

Manager
Ec. Mârza Simona Diana



**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL I 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 ianuarie-martie 2025.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.01.2025-31.03.2025, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9814** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.01.2025-31.03.2025*), din care un număr de 5479 pacienți în spitalizare continuă iar 4335 pacienți în spitalizare de zi.

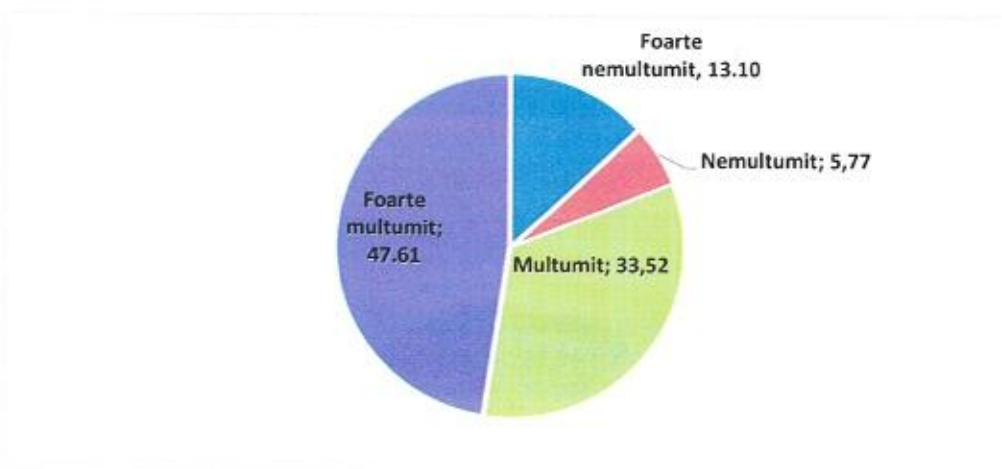
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 684 de pacienți externai din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	29	12.83	15	6.64	83	36.73	99	43.81	226	100
Februarie	31	13.96	14	6.31	75	33.78	102	45.95	222	100
Martie	33	12.60	12	4.58	80	30.53	137	52.29	262	100
Total	93	13.10	41	5.77	238	33.52	338	47.61	710	100

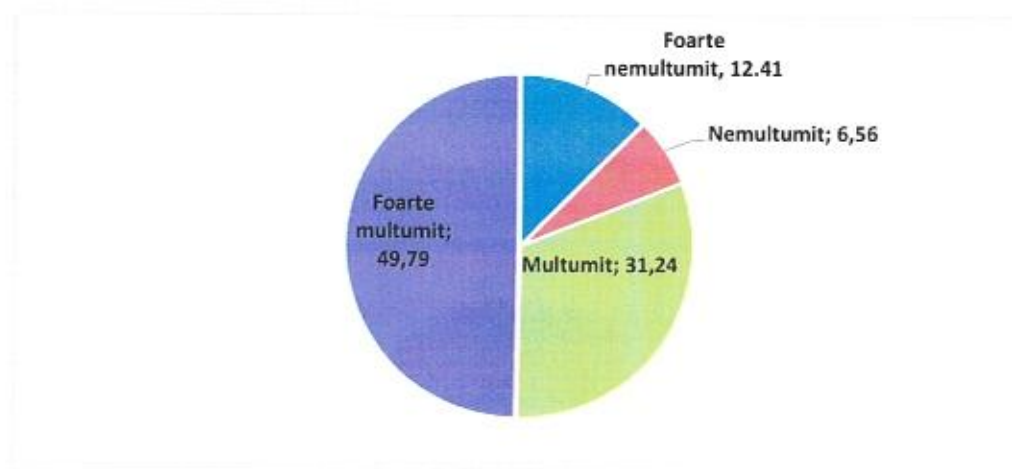
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	30	13.51	16	7.21	77	34.68	99	44.59	222	100
Februarie	26	11.82	21	9.55	66	30.00	107	48.64	220	100
Martie	31	11.97	9	3.47	76	29.34	143	55.21	259	100
Total	87	12.41	46	6.56	219	31.24	349	49.79	701	100

