



ROMÂNIA

str. Octav Botez, nr. 2, cod 700116, Iași
tel: +40.232.267.719
fax: +40.232.276.521
email: secretariat@infectioase.ro
site: https://www.infectioase.ro

JUDEȚUL IAȘI
CONSILIUL JUDEȚEAN IAȘI

CONSILIUL ETIC
AL SPITALULUI CLINIC DE BOLI INFECȚIOASE IAȘI

Nr. 2183 / C.E.618 / 06.02.2025

Nr. exemplare: 2

Exemplar nr. 2

Abrobat, **MANAGER**

Către,

COMITETUL DIRECTOR
CONSILIUL MEDICAL

În conformitate cu Ordinul Ministerului Sănătății nr.1502/17.12.2016 (art.8, pct.1, lit.l) și OMS nr. 1501/17.12.2016, vă înaintăm raportul privind **analiza rezultatelor chestionarelor de feedback al pacientului aplicate de către Ministerul Sănătății** prin platformele sale implementate la nivel național (SMS și web) și prezentate pe site-ul MS (<https://data.gov.ro/dataset/mecanismul-de-feed-back-al-pacientului-2023>), pentru luna **IANUARIE 2025**.

Pentru fiecare item din chestionarul Ministerului Sănătății, *comparativ* cu luna *decembrie*, situația se prezintă astfel:

TOTAL număr respondenți (SMS și web)		Mulțumit și foarte mulțumit	Nemulțumit și foarte nemulțumit:
1. Sunteți mulțumit de serviciile medicale oferite de spital?			
IANUARIE	158	122 (77,2 %)	36 (22,8 %)
DECEMBRIE	155	129 (83,2 %)	26 (16,8 %)
2. Sunteți mulțumit de curățenia din spital?			
IANUARIE	158	121 (76,6%)	37 (23,4%)
DECEMBRIE	155	132 (85,2 %)	23 (14,8%)
3. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?			
IANUARIE	157	DA: 41 (26,1 %)	Nu: 116 (73,9 %)
DECEMBRIE	155	21 (13,5 %)	134 (86,5%)
4. Sunteți mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?			
IANUARIE	157	122 (77,7 %)	35 (22,3 %)
DECEMBRIE	155	126 (81,3 %)	29 (18,7 %)
5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?			
IANUARIE	157	DA: 136 (86,6 %)	NU: 21 (13,4 %)
DECEMBRIE	155	138 (89 %)	17 (11 %)
6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?			
IANUARIE	156	DA: 118 (75,6 %)	NU: 38 (24,4 %)
DECEMBRIE	154	135 (87,7 %)	19 (12,3 %)
7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?			
IANUARIE	155	DA: 138 (89 %)	NU: 17 (11 %)
DECEMBRIE	154	139 (90,3 %)	15 (9,7 %)



8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensații de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?

IANUARIE	154	DA: 10 (6,5 %)	NU: 144 (93,5 %)
DECEMBRIE	154	3 (1,9 %)	151 (98,1 %)

Analizând datele centralizate, membrii Consiliul Etic au concluzionat că rezultatele feedback-ului pacienților pentru luna **ianuarie** 2025 arată un **grad de satisfacție mai scăzut**, comparativ cu luna precedentă, raportat la un număr similar de respondenți.

Astfel, procentul de respondenți care se declară mulțumiți sau foarte mulțumiți de **serviciile acordate** de spital (*itemul 1*) este cu 6% mai mic față de cel înregistrat în decembrie (77,2% vs. 83,2%) și cu 9% mai puțini respondenți (76,6 %) se declară mulțumiți de **curățenia** din spital (*itemul 2* din chestionar), față de luna decembrie - 85,2 %.

Un procent mult mai mare de pacienți (**26,1%**) au răspuns că au fost nevoiți să **cumpere medicamente sau materiale** sanitare pe parcursul spitalizării (*itemul 3*), dublu față de luna precedentă (**13,5%**)

În ceea ce privește **activitatea și implicarea personalului medical** (*itemul 4*) – 77,7% s-au declarat mulțumiți și foarte **mulțumiți**, comparativ cu 81,3% în decembrie, iar **86,6%** au răspuns că au primit **explicații clare** privind diagnosticul și tratamentul (*itemul 5*), față de 89 % în decembrie.

La *itemul 6* – **75,6%** dintre respondenți (cu 12% mai puțini față de decembrie) **ar recomanda** și altcuiva apropiat să se trateze în spitalul nostru, dar un procent similar cu luna anterioară (**89 %**) declară, la *itemul 7*, că **starea lor de sănătate** este mai bună după externare (90,3% în luna decembrie).

La *itemul 8* – **Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensații de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?** — **10** respondenți, **din 154**, au răspuns **afirmativ** (față de doar 3 din 154, în decembrie). În luna ianuarie, rata de răspuns favorabil a fost de **>80%** la **3 itemi**.

Membrii Consiliului Etic au facut **recomandarea** către asistentele șefe de a discuta și instrui personalul din subordine în ce privește **modul în care comunică** cu pacienții, astfel încât tonul să nu fie ridicat (și în nici un caz „strigat”), ci să se comunice cu voce mai joasă, pentru a nu deranja pe cei din jur, iar discuțiile între colegi să nu fie auzite de către pacienți.

Președinte CONSILIU ETIC,

Prof. Dr. MIFTODE Egidia

SPITALUL CLINIC DE BOLI
 INFECȚIOASE "SF. PARASCHEVA" IAȘI
 CONSILIUL DE ETICĂ

Secretar Consiliu Etic
 ref. Vătămanu Tatiana