

**Raportul asupra datelor culese prin
„MECANISMUL DE FEEDBACK AL PACIENTULUI”
TRIMESTRUL III 2023**

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 2023.

III. POPULAȚIA SUPUSĂ CERCETĂRII:

În perioada 01.07.2023-30.09.2023, în secțiile Spitalului Județean de Urgență Alba Iulia au fost internați 9196 pacienți (conform *Situației pacienților internați pe sexe și medii în perioada 01.07.2023-30.09.2023*), din care un număr de 5276 pacienți în spitalizare continuă iar 3920 pacienți în spitalizare de zi.

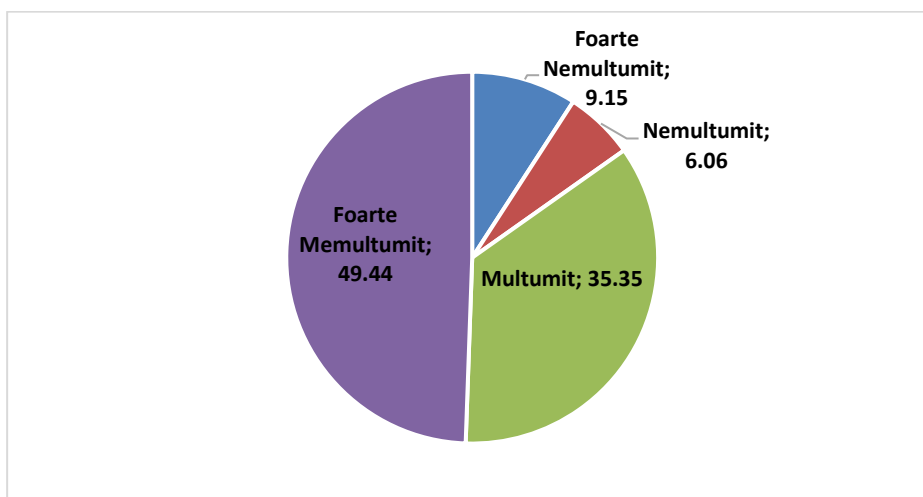
Conform datelor agregate din rapoartele publicate pe pagina web a Ministerului Sănătății, 501 de pacienți externați din Spitalul Județean de Urgență Alba Iulia în perioada de referință, au acceptat completarea chestionarului transmis de către STS, prin SMS sau email.

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	%
Iulie	19	8.88	13	6.07	59	27.57	123	57.48	214	100
August	30	11.41	20	7.60	91	34.60	122	46.39	263	100
Septembrie	16	6.87	10	4.29	101	43.35	106	45.49	233	100
Total	65	9.15	43	6.06	251	35.35	351	49.44	710	100

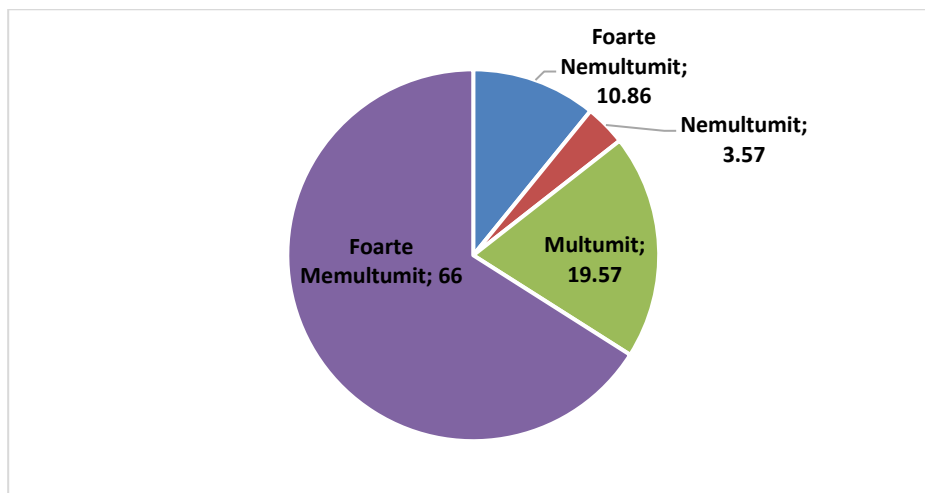
Grafic 1. Cât de mulțumit sunteți de serviciile medicale oferite de spital?



