



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,

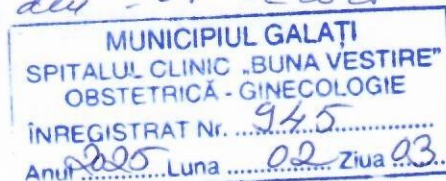
MANAGER

DIRECTOR MEDICAL - CONSILIUL MEDICAL

MEDICI ȘEFI SECȚII / COMPARTIMENTE

ASISTENTE ȘEFE SECȚII / COMPARTIMENTE

raportul de analiza de sursa - 31.02.2025



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

Ianuarie – Decembrie 2024

Prin prezentul document, vă aduc la cunoștință rezultatele obținute în urma prelucrării tuturor datelor de pe parcursul anului 2024, 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,

Compartimentul de Management al Calității



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

Ianuarie – Decembrie 2024

- **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 2024 au fost internate în cadrul secției OG, 1464 paciente în regim de spitalizare continuă. În această perioadă au fost colectate 246 de chestionare de satisfacție ale pacienților, însemnând că un procent de aproximativ 17% din totalul pacientelor internate au completat chestionarele de satisfacție.

TRIMESTRUL I 2024	TRIMESTRUL II 2024	TRIMESTRUL III 2024	TRIMESTRUL IV 2024
54 de chestionare prelucrate din 80 de chestionare distribuite = 67,5 %	56 de chestionare prelucrate din 80 de chestionare distribuite = 70%	81 de chestionare prelucrate din 120 de chestionare distribuite = 67,5 %	55 de chestionare prelucrate din 80 de chestionare distribuite = 68,75 %

- **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:



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

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

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

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

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- **Satisfacția față de 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.



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

REZULTATELE ANALIZEI: ANUL 2024

ÎNTREBARE	VARIANTE RĂSPUNS	PROCENTE (%)	NUMĂR PACIENTE
SEX	BĂRBAT	-	-
	FEMEIE	100.00 %	246
VÂRSTA	< 20 ANI	3,25 %	8
	20 - 29 ANI	39,02 %	96
	30 - 39 ANI	45,93 %	113
	40 - 49 ANI	8,94 %	22
	50 - 59 ANI	2,03 %	5
	60 - 69 ANI	0 %	0
	70 ANI ȘI PESTE	0,81 %	2
MEDIU	URBAN	58,13 %	143
	RURAL	39,43 %	97
	NU A RĂSPUNS	2,43%	6
ȘCOALA	PRIMARĂ	2,03%	5
	GIMNAZIALĂ	11,38 %	28
	PROFESIONALĂ	14,23 %	35
	LICEU	35,36 %	87
	FACULTATE	27,23 %	67
	MASTER	8,94 %	22
	NU A RĂSPUNS	0,81 %	2
STAREA CIVILĂ	CĂSĂTORIT	76,42 %	188
	NECĂSĂTORIT	10,56 %	26
	CONCUBINAJ	8,53 %	21
	DIVORȚAT	1,21 %	3
	VĂDUV	0,81 %	2
	NU A RĂSPUNS	2,43%	6
În CALITATE de?	PACIENT (INCLUSIV MAME)	100 %	246
	ÎNSOȚITOR<18 ANI	0	0
	ÎNSOȚITOR PERSOANĂ FĂRĂ DISCERNĂMANT	0	0

➤ Din totalul de 246 de paciente, care au completat chestionarul de satisfacție, un procent de 37 % au declarat că au fost internate pentru **afecțiuni ginecologice** și 63 % internate pentru **afecțiuni obstetricale și naștere**.

➤ De asemenea, la întrebarea „**ați fost operată în perioada spitalizării?**”, 79 paciente au răspuns afirmativ = 32,11%, 159 paciente au raspuns negativ = 64,63 % și 8 de paciente nu au răspuns deloc la această întrebare = 3,25 %.





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

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

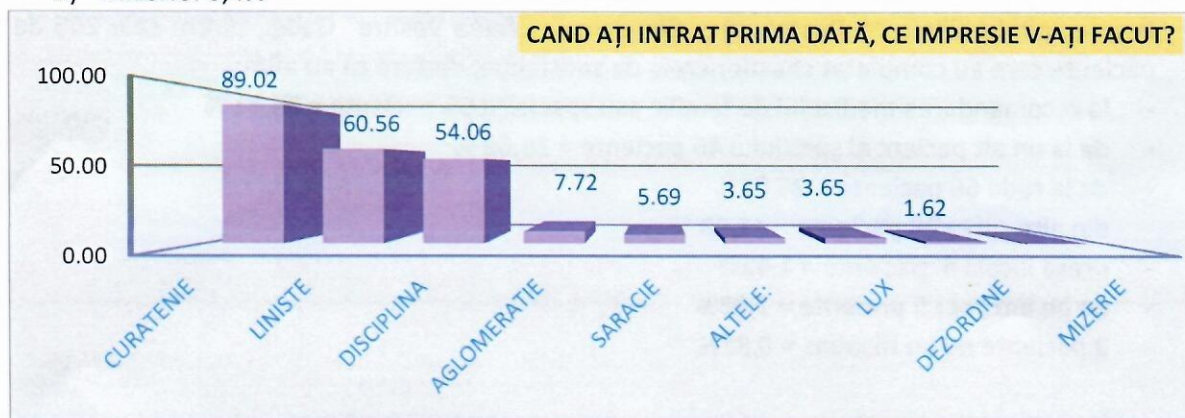
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

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

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

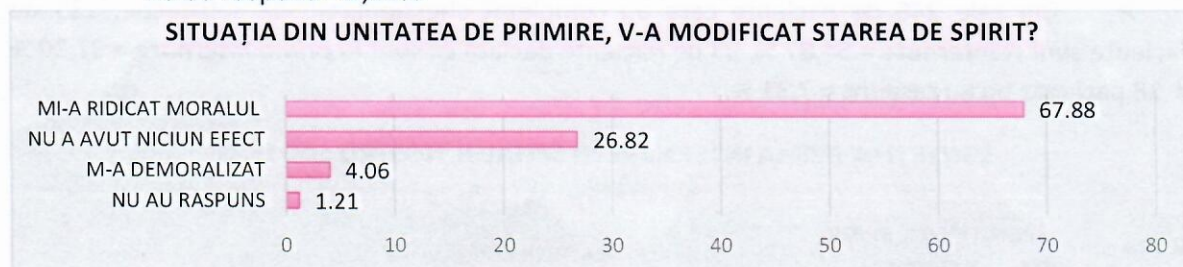
➤ Cu privire la **prima impresie a pacientelor** despre Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, *pacientele* care au completat chestionarele de satisfacție *au apreciat după cum urmează, aspecte legate de:*

- 1) Curățenie: 89,02%
- 2) Liniște: 60,56 %
- 3) Disciplina: 54,06 %
- 4) Aglomerație: 7,72 %
- 5) Sărăcie: 5,69 %
- 6) Altele (timp scurt de așteptare, amabilitatea personalului; fara intimitate; igiena precara, mancare proasta, lipsa personalului; unele persoane nu au ce cauta daca nu au caracter si intelegere, ecografie superficiala; in curs de modernizare, impresie buna; toalete murdare): 3,65 %
- 7) Lux: 3,65 %
- 8) Dezordine: 1,62 %
- 9) Mizerie: 0,4%



➤ 246 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 167 paciente = 67,88 %
- pentru 66 paciente situația din spital nu a avut niciun efect = 26,82 %
- le-a demoralizat pe 10 paciente = 4,06 %
- nu au răspuns = 1,21%



➤ Din cele 246 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție:

- 111 paciente declară că s-au prezentat la spitalul nostru direct (urgență) = 45,12 %
- 51 paciente au venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu = 20,73 %
- 32 paciente s-au prezentat cu trimitere de la medicul de familie = 13 %
- 17 paciente au venit cu ambulanța (de acasa) = 6,91 %



