



<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI</p>	<p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> <p>Exemplar nr.: 1</p>


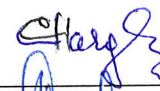

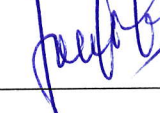
Anexa nr. 2
la ordinul IMSP CNAMUP
nr. 380 din 04.12 2024

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARULUI

Chișinău, 2024

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Exemplar nr.: 1

1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE


Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Eugenia TIGHINEANU	Șef Direcție comunicare, relații cu publicul și secretariat	29.11.2024	
1.2.		Cornelia HARGHEL	Șef Serviciului comunicare și relații cu publicul	29.11.2024	
1.3.	Verificat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical	29.11.2024	
1.4.	Aprobat	Iurie CRASIUC	Vicedirector dezvoltare, infrastructură și coordonare strategică	04.12.2024	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1	X	X	___decembrie 2024
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

3. LISTA SUBDIVIZIUNILOR/PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronica	Compartiment	Funcția
	1	2	3	4
3.1.	Aplicare	Varianta electronica transmisa prin e-mailul de serviciu	Administrația	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
3.2.	Evidență	1 exemplar în original	Serviciul secretariat	Șef Serviciu secretariat
3.3.	Alte scopuri	-	-	-

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Revizia: - Nr. de exemplare: - Exemplar nr.: 1

4. SCOPUL PROCEDURII

- stabilirea unui set unitar de reguli și responsabilități privind desfășurarea activității de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarului serviciilor medicale privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

- Procedura operațională se aplică aleatoriu unui eșantion de pacienți, beneficiarilor serviciilor medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească de către subdiviziunile instituției.


6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE PROCEDURII OPERAȚIONALE.

- Standardul SM EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității”;
- Ordinul MS al RM nr. 380 din 16.04.2024 „Cu privire la aprobarea Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP CNAMUP, aprobat prin Ordinul Ministerului Sănătății nr. 297 din 07 aprilie 2023;
- Regulamentul intern al IMSP CNAMUP;
- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 184 din 29.05.2024 „Cu privire la instituirea Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP”;
- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 198 din 11.06.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate a Comisiei de Monitorizare în cadrul IMSP CNAMUP și Regulamentul pentru realizarea procedurilor de sistem și operaționale în cadrul IMSP CNAMUP”.

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
7.1.1.	Satisfația beneficiarului serviciilor medicale/pacientului	Satisfația beneficiarului serviciilor medicale/pacientului și aparținătorilor/familiei acestuia reflectă felul în care prestatorul de servicii medicale vine în întâmpinarea satisfacerii necesităților și așteptărilor atât exprimate, cât și acelor neexprimate. Așteptările sunt definite adesea ca fiind credințele/convingerile individuale privind rezultatele dorite.
7.1.2.	Gradul de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților	Evaluarea activității instituției medicale, serviciilor acordate de către un prestator al serviciilor medicale prin prisma percepției beneficiarului.
7.1.3.	Chestionarul	Instrumentul aplicat pentru evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților, ce include un set de întrebări utilizate pentru a colecta feedback-ul acestora și pentru a măsura satisfacția lor față de calitatea serviciilor medicale prestate de instituția medicală. Set de întrebări identifică componentele de bază ale serviciilor medicale care au impact și determină gradul de satisfacție a beneficiarilor, ajută să înțeleagă inclusiv capcanele/părțile slabe ale proceselor interne. Instrument de cercetare poate fi în format digital, cât și pe suport de hârtie

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Exemplar nr.: 1

7.2. Abrevieri ale termenilor:


Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	IMSP CNAMUP	Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.2.	Specialistul IT	Specialistul care lucrează în domeniul tehnologiei informației și este angajat în cadrul Direcției TIC și comunicații, IMSP CNAMUP
7.2.3.	DCRPS	Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat
7.2.4.	SS	Serviciul secretariat
7.2.5.	PO	Procedură operațională
7.2.6.	CM	Comisia de Monitorizare

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJAȚILOR.

