

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL I 2023**

I. METODE DE CULEGERE A DATELOR:

Conform Ordinului nr. 1501/2016 privind aprobarea implementării mecanismului de feedback al pacientului în spitalele publice, „*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.

Datele sunt culese prin intermediul chestionarului, astfel: transmiterea de către STS, prin SMS sau e-mail, a chestionarului de feedback al pacientului, conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 a ordinului nr. 1501/2016, către un eșantion statistic relevant, selectat aleatoriu la nivelul fiecărui spital.

II. METODE DE ANALIZĂ A DATELOR:

Datele sunt prelucrate statistic cu o frecvență lunară și publicate pe site-ul Ministerului Sănătății, pentru fiecare spital: <http://www.ms.ro/organizare/compartimentul-de-integritate-2/#tab-id-4>.

În vederea elaborării prezentului raport, valorile absolute regăsite în rapoartele lunare publicate online pe pagina web a Ministerului Sănătății au fost tipărite, analiza statistică fiind realizată pentru perioada de referință ianuarie-martie 2023.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.01.2023-31.03.2023, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 9470 pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.01.2023-31.03.2023*), din care un număr de 4968 pacienți în spitalizare continuă iar 4502 pacienți în spitalizare de zi.

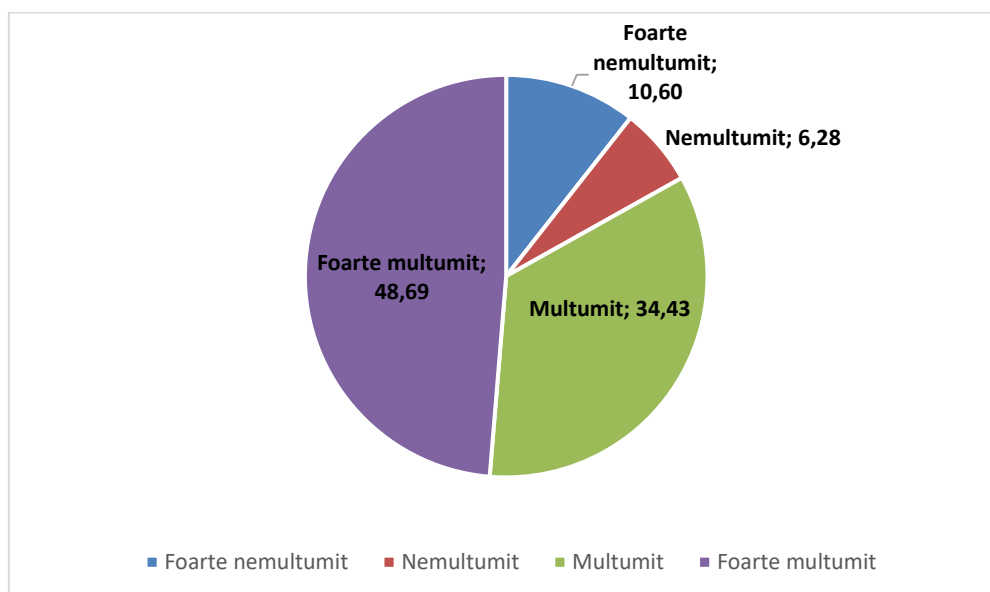
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 736 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

IV. REZULTATE

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

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	19	8.72	16	7.33	80	36.70	103	47.25	218	100
Februarie	32	13.45	9	3.78	83	34.87	114	47.90	238	100
Martie	30	9.74	23	7.47	100	32.47	155	50.32	308	100
Total	81	10,60	48	6.28	263	34.43	372	48.69	764	100

