

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

În derularea activității, Ministerul Sănătății are obligația de a publica trimestrial rezultatele chestionarului de feedback al pacientului pe pagina web 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 2023.

III. POPULAȚIA CERCETĂRII:

În perioada 01.01.2023-31.12.2023, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 20.779 pacienți spitalizare continuă și 16.116 pacienți spitalizare de zi, pentru un total de 36.895 pacienți (conform *Situației pacienților internați în perioada 01.01.2023 - 31.12.2023*).

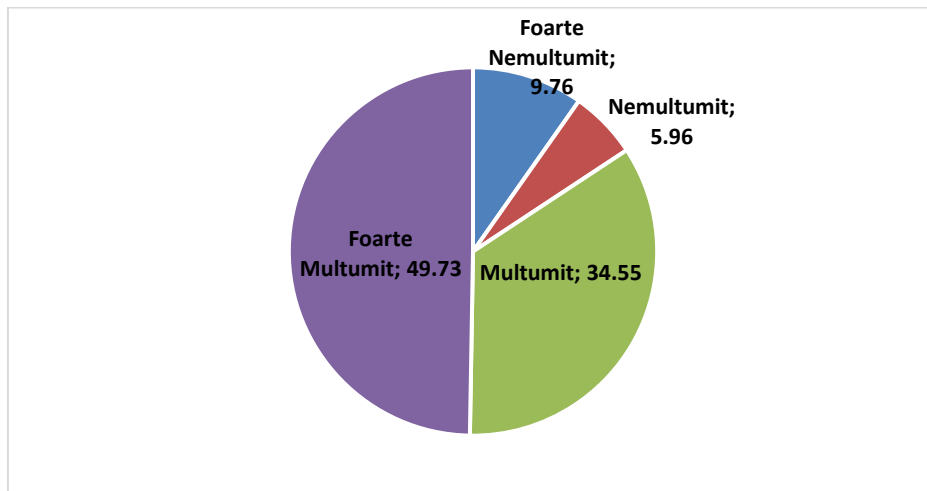
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 2695 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia, în perioada de referință au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	7.34	80	36.70	103	47.25	218	100.00
Februarie	32	13.45	9	3.78	83	34.87	114	47.90	238	100.00
Martie	30	9.74	23	7.47	100	32.47	155	50.32	308	100.00
Aprilie	18	7.96	13	5.75	92	40.71	103	45.58	226	100.00
Mai	18	8.29	11	5.07	81	37.33	107	49.31	217	100.00
Iunie	27	11.16	19	7.85	77	31.82	119	49.17	242	100.00
Iulie	19	8.88	13	6.07	59	27.57	123	57.48	214	100.00
August	30	11.41	20	7.60	91	34.60	122	46.39	263	100.00
Septembrie	16	6.87	10	4.29	101	43.35	106	45.49	233	100.00
Octombrie	23	9.79	12	5.11	68	28.94	132	56.17	235	100.00
Noiembrie	23	9.06	15	5.91	89	35.04	127	50.00	254	100.00
Decembrie	35	10.87	16	4.97	105	32.61	166	51.55	322	100.00
Total	290	9.76	177	5.96	1026.00	34.55	1477	49.73	2970	100.00

