

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I |
| | | Nr.de ex.:1 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | | Pagini : 10 |

| Nr. crt. | Responsabil/ operațiune | Numele și prenumele | Funcția | Data | Semnătura |
|-----------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------|-------------|------------------|
| 1.1. | Elaborat | Rodica Negru | Membru SMC | 06.10.2020 | |

| | | | | | |
|-------------|-----------|----------------|--|------------|--|
| 1.2. | Verificat | Ion Veverita | Președintele Consiliului Calității, Vicedirector medical | 07.10.2020 | |
| 1.3. | Aprobat | Silvia Bobescu | Director al IMSP SR Calarasi | 09.10.2020 | |

2.Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

| Nr. Crt. | Ediția/revizia în cadrul ediției | Componenta revizuită (capitol, subcapitol) | Modalitatea reviziei -Modificat -Adăugat -Suprimat | Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției |
|-----------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1. | Ediția 1 | | | |
| 2.2. | Revizia 1 | Anexa nr.1 | modificat | Anul 2021 |
| 2.3 | Revizia 2 | | | |

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

| Nr. Crt. | Scopul difuzării | Exem plar nr. | Compartiment | Funcția | Nume și prenume | Data primirii | Semnătura |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------|----------------------------|--------------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--------------------|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | | | | Ediția:I |
| | | | | | Nr.de ex.:1 |
| | | | | | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| Cod: SRC.PG01/10 | | | | Pagini : 10 | |

| | | | | | | | |
|-------------|----------|---|--------------------------------------|-------------------|-------------|--|--|
| 3.1. | Aplicare | 1 | UPU | Sef sectie | V.Gurschi | | |
| | | | | Asistent superior | N.Ciubuc | | |
| 3.2 | Aplicare | 1 | Sectia ATI | Sef sectie | V.Palitu | | |
| | | | | As/sup | R.Negru | | |
| 3.3 | Aplicare | 1 | Secția Terapie | Sef sectie | I.Cusnir | | |
| | | | | As/sup | T.Badasca | | |
| 3.4 | Aplicare | 1 | Secția Chirurgie | Sef sectie | M.Cusnir | | |
| | | | | As/sup | Z.Ciubeica | | |
| 3.5 | Aplicare | 1 | Secția Pediatrie | Sef sectie | I.Triboi | | |
| | | | | As/sup | I.Struna | | |
| 3.6 | Aplicare | 1 | Secția boli contagioase | Sef sectie | L.Caterev | | |
| | | | | As/sup | L.Stratular | | |
| 3.7 | Aplicare | 1 | Secția Îngrijiri cronice | Sef sectie | M.Lungu | | |
| | | | | As/sup | A.Gurin | | |
| 3.8 | Aplicare | 1 | Secția Obstetrica/ ginecologie | Sef sectie | V.Stratan | | |
| | | | | As/sup | M.Leiciu | | |
| 3.9 | Aplicare | 1 | Secția consultativa | Sef sectie | V.Machidon | | |
| | | | | | S.Murug | | |

4.Scopul procedurii

Prezenta procedură definește

- modalitatea de evaluare a satisfacției pacienților / angajaților
- modalitatea de distribuire a chestionarelor
- modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfacție / opinie al angajatului / pacientului
- modalitatea de analiza a chestionarelor
- modul de colectare a chestionarelor de opinie completate de pacienți:
- modul de colectare a chestionarelor pentru angajați ce ar realiza obiectivul calității serviciilor medicale prestate în viziunea pacienților și condițiilor de activitate a colaboratorilor.

5.Domeniul de aplicare a procedurii

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I |
| | | Nr.de ex.:1 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | | Pagini : 10 |

Procedura se aplică în toate sectoarele de activitate ale spitalului:

- pacienții internați vor fi supuși prin sondaj confidențial și anonim - trimestrial
- angajații -simestrial

6 . Documente de referință:

Reglementari nationale

- Legea ocrotirii sănătății Nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală Nr. 1585-XII din 27.02.1998;
- Legea nr. 263 din 27.10. 2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legii nr. 264 din 27.10. 2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Programul Unic de Acordarea a Asistenței Medicale în Asigurări;
- Normele Metodologice de Aplicare a Programului Unic

Reglementari interne:

- Protocoalele și standardele clinice instituționale
- Ordinul IMSP SR Calarasi nr.3 din 03.01.2020 Cu privire la structura si regulamentul Consiliului Calitatii
- Ordinul IMSP SR Calarasi nr.6 din 09.01.2020 Cu privire la structura si regulamentul SMC
- Ordinul IMSP SR Calarasi nr.145 din 01.10.2020 Cu privire la aprobarea procedurii privind evaluarea gradului de satisfactie a angajatilor/pacientilor
- Planul de activitate al SMC

