



**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. Înregistrare **6**.../19.01.2026

Aprobat,
Manager
Sergiu Pantea



CATRE: Consiliul medical

Director medical: Dr. Bucur Antoaneta

**RAPORT DE ANALIZĂ DATE
COLECTATE DIN CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE AL PACIENTULUI
AN 2025**

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 2025.

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 2025 și evoluția acestora.
- S-a efectuat o statistică de tip descriptiv.

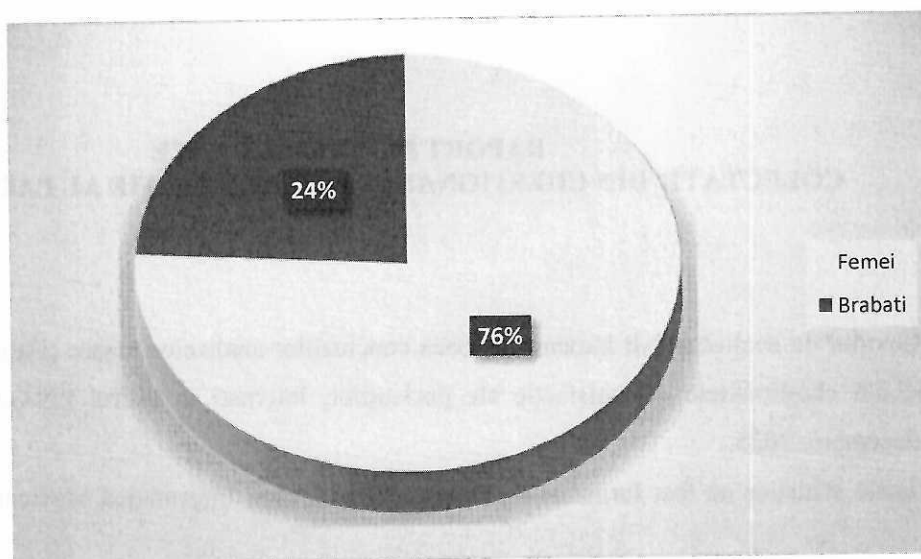
Constatări generale:

Chestionarele au fost completate într-un procent de 60% din total chestionare distribuite, în ușoară scădere față de anul 2024 când s-a înregistrat un procent de 61%.

Cel mai mare procent de completare s-a înregistrat la nivelul secției 3 Otopeni (80%), similar cu anul 2024. Cel mai mic procent de completare a fost înregistrat în cadrul secției 2 Caldarusani respectiv 41%, fiind în scădere față de procentul de 46% înregistrat anul trecut.

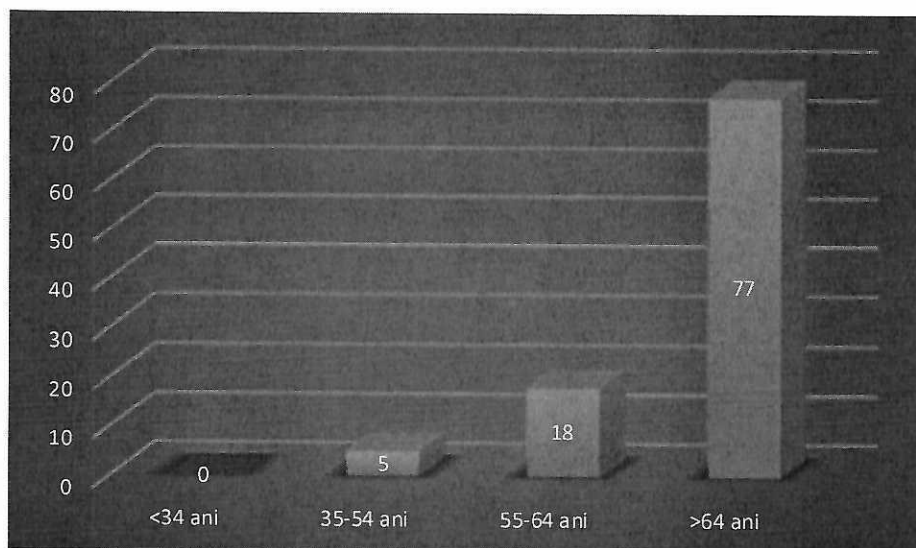
Procentul de completare în funcție de sediu a înregistrat o valoare mai mare pentru sediul din Otopeni 67,75% în creștere față de 65,25% din anul precedent iar pentru sediul de Căldărușani, un procent de 49,5%, în scădere comparativ cu 56,5% înregistrat în 2024. Dintre cei care au completat chestionarele de satisfacție 24% sunt bărbați și 76% sunt femei (Grafic 1).

