

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP CS Edineț	Procedura operațională privind chestionarele de satisfacție a pacienților
TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției pacientilor	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

**1. Lista responsabilităților de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz,
a reviziei în cadrul ediției proceduri operaționale.**

Nr.crt.	Elemente privind responsabilitatea de operațiune	Numele Prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1.	2.	3.	4.	5.
1.1	Elaborat:	L.Negrea	Șef adjunct	04.01.2020	
1.2	Aprobat:	O.Guțan	Șef IMSP	04.01.2020	

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

Nr.crt	Ediția/ Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei
	1.	2.	3.	4.
2.1	Ediția 1			04.01.2020
2.2	Revizia 1			

3. Scopul procedurii:

- Modalitatea de ecaluare a satisfacției pacienților.
- Modalitatea de distribuire a chestionarelor.
- Modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfacție/ opinia pacientului.
- Modalitatea da analiza a chestionarelor.

4. Domeniu de aplicare a prodecurii:

- Prezența procedură se aplivă tuturor subdiviziunilor medicale din CS Edineț (CS,OMF,OS).

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP CS Edineț	Procedura operațională privind chestionarele de satisfacție a pacienților
TITLU: Evaluarea sistematică a satisfacției pacientilor	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

5. Definiții:

nr	termenul	Definitia si/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării satisfacției pacienților
2	Editie a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3	Revizia în cadrul unei editii	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate
4	Proprietarul procesului	șeful instituției

6. Descrierea procedurii:

6.1. Periodicitate – semestrial.

6.2. Distribuirea formularelor – se face la sfârșitul tratamentului în condiții de ambulatoriu.

6.3. Completare chestionarului este benevolă și va fi asigurat anonimatul pacientului.

6.4. Depunerea formularului – va fi colectat de persoana responsabilă.

6.5. Ridicare chestionarelor – se va face de către asistenta șefă și un reprezentant al compartimentului Managementul Calității în baza unui proces verbal.

6.6. Asistenta șefă - va prezenta șefului instituției rezultatele evaluării chestionarelor de satisfacție a pacienților

6.7. Șef/ șef adjunct – va analiza împreună cu personalul situația existentă și vor lua măsuri de remediere a disfuncționalităților existente

6.8. Șef/ șef adjunct – va înainta Managementului calității un raport cu problemele ce nu pot fi rezolvate în cadrul instituției

6.9. Managementul Calității – va centraliza problemele ridicate de la toate subdiviziunile și va analiza problemele ce nu pot fi soluționate la nivel de instituție cu privire la nemulțumirile pacienților și dispune măsurile necesare remedierii acestora

7. Responsabilități.

1. Asistenta șefă:

- Distribuirea chestionarelor de satisfacție a pacienților
- Ridicarea împreună cu reprezentantul Managementului Calității a chestionarelor de satisfacție în baza unui proces verbal
- Asigurarea evidenței numărului de chestionare de satisfacție al pacienților distribuite și respectiv completate și ridicate
- Prezentarea evaluării chestionarelor de satisfacție a pacienților .

2. Șeful CS/ șef adjunct:

- Analizarea evaluării gradului de satisfacție a pacienților împreună cu personalul
- Luarea măsurilor care se impun pentru rezolvarea situațiilor existente.
- Comunicarea către Compartimentul Managementul calității a problemelor ce nu pot fi soluționate la nivelul CS,
- Analizarea problemelor ce nu pot fi soluționate la nivelul CS cu privire la nemulțumirile pacienților și dispune măsurile necesare remedierii acestora.

8. Chestionar de evaluare a gradului de satisfacție a pacientului în IMSP CS Edineț.

În scopul aprecierii serviciilor medicale de care ați beneficiat în cadrul Centrului de sănătate _____ și creșterii calității acestora, Vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos.

Răspunsurile Dvs. sunt importante pentru noi!

1. Sex ☐ Masculin ☐ Feminin

2. Vârsta _____

3. Cum V-ați programat la medic? *

☐ on-line ☐ la telefon ☐ personal la recepție ☐ nu am făcut programare

3. Cât timp ați așteptat DE LA programare PÂNĂ LA vizita?

☐ până la 2 săptămâni ☐ până la 1 lună ☐ mai mult

5. Care medic v-a consultat / acordat asistență medicală :

☐ Medic de familie ☐ Ginecolog ☐ Medic imagist ☐ Medic pediatru

6. Medicul a vorbit pe înțelesul Dvs despre boală, tratament, prognostic? ☐ Da ☐ Nu

7. Medicul v-a acordat respectul și atenția cuvenită unui pacient? ☐ Da ☐ Nu

8. Medicul a manifestat interes în rezolvarea problemei Dvs medicale? ☐ Da ☐ Nu

9. Ați avut posibilitatea de a adresa întrebări medicului? ☐ Da ☐ Nu

10. Ați fost CONSULTAT de către medic CONFORM PROGRAMARII?

☐ Da ☐ Nu ☐ Cu întârziere nesemnificativă de la grafic (15-30 minute)

☐ Cu întârziere semnificativă de la grafic (30+ min) ☐ Am fost consultat fără programare

11. Ați întârziat la consultația medicului? ☐ Da ☐ Nu

12. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele categorii:

12A. atitudinea personalului de la recepție *

☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine ☐ nu m-am adresat la recepție

12B. atitudinea personalului din cabinetele de triaj *

☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine ☐ nu m-am adresat la triaj

12C. atitudinea medicului în timpul consultației * ☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine

12D. atitudinea personalului medical de investigații *

☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine ☐ nu am interacționat cu acest personal

12E. atitudinea asistenților medicali *

☐ nesatisfăcător ☐ bine ☐ foarte bine ☐ nu am interacționat cu acest personal

13. Impresia Dvs. generală * ☐ mulțumit ☐ nemulțumit

14. Dacă ar fi să aveți nevoie de un serviciu medical disponibil în această unitate, veți reveni pe viitor la IMSP CS Edineț? ☐ Da ☐ Nu

15. Care aspecte pozitive V-au impresionat? _____

16. Care aspecte negative V-au deranjat? _____

17. Spuneți-ne ce propuneri aveți pentru noi: _____