



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 ETICĂ

Nr. Inreg. 43/20.10.2021

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA
SF. PANTELIMON FOCȘANI

Nr. Inregistrare 23086
20.10.2021

MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI

RAPORT TRIMESTRUL III 2021

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.

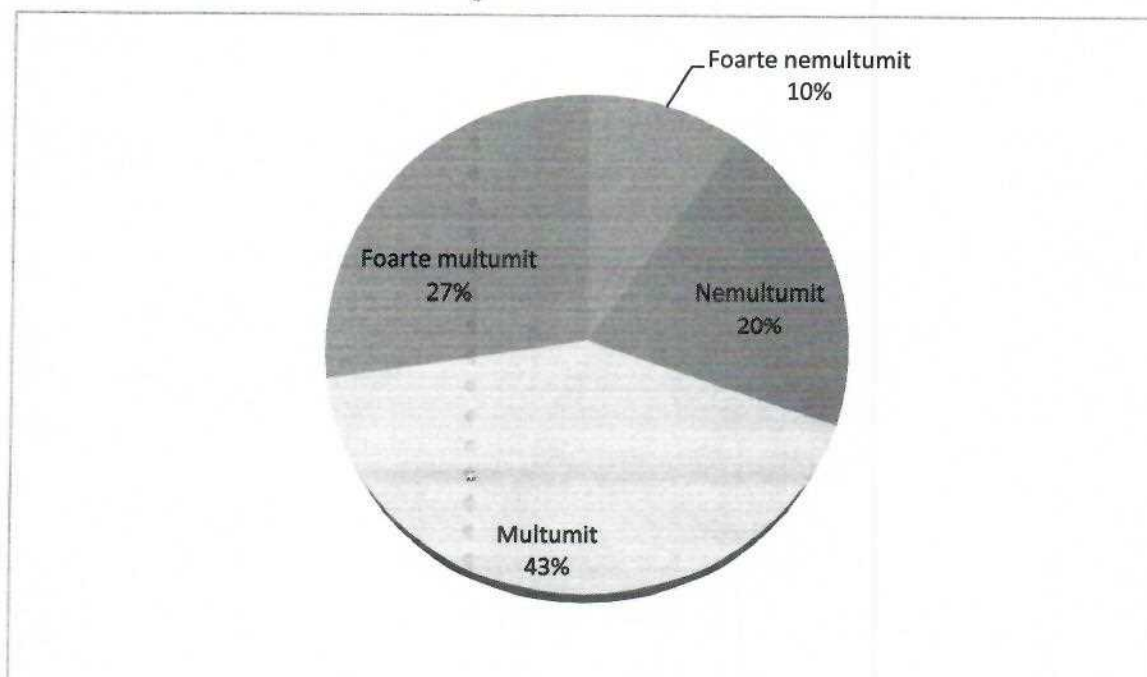
Datele sunt preluate statistic cu o frecvență lunară, și sunt și publicate pe site-ul Ministerului Sănătății, pentru fiecare spital: <http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate>. În vederea elaborării prezentului raport, valorile absolut regasite în rapoartele lunare publicate online pe pagina web a Ministerului Sănătății au fost transpuse în format excel, analiza statistică fiind realizată pentru perioada de referință iulie-septembrie 2021.

În perioada 01.07.2021-30.09.2021, au fost internați un număr de 5976 pacienți în cadrul Spitalului județean de urgență „Sf. Pantelimon” Focșani.

