

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL II 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 aprilie-iunie 2024.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.04.2024-30.06.2024, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9379** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.01.2024-31.03.2024*), din care un număr de 5215 pacienți în spitalizare continuă iar 4164 pacienți în spitalizare de zi.

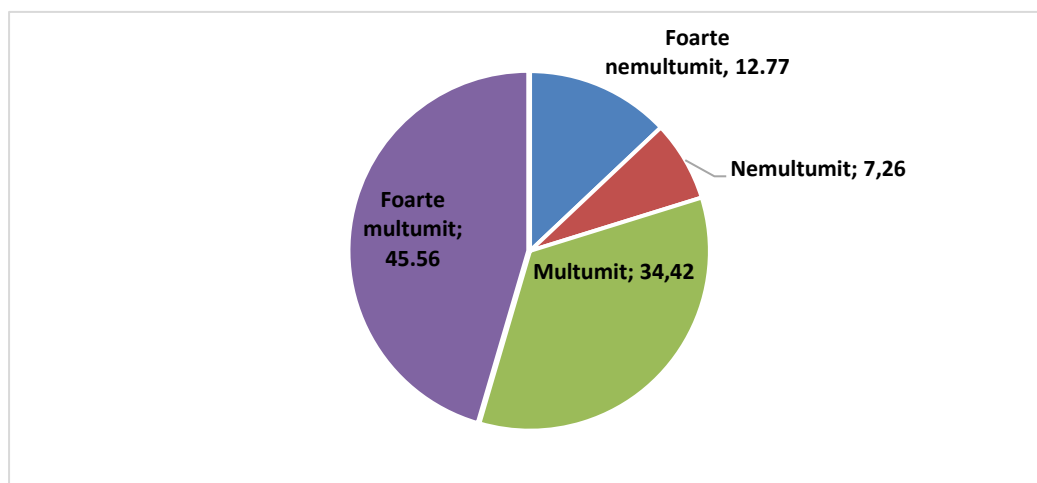
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 780 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	20	7.30	18	6.57	101	36.86	135	49.27	274	100
Mai	41	14.80	19	6.86	102	36.82	115	41.52	277	100
Iunie	41	16.53	21	8.47	72	29.03	114	45.97	248	100
Total	102	12.77	58	7.26	275	34.42	364	45.56	799	100

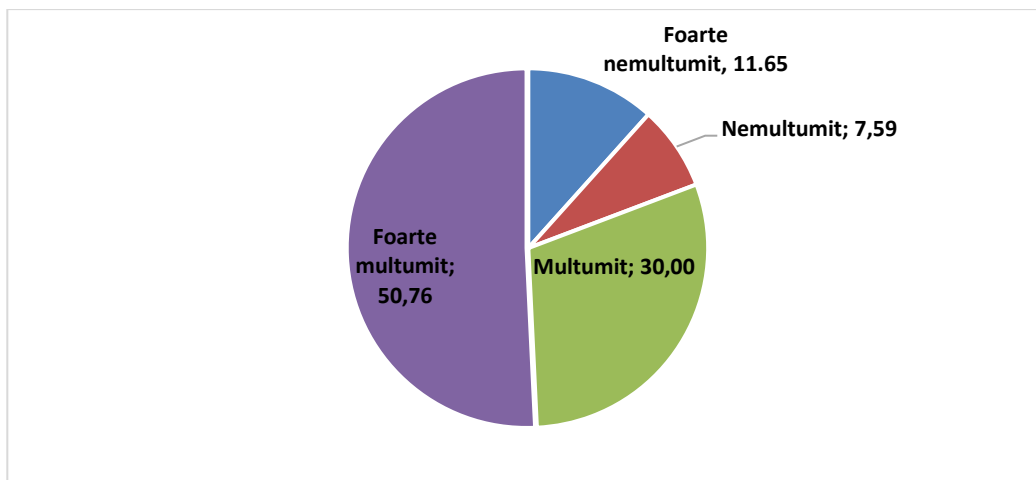
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	%
Aprilie	22	8.03	14	5.11	94	34.31	144	52.55	274	100
Mai	33	12.18	27	9.96	70	25.83	141	52.03	271	100
Iunie	37	15.10	19	7.76	73	29.80	116	47.35	245	100
Total	92	11.65	60	7.59	237	30.00	401	50.76	790	100

