

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

*RNC - Soc. Colectivă*  
 Va fi rețut în materialul CA din ianuarie 2022.  
 Catre, Secție la raportul de garda din 19.01.2022.  
*Bisericuțeh, Siff*

MUNICIPIUL GALAȚI  
 SPITALUL CLINIC „BUNA VESTIRE”  
 OBSTETRICĂ - GINECOLOGIE  
 ÎNREGISTRAT Nr. 465  
 An 2022 Luna 01 Zi 12

**MANAGER**  
**CONSILIU MEDICAL**  
**DIRECTOR MEDICAL**

**MEDICI SEFI SECTII / COMPARTIMENTE**

**ASISTENTE SEFE SECTII/COMPARTIMENTE**

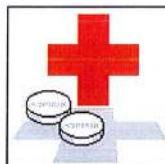
**RAPORT ANUAL PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR DIN  
 CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTELOR**

**PERIOADA EVALUATA: IANUARIE – DECEMBRIE 2021**

Prin prezenta va aduc la cunostinta rezultatele obtinute in urma prelucrării datelor cuprinse in chestionarele de satisfactie a pacientelor, aferente anului 2021.

Va inaintez o copie a analizei acestora spre informare, analiza si dispunere de masuri daca se considera necesar.

- 1 Ex catre Consiliul Medical
- 1 EX catre SMC
- Red MDC



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

Ianuarie – Decembrie 2021

- **Scop / motivatie intocmire analiza:** aprecierea satisfactiei pacientilor reprezinta un indicator important asupra calitatii ingrijirilor pe care un sistem de sanatate il ofera. Satisfactia pacientului influenteaza accesul la serviciile medicale, astfel un pacient satisfacut va reveni la medicul care l-a tratat sau la spitalul respectiv. Evaluarea satisfactiei pacientului este o activitate constanta si reprezinta felul in care Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, vine in intampinarea valorilor si asteptarilor pacientilor.
- **Date colectate:** prezentul raport cuprinde prelucrarea datelor obtinute din chestionarele de satisfactie ale pacientilor. Conform procedurii, chestionarele de satisfactie se inmaneaza spre completare pacientelor externate in zilele de miercuri si/sau joi din a doua saptamana a fiecărei luni. Chestionarele sunt anonime, confidentiale, acestea se prelucreaza statistic cu periodicitate trimestriala. In anul 2021 (01.01.2021 – 31.12.2021) au fost internate in cadrul sectiei OG 2055 paciente in regim de spitalizare continua. In aceasta perioada au fost colectate 78 de chestionare de satisfactie ale pacientilor, reprezentand aproximativ 3.80% din totalul pacientelor internate. Ca urmare a modificarii structurii de personal din cadrul SMC, pentru trimestrul III si IV s-a realizat o analiza comuna a chestionarelor.

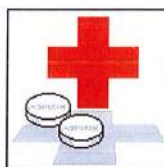
TRIMESTRUL I 2021	TRIMESTRUL II 2021	TRIMESTRUL III + TRIMESTRUL IV 2021
3359 / 26.04.2021 22 chestionare prelucrate din 26 de chestionare distribuite = 84,61%	5816 / 15.07.2021 35 de chestionare prelucrate din 46 chestionare distribuite = 76,08 %	351 / 13.01.2022 21 de chestionare prelucrate din 30 chestionare distribuite = 70 %

- **Obiectivele** urmarite prin activitatea de evaluare a satisfactiei pacientilor fata de serviciile oferite de Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati sunt:
- Evaluarea satisfactiei pacientului fata de spital, de serviciile primite, fata de relationarea si comunicarea cu personalul medical;



- Identificarea posibilelor deficiente / nevoi pe fiecare sectie/compartiment;
- Analiza sugestiilor oferite de către paciente în vederea îmbunătățirii serviciilor medicale.
- Avantajele prelucrării chestionarelor de satisfacție ale pacienților sunt evidente.
- Rezultatele raportului permit formarea unei opinii generale asupra gradului de mulțumire a apacientelor 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 cumularea datelor pentru următoarele aspecte:
  - **Satisfacția față de mediul de îngrijiri:** gradul de mulțumire exprimat față de condițiile hoteliere, calitatea lenjeriei, curățeniei, alimentației;
  - **Satisfacția față de calitatea îngrijirilor acordate:** gradul de mulțumire exprimat față de calitatea îngrijirilor oferite de către personalul medical (pe categorii de personal: medic, asistente, infirmiere);
  - **Comunicarea cu personalul medical:** experiența privind amabilitatea și disponibilitatea personalului;
  - **Informare:** informarea cu privire la drepturi și responsabilități, informarea cu privire la diagnostic și tratament, consultarea pacientului în luarea deciziilor;
  - **Experiența cu privire la administrarea tratamentului:** supravegherea în administrarea tratamentului; asigurarea medicamentelor;
  - **Experiența mamelor față de calitatea serviciilor oferite nou-născuților:** îngrijiri acordate, condiții de spitalizare oferite nou-născuților, informații și recomandări;
  - **Satisfacția generală față de serviciile oferite în cadrul spitalului:** gradul general de mulțumire exprimat, măsura în care declară că ar reveni sau ar recomanda serviciile spitalului unei persoane apropiate;
  - **Întrebări deschise** prin care pacienții să își exprime mulțumirea/ nemulțumirea sau să ofere sugestii/ observații.

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

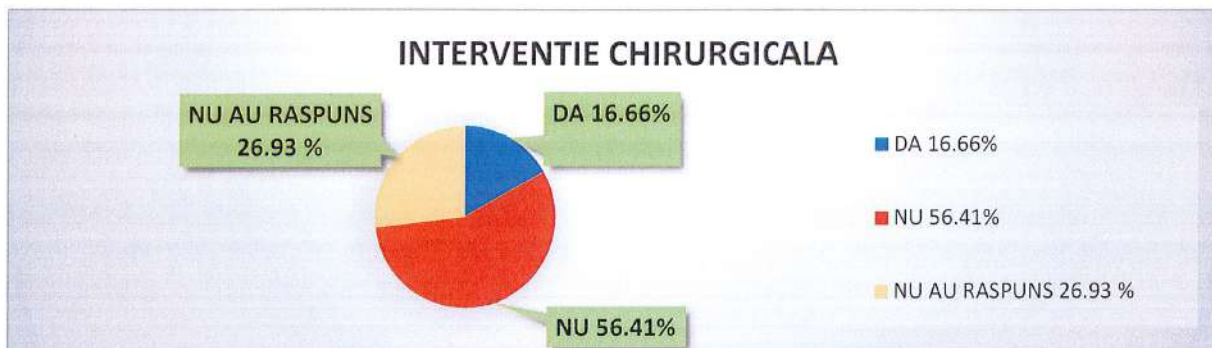


**REZULTATELE ANALIZEI TRIMESTRUL I, TRIMESTRUL II, TRIMESTRUL III + IV**  
**2021**

INTREBARE	VARIANTE RASPUNS	PROCENTE (%)	NUMAR PACIENTE
SEX	BARBAT	-	-
	FEMEIE	<b>100.00</b>	<b>78</b>
VARSTA	< 20 ANI	<b>1.28</b>	<b>1</b>
	20 -29 ANI	<b>48.71</b>	<b>38</b>
	30 - 39 ANI	<b>38.46</b>	<b>30</b>
	40 - 49 ANI	<b>7.69</b>	<b>6</b>
	50 - 59 ANI	<b>1.28</b>	<b>1</b>
	60 - 69 ANI	<b>1.28</b>	<b>1</b>
	70 ANI SI PESTE	<b>1.28</b>	<b>1</b>
MEDIU	URBAN	<b>56.41</b>	<b>44</b>
	RURAL	<b>32.05</b>	<b>25</b>
	NU A RASPUNS	<b>11.53</b>	<b>9</b>
SCOALA	PRIMARA	<b>0</b>	<b>0</b>
	GIMNAZIALA	<b>6.41</b>	<b>5</b>
	PROFESIONALA	<b>5.12</b>	<b>4</b>
	LICEU	<b>37.17</b>	<b>29</b>
	FACULTATE	<b>38.46</b>	<b>30</b>
	MASTER	<b>11.53</b>	<b>9</b>
	NU A RASPUNS	<b>1.28</b>	<b>1</b>
STAREA CIVILA	CASATORIT	<b>82.05</b>	<b>64</b>
	NECASATORIT	<b>8.97</b>	<b>7</b>
	CONCUBINAJ	<b>7.69</b>	<b>6</b>
	DIVORTAT	<b>0</b>	<b>0</b>
	VADUV	<b>0</b>	<b>0</b>
	NU A RASPUNS	<b>1.28</b>	<b>1</b>
CALITATE	PACIENT ( INCLUSIV MAME)	<b>100</b>	<b>78</b>
	INSOTITOR<18 ANI	<b>0</b>	<b>0</b>
	INSOTITOR PERS FARA DISCERNAMANT	<b>0</b>	<b>0</b>

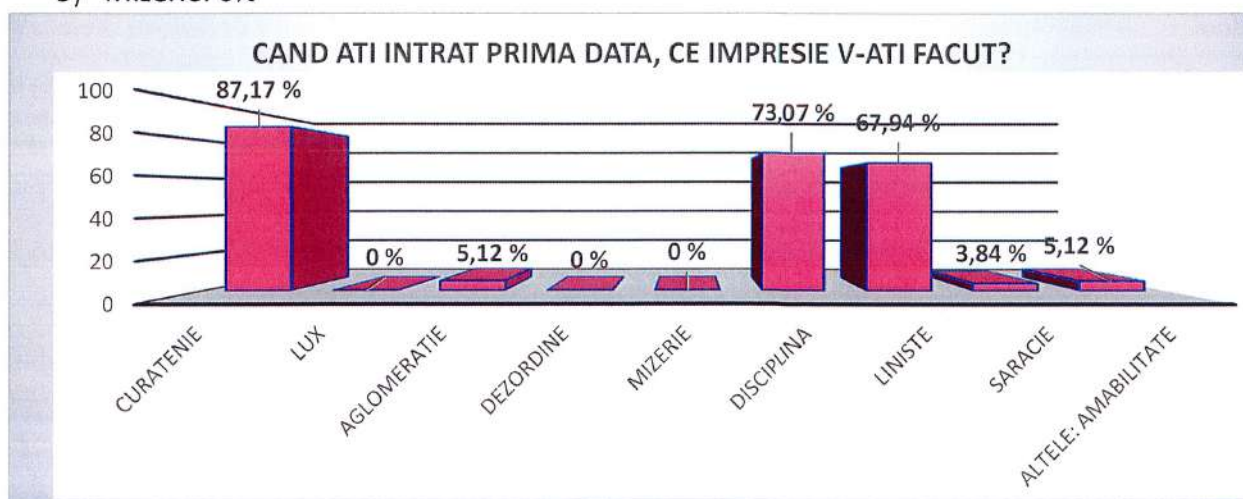
➤ Din totalul de 78 de paciente, care au completat chestionarul de satisfacție, un procent de 37.17 % au declarat ca au fost internate pentru afectiuni ginecologice și 62.83 % internate pentru afectiuni obstetricale și naștere.

➤ De asemenea, la intrebarea „ati fost operata in perioada spitalizarii?”, 13 paciente au raspuns afirmativ = 16.66%, 44 paciente au raspuns negativ = 56.41% si 21 de paciente nu au raspuns deloc la aceasta intrebare = 26.93%.