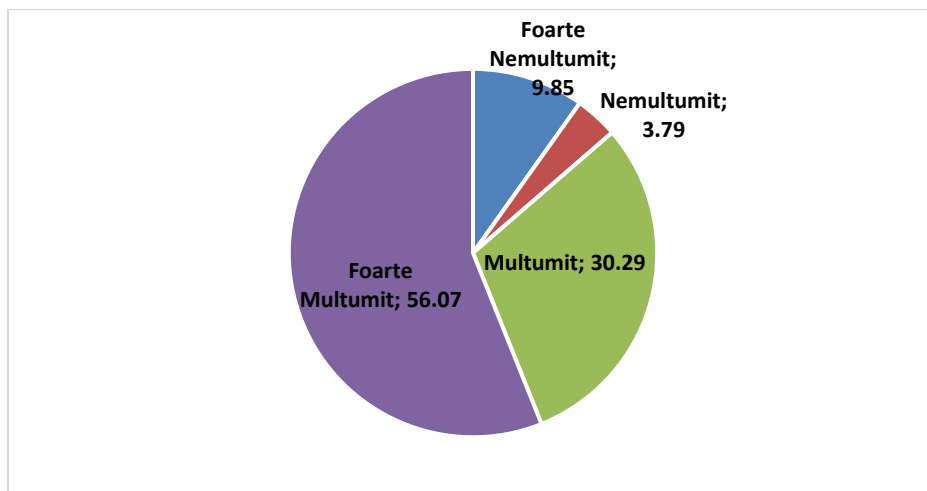
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	44	20.66	138	64.79	213	100.00
Februarie	26	11.06	6	2.55	159	67.66	44	18.72	235	100.00
Martie	41	13.53	9	2.97	54	17.82	199	65.68	303	100.00
Aprilie	22	9.87	10	4.48	139	62.33	52	23.32	223	100.00
Mai	24	11.06	6	2.76	39	17.97	148	68.20	217	100.00
Iunie	24	10.00	11	4.58	161	67.08	44	18.33	240	100.00
Iulie	25	11.68	6	2.80	36	16.82	147	68.69	214	100.00
August	32	12.36	13	5.02	44	16.99	170	65.64	259	100.00
Septembrie	19	8.37	6	2.64	57	25.11	145	63.88	227	100.00
Octombrie	15	6.49	10	4.33	42	18.18	164	71.00	231	100.00
Noiembrie	13	5.33	13	5.33	54	22.13	164	67.21	244	100.00
Decembrie	27	8.46	10	3.13	57	17.87	225	70.53	319	100.00
Total	288	9.85	111	3.79	886	30.29	1640	56.07	2925	100.00

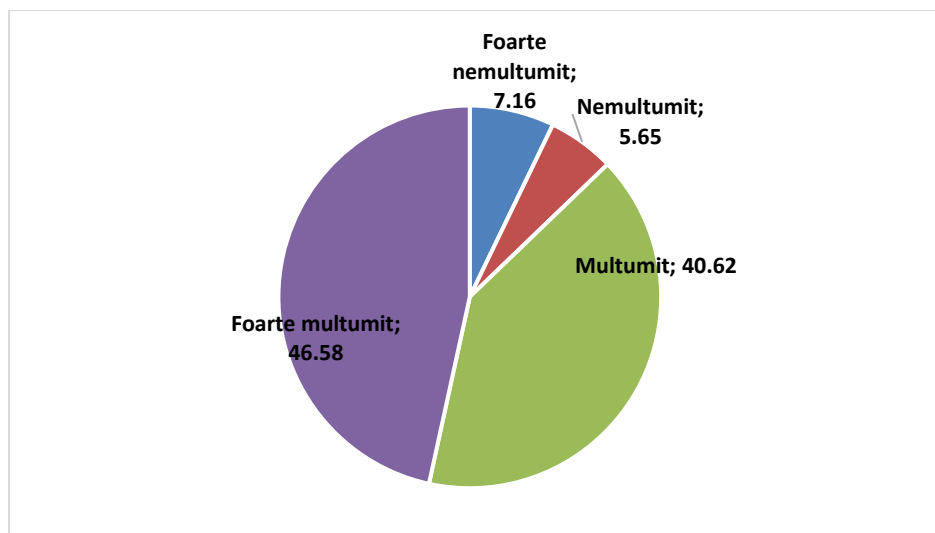
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



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	100.00
Februarie	19	8.15	14	6.01	102	43.78	98	42.06	233	100.00
Martie	31	10.40	18	6.04	118	39.60	131	43.96	298	100.00
Aprilie	9	4.04	12	5.38	107	47.98	95	42.60	223	100.00
Mai	18	8.29	8	3.69	84	38.71	107	49.31	217	100.00
Iunie	20	8.37	14	5.86	96	40.17	109	45.61	239	100.00
Iulie	13	6.13	14	6.60	75	35.38	110	51.89	212	100.00
August	20	7.69	12	4.62	107	41.15	121	46.54	260	100.00
Septembrie	16	7.05	14	6.17	95	41.85	102	44.93	227	100.00
Octombrie	11	4.76	15	6.49	85	36.80	120	51.95	231	100.00
Noiembrie	16	6.43	11	4.42	105	42.17	117	46.99	249	100.00
Decembrie	19	5.97	18	5.66	117	36.79	164	51.57	318	100.00
Total	209	7.16	165	5.65	1186	40.62	1360	46.58	2920	100.00

