SPITALUL JUDEŢEAN DE URGENŢĂ „Sf. Pantelimon" FOCŞANI
E-mail: secretariat@spitalvn.ro
www.spitalvn.ro
Consiliul Etic

ANMCS unitate aflata in PROCES DE ACREDITARE

MOVEMENT ROMANIAN FOR QUALITY
ISO 9001
certificat nr. 471C

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA SF PANTELIMON FOCSANI
Nr. inregistrare 20564 18.10.2022

SPITALUL JUD. DE URGENTA SF PANTELIMON FOCSANI CONSILIUL DE ETICA
Nr. inreg. 23/18.10.2022

MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI

RAPORT TRIMESTRUL III 2022

In conformitate cu prevederile OMS nr.1501/2016, privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice, acesta este definit ca fiind „ansamblul de cmasuri si de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin analiza raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare.

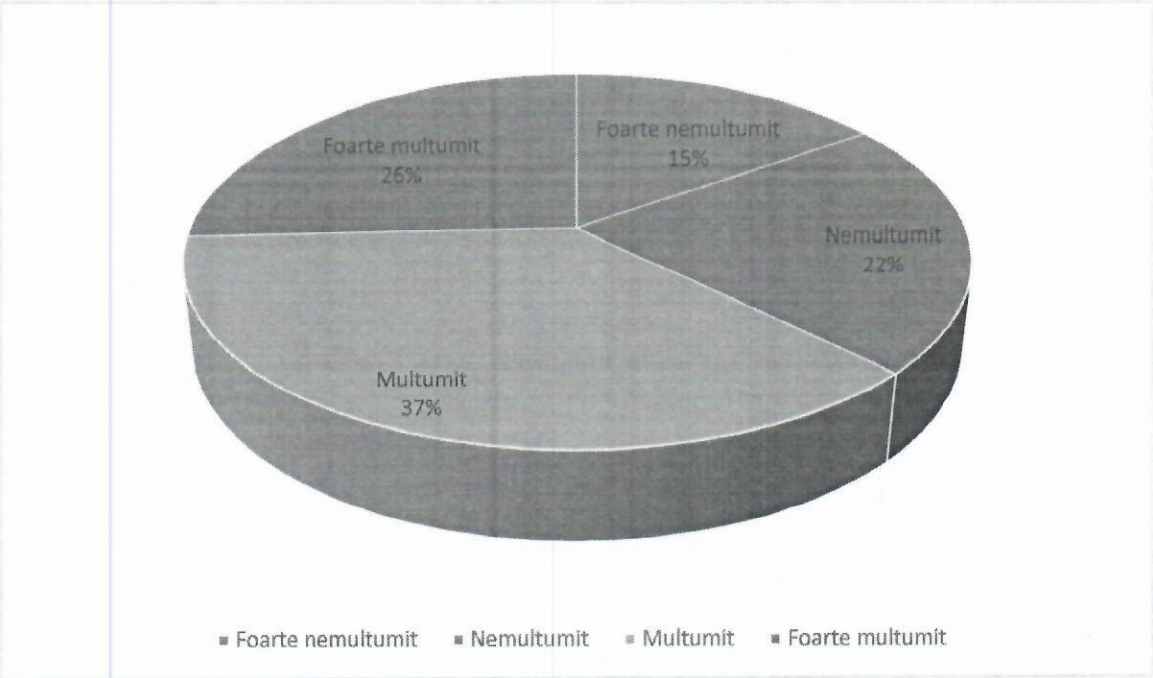
Chestionarul de feedback al pacientilor este transmis catre acestia prin SMS, pe numarul de telefon declarat la internarea in spital. Pacientii au posibilitatea completarii chestionarului prin SMS, in mod gratuit, cat si online. Chestionarul de feedback al pacientilor cuprinde un numar de 10 intrebari, comform anexei 1 din OMS nr.1506/2016 – privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice.

Datele sunt preluate statistic cu o frecventa lunara, si sunt si publicate site-ul Ministerului Sanatatii, pentru fiecare spital: http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate. In vederea elaborarii prezentului raport, valorile absolut regasite in rapoartele lunare publicate online pe pagina web a Ministerului sanatatii au fost transpuse in format excel, analiza statistica fiind realizata pentru perioada de referinta iulie-septembrie 2022.