Tabel 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	25	11.68	6	2.80	36	16.82	147	68.69	214	100
August	32	12.36	13	5.02	44	16.99	170	65.64	259	100
Septembrie	19	8.37	6	2.64	57	25.11	145	63.88	227	100
Total	76	10.86	25	3.57	137	19.57	462	66.00	700	100

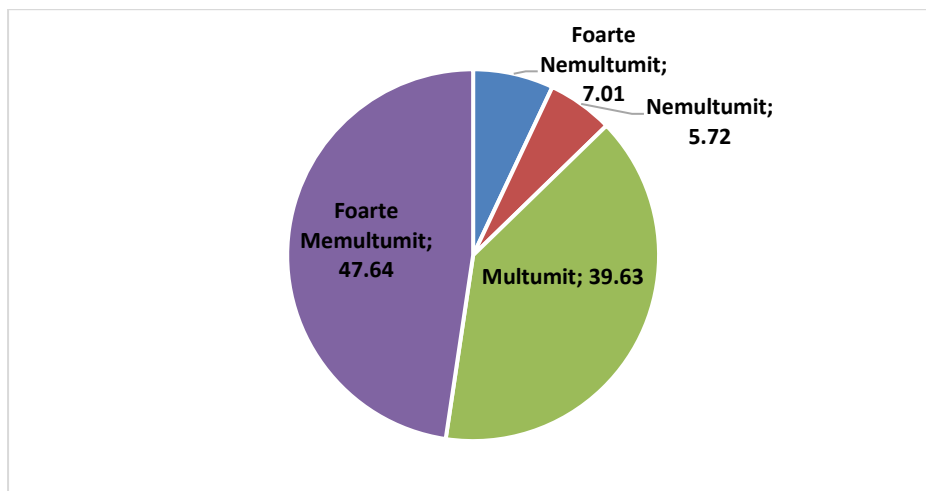
Grafic 2. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea medicului?



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

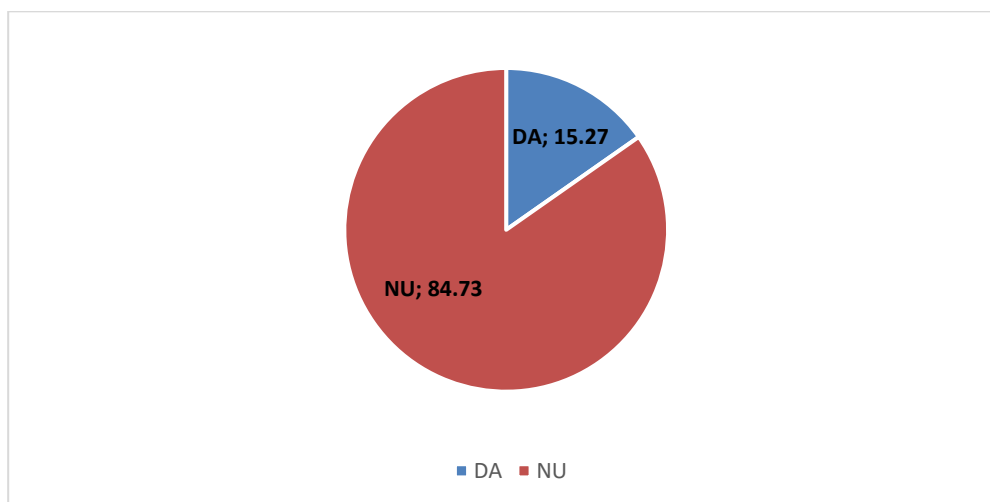
Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	13	6.13	14	6.60	75	35.38	110	51.89	212	100
August	20	7.69	12	4.62	107	41.15	121	46.54	260	100
Septembrie	16	7.05	14	6.17	95	41.85	102	44.93	227	100
Total	49	7.01	40	5.72	277	39.63	333	47.64	699	100

