



Către,

MANAGER

DIRECTOR MEDICAL - CONSILIUL MEDICAL

MEDICI ȘEFI SECȚII / COMPARTIMENTE

ASISTENTE ȘEFE SECȚII / COMPARTIMENTE

1016/30.01.2026

MUNICIPIUL GALAȚI
 SPITALUL CLINIC „BUNA VESTIRE”
 OBSTETRICĂ - GINECOLOGIE
 NREGISTRAT Nr. 1016
 Luna 01 Ziua 30

Analizat la raportul de gestiune din 6.02.2026.

**RAPORT ANUAL DE ANALIZĂ A DATELOR DIN CHESTIONARELE
 DE SATISFACTIE A PACIENTELOR
 SPITALULUI CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE
 „BUNA VESTIRE” GALAȚI**

Ianuarie – Decembrie 2025

Prin prezentul document, vă aduc la cunoștință rezultatele obținute în urma prelucrării tuturor datelor de pe parcursul anului 2025, cuprinse în chestionarele de satisfacție și centralizarea acestora sub forma prezentului raport anual.

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

Întocmit,

Responsabil cu managementul calității,

Coord. Compartimentul de Management al Calității

Coord. Compartimentul de Management al Calității – RMC, Ec.



RAPORT ANUAL DE PRELUCRARE A DATELOR DIN CHESTIONARELE DE SATISFAȚIE ALE PACIENTELOR SPITALULUI CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE „BUNA VESTIRE” GALAȚI

Ianuarie – Decembrie 2025

- **Scop / motivație întocmire analiză:** aprecierea satisfacției pacienților reprezintă un indicator important asupra calității îngrijirilor pe care le oferă Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați.

Satisfacția pacientului este o percepție a acestuia despre măsura în care cerințele sale au fost îndeplinite. Evaluarea satisfacției pacientului este o activitate constantă și reprezintă felul în care Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților. Astfel, un pacient satisfăcut va reveni la medicul care l-a tratat sau la spitalul respectiv.

- **Date colectate:** prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obținute din chestionarele de satisfacție a pacienților, conform procedurii interne nr. 183 Ed. 2 – 24.02.2022. Chestionarele sunt anonime, confidențiale, acestea se prelucrează statistic cu periodicitate trimestrială și anuală.

În anul 2025 au fost internate în cadrul secției OG, 1409 paciente în regim de spitalizare continuă. În această perioadă au fost colectate 193 de chestionare de satisfacție ale pacienților, însemnând că un procent de aproximativ 14% din totalul pacientelor internate au completat chestionarele de satisfacție.

TRIMESTRUL I 2025	TRIMESTRUL II 2025	TRIMESTRUL III 2025	TRIMESTRUL IV 2025
31 de chestionare colectate și prelucrate din 40 de chestionare distribuite = 77,5 %	48 de chestionare colectate și prelucrate din 60 de chestionare distribuite = 80%	68 de chestionare colectate și prelucrate din 80 de chestionare distribuite = 85 %	46 de chestionare colectate și prelucrate din 70 de chestionare distribuite = 65,71 %

- **Obiectivele** urmărite prin activitatea de evaluare a satisfacției pacienților față de serviciile oferite de Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați sunt:
 - evaluarea satisfacției pacientului față de spital, de serviciile primite, față de relaționarea și comunicarea cu personalul medical;
 - identificarea posibilelor deficiențe / nevoi pe fiecare secție/compartiment;
 - analiza sugestiilor oferite de către paciente în vederea îmbunătățirii serviciilor medicale.
- **Rezultatele raportului** permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire a pacientelor față de serviciile prestate și, de asemenea, luarea unor decizii de îmbunătățire a calității serviciilor oferite de către spital.
- 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 pacienții să își exprime mulțumirea/ nemulțumirea sau să ofere sugestii/observații.

Chestionarul de satisfacție a pacientului cuprinde 21 de întrebări.



REZULTATELE ANALIZEI: ANUL 2024

ÎNTREBARE	VARIANTE RĂSPUNS	PROCENTE (%)	NUMĂR PACIENTE
SEX	BĂRBAT	-	-
	FEMEIE	100.00 %	193
VÂRSTA	< 20 ANI	4,14 %	8
	20 -29 ANI	40,41 %	78
	30 - 39 ANI	40,41 %	78
	40 - 49 ANI	9,32 %	18
	50 - 59 ANI	4,14 %	8
	60 - 69 ANI	1,03%	2
	70 ANI ȘI PESTE	0,51 %	1
MEDIU	URBAN	52,84 %	102
	RURAL	41,96 %	81
	NU A RASPUNS	5,18%	10
ȘCOALA	PRIMARĂ	0,51%	1
	GIMNAZIALĂ	9,84 %	19
	PROFESIONALĂ	17,61 %	34
	LICEU	32,12 %	62
	FACULTATE	25,90 %	50
	MASTER	12,95 %	25
	NU A RĂSPUNS	1,03 %	2
STAREA CIVILĂ	CĂSĂTORIT	69,94 %	135
	NECĂSĂTORIT	13,47 %	23
	CONCUBINAJ	11,39 %	22
	DIVORȚAT	1,55 %	3
	VĂDUV	2,07 %	4
	NU A RĂSPUNS	1,55%	3
În CALITATE de?	PACIENT (INCLUSIV MAME)	100 %	193
	ÎNSOȚITOR<18 ANI	0	0
	ÎNSOȚITOR PERSOANĂ FĂRĂ DISCERNĂMANT	0	0

➤ Din totalul de 193 de paciente, care au completat chestionarul de satisfacție, un procent de 32,12 % au declarat că au fost internate pentru **afecțiuni ginecologice** și 67,87 % internate pentru **afecțiuni obstetricale și naștere**.

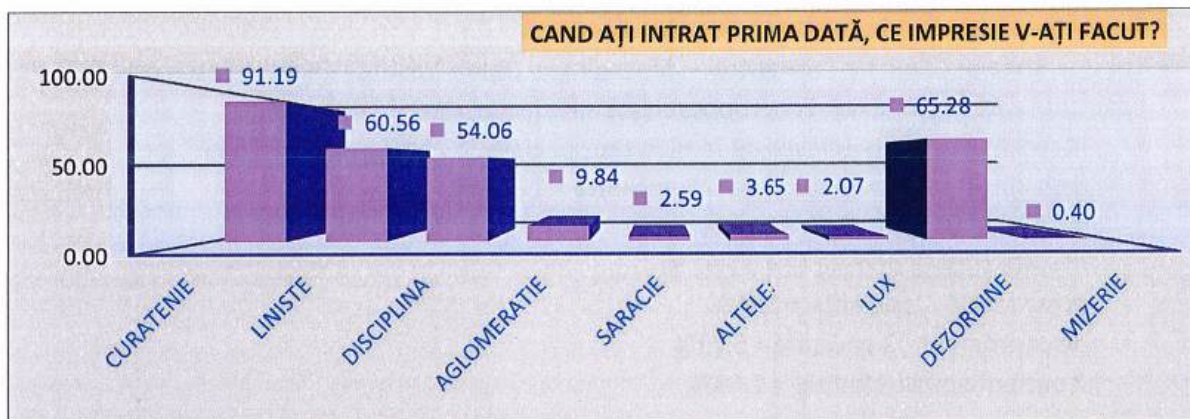
➤ De asemenea, la întrebarea „**ați fost operată în perioada spitalizării?**”, 73 paciente au răspuns afirmativ = 37,82%, 99 paciente au raspuns negativ = 51,29% și 21 de paciente nu au răspuns deloc la această întrebare = 10,88 %.





