



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI  
8-cul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20  
Sector 4, București, Cod postal 75634  
Telefon: 021 460 30 20 Fax: 021 460 12 60.  
Email: spital@mscurie.ro Website: www.mscurie.ro

## Consiliul etic



Manager,  
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul IV anul 2021

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](http://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 01.10.2021 – 31.12.2021 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				
Octombrie %	17.9	9.5	10.7	9.5	32.1	37.2	39.3	43.9							
Nr. Resp	5	14	3	14	9	55	11	65	28	148	176				
Noiembrie %	7.4	5.7	7.4	10.6	33.3	45.5	51.9	38.2				20.45	79.55	43.18	
Nr. Resp	2	7	2	13	9	56	14	47	27	123	150				
Decembrie %	30.4	8.8	4.3	9.5	21.7	37.4	43.5	44.2				16.00	84	40.67	
Nr. Resp	7	13	1	14	5	55	10	65	23	147	170				
<b>Medie</b>												19.01	80.99	42.66	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **80.99%** iar foarte mulțumiti **42,66%** din total respondenti.

### 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 %	8.3	11.5	4.2	6.8	25	26.6	62.5	55.4							
Nr. Resp	2	17	1	10	6	39	15	82	24	148	172				
Noiembrie %	4.0	6.5	4.0	7.3	20.0	29.3	72.0	56.9				17.44	82.56%	56.4	
Nr. Resp	1	8	1	9	5	36	18	70	25	123	148				
Decembrie %	14.3	9.5	9.5	4.8	9.5	24.5	66.7	61.2				12.84	87.16	59.46	
Nr. Resp	3	14	2	7	2	36	14	90	21	147	168				
<b>Medie</b>												9.44	84.75	59.25	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **84,75%** iar foarte mulțumiti **59.25%** din total responadenti.

### 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 %	8.7	8.8	17.4	14.2	52.2	52	21.7	25							
Nr. Resp	2	13	4	21	12	77	5	37	23	148	171				
Noiembrie %	0	9.8	8.3	14.6	33.3	50.4	58.3	25.2				23.39	76.61	24.56	
Nr. Resp	0	12	2	18	8	62	14	31	24	123	147				
Decembrie %	4.8	6.8	14.3	11.6	47.6	50.3	33.3	31.3				21.77	78.23	30.61	
Nr. Resp	1	10	3	17	10	74	7	46	21	147	168				
<b>Medie</b>												21.20	78.80	28.91	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti de curatenia din spital este de **78,80%** iar foarte mulțumiti **28,91%** din total respondenti.

#### 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%	17.4	16.9	82.6	83.1					
Nr. Resp	4	25	19	123	23	148	171	16.96	83.04
Noiembrie%	8.3	15.4	91.7	84.6					
Nr. Resp	2	19	22	104	24	123	147	14.29	85.71
Decembrie%	23.8	10.2	76.2	89.8					
Nr. Resp	5	15	16	132	21	147	168	11.9	88.1
<b>Medie</b>								<b>14.38</b>	<b>85.62</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **85,62%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **14,38%**.

#### 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 nemulțumit i si f. nemulțumit i %	Total pacienti mulțumiti si f. mulțumiti %	Total pacienti f. mulțumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Octombrie %	0	12.8	0	13.5	40.9	32.4	59.1	41.2							
Nr. Resp	0	19	0	20	9	48	13	61	22	148	170	22.9	77.1	43.53	
Noiembrie %	4.2	9.8	0	14.6	25	36.6	70.8	39							
Nr. Resp	0	12	0	18	6	45	17	48	23	123	146	20.55	79.45	44.52	
Decembrie %	14.3	10.2	9.5	7.5	33.3	42.2	42.9	40.1							
Nr. Resp	3	15	2	11	7	11	9	59	21	96	117	26.5	73.5	58.12	
<b>Medie</b>												<b>23.30</b>	<b>76.70</b>	<b>48.72</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **76,70%** iar foarte mulțumiti **48,72%** din total responadenti.

#### 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%	86.4	89.2	13.6	10.8					
Nr. Resp	19	132	3	16	22	148	170	88.82	11.18
Noiembrie%	90.9	87.8	9.1	12.2					
Nr. Resp	20	108	2	15	22	123	145	88.28	11.72
Decembrie%	100	85.7	0	14.3					
Nr. Resp	21	126	0	21	21	147	168	87.5	12.50
<b>Medie</b>								<b>88.2</b>	<b>11.80</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **88,20 %**, iar cei care au raspuns negativ este de **11,80%**.

## 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%	95.5	83.1	4.5	16.9					
Nr. Resp	21	123	1	25	22	148	170	84.71	15.29
Noiembrie%	90.9	82.9	9.1	17.1					
Nr. Resp	20	102	2	21	22	123	145	84.14	15.86
Decembrie%	85.7	84.4	14.3	15.6					
Nr. Resp	18	124	3	23	21	147	168	84.52	15.84
<b>Medie</b>								<b>84.46</b>	<b>15.54</b>

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **84,46 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **15,54%**.

## 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%	100	91.9	0	8.1					
Nr. Resp	21	136	0	12	21	148	169	92.9	7.1
Noiembrie%	90.9	91.1	9.1	8.9					
Nr. Resp	20	112	2	11	22	123	145	91.03	8.97
Decembrie%	90	89.8	10	10.2					
Nr. Resp	18	132	2	15	20	147	167	89.82	10.18
<b>Medie</b>								<b>91.25</b>	<b>8.75</b>

**91,25%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare iar **8,75%** au raspuns ca starea lor de sanatate nu este mai buna dupa externare.

## 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%	5	0.7	95	99.3					
Nr. Resp	1	1	19	147	20	148	168	1.19	98.81
Noiembrie%	0	2.4	100	97.6					
Nr. Resp	0	3	21	120	21	123	144	2.08	97.92
Decembrie%	5	0.7	95	99.3					
Nr. Resp	1	1	19	146	20	147	167	1.2	98.80
<b>Medie</b>								<b>1.49</b>	<b>98.51</b>

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,49 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,51%**.

**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%	5.3	2.1	94.7	97.9					
Nr. Resp	1	3	18	143	19	146	<b>165</b>	<b>2.42</b>	<b>97.58</b>
Noiembrie%	4.8	1.6	95.2	98.4					
Nr. Resp	1	2	20	121	21	123	<b>144</b>	<b>2.08</b>	<b>97.92</b>
Decembrie%	10	0.7	90	99.3					
Nr. Resp	2	1	18	144	20	145	<b>165</b>	<b>1.82</b>	<b>98.18</b>
<b>Medie</b>								<b>2.11</b>	<b>97.89</b>

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 **2,11%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **97,89%**.

**B. Concluzii:**

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

Intrebare	Numar respondenti/ trimestrul IV anul 2021
<b>1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?</b>	496
<b>2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?</b>	488
<b>3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?</b>	468
<b>4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?</b>	486
<b>5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?</b>	433
<b>6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?</b>	483
<b>7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?</b>	483
<b>8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?</b>	481
<b>9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?</b>	479
<b>10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?</b>	474
<b>Medie</b>	<b>477,1</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul IV din anul 2021 este de 477 pacienti, respectiv o medie de 159 respondenti/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. Ruxandra Vidlescu



Secretar Consiliu Etic,

Ing. Carmen Ghimpu