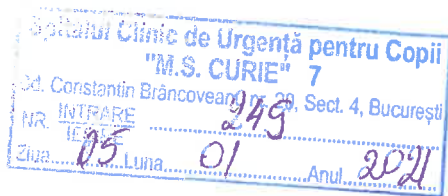




MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 2
Sector 4, București, Cod postal 7557
Telefon: 021.460.30.25, Fax: 021.460.12.6
Email: spital@mscurie.ro, Website: www.mscurie.ro

Consiliul etic



Manager
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu
C.I.F. 4153117



Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul IV anul 2020

Conform Ordinului Ministerului Sănătății nr. 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, rezultatele chestionarelor de feedback pacient sunt afișate pe site-ul Ministerului Sănătății **compartimentul integritate** www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate-2.

Mecanismul de implementare a chestionarului este următorul:

- Compartimentul evaluare și statistica medicală înregistrează datele de **contact** ale pacienților externati de către spital în baza de date electronică a Casei Naționale de **Asigurari de Sănătate** - Sistemul informațional unic integrat;
- Casa Națională de Asigurari de Sănătate exportă zilnic datele de **contact** anonimizate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- STS transmite, prin SMS sau e-mail, chestionarul de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 din Ord.1501/2016, către un esanțion **statistic** relevant, selectat aleatoriu la nivelul spitalului;
- prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externati cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea **directă** 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.

În urma centralizării rezultatelor chestionarelor de feedback al pacientului din perioada 01.10.2020 - 31.12.2020 afișate pe site-ul compartimentului de Integritate al Ministerului Sănătății, avem următoarele 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				
Octombrie	15.8	8.9	10.5	11.1	31.6	45.8	42.1	34.2							
Nr. rep.	6	17	4	21	12	87	16	65	38	190	228	21.05	78.95	35.53	
Noiembrie	0	10.7	0	9.8	52.4	40.2	47.6	39.3							
Nr. rep.	0	13	0	12	11	49	10	48	21	122	143	17.48	85.52	40.56	
Decembrie	0	9.1	0	9.1	18.8	44.4	81.3	37.4							
Nr. rep.	0	9	0	9	3	44	13	37	16	99	115	15.65	84.35	43.48	
Medie												18.06	82.94	39.86	

Se constata ca media respondentilor **mulțumiti și foarte mulțumiti este de 82,94%** iar **foarte mulțumiti 39,86%** 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			
Octombrie	16.7	10	5.6	9.5	13.9	31.1	63.9	49.5						
Nr. rep.	6	19	2	18	5	59	23	94	36	190	226	19.91	80.09	51.77
Noiembrie	4.8	13.1	0	7.4	38.1	25.4	57.1	54.1						
Nr. rep.	1	16	0	9	8	31	12	66	21	122	143	11.5	88.5	54.55
Decembrie	0	11.1	7.1	8.1	0	29.3	92.9	51.5						
Nr. rep.	0	11	1	8	0	29	13	51	14	99	113	17.7	82.3	56.64
Medie												16.37	83.63	54.32

Se constata ca media respondentilor **mulțumiti și foarte mulțumiti este de 83,63%** iar **foarte mulțumiti 54,32%** 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			
Octombrie	14.3	6.8	0	16.8	60	48.9	25.7	27.4						
Nr. rep.	5	13	0	32	21	93	9	52	35	190	225	22.22	77.78	27.11
Noiembrie	5	9.8	15	12.3	40	54.9	40	23						
Nr. rep.	1	12	3	15	8	67	8	28	20	122	142	21.83	78.17	25.35
Decembrie	0	11.1	0	9.1	46.2	50.5	53.8	29.3						
Nr. rep.	0	11	0	9	6	50	7	29	13	99	112	17.86	82.14	32.14
Medie												20,64	79,36	28,20

Se constata ca media respondentilor **mulțumiti și foarte mulțumiti de curatenia din spital este de 79,36%** iar **foarte mulțumiti 28,20%** 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		
Octombrie	8.6	12.6	91.4	87.4					
Nr. rep.	3	24	32	166	35	190	225	12.00	88.00
Noiembrie	10.5	13.9	89.5	86.1					
Nr. rep.	2	17	17	105	19	122	141	13.48	86.52
Decembrie	0	17.2	100	82.8					
Nr. rep.	0	17	13	82	13	99	112	15.18	84.82
Medie								13.55	86.45

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **86,45%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **13,55%**.

