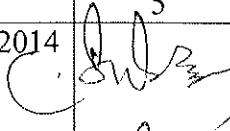
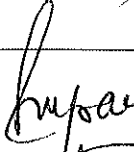



Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: I
		Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
	Cod: P.O.13	Pagini 1
		Exemplar nr.: 1

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Laurentiu Balasoiu	Consilier Juridic	29.04.2014	
1.2	Verificat	Dr Scorpan Claudia	Director Medical	30.04.2014	
1.3	Aprobat	Dr.Monica Necula	Manager	30.04.2014	



2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

	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	
2.2.	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			

1. SCOPUL

Procedura definește procesul de comunicare si consultare, cu toate părțile interesate de activitățile desfășurate în cadrul organizației.

Procedura tratează:

Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
		Pagini 1
	Cod: P.O.13	Exemplar nr.: 1

· comunicarea internă între diferitele niveluri și funcții din organizație
Comunicarea internă cu personalul se face în conformitate cu legislația în vigoare și metode caracteristice unității.

2. Domeniul de aplicare a procedurii

- 2.1. Procedura de față privește modalitatea de comunicare formală internă cu personalul propriu, transmiterea formală a tuturor informațiilor către cei interesați;
- 2.2. Activitatea de comunicare privește întreg personalul angajat al unității;
- 2.3. Principalele activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată
- desfășurarea activității de acordare a asistenței medicale de specialitate;
 - activitatea de secretariat;
 - activitatea financiar-contabilă;
 - activitatea de gestionare a resurselor materiale și umane ale instituției;
- 2.4. Compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate;
- compartimente implicate în procesul activității;
 - toate compartimentele spitalului;

3. LEGISLAȚIE

Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale

3.1. Legislație primară

- Legea nr.95 din 14 aprilie 2006 privind reforma în domeniul sănătății cu modificările și completările ulterioare
- Codul Muncii;
- Contractul Colectiv de Muncă la nivel de unitate;

3.2. Legislație secundară

- Ordin nr. 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern;
- Ordin nr. 1389/2006 pentru modificarea și completarea - Ordin nr. 946/2005;

3.3. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale Spitalului de Pneumoftiziologie Galati

- Regulamentul de Ordine Interioară.
- Dispoziții interne pentru stabilirea responsabilităților.

3.4 Abrevieri ale termenilor

1. **P.O.** - Procedura operationala
2. **E** - Elaborare
3. **V** - Verificare
4. **A** - Aprobare
5. **Ap.**- Aplicare
6. **Arh.**- Arhivare

4. DESCRIEREA PROCEDURII OPERATIONALE

Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
		Pagini 1
	Cod: P.O.13	Exemplar nr.: 1

4.1. Generalitati

Organizarea Spitalului de Pneumoftiziologie Galati este prezentată în organigrama care este ținută la zi și difuzată personalului și compartimentelor interesate. Fiecare funcție este definită astfel încât să rezulte clar care sunt legăturile ierarhice și responsabilitățile stabilite pentru exercitarea ei.

Comunicarea internă se referă la stabilirea modului de transmitere internă a tuturor informațiilor în cadrul organizației, în scopul de a se asigura o comunicare efectivă a acestora și implicarea deplină a personalului pentru utilizarea întregului său potențial în vederea asigurării și îmbunătățirii calității proceselor și serviciilor oferite de instituție, precum și pentru asigurarea securității și sănătății muncii.

Prin comunicarea internă se urmărește:

- demonstrarea angajamentului managementului pentru calitatea serviciilor prestate, protecția factorilor de mediu și SSM, prin alocarea de resurse corespunzătoare realizării obiectivelor și definirea responsabilităților și autorității la nivelul organizației;
- conștientizarea importanței politicii și obiectivelor instituției, precum și a cerințelor beneficiarilor de servicii medicale, salariaților;
- implicarea întregului personal în realizarea serviciilor la nivelul corespunzător cu legislația în vigoare;
- încurajarea activă a feedback-ului și comunicării dintre personal și management;
- informarea factorilor de răspundere cu privire la rezultatele analizelor de management și măsurile corective/preventive stabilite. Informațiile care se comunică în organizație sunt următoarele:
 - politica, obiectivele și strategiile Spitalului;
 - standarde naționale de sănătate ;
 - cerințe legale și reglementări care se aplică în activitatea desfășurată în unitate (legi, ordine, hotărâri, metodologii emise la nivel central, dispoziții);
 - cerințele părților interesate privind calitatea serviciilor prestate;
 - informații referitoare la implementarea, menținerea și eficiența activității unității școlare;
 - programul de management SSM.

Comunicările în ambele sensuri pot fi verbale sau scrise, planificate sau inopinante în funcție de urgența sau importanța comunicării a riscului de impact semnificativ de mediu a producerii unui eveniment sau a unui incident de muncă și capacitate de răspuns.

Comunicarea internă asigură circulația informației pe verticală, între nivelurile ierarhice și pe orizontală, între compartimente.

4.2. Documente utilizate

4.2.1. Lista și proveniența documentelor

4.2.3. Circuitul documentelor

4.3. Resurse necesare

4.3.1. Resurse materiale

· birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, acces la baza de date, rețea, imprimantă, spații de ședință, spații aer liber, curțile instituției.

