

CÂT DE MULȚUMIȚI AU FOST PACIENȚII ROMÂNI DE SPITALELE PUBLICE ÎN 2019

EVOLUȚIA ÎN PERIOADA 2017 - 2019

Satisfacția pacienților reprezintă unul dintre indicatorii în funcție de care poate fi apreciată performanța unui spital. Începând cu anul 2016, în România colectarea informațiilor legate de satisfacția pacienților se face electronic, dar numărul de chestionare completate de pacienți depinde în mare măsură de transparența spitalului respectiv. Din păcate, deși respectarea acestei transparențe este **obligatorie prin lege**, în majoritatea cazurilor acest lucru nu se întâmplă.



TOP SPITALE 2019: TRANSPARENȚĂ

1. Institutul de Boli Infecțioase "Dr. Matei Balș" București	42.82%	●
2. Spitalul Clinic Municipal Cluj-Napoca	37.35%	↑
3. Spitalul de Ortopedie și Traumatologie Azuga	34.75%	↑
4. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Cluj	33.09%	↓
5. Institutul Național Pentru Sănătatea Mamei și Copilului "Alesandrescu Rusescu" București	33.03%	↑
6. Institutul Regional de Oncologie Iași	32.51%	↑
7. Institutul de Boli Cardiovasculare "Prof. Dr. G.I.M. Georgescu" Iași	26.88%	↓
8. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Filantropia" București	25.47%	↑
9. Spitalul Clinic Colțea București	25.25%	↓
10. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș" București	25.15%	↓

Centrul Metodologic de Reumatologie "Dr. Ion Stoia" București

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Brașov

Institutul de Urgență pentru Boli Cardiovasculare "Prof. Dr. CC Iliescu" București

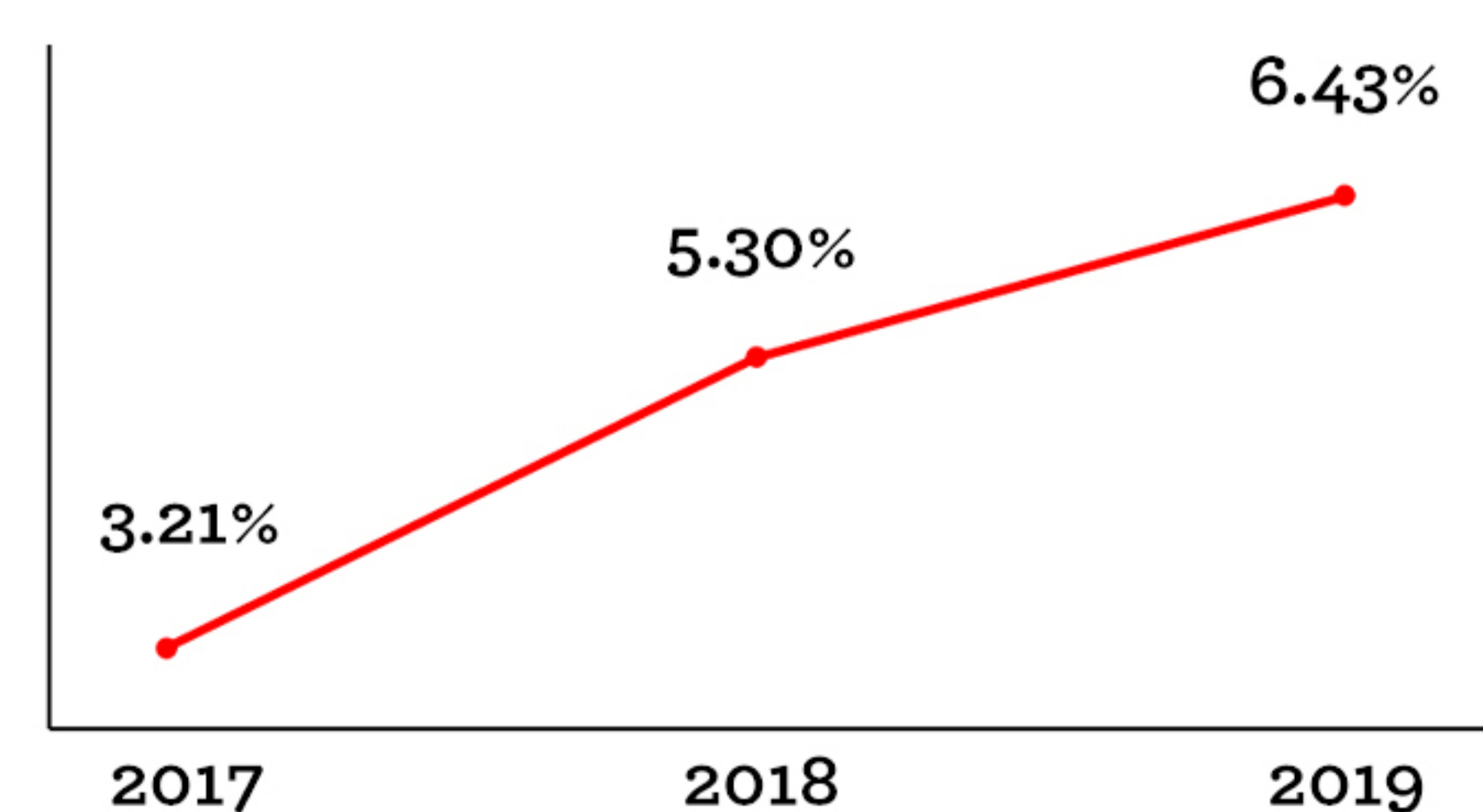
Spitalul de Obstetrică-Ginecologie "Cuza-Voda" Iași