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

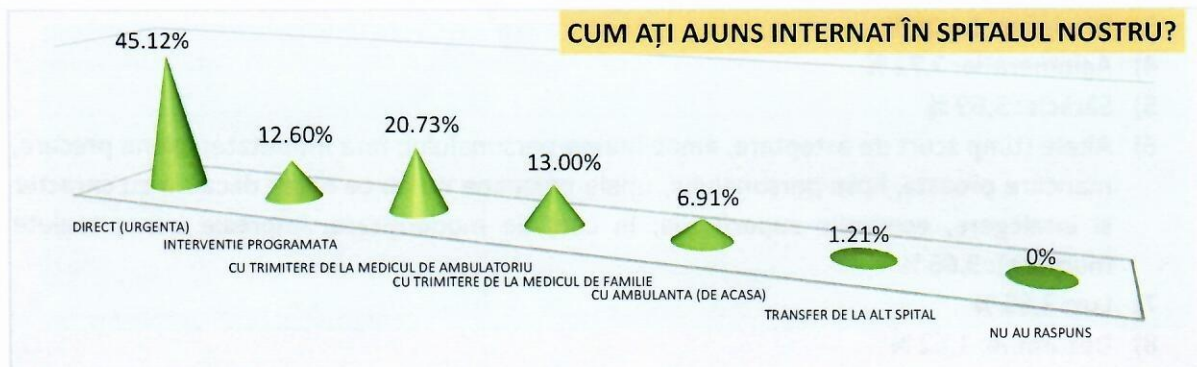
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

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

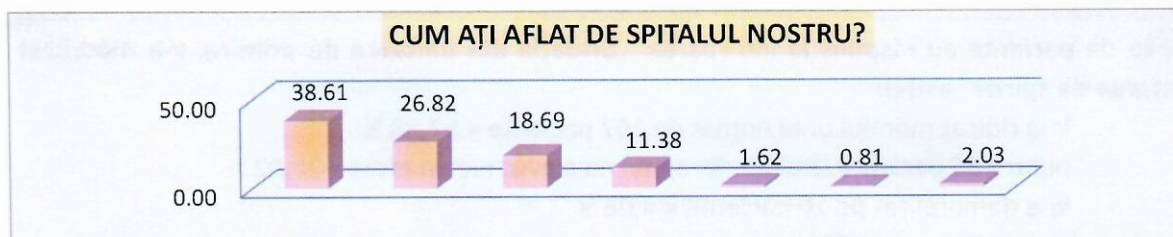
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- 31 paciente au avut o intervenție programată = 12,60 %
- 3 paciente transferate de la alt spital = 1,21 %
- 1 pacienta nu a răspuns la aceasta întrebare = 0,40 %

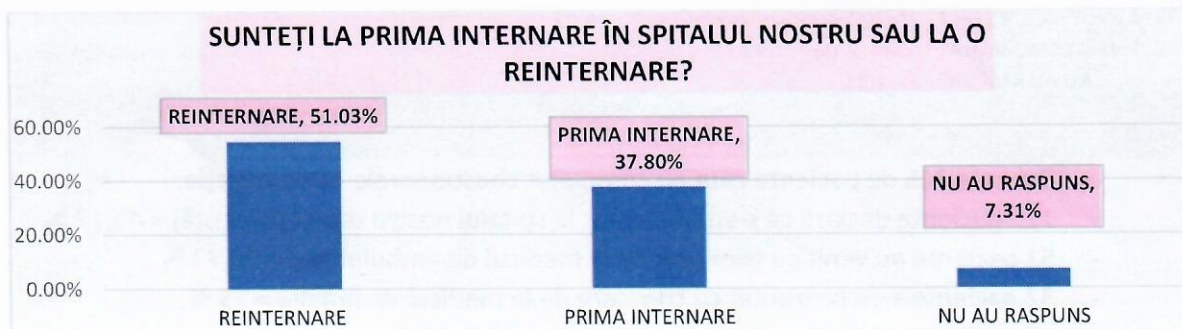


➤ Despre Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, dintre cele 246 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, declară că au aflat:

- la recomandarea medicului de familie sau specialist 95 paciente = 38,61 %
- de la un alt pacient al spitalului 46 paciente = 18,69 %
- de la rude 66 paciente = 26,82 %
- din alte surse 28 paciente = 11,38 %
- presa locală 4 paciente = 1,62 %
- de pe internet 5 paciente = 2,03 %
- 2 paciente nu au răspuns = 0,81 %



➤ Din cele 246 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, 135 de paciente sunt **reinternate** = 54,87 %, 93 de paciente declară ca sunt **la prima internare** = 37,80 % și 18 paciente nu au răspuns = 7,31 %.





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

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

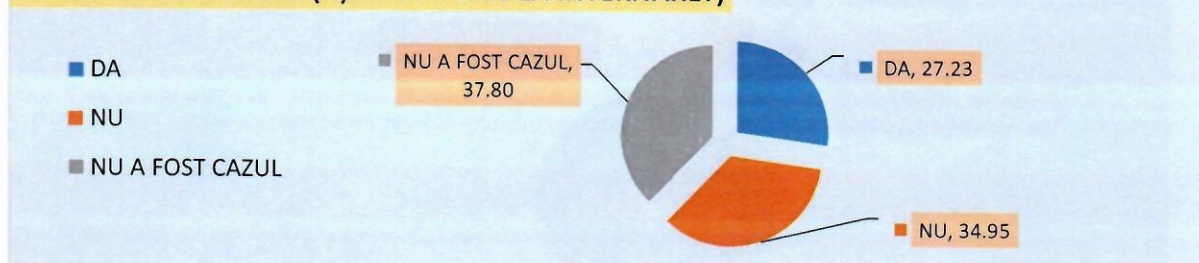
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

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

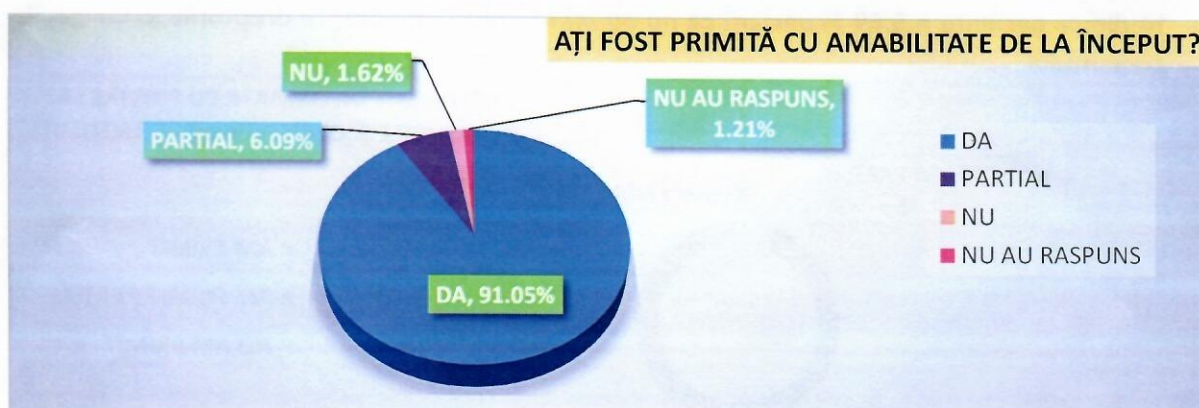
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

➤ La internare, dintre cele 246 de paciente care au completat chestionarele de satisfacție, 93 de paciente = 37.80% declară că nu a fost cazul să facă baie, 86 de paciente = 34.95% declară că nu au făcut baie, 67 paciente = 27.23% declară că au făcut baie la internare.

TRIAJ EPIDEMIOLOGIC (AȚI FĂCUT BAIE LA INTERNARE?)



