



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro
Numar operator de date cu caracter personal : 35708



Către,
DIRECTOR MEDICAL - CONSILIUL MEDICAL
MEDICI ȘEFI SECȚII / COMPARTIMENTE
ASISTENTE ȘEFE SECȚII / COMPARTIMENTE

REZULTATELE PRELUCRĂRII CHESTIONARELOR DE
SATISFACTIE A PACIENTELOR
TRIM III 2025

Prin prezenta vă aduc la cunoștință raportul centralizat al rezultatelor obținute în urma prelucrării datelor cuprinse în chestionarele de satisfacție a pacienților, întocmit pe baza datelor cuprinse în anexa format excel.

Vă înaintez analiza acestora spre informare, evaluare și dispunere de măsuri, acolo unde se consideră necesar.

Întocmit,

Responsabil cu managementul calității serviciilor de sănătate,

Compartimentul de Management al Calității



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE „BUNA VESTIRE” GALAȚI
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

**RAPORT TRIMESTRIAL DE PRELUCRARE A DATELOR DIN CHESTIONARELE
DE SATISFACȚIE A PACIENTELOR SPITALULUI CLINIC DE
OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE „BUNA VESTIRE” GALAȚI
Iulie – august - septembrie 2025**

➤ **Scop / motivatie intocmire analiza:** aprecierea satisfactiei pacientilor reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate il ofera. Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale, astfel un pacient satisfacut va reveni la spitalul respectiv sau va recomanda unitatea sanitara. Intocmirea analizei reflecta angajamentul unitatii fata de asigurarea calitatii, sigurantei si satisfactiei pacientelor, precum si dorinta de a furniza servicii medicale la cele mai inalte standarde.

Evaluarea satisfactiei pacientului este o activitate constanta si reprezinta felul in care Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, identifica percepția pacientelor asupra calitatii serviciilor medicale primite, conditiile de spitalizare, modalitatea de comunicare cu personalul medical si a alte aspecte ce tin de confort si siguranta, totodata identifica aspectele menite sa contribuie la imbunatatirea continua a actului medical.

➤ **Date colectate:** prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientelor. Chestionarele sunt anonime, confidentiale, acestea se prelucreaza statistic cu periodicitate trimestriala, conform procedurii, de catre responsabilul de managementul calitatii din cadrul structurii.

In perioada (01.07.2025 – 30.09.2025) au fost internate in cadrul sectiei Obstetrica – Ginecologie 398 paciente in regim de spitalizare continua. Au fost colectate 68 de chestionare de satisfactie a pacientelor, reprezentand 17% din totalul pacientelor internate, care si-au exprimat opinia prin completarea chestionarelor de satisfactie.

**TRIMESTRUL III
2025**

- 398 paciente externate din secția OG în perioada 01.07.2025 – 30.09.2025 Rata răspuns = 17%
- 68 chestionare colectate și prelucrate, din 80 de chestionare distribuite $\approx 85\%$ (paciente respondente)

➤ **Obiectivele** urmarite prin activitatea de evaluare a satisfactiei pacientelor fata de serviciile oferite de Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati sunt:

- evaluarea satisfactiei pacientelor fata de spital, de serviciile primite, fata de relationarea si comunicarea cu personalul medical al spitalului nostru;
- identificarea posibilelor deficiente/ nevoi pe fiecare sectie/ compartiment;



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați
TEL: **0236/413.131, 0236/416.459** TEL/FAX: **0236/412.301**
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro
Numar operator de date cu caracter personal : **35708**

