

SPITALUL GENERAL C F PLOIEȘTI

INTRARE NR. 2084
IESIRE

Ziua 16. Iunie 2023

POLITICA DE CALITATE ADOPTATA LA NIVELUL SPITALULUI GENERAL C F Ploiești

Calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficiență, continuitatea îngrijirilor, siguranța pacientului, competența cadrelor medicale, satisfacția pacientului, dar și a personalului medical.

Calitatea serviciilor medicale este un principiu din ce în ce mai important în domeniul sănătății, deoarece crește gradul de satisfacție al pacientilor, concomitent cu progresele tehnologice și terapeutice.

Servicii furnizate

SPITALUL General CF Ploiești furnizează următoarele tipuri de servicii: chirurgie generală, medicina internă, îngrijiri palliative, balneologie terapie fizicală recuperare, cardiologie, ATI, endoscopie digestivă, explorări funcționale, radiologie și imagistica medicală, analize medicale (externalizat) în regim de spitalizare continuă și/sau spitalizare de zi, iar în ambulatorul integrat sunt următoarele specialități: chirurgie generală, medicina internă, medicina muncii, oftalmologie, ORL, pneumologie, obstetrică ginecologie, neurologie, psihiatrie, medicina fizică și balneologie.

Plan de imbunatatire a calitatii serviciilor medicale

Asigurarea serviciilor de calitate depinde de cel puțin următoarele aspecte:

- competența profesională – cunoștințele profesionale, performanța echipei medicale, managerului și echipei administrative
- eficacitatea serviciilor - procedurile și tratamentul aplicat conduc la obținerea rezultatelor dorite;
- eficiența serviciilor - acordarea îngrijirilor necesare, corespunzătoare, la costuri optime;
- relațiile interpersonale - interacțiunea dintre spital și pacienți, între echipa de îngrijiri și pacienți;
- continuitatea - pacientul beneficiază de un set complet de servicii de sănătate de care are nevoie, într-o ordine bine determinată, fără întrerupere sau fără repetarea procedurilor de diagnostic și tratament;
- infrastructura fizică și confortul - curățenie, confort, intimitate și alte aspecte importante pentru pacienți;

I. Competenta profesionala

Pentru Spitalul General C F Ploiesti, recrutarea si selectarea personalului raman la fel de importante, riguroase, cautandu-se specialisti in anumite domenii de activitate. Activitatea de perfectionare profesionala devine foarte importanta, pentru ca personalul trebuie sa se deprinda rapid cu noile standarde, din ce in ce mai complexe. Angajatii spitalului urmeaza in fiecare an cursuri conform planului de formare profesionala continua a personalului.

Masuri privind asigurarea cu personal competent:

1. Dezvoltarea unor echipe bine pregătite și flexibile, capabile de a se adapta la un mediu dinamic, în continuă schimbare

Responsabil: director medical

2. Promovarea discuțiilor constructive și a schimbului de cunoștințe și informații legate de activitate, pentru creșterea solidarității în cadrul spitalului

Responsabil: director medical

3. Îmbunătățirea utilizării personalului prin introducerea unor modele organizatorice flexibile

Responsabil: : manager

4. Asigurarea timpului necesar pentru pregatire si perfectionare

Responsabil: manager

5. Recrutarea de personal cu competente si imbunatatirea competentelor personalului existent

Responsabil: resurse umane

II. Eficacitatea serviciilor

Procedurile si tratamentul aplicat trebuie sa conduca la obtinerea rezultatelor dorite.

Standardele reprezentă nivelul de performanță observabil, realizabil, măsurabil.

Ele descriu sisteme, funcții, procese si activități, stabilind ținte de atins pentru furnizorul de servicii medicale. Standardele reprezentă așteptările pacienților, furnizorilor, managerilor, precizând nivelele de structură si performanță asteptate. Un loc aparte ocupă aici ghidurile de practică medicală care sunt: "specificații standardizate pentru îngrijirea medicală.