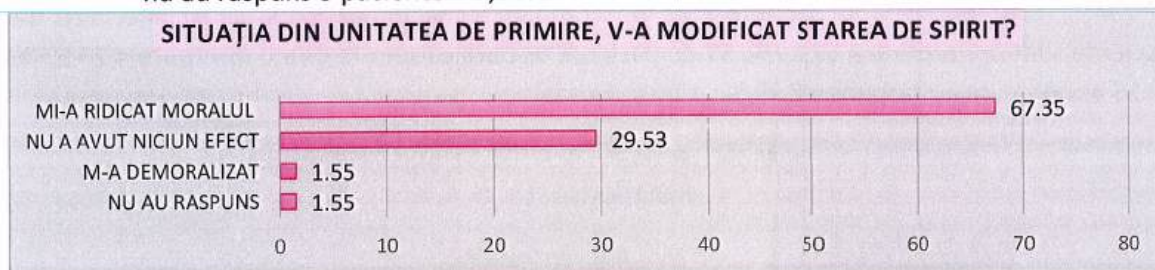
➤ Cu privire la **prima impresie a pacientelor** despre Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, **pacientele** care au completat chestionarele de satisfacție **au apreciat după cum urmează, aspecte legate de:**

- 1) Curățenie: 91,19%
- 2) Liniște: 60,56 %
- 3) Disciplina: 54,06 %
- 4) Aglomerație: 9,84 %
- 5) Sărăcie: 2,59 %
- 6) Altele (impresionata, multumita, ok cu mici exceptii, agitatie, încurajare, deschidere față de pacient, slab modernizat; amabilitate, profesionalism): 3,65%
- 7) Lux: 2,07 %
- 8) Dezordine: 65,28%
- 9) Mizerie: 0,4%



➤ 193 de paciente au răspuns la întrebarea „Situția din unitatea de primire, v-a modificat starea de spirit?” astfel:

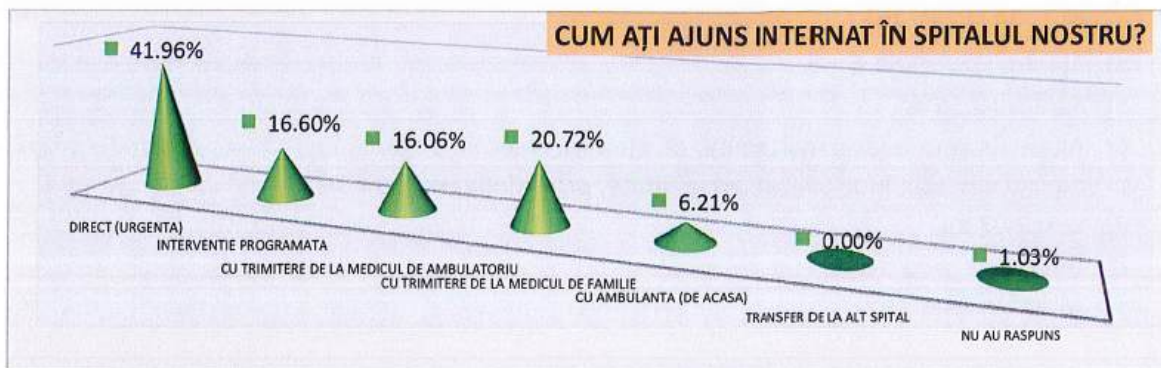
- le-a ridicat moralul unui numar de 130 paciente = 67,35 %
- pentru 57 paciente situația din spital nu a avut niciun efect = 29,53 %
- le-a demoralizat pe 3 paciente = 1,55 %
- nu au răspuns 3 paciente = 1,55%



- Din cele 193 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție:
- 81 paciente declară că s-au prezentat la spitalul nostru direct (urgență) = 41,96 %
 - 31 paciente au venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu = 16,06 %
 - 40 paciente s-au prezentat cu trimitere de la medicul de familie = 20,72 %
 - 12 paciente au venit cu ambulanța (de acasa) = 6,21 %

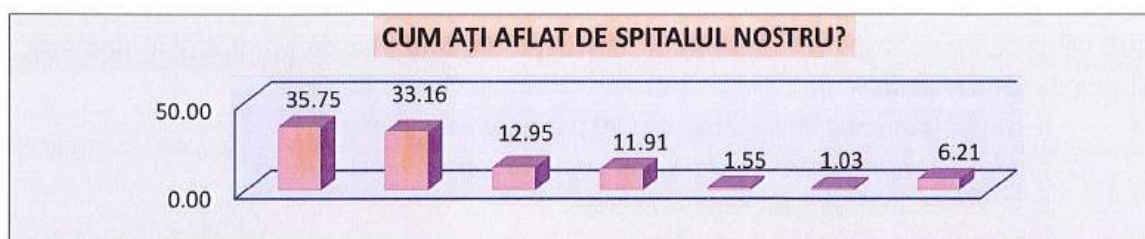


- 31 paciente au avut o intervenție programată = 16,60 %
- 0 paciente transferate de la alt spital = 0 %
- 2 paciente nu au răspuns la aceasta întrebare = 1,03 %



➤ Despre Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, dintre cele 193 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, declară că au aflat:

- la recomandarea medicului de familie sau specialist 69 paciente = 35,75 %
- de la un alt pacient al spitalului 25 paciente = 12,95 %
- de la rude 64 paciente = 33,16 %
- din alte surse 23 paciente = 11,91 %
- presa locală 3 paciente = 1,55%
- de pe internet 12 paciente = 6,21%
- 2 paciente nu au răspuns = 1,03%

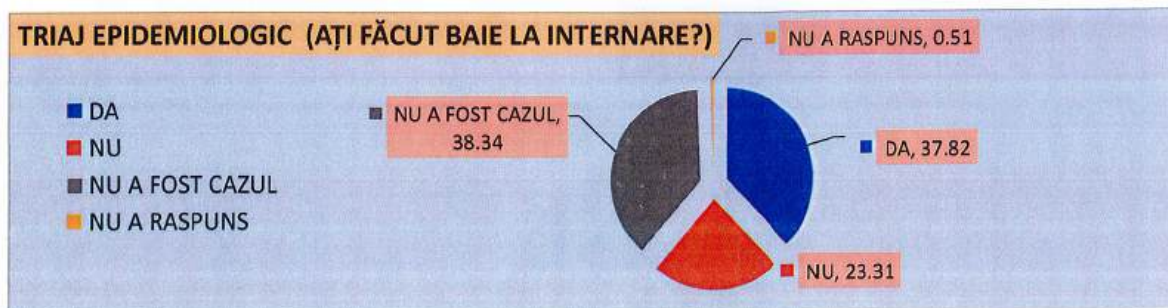


➤ Din cele 193 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, 120 de paciente sunt **reinternate** = 62,17 %, 57 de paciente declară ca sunt **la prima internare** = 29,53 % și 16 paciente nu au raspuns = 8,29 %.

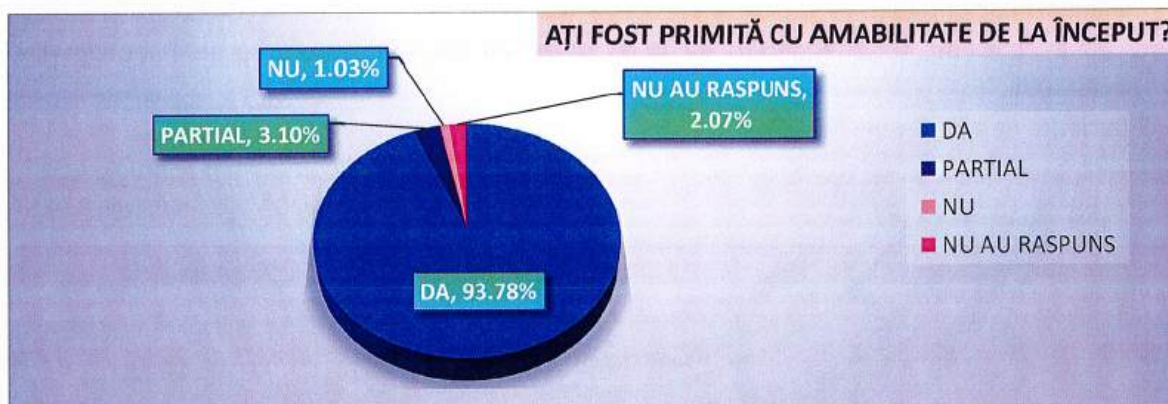




➤ La internare, dintre cele 193 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, 74 de paciente = 38,34% declară că nu a fost cazul să faca baie, 45 de paciente = 23,31% declară că nu au facut baie, 73 paciente = 37,82% declară că au facut baie la internare, 1 pacientă nu a raspuns = 0,51%.



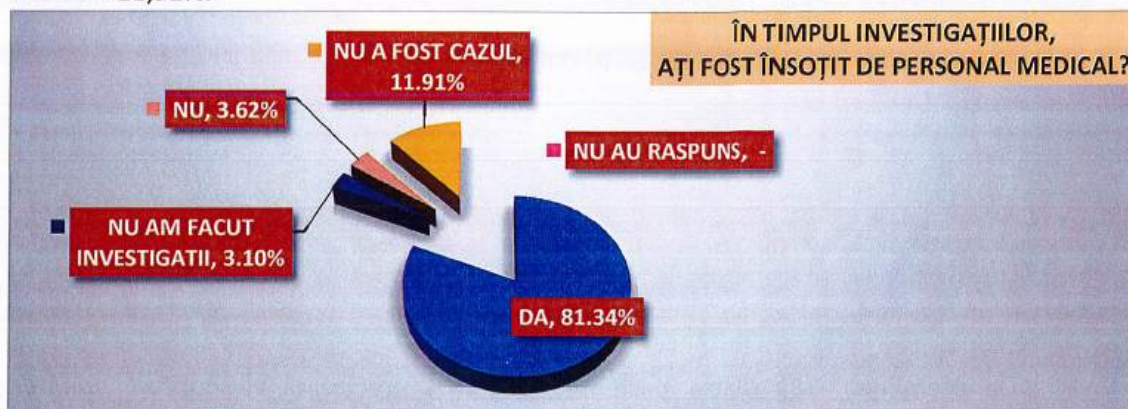
➤ De asemenea, 181 dintre paciente = 93,78% precizează că *au fost primite cu amabilitate* de către personalul medical încă de la început, 6 paciente = 3,10 % declară că *au fost primite parțial cu amabilitate* de către personalul medical, 2 paciente = 1,03 % au bifat că *nu a fost primită cu amabilitate* de către personalul medical iar 4 paciente = 2,07% nu au răspuns la această întrebare.



