

COMUNICAT DE PRESĂ

19 iunie 2023

Metode moderne de comunicare implementare de azi, la SCJU Sibiu prin modulele INFOSPITAL și SMS FEEDBACK

Începând de azi, două module informatice destinate comunicării cu aparținătorii, pacienții și angajații spitalului au devenit funcționale în cadrul celei mai mari unități sanitare din Sibiu, după finalizarea cu succes a testării acestora. Este vorba despre modulul INFOSPITAL care este unul complet nou și modulul SMS FEEDBACK care a fost îmbunătățit cu două noi facilități. Ambele module au ca scop creșterea calității comunicării cu beneficiarii serviciilor medicale, prin crearea de noi facilități. Valoarea investiției se ridică la peste 52.000 lei cu TVA inclus, fiind realizată din fondurile proprii ale spitalului.

Modulul INFO SPITAL - comunicare eficientă cu aparținătorii

Modulul INFOSPITAL este un serviciu complet nou și performant care va ușura comunicarea cu aparținătorii și care permite spitalului ca în maxim două ore de la internarea pacientului să poată comunica aparținătorilor desemnați anumite informații despre acesta. Prin implementarea sa, SCJU Sibiu se aliniază la reglementările introduse prin Ordinul Ministrului Sănătății Nr. 3670/06.12.2022.

În cadrul acestui serviciu, platforma SMARTCALL va asigura integrarea cu softul medical utilizat de spital, cu ajutorul căruia se colectează datele de internare ale pacientului pentru a fi oferite aparținătorului. Prin acest modul ușor de utilizat și un nivel ridicat de securitate se vor comunica informații către aparținători.

Arhitectura sistemului permite ca introducerea datelor despre internarea pacientului în modulul INFOSPITAL să poată fi făcută atât manual de către personalul unității medicale, cât și în mod automat, prin integrarea cu soluția informatică de management al pacienților existentă în spital.

Cum funcționează?

- După internarea pacientului și înregistrarea acestuia în softul medical, informațiile legate de: număr telefon aparținător, număr FOCG (foaie observație clinică generală) departament, compartiment, salon, medic vor fi transmise în modulul Infospital;
- Aplicația generează codul unic al pacientului, folosind un algoritm complex;
- Sistemul generează un SMS, ce va fi trimis în mod automat aparținătorului, acesta conținând informații referitoare la **spitalul unde este internat pacientul, codul unic al acestuia și numărul de telefon apelabil pentru obținerea unor detalii suplimentare cu privire la internare;**
- La cerere, aparținătorul apelează numărul de telefon sau accesează link-ul primit prin SMS pentru a afla detalii despre pacient;

Apelul aparținătorului este preluat în Platforma SMARTCALL și, în urma validării codului unic al pacientului, prin intermediul unui Asistent Virtual Inteligent, i se oferă acestuia detalii referitoare la: unitatea sanitară la care este internat pacientul, adresa, secția, compartimentul, salonul, etajul, numele medicului curant și numărul de telefon apelabil pentru informații.

SMS FEEDBACK: monitorizarea gradului de satisfacție a pacienților/angajaților și a gradului de epuizare profesională (BURNOUT)

Modulul SMS Feedback este compus din modulele:

- **SMS Feedback** - Modul de monitorizare a gradului de satisfacție a pacienților (modul care era deja funcțional);
- **SMS Feedback** - Modul de monitorizare a gradului de satisfacție a angajatului – **nou implementat**;
- **SMS Feedback** - Modul de monitorizare a sindromului Burnout (epuizare profesională) - **nou implementat**;

Pentru a îmbunătăți nivelul feedback-ului și a colecta date importante pentru monitorizarea și organizarea activității, modulul SMS FEEDBACK a fost îmbunătățit cu două noi facilități de comunicare. Pe lângă modul de monitorizare a gradului de satisfacție a pacienților care era deja utilizat de spital.

Cum funcționează?

- *Modulul de monitorizare a gradului de satisfacție a pacienților:*

Prin acest modul, conducerea spitalului are posibilitatea de a cere un feedback, o opinie sau/și o recomandare prin SMS de la persoanele care au utilizat serviciile spitalului, cu scopul de a îmbunătăți și eficientiza calitatea serviciilor oferite. Răspunsurile sunt facultative și anonime.

Chestionarul de satisfacție a pacienților prin modulul SMS Feedback este trimis săptămânal către pacienții externati din spitalizarea continuă acută și cronici. Acest serviciu permite evaluarea calității serviciilor medicale furnizate de către personalul din spital și de către unitatea sanitară în ansamblu. Astfel, managementul spitalului are posibilitatea să evalueze calitatea și eficacitatea serviciilor adiacente oferite de spital, ca de exemplu hrana, analizele medicale, disponibilitatea medicamentelor etc. și să identifice modalități de îmbunătățire a serviciilor medicale.

- *Modulul de monitorizare a gradului de satisfacție a angajatului*

Prin acest modul se monitorizează și se măsoară gradul de satisfacție a personalului angajat la nivelul unității sanitare, se identifică principalele instrumente de motivare a personalului dar și problemele cu care angajații se confruntă.

Chestionarul de satisfacție a angajaților prin modulul SMS Feedback **va fi trimis semestrial**. Aplicarea unei proceduri standardizate de evaluare a satisfacției personalului este importantă deoarece va permite obținerea unor informații cheie pentru managementul resurselor umane din cadrul instituției.

- **SMS Feedback** - Modul de monitorizare a sindromului Burnout (epuizare profesională)

Chestionarul de epuizare profesională a angajaților prin modulul SMS Feedback **va fi trimis semestrial** către angajații unității sanitare. Chestionarul de Burnout identifică și monitorizează sindromul epuizare din rândul personalului angajat și identifică motivele apariției acestuia pentru a soluționa anumite probleme majore, poate neidentificate, până acum la nivelul unității sanitare. Analiza răspunsurilor acordate de angajați va urmări identificarea la nivel individual a surselor ce pot

conduce la burnout, identificarea si schimbarea sau rezolvarea cauzelor care provoacă tensiuni sau stres la locul de muncă, evaluarea muncii în echipă, monitorizarea evoluției gradului de epuizare al personalului în urma masurilor luate.

„Așa cum am declarat încă din momentul în care am preluat funcția de manager, îmbunătățirea comunicării cu pacienții și aparținătorii dar și cu angajații este unul din obiectivele principale pe care le-am urmărit și mă bucur că am reușit, împreună cu echipa managerială să implementăm aceste facilități de comunicare pe mai multe paliere. Prin modulul Infospital, aparținătorii vor fi informați mai rapid și mai eficient cu privire la pacienții internați iar prin facilitățile noi aduse de modulul sms – feedback vom colecta date importante despre derularea actului medical și despre activitatea personalului. Toate aceste date creează premisele dezvoltării activității noastre și pârgurile pentru a corecta ceea ce nu funcționează, astfel încât să putem genera cele mai bune rezultate în relația cu beneficiarii serviciilor noastre”, a declarat managerul SCJU Sibiu, Dr. Daniel Chelcea.

Dr. Daniel Chelcea
Manager

Decebal Todăriță
Purtător de cuvânt