

Colaborarea instituțională pentru asigurarea calității serviciilor medicale

DSP IASI
2018, 22 iunie

Părintele conceptului modern de calitate, **Donabedian**, descrie **calitatea îngrijirilor de sănătate** drept "*acele îngrijiri care se așteaptă să maximizeze dimensiunea bunăstării pacienților, luând în considerare echilibrul câștigurilor și pierderilor așteptate, care apar în toate etapele procesului îngrijirilor de sănătate*"

Organizația Mondială a Sănătății definește "**Calitatea sistemului de sănătate**" ca "*nivelul atingerii scopurilor intrinseci ale sistemului de sănătate pentru îmbunătățirea sănătății și capacității de răspuns la așteptările generale ale populației*".

▶ **Principiile** care guvernează conceptul calității totale:

- ▶ - focalizarea pe client
- ▶ - îmbunătățirea continuă a calității
- ▶ - lucrul în echipă.

În **sănătate** au fost delimitate **nouă caracteristici ale calității**, ce formează baza furnizării serviciilor medicale:

1. competența profesională – cunoștințele/ abilitățile/ performanța echipei medicale, ale managerilor și ale echipei de suport (asistent medical, bioinginer etc);

2. accesibilitatea - furnizarea serviciilor de sănătate nu este restricționată de bariere geografice, sociale, culturale, organizaționale sau economice;

3. eficacitatea – procedurile și tratamentul aplicat conduc la obținerea rezultatelor dorite;

4. eficiența – acordarea îngrijirilor necesare, corespunzătoare, la costurile cele mai mici;

5. relațiile interpersonale – comunicarea organizațională - interacțiunea dintre furnizori, dintre furnizori și pacienți (clienți), dintre manageri, furnizori și plătitori, precum și între echipa de îngrijiri și comunitate;

6. continuitatea – pacientul beneficiază de un set complet de servicii de sănătate de care are nevoie, într-o ordine bine determinată, fără întrerupere, sau repetarea procedurilor de diagnostic și tratament;

7. siguranță – risc minim pentru pacient de complicații sau efecte adverse ale tratamentului ori alte pericole legate de furnizarea serviciilor de sănătate;

8. infrastructura fizică și confortul – curățenie, confort, intimitate și alte aspecte importante pentru pacienți;

9. alegerea – pe cât este posibil, pacientul alege furnizorul (medicul), tipul de asigurare sau tratamentul.

- ▶ **Mecanismul de feedback al pacientului** a fost legiferat prin:
- ▶ **Ordinul Ministerului Sănătății nr. 146/2015**, conform căruia, chestionarele la care au răspuns pacienții erau, completate în prezența personalului medical și transportate, fără a fi sigilate, de personalul medical către un angajat al spitalului, care introducea datele în sistemul centralizat al Ministerului Sănătății (MS). Astfel, vulnerabilitatea acestui mecanism era dublă: pe de o parte, pacientul putea fi influențat în evaluare de prezența medicului sau a asistentei, iar pe de altă parte personalul medical avea acces la chestionare, ceea ce ducea la posibilitatea eliminării răspunsurilor de evaluare care conțin opinii negative, arată Referatul privind proiectul noului Ordin (1501/ 2016). O dovadă a rezultatelor distorsionate este un grad de satisfacție de 97,5% față de calitatea serviciilor primite de pacienți la nivel național, situație nerealistă având în vedere situația reală a sistemului sanitar și rezultatele studiilor similare efectuate, spun reprezentanții MS.
- ▶ **Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1501/ 2016**, conform căruia s-a stabilit un chestionar cu nouă întrebări la care pacienții pot răspunde după externare prin e-mail sau SMS. Cele nouă întrebări cuprinse în chestionar se referă la: gradul de mulțumire a pacientului față de serviciile medicale oferite de spital, față de activitatea și implicarea medicului, față de curățenia din spital, precum și față de activitatea și implicarea asistentelor medicale.

Colaborarea cu CASS Iași în ceea ce privește:

- Respectarea condițiilor pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare conform **Ordinului MS nr. 914 din 26 iulie 2006**
- Respectarea Normelor igienico-sanitare obligatorii pentru cabinetele medicale, indiferent de profil conform **Ordinului MS nr. 1.030 din 20 august 2009** privind aprobarea procedurilor de reglementare sanitară pentru proiectele de amplasare, amenajare, construire și pentru funcționarea obiectivelor ce desfășoară activități cu risc pentru starea de sănătate a populației
- Respectarea Normelor obligatorii privind structura funcțională și circuitele funcționale în cabinetele medicale indiferent de profil conform **Ordinului MS nr. 1.030 din 20 august 2009** privind aprobarea procedurilor de reglementare sanitară pentru proiectele de amplasare, amenajare, construire și pentru funcționarea obiectivelor ce desfășoară activități cu risc pentru starea de sănătate a populației

- Respectarea Normelor tehnice privind curățarea, dezinfecția și sterilizarea în unitățile sanitare publice și private, tehnicii de lucru și interpretare pentru testele de evaluare a eficienței procedurii de curățenie și dezinfecție, procedurilor recomandate pentru dezinfecția mâinilor, în funcție de nivelul de risc, metodelor de aplicare a dezinfectantelor chimice în funcție de suportul care urmează să fie tratat și a metodelor de evaluare a derulării și eficienței procesului de sterilizare conform **Ordinului MS nr. 961 din 19 august 2016**

Colaborarea cu Colegiul Medicilor Iași și CASS

Iași în ceea ce privește:

