

**RAPORTUL ASUPRA DATELOR CULESE PRIN**  
**„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”**  
**ANUL 2022**

**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:**

În derularea activității, Ministerul Sănătății are obligația de a publica trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web [transparenta.ms.ro](http://transparenta.ms.ro) iar prin intermediul Compartimentului de Integritate informează anual opinia publică cu privire la funcționarea mecanismului de feedback al pacientului, la nivel național.

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-decembrie 2022.

**III. POPULAȚIA CERCETĂRII:**

În perioada 01.01.2022-31.12.2022, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 18319 pacienți spitalizare continuă și 15534 pacienți spitalizare de zi, pentru un total de 33853 pacienți (conform *Situației pacienților internați în perioada 01.01.2022-31.12.2022*).

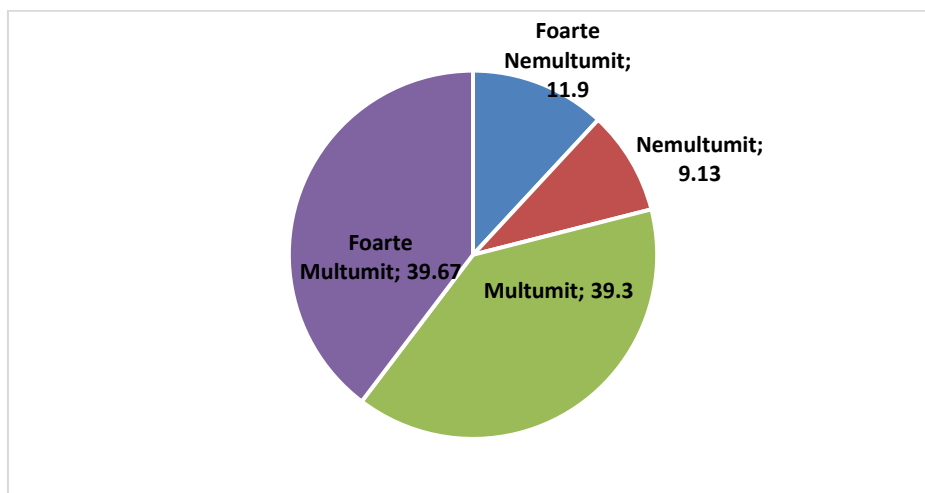
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 2349 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia, în perioada de referință au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

#### 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	10	5.88	12	7.06	65	38.24	83	48.82	170	100
Februarie	28	12.67	22	9.95	85	38.46	86	38.97	221	100
Martie	10	9.71	5	4.85	42	40.78	46	44.66	103	100
Aprilie	13	8,13	14	8,75	65	40,63	68	42,50	160	100
Mai	19	11,52	14	8,48	62	37,58	70	42,42	165	100
Iunie	30	12,05	20	8,03	103	41,37	96	38,55	249	100
Iulie	25	13,02	12	6,25	75	39,05	80	41,67	192	100
August	27	11,79	21	9,17	89	38,86	92	40,17	229	100
Septembrie	16	6,69	17	7,11	92	38,49	114	47,70	239	100
Octombrie	22	9,78	18	8,00	83	36,89	102	45,33	225	100
Noiembrie	17	6,97	9	3,69	107	43,85	111	45,49	244	100
Decembrie	32	12,36	12	4,63	95	36,68	120	46,33	259	100
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>10.14</b>	<b>176</b>	<b>7.17</b>	<b>963</b>	<b>39.21</b>	<b>1068</b>	<b>43.49</b>	<b>2456</b>	<b>100</b>

