

ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN PRESTAREA DE SERVICII STOMATOLOGICE

Zinaida Gurev¹,
medic stomatolog

Valeriu Gobjila²,
medic stomatolog

Elena Tintiu³,
conferențiar universitar

^{1,2} ÎM CSM Chișinău

³ Catedra Stomatologie
Terapeutică a USMF
„Nicolae Testemițanu“

Rezumat

Asigurarea calității este un proces sistematic, orientat spre îmbunătățirea continuă a performanțelor serviciilor stomatologice, care reprezintă punctul de plecare în procesul de îmbunătățire a sănătății orale pentru întreaga populație. Managementul calității, prin mecanismele de organizare, vizează îmbunătățirea continuă a serviciilor de sănătate, ținând cont de resursele disponibile și utilizarea eficientă a acestora.

Cuvinte cheie: calitate, performanță, mecanisme.

Summary

QUALITY ASSURANCE IN THE PROVISION OF DENTAL SERVICES

Quality assurance is a systematic process aimed at continuous improvement of dental care performance, which is the starting point in improving oral health for the entire population. Quality management through the mechanisms of the organization is aimed at continuous improvement of health services, given the available resources and their efficient use.

Key words: quality, performance, mechanisms.

Introducere

Inițierea reformelor pentru modernizarea sistemului medical, venite să amelioreze accesul calității serviciilor prestate, crescând eficiența și performanțele sistemului medical general, cât și cel stomatologic datează încă din secolul trecut. Prioritar, accentul este pe asistența medicală primară, care se completează cu reformarea sistemului de finanțare, prin implementarea asigurărilor obligatorii continuându-se cu fortificarea programelor de combatere a maladiilor prioritare în raport direct cu politicile și strategiile promovate de Organizația Mondială a Sănătății [1,5,6,8]. Astfel, sînt elaborate și inițiate reformele de gestiune a calității prin constituirea Consiliilor Calității în instituțiile medicale, care au misiunea de a asigura prestarea serviciilor medicale de înaltă performanță, cât și în creșterea prestigiului instituției stomatologice.

Calitatea serviciilor stomatologice reprezintă punctul de plecare în procesul de îmbunătățire a sănătății orale și a întregului organism uman [3]. În Republica Moldova, reforma sistemului sanitar a condus la un proces de promovare a calității în cadrul sistemului stomatologic cu scopul de a atinge standardele europene. Managementul calității vizează îmbunătățirea continuă a serviciilor de sănătate ținând cont de resursele disponibile și utilizarea eficientă a acestora, luând în calcul nevoile pacienților [2,4,5,7,9].

Serviciul stomatologic municipal, prin mecanismul de activitate, are scopul de a menține și a îmbunătăți în continuu sănătatea cavității orale a populației, cât și protejarea de riscurile financiare a instituției, prin înlăturarea inechităților în procesul de prestare a serviciilor medicale stomatologice calitative. [8,15].

Materiale și metode

Prezenta lucrare și-a tras drept obiectiv evaluarea accesibilității populației la serviciile stomatologice calitative și implicarea personalului medical ca factor organizațional în vederea planificării și implementării unui proces de îmbunătățire continuă a calității ce depășește așteptările clienților la nivel de oraș și sate, aflate pe teritoriul din municipiului Chișinău.

Aspectele rezultatelor cercetării au fost scoase în evidență în urma studiului și analizei literaturii de specialitate din țară, accesibile din internet, a unor acte legislative și instructiv — metodice, utilizînd metoda istorică, statistică și de analiză comparativă.

Rezultate

Analizând activitatea serviciului stomatologic municipal se constată că la nivel de oraș reformele din sistemul medical general conduc la un proces de promovare a calității serviciilor stomatologice cu scopul de a atinge standardele europene, ceea ce nu s-a putut constata la unele cabinete la nivel de municipiu Chișinău, unde atât calitatea, cât și serviciul stomatologic la general, ocupă un loc marginal.

Realizarea prevederilor ordinului Ministerului Sănătății al RM nr. 139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare” și în scopul asigurării și îmbogățirii conținutului a calității asistenței medicale acordate populației, evaluării și estimării sistemice a serviciilor prestate, toate Asociațiile Medicale Teritoriale, satele Durlești, Grățiești, Bubuieci prezintă un Plan de Control al Calității, unde prin Componenta nominală a Consiliului Calității sunt prezenți și membrii din serviciul stomatologic, care prin Raportul de activitate al Consiliului Calității sunt prezentate problemele prioritare și soluționarea acestora inclusiv, în serviciile stomatologice. Mai dificil stau lucrurile la acest capitol în unele sate din municipiu, unde colaboratorii din serviciul stomatologic nu cunosc că există un organ intern de consultanță, creat în scopul consolidării procesului de îmbunătățire a calității asistenței medicale.