In urma analizarii raspunsurilor, au rezulatat urmatoarele:

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

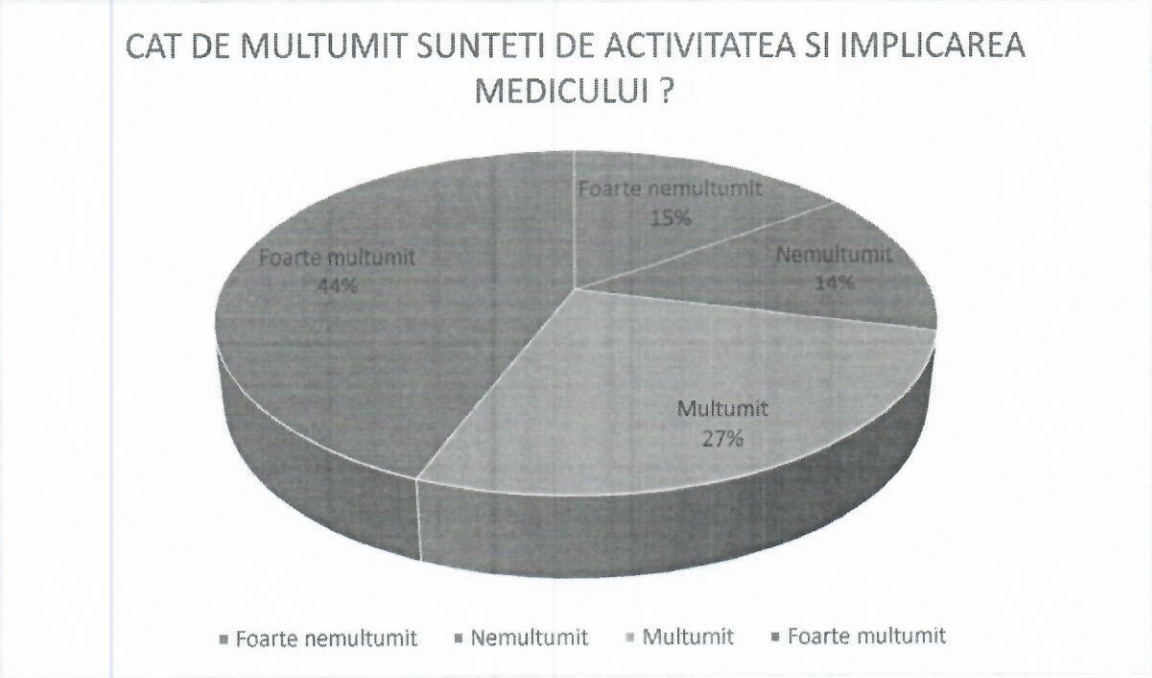
	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	14	20.59	13	19.12	24	35.29	17	25	68	100
AUGUST	12	13.48	18	20.22	41	46.07	18	20.23	89	100
SEPTEMBRIE	9	12.32	20	27.40	20	27.40	24	32.88	73	100
TRIMESTRUL III	35	15.22	51	22.17	85	36.96	59	25.65	230	100



Se constata ca un procent mare din totalul respondentilor, aproximativ 63% se declara multumiti si foarte multumiti de serviciile oferite de spital.

