

Manager
Ec. Mârza Simona Diana

Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL III 2025

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 2025.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.07.2025 - 30.09.2025, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9942** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.07.2025-30.09.2025*), din care un număr de 5320 pacienți în spitalizare continuă iar 4622 pacienți în spitalizare de zi.

Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 730 de pacienți externți din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de

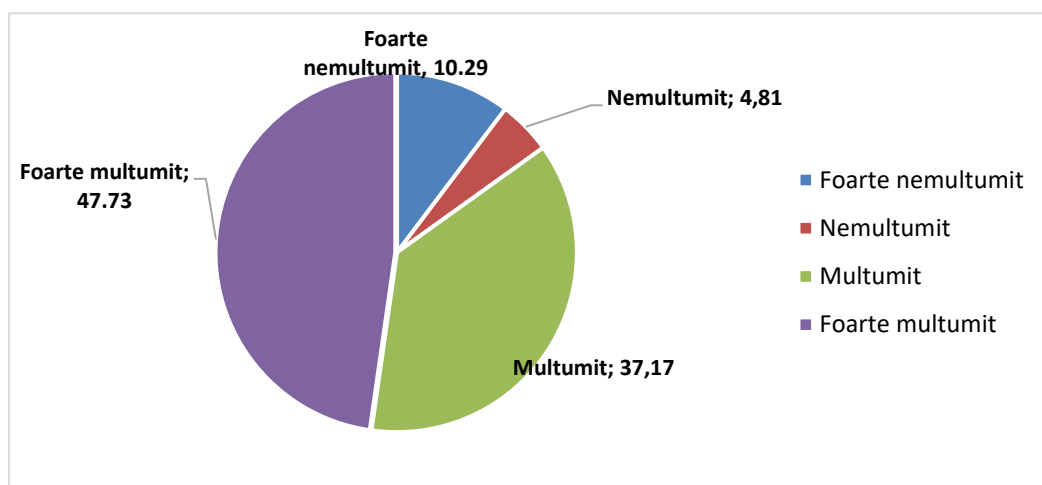
referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	28	9.69	17	5.88	98	33.91	146	50.52	289	100
august	20	8.44	6	2.53	94	39.66	117	49.37	237	100
septembrie	29	13.06	13	5.86	86	38.74	94	42.34	222	100
Total	77	10.29	36	4.81	278	37.17	357	47.73	748	100

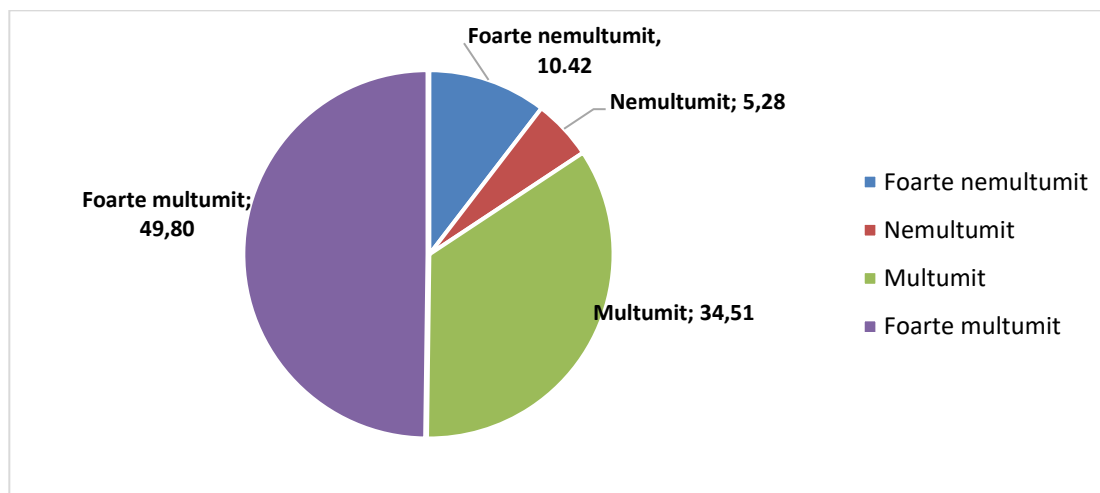
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	28	9.82	16	5.61	89	31.23	152	53.33	285	100
august	17	7.23	9	3.83	82	34.89	127	54.04	235	100
septembrie	32	14.61	14	6.39	84	38.36	89	40.64	219	100
Total	77	10.42	39	5.28	255	34.51	368	49.80	739	100

