

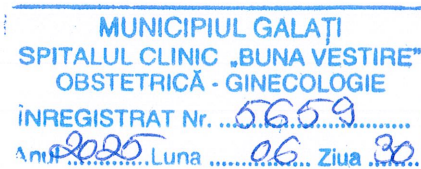
**SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI**  
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați  
TEL: **0236/413.131, 0236/416.459** TEL/FAX: **0236/412.301**  
E-mail: [spitalog.galati@gmail.com](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)  
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 II 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 serviciilor de sănătate,*

*Compartimentul de Management al Calității*

5659/30.06.2025



## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://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 aprilie – mai - iunie 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” Galați, 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 (01.04.2025 – 30.06.2025) au fost internate in cadrul sectiei Obstetrica – Ginecologie 267 paciente in regim de spitalizare continua. Au fost colectate 48 de chestionare de satisfactie a pacientelor, reprezentand 18% din totalul pacientelor internate, care si-au exprimat opinia prin completarea chestionarelor de satisfactie.

#### TRIMESTRUL I 2025

- 267 paciente externate din secția OG în perioada 01.04.2025 – 30.06.2025 Rata răspuns = 18%
- 48 chestionare colectate și prelucrate, din 60 de chestionare distribuite  $\approx 80\%$  (paciente respondente)

➤ **Obiectivele** urmarite prin activitatea de evaluare a satisfactiei pacientelor fata de serviciile oferite de Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galați 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- Chestionarul este structurat astfel încât să permită cumulara 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.

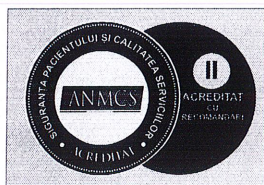
*Chestionarul de satisfacție a pacientului cuprinde 21 de întrebări.*

### **REZULTATELE PRELUCRĂRII CHESTIONARELOR – trim II 2025**

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

- 2,08 % din grupa de varsta < 20 ani;
  - 45,83 % dintre paciente sunt din grupa de varsta 20-29 de ani;
  - 43,75 % din grupa de varsta 30-39 de ani;
  - 6,25% din grupa de varsta 40-49 de ani;
  - 2,08% 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.
- 45,83 % dintre paciente au declarat ca provin din mediul urban, 50% din mediul rural și 4,17% nu au răspuns la această întrebare.





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

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

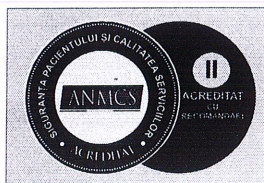
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: [spitalog.galati@gmail.com](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- 16,67% dintre paciente declara ca au studii universitare, 10,42% studii postuniversitare, 37,50% studii liceale, 14,58% studii profesionale, 16,67% studii gimnaziale, 2,08% studii primare și 2,08 nu au răspuns.
- 1. În ceea ce privește *satisfacția față de mediul de îngrijiri* (cand au intrat prima dată), respondentele au menționat:
  - 91,67 % curatenia
  - 62,50 % disciplina
  - 64,58 % linistea
  - 4,17 % lux
  - 4,17 % sărăcie
  - 0% alte aspecte
  - 0% dezordine
  - 0% mizerie
- 2. Cu privire la modificarea starii de spirit, pacientele au declarat ca situatia din unitatea de primire:
  - le-a ridicat moralul – 75%
  - nu a vut niciun efect – 25 %
  - le-a demoralizat – 0%
- 3. Pacientele au ajuns internate in spitalul nostru, astfel:
  - urgenta – 54,17 %
  - cu trimitere de la medicul de ambulatoriu – 16,67 %
  - interventie programata – 16,67 %
  - cu trimitere de la medicul de familie – 8,33%
  - cu ambulanta, de acasa – 6,25 %
  - 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 – 35,42 %
  - de la rude – 25 %
  - de la o alta pacienta a spitalului – 14,58%
  - alte surse – 20,83 %
  - de pe internet – 6,25 %
  - din presa locala – 2,08 %
  - nu a raspuns – 0 %
- 5. 22,92 % dintre pacientele care au raspuns la chestionare au declarat ca sunt la prima internare, 70,83 % sunt reinternate, iar 6,25% nu au raspuns.
- 6. Daca au facut baie la internare, pacientele au declarat ca:
  - nu a fost cazul – 39,58 %
  - da – 35,42%





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- nu – 25% ↑
- nu a raspuns – 0 %