- Încurajarea participării active a pacientelor în procesul de evaluare și dezvoltare a serviciilor.
 - analiza sugestiilor oferite de către paciente în vederea îmbunătățirii serviciilor medicale
- Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de multumire a pacientelor fata de serviciile prestate si, de asemenea, luarea unor decizii de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite de catre spital.
- Chestionarul este structurat astfel încât să permită cumulara datelor pentru următoarele aspecte:
- **Satisfacția față de mediul de îngrijiri:** gradul de multumire exprimat față de condițiile hoteliere, calitatea lenjeriei, curățeniei, alimentației;
 - **Satisfacția față de calitatea îngrijirilor acordate:** gradul de multumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical (pe categorii de personal: medic, asistente, infirmiere);
 - **Comunicarea cu personalul medical:** experiența privind amabilitatea și disponibilitatea personalului;
 - **Informare:** informarea cu privire la drepturi și responsabilități, informarea cu privire la diagnostic și tratament, consultarea pacientului în luarea deciziilor;
 - **Experiența cu privire la administrarea tratamentului:** supravegherea în administrarea tratamentului; asigurarea medicamentelor;
 - **Experiența mamelor față de calitatea serviciilor oferite nou-născuților:** îngrijiri acordate, condiții de spitalizare oferite nou-născuților, informații și recomandări;
 - **Satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului:** gradul general de multumire exprimat, măsura în care declară că ar reveni sau ar recomanda serviciile spitalului unei persoane apropiate;
 - **Întrebări deschise** prin care pacientele să își exprime mulțumirea/ nemulțumirea sau să ofere sugestii/ observații.

Chestionarul de satisfacție a pacientului cuprinde 21 de întrebări.

REZULTATELE PRELUCRĂRII CHESTIONARELOR – trim III 2025

Prelucrarea răspunsurilor din chestionarele de satisfacție, a relevat următoarele aspecte:

- respondentele s-au încadrat în următoarele categorii de vârstă:
- 5,88 % (4 paciente) din grupa de vârstă < 20 ani;
 - 44,12 % (30 paciente) dintre paciente sunt din grupa de vârstă 20-29 de ani;
 - 29,41 % (20 paciente) din grupa de vârstă 30-39 de ani;
 - 11,76 % (8 paciente) din grupa de vârstă 40-49 de ani;
 - 4,41 % (3 paciente) din grupa de vârstă 50-59 de ani;
 - 2,94 % (2 paciente) din grupa de vârstă 60-69 de ani;
 - 1,47 % (1 pacienta) din grupa de vârstă 70 ani și peste.



- 50,00 % (34 paciente) dintre paciente au declarat ca provin din mediul urban, 48,53 % (33 paciente) din mediul rural și 1,47 % (1 pacienta) nu au răspuns la această întrebare.
- 27,94 % (19 paciente) dintre paciente declara ca au studii universitare, 13,24 % (9 paciente) studii postuniversitare, 33,82 % (23 paciente) studii liceale, 16,78 % (11 paciente) studii profesionale, 8,82 (6 paciente) % studii gimnaziale, 0 % studii primare.
- 60,29% (41 paciente) dintre paciente au fost internate pentru afecțiuni obstetricale si nastere, iar 39,71% (27 paciente) dintre paciente au fost internate pentru afecțiuni ginecologice si afecțiuni legate de sarcina pana la 20 de saptamani.
- Daca au fost operate pe perioada spitalizarii, pacientele au declarat urmatoarele:
 - Nu – 52,94 % (36 paciente)
 - Da – 27,94 % (19 paciente)
 - Nu au raspuns – 19,12% (13 paciente)
- 1. În ceea ce privește *satisfacția față de mediul de îngrijiri* (cand au intrat prima dată), respondentele au menționat:
 - 91,18 % (62 paciente) curatenia
 - 69,12 % (47 paciente) disciplina
 - 61,76 % (42 paciente) linistea
 - 8,82 % (6 paciente) aglomerație
 - 0 % lux
 - 0% dezordine
 - 0% mizerie
 - 0% saracie
 - 4,41% (3 paciente) alte aspecte, cum ar fi: deschidere fata de pacient, slab modernizat, ambilitate, profesionalism
- 2. Cu privire la modificarea stării de spirit, pacientele au declarat ca situatia din unitatea de primire:
 - le-a ridicat moralul – 69,12 % (47 paciente)
 - nu a vut niciun efect – 26,47 % (18 paciente)
 - le-a demoralizat – 1,47 % (1 pacienta)
 - nu au raspuns – 2,94 % (2 paciente)
- 3. Pacientele au ajuns internate in spitalul nostru, astfel:
 - urgenta – 35,29 % (24 paciente)
 - cu trimitere de la medicul de familie – 26,47 % (18 paciente)
 - interventie programata – 16,18 % (11 paciente)



