

ROMÂNIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN
UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO-SOCIALĂ "DR. ELENA POPOVICI"
Telefon/fax: 0231- 552713; CIF: 15778443
e-mail: uamsepopovici@yahoo.com

DECIZIA

NR. 62 DIN 11.05.2023

privind aprobarea P.O. privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați în Unitatea de Asistență Medico-Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi

Directorul Unității de Asistență Medico - Socială „Dr. Elena Popovici”, domnul Mihai Corneliu, numit prin Hotărârea Consiliului Județean Botoșani nr. 215 /19.12.2018,

având în vedere prevederile Ordinului nr. 600 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;

în temeiul art. 13 alin. 4 din Regulamentul de Organizare și Funcționare al U.A.M.S „Dr. Elena Popovici”, aprobat prin H.C.J. nr. 81/27.04.2023,

DECIDE:

Art. 1 Se aprobă ”Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați în Unitatea de Asistență Medico-Socială ”Dr. Elena Popovici” Flămânzi”, cod: P0 – 04 - 02, Ediția a II - a, Revizia I.

Art. 2 Procedura operațională menționată la art. 1 intră în vigoare începând cu data de 11.05.2023.

Art. 3 Responsabilul cu implementarea procedurii, va duce la cunoștința personalului specificat în lista de difuzare prezenta procedură.

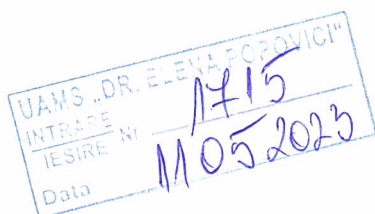
**DIRECTOR,
EC. MIHAI CORNELIU**



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ “Dr.ELENA POPOVICI” FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială ”Dr. Elena Popovici” Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

Entitate publică: UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ “Dr.ELENA POPOVICI” FLĂMÂNZI

Departamentul (direcția):Asistență Socială



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

PRIVIND

MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE AL

BENEFICIARILOR INTERNAȚI

ÎN UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ

“Dr.ELENA POPOVICI” FLĂMÂNZI

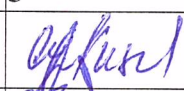
COD:P.O.04-02

Ediția a II-a

Revizia I

UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

	Elemente privind responsabilii/o operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Ceplenschi Marinica	Asistent medical șef	5.05.2023	
1.2.	Avizat	Neamțu Ana Maria	Medic primar	8.05.2023	
1.3.	Aprobat	Mihai Corneliu	Director	8.05.2023	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta Revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 2			
2.2	Revizia 1	Pct.7 – Definiții și abrevieri Pct.7.1 Definiții ale termenelor Pct.8 Descrierea procedurii operaționale		
2.3	Revizia			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Scopul difuzării	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Data retra gerii	Data intrării în vigoare	Semnă tura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	Asistent social	Munteanu Daniela				



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

3.2.	Aplicare	Medicul unității	Neamțu Ana Maria	15.05.2023			
3.3.	Informare	Asistenții medicali	Compartimentul medico – sanitar				
3.4.	Aplicare	Inspector de specialitate	Strachinariu Alexandra				
3.5.	Aplicare	Directorul unității	Mihai Corneliu	15.05.2023			

4. Scopul procedurii operaționale

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate.

Prezenta procedură operațională are ca scop descrierea modului de distribuire, completare, colectare a chestionarelor de satisfacție a beneficiarilor internați în U.A.M.S. "Dr.Elena Popovici" Flămânzi și aplicare a misiunii unității, stabilirea responsabilităților persoanelor implicate în aplicarea acesteia, a principiilor care stau la baza activității U.A.M.S. "Dr.Elena Popovici" Flămânzi, precum și documentele întocmite și utilizate în derularea activității.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

5.1.Prezenta procedură se aplică de către asistentul social, medicul unității, asistenți medicali inspectorii de specialitate din cadrul biroului contabilitate și de către directorul unității.

