

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii "M.S. CURIE" 7		
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20, Sect. 4, București		
NR. INTRARE	15168	
IESIRE		
Ziua... 25	Luna... 04	Anul... 2020



Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului
trimestrul I anul 2020

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:

- a) 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;
- b) 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);
- c) 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;
- d) 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 01.01.2020 – 31.03.2020 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 %	18.5	11.2	14.8	18.4	35.2	41.3	31.5	29.1							
Nr. Resp.	10	22	8	36	19	81	17	57	54	196	250	30.4	78.4	29.6	
Februarie %	17.5	11.6	7.5	5.5	27.5	41.5	47.5	41.5							
Nr. Resp.	7	19	3	9	11	68	19	68	40	164	204	18.63	80.39	42.65	
Martie %	11.1	11.1	13.9	6.7	36.1	45.9	38.9	36.3							
Nr. Resp.	4	15	5	9	13	62	14	49	36	135	171	19.3	80.7	36.84	
Medie												22.78	79.83	36.36	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **79,83%** iar foarte multumiti **36.36%** 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 %	10.9	10.2	2.1	9.2	26.1	39.6	60.9	50							
Nr. Resp.	5	20	1	18	12	60	20	98	38	196	234	18.8	81.20%	50.43	
Februarie %	16.7	11.6	5.2	7.3	19.4	26.2	58.3	54.9							
Nr. Resp.	6	19	2	12	7	43	21	90	36	164	200	19.5	80.5	55.5	
Martie %	5.6	11.9	13.9	4.4	19.4	25.2	61.1	58.5							
Nr. Resp.	2	16	5	6	7	34	22	79	36	135	171	16.96	83.04	59.06	
Medie												18.42	81.58	55.00	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **81.58%** iar foarte multumiti **55.00%** 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 %	15.9	12.8	27.3	25	38.6	46.9	18.2	15.3							
Nr. Resp.	17	25	12	49	17	92	8	30	54	196	250	41.2	65.60	15.2	
Februarie %	16.7	10.4	19.4	18.3	38.9	46.3	25	25							
Nr. Resp.	6	17	7	30	14	76	9	41	36	164	200	30	82	25	
Martie %	14.3	11.9	20	17.8	31.4	50.4	34.3	20							
Nr. Resp.	5	16	7	24	11	68	12	27	35	135	170	30.59	79.41	22.94	
Medie												33.93	75.67	21.05	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital este de **75.67%** iar foarte multumiti **21.05%** 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 %	18.6	23	81.4	77					
Nr. Resp.	8	45	35	151	43	196	239	22.18	77.82
Februarie %	27.8	19.5	72.2	80.5					
Nr. Resp.	10	32	26	132	42	164	206	20.39	79.61
Martie%	17.6	16.3	82.4	83.7					
Nr. Resp.	6	22	28	113	34	22	169	16.57	83.43
Medie								19.71	80.29

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **75,33%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **24,67%**.

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 %	16.3	9.7	14	16.3	41.9	45.4	27.9	28.6							
Nr. Resp.	7	19	6	32	18	89	12	56	43	196	239	26.78	82.01	28.45	
Februarie %	16.7	7.9	2.8	11.6	44.4	39.6	36.1	40.9							
Nr. Resp.	6	13	1	19	16	65	13	67	36	164	200	19.5	82	40	
Martie%	9.1	14.1	21.2	10.4	45.5	45.2	24.2	30.4							
Nr. Resp.	3	19	7	14	15	61	8	41	33	135	168	25.6	80.36	29.17	
Medie												23.96	81.46	32.54	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **81,46%** iar foarte mulțumiti **32,54%** 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 %	90.7	82.7	9.3	17.3					
Nr. Resp.	39	162	4	34	43	196	239	84.1	15.9
Februarie %	83.3	84.1	16.7	15.9					
Nr. Resp.	30	138	6	26	36	164	200	84	16
Martie%	75.8	90.4	24.2	9.6					
Nr. Resp.	25	122	8	13	33	135	168	87.5	12.5
Medie								85.2	17.5

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **85,2 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **17,5%**.

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 %	76.7	71.4	23.3	28.6					
Nr. Resp.	33	140	10	56	43	196	239	72.38%	27.62
Februarie %	82.4	81.7	17.6	18.3					
Nr. Resp.	28	134	6	30	34	164	198	81.82	18.18
Martie%	75.8	88.9	24.2	11.1					
Nr. Resp.	25	120	8	15	33	135	168	86.31	13.69
Medie								80.17	19.83

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **80,17 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **19,83%**.

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
Medie								86.39	13.61

86,39%, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **13,61%**.

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 %	9.5	1	90.5	99					
Nr. Resp.	4	2	38	194	42	196	238	2.52	97.48
Februarie %	6.3	3.7	93.8	96.3					
Nr. Resp.	2	6	30	158	32	164	196	4.08	95.92
Martie%	9.4	3	90.6	97					
Nr. Resp.	3	4	29	131	7	135	142	4.93	95.07
Medie								3.84	96.16

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **3,84 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **96,16%**.

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	2	42	191	42	193	235	0.85	99.15
Februarie %	0	5	100	95					
Nr. Resp.	0	8	31	153	31	161	192	4.17	95.83
Martie%	0	1.5	100	98.5					
Nr. Resp.	0	2	31	132	31	134	165	1.21	98.79
Medie								2.08	97.92

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 **2,08%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **97,92%**.

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 2020
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	625
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	605
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	620
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	614
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	607
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	607
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	605
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	602
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	576
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	592
Medie	605

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul I din anul 2020 este de 605 pacienti, respectiv o medie de 201 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. Cristian Serbanica Sirbu

Secretar Consiliu Etic,
Ing. Carmen Ghimpu

