



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,

MANAGER

DIRECTOR MEDICAL - CONSILIUL MEDICAL

MEDICI ȘEFI SECȚII / COMPARTIMENTE

ASISTENTE ȘEFE SECȚII / COMPARTIMENTE



REZULTATELE PRELUCRĂRII CHESTIONARELOR DE
SATISFAȚIE A PACIENTELOR
TRIM I 2025

Prin prezenta vă aduc la cunoștință rezultatele obținute în urma prelucrării datelor cuprinse în chestionarele de satisfacție a pacientelor și centralizării acestora, sub forma prezentului Raport, întocmit pe baza centralizării 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,

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

3004 / 03.04.2025

RAPORT TRIMESTRIAL DE PRELUCRARE A DATELOR DIN CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTELOR SPITALULUI CLINIC DE OBSTETRICA – GINECOLOGIE „BUNA VESTIRE” GALATI

Ianuarie – Februarie - Martie 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 medicul care l-a tratat sau la spitalul respectiv.

Evaluarea satisfactiei pacientului este o activitate constanta si reprezinta felul in care Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientelor.

➤ **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 (01.01.2025 – 31.03.2025) au fost internate in cadrul sectiei Obstetrica – Ginecologie 296 paciente in regim de spitalizare continua. Au fost colectate 31 de chestionare de satisfactie a pacientelor, reprezentand 10,47 % din totalul pacientelor internate, care si-au exprimat opinia prin completarea chestionarelor de satisfactie.

TRIMESTRUL I

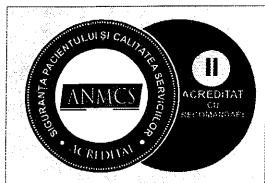
2025

- 296 paciente externate din secția OG în perioada 01.01.2025 – 31.03.2025 Rata răspuns = 10,47%
- 31 chestionare colectate și prelucrate, din 40 de chestionare distribuite $\approx 77,5$ % (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;
- 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.



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

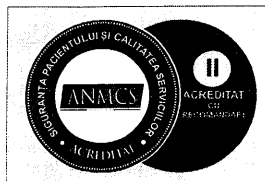
- Chestionarul este structurat astfel încât să permită cumularea datelor pentru următoarele aspecte:
- **Satisfacția față de mediul de îngrijiri:** gradul de mulțumire exprimat față de condițiile hoteliere, calitatea lenjeriei, curățeniei, alimentației;
 - **Satisfacția față de calitatea îngrijirilor acordate:** gradul de mulțumire 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 mulțumire 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

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

- 0 % din grupa de varsta < 20 ani;
 - 32,26 % dintre paciente sunt din grupa de varsta 20-29 de ani;
 - 41,94 % din grupa de varsta 30-39 de ani;
 - 16,13% din grupa de varsta 40-49 de ani;
 - 9,68% din grupa de varsta 50-59 de ani;
 - 0% din grupa de varsta 60-69 de ani;
 - 0% din grupa de varsta 70 ani și peste.
- 70,97 % dintre paciente au declarat că provin din mediul urban, 25,81 % din mediul rural și 3,23% nu au răspuns la această întrebare.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

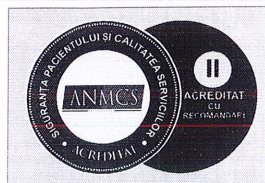
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