Asistența medicală stomatologică furnizează îngrijiri de specialitate având în vedere implementarea standardelor de calitate cu scopul de a menține starea de sănătate orală a populației. [9,11,14,15]. În vederea asigurării unui standard de calitate a actului medical, conform ordinului Ministerului Sănătății al RM nr. 1594 din 31.12.2013 „Cu privire la implementarea în practica medicală a Standardelor medicale de diagnostic și tratament” cât și a Protocoloalelor clinice pentru toți medicii stomatologi din cadrul instituțiilor de stat, la nivel de oraș, au fost tipărite și distribuite la locurile de lucru, sub semnătură personală. În urma studierii problemei abordate s-a constatat, că în secțiile stomatologice la nivel de oraș, personalul

implicat în asigurarea unui standard de calitate a actului medical, organizează ședințe medicale privind conținutul și utilizarea protocoalelor clinice și standardele medicale, ceea ce nu putem spune la nivel de municipiu.

Atât cabinetele medicale din municipiu, cât și secțiile stomatologice sunt aprovizionate cu trusele medicale necesare pentru acordarea primului ajutor și truse anti-șoc. La fel toate cabinetele și secțiile stomatologice au frigidere, unde sunt păstrate medicamente termolabile, conform standardelor.

Ordinul MS nr. 20 din 12.01.2006 “ Cu privire la monitorizarea reacțiilor adverse ale medicamentelor și altor produse farmaceutice în RM”, fișa — comunicare despre reacțiile adverse ale medicamentelor și a produselor farmaceutice dispun toți medicii, fie centralizat în Centrele de Sănătate, fie cu dirijare în subdiviziunile Instituțiilor Medico-Sanitare Publice.

Toate formularele privind respectarea prevederilor actelor normative ce vizează supravegherea și controlul infecțiilor nosocomiale conform ordinului MS nr. 51 din 16.02.2009 „Cu privire la supraveghere și control”, Registrul de evidență a bolilor infecțioase nr.060/e, formular aprobat de către Ministerul Sănătății prin ordinul nr 828 din 31.10.2011, Ghidurile de control în infecțiile nosocomiale, ediția I și II, Registrele de evidență în caz de expunere accidentală la locul de lucru nr. 366-1/e, formular aprobat de către Ministerul Sănătății prin ordinul nr 828 din 31.10.2011 sunt prezente în toate subdiviziunile, cu excepția cabinetelor din raza orașului, unde evidența se duce centralizat (Grățiești, Bubuieci, Sângera, Dobruja, Băcioi, Trușeni, Durlești, Stăuceni). Toate instituțiile, dispun de „Regulament privind gestionarea deșeurilor medicale”, aprobat prin Hotărârea Consiliului MS a RM nr. 06.8.31.45 din 10.12.2001, pe baza căreia sunt aprobate ordine interne “ Cu privire la valorificarea deșeurilor medicale și menajere de ameliorare a stării în subdiviziuni”, prezentând colaboratori din secțiile stomatologice, comparativ cu suburbiile, unde

Tab.1.1. Agenda managementului calității

		sector Rîșcani	sector Ciocana	sector Botanica	sector Buiucaeni	Sector Centru	satul Grățiești	satul Ciorăscu	satul Stăuceni	satul Cricova	satul Bubuieci	satul Singera	satul Dobruja	satul Băcioi	satul Trușeni	satul Durlești
1	Plan de Control al Calității în serviciul stomatologic	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+
2	Prezența protocoalelor și standardelor în serviciul stomatologic	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Dotarea cabinetelor medicale cu truse medicale necesare în acordarea primului ajutor	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4	Managementul reacțiilor adverse ale medicamentelor și materialelor utilizate în serviciul stomatologic	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5	Acte normative ce vizează supravegherea și controlul infecțiilor nosocomiale în serviciul stomatologic	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+

în nici-un „Plan de gestionare“ din satele verificate nu s-a regăsit nici o persoană responsabilă din activitatea stomatologică.

În scopul unificării evidenței și asigurării depline a informațiilor colectate de la pacient, a fost studiat gradul de completare și veridicitatea datelor incluse în documentația medicală. La completarea fișelor medicale sectorul Botanica ocupă un loc de frunte, unde în urma verificării s-a constatat, că formularele 043/e sunt îndeplinite mai aproape de cerințe, după care urmează serviciul stomatologic din sectorul Buiucani, Centru, Râșcani, Ciocana, satele din sectorul Râșcani — Grătiești, Ciorăscu, Stăuceni, Cricova; satele din sectorul Botanica — Sângera, Dobruja, Băcioi; satele din sectorul Buiucani — Trușeni, Durllești. Totodată, avem carențe în completarea documentației medicale, în unele sate din municipiu, unde fișele medicale (F-043/e) nu se perfectează în volum deplin (nu sunt indicate bolile antecedente și concomitente, lipsește îndeplinirea formulei dentare, semnăturile medicilor sunt prescurtate, lipsește argumentarea diagnosticului). În unele din sate a fost înregistrată evidența fișelor medicale forma 043-y a SSR din 04.10.1980 (N1030), sau lipsa totală a documentației medicale stomatologice.

