

MANAGER INTERIMAR,

ec. Pap Dalma



ANALIZA DATELOR CULESE PRIN „MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”

- 2023 -

Va înaintam analiza/2023 a prelucrării răspunsurilor feedback ale pacienţilor, colectate de Ministerul Sănătăţii în baza *Ordinului 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice.*

Mecanismul de feed back al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri şi de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacţiei pacienţilor cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienţi cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienţilor şi conduita morală a cadrelor medico - sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică şi integritate ce au avut loc în spitalul public.

În vederea îndeplinirii scopului prevăzut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde următoarele măsuri:

- a) înregistrarea datelor de contact ale pacienţilor externi de către spitale în baza de date electronică a Casei Naţionale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informaţional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Naţională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată şi întreţinută de Serviciul de Telecomunicaţii Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, către un eşantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea şi înregistrarea anonimă a opiniilor pacienţilor externi cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă a chestionarului de feedback al pacientului;

- e) publicarea trimestrială a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web transparenta.ms.ro, administrată de Ministerul Sănătății și dezvoltată și întreținută de STS;
- f) înregistrarea sesizărilor referitoare la integritatea personalului spitalului și transmiterea acestora către autoritățile competente, dacă este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența spitalului;
- h) evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin agregarea răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico - sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

Intrebarile adresate pacientilor sunt:

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

Datele sunt culese prin intermediul chestionarului, astfel: transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 a ordinului nr. 1501/2016, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital.

În vederea elaborării prezentului raport, valorile absolute regăsite în rapoartele lunare publicate online pe pagina <https://data.gov.ro/dataset/mecanismul-de-feed-back-al-pacientului-2023> au fost analizate statistic pentru perioada de referință Ianuarie-Decembrie 2023.