➤ 7. Dacă au fost primite cu amabilitate de la început, pacientele au raspuns:

- da – 93,75 %
- partial – 2,08 % (1 pacientă) ↑
- nu – 4,17% (2 paciente) ↑
- nu au raspuns – 0%

➤ 8. Pacientele declară că la internare:

- au fost însoțite pe secție de personalul sanitar – 79,17%
- au mers singure – 8,33% (4 paciente)
- au fost însoțite pe secție de aparținători – 10,42% (5 paciente)
- nu au raspuns – 2,08% (1 pacientă)

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

- da – 83,33 %
- nu – 2,08%
- nu au facut investigatii – 2,08 %
- nu a fost cazul – 12,50%
- nu au răspuns – 0%

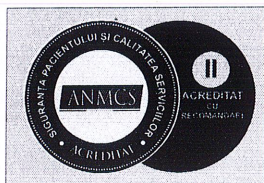
➤ 10. La întrebarea „*Ati primit la internare/ pe parcursul internarii informatii referitoare la*”:

|                                                            |                 |         |
|------------------------------------------------------------|-----------------|---------|
| a) drepturile si obligatiile pacientului?                  | da              | 85.42   |
|                                                            | partial         | 6.25    |
|                                                            | nu              | ↑ 8.33  |
| b) regulile spitalului?                                    | da              | 87.50   |
|                                                            | partial         | 6.25    |
|                                                            | nu              | 6.25    |
| c) regulile de igiena personala?                           | da              | 91.67   |
|                                                            | partial         | 2.08    |
|                                                            | nu              | 6.25    |
| d) personalul implicat in acordarea ingrijirilor?          | da              | 89.58   |
|                                                            | partial         | ↑ 8.33  |
|                                                            | nu              | 2.08    |
| e) modalitatea de depunere a sugestiiilor/ reclamatiiilor? | nu a fost cazul | 72.92   |
|                                                            | nu              | ↑ 10.42 |
|                                                            | da              | 16.67   |
|                                                            | nu au raspuns   | 0.00    |

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

- verbal de catre personal – 62,50 %





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

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

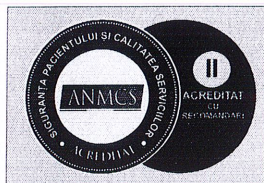
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: [spitalog.galati@gmail.com](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- afise / brosure – 31,25 %
  - verbal de catre alte persoane – 12,50%
  - nu au fost informate – 4,17 % (2 paciente)
  - nu au raspuns la intrebare – 0%
  - de pe pagina web a spitalului – 0%
- 12. *Daca au avut complicații post-operatorii*, pacientele au raspuns:
- da – 10,42% (5 paciente) ↑
  - nu – 60,42 %
  - nu a fost cazul – 25 %
  - nu au raspuns la intrebare – 4,17 %
- 13. La intrebarea "*Pe perioada internarii, medicamentele si materialele sanitare au fost asigurate?*" pacientele au raspuns dupa cum urmeaza:
- integral de spital – 93,75 %
  - partial de catre spital – 4,17% (2 paciente, dar nu au specificat niciun medicament neachitat de spital)
  - integral de mine (pacient) – 0%
  - nu au raspuns la intrebare – 2,08%
- 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 – 56,25 %
  - da – 35,42%
  - nu au raspuns la intrebare – 0 %
  - nu – 4,17% (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 spatiilor, incaperilor din spital - 4.83
  - b) temperatura din spital - 4.69
  - c) programul de primire a vizitelor - 4.40
  - d) calitatea lenjeriei si conditiile de cazare din salon - 4.60
  - e) calitatea si functionalitatea grupurilor sanitare - 4.44
  - f) calitatea meselor servite / distribuirea hranei - 4.65
  - g) frecventa realizarii operatiunilor de curatenie - 4.83
  - h) curatenia in grupurile sanitare - 4.73
  - i) curatenia generala din spital - 4.85
- *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:





