Observatorul Român de Sănătate

CÂT DE MULȚUMIȚI AU FOST PACIENȚII ROMÂNI DE SPITALELE PUBLICE ÎN 2017

INFORMAȚII CHEIE P. 2
MODELE POZITIVE. SPITALELE CU CELE MAI BUNE REZULTATE P. 3
AŞA NU. SPITALE PENTRU CARE PĂREREA PACIENTULUI NU CONTEAZĂ P. 4
SITUAȚIA LA NIVEL NAȚIONAL P. 5
NOUL MECANISM DE FEEDBACK P. 6
ACȚIUNI ŞI SCHIMBĂRI LEGISLATIVE NECESARE P. 7
PROBLEME ŞI LIMITĂRI ALE MECANISMULUI DE FEEDBACK P. 8



CÂT DE MULȚUMIȚI AU FOST PACIENȚII ROMÂNI DE SPITALELE PUBLICE ÎN 2017

Satisfacția pacienților cu privire la calitatea serviciilor medicale primite este unul dintre indicatorii importanți care arată performanța reală a unui spital. Până la sfârşitul anului 2016, acest indicator era profund viciat în România prin modalitatea sa de colectare. Odată cu introducerea chestionarului electronic, rezultatele se apropie mai mult de realitate. Acest raport analizează cele 122.423 chestionare de satisfacție completate de pacienții români la externare prin SMS şi formular web, în perioada decembrie 2016 - ianuarie 2018, prin intermediul mecanismului de feedback al Ministerului Sănătății.

INFORMAȚII CHEIE

- **Peste o cincime**[1] din pacienții internați sunt nemulțumiți sau foarte nemulțumiți de curățenia din spitale.
- **8 pacienți din 10** sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de activitatea şi implicarea medicului care i-a îngrijit.
- **Peste o cincime** din pacienții internați au fost nevoiți să își cumpere medicamente sau alte materiale sanitare din banii proprii în perioada internării în spital.
- Unui număr de **4.798 de pacienți** li s-au solicitat bani sau atenții de către personalul medical (3,92% din totalul pacienților care au răspuns chestionarului).
- **21% din spitale** arată zero interes pentru părerea pacienților. În cazul acestora nu a fost completat nici măcar un chestionar de satisfacție.

TOP SPITALE: TRANSPARENȚĂ

Observatorul Român de Sănătate

1. Institutul de Boli Infecțioase Matei Balş Bucureşti	28,2%
2. Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Cluj-Napoca	26,8%
3. Spitalul Clinic Colțea Bucureşti	20,4%
4. Spitalul Clinic Victor Babeş Bucureşti	18,9%
5. Institutul de Boli Cardiovasculare "G.I.M. Georgescu" Iaşi	16,6%

Spitalele pentru care părerea pacientului contează. Procentul afişat reprezintă numărul de chestionare completate raportat la numărul estimat de externări. Media națională: 3%.

[1] Proporția este calculată din numărul total de pacienți care au completat chestionarul de feedback. Pacienții care nu au completat chestionarul nu pot fi luați în calcul, dar dimensiunea eşantionului - 122.423 chestionare - asigură relevanța statistică a rezultatelor.

MODELE POZITIVE. UNITĂȚILE SANITARE CU CELE MAI BUNE REZULTATE[2]

Observatorul Român de Sănătate a analizat cele 122.423 de chestionare de satisfacție completate de pacienții români în perioada decembrie 2016 - ianuarie 2018. **Am decis să scoatem în evidență unitățile sanitare cu cele mai bune rezultate, evaluate pozitiv de pacienți din punct de vedere al serviciilor medicale şi al curățeniei.** Este responsabilitatea autorităților să analizeze aceste modele pozitive de spitale, să reproducă bunele lor practici și să le generalizeze în sistemul medical.

Atragem atenția asupra faptului că statul român judecă şi recompensează financiar performanța spitalelor publice în special din punct de vedere cantitativ (numărul și complexitatea cazurilor tratate), dar nu și calitativ (satisfacția pacienților sau calitatea vieții după tratamentul în spital).



