

INSTITUTUL CLINIC DE UROLOGIE ȘI TRANSPLANT RENAL CLUJ  
Str. Clinicilor nr. 4-6

Nr. înreg 002/13.01.2025

Aprobat,  
Manager

Bălănean Ana-Cornelia



**Raport de analiză a satisfacției pacienților**

**și a eficacității procedurii de evaluare a satisfacției pacienților pe anul 2024**

**1. Obiectivele generale** ale analizei satisfacției pacienților externai din Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal:

- A. Analiza condițiilor hoteliere: cazare, masă;
- B. Analiza relației pacientului cu echipa medicală: comunicarea pacient – echipa medicală (medic, asistente, infirmiere);
- C. Analiza experienței subiective de boală a pacientului;
- D. Culegerea de date pentru elaborarea planului anual de management al calității pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale

**2. Procedura de evaluare a satisfacției pacienților**

Procedura de evaluare a satisfacției pacienților a fost aplicată și respectată în cursul anului 2024, Asistenta șefă distribuie chestionare de satisfacție la începutul săptămânii pacienților internați, mai precis acelor care sunt de acord să le completeze (completarea chestionarelor este facultativă). Aceștia, în proporție de 25-50%, le completează și le depun în cutia pacientului. Lunar, asistenta șefă predă chestionarele compartimentului de management al calității la începutul fiecărei luni pentru a fi analizate.

În 2024 a scăzut gradul de completare al chestionarelor. Au fost analizate, în total, un număr de 86 de chestionare. Sunt câteva luni în care nu s-au completat deloc. Din convorbirile avute cu asistenta șefă, se constată că pacienții nu doresc să completeze chestionare, decât rugați insistent și de multe ori, cu ajutor din partea asistentelor. În lunile în care asistenta șefă este în concediu, înlocuitoarea acesteia nu insistă cu privire la completarea chestionarelor de satisfacție.

**Procentul pacienților care completează chestionarele** a fost între 0 % și 10.04 % (noiembrie) din numărul total al pacienților externai.

Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie
0	5,31	1,4	2,29	0	8.28	3,6	0	0	2,08	7,87 %	0
<b>2024</b>	(%)	%	%		%	%			%		

Pacienții au fost în general mulțumiți spre foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medicale. Nemulțumirile, sau aprecierile mai puțin favorabile, care reies din analiza chestionarelor au vizat,

aceleași aspecte hoteliere, dar aprecierile cu privire la serviciile medicale și echipa medicală au fost întotdeauna pozitive și laudative.

Pentru pacienți sunt prioritare calitatea actului medical și comunicarea cu medicul curant, încrederea în echipa medicală, în raport cu condițiile hoteliere (raport influențabil de factori precum vârsta, nivelul de educație, mediul de proveniență), motiv pentru care toți pacienții ar recomanda și altor persoane să se trateze în ICUTR. Nevoia de informare și comunicare cu medicul fiind mai accentuată la pacienții mai tineri, care au așteptări mai mari în ceea ce privește calitatea serviciilor.

Considerăm că și în anul 2024 procentul de recomandare, unul dintre cei mai importanți indicatori ai calității serviciilor medicale, a fost de 100 %<sup>1</sup>, foarte mulți pacienți având o experiență peste așteptări.

În general pacienții consideră că avem „personal de nota 10, de la medic până la infirmiere, cu multă răbdare pricepere și foarte-foarte bine pregătit, mai rar ca aici”, „de o pregătire foarte bună, respectuoși și promți la solicitări”.

Încrederea în instituție este transmisă aparținătorilor și cunoșcutilor, contribuind la crearea și păstrarea unei imagini pozitive a institutului. Nemulțumirile și sugestiile relevante venite din partea pacienților au fost analizate și transmise lunar conducerii spitalului.

În urma analizei calitative, iată câteva puncte semnificative ce pot fi extrase din feedback:

#### **Aspecte pozitive:**

##### **Aprecierea personalului medical și a comportamentului acestuia:**

Multe dintre răspunsuri subliniază profesionalismul, empatia și amabilitatea personalului medical. Comentarii ca „medici cu suflet”, „personal de excepție” și „foarte amabili și responsabili” sugerează că pacienții se simt îngrijiți și respectați.