Masuri pentru asigurarea eficacitatii serviciilor

1. Elaborarea si permanenta actualizare a protocolelor de practica medicala aplicabile in spital

Responsabil – director medical

2. Verificarea respectarii protocolelor si ghidurilor de practica medicala

Responsabil –director medical

3. Colectarea si prelucrarea chestionarelor de satisfactie a pacientilor internati

Responsabil : statistica, biroul de management al calitatii

4. Asigurarea pentru fiecare pacient a unei echipe de medici care decid asupra diagnosticului, terapiei si tratamentului (echipe multidisciplinare)

Responsabil-director medical

III. Eficiența serviciilor

Acordarea îngrijirilor necesare, corespunzătoare trebuie sa se realizeze la costuri optime. O activitate sustenabila presupune in primul rand capacitatea de a utiliza optim resursele.

Masuri pentru asigurarea eficientei serviciilor

1.Achizitia de materiale sanitare cu documente de calitate corespunzatoare avand ca principiu de achizitie asigurarea raportului optim calitate-pret

Responsabil : compartiment achizitii publice contractare, biroul financiar contabil

2. Monitorizarea permanenta a consumurilor si controlul gestiunilor

Responsabil : director financiar contabil

3. Asigurarea ritmicitatii in aprovizionare si asigurarea unui stoc tampon pentru principalele materiale si medicamente astfel incat sa nu se genereze situatii de criza ce ridica costurile

Responsabil : compartiment achizitii publice contractare, medici sefi de sectie, asistente sefe.

4. Asigurarea unei intretineri si exploatari adevcate a echipamentului medical si a infrasctructurii cladirii astfel incat costurile de reparatii sa fie scazute.

Responsabil: biroul administrativ, intretinere, transport , aprovisionare

IV. Relațiile interpersonale

Interacțunea dintre spital (furnizor) și pacienți (clienti), între echipa de îngrijiri și pacienți este foarte importantă în asigurarea calității serviciilor.

În mod obisnuit, pacienții nu posedă abilitatea sau cunoștințele necesare evaluării competenței profesionale a spitalului sau a felului în care au fost folosite măsurile de control ale infecțiilor, dar stiu cum se simt, cum au fost tratați și dacă asteptările le-au fost îndeplinite. Ei se raportează adeseori la posibilitatea de a pune întrebări și pot aprecia un serviciu medical ca fiind convenabil sau nu.

Existența acestei dimensiuni a calității conduce către: comportamente pozitive din partea pacientului (acceptarea recomandărilor, compliantă crescută la tratament, continuitatea tratamentului, etc.), imagine pozitivă a serviciului de îngrijire la nivel social și cel mai important, satisfacția pacientului. Uneori, pacientul asteaptă de la medic mai mult decât acesta poate da. Alteori, clientul are o vedere rigidă și tende să opună rezistență la ceea ce el consideră drept o imixtiune în probleme personale. De aceea, percepția pacientului asupra sănătății este mai degrabă o consecință decât un atribut al îngrijirilor de sănătate.

Un pacient satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la unitatea sanitată respectivă. Ne putem aștepta însă ca rezultatele evaluării satisfacției pacientului să fie diferite de cele ale evaluării medicilor. Aceasta se întâmplă deoarece pacientul se axează în special pe relațiile interpersonale pe care le percep și le poate evalua mai usor, deși sunt subiective, spre deosebire de aspectele tehnice sau de specialitate pe care le poate evalua mai greu.

Masuri privind relațiile interpersonale

1. Completarea și prelucrarea chestionarelor de satisfacție de către pacienții internați în spital
Responsabil : asistente sefe, statistician

2. Analiza periodică a chestionarelor și întocmirea anuală a raportului asupra chestionarelor de satisfacție ale pacienților

Responsabil - compartimentul de management al calității

3. Sustinerea de seminarii, grupuri de dialog privind modul de abordare a pacientului, aspectele psihologice ale persoanei cu probleme de sănătate, tehnici de comportament

Responsabil – psiholog clinician

Plan de monitorizare si evaluare a calitatii serviciilor medicale si ingrijirilor

Pentru a monitoriza si evalua calitatea trebuie sa se tina cont de cateva criterii grupate dupa cum urmeaza:

- criterii de structură (legate de clădiri, mediu, infrastructură, organizație, servicii de suport, laborator, tehnologie, resurse umane, expertiză, abilitățile personalului, proceduri documentate);
- criterii de proces (legate de proceduri de prevenție, diagnostic si tratament, documentare, relație medic-pacient etc);
- criterii de rezultat (rata mortalității raportate la o anumită procedură etc).