7.Definiții si prescurtari ale termenilor utilizati în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

| Nr. Crt. | Termenul | Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul |
|-----------------|------------------|--|
| 1 | Chestionar | Listă de întrebări întocmită cu scopul de a obține informații, lămuriri asupra unei persoane sau a unor lucruri. |
| 2 | Sondaj de opinie | Anchetă care urmărește cunoașterea părerilor oamenilor în diferite probleme |
| 3 | Satisfactie | Sentiment de mulțumire, de plăcere. Ceea ce produce mulțumire; motiv, prilej de a fi satisfăcut. |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I Nr.de ex.:1 |
| | | Revizia: Nr. de ex.: |
| | | Exemplar nr.9 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Pagini : 10 |

7.2. Abrevieri ale termenilor:

| Nr. Crt. | Abrevierea | Termenul abreviat |
|-------------|--------------|---|
| 1 | PG | Procedura generala |
| 2 | ORD. | Ordin |
| 3 | MSMPS | Ministerul sanatatii muncii si protectiei sociale |
| 5 | SMC | Structura managenetul calitatii |

8.Deschrierea procedurii

8.1. Pentru chestionarele adresate pacienților șef SMC va:

- Informa in prealabil printr-un aviz data cind va avea loc chestionarea angajatilor/pacientilor
- Pregăti modelul de chestionar pentru aprecierea gradului de satisfacție a serviciilor medicale prestate pacienților , cu prezentarea medicului șef pentru aprobare.
- Instrui persoanele implicate la chestionare, referitor la tehnologia de chestionare și returnare a fișelor pentru evaluare
- Evalua chestionarele și pregăti raportarea rezultatelor chestionării la SMC pentru analiză și concluzii.
- Va prezenta raportul la administrattia spitalului pentru decizii.

8.2.Persoanele implicate la chestionare vor:

- Prin dialog vor primi acceptul de la pacient referitor la participare în procesul de îndeplinire anonimă a chestionarului;
- După completare de către pacienți sau aparținătorii acestora, chestionarele cumulate se vor returna în SMC pe fiecare secție;

Membrii SMC vor:

- Emite lista masurilor in rezultatul analizei pe care il va comunica întregului personal al instituției;
- Masurile de îmbunătățire a serviciilor medicale reieșite din opinia pacienților vor fi puse în practica de cei desemnați de conducerea spitalului.

Completarea chestionarelor este benevolă, confidențială și anonimă

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I |
| | | Nr.de ex.:1 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | | Pagini : 10 |

8.3. Pentru chestionarele adresate angajaților

- Asistenta șefa a fiecărei secții sau șeful de compartiment va înmâna tuturor salariaților un chestionar
- După completare, chestionarele se colectează
- Chestionarele colectate se depun la SMC al spitalului;
- Personalul din SMC vor analiza chestionarele și va emite un raport;
- Raportul se va înainta administratiei spitalului pentru analiză și concluzii;
- SMC va emite un Raport de analiză a satisfacției salariaților, raport ce va conține și propuneri de îmbunătățire a activității sau condițiilor de muncă ;
- Concluziile analizei vor fi comunicate întregului personal;
- Masurile de îmbunătățire a serviciilor medicale reieșite din opinia salariaților vor fi puse în practica de cei desemnați de conducerea spitalului;

Completarea chestionarelor este benevolă, confidențială și anonimă

9.Responsabil de proces:

- Sef SMC pentru elaborarea chestionarului și evaluarea finală a rezultatelor;
- Membrii SMC – pentru pregătirea modelului de chestionar, organizarea și petrecerea chestionării prin intermediul persoanele implicate la chestionare, evaluează chestionarele ;
- Chestionarea nemijlocita a angajatilor si pacientilor

Chestionarele pentru angajați se distribuie și colectează prin șefii de departamente sau secții.

10.Formulare si anexe:

Anexa nr.1

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI ANCAJAȚILOR

În efortul de a îmbunătăți constant relația cu proprii angajați din Spital, trebuie sa aflam cum se ridica aceasta la nivelul așteptărilor personale. Va rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos .Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim.

