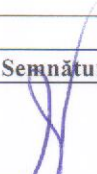


SERVICIUL DE AMBULANTA JUDETEAN VASLUI	EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENTILOR		Cod: PS 16	
			Ed.: 0	Rev.: 0
			Pag.: 1 / 3	

Situția edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr crt	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	1	1		20.05.2018

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

Data	Elaborat		Verificat		Aprobat	
	Funcția / Nume	Semnătura	Funcția / Nume	Semnătura	Funcția / Nume	Semnătura
20.05.2018	CI Dr. Dohotariu Nitoi Mariana		PC Jr. Popa Aurora		Manager Jurist Popa Aurora	

Exemplar nr:

1. SCOP

1.1 Procedura are drept scop stabilirea metodologiei de evaluare a satisfacției clienților pe baza aptitudinii SAJ Vaslui de a satisface condițiile sistemului calității, precum și condițiile specifice calității.

1.2 Procedura definește acțiunile de întreprins ca urmare a evaluărilor efectuate asupra propriei activități prin prisma evaluării satisfacției clientului.

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Prezenta procedură se aplică tuturor serviciilor realizate de SAJ Vaslui în cadrul sistemului de management al calității.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1 Definiții

3.1.1 *Reclamații calitate* – sesizările constate atât la recepția materiilor prime/auxiliare, cât și în timpul realizării serviciilor.

3.1.2 *Pacient* – destinatar al unui serviciu prestat de SAJ VASLUI

3.2 Abrevieri

3.2.1 SCM = Sistem de control managerial

3.2.2 SMC = Sistem de management al calitatii

3.2.3 Comisie= Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare petodologică a dezvoltării sistemului de control managerial.

3.2.4 PC= Președintele Comisiei

3.2.5 RMC = Responsabil cu Sistemul de Management al Calitatii

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. SR EN ISO 9000:2006 – „Sisteme de Management al Calității. Principii esențiale și vocabular.”

SERVICIUL DE AMBULANTA JUDETEAN VASLUI	EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENTILOR	Cod: PS 16	
		Ed.: 0	Rev.: 0
		Pag.: 2 / 3	

4.2. SR EN ISO 9001:2008 – „Sisteme de management al calității. Cerințe.”

4.3. SR CEN/TS 15224:2009 - ”Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001:2000.

4.4. Ordin 600/2018 – pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management /control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial

4.5. Legea nr. 95 din 14 aprilie 2006 - privind reforma in domeniul sanatatii - TITLUL IV: Sistemul national de asistenta medicala de urgenta si de prim ajutor calificat

4.6 Hotarire Nr. 174 din 27 martie 1995 privind reorganizarea unor unitati sanitare

4.7 Decizie de formare a Comisiei pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial.

4.8 Regulament de organizare și de lucru al Comisiei pentru monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial al *SAJ Vaslui*.

5. RESPONSABILITĂȚI

Conform procedurii

6. DESCRIEREA PROCESULUI

6.1 Procesul de evaluare a satisfacției clienților se realizează la sfârșitul fiecărui an. Pentru a realiza procesul de evaluare a satisfacției clientului se selectează minim 15 clienți, în scopul chestionării acestora.

6.2 RMC elaborează modele de „Chestionar de evaluare a satisfacției clienților” cod PS 14/F1 și „Raport de evaluare a satisfacției clienților”, cod PS 14/F2.

6.3 Chestionarele se transmit la clienții selectați.

6.4 Rezultatele chestionarelor de evaluare completate de clienți se înregistrează în „Raport de evaluare satisfacție clienți”.

6.5 Evaluarea satisfacției clienților se realizează prin punctarea răspunsurilor la întrebările din chestionar.

6.6 Răspunsurile sunt notate astfel:

- foarte bine - 20 puncte,
- bine - 15 puncte,
- satisfăcător - 10 puncte,
- nesatisfăcător - 5 puncte.