4.3.2. Resurse umane

· salariații;

4.3.3. Resurse financiare

Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: I Nr.de ex.: 2
	Cod: P.O.13	Revizia: Nr.de ex. :
		Pagini 1
		Exemplar nr.: 1

Cheltuielile legate de comunicarea internă vor fi asigurate în principal din bugetul propriu, aprobat de Consiliul Județului Galați

4.4.Modul de lucru

4.4.1.Planificarea operatiunilor si actiunilor activitatii

Secretarul:

- preia zilnic corespondența instituției;
- înregistrează documentele primite în registrul unic de intrări și ieșiri;
- înregistrează cererile, rapoartele și referatele depuse desalariati si pacienti;
- eliberează adeverințe;
- înaintează directorului toate documentele intrate în instituție;
- înaintează spre aprobare directorului actele depuse;
- coordonează procesul de comunicare internă privind activitatea instituției;
- stabilește tehnicile și metodele utilizate pentru comunicarea internă;
- comunică intern politica și prioritățile instituției;
- semneaza in registrul de intrari iesiri de primire;
- încurajeaza feedback-ul, comunicarea si consultarea cu personalul, ca mijloc de implicare totală a acestuia în desfășurarea activității;

Șefii de compartimente / comisii

- primesc și transmit pe linie ierarhică toate informațiile care vin de la nivelul managementului;
- semneaza in registrul de intrari iesiri de primire;
- asigură informări la nivelul personalului din subordine din punct de vedere profesional;
- încurajeaza feedback-ul și comunicarea deschisă a sugestiilor și opiniilor din partea angajaților, pe care le colectează și le comunică managementului organizației;
- comunică cerințele întregului personal din subordine în scopul unei mai bune implicări a acestuia în realizarea serviciilor la nivelul de exigență cerut și a cerintelor legislației aplicabile în vigoare;

Personalul Contractual (medici, asistenti, personal auxiliar, administrativ).

- primește informațiile venite pe linie ierarhică;
- semneaza in registrul de intrari iesiri de primire;
- participă la toate formele comunicării interne: ședință, consfătuire, instruire, comunicare, dezbateri, informare;
- formulează sugestii și opinii referitoare la activitatea de comunicare pe care le comunică la o treaptă ierarhic superioară;
- execută dispozițiile / hotărârile / deciziile transmise;

4.4.2. Valorificarea rezultatelor activitatii

- optimizarea sistemului de comunicare internă;
- analiza gradului de utilitate a sistemului aplicat în instituție

11. RESPONSABILITĂȚI

11.1. Manager :

- aprobă procedura și reviziile acesteia.
- impune aplicarea procedurii;

Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: 1 Nr.de ex.: 2
	Cod: P.O.13	Revizia: Nr.de ex. :
		Pagini 1
		Exemplar nr.: 1

– asigură resurse pentru aplicarea procedurii.

11.2. Consilier juridic:

– elaboreaza si avizează procedura;

11.3. Directorul Medical

– verifica si gestionează difuzarea, modificarea reviziilor procedurii;
– auditează procesul și procedura, în vederea identificării oportunităților de îmbunătățire a calității.

11.4. Conducătorii structurilor/compartimentelor/birourilor etc

– aplică procedura;
– organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

11.5. Personalul contractual

– aplică procedura.

11.6. Serviciul Tehnic si Administrativ

– aplică procedura.

11.7. Biroul Aprovizionare

– aplică procedura.

11.8. Biroul Achizitii

– aplică procedura.

11.9.Serviciul Resurse Umane

– aplică procedura;
– elaborează planuri de instruire a personalului, în condițiile legii.

11.10. Biroul Contabilitate

– aplică procedura;

11.11. Structurile medicale din organigrama operatorului

– aplică procedura

11.12. Compartimentul Juridic

– aplică procedura

11.13. Serviciul Statistica si Informatica medicala

– aplică procedura;

12. ÎNREGISTRĂRI

12.1. Indicatorul aprobărilor și al reviziilor;

12.2. Lista de difuzare

13. LISTA DE DIFUZARE

1. Sectia Pneumologie I
2. Sectia Pneumologie II
3. Sectia Pneumologie III
4. Sectia Pneumologie Copii
5. Compartiment de supraveghere si control al infectiilor nozocomiale
6. Compartiment evaluare si statistica medicala
7. Serviciu de primire si externare bolnavi

Spitalul de Pneumoftiziologie Galati J	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Privind sistemul de comunicare interna	Ediția: I Nr.de ex.: 2
		Revizia: Nr.de ex. :
		Pagini 1
	Cod: P.O.13	Exemplar nr.: 1

8. Dispensarul TBC nr 1
9. Dispensarul TBC nr 2
10. Dispensarul TBC Tg, Bujor
11. Dispensarul TBC Tecuci
12. Serviciul de terapie acuta
13. Laborator Explorari functionale;
14. Laborator de analize medicale
15. Laborator radiologie si imagistica medicala
16. Compartiment endoscopie bronsica
17. Serviciul Tehnic si Administrativ
18. Biroul Aprovizionare
19. Biroul Achizitii
20. Serviciul Resurse Umane
21. Biroul Contabilitate
22. Compartimentul Juridic
23. Serviciul Statistica si Informatica medicala