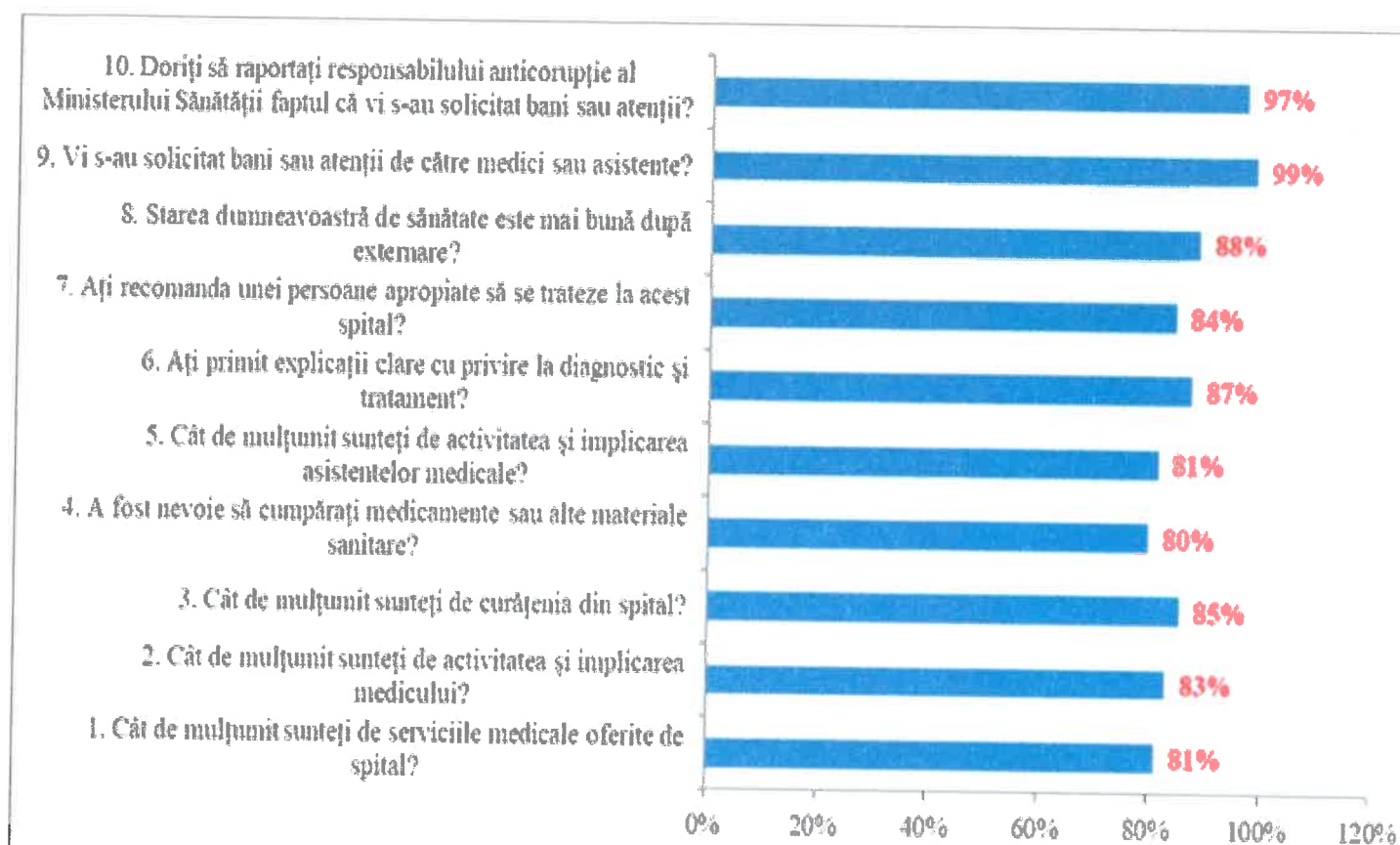
I. ANALIZA CANTITATIVA

Din totalul de pacienti externati din Spitalul Orasenesc Negresti Oas de 5.036, raportati in aplicatia CaPeSaRo in cadrul monitorizarilor semestriale aferente anului 2023, reglementate prin *Ordinul nr. 298/2020 pentru aprobarea Metodologiei privind monitorizarea procesului de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului*, s-a inregistrat un numar de 788 pacienti respondenti, adica 16 % din numarul pacientilor externati in regim de spitalizare continua.

Distributia raspunsurilor pe luni calendaristice si intrebari este relevata in tabelul de mai jos:

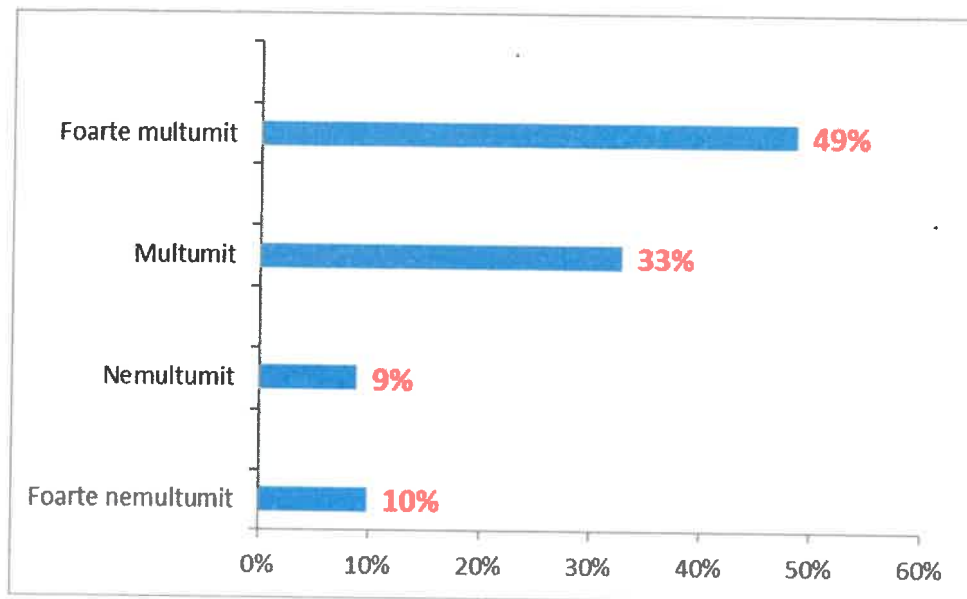
Luna/2023	Numar raspunsuri inregistrate la intrebarea nr.										Medie lunara respondenti
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ianuarie	29	29	28	28	28	28	28	28	28	26	28
februarie	20	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
martie	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
aprilie	26	26	25	25	24	24	24	24	24	23	25
mai	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
iunie	29	29	29	29	29	29	29	29	29	28	29
iulie	26	26	26	26	26	26	26	26	26	24	26
august	25	25	25	25	24	24	23	23	23	21	24
septembrie	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
octombrie	19	18	17	17	17	16	16	16	16	14	17
noiembrie	23	23	23	23	23	23	23	23	23	22	23
decembrie	31	30	30	30	30	30	30	30	30	28	30
Total	296	292	289	289	287	286	285	285	285	272	24
Numar mediu lunar de respondenti / 2023											24

