

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL IV 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 octombrie-decembrie 2023.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.10.2023-31.12.2023, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 8885 pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.10.2023-31.12.2023*), din care un număr de 5134 pacienți în spitalizare continuă iar 3751 pacienți în spitalizare de zi.

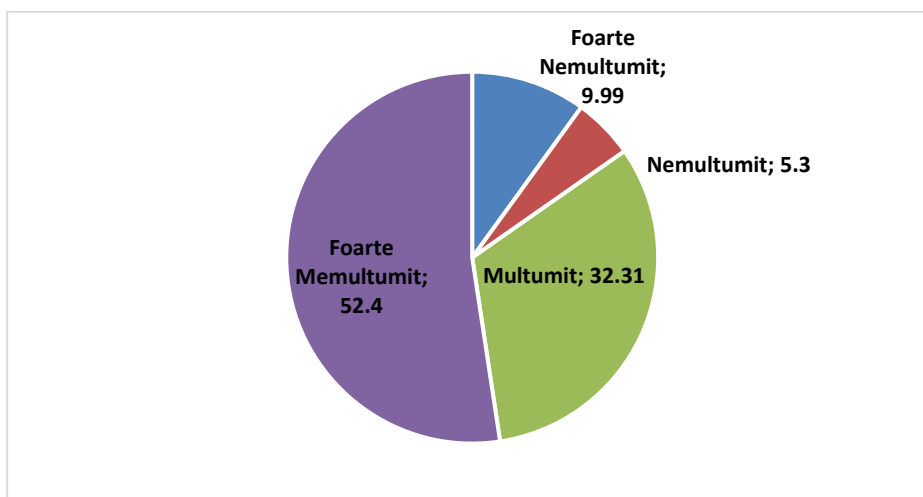
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 787 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	23	9.79	12	5.11	68	28.94	132	56.17	235	100
Noiembrie	23	9.06	15	5.91	89	35.04	127	50.00	254	100
Decembrie	35	10.87	16	4.97	105	32.61	166	51.55	322	100
Total	81	9.99	43	5.30	262	32.31	425	52.40	811	100

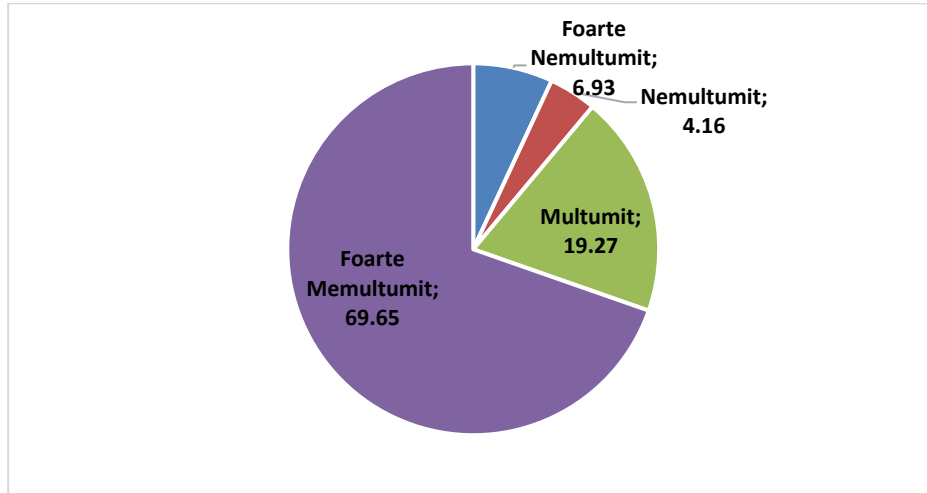
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	15	6.49	10	4.33	42	18.18	164	71.00	231	100
Noiembrie	13	5.33	13	5.33	54	22.13	164	67.21	244	100
Decembrie	27	8.46	10	3.13	57	17.87	225	70.53	319	100
Total	55	6.93	33	4.16	153	19.27	553	69.65	794	100

