

# 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	3263	
IESIRE		
Ziua... 23	Luna... 01	Anul... 2020

Manager,  
Daniel Ciprian Dumitru Buzatu



## Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul IV 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 01.10.2019 – 31.12.2020 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				
Octombrie %	16.7	9.9	18.2	10.5	27.3	47.1	37.9	32.6							
Numar rep.	11	17	12	18	18	81	25	56	66	172	238	24.37	75.63	35.25	
Noiembrie %	6.5	8.4	19.4	15.9	35.5	46.7	38.7	29							
Numar rep.	2	9	6	17	11	50	12	31	31	107	138	24.64	75.36	33.85	
Decembrie %	24.6	15.2	6.6	11.5	41	41.2	27.9	32.1							
Numar rep.	15	25	4	19	25	68	17	53	61	112	173	36.42	63.58	40.46	
<b>Medie</b>												<b>28.48</b>	<b>71.52</b>	<b>36.52</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **71,52%** iar foarte mulțumiti **36,52%** 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				
Octombrie %	12.9	9.9	9.7	5.8	21	33.1	56.5	51.2							
Numar rep.	8	17	6	10	13	57	35	88	62	172	234	17.52	82.48	53.85	
Noiembrie %	9.7	8.4	12.9	10.3	22.6	29	54.8	52.3							
Numar rep.	3	9	4	11	7	31	17	56	31	107	138	19.57	80.43	54.55	
Decembrie %	22	16.4	5.1	7.9	16.9	26.7	55.9	49.1							
Numar rep.	13	27	3	13	10	44	33	81	59	165	224	25	75	50.89	
<b>Medie</b>												<b>20.70</b>	<b>79.30</b>	<b>53.10</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **79,30%** iar foarte mulțumiti **53,10%** 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				
Octombrie %	10.2	12.8	18.6	16.3	35.6	35.9	35.6	25							
Numar rep.	6	22	11	28	21	79	21	43	59	172	231	29.00	71.00	30.30	
Noiembrie %	19.4	8.4	6.5	17.8	54.8	57.9	19.4	15.9							
Numar rep.	6	9	2	19	17	62	6	17	31	107	138	26.09	73.91	17.65	
Decembrie %	7.1	13.9	17.9	17.6	44.6	53.9	30.4	14.5							
Numar rep.	4	23	10	29	25	89	17	24	56	165	221	29.86	70.14	18.55	
<b>Medie</b>												<b>28.32</b>	<b>71.68</b>	<b>22.17</b>	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti de curatenia din spital este de **71,68%** iar foarte mulțumiti **22,17%** 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		
Octombrie %	19	22.1	81	77.9					
Numar rep.	11	38	47	134	49	181	230	21.3	78,7
Noiembrie %	32.3	17.8	67.7	82.2					
Numar rep.	10	19	21	88	29	107	136	21.32	78.68
Decembrie %	17.9	20.6	82.1	79.4					
Numar rep.	10	34	46	131	56	165	221	19.91	80.09
<b>Medie</b>								<b>20.84</b>	<b>79.16</b>

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **79,16%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **20,84%**.

#### 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				
Octombrie %	19	11.6	8.6	13.4	25.9	45.3	46.6	29.7							
Numar rep.	11	20	5	23	15	78	27	51	58	172	230	25.65	74.35	38.15	
Noiembrie %	6.7	10.3	23.3	14	43.3	45.8	26.7	29.9							
Numar rep.	2	11	7	15	13	49	8	32	30	107	137	25.55	74.45	28.30	
Decembrie %	18.2	17	12.7	12.1	38.2	41.8	30.9	29.1							
Numar rep.	10	28	7	20	21	69	17	48	55	165	220	29.55	70.45	29.55	
<b>Medie</b>												<b>26.92</b>	<b>73.08</b>	<b>32.00</b>	

Se constata ca media repondentilor multumiti si foarte multumiti este de **73,08%** iar foarte multumiti **32,00%** 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		
Octombrie %	78.9	86.6	21.1	13.4					
Numar rep.	45	149	12	23	57	172	229	84.72	15.28
Noiembrie %	82.8	84.1	17.2	15.9					
Numar rep.	24	90	5	17	29	107	136	83.82	16.18
Decembrie %	87.3	80	12.7	20					
Numar rep.	48	132	7	33	55	165	220	81.82	18.18
<b>Medie</b>								<b>83.45</b>	<b>16.55</b>

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **83,45 %**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **16,55%**.