➤ La internare, 141 dintre paciente = 73,05%, specifică că *au fost însoțite pe secție și în timpul investigațiilor (analize, radiologie, etc)* de către personalul medical, 35 paciente = 18,13% spun că *au mers singure pe secție*, 15 paciente au răspuns că *au fost însoțite pe secție de către aparținători* = 7,77% , 2 paciente nu au raspuns la aceasta intrebare = 0.40%.



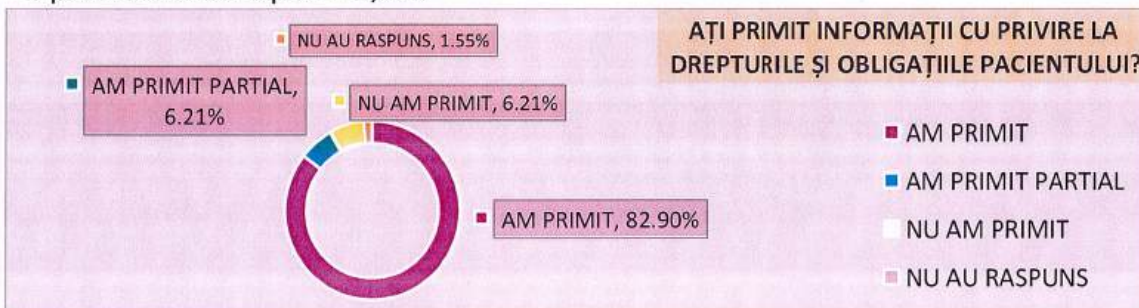
- La întrebarea “În timpul investigațiilor (analize, radiografie, etc.) ați fost însoțită de personal medical?” 157 de paciente declara ca DA = 81,34%, 7 paciente declara ca NU = 3,62 %, 6 paciente declară ca NU AU FACUT INVESTIGAȚIILE = 3,10% , 21 paciente declară ca NU A FOST CAZUL = 11,91%.



- La întrebarea „Ați primit la internare / pe parcursul internării informații referitoare la?”:

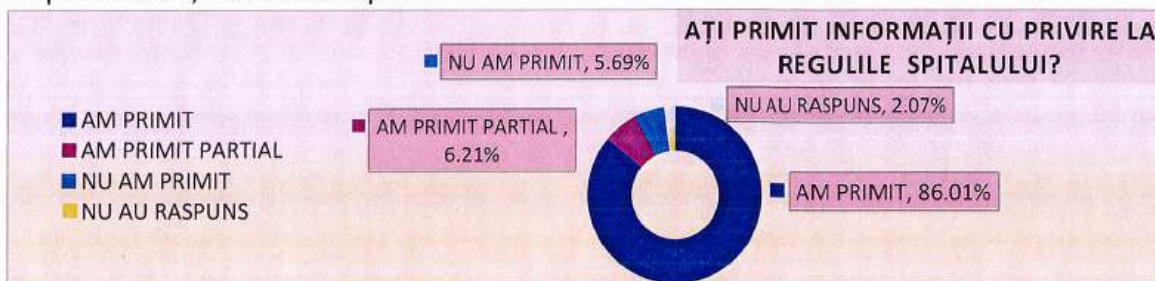
a) drepturile și obligațiile pacientului ?

- 160 dintre paciente = 82,90 % declară că *au primit* informații despre drepturile și obligațiile pacientului;
- 12 dintre paciente = 6,21 % declară că *au primit parțial* informații despre drepturile și obligațiile pacientului;
- 12 dintre paciente = 6,21% declară că *nu au primit* informații despre drepturile și obligațiile pacientului.
- 3 paciente nu au răspuns = 1,55%



b) regulile spitalului?

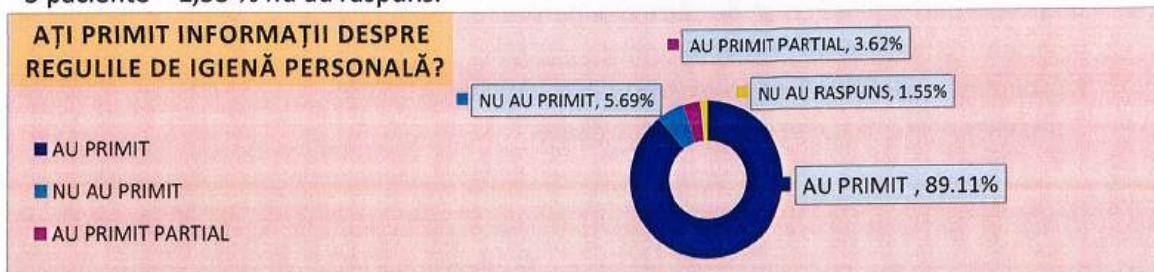
- 166 dintre paciente = 86.01 % declară că *au primit* informații despre regulile spitalului;
- 12 dintre paciente = 6.21 % declară că *au primit parțial* informații despre regulile spitalului;
- 11 paciente = 5,69 % declară că *nu au primit* informații despre regulile spitalului;
- 4 paciente = 2,07% nu au răspuns.





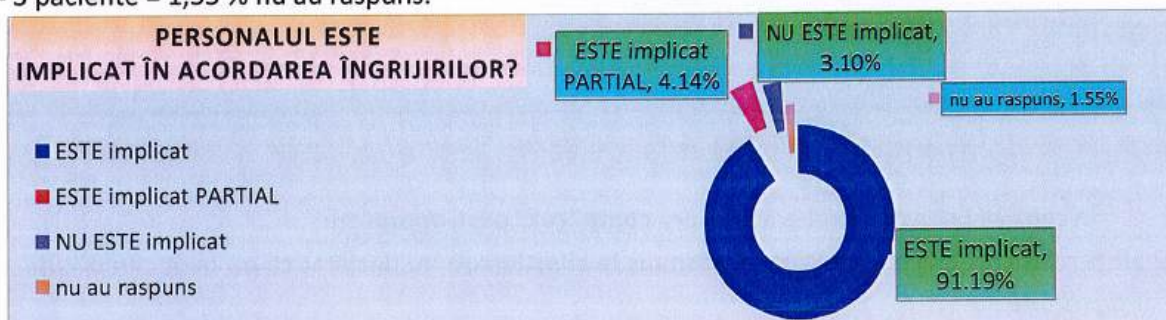
c) regulile de igiena personală?

- 172 dintre paciente = 89,11% declară că *au primit* informații privind regulile de igienă personală;
- 7 dintre paciente = 3,62 % declară că *au primit partial* informații privind regulile de igienă personală;
- 11 dintre paciente = 5,69 % declară că *nu au primit* informații privind regulile de igienă personală;
- 3 paciente = 1,55 % nu au răspuns.



d) personalul este implicat în acordarea îngrijirilor?

- 176 dintre paciente = 91,19 % declară că *personalul este implicat* în acordarea îngrijirilor;
- 8 dintre paciente = 4,14 % declară că *personalul este parțial implicat* în acordarea îngrijirilor;
- 6 paciență = 3,10 % declară că *personalul nu este implicat* în acordarea îngrijirilor;
- 3 paciente = 1,55 % nu au răspuns.



e) modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?