➤ De asemenea, 224 dintre paciente = 91.05 % precizează că *au fost primite cu amabilitate de către personalul medical* încă de la început, 15 dintre paciente = 6,09 % declară că *au fost primite parțial cu amabilitate* de către personalul medical, 4 paciente = 1,62 % au bifat că *nu a fost primită cu amabilitate* de către personalul medical iar 3 paciente = 1.21% *nu au răspuns* la această întrebare.



➤ La internare, 189 dintre paciente = 76.82%, specifică că *au fost însoțite pe secție și în timpul investigațiilor (analize, radiologie, etc)* de către personalul medical, 42 paciente = 17.07% spun că *au mers singure pe secție*, 14 paciente au răspuns că *au fost însoțite pe secție de către aparținători* = 5.69% , 1 pacienta nu a răspuns la aceasta întrebare = 0.40%.



➤ La întrebarea "*În timpul investigațiilor (analize, radiografie, etc.) ati fost însoțită de personal medical?*" 213 de paciente declara ca DA = 86.58%, 6 paciente declara ca NU = 2.43 %, 6



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

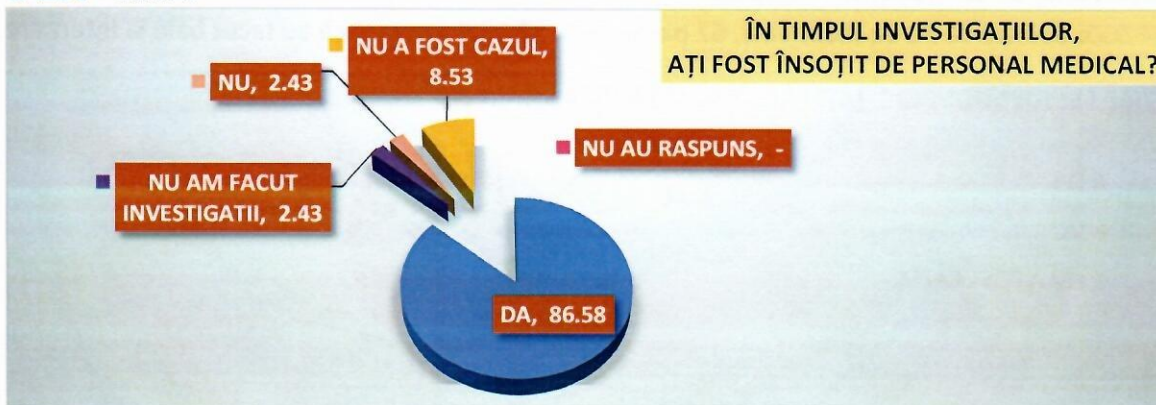
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

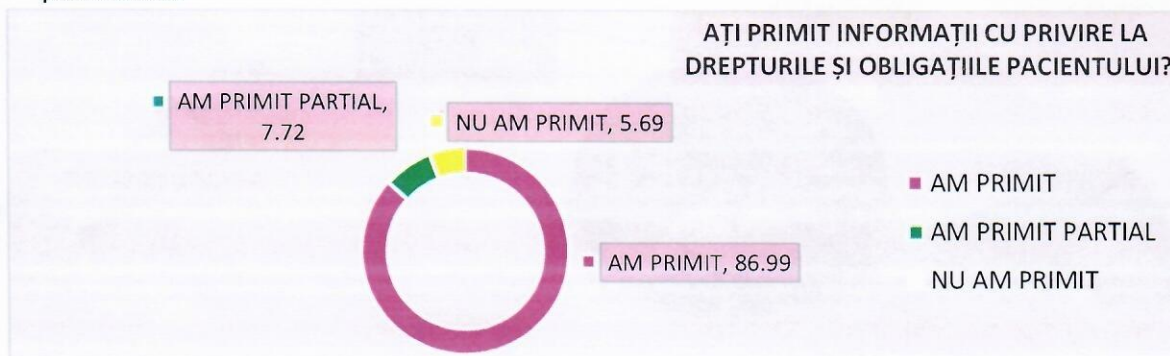
paciente declară ca **NU AU FACUT INVESTIGAȚII** = 2.43% , 21 paciente declară ca **NU A FOST CAZUL** = 8.53%.



➤ La întrebarea „**Ati primit la internare / pe parcursul internării informații referitoare la?**”:

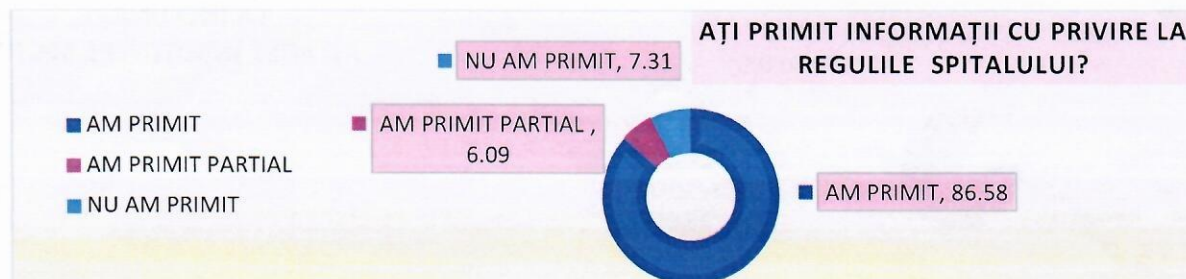
a) drepturile și obligațiile pacientului ?

- 214 dintre paciente = 86.99 % declară că **au primit** informații despre drepturile și obligațiile pacientului;
- 19 dintre paciente = 7.72 % declară că **au primit parțial** informații despre drepturile și obligațiile pacientului;
- 14 dintre paciente = 5.69 % declară că **nu au primit** informații despre drepturile și obligațiile pacientului.



b) regulile spitalului?

- 213 dintre paciente = 86.58 % declară că **au primit** informații despre regulile spitalului;
- 15 dintre paciente = 6.09 % declară că **au primit parțial** informații despre regulile spitalului;
- 18 paciente = 7,31 % declară că **nu au primit** informații despre regulile spitalului;





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

c) regulile de igiena personală?

- 218 dintre paciente = 88,61 % declară că *au primit* informații privind regulile de igienă personală;
- 14 dintre paciente = 5,69 % declară că *au primit partial* informații privind regulile de igienă personală;
- 15 dintre paciente = 6,09 % declară că *nu au primit* informații privind regulile de igienă personală;

AȚI PRIMIT INFORMAȚII DESPRE REGULILE DE IGIENĂ PERSONALĂ?

- AU PRIMIT
- NU AU PRIMIT
- AU PRIMIT PARTIAL

■ NU AU PRIMIT, 5.69%

■ AU PRIMIT PARTIAL, 6.09%

AU PRIMIT , 88.61%



d) personalul este implicat în acordarea îngrijirilor?

- 217 dintre paciente = 88.21 % declară că *personalul este implicat* în acordarea îngrijirilor;
- 16 dintre paciente = 6,50 % declară că *personalul este parțial implicat* în acordarea îngrijirilor;
- 13 pacientă = 5.28 % declară că *personalul nu este implicat* în acordarea îngrijirilor;

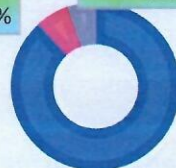
PERSONALUL ESTE IMPLICAT ÎN ACORDAREA ÎNGRIJIRILOR?

- ESTE implicat
- ESTE implicat PARTIAL
- NU ESTE implicat

■ ESTE implicat PARTIAL, 6.50%

■ NU ESTE implicat, 5.28%

ESTE implicat, 88.21%



e) modalitatea de depunere a sugestiilor și reclamațiilor?

- 162 dintre paciente = 65.85 % au declarat că *nu a fost cazul* să le fie explicată modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 22 dintre paciente = 8.94 % au declarat că *nu le-a fost explicată* modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 58 dintre paciente = 23.57 % au declarat că *le-a fost explicată* modalitatea de depunere a sugestiilor și/sau reclamațiilor;
- 4 paciente = 1,62 % *nu au răspuns* la întrebare.

