



## SPITALUL CLINIC MUNICIPAL DE URGENTA TIMISOARA

300041- str. Hector 1, Timisoara, Timis – RO, 300041  
Tel : 0256/200048, 0256/221553, Fax: 0256/200046  
<http://www.spitalul-municipal-timisoara.ro>  
e-mail : [smtm@rdstm.ro](mailto:smtm@rdstm.ro)  
Cod fiscal : 4483447, IBAN : RO19TREZ6215041XXX000495  
Trezoreria Timisoara

ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 18001



### **Plan de masuri pentru cresterea satisfactiei pacientilor si vizitatorilor Spitalul Clinic Municipal de Urgenta Timisoara 2013-2015**

Cele noua variabile care alcatuiesc definitia calitatii in practica medicala trebuie sa reprezinte premisele de la care porneste orice plan de masuri cu privire la cresterea gradului de satisfactie al pacientului, in primul rand, dar si al familiei si a altor tipuri de vizitatori.

In acest sens, competenta profesionala, accesibilitatea, eficacitatea, eficienta, relatiile interpersonale, continuitatea, siguranta, infrastructura fizica si confortul dar si posibilitatea de a alege constituie preocupari fundamentale de dezvoltare in cadrul activitatii unui spital.

Toate acestea trebuie sa se reflecte in gradul de satisfactie al pacientului cu privire la actul medical si la faptul ca asteptarile sale au fost satisfacute.

Prin constientizarea personalului pentru calitate si implicit pentru cresterea gradului de satisfactie al pacientului, un management eficient va urmari :

1. Dezvoltarea atitudinii personalului fata de pacient si calitatea serviciului prestat.
2. Comunicarea importantei realizarii cerintelor pacientului
3. Cunoasterea de catre personal a procedurilor si protocoalelor medicale
4. Asigurarea de catre management a unor reguli si protocoale de lucru clare si implementabile, care sa reduca spre minim riscul
5. Motivarea dorintei angajatului de a face efort pentru implementarea obiectivelor declarate si comunicate de management
6. Implicarea personalului in dezvoltarea actului medical, in elaborarea unor proceduri proprii, raportat la specificul activitatii sectiei/spitalului, in respectarea regulamentului si ordinelor spitalului

**Responsabil : Managementul spitalului, Consiliul Medical  
Termen : 2013**

**Beneficiile rezultate din implementarea unui sistem de management al calitatii:**

- satisfactia clientilor
- optimizarea serviciilor si a costurilor
- mai multa coerenta
- optimizare a actiunilor
- minimizare a suprapunerilor si a disiparii raspunderii
- cerinte comune indeplinite mai eficient
- viziune unitara asupra dezvoltarii viitoare

**Responsabil : Managementul spitalului**

**Termen : Permanent**

**Principiile necesar a fi dezvoltate in cadrul sistemelor de management al calitatii sunt reprezentate de :**

- a. Orientarea catre client(pacient)
- b.Obiective comune
- c. Implicarea personalului in realizarea obiectivelor
- d.Definirea responsabilitatii si a autoritatii pentru fiecare proces
- e. Imbunatatirea continua
- f. Luarea deciziilor pe baza de fapte
- g.Relatii reciproc avantajoase cu furnizorii
- h.Responsabilitate sociala
- i. Orientarea catre rezultate( cautarea eficientei, satisfactia pacientilor)
- j. Viteza de reactie si executie

Managementul calitatii nu se refera numai la actul medical,ci si la serviciile/activitatile de suport care contribuie la realizarea actului medical.

**Actiuni de imbunatatire continua a calitatii, cu repercusiuni directe asupra gradului de satisfactie al pacientilor sunt considerat a fi importante :**

- 1.Analizarea si evaluarea situatiei existente pentru identificarea problemelor
- 2.Stabilirea obiectivelor pentru imbunatatire
- 3.Implementarea solutiilor selectate
- 4.Evaluarea rezultatelor implementarii
- 5.Elaborarea de proceduri de lucru pentru toate activitatile
- 7.Instruirea personalului si formarea profesionala: pentru toti angajatii, pentru noii angajati sau pentru cei transferati
- 8.Motivarea personalului
- 9.Planificarea ingrijirilor medicale: trebuie eliminata practica deciziilor ad-hoc si neclaritatile in desfasurarea proceselor; cerinte: asigurare ca toate procesele se

desfasoara in conditii controlate, echipamentele sint adecvate si cu o menteneanta corespunzatoare, asigurarea respectarii reglementarilor si standardelor