8.1. Dispoziții generale

- 8.1.1. Satisfacția beneficiarului serviciilor medicale și aparținătorilor/familiei acestuia reflectă felul în care prestatorul de servicii medicale vine în întâmpinarea satisfacerii necesităților și așteptărilor atât exprimate, cât și acelor neexprimate. Așteptările sunt definite adesea ca fiind credințele/convingerile individuale privind rezultatele dorite.
- 8.1.2. Direcția comunicare, relații cu publicul și secretariat este responsabilă de coordonarea activităților de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească.
- 8.1.3. Direcția TIC și comunicații va digitaliza instrumentul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale cu acordarea suportului metodologic la necesitate în vederea realizării procedurii.
- 8.1.4. Instrumentul de colectare a datelor va fi Chestionarul (anexa nr. 1), care poate fi supus anumitor completări și/sau ajustări la nivel de conținut și structură, astfel, încât instrumentul să răspundă obiectivelor, nevoilor, așteptărilor și specificului de activitate a instituției.
- 8.1.5. Pentru a încuraja sinceritatea și deschiderea beneficiarului serviciilor medicale, chestionarul va fi anonim, iar datele colectate vor fi utilizate doar pentru îmbunătățirea proceselor interne ale IMSP CNAMUP.
- 8.1.6. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță se va realiza periodic, dar nu mai rar de o dată în an.
- 8.1.7. Evaluarea beneficiarilor serviciilor medicale se va realiza cu referire la următorii factori/compartimente:
 - a. Date generale (vârsta, genul, cât de frecvent apeleți la serviciul de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță?)
 - b. Prestarea/acordarea serviciilor medicale
 - c. Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate
 - d. Sugestii/recomandări.


8.2. Procedura de evaluare a beneficiarului serviciilor medicale

<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI</p>	<p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p> <p>Exemplar nr.: 1</p>

- 8.2.1. Procedura de evaluare va fi inițiată în baza ordinului intern, cu stabilirea perioadei de desfășurare a acesteia și nominalizarea responsabililor implicate în buna desfășurare a întregului proces.
- 8.2.2. Pentru a asigura o evaluare corectă a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească se realizează într-un număr suficient de chestionare colectate, iar calcularea eșantionului reprezentativ se efectuează în temeiul „Calculatoarelor pentru dimensiunea eșantionului fapt ce permite stabilirea numărului de chestionare suficiente pentru a asigura o analiză bazată pe dovezi.
- 8.2.3. Selectarea respondenților are loc aleatoriu în temeiul fișelor de solicitare a asistenței medicale de urgență (formular 110/E), stocate în baza de date statistice al IMSP CNAMUP.
- 8.2.4. Accesarea și completarea Chestionarului de către angajații DCRPS prin telefon va avea loc în format on-line prin intermediul platformei Google Forms, prin bifarea variantei selectate și înscrierea răspunsurilor.
- 8.2.5. Link-ul pentru accesarea Chestionarului va fi trimis de către specialiștii Direcția TIC și comunicații prin intermediul poștei de serviciu responsabililor implicați în buna desfășurare a întregului proces.
- 8.2.6. În cazul în care, respondentul întâmpină o problemă în completarea chestionarului, responsabilii vor explica sensul întrebării, fără a indica anumită variantă de răspuns.
- 8.2.7. Răspunsurile la toate întrebările sunt obligatorii, în caz contrar nu va fi posibilă finalizarea Chestionarului.
- 8.2.8. DCRPS va completa și colecta datele chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor privind serviciile medicale acordate la etapa de prespital.

8.3. Generarea, analiza și interpretarea datelor


- 8.3.1. După expirarea termenului dedicat procesului de chestionare, DCRPS va generaliza răspunsurile anonime a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților.
- 8.3.2. În baza analizei și interpretării răspunsurilor, DCRPS va întocmi un Raport privind evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților privind serviciile medicale acordate la nivel de asistență medicală urgentă prespitalicească/ambulanță care va include:
- Rata de participare a respondenților în procesul de chestionare;
 - Totalizarea răspunsurilor la fiecare întrebare cu identificarea neajunsurilor după caz;
 - Recomandări pentru îmbunătățire a calității serviciilor medicale prestate.
- 8.3.3. Raportul privind evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor va fi prezentat Conducătorului IMSP CNAMUP pentru analiza rezultatelor, luarea deciziilor și elaborarea planului de acțiuni menite să îmbunătățească satisfacția beneficiarilor serviciilor medicale, să remedieze neconformitățile identificate în procesul de evaluare pentru fiecare domeniu cu specificarea persoanelor responsabile.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgență Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Exemplar nr.: 1

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Responsabili de proces	Vicedirector Președintele CM	Director	Angajații IMSP CNAMUP	SS din cadrul DCRP și Arhiva
0	1	2	4	3	4	5
9.1.	Elaborarea/revizuirea PO	+				
9.2.	Verificarea și coordonarea PO		+			
9.3.	Aprobarea PO			+		
9.4.	Aplicarea PO				+	
9.5.	Distribuirea și arhivarea PO					+

10. ANEXE ȘI FORMULARE

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgență Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Exemplar nr.: 1

**Anexa nr. 1: CHESTIONAR DE EVALUARE
a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile medicale acordate la
etapa de prespital**

**Chestionar de evaluare
a gradului de satisfacției a beneficiarilor serviciilor medicale la etapa de prespital**

Stimate Domn/Doamnă,
în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor de AMU, IMSP CNAMUP efectuează un sondaj de opinie cu privire la gradul de satisfacție privind serviciile medicale de care ați beneficiat.