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



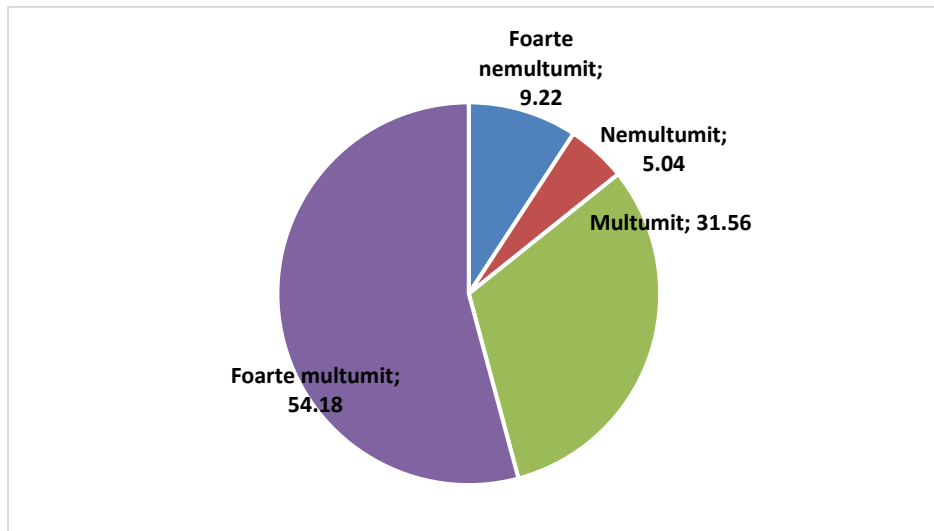
Tabel 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?

Luna/variantă răspuns	DA		Nu		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	39	18.40	173	81.60	212	100
August	33	12.94	222	87.06	255	100
Septembrie	34	14.98	193	85.02	227	100
Total	106	15.27	588	84.73	694	100

Grafic 4. A fost nevoie să cumpărați medicamente sau alte materiale sanitare?**Tabel 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?**

Luna/variantă răspuns	Foarte nemulțumit		Nemulțumit		Mulțumit		Foarte mulțumit		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	20	9.43	13	6.13	58	27.36	121	57.08	212	100
August	27	10.59	11	4.31	76	29.80	141	55.29	255	100
Septembrie	17	7.49	11	4.85	85	37.44	114	50.22	227	100
Total	64	9.22	35	5.04	219	31.56	376	54.18	694	100

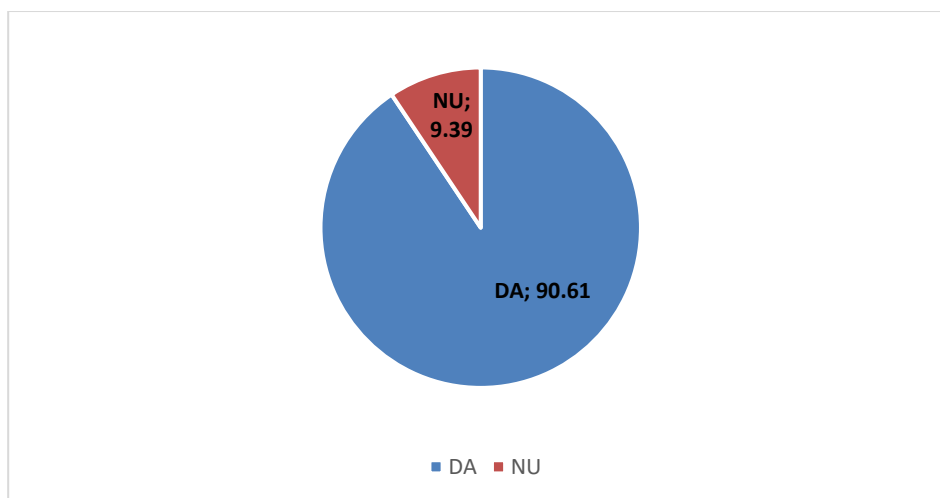
Grafic 5. Cât de mulțumit sunteți de activitatea și implicarea asistentelor medicale?



