

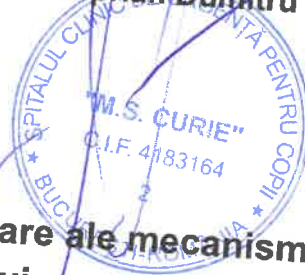


MINISTERUL SĂNĂȚII  
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M. S. CURIE" BUCUREȘTI  
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20  
Sector 4, București, Cod postal 75634  
Telefon: 021 400 30 20, Fax: 021 400 12 00  
Email: spital@mscurie.ro, Website: www.mscurie.ro

Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M.S. CURIE" 7  
Ed. Constantin Brâncoveanu Nr. 20, Sect. 4, București  
NR. INTRARE 14006  
IESIRE  
Ziua 07 Luna 04 Anul 2021

Manager,  
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul I 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 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 01.01.2021 – 31.03.2021 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				
Ianuarie %	17.9	10.9	7.1	10.9	28.6	36.6	46.4	41.6							
Nr. Resp.	5	11	2	11	8	37	13	42							
Februarie %	17.2	9.1	3.4	5.2	27.6	37.7	51.7	48.1	28	101	129	22.48	77.52	42.64	
Nr. Resp.	5	14	1	8	8	58	15	74							
Martie %	8.7	4.4	4.3	7.1	30.4	46	56.5	42.5	29	154	183	15.85	84.15	48.63	
Nr. Resp.	2	5	1	8	7	52	13	48							
<b>Medie</b>									23	113	136	11.76	88.24	44.85	
												16.70	83.30	45.37	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **83,30%** iar foarte multumiti **45,37%** 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				
Ianuarie %	20	10.9	0	6.9	16	22.8	64	59.4							
Nr. Resp.	5	11	0	7	4	23	16	60							
Februarie %	14.3	9.7	0	5.8	21.4	21.4	64.3	63	25	101	126	18.25	81.75	60.32	
Nr. Resp.	4	15	0	9	6	33	18	97							
Martie %	18.2	7.1	4.5	5.3	4.5	27.4	72.7	60.2	28	154	182	15.32	84.68	63.19	
Nr. Resp.	4	8	1	6	1	31	16	68							
<b>Medie</b>									22	113	135	14.07	85.93	62.22	
												15.88	84.12	61.91	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **84,12%** iar foarte multumiti **61,91%** 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				
Ianuarie %	4.2	15.8	8.3	11.9	41.7	46.5	45.8	25.7							
Nr. Resp.	1	16	2	12	10	47	11	26							
Februarie %	14.3	5.8	17.9	9.1	28.6	53.2	39.3	31.8	24	101	125	24.8	75.2	29.6	
Nr. Resp.	4	9	5	14	8	82	11	49							
Martie %	14.3	5.3	4.8	13.3	52.4	52.2	28.6	29.2	28	154	182	17.58	82.42	44.78	
Nr. Resp.	3	6	1	15	11	59	6	33							
<b>Medie</b>									21	113	134	18.66	81.34	29.1	
												20.35	79.65	34.49	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **79,65%** iar foarte multumiti **34,49%** 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		
Ianuarie %	8.3	15.8	91.7	84.2					
Nr. Resp.	2	16	22	85	24	101	125	14.40	85.6
Februarie %	14.3	11	85.7	89					
Nr. Resp.	4	17	24	137	28	154	182	11.54	88.46
Martie%	9.5	14.2	90.5	85.8					
Nr. Resp.	2	16	19	97	21	113	134	13.43	86.57
<b>Medie</b>								<b>13.12</b>	<b>86.88</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **86,88%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **13,12%**.

#### 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				
Ianuarie %	8.3	15.8	0	12.9	37.5	35.6	54.2	35.6							
Nr. Resp.	2	16	0	13	9	36	13	36	24	101	125	24.8	75.2	39.2	
Februarie %	14.3	10.4	10.7	6.5	35.7	35.1	39.3	48.1							
Nr. Resp.	4	16	3	10	10	54	11	74	28	154	182	18.13	81.87	46.7	
Martie%	14.3	8	4.8	12.4	28.6	39.8	52.4	39.8							
Nr. Resp.	3	9	1	14	6	45	11	45	21	113	134	20.15	79.85	41.79	
<b>Medie</b>												<b>21.03</b>	<b>78.97</b>	<b>42.56</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **78.97%** iar foarte mulțumiti **42,56%** din total respondenți.

#### 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		
Ianuarie %	91.7	85.1	8.3	14.9					
Nr. Resp.	22	86	2	15	24	101	125	86.40	13.6
Februarie %	89.3	89	10.7	11					
Nr. Resp.	25	137	3	17	28	154	182	89.01	10.99
Martie%	90.5	88.5	9.5	11.5					
Nr. Resp.	19	100	2	13	21	113	134	88.81	11.19
<b>Medie</b>								<b>88.07</b>	<b>11.93</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **88,07 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **11,93%**.



### 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		
Ianuarie %	91.7	82.2	8.3	17.8					
Nr. Resp.	22	83	2	18	24	101	125	84.00%	16
Februarie %	96.4	88.3	3.6	11.7					
Nr. Resp.	27	136	1	18	28	154	182	89.56	10.44
Martie%	85.7	84.1	14.3	15.9					
Nr. Resp.	18	95	3	18	21	113	134	84.33	15.67
<b>Medie</b>								<b>85.96</b>	<b>14.04</b>

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **85,96 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **14,04%**.

### 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		
Ianuarie %	88.1	77.6	11.9	22.4					
Nr. Resp.	37	152	5	44	42	196	238	79.41	20.59
Februarie %	93.9	88.4	6.1	11.6					
Nr. Resp.	31	145	2	19	33	164	197	89.34	10.66
Martie%	81.3	92.6	18.8	7.4					
Nr. Resp.	26	125	6	10	32	135	167	90.42	9.58
<b>Medie</b>								<b>85.96</b>	<b>14.04</b>

**85,96%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **14,04%**.

### 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		
Ianuarie %	0	1	100	99					
Nr. Resp.	0	1	24	100	24	101	125	0.80%	99.2
Februarie %	0	1.9	100	98.1					
Nr. Resp.	0	3	27	151	27	154	181	1.66	98.34
Martie%	0	0.9	100	99.1					
Nr. Resp.	0	1	19	112	19	113	132	0.76	99.24
<b>Medie</b>								<b>1.07</b>	<b>98.93</b>

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,07 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,93%**.

**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		
Ianuarie %	0	1	100	99					
Nr. Resp.	0	1	23	100	23	101	124	0.81	99.19
Februarie %	3.7	2	96.3	98					
Nr. Resp.	1	3	26	150	27	153	180	2.22	97.78
Martie%	5.3	0.9	94.7	99.1					
Nr. Resp.	1	1	18	112	19	113	132	1.52	98.48
<b>Medie</b>								<b>1.52</b>	<b>98.48</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 **1,52%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,48%**.

**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 I anul 2021
<b>1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?</b>	448
<b>2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?</b>	443
<b>3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?</b>	441
<b>4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?</b>	441
<b>5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?</b>	441
<b>6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?</b>	441
<b>7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?</b>	441
<b>8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?</b>	439
<b>9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?</b>	438
<b>10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?</b>	436
<b>Medie</b>	<b>441</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul I din anul 2021 este de 441 pacienti, respectiv o medie de 147 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 Vidulescu



Secretar Consiliu Etic,

Ing. Carmen Ghimpu

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "CG", written over the name "Ing. Carmen Ghimpu".