TOP SPITALE: SERVICII MEDICALE

Observatorul Român de Sănătate

1. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Cuza Vodă" Iași	87,82%
2. Spitalul Clinic de Recuperare Cluj Napoca	86,85%
3. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Dr IA Sbarcea" Braşov	86,82%
4. Centrul Clinic de Boli Reumatismale Dr. Ion Stoia Bucureşti	86,8%
5. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie Panait Sîrbu Bucureşti	86,2%
6. Spitalul Clinic de Nefrologie "Dr. Carol Davila" Bucureşti	86,14%
7. Institutul de Boli Cardiovasculare "Prof. Dr. G.I.M. Georgescu" Iaşi	85,95%
8. Spitalul Clinic Județean de Urgență Târgu Mureș	85,82%
9. Institutul Regional de Gastroenterologie şi Hepatologie Cluj-Napoca	85,77%
10. Institutul Național de Endocrinologie C. I. Parhon Bucureşti	85,71%

Topul unităților sanitare în funcție de procentul de pacienți mulțumiți şi foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spital (întrebarea nr. 1 din chestionarul de satisfacție). Media națională: 79,81%.



TOP SPITALE: CURĂȚENIE

Observatorul Român de Sănătate

1. Institutul Inimii "Niculae Stăncioiu" Cluj-Napoca	92,27%
2. Spitalul Clinic de Nefrologie "Dr. Carol Davila" Bucureşti	91,63%
3. Spitalul Clinic de Urgențe Oftalmologice Bucureşti	91,33%
4. Spitalul Clinic de Recuperare Cluj Napoca	91,19%
5. Institutul Regional de Oncologie Iaşi	90,61%
6. Institutul National de Endocrinologie C. I. Parhon Bucureşti	89,37%
7. Centrul Clinic de Boli Reumatismale Dr. Ion Stoia Bucureşti	90,03%
8. Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie "Dr IA Sbarcea" Braşov	89,29%
9. Institutul Regional de Gastroenterologie şi Hepatologie Cluj-Napoca	89,19%
10. Spitalul Clinic Municipal Cluj-Napoca	89,18%

Topul unităților sanitare în funcție de procentul de pacienți mulțumiți şi foarte mulțumiți de curățenia din spitale (întrebarea nr. 3 din chestionarul de satisfacție). Media națională: 78,27%.

[2] Rezultatele prezentate în această secțiune includ doar spitalele care au avut minimum 500 de chestionare completate în perioada măsurată şi au depăşit pragul de relevanță statistică.

AŞA NU. SPITALE PENTRU CARE PĂREREA PACIENTULUI NU CONTEAZĂ

Observatorul Român de Sănătate a realizat **topul ruşinii** - cele mai mari spitale pentru care părerea şi satisfacția pacienților nu contează (zero chestionare completate într-un an).

Într-o epocă în care toți responsabilii din sistemul medical românesc clamează că pun "pacientul în centrul sistemului", dezinteresul față de satisfacția pacienților arată în cel mai bun caz neglijență managerială şi, în cel mai rău caz, ipocrizie.



TOP SPITALE: RUŞINE



1. Spitalul Clinic Județean de Urgență Craiova
2. Spitalul Clinic de Urgență Floreasca Bucureşti
3. Spitalul Judetean de Urgență Târgu-Jiu
4. Spitalul Județean de Urgență Buzău
5. Spitalul Județean Tulcea
6. Spitalul Municipal de Urgență Roman
7. Spitalul Clinic CF Nr. 2 Bucureşti
8. Spitalul Municipal Sighetu Marmației
9. Spitalul Clinic de Recuperare Iaşi
10. Spitalul Clinic CF Cluj-Napoca

Cele mai mari spitale din România cu 0 chestionare completate în perioada decembrie 2016 - ianuarie 2018.

Este îngrijorător de mic numărul de spitale care introduc datele de contact ale pacienților în platforma electronică a CNAS pentru ca pacienții să primească prin SMS chestionarul de satisfacție. 21% din unitățile sanitare nu au introdus în sistem nici măcar un pacient, iar 82% au introdus datele de contact pentru mai puțin de 5% dintre pacienții externați.

Doar 64 de spitale au avut un număr suficient de chestionare completate pentru a obține rezultate relevante statistic și au fost incluse în topurile pozitive din acest raport. **277 spitale nu au avut suficiente chestionare completate. Din cauza netransparenței şi lipsei de implicare a managerilor, este imposibilă măsurarea statistic relevantă a satisfacției pacienților din aceste spitale.** Raportul Observatorului Român de Sănătate prezintă și soluțiile care se impun pentru a rezolva sau îmbunătăți situația actuală.