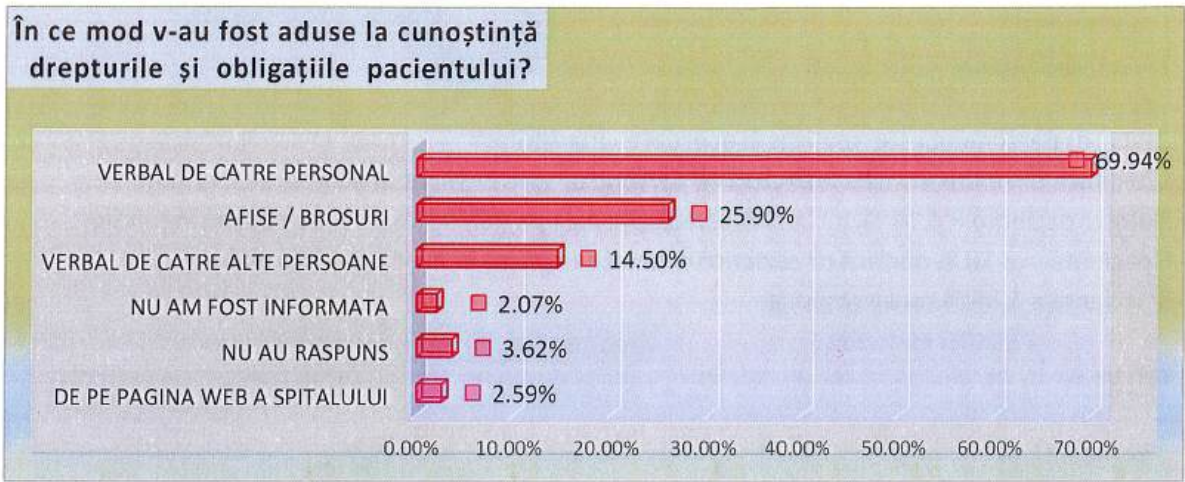
- 135 dintre paciente = 69,94 % au declarat că *nu a fost cazul* să le fie explicată modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 13 dintre paciente = 6,73 % au declarat că *nu le-a fost explicată* modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 38 dintre paciente = 19,68 % au declarat că *le-a fost explicată* modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 7 paciente = 3,62 % *nu au răspuns* la întrebare.





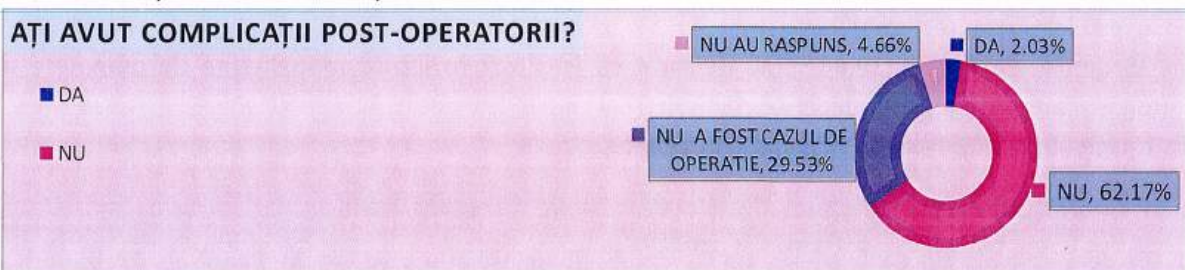
➤ La întrebarea „În ce mod v-au fost aduse la cunoștință informațiile menționate mai sus”, pacientele au răspuns astfel (la această întrebare, pacientele au posibilitatea să aleagă una sau mai multe variante de răspuns):

- 135 dintre paciente = 69,94 % au răspuns ca li s-au adus la cunoștință informațiile despre drepturile pacienților, *verbal de către personal*;
- 50 dintre paciente = 25,90 % au răspuns ca *au citit afișe / broșuri*;
- 28 dintre paciente = 14,50 % au răspuns ca li s-au adus la cunoștință informațiile despre drepturile pacienților *verbal*, de către alte persoane;
- 4 paciente bifează că *nu au fost informate* = 2,07%
- 8 paciente s-au informat de pe pagina web a spitalului = 2,59%
- 7 paciente = 3,62 % *nu au răspuns* la întrebare.



➤ În ceea ce privește întrebarea despre complicații post-operatorii:

- 2,59 % = 5 dintre pacientele care au răspuns la chestionare au declarat că *au avut complicații post-operatorii*;
- 62,17 % = 120 dintre pacientele care au răspuns la chestionare au declarat că *nu au avut complicații post-operatorii*;
- 29,53 % = 57 de paciente *nu a fost cazul de operație*;
- 4,66 % = 9 paciente *nu au răspuns* la întrebare.

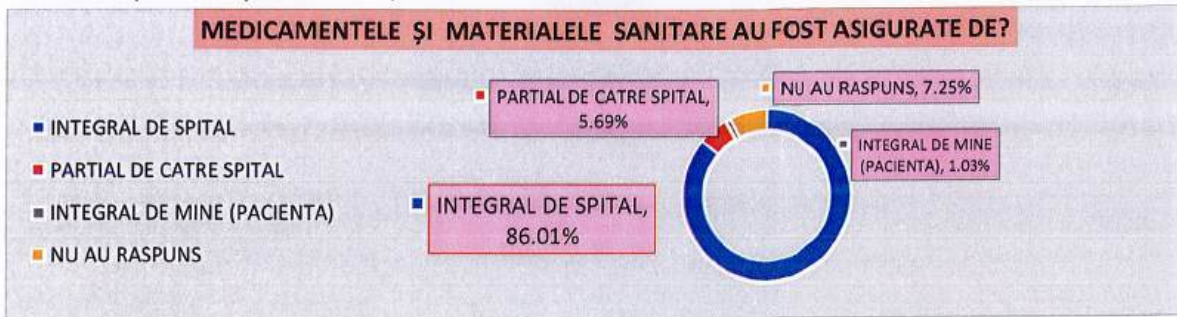


➤ Referitor la întrebarea ”Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate de?”, pacientele au răspuns:

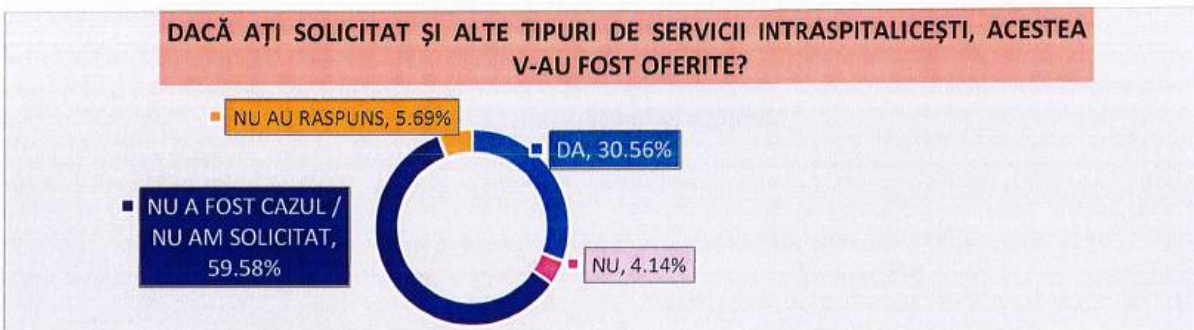
- integral de spital: 166 de paciente = 86,01 %;
- parțial de către spital: 11 paciente = 5,69%;



- integral de pacientă: 2 paciente = 1,03 %; (nu au precizat ce au cumparat)
- nu au răspuns: 14 paciente = 7,25 %.



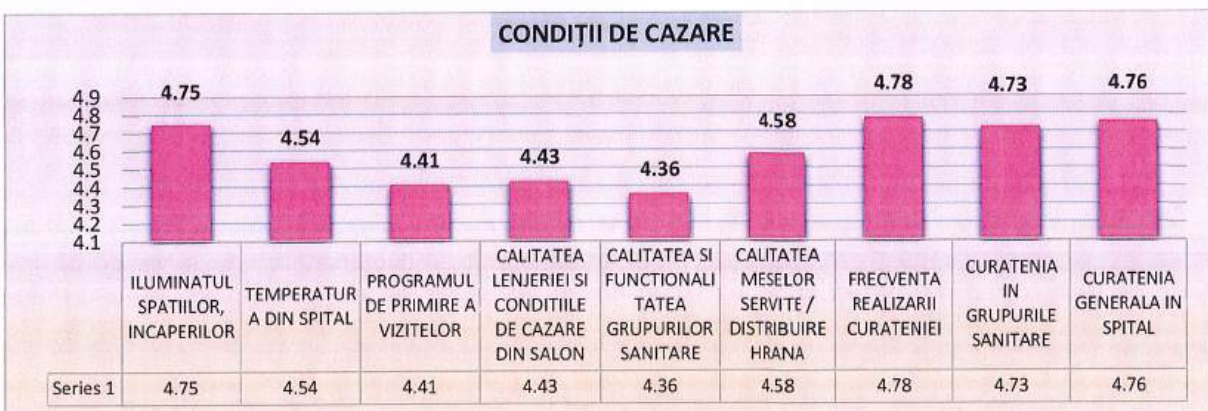
➤ 59 paciente = 30.56 % au precizat că **au solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești** și le-au fost oferite, 8 paciente = 4.14 % au menționat că nu li s-au oferit, 115 paciente = 59.58% spun că nu a fost cazul / nu au solicitat și 11 paciente nu au răspuns la aceasta întrebare = 5.69%.