II. ANALIZA CALITATIVA



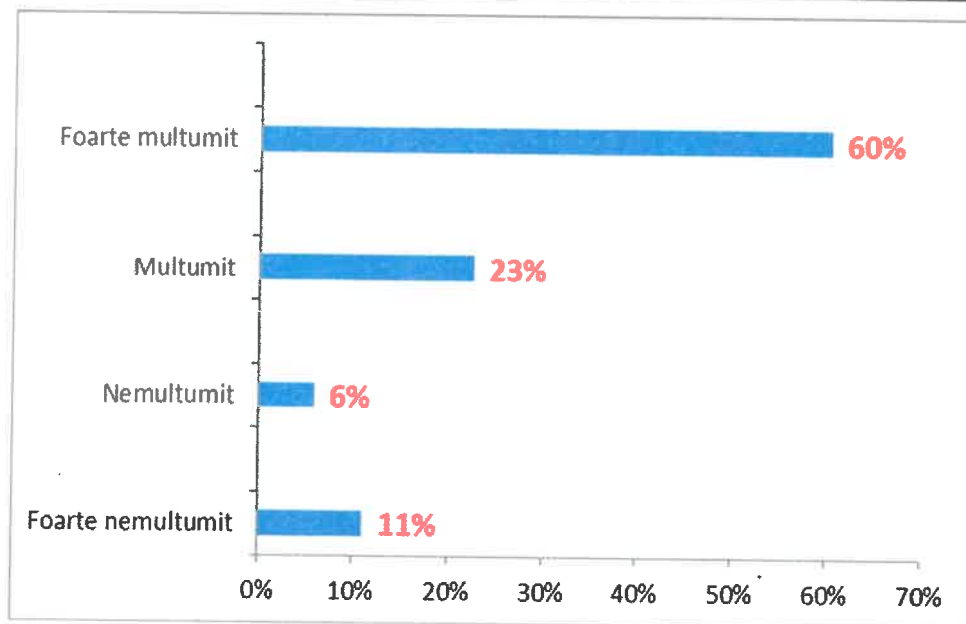
Distributia raspunsurilor pe luni calendaristice si intrebari este relevata in tabelele si graficele de mai jos:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital ?										
	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	Pondere feedback "Foarte mulțumit" și "Mulțumit"
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%		
ianuarie	3	10%	6	21%	6	21%	14	48%	29	69%
februarie	1	5%	2	10%	7	35%	10	50%	20	85%
martie	3	10%	1	3%	12	39%	15	48%	31	87%
aprilie	3	12%	4	15%	9	35%	10	38%	26	73%
mai	5	21%	3	13%	8	33%	8	33%	24	67%
iunie	2	7%	3	10%	12	41%	12	41%	29	83%
iulie	1	4%	2	8%	10	38%	13	50%	26	88%
august	3	12%	3	12%	8	32%	11	44%	25	76%
septembrie	2	15%	0	0%	3	23%	8	62%	13	85%
octombrie	0	0%	1	5%	5	26%	13	68%	19	95%
noiembrie	3	13%	2	9%	10	43%	8	35%	23	78%
decembrie	3	10%	0	0%	8	26%	20	65%	31	90%
Media/2023	10%		9%		33%		49%			81%