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.	%
IULIE	2	2.60	15	19.48	38	49.35	22	28.57	77	100
AUGUST	9	14.06	15	23.44	26	40.62	14	21.88	64	100
SEPTEMBRIE	10	14.08	13	18.31	26	36.62	22	30.99	71	100
TRIMESTRUL III	21	9.91	43	20.28	90	42.45	58	27.36	212	100

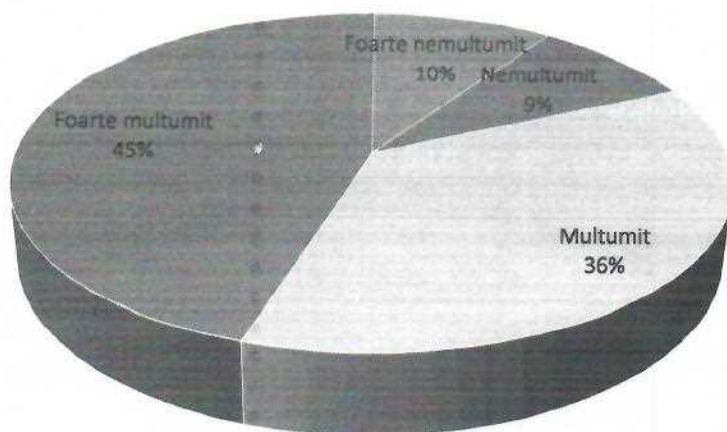


Se constata ca un procent foarte mare din totalul respondentilor, aproximativ 70% se declara multumiti si foarte multumiti de serviciile oferite de spital.

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.	%
IULIE	1	1.33	8	10.67	27	36	39	52	75	100
AUGUST	7	11.29	6	9.68	25	40.32	24	38.71	62	100
SEPTEMBRIE	12	16.90	4	5.64	24	33.80	31	43.66	71	100
TRIMESTRUL III	20	9.62	18	8.65	76	36.54	94	45.19	208	100

CAT DE MULTUMIT SUNTETI DE ACTIVITATEA SI IMPLICAREA MEDICULUI



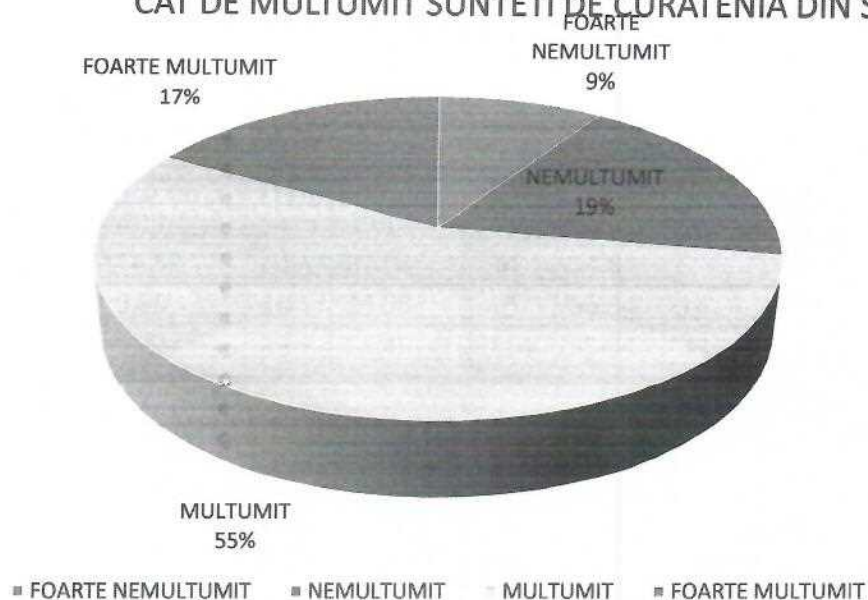
■ Foarte nemultumit ■ Nemultumit ■ Multumit ■ Foarte multumit

Se constata astfel ca un numar de aproximativ 81% 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.	%
IULIE	3	4.11	14	19.18	40	54.79	16	21.92	73	100
AUGUST	9	14.52	14	22.58	34	54.84	5	8.06	62	100
SEPTEMBRIE	7	9.86	10	14.08	40	56.34	14	19.72	71	100
TRIMESTRUL III	19	9.22	38	18.45	114	55.34	35	16.99	206	100

CAT DE MULTUMIT SUNTETI DE CURATENIA DIN SPITAL ?

