



INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE "ANA ASLAN"

București, str. Căldărușani, nr. 9, sector 1
Tel: 031.805 93 01 - 05 | Fax: 021.223 14 80 Cod fiscal: 4283333
geriatrie@ana-aslan.ro; runos@ana-aslan.ro
<http://www.ana-aslan.ro>



NR. 10/11.03.2024

**Aprobat ,
Manager
Sergiu Pantea**

CATRE:
Consiliul medical
Director medical: Dr. Bucur Antoaneta

RAPORT DE ANALIZĂ DATE COLECTATE DIN CHESTIONARUL DE SATISFAȚIE AL PACIENTULUI AN 2023

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 2023.

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 în funcție de răspunsurile la chestionarele de satisfacție,
- Identificarea punctelor forte și a punctelor slabe: Analiza detaliată a răspunsurilor la chestionarele de satisfacție permite identificarea atât a aspectelor care sunt bine percepute de către pacienți, cât și a celor care necesită îmbunătățiri. Această evaluare comparativă a punctelor forte și a punctelor slabe este esențială pentru elaborarea unor strategii de îmbunătățire a calității serviciilor.
- Menținerea și îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor oferite în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan.
- Monitorizarea evoluției în timp: Prin analiza răspunsurilor la chestionarele de satisfacție pe parcursul întregului an 2023, se poate urmări evoluția nivelului de satisfacție al pacienților în timp. Acest lucru oferă o perspectivă cuprinzătoare asupra modului în care calitatea serviciilor se schimbă și evoluează în funcție de măsurile luate și de feedback-ul primit.

- Identificarea datelor și cauzelor acestora care au înregistrat un procent scăzut al gradului de satisfacție cu propunerea de măsuri clare cu scopul de a îmbunătăți permanent calitatea serviciilor oferite.

- Luarea deciziilor informate pentru îmbunătățirea serviciilor: Raportul de analiză oferă o bază solidă de date pentru luarea deciziilor informate în ceea ce privește prioritățile de îmbunătățire a serviciilor. Acesta identifică domeniile cu cel mai mare potențial de îmbunătățire și oferă informații relevante pentru elaborarea și implementarea de strategii eficiente.

- Transparența și responsabilitatea instituțională: Realizarea și prezentarea raportului de analiză demonstrează angajamentul instituțional față de transparență și responsabilitate în fața pacienților și a altor părți interesate. Acest lucru consolidează încrederea în institut și promovează o cultură a îmbunătățirii continue a calității serviciilor.

Materiale și metodă:

- Au fost analizate datele statistice din Chestionarele de satisfacție ale pacienților, aferente lunilor ianuarie-decembrie 2023 și evoluția acestora.
- S-a efectuat o analiză statistică de tip descriptiv utilizând grafice și tabele comparative între lunile ianuarie-decembrie 2023 dar și comparație cu anii precedenți.

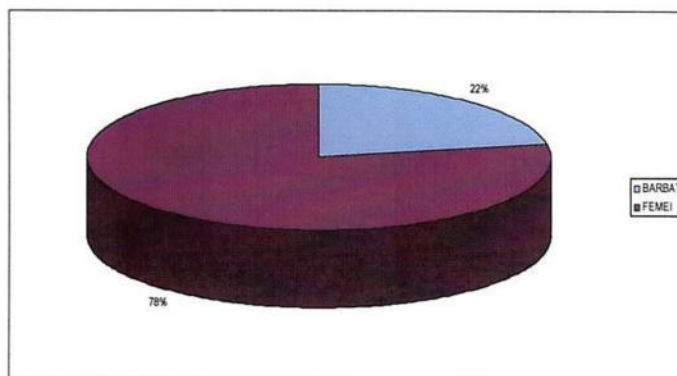
Constatări generale:

Chestionarele au fost completate într-un procent de 57 % în creștere față de 54% în anul 2022, din totalul de chestionare distribuite

Cel mai mare procent de completare s-a înregistrat la nivelul secțiilor 3 Otopeni și 4 din Căldărușani (75% și respectiv 71%). Cel mai mic procent de completare a fost înregistrat în cadrul secției 2 Otopeni -39%.