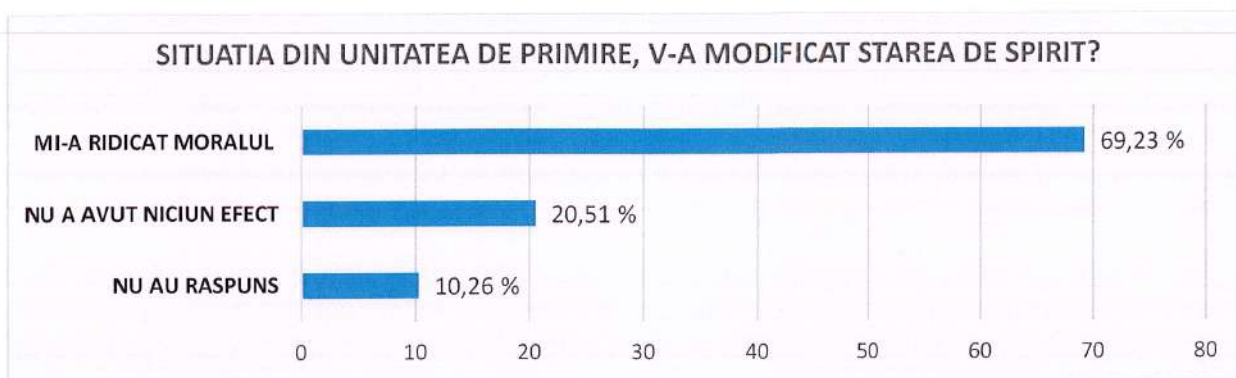
➤ Cu privire la prima impresie a pacientelor despre Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, pacientele care au completat chestionarele de satisfacție au apreciat după cum urmează, aspecte legate de:

- 1) Curatenie: 87.17%
- 2) Disciplina: 73.07 %
- 3) Liniste: 67.94 %
- 4) Amabilitate: 5.12%
- 5) Aglomeratie: 5.12 %
- 6) Saracie: 3.84%
- 7) Lux: 0%
- 8) Dezordine: 0%
- 9) Mizerie: 0%

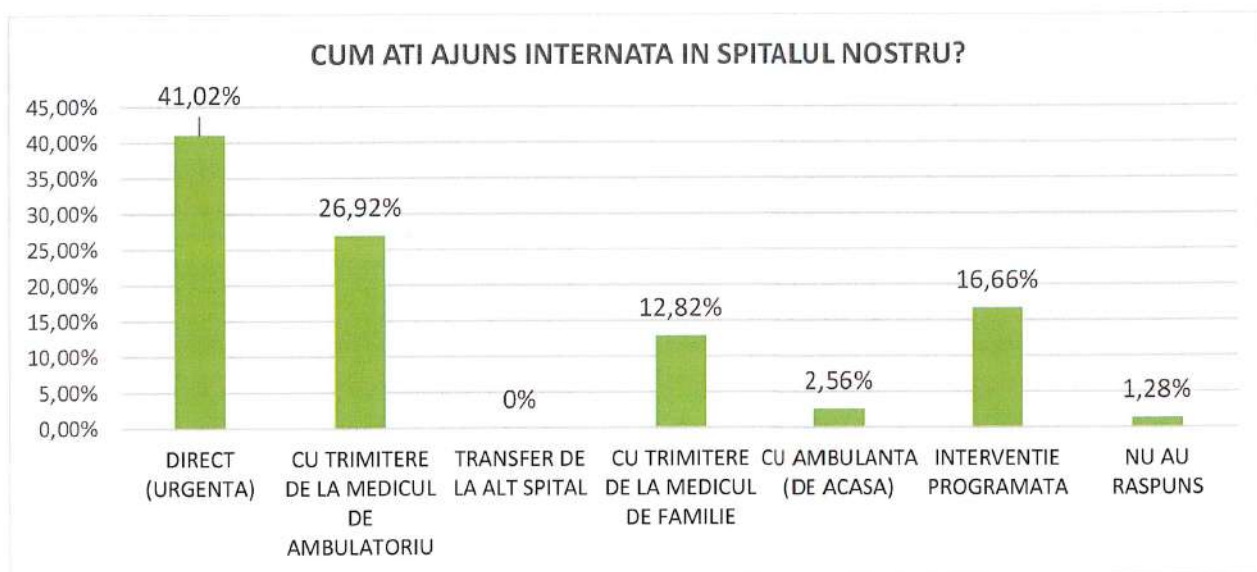




- Pacientele au raspuns la intrebarea „Situatia din unitatea de primire, v-a modificat starea de spirit?” astfel:
  - situatia din spital a ridicat moralul unui numar de 54 paciente = 69.23 %
  - pentru 16 paciente situatia din spital nu a avut niciun efect = 20.51%
  - iar 8 paciente nu au raspuns = 10.26%



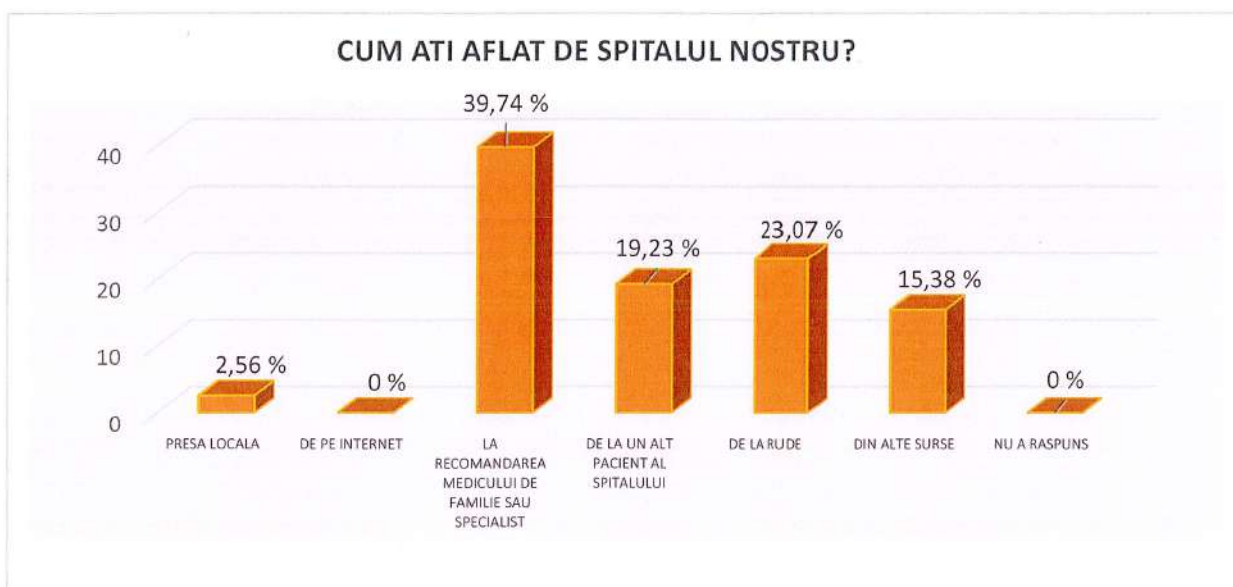
- Din cele 78 de paciente care au completat chestionarele de satisfactie:
  - 32 paciente declara ca s-au prezentat la spitalul nostru direct (urgenta) = 41.02 %
  - 21 paciente au venit cu trimitere de la medicul de ambulatoriu = 26.92 %
  - 13 paciente au avut o interventie programata = 16.66 %
  - 10 paciente s-au prezentat cu trimitere de la medicul de familie = 12.82 %
  - 2 paciente au venit cu ambulanta (de acasa) = 2.56 %
  - 1 pacienta nu a raspuns la aceasta intrebare = 1.28 %
  - nu am avut nicio pacienta transferata de la alt spital.



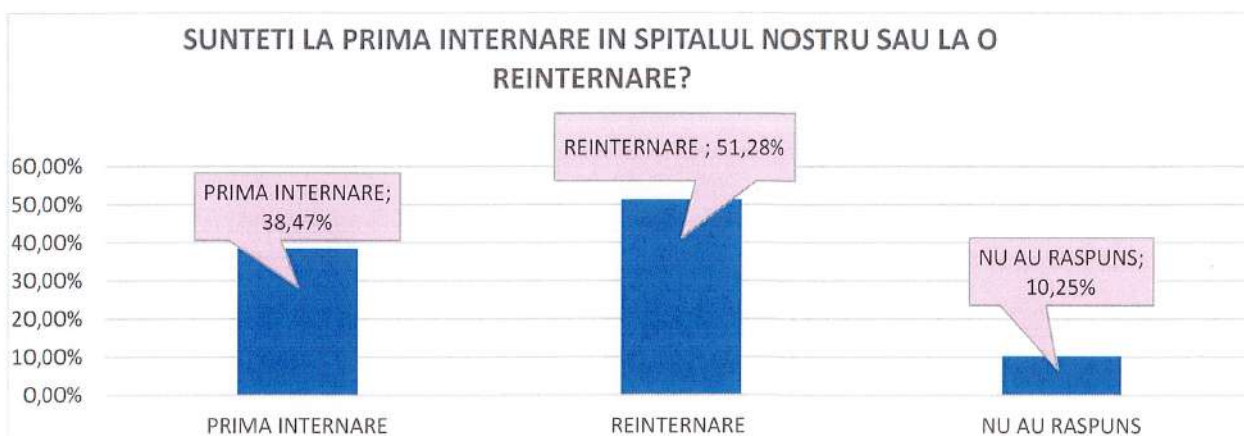


➤ Despre Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, dintre cele 78 de paciente care au completat chestionarele de satisfactie, declara ca au aflat:

- la recomandarea medicului de familie sau specialist 31 paciente = 39.74 %
- de la un alt pacient al spitalului 15 paciente = 19.23 %
- de la rude 18 paciente = 23.07 %
- din alte surse 12 paciente = 15.38 %
- presa locala 2 paciente = 2.56 %
- de pe internet nicio pacienta = 0%
- nu au raspuns nicio pacienta = 0%

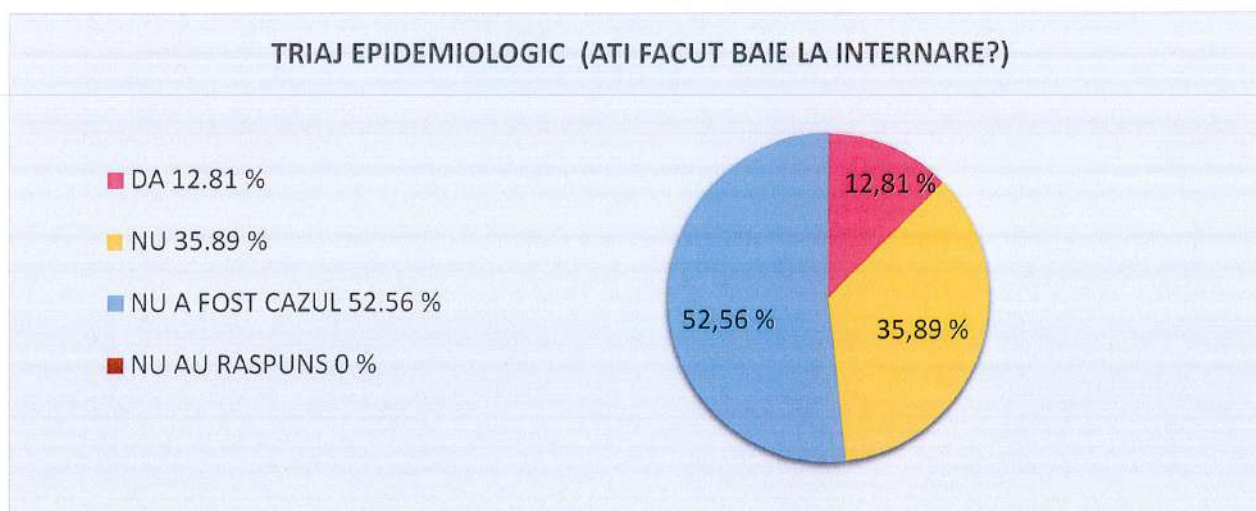


➤ Din cele 78 de paciente care au completat chestionarele de satisfactie, 40 de paciente sunt reinternate = 51.28 %, 30 de paciente declara ca sunt la prima internare = 38.47 % si 8 paciente nu au raspuns = 10.25 %.