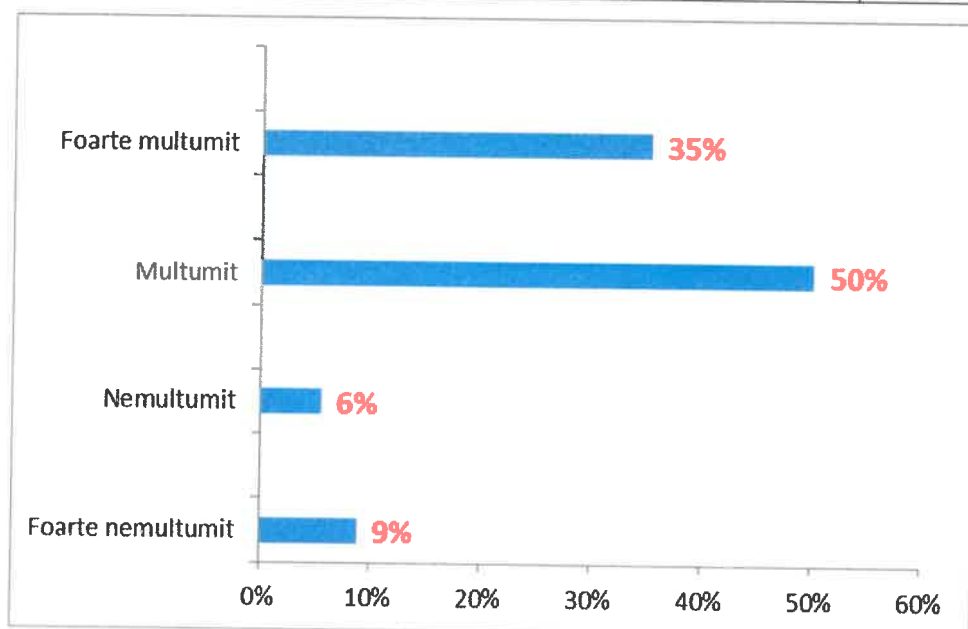
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului ?

	Foarte nemultumit		Nemultumit		Multumit		Foarte multumit		Total	Pondere feedback "Foarte multumit" și "Multumit"
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%		
ianuarie	3	10%	6	21%	6	21%	14	48%	29	69%
februarie	1	5%	1	5%	6	32%	11	58%	19	89%
martie	1	3%	1	3%	7	23%	22	71%	31	94%
aprilie	4	15%	2	8%	7	27%	13	50%	26	77%
mai	5	22%	2	9%	7	30%	9	39%	23	70%
iunie	4	14%	1	3%	9	31%	15	52%	29	83%
iulie	2	8%	1	4%	4	15%	19	73%	26	88%
august	3	12%	2	8%	5	20%	15	60%	25	80%
septembrie	2	15%	0	0%	2	15%	9	69%	13	85%
octombrie	0	0%	1	6%	3	17%	14	78%	18	94%
noiembrie	5	22%	1	4%	7	30%	10	43%	23	74%
decembrie	2	7%	0	0%	3	10%	25	83%	30	93%
Media/2023	11%		6%		23%		60%			83%



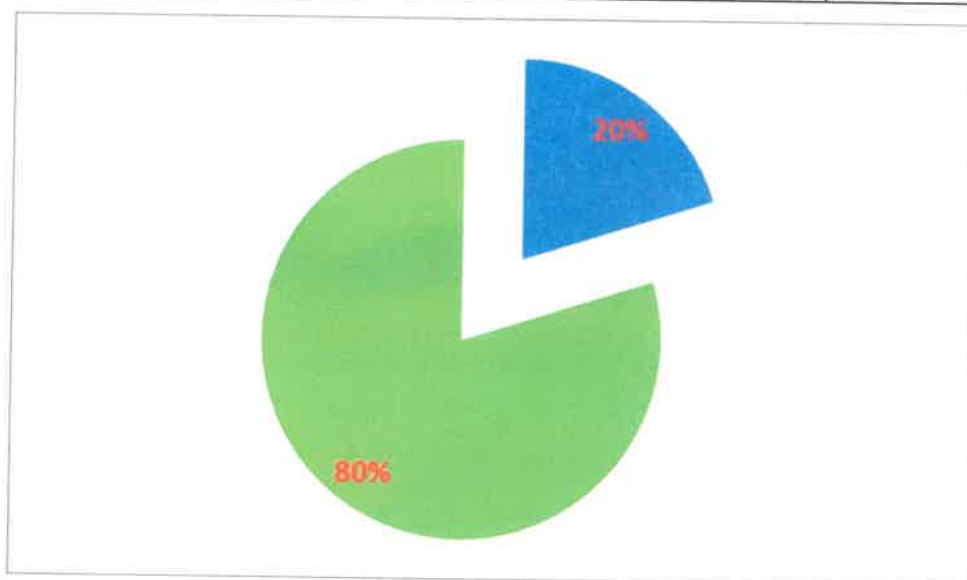
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital ?