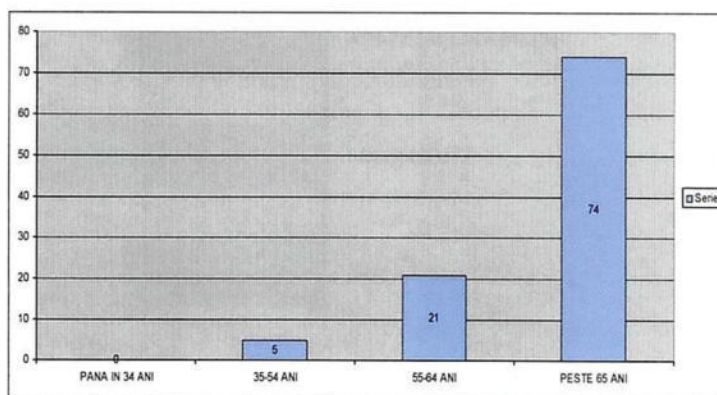
Procentul de completare în funcție de sediu a înregistrat o valoare mai mică pentru sediul din Otopeni 56,5% comparativ cu 57,5 % pentru sediul central Căldărușani. Dintre cei care au completat chestionarele de satisfacție 22% sunt bărbați și 78% sunt femei (Grafic 1).

Grafic 1 – Repartiția în funcție de sex a pacienților care au completat chestionarele privind gradul de satisfacție



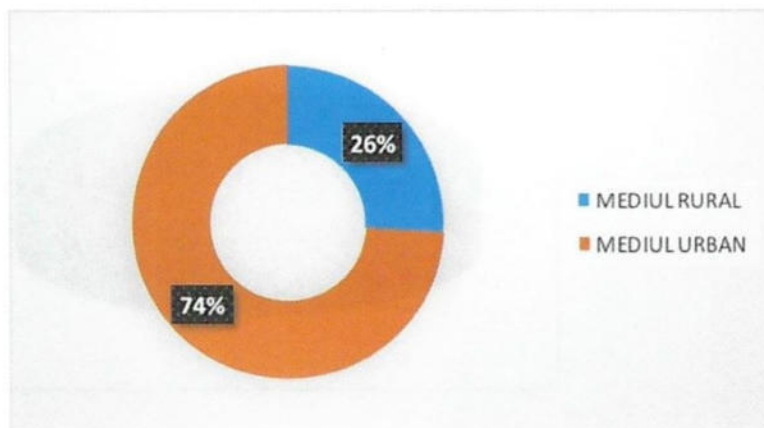
Repartiția pacienților care au completat chestionarul de satisfacție a evidențiat un procent de completare mai mare în rândul pacienților cu vârsta mai mare de 65 de ani (74%), similar anului 2022. Procentul este mai mare în cazul pacienților cu vârsta peste 65 de ani dacă ținem cont de specificul activității medicale în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan – preocupare pentru acordarea de îngrijiri medicale pacienților vârstnici (grafic 2).

Grafic 2- Repartiția pacienților pe grupe de vârstă



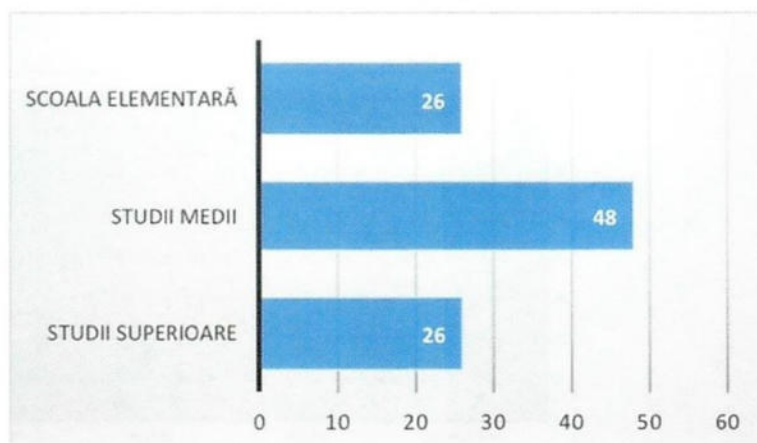
74 % dintre pacienții internați provin din mediul urban și 26% din mediul rural (grafic 3)