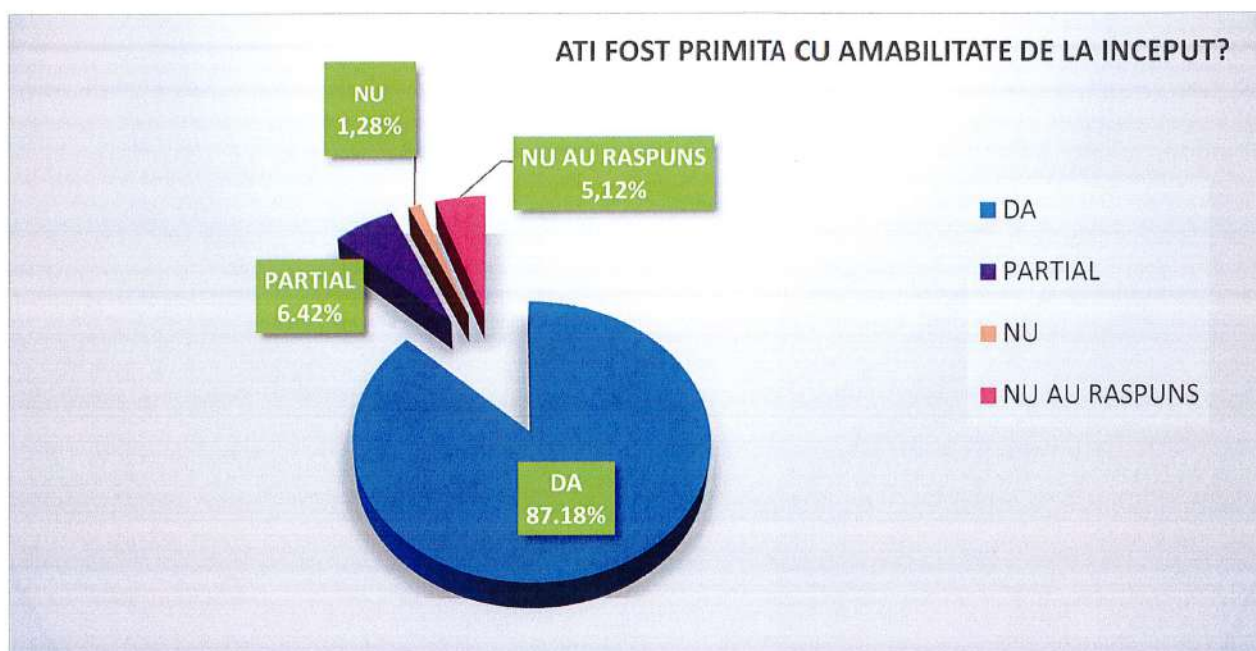




➤ La internare, dintre cele 78 de paciente care au completat chestionarele de satisfactie, 41 de paciente = 52.56 % declara ca nu a fost cazul sa faca baie, 28 de paciente = 35.89 % declara ca nu au facut baie si 10 paciente = 12.81 % declara ca au facut baie.

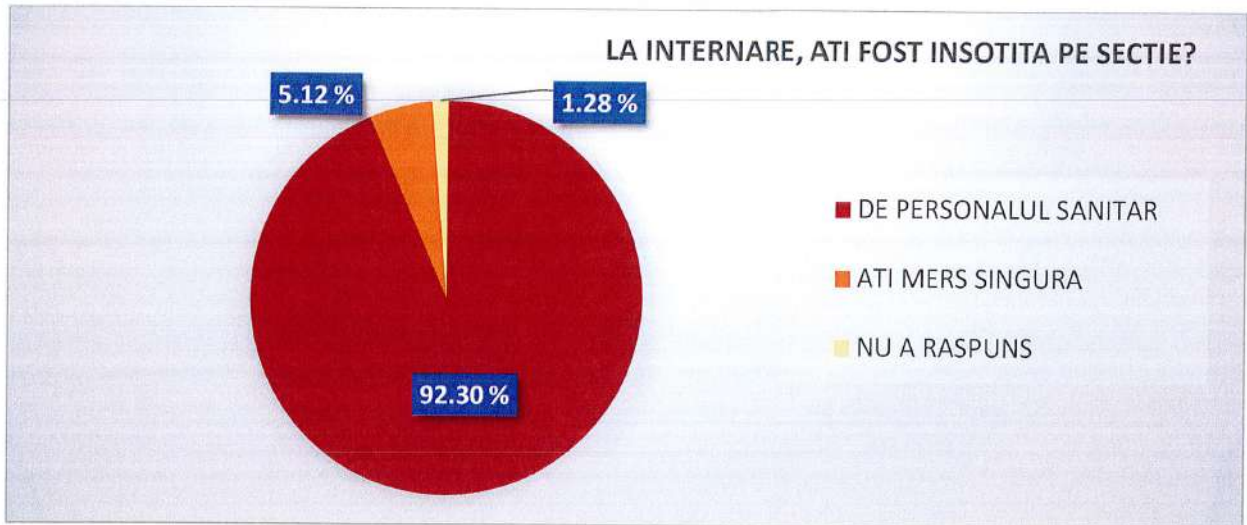


➤ De asemenea, 68 dintre paciente = 87.18 % precizeaza ca *au fost primite cu amabilitate de catre personalul medical* inca de la inceput, 5 dintre paciente = 6.42 % declara ca *au fost primite partial cu amabilitate* de catre personalul medical, 1 pacienta = 1.28 % spune ca *nu a fost primita cu amabilitate* de catre personalul medical iar 4 paciente = 5.12 % nu au raspuns la aceasta intrebare.





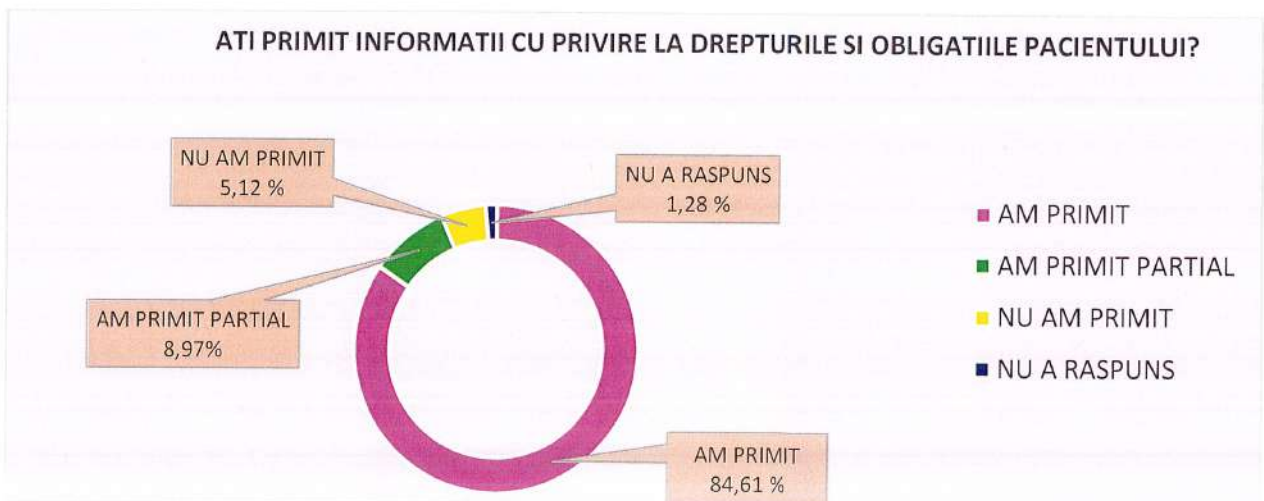
➤ La internare, 73 dintre paciente = 92.30 %, specifica ca *au fost insotite pe sectie de catre personalul medical* si in timpul investigatiilor (analize, radiologie, etc.). 4 paciente = 5.12 % spun ca *au mers singure pe sectie* iar 1 pacienta nu a raspuns la intrebare.



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

a) drepturile si obligatiile pacientului ?

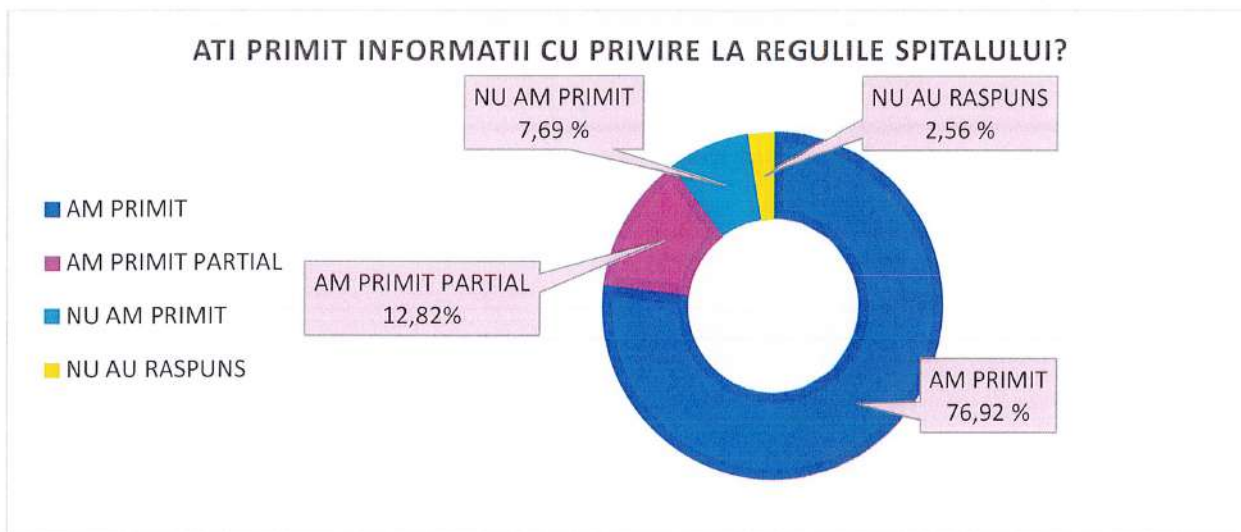
- 66 dintre paciente = 84.61% declara ca *au primit* informatii despre drepturile si obligatiile pacientului;
- 7 dintre paciente = 8.97 % declara ca *au primit partial* informatii despre drepturile si obligatiile pacientului;
- 4 dintre paciente = 5.12 % declara ca *nu au primit* informatii despre drepturile si obligatiile pacientului
- 1 pacienta = 1.28% *nu a raspuns* la intrebare.





