

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL I 2024**

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 2024.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.01.2024-31.03.2024, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9903** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.01.2024-31.03.2024*), din care un număr de 5534 pacienți în spitalizare continuă iar 4369 pacienți în spitalizare de zi.

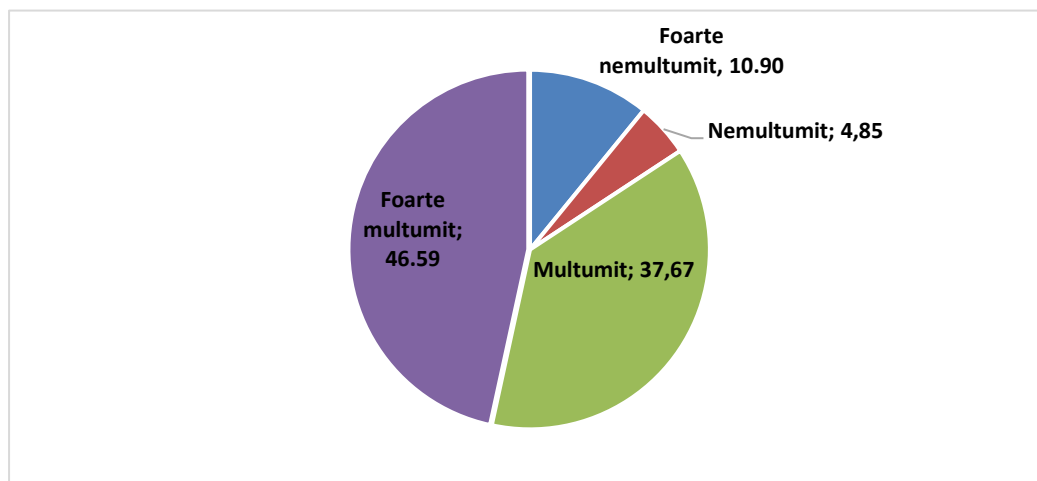
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 890 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	16	7.31	10	4.57	86	39.27	107	48.86	219	100
Februarie	48	12.34	25	6.43	139	35.73	177	45.50	389	100
Martie	35	11.67	9	3.00	117	39.00	139	46.33	300	100
Total	99	10,90	44	4.85	342	37.67	423	46.59	908	100

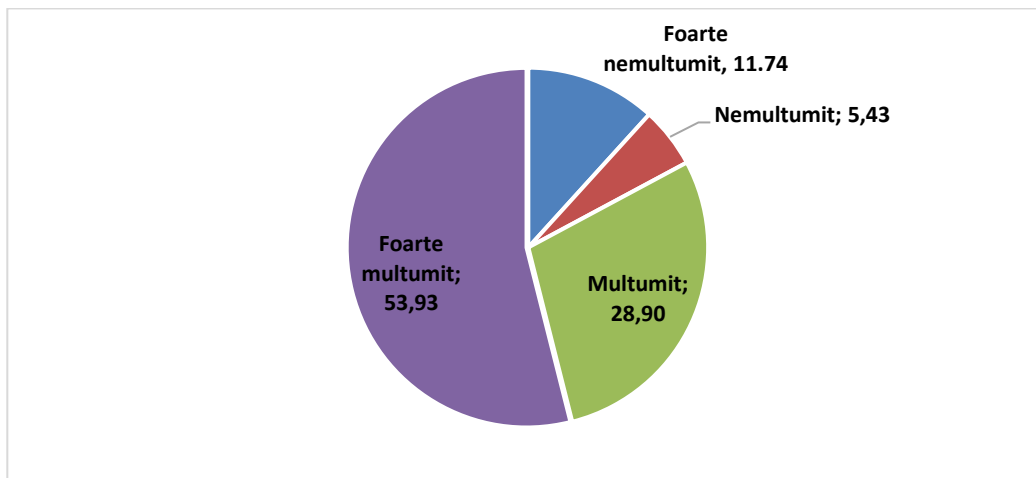
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



