



**INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE
ȘI GERIATRIE "ANA ASLAN"**

București, str. Căldărușani, nr. 9, Sector 1, Cod postal: 011241
Tel: 031.805 93 01 - 05 | Fax. 021.223 14 80 Cod fiscal: 4283333

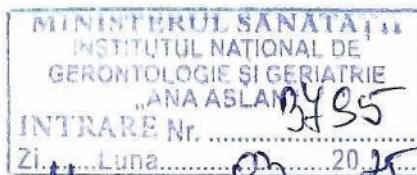
secretariat@ana-aslan.ro

<http://www.ana-aslan.ro>

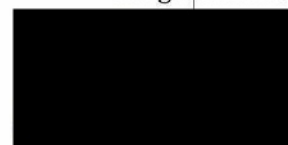
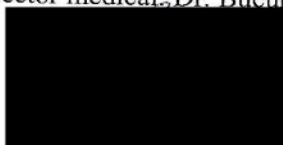


Nr. CMC 95: 8/31.01.2025

Aprobat,
Manager
Sergiu Pantea



CATRE: Consiliul medical
Director medical: Dr. Bucur Antoaneta



**RAPORT DE ANALIZĂ DATE
COLECTATE DIN CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE AL PACIENTULUI
AN 2024**

Raportul de analiză a fost întocmit pe baza concluziilor analizelor lunare și a centralizării răspunsurilor la întrebările din chestionarele de satisfacție ale pacienților, internați în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan în perioada ianuarie-decembrie 2024.

Datele statistice au fost furnizate de Serviciul Statistică și Informatică Medicală, din cadrul I.N.G.G. Ana Aslan.

Scopul analizei:

- Cunoașterea gradului de satisfacție generală a pacienților,
- Menținerea și îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor oferite,
- Identificarea datelor și cauzelor acestora care au înregistrat un procent scăzut al gradului de satisfacție cu propunerea de măsuri cu scopul de a îmbunătăți permanent calitatea serviciilor oferite.

Materiale și metodă:

- Au fost analizate datele statistice din Chestionarele de satisfacție ale pacienților, aferente lunilor ianuarie-decembrie 2024 și evoluția acestora.
- S-a efectuat o statistică de tip descriptiv.

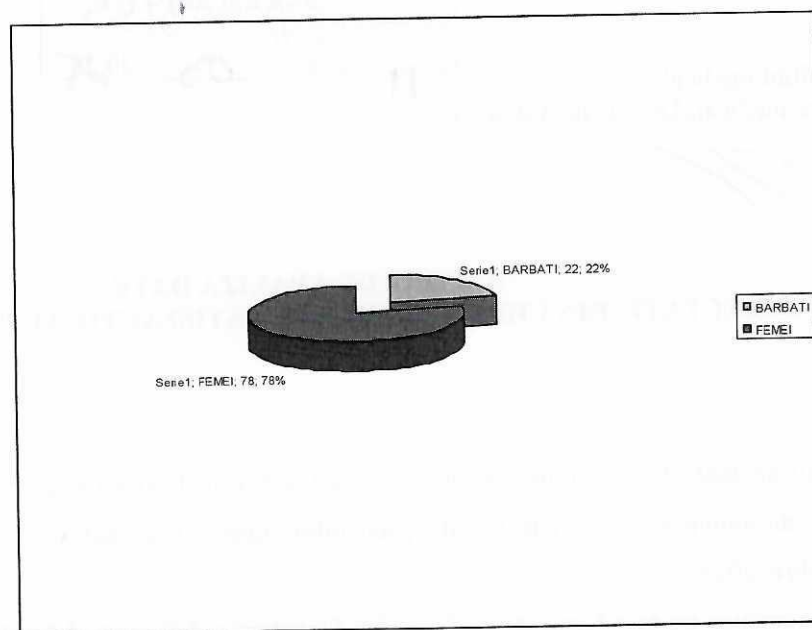
Constatări generale:

Chestionarele au fost completate într-un procent de 61% din total chestionare distribuite

