

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL III 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 iulie-septembrie 2024.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.07.2024 - 30.09.2024, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9406** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.07.2024-30.09.2024*), din care un număr de 5249 pacienți în spitalizare continuă iar 4157 pacienți în spitalizare de zi.

Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 278 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de

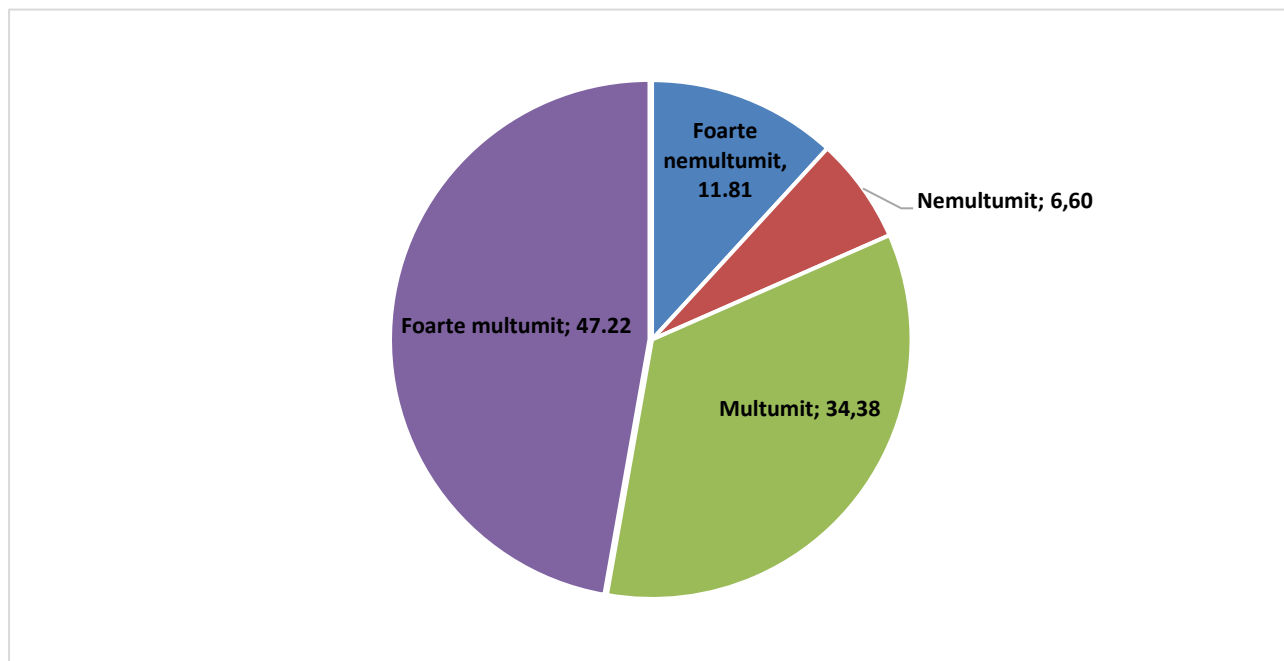
referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	%
Iulie	9	15.79	1	1.75	22	38.60	25	43.86	57	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	25	10.82	18	7.79	77	33.33	111	48.05	231	100
Total	34	11.81	19	6.60	99	34.38	136	47.22	288	100