Tabel 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	14	6.42	16	7.34	49	22.48	139	63.76	218	100
februarie	57	14.73	21	5.43	114	29.46	195	50.39	387	100
martie	35	11.74	12	4.03	98	32.89	153	51.34	298	100
Total	106	11.74	49	5.43	261	28.90	487	53.93	903	100

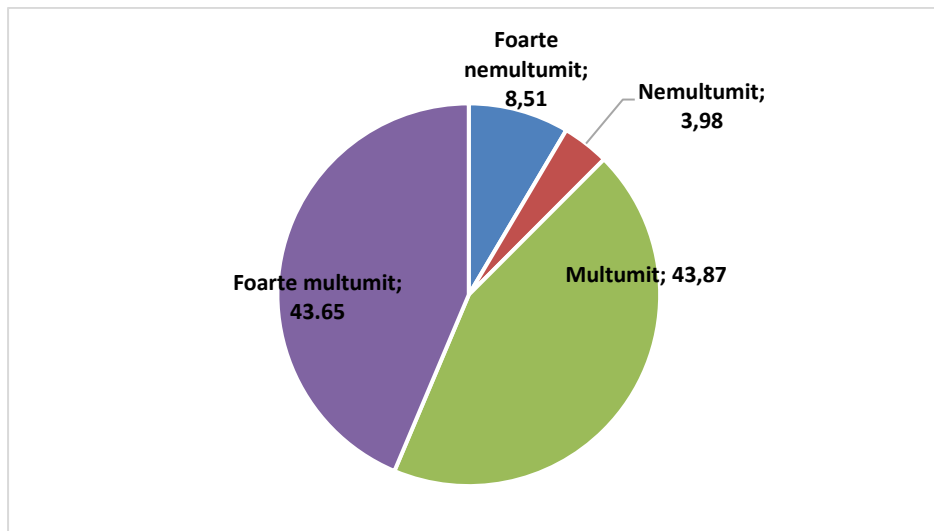
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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	13	5.99	8	3.69	93	42.86	103	47.47	217	100
februarie	35	9.02	14	3.61	181	46.65	158	40.72	388	100
martie	29	9.67	14	4.67	123	41.00	134	44.67	300	100
Total	77	8.51	36	3.98	397	43.87	395	43.65	905	100

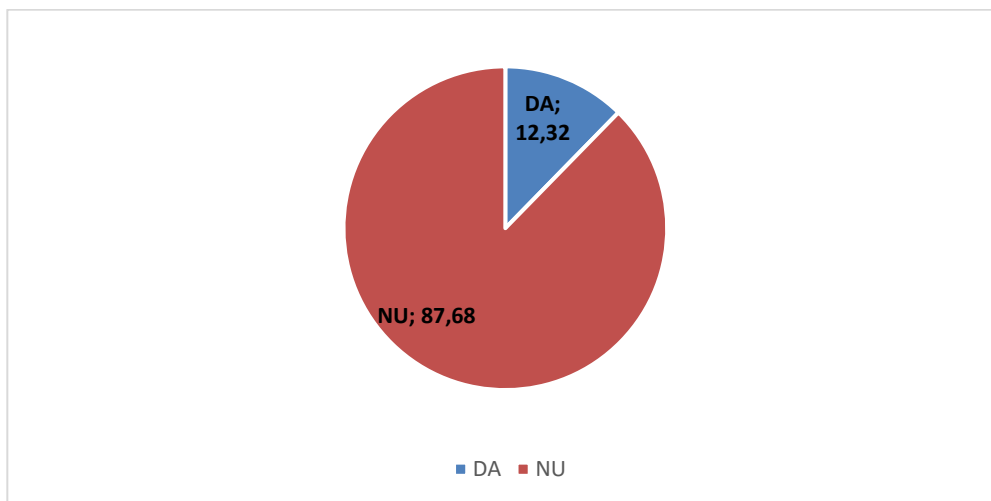
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	32	14.81	184	85.19	216	100
februarie	47	12.14	340	87.86	387	100
martie	32	10.74	266	89.26	298	100
Total	111	12.32	790	87.68	901	100