**PROCENTUL REPREZINTĂ NUMĂRUL DE CHESTIONARE COMPLETATE
RAPORTAT LA NUMĂRUL DE EXTERNĂRI PENTRU ANUL 2019.**

Simbolurile reprezintă poziția în topul pentru anul 2019 față de cel pentru anul 2017



În ultimii 3 ani, la nivel național, s-a înregistrat o **ușoară creștere** a numărului de chestionare completate raportat la numărul de externări.



Rezultatele prezentate în continuare se concentrează pe cele **102 spitale publice** care au avut un minim de 500 de chestionare completate în perioada analizată. Pentru administrația celorlalte 236 de spitale publice românești, satisfacția pacienților tratați nu reprezintă deocamdată un subiect de interes.

Deși există modele pozitive, interesul spitalelor pentru satisfacția pacienților este în general **scăzut**.



**TOPUL RUȘINII 2019:
SPITALE PENTRU CARE SATISFAȚIA
PACIENTULUI NU CONTEAZĂ**

ORS Observatorul
Român de
Sănătate

- ! 1. Spitalul Județean Clinic de Urgență Craiova
- ! 2. Spitalul Județean de Urgență Târgu Jiu
- ! 3. Spitalul Clinic de Urgență Floreasca București
4. Spitalul Clinic de Urgență "Sf. Pantelimon" București
- ! 5. Spitalul Clinic CF Nr. 2 București
6. Spitalul de Urgență Petroșani
7. Spitalul Clinic "Sf. Maria" București
8. Spitalul Orașenesc Târgu-Cărbunești
9. Spitalul Municipal "Dimitrie Castroian" Huși
10. Spitalul de Obstetrică-Ginecologie Ploiești

**CELE MAI MARI SPITALE DIN ROMÂNIA AL CĂROR NUMĂR DE CHESTIONARE
COMPLETATE RAPORTAT LA NUMĂRUL DE EXTERNĂRI ESTE DE SUB 0.1%**

! - spitale prezente în Topul Rușinii și în anul 2017

3 din 5 spitale



au **sub 5%** chestionare completate
raportat la numărul de externări

1 din 5 spitale



are **zero** chestionare
completate



În anul 2019 un număr de **6.371** pacienți
au raportat faptul că li s-au solicitat bani sau
atenții de către medici sau asistente.