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- cu trimitere de la medicul de ambulatoriu – 14,71 % (10 paciente)
- cu ambulanta, de acasa – 10,29 % (7 paciente)
- transferata de la alt spital – 0%
- nu au raspuns – 1,47 % (1 pacienta)

➤ 4. Despre Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie "Buna Vestire" Galati, pacientele au aflat din/de la:

- de la rude – 47,06 % (32 paciente)
- medicul de familie/specialist – 33,82 % (23 paciente)
- alte surse – 8,82 % (6 paciente)
- de la o alta pacienta a spitalului – 4,41 % (3 paciente)
- de pe internet – 2,94 % (2 paciente)
- din presa locala – 1,47 % (1 pacienta)
- nu a raspuns – 1,47 % (1 pacienta)

➤ 5. 32,35 % (22 paciente) dintre pacientele care au raspuns la chestionare au declarat ca sunt la prima internare, 55,88 % (38 paciente) sunt reinternate, iar 11,76 % (8 paciente) nu au raspuns.

➤ 6. Daca au facut baie la internare, pacientele au declarat ca:

- da – 41,18 % (28 paciente)
- nu a fost cazul – 36,76 % (25 paciente)
- nu – 22,06 % (15 paciente)
- nu a raspuns – 0 %

➤ 7. Daca au fost primite cu amabilitate de la inceput, pacientele au raspuns:

- da – 92,65 % (63 paciente)
- partial – 4,41 % (3 paciente) ↑
- nu – 0 %
- nu au raspuns – 2,94 % (2 paciente)

➤ 8. Pacientele declară că la internare:

- au fost însoțite pe secție de personalul sanitar – 69,12 % (47 paciente)
- au mers singure – 14,71% (10 paciente)
- au fost însoțite pe secție de aparținători – 14,71 % (10 paciente)
- nu au raspuns – 1,47 % (1 pacientă)

➤ 9. Daca în timpul investigațiilor (analize, radiografii, etc.) au fost însoțite de personalul medical, pacientele declară că:

**SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI**

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.comWEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- da – 70,59 % (48 paciente)
- nu – 7,35 % (5 paciente)
- nu au facut investigatii – 5,88 % (4 paciente)
- nu a fost cazul – 16,18 % (11 paciente)
- nu au răspuns – 0%

➤ 10. La intrebarea „*Ati primit la internare/ pe parcursul internarii informatii referitoare la*”:

a) drepturile si obligatiile pacientului?	da	85,29	58 paciente
	partial	7,35	5 paciente
	nu	4,41	3 paciente
	nu au raspuns	2,94	2 paciente
b) regulile spitalului?	da	82,35	56 paciente
	partial	8,82	6 paciente
	nu	4,41	3 paciente
	nu au raspuns	4,41	3 paciente
c) regulile de igiena personala?	da	88,24	60 paciente
	partial	4,41	3 paciente
	nu	4,41	3 paciente
	nu au raspuns	2,94	2 paciente
d) personalul implicat in acordarea ingrijirilor?	da	89,71	61 paciente
	partial	2,94	2 paciente
	nu	2,94	2 paciente
	nu au raspuns	4,41	3 paciente
e) modalitatea de depunere a sugestiilor/ reclamatilor?	nu a fost cazul	64,71	44 paciente
	nu	7,35	5 paciente
	da	17,65	12 paciente
	nu au raspuns	10,29	7 paciente

➤ 11. Despre *modul în care le-au fost aduse la cunoștință drepturile și obligațiile*, pacientele au raspuns astfel:

- verbal de catre personal – 67,65 % (46 paciente)
- afise / brosure – 19,12 % (13 paciente)
- verbal de catre alte persoane – 16,18 % (11 paciente)
- nu au raspuns la intrebare – 8,82 % (6 paciente)
- nu au fost informate – 1,47 % (1 pacienta)
- de pe pagina web a spitalului – 1,47 % (1 pacienta)



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

➤ 12. Dacă au avut *complicații post-operatorii*, pacientele au răspuns:

- da – 2,94 % (2 paciente)
- nu – 50,00 % (34 paciente)
- nu a fost cazul (paciente care nu au fost supuse unei intervenții chirurgicale – 39,71 % (27 paciente)
- nu au răspuns la întrebare – 7,35 % (5 paciente)

