

***Rolul și importanța managementului calității
în Spitalul Clinic Județean de Urgență Târgu
Mureș prin prisma procesului de evaluare în
vederea acreditării de către ANMCS***

**TÎRGU – MUREȘ
24.02.2018**

**Șef SMCSM
PANTEA ANA-VOICHIȚA**

Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate

- ▶ *Asigurarea calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului este responsabilitatea unităților sanitare, conform politicii și strategiei de sănătate promovate de către Ministerul Sănătății și Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate* – art. 1 alin. (2)

Scopul ANMCS

- ▶ constă în asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului, prin standardizarea și evaluarea serviciilor de sănătate și acreditarea unităților sanitare

Obiectivele ANMCS sunt următoarele:

- a) să **evalueze toate categoriile de unități sanitare** din punctul de vedere al calității serviciilor de sănătate și al siguranței pacientului;
- b) să **elaboreze o metodologie de identificare, raportare și monitorizare a efectelor adverse asociate asistenței medicale**, fără caracter acuzator;
- c) să **informeze personalul cu atribuții în procesul de management al calității** cu privire la asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- d) să **formeze personalul cu atribuții în procesul de management al calității**;
- e) să **informeze pacienții cu privire la calitatea serviciilor de sănătate oferite de unitățile sanitare**, pentru creșterea încrederii populației în calitatea serviciilor de sănătate;
- f) să **pună la dispoziția autorităților centrale decidente informații privind calitatea serviciilor de sănătate și siguranța pacientului**;
- g) să **promoveze conceptul de management al calității în sănătate și siguranței pacientului** prin editarea de publicații, elaborarea de materiale promoționale, organizarea de manifestări științifice