Nivelul de satisfacție este evaluat cu note de la 1 la 5:

❖ **1 reprezentând nivelul minim de apreciere și 5 reprezentând nivelul maxim de apreciere:**

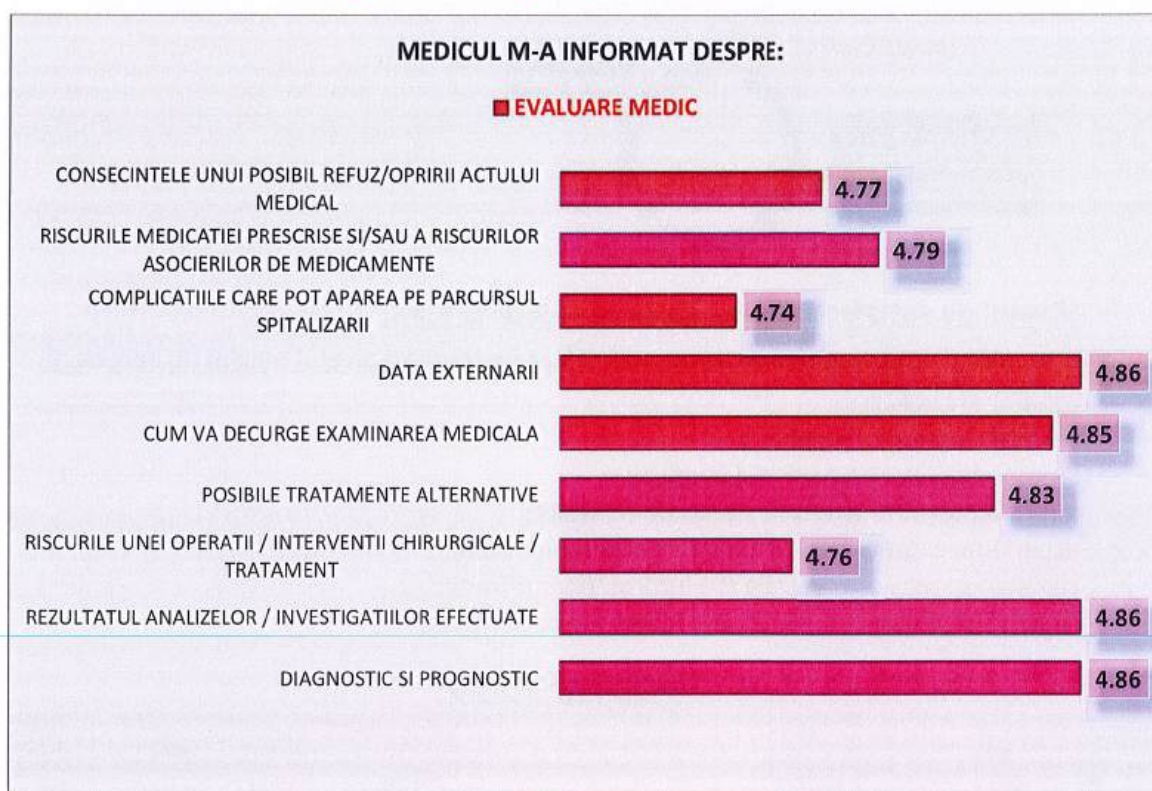
- condițiile hoteliere;
- calitatea îngrijirilor acordate;
- la comunicarea cu personalul medical;
- informațiile primite despre starea de sănătate;
- experiența cu privire la administrarea tratamentului;
- calitatea serviciilor medicale și a informațiilor primite;
- modul în care au fost respectate drepturile pacienților.



➤ Cu privire la **medicul curant**, pacientele au apreciat astfel:



➤ Pacientele apreciază la un nivel de satisfacție maxim de 4.92 = *atenția sporită după intervenția chirurgicală și înțelegerea problemelor medicale ale pacientelor.*



➤ Nivelul minim de satisfacție apreciat de către paciente cu privire la complicațiile care pot apărea pe parcursul spitalizării = 4.74, în timp ce nivelul maxim de satisfacție este reprezentat de data externării, diagnostic și prognostic, rezultatul analizelor / investigațiilor efectuate = 4.87.

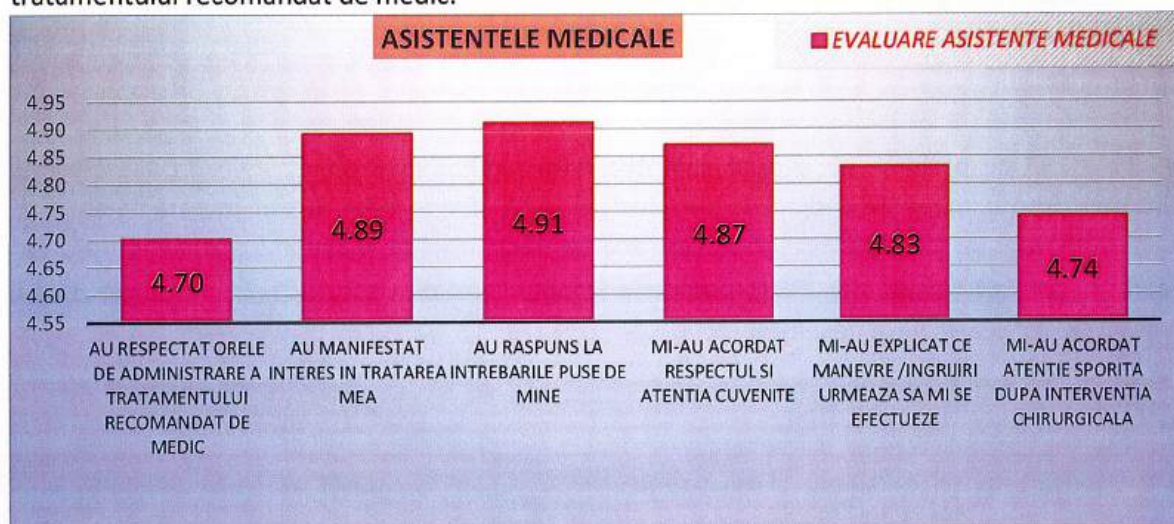


CÂT DE MULȚUMITĂ AȚI FOST DE?

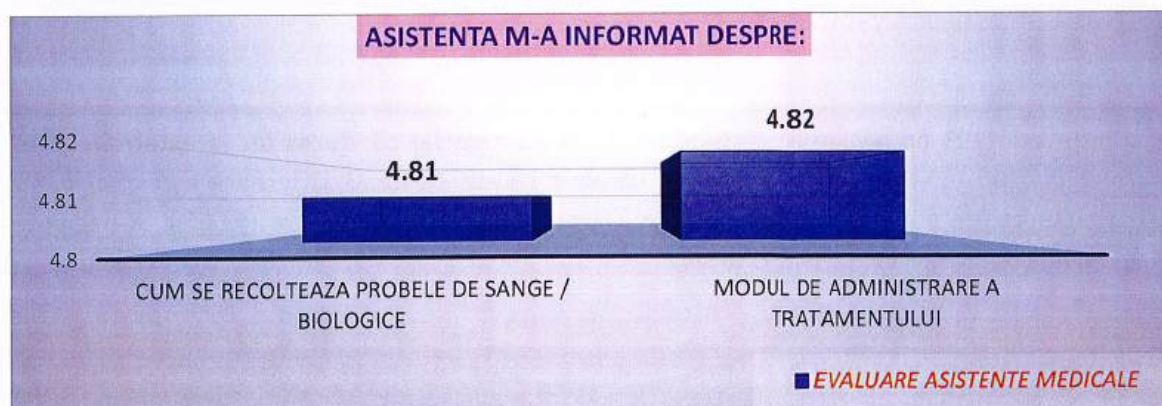
■ EVALUARE MEDIC



➤ În ceea ce privește **evaluarea îngrijirilor acordate de către asistentele medicale** ale spitalului nostru, pacientele au apreciat la un nivel mărit de satisfacție = 4.89, ca li s-a raspuns la intrebari și la un nivel minim de satisfacție = 4.70 respectarea orelor de administrare a tratamentului recomandat de medic.