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

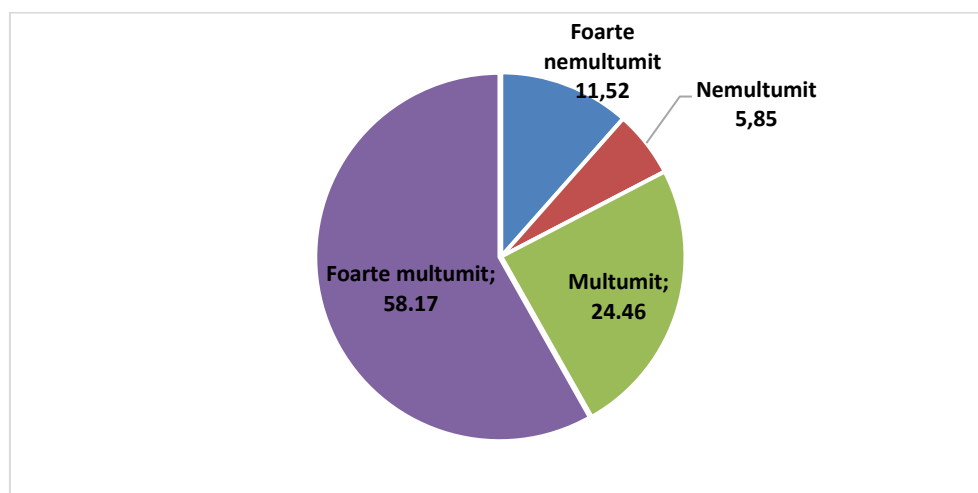


**Tabel 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?**

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Foarte mulțumit		Mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	15	8.98	7	4.19	35	20.96	110	65.87		100
Februarie	28	12.79	16	7.31	51	23.29	124	56.62		100
Martie	14	14.74	3	3.16	19	20.00	59	62.10		100

Aprilie	11	7,05	12	7,69	28	17,95	105	67,31	<b>156</b>	100
Mai	18	11,25	5	3,13	27	16,88	110	68,75	<b>160</b>	100
Iunie	29	11,84	19	7,76	52	21,22	145	59,18	<b>245</b>	100
Iulie	22	11,64	8	4,23	49	25,93	110	0,58	<b>189</b>	100
August	32	14,22	17	7,56	51	22,67	125	55,56	<b>225</b>	100
Septembrie	23	9,75	8	3,39	55	23,31	150	63,56	<b>236</b>	100
Octombrie	20	9,13	10	4,57	46	21,00	143	65,30	<b>219</b>	100
Noiembrie	19	8,02	10	4,22	41	17,30	167	70,46	<b>237</b>	100
Decembrie	29	11,42	8	3,15	45	17,72	172	67,72	<b>254</b>	100
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>10.82</b>	<b>123</b>	<b>5.12</b>	<b>499</b>	<b>20.77</b>	<b>1520</b>	<b>63.28</b>	<b>2402</b>	<b>100</b>

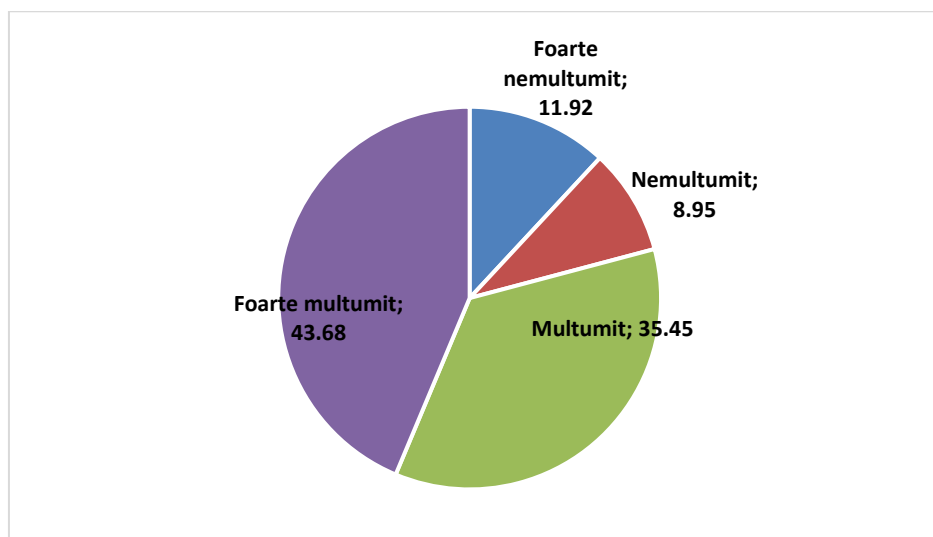
**Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?**