V-A FOST EXPLICATĂ MODALITATEA DE DEPUERERE A SUGESTIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR?

- NU A FOST CAZUL
- NU MI-A FOST EXPLICATĂ
- MI-A FOST EXPLICATĂ
- NU AU RĂSPUNS

■ MI-A FOST EXPLICATĂ, 23.57%

■ NU MI-A FOST EXPLICATĂ, 8.94%

■ NU AU RĂSPUNS, 1.62%

NU A FOST CAZUL, 65.85%





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

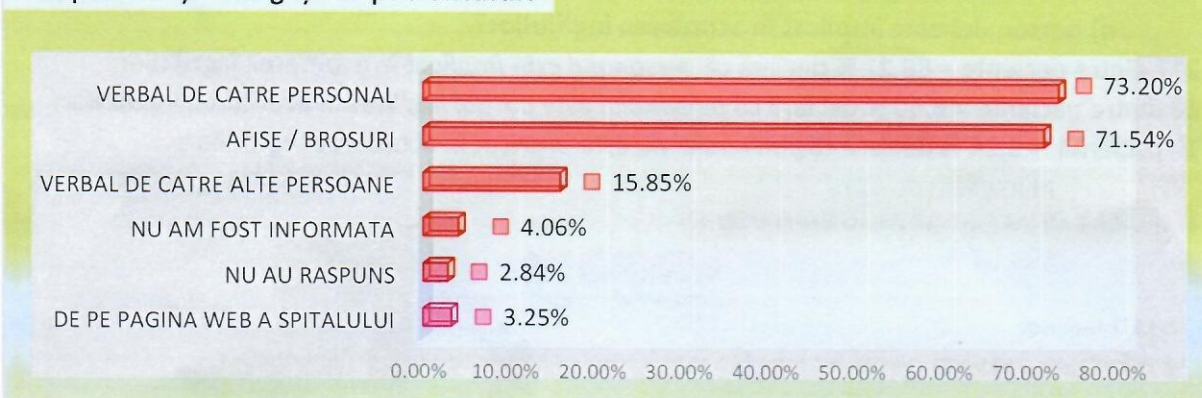
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

➤ 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):

- 142 dintre paciente = 73,20 % au răspuns ca li s-au adus la cunoștință informațiile despre drepturile pacienților, *verbal de către personal*;
- 176 dintre paciente = 71.54 % au răspuns ca *au citit afișe / broșuri*;
- 29 dintre paciente = 15.85 % au răspuns ca li s-au adus la cunoștință informațiile despre drepturile pacienților *verbal*, de către alte persoane;
- 10 paciente bifează că *nu au fost informate* = 4.06%
- 8 paciente s-au informat de pe pagina web a spitalului = 3.25%
- 7 paciente = 2.84 % *nu au răspuns* la întrebare.

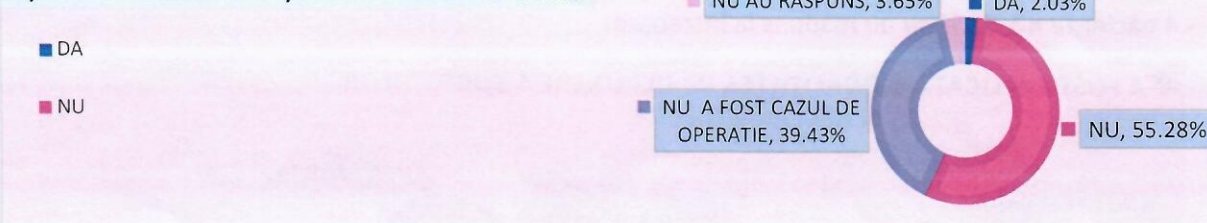
În ce mod v-au fost aduse la cunoștință drepturile și obligațiile pacientului?



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

- 2,03 % = 5 dintre pacientele care au răspuns la chestionare au declarat că *au avut complicații post-operatorii*;
- 55,28 % = 136 dintre pacientele care au răspuns la chestionare au declarat că *nu au avut complicații post-operatorii*;
- 39,43 % = 97 de paciente *nu a fost cazul de operație*;
- 3,65 % = 9 paciente *nu au răspuns* la întrebare.

AȚI AVUT COMPLICAȚII POST-OPERATORII?



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

- integral de spital: 221 de paciente = 89,83 %;
- parțial de către spital: 12 paciente = 4.87%;



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

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

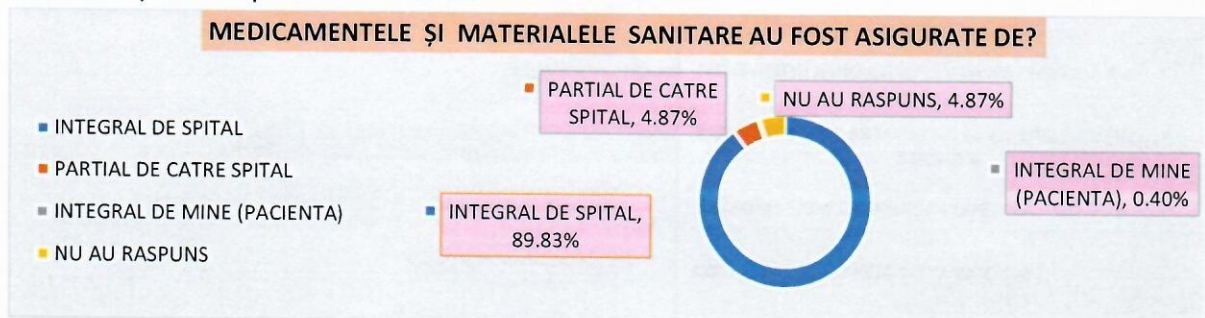
TEL: **0236/413.131, 0236/416.459** TEL/FAX: **0236/412.301**

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

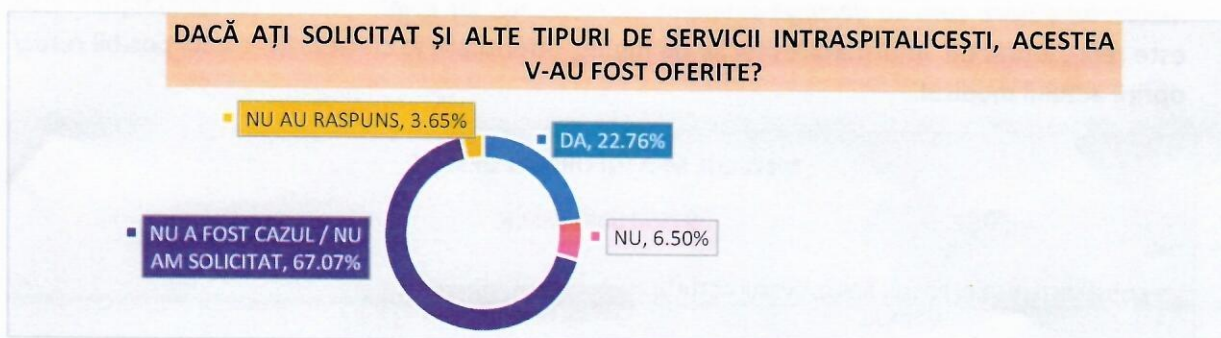
Numar operator de date cu caracter personal : **35708**

- integral de pacientă: 1 paciente = 0,40 %; (nu a precizat ce a cumparat)

- nu au răspuns: 12 paciente = 4.87 %.



