

Nr.: 8439 / 03.10.2024

REZULTATUL MECANISMULUI DE FEED BACK AL PACIENTILOR TRIMESTRUL AL III-LEA 2024

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

Raportul include datele aferente lunilor iulie și septembrie 2024, pentru luna august datele nefiind disponibile. Pe site-ul <https://data.gov.ro/dataset/mecanismul-de-feedback-al-pacientului-2023/resource/075723b9-24cc-4257-9b89-84c645816670> s-a postat următoarea notificare: "Având în vedere lucrările la infrastructura IT a Casei Naționale de Sănătate ce se desfășoară în această perioadă, menționăm că au apărut unele disfuncționalități temporare în procesul de colectare și raportare a datelor, pentru perioada cuprinsă între 04.07.2024 (data ultimei raportări) și 06.09.2024 (data reluării raportărilor). Ministerul Sănătății depune toate eforturile necesare pentru ca datele din această perioadă să fie recuperate și raportate de către CNAS la Serviciul de Telecomunicații Speciale și apoi transmis chestionarul pacienților/ aparținătorilor, conform Ordinului ministrului sănătății nr. 1501/20216, cu modificările și completările ulterioare".

1. Numar total de respondenti (telefonic si online): 72

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

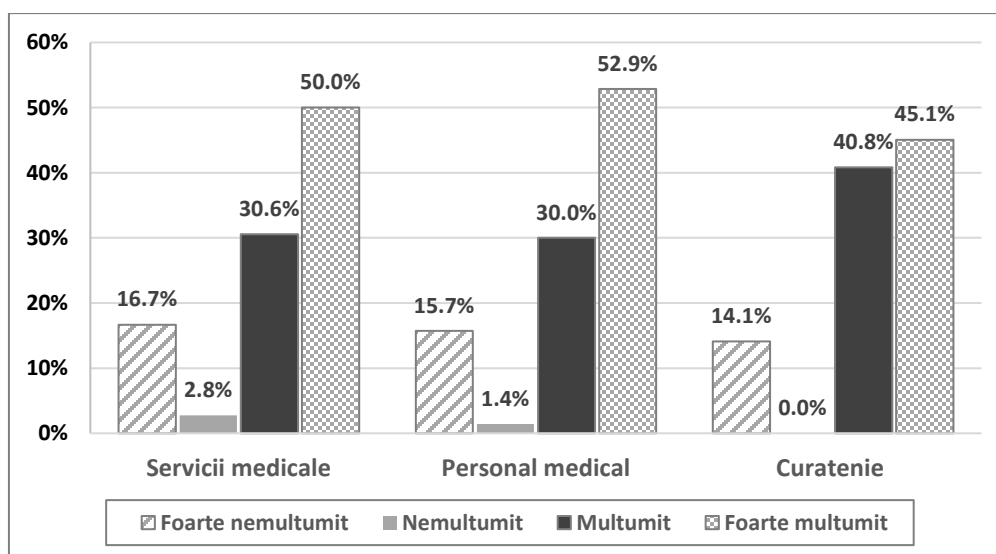


Fig 1 Gradul de satisfacție a pacienților privind serviciile medicale, personalul medical și curatenia din spital în trimestrul al III-lea 2024

S-au înregistrat procentaje de peste 80% în ceea ce privește pacienții mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile oferite, activitatea personalului și curatenia din spital.

3. Alte aspecte evaluate

	Raspunsuri DA (%)	Nr total respondenti
A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	11.3%	71
Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	95.7%	70
Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	97.1%	70
Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	91.2%	68
Daca vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensării de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	4.5%	66

Institutul a asigurat in foarte mare masura medicamentele si materialele sanitare necesare ingrijirii pacientilor, numai 11.3% dintre acestia aformand ca au achizitionat acest tip d earticole pe parcursul spitalizarii. Satisfactia privind informarea pacientilor si eficienta ingrijirilor acordate a deosit valoarea de 95%. Peste 90% dintre respondenti ar recomanda persoanelor apropiate sa se adreseze Institutului in cazul in care ar fi necesar. S-a inregistrat un procent redus de posibile acte de coruptie din partea personalului (4.5%), limitarea acestui fenomen reprezentand o preocupare permanenta a Conducerii IOCN.