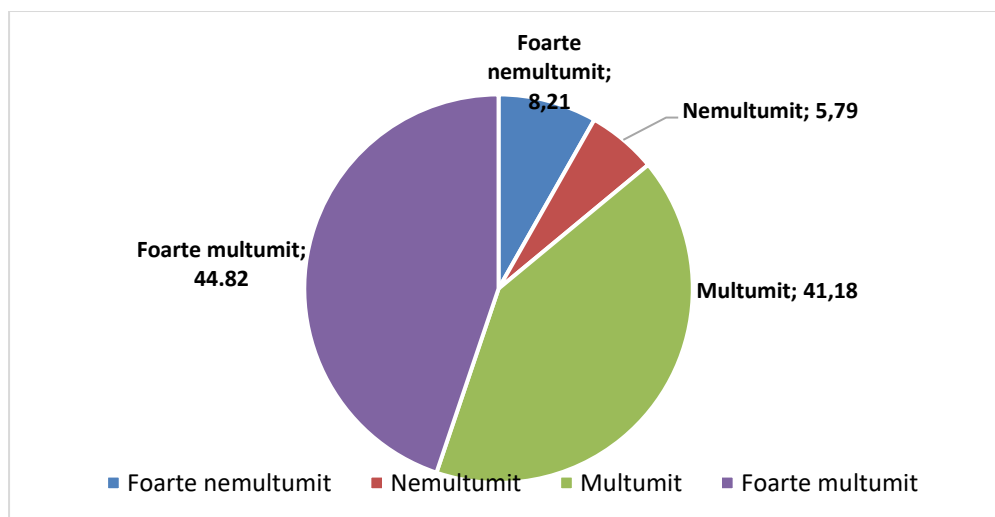
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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	%
Iulie	23	8.01	20	6.97	112	39.02	132	45.99	287	100
august	15	6.38	13	5.53	97	41.28	110	46.81	235	100
septembrie	23	10.41	10	4.52	97	43.89	91	41.18	221	100
Total	61	8.21	43	5.79	306	41.18	333	44.82	743	100

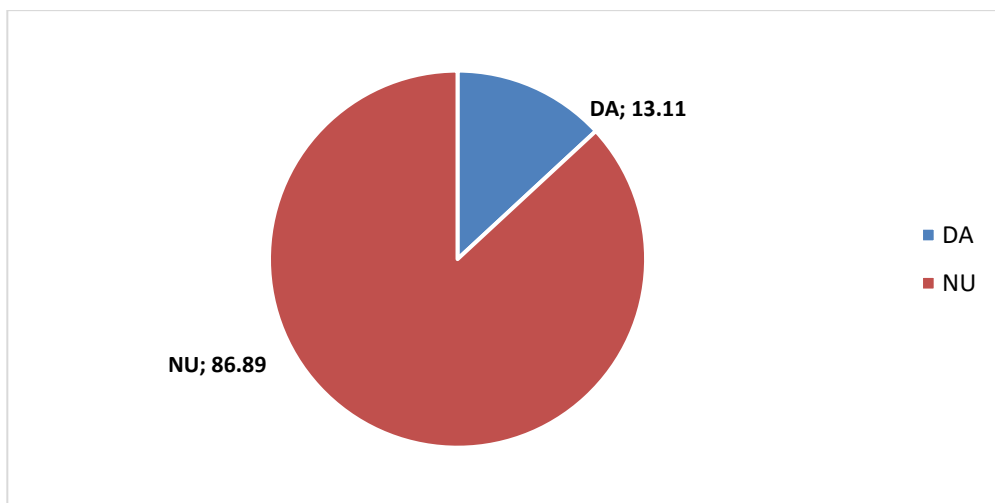
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	36	12.59	250	87.41	286	100
august	28	11.91	207	88.09	235	100
septembrie	33	15.07	186	84.93	219	100
Total	97	13.11	643	86.89	740	100