➤ 13. La întrebarea "*Pe perioada internării, medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate?*" pacientele au răspuns după cum urmează:

- integral de spital – 80,88 % (55 paciente)
- parțial de către spital – 47,35 % (5 paciente, printre medicamentele și materialele sanitare menționate ca fiind asigurate de către pacient, se numără: crema pentru sani, absorbante și lenjerie posnatală; vată și supozitoare; moldamin; vaccinul Rhophylac)
- integral de mine (pacient) – 2,94 % (2 paciente - fără mențiuni)
- nu au răspuns la întrebare – 8,82 % (6 paciente)

➤ 14. În situația în care *pacientele au solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești, acestea le-au fost oferite?*

- nu a fost cazul / nu au solicitat – 60,29 % (41 paciente)
- da – 29,41 % (20 paciente)
- nu au răspuns la întrebare – 7,35 % (5 paciente)
- nu – 2,94 % (2 paciente)

➤ 15. A. *Condițiile de cazare* au fost apreciate astfel:

(scara de punctaj de la 1-5, unde 1 = cel mai mic punctaj și 5 = cel mai mare punctaj)

a) iluminatul spațiilor, încăperilor din spital	4,76
b) temperatura din spital	4,58
c) programul de primire a vizitelor	4,52
d) calitatea lenjeriei și condițiile de cazare din salon	4,49
e) calitatea și funcționalitatea grupurilor sanitare	4,45
f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei	4,69
g) frecvența realizării operațiunilor de curățenie	4,72
h) curățenia în grupurile sanitare	4,69
i) curățenia generală din spital	4,67



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- **Satisfacția față de calitatea îngrijirilor acordate:** gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical – **MEDIC** –, informarea cu privire la diagnostic și tratament, consultarea pacientului în luarea deciziilor, supravegherea în administrarea tratamentului:

15. B. MEDICUL punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) mi-a acordat respectul și atenția cuvenite	4,82
	b) a răspuns la întrebările puse de mine	4,88
	c) s-a ocupat cu atenție de cazul meu	4,87
	d) a înțeles problemele mele medicale	4,85
	e) a manifestat interes în rezolvarea problemei mele medicale	4,83
	f) mi-a acordat atenție sporită după intervenția chirurgicală	4,89
15.B. g) Medicul m-a informat despre: punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	g.1) cum va decurge examinarea medicală	4,87
	g.2) rezultatul analizelor/ investigațiilor efectuate	4,84
	g.3) diagnostic și prognostic	4,84
	g.4) posibile tratamente alternative	4,75
	g.5) riscurile medicației prescrise și/sau a riscurilor asocierilor de medicamente	4,77
	g.6) riscurile unei operații/ intervenții chirurgicale/ tratament	4,70
	g.7) consecințele unui posibil refuz/ opririi actului medical	4,73
	g.8) complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării	4,76
	g.9) data externării	4,83
15.B. h) cât de mulțumită ați fost de ? punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	h.1) timpul de așteptare până la prima examinare	4,74
	h.2) modul în care ați fost consultat de medicul curant	4,82
	h.3) tratamentul primit în perioada de spitalizare	4,84

- **Satisfacția față de calitatea îngrijirilor acordate:** gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical – **ASISTENTE MEDICALE** –

15. C. ASISTENTE MEDICALE punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) mi-au acordat respectul și atenția cuvenite	4,87
	b) au răspuns la întrebările puse de mine	4,90
	c) au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	4,88
	d) au manifestat interes în tratarea mea	4,84
	e) mi-au explicat ce manevre/ îngrijiri urmează să mi se efectueze (plan îngrijiri)	4,81



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

	f) mi-au acordat atentie sporita dupa interventia chirurgicala	4,91
Asistenta medicala m-a informat:	a) cum se recolteaza probele de sange/ biologice	4,84
	b) modul de administrare a tratamentului	4,84

15. D. În ce măsură sunteți mulțumită de:	a) comportamentul si atitudinea personalului de la primire	4,79
punctaj între 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	b) comportamentul si atitudinea INFIRMIERELOR	4,76
	c) amabilitatea si disponibilitatea personalului, in general	4,79