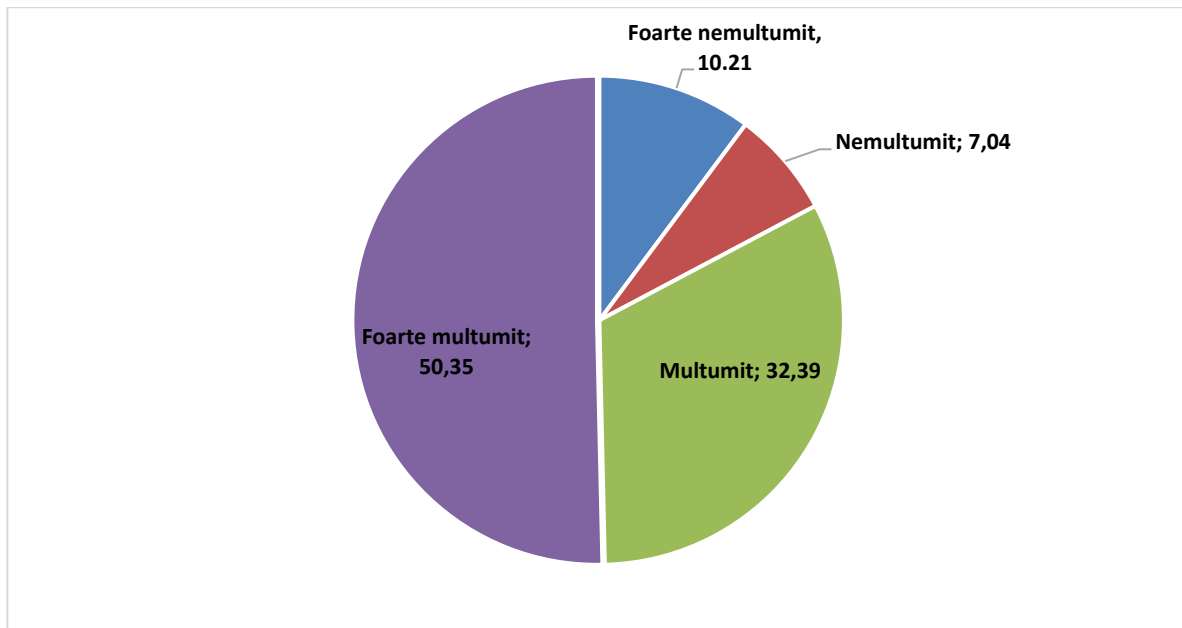
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	%
Iulie	7	12.50	2	3.57	20	35.71	27	48.21	56	100
August	0	0.00	0	#DIV/0!	0	0.00	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	22	9.65	18	7.89	72	31.58	116	50.88	228	100
Total	29	10.21	20	7.04	92	32.39	143	50.35	284	100

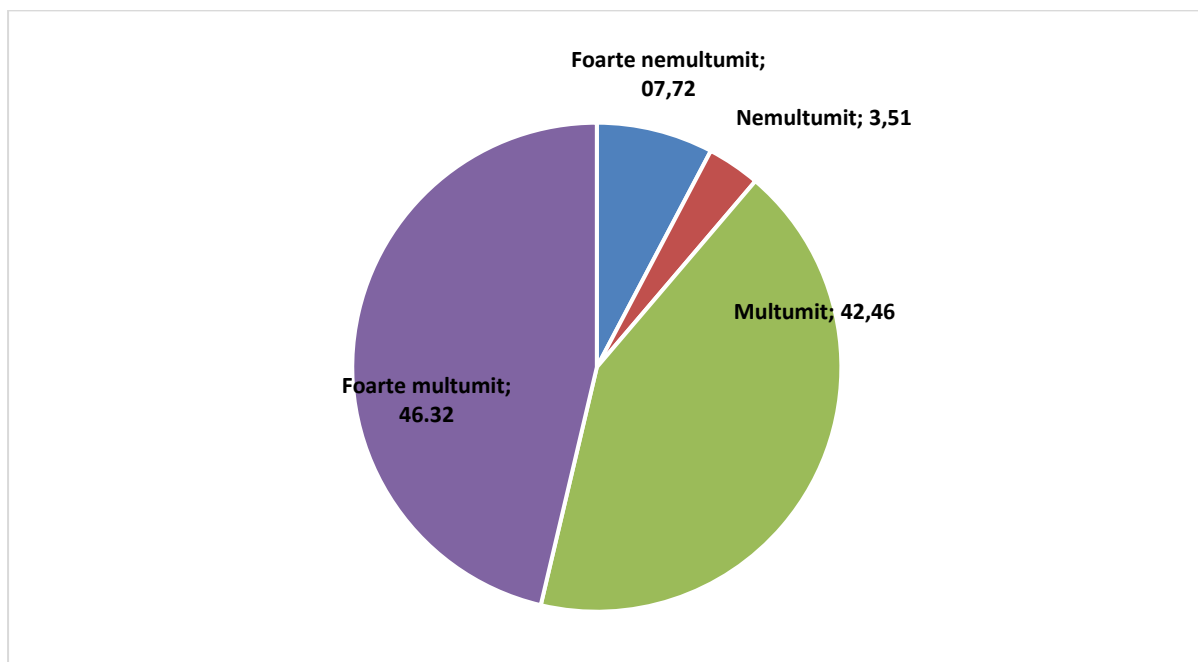
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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