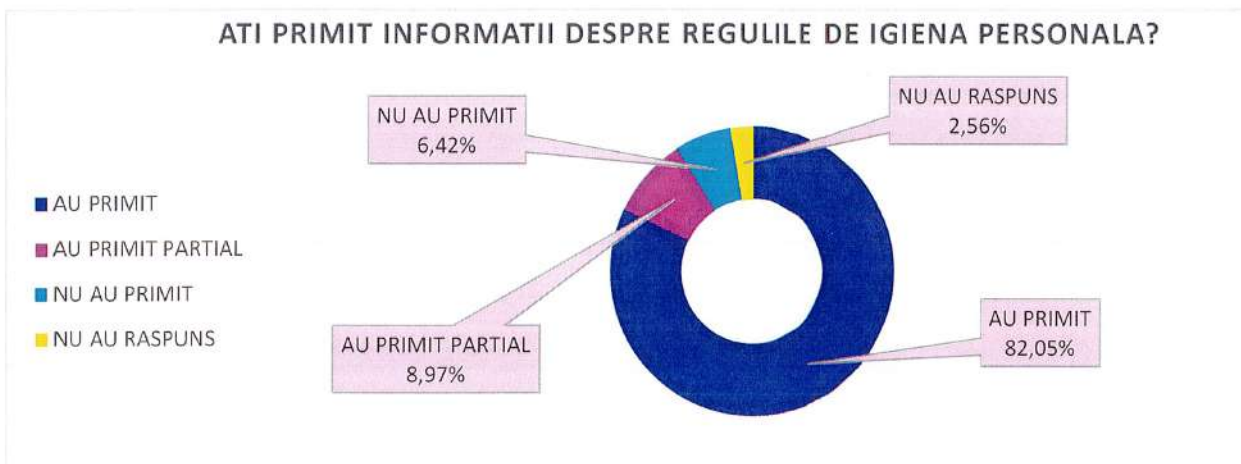
**b) regulile spitalului?**

- 60 dintre paciente = 76.92 % declara ca *au primit* informatii despre regulile spitalului;
- 10 dintre paciente = 12.82 % declara ca *au primit partial* informatii despre regulile spitalului;
- 6 paciente = 7.69 % declara ca *nu au primit* informatii despre regulile spitalului;
- 2 paciente = 2.56 % *nu au raspuns* la intrebare.



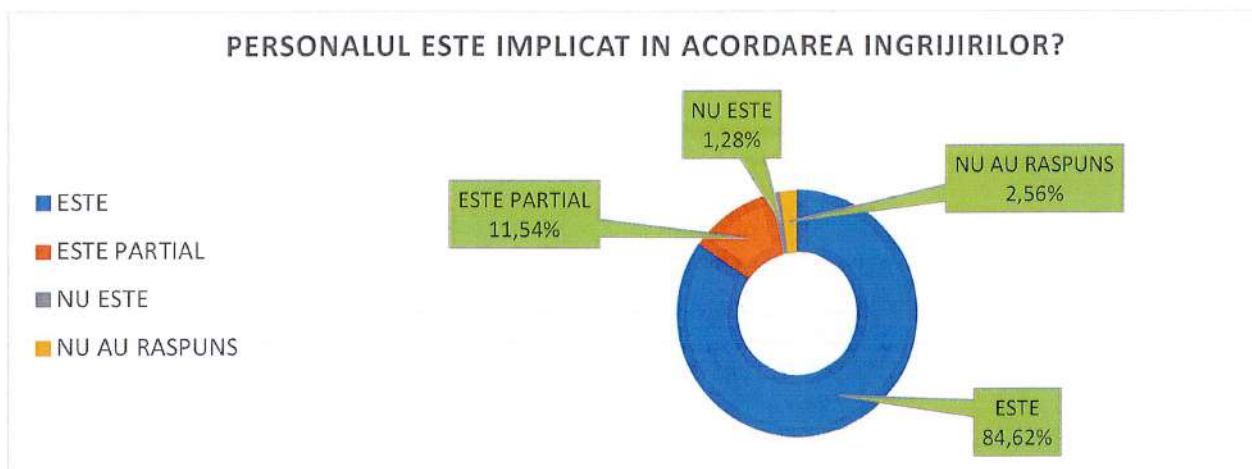
**c) regulile de igiena personala?**

- 64 dintre paciente = 82.05 % declara ca *au primit* informatii privind regulile de igiena personala;
- 7 dintre paciente = 8.97 % declara ca *au primit partial* informatii privind regulile de igiena personala;
- 5 dintre paciente = 6.42 % declara ca *nu au primit* informatii privind regulile de igiena personala;
- 2 paciente = 2.56 % *nu au raspuns* la intrebare.



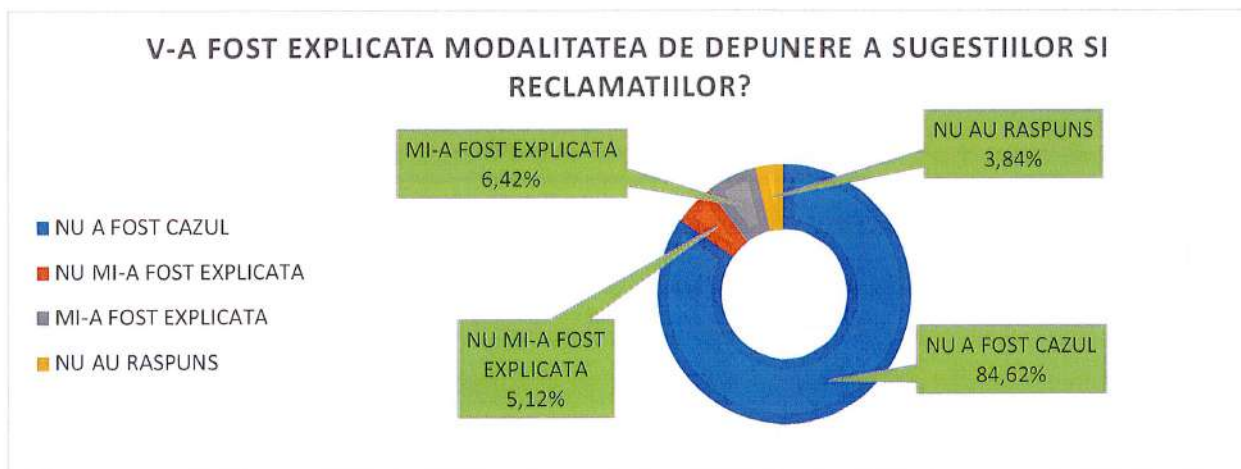
**d) personalul este implicat in acordarea ingrijirilor?**

- 66 dintre paciente = 84.62 % declara ca *personalul este implicat* in acordarea ingrijirilor;
- 9 dintre paciente = 11.54 % declara ca *personalul este partial implicat* in acordarea ingrijirilor;
- 1 pacienta = 1.28 % declar ca *personalul nu este implicat* in acordarea ingrijirilor;
- 2 dintre paciente = 2.56 % *nu au raspuns* la intrebare.



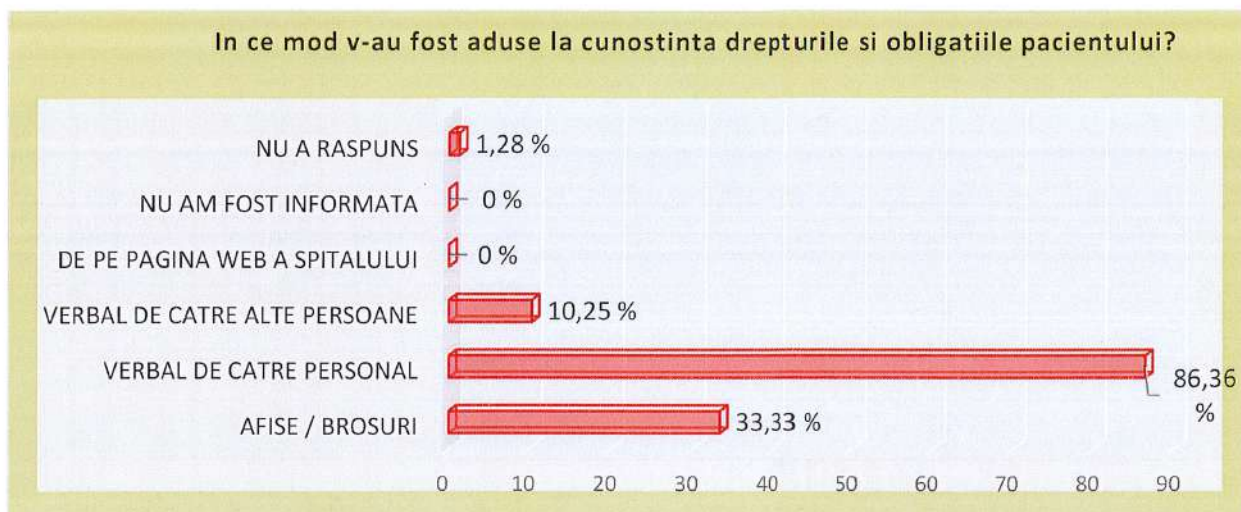
**e) modalitatea de depunere a sugestiilor si reclamatilor?**

- 66 dintre paciente = 84.62 % au declarat ca *nu a fost cazul* sa le fie explicata modalitatea de depunere a sugestiilor si/sau reclamatilor;
- 4 dintre paciente = 5.12 % au declarat ca *nu le-a fost explicata* modalitatea de depunere a sugestiilor si/sau reclamatilor;
- 5 dintre paciente = 6.42 % au declarat ca *le-a fost explicata* modalitatea de depunere a sugestiilor si/sau reclamatilor;
- 3 paciente = 3.84 % *nu au raspuns* la intrebare.

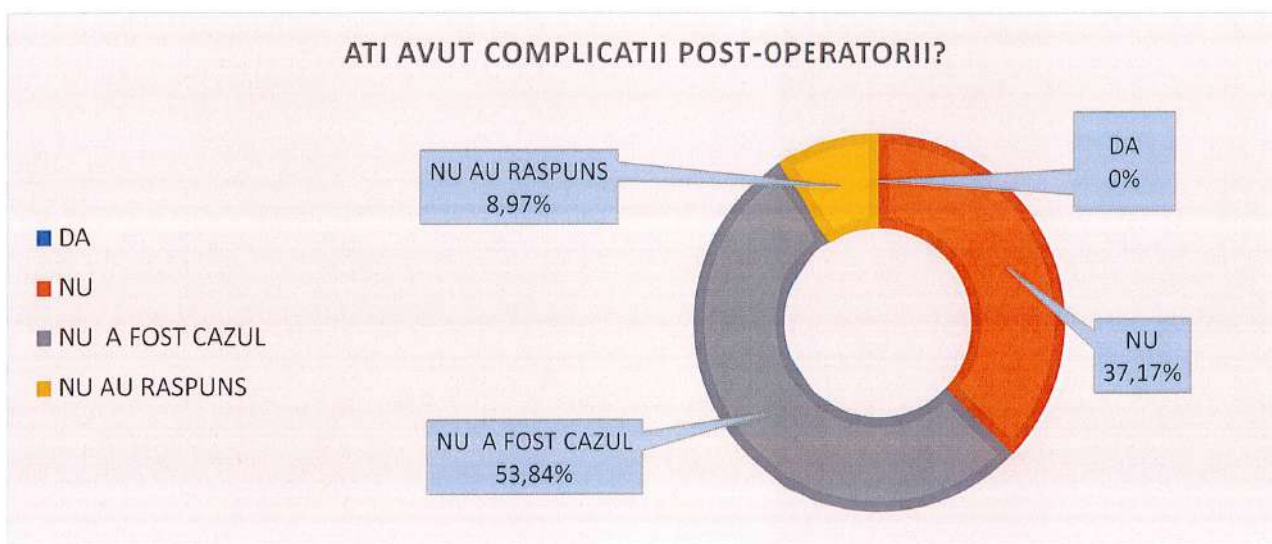


➤ La întrebarea „**In ce mod v-au fost aduse la cunostinta informatiile mentionate mai sus**”, cele 78 de paciente au raspuns astfel (la aceasta întrebare, pacientele au posibilitatea sa aleaga una sau mai multe variante de raspuns):

- 61 dintre paciente = 86.36% au raspuns ca li s-au adus la cunostinta informatiile despre drepturile pacientilor, *verbal de catre personal*;
- 26 dintre paciente = 33.66 % au raspuns ca *au citit afise / brosururi*;
- 8 dintre paciente = 10.25 % au raspuns ca li s-au adus la cunostinta informatiile despre drepturile pacientilor *verbal*, de catre alte persoane;
- 1 pacienta = 1.28 % *nu a raspuns* la întrebare.

