

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL II 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 aprilie-iunie 2023.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.04.2023-30.06.2023, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 9344 pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.04.2023-30.06.2023*), din care un număr de 5165 pacienți în spitalizare continuă iar 4179 pacienți în spitalizare de zi.

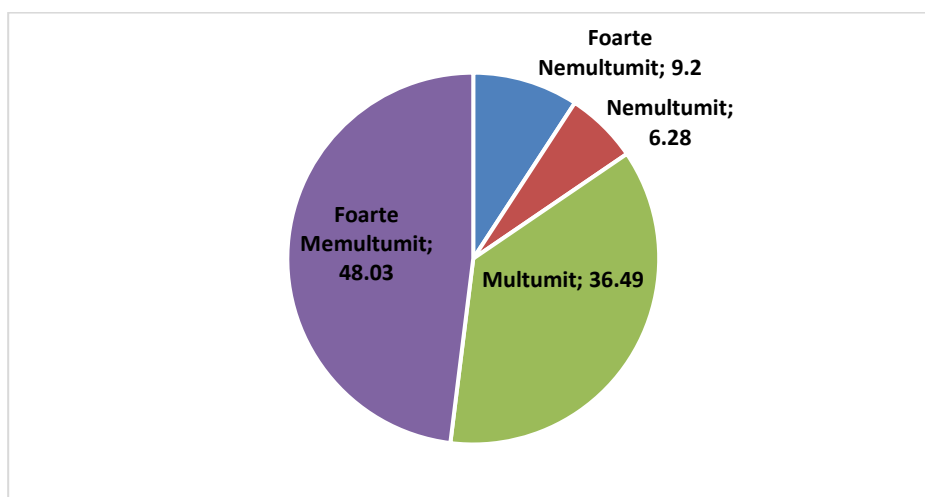
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 671 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	%
Aprilie	18	7.96	13	5.75	92	40.71	103	45.58	226	100
Mai	18	8.29	11	5.07	81	37.33	107	49.31	217	100
Iunie	27	11.16	19	7.85	77	31.82	119	49.17	242	100
Total	63	9,20	43	6.28	250	36.49	329	48.03	685	100

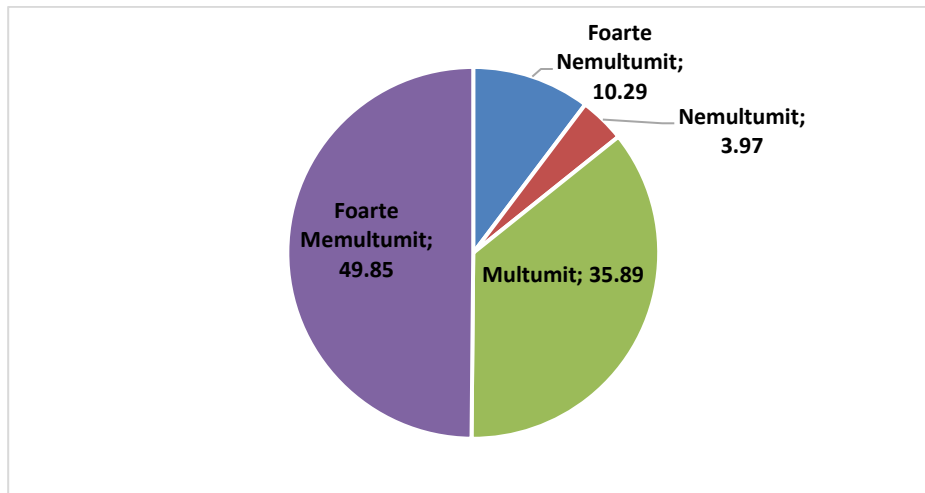
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	%
Aprilie	22	9.86	10	4,48	139	62.33	52	23,32	223	100
Mai	24	11.06	6	2.76	39	17.97	148	68.21	217	100
Iunie	24	10.00	11	4.58	161	67.08	44	18.34	240	100
Total	70	10.29	27	3.97	339	49.85	244	35.89	680	100