5.2.La procedură participă toate serviciile și compartimentele interesate.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

6.1.Legislație

-HG nr. 412 din 2 aprilie 2003 pentru aprobarea Normelor privind organizarea, funcționarea și finanțarea unităților de asistență medico-sociale;

-Instrucțiuni nr. 1 din 28 iulie 2003 de aplicare a Normelor privind organizarea, funcționarea și finanțarea unităților de asistență medico-sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 412/2003;

-Lege nr. 292 din 20 decembrie 2011 a asistenței sociale;

-Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;

-Ordinul nr.2126/2014 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale;

-Ordin nr. 491 din 23 mai 2003 pentru aprobarea Grilei de evaluare medico-socială a persoanelor care se internează în unități de asistență medico-sociale; .



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

-Hotărâre nr. 459 din 5 mai 2010 pentru aprobarea standardului de cost/an pentru servicii acordate în unitățile de asistență medico-sociale și a unor normative privind personalul din unitățile de asistență medico-socială și personalul care desfășoară activități de asistență medicală comunitară;

-Ordin M.S. nr. 1101/2016 privind aprobarea normelor de supraveghere, prevenire și control al infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare;

-Ordinul M.S. nr. 1226/2012 pentru aprobarea normelor tehnice privind gestionarea deșeurilor rezultate din activități medicale;

6.2. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității

- Regulamentul Intern al U.A.M.S. "Dr.Elena Popovici" Flămânzi
- Regulamentul de organizare și funcționare al U.A.M.S. "Dr.Elena Popovici" Flămânzi

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Satisfacția pacientului	Percepție a pacientului despre măsura în care cerințele de calitate ale serviciilor/îngrijirilor medico-sociale au fost îndeplinite. Așteptările pacientului în prezența unui anumit serviciu.
2.	Măsurarea satisfacției	Identificarea documentată a nivelului la un moment dat al satisfacției pacientului, și constă în cuantificarea nivelului de performanță conform standardelor prevăzute

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	U.A.M.S.	Unitatea de asistență medico - socială
8.	As.	Asistent social
9.	M.S.	Ministerul Sănătății
10.	H.G.	Hotărâre de Guvern
11.	H.C.J.	Hotărâre Consiliul Județean

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1.Principii generale

-Beneficiarii serviciilor acordate de U.A.M.S."Dr.Elena Popovici" Flămânzi sunt persoane cu afecțiuni cronice și somatice care necesită temporar sau permanent tratament, supraveghere, asistare, îngrijire și care din cauza unor motive de natură economică, fizică sau socială nu au posibilitatea de a-și asigura nevoile medico-sociale.

8.2.Actualizarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați

-actualizarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați se realizează de către responsabilii desemnați de către conducătorul unității, în funcție de serviciile medico-sociale acordate și nevoii de informare internă privind satisfacția pacienților față de aceste servicii.

-periodic conținutul chestionarului se analizează și se propune modificarea/actualizarea chestionarului după caz.

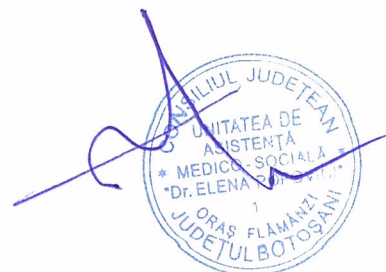
-aprobarea chestionarului se face de către directorul unității.

-modelul chestionarului aplicabil este prezentat în anexa 1.

8.3.Aplicarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați

-difuzarea chestionarelor se realizează de către asistentul social sau o persoană desemnată în acest sens.

-asistentul social sau o persoană desemnată pentru difuzarea chestionarului informează pacientul și/sau reprezentantul legal/apartinătorul privind scopul aplicării, confidențialitatea datelor, precum și locul de depunere al chestionarului.



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

-în cazul pacienților care nu pot completa chestionarul datorită afecțiunilor medicale și cei cu discernământ critic afectat, solicitarea completării chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție se face către reprezentantul legal sau aparținătorul pacientului/beneficiarului.

-personalul care asigură difuzarea chestionarului informează pacientul și/sau reprezentantul legal/aparținătorul privind scopul aplicării, confidențialitatea datelor, precum și locul de depunere al chestionarului.

-modelul chestionarului aplicabil este prezentat în anexa 1.

-la intrarea în unitate cu ocazia vizitei unui beneficiar, se înmânează de către asistentul social reprezentantului legal/aparținătorului anexa nr.1.