Rugăm să indicați prin bifare (Y) în dreptul răspunsului considerat potrivit pentru Dvs. sau, după caz, să completați.

Completarea chestionarului va dura circa 5 minute.

Răspunsurile Dvs. vor fi confidențiale.

Mulțumim mult pentru contribuția Dvs. la îmbunătățirea calității și siguranței serviciilor medicale oferite de serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească.

- Satisfăcut
- Parțial satisfăcut
- Nesatisfăcut

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

În același timp, în special dacă ați bifat parțial satisfăcut sau nesatisfăcut, rugăm să indicați la care din următoarele compartimente:

- Prestarea/acordarea serviciilor medicale? Da Nu
- Informare? Da Nu
- Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate? Da Nu

Mulțumim pentru completare până la această etapă.

Totodată, pentru a analiza și a interveni cu acțiuni corective privind calitatea și siguranța serviciilor medicale oferite rugăm să răspundeți la următoarele întrebări:


**CAPITOLUL I
Date generale**

1. Vârsta, genul Dvs.?

- <18;
- 19-30;
- 31-40;
- 41-50;
- 51-60;
- 61-70
- >71

2. Gen

- Feminin
- Masculin

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgență Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFECIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Revizia: - Nr. de exemplare: - Exemplar nr.: 1

3. Cât de frecvent apelați la serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță?

- o dată pe an
- o dată la 6 luni
- o dată în 3 luni
- lunar
- săptămânal

3. Pentru cine a fost solicitat serviciul de asistență medicală urgență prespitalicească/ambulanță?

- personal
- copil
- părinte/rudă
- alt răspuns _____

CAPITOLUL II

Prestarea/acordarea serviciilor medicale

4. După apelarea Serviciului 112 cât timp ați așteptat ambulanța?

- < 5 min.
- 5-10 min.
- 11-20 min.
- 21-30 min.
- > 30 min.

5. Cum apreciați comportamentul echipei de pe ambulanță față de Dvs./pacient?

- profesionist
- de compasiune
- indiferent
- alt răspuns _____

6. Cum apreciați gradul de siguranță oferit de manevrele, materialele sanitare, dispozitivele medicale folosite, pentru a nu dobândi o boală infecțioasă?

- mic
- mediu
- înalt
- nu știu
- alt răspuns _____


Evaluați prin bifarea „Da/Nu/Parțial” următoarele aspecte:

7. Serviciile acordate de către personalul medical au fost în măsură să rezolve problema urgentă de sănătate? **Da Nu Parțial**

8. Membrii echipei au respectat măsurile de protecție (mască, mănuși, echipament la necesitate)? **Da Nu Parțial**

9. Personalul medical v-a informat despre presupusul diagnostic și riscurile acestuia pentru sănătate? **Da Nu Parțial**

10. Personalul medical v-a informat despre tratamentul administrat? **Da Nu Parțial**

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFECIARULUI	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCRPS-01	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.: 1

11. Personalul medical v-a informat despre acțiunile necesare ce urmează a fi întreprinse față de urgența de sănătate pe care ați prezentat-o?

Da Nu Parțial

12. În timpul vizitei echipei AMU ați fost tratat/ă cu bunăvoință și respect?

Da Nu Parțial

13. Ați fost transportat la spital pentru acordarea asistenței medicale?

Da Nu Parțial

14. Dacă Da, ați fost monitorizat/ă pe perioada transportării de către personalul medical/infirmier?

Da Nu Parțial

15. Dacă Nu, ați fost informat/ă cu privire la necesitatea adresării la medicul de familie după vizita echipei de asistență medicală urgentă prespitalicești?

Da Nu Parțial

CAPITOLUL III

Asigurarea medicală și plățile suplimentare în sănătate

16. Ați efectuat plăți neoficiale echipei de pe ambulanță?

Nu Da

17. Dacă da, pentru ce servicii? (*bifați mai multe variante de răspuns*)


- Serviciile medicului
- Serviciile asistentei medicale
- Altele, specificați _____

CAPITOLUL IV

Sugestii (*întrebări deschise*)

18. Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea calității și siguranței serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească: _____

Vă mulțumim pentru implicarea Dvs. în sporirea calității serviciului AMU!

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI	Ediția: 1 Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-DCR7S-01	Revizia: - Nr. de exemplare: - Exemplar nr.: 1

11. CUPRINS

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	1
1	Lista responsabililor de 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 persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2
4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3
8	Descrierea procedurii operaționale privind permisele nominale de acces la locul de muncă. Responsabilitățile persoanelor și subdiviziunilor implicate în implementarea aplicarea procedurii operaționale.	4
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
10	Anexă (3 file)	7
11	Cuprins	10