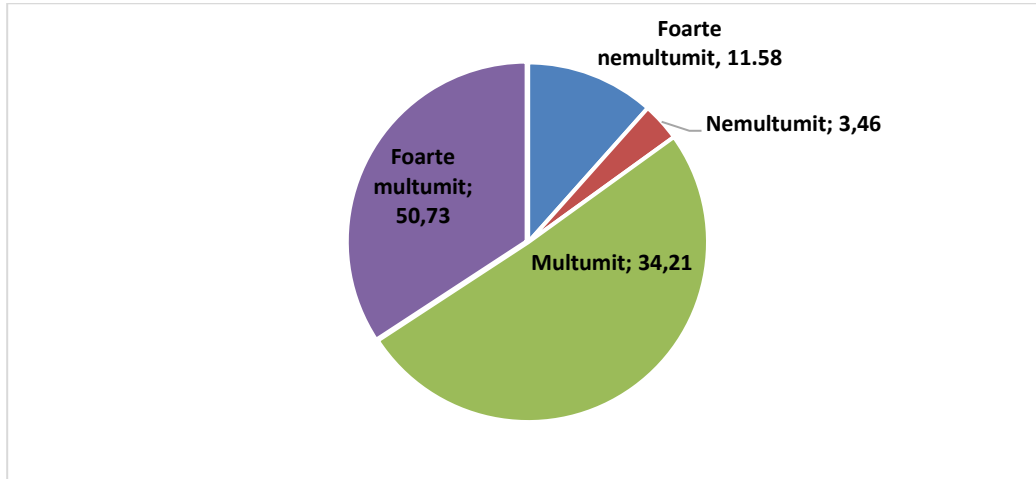
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Foarte mulțumit		Mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	20	9.39	11	5,16	138	64.79	44	20,66	213	100
Februarie	26	11.06	6	2.55	44	18.72	159	67.67	235	100
Martie	41	13.53	9	2.97	199	65.67	54	17.83	303	100
Total	87	11.58	26	3.46	381	50.73	257	34.21	751	100

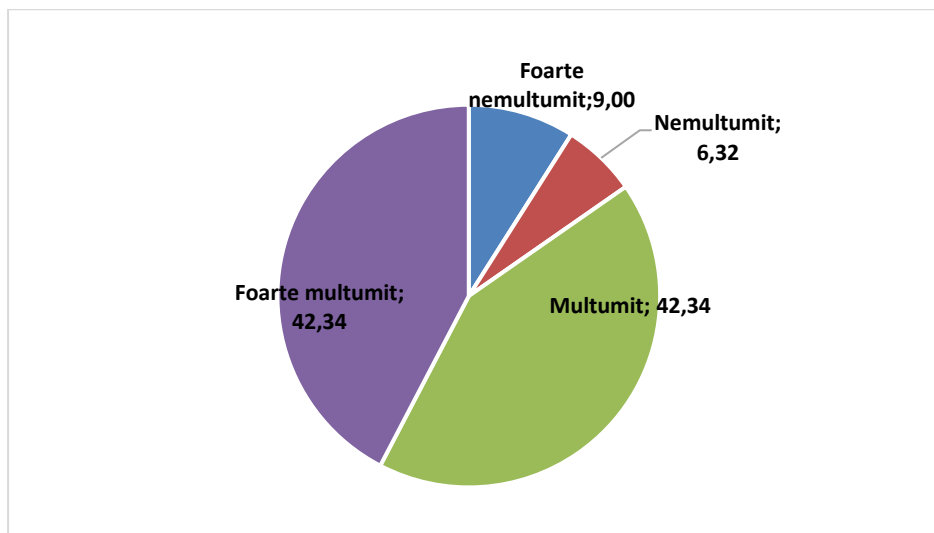
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



Tabel 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	17	7.98	15	7,04	95	44.60	86	40,38	213	100
Februarie	19	8.15	14	6.00	102	43.77	98	42.06	233	100
Martie	31	10.40	18	6.04	118	39.60	131	43.96	298	100
Total	67	9.00	47	6.32	315	42.34	315	42.34	744	100

