%
foarte bine	14	12	10	10	4	4	54	36%
bine								
nesatisfăcător								

b)Curățenie	foarte bine	14	12	18	8	17	87	58%
	bine	16	19	9	9	5	63	42%
	nesatisfacător							
c) Alimentație (calitatea hranei și a serviciului de distribuire)	foarte bine	12	15	20	7	16	89	59,33%
	bine	18	16	7	10	6	61	40,66%
	nesatisfacător							
d) Timpul și informațiile acordate de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră:	foarte bine	15	15	19	8	16	92	61,33%
	bine	15	16	8	9	6	58	38,66%
	nesatisfacător							
e) În general cum apreciați comunicarea cu personalul din spital	foarte bine	14	16	20	8	16	93	62%
	bine	16	15	7	9	6	57	38%
	nesatisfacător							
9) Ați fost informat pe înțelesul dumneavoastră despre boală, tratament, riscuri, prognostic,data aproximativă a externării ?								
	Da ,întotdeauna	27	31	27	17	22	147	98,66%
	Da,parțial	3					3	2
	Nu,niciodată							
10) La explorările efectuate în altă unitate sanitarăați fost însoțit de :								
	Personal medical	29	31	27	17	22	149	99,33%
	Apartinatori (membri de familie)	1					1	0,66%
	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	29	31	27	17	22	149	99,33%
	Da, uneori	1					1	0,66%
	Nu							
	Am fost sprijinit doar de aparținători							
	N u 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	28	31	27	17	22	148	98,66 %
	Da,uneorine	2					2	1,33%
	Nu,niciodată							
13) Administrarea medicamentelor pe cale orală(tablete,pastile) s-a făcut de către asistentul medical?								

Da,întotdeauna	30	31	27	17	23	22	150	1
Da,uneori								
Nu,niciodată								
14 A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare pe perioada internării								
Nu a trebuit să cumpăr nimic	28	31	17	17	21	19	133	88,66%
Am cumpărat o parte din medicamente	2		10		2	3	17	11,33%
Am cumpărat unele materiale sanitare								
15 În cazul în care ați cumpărat medicamente , care a fost procedura ?								
Pe rețeta eliberată de medicul specialist din spital	1		4		2		7	4,66%
Pe rețeta eliberată de medicul de familie			1				1	0,66%
La recomandarea medicului de spital	1		5		2	2	10	6,66%
Din propria inițiativă						1	1	0,66%
16 Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate ?								
a)în timpul zilei	Da	30	31	27	17	23	150	100%
	NU							
b)în timpul nopții	Da	29	31	27	17	23	149	99,33%
	NU	1					1	0,66%
c) de sărbători	Da	30	31	27	17	23	150	100%
	NU							
17 Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?								
Da								
Nu		30	31	27	17	23	150	100%
18 Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru acest spital?								
În mod cert ,da	29	31	27	17	23	22	149	99,33%
Probabil că da	1						1	0,66%
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-voastră de internare ?								
Da,întotdeauna	26	30	22	17	23	22	140	93,33%
Parțial	4	1	5				10	6,66%
Nu, niciodată								
Dacă raspunsul este,,parțial,, sau,, niciodată,, vă rugăm să precizați ce drept considerați că v-a fost încălcat:								

V-a plăcut în mod deosebit..	
Iulie: „Munca” „Muncă”, „Mi- plăcut totul”, „Relația cu personalul” „Atitudinea întregului personal” „Munca, Curățenia” ;	August: „Munca și îngrijirea” „Curățenia” „Îngrijirea medicală” „Tratamentul” „Totul” „Totul mi -a plăcut” „Munca” „Organizarea spitalului” „Îngrijirea”
Septembrie : nu au fost ;	Octombrie : „Munca și îngrijirea” „Tratamentul” „Îngrijirea” ;
Organizare, tratament” „Organizarea în secție” , Organizarea și tratamentul medicamentos, mâncarea , cazarea” „Totul” „Munca” „Munca și îngrijirea” „Tratamentul” „Medicii” „Tratamentul” „Îngrijirea” ;	
Noiembrie: „Munca, Muncă”	
V-a dispăcut / v-a deranjat	
Iulie: „Nu am” „Atitudinea personalului câteodată” ; Noiembrie : „Scandalurile între pacienți”	
Alte comentarii-propuneri de îmbunătățire:	
Octombrie : „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 0,66% ar opta probabil pentru acest spital, 99,33% au răspuns în mod cert da;

Indicatori de comunicare

Din cei chestionați 62 % au răspuns cu foarte bine, 38 % 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 99,33% au fost mulțumiți în totalitate, 0,66% uneori;

Indicatori de condiții hoteliere și hrană 59,33 % au fost foarte mulțumiți, 40,66% mulțumiți.

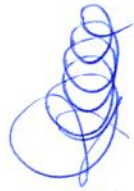
Măsuri de îmbunătățire:

Diversificarea activităților de ergoterapie prin consultarea pacienților despre preferințe;

Reinformare/ adus la cunoștință angajaților Cod de etică și conduită profesională din cadrul Spitalului de Boli Psihice Cronice Borșa

Responsabili:

Manager : Ec. Tămaș Aurica



Consiliul Medical, Director medical: Dr. Iulia Druță

Medic șef secție : Dr. Diana Țucra

Consiliul Etic : Dr. Nausica Nechita

RMC: Dr . Constanța Nour

Întocmit : Referent BMC, Crișan Moldovan Flavia