Cel mai mare procent de completare s-a înregistrat la nivelul secției 3 Otopeni (80%). Cel mai mic procent de completare a fost înregistrat în cadrul secției 2 Caldarusani respectiv 46%

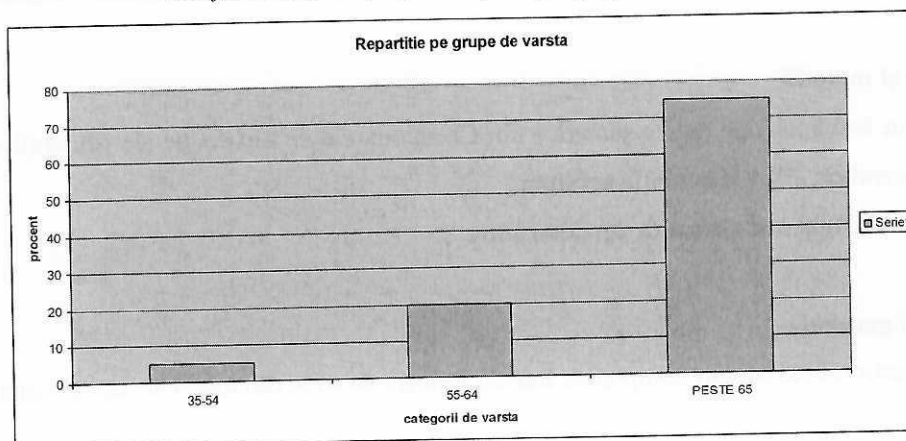
Procentul de completare în funcție de sediu a înregistrat o valoare mai mare pentru sediul din Otopeni 65,25% comparativ cu 56,5% pentru sediul central Căldărușani. Dintre cei care au completat chestionarele de satisfacție 22% sunt bărbați și 78% sunt femei (Grafic 1).

Grafic 1 – Repartiția pe sexe a pacienților care au completat chestionarele privind gradul de satisfacție al pacienților



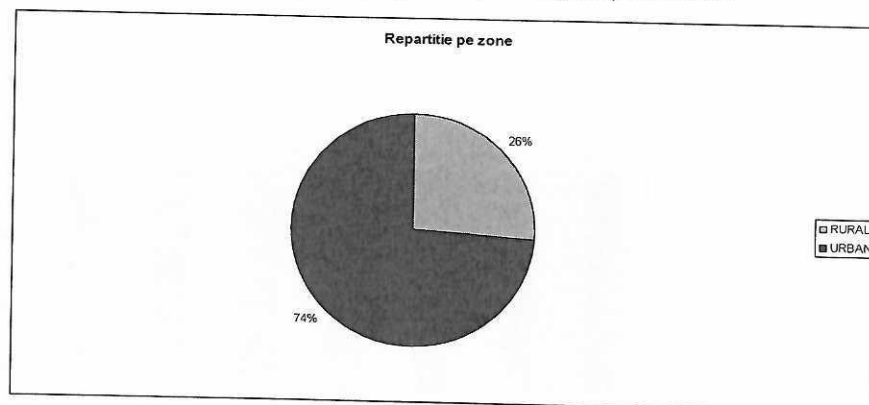
Repartiția pacienților care au completat chestionarul de satisfacție a evidențiat un procent de completare mai mare în rândul pacienților cu vârsta mai mare de 65 de ani (75%). Procentul este explicabil ținând cont de specificul activității medicale în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan (grafic 2).