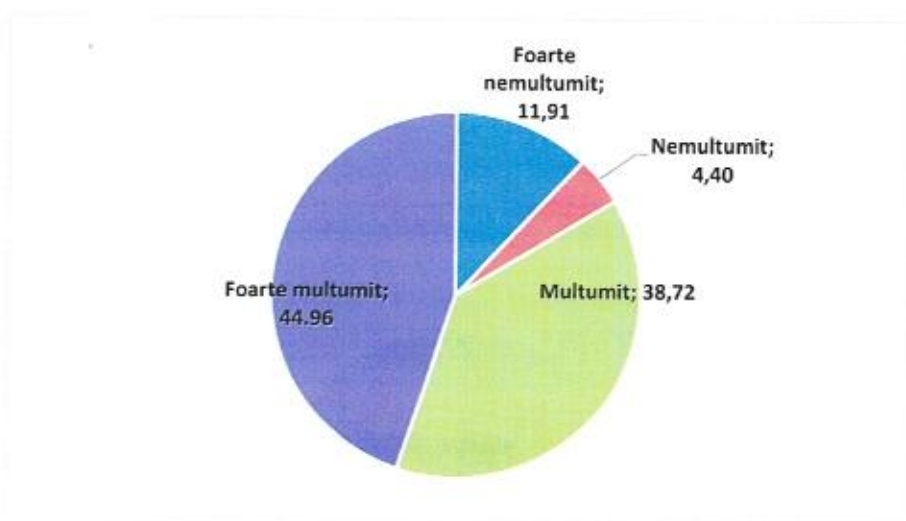
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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	31	13.84	12	5.36	98	43.75	83	37.05	224	100
Februarie	27	12.22	8	3.62	81	36.65	105	47.51	221	100
Martie	26	10.00	11	4.23	94	36.15	129	49.62	260	100
Total	84	11.91	31	4.40	273	38.72	317	44.96	705	100

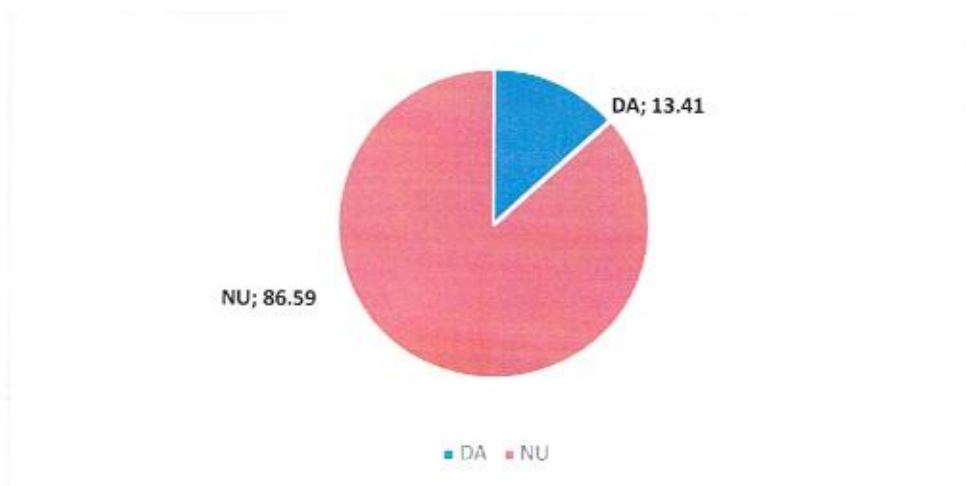
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	33	14.86	189	85.14	222	100
Februarie	32	14.55	188	85.45	220	100
Martie	29	11.20	230	88.80	259	100
Total	94	13.41	607	86.59	701	100

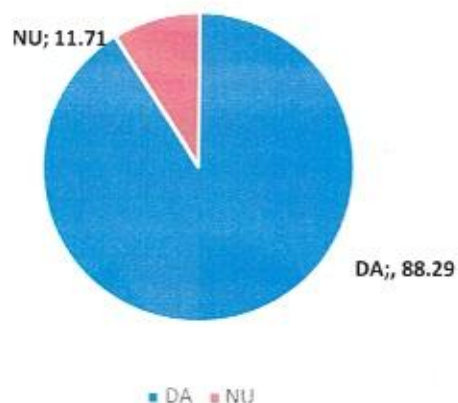
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	192	86.49	30	13.51	222	100
Februarie	189	86.30	30	13.70	219	100
Martie	237	91.51	22	8.49	259	100
Total	618	88.29	82	11.71	700	100

