



**SPITALUL  
MUNICIPAL  
PLOIESTI**

PLOIESTI, STR. Ana Ipatescu Nr. 59,  
Tel. 0244523904, Tel/Fax 0244596272  
Cod Fiscal 2844227,  
E-mail: spitalSchuller@yahoo.com  
schullerpl@yahoo.com



Nr. 11150/11.10.2024

Avizat,

Manager,

Ec. **Jordanescu Maria Mihaela**



## RAPORT DE ANALIZA

### A CHESTIONARELOR DE FEEDBACK AL PACIENTULUI

#### TRIMESTRUL III 2024

**Mecanismul de feedback al pacientului** reprezinta ansamblul de masuri si de proceduri care au ca 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. Mecanismul include, de asemenea, o componenta de gestionare a sesizarilor ce privesc incidente de etica si integritate care au loc in spital.

In vederea indeplinirii scopului prevazut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde urmatoarele masuri:

- inregistrarea datelor de contact ale pacientilor de catre spitale in baza de date electronica a Casei de Asigurari de Sanatate – Sistemul Informational unic integrat;
- exportarea zilnica a datelor de contact anonimizate de catre Casa Nationala de Asigurari de Sanatate catre platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului dezvoltata si intretinuta de catre Serviciul de Telecomunicatii Speciale (STS);
- transmiterea de catre STS, prin SMS sau email a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevazut in anexa nr. 1 la Ordinul nr. 1501/2016 privind aprobarea implementarii mecanismului de feedback al pacientului in spitalele publice, cu modificarile si completarile ulterioare, catre un esantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecarui spital;
- prelucrarea si inregistrarea anonima a opiniilor pacientilor externati cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul spitalului, prin completarea directa a chestionarului de feedback al pacientului;

- publicarea trimestriala a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro), administrata de Ministerul Sanatatii si dezvoltata si intretinuta de STS;
- inregistrarea sesizarilor referitoare la integritatea personalului spitalului si transmiterea acestora catre autoritatile competente, daca este cazul;
- analiza rapoartelor trimestriale si a sesizarilor primite de la pacienti de catre consiliile de etica din componenta spitalului;
- evaluarea satisfactiei pacientilor cu privire la serviciile medicale primite in cadrul spitalelor publice, prin agregarea raspunsurilor oferite de pacienti cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacientilor si conduita morala a cadrelor medico-sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatica securizata a mecanismului de feedback al pacientului.

Au fost analizate rezultatele chestionarelor de feedback care au fost completate prin SMS si online de catre pacientii care au beneficiat de servicii medicale furnizate de catre Spitalul Municipal Ploiesti, rezultate care se gasesc pe pagina de internet a Ministerului Sanatatii, sectiunea Mecanismul de feedback al pacientului si care se prezinta astfel:

### **Trimestrul III**

#### *a) Luna Iulie 2024:*

- pacientii s-au declarat in general multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale oferite de spital, activitatea si implicarea personalului medical;
- pacientii care au raspuns chestionarelor au apreciat pozitiv modul de informare privind examinarea medicala, diagnostic si tratament;
- marea majoritate a pacientilor s-a declarat multumita si foarte multumita de curatenia din spital;
- pacientii au declarat in general ca starea lor de sanatate a fost mai buna dupa externare, ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la Spitalul Municipal Ploiesti si ca nu au de formulat sesizari referitoare la solicitarea de bani sau alte tipuri de recompensatii de catre personalul medical.

In cursul lunii iulie 2024 au fost inregistrate doua sesizari online pe platforma <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>. Ambele sesizari (nr. inregistrare la Spitalul Municipal Ploiesti cu nr.8289/31.07.2024, respectiv nr. 8288/31.07.2024), fac referire la servicii medicale care au fost furnizate de fapt de catre un alt spital din orasul Ploiesti. Persoanele respectiva au fost contactata telefonic (pentru sesizarea nr.8289/31.07.2024), respective prin email la adresa indicate (pentru sesizarea nr. 8288/31.07.2024) si li s-au oferit aceste explicatii, fiind indrumate sa isi indrepte sesizarile catre spitalul unde a constatat ca i s-au incalcat drepturile de pacient.

*b) Luna August 2024:*

In cursul lunii august 2024 nu au fost inregistrate sesizari online pe platforma <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>.