Grafic 3 -Repartiția pacienților în funcție de zonă



4) Nivelul de studii al pacienților care au completat chestionarul de satisfacție este predominant mediu (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:

- serviciile medicale oferite de spital;
- activitatea și implicarea medicului;
- activitatea și implicarea asistentelor medicale;
- modul în care se comunică cu personalul medical din institut;
- aspectul lenjeriei și efectelor din spital

-modul de informare prin explicații clare cu privire la diagnosticul și tratamentul efectuat pe parcursul internării.

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% satisfăcător pentru modul de implicare al asistentelor medicale.

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.

-institutul a asigurat tratamentul de spital

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):

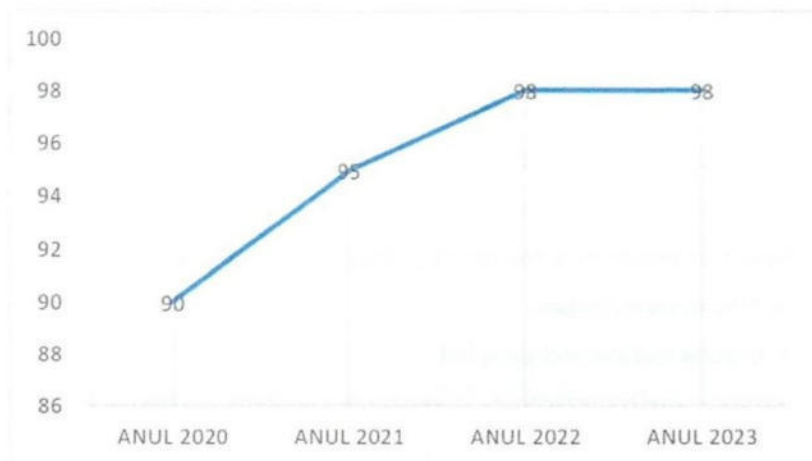
Din punct de vedere al condițiilor hoteliere (întrebarea numărul 5 din Chestionarul de satisfacție al pacientului), gradul general de satisfacție, pentru cazare, în perioada analizată, este de 99 % similară anului 2022 dar în creștere față de anii precedenți (98% în 2021 și respectiv 97% în anul 2020).

În ceea ce privește condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatura, funcționalitate grupuri sanitare-întrebarea cu numărul 9), gradul general de satisfacție este 97 %, similar anului 2022 dar ușor crescut față de anul 2021 când s-a înregistrat un procent de 96% și mult crescut față de anul 2020 când s-a înregistrat un procent de 94%.

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 98%, similar anului 2022 dar în creștere față de anul 2021 când s-a înregistrat un procent de 95% și mult ridicat față de anul 2020 când s-a înregistrat un procent de 90% (Grafic 5).

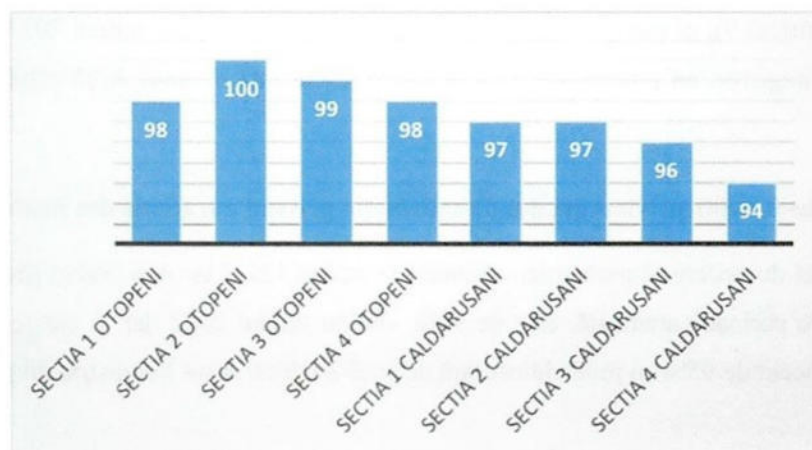
Grafic 5 – Evoluția în timp a gradului de satisfacție privind curățenia în cadrul I.N.G.G Ana Aslan