Tabel 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?

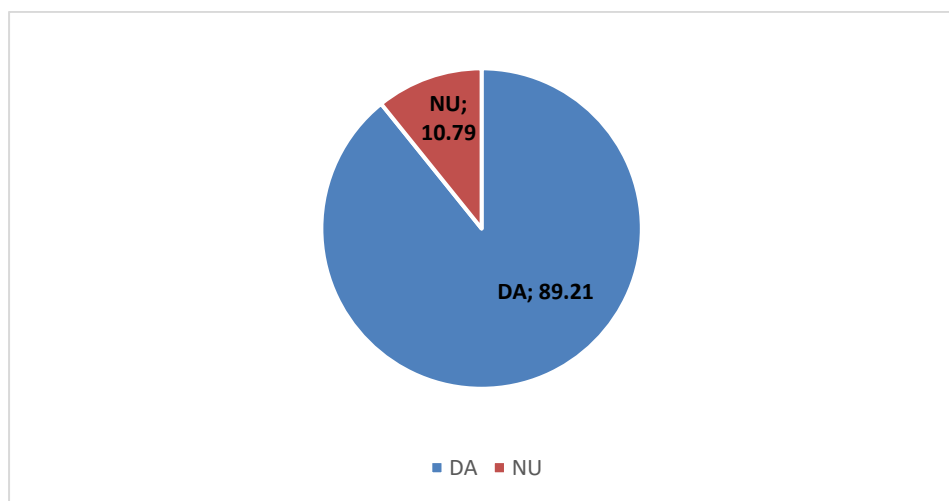
Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	194	91.94	17	8.06	211	100
August	231	90.59	24	9.41	255	100
Septembrie	202	89.38	24	10.62	226	100
Total	627	90.61	65	9.39	692	100

Grafic 6. Ați primit explicații clare cu privire la diagnostic și tratament?



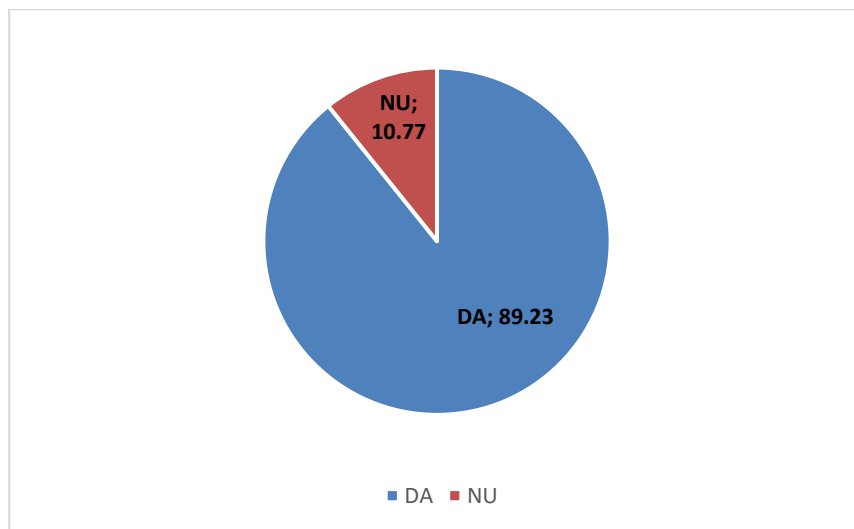
Tabel 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	184	87.62	26	12.38	210	100
August	231	89.19	28	10.81	259	100
Septembrie	205	90.71	21	9.29	226	100
Total	620	89.21	75	10.79	695	100

Grafic 7. Ați recomanda unei persoane apropiate să se trateze la acest spital?**Tabel 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?**

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	187	89.05	23	10.95	210	100
August	224	88.89	28	11.11	252	100
Septembrie	202	89.78	23	10.22	225	100
Total	613	89.23	74	10.77	687	100