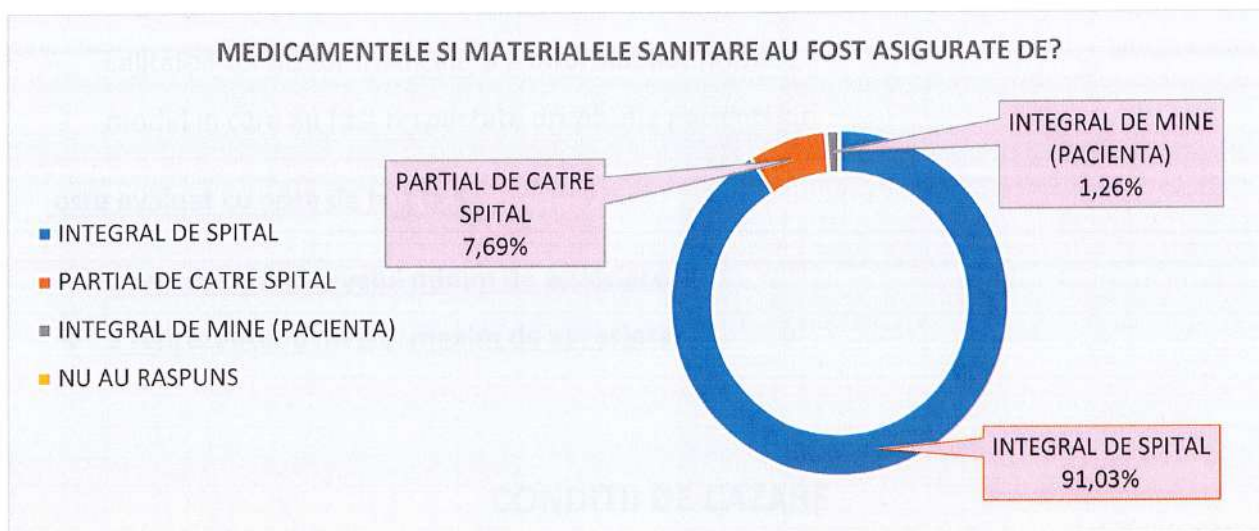


➤ In ceea ce priveste întrebarea despre **complicatii post-operatorii**, 37.17 % = 29 dintre pacientele care au raspuns la chestionare au declarat ca nu au avut complicatii post-operatorii, pentru 53.84 % = 42 de paciente nu a fost cazul de operatie si 8.97 % = 7 paciente nu au raspuns la întrebare.

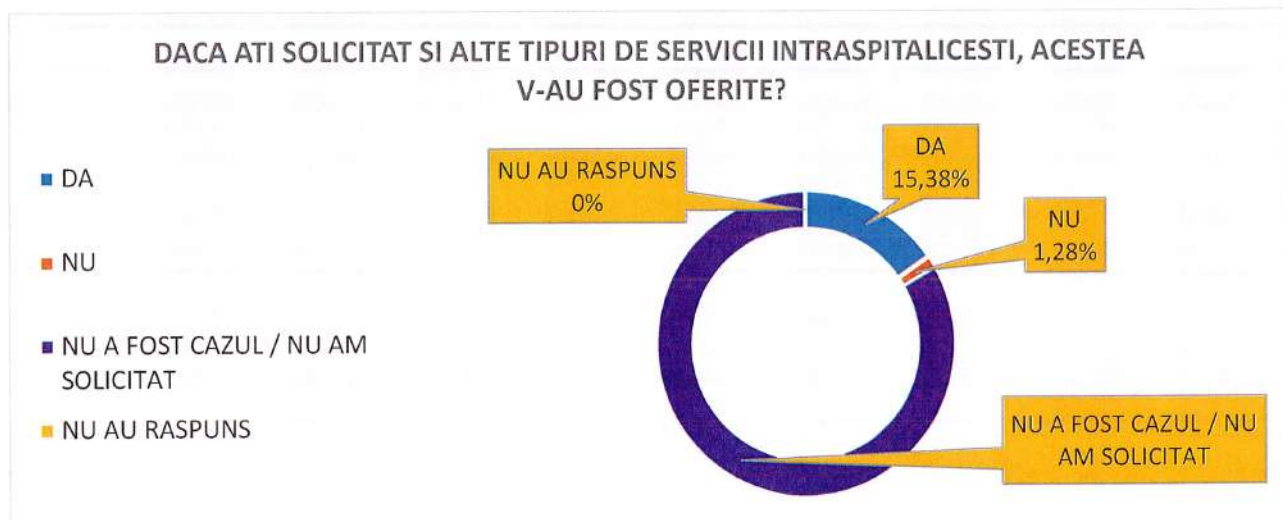


➤ Referitor la întrebarea "Pe perioada internării medicamentele și materialele sanitare au fost asigurate de?", pacientele au răspuns:

- integral de spital: 71 de paciente = 91.03 %;
- partial de catre spital: 6 paciente = 7.69%;
- integral de pacienta: 1 pacienta = 1.28 %;
- nu au raspuns: 0 %.

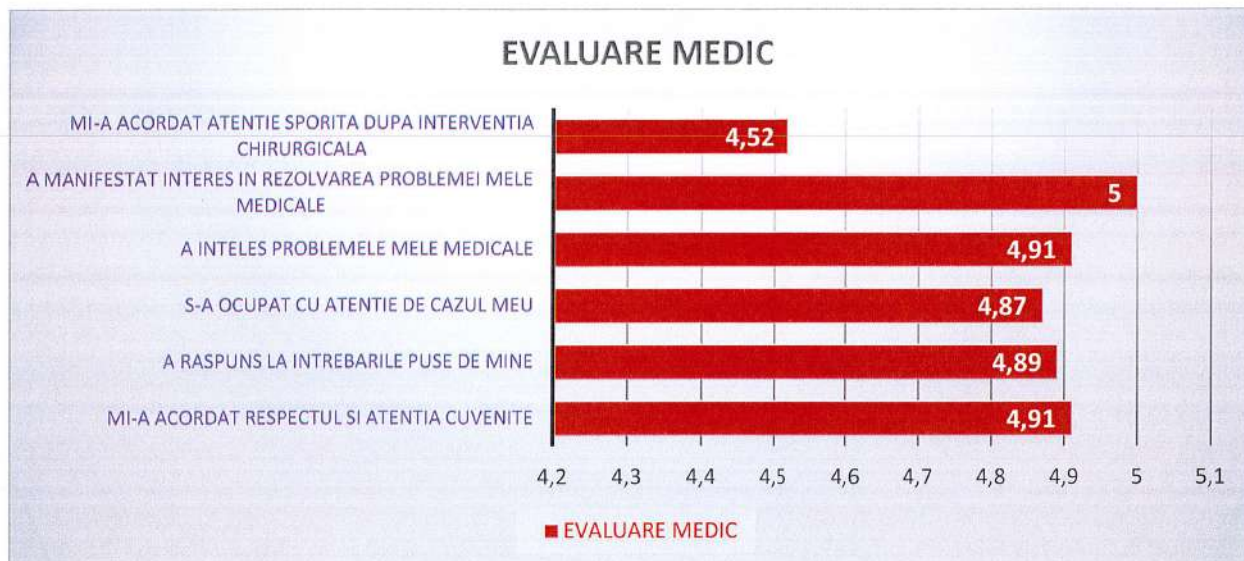


➤ 12 paciente = 15.38% au precizat ca au solicitat și alte tipuri de servicii intraspitalicesti și le-au fost oferite, 1 pacienta = 1.28 % a menționat ca nu i s-au oferit și 65 de paciente = 83.33 % spun ca nu a fost cazul / nu au solicitat.