Grafic 2- Repartiția pacienților pe grupe de vârstă



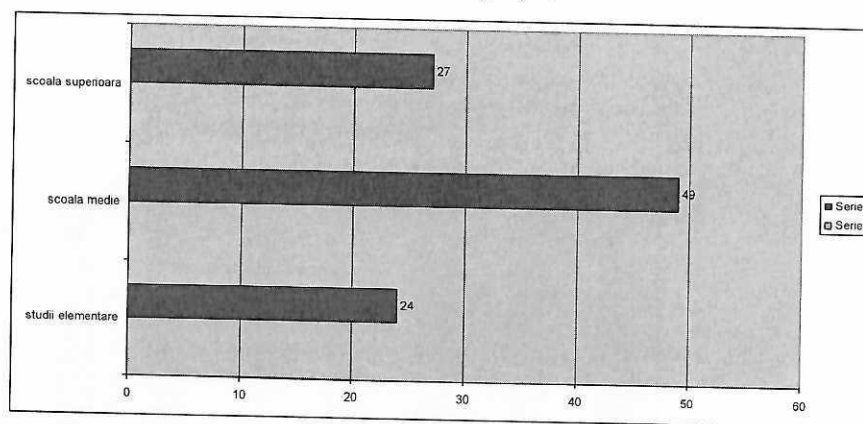
74 % dintre pacienții internați provin din mediul urban și 26% din mediul rural (grafic 3)

Grafic 3 -Repartiția pacienților în funcție de zonă



Nivelul de studii al pacienților care au completat chestionarul de satisfacție este predominant mediu -49% (grafic 4)

Grafic 4 – Nivelul de studii al pacienților internați în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan care au completat chestionarul de satisfacție.



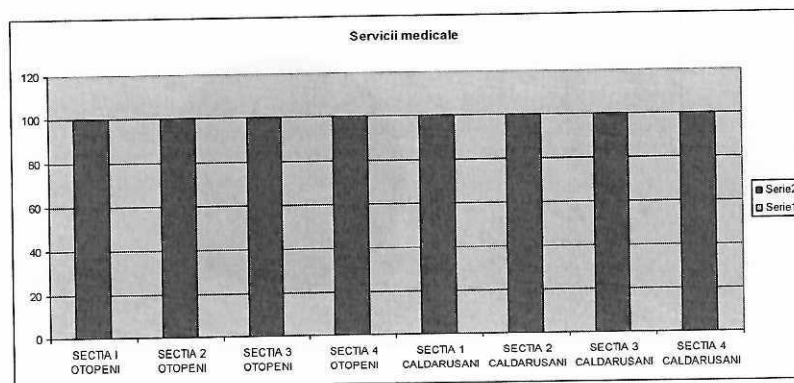
Analiza chestionarelor privind gradul de satisfacție al pacientului a evidențiat un **grad total** de satisfacție de 100% în ceea ce privește:

- condițiile medicale oferite de spital;
- activitatea și implicarea medicului;
- activitatea și implicarea asistentelor medicale;
- modul în care se comunică cu personalul medical din institut;
- calitatea hranei și modului de distribuire al hranei

-aspectul lenjeriei si efectelor de spital

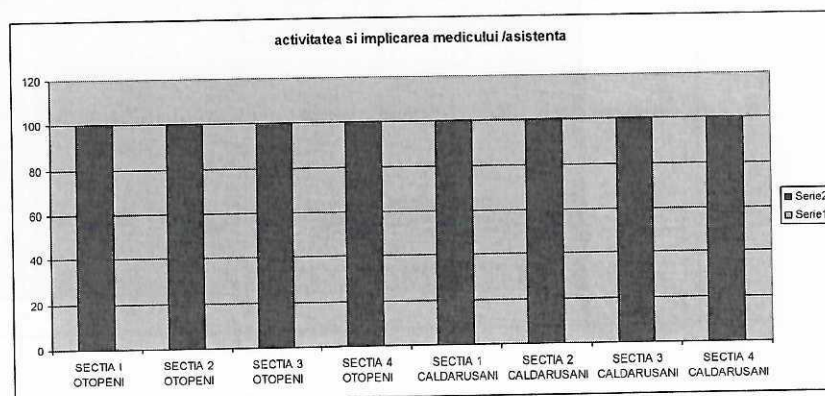
În ceea ce privește întrebarea 1 - "Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?", gradul general de satisfacție este de 100%

Grafic 5 - Analiza gradului de satisfacție pentru serviciile medicale oferite în spital



Analiza comparativă a gradului de satisfacție la întrebările 2 – "Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea medicului?" și respectiv 3 – "Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea asistentelor medicale?", evidențiază un procent de 100% pentru toate secțiile (grafic 6).