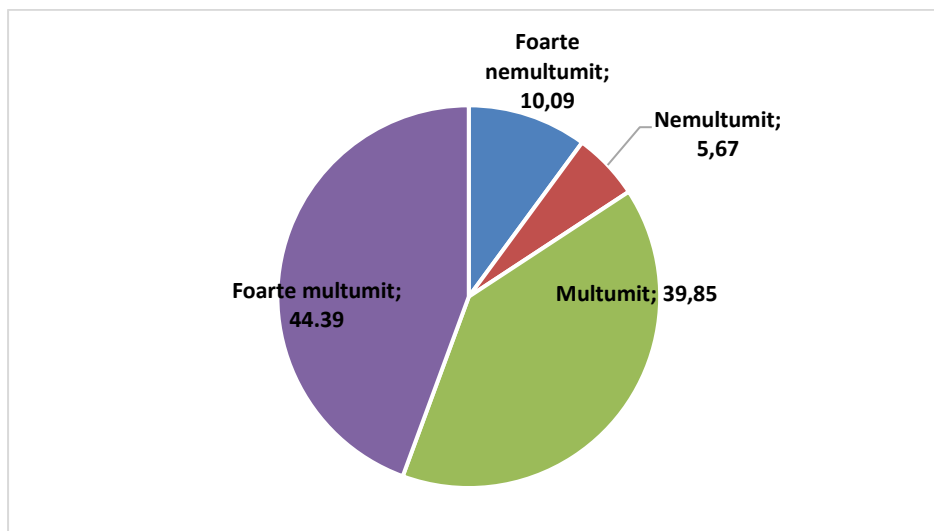
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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	%
Aprilie	21	7.66	17	6.20	104	37.96	132	48.18	274	100
Mai	29	10.62	13	4.76	116	42.49	115	42.12	273	100
Iunie	30	12.20	15	6.10	96	39.02	105	42.68	246	100
Total	80	10.09	45	5.67	316	39.85	352	44.39	793	100

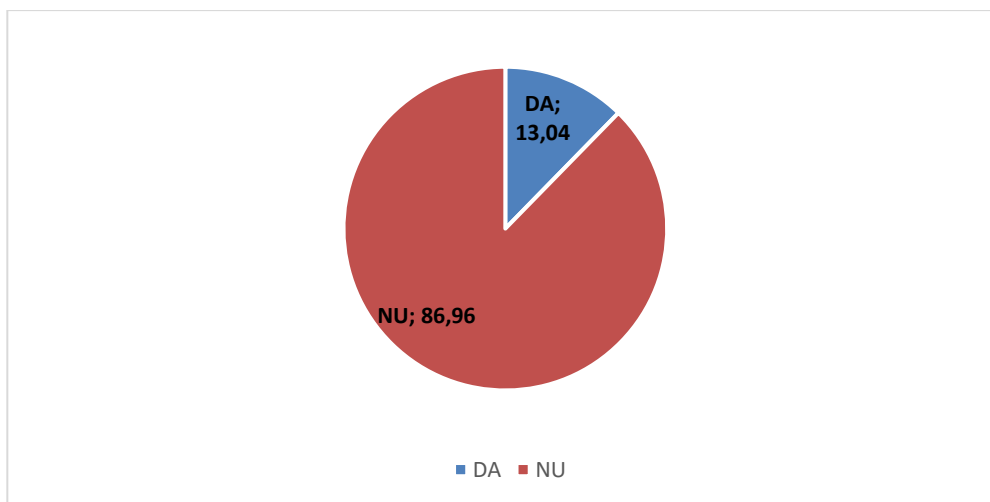
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	31	11.31	243	88.69	274	100
Mai	37	13.65	234	86.35	271	100
Iunie	35	14.29	210	85.71	245	100
Total	103	13.04	687	86.96	790	100

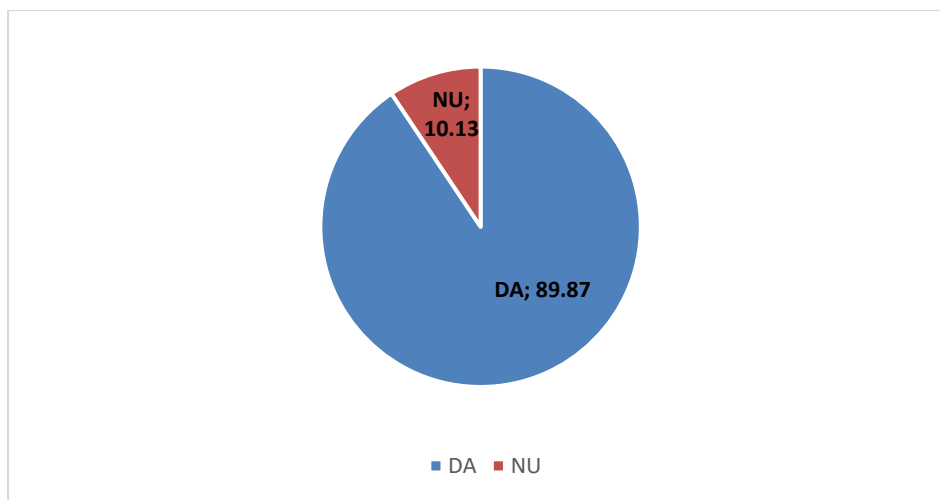
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	232	91.34	22	8.66	254	100
Mai	240	88.56	31	11.44	271	100
Iunie	220	89.80	25	10.20	245	100
Total	692	89.87	78	10.13	770	100