	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	Pondere feedback "Foarte mulțumit" și "Mulțumit"
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%		
ianuarie	4	14%	3	11%	14	50%	7	25%	28	75%
februarie	1	5%	1	5%	11	58%	6	32%	19	89%
martie	3	10%	1	3%	16	52%	11	35%	31	87%
aprilie	1	4%	1	4%	15	60%	8	32%	25	92%
mai	4	17%	2	9%	10	43%	7	30%	23	74%
iunie	1	3%	4	14%	17	59%	7	24%	29	83%
iulie	0	0%	2	8%	16	62%	8	31%	26	92%
august	3	12%	0	0%	13	52%	9	36%	25	88%
septembrie	3	23%	0	0%	6	46%	4	31%	13	77%
octombrie	0	0%	1	6%	5	29%	11	65%	17	94%
noiembrie	2	9%	1	4%	14	61%	6	26%	23	87%
decembrie	3	10%	1	3%	9	30%	17	57%	30	87%
Media / 2023	9%		6%		50%		35%			85%



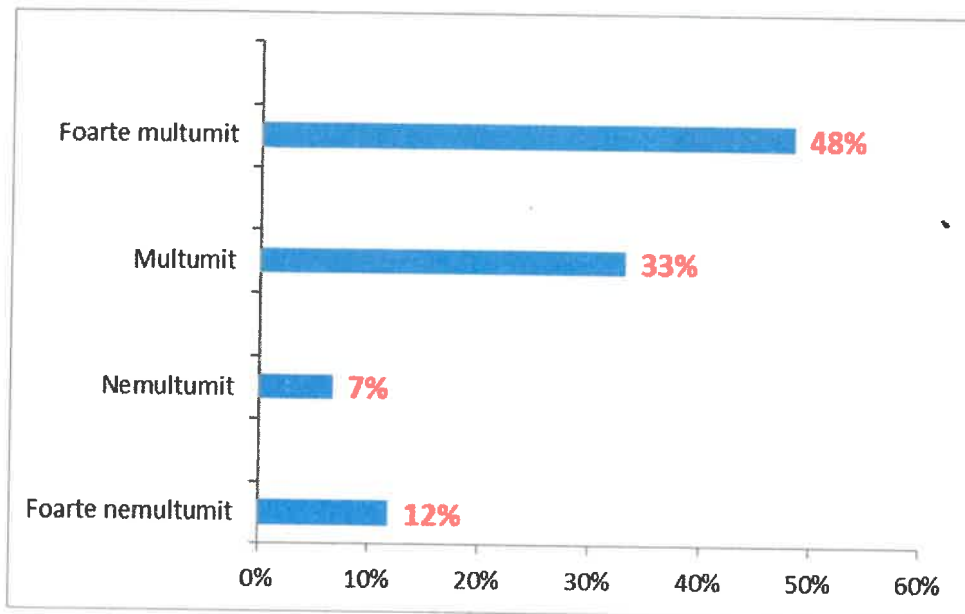
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	9	32%	19	68%	28
februarie	3	16%	16	84%	19
martie	5	16%	26	84%	31
aprilie	3	12%	22	88%	25
mai	4	17%	19	83%	23
iunie	7	24%	22	76%	29
iulie	6	23%	20	77%	26
august	4	16%	21	84%	25
septembrie	3	23%	10	77%	13
octombrie	4	24%	13	76%	17
noiembrie	5	22%	18	78%	23
decembrie	5	17%	25	83%	30
Media/2023	20%		80%		289