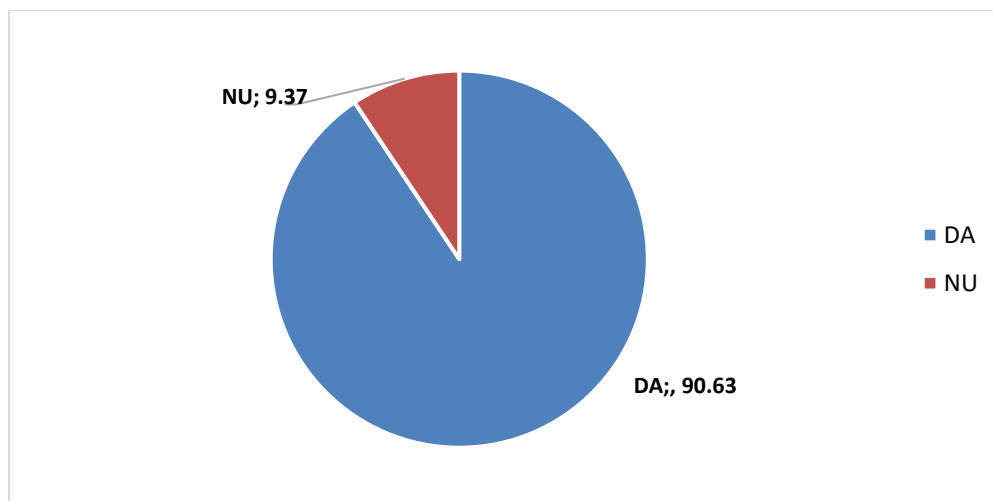
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	259	90.88	26	9.12	285	100
august	257	93.45	18	6.55	275	100
septembrie	190	86.76	29	13.24	219	100
Total	706	90.63	73	9.37	779	100

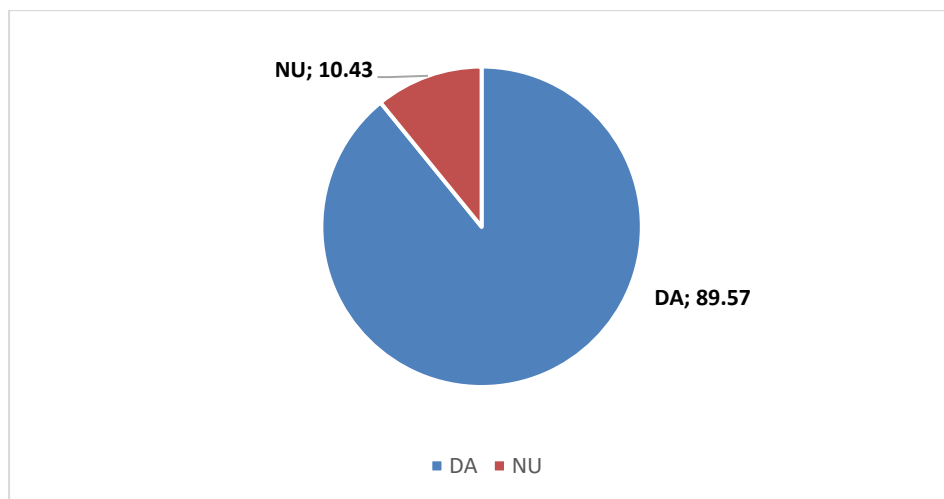
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	261	91.58	24	8.42	285	100
august	217	92.74	17	7.26	234	100
septembrie	183	83.56	36	16.44	219	100
Total	661	89.57	77	10.43	738	100