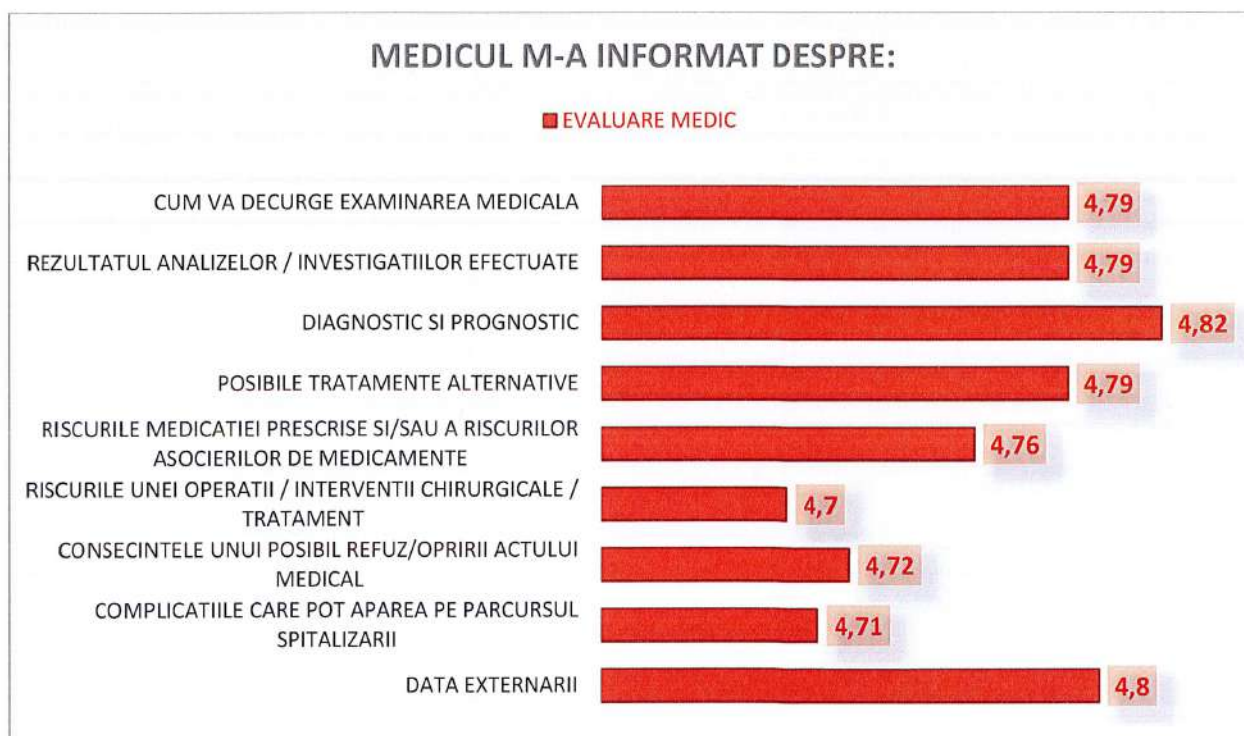




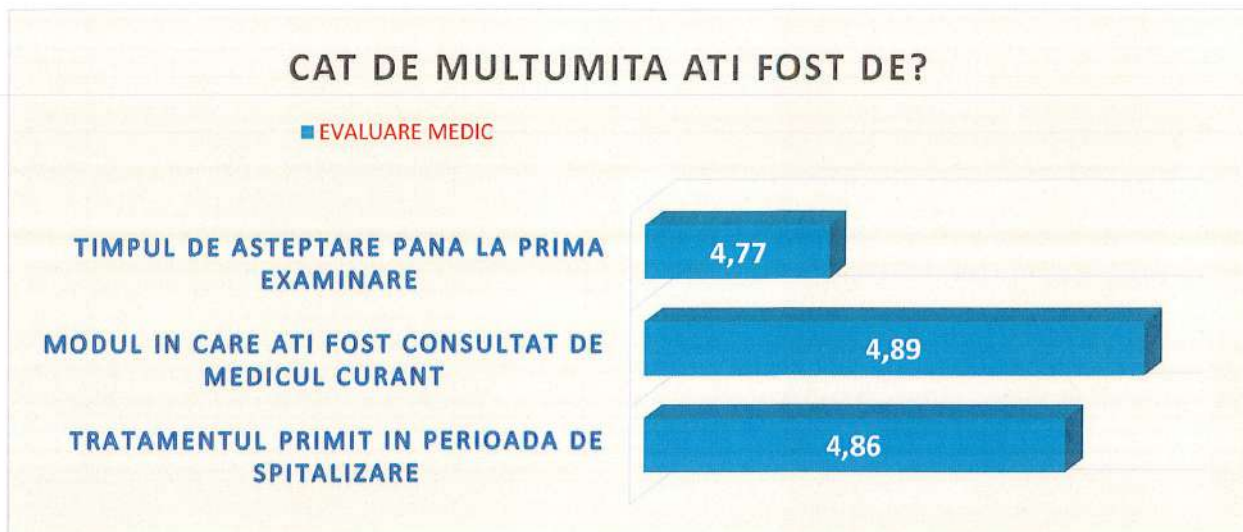
➤ Pacientele au apreciat la nivel maxim de satisfacție = 5, interesul medicului curant pentru rezolvarea problemelor medicale iar minimul nivelului de satisfacție este reprezentat de atenția acordată de medic după intervenția chirurgicală = 4,52.



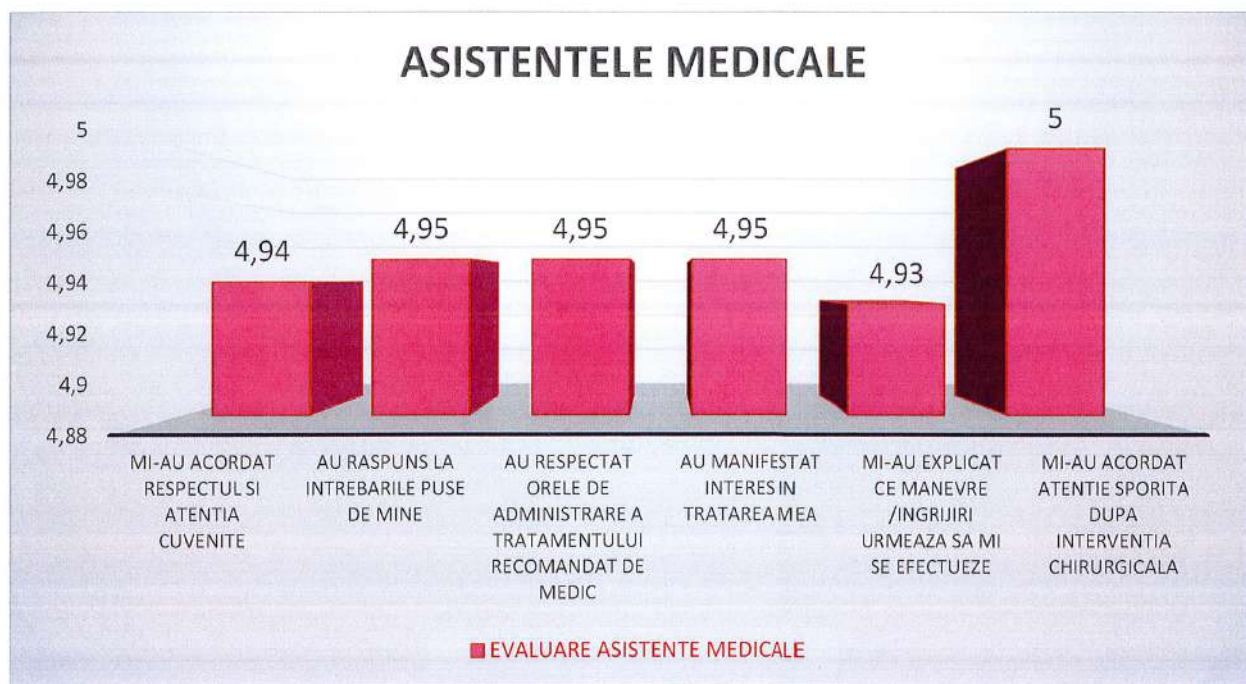
➤ Pacientele apreciază la un nivel maxim de satisfacție de 4.82, informațiile primite din partea medicului despre diagnostic și prognostic, iar nivelul minim de satisfacție 4.7 este reprezentat de informațiile oferite de medic, referitoare la riscurile unei operații / intervenții chirurgicale / tratament.



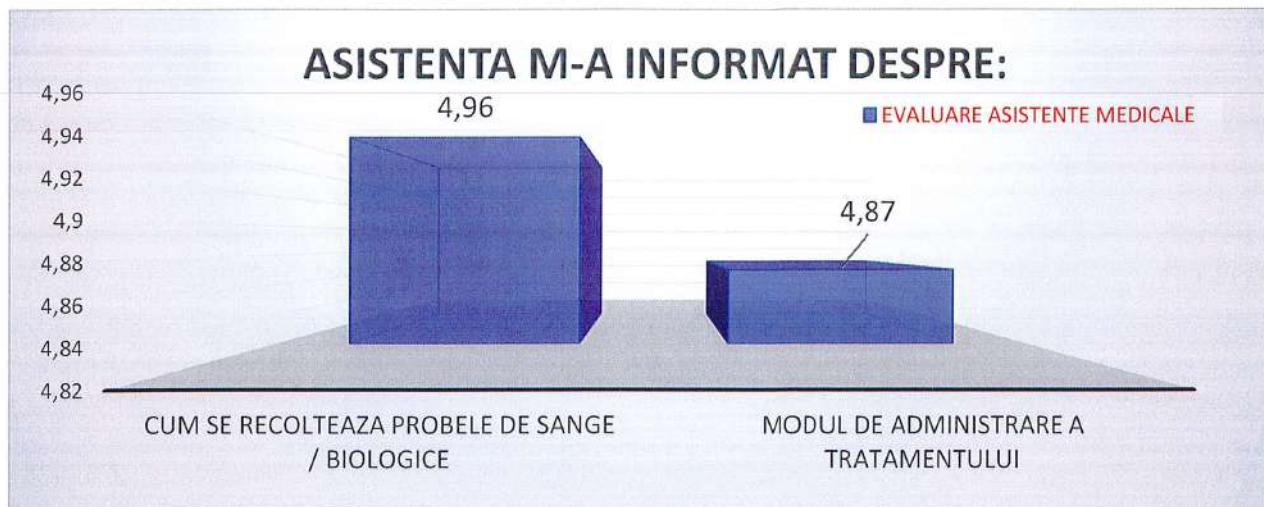
➤ Nivelul minim de satisfacție apreciat de către paciente cu privire la serviciile oferite de medicul curant se refera la timpul de așteptare până la examinare = 4.77, în timp ce nivelul maxim de satisfacție este reprezentat de mulțumirea pacientelor față de modul în care au fost consultate de către medicul curant = 4.89.



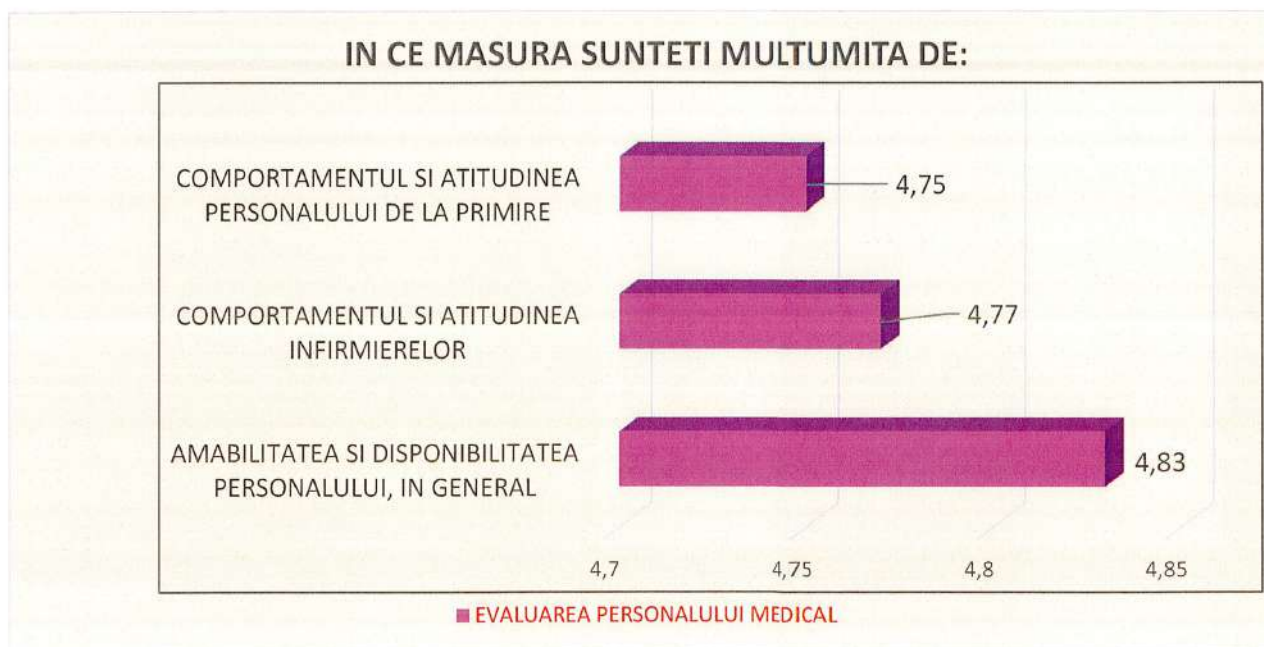
➤ În ceea ce privește evaluarea îngrijirilor acordate de către asistentele medicale ale spitalului nostru, pacientele au apreciat la un nivel maxim de satisfacție = 5, atenția sporită care le-a fost acordată după intervenția chirurgicală și la un nivel minim de satisfacție = 4.93, modul în care asistentele le-au explicat pacientelor ce manevre / îngrijiri urmează să le fie efectuate.



