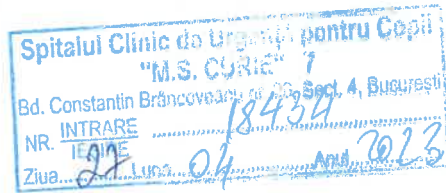




MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii
"M.S. CURIE" BUCUREȘTI
B-dul Constantin Brâncoveanu, Nr. 20
Sector 4, București, Cod poștal 75634
Telefon: 021 460 30 26, Fax: 021 460 12 60,
Email: spital@mscurie.ro, Website: www.mscurie.ro

Consiliul etic



Danie [REDACTED] Buzatu

Analiza rezultatelor chestionarelor de evaluare ale mecanismului de feedback al pacientului trimestrul I anul 2023

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 anonimzate 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 01.01.2023 – 31.03.2023 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 %	12.5	7.4	12.5	6.1	29.2	38.1	45.8	48.5							
Nr. Resp.	6	17	6	14	14	88	22	112	48	231	279				
Februarie %	13.6	11.3	8.5	4.2	32.2	43	45.8	41.5				15.41	84.59	48.03	
Nr. Resp.	8	30	5	11	19	114	27	110	59	265	324				
Martie %	10.7	12.6	5.3	4.7	26.7	39.2	57.3	43.6							
Nr. Resp.	8	43	4	16	20	134	43	149	75	342	417				
Medie												17.3	82.97	46.04	
												16.46	83.54	45.45	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **83.54%** iar foarte mulțumiti **45.45%** din total respondenți.

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 %	14	10.4	9.3	2.2	23.3	22.9	53.5	64.5							
Nr. Resp.	6	24	4	5	10	53	23	149	43	231	274				
Februarie %	12.7	10.9	3.6	3	10.9	27.2	72.7	58.9				14.23	85.77%	62.77	
Nr. Resp.	7	29	2	8	6	72	40	156	55	265	320				
Martie %	7.2	14.9	2.9	3.5	20.3	19.9	69.6	61.7							
Nr. Resp.	5	51	2	12	14	68	48	211	69	342	411				
Medie												17.03	82.97	63.02	
												15.21	84.79	62.35	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti este de **84.79%** iar foarte mulțumiti **62.35%** din total respondenți.

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 %	11.9	8.7	7.1	7.4	35.7	48.1	45.2	35.9							
Nr. Resp.	5	20	3	17	15	111	19	83	42	231	273				
Februarie %	46.7	10.2	9.3	10.2	37	52.1	37	27.5				16.48	83.52	37.36	
Nr. Resp.	9	27	5	27	20	138	20	73	54	265	319				
Martie %	4.4	13.7	10.3	7.9	38.2	47.1	47.1	31.3							
Nr. Resp.	3	47	7	27	26	161	32	107	68	342	410				
Medie												20.49	79.51	33.9	
												19.43	80.57	33.47	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti și foarte mulțumiti de curățenia din spital este de **80.57%** iar foarte mulțumiti **33.47%** din total respondenți.

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		
Ianuarie %	11.9	10.8	88.1	89.2					
Nr. Resp.	5	25	37	206	42	231	273	10.99	89.01

Februarie %	9.4	11.3	90.6	88.7								
Nr. Resp.	5	30	48	235	53	265				318		11.01 88.99
Martie%	16.7	10.8	83.3	89.2								
Nr. Resp.	11	37	55	305	66	342				408		11.76 88.24
Medie												11.25 88.75

Se constata ca media respondentilor care nu au cumparat medicamente sau materiale sanitare in timpul spitalizarii este de **88.75%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **11.25%**.