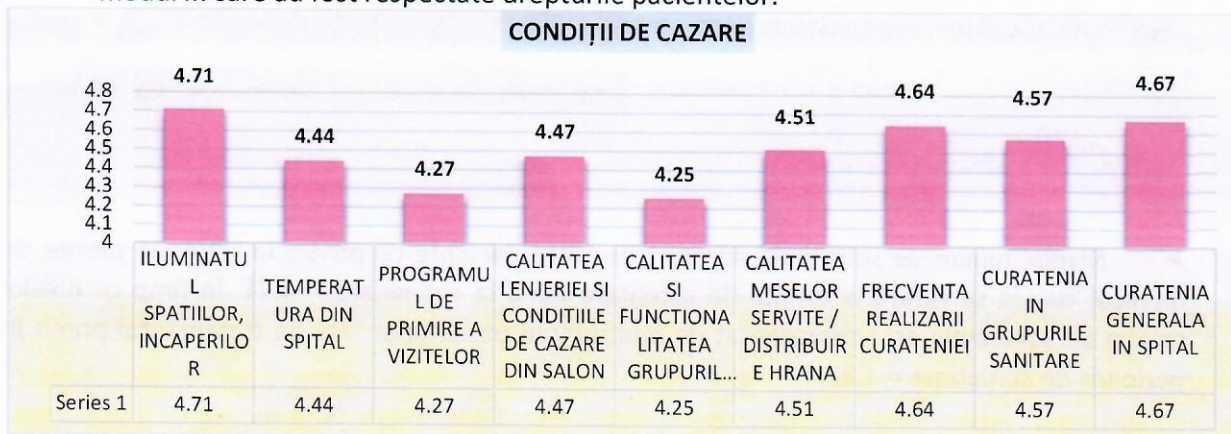
➤ 56 paciente = 22,76 % au precizat că **au solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicești** și le-au fost oferite, 16 paciente = 6.50 % au menționat că nu li s-au oferit, 165 paciente = 67.07% spun că nu a fost cazul / nu au solicitat și 9 paciente nu au răspuns la aceasta întrebare = 3.65%.



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 pacientelor.





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

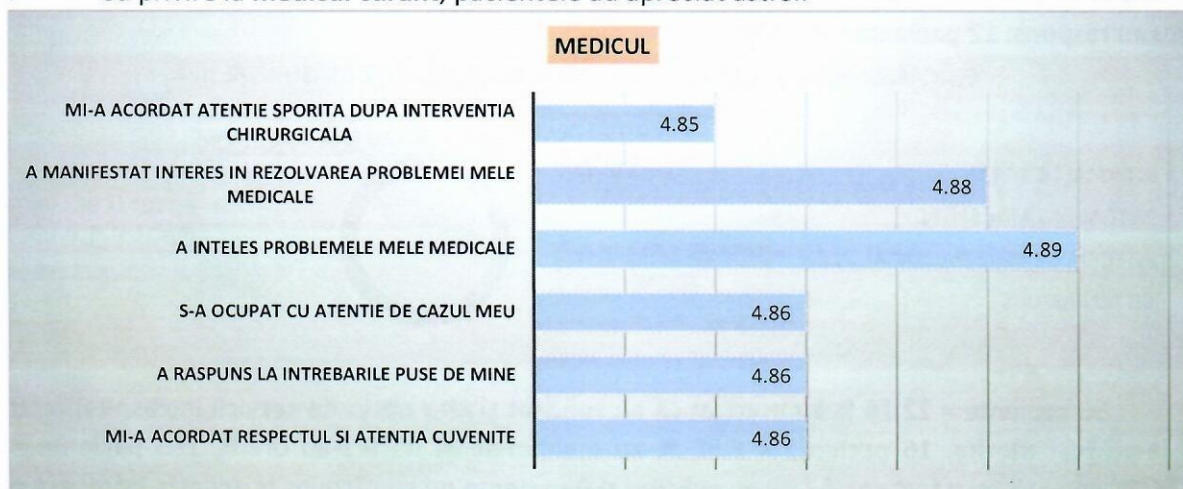
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

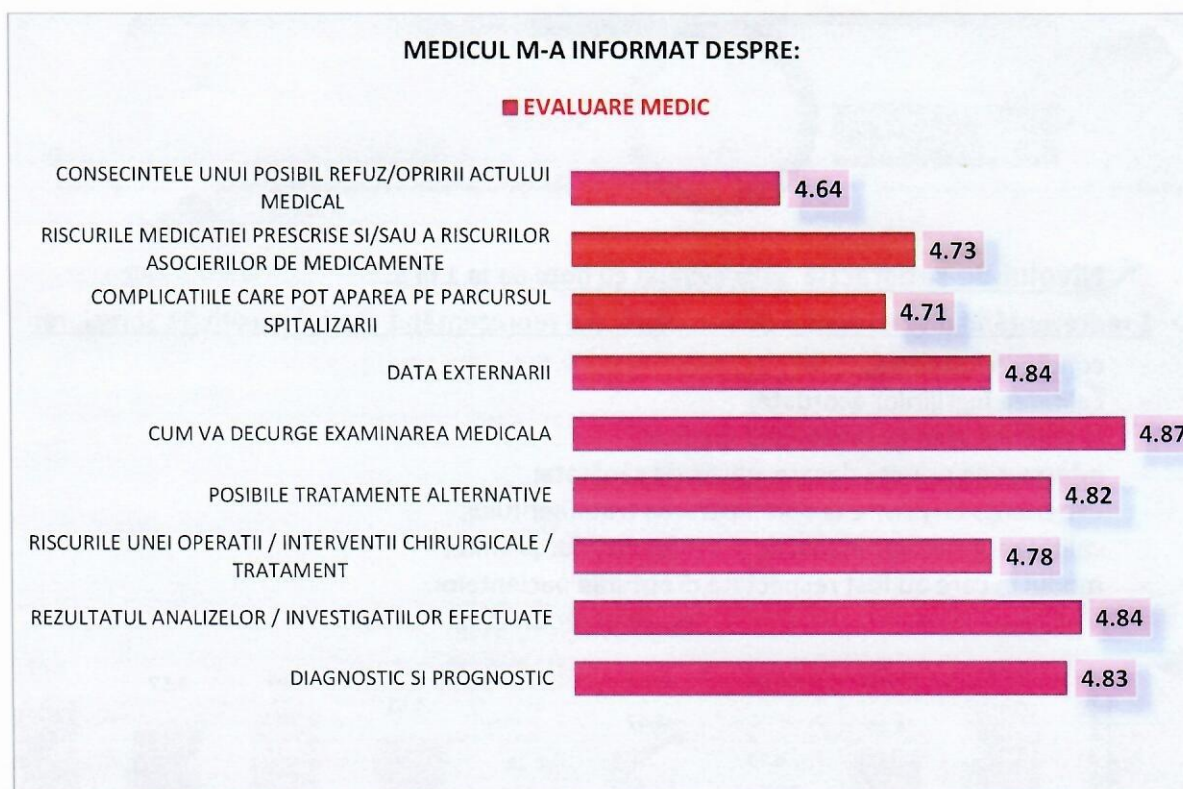
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

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



- Pacientele apreciază la un nivel de satisfacție de 4.87 = *informațiile primite din partea medicului despre cum va decurge examinarea medicală*, iar nivelul minim de satisfacție = 4.64 este reprezentat de informațiile oferite de medic, referitoare la consecințele unui posibil refuz/opririi actului medical.