4. Gradul de satisfactie a pacientilor in raport cu experienta avuta pe parcursul spitalizarii in cadrul IOCN in trimestrul al III-lea - 2024 a fost de 89.6%.

Analiza satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie-septembrie 2024 (Fig 2) evidentiaza faptul ca tendinta de evolutie a gradului de satisfactie a pacientilor s-a mentinut constanta ($r^2 = 0.0026$). Valoarea maxima (94.3%) a fost inregistrata in cursul lunii iulie, iar valoarea minima (85%) in luna iunie.

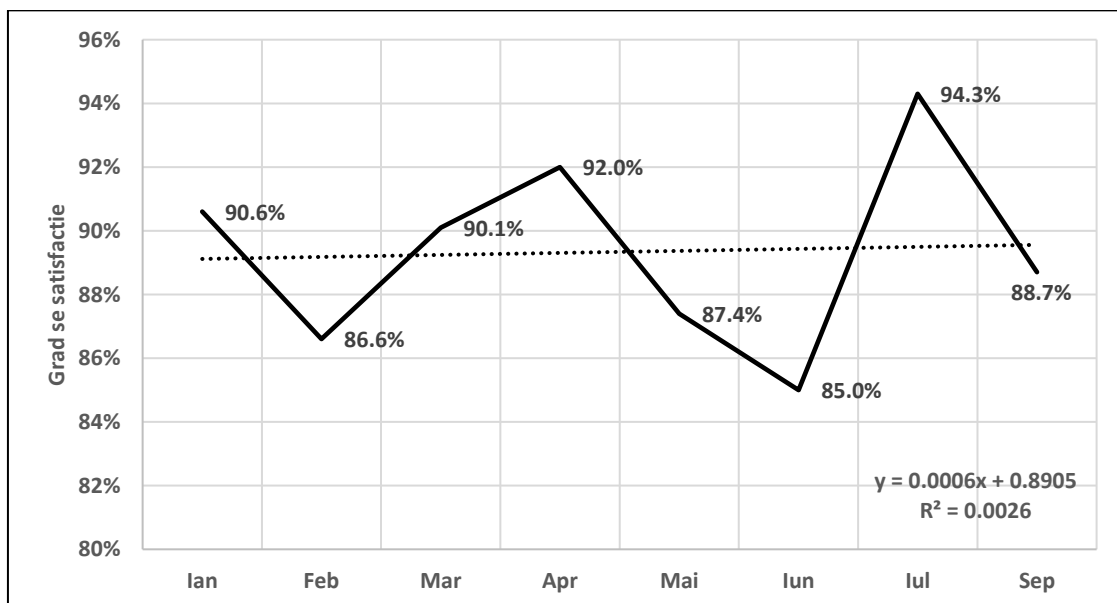


Fig 2 Evolutia lunara a gradului de satisfactie a pacientilor in perioada ianuarie-septembrie 2024

5. Sesizari formulate de pacienti

În luna iulie 2024 a fost înregistrată o sesizare pe platforma infrastructura-sanatate.ms.ro. A fost analizată în cadrul Consiliului etic, care a stabilit că sesizarea este de natură administrativă și a redirectionat-o spre rezolvare către Departamentul Administrativ.

CONCLUZII:

Institutul Oncologic "Prof Dr I Chiricuta" a oferit și în trimestrul al III-lea 2024 servicii de cazare, de îngrijire și tratament de înaltă calitate, fapt confirmat prin gradul de satisfacție de 89.6% a pacienților privind experiența avută pe parcursul spitalizării în Institut.

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

Data: 03.10.2024