-chestionarele de satisfacție vor fi anonime, asigurând secretul persoanei care îl va întocmi.

-chestionarele de satisfacție după completare se vor introduce de către pacient/reprezentant legal/aparținător într-o cutie special amenajată pentru aceasta, prevăzută cu sistem de închidere, fiind amplasată la ieșirea din unitate. Cheia de la cutia în care se vor introduce chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție va fi la Asistentul medical șef.

8.4.Colectarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați

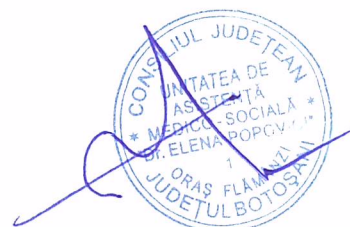
-la fiecare 3 luni în prima săptămână a lunii după fiecare trimestru, persoana responsabilă de prelucrarea chestionarelor (inspectorul de specialitate) procedează la colectarea chestionarelor din cutia special amenajată, în prezența Asistentului medical șef sau persoana delegată, cu consemnarea numărului de chestionare colectate în Procesul verbal de colectare a chestionarelor.

8.5.Prelucrarea chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați

-persoana desemnată pentru prelucrarea datelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați întocmește Raportul de prelucrarea chestionarelor, cu consemnarea sugestiilor și propunerilor de îmbunătățire.

-raportul de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați va fi înregistrat și înaintat către directorul unității în maxim 2 zile de la data Procesul verbal de colectare a chestionarelor.

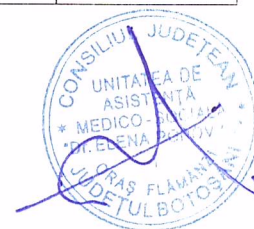
-o copie a raportului este înaintată și medicului unității pentru informare și analiză.



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I
		Nr. de ex. ...
		Revizia I
		Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. Crt.	Numele și prenumele angajatului	Responsabilități / activități	Anexa
1.	Neamțu Ana-Maria Medic primar	1.Analizează periodic conținutul chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați și propune modificări,concordant cu serviciile medico-sociale acordate 2.Analizează rezultatele obținute conform raportului de prelucrare a chestionarelor de evaluare a satisfacției beneficiarilor	
2.	Ceplenschi Marinica Asistent medical sef	1.Asigură conformitatea sistemului de colectare și de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați 2.Informează/instruiește personalul medical în vederea îndrumării pacienților și aparținătorilor/reprezentanților legali pentru depunerea chestionarelor primite în cutia de colectare.	
	Munteanu Daniela Asistent social	1.asigură difuzarea chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați 2.informează pacienții și aparținătorii/reprezentanții legali pentru depunerea chestionarelor primite în cutia de colectare	
	Strachinariu Alexandra Inspector de specialitate	1.ridică chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție din cutia special amenajată în prezența asistentului medical șef 2. întocmește Procesul verbal de colectare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor	



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

		internați în prezența Asistentului medical șef. 3.prelucrează datele de evaluare a satisfacției pacientului 4.întocmește Raportul de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor internați, cu consemnarea sugestiilor și propunerilor de îmbunătățire și îl înregistrează 5.înaintează Raportul de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție către directorul unității în maxim 2 zile de la data Procesul verbal de colectare a chestionarelor 6. înaintează o copie a Raportului de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție medicului unității	
--	--	---	--

10. Resurse necesare

10.1. Resurse materiale

- materiale rechizite, dosare, bibliorafturi;
- birou, mobilier;
- echipament de calcul adecvat (calculator, imprimantă, scaner, rețea posibilități pentru stocarea datelor și informațiilor);
- materiale și echipamente sanitare, de igienă și dezinfecție.

10.2. Resurse umane

- conform statelor de funcții;
- personal calificat și instruit, încadrat conform statului de funcții aprobat de Consiliul Județean Botoșani.



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

10.3. Resurse financiare

- Conform bugetului aprobat de Consiliul Județean Botoșani.