10. Imbunatatirea comunicarii cu pacientii, inclusiv feed backul acestora dupa primirea

serviciilor

11. Efectuarea auditului intern , la intervale planificate

12. Actiuni preventive sau corective pentru inlaturarea unei situatii neprevazute, dificile sau critice

**Termen : permanent**

**Responsabili : conducerea spitalului, sefii de sectie**

**Cresterea gradului de satisfactie al pacientilor**

**Masuri permanente de dezvoltat :**

1. **Cresterea calitatii si sigurantei actului medical, reflectat prin analiza indicatorilor specifici(timpul de diagnosticare, ICM, DMS, rata infectiilor nosocomiale, indicele de concordanta diagnostica la internare si la 72 de ore), cu o mentiune speciala pentru accesibilitatea pacientului la serviciile spitalului la care a fost indrumat sau pentru care a optat.**

**a.Utilizarea si dezvoltarea implementarii ghidurilor si protocoalelor terapeutice; informarea consensuala. Prezentarea diagnosticului, a metodelor terapeutice, propuse sau alternative, riscuri vs beneficii, posibilitatea de a obtine o a doua opinie, in cadrul spitalului sau in cadrul unui consult cu un specialist din afara spitalului.**

**Posibilitatea de a beneficia pe perioada internarii de consulturi, investigatii medicale, analize sau proceduri complementare in alte servicii medicale, in cazul in care spitalul nu le poate oferi dar a incheiat contracte, acorduri si conventii cu alte unitati sanitare.**

**b.Cresterea gradului de dotare materiala, aparatura medicala moderna conditionand introducerea unor procedee performante sau care conduc la simplificarea procedurilor terapeutice, cu economie in suferinta pacientului, durata zilelor de spitalizare, ameliorarea indicatorilor.**

**c.Respectarea in totalitate a drepturilor pacientilor, in raport cu reglementarile legale in vigoare; pastrarea confidentialitatii datelor si utilizarea acestora in scopuri didactice sau stiintifice conform prevederilor in vigoare.**

**d.Asigurarea unor conditii hoteliere corespunzatoare(saloane modernizate sau igienizate, grupuri sanitare renovate cu instalatii functionale si in numar adecvata, paturi si lenjerie de pat corespunzatoare), cu cresterea permanenta a gradului de confort si asigurarea unui ambient corespunzator pacientului.**

**e.Asigurarea unor conditii eficiente de curatenie, igiena, alimentatie adecvata, cu respectarea regulilor de asepsie si antisepsie si combaterea infectiilor**

nosocomiale. In acest sens se vor optimiza masurile care sa conduca la un regim adecvat de odihna, de servire a mesei, de igiena personala, de respectare a orarului de vizita si pastrarea unei relatii adecvate cu familia.

f. Infiintarea si dezvoltarea sistemului de ingrijiri la domiciliu, monitorizat indeaproape de spital.

g. Implementarea sistemului informatic, cu eliberarea corespunzatoare a actelor medicale ale pacientului, stocarea corespunzatoare a datelor, prezentarea decontului de cheltuieli care va insoti documentatia medicala a pacientului.

h. Asigurarea tratamentului, medicamentelor si explorarilor in spital in totalitate de catre unitatea sanitara, cu evitarea unor cheltuieli nejustificate ale pacientului asigurat pe perioada spitalizarii.

Responsabil : Manager, Director Medical, Director de Ingrijiri, Consiliul Medical

Termen : 2014

## 2. Relatia medic-pacient

Accesibilitatea, respectiv timpul necesar pacientului pentru a obtine o programare la consult sau internare raportat la spitalul/medicul pe care il doreste sau este indrumat este un alt factor important in determinarea gradului de satisfactie al pacientului si uneori hotaratoare in decizia de a se adresa unui furnizor de sanatate.

La fel, in cazul pacientului internat, accesibilitatea la analize, explorari paraclinice, consulturile interdisciplinare sau interventie chirurgicala constituie un element important in definirea gradului de satisfactie fata de furnizorul de servicii medicale.

Desi pacientul nu isi poate forma o opinie absolut reala cu privire la calitatea ingrijirilor medicale de care a beneficiat in spital, imaginea generala, starea de bine, fizic si psihic, precum si sentimentul pozitiv determinat de relatia cu medicul curant si personalul de ingrijire sunt realitati incontestabile.