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I Nr.de ex.:1 |
| | | Revizia: Nr. de ex.: |
| | | Exemplar nr.9 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Pagini : 10 |

Va rugăm să bifați căsuta potrivită la fiecare întrebare;

1. Sunteți satisfăcut /a si motivat/a de faptul că lucrați în acest Spital?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL
2. Sunteți satisfăcut de relația si comunicarea Dvs. cu șeful ierarhic si echipa de conducere ?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL
- 3.Cunoasteti rezultatele așteptate de conducere de la Dvs-ră? DA NU PARTIAL
- 4.Sunteți satisfăcut de posibilitățile interne de dezvoltare si promovare profesionala ?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL
- 5.Considerați dotarea locului de munca cu materiale ,aparatura și echipamente necesare?
 COMPLETA PARTIALA INSUFICIENT
6. Sunteti satisfacut de amenajarea si curățenia spațiilor comune (vestiare,toalete,dusuri,etc)?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL SATISFACUT
7. Sunteti satisfacut de conditiile de munca existente?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL
- 8.Sunteti satisfacut de calitatea si utilitatea instructajelor și cursurilor la locul de muncă?
 NESATESGACUT SATISFACUT PARTIAL
- 9.Considerați că sunteți informat/ă asupra riscurilor la care sunteți expus/ă si rata infecțiilor nozocomiale la locul DVS de muncă?
 DA NU PARTIAL
- 10.Ați participat cel puțin la un instructaj privind riscurile profesionale?
 DA NU
- 11.Sunteți mulțumit de calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție impotriva riscurilor la care sunteți expus/ă?
 DA NU PARTIAL
- 12.Sunteți satisfăcut de receptivitatea echipei de conducere față de propunerile DVS ?
 DA NU PARTIAL
- 13.Considerați că aveți o colaborare bună cu alte secții,compartimente ale spitalului?
 DA NU PARTIAL
- 14.Vă utilizați toate cunoștințele și abilitatea în activitatea desfășurată ?
 DA in totalitate DA –parțial NU-nu am posibilitatea
- 15.Sunteți sprijinit și încurajat ă în activitatea DVS ?
 DA NU PARTIAL
- 16.Cum apreciați climatul psihologic în colectivul Spitalului?
 FAVORABIL NEUTRU NEFAVORABIL
- 17.Cunoasteți desprea funcționalitatea în cadrul Spitalului a :
a) Consiliului Calității DA NU PARTIAL
b)Structurii de Management al Calității DA NU PARTIAL
1. Identificați câteva aspecte pozitive referitoare la securitatea muncii si condițiile unde Vă desfășurați activitatea:

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I Nr.de ex.:1 |
| | | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Pagini : 10 |

2. Identificați aspectele negative care Vă împiedică la îmbunătățirea calității serviciilor medicale și desfășurarea activității în condiții optime: Exemplu: -să se îmbunătățească /enumerati :
Vă mulțumim pentru ajutor .

Anexa nr.2

**CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI
IMSP SPITALUL RAIONAL CĂLĂRAȘI**

Vă rugăm să ne răspundeți la câteva întrebări la nivelul Dumneavoastră de satisfacție și calificarea generală pe care o dați acestui spital în vederea aprecierii îngrijirilor medicale care le-ați primit în spital. Răspunsurile Dvs. vor fi confidențiale ,nimeni nu va afla ce ati spus. Rezultatele obținute vor fi utilizate pentru îmbunătățirea și optimizarea acordării serviciilor medicale în spital.

Nu există răspunsuri corecte sau greșite,expunerea sinceră a opiniei Dvs.este foarte importantă!

1. În ce secție ați fost internat/ă _____

2. Aveți asigurare /poliță medicală de la Compania Națională de Asigurări in Medicină? DA 1
NU 2

3. La internare ați fost informat despre drepturile și responsabilitățile Dvs ca pacient ?

4. Ați primit din partea medicului informații clare și e înțelesul Dvs referitor la diagnostic, tratament, riscuri și alternative de tratament?

Nu

Da

5. Care a fost atitudinea personalului medical din Primiri Urgente (in cazul cind V-ati internat) ?

Nesatisfăcătoare

Foarte bună

6. În timpul șederii în spital , ați fost tratat cu bunăvoință și respect din partea personalului?

(se completează pentru fiecare rind cite un răspuns!)

Din partea:

Nu

Da

Medicilor

Asistentor

Infermierelor

7. Pe perioada aflării în spital , Vi s-a cerut să procurați medicamente ,materiale sanitare ?

Da

Nu

8. Ați fost instruit privind modul în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală? (pastile)

Nu (niciodată)

Da (întotdeauna)

9. VĂ rugăm să apreciați condițiile de spitalizare și anume: *(se completează pentru fiecare rind)*

Nesatisfăcătoare

Foarte bune

Condiții de cazare

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I |
| | | Nr.de ex.:1 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | | Pagini : 10 |

*Curățenia, igiena
Calitatea alimentației*

10. In cazul transferului din secția de primire pînă in secția unde ați fost spitalizat, sau pînă in cabinetul radiologic, ecografie ați fost însoțit de personalul din spital ?

