SPITALUL CLINIC DE URGENTA PENTRU COPII "SF.IOAN"GALATI
Str. Gheorghe Asachi, nr. 2, Galaţi
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 Calităţii Serviciilor Medicale
Nr. ..... / 2026

MUNICIPIUL GALAȚI
SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ
PENTRU COPII "SF. IOAN" GALAȚI
INTRARE / IEȘIRE Nr. 12356
Data 20.10.2026

Aprobat,
MANAGER

MUNICIPIUL GALAȚI SPITALUL CLINIC DE URGENȚĂ PENTRU COPII "SF. IOAN" GALAȚI

CENTRALIZARE

a informatiilor rezultate din analiza chestionarelor de satisfactie ale pacientilor si a reclamatiilor pe semestru I 2026

Subsemnata Craescu Nela, din cadrul BMCSS, am efectuat centralizarea pentru **semestru I 2026** a informatiilor rezultate din chestionarele de satisfactie ale pacientilor;

Centralizarea raspunsurilor pacientilor/apartinatorilor la intrebarile din chestionarele privind satisfactia pacientilor sunt redate 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)*

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	
	nr.	%	nr.	%	nr.	%
Curățenie	73	78	15	16	6	06
Lux	3	100	0		0	00
Aglomerație	3	25	3	25	6	50
Dezordine	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Mizerie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Disciplină	12	13	55	60	24	26
Liniște	3	4	21	27	55	70
Sărăcie	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Altul 1	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Altul 2	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Grad satisfactie TOTAL SPITAL	100					

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

	DA		NU	
	Nr.	%	Nr.	%
M-a demoralizat	0		0	
Nu a avut nici un efect	22	23	3	3
Mi-a ridicat moralul	69	73	0	
Grad satisfactie	100			

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

	Nr.	%
a. V-ați prezentat direct la camera de garda	27	29%
b. Ați avut trimitere de la medicul dumneavoastră de familie	30	32%
c. Ați venit cu trimitere de la medicul din ambulator	27	29%
d. Ați venit cu ambulanța	10	11%
e. Altă situație	0	%

4.Sunteți la prima internare sau la o reinternare? (se completeaza doar pentru pacientii internati)

	Nr.	%
a) Prima internare	61	100%
b) Reinternare	0	%

5. În cadrul acestei internări, puteți spune că:				
(se completeaza doar pentru pacientii internati)				
	DA		NU	
	Nr.	%	Nr.	%
P1. Ați fost primit cu amabilitate de la început?	61	100	0	
P2. Ați fost condus la explorări?	61	100	0	
P3. Ați făcut baie la internare?	58	95	3	5
P4. Ați fost informat pe înțelesul dvs. despre boală, tratament, risc operator, prognostic?	61	100	0	
P5. Ați adus medicamente de acasă?	0		61	100
P6. Ați avut complicații post-operatorii?	0		61	100
P7. Fiolele s-au deschis în fața dvs.?	61	100	0	
P8. Ați sesizat orice formă de condiționare a îngrijirilor de care ați avut nevoie?	0		61	100
P9. Ați simțit nevoia sa recompensați prin diverse mijloace un cadru medical pentru a beneficia de mai multă atenție din partea acestuia?	0		61	100
Grad satisfactie	**99.9508196721**			

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		2		3		4		5	94 100	9							
2. Atitudinea personalului pe parcursul ședерii dvs. în unitate	1		2		3		4		5	94 100	9							
3.Îngrijirea acordată de medic	1		2		3		4		5	94 100	9							
4.Îngrijirea acordată de asistente	1		2		3		4		5	94 100	9							
5.Îngrijirea acordată de infirmiere	1		2		3		4		5	79 84	9	15 16						
6.Înfrijirea post operatorie și ATI	1		2		3		4		5	22 100	9	72						
7.Aspectul /calitatea patului, lenjeriei, efectelor	1		2		3	1 1	4	3 3	5	84 89	9	6 6						
8 .Calitatea comunicării cu personalul care v-a acordat îngrijiri	1		2		3		4	3 3	5	91 97	9							
9. Calitatea ambientului (holuri, spatii comune, curte interioara)	1		2		3		4	3 3	5	88 94	9	3 3						
10.Calitatea meselor servite și a serviciului de distribuire	1		2		3		4	1 1	5	60 64	9	33 35						
11.Calitatea condițiilor de cazare – salon (dotare, facilități)	1		2		3		4	3 3.19	5	76 80.85	9	15 15.96						
12.Calitatea grupurilor sanitare (băi + WC)	1		2		3		4	3 3	5	91 97	9							
13. Curățenia în ansamblu	1		2		3		4	3 3	5	91 97	9							
Grad satisfactie	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	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	94	100.00%
Grad satisfactie	**100**								

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	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	94	100.00%
Grad satisfactie	**100**								

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	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	94	100.00%
Grad satisfactie	**100**								

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

D1. Sexul			
1. Masculin		2. Feminin	
9	9.57%	85	90.43%

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	
9	9.57%	21	22.34%	28	29.79%	21	22.34%	12	12.77%	0	0.00%	3	3.19%

D3. Mediul de rezistență			
1. Urban		2. Rural	
53	56.38%	41	43.62%

D4. Ultima școală absolvită							
1. Primară(1-4 clase)		2. Gimnazială(5-8)		3. Liceu		4. Facultate	
3	3.19%	15	15.96%	60	63.83%	16	17.02%