Practic, apare necesara inducerea satisfactiei ca parte a sanatatii psihologice, cu impact direct asupra sanatatii somatice si eficienta actului medical. Un pacient cu un grad corespunzator de satisfactie va tinde la o mult mai buna cooperare cu medicul curant, uneori decizia de a accepta o procedura, de risc minim sau dimpotriva, ridicat, fiind direct corelata cu gradul de incredere manifestat de pacient.

Mai mult, relatia de incredere si satisfactie medic pacient este de multe ori hotaratoare in respectarea de catre ultimul a prescrierilor medicale la domiciliu, precum si a regimului alimentar si de viata recomandat.

Responsabili : Sefi clinica, Medicii Curanti

Termen : 2013

3. Implementarea chestionarelor de satisfactie a pacientilor, mijloc nu numai de evaluare, ci si de comunicare, solicitarea opiniei pacientului cu privire la imbunatatirea serviciilor oferite de catre spital putand conduce la reale cresteri ale gradului de satisfactie al acestora in viitor. Analiza periodica a chestionarelor de evaluare a satisfactiei pacientilor va permite concluzii clare cu privire la corecta identificare de catre spital a problemelor semnalate, precum si eficienta masurilor adoptate. De asemenea, analiza pe sectii a chestionarelor de satisfactie a pacientilor, la fel ca si analiza comparativa pe sectiile de acelasi profil, va permite concluzii bine fundamentate cu privire la modul in care este perceputa activitatea fiecarui serviciu, precum si masurile necesare a fi implementate. Mai mult, concluziile trase sunt de un real folos raportat si la respectarea drepturilor pacientilor, precum si la modificarile necesare.

**Termen : 2013**

**Responsabil : conducerea spitalului, managementul calitatii**

**Cresterea gradului de satisfactie al vizitatorilor**

**Implementarea si dezvoltarea unor masuri care sa imbunatateasca permanent :**

1. Relatia apartinator – medic curant, cu posibilitatea apartinatorului de a fi informat cu privire la diagnostic, metoda terapeutica propusa, metode alternative, riscuri vs beneficii, evolutia pacientului si sfaturi cu privire la implicarea familiei in ingrijiri, reinsertie sociala si suport a pacientului.
2. Relatia apartinator – sef de sectie, care de multe ori vizeaza practic o a doua opinie medicala. Relatia trebuie sa fie realizata si prin prisma unor reguli clare de accesibilitate a sefului de sectie.
3. Respectarea drepturilor vizitatorilor in ceea ce priveste orarul de vizita, conform normelor legale in vigoare.
4. Instruirea vizitatorilor (personalul medical, afisaj, brosure etc) cu privire la normele de conduita in spital si necesitatea de a respecta regulile impuse de prevederile legale (portul echipamentului de protectie, respectarea normelor de igiena, respectarea numarului de vizitatori la un pacient si in raport cu numarul de pacienti/salon).

**Responsabil : Sefi sectie, Medici curanti**

**Termen : 2013**

**Caracteristicile serviciilor medicale care conduc la cresterea gradului de satisfactie al pacientului :**

- a) sunt disponibile;

- b) satisfac necesitatile pacientilor;
- c) sunt conforme cu codurile de buna practica, protocoale medicale;
- d) sunt conforme conditiilor legale si de reglementare;
- e) aduc o imbunatatire continua a acestora.

**Responsabil : managementul spitalului**

**Termen : 2013 - 2015**

**Activitati specifice implicate in cresterea gradului de satisfactie al pacientului :**

- a) investigarea necesitatilor pacientilor;
- b) adaptarea spitalului la dinamica mediului economico- social;
- c) satisfacerea in conditii superioare a cerintelor pacientilor;
- d) obtinerea unei eficiente economice optime in raportul: calitate act medical- operativitate- costuri.

**Responsabil : Managementul spitalului**

**Termen : 2013 - 2015**

**Determinarea cerintelor specificate si nespecificate de catre pacient referitoare la serviciul in care a fost tratat sunt realizate prin:**

- a) comunicarea cu pacientii prin dialog direct, transmiterea de prospecte, chestionare;
- b) studierea ofertelor de servicii medicale si nemedicale similare;
- c) incadrarea cerintelor pentru serviciu in cerintele legale si de reglementare aplicabile.
- d) masurarea nivelului de satisfactie al pacientului.

**Responsabil : Manager, Director Medical, Consiliu Medical, Managementul calitatii**

**Termen : 2013**

**Manager SCMUT**

**Conf.Dr.Octavian Mazilu**