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

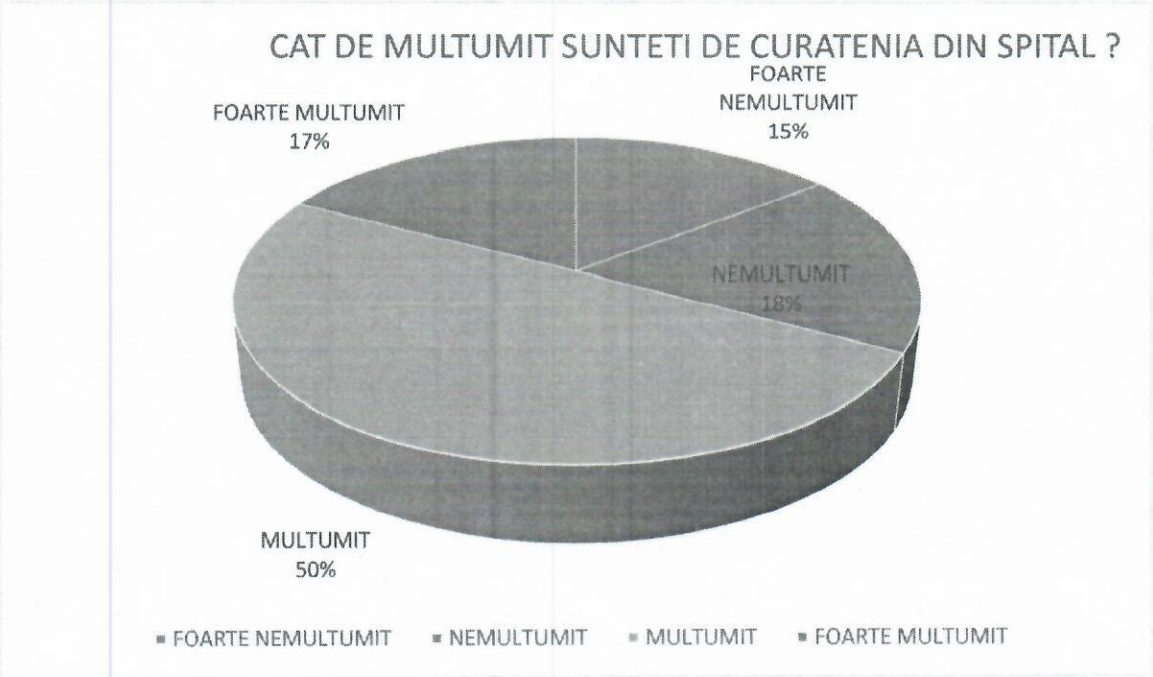
	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
LUNA	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**
IULIE	11	16.18	10	14.70	18	26.47	29	42.65	68	100
AUGUST	14	16.28	10	11.63	28	32.56	34	39.53	86	100
SEPTEMBRIE	9	12.68	11	15.49	15	21.13	36	50.70	71	100
TRIMESTRUL III	34	15.11	31	13.78	61	27.11	99	44	225	100



Se constata astfel ca un numar de aproximativ 71% dintre respondenti se declara multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea medicului.

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

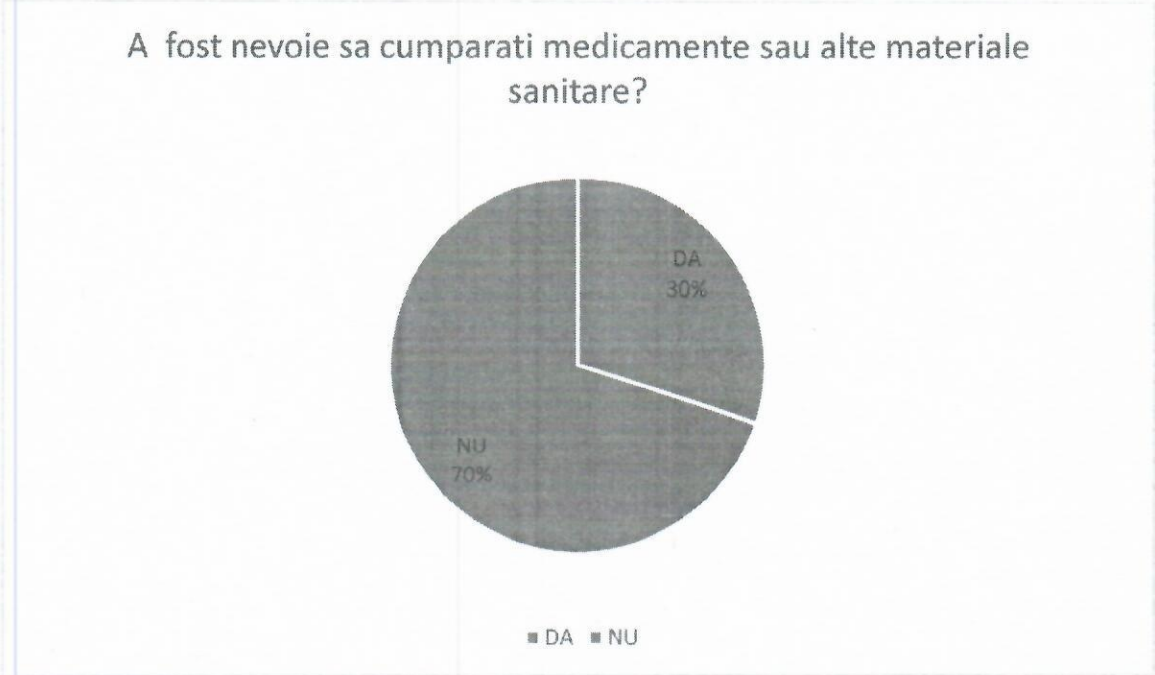
	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	11	16.17	12	17.65	31	45.59	14	20.59	68	100
AUGUST	14	16.47	12	14.12	51	60	8	9.41	85	100
SEPTEMBRIE	8	11.27	17	23.94	29	40.85	17	23.94	71	100
TRIMESTRUL III	33	14.73	41	18.30	111	49.56	39	17.41	224	100



