



Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" 14
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20 Sect. 4, București
NR. INTRARE 3120
IZIRE
ZIUA 22 Luna 01 Anul 2024

Daniel C. [Redacted] uzatu

Analiza activitatii Consiliului etic in anul 2023

a) Intruniri ale Consiliului etic al spitalului

Consiliul etic al Spitalului Clinic de Urgenta pentru Copii „M.S.CURIE” constituit prin decizia nr. 119/08.04.2021 si-a desfasurat activitatea in anul 2023 conform atributiilor din Ordinul Ministerului Sanatatii nr. 1.502/2016 pentru aprobarea componenței și a atribuțiilor Consiliului etic care funcționează în cadrul spitalelor publice.

Consiliul etic s-a intrunit intr-un numar de 12 sedinte in anul 2023.

In sedinte s-au analizat urmatoarele aspecte:

- chestionarele de feedback al pacientului centralizate lunar, trimestrial si semestrial afisate pe platforma de feedback al pacientului pe site-ul Ministerului Sanatatii, compartimentul Integritate,
- sesizari primite la registratura sau pe site-ul spitalului care implica aspecte de etica, sesizari de la personalul spitalului care implica aspecte de etica,
- sesizari afisate pe site-ul Ministerului sanatatii, platforma de sesizari feedback al pacientului
- solicitare acordare avize de etica din partea medicilor spitalului care intocmesc lucrari de doctorat sau studii clinice.

Consiliul etic a lucrat impreuna cu consilierul juridic si celelalte compartimente la actualizarea Regulamentului intern al spitalului si a actualizat Codul de etică si conduită profesională al Spitalului Clinic de Urgență pentru Copii "M.S.CURIE".

Consiliul etic a primit în vederea analizei un numar de 35 de sesizari din care:

- 20 afisate pe platforma de feedback al pacientului
- 8 sesizari pe adresa de email si site-ul spitalului
- 7 sesizari depuse la registratura spitalului

Dintre aceste sesizari, 27 au facut obiectul analizei consiliului etic, 8 sesizari nu au fost de competenta consiliului etic si au fost transmise compartimentelor care aveau competente sa analizeze si sa raspunda.

Un numar de 8 sesizari sunt formulate de catre persoane care au dorit sa faca programari dar nu a functionat platforma de programari de pe site-ul spitalului, sau nu s-a raspuns la telefon la cabinetele unde se fac programari prin telefon.

Un numar de 12 sesizari sunt pentru sectia UPU unde timpul de asteptare este principala nemultumire, alte aspecte sesizate au fost modul in care s-a comunicat cu apartinatorii si lipsa ecusoanelor la personalul din UPU.

Sesizarile de la apartinatorii pacientilor internati au vizat: comunicarea deficitara cu asistentele medicale si cu personalul auxiliar (infirmiere, ingrijitoare), solicitarea acestora ca apartinatorii sa aduca termometre de acasa pentru copii, nu au primit lapte praf pentru copii cand s-au internat noaptea, mancarea a fost rece sau nu au fost trecuti la prima masa servita dupa internare sau li s-a solicitat vase si tacamuri de acasa.

9 sesizari au facut referire la actul medical efectuat de catre medici sau asistente in sectiile spitalului sau la UPU.

Consiliul etic a transmis raspunsuri petentilor in care le-au fost comunicate concluziile la aspectele care vizeaza aspectele etice semnalate in sesizari.

La sedintele consiliului etic, reprezentantii Asociatiilor pentru pacienti au avut un numar de 10 participari.

Consiliul etic a primit pentru acordarea avizului de etica necesar pentru efectuarea de studii clinice sau lucrari de doctorat un numar de 10 solicitari si s-au acordat 9 avize de etica favorabile, o solicitare fiind respinsa pentru ca solicitantul sa prezinte informatii suplimentare pentru a indeplini conditiile de acordare a avizului de etica favorabil.

Sesizările din avizele de etică și hotărârile Consiliului etic vor fi incluse în Anuarul etic 2023 ca un model de soluționare a unei spețe, urmând să fie utilizate la analize ulterioare și vor fi comunicate sectiilor spitalului în vederea prevenirii apariției unor situații similare. Anuarul etic va fi afisat pe site-ul spitalului si pe rețeaua intranet în directorul „Consiliul etic” împreună cu Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare a mecanismelor de feedback al pacientului în anul 2023 (sem I și sem II), raportarea activității Consiliului etic al Spitalului la data de 31.12.2023, Analiza activității consiliului etic în anul 2023.

Chestionarul de feedback al pacientului

Conform Ordinului Ministerului Sanatatii nr. 1501/2016 privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului în 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 de feedback al pacientului este urmatorul:

- a) Compartimentul evaluare si statistica medicala înregistreaza datele de contact ale pacientilor externati de catre spital în 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 anonim�ate catre Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltata si întretinuta de Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);
- c) STS transmite, prin SMS sau e-mail, chestionarul de feedback al pacientului, conform modelului prevazut în anexa nr. 1 din Ord.1501/2016, catre un esantion statistic relevant,

selectat aleatoriu la nivelul spitalului;

d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externati cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă 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.