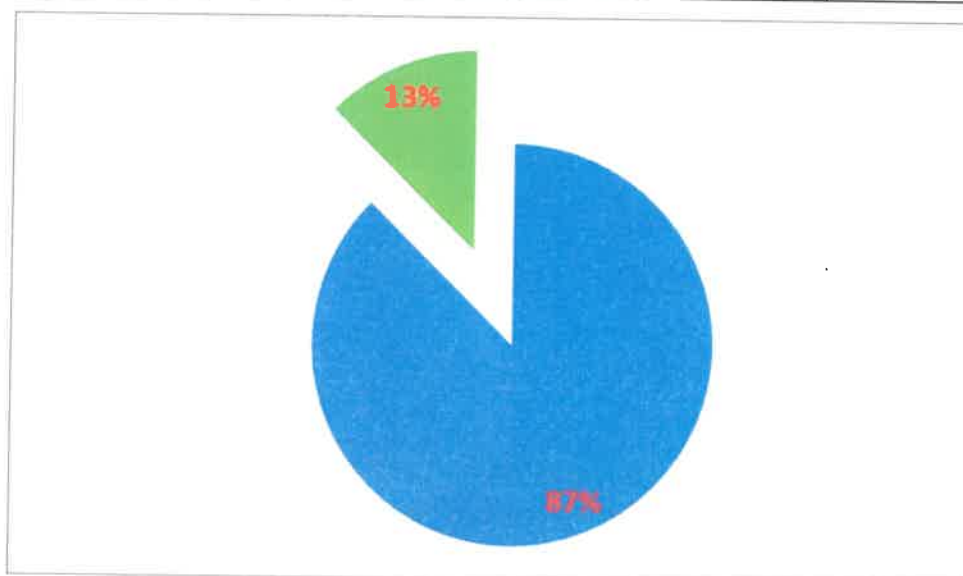
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	Pondere feedback "Foarte mulțumit" și 'Mulțumit'
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%		
ianuarie	6	21%	3	11%	7	25%	12	43%	28	68%
februarie	1	5%	1	5%	7	37%	10	53%	19	89%
martie	5	16%	1	3%	11	35%	14	45%	31	81%
aprilie	3	13%	1	4%	10	42%	10	42%	24	83%
mai	6	26%	2	9%	8	35%	7	30%	23	65%
iunie	1	3%	4	14%	14	48%	10	34%	29	83%
iulie	1	4%	3	12%	9	35%	13	50%	26	85%
august	1	4%	2	8%	5	21%	16	67%	24	88%
septembrie	2	15%	0	0%	3	23%	8	62%	13	85%
octombrie	1	6%	1	6%	6	35%	9	53%	17	88%
noiembrie	5	22%	2	9%	8	35%	8	35%	23	70%
decembrie	2	7%	0	0%	8	27%	8	67%	30	93%
Media / 2023	12%		7%		33%		48%		30	81%



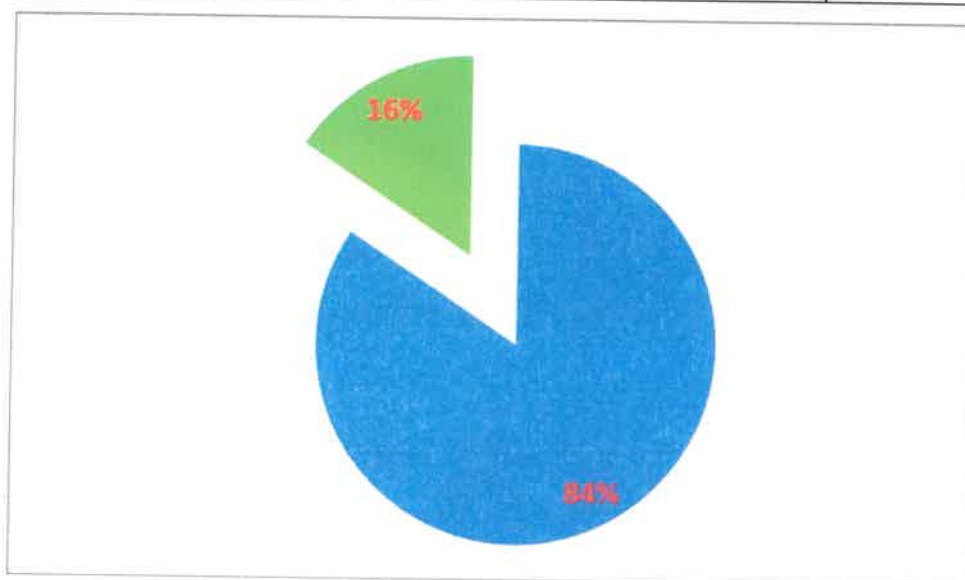
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament ?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	21	75%	7	25%	28
februarie	18	95%	1	5%	19
martie	26	84%	5	16%	31
aprilie	20	83%	4	17%	24
mai	21	91%	2	9%	23
iunie	23	79%	6	21%	29
iulie	22	85%	4	15%	26
august	21	88%	3	13%	24
septembrie	13	100%	0	0%	13
octombrie	14	88%	2	13%	16
noiembrie	21	91%	2	9%	23
decembrie	27	90%	3	10%	30
Media/2023	87%		13%		286