*c) Luna Septembrie 2024:*

- pacientii s-au declarat in general multumiti si foarte multumiti de serviciile medicale oferite de spital, activitatea si implicarea personalului medical;
- pacientii care au raspuns chestionarelor au apreciat pozitiv modul de informare privind examinarea medicala, diagnostic si tratament;
- marea majoritate a pacientilor s-a declarat multumita si foarte multumita de curatenia din spital;
- pacientii au declarat in general ca starea lor de sanatate a fost mai buna dupa externare, ca ar recomanda unei persoane apropiate sa se trateze la Spitalul Municipal Ploiesti si ca nu au de formulat sesizari referitoare la solicitarea de bani sau alte tipuri de recompensatii de catre personalul medical.

In cursul lunii septembrie 2024 nu au fost inregistrate sesizari online pe platforma <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>.

Fata de cele de mai sus, propunem urmatoarele **masuri de imbunatatire**, cu termen permanent:

- cresterea satisfactiei pacientului prin imbunatatirea calitatii serviciilor medicale oferite de catre spital;
- instruirea personalului medical in ceea ce priveste atitudinea si implicarea acestuia, comunicarea cu pacientul;
- monitorizarea starii de curatenie prin controale programate si inopinate;
- instruirea personalului auxiliar sanitar cu privire la efectuarea curateniei conform procedurii specific;
- asigurarea cu medicamente si material sanitare de catre spital;
- instruirea personalului cu privire la respectarea Codului de conduita si a fisei postului.

Presedinte Consiliul etic,

Dr. Dumitras Ion Calin

Intocmit,

Secretar Consiliul etic,

Ec. Mladin Alina Nicoleta



**SPITALUL  
MUNICIPAL  
PLOIESTI**

PLOIESTI, STR. Ana Ipatescu Nr. 59,  
Tel. 0244523904, Tel/Fax 0244596272  
Cod Fiscal 2844227.  
E-mail: [spitalschuller@yahoo.com](mailto:spitalschuller@yahoo.com)  
[schullerpl@yahoo.com](mailto:schullerpl@yahoo.com)



**AVIZAT,  
MANAGER**

Ec. Maria Mihaela Jordanescu

**CHESTIONAR DE FEEDBACK AL PACIENTULUI - LUNA IULIE 2024**

Mai jos sunt datele furnizate lunar, de catre Compartimentul de Integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, link <https://data.gov.ro/organization/ms>



INTREBARE	RASPUNS SONDAJ											
	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Da		Nu	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	1	3	0	1	0	9	5	6	-	-	-	-
2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	0	2	0	2	0	10	6	5	-	-	-	-
3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	6	18
4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	0	3	0	3	0	5	5	8	-	-	-	-
5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	-	-	-	-	-	-	-	-	5	16	0	3
6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	-	-	-	-	-	-	-	-	5	15	0	4
7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	-	-	-	-	-	-	-	-	5	14	0	5
8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensării de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	5	18

Mentionam ca in cursul lunii IULIE 2024 nu au fost inregistrate sesizari online pe platforma <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>.

**Presedinte Consiliul etic,  
Dr. Dumitras Ion Calin**

**Intocmit,  
Secretar Consiliul etic,**



**SPITALUL  
MUNICIPAL  
PLOIESTI**

PLOIESTI, STR. Ana Ipatescu Nr. 59,  
Tel. 0244523904. Tel/Fax 0244596272  
Cod Fiscal 2844227.  
E-mail: spitalschuller@yahoo.com  
schullerpl@yahoo.com



**AVIZAT,  
MANAGER**

**Ec.Maria Mihaela Iordănescu**

**CHESTIONAR DE FEEDBACK AL PACIENTULUI - LUNA SEPTEMBRIE 2024**

Mai jos sunt datele furnizate lunar, de catre Compartimentul de Integritate din cadrul Ministerului Sanatatii, link <https://data.gov.ro/organization/m>.



INTREBARE	RASPUNS SONDAJ											
	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Da		Nu	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?	1	8	0	4	0	25	13	27	-	-	-	-
2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?	0	7	0	2	0	32	12	23	-	-	-	-
3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	-	-	-	-	-	-	-	-	0	6	12	58
4. Sunteți mulțumit de activitatea și implicarea personalului medical?	0	6	0	6	0	26	12	26	-	-	-	-
5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	-	-	-	-	-	-	-	-	12	58	0	6
6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	-	-	-	-	-	-	-	-	11	58	1	6
7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	-	-	-	-	-	-	-	-	12	48	0	16
8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensă de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6	8	58

Mentionam ca in cursul lunii IUNIE 2024 nu au fost inregistrate sesizari online pe platforma <http://infrastructura-sanatate.ms.ro>.

**Presedinte Consiliul etic,  
Dr. Dumitras Ion Calin**

**Intocmit,  
Secretar Consiliul etic,**