

Manager
Ec. Mârza Simona Diana



**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL IV 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 01.10.2025 - 31.12.2025, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați **9629** pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.10.2025-31.12.2025*), din care un număr de 5330 pacienți în spitalizare continuă iar 4299 pacienți în spitalizare de zi.

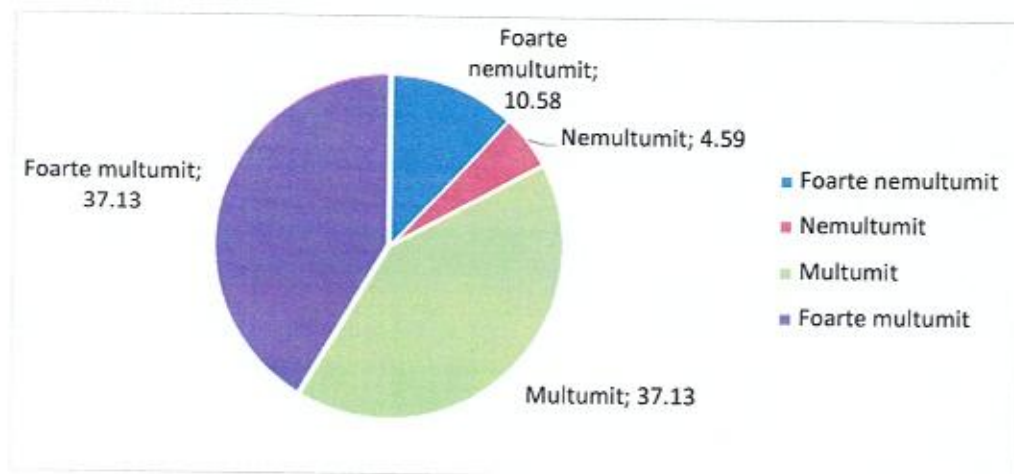
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 490 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	27	10.67	12	4.74	100	39.53	114	45.06	253	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	26	10.48	11	4.44	86	34.68	125	50.40	248	100
Total	53	10.58	23	4.59	186	37.13	239	47.70	501	100

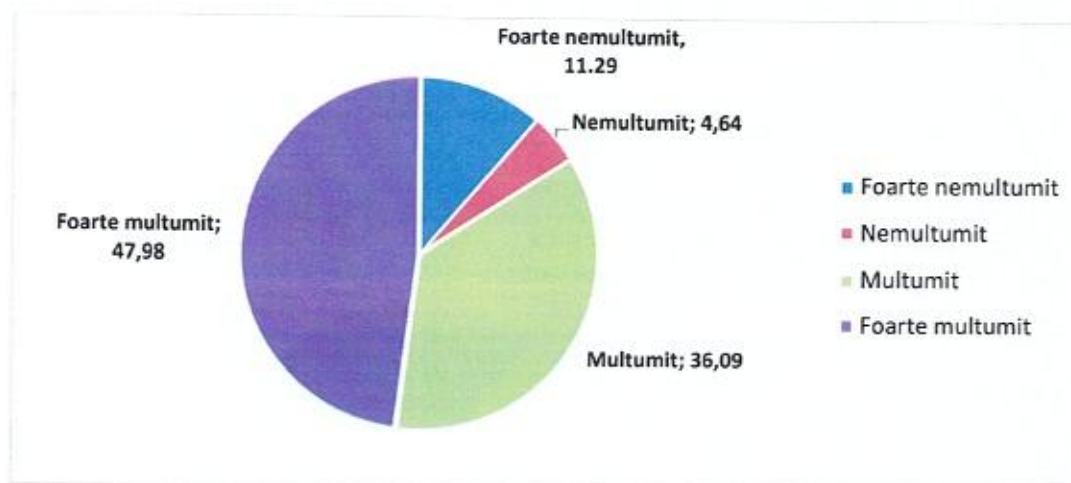
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



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	%
Octombrie	28	11.20	12	4.80	95	38.00	115	46.00	250	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	28	11.38	11	4.47	84	34.15	123	50.00	246	100
Total	56	11.29	23	4.64	179	36.09	238	47.98	496	100