67% 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?"

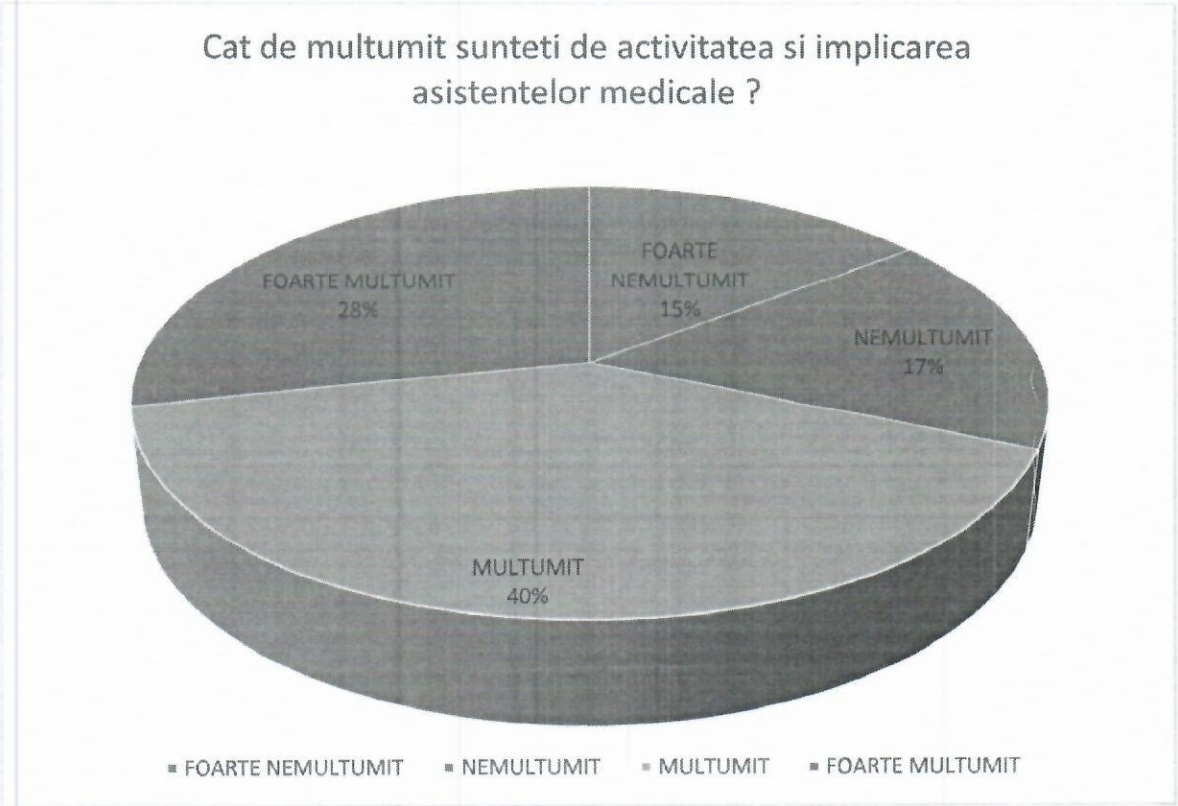
	DA		NU		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	20	30.30	46	69.70	66	100
AUGUST	24	28.57	60	71.43	84	100
SEPTEMBRIE	22	31.43	48	68.57	70	100
TRIMESTRUL III	66	30	154	70	220	100