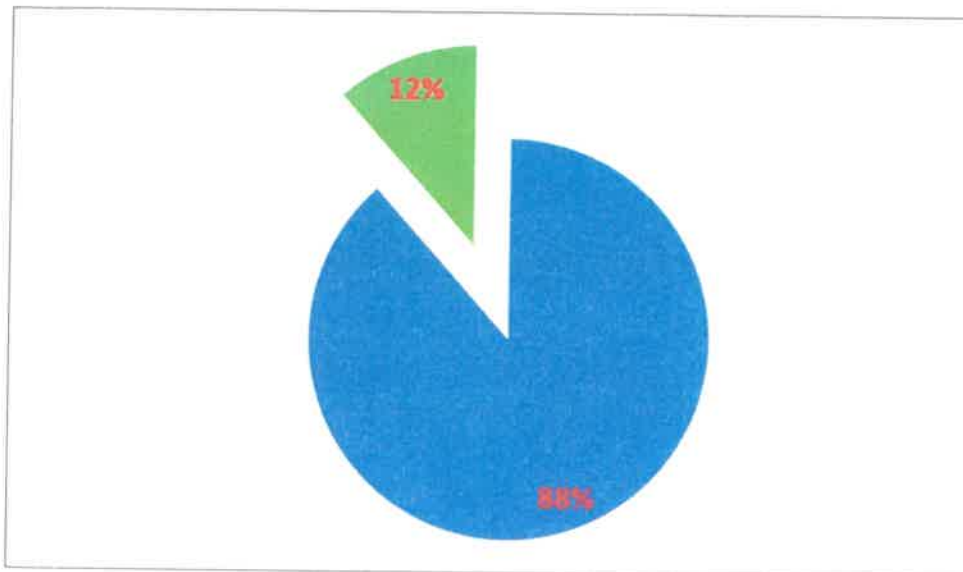
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital ?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	21	75%	7	25%	28
februarie	16	84%	3	16%	19
martie	23	74%	8	26%	31
aprilie	20	83%	4	17%	24
mai	18	78%	5	22%	23
iunie	22	76%	7	24%	29
iulie	24	92%	2	8%	26
august	18	78%	5	22%	23
septembrie	12	92%	1	8%	13
octombrie	15	94%	1	6%	16
noiembrie	21	91%	2	9%	23
decembrie	28	93%	2	7%	30
Media/2023	84%		16%		285



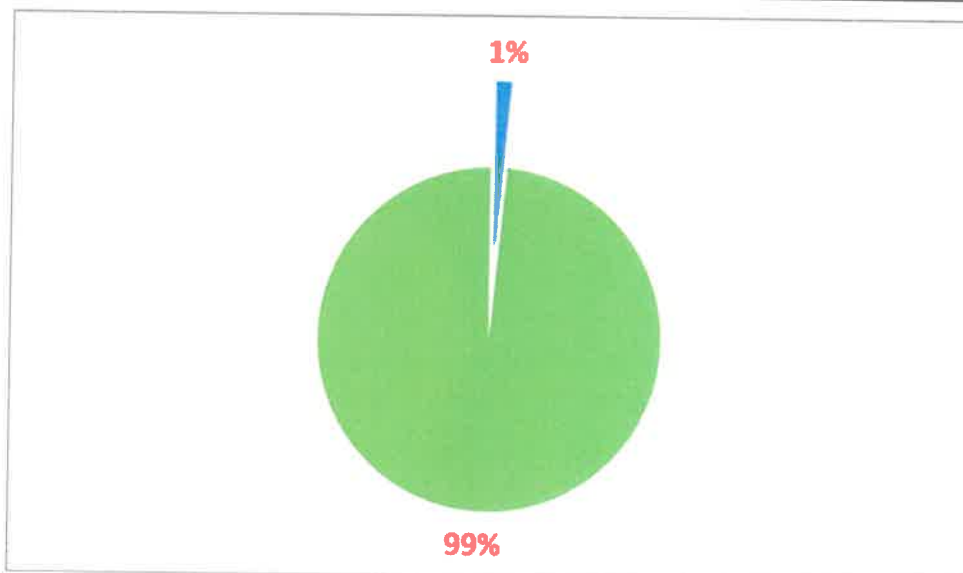
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare ?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	24	86%	4	14%	28
februarie	16	84%	3	16%	19
martie	26	84%	5	16%	31
aprilie	23	96%	1	4%	24
mai	21	91%	2	9%	23
iunie	25	86%	4	14%	29
iulie	24	92%	2	8%	26
august	20	87%	3	13%	23
septembrie	11	85%	2	15%	13
octombrie	15	94%	1	6%	16
noiembrie	19	83%	4	17%	23
decembrie	28	93%	2	7%	30
Media/2023	88%		12%		285