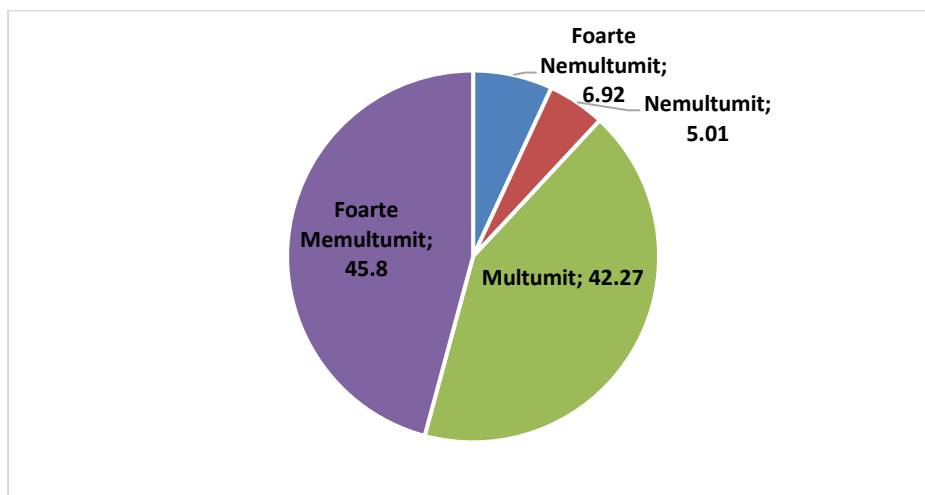
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



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	%
Aprilie	9	4.03	12	5.38	107	47.98	95	42.61	223	100
Mai	18	8.29	8	3.69	84	38.71	107	49.31	217	100
Iunie	20	8.37	14	5.86	96	40.17	109	45.60	239	100
Total	47	6.92	34	5.01	287	42.27	311	45.80	679	100

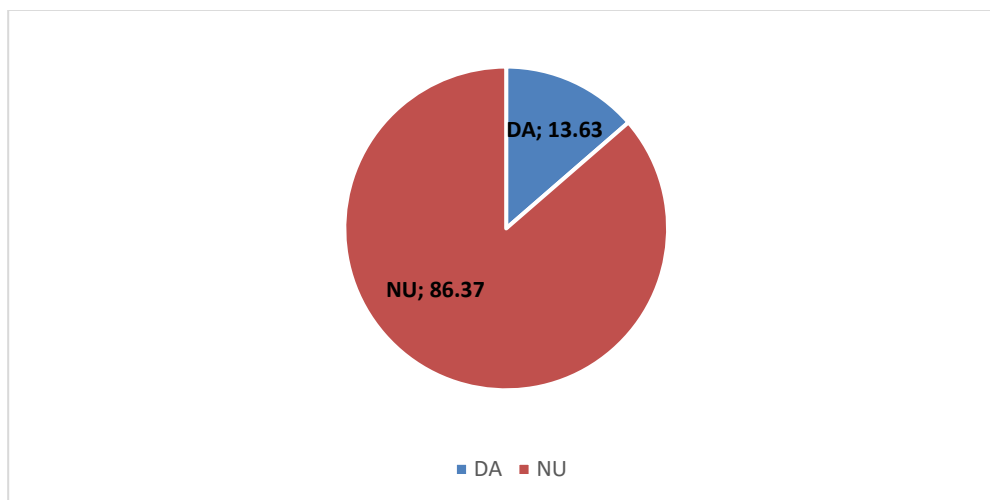
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă de răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	33	14,93	188	85,07	221	100
Mai	27	12.50	189	87.50	216	100
Iunie	32	13.44	206	86.56	238	100
Total	92	13.63	583	86.37	675	100

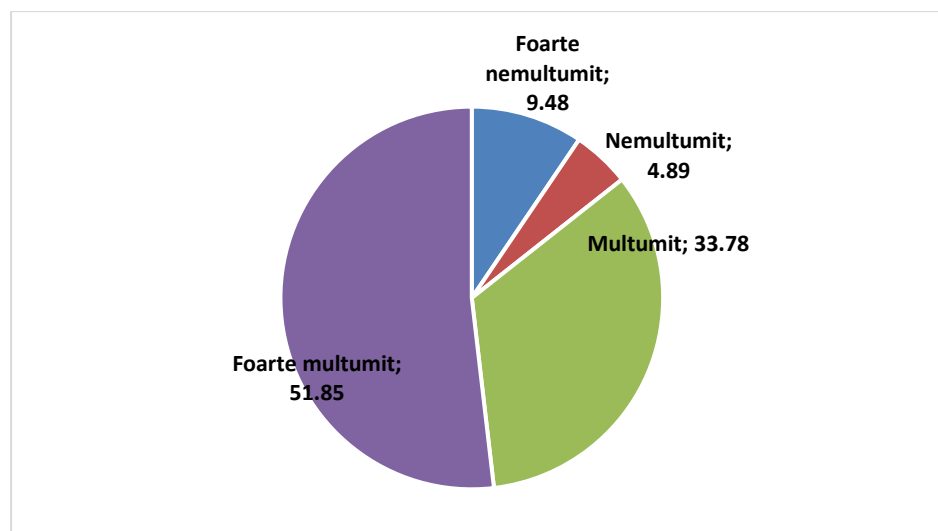
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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	%
Aprilie	14	6,33	18	8,14	78	35,29	111	50,24	221	100
Mai	21	9.72	2	0.93	77	35.65	116	53.70	216	100
Iunie	29	12.18	13	5.46	73	30.67	123	51.69	238	100
Total	64	9.48	33	4.89	228	33.78	350	51.85	675	100