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



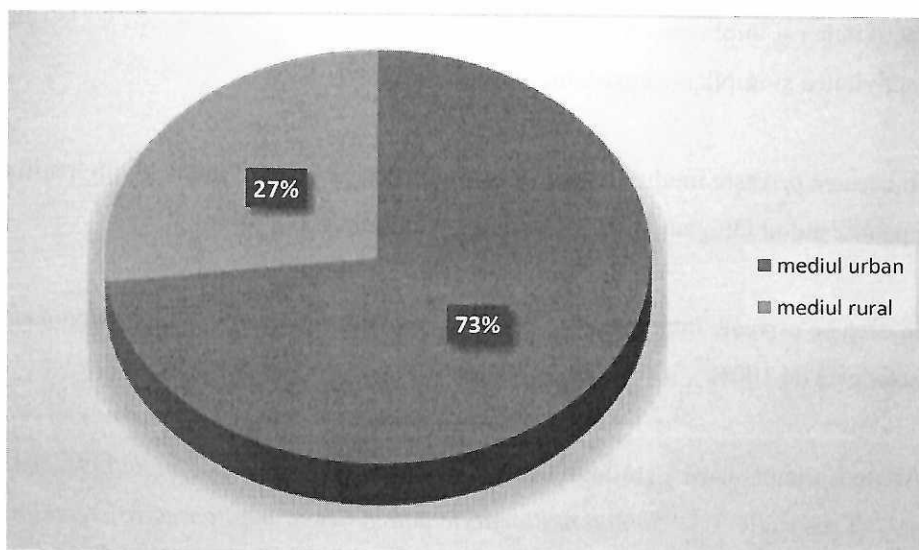
Repartiția pacienților care au completat chestionarul de satisfacție a evidențiat un procent de completare mai mare în rândul pacienților cu vârsta mai mare de 65 de ani (77%). Procentul este explicabil ținând cont de specificul activității medicale în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan (grafic 2).

Grafic 2- Repartiția pacienților pe grupe de vârstă



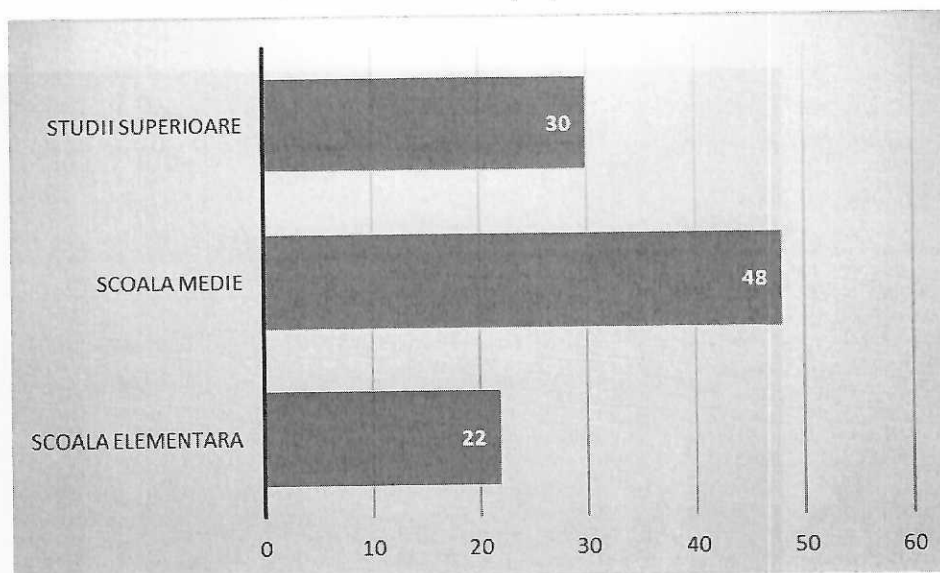
73 % dintre pacienții internați provin din mediul urban și 27% din mediul rural (grafic 3)

Grafic 3 -Repartiția pacienților în funcție de zonă



Nivelul de studii al pacienților care au completat chestionarul de satisfacție este predominant mediu -48% (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;

În ceea ce privește modul în care se comunică cu personalul medical din institut procentul de satisfacție este de 100% pentru sediul Otopeni și 99,75% pentru sediul din Căldărușani;

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

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.