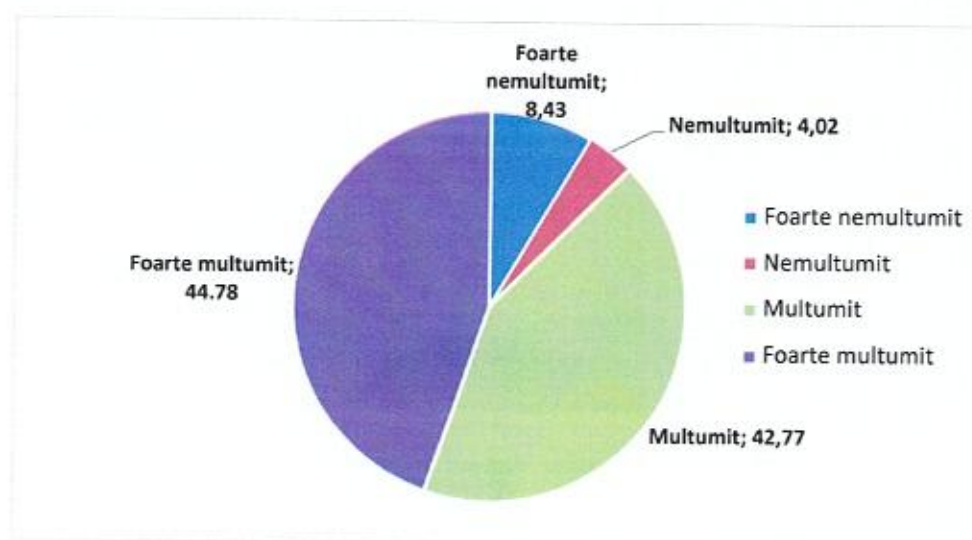
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea personalului medical?



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	%
Octombrie	23	9.16	11	4.38	110	43.82	107	42.63	251	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	19	7.69	9	3.64	103	41.70	116	46.96	247	100
Total	42	8.43	20	4.02	213	42.77	223	44.78	498	100

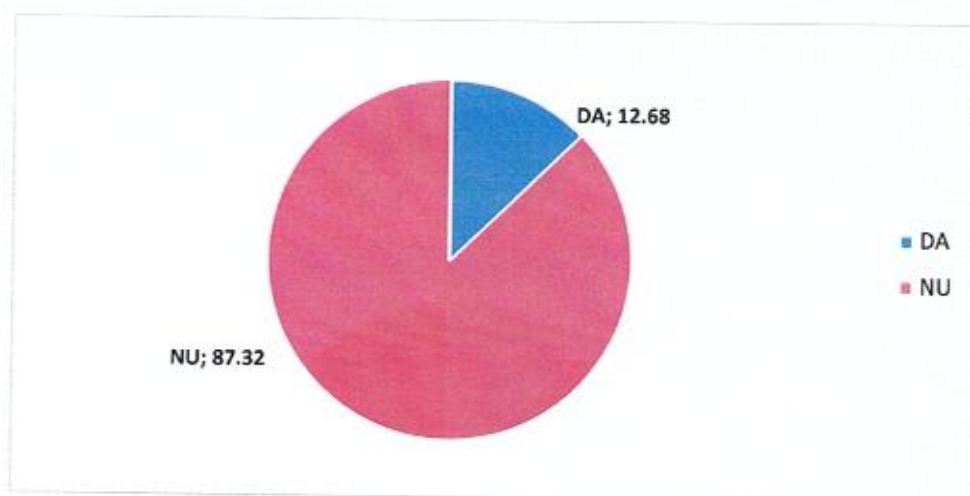
Grafic 3. Cât de mulțumit sunteți de curățenia din spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	30	12.00	220	88.00	250	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	33	13.36	214	86.64	247	100
Total	63	12.68	434	87.32	497	100

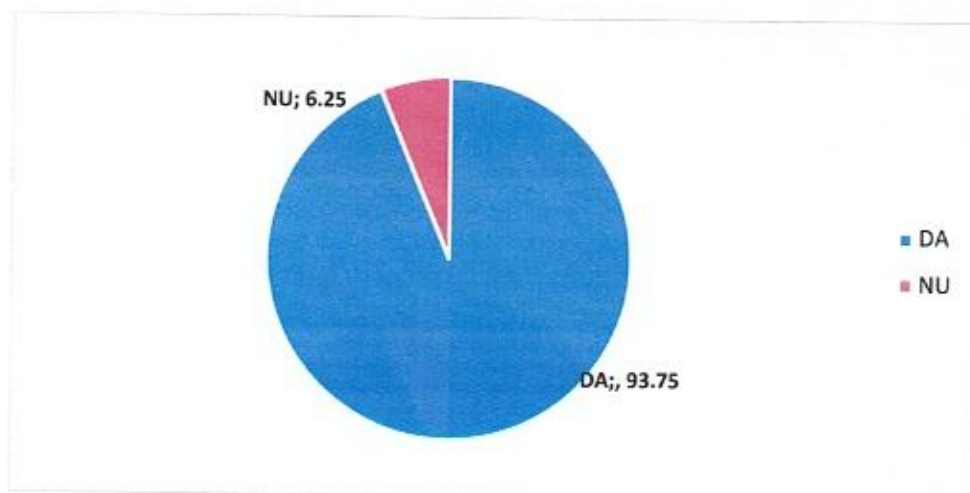
Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	231	92.40	19	7.60	250	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	234	95.12	12	4.88	246	100
Total	465	93.75	31	6.25	496	100