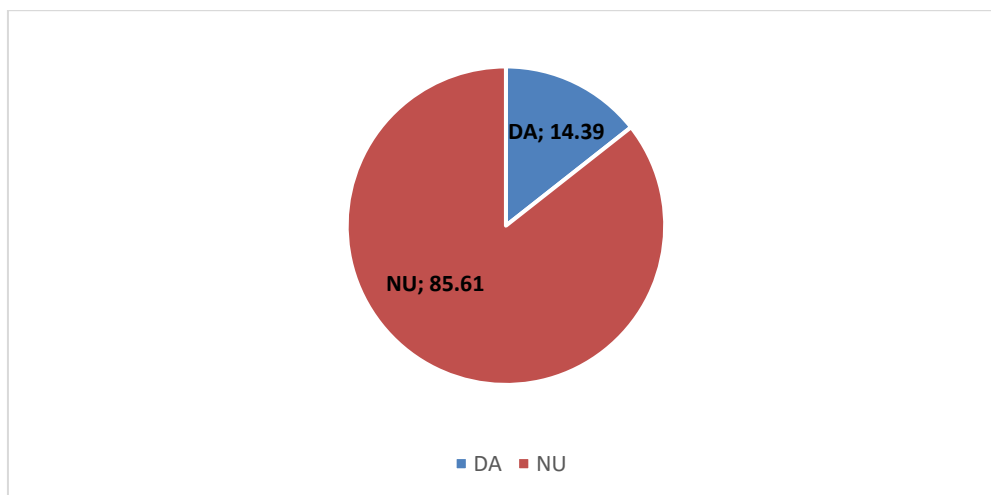
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă de răspuns	DA		NU		total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	37	17.45	175	82.55	212	100.00
Februarie	40	17.17	193	82.83	233	100.00
Martie	44	14.81	253	85.19	297	100.00
Aprilie	33	14.93	188	85.07	221	100.00
Mai	27	12.50	189	87.50	216	100.00
Iunie	32	13.45	206	86.55	238	100.00
Iulie	39	18.40	173	81.60	212	100.00
August	33	12.94	222	87.06	255	100.00
Septembrie	34	14.98	193	85.02	227	100.00
Octombrie	24	10.39	207	89.61	231	100.00
Noiembrie	34	13.77	213	86.23	247	100.00
Decembrie	41	12.97	275	87.03	316	100.00
Total	418	14.39	2487	85.61	2905	100.00

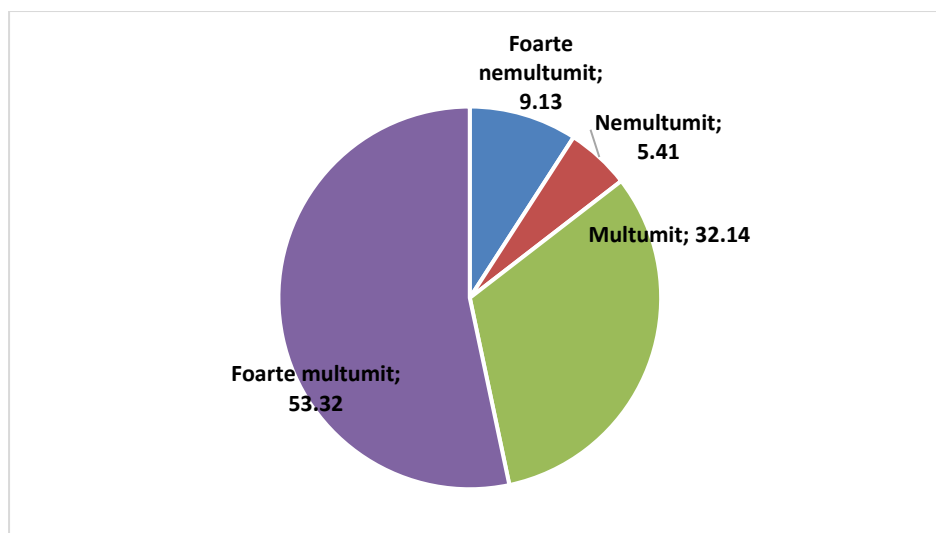
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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	49.76	211	100.00
Februarie	29	12.45	11	4.72	76	32.62	117	50.21	233	100.00
Martie	31	10.44	19	6.40	95	31.99	152	51.18	297	100.00
Aprilie	14	6.33	18	8.14	78	35.29	111	50.23	221	100.00
Mai	21	9.72	2	0.93	77	35.65	116	53.70	216	100.00
Iunie	29	12.18	13	5.46	73	30.67	123	51.68	238	100.00
Iulie	20	9.43	13	6.13	58	27.36	121	57.08	212	100.00
August	27	10.59	11	4.31	76	29.80	141	55.29	255	100.00
Septembrie	17	7.49	11	4.85	85	37.44	114	50.22	227	100.00
Octombrie	13	5.65	11	4.78	69	30.00	137	59.57	230	100.00
Noiembrie	21	8.50	15	6.07	71	28.74	140	56.68	247	100.00
Decembrie	25	7.91	14	4.43	106	33.54	171	54.11	316	100.00
Total	265	9.13	157	5.41	933	32.14	1548	53.32	2903	100.00

