



**Raportul asupra datelor culese prin  
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”  
TRIMESTRUL II 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 aprilie - iunie 2025.

**III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:**

În perioada 01.04.2025 - 30.06.2025, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9735** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.04.2025-30.06.2025*), din care un număr de 5407 pacienți în spitalizare continuă iar 4328 pacienți în spitalizare de zi.

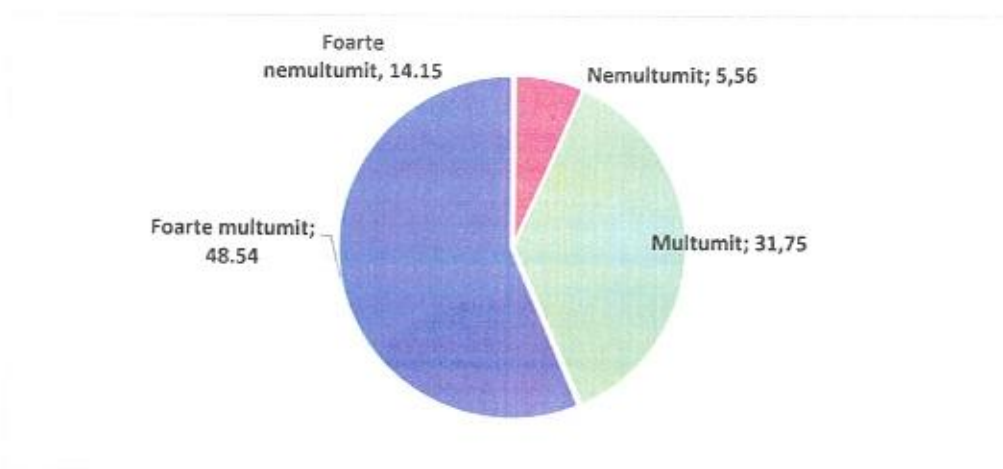
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 734 de pacienți externți din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

#### IV. REZULTATE

**TABEL 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?**

| Luna/variantă<br>răspuns | Foarte nemulțumit |       | Nemulțumit |      | Mulțumit |       | Foarte mulțumit |       | Total |     |
|--------------------------|-------------------|-------|------------|------|----------|-------|-----------------|-------|-------|-----|
|                          | Număr             | %     | Număr      | %    | Număr    | %     | Număr           | %     | Număr | %   |
| Aprilie                  | 35                | 15.28 | 11         | 4.80 | 71       | 31.00 | 112             | 48.91 | 229   | 100 |
| Mai                      | 32                | 11.51 | 17         | 6.12 | 91       | 32.73 | 138             | 49.64 | 278   | 100 |
| Iunie                    | 40                | 16.06 | 14         | 5.62 | 78       | 31.33 | 117             | 46.99 | 249   | 100 |
| Total                    | 107               | 14.15 | 42         | 5.56 | 240      | 31.75 | 367             | 48.54 | 756   | 100 |

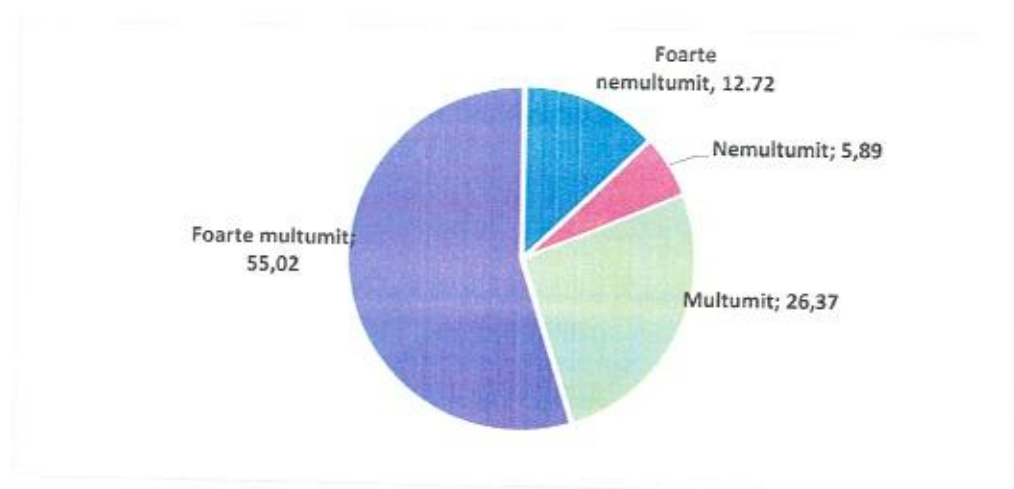
**Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | Foarte nemulțumit |       | Nemulțumit |      | Mulțumit |       | Foarte mulțumit |       | Total |     |
|--------------------------|-------------------|-------|------------|------|----------|-------|-----------------|-------|-------|-----|
|                          | Număr             | %     | Număr      | %    | Număr    | %     | Număr           | %     | Număr | %   |
| Aprilie                  | 30                | 13.39 | 12         | 5.36 | 58       | 25.89 | 124             | 55.36 | 224   | 100 |
| Mai                      | 29                | 10.51 | 20         | 7.25 | 70       | 25.36 | 157             | 56.88 | 276   | 100 |
| Iunie                    | 36                | 14.57 | 12         | 4.86 | 69       | 27.94 | 130             | 52.63 | 247   | 100 |
| Total                    | 95                | 12.72 | 44         | 5.89 | 197      | 26.37 | 411             | 55.02 | 747   | 100 |

