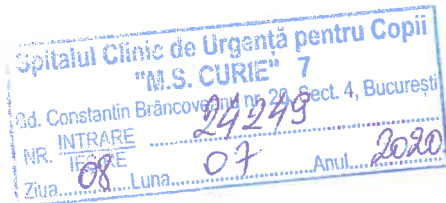




Consiliul etic



Manager,
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu

Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului

trimestrul II anul 2020

Conform Ordinului Ministerului Sanatatii nr. 1501/2016 privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice, rezultatele chestionarelor de feedback pacient sunt afisate pe site-ul Ministerului Sanatatii compartimentul integritate www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate-2.

Mecanismul de implementare a chestionarului este urmatorul:

- Compartimentul evaluare si statistica medicala inregistreaza datele de contact ale pacientilor externati de catre spital in baza de date electronica a Casei Nationale de Asigurari de Sanatate - Sistemul informational unic integrat;
- Casa Nationala de Asigurari de Sanatate exporta zilnic datele de contact anonimizate catre Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltata si intretinuta de Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);
- STS transmite, prin SMS sau e-mail, chestionarul de feedback al pacientului, conform modelului prevazut in anexa nr. 1 din Ord.1501/2016, catre un esantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul spital;
- prelucrarea si inregistrarea anonima a opiniilor pacientilor externati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul spitalului, prin completarea directa a chestionarului de feedback al pacientului.

Mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv creșterea gradului de încredere al pacienților în serviciile medicale oferite în cadrul spitalelor publice prin analiza feedbackului pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite, a gradului de respectare a drepturilor și obligațiilor atât de către pacienți, cât și de cadrele medico-sanitare.

In urma centralizarii rezultatelor chestionarelor de feedback al pacientului din perioada 01.04.2020 – 30.06.2020 afisate pe site-ul compartimentului de Integritate al Ministerului Sanatatii, avem urmatoarele rezultate:

A. Interpretarea chestionarelor de evaluare

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți nemulțumiti și f. nemulțumiti %	Total pacienți mulțumiti și f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS + Web				
Aprilie	7.1	10.2	7.1	8.5	35.7	40.7	50	40.7							
Nr. rep.	1	6	1	5	5	24	7	24	14	59	73	17.81	82.19	42.47	
Mai	22.2	17.1	22.2	9.80	33.3	51.1	22.2	22.5							
Nr. rep.	2	7	2	4	3	20	2	9	9	40	49	30.61	69.39	22.45	
Iunie	12	11.6	16	9.5	20	45.3	52	33.7							
Nr. rep.	3	11	4	9	5	43	13	32	25	76	101	26.73	73.27	44.55	
Medie												25.05	74.95	36.49	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **74,95%** iar foarte mulțumiti **36,49%** din total reponadenti.

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți nemulțumiti și f. nemulțumiti %	Total pacienți mulțumiti și f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS + Web			
Aprilie	0	8.5	0	6.8	23.1	30.5	76.9	54.2						
Nr. rep.	0	5	0	4	3	18	10	32	13	59	72	12.5	87.50%	58.33
Mai	0	15	22.2	7.5	44.4	47.5	33.3	30						
Nr. rep.	0	6	2	3	4	19	3	12	9	40	49	22.45	77.55	30.61
Iunie	18.2	13.7	9.1	4.2	13.6	28.4	59.1	53.7						
Nr. rep.	4	13	2	4	3	27	13	51	22	95	117	19.66	80.34	54.7
Medie												14.04	85.96	47.88

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **85,96%** iar foarte mulțumiti **47,88%** din total reponadenti.

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți nemulțumiti și f. nemulțumiti %	Total pacienți mulțumiti și f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS + Web			
Aprilie	0	11.9	25	20.3	33.3	40.7	41.7	27.1						
Nr. rep.	0	7	3	12	4	24	5	16	12	59	71	30.99	69.01	29.58
Mai	22.2	5	11.1	22.5	33.3	55	33.3	17.5						
Nr. rep.	2	2	1	9	3	22	3	7	9	40	49	28.57	71.43	20.41
Iunie	9.5	10.5	4.8	17.9	42.9	46.3	42.9	25.3						
Nr. rep.	2	10	1	17	9	44	9	24	21	95	116	25.86	74.14	28.45
Medie												18.14	81.86	26.15

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **81,86%** iar foarte multumiti **26,15%** din total reponadenti.