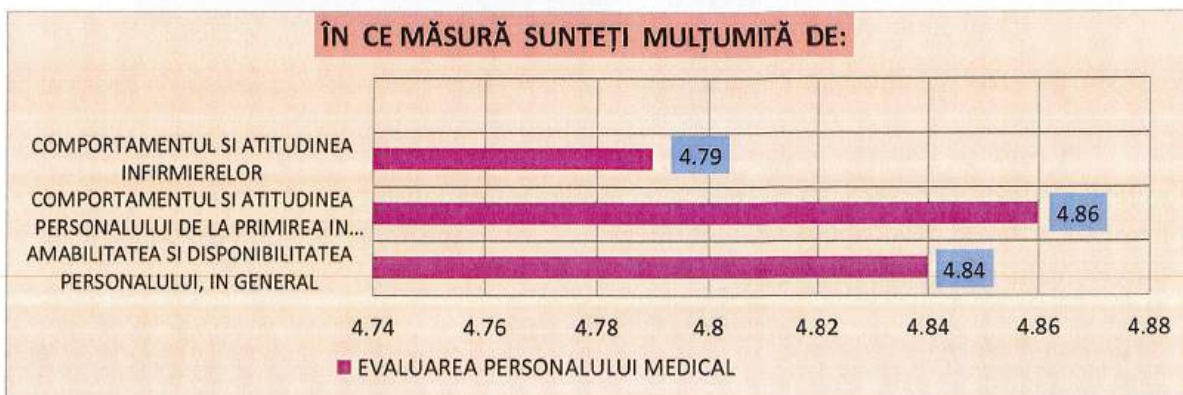


➤ Aprecierea modului în care **pacientele au fost informate de catre asistente** asupra administrării tratamentului, a fost evaluat la un nivel de satisfacție de 4.82, în timp ce modul în care pacientelor li se recoltează probele de sange sau biologice, a fost apreciat la un nivel de 4.81.

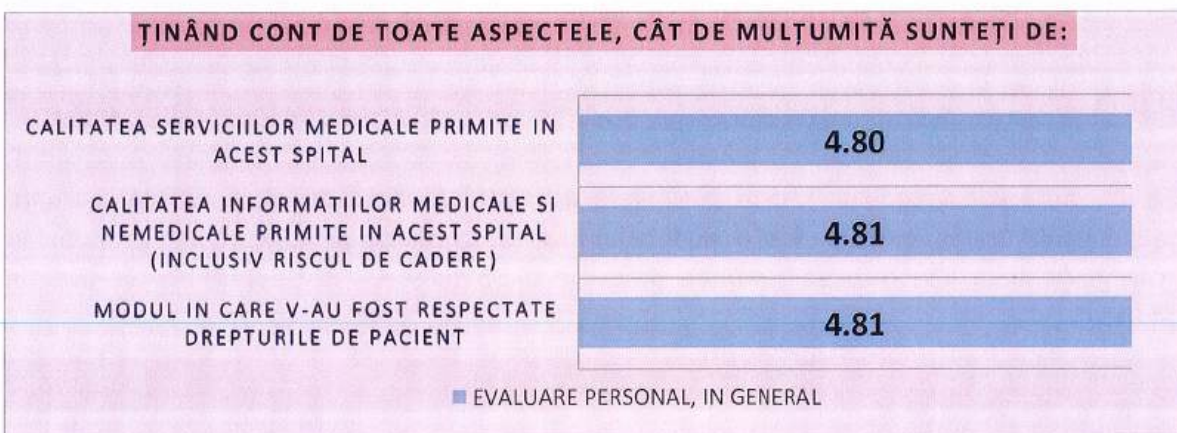




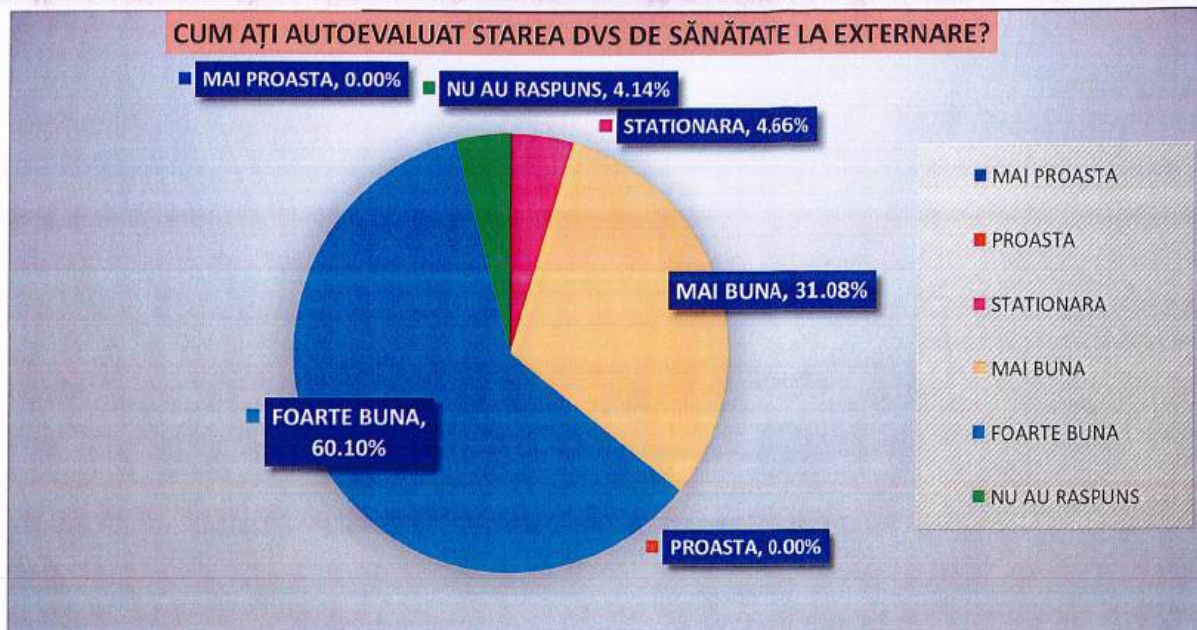
- Pacientele au evaluat **comportamentul personalului medical în general**, astfel:
 - nivel de satisfacție = 4.86 din 5, cu privire la **comportamentul și atitudinea personalului de la primirea în spital**;
 - nivel de satisfacție = 4.84 din 5, se referă la **amabilitatea și disponibilitatea personalului**, în general.
- **Comportamentul și atitudinea infirmierelor** este evaluat de către paciente la un nivel de satisfacție de 4.79 din 5.



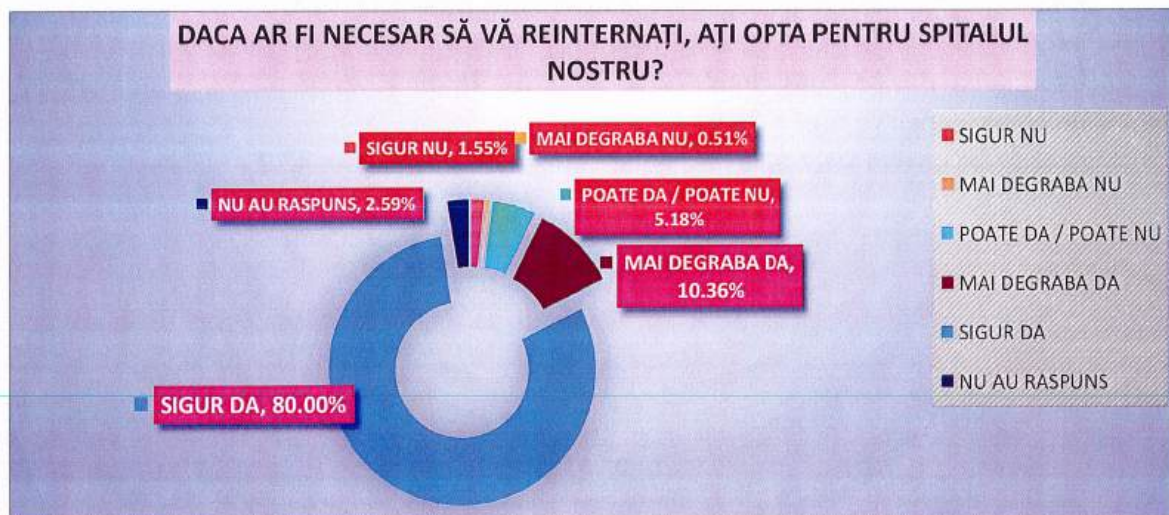
- Cele 193 de paciente au evaluat **calitatea informațiilor medicale primite** în acest spital (inclusiv despre riscul de cadere) la un nivel de 4.81 din 5, apoi modul în care le-au fost respectate drepturile, a fost evaluat de care acestea la un nivel de 4.81 din 5 și aspectul referitor la **calitatea serviciilor medicale** primite în Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, la un nivel de 4.80 din 5.