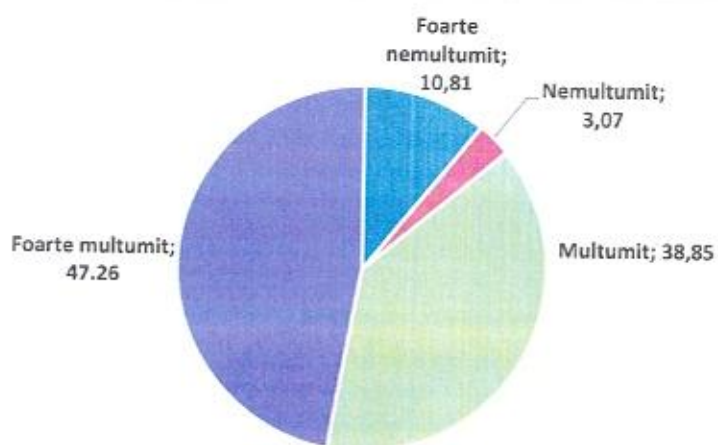
**Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | Foarte<br>nemulțumit |              | Nemulțumit |             | Mulțumit   |              | Foarte<br>mulțumit |              | Total      |            |
|--------------------------|----------------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|--------------------|--------------|------------|------------|
|                          | Număr                | %            | Număr      | %           | Număr      | %            | Număr              | %            | Număr      | %          |
| Aprilie                  | 25                   | 11.06        | 8          | 3.54        | 86         | 38.05        | 107                | 47.35        | 226        | 100        |
| Mai                      | 26                   | 9.42         | 8          | 2.90        | 112        | 40.58        | 130                | 47.10        | 276        | 100        |
| Iunie                    | 30                   | 12.15        | 7          | 2.83        | 93         | 37.65        | 117                | 47.37        | 247        | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>81</b>            | <b>10.81</b> | <b>23</b>  | <b>3.07</b> | <b>291</b> | <b>38.85</b> | <b>354</b>         | <b>47.26</b> | <b>749</b> | <b>100</b> |

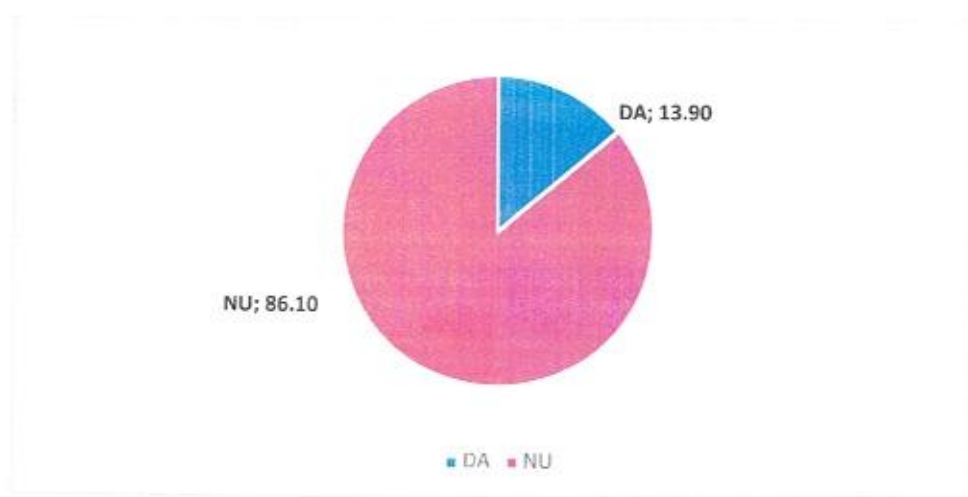
**Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | DA    |       | Nu    |       | Total |     |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
|                          | Număr | %     | Număr | %     | Număr | %   |
| Aprilie                  | 30    | 13.33 | 195   | 86.67 | 225   | 100 |
| Mai                      | 35    | 12.68 | 241   | 87.32 | 276   | 100 |
| Iunie                    | 39    | 15.79 | 208   | 84.21 | 247   | 100 |
| Total                    | 104   | 13.90 | 644   | 86.10 | 748   | 100 |

