

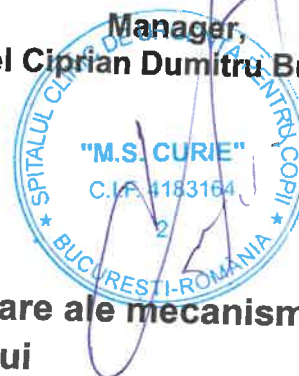


MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI  
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20  
Sector 4, București, Cod postal 75504  
Telefon: 021 460 30 20, Fax: 021 460 12 60,  
Email: spital@mscurie.ro, Website: www.mscurie.ro

## Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii  
"M.S. CURIE" 14  
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20, Sect. 4, București  
NR. INTRARE 18.485  
Ziua 29 Luna 05 Anul 2022

Manager,  
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul I anul 2022

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 01.01.2022 – 31.03.2022 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 %	22.9	7	6.3	8.5	29.2	39.3	41.7	45.3							
Nr. Resp.	11	14	3	17	14	79	20	91	48	201	249	18.07	81.93	44.58	
Februarie %	16.2	13.8	8.1	10.3	24.3	44.8	51.4	31							
Nr. Resp.	6	24	3	18	9	78	19	54	37	174	211	24.17	75.83	34.6	
Martie %	17.5	2.1	7.9	4.2	32.5	41.7	42.1	52.1							
Nr. Resp.	22	1	10	2	41	20	20	25	93	48	141	24.82	75.18	31.91	
<b>Medie</b>												<b>22.35</b>	<b>77.65</b>	<b>37.03</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **77.65%** iar foarte mulțumiti **37.03%** din total respondenți.

### 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 %	11.4	12.4	4.5	1.5	13.6	24.9	70.5	61.2						
Nr. Resp.	5	25	2	3	6	50	31	123	44	201	245	14.29	85.71%	62.86
Februarie %	8.1	14.4	2.7	7.5	16.2	31.6	73	46.6						
Nr. Resp.	3	25	1	13	6	55	27	81	37	174	211	19.91	80.09	51.18
Martie %	14	6.3	6.6	8.3	22.3	18.8	57	66.7						
Nr. Resp.	17	3	8	4	27	9	69	32	121	48	169	18.93	81.07	63.9
<b>Medie</b>												<b>17.71</b>	<b>82.29</b>	<b>59.31</b>

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **82,29%** iar foarte mulțumiti **59,31%** din total respondenți.

### 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 %	14.6	10.9	7.3	10.9	41.5	51.7	36.6	26.4						
Nr. Resp.	6	22	3	22	17	104	15	53	41	201	242	21.90	78.10	28.1
Februarie %	17.1	14.9	14.3	12.6	17.1	49.4	51.4	23						
Nr. Resp.	6	26	5	22	6	86	18	40	35	174	209	28.22	71.78	27.75
Martie %	10.1	2.1	14.3	8.3	42	58.3	33.6	31.3						
Nr. Resp.	12	1	17	4	50	28	40	15	119	48	167	20.36	79.64	32.93
<b>Medie</b>												<b>23.49</b>	<b>76.51</b>	<b>29.59</b>

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti de curățenia din spital este de **76.51%** iar foarte mulțumiti **29.59%** din total respondenți.

#### 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 %	20	14.4	80	85.6					
Nr. Resp.	8	29	32	172	40	201	241	15.35	84.65
Februarie %	22.9	17.8	77.1	82.2					
Nr. Resp.	8	31	27	143	35	174	209	18.66	81.34
Martie%	17.1	16.7	82.9	83.3					
Nr. Resp.	20	8	97	40	117	48	165	16.97	83.03
<b>Medie</b>								<b>16.99</b>	<b>83.01</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **83,01%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **16,99%**.

#### 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 %	15	10.9	12.5	10.9	27.5	38.8	45	39.3							
Nr. Resp.	6	22	5	22	11	78	18	79	40	201	241	22.8	77.2	40.25	
Februarie %	17.1	19.5	8.6	8	20	42.5	54.3	29.9							
Nr. Resp.	6	34	3	14	7	74	19	52	35	174	209	27.27	72.73	33.97	
Martie%	13.9	8.3	13	14.6	32.2	35.4	40.9	41.7							
Nr. Resp.	16	4	15	7	37	17	47	20	115	48	163	25.77	74.23	41.1	
<b>Medie</b>												<b>25.29</b>	<b>74.71</b>	<b>38.44</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **74.71%** iar foarte mulțumiti **38.44%** 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		
Ianuarie %	89.7	92	10.3	8					
Nr. Resp.	35	185	4	16	39	201	240	91.66	8.34
Februarie %	91.2	82.8	8.8	17.2					
Nr. Resp.	31	144	3	30	34	174	208	84.13	15.87
Martie%	86	89.6	14	10.4					
Nr. Resp.	98	43	16	5	114	48	162	87.04	12.96
<b>Medie</b>								<b>87.61</b>	<b>12.39</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **87,61%**, iar cei care au raspuns negativ este de **12,39%**.

## 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 %	89.2	85.6	10.8	14.4					
Nr. Resp.	33	172	4	29	37	201	238	86.13	13.87
Februarie %	82.4	78.2	17.6	21.8					
Nr. Resp.	28	136	6	38	34	174	208	78.85	21.15
Martie %	78.9	87.5	21.1	12.5					
Nr. Resp.	90	42	24	6	114	48	162	81.48	18.52
<b>Medie</b>								<b>82.15</b>	<b>17.85</b>

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **82,15 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **17,85%**.

## 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 %	86.1	93	13.9	7					
Nr. Resp.	31	187	5	14	36	201	237	91.98	8.02
Februarie %	82.4	85.1	17.6	14.9					
Nr. Resp.	28	148	6	26	34	174	208	84.61	15.39
Martie %	87.4	93.8	12.6	6.3					
Nr. Resp.	97	45	14	3	111	48	159	89.31	10.69
<b>Medie</b>								<b>88.63</b>	<b>11.37</b>

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca starea lor de sanatate a fost mai buna la externare a fost de **88.63%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **11,37%**.

## 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 %	8.6	1	91.4	99					
Nr. Resp.	3	2	32	199	35	201	236	2.12	97.88
Februarie %	5.9	0.6	94.1	99.4					
Nr. Resp.	2	1	32	173	34	174	208	1.44	98.56
Martie %	2.7	0	97.3	100					
Nr. Resp.	3	0	107	48	110	48	158	1.9	98.10
<b>Medie</b>								<b>1.82</b>	<b>98.18</b>

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,82 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,18%**.

**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	2	100	98					
Nr. Resp.	0	4	35	197	35	201	236	1.7	98.3
Februarie %	0	0	100	100					
Nr. Resp.	0	0	32	173	32	173	205	0	100
Martie%	0	0	100	100					
Nr. Resp	0	0	109	48	109	48	157	0	100
<b>Medie</b>								<b>0.57</b>	<b>99.43</b>

Se constata ca media respondentilor care au spus ca doresc sa raporteze responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul căli s-au solicitat bani sau atenții este de **0,57%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **99,43%**.

**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 2022
<b>1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?</b>	601
<b>2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?</b>	625
<b>3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?</b>	627
<b>4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?</b>	615
<b>5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?</b>	613
<b>6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?</b>	610
<b>7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?</b>	608
<b>8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?</b>	604
<b>9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?</b>	602
<b>10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?</b>	598
<b>Medie</b>	<b>610</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul I din anul 2022 este de 610 pacienti, respectiv o medie de 203 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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "C. Ghimpu", written over the printed name of the secretary.