Nu

Da

11. Dacă ar fi necesar să Vă reinternati ,ați opta pentru acest spital și îl veți recomanda membrilor familiei, rudelor, prietenilor?

Nu

Da

12. Sunteți mulțumiți de serviciile medicale oferite în Spitalul nostru ?

Nu

Da

13. Folosind orice numar de la zero la 10, unde zero este cel mai rău și 10 este cel mai bun, ce scor ați acorda pentru calificarea spitalului nostru in timpul șederii Dstră?

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------------|-------------------|
| 0 | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | ➤ | 10 | NS/ NR |
| Cel mai rău | | | | | | | | | | Cel mai bun spital | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |

14. Solicităm respectuos sa înregistrați :

- aspectele positive care V-au impresionat în timpul spitalizării :

- aspectele negative care V-au deranjat în timpul spitalizării :

-care sunt propunerile DVS pentru noi de a îmbunătăți calitatea tuturor serviciilor acordate in spital:

| | | |
|---|--|---|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I Nr.de ex.:1 |
| | | Revizia: Nr. de ex.: Exemplar nr.9 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Pagini : 10 |

Anexa nr.3

**CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTULUI
DE AMBULATOR**

În dorința îmbunătățirii permanente a calității serviciilor acordate și a comunicării cu pacienții noștri,

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde la întrebările acestui chestionar (bifați cercul corespunzător răspunsului dumneavoastră). Chestionarul este confidențial și anonim, răspunsurile obținute vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea și optimizarea acordării serviciilor medicale, relației lucrător medical - pacient.

Nu există răspunsuri corecte sau greșite, expunerea sinceră a opiniei Dvs. este foarte importantă!

- 1. Cum apreciați procedura de programare a consultațiilor și respectarea acesteia?**
Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare
- 2. Cum este organizat confortul spațiului de așteptare, curățenia ?**
Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător
- 3. Cum apreciați atitudinea personalului de la registratură/recepție ?**
Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare
- 4. Cum apreciați calitatea informațiilor oferite de către medic referitoare la diagnostic, tratament și complicațiile posibile?**
Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător
- 5. Cum apreciați modul în care ați fost examinat de către medic ?**
Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător
- 6. Ați primit din partea medicului –consultant informație clară și pe înțelesul Dstră referitor la investigațiile, examinările și tratamentul propus, riscurile și alternativele de tratament ?** Da Parțial Nu
- 7. Sunteți multumit(ă) de modul în care v-au respectat drepturile de pacient ?**
Da Parțial Nu
- 8. Veți apela în continuare la serviciile și consultațiile medicale oferite în spitalul nostru ?** Da Incert Nu
- 9. Cum apreciați procedura de programare a consultațiilor și respectarea acesteia?**
Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare
- 10. Cum este organizat confortul spațiului de așteptare, curățenia ?**
Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător
- 11. Cum apreciați atitudinea personalului de la registratură/recepție ?**
Foarte bună Satisfăcătoare Nesatisfăcătoare

| | | |
|---|--|----------------------|
| IMSP Spitalul Raional Calarasi | PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A ANGAJATILOR/PACIENTILOR IMSP SR CALARASI | Ediția:I |
| | | Nr.de ex.:1 |
| | | Revizia: |
| | | Nr. de ex.: |
| | | Exemplar nr.9 |
| | Cod: SRC.PG01/10 | Pagini : 10 |

12. Cum apreciați calitatea informațiilor oferite de către medic referitoare la diagnostic, tratament și complicațiile posibile?

Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător

13. Cum apreciați modul în care ați fost examinat de către medic ?

Foarte bine Satisfăcător Nesatisfăcător

14. Ați primit din partea medicului –consultant informație clară și pe înțelesul Dstră referitor la investigațiile ,examinările și tratamentul propus,riscurile și alternativele de tratament ? Da Parțial Nu

15. Sunteți multumit(ă) de modul în care v-au respectat drepturile de pacient ?

Da Parțial Nu

16. Veți apela în continuare la serviciile și consultațiile medicale oferite în spitalul nostru ?Da Incert Nu

Solicităm respectuos să înregistrați :

-aspectele positive care V-au impresionat în timpul adresărilor la medicii specialitti:

-aspectele negative care V-au deranjat în timpul vizitelor:

11.Cuprins:

| Numarul componenței în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componenței din cadrul procedurii operaționale | Pag |
|--|---|------------|
| 1 | Coperta - Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale, situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor | 1 |
| 2 | Scopul procedurii, domeniul de aplicare, lista de difuzare | 2 |
| 3 | Documente de referință | 2-3 |
| 4 | Definiții și abrevieri | 3-4 |
| 5 | Anexe și formulare | 5-9 |
| 6 | Cuprins | 9-10 |