

PC7.18

[Antetul Consiliului General al Municipiului București]

HOTĂRÂRE
privind aprobarea Planului de măsuri pentru îmbunătățirea signalisticii și serviciilor de recepție în spitalele din subordinea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Având în vedere expunerea de motive a doamnei consilier general Prună Cristina-Mădălina;

Având în vedere raportul [compartimentului de resort din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General al Municipiului București];

Având în vedere raportul [comisiilor de specialitate din cadrul Consiliului General al Municipiului București] și avizul Comisiei Juridice și de Disciplină din cadrul Consiliului General al Municipiului București;

În temeiul prevederilor art. 36 alin. (2) lit. d) și alin. (6) lit. a) pct. 3 și art. 45 alin. (1) din Legea administrației publice locale nr. 215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

CONSILIUL GENERAL AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1 Se aprobă Planul de măsuri pentru îmbunătățirea signalisticii și serviciilor de recepție în spitalele din subordinea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București, prevăzut în anexa prezentei hotărâri.

Art. 2 Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București și direcțiile din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General vor aduce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

Această hotărâre a fost adoptată în ședința a Consiliului General al Municipiului București din data de

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ.

SECRETAR GENERAL
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI.

București, 2016
Nr.

ANEXĂ la Hotărârea C.G.M.B. nr.

Plan de măsuri pentru îmbunătățirea signalisticii și serviciilor de recepție în spitalele din subordinea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București

Art. 1 Prezentul plan de măsuri are ca scop îmbunătățirea semnalizării și orientării (signalisticii) și serviciilor de recepție în cele 19 spitale din subordinea Administrației Spitalelor și Serviciilor Medicale București, aflată sub autoritatea Consiliului General al Municipiului București, și vizează atât exteriorul cât și interiorul tuturor clădirilor aflate în gestiunea celor 19 spitale susmenționate.

Art. 2 Sistematizarea și resistemizarea signalisticii în spitale se va realiza astfel încât să se respecte în integralitate actele normative în vigoare, precum și standardele europene, pentru a asista și ghida corespunzător pacienții și vizitatorii spitalelor. Fiecare spital va evalua și monitoriza nevoile spitalului în materie de signalistică și va adapta și corecta amplasarea indicatoarelor în funcție de evoluția nevoilor. În cazul spitalelor cu investiții existente în signalistică, se va evalua situația existentă, urmând ca lipsurile să fie identificate și remediate în conformitate cu prezentul plan de măsuri. Sistematizarea și resistemizarea signalisticii în spitale se va realiza cu respectarea următoarelor obiective:

Art. 2.1 Asigurarea unei signalisticii exterioare clare și ușor de înțeles pentru pacienți și vizitatori în perimetrul exterior al spitalului, astfel: semnalizarea exterioară va indica numele spitalului, intrarea principală și, dacă este cazul, intrările secundare, direcția spre locurile de parcare (dacă acestea există și sunt disponibile pentru pacienți și însoțitorii lor), direcția spre camera de gardă și orice altă informație care poate ghida pacientul sau vizitatorul aceluia spital.

Art 2.2 Asigurarea unei signalistici interioare clare printr-un sistem profesionist de direcționare a pacienților și vizitatorilor în perimetrul spitalului, pe baza datelor rezultate în urma unei cercetări relative la utilizarea spațiului fiecărui spital în parte. Instrumentele cu ajutorul cărora se va realiza direcționarea pacienților vor putea cuprinde indicatoare și caracteristici arhitecturale, precum și semnalizări electronice (ecrane). Se va amplasa, în mod expres, un panou la intrarea în fiecare spital, în apropierea ghișeului de recepție, ce va conține specialitățile medicale existente pe fiecare etaj cât și celelalte servicii existente în spital.

Art 2.3 Ascensoarele din cadrul spitalelor vor avea înscrisuri în dreptul fiecărui etaj cu numele departamentului pe care îl deservește. În cazul lipsei unor ascensoare care să deservească pacienții și personalul medical din cadrul spitalului, se va evalua posibilitatea asigurării unei astfel de investiții, rezultatul urmând să fie înaintat Consiliului General al Municipiului București.

Art 2.4 Panourile de afișaj a informațiilor cu caracter general, de la intrarea în clădirea spitalului, vor fi sistematizate și vor conține informații organizate într-un mod coerent despre drepturile pacienților, medici, orare de vizitare, tarife ale serviciilor medicale, date de interes general pentru informarea și educarea pacienților.

Art. 3 Ghișeul de recepție de la intrarea fiecărui spital va fi semnalizat în mod vizibil și se va asigura personal calificat și profesionist care va asigura permanența, va efectua o primă triere a pacienților în baza biletului de trimitere și va controla existența cardului de sănătate.

Art. 4 Personalul de recepție va fi format pentru a avea cunoștințe în privința drepturilor pacienților și pachetelor de asigurări medicale în vigoare, precum și cunoștințe de bază despre specialitățile medicale existente în cadrul spitalului. Personalul de recepție va oferi informații despre gratuitatea sau costul serviciilor medicale solicitate în biletul de trimitere, va indica orarul medicilor și va avea rolul de a îndruma pacientul sau vizitatorul spitalului către departamentul solicitat. Toate aceste informații vor fi prezentate și pe web-site-ul fiecărui spital.

