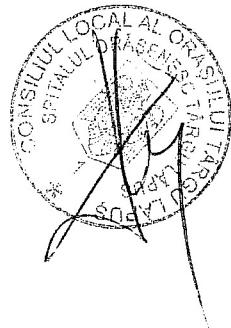


SPITALUL ORASENESC TG. LAPUS

Str.Tineretului, nr. 9-11, Jud. MARAMURES

**CONSILIUL ETIC**

Nr.....1b83.....din.....21.05.2021



Catre,

**Conducerea Spitalului Orasenesc Tg. Lapus**

**Spre stiinta : medici curanti , coordonatori sectie/ compartimente cu paturi**

**Asistent coordonator spital**

**Birou MCSM**

Va transmit alaturat Raportul de evaluare a chestionarelor de feed-back ale pacientului pentru trim. I 2021 .

Cu stima,

Dr. FERU DANA-AURELIA – presedinte Consiliul etic



SPITALUL ORASENESC TG. LAPUS  
Str.Tineretului, nr. 9-11, Jud. MARAMURES  
**CONSILIUL ETIC**  
**Nr.....1583.....din.....21.05.2021**

**RAPORT DE ANALIZA CHESTIONARE DE FEEDBACK**  
**TRIM. I 2021**

**Mecanismul de feedback al pacientului** reprezintă 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 conduită morală a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică și 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 pacienților externați de către spital în baza de date electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul ordin, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniei pacienților externați 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 conduită morală a cadrelor medico-sanitare, prin

intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

Au fost analizate rezultatele chestionarelor de feedback care au fost completate fie prin SMS, fie pe internet. Rezultatele se gasesc pe pagina de internet a Ministerului Sanatati , sectiunea Mecanismul de feedback al pacientului .

Rezultatele se prezinta astfel :

**a) luna ianuarie 2021 : 8 respondenti din 176 pacienti externati – 4,54%**

- in general au declarat ca sunt multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale oferite de spital, activitatea si implicarea medicului, activitatea si implicarea asistentelor medicale; prin exceptie 2 respondenti au declarat ca sunt foarte nemultumiti de serviciile medicale oferite de spital ;

- la intrebarea cat de multumit sunteti de curatenia din spital : 6 respondenti au declarat ca sunt multumiti si foarte multumiti, 2 respondenti ca sunt foarte nemultumiti si nemultumiti ;

- 7 respondenti au declarat ca nu a fost nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare , 1 ca a fost nevoie sa cumpere ;

- 7 respondentii au declarat ca au primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament, ca starea de sanatate este mai buna dupa externare si ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital, 1 respondent a declarat contrariul

- toti respondentii au declarat ca nu li s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente .

**b) luna februarie 2021: 6 respondenti din 180 pacienti externati – 3,33%**

- 5 respondenti au declarat ca sunt multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale oferite de spital, activitatea si implicarea medicului, activitatea si implicarea asistentelor medicale, 1 ca este foarte nemultumiti de aspectele mentionate mai sus ;

- 5 respondenti au declarat ca sunt multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital, 1 respondent ca este nemultumit ;

- 5 respondenti au declarat ca nu a fost nevoie sa cumpere medicamente sau alte materiale sanitare, 1 respondent ca a fost nevoie sa cumpere;

- toti respondentii au declarat ca au primit explicatii clare cu privire la diagnostic si tratament, ca starea de sanatate este mai buna dupa externare si ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la acest spital ;

- toti respondentii au declarat ca nu li s-au solicitat bani sau atentii de catre medici sau asistente .

**c) luna martie 2021: 3 respondenti din 189 pacienti externati – 1,58 %**

- 2 respondenti au declarat ca sunt multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale oferite de spital, activitatea si implicarea medicului, activitatea si implicarea asistentelor medicale; prin exceptie 1 respondent a declarat ca este nemultumit de implicarea medicului si a asistentelor medicale ;

- la intrebarea cat de multumit sunteți de curatenia din spital : 2 – multumit și foarte multumit, 1 – foarte nemultumit ;

- toți respondenții au declarat că nu a fost nevoie să cumpere medicamente sau alte materiale sanitare

- toți respondenții au declarat că au primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament, că starea de sănătate este mai bună după externare și că ar recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital ;

- toți respondenții au declarat că nu li s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente.

Fata de cele mentionate mai sus, propunem urmatoarele **masuri de imbunatatire** :

- creșterea satisfacției pacientului prin imbunatatirea calității serviciilor medicale oferite de către spital
- instruirea personalului medical în ceea ce privește atitudinea și implicarea acestuia, comunicarea cu pacientul
- monitorizarea stării de curatenie prin controale programate și inopinate
- instruirea personalului auxiliar-sanitar cu privire la efectuarea curateniei conform procedurii specifice
- asigurarea de medicamente și materiale sanitare de către spital
- instruirea personalului cu privire la respectarea Codului de conduită, fisei postului .

**Termen** : permanent

**Responsabil** : manager, comitet director, CPCIN, asistent coordonator spital , asistent coordonator secție/ compartiment, Birou MCSM.