- Dintre cele 193 de paciente, 116 de paciente au apreciat că **starea lor la externare** este *foarte bună* (60.10%), 60 de paciente au apreciat că starea lor la externare este *mai bună* (31.08%), 9 paciente au apreciat că starea lor la externare este *staționară* (4,66%), 8 paciente (4.14 %) *nu au răspuns* la această întrebare.



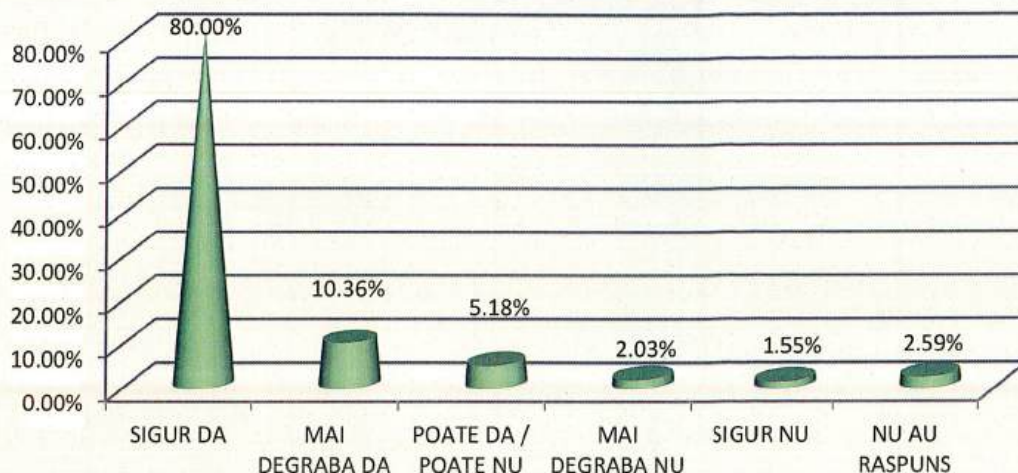
➤ **Daca ar fi necesar să se reinterneze**, din totalul celor 193 de paciente care au răspuns la chestionarele de satisfacție, 154 de paciente au spus că **sigur da** (80 %), 10 paciente au răspuns ca **poate da/poate nu** (5.18 %), 20 paciente au spus că **mai degraba da** (10.36 %), 1 pacienta a spus că **mai degraba nu** (0.51 %), iar 3 paciente au menționat că **sigur nu** se vor reinterna la spitalul nostru (1.55 %) și 5 paciente nu au răspuns la această întrebare (2,59%).



➤ Dintre cele 193 de paciente, 154 dintre acestea (80%) **sigur ca da, ar recomanda unei alte persoane** să vină la Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, 20 paciente (10.36%) au raspuns că **mai degraba da**, 10 paciente au raspuns că **poate da / poate nu** (5.18 %) **ar recomanda unei alte persoane**, 5 paciente (2,03 %) au raspuns că **mai degraba nu**, 3 paciente au raspuns ca **sigur nu ar recomanda** (1.55%) și 5 paciente (2.59%) **nu au răspuns** la această întrebare.



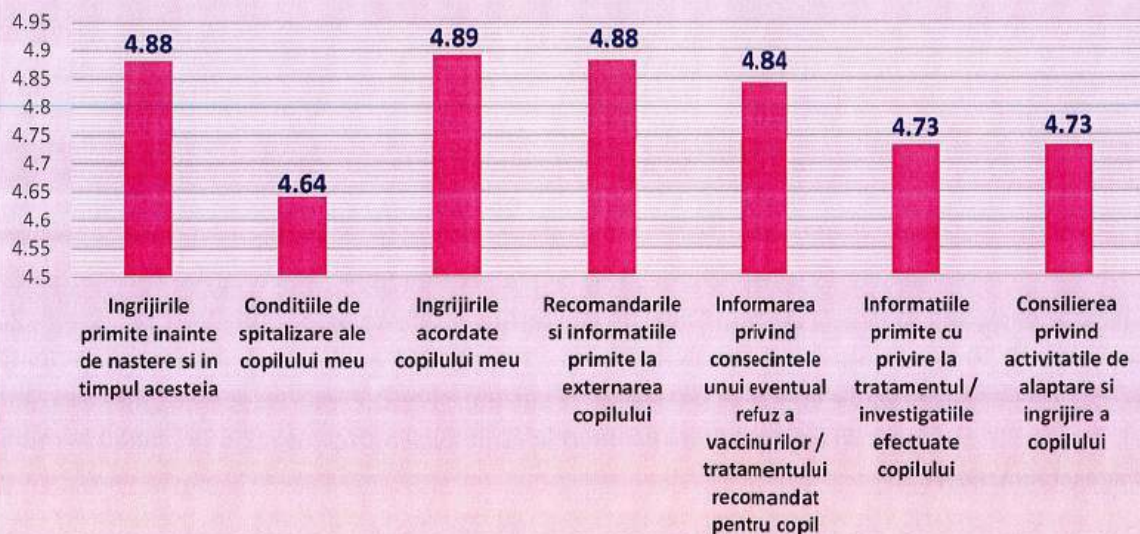
AȚI RECOMANDA UNEI ALTE PERSOANE SĂ VINĂ LA SPITALUL NOSTRU?



➤ Chestionarul de satisfacție cuprinde o **întrebare adresată mameilor** care au beneficiat de serviciile Spitalului Clinic de Obstetrică - Ginecologie „Buna Vestire” Galati, vizând gradul acestora de mulțumire cu privire la următoarele aspecte:

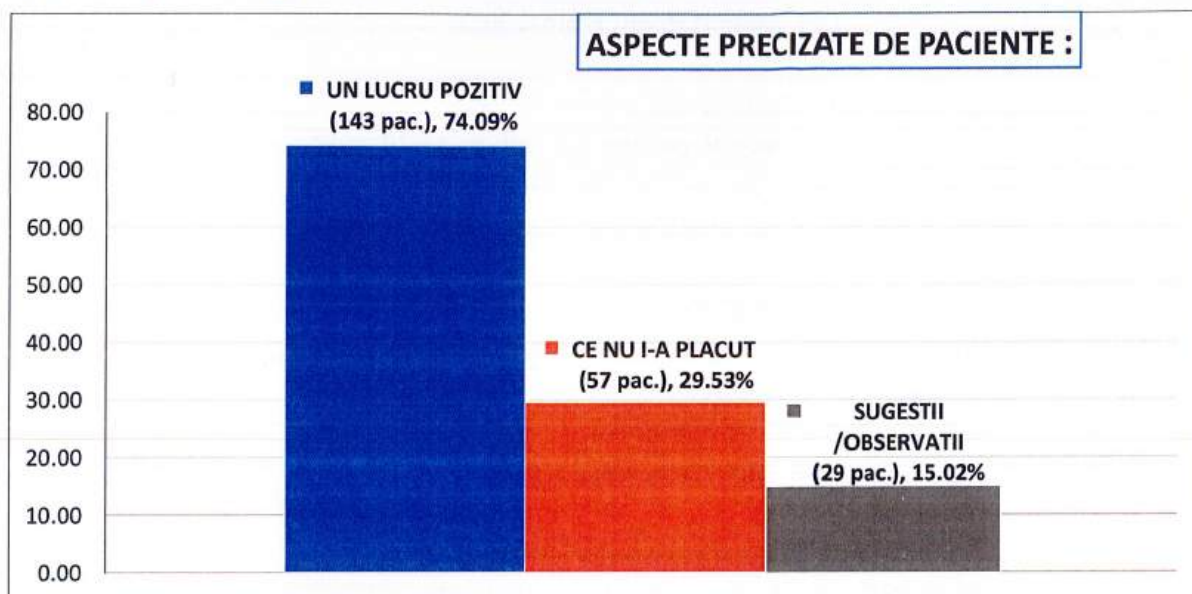
- Îngrijirile primite înainte de naștere și în timpul acesteia = 4.88;
- Condițiile de spitalizare ale copilului = 4,64;
- Îngrijirile acordate copilului = 4,89;
- Recomandările și informațiile primite la externarea copilului = 4,88;
- Informațiile primite cu privire la tratamentul / investigațiile efectuate copilului = 4,73;
- Informarea privind consecințele unui eventual refuz a vaccinurilor / tratamentului recomandat pentru copil = 4,84;
- Consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului = 4,73.

MAME - Cât de mulțumită ați fost de?





- Ultimele rubrici ale chestionarelor de satisfacție, cuprind întrebări cu privire la **aspecte pozitive și / sau negative** și o rubrică de **sugestii / observații**.