11. Anexe

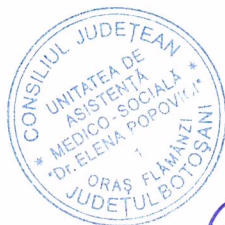
- 1.Chestionar
- 2.Proces verbal de colectare
- 3.Raport de prelucrare a chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție



UNITATEA DE ASISTENȚĂ MEDICO – SOCIALĂ "Dr.ELENA POPOVICI" FLĂMÂNZI	Procedura operațională privind măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor internați la Unitatea de Asistență Medico - Socială "Dr. Elena Popovici" Flămânzi Cod: P.O. 04-02	Ediția I I Nr. de ex. ...
		Revizia I Nr. de ex.4
		Pagina din
		Exemplar nr.

Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
	Cuprins	10
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după, caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-3
4.	Scopul procedurii operaționale	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurale	3-4
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4-5
8.	Descrierea procedurii operaționale	5-6
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7-8
10.	Resurse necesare	8-9
11.	Anexe, înregistrări, arhivări	9



[Handwritten signature in blue ink]

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENȚILOR / APARTINĂTORILOR



Stimată/Stimat pacient,

În vederea aprecierii îngrijirilor medico – sociale pe care le primiți în timpul internării 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 de colectare a chestionarelor de satisfacție care se află în incinta unității în pavilionul A ieșirea laterală

Răspundeți la întrebări bifând căsuța cu varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidențial.

Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

Calitatea dumneavoastră: ☐ pacient ☐ aparținător/reprezentant legal

Sex: ☐ bărbat ☐ femeie Vârsta..... ani

Mediul de rezidență : ☐ Urban ☐ Rural

Studii: ☐ Primare ☐ Gimnaziale ☐ Liceale ☐ Universitare ☐ Postuniversitare

Se bifează varianta care descrie cel mai bine situația:

CUM APRECIĂȚI CALITATEA SERVICIILOR OFERITE :

Punctaj acordat: (1) nesatisfăcător (2) slab (3) relativ bine (4)bine

(5) foarte bine

1. Condiții de cazare (dotări din salon, acces grup sanitar, confort termic, iluminare)

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

2. Calitatea lenjeriei și a efectelor primite (lenjerie curată, completă și în stare corespunzătoare)

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

3. Curățenie (starea de curățenie în saloane, în grupurile sanitare și pe holuri)

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

4. Alimentație (calitatea hranei și cantitatea)

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

7.5. sunteți mulțumit de îngrijirile medicale acordate în timpul nopții - intervenția
infirmierului la solicitare

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

7.6. sunteți mulțumit de îngrijirile medicale acordate în timpul nopții - supraveghere/siguranță

☐ nesatisfăcător ☐ slab ☐ relativ bine ☐ bine ☐ foarte bine

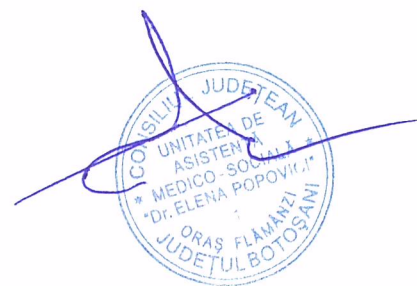
8. **Dacă ar fi necesar ați recomanda unitatea și altor persoane?**

☐ a) în mod cert nu ☐ b) probabil că da ☐ c) în mod categoric da

Observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medico - sociale din timpul spitalizării, inclusiv sugestii privitoare la respectarea drepturilor.

Vă mulțumim pentru colaborare!

Punctaj obținut: _____



**PROCES VERBAL DE COLECTARE CHESTIONARE DE EVALUAREA SATISFACTIEI
PACIENTILOR / APARTINĂTORILOR**

Luna aferentă _____ 202__

În data de _____, personalul desemnat pentru prelucrarea chestionarelor de evaluare a satisfacției pacienților împreună cu Asistentul șef, am procedat la colectarea chestionarelor depuse în cutia de colectare din cadrul unității.

Număr chestionare colectate _____. Număr chestionare valide _____.

Chestionarele sunt preluate în vederea prelucrării datelor de evaluare.

Drept pentru care s-a încheiat prezentul proces verbal.

**Personal desemnat pentru prelucrarea
chestionarelor**

Asistent șef,