- 32.26 % dintre paciente declara ca au studii universitare, 32.26% studii liceale, 16.13 % studii postuniversitare, 9.68% studii profesionale, 9.68% studii gimnaziale și 0% studii primare.
- 1. In ceea ce priveste *satisfacția față de mediul de îngrijiri* (cand au intrat prima data), respondentele au mentionat:
 - 93,55 % curatenia
 - 54,84 % disciplina
 - 51,61 % linistea
 - 12,90 % aglomeratia
 - 3,23 % sărăcie
 - 0 % lux
 - 3,23 % alte aspecte (ch. 20: impresionata, multumita, ok cu mici exceptii)
 - 3,23% dezordine
- 2. Cu privire la modificarea starii de spirit, pacientele au declarat ca situatia din unitatea de primire:
 - le-a ridicat moralul – 51,61%
 - nu a avut niciun efect – 45,16 %
 - le-a demoralizat – 3,23%
- 3. Pacientele au ajuns internate in spitalul nostru, astfel:
 - urgenta – 45,16 %
 - cu trimitere de la medicul de ambulatoriu – 22,58 %
 - interventie programata – 12,90 %
 - cu trimitere de la medicul de familie – 16,13%
 - cu ambulanta, de acasa – 0 %
 - transferata de la alt spital – 0%
- 4. Despre Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie "Buna Vestire" Galati, pacientele au aflat din/de la:
 - medicul de familie/specialist – 38,71 %
 - de la rude – 22,58 %
 - de la o alta pacienta a spitalului – 22,58%
 - alte surse – 9,68 %
 - de pe internet – 3,23 %
 - din presa locala – 0 %
 - nu a raspuns – 3,23 %
- 5. 45,16 % dintre pacientele care au raspuns la chestionare au declarat ca sunt la prima internare, 45,16 % sunt reinternate, iar 9,68% nu au raspuns.
- 6. Daca au facut baie la internare, pacientele au declarat ca:
 - nu a fost cazul – 51,61 %
 - da – 29,03 %
 - nu – 16,13%
 - nu a raspuns – 3,23 %



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

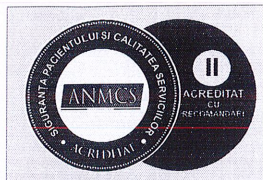
Numar operator de date cu caracter personal : **35708**

- 7. Dacă au fost primite cu amabilitate de la început, pacientele au răspuns:
 - da – 96,77 %
 - partial – 3,23 % (1 pacientă)
 - nu – 0%
 - nu au răspuns – 0%
- 8. Pacientele declară că *la internare*:
 - au fost însoțite pe secție de personalul sanitar – 70,97%
 - au mers singure – 29,30% (9 paciente)
 - au fost însoțite pe secție de aparținători – 0%
- 9. Dacă *în timpul investigațiilor (analize, radiografii, etc.) au fost însoțite de personalul medical*, pacientele declară că:
 - da – 90,32 %
 - nu – 0%
 - nu au făcut investigații – 0 %
 - nu a fost cazul – 9,68%
 - nu au răspuns – 0%

- 10. La întrebarea „*Ati primit la internare/ pe parcursul internării informații referitoare la*”:

a) drepturile și obligațiile pacientului?	da	83.87
	partial	9.68
	nu	6.45
b) regulile spitalului?	da	90.32
	partial	6.45
	nu	3.23
c) regulile de igiena personală?	da	90.32
	partial	6.45
	nu	3.23
d) personalul implicat în acordarea îngrijirilor?	da	93.55
	partial	3.23
	nu	3.23
e) modalitatea de depunere a sugestiilor/ reclamațiilor?	nu a fost cazul	70.97
	nu	6.45
	da	22.58
	nu au răspuns	0.00

- 11. Despre *modul în care le-au fost aduse la cunoștință drepturile și obligațiile*, pacientele au răspuns astfel:
 - verbal de către personal – 77,42 %
 - afise / broșuri – 38,71 %
 - verbal de către alte persoane – 12,90%
 - nu au fost informate – 0 %
 - nu au răspuns la întrebare – 3,23%



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

- de pe pagina web a spitalului – 3,23 %
- 12. Daca au avut *complicații post-operatorii*, pacientele au raspuns:
 - da – 0%
 - nu – 87,10 %
 - nu a fost cazul – 12,90 %
 - nu au raspuns la intrebare – 0 %
- 13. La intrebarea "*Pe perioada internarii, medicamentele si materialele sanitare au fost asigurate?*" pacientele au raspuns dupa cum urmeaza:
 - integral de spital – 93,55 %
 - partial de catre spital – 6,45% (ch 20 - ovule, supozitoare, ch 25 - sargenor, clexane)
 - integral de mine (pacient) – 0%
 - nu au raspuns la intrebare – 0 %
- 14. În situația în care *pacientele au solicitat si alte tipuri de servicii intraspitalicesti, acestea le-au fost oferite?*
 - nu a fost cazul / nu au solicitat – 64,52 %
 - da – 32,26 %
 - nu au raspuns la intrebare – 0 %
 - nu – 3,23%