Dintre **aspectele pozitive**:

- S-au comportat foarte frumos, chiar si doctorii si asistentele si infirmierele.
- Seriozitate.
- Curatenia.
- Amabilitatea personalului.
- Liniste.
- Va multumesc pentru serviciile oferite!
- Empatia cadrelor medicale.
- Tot personalul de nota 10.
- Personal profesionist si dedicat pacientilor.
- Recomand cu incredere. Personal amabil.
- Personal medical implicat, respect, amabilitate, atentie, rapiditate, incredere.
- Optimismul personalului.
- Imi pare bine ca am luat decizia de a naste aici si sunt multumita de cum am fost tratata.
- Intelegere.
- Respect pentru umanitate.
- 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.
- Doctorii m-au facut sa rad in travaliu.
- Grija fata de pacient (de la asistente pana la medic).
- Personalul in mare este cu un comportament si amabilitate la cote maxime.
- Nu mi-a lipsit nimic.
- Comunicarea buna cu personalul medical.
- Sunt multumita de cadrul medical pentru ca toti pacientii primesc acelsasi tratament indiferent de situatia lor.
- Amabilitatea si profesionalismul personalului, sunt foarte incantata de comportamentul acestuia.
- Personalul de buna credință și un vibe bun.
- Sprijinul în alăptare.
- Receptivitatea medicilor și a asistentelor.
- M-am simtit în siguranță pe perioada internării.
- Personal extrem de pregătit și respectuos, atent și drăguț.
- Informațiile și respectul.
- Deschiderea, amabilitatea și implicarea cadrelor + mancare ok.
- Amabilitatea personalului medical și sprijinul acordat pentru soluționarea oricărei probleme. Profesionalismul echipei medicale care s-a ocupat de intervenția mea chirurgicală.
- Personalul medical foarte atent la nevoile fiecărui pacient.
- Personal amabil, empatic atât cu mama cât și cu copilul.
- Începând de la medici, asistente și infirmiere, au fost foarte amabili și mi-au dat încredere că totul va fi bine.
- Aprofundare cunoștințe/ informații pentru sarcină și parcurs.
- Mâncarea foarte bună și delicioasă, asistente amabile.
- Personalul este de nota 10 plus.
- Curat, asistente amabile, infirmiere amabile.
- Mâncare hrănitoare, personal vesel, tratament potrivit.
- Atenția și dedicația completă atât a medicilor, cât și a moașelor și a altor cadre medicale.
- Am primit atenție sporită atât din partea asistentelor cât și din partea doamnelor doctor.
- Calitatea serviciilor oferite.

Dintre aspectele negative completate în chestionare:

- Paturile! Cadrul si salteaua sunt imposibile pentru o pacienta operata, sunt doar de chinuit in plus.
- Lipsa apei calde instant.
- In afara ca ar trebui ca unele infirmiere sa se comporte mai frumos cu pacientele, in rest totul este super.
- Apa calda care venea foarte greu.
- Clădirea în sine.



- Vizitele medicale și administrative, curățenia pe tot parcursul primei perioade a zilei împiedică odihna.
- Temperatura scăzută din salon.
- Faptul că nu este un aparat de cafea în spital.
- Condițiile învechite dar urmează o nouă renovare a maternității.
- Să dorm cu becul mare aprins.
- Paturi foarte incomode; cearceafuri vechi, rupte dar curate; grupuri sanitare vechi.
- Frig, nu apă caldă, nu aparat de cafea, nu aparat de apă. Nu este chioșc, asistentele de la copii nu sunt amabile.
- Căldură insuficientă în saloane, baie, secția pretravaliu.

Sugestii și/sau observații:

- Nu este lift și cu caldura mici probleme.
- Ar trebui construit un lift, să fie condiții să poți face o baie și saltelele de pe pat înlocuite.
- Apa caldă să fie funcțională mai rapid.
- Să se acorde un mini curs despre bebe (schimbat, alăptat, orice).
- Asistentele să fie mai bune și să nu mai trateze pacientele cu superioritate.
- Cred, macar până la usa fiecărui coridor să lase vizitatorii să urce.
- Pentru tratament, la fel, să se facă pe fiecare etaj fără a fi nevoie să coborâm.
- Scaun (cu gaură) pentru mamele care sunt cusute după nașterea naturală.
- Meniu adaptat mamelor care alăptează.
- Să se găsească o soluție cu coborâtul celor 3 etaje și urcarea lor.
- Să primească tratamentul necesar în condiții de siguranță și confort, mai ales în perioada postoperatorie (în salon sau în sala de tratament de pe palier).
- Posibilitatea de a sta singur în camera.
- Mai multe fructe și legume la mese.
- Posibilitatea de a fi vizitată în camera de sot / părinti.
- Îmbunătățirea saltelelor și a pernelor.
- Am văzut mămici care au aruncat mizeriile de țigări și pachetele goale pe jos în curte - ar ajuta câteva coșuri de gunoi lângă bănci.
- În afara faptului că ar merge o renovare, totul a fost perfect.
- 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).
- 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.



Concluzii:

- Din analiza chestionarelor prelucrate pe parcursul anului 2025, reiese că 143 dintre pacientele chestionate (74,09%) au precizat lucruri pozitive cu privire la spitalul nostru, 57 paciente (29,53%) au menționat lucruri care nu le-au plăcut și 29 paciente (15,02%) au găsit oportun să ofere sugestii și observații privitoare la experiența lor pe parcursul internării.
- *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.*
- *Așteptările pacientelor diferă mult în funcție de vârstă, personalitate, nivelul socio-cultural, precum și de contextul în care este acordat serviciul medical: spital, ambulator, camera de gardă.*
- Practica medicală curentă impune respectarea autonomiei pacientei, ca urmare, 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. Totodată, satisfacția pacientelor este în stransă legătură cu, claritatea informațiilor primite.
- *În ceea ce privește rezultatele obținute și analizate la nivelul Compartimentului de Management al Calității al Spitalului Clinic de Obstetrică - Ginecologie „Buna Vestire” Galați, se observă că răspunsurile obținute sunt favorabile, cu o medie peste 4,80 - corespunzătoare scalei de la 1 la 5.*
- *Se poate observa că nivelul de satisfacție al pacientelor este ridicat, ceea ce înseamnă că la nivel general, pacientele noastre sunt mulțumite de serviciile de asistență medicală oferite de spital.*

Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor medicale primite în acest spital corespunzător anului 2025 = 4,80 din max 5

- Analizele trimestriale și cea anuală (conform procedurii interne nr. 183 - (Ed 1 - 351 / 24.02.2022), sunt aduse la cunoștința Managerului, Consiliului Medical, Comitetului Director, medicilor șefi de secție / compartimente, asistentelor șefi de secție / compartimente, pentru a se dispune măsuri acolo unde se consideră necesar.

Propuneri:

1. Propun ca recomandările analizelor periodice ale chestionarelor de satisfacție aferente anului 2025 să se regăsească ca obiective specifice în planul de îmbunătățire al calității pentru anul 2026.
2. Analiza în cadrul Comitetului Director și a Consiliului Medical a tuturor aspectelor pozitive, negative și a sugestiilor oferite de către paciente prin intermediul chestionarelor de satisfacție, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor medicale oferite de spitalul nostru și a creșterii nivelului de satisfacție a pacienților.
3. Continuarea evaluării satisfacției pacientelor spitalului nostru, față de calitatea relaționării și a comunicării cu personalul medical al spitalului nostru, prin:
 - a) reinstruirea personalului medical și evaluarea acestora, în vederea asigurării unor servicii medicale calitative, privind:
 - comunicarea aspectelor medicale cu pacientele;



- reguli / procedura de igienă;
- comportament, etică și integritate;
- asigurarea și respectarea intimității pacientului pe parcursul acordării asistenței medicale;
- instruirea pacienților de către personalul medical, cu privire la regulile de igienă personală;
- respectarea regulamentului de organizare și funcționare a spitalului;
- drepturile și obligațiile pacienților și aparținătorilor acestora;
- distribuirea chestionarelor, informarea privind modul de completare și colectare a acestora.

4. Referitor la condițiile de cazare, propun:

- monitorizarea calității mobilierului, lenjeriei, a efectelor și a condițiilor din saloane;
- monitorizarea calității meselor servite;
- crearea de grupuri sanitare cu duș în fiecare salon;
- monitorizarea funcționalității și a frecvenței de realizare a curățeniei grupurilor sanitare și asigurarea materialelor necesare pentru buna îngrijire a pacienților;

Întocmit,

RMC – Ec. Daniela - Camelia Mihalcea



Am luat la cunoștință, asupra raportului anual de analiza a chestionarelor de satisfacție paciențe -
2025

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				
25				