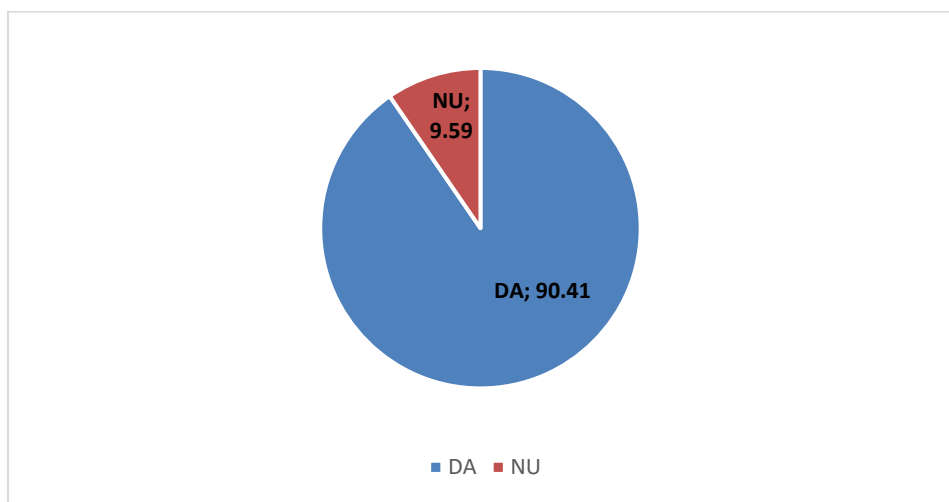
Grafic 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



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	100.00
Februarie	212	91.38	20	8.62	232	100.00
Martie	269	90.88	27	9.12	296	100.00
Aprilie	195	88.24	26	11.76	221	100.00
Mai	200	92.59	16	7.41	216	100.00
Iunie	214	89.92	24	10.08	238	100.00
Iulie	194	91.94	17	8.06	211	100.00
August	231	90.59	24	9.41	255	100.00
Septembrie	202	89.38	24	10.62	226	100.00
Octombrie	208	90.43	22	9.57	230	100.00
Noiembrie	218	88.62	28	11.38	246	100.00
Decembrie	288	91.14	28	8.86	316	100.00
Total	2620	90.41	278	9.59	2898	100.00

