

Nr.: 2987 / 05.04.2024

## REZULTATUL MECANISMULUI DE FEED BACK AL PACIENTILOR TRIMESTRUL I 2024

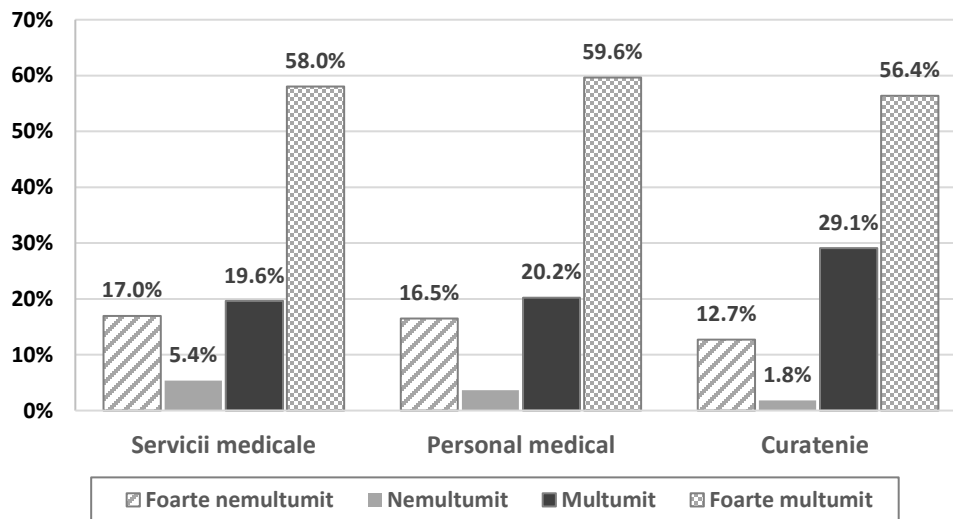
Sursa datelor : <https://data.gov.ro/organization/ms>, secțiunea Mecanismul de feedback al pacientului – 2024

### Chestionar feedback actualizat.

În luna februarie 2024 chestionarul de feedback a înregistrat o serie de modificări ale întrebărilor din conținut. S-a trecut de la evaluarea satisfacției pacienților diferențiată pe categorii profesionale (medici, asistente medicale), la evaluarea în ansamblu a activității și implicării personalului medical. De asemenea au fost cumulate într-o singură întrebare aspectele privind posibile fapte de corupție din partea personalului medical și raportarea acestora de către pacienți la responsabilul anticorupție din cadrul Ministerului Sănătății.

### 1. Numar total de respondenti (telefonice si online): 112

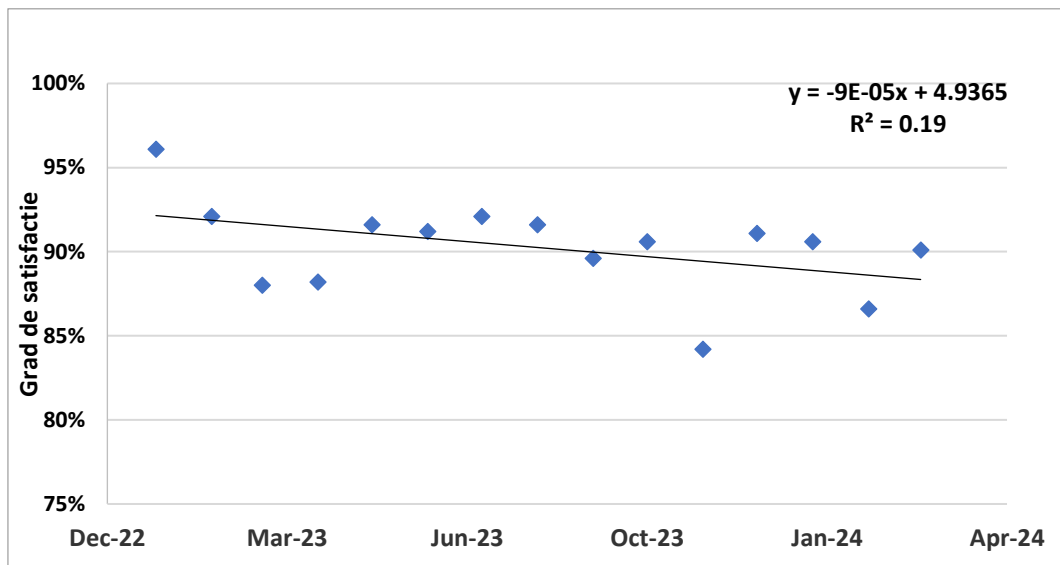
### 2. Feedback pacienti privind serviciile medicale, activitatea si implicarea personalului medical, curatenia din spital



### 3. Alte aspecte evaluate

	Nr total	Raspunsuri DA (%)
A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	109	5.5%
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	108	96.3%
Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	107	94.4%
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	106	88.7%
Daca vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensatii de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	105	5.7%

### 4. Gradul de satisfacție a pacienților în perioada ianuarie 2023-martie 2024



În perioada analizată, gradul de satisfacție a pacienților a avut o evoluție constantă, fără a se înregistra modificări semnificative ale valorilor acestuia, aspect evidențiat și prin valoarea  $r^2$  de 0.19.

**Gradul de satisfacție a pacienților în raport cu experiența avută pe parcursul spitalizării în cadrul IOCN în trimestrul I - 2024 a fost de 88.8%.**

## CONCLUZII:

- Proportia pacientilor multumiti si foarte multumiti de calitatea serviciilor medicale -77.7%
- Proportia pacientilor multumiti si foarte multumiti de activitatea si implicarea personalului medical - 79.8%.
- Proportia pacientilor multumiti si foarte multumiti de curatenia din spital - 85.5%
- Institutul a asigurat in proportie de 94.5% medicamentele si materialele necesare ingrijirii pacientilor pe parcursul spitalizarii.
- Informarea pacientilor privind diagnosticul si tratamentul a fost apreciata ca fiind corespunzatoare de 96.3% dintre pacienti, iar 88.7% dintre pacienti au mentionat ca starea sanatatii acestora s-a imbunatatit in urma spitalizarii in Institutul Oncologic "Prof Dr I Chiricuta" Cluj Napoca.
- Un procent important din totalul respondentilor (94.4%) a declarat ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se adreseze IOCN pentru tratament.
- Din totalul respondentilor, 5.7% au mentionat ca ar dori sa sesizeze faptul ca li s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensatii de catre personalul medical.

## Sesizari formulate de pacienti

In luna martie 2024 au fost inregistrate 2 sesizari pe platforma [infrastructura-sanatate.ms.ro](https://infrastructura-sanatate.ms.ro). Dintre acestea, o sesizare nu a fost de competenta Consiliului etic, fiind redirectionata catre Serviciul administrative in vederea solutionarii. A doua sesizare a facut obiectul analizei in cadrul Consiliului etic, care a stabilit ca speta nu reprezinta vulnerabilitate sau incident de etica. S-a emis Avizul de etica nr 4 din 12.03.2024, s-a transmis informare catre petent. Au fost formulate 2 recomandari pentru prevenirea vulnerabilitatilor etice si s-a efectuat instruirea personalului IOCN in acest sens.

**Intocmit,**  
**Secretar Consiliu etic**  
**Dr Delia Herghea**

**Data: 05.04.2024**