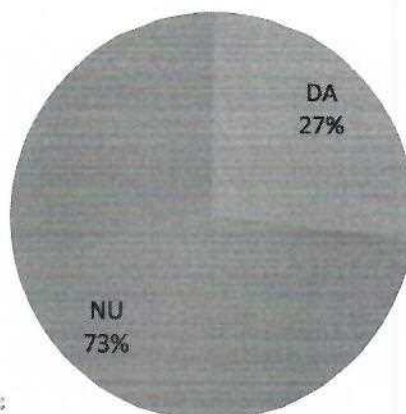


72% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca sunt multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital .

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

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	14	19.44	58	80.56	72	100
AUGUST	21	34.43	40	65.57	61	100
SEPTEMBRIE	20	28.17	51	71.83	71	100
TRIMESTRUL III	55	26.96	149	73.04	204	100

**A fost nevoie sa cumparati medicamente sau
alte materiale sanitare?**

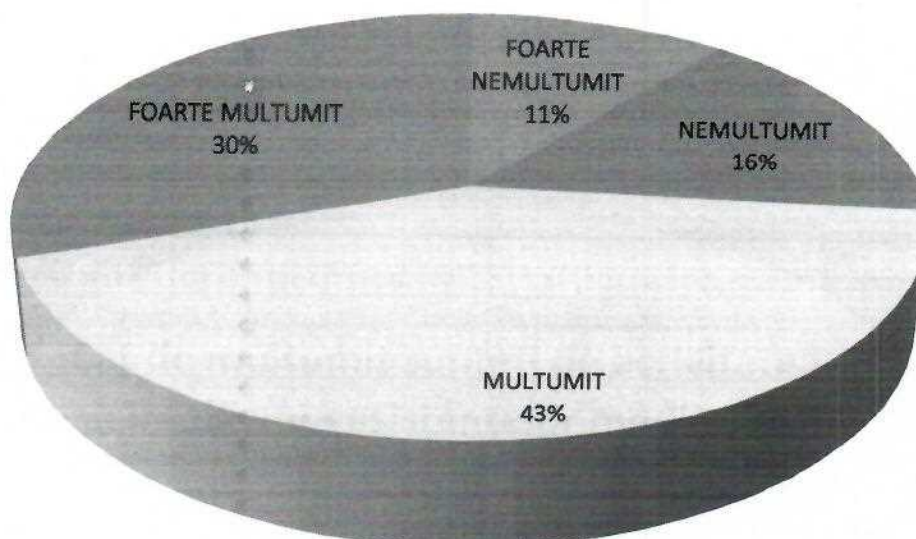


27% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca a fost nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare

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.	%
IULIE	4	5.56	15	20.83	29	40.28	24	33.33	72	100
AUGUST	10	16.67	7	11.67	29	48.33	14	23.33	60	100
SEPTEMBRIE	8	11.27	10	14.08	29	40.85	24	33.80	71	100
TRIMESTRUL III	22	10.84	32	15.76	87	42.86	62	30.54	203	100

Cat de multumit sunteti de activitatea si implicarea asistentelor medicale ?

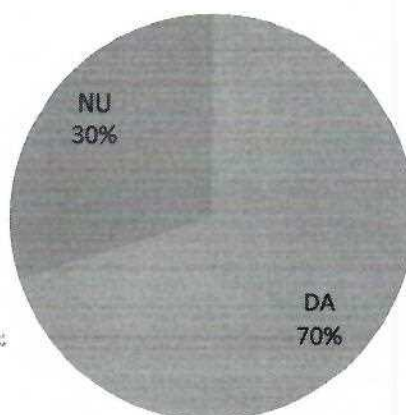


73% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca sunt multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea asistentelor medicale

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

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	49	68.06	23	31.94	72	100
AUGUST	39	65	21	35	60	100
SEPTEMBRIE	54	76.06	17	23.94	71	100
TRIMESTRUL III	142	69.95	61	30.05	203	100

Ati primit informatii clare cu privire la diagnostic si tratament ?