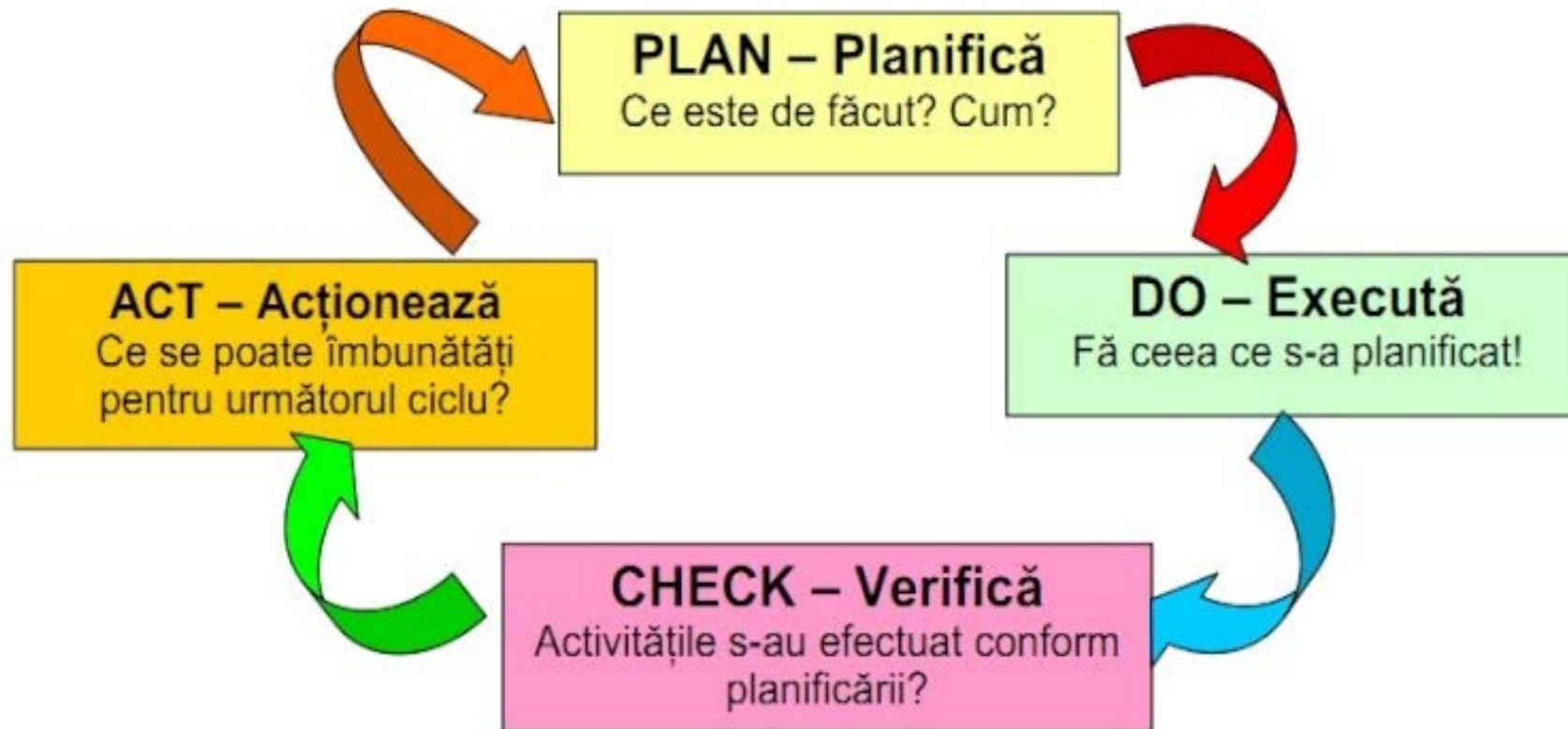
ACREDITAREA

- ▶ Acreditarea unităților sanitare - *procesul de validare a conformității caracteristicilor serviciilor de sănătate efectuate de către unitățile sanitare, cu standardele de acreditare adoptate de către ANMCS și aprobate în condițiile legii, în urma căruia unitățile sanitare sunt clasificate pe categorii de acreditare pentru a conferi încredere în competența tehnico-profesională și organizatorică a acestora*
- ▶ **Certificatul de acreditare este valabil pentru o perioadă de 5 ani**

Rolul managementului calității în spital

- ▶ Pentru **atingerea obiectivelor strategice** ale spitalului managerul trebuie să se asigure că angajații din unitatea sanitară îndeplinesc atribuțiile din sarcina lor eficient, eficace într-un mediu sigur și respectând politica de calitate declarată.
- ▶ Asigurarea calității serviciilor medicale la nivelul spitalului se poate realiza doar prin **înțelegerea de către conducerea spitalului a importanței și conștientizarea rezultatelor implementării sistemului de management al calității**

În abordarea metodică privind implementarea sistemului de management al calității în spital au fost stabilite liniile directoare în concordanță cu metoda de management pentru controlul și îmbunătățirea continuă a calității produselor și proceselor - Ciclul PDCA – după Deming



Politica de calitate a spitalului

În vederea implementării sistemului de management al calității se vor avea în vedere ca obiective următoarele:

- ▶ *respectarea de către angajații spitalului a valorilor etice și valorilor organizației;*
- ▶ *aplicarea reglementărilor cu privire la etică, integritate, evitarea conflictelor de interes, prevenirea și raportarea fraudelor și semnalarea neregularităților;*
- ▶ *respectarea de către salariații spitalului a documentelor privind misiunea entității publice, a regulamentelor interne și a fișelor posturilor, în vederea atingerii obiectivelor spitalului, de a oferi servicii medicale competente, în condiții de siguranță a pacientului, precum și pentru continuitatea îngrijirilor, în vederea creșterii satisfacției pacienților, dar și a personalului medical și nemedical angajat în spital.*

CONCLUZII

- ▶ **Managementul calității în spital este o funcție managerială strategică**
- ▶ **Rolul managementului calității** este de a extinde aplicarea tehnicilor și instrumentelor calității la toate procesele din spital, iar după implementarea acestora, este obligatoriu evaluarea schimbării, iar schimbarea să devină noul standard
- ▶ **Provocarea managementului calității** este nu numai de a realiza schimbările în spital sau de a îndeplini standardele de acreditare ale Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate pentru perioada de 5 ani, ci de **a menține aceste standardele, de a le îmbunătăți permanent și de a crea o cultură a calității și siguranței pacientului și angajatului din spital.**
- ▶ **Participarea tuturor salariaților spitalului** - schimbarea de atitudine, de gândire și de comportament a întregului personal al spitalului.

Rolul Serviciului de management al calității serviciilor medicale

a promova schimbarea

a fi promotorul calității

a menține standardele de calitate

a persevera în aplicarea acestora