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

LUNA	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total pacienți care au raspuns			Total pacienți nemulțumit i si f. nemulțumit i %	Total pacienți mulțumiti si f. mulțumiti %	Total pacienți f. mulțumiti %	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web				
Ianuarie %	11.9	8.7	19	10.4	26.2	35.5	42.9	45.5							
Nr. Resp.	5	20	8	24	11	82	18	105	42	231	273				
Februarie %	11.8	11.3	3.9	9.1	27.5	41.5	56.9	38.1							
Nr. Resp.	6	30	2	24	14	110	29	101	51	265	316	20.9	79.12	45.04	
Martie%	6.1	14	9.1	10.5	27.3	34.2	57.6	41.2							
Nr. Resp.	4	48	6	36	18	117	38	141	66	342	408	31.86	68.14	43.87	
Medie												24.12	75.88	43.35	

Se constata ca media respondentilor mulțumiti si foarte mulțumiti este de **75.88%** iar foarte mulțumiti **43.35%** din total respondenți.

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

LUNA	DA		NU		Total pacienți care au raspuns			Total pacienți care au raspuns DA %	Total pacienți care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Ianuarie %	88.1	90.9	11.9	9.1					
Nr. Resp.	37	210	5	21	42	231	273	90.48	9.52
Februarie %	92.2	92.1	7.8	7.9					
Nr. Resp.	47	244	4	21	51	265	316	92.09	7.91
Martie%	92.2	90.4	7.8	9.6					
Nr. Resp.	59	309	5	33	64	342	406	90.64	9.36
Medie								91.07	8.93

Se constata ca media respondentilor care au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament este de **91.07%**, iar cei care au raspuns afirmativ este de **8.93%**.

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

LUNA	DA		NU		Total pacienți care au raspuns			Total pacienți care au raspuns DA %	Total pacienți care au raspuns NU %
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	Total SMS +Web		
Ianuarie %	90.2	89.2	9.8	10.8					
Nr. Resp.	37	206	4	25	41	231	272	89.34	10.66
Februarie %	87.8	86.8	12.2	13.2					
Nr. Resp.	43	230	6	35	49	265	314	86.94	13.06
Martie%	90.6	85.1	9.4	14.9					
Nr. Resp.	58	291	6	51	64	342	406	85.96	14.04
Medie								87.41	12.59

Se constata ca media respondentilor care ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital este de **87.41 %**, iar cei care au raspuns ca nu ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, este **12.59%**.

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 %	90.2	91.8	9.8	8.2					
Nr. Resp.	37	212	4	19	41	231	272	91.54	8.46
Februarie %	93.8	92.8	6.3	7.2					
Nr. Resp.	45	246	3	19	48	265	313	92.97	7.03
Martie%	93.7	91.2	6.3	8.8					
Nr. Resp.	59	312	4	30	63	342	405	91.6	8.4
Medie								92.04	7.96

Se constata ca media respondentilor care au raspuns ca starea lor de sanatate a fost mai buna la externare a fost de **92.04%**, iar cei care au raspuns ca starea de sanatate nu este mai buna dupa externare este de **7.96%**.

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 %	0	3	100	97					
Nr. Resp.	0	7	41	224	41	231	272	2.57	97.43
Februarie %	6.3	3.4	93.8	96.6					
Nr. Resp.	3	9	45	256	48	265	313	1.22	98.78
Martie%	3.2	2.6	96.8	97.4					
Nr. Resp.	2	9	60	333	62	342	404	2.72	97.28
Medie								2.17	97.83

Se constata ca media respondentilor care au spus ca li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente este de **2.17 %**, iar cei care au raspuns ca nu li s-a solicitat este de **97.83%**.

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	1.3	100	98.7					
Nr. Resp.	0	3	40	227	40	230	270	1.11	98.98
Februarie %	6.3	1.5	93.8	98.5					
Nr. Resp.	3	4	45	258	48	262	310	2.26	97.74
Martie%	5	1.5	95	98.5					
Nr. Resp.	3	5	57	335	60	340	400	2	98
Medie								1.79	98.21

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 **1.79%**, iar cei care au raspuns ca nu doresc este de **98.21%**.

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 2023
1.Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	1020
2.Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	1005
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	1002
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	999
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	997
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	995
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	992
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	990
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	989
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	980
Medie	997

Numarul mediu de respondenti la fiecare intrebare pe trimestrul I din anul 2023 este de 997 pacienti, respectiv o medie de 332 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. Ruxandra Vidlescu



Secretar Consiliu Etic,

Ing. Carmen Ghimpu