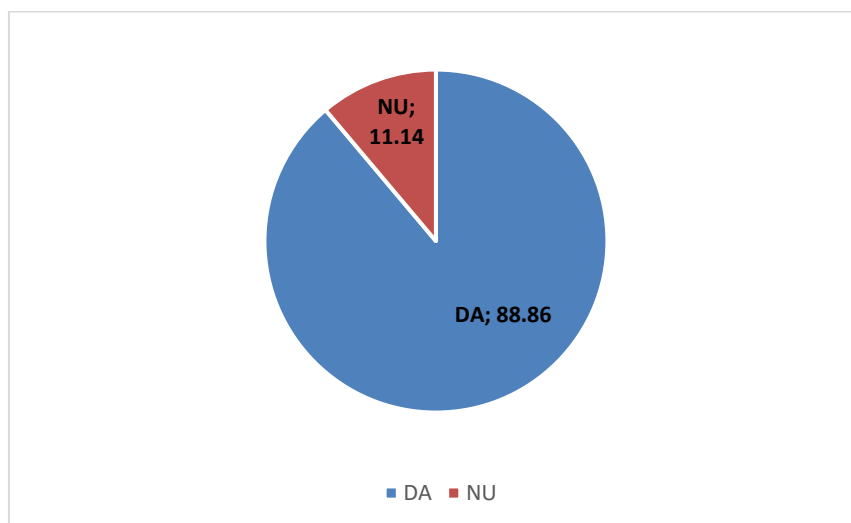
Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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	100.00
Februarie	209	90.09	23	9.91	232	100.00
Martie	259	87.50	37	12.50	296	100.00
Aprilie	192	86.88	29	13.12	221	100.00
Mai	198	92.09	17	7.91	215	100.00
Iunie	212	89.08	26	10.92	238	100.00
Iulie	184	87.62	26	12.38	210	100.00
August	231	89.19	28	10.81	259	100.00
Septembrie	205	90.71	21	9.29	226	100.00
Octombrie	208	90.43	22	9.57	230	100.00
Noiembrie	222	90.61	23	9.39	245	100.00
Decembrie	279	88.29	37	11.71	316	100.00
Total	2576	88.86	323	11.14	2899	100.00

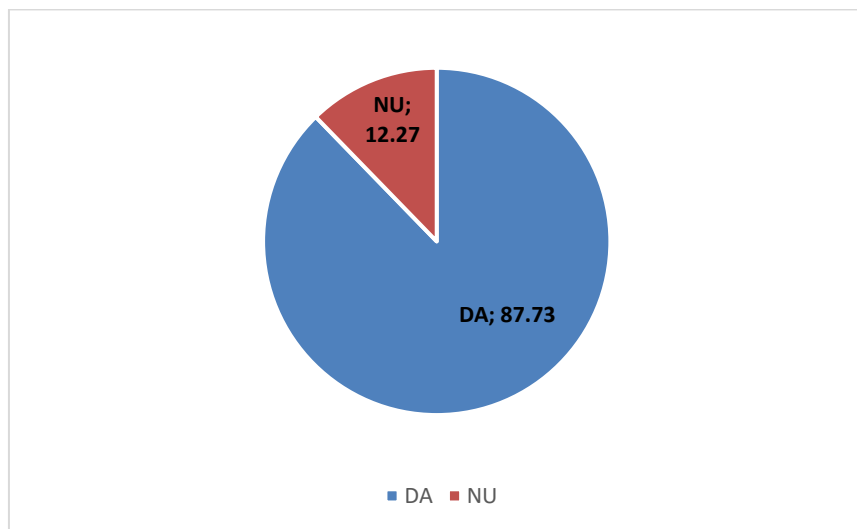
Grafic 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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	100.00
Februarie	203	88.26	27	11.74	230	100.00
Martie	257	86.82	39	13.18	296	100.00
Aprilie	196	88.69	25	11.31	221	100.00
Mai	193	90.61	20	9.39	213	100.00
Iunie	201	84.45	37	15.55	238	100.00
Iulie	187	89.05	23	10.95	210	100.00
August	224	88.89	28	11.11	252	100.00
Septembrie	202	89.78	23	10.22	225	100.00
Octombrie	199	87.28	29	12.72	228	100.00
Noiembrie	218	88.98	27	11.02	245	100.00
Decembrie	272	86.35	43	13.65	315	100.00
Total	2530	87.73	354	12.27	2884	100.00

