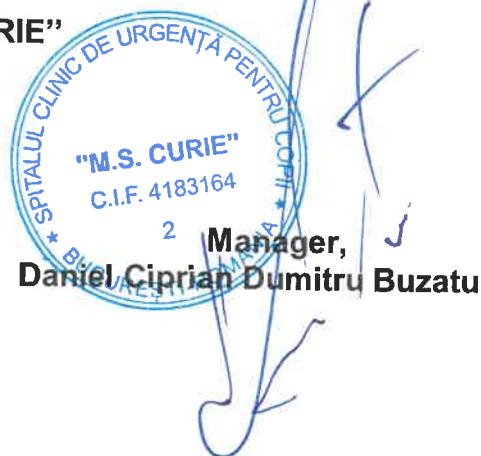


## Spitalul Clinic de Urgenta pentru Copii „M.S.CURIE”

### Consiliul etic

Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii "M.S. CURIE" 7	
Bd. Constantin Brâncoveanu nr. 20, Sect. 4, București	
NR. INTRARE	30340
IESIRE	
Ziua... 02... Luna... 09... Anul... 2019	



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul II 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](http://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 01.04.2019 – 30.06.2019 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 mulțumiti și f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Aprilie	22,2	14,5	11,1	17,1	44,4	48,7	22,2	19,7							
Nr. rep.	10	17	5	20	20	57	10	23	45	117	162	32,1	67,9	20,37	
Mai	22,6	7	11,3	16,2	30,2	52,1	35,8	24,6							
Nr. rep.	12	10	6	23	16	74	19	35	53	142	195	26,15	73,85	27,69	
Iunie	13	14,7	14,8	11,6	35,2	43,4	37	30,2							
Nr. rep.	7	19	8	15	19	56	20	39	54	129	183	26,78	73,22	32,24	
<b>Medie</b>												<b>28,34</b>	<b>71,66</b>	<b>26,77</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **71,66%** iar foarte mulțumiti **26,77%** 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				
Aprilie	11,6	8,5	9,3	14,5	37,2	41,9	41,9	35							
Nr. rep.	5	10	4	17	16	49	18	41	43	117	160	22,50	77,50	36,88	
Mai	16	12	2	9,2	18	33,8	64	45,1							
Nr. rep.	8	17	1	13	9	48	32	64	50	142	192	20,31	79,69	50	
Iunie	6	12,4	4	5,4	28	33,3	62	48,8							
Nr. rep.	3	16	2	7	14	43	31	63	50	129	179	15,64	84,36	52,51	
<b>Medie</b>												<b>19,48</b>	<b>80,52</b>	<b>46,46</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **80,52 %** iar foarte mulțumiti **46,46%** 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 mulțumiti și f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Aprilie	18,6	17,1	14	32,5	48,8	39,3	18,6	11,1							
Nr. rep.	8	20	6	38	21	46	8	13	43	117	160	45,00	55,00	13,13	
Mai	14,9	15,5	12,8	20,4	46,8	49,3	25,5	14,8							
Nr. rep.	17	22	6	29	22	70	12	21	57	142	199	37,19	62,81	16,58	
Iunie	6	14	12	17,8	56	51,9	26	16,3							
Nr. rep.	3	18	6	23	28	67	13	21	50	129	179	27,93	72,07	18,99	
<b>Medie</b>												<b>36,71</b>	<b>63,29</b>	<b>16,23</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti de curatenia din spital este de **63,29%** iar foarte mulțumiti **16,23%** din total reponadenti.

#### 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		
Aprilie	25,6	23,1	74,4	76,9					
Nr. rep.	11	27	32	90	43	117	160	23,75	76,25
Mai	20	20,4	80	76,9					
Nr. rep.	9	29	36	113	45	142	187	20,32	79,68
Iunie	12,5	20,2	87,5	79,8					
Nr. rep.	6	26	42	103	32	129	161	19,88	80,12
<b>Medie</b>								<b>21,32</b>	<b>78,68</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **78,68%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **21,32%**.

#### 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 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	17,1	15,4	12,2	16,2	46,3	46,2	24,4	22,2							
Nr. rep.	7	18	5	19	19	54	10	26	41	117	158	49,00	51,00	22,78	
Mai	8,9	8,5	11,1	18,3	40	49,3	40	23,9							
Nr. rep.	4	12	5	26	18	70	18	34	45	142	187	47	53,00	27,81	
Iunie	6,3	18,6	8,3	16,3	43,8	35,7	41,7	29,5							
Nr. rep.	3	24	4	21	21	46	20	38	48	129	177	29,38	70,62	32,77	
<b>Medie</b>												<b>41,79</b>	<b>58,21</b>	<b>27,79</b>	

Se constata ca media respondentilor multumiti si foarte multumiti este de **58,21%** iar **foarte multumiti 27,79%** din total reponadenti.