Câteva răspunsuri subliniază dedicarea personalului, de exemplu: „Mulțumesc frumos pentru ajutorul acordat! Sunteți o echipă de nota 10!” și „Empatia este cea mai bună caracterizare.”

##### **Experiența generală pozitivă a pacienților:**

Mulți pacienți menționează că sunt mulțumiți de tratamente și îngrijiri: „Sunt foarte mulțumit de întreg personalul”, „Am fost foarte mulțumit că m-am tratat și sunt bine.”

Există, de asemenea, o apreciere a atmosferei create în unitatea medicală, ce pare a contribui la confortul și încrederea pacienților.

---

<sup>1</sup> Întrebările 13 „Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal?” și 14. „Le-ați recomanda cunoștințelor dvs. să se adreseze Institutului Clinic de Urologie și Transplant Renal?”

### **Mulțumiri pentru medici specifici:**

Aprecierea adresată unor medici specifici (de exemplu, „Dr. M. este un om deosebit de bun”) evidențiază relațiile bune dintre pacienți și medici, dar și recunoașterea meritelor acestora.

### **Aspecte ce pot fi îmbunătățite:**

#### **Condițiile de infrastructură:**

Mai multe comentarii sugerează că infrastructura unității medicale necesită îmbunătățiri: „Clădirea veche, deteriorată”, „Ar trebui renovate un pic băile”, „Paturile sunt vechi, stricate și inconfortabile.” De asemenea, unii pacienți propun chiar construirea unei clădiri noi pentru a asigura condiții mai bune pentru personalul medical și pacienți: „O soluție, ca și cea mai bună soluție, ar fi construirea unei clădiri noi.”

#### **Calitatea alimentelor:**

Există mai multe observații referitoare la alimentație, cu pacienți care menționează că „calitatea și cantitatea alimentelor lasă de dorit.” Nu au fost însă înregistrate reclamații în acest sens. Aceasta ar putea fi o zonă ce necesită îmbunătățiri pentru a crește confortul pacienților pe durata internării.

#### **Condițiile de confort termic:**

Unii pacienți au menționat că era prea cald, ceea ce poate afecta confortul acestora în spital: „Mult prea cald.”

#### **Observații suplimentare:**

##### **Lipsa detaliilor specifice în unele răspunsuri:**

Anumite răspunsuri sunt extrem de concise, precum „Mulțumesc” sau „Vă mulțumesc”. Acestea nu oferă multe informații, dar reflectă un sentiment de recunoștință generală. Este posibil ca unii pacienți să nu fi dorit să intre în detalii sau să fi avut o experiență general pozitivă.

##### **Nivelul de personalizare al feedback-ului:**

Multe răspunsuri sunt individualizate și exprimate cu un ton cald, ceea ce sugerează o relație personalizată între pacienți și personalul medical, iar acest lucru este un indicator pozitiv.

Feedback-ul este, în general, pozitiv, cu un accent puternic pe profesionalismul și empatia personalului medical. Totuși, există unele sugestii pentru îmbunătățiri legate de infrastructura spitalului și calitatea alimentelor. Acestea ar putea fi zone cheie pentru a crește confortul pacienților și pentru a îmbunătăți experiența acestora.

### **Rezultatele chestionarelor de satisfacție**

### **1. Analiza datelor cu privire la ambientul spitalului (aspectul interior, culoarea pereților, ornamentația spațiilor)**

Majoritatea pacienților cataloghează condițiile de cazare ca fiind bune sau foarte bune.

S-a recomandat și realizat:

- Igienizarea și reabilitarea spațiilor din saloane care prezintă infiltrații.
- Continuarea acțiunilor de înlocuire a tâmplăriei din lemn cu tâmplărie PVC.

### **2. Analiza datelor cu privire la iluminatul spațiilor/încăperilor din spital**

Pacienții sunt mulțumiți de iluminatul spațiilor.

Recomandări: nu este cazul

### **3. Analiza datelor cu privire la temperatura din spital**

În perioada lunilor iulie-august au fost câte 2-3 pacienți care au fost nemulțumiți de căldura prea mare.

Recomandări: Montare folii reflectorizante transparente pe ferestre (cu prioritate pe cele cu expunere estică din zona T-urilor, secția Urologie II, precum și a celor cu expunere sudică din zona L-urilor, secția Urologie I).