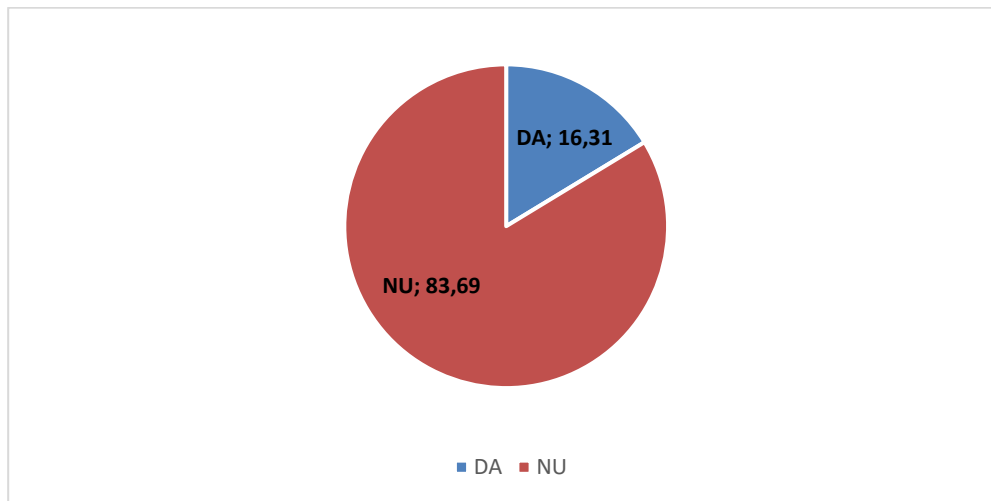
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă de răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	37	30,20	175	169,80	212	100
Februarie	40	17.17	193	82.83	233	100
Martie	44	14.81	253	85.19	297	100
Total	121	16.31	621	83.69	742	100

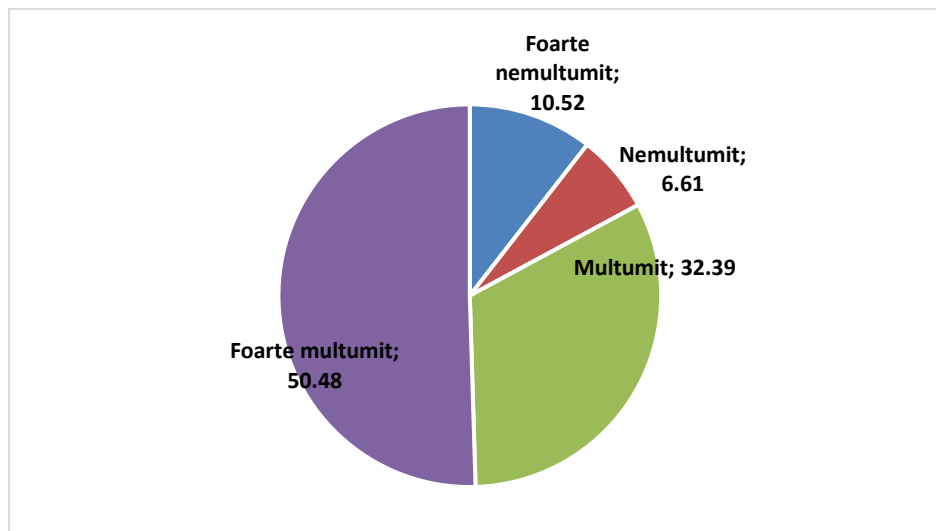
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	18	8,53	19	9,00	69	32,70	105	49,77	211	100
Februarie	29	12.45	11	4.72	76	32.62	117	50.21	233	100
Martie	31	10.44	19	6.40	95	31.99	152	51.17	297	100
Total	78	10.52	49	6.61	240	32.39	374	50.48	741	100

