



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20
Sector 4, București, Cod postal 75534
Telefon: 021.460.30.26; Fax: 021.460.12.60,
Email: spital@mscurie.ro, Website: www.mscurie.ro

Consiliul etic

| | | |
|---|------------|--------------|
| Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii "M.S. CURIE" 7 | | |
| Bd. Constantin Brâncoveanu, nr. 20, Sect. 4, București | | |
| NR. INTRARE | 26954 | |
| IEȘIRE | | |
| Ziua... 05 | Luna... 10 | Anul... 2020 |

Manager,
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul III 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 01.07.2020 – 30.09.2020 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 i f. mulțumiti | |
|--------------|-------------------|------|------------|------|----------|------|-----------------|------|--------------------------------|-----|----------------|--|--|-------------------------------|--|
| | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | Total SMS +Web | | | | |
| Iulie | 20 | 12.8 | 8 | 4.7 | 32 | 49.3 | 40 | 33.1 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 5 | 19 | 2 | 7 | 8 | 73 | 10 | 49 | 25 | 148 | 173 | 19.08 | 80.92 | 34.1 | |
| August | 11.1 | 10.4 | 11.1 | 10.4 | 25.9 | 45.2 | 51.9 | 33.9 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 3 | 12 | 3 | 12 | 7 | 52 | 14 | 39 | 27 | 115 | 142 | 21.13 | 78.87 | 37.32 | |
| Septembrie | 17.9 | 14.1 | 10.3 | 7 | 30.8 | 37.3 | 41 | 41.5 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 7 | 20 | 4 | 10 | 12 | 53 | 16 | 59 | 39 | 142 | 181 | 22.65 | 77.35 | 41.44 | |
| Medie | | | | | | | | | | | | 20.95 | 79.05 | 37.62 | |

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **79,05%** iar foarte multumiti **37,62%** 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 i f. mulțumiti | |
|--------------|-------------------|------|------------|-----|----------|------|-----------------|------|--------------------------------|-----|----------------|--|--|-------------------------------|--|
| | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | Total SMS +Web | | | | |
| Iulie | 19 | 10.1 | 4.8 | 5.4 | 28.6 | 28.4 | 47.6 | 56.1 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 4 | 15 | 1 | 8 | 6 | 42 | 10 | 83 | 21 | 148 | 169 | 16.57 | 83.43 | 55.03 | |
| August | 8 | 13 | 4 | 4.3 | 24 | 27.8 | 64 | 54.8 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 2 | 15 | 1 | 5 | 6 | 32 | 16 | 63 | 25 | 115 | 140 | 16.43 | 83.57 | 56.43 | |
| Septembrie | 19.4 | 13.4 | 0 | 4.2 | 22.2 | 30.3 | 58.3 | 52.1 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 7 | 19 | 0 | 6 | 8 | 43 | 21 | 74 | 36 | 142 | 178 | 17.98 | 82.02 | 53.37 | |
| Medie | | | | | | | | | | | | 16.99 | 83.01 | 54.94 | |

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **83,01 %** iar foarte multumiti **54,94%** 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 i f. mulțumiti | |
|--------------|-------------------|------|------------|------|----------|------|-----------------|------|--------------------------------|-----|----------------|--|--|-------------------------------|--|
| | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | Total SMS +Web | | | | |
| Iulie | 9.5 | 10.1 | 4.8 | 7.4 | 52.4 | 57.4 | 33.3 | 25 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 2 | 15 | 1 | 11 | 11 | 85 | 7 | 37 | 21 | 148 | 169 | 17.16 | 82.84 | 26.04 | |
| August | 8 | 7.8 | 8 | 12.2 | 36 | 57.4 | 48 | 22.6 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 2 | 9 | 2 | 14 | 9 | 66 | 12 | 26 | 25 | 115 | 140 | 19.29 | 80.71 | 27.14 | |
| Septembrie | 2.9 | 7 | 20.6 | 13.4 | 41.2 | 52.8 | 35.3 | 26.8 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 1 | 10 | 7 | 19 | 14 | 75 | 14 | 38 | 36 | 142 | 178 | 20.79 | 79.21 | 29.21 | |
| Medie | | | | | | | | | | | | 19.08 | 80.92 | 27.46 | |

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **80,92%** iar foarte multumiti **27,46%** din total reponadenti.

| 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 | | |
| Iulie | 5 | 16.2 | 95 | 83.8 | | | | | |
| Nr. rep. | 1 | 24 | 19 | 124 | 20 | 148 | 168 | 14.88% | 85.12 |
| August | 4 | 18.3 | 96 | 81.7 | | | | | |
| Nr. rep. | 1 | 21 | 24 | 94 | 25 | 115 | 140 | 15.71 | 84.29 |
| Septembrie | 8.8 | 10.6 | 91.2 | 89.4 | | | | | |
| Nr. rep. | 3 | 15 | 31 | 127 | 34 | 142 | 176 | 10.23 | 89.77 |
| Medie | | | | | | | | 13.61 | 86.39 |

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **86,39%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **13,61%**.