Responsabili: C. Achizitii + Compartiment tehnic

Monitorizarea temperaturii pe secții pe timpul verii, astfel încât acestea să nu depășească 26° C în perioada caniculară.

Responsabili: asistente din tură

Aerisire prin sala de așteptare (fereastra cu orientare vestică aduce aer răcoros)

Analiza oportunității instalării unui sistem de ventilație (Ventilator centrifugal)

### **4. Analiza datelor cu privire la ventilația spațiilor/încăperilor din spital**

**Recomandări:** menținerea monitorizării temperaturii în lunile de vară, astfel încât acestea să nu depășească 26° C, aerisirea periodică a sălii de așteptare.

**Responsabili:** asistente, îngrijitoare și infirmierele din tură

Responsabilizarea asistentelor, îngrijitoarelor și infirmierelor din tură în privința verificării și închiderii ferestrelor mansardei în caz de ploi/precipitații pentru reducerea infiltrațiilor, evitarea necesității lucrărilor de igienizare frecventă și reducerea efectelor distructive asupra structurii de lemn a construcției.

Aerisire prin sala de așteptare (fereastra cu orientare vestică aduce aer răcoros)

Dezinfecție/ înlocuire filtre la aparatele de aer condiționat. – cel puțin trimestrial.

### **5. Analiza datelor cu privire la programul de primire a vizitelor**

Programul de primire a vizitelor: este restrictionat pe sectii din motive obiective

Recomandări: nu este cazul

#### **6. Analiza datelor cu privire la curățenia generală din spital**

Pacienții sunt mulțumiți de curățenia generală.

Recomandări: nu este cazul

#### **7. Analiza datelor cu privire la funcționalitatea grupurilor sanitare**

Au fost 2-3 cazuri de nemulțumire fata de funcționalitatea grupurilor sanitare.

Recomandări: nu este cazul

#### **8. Analiza datelor cu privire la condițiile de cazare din salon**

Au fost 2-3 cazuri de nemulțumire fata de condițiile de cazare din salon.

Recomandări: nu este cazul

#### **9. Analiza datelor cu privire la calitatea lenjeriei de pat și a efectelor (saltele, perne, pături)**

Recomandări: atenție la nevoile pacienților, înlocuirea lenjeriei uzate/deteriorare/murdare, la cererea pacientului, achiziție lenjerie noua de pat, pijamale de unica folosinta;

Responsabili: infirmiere și asistente de salon, asistenta șefă, comp. achizitii.

#### **10. Analiza datelor cu privire la alimentele oferite și modul de distribuire a acestora**

Aproape toți pacienții au fost mulțumiți de calitatea alimentelor, nu au existat absolut nicio reclamație individuala, nici constatarea vreunei situații în care să se fi alterat hrana.

Recomandări:

În situația apariției unor modificări în meniu, acesta ar trebui să se facă cu avizul unui medic dietetician.

**Reclamații cu privire la aspecte de comunicare, înregistrate în ultimul an calendaristic încheiat: 0**

**Sesizări/plângeri pacienților privind hrana primită: 0**

**Recomandări cu privire la procedură:**

Procedura a fost revizuita in 2022 în urma recomandarilor de la evaluatorii ANMCS, vom lua în considerare în 2025 asigurarea pe secții a chestionarelor prin amplasarea acestora în suporturi A4 montate pe perete, deși măsura nu garantează creșterea gradului de completare a acestora.

Având în vedere faptul că aproape 70% dintre răspunsuri menționează aprecierea față de personalul medical, cu comentarii care subliniază „profesionalismul”, „amabilitatea” și „empatia” acestuia, există posibilitatea ca unele dintre răspunsuri să fi fost influențate sau chiar solicitate de

către personalul medical, mai ales dacă pacienții au fost încurajați sau ghidați să aprecieze comportamentul acestora. Este posibil ca unele răspunsuri să fi fost influențate de medici sau de atmosfera de recunoștință creată în spital, însă o mare parte din feedback sugerează că pacienții au avut un grad de libertate în exprimarea aprecierilor și criticilor. De asemenea, prezența observațiilor critice și a diversității comentariilor sugerează că pacienții au fost capabili să ofere feedback autentic.

Compartimentul de management al calității

Întocmit: Țiple Iacob Cristian

Referent de specialitate

