



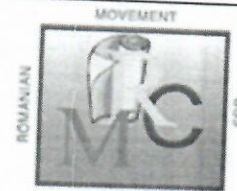
ANMCS
unitate afiata in
PROCES DE ACREDITARE

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENTĂ „Sf. Pantelimon” FOCȘANI

E-mail: secretariat@spitalvn.ro

www.spitalvn.ro

Consiliul Etic



ISO 9001
certificat nr. 471C

SPITALUL JUD. DE URGENTA
SF. PANTELIMON FOCȘANI
CONSILIUL DE ETIC
Nr. înreg. 22/20.07.2022

MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI

SPITALUL JUDEȚEAN DE URGENTA
SF. PANTELIMON FOCȘANI

Nr. înregistrare 1457

20.07.2022

RAPORT TRIMESTRUL II 2022

În conformitate cu prevederile OMS nr.1501/2016, privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, acesta este definit ca fiind „ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare.

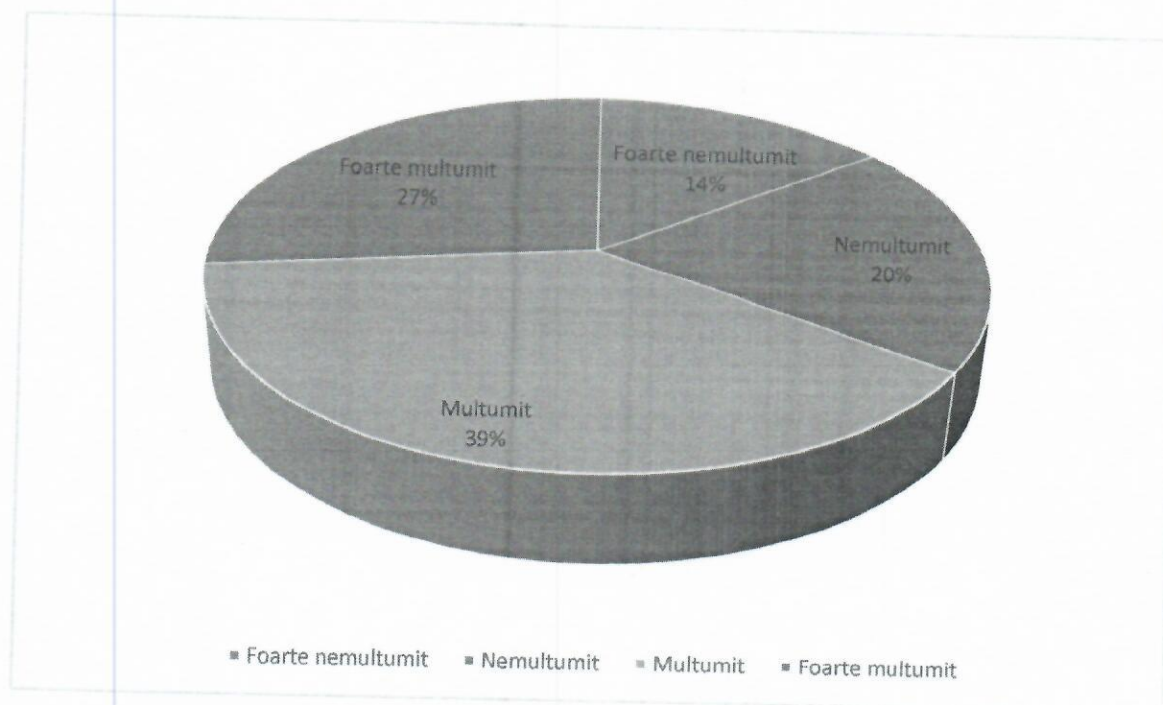
Chestionarul de feedback al pacienților este transmis către aceștia prin SMS, pe numărul de telefon declarat la internarea în spital. Pacienții au posibilitatea completării chestionarului prin SMS, în mod gratuit, cât și online. Chestionarul de feedback al pacienților cuprinde un număr de 10 întrebări, conform anexei 1 din OMS nr.1506/2016 – privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice.