Grafic 6 -Analiza comparativa a nivelului de satisfacție privind gradul de implicare al asistentelor medicale și medicilor pe secții



Într-un procent de 100% pacienții au declarat că:

- ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital;
- se simt mai bine după externare.

În ceea ce privește analiza referitoare la serviciile hoteliere, curățenie, hrană/modul de distribuire a hranei și la serviciile privind aspectul lenjeriei și al efectelor oferite de spital, din chestionarele de satisfacție, realizate de Serviciul Statistică și Informatică Medicală, din cadrul I.N.G.G. Ana Aslan s-au constatat următoarele:

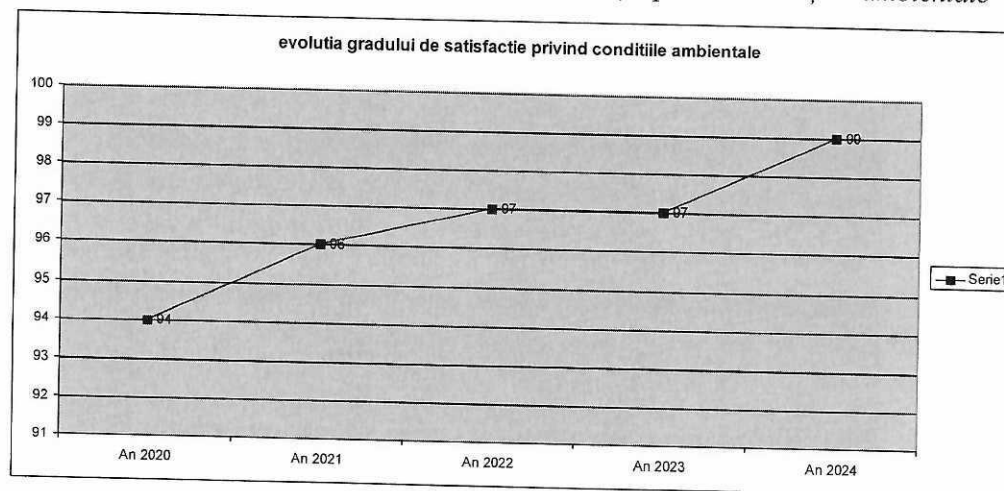
1. Analiza datelor privind gradul de satisfacție privind condițiile hoteliere (cazare, condiții ambientale):

Din punct de vedere al condițiilor hoteliere (întrebarea numărul 5 din Chestionarul de satisfacție al pacientului), gradul general de satisfacție, pentru cazare, în perioada analizată, este de 99 %.

În ceea ce privește condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatura, funcționalitate grupuri sanitare-întrebarea cu numărul 9), gradul general de satisfacție este 99 %.

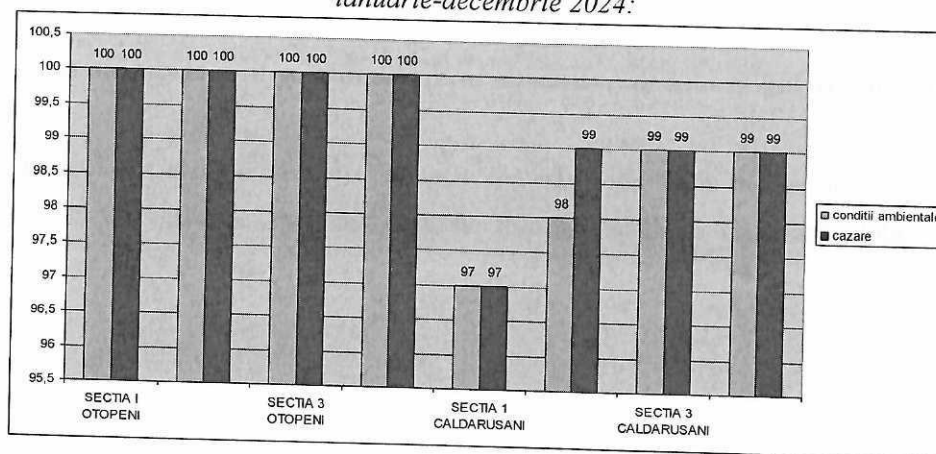
Graficul de mai jos (grafic 7) reprezintă evoluția în timp a gradului de satisfacție al pacientului privind condițiile ambientale arătând un trend crescător.