30% 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 ?"

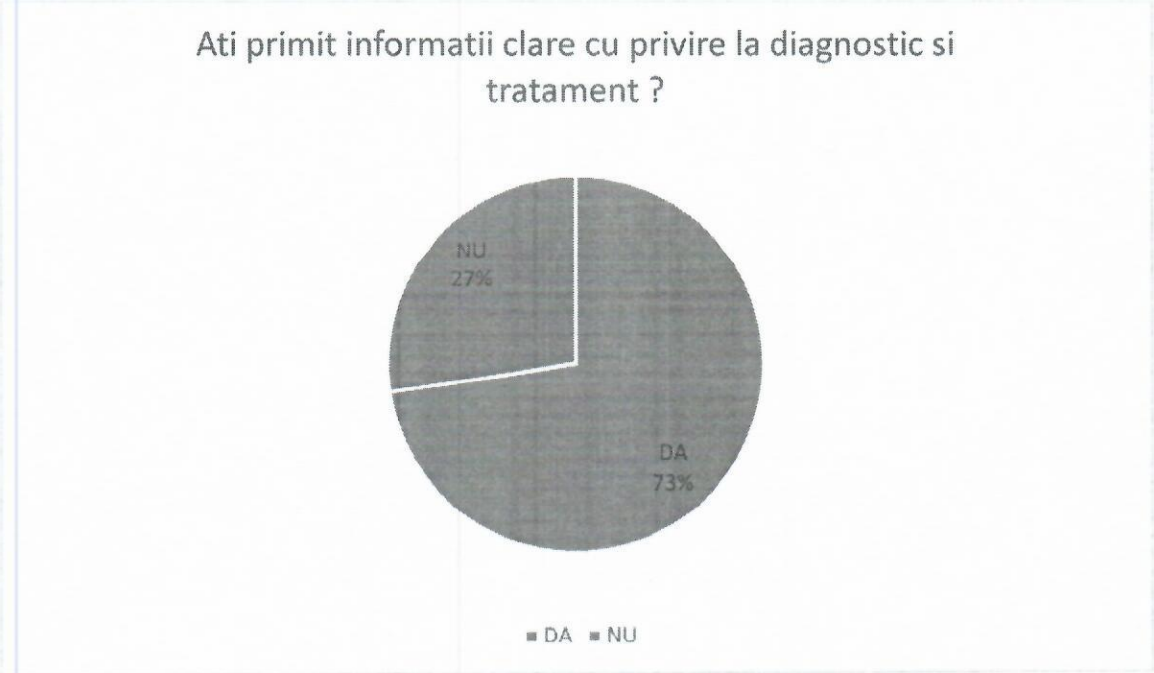
	FOARTE NEMULTUMIT		NEMULTUMIT		MULTUMIT		FOARTE MULTUMIT		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	10	15.15	10	15.15	23	34.85	23	34.85	66	100
AUGUST	14	16.67	11	13.09	37	44.05	22	26.19	84	100
SEPTEMBRIE	8	11.43	16	22.86	29	41.43	17	24.28	70	100
TRIMESTRUL III	32	14.55	37	16.82	89	40.45	62	28.18	220	100



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 ? "

