



MINISTERUL SĂNĂȚII
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI

B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20
Sector 4, București, Cod postal 75534
Telefon: 021 460.30.20, Fax: 021 460.12.00,
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 26320
ZIUA 07 LUNA 07 ANUL 2021

Manager,
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul II 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.

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 anonim�ate 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 01.04.2021 – 30.06.2021 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			
Aprilie %	15.8	7.1	18.4	7.1	18.4	41.5	47.4	44.3						
Nr. Resp	6	15	7	15	7	88	18	94	38	212	250	17.2	82.8	44.8
Mai%	18.2	13.2	6.1	8.6	24.2	43.7	51.5	34.5						
Nr. Resp	6	23	2	15	8	76	17	60	33	174	207	22.22	77.77	37.2
Iunie%	9.5	9.7	4.8	10.8	26.2	41.4	59.5	38.2						
Nr. Resp	4	18	2	20	11	77	25	71	42	186	228	18.42	80.70	42.11
Medie%												19.57	80.42	41.37

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **80.42%** iar foarte multumiti **41.37%** 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			
Aprilie %	2.9	7.5	11.8	3.3	14.7	25	70.6	64.2						
Nr. Resp	1	16	4	7	5	53	24	136	34	212	246	11.38	88.62%	65.04
Mai%	6.1	13.2	9.1	5.2	21.2	23.5	63.6	56.3						
Nr. Resp	2	23	3	9	7	44	21	98	33	174	207	17.87	82.13	57.49
Iunie%	10	11.3	0	5.9	20	30.1	70	52.7						
Nr. Resp	4	21	0	11	8	56	28	98	100	186	286	12.59	66.43	44.06
Medie%												10.15	79.06	55.53

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **79.06%** iar foarte multumiti **55.53%** 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			
Aprilie %	8.8	6.6	20.6	15.6	26.5	48.6	44.1	29.2						
Nr. Resp	3	14	7	33	9	103	15	62	34	212	246	23.17	76.83	31.30
Mai%	9.1	9.2	3	12.1	54.5	51.1	33.3	27.6						
Nr. Resp	3	16	1	21	18	89	11	48	33	174	207	19.81	80.19	28.5
Iunie%	10	7	5	16.7	42.5	47.8	42.5	28.5						
Nr. Resp	4	13	2	31	17	89	17	53	40	186	226	17.7	77.88	30.97
Medie%												20.23	78.30	30.26

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **78.30%** iar foarte multumiti **30.26%** din total responadenti.

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 %	17.6	18.9	82.4	81.1					
Nr. Resp	6	40	28	172	34	212	246	18.70	81.30
Mai%	18.2	14.9	81.8	85.1					
Nr. Resp	6	26	27	148	33	174	207	15.46	84.54
Iunie%	2.6	11.8	97.4	88.2					
Nr. Resp	1	22	37	164	38	186	224	10.27	89.73
Medie%								14.81	85.19

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **85,19%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **14.81%**.

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 multumiti si f. multumiti %	Total pacienti f. multumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Aprilie %	27.3	9	0	10.8	24.2	39.6	48.5	40.6							
Nr. Resp	9	19	0	23	8	84	16	86	33	212	245	20.8	79.18	41.63	
Mai%	12.1	11.5	6.1	10.9	21.2	42	60.6	35.6							
Nr. Resp	4	20	2	19	7	73	20	62	33	174	207	21.74	78.26	39.61	
Iunie%	15.8	9.7	2.6	12.4	39.5	48.9	42.1	29							
Nr. Resp	6	18	1	23	15	91	16	54	38	186	224	21.43	78.57	31.25	
Medie%												21.33	78.67	37.50	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **78.67%** iar foarte multumiti **37.50%** din total respondenti.

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 %	90.9	89.2	9.1	10.8					
Nr. Resp	30	189	3	23	33	212	245	89.39%	10.61%
Mai%	81.8	89.1	18.2	10.9					
Nr. Resp	27	155	6	19	33	174	207	87.92	12.08
Iunie%	86.5	86.6	13.5	13.4					
Nr. Resp	32	161	5	25	37	186	223	86.55	13.45
Medie								87.95	12.05

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **87,95 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **12,05%**.

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 %	84.8	85.8	15.2	14.2					
Nr. Resp	28	182	5	30	33	212	245	85.71%	14.29
Mai%	78.1	82.8	21.9	17.2					
Nr. Resp	25	144	7	30	32	174	206	82.04	17.96
Iunie%	85.7	82.3	14.3	17.7					
Nr. Resp	30	153	5	33	35	186	221	82.81	17.19
Medie %								83.52	16.48

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **83.52 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **16.48%**.

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 %	87.9	92	12.1	8					
Nr. Resp	29	195	4	17	33	212	245	91.43	8.57
Mai%	90.6	87.9	9.4	12.1					
Nr. Resp	29	153	3	21	32	174	206	88.35	11.65
Iunie%	97.1	89.8	2.9	10.2					
Nr. Resp	34	167	1	19	35	186	221	90.95	9.05
Medie %								90.24	9.76

90.24%, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **9.76%**.

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 %	3	0.9	97	99.1					
Nr. Resp	1	2	32	210	33	212	245	1.22	98.78
Mai%	0	1.7	100	98.3					
Nr. Resp	0	3	32	171	32	174	206	1.46	98.54
Iunie%	3	4.3	97	95.7					
Nr. Resp	1	8	32	178	33	186	214	1.87	98.13
Medie %								1.52	98.48

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1.52 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98.48%**.

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 %	3	0.5	97	99.5					
Nr. Resp	1	1	32	209	33	210	243	0.82	99.18
Mai%	3.1	1.8	96.9	98.2					
Nr. Resp	1	3	31	168	32	171	203	1.97	98.03
Iunie%	0	1.1	100	98.9					
Nr. Resp	0	2	33	182	33	184	217	0.92	99.08
Medie %								1.24	98.76

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 **1,24%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,76%**.

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 II anul 2021
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	685
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	739
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	679
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	677
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	676
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	675
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	672
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	672
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	665
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	663
Medie	

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul II din anul 2021 este de 680 pacienti, respectiv o medie de 227 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