În urma centralizării rezultatelor chestionarelor de feedback al pacientului din perioada 01.01.2023 – 31.12.2023 afișate pe site-ul compartimentului de Integritate al Ministerului Sănătății, avem următoarele rezultate:

A. Interpretarea chestionarelor de evaluare:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	279	324	417	321	305	348	386	397	351	389	410	426	301
Total pacienti nemultumiti si f. nemultumiti %	15.41	16.67	17.30	15.26	17.70	16.09	16.84	15.87	14.25	14.65	18.05	15.73	16.15
Total pacienti multumiti si f. multumiti %	84.59	83.33	82.97	84.74	82.3	83.91	83.16	84.13	85.75	85.35	81.95	84.27	83.85
Total pacienti f. multumiti %	48.03	42.28	46.04	45.17	47.87	45.11	47.41	49.87	49	50.64	46.59	49.3	47.22

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **83,85%** iar foarte multumiti **47,22%** din total respondenti.

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	274	320	411	319	304	347	384	394	350	388	403	423	360
Total pacienti nemultumiti si f. nemultumiti %	14.23	14.38	17.03	12.85	13.82	16.71	14.58	15.99	13.14	14.95	15.88	14.89	14.87
Total pacienti multumiti si f. multumiti %	85.77	85.62	82.97	87.15	86.18	83.29	85.42	84.01	86.86	85.05	84.12	84.12	85.13
Total pacienti f. multumiti %	62.77	61.25	63.02	63.64	62.83	61.67	60.94	62.44	65.71	66.75	64.76	64.54	63.36

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **85,13%** iar foarte multumiti **63,36%** din total respondenti.

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	273	319	410	318	302	345	383	391	348	387	402	423	358
Total pacienti nemulțumiti si f. nemulțumiti %	16.48	21.32	20.49	16.35	18.21	13.91	16.45	16.88	13.79	15.25	14.18	16.31	16.64
Total pacienti mulțumiti si f. mulțumiti %	83.52	78.68	79.51	83.65	81.79	86.09	83.55	83.12	86.21	84.75	85.82	83.69	83.37
Total pacienti f. mulțumiti%	37.36	29.15	33.9	34.28	36.75	34.78	38.64	37.6	37.36	38.5	39.3	37.35	36.25

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti de curatenia din spital este de **83,37%** iar foarte mulțumiti **36,25%** din total responadenti.

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

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	273	318	408	318	302	345	383	390	347	386	401	423	358
Total pacienti care au raspuns DA %	10.99	11.01	11.76	12.26	12.25	12.25	14.10	10.77	15.27	12.18	10.97	12.06	11.13
Total pacienti care au raspuns NU %	89.01	88.99	88.24	87.74	87.75	90.14	85.9	89.23	84.73	87.82	89.03	87.94	88.87

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **88,87%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **11,13%**.

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

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	273	316	408	317	302	344	382	388	347		401	423	357
Total pacienti nemulțumiti si f. nemulțumiti %	20.9	19.62	31.86	17.4	17.88	16.57	20.4	16.75	17.29	386	19.7	17.73	19.52
Total pacienti mulțumiti si f. mulțumiti %	79.12	80.38	68.14	82.65	82.12	83.43	79.58	83.25	82.71	18.19	80.3	82.27	80.48
Total pacienti f. mulțumiti%	45.04	41.14	43.87	43.85	44.04	43.31	40.58	43.56	46.4	81.81	45.89	45.86	44.01

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **80,48%** iar foarte mulțumiti **44,01%** din total responadenti.

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

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	273	316	406	317	302	344	381	388	346	386	400	423	357
Total pacienti care au raspuns DA %	90.48	92.09	90.64	93.38	90.73	90.12	93.18	93.56	91.04	93.52	91	92.91	91.89
Total pacienti care au raspuns NU %	9.52	7.91	9.36	6.62	9.27	9.88	6.82	6.44	8.96	6.48	9.00	7.09	8.11

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **91,89%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **8,11%**.

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

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	272	314	406	317	302	344	381	388	345	386	399	421	356
Total pacienti care au raspuns DA %	89.34	86.94	85.96	91.17	87.42	88.95	90.55	90.46	88.99	91.45	87.22	87.89	88.86
Total pacienti care au raspuns NU %	10.66	13.06	14.04	8.83	12.58	11.05	9.45	9.54	11.01	8.55	12.78	12.11	11.14

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **88,86%**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **11,14%**.