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

|                                                                                                         |                                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>15. B. MEDICUL</b><br>punctaj intre 1 si 5<br>(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                                            | 4.88 |
|                                                                                                         | c) s-a ocupat cu atentie de cazul meu                                               | 4.94 |
|                                                                                                         | d) a inteles problemele mele medicale                                               | 4.88 |
|                                                                                                         | e) a manifestat interes in rezolvarea problemei mele medicale                       | 4.88 |
|                                                                                                         | f) mi-a acordat atentie sporita dupa interventia chirurgicala                       | 4.89 |
| <b>15.B. g) Medicul m-a informat despre:</b><br>punctaj intre 1 si 5<br>(1 cel mai mic, 5 cel mai mare) | g.1) cum va decurge examinarea medicala                                             | 4.71 |
|                                                                                                         | g.2) rezultatul analizelor/ investigatiilor efectuate                               | 4.79 |
|                                                                                                         | g.3) diagnostic si prognostic                                                       | 4.83 |
|                                                                                                         | g.4) posibile tratamente alternative                                                | 4.77 |
|                                                                                                         | g.5) riscurile medicatiei prescrise si/sau a riscurilor asociierilor de medicamente | 4.65 |
|                                                                                                         | g.6) riscurile unei operatii/ interventii chirurgicale/ tratament                   | 4.63 |
|                                                                                                         | g.7) consecintele unui posibil refuz/ opririi actului medical                       | 4.65 |
|                                                                                                         | g.8) complicatiile care pot aparea pe parcursul spitalizarii                        | 4.60 |
|                                                                                                         | g.9) data externarii                                                                | 4.83 |
| <b>15.B. h) cat de multumita ati fost de ?</b><br>punctaj intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare)  | h.1) timpul de asteptare pana la prima examinare                                    | 4.79 |
|                                                                                                         | h.2) modul in care ati fost consultat de medicul curant                             | 4.94 |
|                                                                                                         | h.3) tratamentul primit in perioada de spitalizare                                  | 4.92 |

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

|                                                                                          |                                                                                     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>15. C. ASISTENTE MEDICALE</b><br>punctaj intre 1 si 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare) | a) mi-au acordat respectul si atentia cuvenite                                      | 4.83 |
|                                                                                          | b) au raspuns la intrebarile puse de mine                                           | 4.88 |
|                                                                                          | c) au respectat orele de administrare a tratamentului recomandat de medic           | 4.03 |
|                                                                                          | d) au manifestat interes in tratarea mea                                            | 4.90 |
|                                                                                          | e) mi-au explicat ce manevre/ ingrijiri urmeaza sa mi se efectueze (plan ingrijiri) | 4.79 |
|                                                                                          | f) mi-au acordat atentie sporita dupa interventia chirurgicala                      | 4.13 |
| <b>Asistenta medicala m-a informat:</b>                                                  | a) cum se recolteaza probele de sange/ biologice                                    | 4.75 |
|                                                                                          | b) modul de administrare a tratamentului                                            | 4.79 |





# SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALATI

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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

|                                                      |                                                              |             |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>15. D. În ce măsură sunteți mulțumit de:</b>      | a) comportamentul și atitudinea personalului de la primire   | <b>4.85</b> |
| punctaj între 1 și 5 (1 cel mai mic, 5 cel mai mare) | b) comportamentul și atitudinea <b>INFIRMIERELOR</b>         | <b>4.81</b> |
|                                                      | c) amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general | <b>4.81</b> |

## ➤ 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):

|                                                                                                       |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>a) calitatea serviciilor medicale primite în acest spital</b>                                      | <b>4.81</b> |
| b) calitatea informațiilor medicale și nemedicale primite în acest spital (inclusiv riscul de cadere) | <b>4.77</b> |
| c) modul în care v-au fost respectate drepturile de pacient                                           | <b>4.75</b> |

## ➤ Gradul de mulțumire al mamelor care au răspuns chestionarului:

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

## • 17. Măsura în care paciențele 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   | <b>0 %</b>     |
|                                                          | proastă       | <b>0 %</b>     |
|                                                          | stationară    | <b>6,25 %</b>  |
|                                                          | mai bună      | <b>27,08 %</b> |
|                                                          | foarte bună   | <b>66,67 %</b> |
|                                                          | nu au răspuns | <b>0 %</b>     |

## • 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            | <b>0 %</b>     |
|                                                                            | mai degrabă nu      | <b>0 %</b>     |
|                                                                            | poate da / poate nu | <b>10,42 %</b> |
|                                                                            | mai degrabă da      | <b>8,33%</b>   |





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

|  |               |        |
|--|---------------|--------|
|  | sigur da      | 81,25% |
|  | nu au raspuns | 0%     |

- 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            | 2,08 %  |
|                                                                    | mai degraba nu      | 0 %     |
|                                                                    | poate da / poate nu | 6,25 %  |
|                                                                    | mai degraba da      | 6,25 %  |
|                                                                    | sigur da            | 85,42 % |
|                                                                    | nu au raspuns       | 0 %     |

