

Analiza privind Mecanismul de Feedback al Pacientului

Perioada analizata: Ianuarie-Decembrie 2023

Mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și de proceduri care au drept obiectiv evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin analiza răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare. Mecanismul include, de asemenea, o componentă de gestionare a sesizărilor ce privesc incidente de etică și integritate ce au avut loc în spitalul public.

În vederea îndeplinirii scopului prevăzut, mecanismul de feedback al pacientului cuprinde următoarele măsuri:

- a) înregistrarea datelor de contact ale pacienților externai de către spitale în baza de date electronică a Casei Naționale de Asigurări de Sănătate - Sistemul informațional unic integrat;
- b) exportarea zilnică a datelor de contact anonimizate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate către Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului, dezvoltată și întreținută de Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS);
- c) transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul ordin, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital;
- d) prelucrarea și înregistrarea anonimă a opiniilor pacienților externai cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul spitalului, prin completarea directă a chestionarului de feedback al pacientului;
- e) publicarea trimestrială a rezultatelor chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web transparenta.ms.ro, administrată de Ministerul Sănătății și dezvoltată și întreținută de STS;
- f) înregistrarea sesizărilor referitoare la integritatea personalului spitalului și transmiterea acestora către autoritățile competente, dacă este cazul;
- g) analiza rapoartelor trimestriale și a sesizărilor primite de la pacienți de către consiliile de etică din componența spitalului;
- h) evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale primite în cadrul spitalelor publice, prin agregarea răspunsurilor oferite de pacienți cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medico-sanitare, prin intermediul rapoartelor trimestriale generate de Platforma informatică securizată a mecanismului de feedback al pacientului.

Rezultatele chestionarelor, completate prin SMS și Web, se găsesc pe pagina de internet a Ministerului Sănătății – <https://data.gov.ro/dataset/mecanismul-de-feed-back-al-pacientului-2023> și pe site-ul Spitalului Clinic de Urgență pentru Copii Cluj <https://www.spitcocluj.ro/>, integritate instituțională/Consiliul Etic.

Ianuarie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
11	37	4	19	7	107	24	125

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
8	36	2	20	5	67	29	165

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	28	2	31	14	142	24	87

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
2	26	41	262

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
7	25	3	31	6	96	27	136



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da		Nu			
	SMS	Web	SMS	Web		
	40	253	3	35		
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da		Nu			
	SMS	Web	SMS	Web		
	41	256	1	32		
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	Da	Nu				
	SMS	Web	SMS	Web		
	39	260	3	28		
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	Da		Nu			
	SMS		Web	SMS	Web	
	1		2	41	286	
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?						
			Da		Nu	
			SMS	Web	SMS	Web
			0	7	56	449

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



Februarie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
6	20	2	23	6	149	26	136

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	27	1	14	4	97	28	190

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	21	3	42	16	164	14	101

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
1	29	34	299

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit
-------------------	------------	----------	-----------------

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	32	1	20	11	133	19	143

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
31	298	3	30

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
31	280	3	48

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
31	300	2	28

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
1	1	32	327

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu
SMS	SMS
3	30
Web	Web
3	322

Martie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
9	32	8	27	19	164	35	208

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	41	4	18	11	116	48	256

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	31	7	36	25	228	32	136

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte

Da	Nu
----	----

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



materiale sanitare?

SMS	Web	SMS	Web
3	36	63	395

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	33	4	29	18	168	40	201

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
52	391	11	40

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
52	378	9	53

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



56 395 5 36

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	5	61	426

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	7	61	421

Aprilie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
7	27	2	22	8	129	26	141

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web

	5	31	1	12	2	81	34	195
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
	6	16	6	35	11	167	16	101
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	3	37	36	282				
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
	7	23	1	27	12	123	19	146
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	37	286	1	33				
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest	Da		Nu					



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



spital?

SMS	Web	SMS	Web
35	276	2	43

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da	Nu	SMS	Web
SMS	Web	SMS	Web
36	298	1	21

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da	Nu	SMS	Web
SMS	SMS	Web	Web
1	35	0	319

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu	SMS	Web
SMS	SMS	Web	Web
2	33	4	312



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



Mai 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	27	2	26	10	132	24	151

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	24	1	20	7	92	25	200

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1	29	4	41	10	171	20	95

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
2	30	33	306

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit
-------------------	------------	----------	-----------------

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	3	27	1	26	9	128	22	155
	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	34	300	1	36				
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?								
	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	32	287	3	49				
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?								
	Da	Nu						
	SMS	Web	SMS	Web				
	31	299	4	37				
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?								
	Da		Nu					
	SMS		Web	SMS	Web			
	0		10	35	326			

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu
SMS	SMS
0	35
Web	Web
8	322

Iunie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	37	0	26	6	137	20	137

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1	44	0	13	5	91	20	189

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
0	32	1	39	15	185	9	81

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte

Da	Nu

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.

materiale sanitare?