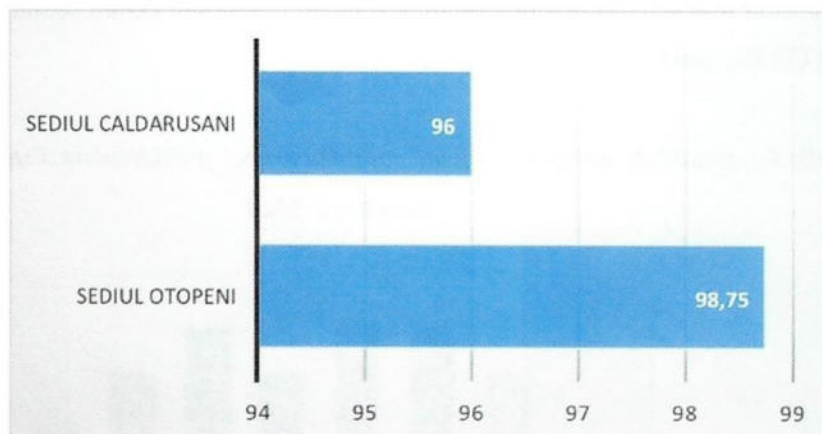
În ceea ce privește analiza gradului de satisfacție pentru fiecare secție, privind curățenia în cadrul I.N.G.G. Ana Aslan se constată un procent mai mare pentru secțiile din cadrul sediului Otopeni comparativ cu sediul central (98,75% vs. 96%) (graficele 6 și 7).

Cele mai mici valori înregistrate sunt în cazul secțiilor 3 și 4 din sediul Central Căldărușani (96% respectiv 94%), similar anului 2022.

Grafic 6 - grad de satisfacție privind curățenia, pe secții, ianuarie-decembrie 2023



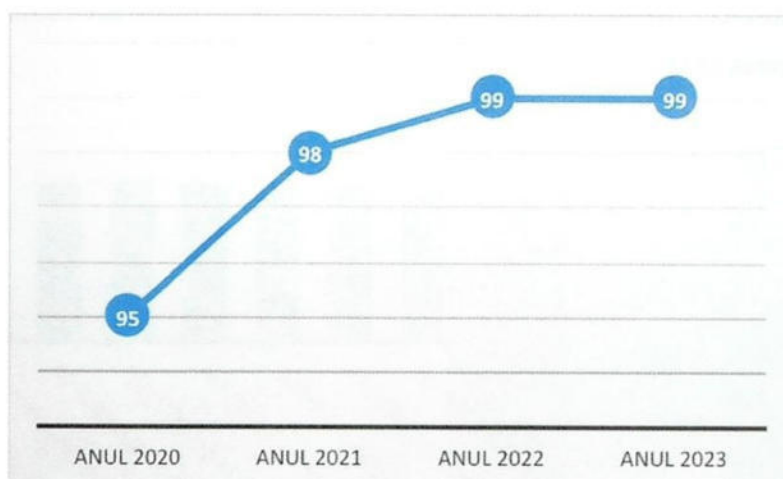
Grafic 7- Analiza gradului de satisfacție privind curățenia, între cele două sedii Otopeni și Căldărușani



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 99%, similar anului 2022 dar în creștere față de 2021 (98%) și 2020 (95%) – Grafic 8.