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

- au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament
- institutul a asigurat tratamentul de spital.
- 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:

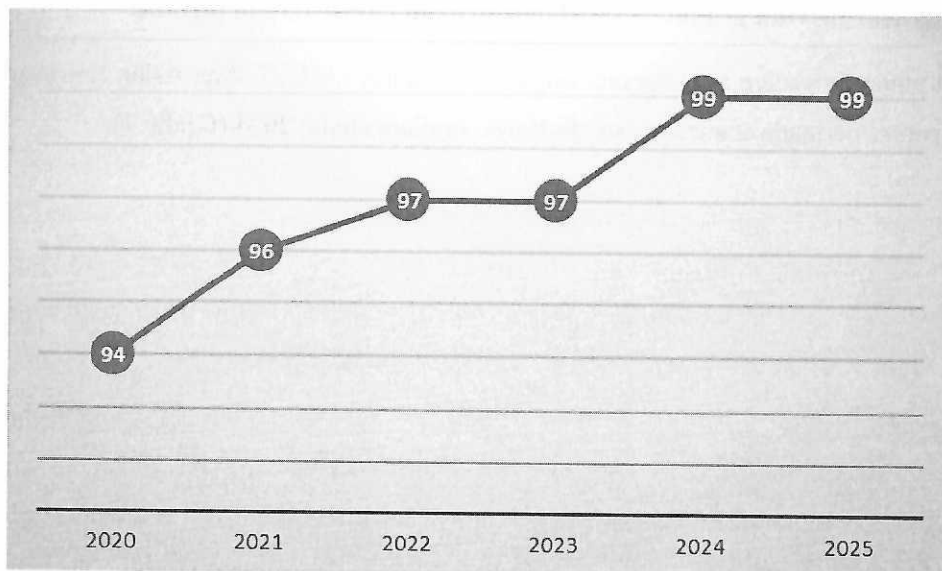
1. Analiza datelor privind gradul de satisfacție privind condițiile hoteliere (cazare, condiții ambientale):

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 %, similar cu anul 2024. Sediul din Otopeni înregistrează un procent de satisfacție de 100% iar sediul din Căldărușani un procent de 98,5%.

În ceea ce privește condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatura, funcționalitate grupuri sanitare-întrebarea cu numărul 9), gradul general de satisfacție este 99 %. Sediul din Otopeni înregistrează un grad maxim de satisfacție comparativ cu sediul Căldărușani unde se înregistrează un procent de 98,25%

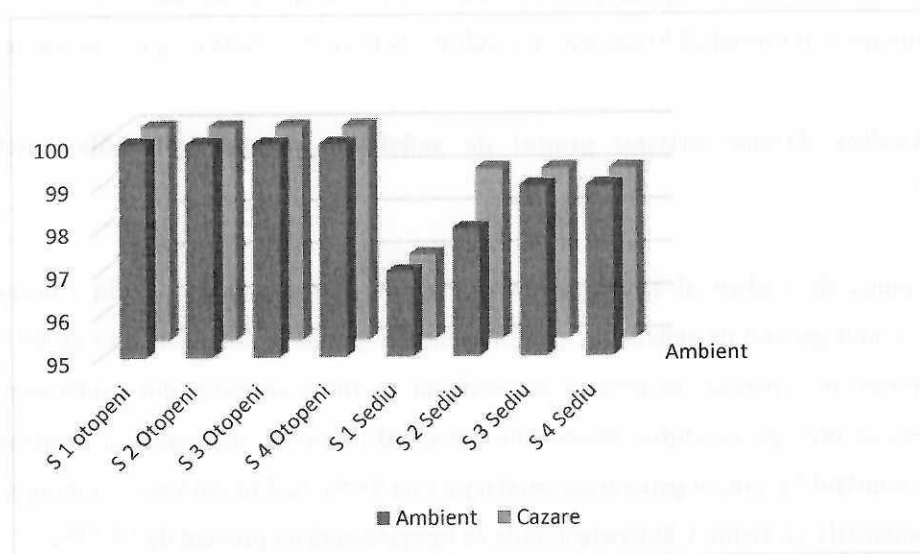
Graficul de mai jos (grafic 5) reprezintă evoluția în timp a gradului de satisfacție al pacientului privind condițiile ambientale arătând un trend crescător.

Grafic 5 – Evoluția în timp a gradului de satisfacție privind condițiile ambientale



Graficul de mai jos (numărul 6) redă analiza comparativă, pe secții a gradului de satisfacție al pacienților legate de cazare și respectiv condițiile ambientale pe parcursul internării.

