


<p>SCMUT</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR</p>	<p>Ediția: 1 Nr.de ex.: 3</p>
		<p>Revizia: - Nr.de ex. : -</p>
	<p>SPITALUL CLINIC MUNICIPAL DE URGENȚĂ TIMIȘOARA REGISTRATURĂ Nr. <u>9956</u> DIN <u>15.10.2013</u></p>	<p>Pagina 1 din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>


1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale

	Elemente privind responsabilii/operatiunea	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnatura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Ec. Voiculescu Viorica	Economist	04.10.2013	
1.2.	Verificat	Cj.Fodor Adeline	Consilier Juridic	04.10.2013	
1.3	Aprobat	Conf. Dr. Octavian Mazilu	Manager	04.10.2013	

 <p>SCMUT</p>	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Pagina 2 ___ din 9	
	Exemplar nr.: 1	


2. Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale

	Editia/ revizia in cadrul editiei	Componenta revizuita	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei editiei
	1	2	3	4
2.1.	Editia 1	x	x	04.10.2013
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

 <p style="text-align: center;">SCMUT</p>	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
		Pagina 3 din 9
		Exemplar nr.: 1


3. SCOP: prezenta procedura descrie :

- modalitatea de evaluare a satisfactiei pacientilor
- modalitatea de distribuire a chestionarelor
- modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfactie/opinia pacientului
- modalitatea de analiza a chestionarelor

 <p style="text-align: center;">SCMUT</p>	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
		Pagina 4 ___ din 9
		Exemplar nr.: 1


4. DOMENIU

Procedura se aplica in cadrul tuturor sectiilor din SCMUT

 <p>SCMUT</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR</p>	<p>Ediția: 1 Nr.de ex.: 3</p>
		<p>Revizia: - Nr.de ex. : -</p>
		<p>Pagina 5__ din 9</p>
		<p>Exemplar nr.: 1</p>

5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **primara:** Legea nr. 95/2006 privind reforma in sanatate,
- Ordin nr. 946/2005 -pentru aprobarea Codului controlului intern /managerial, - cuprinzind-standardele de control intern/managerial la entitatile publice si pentru dezvoltarea sistemelor de control intern /managerial
- Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de activitate ale spitalului .
- **secundara:**
 - ROI
 - ROF

 <p>SCMUT</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR</p>	<p>Ediția: 1 Nr.de ex.: 3</p>
		<p>Revizia: - Nr.de ex. : -</p>
	<p>Pagina 6__ din 9</p>	
	<p>Exemplar nr.: 1</p>	

6. DEFINIȚII SI PRESCURTĂRI

6.1. DEFINIȚII

Nr. Crt	Termenul	Definitia si/sau , dac este cazul, actul care defineste termenul
1	Procedura operationala	Prezentarea formalizata, in scris, a tuturor pasilor ce trebuie urmati, a metodelor de lucru stabilite si a regulilor de aplicat in vederea realizarii satisfactiei pacientilor
2	Editie a unei proceduri operationale	Forma initiala sau actualizata, dupa caz, a unei proceduri operationale, aprobata si difuzata
3	Revizia in cadrul unei editii	Actiunile de modificare, adaugare, suprimare sau altele asemenea , dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate si difuzate
4	Proprietarul procesului	Seful sectiei clinice

6.2. PRESCURTĂRI


6.2.1. SCMUT - Spitalul Clinic Municipal de Urgenta Timisoara

6.2.2. L - Lege.

6.2.3. O - Ordonanta

6.2.4. ROI - Regulament de ordine interioara

6.2.5.ROF - Regulament de organizare si functionare

 <p style="text-align: center;">SCMUT</p>	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
		Pagina 7__ din 9
		Exemplar nr.: 1

7. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1 : Periodicitate – lunar

7.2 : Distribuirea formularelor – se face in dimineata zilei in care pacientul va fi externat

7.3 Completarea chestionarului este benevola si va fi asigurat anonimatul pacientului

7.4 Depunerea formularului - se va face in cutia special amenajata pentru chestionarele de satisfactie a pacientilor aflata la intrarea in sectie sau pot fi colectate de persoana reponsabila

7.5 Ridicarea chestionarelor – se va face in termen de 3 zile lucratoare de la inceputul lunii in curs de catre asistenta sefa si un reprezenant al compartimentului Managementul Calitatii in baza unui proces verbal.

7.6 Registratorul medical - va evalua chestionarele de satisfactie a pacientilor (completatate) si va inainta situatia evaluarii asistentelor sefe.


7.7 Asistentele sefe - vor prezenta medicului sef de sectie rezultatele evaluarii chestionarelor de satisfactie ale pacientilor

7.8 Medicul sef de sectie - va analiza impreuna cu personalul situatia existenta si vor lua masuri de remediere a disfunctionalitatilor existente.

7.9 Medicul sef de sectie – va inainta Managementului Calitatii trimestrial un raport cu problemele ce nu pot fi rezolvate in cadrul sectiei Clinice.

7.10 Managementul Calitatii - va centraliza problemele ridicate de la toate sectiile clinice si le va prezenta trimestrial Comitetului Director .

7.11 Comitetul Director - analizarea problemele ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiilor cu privire la nemulțumirile pacientilor si dispun masurile necesare remedierii acestora.

 SCMUT	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
		Pagina 8 din 9
		Exemplar nr.: 1

8. RESPONSABILITATI

1. Asistenta sefa :

- distribuirea chestionarelor de satisfactie a pacientilor
- ridicarea impreuna cu reprezentantul Managementului Calitatii a chestionarelor de satisfactie a pacientilor in baza unui proces verbal
- asigurarea evidentei numarului de chestionare de satisfactie al pacientilor distribuite si respectiv completate si ridicate
- prezentarea evaluarii chestionarelor de satisfactie a pacientilor primita de la Registratorul medical sefului de sectie

2. Seful sectiei clinice :


- analizarea evaluarii gradului de satisfactie a pacientilor impreuna cu personalul
- luarea masurilor care se impun pentru rezolvarea situatiilor existente
- comunicarea catre Compartimentul Managementul Calitatii a problemelor ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiei Clinice

3. Managementul Calitatii

- participa impreuna cu sefa de sectie la ridicarea chestionarelor de satisfactie a pacientilor, in baza unui proces verbal
- centralizarea problemelor ridicate de catre sectii si prezentarea lor Comitetului Director

4. Comitetul Director

- analizarea problemele ce nu pot fi solutionate la nivelul sectiilor cu privire la nemulțumirile pacientilor si dispun masurile necesare remedierii acestora.

 <p>SCMUT</p>	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind CHESTIONARELE DE SATISFACTIE A PACIENTILOR	Ediția: 1 Nr.de ex.: 3
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Pagina 9 din 9	
	Exemplar nr.: 1	

9 Cuprins

Numarul componentei in cadrul procedurii operationale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pagina
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea editiei sau, dupa caz, a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale	1
2.	Situatia editiilor si a reviziilor in cadrul editiilor procedurii operationale	2
3	Scopul procedurii operationale	3
4	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	4
5	Documentele de referinta aplicabile activitatii procedurale	5
6	Definitii si abrevieri ale termenilor utilizati in procedura operationala	6
7	Descrierea procedurii operationale	7
8	Responsabilitati si raspunderi in derularea activitatii	8
9	Cuprins	9