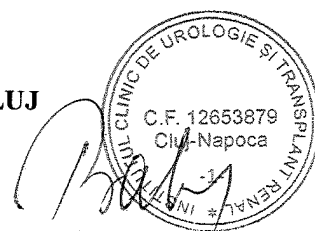


**INSTITUTUL CLINIC DE UROLOGIE ȘI TRANSPLANT RENAL CLUJ**  
**Str. Clinicilor nr. 4-6**

**Nr. înreg. 07/12.02.2026**



**Aprobat,**  
**Manager**

**Bălănean Ana Cornelia**

...

**Raport de analiză a satisfacției pacienților**

**și a eficacității procedurii de evaluare a satisfacției pacienților pe anul 2025**

**1. Obiectivele generale** ale analizei satisfacției pacienților externați 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 2025, 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 tot mai mică 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 fiecare lună în care nu s-au primit chestionare, asistenta șefă a fost rugată să insiste în transmiterea acestora către pacienți prin asistente. De asemenea directorul medical a fost rugat să insiste și să dispună în această direcție.

În 2025 a scăzut gradul de completare al chestionarelor. Au fost analizate, în total, un număr de 22 de chestionare. Conform analizelor disponibile, au fost analizate chestionarele aferente lunilor ianuarie, februarie, martie, iulie și decembrie.

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.

**Procentul pacienților care completează chestionarele** a fost între 0 % și 5 % (decembrie) din numărul total al pacienților externați. Procentul de completare a chestionarelor rămâne foarte scăzut.

Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	Aug	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Dec	Total
0 <b>2024</b>	5,31 (%)	1,4 %	2,29 %	0	8,2 8 %	3,6 %	0	0	2,08 %	7,87 %	0	86
<b>2025</b>	0.35 %	1.55 %	1,84 %	0	0	1.5 %	0	0	0	0	2%	22

Procentul de completare a variat între 0% și aproximativ 5% din totalul pacienților externi, menținându-se la un nivel foarte scăzut.

Principala cauză identificată este reticenta pacienților de a completa chestionarele, aceștia răspunzând, de regulă, doar la insistențele personalului medical.

### 3. Rezultatele analizei satisfacției pacienților

Pacienții au fost, în general, mulțumiți sau foarte mulțumiți de calitatea serviciilor medicale.

Toți pacienții care au completat chestionarele:

au declarat că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți;

ar opta pentru internare în ICUTR în viitor;

ar recomanda institutul altor persoane.

#### Nu au fost identificate nemulțumiri sistemice privind:

calitatea actului medical;

comunicarea cu personalul;

îngrijirile acordate.

Procentul de recomandare a fost de 100%, ceea ce confirmă un nivel ridicat al satisfacției pacienților. Pentru pacienți, prioritare sunt calitatea actului medical, comunicarea cu medicul și încrederea în echipa medicală, în raport cu condițiile hoteliere.

#### Analiza calitativă a feedback-ului pacienților

Aspecte pozitive

Feedback-ul pacienților evidențiază în mod constant:

Profesionalismul ridicat al personalului medical, descris ca „de înaltă calitate” și „de elită”;

Orientarea către pacient, prin atenție, respect și implicare;

Implicarea întregii echipe (medici, asistente, infirmiere), percepută ca fiind esențială în procesul de vindecare;

Experiența generală pozitivă, pacienții menționând că ar alege din nou această unitate;

Recunoștință și încredere, exprimate frecvent în comentarii.

Exemple relevante:

„Am fost tratat excepțional de fiecare dată la ICUTR”

„Nu am întâlnit personal și medici atât de buni ca în această clinică”

„Sunteți cei mai buni”

Aspecte ce pot fi îmbunătățite

Au fost semnalate izolat:

- probleme legate de infrastructura clădirii;
- condiții de confort termic în perioadele caniculare;
- aspecte legate de spațiile sanitare și cazare.

### **Ambientul spitalului**

Majoritatea pacienților consideră condițiile de cazare bune sau foarte bune.

Măsuri: igienizare spații și înlocuirea tâmplăriei vechi.

### 5.2 Iluminatul

Pacienții sunt mulțumiți.

Recomandări: nu este cazul.

### **Temperatura**

Au existat observații privind disconfortul termic.

Recomandări: monitorizare temperatură, folii reflectorizante, analiză sistem ventilație.

### **Ventilația**

Recomandări: aerisire periodică, întreținere sisteme de climatizare, responsabilizarea personalului.

### **Programul de vizite**

Restricționat din motive obiective.

Recomandări: nu este cazul.

### **Curățenia**

Pacienții sunt mulțumiți.

Recomandări: nu este cazul.

### **Grupuri sanitare**

Nemuțumiri izolate.

Recomandări: nu este cazul.

### **Condiții de cazare**

Nemulțumiri izolate.

Recomandări: nu este cazul.

### **Lenjerie și efecte**

Recomandări: înlocuirea lenjeriei uzate, achiziții noi.

### **Alimentație**

Pacienții sunt în general mulțumiți.

Recomandări: consult dietetician pentru modificări de meniu.

Nu au fost înregistrate reclamații privind comunicarea sau alimentația.

### **Observații privind colectarea chestionarelor**

Deși au fost montate suporturi de plexiglas pentru chestionare, nu s-a înregistrat o creștere a ratei de completare.

Cauze posibile:

vizibilitate redusă a suporturilor;

lipsa informării active;

percepția inutilității feedback-ului;

formulare neatractive;

lipsa unui spațiu dedicat;

reticență privind confidențialitatea;

starea pacienților la externare.

### **Recomandări**

Informarea activă a pacienților privind importanța chestionarelor;

Creșterea vizibilității acestora;

Simplificarea formularelor;

Crearea unui spațiu dedicat completării;

Introducerea unor metode alternative (ex. chestionare digitale);

Monitorizarea continuă a feedback-ului.

### **Concluzii**

Nivelul de satisfacție al pacienților este foarte ridicat, cu un feedback predominant pozitiv, centrat pe profesionalismul și implicarea personalului medical.

Nu au fost identificate probleme majore în ceea ce privește actul medical sau relația cu pacientul.

Principala problemă rămâne rata foarte scăzută de completare a chestionarelor, ceea ce limitează relevanța statistică a analizei. Se impune îmbunătățirea mecanismelor de colectare a feedback-ului pentru a obține o imagine mai fidelă asupra satisfacției pacienților.

#### **Mențiuni cu privire la alte surse:**

Pe platforma Google Maps, Institutul Clinic de Urologie și Transplant Renal (ICUTR) înregistrează un scor mediu de aproximativ 4,1 din 5, ceea ce reflectă un nivel ridicat de satisfacție din partea pacienților. Această evaluare indică faptul că majoritatea utilizatorilor apreciază în mod pozitiv serviciile medicale oferite, profesionalismul personalului și calitatea îngrijirilor. Totodată, existența unor recenzii mai puțin favorabile sugerează și prezența unor aspecte ce pot fi îmbunătățite, în special în ceea ce privește condițiile hoteliere sau infrastructura. Per ansamblu, scorul confirmă o imagine bună a institutului în percepția publicului și susține concluziile rezultate din analiza chestionarelor de satisfacție.

Compartimentul de management al calității

Întocmit: Țiple Iacob Cristian

Referent de specialitate

