

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIE PACIENTILOR	Editia 1 2 3 4 Revizia 0 1 2 3 Exemplar nr.
		Tip document: Procedura operațională ; Cod document : PO. SMC.03.

PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIE PACIENTILOR

Cod : PO. SMC.03

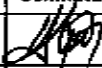


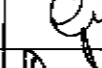

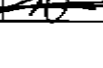
Data: 29.09.2014



	Funcție	Nume si prenume	Semnătura	Data
Elaborat	RMC	Dr. Budea Adina	<i>[Signature]</i>	25.09.2014
Verificat	Director medical	Dr. Lupu Cristian	<i>[Signature]</i>	29.09.2014

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIE PACIENTILOR	Editia 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
		Exemplar nr.
Tip document: Procedura operațională ; Cod document : PO. SMC.03.		

LISTĂ DE DIFUZARE

Ex. nr.	Ediție/ revizie	Difuzare				Observații
		Departament	Nume și prenume	Semnătura	Data	
1.	1/0	Manager	Ing. Mitrut Diana		29.09.2014	
2.	1/0	Director medical	Dr. Lupu Cristian		29.09.2014	
3.	1/0	Director financiar contabil	Ec.Pap Dalma		29.09.2014	
4.	1/0	Sef birou RUNOS	Ing.Naghi Florica		29.09.2014	
5.	1/0	RMC	Dr.Budea Adina		29.09.2014	
6.	1/0	Asistent coordonator	Dragoș Viorela		29.09.2014	

EVIDENȚA REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ed / Rev.	Pag.	Descriere conținut, motivul reviziei, localizare	Data, semnătura persoanei care a efectuat revizia
1	1/0		Editare inițială pentru implementare și conformare la cerințele referențialelor SR EN ISO 9001:2008	

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIE PACIENȚILOR	Editia 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
		Exemplar nr.
Tip document: Procedura operațională ; Cod document : PO. SMC.03.		

- 1. SCOP:** prezenta procedura descrie:
- modalitatea de evaluare a satisfacției pacienților
 - modalitatea de distribuire a chestionarelor
 - modalitatea de colectare a chestionarelor de satisfacție / opinie ale pacienților
 - modalitatea de analiza a chestionarelor

- 2. DOMENIU DE APLICARE:**
Procedura se aplică în cadrul tuturor secțiilor și compartimentelor ale spitalului.

- 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:**
SR EN ISO 9001:2008
Ordinul nr.972/2010, privind aprobarea standardelor de acreditare

4. RESPONSABILITĂȚI:

Responsabilii de proces = asistentul coordonator pe spital este responsabil cu distribuirea, colectarea și analiza chestionarelor
= persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale este responsabilă cu analiza rezultatelor chestionarelor

Echipa de proces = persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale și asistentul coordonator pe spital

5. DESCRIEREA PROCEDURII:

- Asistentul coordonator pe spital este responsabil de distribuirea lunară a chestionarelor, la începutul fiecărei luni, pe parcursul întregului an
- Chestionarele se vor distribui pe secții în funcție de numărul mediu de paturi ocupate pe an
- Colectarea rezultatelor se face de către asistentul coordonator.
- Analiza rezultatelor chestionarelor se face pentru fiecare secție de către asistentul coordonator și persoana din cadrul biroului de management al calității serviciilor medicale până la sfârșitul lunii ianuarie pentru anul precedent
- Chestionarele sunt anonime, nu trebuie să vă notați numele și semnătura
- Chestionarele se pot depune și în cutiile speciale de la biroul asistentului coordonator
- În cursul anului chestionarele se pot descărca de pe site-ul spitalului și se pot depune în cutia postală amplasată la accesul principal din spitalul vechi și spitalul nou
- Concluziile analizei vor fi comunicate întregului personal prin afișare la avizierul spitalului sau pe site-ul spitalului

6. ANEXE / INSCRISURI

- MODEL DE CHESTIONAR

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3
		Exemplar nr.
Tip document: Procedura operațională ; Cod document : PO. SMC.03.		

**CHESTIONAR DE EVALUARE
A SATISFACTIEI PACIENTILOR**

Anul

Stimată/Stimat asigurat,

În vederea aprecierii serviciilor medicale pe care le-ați primit în Spitalul Orășenesc Negrești-Oaș și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în cutia poștală de la intrarea în spital/ambulatoriu.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dumneavoastră.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim .

Răspunsurile dumneavoastră sunt importante pentru noi!

1. În ce secție/cabinet ați fost internat /consultat

2. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

- a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)
 c) ați mers singur

3. Ce calificativ acordați privind calitatea curățeniei din cadrul spitalului?

- a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

4. Ce calificativ acordați privind serviciile de cazare din cadrul spitalului?

- a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

5. Ce calificativ acordați privind calitatea hranei din cadrul spitalului?

- a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

6. Ce calificativ acordați privind timpul acordat de medicul curant pentru consultația dumneavoastră.

- a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

7. Ce calificativ acordați privind calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

- 7.1 medicul curant a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
7.2 asistentele medicale a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine
7.3 infirmiere a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

8. În perioada spitalizării în ce măsură ați fost mulțumit în ceea ce privește respectarea drepturilor dumneavoastră ca și pacient

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

SPITALUL ORASENESC NEGRESTI OAS Str. Victoriei nr 90	PROCEDURA PRIVIND CHESTIONARELE DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR	Ediția 1 2 3 4
		Revizia 0 1 2 3 Exemplar nr.
Tip document: Procedura operațională ; Cod document : PO. SMC.03.		

9. Ați fost instruit asupra modului în care ar fi trebuit să primiți medicamentele pe cale orală (tablete, pastile)?

- a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

10. Ați fost mulțumit privind administrarea medicamentelor pe durata spitalizării?

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

11. Medicamentele administrate în spital:

- a) v-au fost administrate doar de spital
 b) v-au fost cumpărate de familie
 c) ambele variante

12. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura?

- a) pe rețetă simplă eliberată de medicul de spital
 b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital

13. Ați fost mulțumit de îngrijirile acordate în perioada spitalizării?

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

14. Impresia dumneavoastră privind amabilitatea și disponibilitatea personalului medical

- a) nemulțumit b) mulțumit c) foarte mulțumit

15. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital?

- a) în mod cert da b) probabil că da c) în mod categoric nu d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru că nu locuiesc în apropierea spitalului)

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării

Vă mulțumim pentru colaborare!