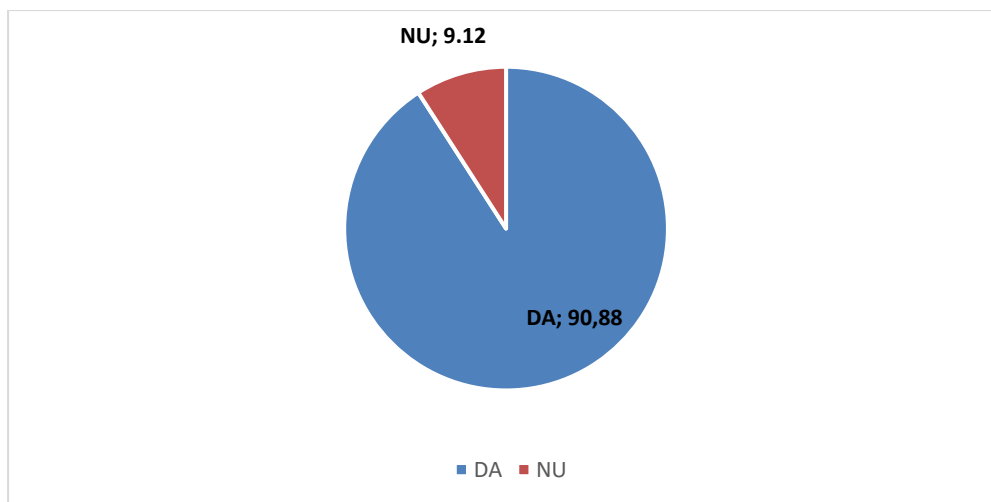
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



Tabel 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	195	90.70	20	9.30	215	100
februarie	349	90.18	38	9.82	387	100
martie	273	91.92	24	8.08	297	100
Total	817	90.88	82	9.12	899	100

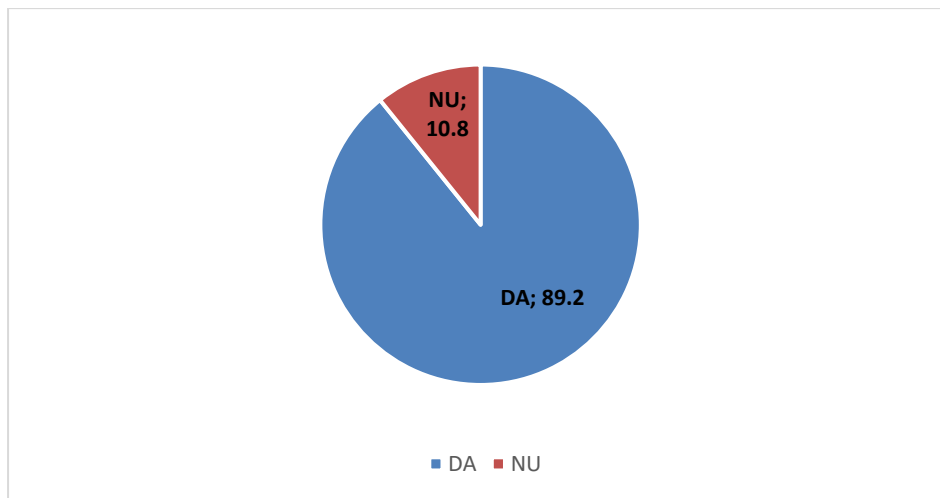
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



Tabel 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	186	86.51	29	13.49	215	100
februarie	340	88.08	46	11.92	386	100
martie	275	92.59	22	7.41	297	100
Total	801	89.20	97	10.80	898	100

