




Managementul calitatii in asistenta perinatale din Romania

-Ciclul calitatii ca instrument de management-


Nicu Fota, CRED
Manfred Zahorka, SCIH

Chisinau, 5th Oct 2006

Proiectul RoNeonat

- Modernizarea serviciilor de neonatologie in Romania
- Dezvoltarea capacitatii unitatilor sanitare (personal adecvat, instruire continua)
- Dotare cu echipament adecvat
- Campanie de informare a mamelor asupra necesitatii consultatiei prenatale



Imbunatatirea continua a serviciilor

- Instruirea continua a personalului
- Implementarea ghidurilor si protocoalelor medicale (neonatologie si obstetrica)
- Introducerea unui sistem de managementul calitatii in maternitati (ISO, EFQM)



Ce este calitatea ?






Depinde pentru cine !



- Pacienti
- Personalul din maternitati
- Ministerul Sanatatii
- Fondul de asigurari
- Conducerea spitalului
- Media, presa
- etc.



Concluzii



Pacientii isi doresc:

- Servicii disponibile in orice locatie si la orice ora
- Expertiza/ metode moderne
- Atitudine umana, calda din partea personalului medical
- Perioade scurte de asteptare
- Informatii
- ...

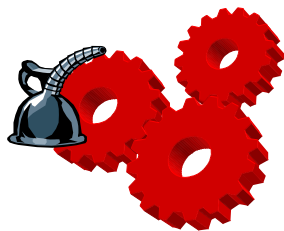


Sisteme de management al calitatii



- Ne ajuta sa raspundem nevoilor tuturor celor interesati

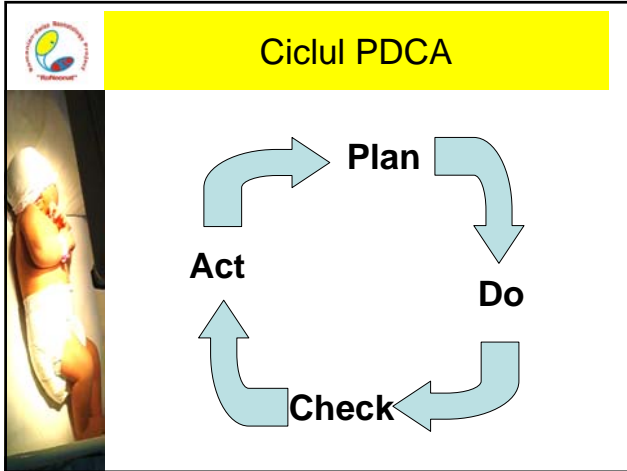
QM = Oil




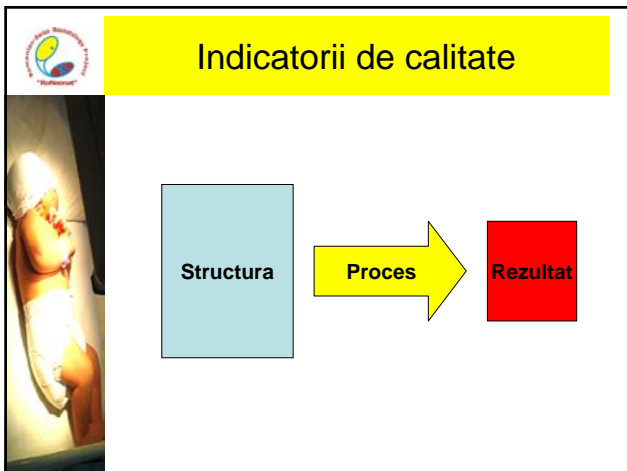
QM in Proiectul RoNeonat (2005-2006)





- Introducerea principiilor QM in unitatile pilot – training, workshop, sensibilizarea persoanelor implicate etc.
- Organizarea unor comitete (multidisciplinare, flexibile) pentru calitate la nivel de unitate
- Dezvoltarea indicatorilor de calitate specifici domeniului
- Masurarea indicatorilor si stabilirea prioritatilor – proiecte de calitate
- Implementarea solutiilor si evaluarea efectelor utilizand ciclul PDCA



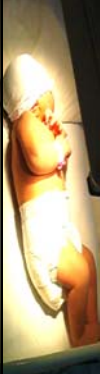
- 
- ## Comitet pentru calitate
- Organizeaza intalniri periodice
 - Masoara si monitorizeaza indicatorii de calitate
 - Analiza tip SWOT (puncte tari, puncte slabe), analiza stakeholders (analiza factorilor interesati)
 - Propune solutii pentru problemele prioritare (dar si abordabile)
 - Comunicare

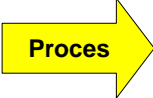


- 
- ## Indicatorii de calitate
- Structura**
- Informatii pentru pacienti
 - Carnetul gravidei
 - Fisa postului personalului
 - Intretinerea aparaturii




Indicatorii de calitate






Proces


- Ghiduri implementate
- Procedura de raportare a incidentelor
- Transparența și comunicare




Indicatorii de calitate



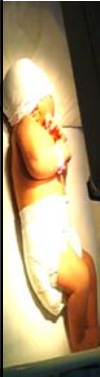
- Plângeri pertinente rezolvate
- Rata reinternărilor neplanificate
- Durata transferurilor
- Indicatori de mortalitate pe unitate, la nivel de regiune




Rezultat




Exemple de proiecte de QM



- Chestionare pentru evaluarea satisfacției pacienților și a personalului
- Informație video și audio pentru pacienți și public
- Întâlniri regionale între maternități de diferite niveluri pentru îmbunătățirea condițiilor de transfer
- Promovarea serviciilor existente și a personalului dintr-un spital
- Campanie de informare a mamelor și a viitoarelor mame (direct în comunitate)
- Scăderea ratei infecțiilor nosocomiale prin monitorizarea aplicării ghidului de igienă
- Urmărirea dezvoltării nou-născutului cu risc după externare



Concluzii



- Calitatea îngrijirii nu depinde doar de performanța clinică / ghidurile și protocoalele medicale nu rezolvă total problemele
- Folosirea instrumentelor de PDCA și SWOT potentează capacitatea de analiză a echipelor multidisciplinare
- Implicarea factorilor interesați poate conduce la o mai bună identificare a priorităților
- Indicatorii de calitate nu sunt aceiași pentru toate spitalele / adaptare la specificul local
- Comunicarea și transparența – cuvinte cheie