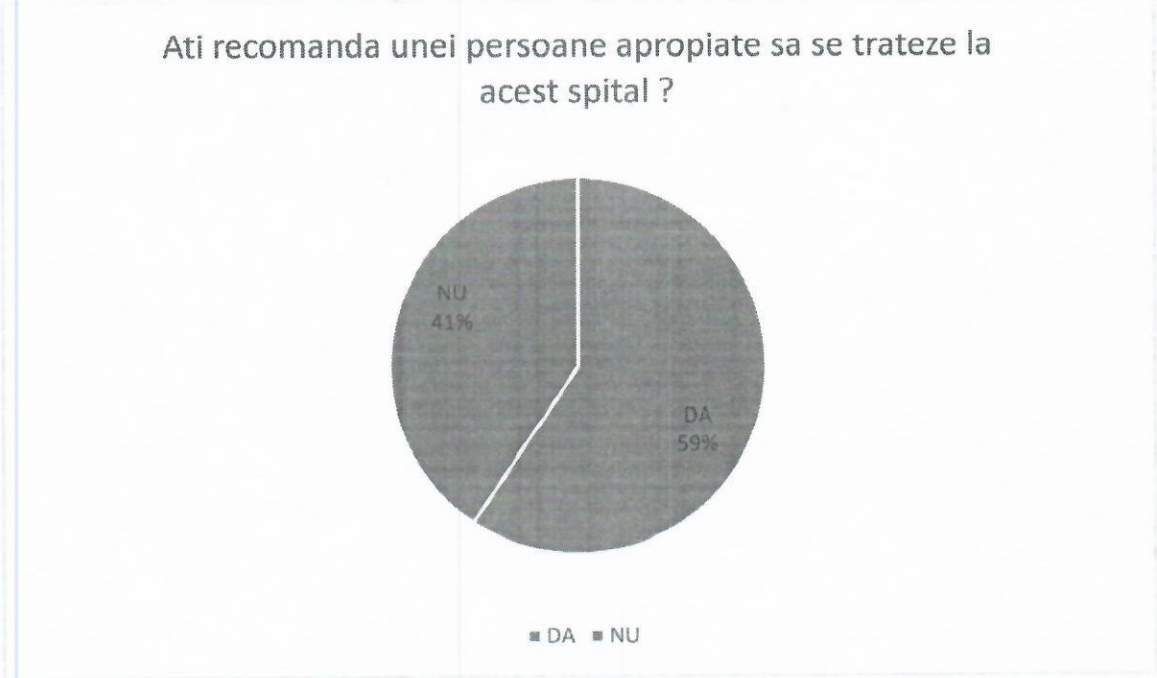
	DA		NU		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	47	71.21	19	28.79	66	100
AUGUST	57	68.67	26	31.33	83	100
SEPTEMBRIE	55	78.57	15	21.43	70	100
TRIMESTRUL III	159	72.60	60	27.40	219	100



73% 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 ? "

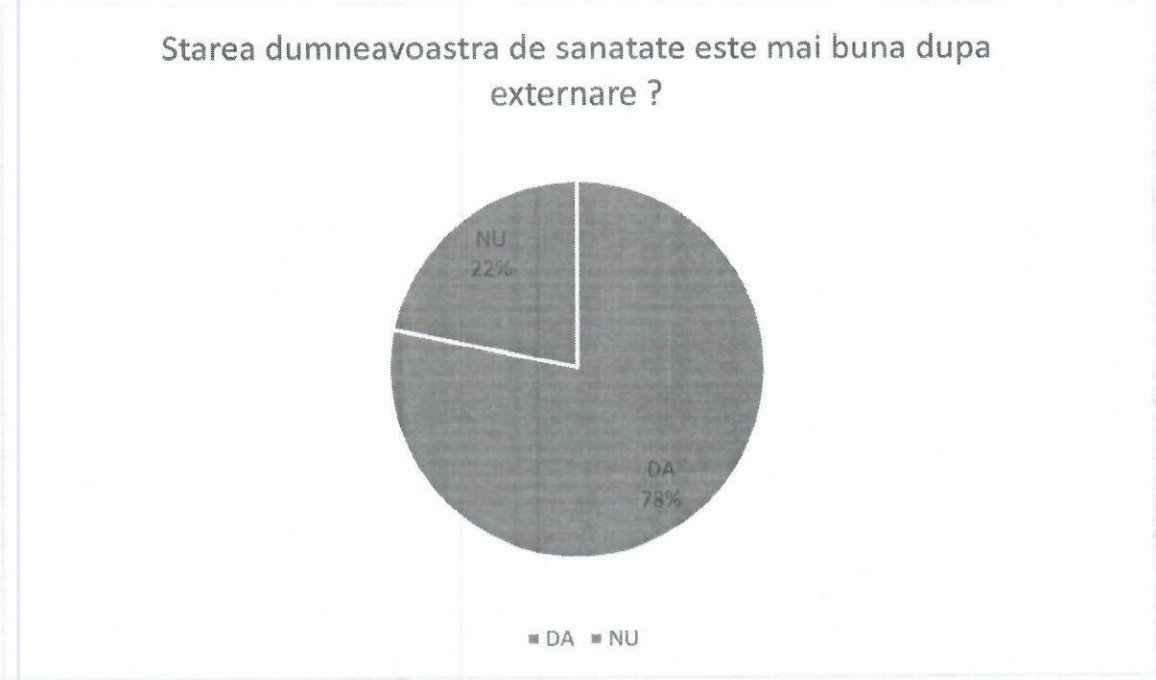
	DA		NU		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	39	60.94	25	39.06	64	100
AUGUST	49	59.04	34	40.96	83	100
SEPTEMBRIE	41	58.57	29	41.43	70	100
TRIMESTRUL III	129	59.45	88	40.55	217	100