- Nivelul minim de satisfacție apreciat de către paciente cu privire la serviciile oferite de medicul curant se referă la timpul de așteptare până la examinare = 4.71, în timp ce nivelul maxim de satisfacție este reprezentat de mulțumirea pacientelor față de tratamentul primit în perioada de spitalizare = 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

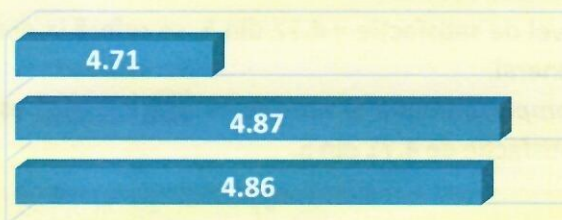
WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

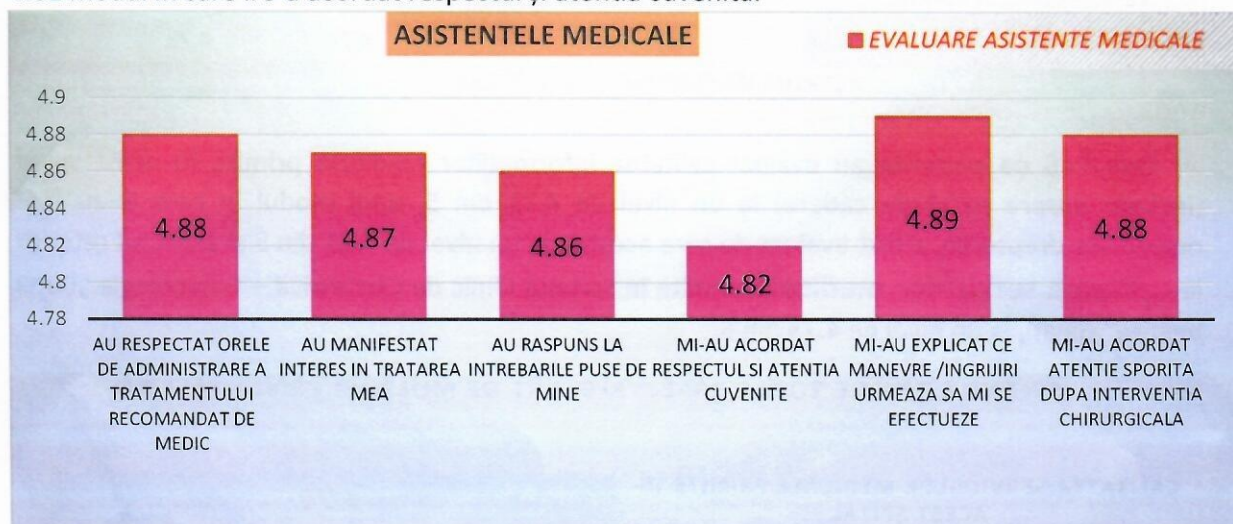
CÂT DE MULȚUMITĂ AȚI FOST DE?

EVALUARE MEDIC

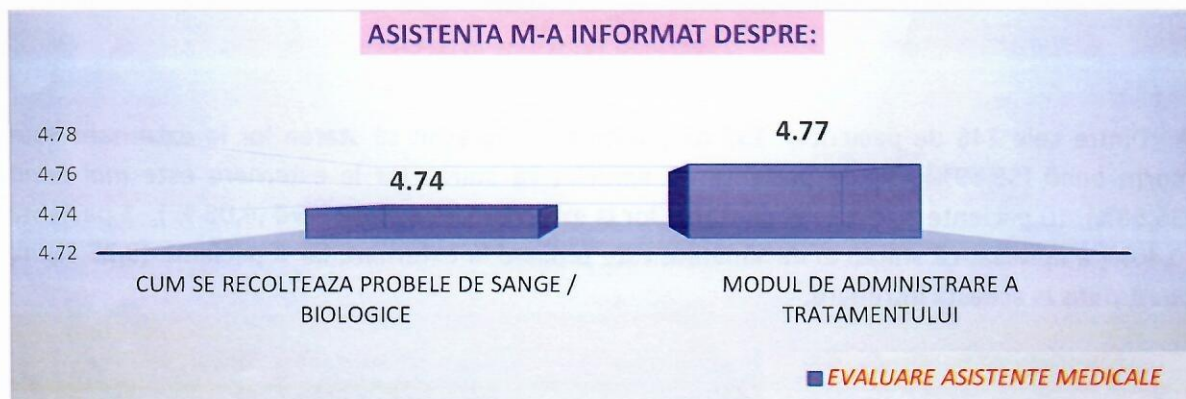
TIMPUL DE AȘTEPTARE PANA LA PRIMA EXAMINARE
TRATAMENTUL PRIMIT IN PERIOADA DE SPITALIZARE
MODUL IN CARE AȚI FOST CONSULTAT DE MEDICUL CURANT



➤ 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 explicat ce manevre/ îngrijiri urmează să li se efectueze (plan îngrijiri) și la un nivel minim de satisfacție = 4.82 modul în care li s-a acordat respectul și atenția cuvenită.



➤ Aprecierea modului în care **pacientele au fost informate de către asistente** asupra administrării tratamentului, a fost evaluat la un nivel de satisfacție de 4.77, în timp ce modul în care pacientelor li se recoltează probe de sange sau biologice, a fost apreciat la un nivel de 4.74.





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

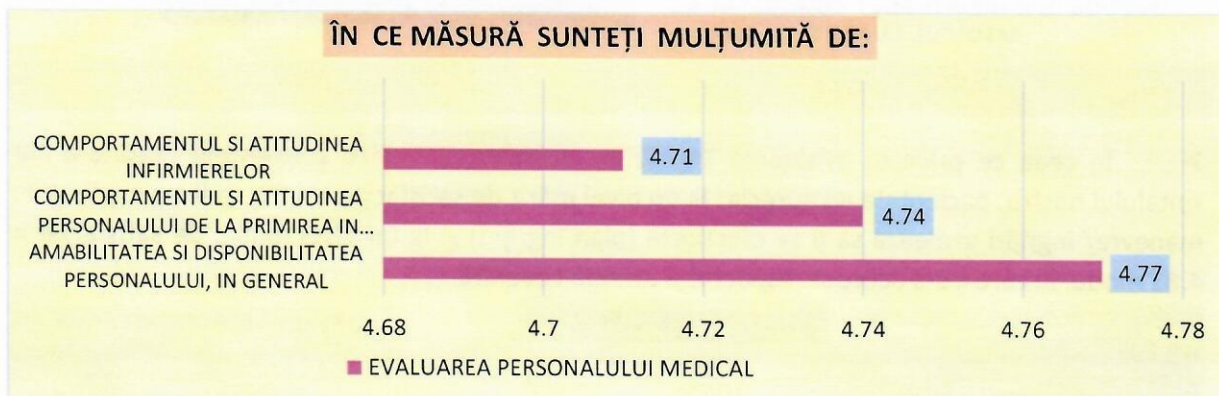
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

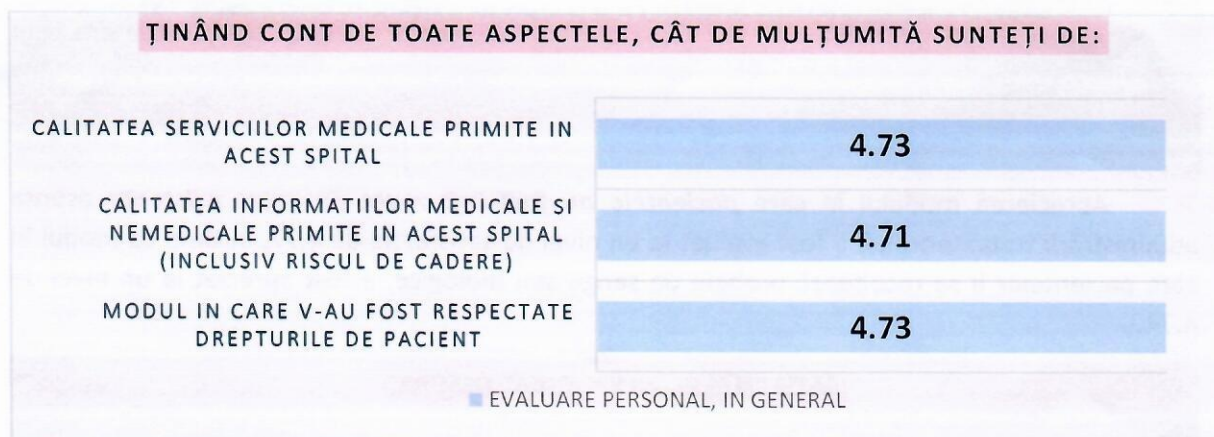
E-mail: spitalog.galati@gmail.com WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

- Paciente au evaluat comportamentul personalului medical în general, astfel:
 - nivel de satisfacție = 4.74 din 5, cu privire la comportamentul și atitudinea personalului de la primirea în spital;
 - nivel de satisfacție = 4.77 din 5, se referă la amabilitatea și disponibilitatea personalului, în general.
- Comportamentul și atitudinea infirmierelor este evaluat de către pacienți la un nivel de satisfacție de 4.71 din 5.



