

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL IV 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:

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 octombrie-decembrie 2022.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.10.2022-31.12.2022, având în vedere contextul epidemiologic actual, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 8559 pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.10.2022-31.12.2022*), din care un număr de 4669 pacienți în spitalizare continuă iar 3890 pacienți în spitalizare de zi.

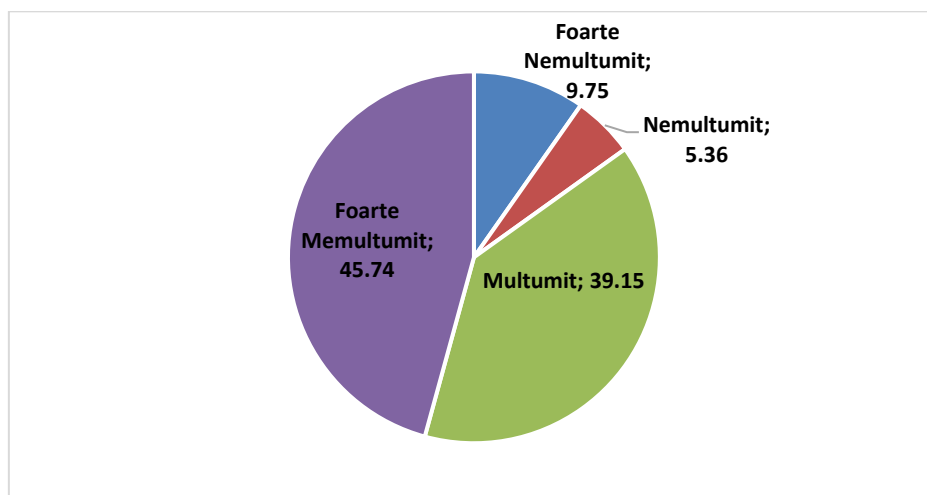
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	%
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
Total	71	9,75	39	5,36	285	39,15	333	45,74	728	100

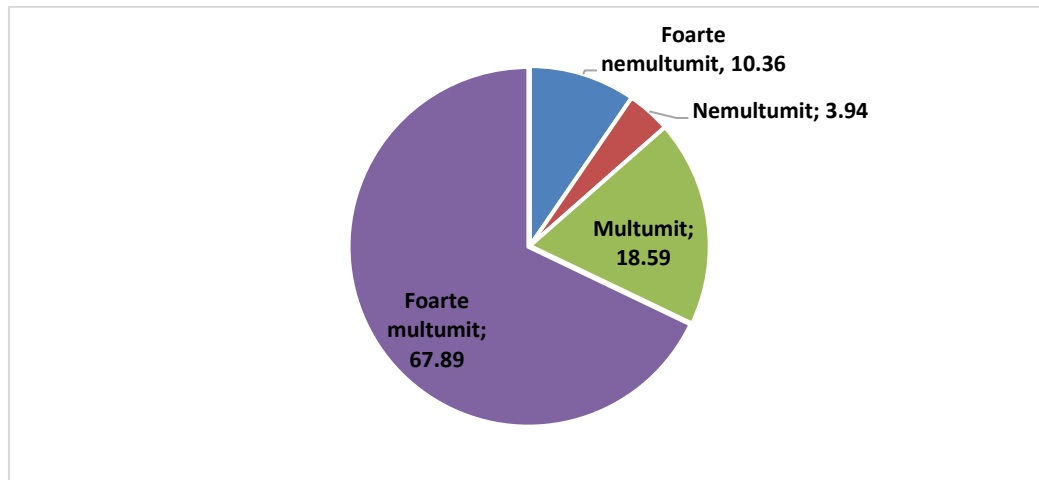
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	%
Octombrie	20	9,13	10	4,57	46	21,00	143	65,30	219	100
Noiembrie	19	8,02	10	4,22	41	17,30	167	70,46	237	100
Decembrie	29	11,42	8	3,15	45	17,72	172	67,72	254	100
Total	68	9,58	28	3,94	132	18,59	482	67,89	710	100