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 pacient i multumiti si f. multumiti % | Total pacient i f. multumiti % | |
|--------------|-------------------|------|------------|-----|----------|------|-----------------|------|--------------------------------|-----|----------------|--|---|--------------------------------|--|
| | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | SMS | Web | Total SMS +Web | | | | |
| Iulie | 21.1 | 10.1 | 0 | 9.5 | 31.6 | 50.7 | 47.4 | 29.7 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 4 | 15 | 0 | 14 | 6 | 75 | 9 | 44 | 19 | 148 | 167 | 19.76 | 80.24 | 31.74 | |
| August | 4 | 12.2 | 4 | 7.8 | 40 | 54.8 | 52 | 25.2 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 1 | 14 | 1 | 9 | 10 | 63 | 13 | 29 | 25 | 115 | 140 | 17.86 | 82.14 | 30.00 | |
| Septembrie | 17.6 | 14.1 | 0 | 8.5 | 32.4 | 45.1 | 50 | 32.4 | | | | | | | |
| Nr. rep. | 6 | 20 | 0 | 12 | 11 | 64 | 17 | 46 | 34 | 142 | 176 | 21.59 | 78.41 | 35.8 | |
| Medie | | | | | | | | | | | | 19.74 | 80.26 | 32.51 | |

Se constata ca media repondentilor multumiti si foarte multumiti este de **80,26%** iar **foarte multumiti 32,51%** 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 | | |
| Iulie | 94.4 | 88.5 | 5.6 | 11.5 | | | | | |
| Nr. rep. | 17 | 131 | 1 | 17 | 18 | 148 | 166 | 89.16% | 10.84 |
| August | 84 | 89.6 | 16 | 10.4 | | | | | |
| Nr. rep. | 21 | 103 | 4 | 12 | 25 | 115 | 140 | 88.57 | 11.43 |
| Septembrie | 81.8 | 86.6 | 18.2 | 13.4 | | | | | |
| Nr. rep. | 27 | 123 | 6 | 19 | 33 | 142 | 175 | 85.71 | 14.29 |
| Medie | | | | | | | | 87.81 | 12.19 |

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **67,81 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **12,19%**.

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 | | |
| Iulie | 83.3 | 87.8 | 16.7 | 12.2 | | | | | |
| Nr. rep. | 15 | 130 | 3 | 18 | 18 | 148 | 166 | 87.35% | 12.65 |
| August | 77.3 | 87 | 22.7 | 13 | | | | | |
| Nr. rep. | 17 | 100 | 5 | 15 | 22 | 115 | 137 | 85.4 | 14.6 |
| Septembrie | 90.9 | 85.9 | 9.1 | 14.1 | | | | | |
| Nr. rep. | 30 | 122 | 3 | 20 | 33 | 142 | 175 | 86.86 | 13.14 |
| Medie | | | | | | | | 86.54 | 13.46 |

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **86,54,66 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **13,46%**.

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 | | |
| Iulie | 88.2 | 90.5 | 11.8 | 9.5 | | | | | |
| Nr. rep. | 15 | 134 | 2 | 14 | 17 | 148 | 165 | 90.30% | 9.70 |
| August | 90.9 | 91.3 | 9.1 | 8.7 | | | | | |
| Nr. rep. | 20 | 105 | 2 | 10 | 22 | 115 | 137 | 91.24 | 8.76 |
| Septembrie | 87.9 | 90.1 | 12.1 | 9.9 | | | | | |
| Nr. rep. | 29 | 128 | 4 | 14 | 33 | 142 | 175 | 89.71 | 10.29 |
| Medie | | | | | | | | 90,42 | 9,58 |

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **90,42%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **9,58%**.

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 | | |
| Iulie | 0 | 2.7 | 100 | 97.3 | | | | | |
| Nr. rep. | 0 | 4 | 16 | 144 | 16 | 148 | 164 | 2.44% | 97.56 |
| August | 0 | 0 | 100 | 100 | | | | | |
| Nr. rep. | 0 | 0 | 22 | 115 | 22 | 115 | 137 | 0 | 100 |
| Septembrie | 0 | 2.1 | 100 | 97.9 | | | | | |
| Nr. rep. | 0 | 2 | 33 | 139 | 33 | 141 | 174 | 1.15 | 98.85 |
| Medie | | | | | | | | 1.20 | 98,80 |

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,20 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,80%**.

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 | | |
| Iulie | 12.5 | 2.7 | 87.5 | 97.3 | | | | | |
| Nr. rep. | 2 | 4 | 14 | 144 | 16 | 148 | 164 | 3.66 | 96.34 |
| August | 0 | 0 | 100 | 100 | | | | | |
| Nr. rep. | 0 | 0 | 21 | 114 | 21 | 114 | 135 | 0 | 100 |
| Septembrie | 6.1 | 2.1 | 93.9 | 97.9 | | | | | |
| Nr. rep. | 2 | 3 | 31 | 137 | 33 | 140 | 173 | 2.89 | 97.11 |
| Medie | | | | | | | | 2.18 | 97.82 |

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 **2,18%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **97,82%**.

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 III anul 2020 |
|--|---|
| 1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital? | 496 |
| 2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului? | 487 |
| 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital? | 487 |
| 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare? | 484 |
| 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale? | 483 |
| 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament? | 481 |
| 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital? | 478 |
| 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare? | 477 |
| 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente? | 475 |
| 10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții? | 472 |
| Medie | 482 |

Numarul mediu de repondenti la fiecare intrebare pe trimestrul III din anul 2020 este de 482 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