Numărul pacienților care au raportat acest lucru a
înregistrat o creștere continuă în perioada 2017 - 2019,
accentuând suplimentar nevoia ca spitalele să trimită
chestionarul de satisfacție către cât mai mulți pacienți.

1 din 5 pacienți



a raportat faptul că a fost nevoie
să își **cumpere din propriul buzunar**
materiale sau medicamente
pe parcursul internării



TOP SPITALE 2019: SERVICII MEDICALE

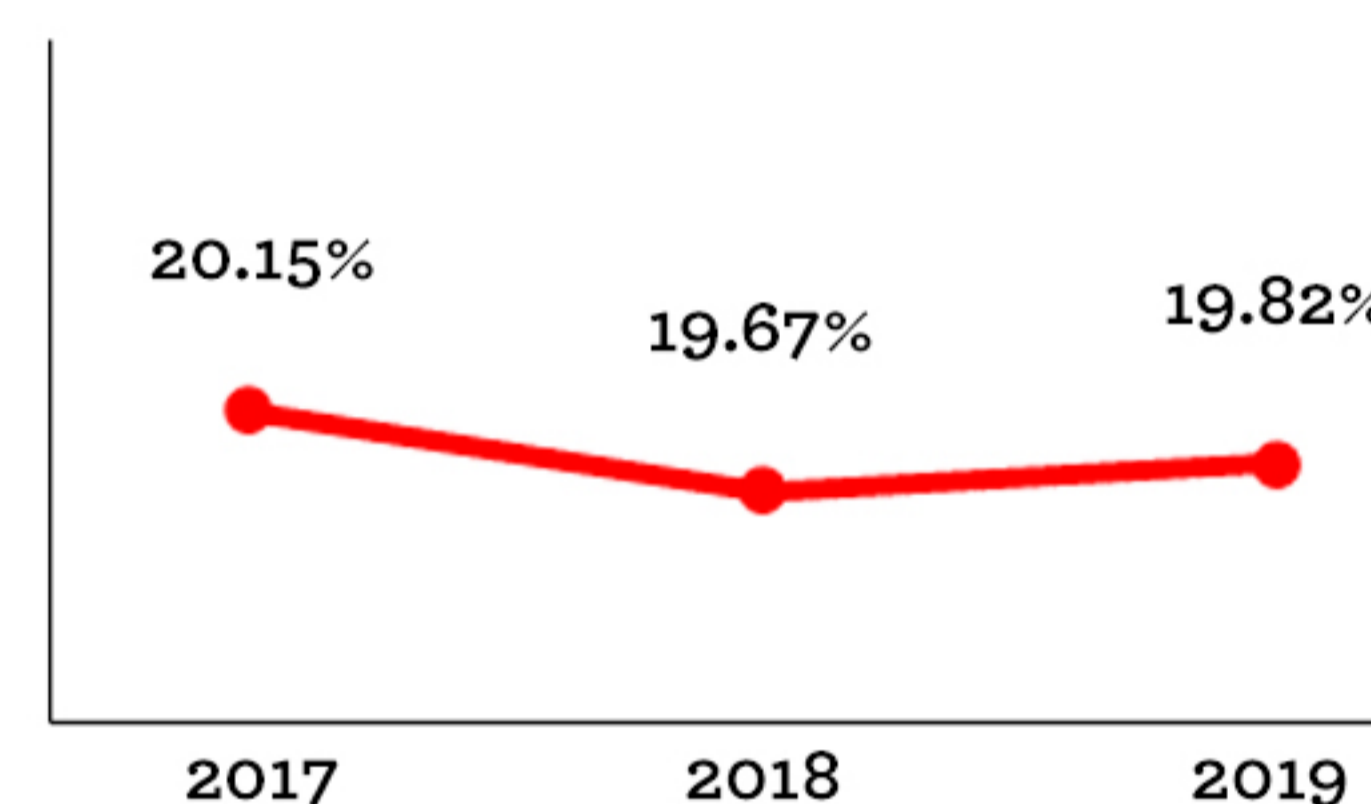
1. Spitalul de Obstetrică-Ginecologie "Cuza-Voda" Iași	89.49%	●
2. Spitalul de Obstetrică-Ginecologie "Dr. Ion Sbarcea" Brașov	87.99%	↑
3. Spitalul Municipal Odorheiu Secuiesc	87.96%	↑
4. Spitalul Clinic CF Iași	86.86%	↑
5. Institutul de Boli Cardiovasculare "Prof. Dr. G.I.M. Georgescu" Iași	86.64%	●
6. Spitalul Municipal de Urgență Moinești	86.54%	↑
7. Spitalul Clinic "Dr. I. Cantacuzino" București	86.36%	↑
8. Institutul Național de Gerontologie și Geriatrie "Ana Aslan" București	86.25%	↑
9. Institutul Regional de Gastroenterologie-Hepatologie "Prof. Dr. O. Fodor" Cluj-Napoca	86.20%	↓
10. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Filantropia" București	86.16%	↑