Grafic 6- grad de satisfacție condiții hoteliere, pe secții, privind cazarea și condițiile ambientale în perioada ianuarie-decembrie 2025:

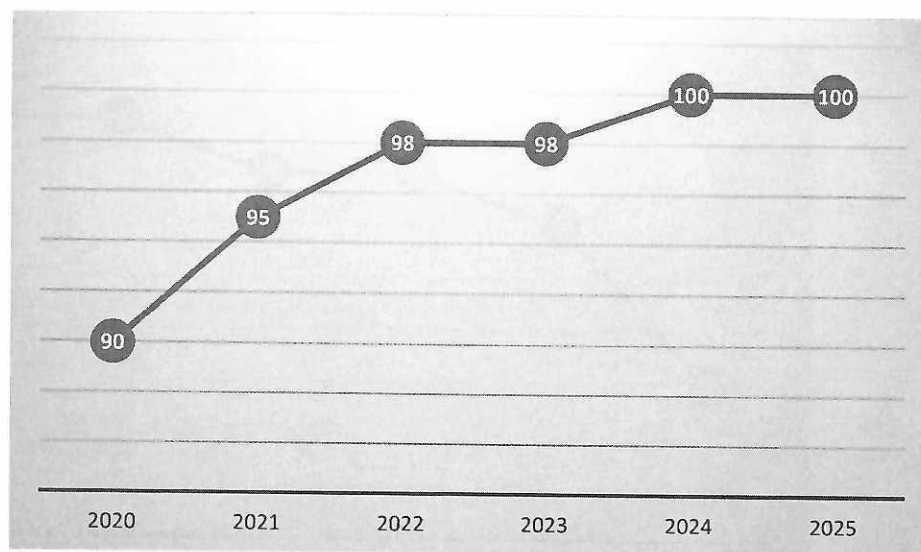


Pentru ambele variabile analizate (condiții de cazare și condiții ambientale) se remarcă un grad de satisfacție al pacienților mai mare pentru sediul din Otopeni comparativ cu sediul Central Căldărușani.

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% similara anului 2024 (Grafic 7).

Grafic 7 – Evoluția în timp a gradului de satisfacție privind curățenia în cadrul I.N.G.G Ana Aslan



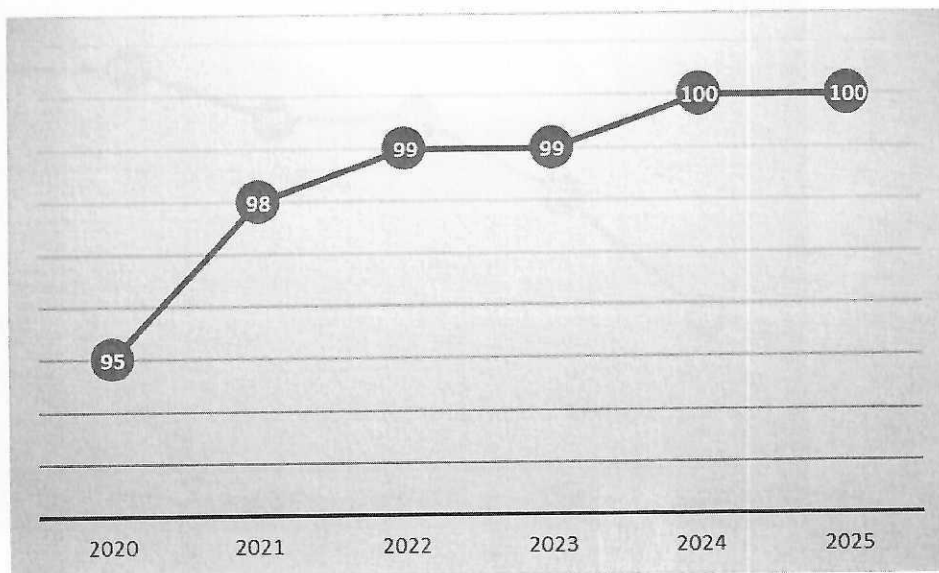
În ceea ce privește analiza gradului de satisfacție pentru fiecare secție, privind curățenia în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan se constată un procent de 100% pentru secțiile din cadrul sediului Otopeni comparativ cu sediul central 98,75% .

Cele mai mici valori înregistrate sunt în cazul secției 1 din sediul Central Căldărușani (98% în creștere totuși față de 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 % , similară anului 2024. Sediul Otopeni înregistrează un procent de 100% grad de satisfacție iar sediul Căldărușani 98,75%.

Grafic 8- Analiza în timp a gradului de satisfacție privind calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana



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 unde se înregistrează o medie de 99,25%.