Grafic 7 – Evoluția în timp a gradului de satisfacție privind condițiile ambientale



Graficul de mai jos (numărul 8) redă analiza comparativă, pe secții a gradului de satisfacție al pacienților legate de cazare și respectiv condițiile ambientale pe parcursul internării.

Grafic 8- grad de satisfacție condiții hoteliere, pe secții, privind cazarea și condițiile ambientale în perioada ianuarie-decembrie 2024:

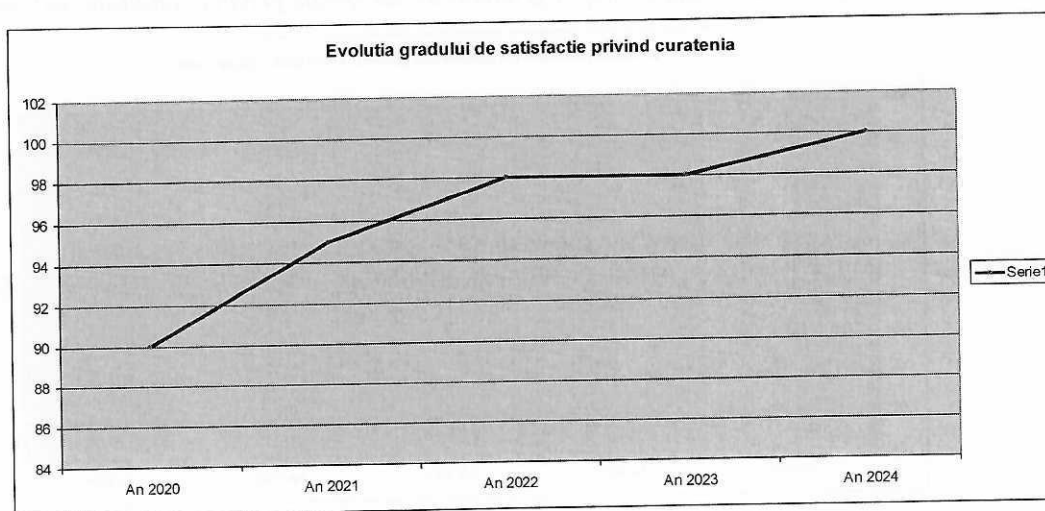


Pentru ambele variabile analizate (condiții de cazare și condiții ambientale) se remarcă un grad de satisfacție al pacienților mai mare pentru sediul din Otopeni comparativ cu sediul Central Căldărușani.

2. Analiza datelor privind gradul de satisfacție privind curățenia din institut:

Din punct de vedere al curățeniei asigurate în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan (întrebarea 6), gradul general de satisfacție, pentru perioada analizată, este de 100% în creștere față de anii precedenți (Grafic 9).

Grafic 9 – Evoluția în timp a gradului de satisfacție privind curățenia în cadrul I.N.G.G Ana Aslan