SITUAȚIA LA NIVEL NAȚIONAL

În perioada decembrie 2016 - ianuarie 2018, au fost completate 122.423 de chestionarele de satisfacție (aproximativ 3% din totalul pacienților externați). În tabelul din pagina următoare sunt prezentate rezultatele de ansamblu.

SATISFACȚIA PACIENȚILOR DIN SPITALELE PUBLICE

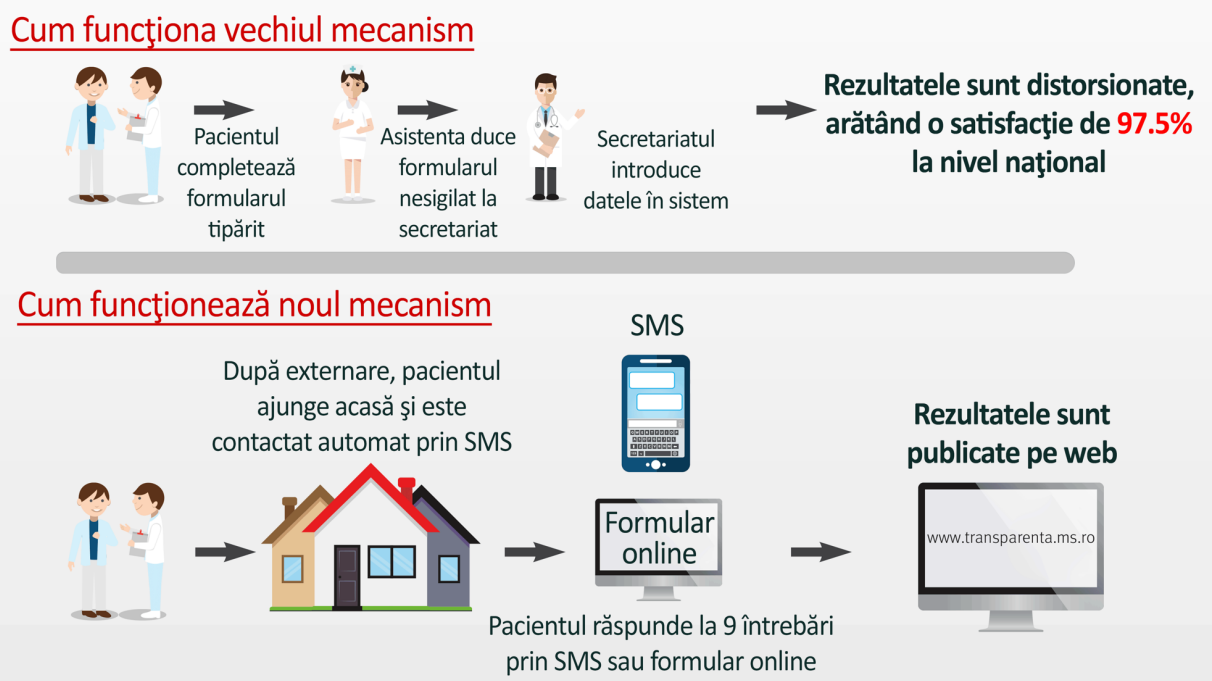
Observatorul Român de Sănătate

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?	Foarte multumit	37.44%
	Multumit	42.37%
	Nemultumit	9.13%
	Foarte nemultumit	11.06%
2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?	Foarte multumit	57.33%
	Multumit	26.40%
	Nemultumit	6.21%
	Foarte nemultumit	10.06%
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	Foarte multumit	29.85%
	Multumit	48.42%
	Nemultumit	12.47%
	Foarte nemultumit	9.27%
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	Da	21.13%
	Nu	78.87%
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	Foarte multumit	39.38%
	Multumit	43.21%
	Nemultumit	9.31%
	Foarte nemultumit	8.09%
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da	86.04%
	Nu	13.96%
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da	83.09%
	Nu	16.91%
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	Da	85.81%
	Nu	14.19%
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	Da	3.92%
	Nu	96.08%
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	Da	2.70%
	Nu	97.30%

Sursa: date oficiale publicate de Ministerul Sănătății (perioada decembrie 2016 - ianuarie 2018) şi analizate de Observatorul Român de Sănătate

NOUL MECANISM DE FEEDBACK. SCHIMBĂRI ȘI REZULTATE

Până în 2016, mecanismul de măsurare a satisfacției pacienților se baza pe chestionare tipărite care erau completate de pacienți în timpul internării iar apoi introduse într-un sistem centralizat de către angajații spitalului. Rezultatele nu arătau realitatea: conform acestora, 97,5% dintre români erau satisfăcuți de serviciile medicale primite.