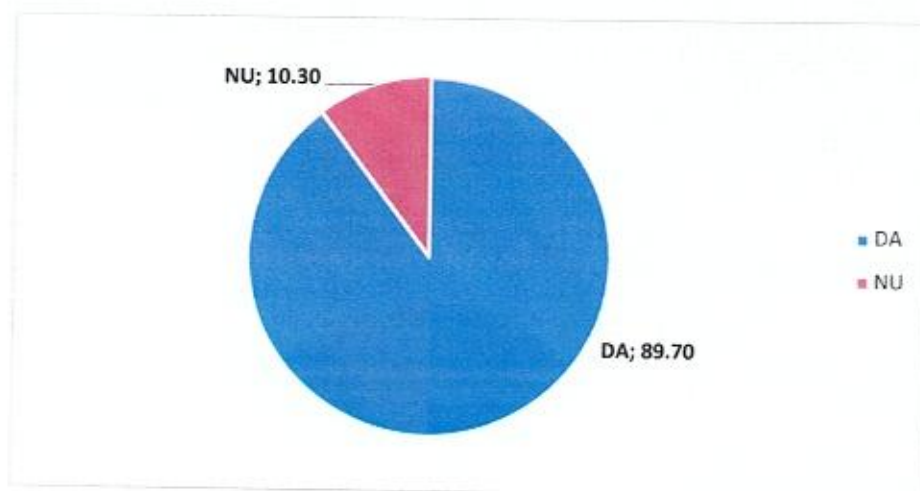
Grafic 5. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	223	89.20	27	10.80	250	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	221	90.20	24	9.80	245	100
Total	444	89.70	51	10.30	495	100

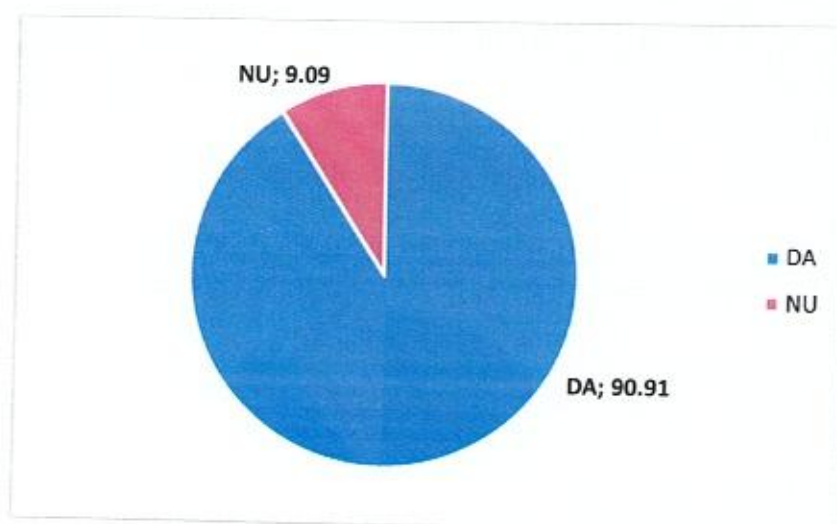
Grafic 6. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?



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

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Octombrie	231	92.40	19	7.60	250	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	219	89.39	26	10.61	245	100
Total	450	90.91	45	9.09	495	100

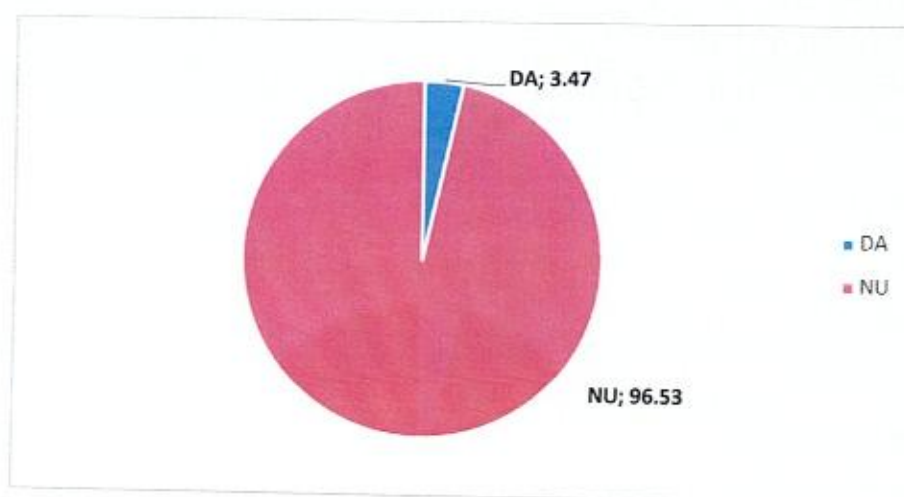
Grafic 7. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



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	%
Octombrie	14	5.65	234	94.35	248	100
Noiembrie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Decembrie	3	1.24	239	98.76	242	100
Total	17	3.47	473	96.53	490	100

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. Tomița Adriana

[Signature]