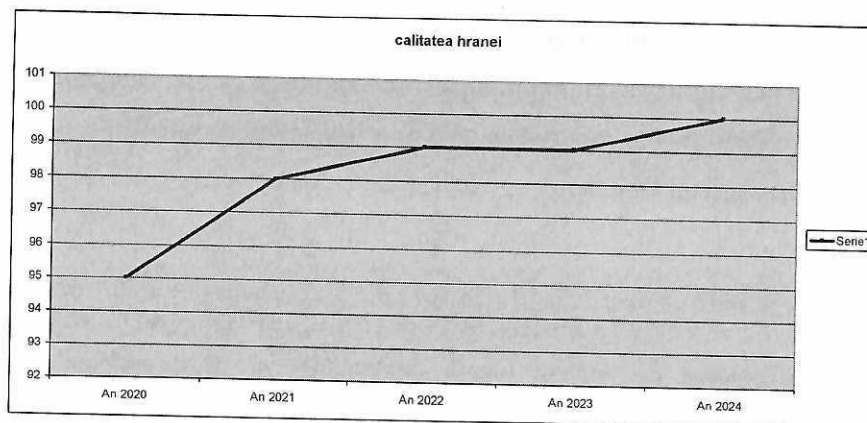
În ceea ce privește analiza gradului de satisfacție pentru fiecare secție, privind curățenia în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan se constată un procent de 100% pentru secțiile din cadrul sediului Otopeni comparativ cu sediul central 98,5% .

Cele mai mici valori înregistrate sunt în cazul secției 1 din sediul Central Căldărușani (97%).

3. Analiza datelor privind gradul de satisfacție privind calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana:

Din punct de vedere al calității hranei și a modului în care aceasta se distribuie în institut (întrebarea numărul 7), gradul general de satisfacție, pentru perioada analizată, este de 100 % , in crestere fata de anii precedenti.

Grafic 10- Analiza în timp a gradului de satisfacție privind calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana



În ceea ce privește gradul de satisfacție privind calitatea hranei și modului de distribuire la nivelul fiecărei secții se remarcă un procent mai scăzut în cazul sediului Central Căldărușani (99%). Valorile maxime se înregistrează în sediul Otopeni.

4. Analiza datelor privind gradul de satisfacție privind aspectul lenjeriei și al efectelor de spital:

Din punct de vedere al aspectului lenjeriei și al efectelor de spital (întrebarea cu numărul 8), gradul general de satisfacție, pentru perioada analizată, este de 100%.

Se observă un procent mai scăzut al gradului de satisfacție în secțiile din sediul central Căldărușani (99%).

RAPORT DE ANALIZĂ

Concluzii:

- Rata de completare a chestionarelor:** Rata de completare a chestionarelor a fost de 61%, ceea ce indică un nivel decent de participare, însă există loc de îmbunătățire, mai ales în ceea ce privește implicarea pacienților din secțiile cu procente mai mici de completare, cum ar fi secția 2 Căldărușani, cu doar 46%. Secția 3 Otopeni a avut cel mai mare procent de completare (80%), în timp ce secția 2 Căldărușani a avut cel mai mic procent (46%). De asemenea, sediul din Otopeni a înregistrat un procent mai mare de completare (65,25%) comparativ cu sediul central Căldărușani (56,5%).
- Profilul pacienților:** Majoritatea pacienților care au completat chestionarele sunt femei (78%) și majoritatea pacienților au vârsta de peste 65 de ani (75%). Aceasta reflectă specificul activității medicale a institutului, care se adresează, în principal, persoanelor vârstnice, ceea ce poate influența răspunsurile la chestionar.
- Satisfacția pacienților:** Satisfacția pacienților a fost extrem de ridicată în toate domeniile analizate: 100% dintre pacienți au declarat că sunt mulțumiți de serviciile medicale, implicarea medicilor și asistentelor,

condițiile hoteliere, curățenia, calitatea hranei și aspectul lenjeriei. Aceste rezultate sugerează că institutul îndeplinește standarde foarte înalte în ceea ce privește îngrijirea și confortul pacienților.

4. **Diferențele între sediile Otopeni și Căldărușani:** Secțiile din Otopeni au înregistrat valori mai mari de satisfacție în majoritatea criteriilor, inclusiv condițiile de cazare, curățenia și calitatea hranei. Totuși, unele secții din Căldărușani au raportat un grad ușor mai scăzut de satisfacție, în special în ceea ce privește curățenia și aspectul lenjeriei.