D5. Starea civilă									
1. Căsătorit		2. Necăsătorit		3. Concubinaj		4. Văduv		5. Divortat	
67	71.28%	12	12.77%	12	12.77%	3	3.19%	0	0.00%

Intocmit,
Ec. Craescu Nela

SECTIA / CABINETUL	CHESTIONAR	10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?	
		Ce v-a plăcut cel mai mult?	Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea si profesionalismul	
P1	c3	Curatenia	
P2	c4	Comunicarea cu cadrele medicale	
CHIRURGIE	c5	Comportamentul cadrelor medicale	
CHIRURGIE	c6	Comunicarea cu personalul	
ORL	c7	Profesionalismul cadrelor medicale	
P4	c8	Amabilitatea cadrelor medicale	
P4	c9	Curatenia	
P4	c10	Amabilitatea	
ATI	c11	curatenia, comportamentul personalului	
CSM	c12	Promptitudinea cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c13	Profesionalismul cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c14	Curatenia	
BFT	c15	Amabilitatea personalului	
SP. ZI	c16	Curatenia	
RADIOLOGIE	c17	Linistea	
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea si profesionalismul	
P1	c3	Curatenia	
P2	c4	Comunicarea cu cadrele medicale	
CHIRURGIE	c5	Comportamentul cadrelor medicale	
CHIRURGIE	c6	Comunicarea cu personalul	
ORL	c7	Profesionalismul cadrelor medicale	
P4	c8	Amabilitatea cadrelor medicale	
P4	c9	Curatenia	
P4	c10	Amabilitatea	
ATI	c11	curatenia, comportamentul personalului	
ATI	c12	curatenia, comportamentul personalului	
CSM	c13	Promptitudinea cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c14	Profesionalismul cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c15	Curatenia	
BFT	c16	Amabilitatea personalului	
SP. ZI	c17	Curatenia	
RADIOLOGIE	c18	Linistea	
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea	
P2	c3	Amabilitatea si profesionalismul doctorului si asistentelor	
CHIRURGIE	c4	Atitudine doctor , asistente. Felul in care au tratat copilul	
P3	c5	Amabilitatea	
ORL	c6	Curatenia	
ATI	c7	Amabilitatea personalului medical	
ATI	c8	Empatie, atentie	

SECTIA / CABINETUL	CHESTIONAR	10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?	
		Ce v-a plăcut cel mai mult?	Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?
CSM	c9	Amabilitatea	
AMBULATORIU	c10	Curatenia	
AMBULATORIU	c11	Curatenia	
LAM	c12	amabilitatea cadrelor medicale	
DIALIZA	c13	amabilitatea cadrelor medicale	
RADIOLOGIE	c14	Atitudinea personalului	
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea si profesionalismul	
P1	c3	Curatenia	
P2	c4	Comunicarea cu cadrele medicale	
CHIRURGIE	c5	Comportamentul cadrelor medicale	
CHIRURGIE	c6	Comunicarea cu personalul	
ORL	c7	Profesionalismul cadrelor medicale	
P4	c8	Amabilitatea cadrelor medicale	
P4	c9	Curatenia	
P4	c10	Amabilitatea	
ATI	c11	curatenia, comportamentul personalului	
CSM	c12	Promptitudinea cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c13	Profesionalismul cadrelor medicale	
AMBULATORIU	c14	Curatenia	
BFT	c15	Amabilitatea personalului	
SP. ZI	c16	Curatenia	
RADIOLOGIE	c17	Linistea	
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea	
P2	c3	Comportamentul asistentelor	
CHIRURGIE	c4	Atitudine doctor , asistente. Felul in care au tratat copilul	
P3	c5	Amabilitatea	
ORL	c6	Curatenia	
ATI	c7	Amabilitatea personalului medical	
ATI	c8	Empatie, atentie	
CSM	c9	Amabilitatea	
AMBULATORIU	c10	Curatenia	
AMBULATORIU	c11	Curatenia	
LAM	c12	amabilitatea cadrelor medicale	
DIALIZA	c13	amabilitatea cadrelor medicale	
RADIOLOGIE	c14	Atitudinea personalului	
P1	c1	Amabilitatea	
P1	c2	Amabilitatea	
P2	c3	Comportamentul asistentelor	
CHIRURGIE	c4	Felul in care au tratat copilul	
P3	c5	Amabilitatea	
ORL	c6	Curatenia	
ATI	c7	Amabilitatea personalului medical	

SECTIA / CABINETUL	CHESTIONAR	10. După toată această perioadă petrecută aici, care este lucrul pozitiv care vă vine în minte?	
		Ce v-a plăcut cel mai mult?	Dar negativ?/Ce nu v-a plăcut?
ATI	c8	atentia acordata de cadrele medicale	
CSM	c9	Amabilitatea	
AMBULATORIU	c10	Curatenia	
AMBULATORIU	c11	Curatenia	
LAM	c12	amabilitatea cadrelor medicale	
DIALIZA	c13	amabilitatea cadrelor medicale	
RADIOLOGIE	c14	Atitudinea personalului	
TOTAL		94	0
	17	100%	0%