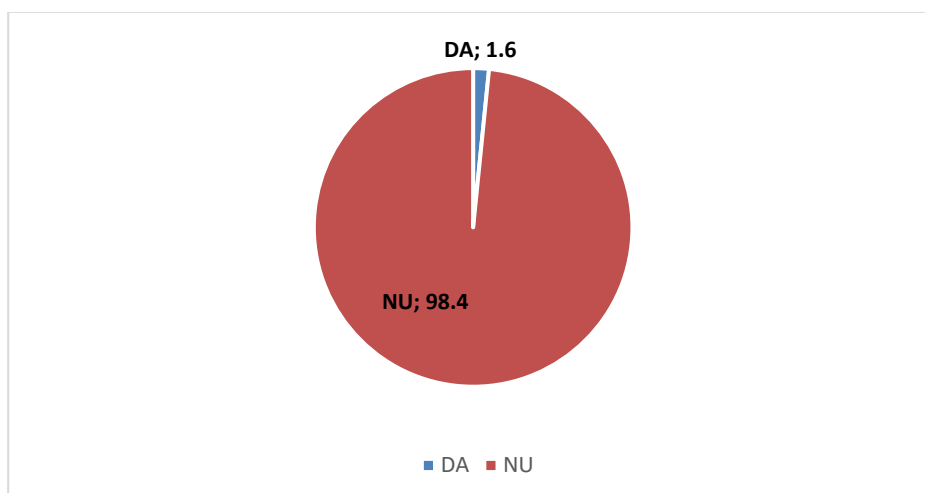
Grafic 8. Starea dumneavoastră de sănătate este mai bună după externare?



Tabel 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	1	4.17	23	95.83	24	100
August	6	2.38	246	97.62	252	100
Septembrie	1	0.44	224	99.56	225	100
Total	8	1.60	493	98.40	501	100

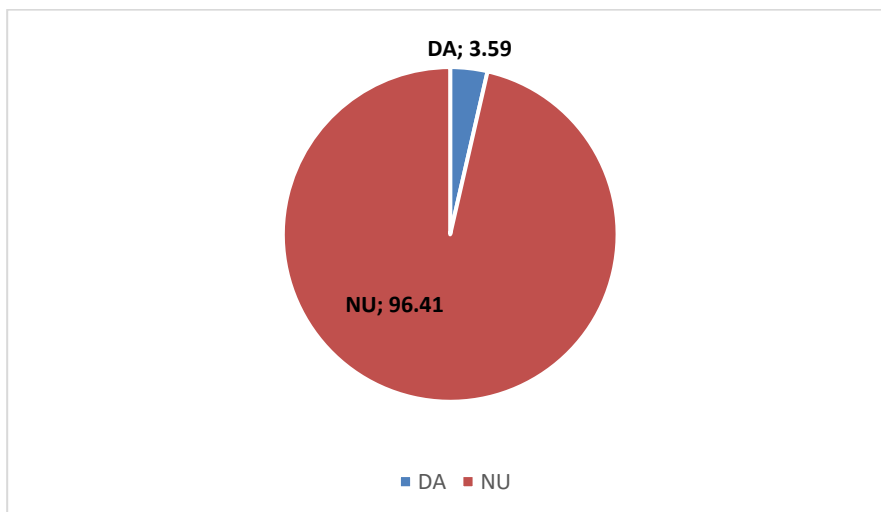
Grafic 9. Vi s-au solicitat bani sau atenții de către medici sau asistente?



Tabelul 10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?

Luna/variantă răspuns	DA		NU		Total	
	Număr	%	Număr	%	Număr	%
Iulie	5	2.45	199	97.55	204	100
August	11	4.47	235	95.53	246	100
Septembrie	8	3.65	211	96.35	219	100
Total	24	3.59	645	96.41	669	100

Grafic 10. Doriți să raportați responsabilului anticorupție al ministerului sănătății faptul că vi s-au solicitat bani sau atenții?



Avizat,
Președinte Consiliul etic
Dr. Vulcu Sebastian

.....

Întocmit,
Secretar Consiliul etic
Ec. Tomuța Adriana

.....