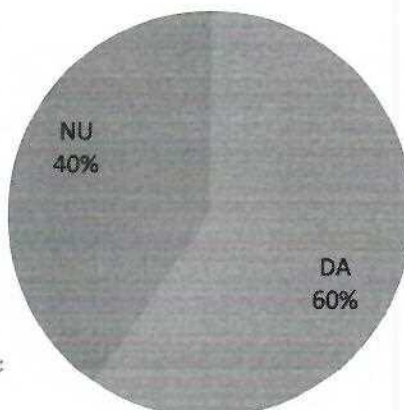


70% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca au primit informatii clare cu privire la diagnostic si tratament.

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

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	47	65.28	25	34.72	72	100
AUGUST	31	51.67	29	48.33	60	100
SEPTEMBRIE	43	60.56	28	39.44	71	100
TRIMESTRUL III	121	59.61	82	40.39	203	100

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

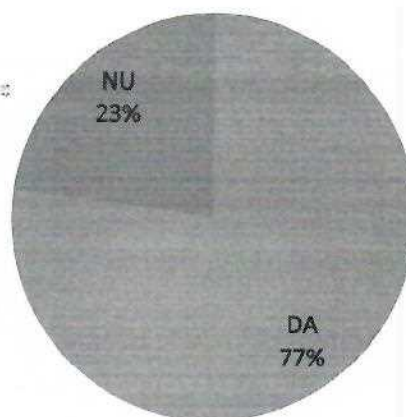


60% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital

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

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	54	76.06	17	23.94	71	100
AUGUST	44	73.33	16	26.67	60	100
SEPTEMBRIE	58	81.69	13	18.31	71	100
TRIMESTRUL III	156	77.23	46	22.77	202	100

Starea dumneavoastra de sanatate este mai buna dupa externare ?

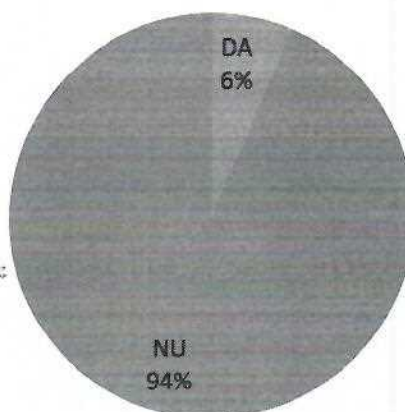


77% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca starea lor de sanatate este mai buna dupa externare

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

LUNA	DA		NU		TOTAL	
	NR.	%	NR.	%	NR.	%
IULIE	3	4.23	68	95.77	71	100
AUGUST	5	8.33	55	91.67	60	100
SEPTEMBRIE	5	7.04	66	92.96	71	100
TRIMESTRUL III	13	6.44	189	93.56	202	100

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

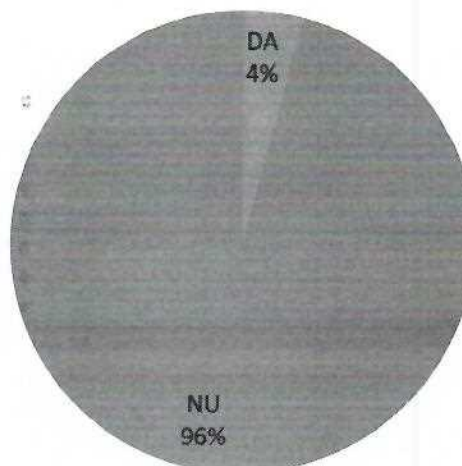


6% dintre cei care au raspuns la chestionare declara ca li s-au solicitat bani sau atentii de catre medici si asistente

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.	%
IULIE	2	2.82	69	97.18	71	100
AUGUST	5	8.62	53	91.38	58	100
SEPTEMBRIE	1	1.49	66	98.51	67	100
TRIMESTRUL III	8	4.08	188	95.92	196	100

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



4% 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. Chiriac Catalin Gabriel

Dr. Catalin CHIRIACU
medic specialist A.T.I.
Cod C 23810



Intocmit,

Secretar Consiliul Etic

Toia Mihaela