➤ 15. E Satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului:

- Gradul general de mulțumire exprimat - punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare):

a) calitatea serviciilor medicale primite în acest spital	4,79
b) calitatea informatiilor medicale si nemedicale primite in acest spital (inclusiv riscul de cadere)	4,82
c) modul in care v-au fost respectate drepturile de pacient	4,81

➤ 16. Gradul de mulțumire al mamelor care au răspuns chestionarului:

16. MAME	Cat de multumit/a ati fost de....?	
punctaj între 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) ingrijirile primite inainte de nastere si in timpul acesteia	4,84
	b) ingrijirile acordate copilului meu	4,90
	c) conditiile de spitalizare ale copilului meu	4,92
	d) consilierea privind activitatile de alaptare si ingrijire a copilului	4,82
	e) informatiile primite cu privire la tratamentul/ investigatiile efectuate copilului	4,79
	f) informarea privind consecintele unui posibil refuz a vaccinurilor/ tratamentul recomandat pentru copil	4,89
	g) recomandările si informatiile primite la externarea copilului	4,89

- 17.** Măsura în care *pacientele și-au autoevaluat starea de sănătate la externare* (punctaj între 1 si 5: 1 cel mai mic, 5 cel mai mare):

Cum ati autoevaluat starea dvs de sanatate la externare?	mai proasta	0,00 %
	proasta	0,00 %
	stationara	4,41 %
	mai buna	36,76 %
	foarte buna	47,06 %
	nu au raspuns	11,76 %

**SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI**

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- 18. Măsura în care declară că *ar reveni* - punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare):

Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta tot pentru spitalul nostru?	sigur nu	1,47 %
	mai degraba nu	0,00 %
	poate da / poate nu	2,94 %
	mai degraba da	10,29 %
	sigur da	77,94 %
	nu au raspuns	7,35 %

- 19. Masura în care *ar recomanda serviciile spitalului unei persoane apropiate*: punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare):

Ați recomanda unui apropiat/ prieten / altă persoană să vină aici?	sigur nu	1,47 %
	mai degraba nu	0,00 %
	poate da / poate nu	2,94 %
	mai degraba da	11,76 %
	sigur da	76,47 %
	nu au raspuns	7,35 %

- Din analiza rubricii de *Întrebări deschise* prin care pacientele își exprimă mulțumirea, nemulțumirea, oferă sugestii sau fac observații, reținem următoarele aspecte:

- 63,24 % dintre paciente (43) au specificat **aspecte POZITIVE**:

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 3 Amabilitate, disponibilitatea personalului.
- 4 Personal extrem de pregătit și respectuos, atent și drăguț.
- 6 Ajutorul și susținerea. Mi-a plăcut!
- 7 Grija domnului dr Munteanu Iulian.
- 8 Informațiile și respectul.
- 9 Amabilitatea și grija personalului.
- 10 Abilitatea personală.
- 11 Amabilitatea personalului.
- 14 Amabilitatea doamnelor de pe secția de NN.
- 15 Personal foarte bun.
- 16 Liniște.
- 17 Amabilitate.
- 20 Amabilitate și îngrijire.
- 21 Amabilitate și îngrijire.
- 22 Deschiderea, amabilitatea și implicarea cadrelor + mancare ok.
- 24 Amabilitate.
- 25 Personal medical specializat.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- 26 Amabilitatea personalului medical și sprijinul acordat pentru soluționarea oricărei probleme.
- 27 Profesionalismul echipei medicale care s-a ocupat de intervenția mea chirurgicală.
- 28 Amabilitate.
- 29 Personal amabil.
- 30 Personal amabil.
- 31 Tot personalul amabil, atent la nevoile pacientului.
- 33 Comportament frumos.
- 34 Interesul medicului acordat mie/ foarte bun.
- 35 Amabilitatea asistentelor.
- 36 Liniște - energie pozitivă.
- 40 Amabilitatea personalului.
- 41 Liniște, siguranță ca va fi bine.
- 42 Foarte atenți cu pacienții.
- 46 Amabilitatea asistentelor.
- 49 M-am simțit foarte bine.
- 51 Toată perioada petrecută în spital.
- 53 Amabilitatea
- 54 Amabilitatea puținor asistente.
- 56 Totul a fost pe măsura așteptărilor.
- 57 Mulțumesc medicilor și personalului.
- 58 Personal amabil și cu multă răbdare.
- 59 Curățenie, amabilitate
- 63 Personalul medical foarte atent la nevoile fiecărui pacient.
- 64 Personalul foarte amabil.
- 67 Personal amabil, empatic atât cu mama cât și cu copilul.
- 68 Începând de la medici, asistente și infirmiere, au fost foarte amabili și mi-au dat încredere că totul va fi bine.