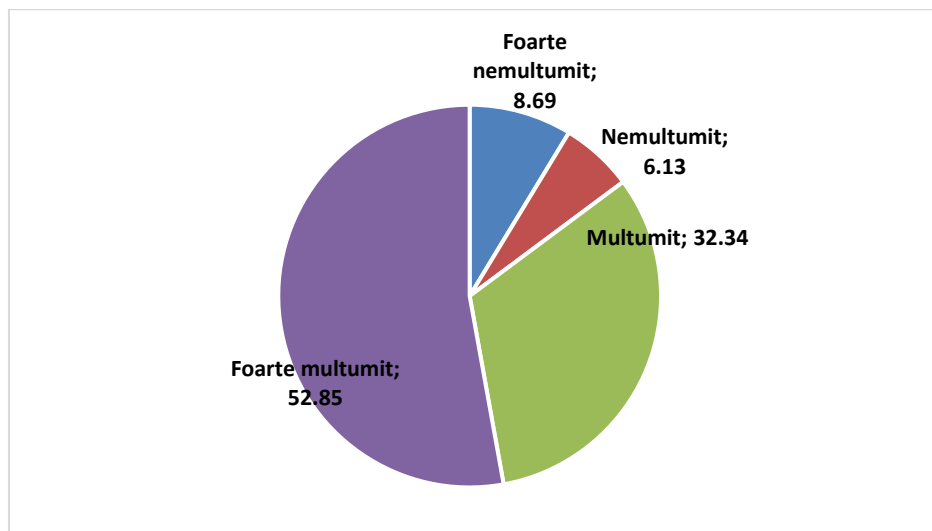
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



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	%
Octombrie	24	11,11	10	4,63	69	31,94	113	52,31	216	100
Noiembrie	14	5,93	17	7,20	75	31,78	130	55,08	236	100
Decembrie	23	9,20	16	6,40	83	33,20	128	51,20	250	100
Total	61	8,69	43	6,13	227	32,34	371	52,85	702	100

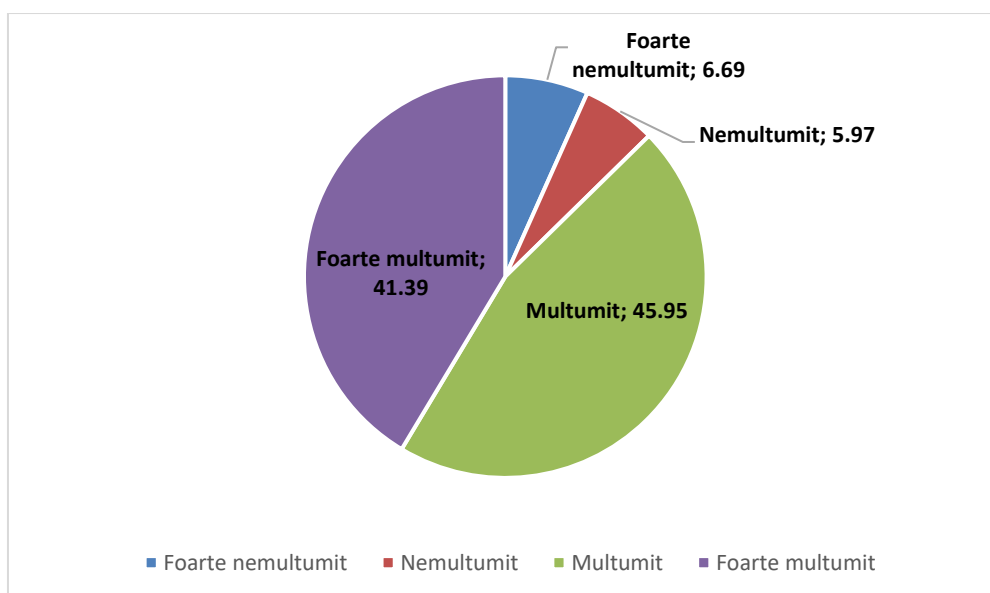
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	10	4,63	16	7,41	106	49,07	84	38,89	216	100
Noiembrie	9	3,80	15	6,33	115	48,52	98	41,35	237	100
Decembrie	28	11,20	11	4,40	102	40,80	109	43,60	250	100
Total	47	6,69	42	5,97	323	45,95	291	41,39	703	100