**Tabel 3. 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	14	8.38	8	8.38	55	32.93	90	53.83	<b>167</b>	100
Februarie	26	12.09	18	8.37	74	34.42	97	45.12	<b>215</b>	100
Martie	10	10.75	6	6.45	36	38.71	41	44.09	<b>93</b>	100
Aprilie	15	8,88	10	5,92	64	37,87	80	47,34	<b>169</b>	100
Mai	18	11,32	13	8,18	62	38,99	66	41,51	<b>159</b>	100
Iunie	29	12,03	21	8,71	95	39,42	96	39,73	<b>241</b>	100
Iulie	20	10,70	16	8,56	70	37,43	81	43,3	187	100
August	26	11,67	23	10,31	75	33,63	99	44,39	223	100
Septembrie	18	7,73	12	5,15	82	35,19	121	51,93	233	100
Octombrie	24	11,11	10	4,63	69	31,94	113	52,31	<b>216</b>	100
Noiembrie	14	5,93	17	7,20	75	31,78	130	55,08	<b>236</b>	100
Decembrie	23	9,20	16	6,40	83	33,20	128	51,20	<b>250</b>	100
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>9.92</b>	<b>170</b>	<b>7.12</b>	<b>840</b>	<b>35.16</b>	<b>1142</b>	<b>47.80</b>	<b>2389</b>	<b>100</b>

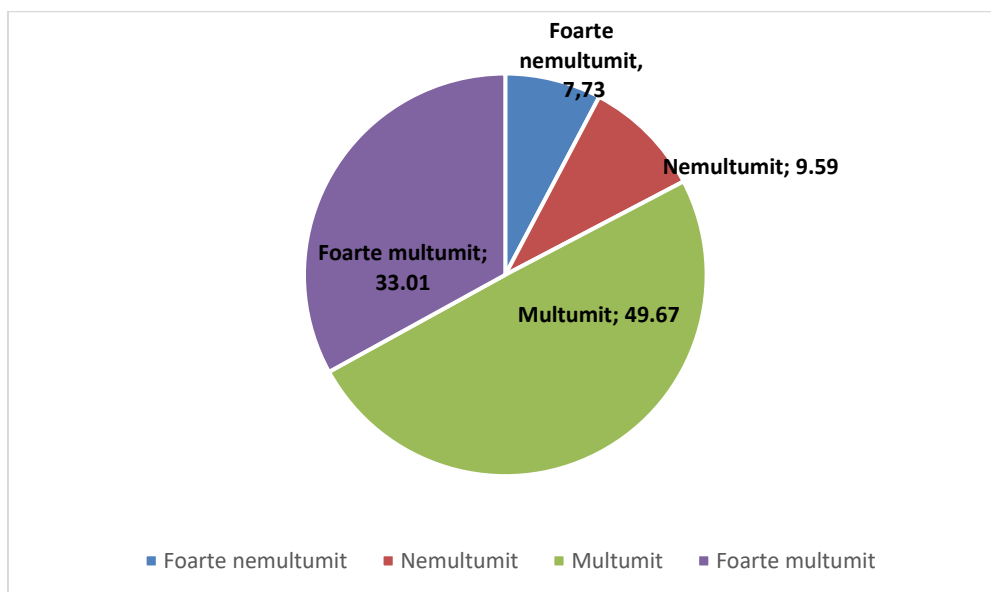
**Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?**



