420094 Municipiul Bistrița, Bulevardul General Grigore Bălan, nr. 43, Tel/Fax: 0263.231.404
E-mail: spital.bistrita@gmail.com/spital.oficiu@gmail.com

Nr. 576 / 20.01.2020

ACTIVITATEA SERVICIULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE

Asigurarea calității serviciilor medicale la nivelul spitalului se poate realiza doar prin înțelegearea de către conducerea spitalului a importanței și conștientizarea rezultatelor implementării sistemului de management al calității. În acest sens, decizia conducerii de a implementa sistemul de calitate trebuie să se bazeze pe sensibilizarea și implicarea tuturor salariaților spitalului în realizarea demersului de implementare a sistemului de management al calității serviciilor medicale. În vederea realizării acestui demers este important ca personalul să fie instruit, să-și cunoască fiecare salariat rolul în participarea la un sistem de management al calității și să cunoască obiectivele stabilite - asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului. Toate activitățile desfășurate de salariați în vederea îndeplinirii acestor obiective trebuie să aibă în vedere executarea atribuțiilor în condiții de legalitate, cu respectarea drepturilor și obligațiilor salariaților, într-un mediu sigur și evaluând performanța și satisfacția salariaților.

Rolul managementului calității este de a aborda metodic implementarea sistemului de management al calității în spital – prin stabilirea unor reguli generale în conducerea spitalului, având drept scop îmbunătățirea performanțelor pe termen lung, creșterea calității actului medical corelativ cu satisfacția pacienților și respectarea nevoilor celorlalți factorilor implicați în sistemul de sănătate.

În 2020 s-a atins cea mai mare parte a obiectivelor propuse:

- Analiza și coordonarea tuturor activitaților legate de revizuirea, actualizarea și reeditarea procedurilor, protocoalelor și instrucțiunilor de lucru existente
- S-au intocmit si revizuit un numar de 66 proceduri operationale, 25 protocoale medicale și instrucțiuni de lucru noi, având atașați indicatori de monitorizare
- Pentru transparența comunicării tuturor procedurilor și protocoalelor de la nivelul unității sanitare, toate procedurile, protocoalele si instructiunile de lucru au fost incarcate în platforma electronică denumită în continuare *Intranet* și totodată verificate de către responsabilul din cadrul Serviciului de Management al Calității
- Monitorizarea / consilierea activităților referitoare la atingerea criteriilor / cerințelor din standardele de acreditare pentru fiecare structură organizatorică
- Evidența și monitorizarea structurilor de specialitate (Comisii, Consilii, Comitete, etc)
- S-au raportat un numar de 37 de EAAM –uri la nivelul spitalului
- Monitorizarea evenimentelor adverse/santinelă/"nearmiss" care presupune raportarea de către unitatea sanitară şi colectarea de către A.N.M.C.S., fără caracter acuzator, în vederea învăţării din erori, a evenimentelor adverse asociate asistenţei medicale

având drept scop dezvoltarea unor sisteme de îmbunătăţire a siguranţei pacienţilor, prin analiza evenimentelor adverse (EAAM) ce au avut loc în diferite servicii medicale, evaluarea riscurilor potenţiale asociate asistenţei medicale, dezvoltarea unei culturi a siguranţei, dezvoltarea unor programe de instruire pentru creşterea nivelului de siguranţa a serviciilor şi de acordarea a serviciilor medicale în condiții de siguranță pacienţilor.

- Monitorizarea și evaluarea gradului de siguranţă a pacientului şi a calităţii serviciilor medicale în spital. În vederea evaluării complianței la standardele de acreditare ale Autorității Naționale de Management a Calității în Sănătate, în anul 2020 SMC a evaluat structurile spitalului fiind recomandate măsuri de remediere a neconformităților constatate
- Dezvoltarea unui sistem de comunicare între structurile spitalului prin crearea bibliotecii electronice
- Audit privind modalitatea de completare a FOCG , precum si a dosarului de ingrijiri, a intocmit rapoarte de audir cu masuri si termene, care au fost impementate si monitorizate

Pe parcursul anului 2020, Serviciul de management al calității serviciilor medicale, ce funcționează în subordinea directă a managerului Spitalului Județean de Urgență Bistrița, a desfășurat activități specifice de management al calității, in special cele care respecta referințele Autorității Naționale de Management al Calității în Spitale, referitoare la Managementul Strategic și Organizațional.

În primul semestru al acestui an, membrii serviciului au efectuat monitorizarea de indicatori de performanță pentru Morbiditatea Spitalizată pe Cod de Diagnostic Principal din numărul total de cazuri transferate la alte unități medicale/durate medie de spitalizare și diagnostic, respectiv Cost mediu de diagnostic, raportată la Autoritatea Națională de Management al Calității în Spitale prin intermediul Platformei electronice, CAPESARO.

Monitorizare lunară program screening cancer de col uterin (raportat către URM Cluj Napoca , distribuire rezultate către medicii de familie, distribuire rezultate către centrele de recoltare, întocmire borderouri de decontare lunară si de situatii trimestriale).

SATISFACȚIA PACIENȚILOR

Evaluarea satisfacției pacienților a fost o activitate desfășurată constant în Spitalul Județean de Urgență Bistrița pe parcursul anului 2020. Activitatea are la bază o abordare de management al proceselor unității sanitare orientată către pacient. În acest sens, ne propunem să cunoaștem opiniile pacienților cu privire la serviciile medicale oferite în structurile Spitalului Județean de Urgență Bistrița, să identificăm problemele cu care pacienții se confruntă și să înțelegem care sunt acele aspecte legate de activitatea desfășurată sau de condițiile din spital care mulțumesc sau dimpotrivă, nemulțumesc pacienții. Pe baza acestor informații, culese direct de la pacienți, vom putea înțelege pe de o parte resursele pe care le avem pentru crește calitatea serviciilor noastre și totodată vom putea identifica posibile nevoi cu care ne confruntăm. Astfel, finalitatea activității constă în elaborarea și implementarea unor măsuri care să conducă la îmbunătățirea serviciilor medicale.

Activitatea a fost realizată prin distribuirea de chestionare spre autocompletare pacienților care au beneficiat de internare continuă (mai mult de 24 de ore) în secțiile Spitalului Județean de Urgență Bistrița, în perioada de referință. În cazul în care pacienții au avut dificultăți în completarea chestionarului, acesta a fost completat de către aparținători. Chestionarul se completeaza atat in format letric, cat si pe SMS, in paralel, pana cand numarul de repondenti la SMS va fi aproximativ egal cu numar de externari.

Şef SMCSS,

Mihaela Moruţan