Art. 5 Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București va achiziționa, va gestiona și va pune la dispoziția celor 19 spitale un software de evidență a pacienților și vizitatorilor fiecărui spital, prin intermediul căruia va centraliza persoanele care intra zilnic în spitale. Personalul de recepție va asigura, la ghișeu, înregistrarea pacienților și vizitatorilor prin intermediul software-ului susmenționat.

Art. 6 La ghișeul de recepție al fiecărui spital vor fi disponibile, în permanență, o condică de sugestii și reclamații așezată la loc vizibil, precum și formulare de satisfacție privind serviciile medicale de care pacienții au beneficiat. Formularul de satisfacție imprimat pe hârtie va conține și o trimitere la web-site-ul spitalului, unde se va regăsi o versiune electronică a formularului de satisfacție, care va putea fi completată online de către pacient sau vizitator. Personalul de recepție va indica pacienților și vizitatorilor posibilitatea de a completa sugestii și reclamații în condică sau în formularele de satisfacție. Formularele completate de pacienți sau de vizitatori atât la ghișeu cât și online vor fi transmise lunar către Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București, care le va analiza, va întocmi planuri de acțiune pentru remedierea problemelor semnalate și va ghida cele 19 spitale în implementarea acestor planuri de acțiune.

Art. 7 Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București va întocmi semestrial un raport privind aplicarea prezentului plan de măsuri, raport pe care îl va comunica Consiliului General al Municipiului București.

EXPUNERE DE MOTIVE

Vizitele pacienților în spitale, în ambulatoriu, pot varia între 30-70% din numărul vizitelor totale. Totodată, având în vedere faptul că Ministerul Sănătății își propune să crească numărul consultațiilor acordate în ambulatoriu în cadrul spitalelor, buna orientare și ghidare a pacientului sunt necesare pentru eficientizarea activității spitalului, păstrarea ordinii în mediul spitalicesc, dar și pentru asigurarea unei bune experiențe a pacienților și vizitatorilor.

Luând în considerare faptul că, în prezent, există 19 spitale în subordinea Consiliului General al Municipiului București, între care se remarcă discrepanțe majore în ceea ce privește investițiile în arhitectură, dar și în signalistica din exteriorul și interiorul acestora, propunem o sistematizare și o standardizare a afișajelor interioare și exterioare acestor spitale. Totodată, lipsa de la recepția spitalului a personalului calificat împiedică îndrumarea profesionistă a pacienților, în prezent acest serviciu fiind asigurat de către personalul de la firmele de protecție și pază. Propunem asigurarea de personal calificat, care să mențină permanența la ghișeele de recepție de la intrarea în fiecare spital, și publicarea informațiilor de interes general pe web-site-ul fiecărui spital.

Un studiu pilot, din 2011, privind satisfacția pacienților din spitalele de stat bucureștene, efectuat de rețeaua Info-Sănătate și Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București arăta că pacienții erau, printre altele, nemulțumiți de faptul că, dacă vor să ajungă undeva, nu găsesc foarte ușor locația cu ajutorul indicatoarelor din spital, pentru faptul că nu pot afla ușor ce documente le sunt necesare pentru a beneficia de servicii medicale și că nu se simt confortabil în sala de așteptare. Tot același studiu evidențiază faptul că 78% dintre pacienți nu știu, la momentul respectiv, unde se găsește condica de reclamații a spitalului.

În acest sens, evidențiem trei direcții de acțiune în ceea ce privește eficientizarea activității spitalelor și îmbunătățirea experienței pacienților în cele 19 spitale din subordinea Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București, ce pot contribui la buna orientare și creșterea gradului de satisfacție a acestora:

1. Sistematizarea și standardizarea semnalizării și orientării din exteriorul și din interiorul spitalelor, pe baza datelor rezultate în urma unei cercetări relative la destinația și folosirea spațiului fiecărui spital;
2. Asigurarea de personal calificat și profesionist, altul decât cel de la firmele de protecție și pază, ce va îndruma pacientul sau vizitatorul spitalului către departamentul solicitat;
3. Existența, în permanență, la fiecare ghișeu de recepție, a unei condici de sugestii și reclamații, așezată la loc vizibil, și a formularelor de satisfacție privind serviciile medicale de care pacienții au beneficiat. Acest tip de formular va fi prezent și pe web-site-ul fiecărui spital.

Subliniem beneficiile ce se pot desprinde din aplicarea unor astfel de măsuri:

1. O mai bună ghidare a pacienților și/sau vizitatorilor în spitalele mai susmenționate;

2. Îmbunătățirea percepției, experienței și a gradului de satisfacție a pacienților față de spitalul căruia i se adresează;
3. Eficientizarea activității spitalului;
4. Păstrarea ordinii și evitarea rătăcirii pacienților în spital;
5. Creșterea gradului de informare și educare a pacienților.

Se impune așadar să acționăm pentru ca pacienții să fie tratați cu profesionalism încă din momentul în care pășesc pragul spitalului, prezentul proiect de hotărâre răspunzând acestui deziderat.

Față de cele mai sus menționate, ținând cont de Raportul de Specialitate întocmit de către, înaintăm prezentul proiect dezbaterii Consiliului General al Municipiului București în vederea analizării și supunerii lui spre adoptare, cu respectarea prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică.

Prună Cristina-Mădălina



Consilier general