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	272	313	405	315	302	344	380	387	345	383	398	421	355
Total pacienti care au raspuns DA %	91.54	92.97	91.6	90.48	88.41	91.28	93.68	93.02	88.70	93.73	90.2	89.07	91.22
Total pacienti care au raspuns NU %	8.46	7.03	8.4	9.52	11.59	8.72	6.32	6.98	11.30	6.27	9.80	10.93	8.78

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca starea lor de sanatate a fost mai buna la externare a fost de **91,22%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **8.78%**.

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	272	313	404	313	302	344	380	386	344	382	397	420	355
Total pacienti care au raspuns DA %	2.57	1.22	2.72	1.60	1.66	2.62	2.89	1.04	3.49	1.57	1.51	1.19	2.01

Total pacienti care au raspuns NU %	97.43	98.78	97.28	98.40	98.34	97.38	97.11	98.96	96.51	98.43	98.49	98.81	97.99
-------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **2.01 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **97,99%**.

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Parametrii	% lunar respondenti												Medie lunara %
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	decembrie	
Total pacienti care au raspuns	270	310	400	311	293	343	379	383	342	377	396	415	351
Total pacienti care au raspuns DA %	1.11	2.26	2	1.61	1.37	1.46	1.85	1.83	1.46	0.96	2.27	0.48	1.55
Total pacienti care au raspuns NU %	98.98	97.74	98	98.39	98.63	98.54	98.15	98.17	98.54	99.04	97.73	99.52	98.45

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 **1,55%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98,45%**.

Din raspunsurile respondentilor la întrebările din chestionarul de feedback al pacientului, se constata ca procentul de pacienti multumiti si foarte multumiti la toate intrebarile este peste 80%. Procentul cel mai mare de de pacienti foarte multumiti este de peste 63% pentru activitatea și implicarea medicului.

Pentru activitatea și implicarea asistentelor medicale procentul este de 44,01%. Procentul cel mai mic de pacienti foarte multumiti este de 36,6% si se refera la curatenia din spital.

Procentul de respondenti foarte mulțumiti de serviciile medicale oferite de spital este de 47,22%.

Din raspunsurile la chestionar se poate vedea ca respondentii care au avut o stare mai buna de sanatate la externare au reprezentat 91,22% din totalul pacientilor care au raspuns la intrebare iar 91,89% au declarat ca au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament.

88,87% dintre respondenti au declarat ca nu au cumparat medicamente sau alte materiale sanitare pe timpul spitalizarii.

Referitor la intrebarea daca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente, un procent de **97,99%** dintre respondenti au raspuns ca nu.

La intrebarea ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital, un procent de respondenti de **88,86%** au raspuns ca ar recomanda.

Recomandari din partea Consiliului etic:

- 1) Imbunatatirea sistemului de programari online si telefonic pentru toate sectiile, compartimentele spitalului si cabinetele medicale din Ambulatoriu.
- 2) Utilizarea telefoanelor mobile din dotarea liniilor de garda pentru a raspunde la solicitarile altor institutii medicale, sau intre medicii din sectiile spitalului.

- 3) Stabilirea unui mod de comunicare a programului de consultatie si programari din cabinetele din Ambulatoriu sau sectiile medicale care sa fie adus la cunostinta la Centrala telefonica pentru a informa pacientii despre programul medicilor si intervalul in care se fac programari.
- 4) Actualizarea pe site-ul spitalului a informatiilor privind programul de consultatii pentru specialitatile medicale.
- 5) O Procedura de transmitere a informatiilor privind programul de consultatii al medicilor de la fiecare cabinet sau de la registratorii medicali de la Fisierul spitalului catre centrala telefonica pentru a informa pacientii care solicita programari la aceste cabinete.
- 6) Predarea la Centrala telefonica a listelor cu medicii de garda la fiecare inceput de luna pentru toate sectiile spitalului pentru ca salariatele de la Centrala telefonica sa ofere informatii corecte solicitantilor apartinatori sau cadre medicale din alte unitati sanitare.
- 7) Instruirea personalului medical cu Regulamentul intern si Codul de etica si conduita profesionala cu semnatura de luare la cunostinta.
- 8) Prelucrarea de catre medicul sef de sectie si asistenta sefa de sectie a aspectelor semnalate in Anuarul etic 2023 cu tot personalul din subordine pentru a nu se mai repeta aspectele negative semnalate in sesizari.

Concluzii:

Raportul consiliului etic va fi supus aprobarii Managerului unitatii si Comitetului Director si va fi afisat pe intranet si pe site-ul spitalului.

Acest raport va fi adus la cunostinta sefilor de sectie, asistentele sefe de sectie, sefului serviciului SPIAAM si Serviciului de management al calitatii, care trebuie sa ia masuri 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, de serviciile medicale si curatenia din spital.

Presedinte Consiliu Etic,
Dr. Veronica Epure

Secretar Consiliu Etic,
Ing. C. [redacted] mpu

