

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA

PROCEDURA OPERATIONALA

**SATISFACTIA CLIENTULUI
COD PO-07-01**

STANDARDE DE REFERINTA: SR EN ISO 9001: 2008

EDITIA: 1
REVIZIA: 1

DIFUZAT IN REGIM CONTROLAT. EXEMPLAR NR.....
INFORMATIV

Destinatar.....

ELABORAT,
RSMC
Alexandru Lacramioara



VERIFICAT,
RSMC
Pituh Florentina



APROBAT,
MANAGER
Dr. Ec. Negoescu Daniel






Data aprobarii/aplicarii:

Avertisment: Documentul de fata este proprietatea Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea
Utilizarea, reproducerea completa sau partiala si difuzarea prezentului document fara
acordul scris al managerului Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea constituie o violare a
drepturilor de autor si va fi sanctionata conform legislatiei in vigoare.
Copiile sunt numerotate si tinute sub control.

Cod: F-PS-01-01
Editia 1/revizia 1/01.04.2014

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ed/Rev/ Data	Continut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Aprobat
			Funcție, nume, prenume, semnatura	Funcție, nume, prenume, semnatura	Funcție, nume, prenume, semnatura
1	Ed 1/Rev 0 05.10.2011	Elaborare PO-08 in Ed.1, Rev.0	Responsabil Sistem Management Calitate	Reprezentant Management Sistem Calitate	Manager Dr. Ion Popescu
2	Ed 1/Rev 1 01.04.2014	Managementul a luat la cunostinta documentatia intocmita in conformitate cu SR EN ISO 9001:2008 Schimbare codificare procedura din PO-08 in PO-07-01	Responsabil Sistem Management Calitate 	Reprezentant Management Sistem Calitate 	Manager Ec. Negoescu Daniel 

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA SATISFACTIA CLIENTULUI COD PO-07-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 3 din 11.
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

1. SCOP

Procedura stabileste modalitatile de obtinere a informatiilor referitoare la perceptia clientului (pacient si medic trimitator) asupra satisfacerii de catre Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea a cerintelor sale ca o modalitate de masurare a performantei SMC.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica in cadrul Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea in vederea imbunatatirii performantelor sistemului de management al spitalului.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 3.1. MSMC-01 Manualul Sistemului de Management Calitate, editia 1, rev.0
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al Calitatii. Cerinte.
- 3.3. SR EN ISO 9000: 2006 - Sisteme de managementul calitatii. Principii fundamentale si vocabular.
- 3.4. SR EN ISO 9004/2010 - "Conducerea unei organizatii catre un succes durabil. O abordare bazata pe managementul calitatii"
- 3.5. Ordin 914 din iulie 2006, pentru aprobarea normelor privind conditiile pe care trebuie sa le indeplineasca un spital in vederea obtinerii autorizatiei sanitare de functionare
- 3.6. LEGE nr. 46 din 21 ianuarie 2003 privind drepturile pacientului
- 3.7. Ordin nr. 219/2002 al Ministrului Sanatatii si Familiei modificat si completat de Ordinul 997/2004 si 1029 - aprobarea Normelor tehnice privind gestionarea deseurilor rezultate din activitatile medicale si a Metodologiei de culegere a datelor pentru baza nationala de date privind deseurile rezultate din activitatile medicale
- 3.8. Ordin 261/06.02.2007 - Ordin pentru aprobarea normelor tehnice privind curatenia, Dezinfectia si sterilizarea in unitatile sanitare