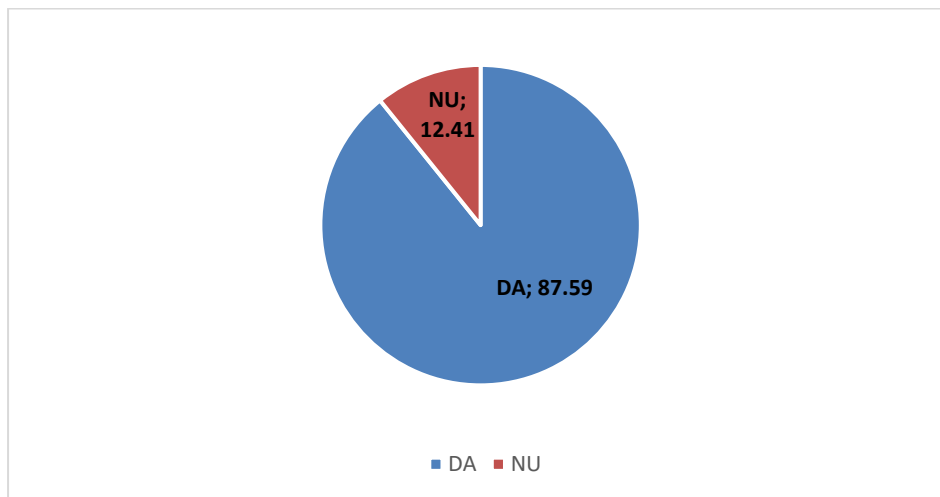
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	247	90.15	27	9.85	274	100
Mai	232	85.61	39	14.39	271	100
Iunie	213	86.94	32	13.06	245	100
Total	692	87.59	98	12.41	790	100

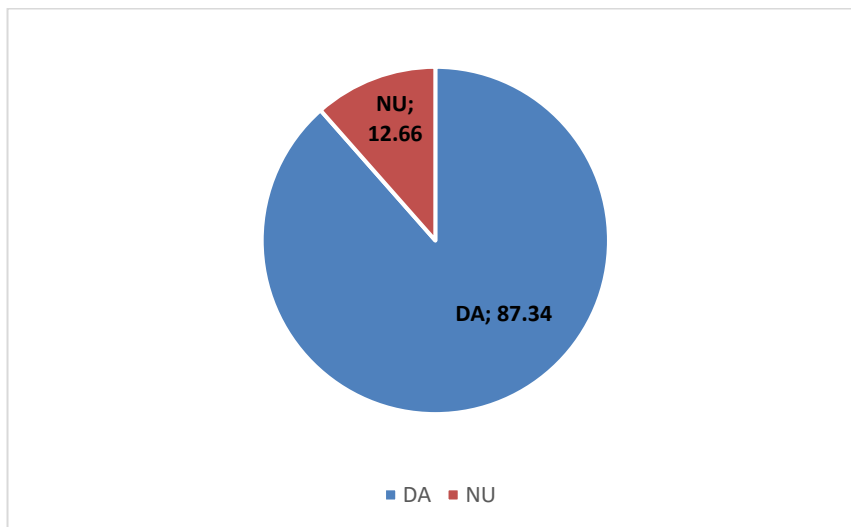
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Aprilie	244	89.05	30	10.95	274	100
Mai	233	85.98	38	14.02	271	100
Iunie	213	86.94	32	13.06	245	100
Total	690	87.34	100	12.66	790	100

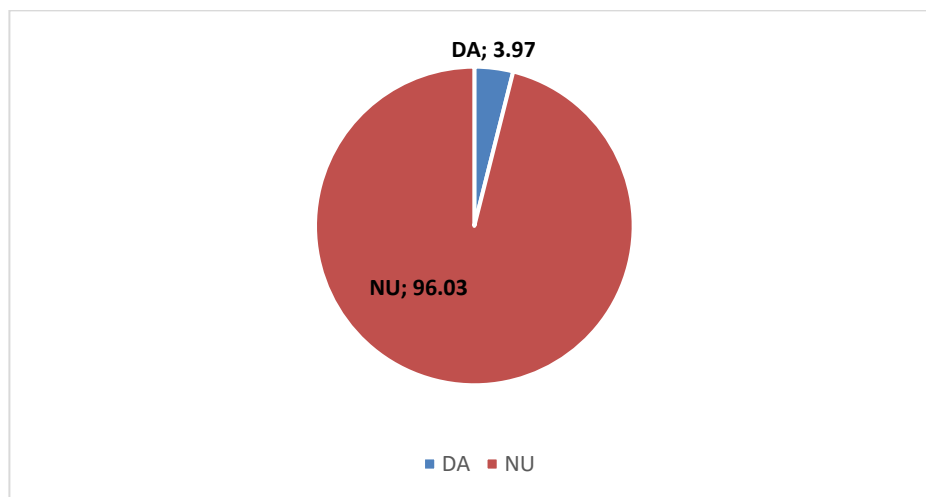
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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	%
Aprilie	9	3.36	259	96.64	268	100
Mai	13	4.81	257	95.19	270	100
Iunie	9	3.72	233	96.28	242	100
Total	31	3.97	749	96.03	780	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

.....