Recomandări:

- Efectuarea de analize lunare comparative a chestionarelor de satisfacție ale pacienților și monitorizarea calității serviciilor oferite pacienților;
- Focalizarea pe îmbunătățirea serviciilor hoteliere: Chiar dacă satisfacția privind condițiile hoteliere este deja foarte mare, continuarea investițiilor în confortul pacienților (iluminat, temperatură, funcționalitatea grupurilor sanitare) poate ajuta la menținerea acestui nivel de satisfacție ridicat și poate sprijini experiența generală a pacientului.
- Aducerea la cunoștință a personalului medical și nemedical a datelor pentru care s-au înregistrat valori mai scăzute ale gradului de satisfacție.
- Creșterea gradului de respondenți prin constientizarea personalului cu privire la necesitatea colectării informațiilor pentru obținerea unor date apropiate de situația reală.
- introducerea în Planul de măsuri a recomandărilor, dacă sunt identificate, consecutiv neconformități
- monitorizarea permanentă a măsurilor propuse pentru îmbunătățirea calității serviciilor și menținerea unui grad crescut de satisfacție generală al pacienților, de peste 90%.

Întocmit,

RMC

Dr. Ivănescu Oana-Irina





ȘI GERIATRIE "ANA ASI AN"

secretariat@ana-aslan.ro; statistica@ana-aslan.ro

<http://www.ana-aslan.ro>

Anul: 2024 Luna: TOTAL AN

I. Nivelul de satisfacție:												
Sectia	Sectia 1	Sectia 2	Otopeni	Sectia 3	Otopeni	Sectia 4	Otopeni	Sectia 1	Sectia 2	Sectia 3	Sectia 4	TOTAL
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea medicului?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. Sunteți mulțumit de modul în care ați comunicat cu personalul medical din Institut?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5. Sunteți mulțumit de condițiile de cazare?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Sunteți mulțumit de condițiile din spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	99%	99%	99%	100%
7. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%	99%	99%	99%
8. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%
9. Sunteți mulțumit de condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatură, funcționalitate grupuri sanitare)?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	100%
10. Pe perioada internării:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	98%	99%	99%	99%
11. Institutul v-a explicat în clar cu privire la diagnostic și tratament?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
dvs. prescrișă de medicul de familie) și materiale sanitare?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14. Vi s-au solicitat atenții materiale sau financiare (fără a face referire la suma achitată de dvs. pentru coplata serviciilor sau taxa hotelieră) de către medici sau asistente?	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Date statistice:												
Procent chestionare completate din total distribuite												
Sex femeiesc	57%	56%	80%	68%	48%	46%	64%	68%	80%	61%	61%	61%
Sex barbatesc	80%	72%	76%	75%	79%	83%	82%	80%	80%	78%	78%	78%
Vârsta până la 34 ani;	20%	28%	24%	25%	21%	17%	18%	20%	20%	22%	22%	22%
Vârsta între 35 și 54 ani;	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vârsta între 55 și 64 ani;	5%	6%	5%	7%	4%	5%	6%	4%	4%	5%	5%	5%
Vârsta 65 ani și peste.	26%	22%	16%	21%	18%	19%	21%	16%	16%	20%	20%	20%
Școală elementară (4 clase, 10 clase, Școală profesională)	69%	73%	79%	73%	79%	75%	73%	79%	73%	75%	75%	75%
Școală medie (liceu, școală postliceală)	11%	19%	23%	19%	32%	32%	39%	33%	33%	24%	24%	24%
Școală superioară (universitate, master, doctorat)	57%	48%	44%	47%	52%	50%	47%	49%	47%	49%	49%	49%
Rezidență în mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)	32%	33%	33%	34%	17%	18%	14%	18%	14%	18%	18%	18%
Rezidență în mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)	81%	70%	74%	73%	73%	76%	72%	76%	72%	74%	74%	74%
	19%	30%	26%	27%	27%	24%	28%	24%	24%	26%	26%	26%

Intocmit

Registrator medical pr.
Ana-Maria Cojocaru