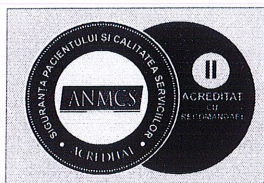
- Din analiza rubricii de *Întrebări deschise* prin care pacientele își exprimă mulțumirea, nemulțumirea, oferă sugestii sau fac observații, reținem următoarele aspecte:

- 70,83% dintre paciente au specificat **aspecte POZITIVE:**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 1 Personalul in mare este cu un comportament si amabilitate la cote maxime.
- 4 Tratarea a fost corecta.
- 5 Amabilitate.
- 6 Personal foarte amabil, curatenia.
- 7 Imi place ca asistentele sunt grijulii.
- 10 Ingrijirile medicale primite de doctorul Munteanu.
- 11 Personalul, asistentele.
- 12 Nu mi-a lipsit nimic.
- 13 Personal foarte amabil.
- 14 Comunicarea buna cu personalul medical.
- 16 Sunt multumita de cadrul medical pentru ca toti pacientii primesc acelasi tratament indiferent de situatia lor.
- 17 Amabilitatea si profesionalismul personalului, sunt foarte incantata de comportamentul acestuia.
- 19 Intalnirea cu bebelusul.
- 20 Ok totul.
- 23 Siguranta.
- 24 Liniste.
- 25 Un spital foarte bun.
- 26 Amabilitate
- 27 Calmitatea personalului medical și amabilitatea tuturor.
- 28 Curățenie, amabilitate.
- 31 Profesionalism.
- 32 Curățenie și medici ok.





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

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

- 33 Amabilitatea personalului.
- 34 Disciplină, implicare.
- 35 Foarte buna.
- 38 M-am simtit în siguranță pe perioada internării.
- 39 Se pune accent pe curățenie.
- 40 Respect.
- 42 Grupul de medici.
- 44 Personalul foarte bun.
- 45 Personalul de buna credință și un vibe bun.
- 46 Liniste / comunicare.
- 47 Sprijinul în alăptare.
- 48 Receptivitatea medicilor și a asistentelor.

### • **29,17 %** dintre paciente au specificat **aspecte NEGATIVE:**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

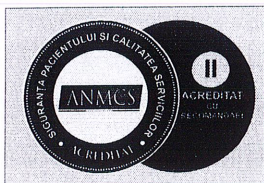
- 1 Nu sunt conditii de facut baie, inclusiv apa calda care "nu mai vine".
- 2 Ca vizitatorii nu au voie in salon sau pe hol.
- 6 Nu are voie tatal sa-si vada copilul. Trebuie mereu sa coboram, fiind operate.
- 10 Apa calda care venea foarte greu.
- 12 Comportamentul unor asistente.
- 13 Sa urcam si sa coboram 3 etaje pentru tratament.
- 16 In afara ca ar trebui ca unele infirmiere sa se comporte mai frumos cu pacientele, in rest totul este super.
- 17 Totul a fost foarte bine, nu am nimic de reprosat.
- 24 Lipsa apei calde.
- 27 Salteaua și perna; loc prea mic de depozitare a obiectelor personale; lipsa hartiei igienice; lipsa unei mese pentru a servi mancarea.
- 34 Mobilierul.
- 38 Ușa la baie ar trebui să putem să o închidem cu cheie ca să facem duș fără stres.
- 42 Nu este cazul.
- 46 Mirosul de la apa (camera rezerva jos).

### • **20,83 %** au făcut **SUGESTII / OBSERVAȚII.**

(Nr. Chestionar – Comentariul)

- 1 Caldura si apa calda; conditiile de baie; paturile si patuturile vechi.
- 6 Cred, macar pana la usa fiecarui coridor sa lase vizitatorii sa urce.