- 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 spatiilor, incaperilor din spital - 4.81
- b) temperatura din spital - 4.81
- c) programul de primire a vizitelor - 4.52
- d) calitatea lenjeriei si conditiile de cazare din salon - 4.29
- e) calitatea si functionalitatea grupurilor sanitare - 4.26
- f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei - 4.55
- g) frecventa realizarii operatiunilor de curatenie - 4.77
- h) curatenia in grupurile sanitare - 4.77
- i) curatenia generala din spital - 4.77

- *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 intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) mi-a acordat respectul si atentia cuvenite	4.90
	b) a raspuns la intrebarile puse de mine	4.94
	c) s-a ocupat cu atentie de cazul meu	5.00
	d) a inteles problemele mele medicale	5.00



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

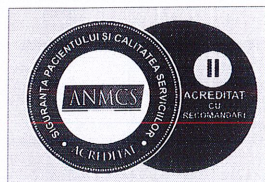
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

	e) a manifestat interes in rezolvarea problemei mele medicale	5.00
	f) mi-a acordat atentie sporita dupa interventia chirurgicala	4.96
15.B. g) Medicul m-a informat despre: punctaj intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	g.1) cum va decurge examinarea medicala	4.94
	g.2) rezultatul analizelor/ investigatiilor efectuate	4.90
	g.3) diagnostic si prognostic	4.94
	g.4) posibile tratamente alternative	4.94
	g.5) riscurile medicatiei prescrise si/sau a riscurilor asocierilor de medicamente	4.87
	g.6) riscurile unei operatii/ interventii chirurgicale/ tratament	4.84
	g.7) consecintele unui posibil refuz/ opririi actului medical	4.84
	g.8) complicatiile care pot aparea pe parcursul spitalizarii	4.81
	g.9) data externarii	4.94
15.B. h) cat de multumita ati fost de ? punctaj intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	h.1) timpul de asteptare pana la prima examinare	4.84
	h.2) modul in care ati fost consultat de medicul curant	4.94
	h.3) tratamentul primit in perioada de spitalizare	4.90

➤ **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 intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) mi-au acordat respectul si atentia cuvenite	4.87
	b) au raspuns la intrebarile puse de mine	4.90
	c) au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic	5.00
	d) au manifestat interes in tratarea mea	4.84
	e) mi-au explicat ce manevre/ ingrijiri urmeaza sa mi se efectueze (plan ingrijiri)	4.84
	f) mi-au acordat atentie sporita dupa interventia chirurgicala	5.00
Asistenta medicala m-a informat:	a) cum se recolteaza probele de sange/ biologice	4.90
	b) modul de administrare a tratamentului	4.90

15. D. În ce măsură sunteți multumită de: punctaj intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) comportamentul si atitudinea personalului de la primire	4.97
	b) comportamentul si atitudinea INFIRMIERELOR	4.81
	c) amabilitatea si disponibilitatea personalului, in general	4.87



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

➤ 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	4.84
b) calitatea informațiilor medicale și nemedicale primite în acest spital (inclusiv riscul de cadere)	4.84
c) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient	4.87

➤ Gradul de mulțumire al mamelor care au răspuns chestionarului:

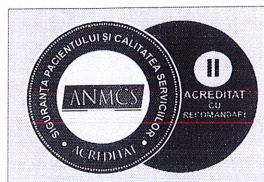
16. MAME	Cat de multumit/ați fost de....?	
punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)	a) îngrijirile primite înainte de naștere și în timpul acesteia	5,00
	b) îngrijirile acordate copilului meu	4.95
	c) condițiile de spitalizare ale copilului meu	4.95
	d) consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului	4.63
	e) informațiile primite cu privire la tratamentul/ investigațiile efectuate copilului	4.63
	f) informarea privind consecințele unui posibil refuz a vaccinurilor/ tratamentul recomandat pentru copil	4.84
	g) recomandările și informațiile primite la externarea copilului	5,00

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

Cum ați autoevaluat starea dvs de sănătate la externare?	mai proastă	0 %
	proastă	0 %
	stationară	0 %
	mai bună	22,58 %
	foarte bună	77,42 %
	nu au răspuns	0 %