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 ? "

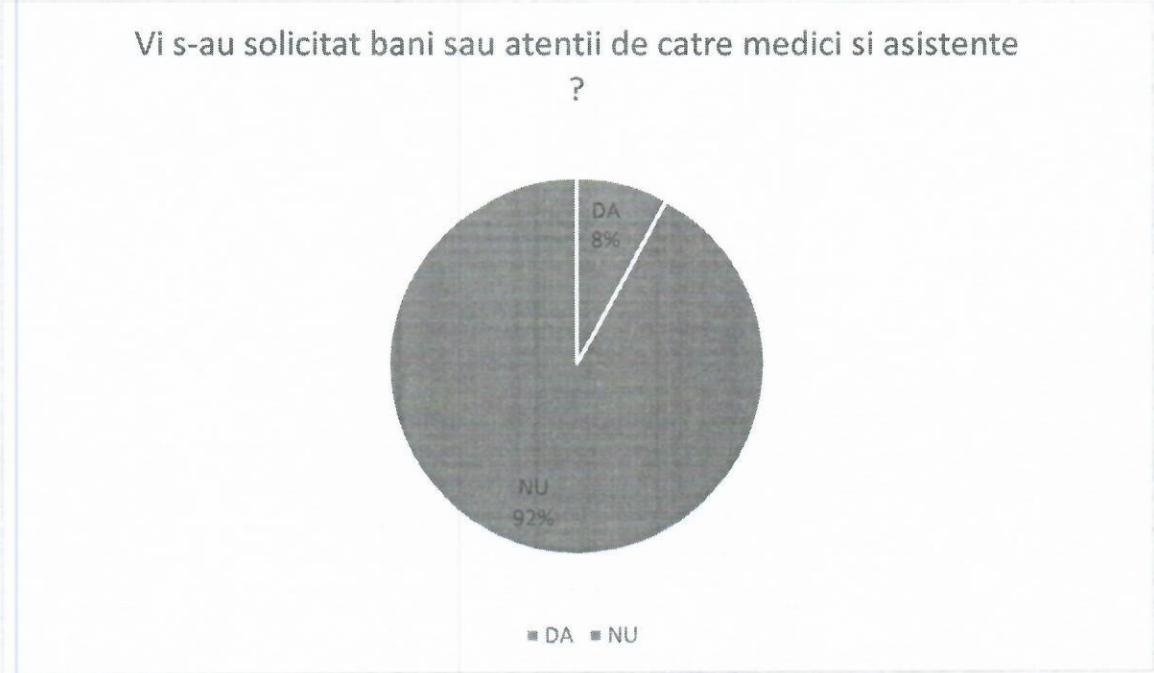
	DA		NU		TOTAL	
LUNA	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**
IULIE	50	79.37	13	20.63	63	100
AUGUST	64	77.11	19	22.89	83	100
SEPTEMBRIE	55	78.57	15	21.43	70	100
TRIMESTRUL III	169	78.24	47	21.76	216	100