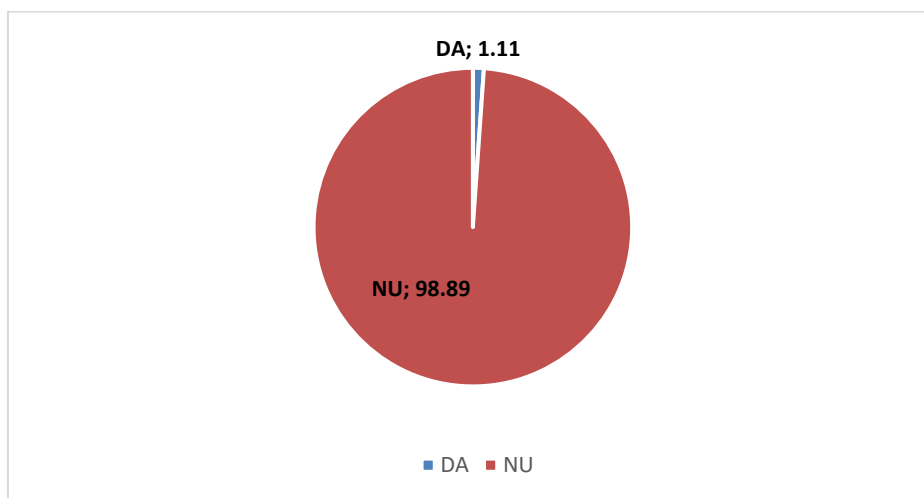
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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	100.00
Februarie	3	1.30	227	98.70	230	100.00
Martie	2	0.68	293	99.32	295	100.00
Aprilie	0	0.00	221	100.00	221	100.00
Mai	1	0.47	212	99.53	213	100.00
Iunie	5	2.11	232	97.89	237	100.00
Iulie	1	4.17	23	95.83	24	100.00
August	6	2.38	246	97.62	252	100.00
Septembrie	1	0.44	224	99.56	225	100.00
Octombrie	1	0.44	227	99.56	228	100.00
Noiembrie	5	2.04	240	97.96	245	100.00
Decembrie	2	0.64	312	99.36	314	100.00
Total	30	1.11	2665	98.89	2695	100.00

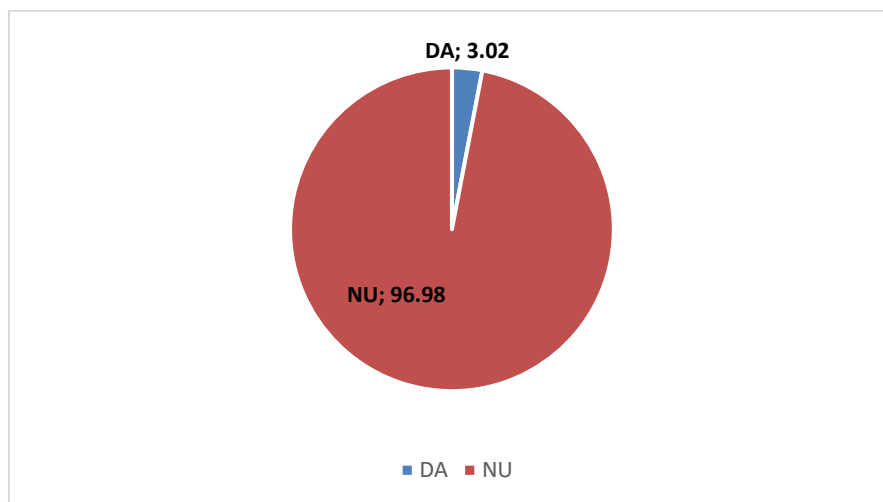
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



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	100.00
Februarie	4	1.76	223	98.24	227	100.00
Martie	6	2.12	277	97.88	283	100.00
Aprilie	8	3.64	212	96.36	220	100.00
Mai	7	3.35	202	96.65	209	100.00
Iunie	8	3.43	225	96.57	233	100.00
Iulie	5	2.45	199	97.55	204	100.00
August	11	4.47	235	95.53	246	100.00
Septembrie	8	3.65	211	96.35	219	100.00
Octombrie	5	2.24	218	97.76	223	100.00
Noiembrie	8	3.35	231	96.65	239	100.00
Decembrie	11	3.56	298	96.44	309	100.00
Total	85	3.02	2734	96.98	2819	100.00

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