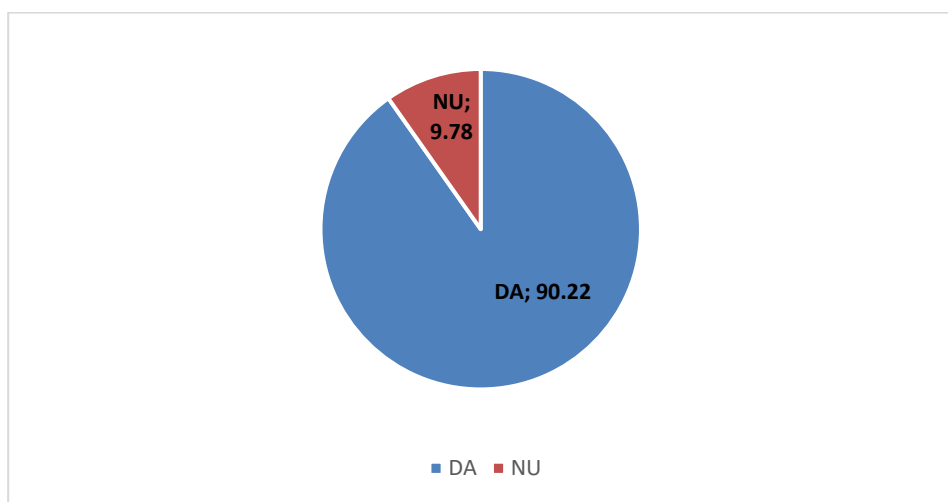
Grafic 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	195	88.24	26	11.76	221	100
Mai	200	92.59	16	7.41	216	100
Iunie	214	89.92	24	10.08	238	100
Total	609	90.22	66	9.78	675	100

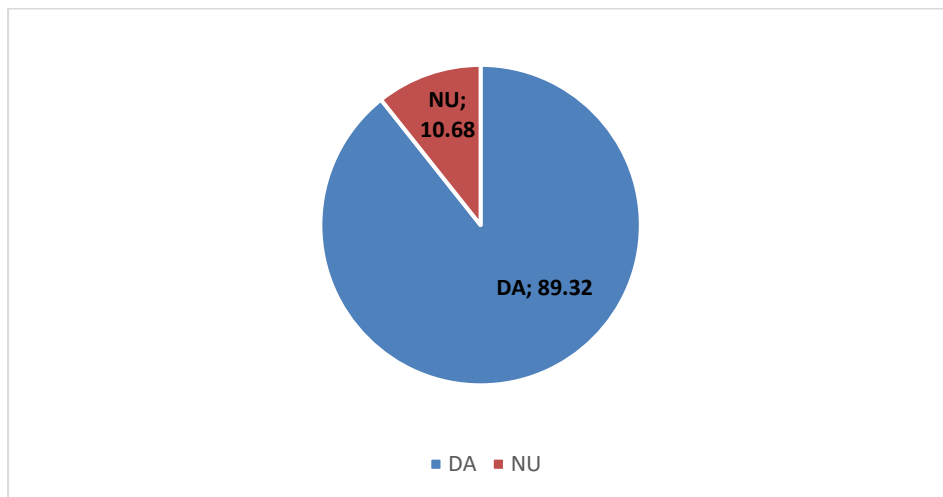
Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	192	86.88	29	13.12	221	100
Mai	198	92.09	17	7.91	215	100
Iunie	212	89.07	26	10.93	238	100
Total	602	89.32	72	10.68	674	100