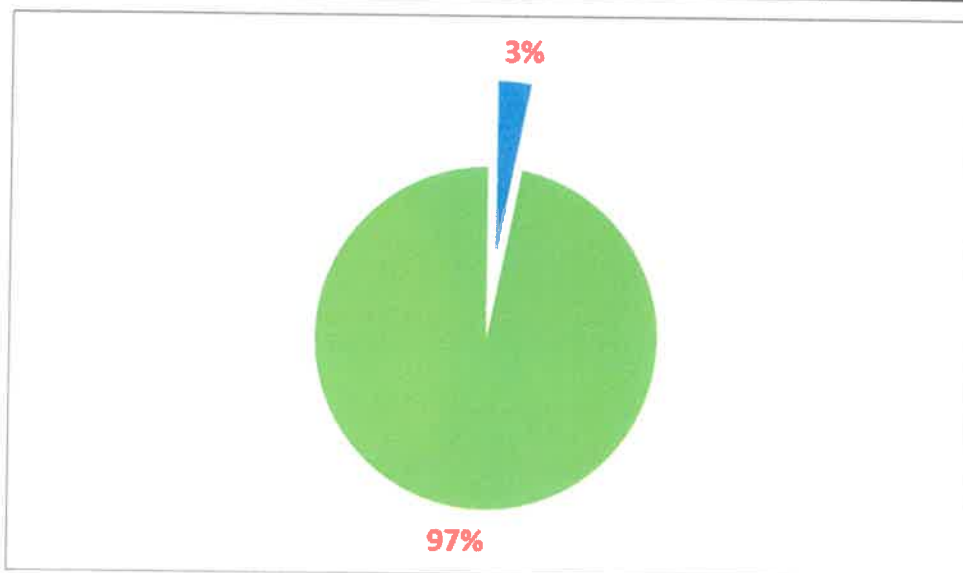
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente ?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	1	4%	27	96%	28
februarie	0	0%	19	100%	19
martie	2	6%	29	94%	31
aprilie	1	4%	23	96%	24
mai	0	0%	23	100%	23
iunie	1	3%	28	97%	29
iulie	0	0%	26	100%	26
august	0	0%	23	100%	23
septembrie	0	0%	13	100%	13
octombrie	0	0%	16	100%	16
noiembrie	0	0%	23	100%	23
decembrie	0	0%	30	100%	30
Media/2023	1%		99%		285



10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții ?

	DA		NU		Total
	Raspunsuri	%	Raspunsuri	%	
ianuarie	2	8%	24	92%	26
februarie	0	0%	19	100%	19
martie	1	3%	30	97%	31
aprilie	1	4%	22	96%	23
mai	0	0%	23	100%	23
iunie	0	0%	28	100%	28
iulie	2	8%	22	92%	24
august	2	10%	19	90%	21
septembrie	0	0%	13	100%	13
octombrie	0	0%	14	100%	14
noiembrie	1	5%	21	95%	22
decembrie	0	0%	28	100%	28
Media/2023	3%		97%		272



III. RECOMANDARI

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
Asigurarea unui stoc de medicamente/materiale sanitare in farmacie/magazie, adecvat patologiilor tratate pentru evitarea achizitionarii de catre pacient/apartinator de medicamente	permanent	sectii + farmacie	serv. Aprovizionare Farmacie	Director medical
Elaborare/revizuire reglementare interna cu privire la restituirea contravalorii medicamentelor/materialelor sanitare achizitionate de pacient/apartinator pe durata internarii	30.06.2024	Juridic	Consilier juridic	Comitet director
Incurajarea pacientilor de a face recomandari constructive in ce priveste imbunatatirea serviciilor medicale pe care le ofera spitalul	permanent	toate sectiile	asistente sefe	SMCSS
Instruiri periodice ale personalului medical si auxiliar implicat in acordarea asistentei	semestrial	toate sectiile	Consilier juridic	Comitet director

Recomandare	Termen	Secția	Responsabil	Verificare implementare
medicale cu privire la reglementarea internă privind declararea cadourilor.			Consiliul de etică	

In format electronic, acest raport poate fi accesat in locatia: **WEBSITE PC->BMC->CSP-> DATE PRELUCRATE-> ANALIZA CSP 2024** si va fi prelucrat in sedintele Comitetului director si Consiliului medical din luna mai 2024.

Consiliul Etic,

Secretar Consiliul Etic
Fabian Sonya



BMCSS,

Dr. Rednic Paula