**Tabel 4. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?**

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	12	7.19	10	5.99	80	47.90	65	38.92	167	100
Februarie	18	8.33	27	12.50	100	46.30	71	32.87	216	100
Martie	7	7.45	3	3.19	48	51.06	36	38.30	94	100
Aprilie	11	7,64	14	9,72	70	48,61	49	34,03	144	100
Mai	17	10,63	12	7,50	77	48,13	54	33,75	160	100
Iunie	26	10,70	22	9,05	117	48,15	78	32,10	243	100
Iulie	18	9,57	13	6,91	81	43,09	76	40,43	188	100
August	22	9,78	22	9,78	101	44,89	80	35,56	225	100
Septembrie	11	4,70	13	5,56	124	52,99	86	36,75	234	100
Octombrie	10	4,63	16	7,41	106	49,07	84	38,89	<b>216</b>	100
Noiembrie	9	3,80	15	6,33	115	48,52	98	41,35	<b>237</b>	100
Decembrie	28	11,20	11	4,40	102	40,80	109	43,60	<b>250</b>	100
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>7.96</b>	<b>178</b>	<b>7.50</b>	<b>1121</b>	<b>47.22</b>	<b>886</b>	<b>37.32</b>	<b>2374</b>	<b>100</b>

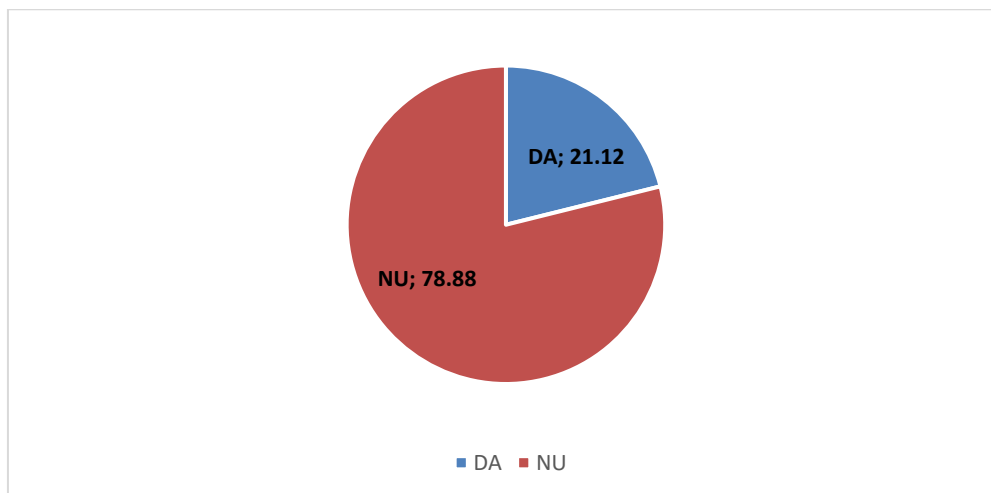
**Grafic 4. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?**



**Tabel 5. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?**

Luna/variantă de răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	24	14.37	143	85.63	<b>167</b>	100
Februarie	44	20.47	171	79.53	<b>215</b>	100
Martie	17	18.28	76	81.72	<b>93</b>	100
Aprilie	28	12,02	205	87,98	<b>233</b>	100
Mai	29	18,24	130	81,76	<b>159</b>	100
Iunie	50	20,75	191	79,25	<b>241</b>	100
Iulie	38	20,21	150	79,79	188	100
August	45	20,09	179	79,91	224	100
Septembrie	35	14,96	199	85,04	234	100
Octombrie	29	13,43	187	86,57	<b>216</b>	100
Noiembrie	37	15,61	200	84,39	<b>237</b>	100
Decembrie	44	17,60	206	82,40	<b>250</b>	100
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>17.09</b>	<b>2037</b>	<b>82.91</b>	<b>2457</b>	<b>100</b>