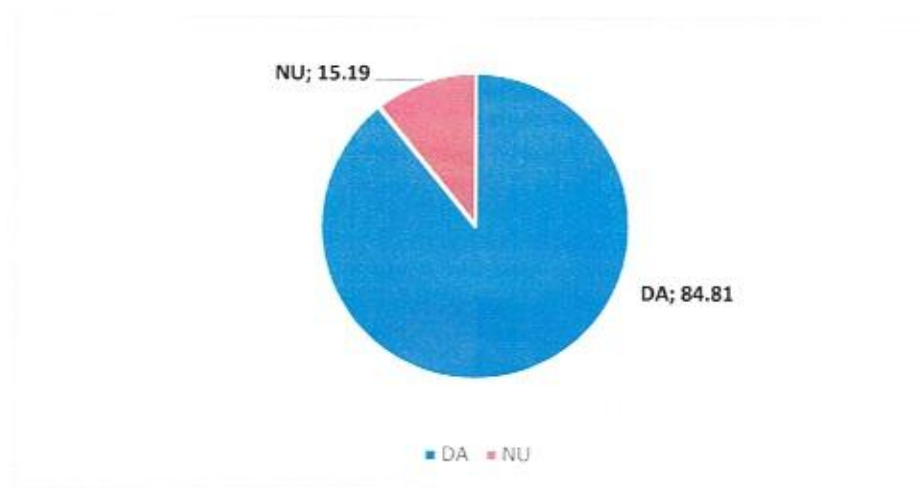
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	185	83.33	37	16.67	222	100
Februarie	184	84.40	34	15.60	218	100
Martie	223	86.43	35	13.57	258	100
Total	592	84.81	106	15.19	698	100

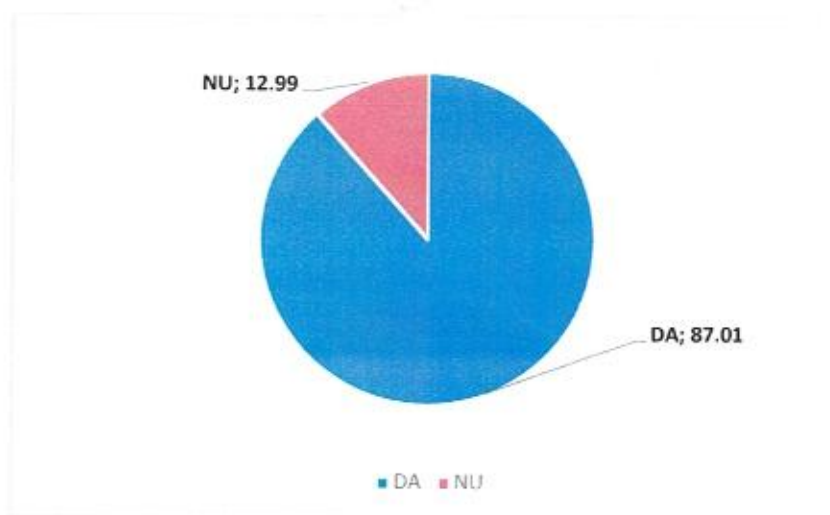
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	189	85.52	32	14.48	221	100
Februarie	185	85.65	31	14.35	216	100
Martie	229	89.45	27	10.55	256	100
Total	603	87.01	90	12.99	693	100

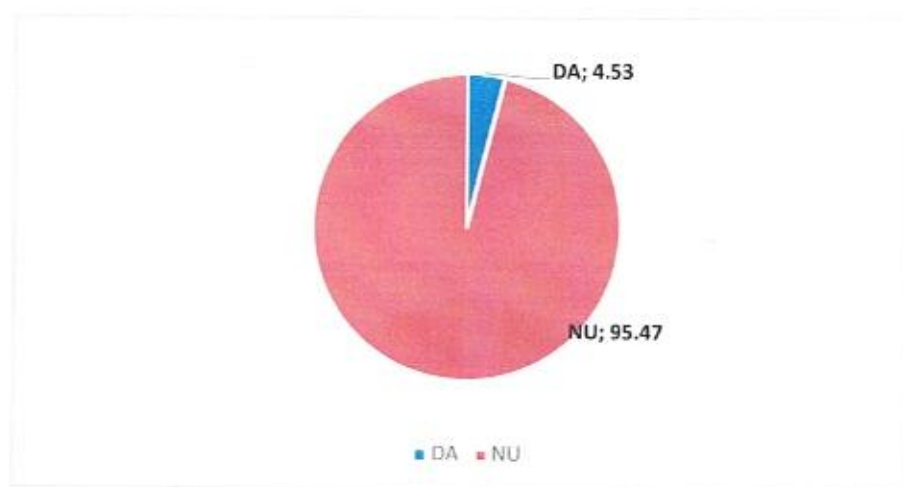
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Ianuarie	8	3.65	211	96.35	219	100
Februarie	9	4.27	202	95.73	211	100
Martie	14	5.51	240	94.49	254	100
Total	31	4.53	653	95.47	684	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