Luna/varianță răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	3	5.26	4	7.02	22	38.60	28	49.12	57	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0.00	0	#DIV/0!
Septembrie	19	8.33	6	2.63	99	43.42	104	45.61	228	100
Total	22	7.72	10	3.51	121	42.46	132	46.32	285	100

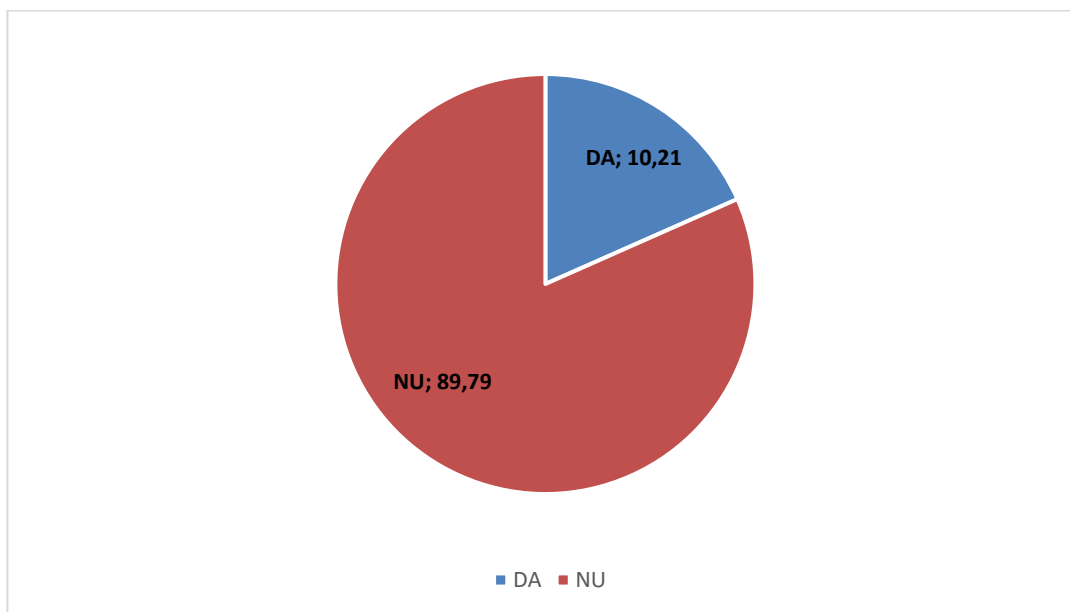
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	7	12.50	49	87.50	56	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	22	9.65	206	90.35	228	100
Total	29	10.21	255	89.79	284	100

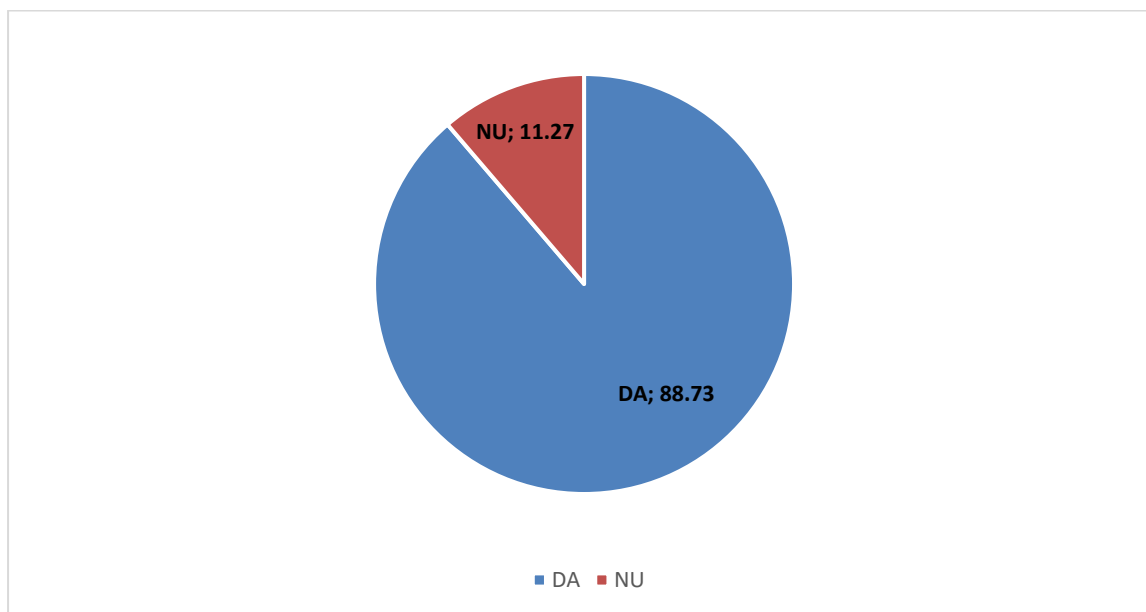
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	44	78.57	12	21.43	56	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	208	91.23	20	8.77	228	100
Total	252	88.73	32	11.27	284	100