Datele sunt preluate statistic cu o frecvență lunară, și sunt și publicate site-ul Ministerului Sănătății, pentru fiecare spital: <http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate>. În vederea elaborării prezentului raport, valorile absolut regasite în rapoartele lunare publicate online pe pagina web a Ministerului Sănătății au fost transpuse în format excel, analiza statistică fiind realizată pentru perioada de referință aprilie-iunie 2022.

In urma analizarii raspunsurilor, au rezultat urmatoarele :

1. La intrebarea „Cat de multumiti sunteti de serviciile medicale oferite de spital? „

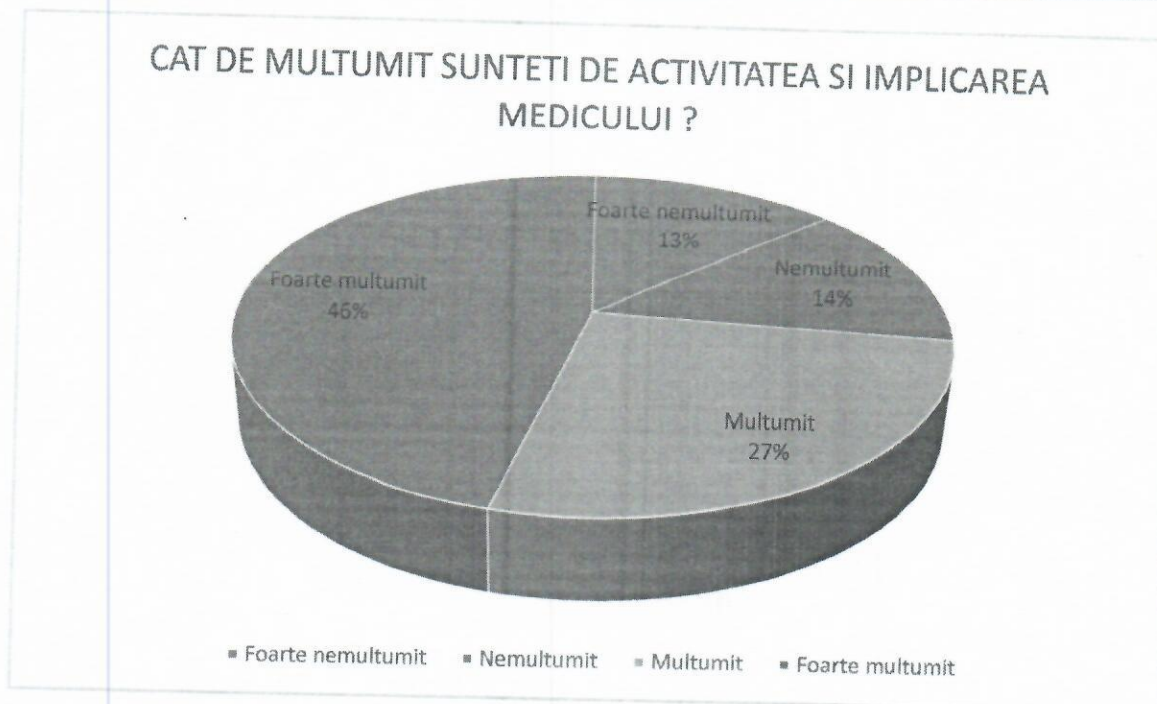
LUNA	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	10	12.5	19	23.75	27	33.75	24	30	80	100
MAI	10	12.05	14	16.87	38	45.78	21	25.30	83	100
IUNIE	14	18.67	15	20	27	36	19	25.33	75	100
TRIMESTRUL II	34	14.29	48	20.17	92	38.65	64	26.89	238	100



Se constata ca un procent mare din totalul respondentilor, aproximativ 66% se declara multumiti si foarte multumiti de serviciile oferite de spital.