↓
Centrul Metodologic de Reumatologie "Dr. Ion Stoia" București
Spitalul Clinic de Nefrologie "Dr. Carol Davila" București
Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Dr. Panait Sârbu" București
Institutul Național de Endocrinologie "C.I. Parhon" București
Institutul Inimii de Urgență pentru Boli Cardiovasculare "Niculae Stăncioiu" Cluj-Napoca
Institutul Regional de Oncologie Iași

Topul unităților sanitare în funcție de procentul de pacienți *mulțumiți* și *foarte mulțumiți* de serviciile medicale oferite de spital (întrebarea nr. 1 din chestionarul de satisfacție).

Media națională: **80.18%**

EVOLUȚIA PROCENTULUI CUMULAT DE PACIENȚI NEMULȚUMIȚI ȘI FOARTE NEMULȚUMIȚI DE SERVICIILE MEDICALE



TOP SPITALE 2019: CURĂȚENIE

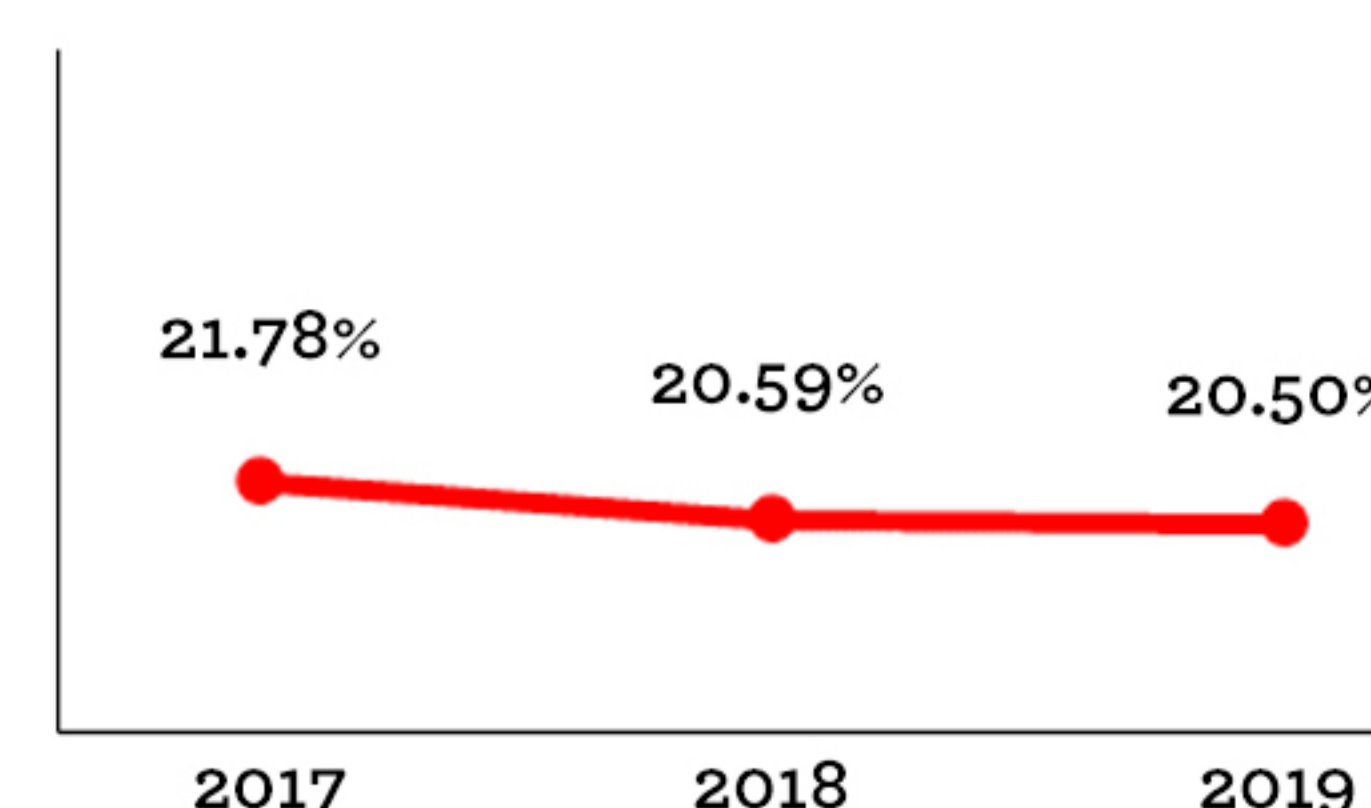
1. Spitalul General CF Ploiești	90.09%	↑
2. Spitalul de Obstetrică-Ginecologie "Dr. Ion Sbarcea" Brașov	89.95%	↑
3. Institutul de Boli Cardiovasculare Timișoara	89.94%	↑