• 19,12 % dintre paciente (13) au specificat **aspecte NEGATIVE**:

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 3 S-ar mai putea îmbunătăți condițiile din salon (căldura în salon, mâncarea).
- 6 Nu am nimic de sugerat, totul decurge cum trebuie!
- 14 A fost prea cald.
- 16 Salteaua patului.
- 22 Faptul că spitalul este încă slab modernizat (mobilier, lenjerii, lipsa unor materiale cum ar fi: săpun, lipsa hârtiei la toalete).
- 27 Atitudinea invazivă și critică manifestată de anumite asistente în consilierea alăptării la sân, acest proces ar trebui să fie lipsit de prejudecăți la adresa mamei și nu ar trebui impus cu forța când aceasta nu este dispusă fizic din cauza epuizării.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- 31 Copilul rămâne nesupravegheat pe perioada medicației și a mesei.
- 31 Vizitele medicale și administrative, curățenia pe tot parcursul primei perioade a zilei împiedică odihna.
- 35 Lipsa de interes din partea doctorului.
- 40 Paturile vechi.
- 46 Superioritatea unor infirmiere.
- 47 Faptul ca se face deosebire între pacienți.
- 54 Lipsa de empatie a o parte din personalul spitalului.
- 63 Clădirea în sine.
- 67 Calitatea și diversitatea mâncării.

• **10,29 % dintre paciente (7) au făcut SUGESTII / OBSERVAȚII.**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 16 În afara faptului că ar merge o renovare, totul a fost perfect.
- 22 Crearea condițiilor pentru efectuarea igienei personale, mai ales pentru pacientele operate (poliță la duș pentru obiectele de igienă utilizate, cuier pentru prosop și pentru cămașă).
- 27 Îmbunătățirea comunicării medic- mamă în ceea ce privește furnizarea informațiilor cu privire la evoluția nou-născutului pe perioada spitalizării, acestea cuprinzând:
 - necesitatea impunerii unei anumite conduite terapeutice;
 - furnizarea informațiilor cu privire la rezultatele analizelor în dinamică;
 - estimări cu privire la durata spitalizării copilului.
- 31 Recomand interzicerea folosirii deodorantelor, parfumurilor de către paciente.
- 31 Sugerez utilizarea telefoanelor mobile în salon doar pentru mesaje text și nu pentru apeluri telefonice, pentru bunăstarea tuturor.
- 54 Apă caldă la baie, dacă se poate rezolva.
- 67 Mancare diversificată (fără mâncare care balonează - păstăi, mazăre, etc)

• **Obsevațiile pozitive vizeaza in principal:**

- Calitatea îngrijirilor medicale primite;
- Profesionalismul, promptitudinea, comportamentul si empatia personalului medical;
- Amabilitatea personalului;
- Curatenia, linistea si disciplina din spital.

• **Observatiile negative sunt legate de:**

- Comportamentul si atitudinea unor persoane din componenta personalului medical;
- Nevoia de dotare a sectiilor cu mobilier si materiale, precum si modernizarea cladirilor;



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- Dintre sugestiile si observatiile mentionate de paciente in chestionare, amintim:
 - Imbunatatirea comunicarii personal medical – mama în ceea ce privește furnizarea informatiilor cu privire la evolutia nou- născutului pe perioada spitalizării;
 - Dotarea bairilor astfel incat sa permita efectuarea igienei personale a pacientelor, acolo unde este cazul;
 - Adaptarea alimentatiei in functie de regimul alimentar al pacientilor.

