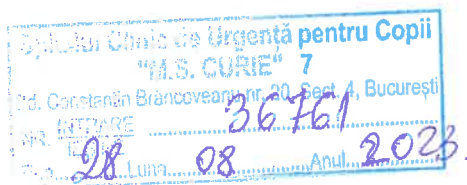




MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20
Sector 4, București, Cod postal 75504
Telefon: 021.460.30.20; Fax: 021.460.12.60.
Email: spital@ms.curie.ro, Website: www.ms.curie.ro

Consiliul etic



Daniel Ciprian [redacted] zatu

Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale pacientului de feedback al pacientului trimestrul II anul 2023

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 anonimzate 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 01.04.2023 – 30.06.2023 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 %	15.7	7.4	7.8	6.3	25.5	42.2	51	44.1							
Nr. Resp.	8	20	4	17	13	114	26	119	51	270	321	15.26	84.74	45.17	
Mai%	14	9.5	7	7.6	20.9	36.6	58.1	46.2							
Nr. Resp.	6	25	3	20	9	96	25	121	43	262	305	17.70	82.3	47.87	
Iunie%	6.5	10.9	8.7	5.3	34.8	39.4	50	44.4							
Nr. Resp.	3	33	4	16	16	119	23	134	46	302	348	16.09	83.91	45.11	
Medie											324.67	16.35	83.65	46.05	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **83,65%** iar foarte multumiti **46,05%** 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 %	12.2	8.5	4.1	3.7	16.3	24.8	67.3	63							
Nr. Resp.	6	23	2	10	8	67	33	170	49	270	319	12.85	87.15%	63.64	
Mai%	14.3	10.7	0	3.1	23.8	23.3	61.9	63							
Nr. Resp.	6	28	0	8	10	61	26	165	42	262	304	13.82	86.18	62.83	
Iunie%	11.1	10.3	6.7	6.3	13.3	22.8	68.9	60.6							
Nr. Resp.	5	31	3	19	6	69	31	183	45	302	347	16.71	83.29	61.67	
Medie											323.3	14.46	85.54	62.71	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **85,54%** iar foarte multumiti **62,71%** 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 %	6.3	7.4	6.3	9.6	37.5	51.5	50	31.5							
Nr. Resp.	3	20	3	26	18	139	24	85	48	270	318	16.35	83.65	34.28	
Mai%	10	8.4	2.5	10.7	35	46.6	52.5	34.4							
Nr. Resp.	4	22	1	28	14	122	21	90	40	262	302	18.21	81.79	36.75	
Iunie%	11.6	6.3	2.3	7.6	32.6	54	53.5	32.1							
Nr. Resp.	5	19	1	23	14	163	23	97	43	302	345	13.91	86.09	34.78	
Medie											321.67	16.15	83.85	35.27	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **83,85%** iar foarte multumiti **35,27%** 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 %	18.8	11.1	81.3	88.9					
Nr. Resp.	9	30	39	240	48	270	318	12.26	87.74
Mai%	7.5	13	92.5	87					
Nr. Resp.	3	34	37	228	40	262	302	12.25	87.75
Iunie%	4.7	10.6	95.3	89.4					
Nr. Resp.	2	32	41	270	43	302	345	9.86	90.14
Medie							321.67	11.46	88.54

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **88,54%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **11,46%**.

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			
Aprilie %	4.3	11.1	6.4	7.4	38.3	38.9	51.1	42.6	100.1	100				
Nr. Resp.	2	30	3	20	18	105	24	115	47	270	317	17.4	82.65	43.85
Mai%	5	9.2	5	9.9	25	40.1	65	40.8						
Nr. Resp.	2	24	2	26	10	105	26	107	40	262	302	17.88	82.12	44.04
Iunie%	2.4	8.6	9.5	8.6	42.9	39.7	45.2	43						
Nr. Resp.	1	26	4	26	18	120	19	130	42	302	344	16.57	83.43	43.31
Medie											321	17.28	82.72	43.73

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **82,72%** iar foarte multumiti **43,73%** 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		
Aprilie %	91.5	93.7	8.5	6.3					
Nr. Resp.	43	253	4	17	47	270	317	93.38%	6.62%
Mai%	92.5	90.5	7.5	9.5					
Nr. Resp.	37	237	3	25	40	262	302	90.73	9.27
Iunie%	92.9	89.7	7.1	10.3					
Nr. Resp.	39	271	3	31	42	302	344	90.12	9.88
Medie							321	91.41	8.59

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **91,41%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **8,59%**.

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 %	91.5	91.1	8.5	8.9					
Nr. Resp.	43	246	4	24	47	270	317	91.17	8.83
Mai%	92.5	86.6	7.5	13.4					

Nr. Resp	37	227	3	35	40	262	302	87.42	12.58
Iunie%	90.5	88.7	9.5	11.3					
Nr. Resp	38	268	4	34	42	302	344	88.95	11.05
Medie							321	89.18	10.82

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **89,18 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **10,82%**.

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 %	93.3	90	6.7	10					
Nr. Resp.	42	243	3	27	45	270	315	90.48	9.52
Mai%	92.5	87.8	7.5	12.2					
Nr. Resp	37	230	3	32	40	262	302	88.41	11.59
Iunie%	90.5	91.4	9.5	8.6					
Nr. Resp	38	276	4	26	42	302	344	91.28	8.72
Medie							320.33	90.06	9.94

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca starea lor de sanatate a fost mai buna la externare a fost de **90,06%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **9,94%**.

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 %	2.3	1.5	97.7	98.5					
Nr. Resp.	1	4	42	266	43	270	313	1.60	98.40
Mai%	0	1.9	100	98.1					
Nr. Resp	0	5	40	257	40	262	302	1.66	98.34
Iunie%	2.4	2.6	97.6	97.4					
Nr. Resp	1	8	41	294	42	302	344	2.62	97.38
Medie							319.67	1.96	98.04

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **1,96 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **98,04%**.

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 %	2.3	1.5	97.7	98.5					
Nr. Resp.	1	4	42	264	43	268	311	1.61	98.39
Mai%	2.6	1.2	97.4	98.8					
Nr. Resp	1	3	37	252	38	255	293	1.37	98.63
Iunie%	0	1.7	100	98.3					
Nr. Resp	0	5	42	296	42	301	343	1.46	98.54
Medie							315.67	1.48	98.52

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 **1,46%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,52%**.

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 2023
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	974
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	970
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	965
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	965
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	963
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	963
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	963
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	961
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	959
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	947
Medie	321

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul II din anul 2023 este de 963 pacienti, respectiv o medie de 321 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. Veronica Epure



Secretar Consiliu Etic,

Ing. Carmen Ghimpu