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 f. multumiti %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web			
Octombrie	18.2	11.1	0	11.1	48.5	42.6	33.3	35.3						
Nr. rep.	6	21	0	21	16	81	11	67	33	190	223	21.52	78.48	34.98
Noiembrie	0	10.7	10.5	12.3	42.1	38.5	47.4	38.5						
Nr. rep.	0	13	2	15	8	47	9	47	19	122	141	21.28	78.72	39.72
Decembrie	0	10.1	0	11.1	38.5	43.4	61.5	35.4						
Nr. rep.	0	10	0	11	5	43	8	35	13	99	112	18.75	81.25	38.39
Medie												20.52	79.48	37.70

Se constata ca media repondentilor multumiti si foarte multumiti este de **79,48%** iar **foarte multumiti 37,70%** 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		
Octombrie	93.9	83.2	6.1	16.8					
Nr. rep.	31	158	2	32	33	190	223	84.75	15.25
Noiembrie	94.7	87.7	5.3	12.3					
Nr. rep.	18	107	1	15	19	122	141	88.65	11.35
Decembrie	83.3	88.9	16.7	11.1					
Nr. rep.	10	88	2	11	12	99	111	88.29	11.71
Medie								87.23	12.77

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **87,23%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **12,77%**.

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		
Octombrie	84.4	78.9	15.6	21.1					
Nr. rep.	27	150	5	40	32	190	222	79.73	20.57
Noiembrie	88.2	80.3	11.8	19.7					
Nr. rep.	15	98	2	24	17	122	139	81.29	18.71

Decembrie	91.7	87.9	8.3	12.1					
Nr. rep	11	87	1	12	12	99	111	88.29	11.71
Medie								83.00	17.00

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **83,00%**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **17,00%**.

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		
Octombrie	96.9	84.2	3.1	15.8				90.42	9.58
Nr. rep.	31	160	1	30	32	190	222	86.04	13.96
Noiembrie	94.1	91.8	5.9	8.2					
Nr. rep.	16	112	1	10	17	122	139	92.09	7.91
Decembrie	100	90.9	0	9.1					
Nr. rep	12	90	0	9	12	99	111	91.89	8.11
Medie								90.01	9.99

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **90,01%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **9,99%**.

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		
Octombrie	3.2	0	96.8	100					
Nr. rep.	1	0	30	190	31	190	221	0.45	99.55
Noiembrie	11.8	0.8	88.2	99.2					
Nr. rep.	2	1	15	121	17	122	139	2.16	87.84
Decembrie	0	1	100	99					
Nr. rep	0	1	11	98	11	99	110	0.91	99.09
Medie								1.17	95.49

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,17%**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **95,49%**.

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		
Octombrie	6.5	1.1	93.5	98.9					
Nr. rep.	2	2	29	187	31	189	220	1.82	98.18
Noiembrie	12.5	1.7	87.5	98.3					
Nr. rep.	2	2	14	119	16	121	137	2.92	97.08
Decembrie	0	1	100	99					
Nr. rep	0	1	10	96	10	97	107	0.93	99.07
Medie								1.89	98.11

Se constata ca media respondentilor care au spus ca doresc sa raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că li s-au solicitat bani sau atenții este de **1,89%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,11%**.

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 IV anul 2020
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	486
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	482
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	479
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	478
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	476
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	475
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	472
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	472
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	470
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	464
Medie	475

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul IV din anul 2020 este de 475 repondenti/luna.

In urma analizei prezentului raport, fiecare sef de sectie, asistenta sefa, seful serviciului SPIAAM, vor lua masuri conform competentelor pentru a corecta deficientele semnalate in activitatea la care se face referire conform intrebarilor 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

Aprobat in sedinta Comitetului Director din data de,

Director Financiar Contabil
Ec. Ruxanda Bata

Director Medical
Conf. Dr. Radu Spataru