6.7 Se face suma punctajului obținut și se raportează procentul la suma maximă a punctajului, respectiv 100 puncte.

6.8 Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfacției clientului este următoarea:

- 80 – 100% - client satisfăcut,
- 60 - 80% - client parțial satisfăcut,
- 0 - 60% - client nesatisfăcut.

6.9 Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărui pacient din eșantionul analizat se calculează media aritmetică a acestor grade individuale de satisfacție, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, reprezintă gradul general de satisfacție al pacienților.

6.10 Se analizează datele din raportul de evaluare a satisfacției clienților și, în funcție de caracterul problemelor rezultate, se iau măsurile corespunzătoare.

6.11 Pentru clienții nesatisfăcuți se inițiază acțiuni corective/preventive, conform PS 05 – Acțiuni corective/preventive.

6.12 Raportul de evaluare a satisfacției pacienților este prelucrat de către RMC.

6.13 În cadrul analizei efectuate de management se analizează Raportul de evaluare a satisfacției clienților și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a activităților Serviciului de Ambulanta Vaslui, în scopul creșterii satisfacției pacienților față de serviciile societății.

7. EVIDENȚE ȘI ÎNREGISTRĂRI

SERVICIUL DE AMBULANTA JUDETEAN VASLUI	EVALUAREA SATISFACTIEI PACIENTILOR	Cod: PS 16	
		Ed.: 0	Rev.: 0
		Pag.: 3 / 3	

- 7.1 - Chestionar de evaluare a satisfacției pacientilor, cod PS 14/F1,
- 7.2 - Raport de evaluare a satisfacției pacientilo cod PS 14/F2,
- 7.3 - Raport acțiuni corectivă/preventivă.

8. ANEXE

- Anexa 1- Chestionar de evaluare a satisfacției pacientilor, formular cod PS 14/F1,
- Anexa 2- Raport de evaluare a satisfacției pacientilo, formular cod PS 14/F2.

9. DIFUZARE

Procedura este pusă la dispoziția utilizatorilor la RMI pe suport informatic și pe suport hârtie.

Înregistrările generate de această activitate se păstrează / arhivează conform cerințelor SCM/SMI implementat.

RAPORT DE EVALUARE A SATISFACȚIEI PACIENTILOR

Nr. crt.	Nume client	Data evaluării	Punctaj obținut la întrebările					Punctaj total obținut	Procentaj obținut (%) din punctajul maxim (100)	Aprecierea gradului de satisfacție al pacientului	Grad general de satisfacție (in %)	Concluzii ¹
			1	2	3	4	5					
0	1	2			3			5	6	7	8	9

Se precizează numărul RAC acolo unde procentajul este cuprins între 0-60 %.

Elaborat,
RMC

Vizat,
Manager

SERVICIUL DE AMBULANTA JUDETEAN VASLUI	CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTULUI	PS 16/F1
		Rev.:
		Pag.: 1/1

Stimate pacient,

Ca urmare a preocupării SAJ Vaslui de a-și îmbunătăți continuu serviciile oferite, vă rugăm să aveți amabilitatea de a evalua gradul în care serviciile noastre satisfac așteptările dumneavoastră. Vă rugăm să bifați cu "x" opțiunea aleasă, la fiecare dintre următoarele întrebări :

1. Cum apreciați comportamentul angajaților SAJ Vaslui, în relația cu dumneavoastră?

Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Excelent
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Cum apreciați profesionalismul cadrelor medicale cu care ați intrat în contact ?

Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Excelent
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Cum apreciați promptitudinea cu care s-a raspuns la solicitarea DVS ?

Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Excelent
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Cum apreciați calitatea serviciilor de care ați beneficiat?

Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Excelent
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Cum apreciați dialogul cu personalul din cadrul dispeceratului SAJ care ~~va~~ a preluat solicitarea ?

- Da, fără rezerve. (20 puncte)
 Da, în anumite condiții. (10 puncte)
 Nu aş recomanda. (1 punct)

6. Ce recomandari puteti face pentru imbunatatirea serviciilor SAJ Vaslui?

.....

Data completării :

Nume și prenume:

Vă mulțumim!