➤ Aprecierea modului in care pacientele au fost informate de catre asistente asupra administrarii tratamentului, a fost evaluat la un nivel maxim de satisfactie de 4.87, in timp ce modul in care pacientelor li se recolteaza probele de sange sau biologice, a fost apreciat la un nivel maxim de satisfactie de 4.96.



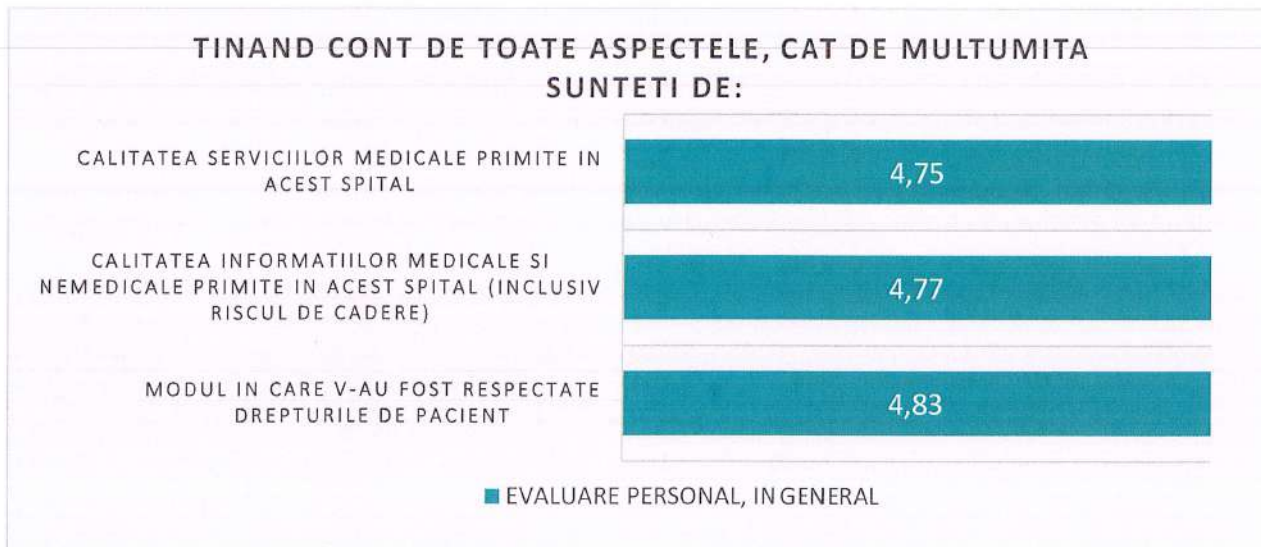
- Pacientele au evaluat *comportamentul personalului medical in general*, astfel:
- nivel minim de satisfactie = 4.75 din 5, cu privire la comportamentul si atitudinea personalului de la primirea in spital;
  - cel mai ridicat nivel de satisfactie = 4.83 din 5, se refera la amabilitatea si disponibilitatea personalului, in general.
- *Comportamentul si atitudinea infirmierelor* este evaluat de catre paciente la un nivel de satisfactie de 4.77 din 5.



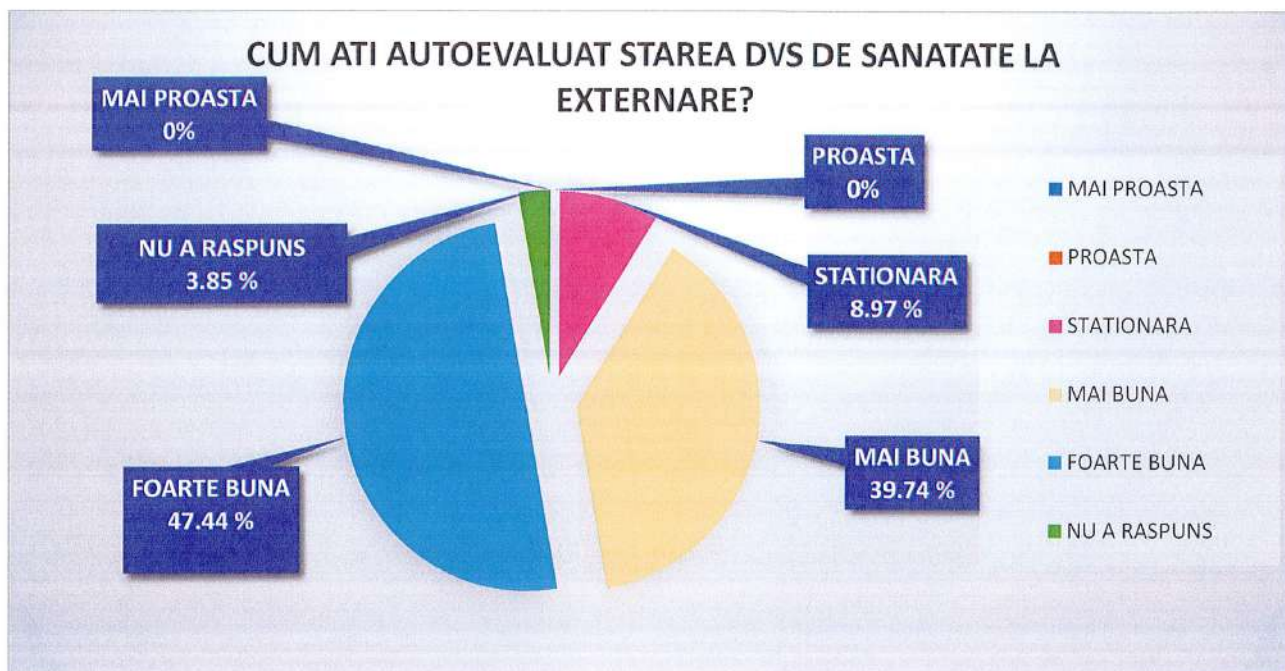




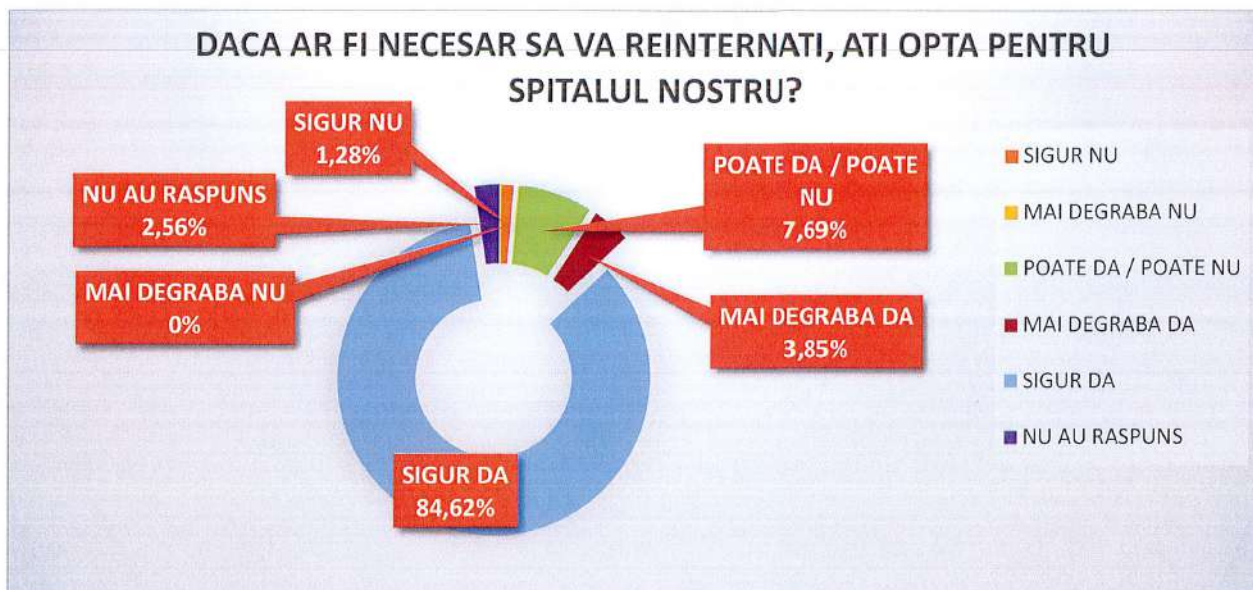
➤ Cele 78 de paciente au evaluat calitatea serviciilor medicale primite in Spitalul Clinic de Obstetrica – Ginecologie „Buna Vestire” Galati, la un nivel de 4.75 din 5, apoi calitatea informatiilor medicale primite (inclusiv despre riscul de cadere) la un nivel de 4.77 din 5 si cel mai apreciat aspect se refera la modul in care le-au fost respectate drepturile, evaluat de care acestea la un nivel de 4.83 din 5.



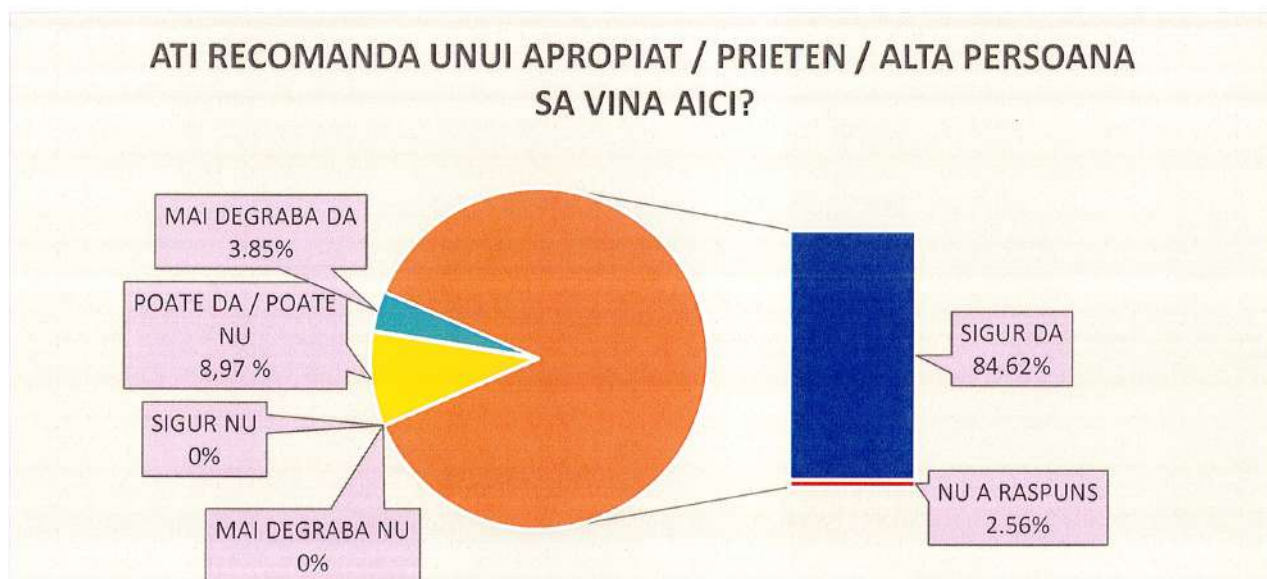
➤ Dintre cele 78 de paciente, 37 de paciente au apreciat ca starea lor la externare este *foarte buna* (47.44 %), 31 de paciente au apreciat ca starea lor la externare este *mai buna* (39.74 %), 7 paciente au apreciat ca starea lor la externare este *stationara* (8.97 % ) iar 3 paciente (3.85 %) nu au raspuns la aceasta intrebare.