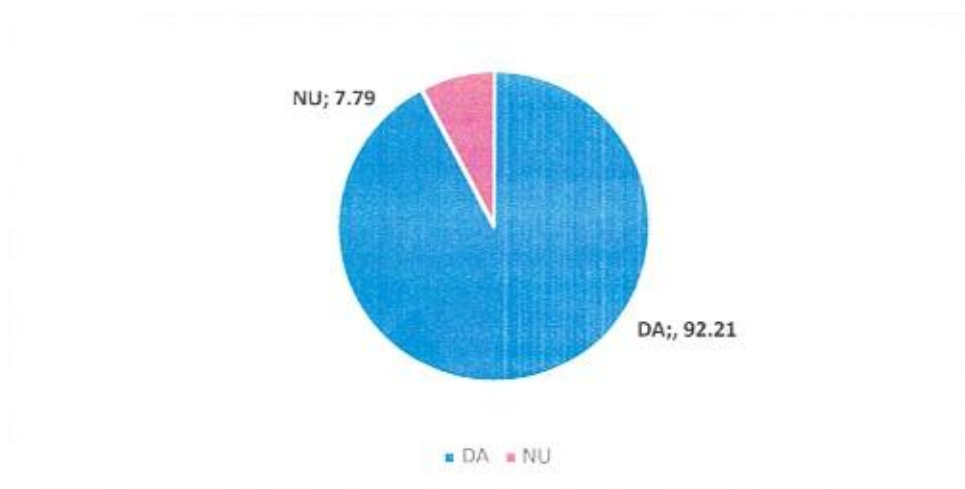
**Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | DA         |              | NU        |             | Total      |            |
|--------------------------|------------|--------------|-----------|-------------|------------|------------|
|                          | Număr      | %            | Număr     | %           | Număr      | %          |
| Aprilie                  | 207        | 92.41        | 17        | 7.59        | 224        | 100        |
| Mai                      | 257        | 93.45        | 18        | 6.55        | 275        | 100        |
| Iunie                    | 223        | 90.65        | 23        | 9.35        | 246        | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>687</b> | <b>92.21</b> | <b>58</b> | <b>7.79</b> | <b>745</b> | <b>100</b> |

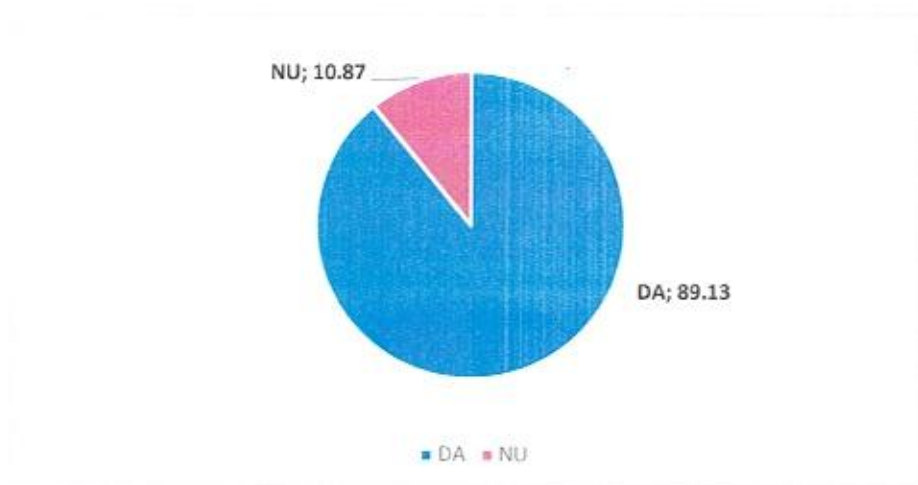
**Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | DA         |              | NU        |              | Total      |            |
|--------------------------|------------|--------------|-----------|--------------|------------|------------|
|                          | Număr      | %            | Număr     | %            | Număr      | %          |
| Aprilie                  | 201        | 89.73        | 23        | 10.27        | 224        | 100        |
| Mai                      | 245        | 89.09        | 30        | 10.91        | 275        | 100        |
| Iunie                    | 218        | 88.62        | 28        | 11.38        | 246        | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>664</b> | <b>89.13</b> | <b>81</b> | <b>10.87</b> | <b>745</b> | <b>100</b> |