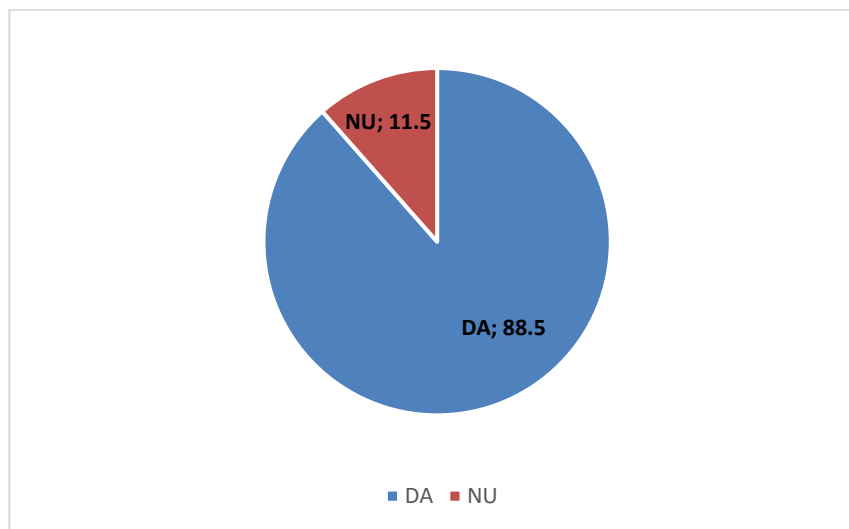
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



Tabel 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	192	89.30	23	10.70	215	100
februarie	338	87.79	47	12.21	385	100
martie	263	88.85	33	11.15	296	100
Total	793	88.50	103	11.50	896	100

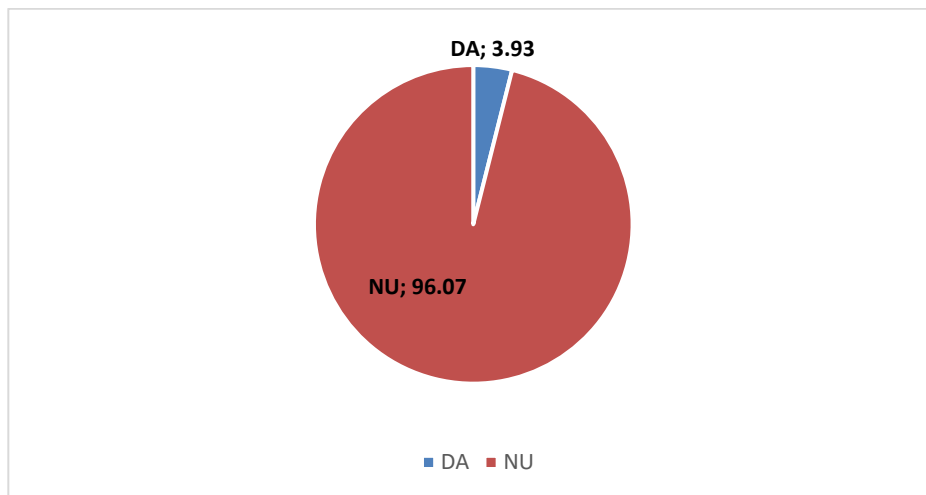
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



Tabel 8. Dacă vi s-au solicitat bani sau alte tipuri de recompensatii de către personalul medical, doriți să sesizați acest fapt?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
ianuarie	1	0.47	214	99.53	215	100
februarie	21	5.53	359	94.47	380	100
martie	13	4.41	282	95.59	295	100
Total	35	3.93	855	96.07	890	100

Grafic 8. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



Avizat,
Președinte Consiliul etic
Dr. Vulcu Sebastian

.....

Întocmit,
Secretar Consiliul etic
Ec. Tomuța Adriana

.....