2. La intrebarea “ Cat de multumiti sunteti de activitatea si implicarea medicului” ?

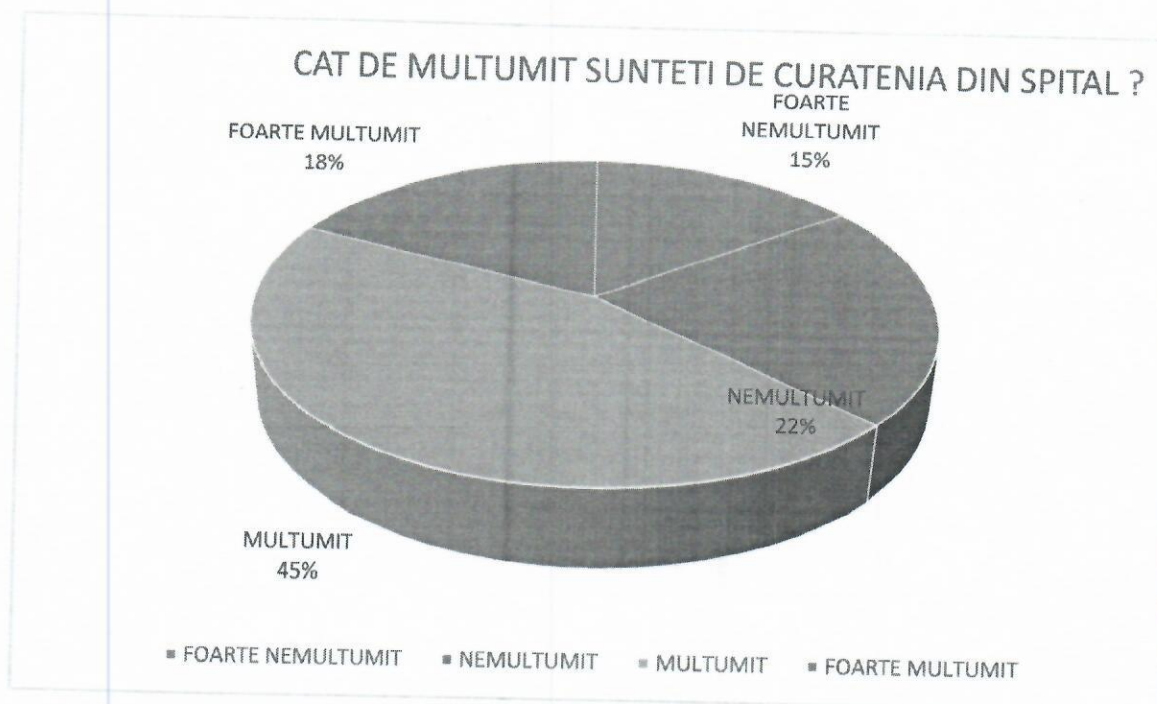
LUNA	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	10	12.99	13	16.88	16	20.78	38	49.35	77	100
MAI	9	10.98	9	10.98	27	32.92	37	45.12	82	100
IUNIE	11	15.28	10	13.89	19	26.39	32	44.44	72	100
TRIMESTRUL II	30	12.99	32	13.85	62	26.84	107	46.32	231	100



Se constata astfel ca un numar de aproximativ 73% dintre respondenti se declara multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea medicului.

3. La intrebarea : “ Cat de multumit sunteti de curatenia din spital ? “

LUNA	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	8	10.53	18	23.68	33	43.42	17	22.37	76	100
MAI	14	17.07	19	23.17	31	37.81	18	21.95	82	100
IUNIE	12	16.67	14	19.44	39	54.17	7	9.72	72	100
TRIMESTRUL II	34	14.78	51	22.17	103	44.79	42	18.26	230	100

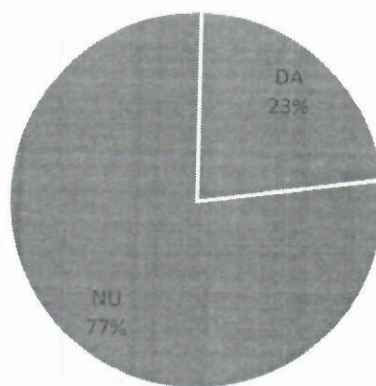


63% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca sunt multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital .

4.La intrebarea “ A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?”

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	16	21.33	59	78.67	75	100
MAI	17	20.99	64	79.01	81	100
IUNIE	19	26.39	53	73.61	72	100
TRIMESTRUL II	52	22.81	176	77.19	228	100

A fost nevoie sa cumparati medicamente sau alte materiale sanitare?



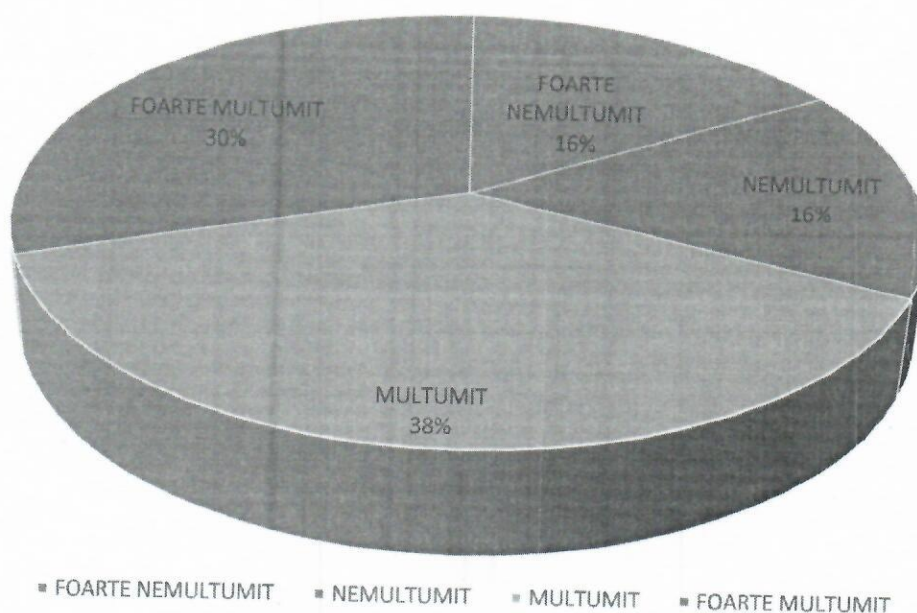
■ DA ■ NU

23% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca a fost nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare

5. La intrebarea : “ Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale ?”

LUNA	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	11	14.67	16	21.33	24	32	24	32	75	100
MAI	14	17.28	13	16.05	31	38.27	23	28.40	81	100
IUNIE	12	16.67	7	9.72	31	43.05	22	30.56	72	100
TRIMESTRUL II	37	16.23	36	15.79	86	37.72	69	30.26	228	100

Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale ?

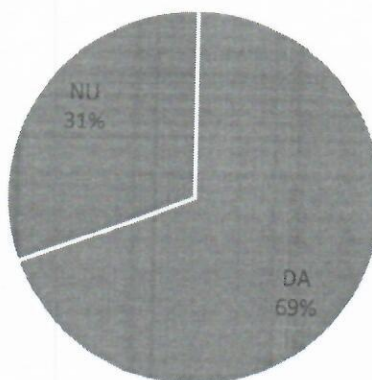


68% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca sunt multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea asistentelor medicale

6. La intrebarea : “ Ati primit informatii clare cu privire la diagnostic si tratament ? ”

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	50	67.57	24	32.43	74	100
MAI	60	74.07	21	25.93	81	100
IUNIE	47	65.28	25	34.72	72	100
TRIMESTRUL II	157	69.16	70	30.84	227	100

Ati primit informatii clare cu privire la diagnostic si tratament ?



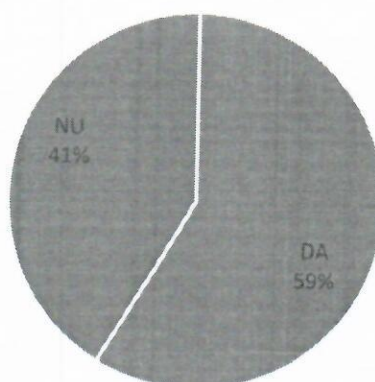
■ DA ■ NU

69% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca au primit informatii clare cu privire la diagnostic si tratament.