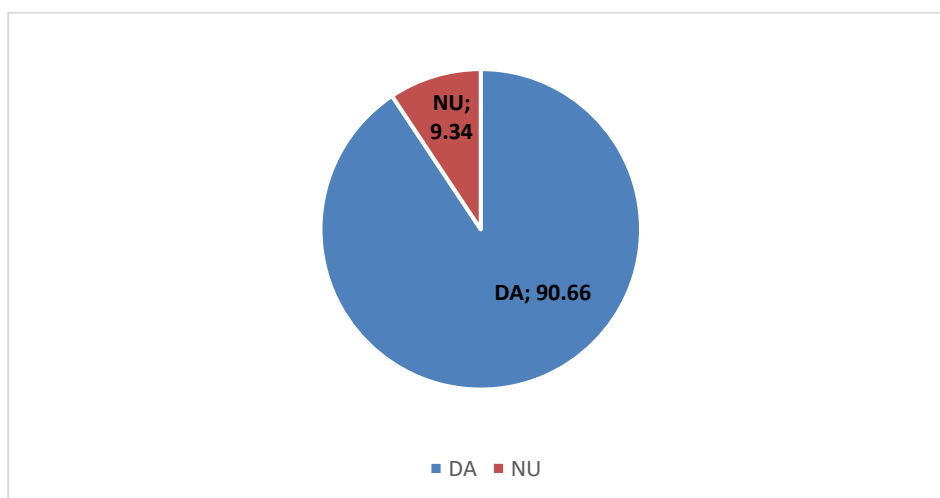
Grafic 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	189	89.57	22	10.43	211	100
Februarie	212	91.38	20	8.62	232	100
Martie	269	90.87	27	9.13	296	100
Total	670	90.66	69	9.34	739	100

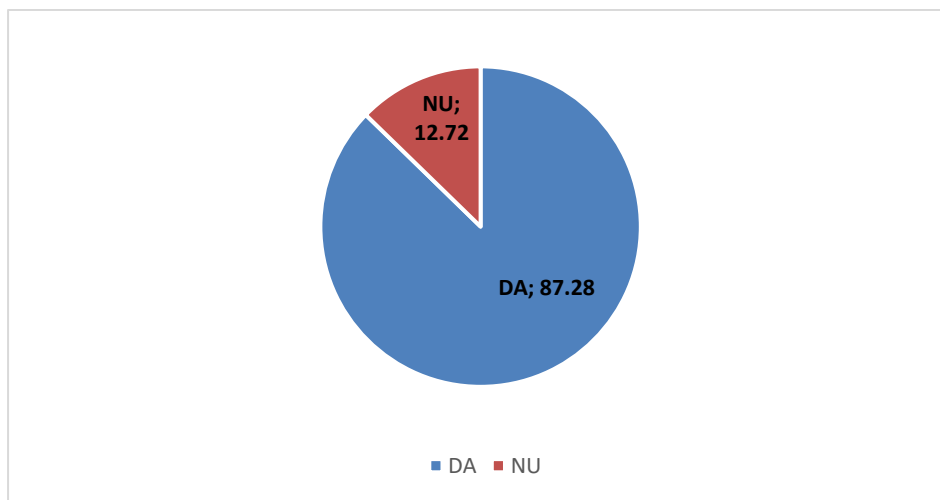
Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	177	83.89	34	16.11	211	100
Februarie	209	90.08	23	9.92	232	100
Martie	259	87.50	37	12.50	296	100
Total	645	87.28	94	12.72	739	100

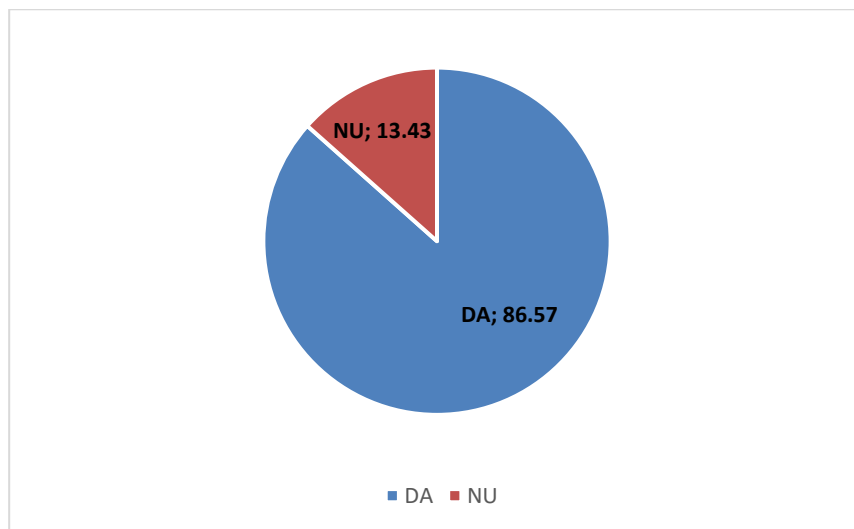
Grafic 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	178	84.36	33	15.64	211	100
Februarie	203	88.26	27	11.74	230	100
Martie	257	86.82	39	13.18	296	100
Total	638	86.57	99	13.43	737	100