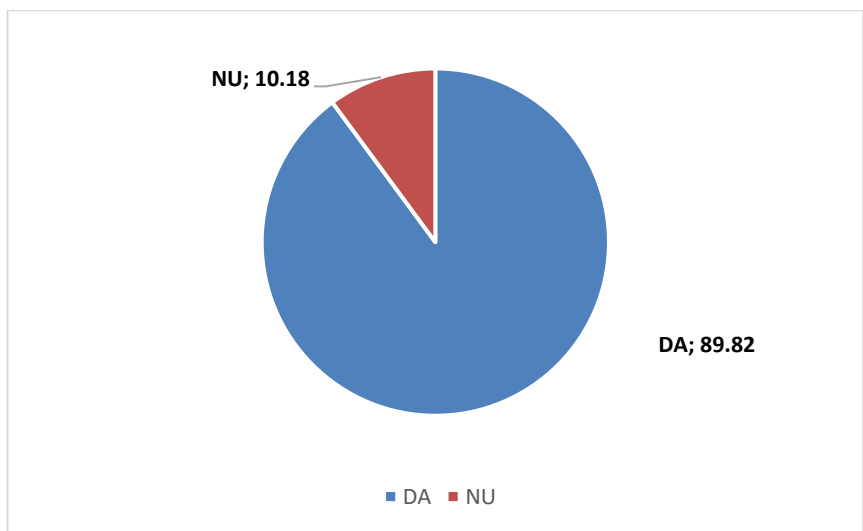
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	260	91.23	25	8.77	285	100
august	211	90.17	23	9.83	234	100
septembrie	191	87.61	27	12.39	218	100
Total	662	89.82	75	10.18	737	100

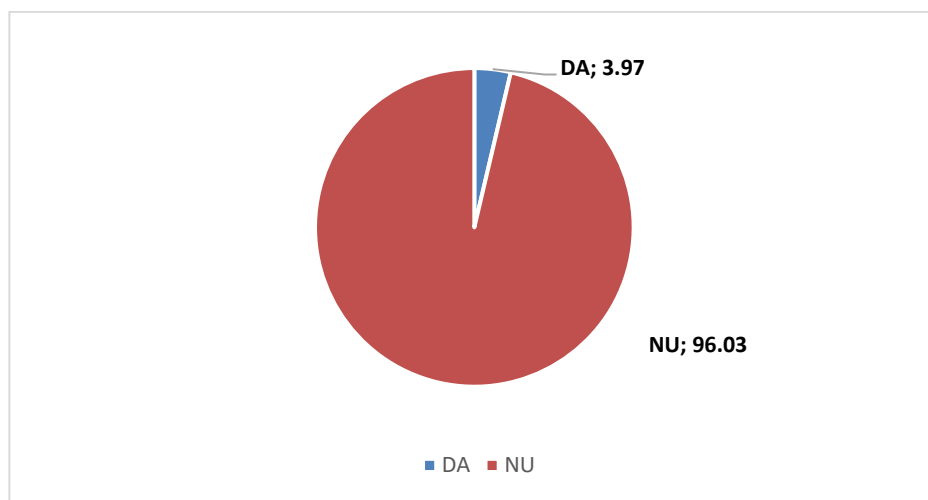
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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	9	3.20	272	96.80	281	100
august	8	3.45	224	96.55	232	100
septembrie	12	5.53	205	94.47	217	100
Total	29	3.97	701	96.03	730	100

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



Avizat,
Președinte Consiliul etic
Dr. Trifa Raluca

.....

Întocmit,
Secretar Consiliul etic
Ec. Tomuța Adriana

.....