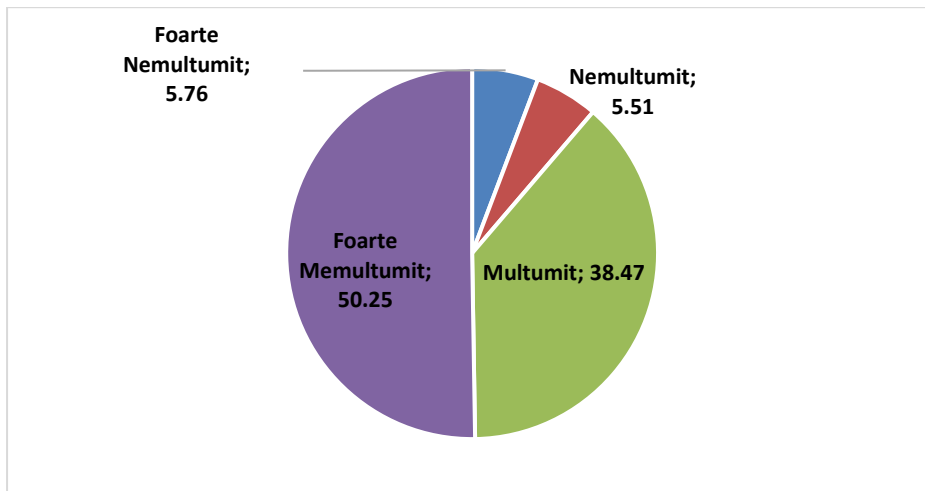
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



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

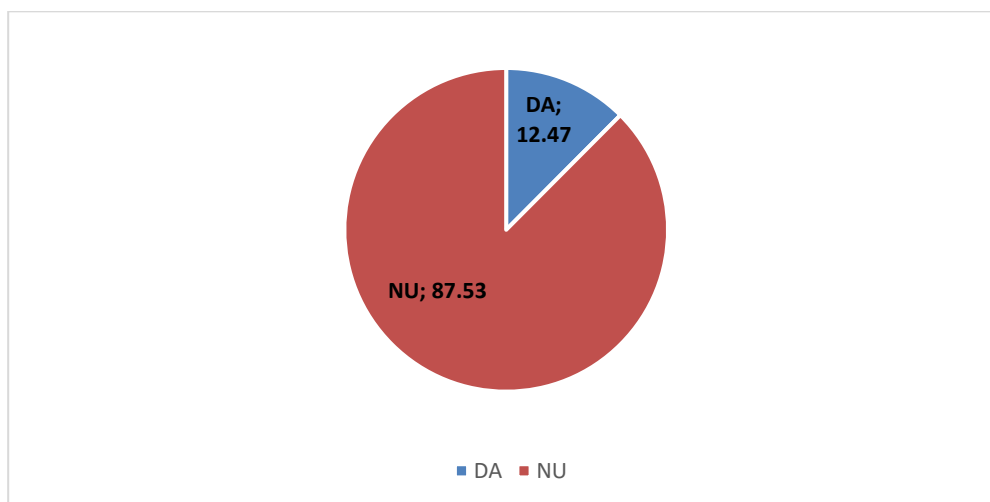
Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	11	4.76	15	6.49	85	36.80	120	51.95	231	100
Noiembrie	16	6.43	11	4.42	105	42.17	117	46.99	249	100
Decembrie	19	5.97	18	5.66	117	36.79	164	51.57	318	100
Total	46	5.76	44	5.51	307	38.47	401	50.25	798	100

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



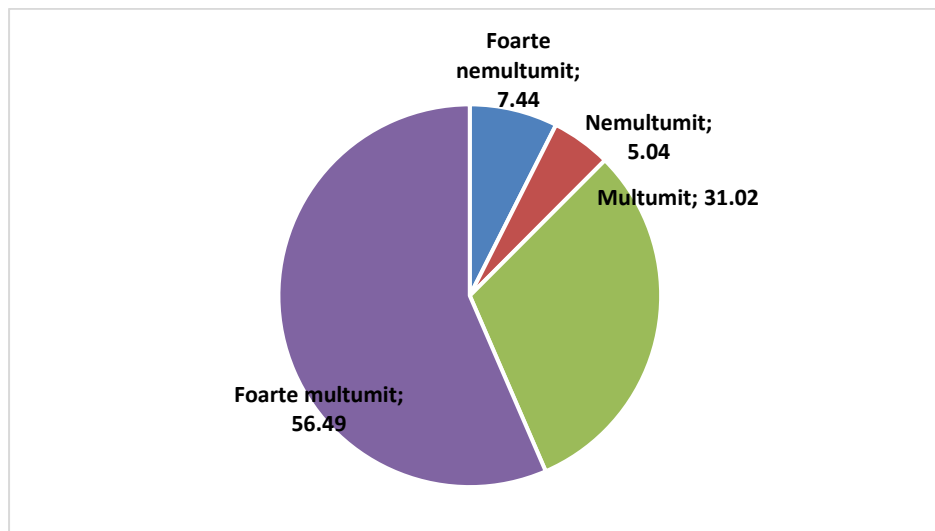
Tabel 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	24	10.39	207	89.61	231	100
Noiembrie	34	13.77	213	86.23	247	100
Decembrie	41	12.97	275	87.03	316	100
Total	99	12.47	695	87.53	794	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	%
Octombrie	13	5.65	11	4.78	69	30.00	137	59.57	230	100
Noiembrie	21	8.50	15	6.07	71	28.74	140	56.68	247	100
Decembrie	25	7.91	14	4.43	106	33.54	171	54.11	316	100
Total	59	7.44	40	5.04	246	31.02	448	56.49	793	100

