

IMSP IMșiC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
	Ediția 1	Revizia 0		
	Pagina I din 7			
	Exemplar nr.I			

IMSP INSTITUTUL MAMEI ȘI COPILULUI



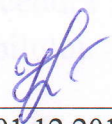
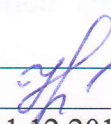

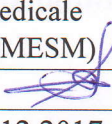

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR

COD IMC.PO.001

Notă: Acest document conține informații care sunt proprietatea IMSP Institutul Mamei și Copilului din Chișinău și este destinată utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integral sau parțială a acestei proceduri în orice scop sau activitate sau reproducere parțială sau integrală în orice publicație și prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiare, microfilmare etc.) este interzisă fără acordul scris al Directorului IMSP Institutul Mamei și Copilului

IMSP IMȘIC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina I din 7	
			Exemplar nr.I	


Componenta 1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, coordonarea și aprobarea ediției

ELABORAT	VERIFICAT	AVIZAT	COORDONAT	APROBAT	EDIȚIA	REVIZIA
Șefii subdiviziunilor DMESM	SMCAM	Șeful compartimentului respectiv	Consiliul Calității (CC)	Director IMSP Institutul Mamei și Copilului, Sergiu Gladun	1	0
	Șef SMCAM, Ludmila Zănoagă	Departament monitorizare și evaluare servicii medicale, Mihai Rotaru	Președintele CC, Mihai Rotaru, șef Departament monitorizare și evaluare servicii medicale (DMESM)			
 01.12.2017	 11.12.2017	 13.12.2017	 14.12.2017	 15.12.2017		

Componenta 2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor

ertL	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
2.1.	Ediția 1. Procedura completă			18.12.2017
2.2.				

Componenta 3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția

Nr.	Scopul difuzării	Exemplar nr.:	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătură
3.1.	Arhivare	1	Consiliul Calității	Preșdinte Secretar	M.Rotaru L.Zănoagă	15.12.2017	
			SMCAM	Șef Serviciu	L.Zănoagă	15.12.2017	
3.2.	Evidența	2	Cancelaria (Registru corespondență)	Cancelarie	N. Lesnic	15.12.2017	
3.3.	Aplicare	3	Toate compartimentele/ subdiviziunile	Șef compartiment/ subdiviziune	*	15.12.2017	*
3.4.	Informare	4	Toate compartimentele/ subdiviziunile	Colaboratorii/ angajații	*	15.12.2017	

Notă: * În cadrul unui număr mai mare a persoanelor responsabile de aplicare a procedurii și/sau a celor care urmează a fi informate - se vor anexa listelor celor vizați cu indicarea numelui și prenumelui, datei primirii ediției și semnăturii

IMSP IMșiC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina I din 7	
			Exemplar nr.I	

Componenta 4. Scopul procedurii operaționale

Procedura stabilește modalitatea de:

- evaluare a satisfacției pacienților;
- distribuire și colectare a chestionarelor de satisfacție/opinia pacientului;
- analiză a chestionarelor.

Componenta 5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Procedura se aplică în cadrul tuturor subdiviziunilor din IMSP Institutul Mamei și Copilului.

Componenta 6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

Primare:

- 6.1. Legea ocrotirii sănătății, nr.411-XIII din 28.03.1995, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.2. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, nr.1585-XIII din 27.02.1998, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.3. Legea privind evaluarea și acreditarea în sănătate, nr.552-XV din 18.10.2001, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.4. Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.264 XIV din 27.10.2005, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.5. Hotărârea Guvernului 1387 din 10.12.2007 cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.6. Legea privind supravegherea de stat a sănătății publice nr.10 din 03.02.2009, cu modificările și completările ulterioare.
- 6.7. Ordinul MS nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.
- 6.8. Ordinul MS nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- 6.9. Ordinul MS nr.303 din 06.05.2010 „Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat”.
- 6.10. Ordinul IMSP IMșiC nr.01-19/24 din 07.02.2011 „Cu privire la îmbunătățirea eficacității, eficienței și calității serviciilor medicale acordate pacienților”.
- 6.11. Ordinul IMSP IMșiC nr.01-19/90 din 23.03.2012 „Cu privire la îmbunătățirea calității și eficientizarea serviciilor medicale acordate pacienților cu urgențe pediatrice”.

IMSP IMȘiC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina I din 7	
			Exemplar nr.I	

6.12. Ordinul IMSP IMSiC nr. 01-19/81 din 10 05.2017 „Cu privire la asigurarea pacienților cu asistență medicală la cele mai înalte standarde de calitate, în conformitate cu prevederile Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală (AOAM) și Contractului de acordare a asistenței medicale în cadrul AOAM”.

Secundare:

6.13. Standardele de bază de evaluare și acreditare a spitalelor.

Componenta 7. Definiții și abrevieri

Componenta 7.1. Definiții

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Chestionar	Lista de întrebări, alcătuită în scopul de a obține informații asupra unor probleme.
2.	Formular	Imprimat cu mai multe spații albe, care se completează în vederea întocmirii unui act, a unui tabel etc.
3.	Neconformitate	Nesatisfacție a unei cvondiții specificate.
4.	Proces	Mers, evoluție, dezvoltare, desfășurarea a unui fenomen, eveniment etc.
5.	Proces-verbal	Act în care se consemnează un fapt sau în care se redau pe scurt discuțiile și hotărârile unei adunări constituite.

Componenta 7.2. Abrevieri.