#### 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		
Aprilie	77,5	71,8	22,5	28,2					
Nr. rep.	31	84	9	33	40	117	157	73,25	26,75
Mai	93,2	78,9	6,8	21,1					
Nr. rep.	41	112	3	30	44	142	186	82,26	17,74
Iunie	87,2	84,5	12,8	15,5					
Nr. rep.	41	109	6	20	47	129	176	85,23	14,77
<b>Medie</b>								<b>80,25</b>	<b>19,75</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **80,25 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **19,75%**.

### 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	75	65	25	35					
Nr. rep.	30	76	10	41					
Mai	88,4	73,9	11,6	26,1	40	117	157	67,52%	32,48
Nr. rep.	38	105	5	37					
Iunie	91,5	69,8	8,5	30,2	43	142	185	77,3	22,7
Nr. rep.	43	90	4	39					
<b>Medie</b>					47	129	176	75,57	24,43
								73,46	26,54

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **73,46 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **26,54%**.

### 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	85	80,3	15	19,7					
Nr. rep.	34	94	6	23					
Mai	97,6	86,6	2,4	13,4	40	117	157	81,53	18,47
Nr. rep.	41	123	1	19					
Iunie	89,4	86	10,6	14	42	142	184	89,13	10,87
Nr. rep.	42	111	5	18					
<b>Medie</b>					47	129	176	86,93	13,07
								85,86	14,14

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **85,86%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **14,14%**.

### 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	2,5	4,3	97,5	95,7					
Nr. rep.	1	5	39	112					
Mai	4,8	0,7	92,5	99,3	40	117	157	3,82	96,18
Nr. rep.	2	1	40	141					
Iunie	4,3	2,3	95,7	97,7	42	142	184	1,63	98,37
Nr. rep.	2	3	45	126					
<b>Medie</b>					47	129	176	2,84	97,16
								2,76	97,24

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **2,76 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **97,24%**.

**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	5,3	4,3	94,7	95,7					
Nr. rep.	2	5	36	112	38	117	155	4,52	95,48
Mai	4,9	0,7	95,1	99,3					
Nr. rep.	2	1	39	139	41	140	181	1,66	98,34
Iunie	6,8	3,1	93,2	96,9					
Nr. rep.	3	4	41	125	44	129	173	4,05	95,95
<b>Medie</b>								<b>3,41</b>	<b>96,59</b>

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 **3,41%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **96,59%**.

**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 II anul 2019
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	540
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	531
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	538
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	508
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	522
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	519
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	518
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	517
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	517
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	509
<b>Medie</b>	<b>522</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul II din anul 2019 este de 522 pacienti, respectiv o medie de 174 repondenti/luna.

# Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului

## Semestrul I anul 2019

### A. Intrebari la care pacientii au avut optiunea raspunsurilor: foarte nemulțumit, nemulțumit, mulțumit si foarte mulțumit.

Intrebare	Numar repondenti/ semestrul I anul 2019		Numar repondenti mulțumiti si foarte mulțumiti/ semestrul I anul 2019		Numar repondenti foarte mulțumiti/ semestrul I anul 2019	
	Trim. I	Trim II	Trim. I	Trim II	Trim. I	Trim II
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	586	540	74,9	71,66↓	37,25	26,77↓
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	490	531	78,72	80,52↑	53,49	46,46↓
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	523	538	64,98	63,29↓	27,37	16,23↓
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	522	522	71,72	58,21↓	28,63	27,79↓

### B. Intrebari la care pacientii au avut optiunea raspunsurilor: DA sau NU

Intrebare	Numar repondenti/ semestrul I anul 2019		Numar pacienti care au raspuns DA semestrul I anul 2019		Numar pacienti care au raspuns NU semestrul I anul 2019	
	Trim. I	Trim II	Trim. I	Trim II	Trim. I	Trim II
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	522	508	24,3	21,32 ↓	75,7	78,68
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	517	519	83,69	80,25 ↓	16,31	19,75
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	515	518	74,83	73,46 ↓	25,17	26,54
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	513	517	83,29	85,86 ↑	16,71	14,14
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	513	517	2,38	2,76 ↓	97,62	97,24
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	503	509	4,04	3,41 ↓	95,96	96,59

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 mulțumiti si foarte mulțumiti de actul medical, serviciile medicale si curatenia din spital.

Presedinte Consiliu Etic  
Dr. Cristian Serbanica Sirbu



Secretar Consiliu Etic,  
Ing. Carmen Ghimpu