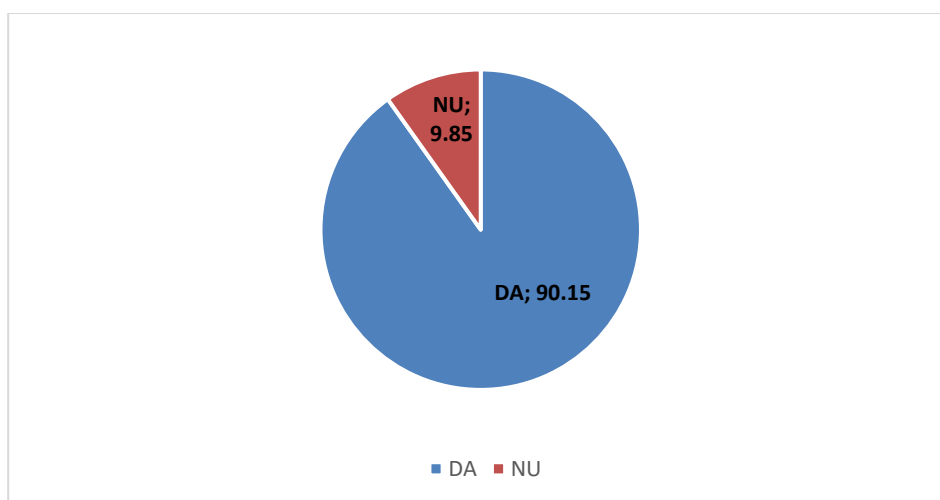
Grafic 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



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

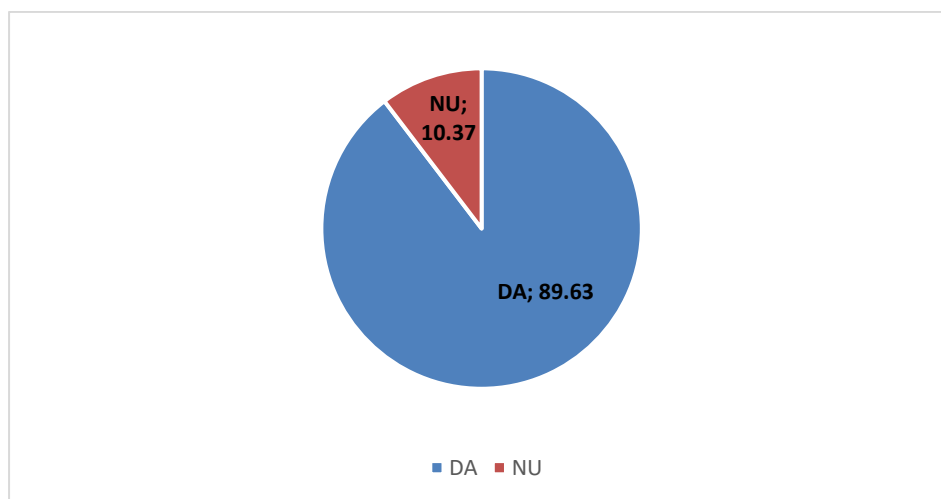
Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	208	90.43	22	9.57	230	100
Noiembrie	218	88.62	28	11.38	246	100
Decembrie	288	91.14	28	8.86	316	100
Total	714	90.15	78	9.85	792	100