4. TERMENI SI DEFINITII

4.1. Definitii

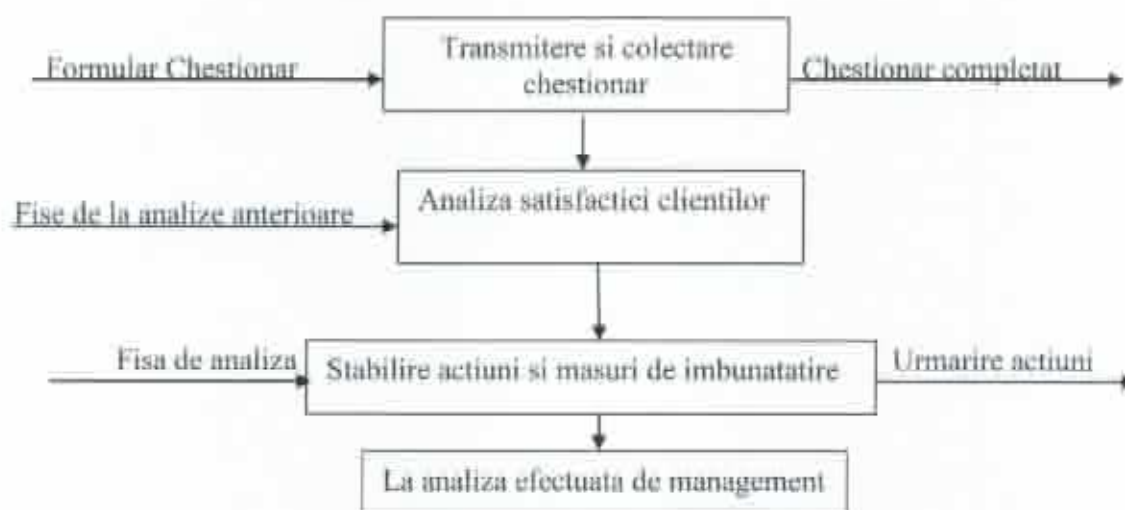
Termenii utilizati si definirea acestora este conform cu SR EN ISO 9000:2006 si MSMC-01.

4.2. Prescurtari

FOCG - Foaie de observatii clinica generala

UPU - unitate primiri urgente

5. SCHEMA DE FLUX A PROCESULUI



6. DESCRIEREA ACTIVITATII

Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea monitorizeaza permanent perceptia clientului (pacient si medic trimitator) privind satisfacerea cerintelor sale, prin RMSC.

Monitorizarea perceptiei clientului include:

- analiza satisfactiei clientului fata de serviciile medicale spitalicesti si ambulatorii prestate de Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea
- feed back-ul de la clienti privind calitatea serviciilor;
- studii privind opinii ale persoanelor care au apelat la serviciile oferite de Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea
- reclamatii pe care clientul le adreseaza Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea pentru serviciile furnizate;
- ruperea brusca de catre client a relatiilor cu Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea - analiza impactului activitatilor neconforme asupra imaginii Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea

Informatiile rezultate din situatiile posibile prezentate mai sus sunt obtinute din chestionarele de evaluare a satisfactiei clientului, sesizarile facute de client in scris sau verbal.

In cadrul Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea se utilizeaza pentru identificarea nivelului de satisfactie a clientului „Chestionarul de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale spitalicesti”, formular cod F-PO-07-01, respectiv Chestionarul de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale in ambulatoriu, cod F-PO-07-02.

Formularul se transmite de catre asistenta pe sectie/cabinet clientilor Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea spre completare.

Chestionarele completate care sunt transmise de clienti, sunt colectate de catre asistent sectie/cabinet sunt analizate de catre sefi de sectii, directorul medical si RSMC, iar informatiile se vor constitui in baza de date pentru evaluarea gradului de satisfactie a

clientului si realizarea de analize de date, fiind apoi introduse in Raportul de analiza al SMC pentru informarea conducerii in cadrul analizelor de management.

RMSC realizeaza monitorizarea satisfactiei clientului pe formular Fisa de monitorizare a satisfactiei clientului, cod F-PO-07-03 folosind informatiile din chestionare si din alte surse de perceptie a satisfactiei si propune masuri de imbunatatire care se analizeaza in cadrul analizelor efectuate de management.

Propunerile preluate in Programe de imbunatatire sunt urmarite din punct de vedere al realizarii lor de catre RMSC.