4. Spitalul Clinic de Ortopedie-Traumatologie "Foișor" București	89.92%	↑
5. Spitalul Municipal de Urgență Moinești	89.89%	↑
6. Spitalul de Boli Infecțioase și Psihiatrie Baia Mare	89.74%	↑
7. Institutul Național de Endocrinologie "C.I. Parhon" București	89.55%	↓
8. Spitalul Clinic de Urgențe Oftalmologice București	89.54%	↓
9. Centrul Metodologic de Reumatologie "Dr. Ion Stoia" București	89.32%	↓
10. Spitalul Clinic de Nefrologie "Dr. Carol Davila" București	89.18%	↓

↓
Institutul Inimii de Urgență pentru Boli Cardiovasculare "Niculae Stăncioiu" Cluj-Napoca
Institutul Regional de Oncologie Iași
Institutul Regional de Gastroenterologie-Hepatologie "Prof. Dr. O. Fodor" Cluj-Napoca
Spitalul Clinic Municipal Cluj-Napoca
Institutul de Urgență pentru Boli Cardiovasculare "Prof. Dr. CC Iliescu" București

Topul unităților sanitare în funcție de procentul de pacienți *mulțumiți* și *foarte mulțumiți* de curățenia din spital (întrebarea nr. 3 din chestionarul de satisfacție).

