



Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" 7
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20, Sect. 4, București

NR. INTRARE	52449				
IESIRE					
Ziua	17	Luna	11	Anul	2023

Daniel Ciprian [redacted] zatu

Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul III 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 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 01.07.2023 – 30.09.2023 afisate pe site-ul compartimentului de Integritate al Ministerului Sanatatii, avem urmatoarele rezultate:

A. Interpretarea chestionarelor de evaluare

1. Cât de multumit 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				
Iulie%	19.6	10.6	1.8	5.5	30.4	36.7	48.2	47.3							
Nr. Resp.	11	35	1	18	17	121	27	156	56	330	386	16.84	83.16	47.41	
August%	9.8	11.6	7.8	4	17.6	36.7	64.7	47.7							
Nr. Resp.	5	40	4	14	9	127	33	165	51	346	397	15.87	84.13	49.87	
Septembrie%	18.4	7.9	4.1	5	20.4	39.4	57.1	47.7							
Nr. Resp.	9	24	2	15	10	119	28	144	49	302	351	14.25	85.75	49	
Medie												15.65	84.35	48.76	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **84,35%** iar foarte multumiti **48,76%** 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				
Iulie%	11.1	11.5	0	3.6	27.8	23.9	61.1	60.9							
Nr. Resp.	6	38	0	12	15	79	33	201	54	330	384	14.58	85.42	60.94	
August%	12.5	12.7	8.3	2.6	12.5	22.8	66.7	61.8							
Nr. Resp.	6	44	4	9	6	79	32	214	48	346	394	15.99	84.01	62.44	
Septembrie%	14.6	8.3	4.2	4	8.3	23.2	72.9	64.6							
Nr. Resp.	7	25	2	12	4	70	35	195	48	302	350	13.14	86.86	65.71	
Medie												14.57	85.43	63.03	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **85,43%** iar foarte multumiti **63,03%** 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				
Iulie%	5.7	10	15.1	5.8	41.5	45.5	37.7	38.8							
Nr. Resp.	3	33	8	19	22	150	20	128	53	330	383	16.45	83.55	38.64	
August%	4.4	10.4	6.7	7.2	33.3	47.1	55.6	35.3							
Nr. Resp.	2	36	3	25	15	163	25	122	45	346	391	16.88	83.12	37.6	
Septembrie%	6.5	5.3	2.2	9.3	39.1	50.3	52.2	35.1							
Nr. Resp.	3	16	1	28	18	152	24	106	46	302	348	13.79	86.21	37.36	
Medie												15.71	84.29	37.87	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **84,29%** iar foarte multumiti **37,87%** din total responadenti.

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

LUNA	DA		NU		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți care au răspuns DA %	Total pacienți care au răspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Iulie%	13.2	14.2	86.8	85.8					
Nr. Resp.	7	47	46	283	53	330	383	14.10	85.9
August%	13.6	10.4	86.4	89.6					
Nr. Resp	6	36	38	310	44	346	390	10.77	89.23
Septembrie %	6.7	16.6	93.3	83.4					
Nr. Resp	3	50	42	252	45	302	347	15.27	84.73
Medie								13.38	86.62

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **86,62%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **13,38%**.

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți nemulțumit i si f. nemulțumit i %	Total pacienți mulțumiti si f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti i %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Iulie%	13.5	11.5	3.8	9.4	44.2	38.2	38.5	40.9							
Nr. Resp.	7	38	2	31	23	126	20	135	52	330	382	20.4	79.58	40.58	
August%	9.5	10.4	4.8	6.6	28.6	41	57.1	41.9							
Nr. Resp	4	36	2	23	12	142	24	145	42	346	388	16.75	83.25	43.56	
Septembrie %	8.9	10.3	6.7	7.3	31.1	37.1	53.3	45.4							
Nr. Resp	4	31	3	22	14	112	24	137	45	302	347	17.29	82.71	46.4	
Medie												18.15	81.85	43.51	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **81,85%** iar foarte multumiti **43,51%** din total respondenți.

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

LUNA	DA		NU		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți care au răspuns DA %	Total pacienți care au răspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Iulie%	96.1	92.7	3.9	7.3					
Nr. Resp.	49	306	2	24	51	330	381	93.18%	6.82%
August%	95.2	93.4	4.8	6.6					
Nr. Resp	40	323	2	23	42	346	388	93.56	6.44
Septembrie%	93.2	90.7	6.8	9.3					
Nr. Resp	41	274	3	28	44	302	346	91.04	8.96
Medie								92.59	7.41

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **92,59%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **7,41%**.

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

LUNA	DA		NU		Total pacienți care au răspuns			Total pacienți care au răspuns DA %	Total pacienți care au răspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Iulie%	88.2	90.9	11.8	9.1					
Nr. Resp.	45	300	6	30	51	330	381	90.55	9.45
August%	92.9	90.2	7.1	9.8					

Nr. Resp	39	312	3	34	42	346	388	90.46	9.54
Săptembrie%	93	88.4	7	11.6					
Nr. Resp	40	267	3	35	43	302	345	88.99	11.01
Medie								90.00	10.00

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **90,00 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **10,00%**.

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%	96	93.3	4	6.7					
Nr. Resp.	48	308	2	22	50	330	380	93.68	6.32
August%	90.2	93.4	9.8	6.6					
Nr. Resp	37	323	4	23	41	346	387	93.02	6.98
Septembrie%	93	88.1	7	11.9					
Nr. Resp	40	266	3	36	43	302	345	88.70	11.30
Medie								91.8	8.20

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca starea lor de sanatate a fost mai buna la externare a fost de **91,80%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **8,20%**.

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%	4	2.7	96	97.3					
Nr. Resp.	2	9	48	321	50	330	380	2.89	97.11
August%	2.5	0.9	97.5	99.1					
Nr. Resp	1	3	39	343	40	346	386	1.04	98.96
Septembrie%	7.1	3	92.9	97					
Nr. Resp	3	9	39	293	42	302	344	3.49	96.51
Medie								2.47	97.53

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **2,47 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **97,53%**.

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	2.1	100	97.9					
Nr. Resp.	0	7	49	323	49	330	379	1.85	98.15
August%	2.6	1.7	97.4	98.3					
Nr. Resp	1	6	38	338	39	344	383	1.83	98.17
Septembrie%	2.4	1.3	97.6	98.7					
Nr. Resp	1	4	40	297	41	301	342	1.46	98.54
Medie								1.71	98.29

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 **1,71%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,29%**.

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 2023
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	1134
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	1128
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	1122
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	1120
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	1117
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	1115
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	1114
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	1112
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	1110
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	1104
Medie	1117

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul III din anul 2023 este de 1117 pacienti, respectiv o medie de 372 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