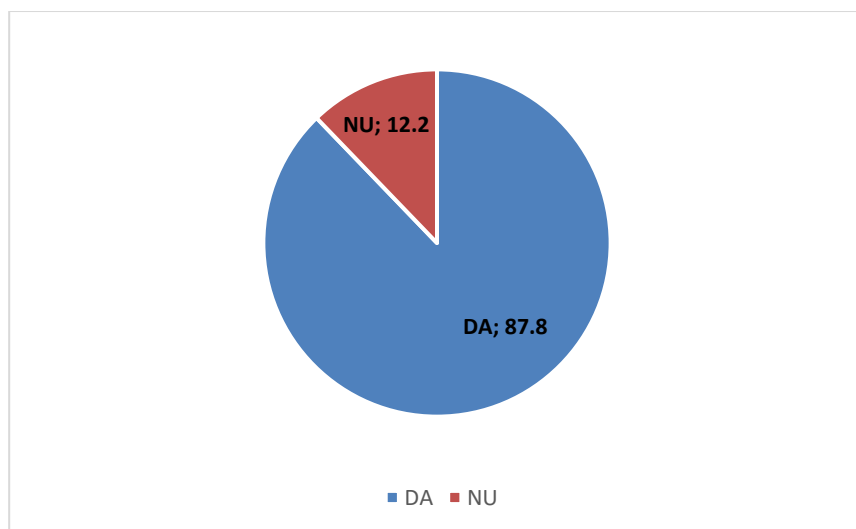
Grafic 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	196	88.69	25	11,31	221	100
Mai	193	90.61	20	9.39	213	100
Iunie	201	84.45	37	15.55	238	100
Total	590	87.80	82	12.20	672	100

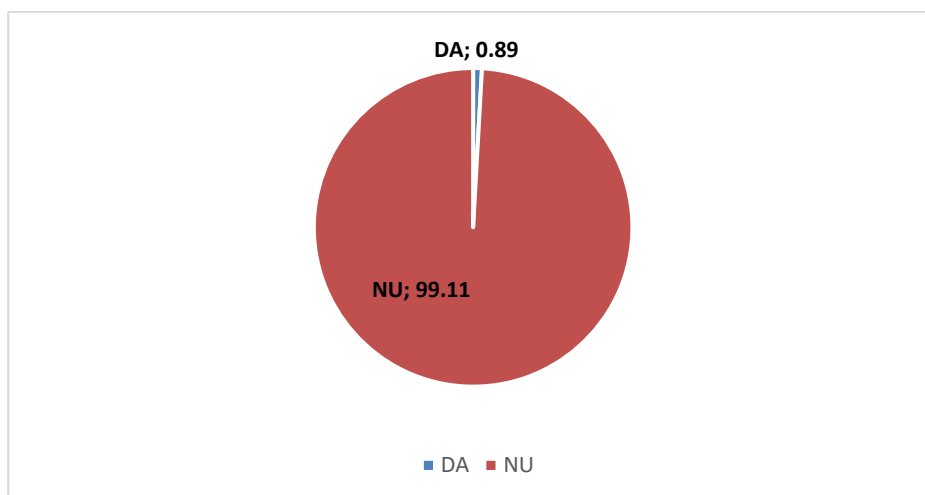
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		TOTAL	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	0	0.0	221	100.00	221	100
Mai	1	0.47	212	99.53	213	100
Iunie	5	2.11	232	97.89	237	100
Total	6	0.89	665	99.11	671	100

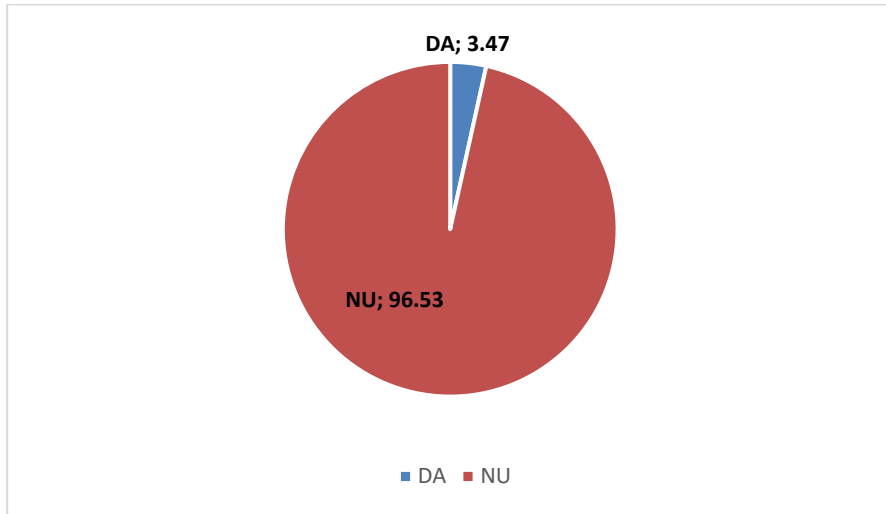
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



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	%
Aprilie	8	3.64	212	96.36	220	100
Mai	7	3.35	202	96.65	209	100
Iunie	8	3.43	225	96,57	233	100
Total	23	3.47	639	96.53	662	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

.....