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

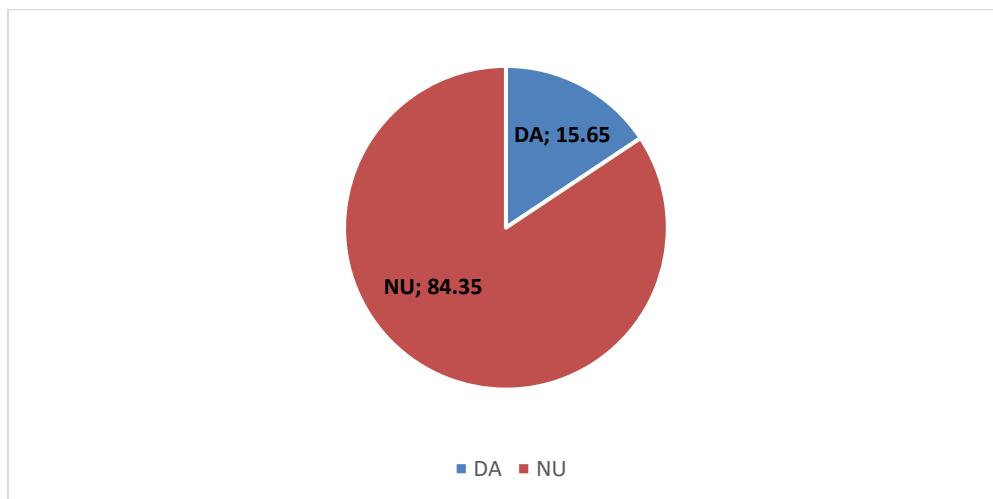
Grafic 4. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă de răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	29	13,43	187	86,57	216	100
Noiembrie	37	15,61	200	84,39	237	100
Decembrie	44	17,60	206	82,40	250	100
Total	110	15,65	593	84,35	703	100

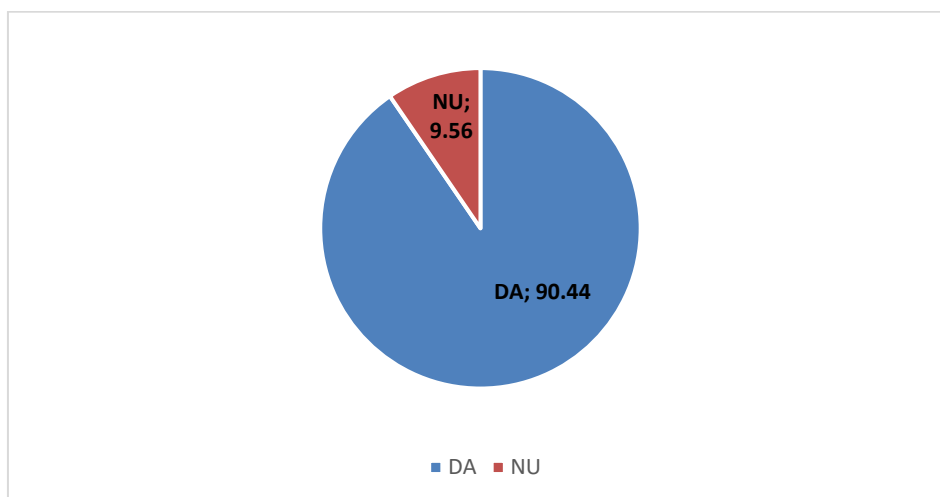
Grafic 5. . A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	193	89,35	23	10,65	216	100
Noiembrie	218	92,37	18	7,63	236	100
Decembrie	223	89,56	26	10,44	249	100
Total	634	90,44	67	9,56	701	100

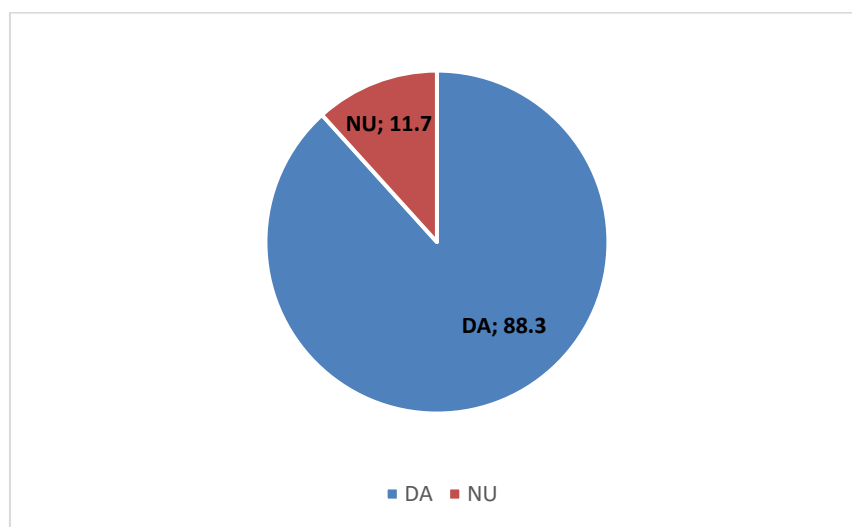
Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
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
Total	619	88,30	82	11,70	701	100