- Constituirea comisiilor paritare conform **HG nr. 833 din 25 iulie 2007 (*actualizată*)** privind normele de organizare și funcționare a comisiilor paritare și încheierea acordurilor colective pentru:
- AVIZAREA ACTIVITĂȚII MEDICILOR PESTE VÂRSTA DE PENSIONARE - Medicii își pot continua activitatea medicală peste vârsta de pensionare (65 ani) dacă aceasta se desfășoară în unități sanitare private. Continuarea activității se face în baza certificatului de membru al CMR și al avizului anual eliberat de **colegiul teritorial unde este înregistrat medicul**
- (RE)AVIZAREA CABINETELOR MEDICALE având ca obiectiv **impunerea unor standarde și criterii de asigurare a calității actului medical pe teritoriul județului Iași**

Monitorizarea activității centrelor de permanență

- Continuitatea asistenței medicale primare este asigurată de 16 centre de permanență. Acestea sunt organizate conform **Ordinului MSP nr. 496 din 26 mai 2008** pentru aprobarea Normelor Metodologice cu privire la asigurarea continuității asistenței medicale primare prin centrele de permanență și funcționează, ca sedii principale, în comunele:
- Bivolari, Vlădeni, Plugari, Movileni, Ciortești – centre înființate în anul 2008;
- Schitu Duca, Deleni - centre înființate în anul 2009;
- Podu Iloaiei – centru înființat în 2010 – activitate încetată de la data de 01.09.2017.
- Focuri – centru înființat în anul 2011
- Mircești - centru înființat în anul 2012
- Prisecani, Umanitas Iași – centre înființate în anul 2013
- Pașcani – centru înființat în anul 2014
- Victoria – Iași - centru înființat în anul 2016 – activitate începută de la data de 01.04.2017 (contract cu CAS Iași)
- Hermamed Center SRL – Iași - centru înființat în anul 2016 – activitate începută de la data de 01.04.2017 (contract cu CAS Iași)
- Galata – Iași – centru reînființat în anul 2017 – activitate începută de la data de 01.09.2017 (contract cu CAS Iași)

Colaborarea cu Garda de Mediu în ceea ce privește:

- deșeurile rezultate din activități medicale conform **Ordinului MS nr. 1.226 din 3 decembrie 2012** pentru aprobarea Normelor tehnice privind gestionarea deșeurilor rezultate din activități medicale și a Metodologiei de culegere a datelor pentru baza națională de date privind deșeurile rezultate din activități medicale
- Supravegherea modului de gestionare a deșeurilor produse în unitățile spitalicești - în baza raportărilor făcute de unitățile sanitare cu paturi din județul Iași, au rezultat cei mai mari producători de deșeuri de spital ca fiind: Spitalul clinic „Sf. Spiridon”, Institutul Regional de Oncologie Iasi, Spitalul Clinic de Obstetrică-Ginecologie „Cuza-Vodă”, Institutul de boli cardiovasculare “George I.M.Georgescu”, Spitalul Clinic Dr. C.I.Parhon și Centrul de Dializă Iași-Fresenius Nephrocare.

Colaborarea cu APAVITAL în ceea ce privește:

- Monitorizarea de audit a calității apei furnizate în unitățile sanitare. Activitatea de monitorizare a calității apei din zonele rurale a cunoscut o intensificare în perioada de vară (secetă), subliniem însă că autoritățile locale nu au răspuns decât în proporție de **15,3%** demersurilor noastre de implicare în supravegherea, întreținerea și controlul surselor locale de apă (fântâni, izvoare).
- Supravegherea continuă a calității factorilor de mediu a făcut ca de 17 ani în județ să nu se înregistreze nici un episod de epidemie hidrică sau poluare accidentală a mediului.

Colaborarea cu Oficiul de Protecție a Consumatorului în ceea ce privește:

- Respectarea ghidurilor terapeutice și a protocoalelor de diagnostic și tratament
- În data de 27 decembrie 2017, a fost publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene **Regulamentul (UE) 2017/2394 din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (numit în continuare noul Regulament)**, care se va aplica începând cu data de **17 ianuarie 2020**.
- Noul Regulament stabilește condițiile în care autoritățile competente desemnate de către statele membre ca fiind responsabile cu asigurarea respectării legislației Uniunii care protejează interesele consumatorilor cooperează și își coordonează acțiunile între ele și cu Comisia, pentru a garanta respectarea acestei legislații și pentru a asigura buna funcționare a pieței interne, precum și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.
- Noul Regulament abordează deficiențele identificate în Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 în vigoare și are drept obiectiv general dezvoltarea unor mecanisme de cooperare moderne, eficiente și eficace, care să reducă prejudiciile aduse consumatorilor ca urmare a încălcărilor transfrontaliere și pe scară largă ale legislației UE în materie de protecție a consumatorilor.
Noul Regulament va oferi competențe sporite autorităților naționale pentru o mai bună aplicare a drepturilor consumatorilor.

Colaborarea cu alte instituții:

- Direcția de Sănătate Publică Județeană Iași participă la coordonarea acordării primului ajutor calificat împreună cu **Inspectoratul pentru Situații de Urgență** și cu alte structuri ale Ministerului Sănătății.
- Direcția de Sănătate Publică Județeană Iași în colaborare cu **autoritățile locale**, cu **instituții de învățământ** și organizații guvernamentale și nonguvernamentale, organizează activități în domeniul medical al sănătății publice.
- Direcția de Sănătate Publică Județeană Iași coordonează serviciile de asistență medicală din teritoriu, organizează, coordonează și participă la asistența medicală în caz de calamități, epidemii, catastrofe și alte situații deosebite, organizează, coordonează și răspund de pregătirea rețelei sanitare pentru apărare, sub coordonarea Ministerului Sănătății.