7. La intrebarea : “ Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital ? “

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	45	60.81	29	39.19	74	100
MAI	48	60	32	40	80	100
IUNIE	41	56.94	31	43.06	72	100
TRIMESTRUL II	134	59.29	92	40.71	226	100

Ati recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital ?



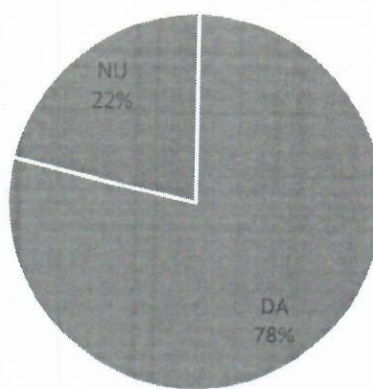
■ DA ■ NU

59% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital

8. La intrebarea : “ Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare ? “

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	58	80.56	14	19.44	72	100
MAI	63	78.75	17	21.25	80	100
IUNIE	54	75	18	25	72	100
TRIMESTRUL II	175	78.13	49	21.87	224	100

Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare ?



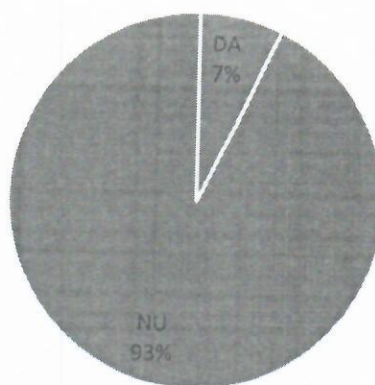
■ DA ■ NU

78% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca starea lor de sanatate este mai buna dupa externare

9. La intrebarea : “ Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici si asistente ? “

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	5	7.04	66	92.96	71	100
MAI	6	7.5	74	92.5	80	100
IUNIE	5	6.94	67	93.06	72	100
TRIMESTRUL II	16	7.17	207	92.83	223	100

Vi s-au solicitat bani sau atentii de catre medici si asistente
?



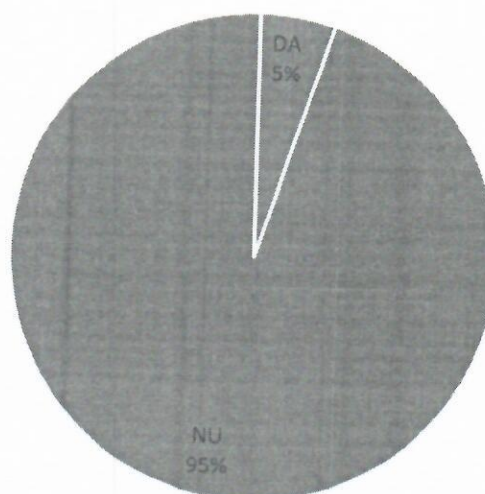
■ DA ■ NU

7% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca li s-au solicitat bani sau atentii de catre medici si asistente

10. La intrebarea : “ Doriti sa raportati personalului anticoruptie al ministerului sanatatii faptul ca vi s-au solicitat bani sau atentii ? “

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
APRILIE	4	5.63	67	94.37	71	100
MAI	3	3.80	76	96.20	79	100
IUNIE	4	5.63	67	94.37	71	100
TRIMESTRUL II	11	4.98	210	95.02	221	100

Doriti sa raportati personalului anticoruptie al Ministerului Sanatatii faptul ca vi s-au solicitat bani sau atentii ?



■ DA ■ NU

5% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca vor sa raporteze personalului anticoruptie al ministerului sanatatii faptul ca li s-au solicitat bani sau atentii

Avizat,
Presedinte Consiliul Etic
Dr. Chiriacu Catalin Gabriel

Dr. Catalin CHIRIACU
medic specialist A.T.I.
Cod P. 29810

Intocmit,
Secretar Consiliul Etic
Toia Mihaela

[Signature]