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

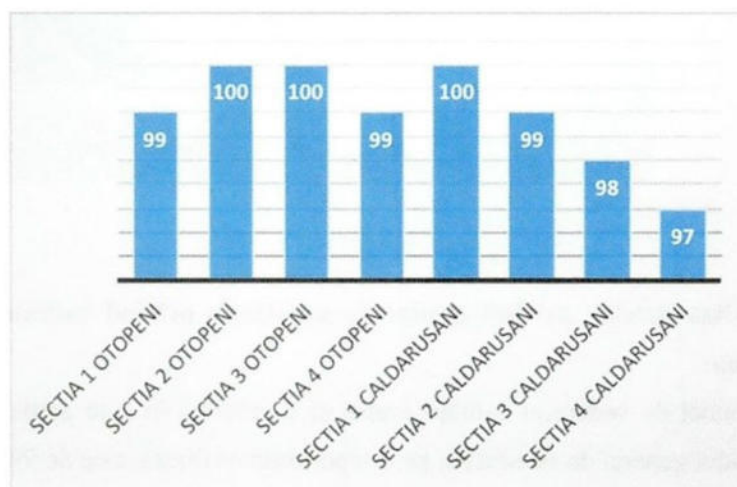


În ceea ce privește gradul de satisfacție privind calitatea hranei și modului de distribuire la nivelul fiecărei secții se remarcă un procent mai scăzut în cazul secțiilor 3 și 4 din sediul Central Căldărușani (98% și respectiv

97%). Valorile maxime se înregistrează la nivelul secțiilor 2 și 3 din sediul Otopeni și secția 1 din sediul Căldărușani (grafic 9).

Comparația între cele două locații ale I.N.G.G. Ana Aslan, respectiv sediile Otopeni și Căldărușani evidențiază un procent mai mare al gradului de satisfacție al pacientului pentru sediul din Otopeni (99,5% Otopeni vs. 98,5% sediul Căldărușani).

Grafic 9 - gradul de satisfacție privind calitatea hranei și modulul de distribuire, pe secții, ianuarie-decembrie 2023



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% comparativ cu anii 2021 și 2020 când s-a înregistrat o valoare constantă de 99%.

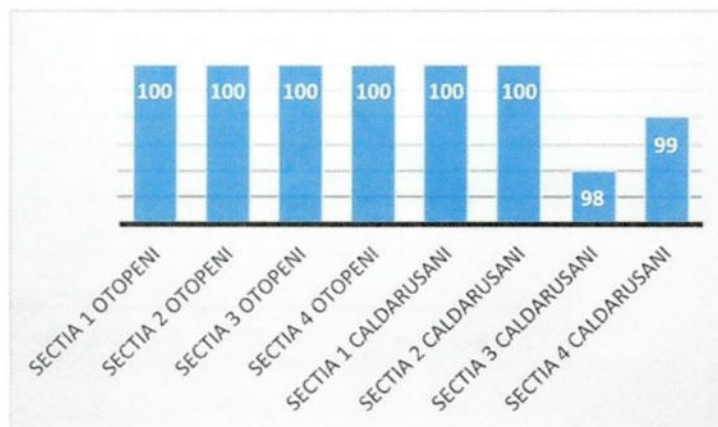


Fig. 10 Gradul de satisfacție al pacienților privind aspectul lenjeriei și efectelor de spital

Se observă un procent mai scăzut al gradului de satisfacție în secțiile 3 și 4 din sediul central Căldărușani (98% respectiv 99%)- Grafic 10.

RAPORT DE ANALIZĂ

Concluzii:

Ca urmare a monitorizării procesului și conform datelor colectate și a analizelor efectuate, gradul de satisfacție general, al pacienților, pentru aspectele analizate, este de 99,46% similar anului 2022 dar în creștere față de anii precedenți (2021-98.92% , 2020- 97.22%).

Astfel, nivelul de satisfacție se încadrează peste valoarea minimă de 90%, stabilită la nivelul I.N.G.G. Ana Aslan.

Recomandări:

- **Implementarea sesiunilor periodice de instruire și evaluare a personalului medical și nemedical:**
- Organizarea lunara a sesiunilor de formare pentru personalul medical și nemedical, cu accent pe abordarea empatică a pacienților, comunicare eficientă și managementul situațiilor de stres.
- Evaluarea regulată a cunoștințelor și abilităților personalului prin teste și studii de caz.
- **Revizuirea protocoalelor de manipulare a lenjeriei și a efectelor de spital:**
- Actualizarea și standardizarea protocoalelor de igienizare și manipulare a lenjeriei și a efectelor de spital conform celor mai recente standarde de igienă și siguranță a pacientului.
- Implementarea unui sistem de monitorizare pentru respectarea protocoalelor în fiecare etapă a procesului de manipulare.
- **Intensificarea eforturilor de informare și conștientizare a personalului privind importanța colectării corecte a feedback-ului pacienților:**
- Organizarea sesiunilor de sensibilizare lunară pentru personal, evidențiind rolul și impactul feedback-ului pacienților în îmbunătățirea continuă a serviciilor.
- **Creșterea transparenței și comunicării între departamente:**
- Discuții în cadrul ședințelor de consiliu medical privind problemele semnalate de pacienți sau personal.
- introducerea în Planul de măsuri adoptate în cadrul I.N.G.G., Ana Aslan a recomandărilor, daca în mod consecutiv sunt identificate 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