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

Dacă ar fi necesar să vă reinternati, ați opta tot pentru spitalul nostru?	sigur nu	3,23 %
	mai degrabă nu	3,23 %
	poate da / poate nu	9,68 %
	mai degrabă da	6,42 %
	sigur da	77,42 %
	nu au răspuns	0 %



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

- 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	3,23 %
	mai degraba nu	3,23 %
	poate da / poate nu	6,45 %
	mai degraba da	9,68 %
	sigur da	77,42 %
	nu au raspuns	0 %

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

- 80,65% dintre paciente au specificat **aspecte POZITIVE:**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 1 Amabilitate.
- 2 S-au comportat foarte frumos, chiar si doctorii si asistentele si infirmierele.
- 3 Seriozitate.
- 4 Curatenia.
- 5 Amabilitatea personalului.
- 6 Curatenia si personalul.
- 8 Amabilitate.
- 9 Liniste.
- 10 Va multumesc pentru serviciile oferite!
- 11 Empatia cadrelor medicale.
- 13 Tot personalul de nota 10.
- 14 Personal profesionist si dedicat pacientilor.
- 16 Profesionalism si amabilitate personal medical.
- 17 Recomand cu incredere. Personal amabil.
- 18 Personal medical implicat, respect, amabilitate, atentie, rapiditate, incredere.
- 19 Optimismul personalului.
- 20 Imi pare bine ca am luat decizia de a naste aici si sunt multumita de cum am fost tratata.
- 22 Intelegere.
- 23 Amabilitate personal.
- 24 Doctora mea s-a comportat exemplar.
- 25 Personal foarte amabil.
- 27 Respect pentru umanitate.
- 28 Vreau sa va multumesc din tot sufletul pentru sprijinul, grija si profesionalismul de care ati dat dovada in
Ati fost nu doar asistente, ci adevarati ingeri pazitori, iar rabdarea, caldura si empatia voastra au facut c.
frumoasa.



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**

Va sunt recunoscatoare si va doresc multa sanatate, putere si satisfactie in aceasta meserie minunata.

Multumesc dnei Ana, dnei Tatiana, dnei Grigore, dnei Andreea, doamnelor de la NN, dnei dr. Scutaru si c

Avem nevoie de mai multi medici si asistente ca dumneavoastra.

- 29 Doctorii m-au facut sa rad in travaliu.
- 31 Grijă fata de pacient (de la asistente pana la medic).

- **35,48 % dintre paciente au specificat aspecte NEGATIVE:**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 3 Intrebarile insistente in legatura cu refuzul vaccinurilor.
- 4 Lipsa apei calde in orice moment al zilei.
- 5 Patul - salteaua inconfortabila, prea subtire, prea multi cartofi in meniu - meniu diversificat.
- 6 Lipsa apei calde instant.
- 19 Calitatea mobilierului.
- 23 Temperatura scazuta la toalete.
- 24 Saloanele, au niste paturi care nu sunt corespunzatoare unor persoane operate.
- 25 Lipsa medicamentelor recomandate ca si tratament Liv 52, Ursfolk, Espumisan pentru bebe.
- 29 Unele asistente nu stiu sa se comporte.
Paturile sunt sub orice critica. Cadrul patului/saltelele.
- 31 Paturile! Cadrul si salteaua sunt imposibile pentru o pacienta operata, sunt doar de chinuit in plus.

- **9,68 % au făcut SUGESTII / OBSERVAȚII.**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 20 nu este lift si cu caldura mici probleme.
- 24 Ar trebui construit un lift, sa fie conditii sa poti face o baie si saltelele de pe pat sunt oribile.
- 29 paturi schimbate / hainele mamicilor / scarile (nu este un lift).
Apa calda sa fie functionala mai rapid.
Sa se acorde un mini curs despre bebe (schimbat, alaptat, orice).
Asistentele sa fie mai bune si sa nu mai trateze pacientele cu superioritate.

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, 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 șefi de secție / compartimente, pentru a se dispune măsuri acolo unde se consideră necesar.