Consiliul etic  
Președinte  
Dr. Feru Dana-Aurelia



mecanism-feedback-pacient-ianuarie-2021 – SP. OR. TG. LAPUS

Nume Spital

**1. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?**

Foarte nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Nemultumit

0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0% (0)  
62.5% (5)

Foarte multumit

0% (0)  
25.0% (2)

**2. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?**

Foarte nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Multumit

0% (0)  
25.0% (2)

Foarte multumit

0% (0)  
50.0% (4)

**3. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?**

Foarte nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Multumit

0% (0)  
62.5% (5)

Foarte multumit

0% (0)  
12.5% (1)

**4. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?**

Da

0% (0)  
12.5% (1)

Nu

0% (0)  
87.5% (7)

**5. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENTELOR MEDICALE?**

Foarte nemultumit

0% (0)  
0.0% (0)

Nemultumit

0% (0)  
12.5% (1)

Multumit

0% (0)  
50.0% (4)

Foarte multumit

0% (0)  
37.5% (3)

**6. ATI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?**

Da

0% (0)  
87.5% (7)

Nu

0% (0)  
12.5% (1)

**7. ATI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?**

Da

0% (0)  
87.5% (7)

Nu

0% (0)  
12.5% (1)

**8. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?**

Da

0% (0)  
87.5% (7)

Nu

0% (0)  
12.5% (1)

**9. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENȚE?**

Da

0% (0)  
0.0% (0)

Nu

0% (0)  
100.0% (8)

**10. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPTIE AL  
MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU  
ATENȚII?**

Da

0% (0)  
0.0% (0)

Nu

0% (0)  
100.0% (8)

mecanism-feedback-pacient-FEBRUARIE-2021 – SP. OR. TG. LAPUS

SPITALUL ORASENESC TARGU LAPUS - Târgu Lăpuș(MM)

**1. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?**

Foarte nemultumit

100.0% (1)  
0.0% (0)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0.0% (0)  
20.0% (1)

Foarte multumit

0.0% (0)  
80.0% (4)

**2. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?**

Foarte nemultumit

100.0% (1)  
0.0% (0)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0.0% (0)  
40.0% (2)

Foarte multumit

0.0% (0)  
60.0% (3)

**3. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?**

Foarte nemultumit

100.0% (1)  
0.0% (0)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0.0% (0)  
40.0% (2)

Foarte multumit

0.0% (0)  
60.0% (3)

**4. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?**

Da

0.0% (0)  
40.0% (2)

Nu

100.0% (1)  
60.0% (3)

**5. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENTELOR MEDICALE?**

Foarte nemultumit

100.0% (1)  
0.0% (0)

Nemultumit

0.0% (0)  
20.0% (1)

Multumit

0.0% (0)  
40.0% (2)

Foarte multumit

0.0% (0)  
40.0% (2)

**6. ATI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?**

Da

100.0% (1)  
100.0% (5)

Nu

0.0% (0)  
0.0% (0)

**7. ATI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?**

Da

100.0% (1)  
100.0% (5)

Nu

0.0% (0)  
0.0% (0)

**8. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?**

Da

100.0% (1)  
100.0% (5)

Nu

0.0% (0)  
0.0% (0)

**9. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENȚE?**

Da

0.0% (0)  
0.0% (0)

Nu

100.0% (1)  
100.0% (5)

**10. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPTIE AL  
MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU  
ATENȚII?**

Da

0.0% (0)  
0.0% (0)

Nu

100.0% (1)  
100.0% (5)

mecanism-feedback-pacient-MARTIE -2021 – SP. OR. TG. LAPUS

SPITALUL ORASENESC TARGU LAPUS - Târgu Lăpuș(MM)

**1. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE SERVICIILE MEDICALE OFERITE DE SPITAL?**

Foarte nemultumit

0.0% (0)  
50.0% (1)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0.0% (0)  
50.0% (1)

Foarte multumit

100.0% (1)  
0.0% (0)

**2. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA MEDICULUI?**

Foarte nemultumit

0.0% (0)  
50.0% (1)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

100.0% (1)  
50.0% (1)

Foarte multumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

**3. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE CURĂȚENIA DIN SPITAL?**

Foarte nemultumit

0.0% (0)  
50.0% (1)

Nemultumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Multumit

0.0% (0)  
0.0% (0)

Foarte multumit

100.0% (1)  
50.0% (1)

**4. A FOST NEVOIE SĂ CUMPĂRAȚI MEDICAMENTE SAU ALTE MATERIALE SANITARE?**

Da                            0.0% (0)  
                              0.0% (0)

Nu                            100.0% (1)  
                              100.0% (2)

**5. CÂT DE MULTUMIT SUNTEȚI DE ACTIVITATEA ȘI IMPLICAREA ASISTENTELOR MEDICALE?**

Foarte nemultumit            0.0% (0)  
                              50.0% (1)

Nemultumit                    0.0% (0)  
                              0.0% (0)

Multumit                      0.0% (0)  
                              0.0% (0)

Foarte multumit              100.0% (1)  
                              50.0% (1)

**6. ATI PRIMIT EXPLICAȚII CLARE CU PRIVIRE LA DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT?**

Da                            100.0% (1)  
                              100.0% (2)

Nu                            0.0% (0)  
                              0.0% (0)

**7. ATI RECOMANDA UNEI PERSOANE APROPIATE SĂ SE TRATEZE LA ACEST SPITAL?**

Da                            100.0% (1)  
                              100.0% (2)

Nu                            0.0% (0)  
                              0.0% (0)

**8. STAREA DUMNEAVOASTRĂ DE SĂNĂTATE ESTE MAI BUNĂ DUPĂ EXTERNARE?**

Da                            100.0% (1)  
                              100.0% (2)

Nu                            0.0% (0)  
                              0.0% (0)

**9. VI S-AU SOLICITAT BANI SAU ATENȚII DE CĂTRE MEDICI SAU ASISTENȚE?**

Da

0.0% (0)  
0.0% (0)

Nu  
100.0% (1)  
100.0% (2)

**10. DORIȚI SĂ RAPORTAȚI RESPONSABILULUI ANTICORUPTIE AL  
MINISTERULUI SĂNĂTĂȚII FAPTUL CĂ VI S-AU SOLICITAT BANI SAU  
ATENȚII?**

Da  
0.0% (0)  
0.0% (0)

Nu  
100.0% (1)  
100.0% (2)