



ISO 9001
REGISTERED FIRM

SPITALUL ORĂȘENESC BUHUȘI

Buhuși-605100, str. Văioagă nr.3, jud. Bacău Nr. Autoriz. funcț.: 102/01. 09. 2010 ; C.I.F. 4187271
Certificat I.S.O. 9001:..Numar certificat 56336/A0001/UK/RO
Tel: 0234-262220 – centrala; Tel/Fax: 0234-261560 – secretariat;
e-mail: spitalbuhusi@gmail.com ; www.spitalbuhusi.ro

Nr. 68/15 / 2-06 -2015

PROCEDURA DE ADMINISTRARE A CHESTIONARULUI DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR. Revizia 2

1. SCOP

Prezenta procedura are drept scop:

Cunoasterea modului de distribuire/ completare si colectare a chestionarelor de satisfactie a pacientilor.
Imbunatatirea continutului a sistemului de management a calitatii prin cresterea satisfactiei pacientilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică in toate secțiile , compartimentele , cabinetele din ambulatoriu integrat, laboratorul de radiologie si imagistica medicala, laboratorul de analize medicale.

3. OBIECTIVELE ACTIVITATII / PROCESULUI

Cresterea calitatii serviciilor medicale si nemedicale prin analiza lunara a chestionarelor.
Un raspuns complet la nevoile pacientului . O adaptare si o anticipare permanenta la nevoile pacientului , o permanenta fiabilitate a prestarilor serviciilor medicale si nemedicale.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Legea 95/ 2006 , standardele de certificare S.R. E.N. ISO 9001/ 2008

5. RESPONSABILITĂȚI

Responsabil de proces = personalul de pe sectii compartimente ambulatoriu laboratoare.
Echipa de proces = medici, asistente medicale, infirmiere, intreg personalul.

6. DESCRIEREA PROCESULUI

Pacientii sunt informati despre chestionar la internare si cand sosesc pe sectie, compartiment, cabinet urmand sa decida daca doresc sa-l completeze. Chestionarul poate fi luat de la mapa pacientului iar dupa completare poate fi depus la locul de depunere a chestionarului (cutia de colectare chestionare) care se afla amplasata la locuri vizibile (de obicei pe holurile principale.
Chestionarele sunt colectate lunar de catre personalul biroului de calitate.,
Pe baza lor se efectueaza o analiza grafica si un raport care sunt prelucrate in sedintele lunare cu sefii, coordonatorii de pe sectii, compartimente, ambulatoriu integrat si se iau masurile specifice pentru fiecare sector de activitate.

7. EVIDENȚE, ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

Chestionarele sunt arhivate si se pot gasi la biroul de calitate.

Spitalul Orasenesc Buhuși



CONSTANTIN BOJANA
MANAGER
DE CALITATE
Biroul de calitate.

CONSTANTIN POIANA
MANAGER
DE CALITATE

Elaborat. M.C. Poiana Constantin. Ec. Munteanu Ciprian

Data. 02. 06. 2015

Verificat pentru conformitate. Birou calitate.

Data. 02. 06. 2015.

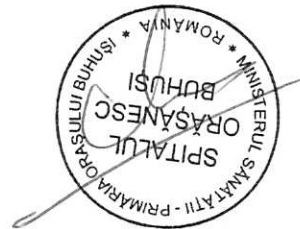
Aprobat. Manager. Dr. Toron Mouhannad.

Data. 02. 06. 2015.

Diseminare. Catre personalul din cadrul Spitalului Orasenesc Buhusi.

Aplicare. Pe toate sectiile/ compartimentele/ ambulatoriul integrat/ laboratoare.

CONSTANTIN POIANA
MANAGER
DE CALITATE



Spitalul Orasenesc Buhusi



CONSTANTIN POIANA
MANAGER
DE CALITATE

Biroul de calitate.