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

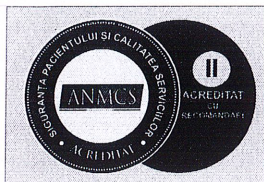
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- Pentru tratament, la fel, sa se faca pe fiecare etaj fara a fi nevoie sa coboram.
- 10 Scaun (cu gaura) pentru mamele care sunt cusute dupa nasterea naturala.  
Meniu adaptat mamelor care alapteaza.  
Ar fi de ajutor ca patutul bebelusului sa fie langa patul mamei  
Sala de mese mai aproape de saloanele de mame si bebelusi.
  - 12 Nu am sugestii.
  - 13 Sa se gaseasca o solutie cu coboratul celor 3 etaje si urcarea lor;  
Mesele sa fie mult mai diversificate;  
Curatenie mult mai atenta in grupurile sanitare.
  - 14 Incalcare Legii 46/2003 privind drepturile pacientului: - sa primeasca  
tratamentul necesar in conditii de siguranta si confort, mai ales  
in perioada postoperatorie ( in salon sau in sala de tratament de pe palier).
  - 17 Felicitari! Personalul si organizarea sunt extraordinare.
  - 27 Posibilitatea de a sta singur in camera  
Mai multe fructe si legume la mese  
Posibilitatea de a fi vizitata in camera de sot / parinti  
Existenta unei săli de mese sau a unei mese in camera pentru a evita mancutul in pat.  
Îmbunătățirea saltelelor și a pernelor.
  - 28 Am văzut mămici care au aruncat mucusurile de țigări și pachetele goale pe jos în curte  
- ar ajuta câteva coșuri de gunoi lângă bănci.  
Sunt multe pisici în curte!
  - 31 Să o țină tot așa!

### 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 II 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.





## 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

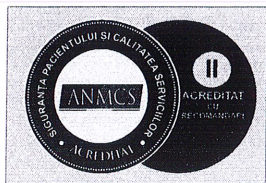
- Este de înțeles că, măsurarea gradului de satisfacție este un aspect care variază în funcție de gradul de cultură și de percepția individuală asupra stării de sănătate, sau de boala pacientei.
- Pentru a putea lua decizii, pacienta trebuie informată într-un mod corespunzător despre drepturile și obligațiile 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;
- 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;
- 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](mailto:spitalog.galati@gmail.com) WEB: [www.maternitategl.ro](http://www.maternitategl.ro)

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

MUNICIPIUL GALAȚI  
SPITALUL CLINIC "BUNA VESTIRE"  
OBSTETRICĂ - GINECOLOGIE  
ÎNREGISTRAT Nr. 5659  
Anul 2025 Luna 06 Ziua 30

Am luat la cunoștință,

| 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       |              |                                   |      |           |
| 22       |              |                                   |      |           |
| 23       |              |                                   |      |           |
| 24       |              |                                   |      |           |





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUN  
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, iud. 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. 06.09.....  
Anul 2025 Luna 06 ..... Ziua 30  
www.maternategal.ro

Compartimentul de Management al Calității  
Întocmit, RMC -

**APRILIE - IUNIE 2025**

[illegible]























34 Mobilierul.

38 Ușa la baie ar trebui să putem să o închidem cu cheie ca să facem duș fără stres.

42 Nu este cazul.

46 Mirosul de la apa (camera rezerva jos).

## 21. SUGESTII / OBSERVAȚII ?

1 Caldura si apa calda; condițiile de baie; paturile si patutiurile vechi.

6 Cred, macar pana la usa fiecarui coridor sa lase vizitatorii sa urce.

Pentru tratament, la fel, sa se faca pe fiecare etaj fara a fi nevoie sa coboram.

10 Scaun (cu gaura) pentru mamele care sunt cusute dupa nasterea naturala.

Meniu adaptat mamelor care alapteaza.

Ar fi de ajutor ca patutul bebelusului sa fie langa patul mamei

Sala de mese mai aproape de saloanele de mame si bebelusi.

12 Nu am sugestii.

13 Sa se gaseasca o solutie cu coboratul celor 3 etaje si urcarea lor;

Mesele sa fie mult mai diversificate;

Curatenie mult mai atenta in grupurile sanitare.

14 Incalcare Legii 46/2003 privind drepturile pacientului: - sa primeasca tratamentul necesar in conditii de siguranta si confort, mai ales in perioada postoperatorie ( in salon sau in sala de tratament de pe palier).

17 Felicitari! Personalul si organizarea sunt extraordinare.

27 Posibilitatea de a sta singur in camera

Mai multe fructe si legume la mese

Posibilitatea de a fi vizitata in camera de sot / parinti

Existenta unei sali de mese sau a unei mese in camera pentru a evita mancutul in pat.

Îmbunătățirea saltelelor și a pernelor.

28 Am văzut mămici care au aruncat mucusurile de țigări și pachetele goale pe jos în curte - ar ajuta câteva coșuri de gunoi lângă bănci.

Sunt multe pisici în curte!!!

31 Să o țină tot așa!

## Concluzii:

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



|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|