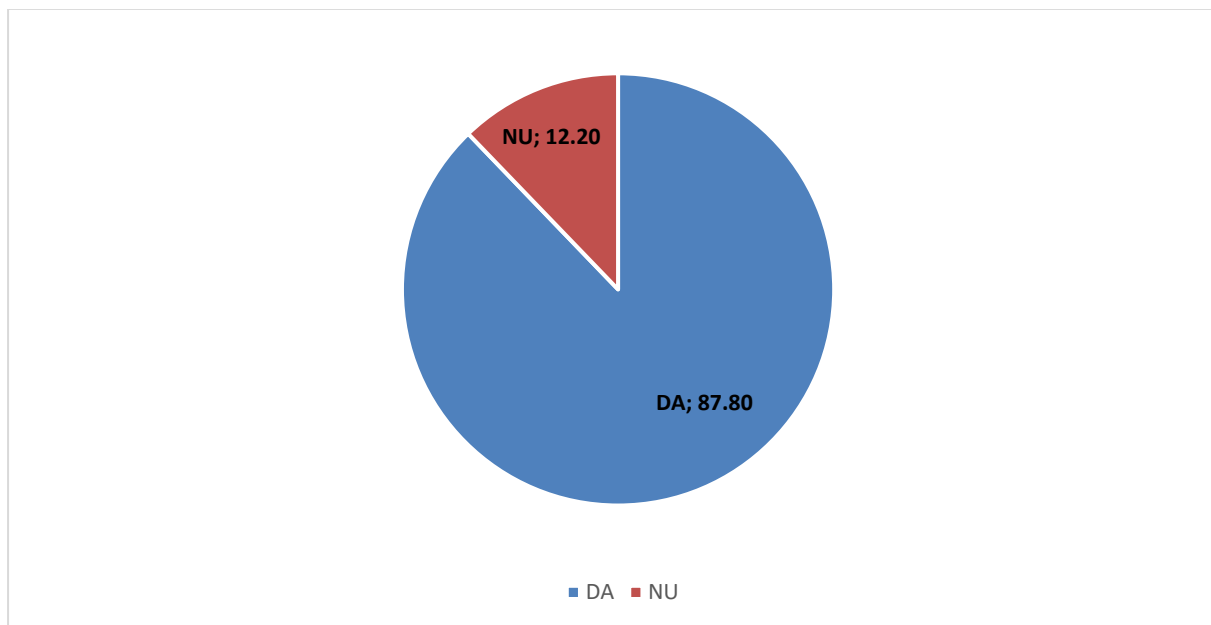
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	51	91.07	5	8.93	56	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	201	87.01	30	12.99	231	100
Total	252	87.80	35	12.20	287	100