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



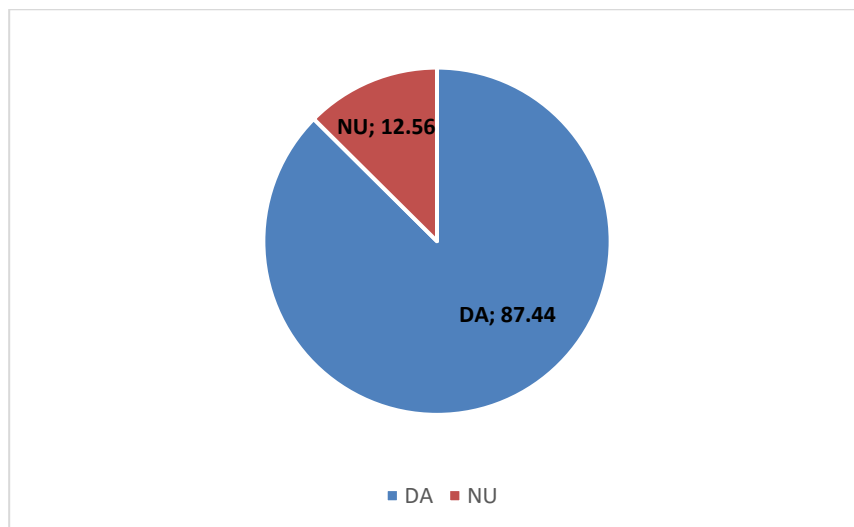
Tabel 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	208	90.43	22	9.57	230	100
Noiembrie	222	90.61	23	9.39	245	100
Decembrie	279	88.29	37	11.71	316	100
Total	709	89.63	82	10.37	791	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	199	87.28	29	12.72	228	100
Noiembrie	218	88.98	27	11.02	245	100
Decembrie	272	86.35	43	13.65	315	100
Total	689	87.44	99	12.56	788	100

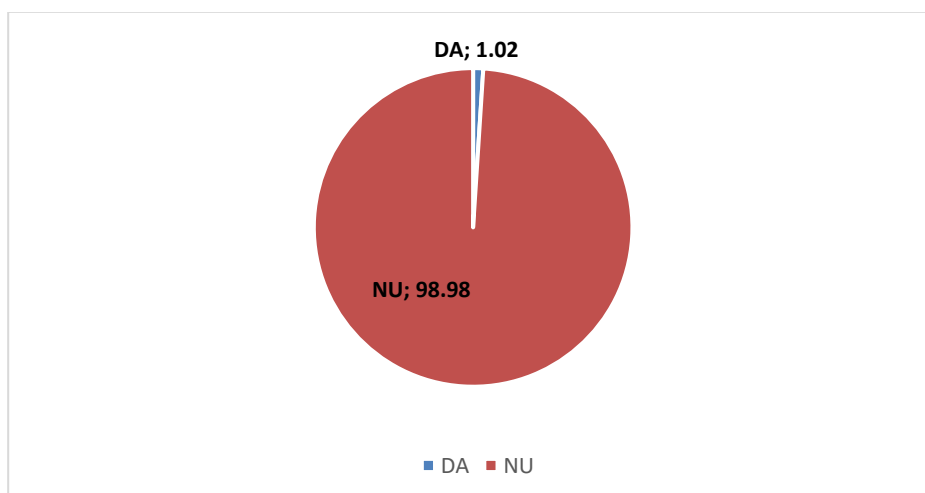
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	1	0.44	227	99.56	228	100
Noiembrie	5	2.04	240	97.96	245	100
Decembrie	2	0.64	312	99.36	314	100
Total	8	1.02	779	98.98	787	100

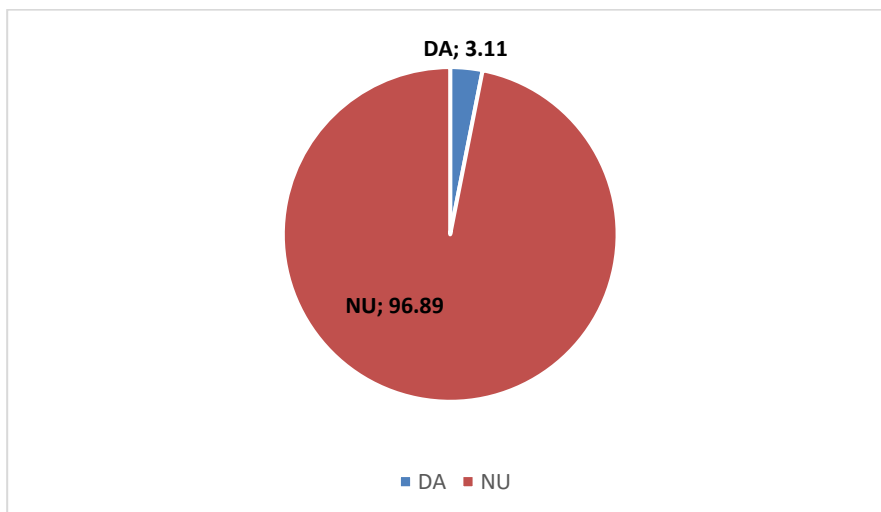
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



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	5	2.24	218	97.76	223	100
Noiembrie	8	3.35	231	96.65	239	100
Decembrie	11	3.56	298	96.44	309	100
Total	24	3.11	747	96.89	771	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

.....