



SPITALUL CLINIC DE URGENTA PENTRU COPII "SF. IOAN" GALATI

Str. Gheorghe Asachi, nr. 2, Galați
Tel: 0236 469 100, Fax.0236 469 849

CF: 3346875

e-mail: secretariat@spcopgalati.ro web: www.spcopgalati.ro
 Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 17299/201



Biroul Managementul Calității Serviciilor Medicale
 Nr. / 2026

CENTRALIZARE

**a informatiilor rezultate din analiza chestionarelor de satisfactie
 ale pacientilor si a reclamatilor pe semestru II 2025**



Subsemnata Craescu Nela, din cadrul BMCSS, am efectuat centralizarea pentru **semestru II 2025** a informatiilor rezultate din chestionarele de satisfactie ale pacientilor;

Centralizarea raspunsurilor pacientilor/apartinatorilor la intrebarile din chestionarele privind satisfactia pacientilor sunt redade in continuare;

1. Când ați intrat prima dată în această unitate ce impresie v-ați făcut? Alegeți trei cuvinte care descriu cel mai bine situația din acel moment din unitatea de primire (Bifați 1, 2 sau 3 în ordinea priorității)

Cuvinte	Ordinea priorității					
	1		2		3	
Curățenie	76	68%	36	32%	0	0%
Lux	0	0%	0	0%	0	0%
Aglomerare	12	15%	52	63%	18	22%
Dezordine	0	0%	0	0%	0	0%
Mizerie	0	0%	0	0%	0	0%
Disciplină	24	23%	24	23%	58	55%
Liniște	0	0%	0	0%	36	100%
Sărăcie	0	0%	0	0%	0	0%
Altul 1	0	0	0	0	0	0
Altul 2	0	0	0	0	0	0

2. Situația din unitatea de primire, pe care tocmai ați descris-o, v-a modificat starea de spirit? (bifați o singură variantă)

	DA		NU	
M-a demoralizat	0	0	0	0
Nu a avut nici un efect	48	43%	0	0
Mi-a ridicat moralul	64	57%	0	0

3. Cum ați ajuns să apelați la internare / consultații în ambulatoriu / dializa / servicii paraclinice pentru spitalul nostru (bifați una din variantele de răspuns):

a. V-ați prezentat direct la camera de gardă	12	11%
b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	42	38%
c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator	40	36%
d. Ați venit cu ambulanța	18	16%
e. Altă situație	0	0%

4. Sunteți la prima internare sau la o reinternare? (se completează doar pentru pacienții internați)

a) Prima internare	46	79%
b) Reinternare	12	21%

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:
(se completează doar pentru pacienții internați)

	DA		NU	
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	58	100%	0	0%
P2. Ați fost condus la explorări?	58	100%	0	0%
P3. Ați făcut baie la internare?	58	100%	0	0%
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	58	100%	0	0%
P5. Ați adus medicamente de acasă?	0	0%	58	100%
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	0	0%	39	100%
P7. Fiarele s-au deschis în fața dvs.?	58	100%	0	0%
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	0	0%	58	100%
P9. Ați simțit nevoia să recompensați prin diverse mijloace un cadru	0	0%	58	100%

medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?				
--	--	--	--	--

6. Apreciați pe o scală de la 1 la 5 calitatea serviciilor menționate mai jos primite de către dvs.

Serviciul	1Total nesatisfăcătoare 2Parțial nesatisfăcătoare 3Nesatisfăcător 4Bună 5Foarte bună 9Nu am beneficiat/ nu am observat										
1. Atitudinea personalului la primire	1	0	2	0	3	0	4	18	5	94	0
								16%		84%	
2. Atitudinea personalului pe parcursul șederii dvs. în unitate	1	0	2	0	3	0	4	24	5	88	0
								21%		79%	
3.Îngrijirea acordată de medic	1	0	2	0	3	0	4	0	5	112	0
										100%	
4.Îngrijirea acordată de asistente	1	0	2	0	3	0	4	24	5	88	0
								21%		79%	
5.Îngrijirea acordată de infirmiere	1	0	2	0	3	0	4	24	5	88	0
								21%		79%	
6.Înfrijirea post operatorie și ATI	1	0	2	0	3	0	4	0	5	12	100
										100%	
7.Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor	1	0	2	0	3	0	4	6	5	58	48
								9%		91%	
8 .Calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri	1	0	2	0	3	0	4	0	5	112	0
										100%	
9. Calitatea ambientului (holuri, spatii comune, curte interioara)	1	0	2	0	3	0	4	112	5	0	0

								100%		0	
10. Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire	1	0	2	0	3	0	4	6	5	58	48
						9%		91%			
11. Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)	1	0	2	0	3	0	4	6	5	58	48
						9%		91%			
12. Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1	0	2	0	3	0	4	6	5	106	0
						9%		91%			
13. Curățenia în ansamblu	1	0	2	0	3	0	4	0	5	112	0
								100%			

7. Ținând cont de toate cele menționate mai sus vă rugăm să ne spuneți: Cât de mulțumit sunteți/ați fost?

Foarte nemulțumit	Parțial nemulțumit	Nemulțumit	Parțial mulțumit	Foarte mulțumit
1 □	2 □	3 □	4 □	5 □
0	0	0	4	108
			4%	96%

8. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate v-ați întoarce aici?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate da/poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1 □	2 □	3 □	4 □	5 □
0	0	0	12	100
			11%	89%

9. Dacă un apropiat, un prieten sau altă persoană ar avea nevoie de un serviciu medical despre care știți că este disponibil aici i-ați recomanda să vină?

Sigur NU	Mai degrabă NU	Poate da/poate nu	Mai degrabă DA	Sigur DA
1 □	2 □	3 □	4 □	5 □
0	0	0	24	84
			22%	78%

10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?

Ce v-a plăcut cel mai mult? __profesionalismul, curatenia_____

Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut? _____

11. Elemente de socio-demografie (încercuiți situația care vi se aplică)

D1. Sexul

1. Masculin	2. Feminin
36	76
32%	68%

D2. Vârsta

1. < 20 ani		2. 20 - 29 ani		3. 30 – 39 ani		4. 40 – 49 ani		5. 50 – 59 ani		6. 60 – 69 ani		7. 70 ani și peste
6	6%	24	23%	24	23%	12	11%	34	32%	6	6%	0

D3. Mediul de rezistență

1. Urban		2. Rural	
88	79%	24	21%

D4. Ultima școală absolvită

1. Primară(1-4 clase)		2. Gimnazială(5-8)		3. Liceu		4. Facultate	
0	0	6	5%	42	38%	64	57%

D5. Starea civilă

1. Căsătorit		2. Necăsătorit		3. Concubinaj		4. Văduv		5. Divortat	
66	59%	34	30%	0		0		12	11%