



Persoana responsabilă de revizuire	Revizuirea PSO		
	Data	Avizul	Semnătura
			ANEXA 11

### 1. SCOPUL:

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.

### 2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică în toate sectoarele de activitate ale spitalului:

- pacienților internați, în procent de circa 90% din internarea zilnică la ziua anchetării - prin sondaj total, confidențial și anonim;
- tuturor salariaților – anual la indicația medicului șef, confidențial și anonim.

### 3. Responsabilități

Responsabil de proces:

- ✓ Consiliul Calității pentru elaborarea chestionarului și evaluarea finală a rezultatelor;
- ✓ Coordonator de audit medical intern – pregătește modelul de chestionar, organizarea și petrecerea chestionării prin intermediul persoanele implicate la chestionare, evaluează chestionarele cu raportare la CC;

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

### 4. Definiții și documente de referință

**Eșantion** - parte a unei mulțimi ce se verifică în cadrul unui audit pentru a determina conformitatea mulțimii.

**Persoanele implicate la chestionare**- echipă formată din studenții Colegiului de Medicină, studenții USM și F" N. Testemițianu".

#### Cadrul normativ

- 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;
- Legii 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;
- Protocoalele și standardele clinice instituționale;
- Normele Metodologice de Aplicare a Programului Unic aprobate anual.
- Ordinul MS nr.519 din 29.12.2008 privind implementarea auditului intern în IMSP. 2
- Planul de lucru al CC anual.

## 5. Descrierea procedurii

**Pentru chestionarele adresate pacienților coordonatorul auditului medical intern va:**

- Pregăti modelului de chestionar pentru aprecierea gradului de satisfacție a serviciilor medicale prestate pacienților în staționar și în condiții de ambulator, cu prezentare la CC și 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 CC pentru analiză și concluzii.
- Dacă CC împuternicește coordonatorul de audit medical, atunci el prezintă raportul și la Consiliul Medical pentru decizii.

**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 CC pe fiecare secție;

**Consiliul Medical va:**

- Emite decizii referitor la concluziile analizei și 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.**

**Pentru chestionarele adresate angajaților**

- Asistenta șefa a fiecărei secții sau șeful de compartiment va înmâna tuturor salariaților, anual, un *Chestionar de satisfacție*;
- După completare, chestionarele se colectează într-un plic, care se sigilează de față cu angajații (pentru respectarea anonimatului);
- Plicurile cu chestionarele colectate se depun la Consiliul Calității al spitalului;
- Personalul din CC va analiza chestionarele și va emite un raport;
- Raportul se va înainta CC pentru analiză și concluzii;
- CC va emite un Raport de analiză a satisfacției salariaților, raport ce va conține și propuneri de îmbunătățire a activității sau condițiilor de muncă la Consiliul Medical pentru decizie;
- 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.**

## 6. Documente corespondente

1. Chestionarul aprobat
2. Raport

## 7. Documentare

- Chestionar
- Rapoarte

## 8. Distribuire

- Consiliul Calității
- Medic șef
- Consiliul Medical
- Subdiviziuni implicate
- Pagina web a instituției

## 9. Anexe

- MODEL DE CHESTIONAR

## CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI / APARTINĂTORULUI

Acest chestionar este anonim si confidențial.

ANEXA 11

Prin acest chestionar dorim să aflăm părerea dv. despre acest spital.

Încercuți răspunsurile alese, iar chestionarul completat îl depuneți la cutia: "Sesizări, Reclamații, Chestionar". Pentru pacienții copii, fără discernământ sau comatosi completarea se va face de către aparținător, reprezentantul legal sau persoana desemnată de pacient.

1. În ce secție sunteți sau ați fost internat?

a) Cronici     b) Paliativi     c) Recuperare neurologie   

2. Personalul medical a fost amabil cu dumneavoastră?

a) Foarte amabil    b) Amabil    c) Nu s-a purtat frumos

3. Sunteți mulțumit de calitatea informațiilor primite de la personalul medical?

a) Foarte bună    b) Bună    c) Slabă

4. Ați fost însoțit de personal medico-sanitar la consultațiile interdisciplinare sau la investigații, (inclusiv transport intern)? \_\_\_\_\_

a) Întotdeauna    b) Câteodată    c) Niciodată

5. Cum considerați ca este calitatea curățeniei din secție?

a) Foarte bună    b) Bună    c) Slabă

6. Cum considerați că este calitatea lenjeriei, a pernelor, saltelelor și a celorlalte obiecte primite de la spital pe perioada internării? \_\_\_\_\_

a) Foarte bună    b) Bună    c) Slabă

7. Cum considerați ca este calitatea hranei și serviciului de distribuire?

a) Foarte bună    b) Bună    c) Slabă

8. Va simțiți mulțumit de calitatea serviciilor în acest spital, astfel încât să vă reinternati tot aici, dacă veți avea nevoie sau să recomandați și altora acest spital?

a) DA    b) NU

9. Cum considerați că este calitatea îngrijirilor primite?

a) Foarte bună    b) Bună    c) Slabă

10. Medicamentele care vi s-au administrat în spital au fost:

a) Cumpărate de dv.     b) Asigurate de spital     c) Parte asigurate - Parte cumpărate      
d) altă situație .....

11. Considerați că vi s-a respectat dreptul la confidențialitate pe parcursul spitalizării ?

a) DA    b) NU

12. Dacă nu, precizați de ce simțiți că vi s-a încălcat acest drept?

13. Considerați că vi s-a respectat dreptul la informare asupra serviciilor primite pe parcursul spitalizării ?

a) DA     b) NU

14. Dacă nu, precizați de ce simțiți ca vi s-a încălcat acest drept?

15. Considerați ca vi s-a respectat dreptul la intimitate pe parcursul spitalizării ?

a) DA    b) NU