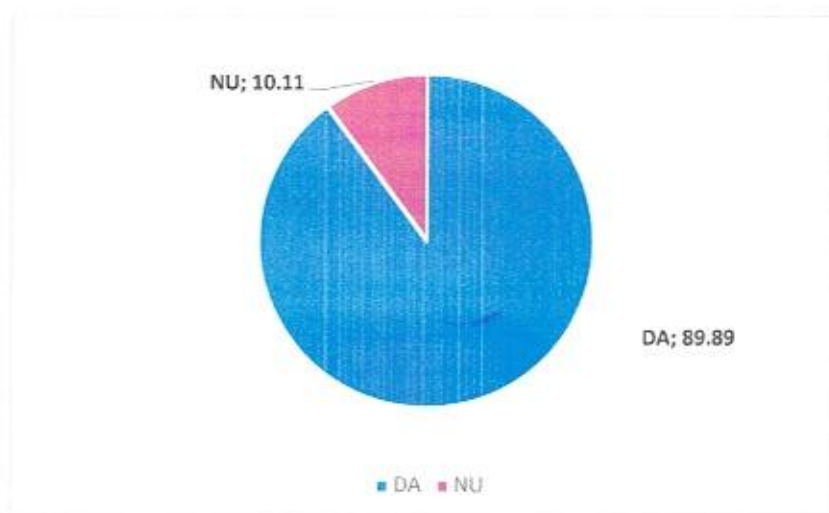
**Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | DA    |       | NU    |       | Total |     |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
|                          | Număr | %     | Număr | %     | Număr | %   |
| Aprilie                  | 205   | 91.93 | 18    | 8.07  | 223   | 100 |
| Mai                      | 244   | 89.05 | 30    | 10.95 | 274   | 100 |
| Iunie                    | 218   | 88.98 | 27    | 11.02 | 245   | 100 |
| Total                    | 667   | 89.89 | 75    | 10.11 | 742   | 100 |

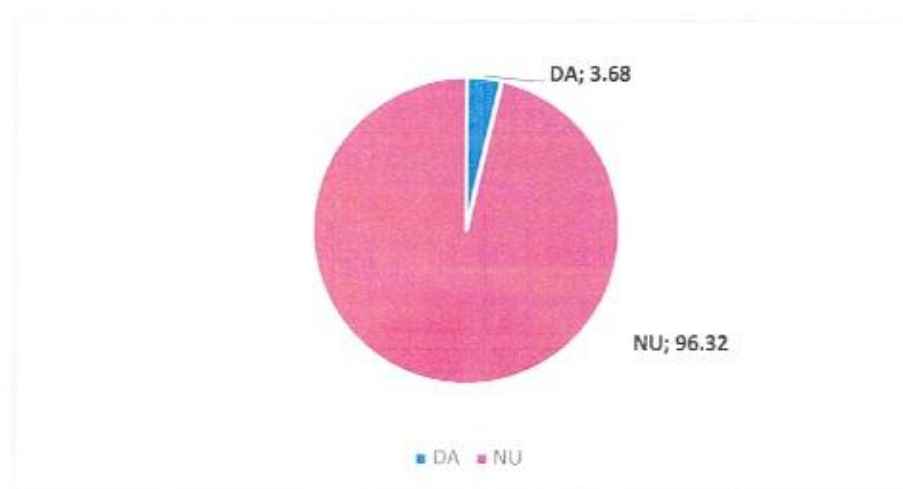
**Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?**



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

| Luna/variantă<br>răspuns | DA        |             | NU         |              | Total      |            |
|--------------------------|-----------|-------------|------------|--------------|------------|------------|
|                          | Număr     | %           | Număr      | %            | Număr      | %          |
| Aprilie                  | 7         | 3.17        | 214        | 96.83        | 221        | 100        |
| Mai                      | 11        | 4.09        | 258        | 95.91        | 269        | 100        |
| Iunie                    | 9         | 3.69        | 235        | 96.31        | 244        | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>27</b> | <b>3.68</b> | <b>707</b> | <b>96.32</b> | <b>734</b> | <b>100</b> |

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



Avizat,  
Președinte Consiliul etic  
Dr. Trifa Raluca

*[Signature]*

Întocmit,  
Secretar Consiliul etic  
Ec. Tomuța Adriana

*[Signature]*