

Spitalul Clinic de Urgenta pentru Copii „M.S.CURIE”

Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii "M.S. CURIE" 7	
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20, Sect. 4, București	
NR. INTRARE	13886
IESIRE	
Ziua	22
Luna	04
Anul	2019



Manager,
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu

Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul I anul 2019

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 01.01.2019 – 31.03.2019 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 mulțumiți și f. mulțumiți %	Total pacienți f. Mulțumiți %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Ianuarie	12,3	13,6	17,5	21	43,9	43,8	26,3	21,6							
	7	22	10	34	85	71	15	35	117	162	279	26,16	73,84	17,92	
Februari e	16,7	9,9	11,9	9,9	45,2	37,4	26,2	42,9							
	7	9	5	9	19	34	11	34	42	86	128	23,44	76,56	35,16	
Martie	22	10,9	9,8	13	24,4	43,9	42	34,1							
	9	15	4	18	10	18	58	47	81	98	179	25,7	74,3	58,66	
Medie												25,1	74,9	37,25	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **74,90%** iar foarte mulțumiti **37,25%** 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 mulțumiți și f. mulțumiți %	Total pacienți f. mulțumiți %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Ianuarie	11,3	11,1	15,1	9,9	30,2	38,9	43,4	40,1							
	6	18	8	16	16	63	23	65	53	162	215	22,33%	77,67%	40,93	
Februarie	15	12,1	10	7,7	25	23,1	50	57,1							
	6	11	4	7	10	21	20	52	40	91	131	21,37	78,63	54,96	
Martie	12,1	13	0	4,3	26,8	33,3	61	49,3							
	5	18	0	6	11	11	25	68	41	103	144	20,14	79,86	64,58	
Medie												21,28	78,72	53,49	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **78,72%** iar foarte mulțumiti **53,49%** din total reponadenti.

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 mulțumiți și f. mulțumiți %	Total pacienți f. mulțumiți %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Ianuarie	15,4	21,6	21,2	19,1	40,4	48,1	23,1	11,1							
	8	35	11	31	21	78	12	18	52	162	214	39,72%	60,28%	14,02	
Februari e	17,9	13,2	5,1	23,1	51,3	25,6	45,1	18,7							
	7	12	2	21	20	10	41	17	70	60	130	32,31	67,69	44,62	
Martie	17,1	10,9	12,2	23,2	36,6	45,7	34,1	20,3							
	7	15	5	32	15	63	14	28	41	138	179	32,96	67,04	23,46	
Medie												35,02	64,98	27,37	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti de curatenia din spital este de **64,98%** iar foarte mulțumiti **27,37%** din total reponadenti.

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	29,4	29,6	70,6	70,4					
	15	48	36	114	51	162	213	29,58%	70,42%
Februarie	35,9	24,2	64,1	75,8					
	14	22	25	69	39	91	130	27,69	72,31
Martie	19,5	14,5	80,5	85,5					
	8	20	33	118	41	138	179	15,64	84,36
Medie								24,3	75,7

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **75,7%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **24,3%**.

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	13,7	14,8	13,7	17,3	47,1	43,2	25,5	24,7							
	7	24	7	28	24	70	13	40	51	162	213	30,99	69,01	24,88	
Februarie	16,2	15,4	10,8	12,1	40,5	40,7	32,4	31,9							
	6	14	8	11	15	37	12	29	41	91	132	29,55	70,45	31,06	
Martie	10,3	10,9	0	17,4	48,7	44,9	41	26,8							
	4	15	0	24	19	62	16	37	39	138	177	24,29	75,71	29,94	
Medie												28,28	71,72	28,63	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **71,72%** iar foarte mulțumiti **28,63%** din total reponadenti.

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	80,4	77,8	19,6	22,2					
	41	126	10	36	51	162	213	78,40%	21,60%
Februarie	81,1	86,8	18,9	13,2					
	30	79	7	12	37	91	128	85,16	14,84
Martie	89,5	87	10,5	13					
	34	120	4	18	38	138	176	87,5	12,5
Medie								83,69	16,31

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **83,69 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **16,31%**.

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	65,3	63,6	34,7	36,4					
	32	103	17	59	49	162	211	63,98%	36,02
Februarie	75,7	79,1	24,3	20,9					
	28	72	9	19	37	91	128	78,13	21,87
Martie	89,5	80,4	10,5	19,6					
	34	111	4	27	38	138	176	82,39	17,61
Medie								74,83	25,17

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **74,83 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **25,17%**.

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	77,1	82,1	22,9	17,9					
	37	133	11	29	48	162	210	80,95	19,05
Februarie	75	87,9	25	12,1					
	27	80	9	11	36	91	127	84,25	15,75
Martie	89,5	83,3	10,5	16,7					
	34	115	4	23	38	138	176	84,66	15,34
Medie								83,29	16,71

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **83,29%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **16,71%**.

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	4,2	2,5	95,8	97,5					
	2	4	46	158	48	162	210	2,86	97,14
Februarie	5,6	2,2	94,4	97,8					
	2	2	34	89	36	91	127	3,15	96,85
Martie	0	1,4	100	98,6					
	0	2	38	136	38	138	176	1,14	98,86
Medie								2,38	97,62

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **2,38 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **97,62%**.

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	4,3	4,3	95,7	95,7					
	2	7	45	154	47	161	208	4,33	95,67
Februarie	5,7	4,5	94,3	95,5					
	2	4	33	84	35	88	123	4,88	95,12
Martie	2,8	2,9	97,2	97,1					
	1	4	35	132	36	136	172	2,91	97,09
Medie								4,04	95,96

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 **4,04%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **95,96%**.

B. Concluzii:

Se constata ca nu toti pacientii/apartinatorii care au primit chestionarele de feedback al pacientului pe SMS sau e-mail, au raspuns la toate intrebarile, dupa cum se constata in tabelul de mai jos:

Intrebare	Numar repondenti/ trimestrul I anul 2019
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	586
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	490
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	523
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	522
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	522
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	517
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	515
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	513
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	513
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	503
Medie	520

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul I din anul 2019 este de 520 pacienti, respectiv o medie de 173 repondenti/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



Aprobat in sedinta Consiliului etic din data de 22.04.2019

Aprobat in sedinta Comitetului Director din data de,

Director Financiar Contabil
Ec. Ruxanda Bata

Director Medical
Dr. Radu Spataru

• Consiliul etic

Convocator pentru sedinta Consiliului etic care va avea loc in data de 22.04.2019, ora 13.15, la biblioteca (secretariat manager)

Ordinea de zi a sedintei:

1. Analiza chestionare de feedback al pacientului pe trim. I anul 2019
2. Diverse.

Nr crt.	Nume și prenume	Sectia	Gradul profesional	Calitatea consiliu etic	Semnatura
1	Sarbu Serbanica Cristian	UPU	Medic primar	Presedinte	
2	Epure Veronica	ORL	As. universitar	Membru permanent integrare clinică	
3	Gica Maria Iulia	Pediatrie III	Medic primar	Membru supleant	
4	Trante Irinel	ATI	Medic primar	Membru permanent	
5	Alexe Ileana	Pediatrie I	As. Med. Pr.	Membru supleant	
6	Scarlat Genoveva	ATI	As. Med. Pr.	Membru permanent	
7	Păun Teodora Valentina	Comp. juridic	Consilier juridic	Membru permanent	
8	Ghimpu Carmen Gabriela	Biroul Administrativ	Şef birou	Secretar	
9	Mihalache Corina	Asociatia Daruieste Viata	Reprezentant Asociatie pacienti		