Tinand cont de aceste criterii s-au stabilit mai multi indicatori pe baza carora se poate evalua si imbunatatiti calitatea serviciilor medicale. Acesti indicatori se vor monitoriza prin inregistrare la nivel de compartimente spital si anual vor fi analizate.Astfel:

Dupa criteriu **structura**:

<u>Cladire,mediu, infrasctructura, tehnologie:</u>
- nr. vătămări ale pacienților datorate infrastructurii
- nr. incendii în ultimele 12 luni
- nr. furturi în ultimele 12 luni
- nr. paturi cu dotări specifice (exemplu – pentru poziționare bolnav)/ nr. total paturi spital
- nr. paturi prevăzute cu sistem de iluminare/nr. total paturi
- nr. truse de urgență disponibile în oricare moment
- echipamente si dispozitive medicale mobilizabile pentru situații de urgență (defibrilator, electrocardiograf, trusă de urgență)
- aparate pentru menținerea permeabilității căilor respiratorii, existente: balon Ruben, pipă Guedel si mască pentru ventilație manuală
<u>Resurse umane, expertiza, abilitati personal:</u>
- nr. cursuri sau instructaje privind resuscitarea cardio-respiratorie si susținerea funcțiilor vitale, asigurate de spital pentru personalul propriu
- nr. persoane instruite pentru urgențe vitale/nr. total personal de îngrijire
- nr. de instructaje privind utilizarea instrumentelor medicale cu risc în utilizare pe ultimele 12 luni;

Dupa criteriu **proces**:

<u>Preventie:</u>
- probele pentru examenele paraclinice, permit identificarea pacientului (nume sau sistem codificare oarecare) ;
- redactarea rezultatelor examenelor paraclinice, permit identificarea pacientului (nume sau sistem codificare oarecare) ;

<ul style="list-style-type: none"> - forma fizică a investigațiilor paraclinice permit identificarea pacientului (nume sau sistem codificare) ;
<ul style="list-style-type: none"> - metodologia de administrare a tratamentului medicamentos, conține etape de identificare a pacientului;
<ul style="list-style-type: none"> - brățări de identificare pacienti;
<ul style="list-style-type: none"> - proceduri si protocoale de susținere a funcțiilor vitale si resuscitare
<u>Diagnostic si tratament:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - numar erori de diagnostic/an
<ul style="list-style-type: none"> - timp mediu de așteptare de la prezentare până la întâlnirea cu medicul curant
<ul style="list-style-type: none"> - indice de concordanță între diagnostic la internare si diagnostic la externare
<ul style="list-style-type: none"> - nr. specialități medicale acoperite prin personalul existent în spital
<ul style="list-style-type: none"> - nr. complicații survenite pe perioada spitalizării pacienților la suta de pacienți internați

Dupa criteriu rezultat:

<u>Infectii asociate asistentei medicale:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - echipament de protecție pentru vizitatori (achizitii/an)
<ul style="list-style-type: none"> - nr. anchete epidemiologice pe ultimele 12 luni;
<ul style="list-style-type: none"> - nr. de accidente infecțioase pe ultimele 12 luni;
<ul style="list-style-type: none"> - nr. de carantine instituite pe an;
Pacienti decedati
<ul style="list-style-type: none"> - nr pacienti decedati/nr total pacienti/an

Calitatea ingrijirilor medicale rămâne o preocupare permanentă a spitalului. Percepția pacientului asupra calității serviciilor medicale este o altă preocupare deoarece această percepție poate balansa serios profitabilitatea unitatii. Este de aceea importantă o preocupare permanentă pentru acordarea de îngrijiri pacienților la nivel ridicat, pentru explicarea pacienților a necesității acestor îngrijiri și a limitelor lor, dar și acțiunea de promovare a activității ce se desfășoara într-o unitate spitalicească.

Marketingul medical este absolut necesar în condițiile unor economii de piață. Acesta, împreună cu politica în domeniul calității, conduce la creșterea nivelului de îngrijire al pacientului și satisfactia, inclusiv psihologică, a acestuia.

MANAGER,
EC. RADULESCU GEORGETA

The stamp contains the following text:
TRANSPORȚURILOR INFRASTRUCTURII COMUNICATIILOR * MINISTERUL PLOIESTI CF SPITAL GENERAL 3

CMC,
Dr.Radulescu Mihaela