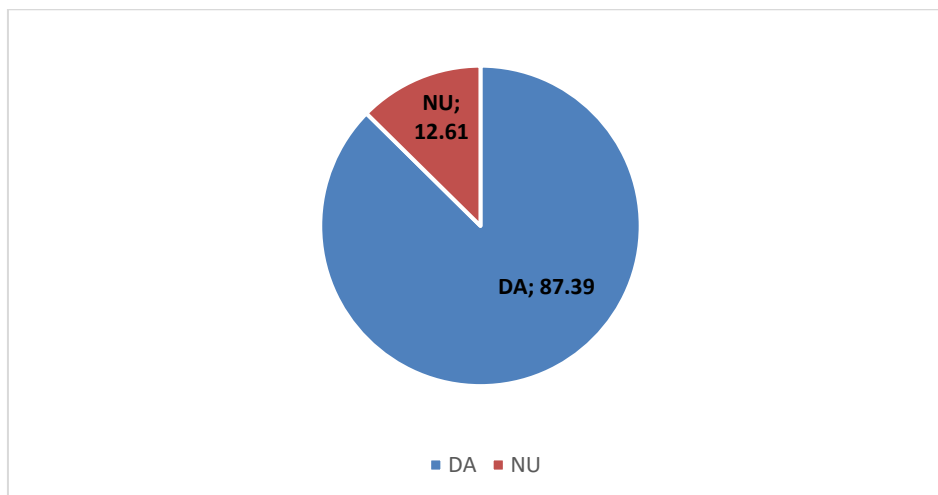
**Grafic 5. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?**



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	146	87.43	21	12.57	<b>167</b>	100
Februarie	179	83.26	36	16.74	<b>215</b>	100
Martie	81	89.01	10	10.99	<b>91</b>	100
Aprilie	132	86.27	21	13.73	<b>153</b>	100
Mai	145	91.77	13	8.23	<b>158</b>	100
Iunie	210	87.14	31	12.86	<b>241</b>	100
Iulie	162	86.63	25	13.37	<b>187</b>	100
August	188	84.68	34	15.32	<b>222</b>	100
Septembrie	202	86.70	31	13.30	<b>233</b>	100
Octombrie	193	89.35	23	10.65	<b>216</b>	100
Noiembrie	218	92.37	18	7.63	<b>236</b>	100
Decembrie	223	89.56	26	10.44	<b>249</b>	100
<b>Total</b>	<b>2079</b>	<b>87.80</b>	<b>289</b>	<b>12.20</b>	<b>2368</b>	<b>100</b>

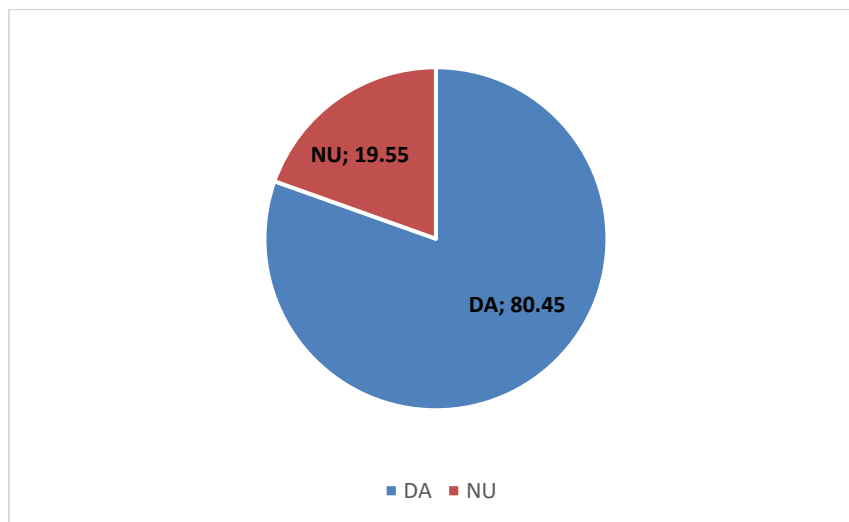
**Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?**