Media națională: **79.50%**

EVOLUȚIA PROCENTULUI CUMULAT DE PACIENȚI NEMULȚUMIȚI ȘI FOARTE NEMULȚUMIȚI DE CURĂȚENIE





REZULTATELE CHESTIONARELOR DE SATISFACȚIE

Întrebare	Opțiune	2017	2018	2019
1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	Foarte nemulțumit	11.03%	11.43%	11.63%
	Nemulțumit	9.13%	8.24%	8.19%
	Mulțumit	42.41%	40.43%	39.93%
	Foarte mulțumit	37.44%	39.91%	40.25%
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	Foarte nemulțumit	10.00%	10.56%	11.45%
	Nemulțumit	6.21%	5.63%	5.78%
	Mulțumit	26.45%	24.46%	24.49%
	Foarte mulțumit	57.34%	59.35%	58.28%
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	Foarte nemulțumit	9.21%	8.99%	9.24%
	Nemulțumit	12.57%	11.59%	11.25%
	Mulțumit	48.36%	48.25%	47.80%
	Foarte mulțumit	29.86%	31.17%	31.71%
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	Da	21.21%	18.97%	18.04%
	Nu	78.79%	81.03%	81.96%
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	Foarte nemulțumit	8.06%	8.47%	9.17%
	Nemulțumit	9.35%	8.46%	8.49%
	Mulțumit	43.23%	41.57%	40.80%
	Foarte mulțumit	39.36%	41.50%	41.54%
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da	86.05%	87.15%	87.13%
	Nu	13.95%	12.85%	12.87%
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da	83.08%	84.42%	84.18%
	Nu	16.92%	15.58%	15.82%
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	Da	85.71%	86.12%	86.18%
	Nu	14.29%	13.88%	13.82%
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	Da	3.96%	3.26%	3.02%
	Nu	96.04%	96.74%	96.98%
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	Da	2.73%	2.49%	2.74%
	Nu	97.27%	97.51%	97.26%

Sursa: date oficiale publicate de Ministerul Sănătății (perioada ianuarie 2017 - decembrie 2019) și analizate de Observatorul Român de Sănătate

Au fost incluse în analiză **338 spitale publice** pentru care există date privind satisfacția pacientului: spitale județene, municipale, institute naționale și spitale de specialitate. Instituțiile cu specific balnear și de recuperare nu au fost incluse în analiză.



ACȚIUNI ȘI SCHIMBĂRI LEGISLATIVE NECESARE

Pentru ca mecanismul să ofere o imagine de ansamblu cu privire la sistemul medical și la fiecare spital, este nevoie ca **managerii unităților sanitare să se asigure că datele de contact ale pacienților sunt introduse în platforma CNAS**. Observatorul Român de Sănătate propune următoarele acțiuni pentru creșterea aderenței spitalelor la mecanismul de feedback al pacientului și obținerea unei relevanțe statistice semnificative pentru fiecare spital:

- 1. Modificarea Legii 95/2006 prin inserarea unui articol care stabilește că managerul este responsabil de introducerea în platforma CNAS/SIUI a datelor de contact** pentru minimum 50% din numărul pacienților externați.
- 2. Modificarea Ordinului ministrului sănătății publice și al președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate nr. 1.782/576/2006** pentru transformarea rubricii telefon/mobil din foaia de observație clinică generală în câmp obligatoriu.
- 3. Observatorul Român de Sănătate solicită Ministerului Sănătății organizarea unei dezbateri publice la care să participe actorii relevanți** (organizații de pacienți, organizații profesionale, manageri de spitale, reprezentanți MS/CNAS etc.) prin care să se discute opțiunile fezabile pentru stabilirea unui mecanism de recompensare financiară a spitalelor care depășesc anumite valori ale frecvenței completării chestionarelor de evaluare a satisfacției sau alte dimensiuni ale acestui indicator.



PROBLEME ȘI LIMITĂRI ALE MECANISMULUI DE FEEDBACK

- > Mecanismul de feedback **nu este promovat în spitale și la nivel național**. Pentru a ajunge la un nivel de utilizare mai ridicat este nevoie de o campanie susținută de conștientizare, organizată de Ministerul Sănătății și unitățile sanitare.
- > **Rezultatele nu sunt publicate în format deschis** (XML/XLS/CSV), încălcând astfel Ghidul guvernului pentru publicarea datelor deschise¹. Fișierele XLS publicate pe pagina web conțin doar sinteza lunară a rapoartelor și nu pot fi folosite pentru analize.
- > Rezultatele mecanismului de feedback sunt **afișate neprietenos pe pagina web** - sortarea spitalelor fiind aleatorie și nu în ordine alfabetică.
- > Mecanismul actual poate fi extins prin **măsurarea satisfacției pacienților după vizita la medicul de familie**.

Observatorul Român de Sănătate a înaintat acest set de recomandări și în anul 2018, însă autoritățile nu au luat nici o măsură pentru creșterea aderenței spitalelor la mecanismul de feedback al pacientului sau pentru îmbunătățirea sa.