- Cele 246 de pacienți au evaluat calitatea informațiilor medicale primite în acest spital (inclusiv despre riscul de cadere) la un nivel de 4.71 din 5, apoi modul în care le-au fost respectate drepturile, a fost evaluat de către acestea la un nivel de 4.73 din 5 și aspectul referitor la calitatea serviciilor medicale primite în Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, la un nivel de 4.73 din 5.



- Dintre cele 246 de pacienți, 137 de pacienți au apreciat că starea lor la externare este *foarte bună* (55,69%), 90 de pacienți au apreciat că starea lor la externare este *mai bună* (36,58%), 10 pacienți au apreciat că starea lor la externare este *staționară* (4,06 %), 1 pacientă (0,40%) a apreciat că starea ei de sănătate este *proastă* la externare iar 8 pacienți (3,25 %) *nu au răspuns* la această întrebare.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

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

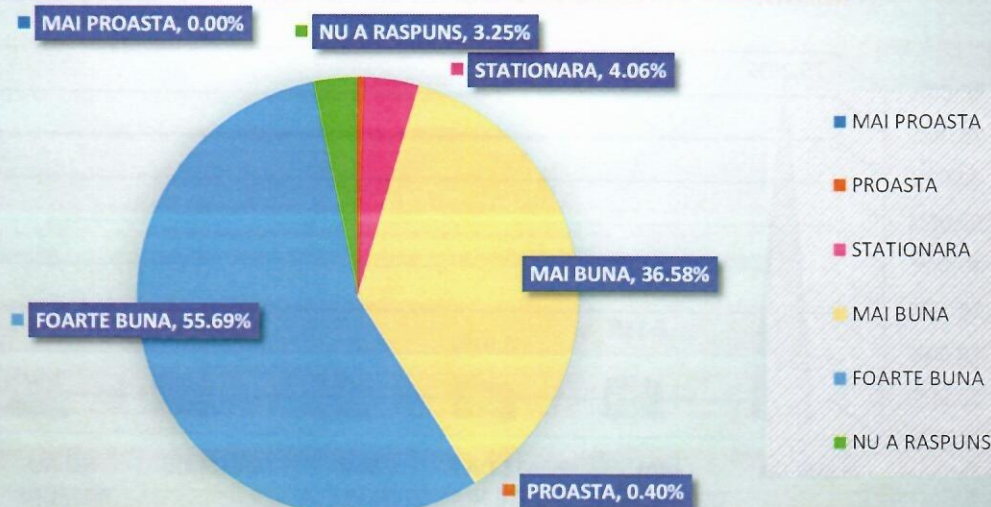
TEL: 0236/413.131, 0236/416.459 TEL/FAX: 0236/412.301

E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

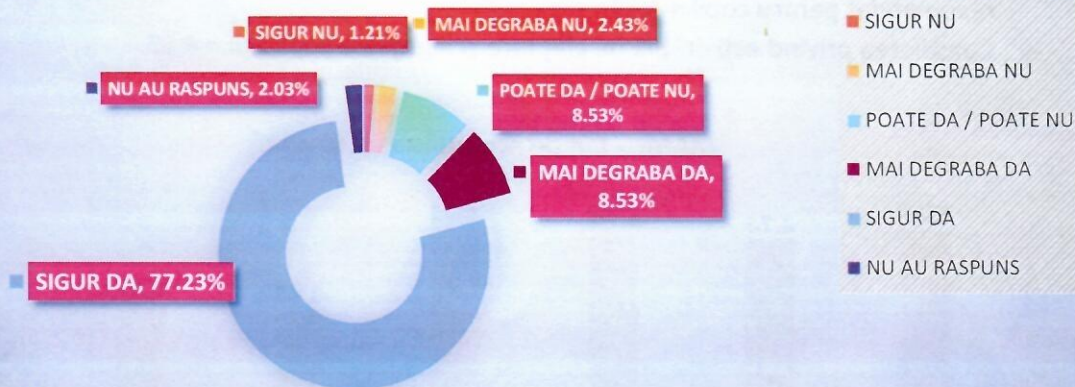
Numar operator de date cu caracter personal : 35708

CUM AȚI AUTOEVALUAT STAREA DVS DE SĂNĂTATE LA EXTERNARE?



➤ **Daca ar fi necesar să se reinterneze**, din totalul celor 246 de paciente care au răspuns la chestionarele de satisfacție, 190 de paciente au spus că **sigur da** (82 %), 21 paciente au răspuns ca **poate da/poate nu** (8,53 %), 21 paciente au spus că **mai degraba da** (8,25 %), 6 paciente au spus că **mai degraba nu** (2,43 %), iar 3 paciente au menționat că **sigur nu** se vor reinterna la spitalul nostru (1,21 %) și 5 paciente nu au răspuns la această întrebare (2,03%).

DACA AR FI NECESAR SĂ VĂ REINTERNAȚI, AȚI OPTA PENTRU SPITALUL NOSTRU?



➤ Dintre cele 246 de paciente, 195 dintre acestea (79,26%) **sigur ca da, ar recomanda unei alte persoane** să vină la Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, 20 paciente (8,13%) au răspuns că **mai degraba da**, 17 paciente au răspuns că **poate da / poate nu** (6,91 %) **ar recomanda unei alte persoane**, 5 paciente (2,03 %) au răspuns că **mai degraba nu**, 5 paciente au răspuns ca **sigur nu ar recomanda** (2,03%) și 4 paciente (1,62%) **nu au răspuns** la această întrebare.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

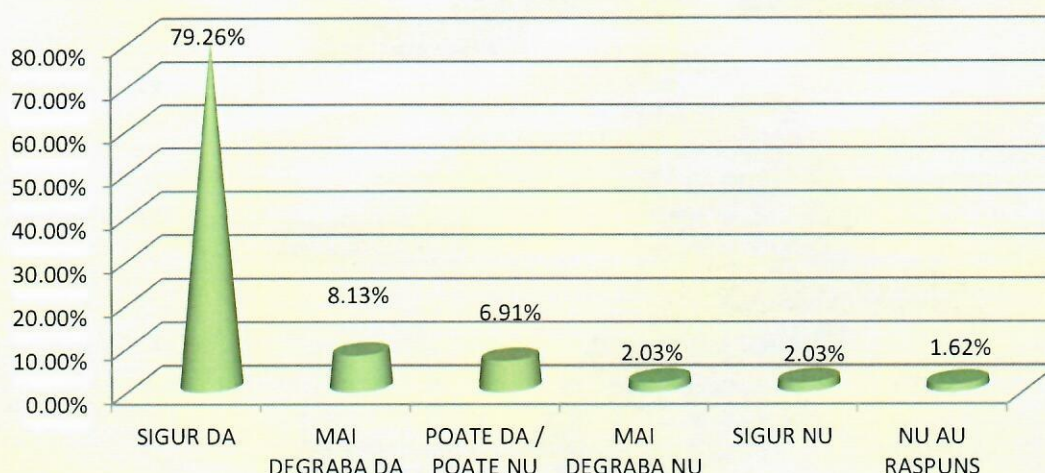
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