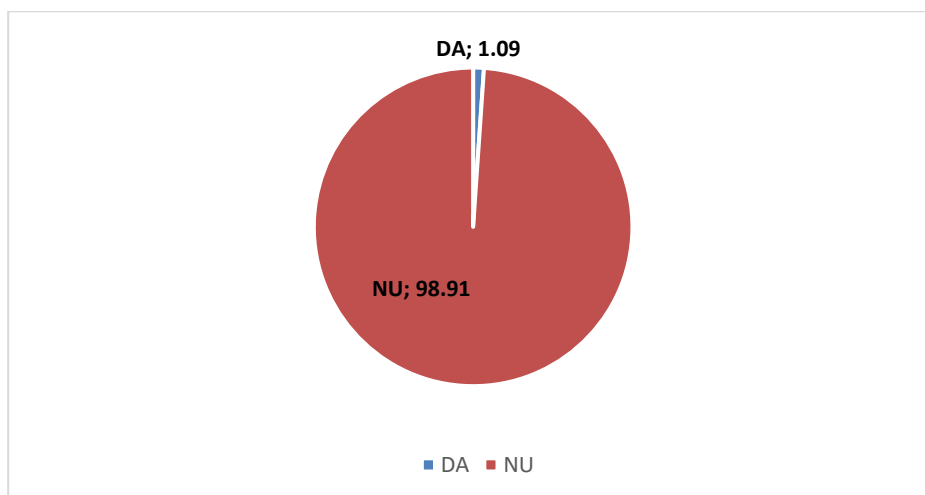
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	3	1.42	208	98.58	211	100
Februarie	3	1.31	227	98.69	230	100
Martie	2	0.68	293	99.32	295	100
Total	8	1.09	728	98.91	736	100

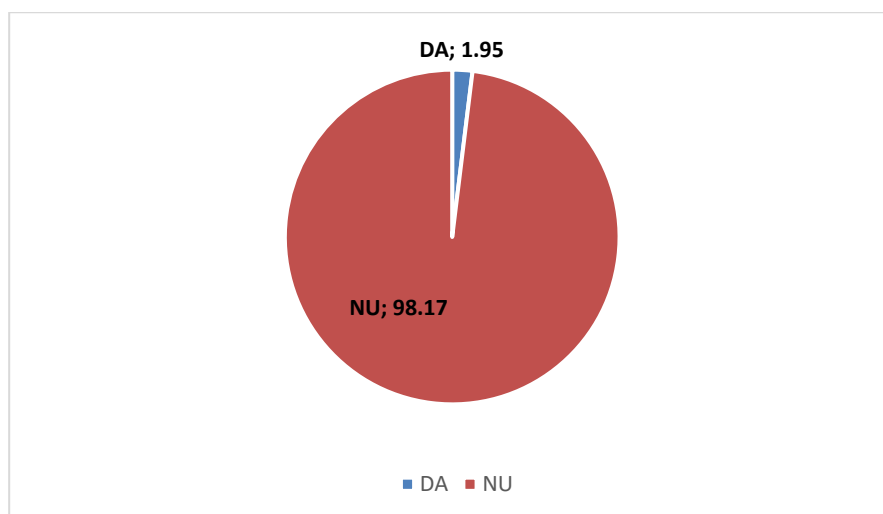
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



Tabelul 10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	4	1.93	203	98.07	207	100
Februarie	4	1.76	223	98.24	227	100
Martie	6	2.12	277	97,88	283	100
Total	14	1.95	703	98.17	717	100

Grafic 10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?



Avizat,
Președinte Consiliul etic
Dr. Vulcu Sebastian

.....

Întocmit,
Secretar Consiliul etic
Ec. Tomuța Adriana

.....