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

LUNA	DA %		NU %		Total pacienti care au raspuns (numar)			Total pacienti care au raspuns DA %	Total pacienti care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Octombrie %	80.7	79.1	19.3	20.9					
Numar rep.	46	136	11	36	57	172	229	79.48	20.52
Noiembrie %	79.3	77.6	20.7	22.4					
Numar rep.	23	83	6	24	29	107	136	77.94	22.06
Decembrie %	84.9	74.5	15.1	15.1	25.5				
Numar rep.	45	123	8	42	53	165	218	77.06	22.94
<b>Medie</b>								78.16	21.84

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **78,16%**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este de **21,84%**.

### 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		
Octombrie %	80.4	87.2	19.6	12.8					
Numar rep.	45	150	11	22	56	172	228	85.53	14.47
Noiembrie %	89.7	85	10.3	15					
Numar rep.	26	91	3	16	29	107	136	86.03	13.97
Decembrie %	80.8	85.5	19.2	14.5					
Numar rep.	42	141	10	24	52	165	217	84.33	15.67
<b>Medie</b>								85.30	14.70

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca dupa externare starea de sanatate este mai buna, este de **85,30%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **14,70%**.

### 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		
Octombrie %	1.8	5.2	98.2	94.8					
Numar rep.	1	9	54	163	55	172	227	4.41	95.59
Noiembrie %	7.4	4.7	92.6	95.3					
Numar rep.	2	5	25	102	27	107	134	5.22	94.78
Decembrie %	7.8	1.8	92.2	98.2					
Numar rep.	4	3	47	162	51	165	216	3.24	96.76
<b>Medie</b>								4.29	95.71

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **5,22%**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **94,78%**.



**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		
Octombrie %	1.8	2.4	98.2	97.6					
Numar rep.	1	4	54	165	55	169	224	2.23	97.77
Noiembrie %	0	3.8	100	96.2					
Numar rep.	0	4	27	102	27	106	133	3.01	96.99
Decembrie %	2	1.8	98	98.2					
Numar rep.	1	3	48	162	49	165	214	1.87	98.13
<b>Medie</b>								<b>2.37</b>	<b>97.63</b>

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 **2,37%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **97,63%**.

**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 IV anul 2019
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	587
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	596
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	590
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	587
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	587
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	585
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	583
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	581
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	577
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	571
<b>Medie</b>	<b>584</b>

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul IV din anul 2019 este de 584 pacienti, respectiv o medie de 241 repondenti/luna.

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

### Semestrul II anul 2019

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

Intrebare	Numar repondenti/ semestrul II anul 2019		Numar repondenti mulțumiti si foarte mulțumiti/ semestrul II anul 2019		Numar repondenti foarte mulțumiti/ semestrul II anul 2019	
	Trim. III	Trim IV	Trim. III	Trim IV	Trim. III	Trim IV
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	737	549	77,63	71,52	29,92	36,52
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	730	596	81,79	79,30	51,43	51,10
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	723	590	68,45	71,68	21,93	22,17
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	740	587	76,47	73,08	30,17	32,00

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

Intrebare	Numar repondenti/ semestrul II anul 2019		Numar repondenti mulțumiti si foarte mulțumiti/ semestrul II anul 2019		Numar repondenti foarte mulțumiti/ semestrul II anul 2019	
	Trim. III	Trim IV	Trim. III	Trim IV	Trim. III	Trim IV
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	761	587	17,70	20,48	82,30	79,16
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	711	585	88,19	83,45	11,81	16,55
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	709	583	81,66	78,16	18,34	21,84
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	707	581	88,87	85,30	11,13	14,70
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	705	577	4,10	4,29	95,90	95,71
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	694	571	3,02	2,37	96,98	97,63

În urma analizei prezentului raport, fiecare șef de secție, asistenta șefa, șeful serviciului SPIAAM, vor lua măsuri conform competențelor pentru a corecta deficiențele semnalate în activitatea la care se face referire conform întrebărilor chestionarului, pentru a crește ponderea pacienților mulțumiți și foarte mulțumiți de actul medical, serviciile medicale și curățenia din spital.

Presedinte Consiliu Etic,  
Dr. Cristian Serbanica Sirbu



Secretar Consiliu Etic,  
Ing. Carmen Ghimpu