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	141	84.43	26	15.57	<b>167</b>	100
Februarie	172	80.00	43	20.00	<b>215</b>	100
Martie	78	85.71	13	14.29	<b>91</b>	100
Aprilie	124	81,05	29	18,95	<b>153</b>	100
Mai	131	82,91	27	17,09	<b>158</b>	100
Iunie	193	80,08	48	19,92	<b>241</b>	100
Iulie	153	81,82	34	18,18	187	100
August	186	84,55	34	15,45	220	100
Septembrie	204	87,55	29	12,45	233	100
Octombrie	190	87,96	26	12,04	216	100
Noiembrie	215	91,10	21	8,90	236	100
Decembrie	214	85,94	35	14,06	249	100
<b>Total</b>	<b>2001</b>	<b>84.57</b>	<b>365</b>	<b>15.43</b>	<b>2366</b>	<b>100</b>

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

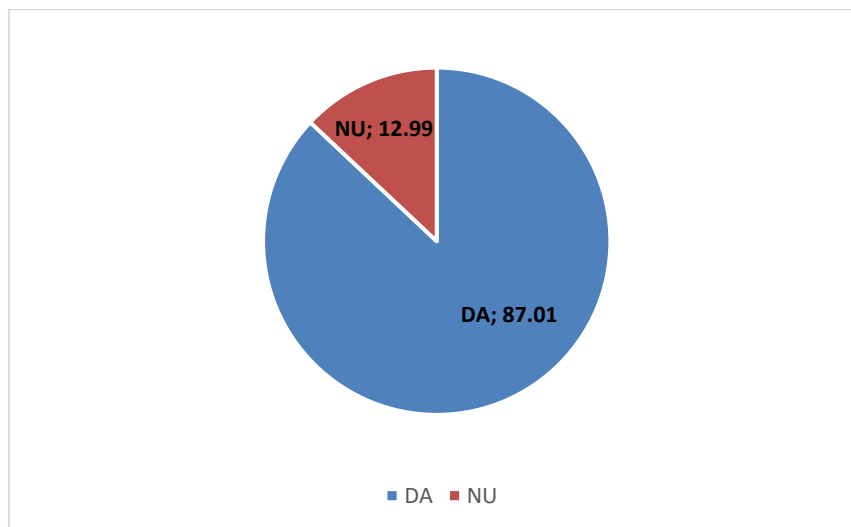


**Tabel 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?**

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	140	83.83	27	16.17	<b>167</b>	100
Februarie	182	84.65	33	15.35	<b>215</b>	100
Martie	74	82.22	16	17.78	<b>90</b>	100
Aprilie	128	83,66	25	16,34	<b>153</b>	100
Mai	143	91,08	14	8,92	<b>157</b>	100
Iunie	206	85,48	35	14,52	<b>241</b>	100
Iulie	156	84,32	29	15,68	185	100
August	185	83,33	37	16,67	222	100
Septembrie	202	87.07	30	12.93	232	100
Octombrie	184	85,19	32	14,81	216	100
Noiembrie	216	91,53	20	8,47	236	100
Decembrie	219	7,63	30	12,05	249	100
<b>Total</b>	<b>2035</b>	<b>86.12</b>	<b>328</b>	<b>13.88</b>	<b>2363</b>	<b>100</b>