7. RESPONSABILITATI

7.1. MANAGERUL

- Aproba modalitatile de obtinere a informatiilor privind satisfactia clientului;
- Analizeaza si dispune masuri pentru rezolvarea problemelor privind calitatea serviciilor medicale aduse la cunostinta de RMSC

7.2. RMSC

- Coordoneaza activitatile care privesc culegerea de informatii privind satisfactia clientului
- Urmareste si asigura transmiterea catre conducere a tuturor informatiilor privind realizările/nerealizările satisfactiei clientului;
- Urmareste si participa la analizele/dezbaterile ce pot avea loc cu ocazia analizei stadiului privind satisfactia clientului;
- Stabileste modalitatile de comunicare a categoriilor de informatii ce trebuie transmise conducerii;
- Asigura buna desfasurare a acestei activitati prin identificarea de noi metode care sa informeze asupra satisfactiei clientului.
- Inregistreaza disfunctionalitatile in sistemul de comunicare cu clientul.
- Propune solutii pentru rezolvarea disfunctionalitatilor si imbunatatirea metodelor de comunicare.
- Realizeaza monitorizarea satisfactiei clientului;
- Urmareste modul in care informatiile referitoare la nivelul satisfactiei clientului sunt primite si analizate
- Asigura ca toate informatiile primite referitoare la perceptia clientului privind calitatea serviciilor prestate de Spitalul Judetean de Urgenta Tulcea sunt analizate si prelucrate;
- Informeaza si prezinta managerului o sinteza a acestor informatii;
- Se implica in stabilirea de solutii pentru realizarea satisfactiei clientului;

7.4. RSMC

- Instruieste personalul spitalului pe linie SMC cu privire la realizarea monitorizarii satisfactiei clientului.
- Urmareste si participa la analizele/dezbaterile ce pot avea loc cu ocazia analizei stadiului privind satisfactia clientului;
- Verifica realizarea masurilor stabilite la termenul de finalizare

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA SATISFACTIA CLIENTULUI COD PO-07-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 6 din 11.
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

7.5. ASISTENTA SECTIE/ CABINET

- Distribuie pacientilor chestionarele de evaluare a satisfactiei clientului
- Colecteaza chestionarele completate si le difuzeaza medicilor sefi sectie/medici cabinet spre analiza

8. INREGISTRARI

Inregistrarea	Suportul	Completeaza	Locul de pastrare	Durata
Chestionar de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale spitalicesti	F-PO-07-01	Client	RMSC	3 ani
Chestionar de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale in ambulatoriu	F-PO-07-02	Client	RMSC	3 ani
Fisa de monitorizare a satisfactiei clientului	F-PO-07-03	RMSC	RMSC	3 ani
Registru evidenta sugestii si reclamatii	R-PO-06-01	Client	Secretariat	3 ani

9. ANEXE

9.1. Anexa 1: Model Chestionar de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale spitalicesti, cod F-PO-07-01

9.2. Anexa 2: Model Chestionarul de evaluare a satisfactiei clientului pentru servicii medicale in ambulatoriu, cod F-PO-07-02

9.3. Anexa 3: Model Fisa de monitorizare a satisfactiei clientului, cod F-PO-07-03

Anexa 1

Model pentru chestionar de evaluare a satisfactiei clientului,

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA

CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTULUI PENTRU SERVICII MEDICALE SPITALICESTI

Cod F-PO-07-01

Stimata/Stimat asigurat,

In vederea aprecierii ingrijirilor medicale pe care le-ati primit in SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA si a cresterii calitatii acestora, va rugam sa aveti amabilitatea de a raspunde intrebarilor din chestionarul de mai jos si de a inapoia acest chestionar completat.

Raspundeti la intrebari bifand varianta care descrie cel mai bine situatia dvs.

Nu trebuie sa va semnati, acest chestionar este anonim.

Raspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

1. a)barbat b)femeie

2. Varsta dvs., ani

3. In ce sectie ati fost internat

4.La internare, ati fost insotit pe sectie de:

a) personal sanitar b) apartinatori (membri de familie, prieteni,vecini)

c) ati mers singur

5.Va rugam sa acordati calificative pentru urmatoarele servicii:

5.1 cazare a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.2 curatenie a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.3 alimentatie a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.4 atitudinea personalului de la Camera de primire a urgentelor

a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.5 timpul acordat de medicul curant pentru consultatia dumneavoastra.

a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.6 calitatea ingrijirilor medicale acordate de:

5.6.1 medicul curant a)nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.6.2 asistentele medicale a) nesatisfacator b) bine c) foarte bine