Sursa: Ministerul Sănătății

Pentru a elimina influențele externe asupra rezultatelor, Ministerul Sănătății a introdus în noiembrie 2016 un nou mecanism de măsurare a satisfacției pacienților. **Astfel, după externare pacienții sunt contactați prin SMS pentru a răspunde unui chestionar cu nouă întrebări cu privire la experiența din spital.**

Cum funcționează noul mecanism. Personalul medical introduce numărul de telefon al pacientului în platforma informatică a CNAS. Mecanismul de feedback preia automat datele din platforma CNAS, iar după externarea pacientului îi trimite prin SMS chestionarul de evaluare a satisfacției. Pacientul poate să răspundă gratuit prin SMS sau să completeze chestionarul pe internet.



Exemplu: SMS primit de pacienți prin noul mecanism de măsurare a satisfacției

De ce depinde de spital procentul pacienților care primesc chestionarul prin SMS? Chestionarul de evaluare a satisfacției nu poate fi primit de către pacient dacă personalul spitalului nu solicită și nu introduce datele de contact ale pacientului în platforma informatică a CNAS. Cu cât spitalul introduce în platforma CNAS mai multe date de contact ale pacienților, cu atât va crește numărul de chestionare completate.

Cu ocazia trecerii la noul mecanism de măsurare, iese în evidență scăderea cu 18 procente a ratei generale de satisfacție cu serviciile medicale: de la 97,5% la 79,8%.

Dar, având în vedere situația precară a sistemului medical românesc, pare exagerată chiar şi noua statistică. Este posibil ca 8 pacienți din 10 să fie mulțumiți şi foarte mulțumiți de serviciile medicale oferite de spitalele publice din România?

O posibilă explicație este oferită de un raport[3] al Organizației Mondiale a Sănătății care afirmă că **pacienții tind să supraevalueze experiența din spital: "mulți pacienți au aşteptări reduse şi se declară mulțumiți foarte uşor".**

ACȚIUNI ŞI SCHIMBĂRI LEGISLATIVE NECESARE

Primul an de funcționare a noului mecanism de feedback arată rezultate promițătoare. Dar, pentru ca mecanismul să ofere o imagine de ansamblu cu privire la sistemul medical şi 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 stabileşte 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

[3] How can hospital performance be measured and monitored?, World Health Organization Regional Office for Europe's Health Evidence Network (HEN), August 2003 - https://goo.gl/sdgdse

care depășesc anumite valori ale frecvenței completării chestionarelor de evaluare a satisfacției sau alte dimensiuni ale acestui indicator.

PROBLEME ŞI LIMITĂRI ALE MECANISMULUI DE FEEDBACK

- Mecanismul de feedback **nu este promovat în spitale şi la nivel național**. Pentru a ajunge la un nivel de utilizare mai ridicat este nevoie de o campanie susținută de conştientizare, organizată de Ministerul Sănătății şi unitățile sanitare.
- **Rezultatele nu sunt publicate în format deschis** (XML/XLS/CSV), încălcând astfel *Ghidul guvernului pentru publicarea datelor deschise*[4]. Fişierele XLS publicate pe pagina web conțin doar sinteza lunară a rapoartelor şi nu pot fi folosite pentru analize.
- Sistemul software de trimitere a chestionarelor prin SMS se confruntă cu o serie de probleme tehnice. Din această cauză, **în septembrie 2017 nu au fost trimise chestionare către pacienți.**
- Cu ocazia actualizării datelor pe pagina web a Ministerului Sănătății[5] au apărut **276 de entități noi care nu sunt spitale publice**, ci centre medicale private, fundații etc. Acestea au fost excluse din analiza ORS.
- Rezultatele mecanismului de feedback sunt **afişate neprietenos pe pagina web** - sortarea spitalelor fiind aleatorie şi nu în ordine alfabetică.
- Mecanismul actual poate fi extins prin **măsurarea satisfacției pacienților după vizita la medicul de familie.**

CONTACT

Pentru orice informații cu privire la raport ne puteți scrie la contact@health-observatory.ro.

[4] http://ogp.gov.ro/wp-content/uploads/2015/03/GHID-DE-PUBLICARE-A-DATELOR-DESCHISE_martie-2015.pdf
[5] http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate-2/