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

- 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 boala 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, mai ales în legătură cu aspecte privind comunicarea / atitudinea / comportamentul personalului medical și auxiliar, pe parcursul procesului de acordare a asistenței medicale, pacientelor care se adresează spitalului nostru;
- Reinstruirea personalului medical 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;
- ~~Propun reformularea întrebării nr. 8 "La internare, ați fost însoțit pe secție de: personal sanitar, ați mers singure, aparținători" și nr. 14 "În situația în care ați solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești acestea v-au fost oferite? : da, nu, nu a fost cazul/nu am solicitat".~~
- Identificarea posibilelor deficiențe / nevoi pe fiecare secție / compartiment;
- Analiza aspectelor negative și a sugestiilor oferite de către paciente, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale;
- 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,
RMC –



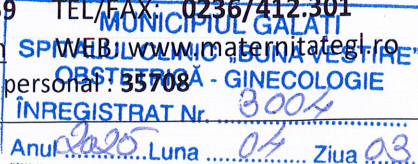
SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

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

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

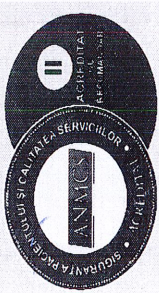
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategi.ro

Numar operator de date cu caracter personal: 55708



Am luat la cunoștință,

NR. CRT.	NUME PRENUME	FUNCȚIA ȘI 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				
22				
23				
24				



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

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

MUNICIPIUL GALAȚI
SPITALUL CLINIC „BUNA VESTIRE”
OBSTETRICĂ - GINECOLOGIE
ÎNREGISTRAT Nr. ...3904
Anul 2024 Luna 04 Ziua 03.

WEB: www.maternitategi.ro

Compartimentul de Management al Calității
Întocmit, RMC - E

ANALIZA REZULTATELOR DIN CHESTIONARELE DE SATISFACȚIE A PACIENTILOR - TRIMESTRUL I 2025

Chestionarele sunt predate spre completare, colectate si prelucrate conform Procedurii 183 - (Ed 1 - 351 / 24.02.2022)			IANUARIE - MARTIE 2025																															
INTREBARE	VARIANTE	% / punctaj	TOTAL																															
SEX	RASPUNS BARBAT		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	FEMEIE	100.00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
VARSTA	< 20 ANI	0.00																																
	20 -29 ANI	32.26							1			1		1		1								1							1			
	30 - 39 ANI	41.94	1		1		1	1							1					1		1	1		1	1					1	1		
	40 - 49 ANI	16.13				1	1	1		1											1								1					
	50 - 59 ANI	9.68								1	1		1																	1				
	50 - 59 ANI	9.68																1	1										1					
	60 - 69 ANI	0.00																																
MEDIU	70 ANI SI PESTE	0.00																																
	URBAN	70.97		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	RURAL	25.81	1									1			1	1														1			1	
	NU A RASPUNS	3.23			1																													
SCOALA	PRIMARA	0.00																																
	GIMNAZIALA	9.68														1																		
	PROFESIONALA	9.68	1												1								1										1	
	LICEU	32.26		1	1						1	1		1					1	1								1	1					
	FACULTATE	32.26						1	1	1			1					1						1	1				1				1	
	MASTER	16.13				1	1									1											1				1			
	NU A RASPUNS	0.00																																
STAREA CIVILA	CASATORIT	74.19	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1		1		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NECASATORIT	9.68													1								1											
	CONCUBINAJ	9.68		1				1									1																	
	DIVORTAT	3.23									1																							

[illegible]

[illegible]

[illegible]

15. PENTRU MAME					
a) ingrijirile primite inainte de nastere si in timpul acesteia	5.00	100	5	5	5
b) ingrijirile acordate copilului meu	4.95	94	5	4	5
c) conditiile de spitalizare ale copilului meu	4.95	94	5	4	5
d) consilierea privind activitatile de alaptare si ingrijire a copilului	4.63	88	5	4	5
e) informatiile primite cu privire la tratamentul/ investigatiile efectuat/e copilului	4.63	88	5	4	5
f) informarea privind consecintele unui posibil refuz a vaccinelor/ tratamentului	4.84	92	5	4	5
g) recomandările și informatiile primite la externarea copilului	5.00	90	5	5	5
mai proasta	0.00	0			
proasta	0.00	0			
stationara	0.00	0			
mai buna	22.58	7			1
foarte buna	77.42	24	1	1	1
NU A RASPUNS	0.00	0			
sigur nu	3.23	1			
mai degraba nu	3.23	1			
poate da / poate nu	9.68	3		1	
mai degraba da	6.45	2			1
sigur da	77.42	24	1	1	1
NU A RASPUNS	0.00	0			
sigur nu	3.23	1			
mai degraba nu	3.23	1			
poate da / poate nu	6.45	2			
mai degraba da	9.68	3			
sigur da	77.42	24	1	1	1
NU A RASPUNS	0.00	0			
A SPECIFICAT ???	80.65	25	1	1	1
A SPECIFICAT ???	35.48	11			