RAPORT DE ANALIZĂ STATISTICĂ A CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE/FEEDBACK A PACIENȚILOR/APARTINĂTORILOR
Anul: 2023 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	Caldarusani	Caldarusani	Caldarusani	Caldarusani	
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% →	99% ↗	100% ↗	100% ↗	100% ↗
5. Sunteți mulțumit de condițiile de cazare?	99% ↗	100% ↘	100%	100% ↘	97% ↘	98% ↗	98% ↗	98% ↗	99% ↗
6. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	98% ↗	100% ↘	99%	98% ↘	97% ↗	97% ↗	96% ↗	94% ↗	98% ↗
7. Sunteți mulțumit de calitatea hranei și a modului în care se distribuie hrana?	99% ↗	100% →	100%	99% ↘	100% ↗	99% ↘	98% ↗	97% ↗	99% ↘
8. Sunteți mulțumit de aspectul lenjeriei și al efectelor de spital?	100% ↗	100% ↘	100%	100% ↘	100% ↗	100% ↗	98% ↗	99% ↗	100% ↗
9. Sunteți mulțumit de condițiile ambientale din spital (iluminat, temperatură, funcționalitate grupuri sanitare)?	96% ↗	100% ↘	99%	99% ↘	96% ↗	97% ↗	94% ↗	94% ↗	97% ↗
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?	99% ↗	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	48% ↗	39% ↗	75%	64% ↘	49% ↗	49% ↗	61% ↗	71% ↗	57% ↗
Sex femeiesc	77% ↗	72% ↘	74%	76% ↘	81% ↗	81% ↘	85% ↗	80% ↗	78% ↗
Sex barbalesc	23% ↘	28% ↗	26%	24% ↗	19% ↘	19% ↗	15% ↘	20% ↘	22% ↘
Vârsta până la 34 ani;	0% ↘	0% ↘	0%	0% ↘	0% ↗	0% ↘	0% ↘	0% ↗	0% ↘
Vârsta între 35 și 54 ani;	5% ↘	5% ↗	5%	7% ↘	5% ↘	4% ↘	6% ↘	4% ↘	5% ↘
Vârsta între 55 și 64 ani;	23% ↗	18% ↗	17%	13% ↘	23% ↗	22% ↗	23% ↘	17% ↗	21% ↗
Vârsta 65 ani și peste;	73% ↗	77% ↘	77%	75% ↗	72% ↘	74% ↘	71% ↗	78% ↘	74% ↗
Școală elementară (1-clasă, 10-clasă, școală profesională)	15% ↘	16% ↘	27%	19% ↘	35% ↗	35% ↘	35% ↗	31% ↘	26% ↘
Școală medie (liceu, școală postliceală)	53% ↗	47% ↘	42%	43% ↘	46% ↘	52% ↗	43% ↘	49% ↗	48% ↗
Școală superioară (universitate, master, doctorat)	31% ↗	37% ↗	32%	34% ↗	19% ↘	13% ↘	16% ↗	20% ↗	26% ↗
Rezidență în mediul urban (într-un oraș/municipiu, indiferent de județ)	74% ↗	76% ↘	74%	74% ↗	78% ↗	71% ↘	74% ↗	76% ↘	74% ↗
Rezidență în mediul rural (într-o comună, indiferent de județ)	26% ↘	24% ↗	26%	26% ↘	22% ↘	29% ↗	26% ↘	24% ↗	26% ↘

Sef Serviciu Statistica
Ing. Adrian Filip

Intocmit
Registrator medical pr.
Ana-Maria Cojocaru