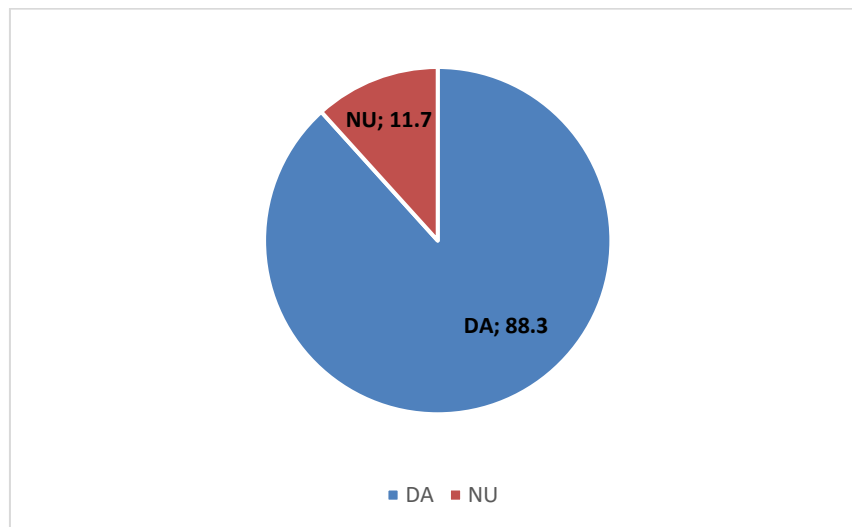
Grafic 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
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
Total	619	88,30	82	11,70	701	100

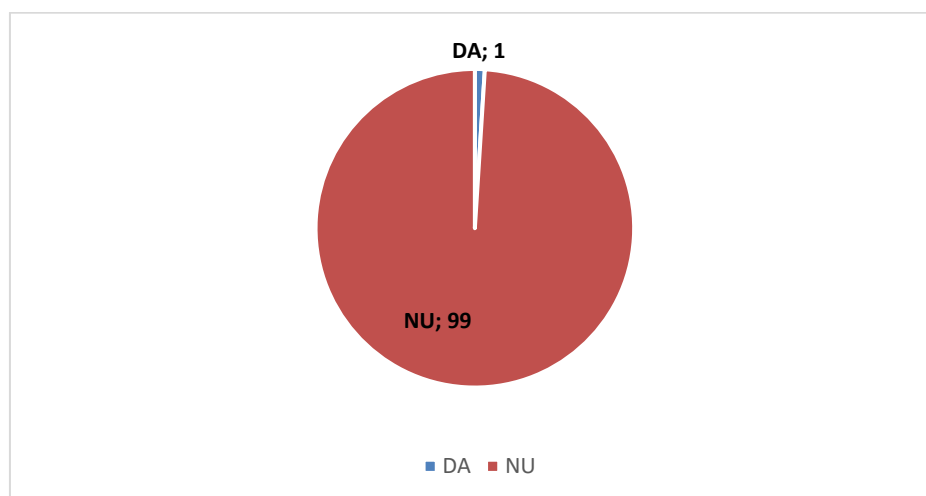
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
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
Total	7	1,00	693	99,00	700	100

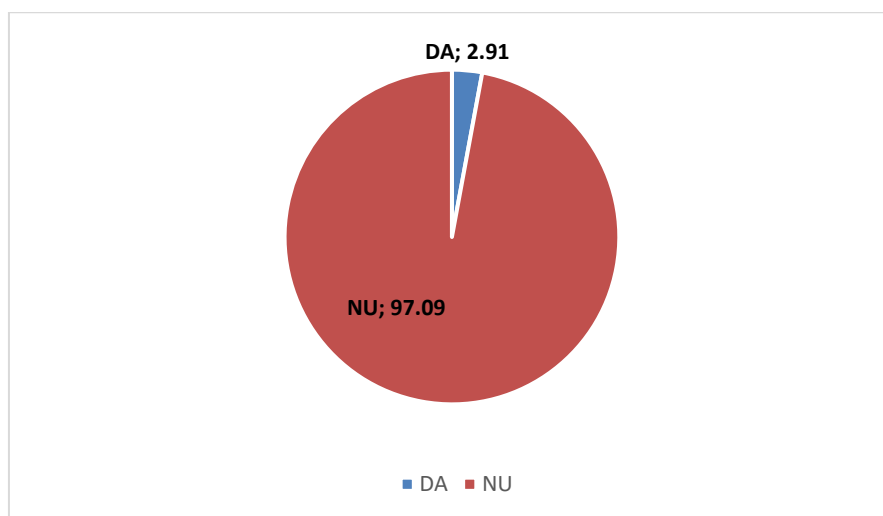
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



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	%
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
Total	20	2,91	668	97,09	688	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,

.....