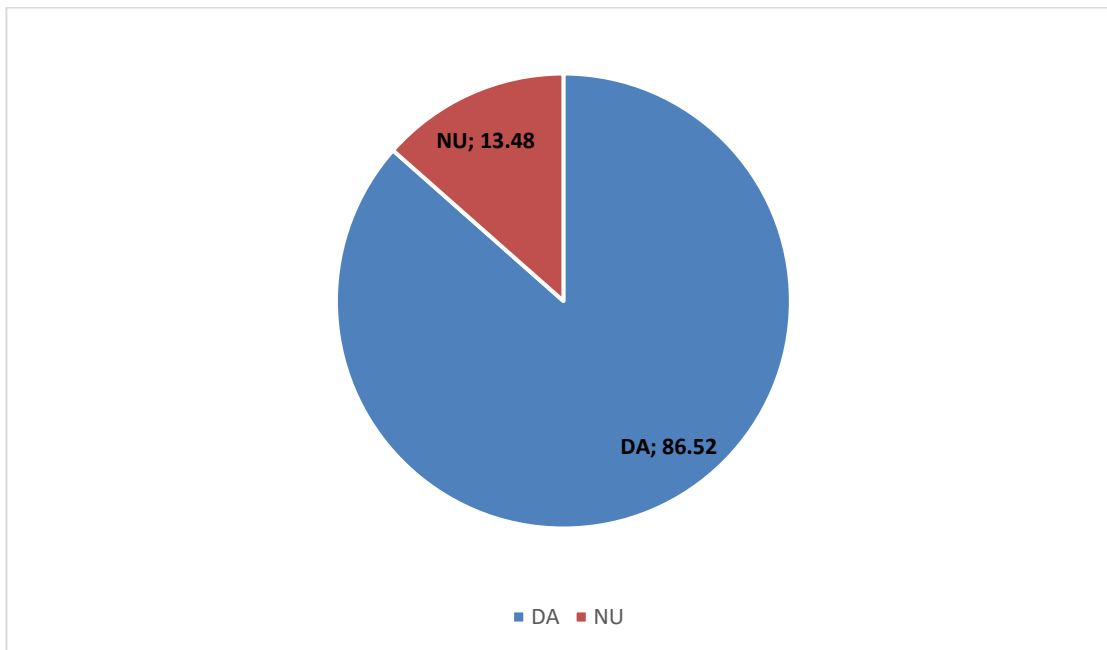
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	48	85.71	8	14.29	56	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	196	86.73	30	13.27	226	100
Total	244	86.52	38	13.48	282	100

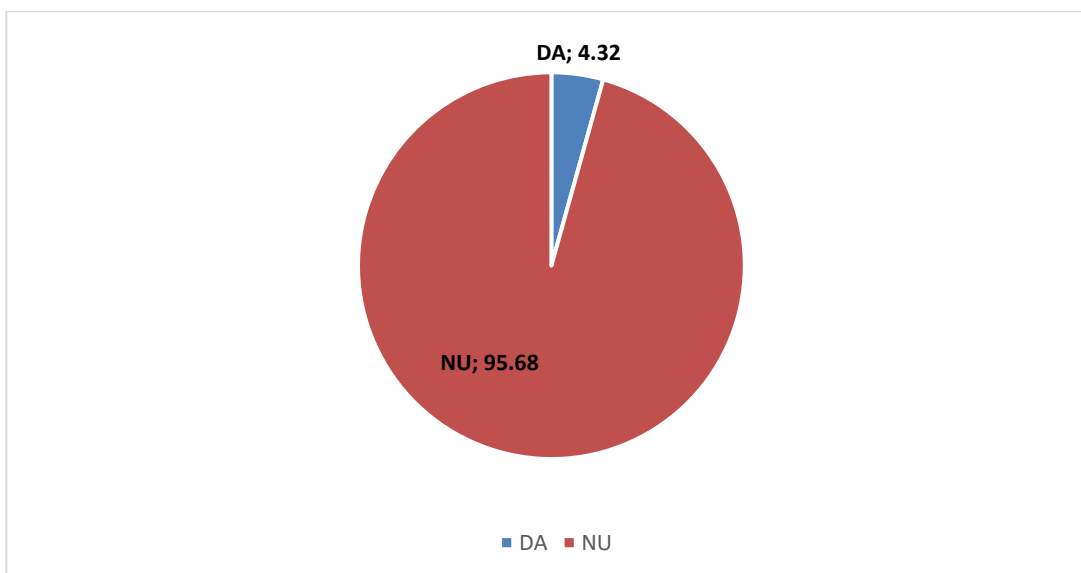
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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	%
Iulie	3	5.45	52	94.55	55	100
August	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Septembrie	9	4.04	214	95.96	223	100
Total	12	4.32	266	95.68	278	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

.....