Concluzii:

- În ceea ce privește rezultatele obținute și analizate la nivelul structurii de management al calității a Spitalului Clinic de Obstetrică - Ginecologie „Buna Vestire” Galați, pentru perioada trim III 2025, se observă că răspunsurile obținute sunt favorabile.
- Nivelul de satisfacție al pacientelor este ridicat, ceea ce înseamnă că la nivel general, pacientele spitalului nostru sunt mulțumite de serviciile oferite de spital.
- Analiza trimestrială a chestionarelor este adusă la cunoștința Managerului, Consiliului Medical, medicilor șefi de secție/ compartimente, asistentelor șefe de secție/ compartimente, pentru a se dispune măsuri acolo unde se consideră necesar.
- Este de înțeles că, măsurarea gradului de satisfacție este un aspect care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate, sau de afecțiunea pacientei.
- Pentru a putea lua decizii, pacienta trebuie informată într-un mod corespunzător despre drepturile și obligațiile sale dar și despre toate investigațiile și procedurile medicale la care urmează să fie supusă. Satisfacția pacientelor este în stransă legătură cu, claritatea informațiilor primite.

Propuneri în urma analizei chestionarelor de satisfacție a pacientelor, cu precizarea că este necesară implicarea întregului personal pentru a ajunge la nivel maxim de satisfacție a pacientelor în urma serviciilor oferite de spitalul nostru:

- Reinstruirea personalului medical în vederea asigurării unor servicii medicale calitative, cu privire la aspectele ce tin de comunicarea/ atitudinea/ comportamentul fata de pacientele care se adreseaza unitatii sanitare;
- Reinstruirea personalului medical implicat, în vederea cunoașterii și respectării tuturor aspectelor legate de distribuirea chestionarelor de satisfacție, conform Procedurii nr. 183 (Ed 1 - 351/ 24.02.2022) și de importanța pe care acestea o au în cadrul tabloului general de calitate al serviciilor medicale oferite de spitalul nostru;
- Reinstruirea personalul medical cu referire la consilierea blanda a mamelor despre importanta alaptarii nou născutului si promovarea modalitatilor corecte de alaptare;
- Identificarea posibilelor deficiențe/ nevoi pe fiecare secție/ compartiment și discutarea acestora în cadrul sedințelor de Consiliu Medical;
- Analiza aspectelor negative și a sugestiilor oferite de către paciente, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale;



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

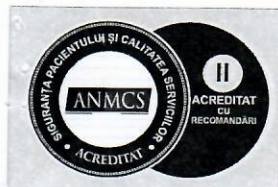
E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- Monitorizarea de către persoanele responsabile, a modului de efectuare a curățeniei și dezinfecției în toate spațiile și încăperile spitalului, în special pe parcursul derulărilor lucrărilor de reabilitare/reamenajare și a materialelor sanitare și de igienă necesare pentru asigurarea celor mai bune condiții hoteliere;
- Crearea de grupuri sanitare cu duș în fiecare salon;
- Monitorizarea de către persoanele responsabile a condițiilor hoteliere și a modului în care se derulează lucrările de reabilitare/renovare, astfel încât să fie eliminate orice riscuri legate de siguranța pacienților și a angajaților spitalului;
- Monitorizarea de către persoanele responsabile a funcționalității echipamentelor medicale și tuturor dotărilor spitalului;
- Promovarea activă în mediul on-line a Spitalului și a serviciilor oferite;
- Revizuirea paginii WEB a Spitalului și upgradarea acesteia la un mod mai atractiv și util.

Întocmit.

**SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI**

Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

TEL: **0236/413.131, 0236/416.459** TEL/FAX: **0236/412.301**E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.roNumar operator de date cu caracter personal : **35708**

Am luat la cunoștință, REZULTATELE PRELUCRĂRII CHESTIONARELOR DE
SATISFAȚIE A PACIENTELOR
TRIM III 2025

MUNICIPIUL GALAȚI
SPITALUL CLINIC "BUNA VESTIRE"
OBSTETRICĂ - GINECOLOGIE
ÎNREGISTRAT Nr. 8774
Anul 2025 Luna 10 Ziua 03

NR. CRT.	NUME PRENUME	FUNCȚIA - SECȚIA / COMPARTIMENTUL	DATA	SEMNĂTURA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

IULIE - SEPTEMBRIE 2025[illegible]