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 ? "

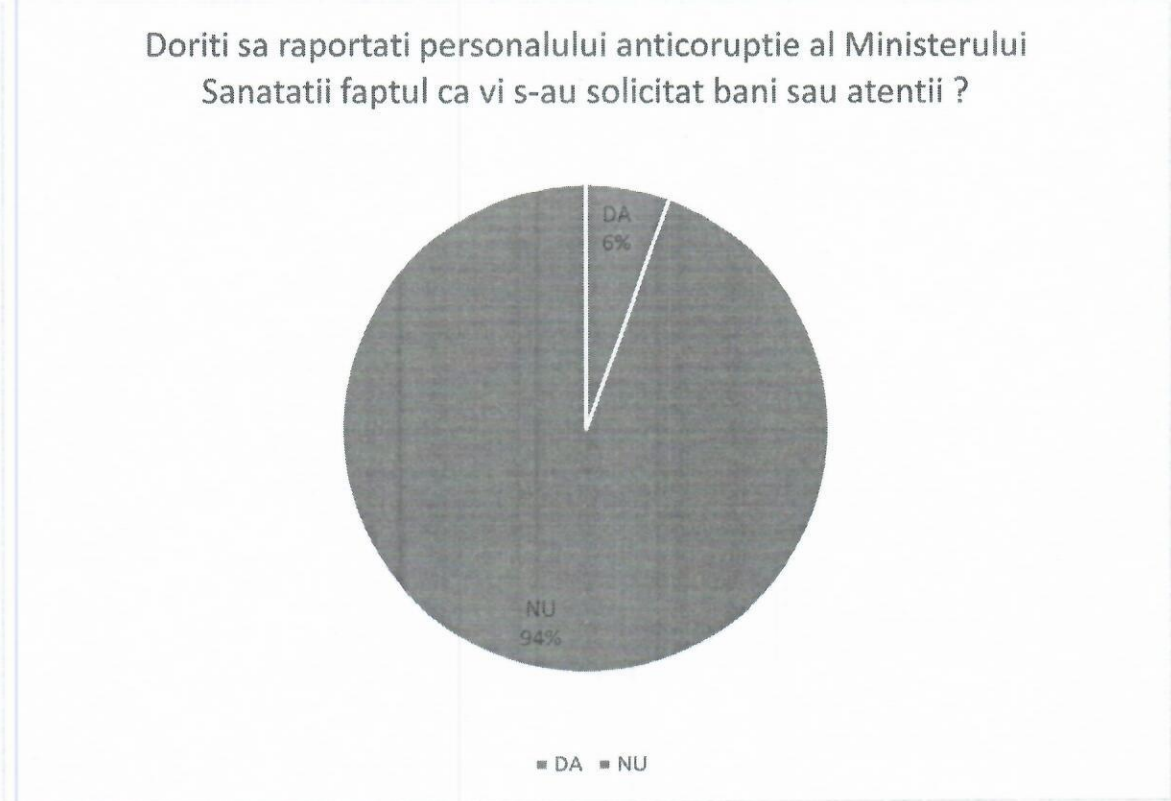
	DA		NU		TOTAL	
LUNA	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**	**NR.**	**%**
IULIE	5	7.94	58	92.06	63	100
AUGUST	7	8.43	76	91.57	83	100
SEPTEMBRIE	5	7.14	65	92.86	70	100
TRIMESTRUL III	17	7.87	199	92.13	216	100



8% 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 ? "

	DA		NU		TOTAL	
LUNA	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	4	6.35	59	93.65	63	100
AUGUST	5	6.10	77	93.90	82	100
SEPTEMBRIE	3	4.29	67	95.71	70	100
TRIMESTRUL III	12	5.58	203	94.42	215	100



6% 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

Intocmit,
Secretar Consiliul Etic
Toia Mihaela