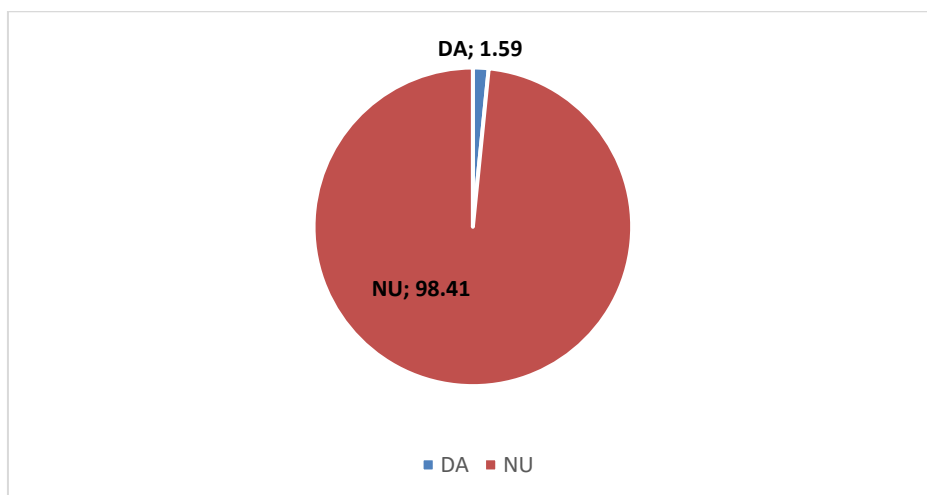
**Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?**



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	2	1.20	165	98.80	<b>167</b>	100
Februarie	3	1.40	211	98.60	<b>214</b>	100
Martie	1	1.11	89	98.89	<b>90</b>	100
Aprilie	0	0	143	100	<b>143</b>	100
Mai	1	0,64	156	99,36	<b>157</b>	100
Iunie	6	2,50	234	97,50	<b>240</b>	100
Iulie	4	2.16	181	97.84	185	100
August	4	1.81	217	98.19	221	100
Septembrie	2	0.86	230	99.14	232	100
Octombrie	2	0,93	214	99,07	216	100
Noiembrie	1	0,42	235	99,58	236	100
Decembrie	4	1,61	244	98,39	248	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>1.28</b>	<b>2319</b>	<b>98.72</b>	<b>2349</b>	<b>100</b>

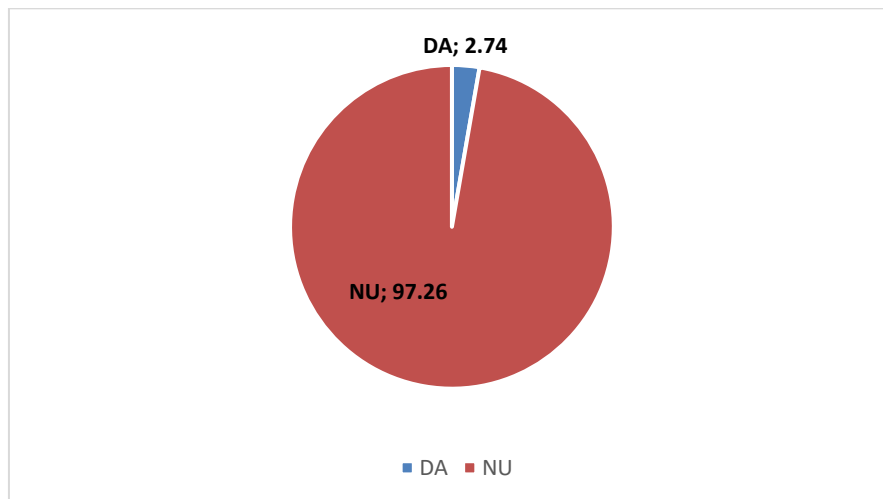
**Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?**



**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	2.44	160	97.56	<b>164</b>	100
Februarie	6	2.87	203	97.13	<b>209</b>	100
Martie	3	3.45	84	96.55	<b>87</b>	100
Aprilie	7	4,67	143	95,33	<b>150</b>	100
Mai	3	1,96	150	98,04	<b>153</b>	100
Iunie	2	0,85	232	99,15	<b>234</b>	100
Iulie	2	1.11	178	98.89	180	100
August	2	0.93	212	99.07	214	100
Septembrie	2	0.88	225	99.12	227	100
Octombrie	4	1,92	204	98,08	208	100
Noiembrie	8	3,42	226	96,58	234	100
Decembrie	8	3,25	238	96,75	246	100
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>2.21</b>	<b>2255</b>	<b>97.79</b>	<b>2306</b>	<b>100</b>

**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

.....