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA %	Total pacienti care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	16.7	35.6	83.3	64.4					
Nr. rep.	2	21	10	38	12	59	71	32.39%	67.61
Mai	33.3	15	66.7	85					
Nr. rep.	3	6	6	34	9	40	49	18.37	81.63
Iunie	30	16.8	70	83.2					
Nr. rep.	6	16	14	79	20	95	115	17.39	82.61
Medie								22.72	77.28

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **77,28%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **22,72%**.

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti nemulțumiti si f. nemulțumiti %	Total pacienti mulțumiti si f. mulțumiti %	Total pacienti i f. mulțumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Aprilie	8.3	13.6	8.3	8.5	50	44.1	33.3	33.9							
Nr. rep.	1	8	1	5	6	26	4	20	12	59	71	29.58	70.42	33.8	
Mai	22.2	20	0	20	44.4	40	33.3	20							
Nr. rep.	2	8	0	8	4	16	3	8	9	40	49	6.61	93.39	22.45	
Iunie	25	12.6	0	14.7	30	38.9	45	33.7							
Nr. rep.	5	12	0	14	6	37	9	32	20	95	115	26.96	73.04	35.65	
Medie												21.05	78.95	30.63	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **78,95%** iar foarte multumiti **30,63%** din total reponadenti.

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA %	Total pacienti care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	83.3	84.7	16.7	15.3					
Nr. rep.	10	50	2	9	12	59	71	84.51%	15.49
Mai	66.7	75	33.3	25					
Nr. rep.	6	30	3	10	9	40	49	73.47	26.53
Iunie	80	84.2	20	15.8					
Nr. rep.	16	80	4	15	20	95	115	83.48	16.52
Medie								80.49	19.51

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **80,49 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **19,51%**

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA %	Total pacienti care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	91.7	81.4	8.3	18.6					
Nr. rep.	11	48	1	11	12	59	71	83.10%	16.9
Mai	44.4	72.5	55.6	27.5					
Nr. rep.	4	29	5	5	9	34	43	76.74	23.26
Iunie	78.9	77.9	21.1	22.1					
Nr. rep.	15	74	4	21	19	95	114	78.07	21.93
Medie								79.30	20.70

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **79,30 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **20,76%**.

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA	Total pacienti care au raspuns NU
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	100	81.4	0	18.6					
Nr. rep.	12	48	0	11	12	59	71	84.5	15.49
Mai	87.5	85	12.5	15					
Nr. rep.	7	34	1	6	8	40	48	85.42	14.58
Iunie	94.7	88.4	5.3	11.6					
Nr. rep.	18	84	1	11	19	95	114	89.47	10.53
Medie								86.47	13.53

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **86,47%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **13,53%**.

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA %	Total pacienti care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	0	1.7	100	98.3					
Nr. rep.	0	1	12	58	12	59	71	1.41%	98.59
Mai	12.5	0	87.5	100					
Nr. rep.	1	0	7	40	8	40	48	2.08	97.92
Iunie	0	1.1	100	98.9					
Nr. rep.	0	1	19	94	19	95	114	0.88	99.12
Medie								1.46	98.54

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,46 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,54%**.

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

LUNA	DA		NU		Total pacienti care au raspuns			Total pacienti care au raspuns DA	Total pacienti care au raspuns NU
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Aprilie	0	1.7	100	98.3					
Nr. rep.	0	1	12	58	12	59	71	1.41	98.59
Mai	0	5	100	95					
Nr. rep.	0	2	7	38	7	40	47	4.26	95.74
Iunie	16.7	0	83.3	100					
Nr. rep.	3	0	15	94	18	94	112	2.68	97.32
Medie								2.78	97.22

Se constata ca media respondentilor care au spus ca doresc sa raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul căli s-au solicitat bani sau atenții este de **2,78%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **97,22%**.

B. Concluzii:

Se constata ca nu toti pacientii/apartinatorii care au primit chestionarele de feedback al pacientului pe SMS sau e-mail, au raspuns la toate intrebarile, dupa cum se constata in tabelul de mai jos:

Intrebare	Numar repondenti/ trimestrul II anul 2020
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	223
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	238
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	236
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	235
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	235
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	235
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	228
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	233
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	233
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	230
Medie	232

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul II din anul 2020 este de 232 repondenti/luna.

In urma analizei prezentului raport, fiecare sef de sectie, asistenta sefa, seful serviciului SPIAAM, vor lua masuri conform competentelor de a corecta deficientele semnalate la activitatea la care se face referire in intrebarile chestionarului pentru a creste ponderea pacientilor multumiti si foarte multumiti de actul medical, serviciile medicale si curatenia din spital.

Presedinte Consiliu Etic,
Dr. Cristian Serbanica Sirbu

Secretar Consiliu Etic,
Ing. Carmen Ghimpu