Abrevierea	Termenul abreviat
CC	Consiliul Calității
CM	Consilul Medical
HG	Hotărîre de Guvern
IMSP	Instituția Medico-Sanitară Publică
IMȘiC	Institutul Mamei și Copilului
L	Lege
MS	Ministerul Sănătății
RI	Regulament intern
ROF	Regulament de organizare și funcționare
SMCAM	Serviciul management al calității și audit medical

IMSP IMșiC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina I din 7	
			Exemplar nr.I	

Componenta 8. Descrierea procedurii operaționale

Componenta 8.1. Descrierea procedurii operaționale pentru subdiviziune

8.1.1. Periodicitate — lunar.

8.1.2. Distribuirea formularelor — se face în dimineața zilei în care pacientul va fi externat.

8.1.3. Completarea chestionarului este benevolă și va fi asigurat anonimatul pacientului.

8.1.4. Depunerea formularului - se va face în cutia special amenajată pentru chestionarele de satisfacție a pacienților aflată la intrarea în subdiviziune sau pot fi colectate de persoana responsabilă.

8.1.5. Ridicarea chestionarelor — se va face în termen de 3 zile lucrătoare de la începutul lunii în curs de către asistenta medicală superioară și un reprezentant al Serviciului Managementul Calității și Audit medical în baza unui proces verbal.

8.1.6. Asistenta medicală superioară - va evalua chestionarele de satisfacție a pacienților (completate) și va înainta situația evaluării șefului subdiviziunii.

8.1.7. Șeful subdiviziunii - va analiza împreună cu personalul situația existentă și vor lua măsuri de remediere a neconformităților existente.

8.1.8. Șeful subdiviziunii — va înainta Serviciului Managementul Calității și Audit medical trimestrial un raport cu problemele ce nu pot fi rezolvate în cadrul subdiviziunii.

Componenta 8.2. Descrierea procedurii operaționale pentru Serviciul Managementul Calității și Audit medical (SMCAM)

8.2.1. SMCAM - va centraliza problemele ridicate de la toate subdiviziunile și va acorda suport organizator metodic Subcomitetului de efectuare și evaluare a sondajelor privind gradul de satisfacție al pacienților referitor la calitatea actului medical și al angajaților referitor la condițiile de muncă din cadrul Consiliului Calității la efectuarea evaluărilor.

8.2.2. Periodicitate — trimestrial.

8.2.3. Distribuirea formularelor — se face în dimineața zilei în care pacientul va fi externat.

8.2.4. Completarea chestionarului este benevolă și va fi asigurat anonimatul pacientului.

8.2.5. Colectarea formularelor va fi efectuată de persoanele responsabile din cadrul subcomitetului menționat.

8.2.6. Secretarul Subcomitetului - va evalua chestionarele de satisfacție a pacienților (completate) și va înainta situația evaluării președintelui Subcomitetului.

8.2.7. Președintele Subcomitetului – va analiza împreună cu colegii situația existentă și va întocmi un raport cu rezultatele acestei evaluări și va prezenta acest raport către SMCAM.

8.2.8. Șeful SMCAM:

- va elabora un plan de acțiuni pentru excluderea aspectelor negative care provoacă satisfacția redusă a pacienților;

IMSP IMȘIC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
			Pagina I din 7	
			Exemplar nr.I	

- va prezenta Consiliului Medical în ședința comună cu Consiliul Calității trimestrial un raport cu problemele ce nu pot fi rezolvate în cadrul subdiviziunilor și va înainta către aprobare planul de acțiuni pentru excluderea aspectelor negative care provoacă satisfacția redusă a pacienților

8.2.9. SMCAM - va acorda suport organizator-metodic Subcomitetului de efectuare și evaluare a sondajelor privind gradul de satisfacție al pacienților referitor la calitatea actului medical și al angajaților referitor la condițiile de muncă din cadrul Consiliului Calității la efectuarea evaluării îmbunătățirilor prin sondaje ulterioare.

Componenta 9. Responsabilități

9.1. Responsabilul de proces – SMCAM și Consiliul Calității:

- elaborează (după caz) revizuieste/retrage procedura;
- coordonează aplicarea procedurii de evaluare a satisfacției pacienților;
- gestionează elaborarea procedurilor de evaluare a satisfacției pacienților;
- participă de regulă la desfășurarea activității de evaluare a satisfacției pacienților;
- gestionează Manualul procedurilor.

9.2. Directorul IMSP IMȘIC:

- aprobă procedura;
- impune aplicarea procedurii;
- asigură resurse pentru aplicarea procedurii.

9.3. Consiliul Calității - coordonează elaborarea procedurilor.

9.4. Șefii de compartimente/subdiviziuni:

- aplică și respectă procedura;
- difuzează procedura în cadrul compartimentului/subdiviziunii;
- organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

Componenta 10. Înregistrări

10.1. Manualul procedurilor

Componenta 11. Anexe și formulare

IMSP IMȘIC Consiliul Calității Serviciul management al calității și audit medical (SMCAM)	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind MODALITATEA DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENȚILOR		IMC.PO.001	
			Ediția 1	Revizia 0
	Pagina I din 7			
	Exemplar nr.I			

Componenta 12. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pag.
Pagina de gardă (coperta)		
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției	2
2	Situația edițiilor a reviziilor în cadrul edițiilor	2
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția	2
4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3
7	Definiții și abrevieri	4
8	Descrierea procedurii activității	5-6
9	Responsabilități	6
10	Înregistrări	6
11	Anexe și formulare	6
12	Cuprins	7