Calitatea este greu de definit, ea trebuie percepută atât pe baza procesului de prestare a serviciului medical stomatologic, cât și a rezultatelor propriuzise, exprimate prin gradul de satisfacție a pacientului, care este determinat de mai mulți factori: actul medical, cunoștințele personalului, calificarea și atitudinea personalului medical. Accesul populației la serviciile stomatologice calitative, cât și eficacitatea sistemului de sănătate la general, se efectuează prin intermediul performanțelor cadrelor medicale, mecanismele și modul de dirijare ale acestora. Toate sugestiile și reclamațiile sînt exprimate și înscrise de către pacienți în anexele la „Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații“, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006, care se află la loc vizibil și înmînat pacienților la cerință.

Calitatea serviciilor stomatologice reprezintă un aspect de o importanță majoră atât pentru pacient, cât și pentru instituția medicală. Realizarea unui management unificat este esențial în furnizarea unor servicii de calitate [7,10,13].

În scopul sporirii eficacității incluzînd implimentarea politicilor de gestionare a calității, dar și în condițiile unei concurențe severe, în serviciul stomatologic municipal a fost necesară continuarea reformelor inițiate de Ministerul Sănătății al Republicii Moldova cu trecerea la o nouă formă de activitate, axată pe modificări structurale.

Propuneri:

1. Alipirea cabinetelor sectorial, unde prin lucrul metodic centralizat se va obține asigurarea unui

standard de calitate a actului medical.

2. Prin unificarea serviciului stomatologic, activitatea Consiliului Calității va include membrii din serviciul stomatologic, astfel, asigurarea, evaluarea și estimarea serviciilor vor atinge standarde de performanță.
3. Asigurarea stomatologică bine organizată prin consultanța stomatologică obligatorie, cu introducerea sistemului informațional și optimizarea metodelor de programare a pacienților.

Concluzii

1. Impunerea de protocoale și standarde se efectuează mai anevoios, datorită faptului că, conducerea Centrelor de Sănătate nu sunt din domeniul stomatologic.
2. Deși în toate IMSP AMT sunt prezente planurile de Control al Calității, nu la toate Comitetele nominale a Consiliilor Calității includ un reprezentant din serviciul stomatologic.
3. Diferențele urban — rural sunt serioase în ceea ce privește infrastructura. Dincolo de drepturile statutare legislativ, personalul medical are obligația de a garanta calitatea și siguranța actului medical.

Bibliografie

1. Ababii I., Golovin B., Buga M., ș.a. *Strategia de dezvoltarea sistemului de sănătate*. Revista „Sănătate publică, Economie și Management în Medicină.“ Chișinău, 2007, nr.6 (21), p.21-27.
 2. Badri, M., Attia, S., & Ustadi, A. (2009). Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. *International journal of health care quality assurance*, 22, 15-20/ Redactor responsabil Tintiuc D., Chisinau, 2007.
 3. Badri, M., Attia, S., & Ustadi, A. (2009). Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. *International journal of health care quality assurance*, 22, 15-20.
 4. Ețco C., Ciocanu M., Calitatea serviciilor medicale. Bazele teoretico-metodice de determinare a calității, în *Management în sistemul de sănătate*, Chișinău, 2006.
 5. Ețco C., Buga M., Ciobanu M., Damașcan G., Ursu P., „Asigurarea obligatorie de asistență medicală din Republica Moldova: realizări și perspective“ Chișinău 2011, p.11-19.
 6. *Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală* nr. 1585-XIII din 27.02.1998, p.292
 7. Tintiuc D., Grossu Iu., Grăjdianu T., Spinei L., Ș.A. *Sănătate Publică și Management* (manual). Chișinău, 2007, p.232-259.
 8. *Politica națională de sanătate*. Ministerul Sanatatii si Protectiei Sociale, Chisinau, 2006.
 9. Wayne, R. (2009). In search of quality. *British Dental Journal*, 207, 189.
- Surse on-line:
10. <http://www.referate.com/referate/medicină/online/influența-procesului-de-îngrijire-medicală-asuprasatisfacției-pacientului-referatele-com.php>. consultat la 09.09.2015.
 11. [Http://www.ms.gov.md](http://www.ms.gov.md), consultat la 14.08.2015.
 12. <http://www.cnam.md/>, consultat la 02.02.2015.
 13. <http://www.public-health.md/>, consultat la 09.11.2015.
 14. http://old.ms.md/ru/ministry/press_service/archive/communique, consultat la 12.11.2015.
 15. <http://ru.scribd.com/doc/50712789/Manag-calitatii#scribd>, consultat la 03.11.2015.

Data prezentării: 16.11.2015

Recenzent: Oleg Solomon