SMS	Web	SMS	Web
2	33	22	304

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1	35	0	33	7	127	16	142

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
21	298	3	39

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
22	285	2	52

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



21 305 3 32

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da	Nu
SMS	SMS
Web	Web
0	24
3	334

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu
SMS	SMS
Web	Web
0	24
3	331

Iulie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
5	24	2	19	10	135	28	155

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.

5 31 1 12 7 84 29 206

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
6	22	1	34	10	164	23	113

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
1	25	39	308

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	20	3	21	8	135	25	157

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
37	297	3	36

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest

Da	Nu
----	----



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



spital?

SMS	Web	SMS	Web
35	298	5	35

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da	Nu	SMS	Web	SMS	Web
		36	298	3	35

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da	Nu	SMS	Web	SMS	Web
		1	1	37	332

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu	SMS	Web	SMS	Web
		0	3	35	323



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



August 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
9	22	3	13	10	134	23	133

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	27	2	13	5	75	31	187

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	18	5	29	11	156	24	99

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	26	40	276



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	15	0	23	9	120	27	144

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
34	274	2	28

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
35	263	1	39

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
32	283	4	19

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.

0 3 36 299

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu
SMS	SMS
Web	Web
0	35
5	295

Septembrie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	29	1	16	7	108	31	144

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	33	0	10	5	63	33	191

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web

0 19 4 20 12 153 22 105

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	23	38	274

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
0	29	0	20	12	94	26	154

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
36	275	2	22

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
36	269	2	28



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
36	282	2	15

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
1	0	36	297

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da	Nu		
SMS	Web	SMS	Web
0	1	37	289

Octombrie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
7	38	1	19	12	148	19	154

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit	Nemulțumit	Mulțumit	Foarte mulțumit
-------------------	------------	----------	-----------------

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
	6	32	2	21	6	91	25	215
3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
	4	28	5	39	9	190	20	102
4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	1	30	37	329				
5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
	6	35	0	30	9	141	21	153
6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da		Nu					
	SMS	Web	SMS	Web				
	31	327	5	32				

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
33	304	3	55

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
32	332	3	27

9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	3	34	356

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
0	3	34	345

Noiembrie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de Foarte nemulțumit Nemulțumit Mulțumit Foarte mulțumit

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



spital?

SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
8	45	1	14	4	118	24	145

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	40	0	14	6	73	23	195

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1	35	1	31	14	153	16	103

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
1	15	29	307

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
1	30	2	21	7	117	20	154



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?	Da		Nu		
	SMS	Web	SMS	Web	
	26	295	4	27	
7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?	Da		Nu		
	SMS	Web	SMS	Web	
	25	288	5	34	
8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?	Da	Nu			
	SMS	Web	SMS	Web	
	27	291	3	31	
9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	Da		Nu		
	SMS		Web	SMS	Web
	0		1	30	321
10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?				Da	Nu

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



SMS	Web	SMS	Web
0	3	29	317

Decembrie 2023:

1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
5	36	2	20	8	108	23	177

2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
3	39	1	16	6	75	26	211

3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
4	27	0	34	9	164	20	116

4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.

2 30 31 311

5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?

Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit	
SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web	SMS	Web
2	30	1	16	5	112	24	183

6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
28	306	3	35

7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
29	295	2	46

8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Da		Nu	
SMS	Web	SMS	Web
27	306	3	35



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?	Da	Nu
	SMS	SMS
	1	29

	Web	Web
	2	339

10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al Ministerului Sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?	Da	Nu
	SMS	SMS
	0	28

	Web	Web
	6	330

Scopul acestei analize il constituie evaluarea nivelului de multumire cu privire la serviciile medicale acordate.

Indicatorii urmariti:

- Calitatea serviciilor medicale oferite de spital
- Amabilitatea si disponibilitatea personalului medical, ambientul spitalului
- Asigurarea suportului medical cu privire la administrarea medicamentelor
- Asigurarea confortului pacientilor si respectarea drepturilor acestora

In urma analizei raspunsurilor pacientilor centralizate in mecanismul de feedback, este evidenta o dominanta, de multumire din partea apartinatorilor, cu toate acestea propunem urmatoarele masuri de imbunatatire:

In temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor) si al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgenta pentru Copii Cluj – Napoca prelucreaza date cu caracter personal, cu asigurarea securitatii si confidentialitatii acestora.



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII
CLUJ-NAPOCA
Str. Moșilor Nr. 66-68, tel.: 0264/597706, fax: 0264/599463
E-mail: office@spitcocluj.ro; Web: www.spitcocluj.ro
CUI: 4426352



- ✓ Creșterea satisfacției pacientului prin creșterea disponibilității și comunicării din partea cadrelor medicale.
- ✓ Instruirea personalului auxiliar-sanitar cu privire la efectuarea curățeniei conform procedurilor specifice.
- ✓ Asigurarea de medicamente, materiale sanitare și investigații necesare unei instituții sanitare de nivel înalt.

Consiliul Etic,

Președinte,

Sef. Lucr. Dr.Pirvan Alexandru

Secretar,

Ref. Zirkuli Alina

În temeiul Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și al Legii nr. 193/2018, Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Cluj – Napoca prelucrează date cu caracter personal, cu asigurarea securității și confidențialității acestora.