RAPORT DE ANALIZĂ

Concluzii:

Gradul global de satisfacție al pacienților este foarte ridicat, atingând valori maxime (100%) pentru serviciile medicale, activitatea personalului medical, precum și pentru comunicarea cu pacienții, ceea ce confirmă conformitatea proceselor clinice cu standardele de calitate aplicabile.

Rata de completare a chestionarelor (60%) se menține la un nivel acceptabil, însă înregistrează o ușoară scădere față de anul precedent, cu variații semnificative între secții și sedii, indicând necesitatea unor măsuri de uniformizare a implicării pacienților.

Ambele sedii înregistrează valori de performanță dar diferențele de performanță între sediul Otopeni și sediul Căldărușani sunt constante, sediul Otopeni înregistrând valori superioare ale satisfacției pentru majoritatea indicatorilor analizați, în special pentru condițiile hoteliere și ambientale.

Serviciile suport (curățenie, hrană, lenjerie) înregistrează un nivel foarte bun de satisfacție, cu valori apropiate de maxim, ceea ce reflectă eficiența proceselor non-clinice și buna coordonare a serviciilor externalizate.

Profilul pacientului respondent (preponderent vârstnic, din mediul urban, cu nivel de studii mediu) este concordant cu specificul instituției, iar nivelul ridicat de satisfacție confirmă adecvarea serviciilor furnizate la nevoile acestui grup țintă.

Recomandări:

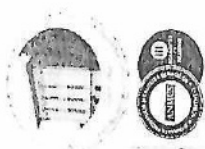
- Efectuarea de analize lunare comparative a chestionarelor de satisfacție ale pacienților și monitorizarea calității serviciilor oferite pacienților;
- Focalizarea pe îmbunătățirea serviciilor hoteliere: Chiar dacă satisfacția privind condițiile hoteliere este deja foarte mare, continuarea investițiilor 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.
- 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. Ivăneșcu Oana-Irina





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; statistica@ana-aslan.ro
<http://www.ana-aslan.ro>

RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE/FEEDBACK A PACIENTILOR/APARTINĂTORILOR

Anul: 2025 Luna: TOTAL AN

Sectia	Sectia 1	Sectia 2	Sectia 3	Sectia 4	Sectia 1	Sectia 2	Sectia 3	Sectia 4	TOTAL
	Otopeni	Otopeni	Otopeni	Otopeni	Caldarusan	Caldarusan	Caldarusan	Caldarusan	
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	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%
3. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	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%
5. Sunteți mulțumit de condițiile de cazare?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Sunteți mulțumit de condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatură, funcționalitate grupuri sanitare)?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Pe perioada internării:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

I. Nivelul de satisfacție:

1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	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%
3. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	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%
5. Sunteți mulțumit de condițiile de cazare?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9. Sunteți mulțumit de condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatură, funcționalitate grupuri sanitare)?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10. Pe perioada internării:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

II. Pe perioada internării:

10. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11. Institutul v-a asigurat tratamentul de spital (fără a face referire la medicația cronică a dvs. prescrisă de medicul de familie) și materiale sanitare?	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%
13. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	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%

Date statistice:

Procent chestionare completate din total distribuite	69%	56%	85%	61%	44%	41%	65%	48%	60%
Sex femeiesc	75%	70%	74%	74%	77%	82%	84%	81%	76%
Sex barbalesc	25%	30%	26%	26%	23%	18%	16%	19%	24%
Vârsta până la 34 ani:	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vârsta între 35 și 54 ani:	5%	5%	5%	6%	7%	3%	4%	4%	5%
Vârsta între 55 și 64 ani:	21%	19%	16%	18%	18%	17%	19%	15%	18%
Vârsta 65 ani și peste:	73%	76%	80%	75%	75%	80%	78%	81%	77%
Școală elementară (4 clase, 10 clase, școală profesională)	13%	18%	19%	17%	29%	33%	31%	33%	22%
Școală medie (liceu, școală postliceală)	52%	47%	44%	48%	49%	47%	51%	49%	48%
Școală superioară (universitate, master, doctorat)	35%	35%	37%	35%	22%	20%	18%	18%	30%
Rezidență în mediul urban (într-o oraș/municipiu, indiferent de județ)	78%	73%	72%	71%	74%	68%	71%	72%	73%
Rezidență în mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)	22%	27%	28%	29%	26%	32%	29%	28%	27%

Sef Serviciu/Statistica
Ing. Adrian Filip

Intocmit
Registrator medical pr.
Ana-Maria Cojocariu