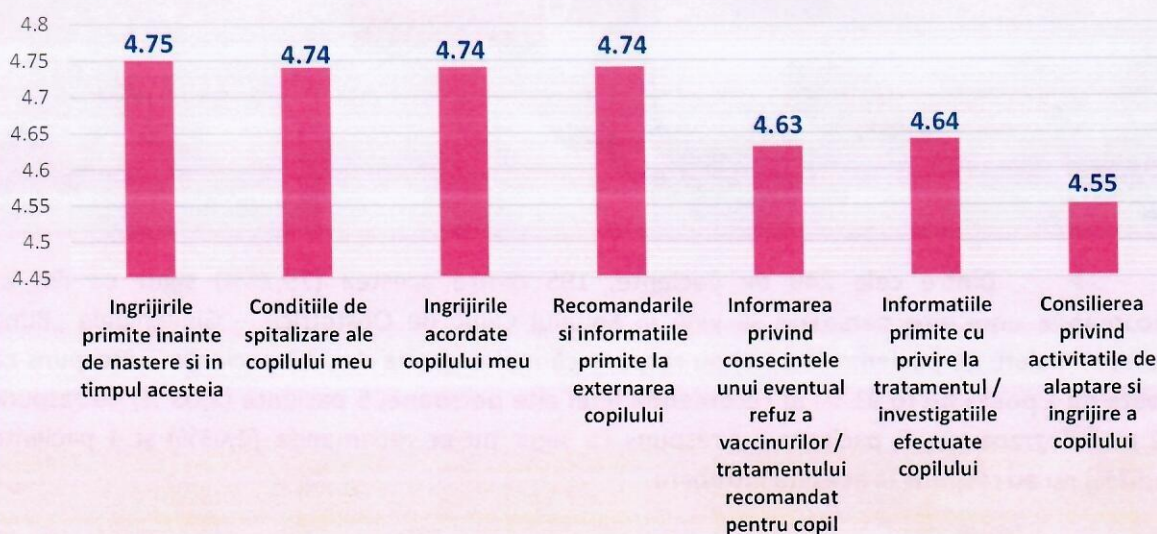
AȚI RECOMANDA UNEI ALTE PERSOANE SĂ VINĂ LA SPITALUL NOSTRU?



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

- Îngrijirile primite înainte de naștere și în timpul acesteia = 4,75;
- Condițiile de spitalizare ale copilului = 4,74;
- Îngrijirile acordate copilului = 4,74;
- Recomandările și informațiile primite la externarea copilului = 4,74;
- Informațiile primite cu privire la tratamentul / investigațiile efectuate copilului = 4,64;
- Informarea privind consecințele unui eventual refuz a vaccinurilor / tratamentului recomandat pentru copil = 4,63;
- Consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului = 4,55.

MAME - Cât de mulțumită ați fost de?





SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

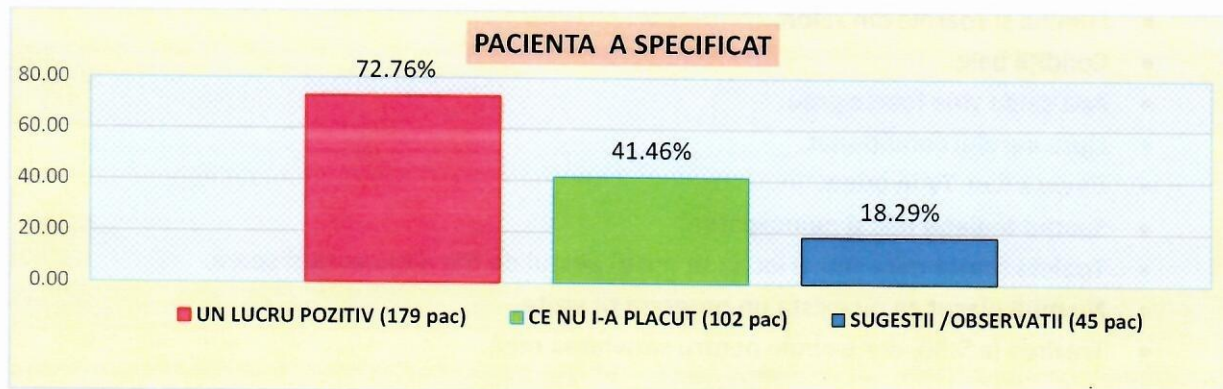
Str. Dr. N. Alexandrescu, nr. 99, loc. Galați, jud. Galați

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

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



Dintre observațiile **pozitive**:

- Profesionalism, empatie, eficiență, ordine, curățenie, liniște, amabilitate.
- Totul la superlativ, felicitări!
- Personal de excepție și un grad ridicat de profesionalism, implicare, înțelegere și empatie față de pacienți!
- La obsterică este o echipă minunată care te ajută, te sprijină.
- Am fost placut surprinsa de calitatea serviciilor din acest spital.
- Grija fata de pacient.
- Rapiditatea cu care s-au facut investigatiile.
- Oameni zambind, respect si interes pentru buna mea stare.
- Rapiditatea cu care s-au mobilizat cadrele medicale pentru a reusi interventia chirurgicala de operatie cezariana, de la internarea la urgente in 1,5 ore totul a fost facut.
- Am doar cuvinte de lauda. Multumesc frumos intregului colectiv.
- Personalul amabil si grija foarte buna fata de nou nascut.
- Este liniste si esti tratat asa cum se cuvine!
- Comunicarea asistent – pacient.
- Asistentele copiilor si moasele au fost foarte dragute.
- Este foarte bun personalul si de incredere.
- Toata lumea a fost preocupata sa ma intrebe "sunt bine?"
- Atitudinea profesionista si calda a cadrelor medicale si auxiliare.
- Personal calm, vorbe frumoase, comportament adecvat omenesc pentru psihicul unei gravide.
- Moasele sunt dedicate muncii importante pe care o fac, am fost tratata cu empatie si profesionalism.
- Ordine, mancare buna si personal foarte amabil.
- Atmosfera si incurajarile din partea personalului in momentele mai putin placute.
- Aici este un personal foarte dragut si pozitiv - de la doctori pana la infirmiere - nota 10.
- Te simti ca si acasa.



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE “BUNA VESTIRE” GALAȚI

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

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

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

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

Dintre aspectele **negative** completate în chestionare:

- O singura baie pe palier, fara dus adecvat.
- Lumina si soarele din salon.
- Condiții baie.
- Apa calda vine foarte greu.
- Lipsa aerului conditionat.
- Ca nu a fost TV in salon.
- Spatiul toaletei mic si neincapator.
- Toaleta foarte mica (nu ai loc sa te misti) destul de frig dimineata si seara.
- Nu mi-a placut ca nu exista un program pt vizite.
- Trezirea la 5:30, dar trebuie pentru sanatatea mea.

Sugestii și/sau observații:

- Daca este posibil sa se faca baie in salon + wc.
- Sa termine mai repede modernizarea spitalului.
- Trebuie aer conditionat, disconfort termic!
- Medicii sa dea mai multe informatii despre starea bebelusului!
- Aer conditionat, TV.
- Sunt constienta ca se face tot ce se poate de catre conducere, sugestia ar fi pentru ministerul sanatatii de a acorda mai multa atentie modernizarii spitalelor de stat.
- Mobilier nou.
- Schimbati bateriile la bai!
- Lift, sala de mese pe fiecare etaj, fiecare asistenta sa foloseasca sala de tratament de pe etaj.

Concluzii:

- Din analiza chestionarelor prelucrate pe parcursul anului 2024, reiese că 179 dintre pacientele chestionate (72,76%) au precizat lucruri pozitive cu privire la spitalul nostru, 102 paciente (41,46%) au menționat lucruri care nu le-au placut și 45 paciente (18,29%) 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 Structurii de Managementul Calității al Spitalului Clinic de Obstetrică - Ginecologie „Buna Vestire” Galați, se observă că*



SPITALUL CLINIC DE OBSTETRICĂ – GINECOLOGIE "BUNA VESTIRE" GALAȚI

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

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

E-mail: spitalog.galati@gmail.com

WEB: www.maternitategl.ro

Numar operator de date cu caracter personal : 35708

răspunsurile obținute sunt favorabile, cu o medie peste 4,73 - 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 pentru 2024 = 4,73 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 șefe 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 2024 să se regăsească ca obiective specifice în planul de îmbunătățire al calității pentru anul 2025.

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

4. Referitor la condițiile de cazare, propun:

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

Întocmit,

RMC –