➤ Dacă ar fi necesar să se reinterneze, din totalul celor 78 de paciente care au răspuns la chestionarele de satisfacție, 65 de paciente au spus că sigur da (84.62 %), 6 paciente au răspuns că poate da/poate nu (7.69 %), 3 paciente au spus că mai degrabă da (3.85 %), 2 paciente nu au răspuns la întrebare (2.56 %) iar 1 pacienta a menționat că sigur nu se va reinternă la spitalul nostru (1.28 %).

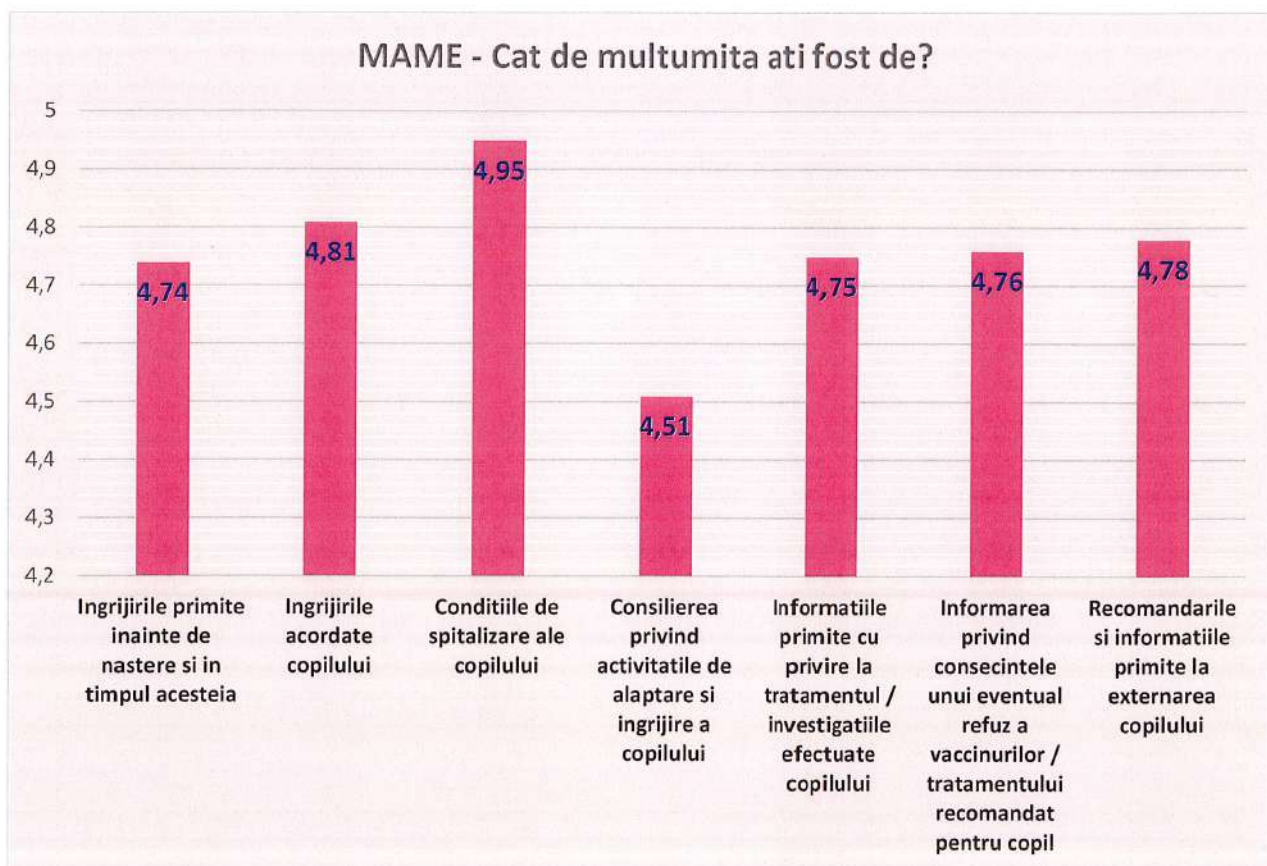


➤ Dintre cele 84 de paciente, 66 dintre acestea (84.62 %) ar recomanda unei alte persoane să vină la Spitalul Clinic de Obstetrică – Ginecologie „Buna Vestire” Galați, 7 paciente au răspuns că poate da / poate nu (8.97 %) ar recomanda unei alte persoane să vină aici, 3 paciente (3.85 %) au răspuns că mai degrabă da ar recomanda unui apropiat iar 2 paciente (2.56 %) nu au răspuns la această întrebare.



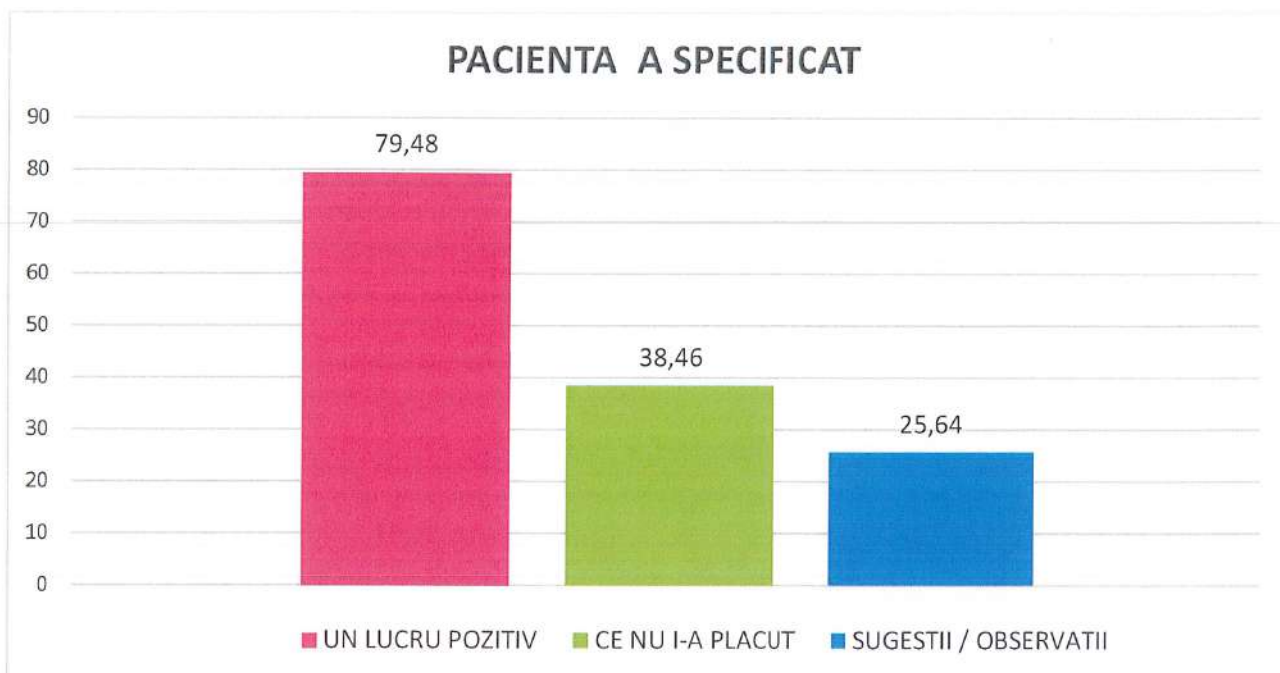
➤ Chestionarul de satisfacție cuprinde o întrebare adresată mamei care au beneficiat de serviciile Spitalului Clinic de Obstetrică - Ginecologie „Buna Vestire” Galați, vizând gradul acestora de mulțumire cu privire la următoarele aspecte:

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



- Cel mai ridicat nivel de satisfacție al mamelor chestionate, se referă la condițiile de spitalizare ale copilului, acesta fiind evaluat la 4.95 din 5.
- Cel mai scăzut nivel de satisfacție este legat de consilierea privind activitățile de alăptare și îngrijire a copilului, acesta fiind evaluat la 4.51 din 5.

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



Dintre **observatiile pozitive** precizam:

- personal amabil
- o atmosfera calma si primitoare
- profesionalism
- curatenie
- liniste si siguranta
- incurajare
- umanitate
- modul de interactiune al angajatilor cu pacienta
- calm si zambete

Dintre **aspectele negative** precizam:

- lipsa grupurilor sanitare din salon si distanta de parcurs pana la cel de pe palier.
- dotari inechitate
- galagie incepand cu ora 5 dimineata
- existenta unui grup sanitar pe palier
- modul de tratare a unora dintre doamnele infirmiere
- saltelele paturilor
- lipsa televizorului din salon
- desfiintarea magazinului din incinta spitalului
- nu se pot primi vizite

**Sugestii si/sau observatii:**

- crearea grupurilor sanitare cu dus in fiecare salon si dotarea acestora cu suport pentru gel de dus sau alte dulapuri.
- renovarea si modernizarea maternitatii

#### **Concluzii:**

- Din analiza chestionarelor prelucrate in anul 2021, reiese ca 62 dintre pacientele chestionate (79.48 %) au precizat lucruri pozitive cu privire la spitalul nostru, 30 de paciente (38.46 %) au mentionat lucruri care nu le-au placut si 20 de paciente (25.64 %) au gasit oportun sa ofere sugestii si observatii privitoare la experienta lor pe parcursul internarii.
- Masurarea gradului de satisfactie este un aspect care variaza in functie de gradul de cultura si de perceptia individuala asupra starii de sanatate sau de boala pacientei.
- Asteptarile pacientelor difera mult in functie de varsta, personalitate, nivelul socio-cultural, precum si de contextul in care este acordat serviciul medical: spital, ambulator, camera de garda.
- Practica medicala curenta impune respectarea autonomiei pacientei, ca urmare, pentru a putea lua decizii, pacienta trebuie informata intr-un mod corespunzator despre drepturile si obligatiile sale dar si despre toate investigatiile si procedurile medicale la care urmeaza sa fie supusa. Totodata, satisfactia pacientelor este in stransa legatura cu, claritatea informatiilor primite.
- In ceea ce priveste rezultatele obtinute si analizate la nivelul SMC al Spitalului Clinic de Obstetrica \_ Ginecologie „Buna Vestire” Galati, se observa ca raspunsurile obtinute sunt favorabile. Se poate observa ca nivelul de satisfactie al pacientelor este ridicat, ceea ce inseamna ca la nivel general, pacientele spitalului nostru sunt multumite de serviciile oferite de spital.
- Analiza trimestriala si anuala a chestionarelor este adusa la cunostinta Managerului, Consiliului Medical, medicilor sefi de sectie / compartimente, asistentelor sefe de sectie / compartimente, pentru a se dispune masuri acolo unde se considera necesar.

#### **Propuneri:**

- Renovarea maternitatii si crearea de grupuri sanitare cu dus in fiecare salon;
- Dotarea saloanelor cu televizoare;
- Dotarea cu saltele noi, acolo unde este cazul;
- Reinstruirea personalului medical in vederea asigurarii unor servicii medicale calitative;

#### **Intocmit,**

**RMC –**