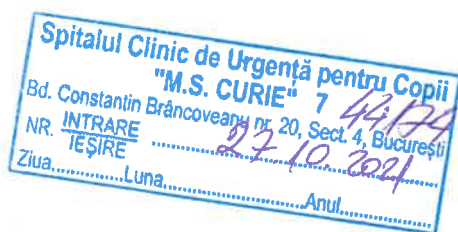




MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI  
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20  
Sector 4, București, Cod postal 75634  
Telefon: 021 400 30 28, Fax: 021 400 12 60  
Email: [spital@mscurie.ro](mailto:spital@mscurie.ro), Website: [www.mscurie.ro](http://www.mscurie.ro)

## Consiliul etic



Manager,  
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul III 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:

- a) 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;
- b) Casa Nationala de Asigurari de Sanatate exporta zilnic datele de contact anonimzate catre Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltata si intretinuta de Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);
- c) 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;
- d) 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 01.07.2021 – 30.09.2021 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 i f. mulțumiti
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web			
Iulie%	2	12	3.9	8.7	29.4	41.7	64.7	37.7						
Nr. Resp	1	33	2	24	15	115	33	104	51	276	327	18.35	81.65	41.9
August %	14.7	12.3	0	13	17.6	36.4	67.6	38.3						
Nr. Resp	5	19	0	20	6	56	23	59	34	154	188	23.40	76.6	43.62
Septembrie %	20.7	11.3	3.4	8.3	24.1	45.1	51.7	35.3						
Nr. Resp	6	15	1	11	7	60	15	47	29	133	162	20.37	79.63	62
<b>Medie</b>												<b>20.71</b>	<b>79.29</b>	<b>49.17</b>

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **79,29%** iar **foarte multumiti 49,17%** 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 i f. mulțumiti %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web			
Iulie%	6.3	13	0	5.1	14.6	24.6	79.2	57.2						
Nr. Resp	3	36	0	14	7	68	38	158	48	276	324	16.36	83.64	60.49
August %	8.8	11.7	0	7.8	5.9	29.9	85.3	50.6						
Nr. Resp	3	18	0	12	2	46	29	78	34	154	188	17.55	82.45	56.91
Septembrie %	11.5	9.8	0	4.5	11.5	32.3	76.9	53.4						
Nr. Resp	3	13	0	6	3	43	20	71	26	133	159	13.84	86.16	57.23
<b>Medie</b>												<b>15.92</b>	<b>84.08</b>	<b>38.05</b>

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **84,08%** iar **foarte multumiti 38,05%** din total respondenti.

### 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%	7.1	10.1	16.7	17.4	33.3	51.4	42.9	21						
Nr. Resp	3	28	7	48	14	142	18	58	42	276	318	27.04	72.96	23.9
August %	6.1	12.3	45.5	50	36.4	25.3	36.4	25.3						
Nr. Resp	2	19	15	77	12	39	12	39	41	174	215	52.56	47.44	23.72
Septembrie %	12	8.3	12	13.5	24	51.9	52	26.3						
Nr. Resp	3	11	3	18	6	69	13	35	25	133	158	22.15	77.75	30.38
<b>Medie</b>												<b>33.92</b>	<b>66.08</b>	<b>26.00</b>

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **66,08%** iar foarte multumiti **26,00%** 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		
Iulie%	15	14.5	85	85.5				14.56	85.44
Nr. Resp	6	40	34	236	40	276	316		
August%	15.6	19.5	84.4	80.5				18.82	81.18
Nr. Resp	5	30	27	124	32	154	186		
Septembrie%	8	14.3	92	85.7				13.29	86.71
Nr. Resp	2	19	23	114	25	133	158		
<b>Medie</b>								<b>15.56</b>	<b>84.44</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **84,44%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **15,56%**.

#### 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. mulțumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Iulie%	5.3	13	2.6	10.9	34.2	40.6	57.9	35.5							
Nr. Resp	2	36	1	30	13	112	22	98	38	276	314	21.97	78.03	38.22	
August %	3.2	14.3	3.2	6.5	29	47.4	64.5	31.8							
Nr. Resp	1	22	1	10	9	73	20	49	31	154	185	18.38	81.82	37.3	
Septembrie%	4	9.8	12	10.5	28	39.8	56	39.8							
Nr. Resp	1	13	3	14	7	53	14	53	25	133	158	19.62	80.38	42.41	
<b>Medie</b>											219	<b>19.92</b>	<b>80.08</b>	<b>39.31</b>	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **80,08%** iar foarte multumiti **39,31%** 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		
Iulie%	94.6	89.1	5.4	10.9				89.78	10.22
Nr. Resp	35	246	2	30	37	276	313		
August%	93.5	91.6	6.5	8.4				91.89	8.11
Nr. Resp	29	141	2	13	31	154	185		
Septembrie%	84	88	16	12				87.34	12.66
Nr. Resp	21	117	4	16	25	133	158		
<b>Medie</b>							656	<b>89.67</b>	<b>10.33</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **89,67 %**, iar cei care au raspuns negativ este de **10,33%**.

## 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%	91.4	80.8	8.6	19.2					
Nr. Resp	32	223	3	53	35	276	311	81.99	18.01
August%	93.3	81.8	6.7	18.2					
Nr. Resp	28	126	2	28	30	154	184	83.7	16.3
Septembrie%	92	87.2	8	12.8					
Nr. Resp	23	116	2	17	25	133	158	87.97	12.03
<b>Medie</b>								<b>84.55</b>	<b>15.45</b>

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **84,55 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **15,45%**.

## 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%	94.3	89.5	5.7	10.5					
Nr. Resp	33	247	2	29	35	276	311	90.03	9.97
August%	96.7	87.7	3.3	12.3					
Nr. Resp	29	135	1	19	30	154	184	89.13	10.87
Septembrie%	96	89.5	4	10.5					
Nr. Resp	24	119	1	14	25	133	158	90.51	9.49
<b>Medie</b>							217.67	<b>89.89</b>	<b>10.11</b>

**89,89%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare iar **10,11%** 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		
Iulie%	0	2.5	100	97.5					
Nr. Resp	0	7	35	269	35	276	311	2.25	97.75
August%	3.3	0.6	96.7	99.4					
Nr. Resp	1	1	29	153	30	154	184	1.09	98.91
Septembrie%	0	0.8	100	99.2					
Nr. Resp	0	1	25	132	25	133	158	0.63	99.37
<b>Medie</b>								<b>1.32</b>	<b>98.68</b>

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,32 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,68%**.



**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%	0	3.3	100	96.7					
Nr. Resp	0	9	35	266	35	275	310	2.9	97.1
August%	0	0.6	100	99.4					
Nr. Resp	0	1	30	153	30	100	130	0.6	99.54
Septembrie%	0	0	100	100					
Nr. Resp	0	0	24	132	24	132	156	0	100
<b>Medie</b>								<b>1.17</b>	<b>98.83</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 **1,17%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,83%**.

**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 III anul 2021
<b>1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?</b>	677
<b>2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?</b>	671
<b>3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?</b>	691
<b>4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?</b>	660
<b>5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?</b>	657
<b>6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?</b>	656
<b>7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?</b>	653
<b>8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?</b>	653
<b>9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?</b>	653
<b>10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?</b>	596
<b>Medie</b>	<b>656,7</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul III din anul 2021 este de 656 pacienti, respectiv o medie de 218 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