5.6.3 infirmiere a)nesatisfacator b) bine c) foarte bine

6. La explorarile de pe alte sectii/alta unitate sanitara ati fost insotit de:

a) personal sanitar b) apartinatori(membri de familie, prieteni,vecini)

c) ati mers singur

7. Ati fost instruit asupra modului in care ar fi trebuit sa primiti medicamentele pe cale orala(tablete, pastile)?

a) da, intotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodata

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala(tablete):

8.1 s-a facut sub supravegherea asistentei

a) da, intotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodata

8.2 ati primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

a) toate o data b) impartite in prize

9. Medicamentele administrate in spital:

a) v-au fost administrate doar de spital

b) v-au fost cumparate de familie

c) ambele variante

10. In cazul in care medicamentele v-au fost cumparate de familie, care a fost procedura?

a) pe reteta simpla eliberata de medicul de spital b) pe reteta eliberata de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital

11. Ati fost multumit de ingrijirile acordate:

11.1 in timpul zilei a) da b) nu

11.2 in timpul noptii a) da b) nu

11.3 sambata, duminica si sarbatorile legale a) da b) nu

12. Impresia dvs. generala:

a) nemultumit b) multumit c) foarte multumit

13. Daca ar fi necesar sa va reinternati, ati opta pentru acelasi spital?

a) in mod cert da b) probabil ca da c) in mod categoric nu d) nu se va mai intampla de exemplu: pentru ca nu locuieste in apropierea spitalului)

Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale ingrijirilor medicale din timpul spitalizarii

Va multumim pentru colaborare!

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA	PROCEDURA OPERATIONALA SATISFACTIA CLIENTULUI COD PO-07-01	Exemplar: Editia: 1 Revizia: 1 Data: 01.04.2014 Pagina 9 din 11.
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Anexa 2

Model pentru pentru chestionar de evaluare a satisfactiei clientului; pentru servicii medicale in ambulatoriu.

SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA

CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTULUI PENTRU SERVICII MEDICALE IN AMBULATORIU

Cod F-PO-07-02

Stimata/Stimat doamna/domn

In vederea aprecierii calitatii serviciilor medicale ambulatorii oferite de catre SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TULCEA, precum si a cresterii eficacitatii acestora, va rugam sa aveti amabilitatea de a raspunde intrebărilor din chestionarul de mai jos si de a-l retransmite unitatii noastre.

Raspundeti la intrebari bifand varianta care descrie cel mai bine opinia dvs.

Nu trebuie sa va semnati, acest chestionar este anonim.

Raspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

1. Ce servicii medicale ati solicitat Spitalului Judetean de Urgenta Tulcea-Ambulatoriu:

- 1.1. Boli interne;
- 1.2. Neurologie
- 1.3. Dermato-venerologie
- 1.4. Chirurgie
- 1.5. Psihologie
- 1.6. Oftalmologie
- 1.7. Urologie
- 1.8. Cardiologie
- 1.10. Ginecologie
- 1.11. Endocrinologie
- 1.12. Pediatrie
- 1.13. reumatologie

2. Cum apreciati timpul de raspuns la solicitarea dvs.:

- nesatisfacator optim conform programarii (in cazul controlului periodic)

3. Atitudinea personalului caruia i-ati transmis solicitarea a fost:

- nesatisfacatoare corespunzatoare

4. Cum apreciati calitatea serviciilor medicale primite in ambulatoriu de dvs.:

- nesatisfacatoare buna foarte buna evaluare corecta evaluare nesatisfacatoare

5. Recomandarile medicale primite in urma consultatiei permit restabilirea/ ameliorarea starii dumneavoastra de sanatate:

- da, nu

6. Cum considerati starea de sanatate dupa urmarrea recomandarilor primite in ambulatoriu:

- imbunatatita stationara inrautatita permite obtinerea avizului apt /apt cu recomandari

7. Impresia dvs. generala asupra activitatilor desfasurate in cadrul Spitalului Clinic CF Constanta-Ambulatoriu:

nemulțumit mulțumit foarte mulțumit

8. Observatii si sugestii referitoare la aspectele pozitive si/sau negative ale serviciilor medicale oferite de unitatea noastra

Va multumim pentru colaborare!