21. SUGESTII / OBSERVATII	A SPECIFICAT ???	9.68	3	1	1	1
---------------------------	------------------	------	---	---	---	---

20. A) UN LUCRU POZITIV ?

- 1 Amabilitate.
- 2 S-au comportat foarte frumos, chiar si doctorii si asistentele si infirmierele.
- 3 Seriozitate.
- 4 Curatenia.
- 5 Amabilitatea personalului.
- 6 Curatenia si personalul.
- 8 Amabilitate.
- 9 Liniste.
- 10 Va multumesc pentru serviciile oferite!
- 11 Empatia cadrelor medicale.
- 13 Tot personalul de nota 10.
- 14 Personal profesionist si dedicat pacientilor.
- 16 Profesionalism si amabilitate personal medical.
- 17 Recomand cu incredere. Personal amabil.
- 18 Personal medical implicat, respect, amabilitate, atentie, rapiditate, incredere.
- 19 Optimismul personalului.
- 20 Imi pare bine ca am luat decizia de a naste aici si sunt multumita de cum am fost tratata
- 22 Intelegere.
- 23 Amabilitate personal.
- 24 Doctora mea s-a comportat exemplar.
- 25 Personal foarte amabil.
- 27 Respect pentru ur
- 28 Vreau sa va multumesc din tot sufletul pentru sprijinul, grija si profesionalismul de care ati dat dovada in acele momente speciale si emotionante pentru mine. Ati fost nu doar asistente, ci adevarati ingeri pazitori, iar rabdarea, caldura si empatia voastra au facut ca aceasta experienta sa fie mai usoara si mai frumoasa.
- Va sunt recunoscatoare si va doresc multa sanatate, putere si satisfactie in aceasta meserie minunata.
- Multumesc dnei Ana, dnei Tatiana, dnei Grigore, dnei Andreea, doamnelor de la NN, dnei dr. Scutaru si dlui Dr. Munteanu Valentin.
- Avem nevoie de mai multi medici si asistente ca dumneavoastra.
- 29 Doctorii m-au facut sa rad in travaliu.
- 31 Grija fata de pacient (de la asistente pana la medic).

20. B) CE NU V-A PLACUT ?

- 3 Intrebarile insistente in legatura cu refuzul vaccinurilor.
- 4 Lipsa apei calde in orice moment al zilei.

- 5 Patul - salteaua inconfortabila, prea subtire, prea multi cartofi in meniu - meniu diversificat.
- 6 Lipsa apei calde instant.
- 19 Calitatea mobilierului.
- 23 Temperatura scazuta la toalete.
- 24 Saloanele, au niste paturi care nu sunt corespunzatoare unor persoane operate.
- 25 Lipsa medicamentelor recomandate ca si tratament Liv 52, Ursofalk, Espumisan pentru bebe.
- 29 Unele asistente nu stiu sa se comporte.
Paturile sunt sub orice critica. Cadrul patului/saltelele.
- 31 Paturile! Cadrul si salteaua sunt imposibile pentru o pacienta operata, sunt doar de chinuit in plus.

21. SUGESTII / OBSERVATII ?

- 20 nu este lift si cu caldura mici probleme.
- 24 Ar trebui construit un lift, sa fie conditii sa poti face o baie si saltelele de pe pat sunt oribile.
- 29 paturi schimbate / hainele mamicilor / scarile (nu este un lift).
Apa calda sa fie functionala mai rapid.
Sa se acorde un mini curs despre bebe (schimbat, alaptat, orice).
Asistentele sa fie mai bune si sa nu mai trateze pacientele cu superioritate.

Concluzii:
Analiza este prezentata persoanelor abilitate pentru a dispune masuri acolo unde se va considera necesar .