

- b) utilizarea resurselor neexploatate și capacităților oferite ale sectorului privat cu reducerea decalajelor ce țin de infrastructura serviciilor de sănătate pentru populația din diferite zone de dezvoltare a țării;
- c) perfecționarea nivelului de calitate și securitatea serviciilor prestate prin implementarea unui management al marketingului pieței medicale.
- d) asigurarea populației cu venituri mici și foarte mici cu servicii de sănătate prin relațiile de PPP;
- e) reducerea cheltuielilor suportate de pacienți în rezolvarea problemelor de sănătate, cu reducerea costurilor în sistemul de sănătate;
- f) consolidarea serviciilor de sănătate pentru a face față necesităților și așteptărilor populației;

Bibliografie

1. Legea RM nr. 438 din 28.12.2006 „privind dezvoltarea regională în Republica Moldova”, Monitorul Oficial Nr. 21-24;
2. Nomenclatorul instituțiilor medicale private, aprobat prin ordinul ministrului sănătății nr.338 din 26.04.2011;
3. Politicile în Parteneriatul Public Privat în sănătate, Institutul pentru dezvoltare și inițiative sociale, 2011;
4. Rapoartele statistice publicate se către CNMS al MS anii 2006-2012.

UNELE ASPECTE A MANAGEMENTULUI SISTEMIC DE CALITATE IMPLEMENTAT ÎN INSTITUȚIE MEDICALĂ PE EXEMPLUL CENTRULUI MEDICAL „GALAXIA”

Larisa Catrinici

Centrul Sănătății Familiei Galaxia

Summary

*Some aspects of management quality system implemented in the
medical institution in example of Health Center "Galaxia"*

Service Management is indirect dependency on satisfaction management. In addition to organization activity management and service supply, assessment management has an imposing importance in achieving the desired goals.

The necessity for marketing research orientation, bottom-up adequate communication and satisfaction measurements are useful levers to improve offered medical services.

Rezumat

Administrarea serviciilor este în directă dependență de administrarea satisfacției. Pe lângă managementul organizării activității și prestării serviciilor, managementul evaluării are o importanță impunătoare în atingerea scopurilor scontate.

Necesitatea orientării cercetării de marketing, comunicării adecvate de jos în sus și măsurarea satisfacției sunt pârghii utile de îmbunătățire a serviciilor oferite.

Actualitatea

Ideea de a crea un model de tehnici, care va permite de a înțelege modul în care îmbunătățirea anumitor factori interni, va influența satisfacția, a fost motivată de necesitatea concentrării resurselor asupra priorităților de îmbunătățire. În termeni practici elaborarea procedurii s-a bazat pe cercetări anterioare și pe înțelegerea de către noi a serviciului, examinarea plângerilor și mulțumirilor și o analiză ulterioară a datelor de sondaje existente.

Obiectivele care au fost stabilite la elaborarea noilor tehnici(proceduri) de perfecționare

a managementului intern au inclus:

- ✓ Îmbunătățirea calității procesului de prestare a serviciilor clienților CSF „GALAXIA”.
- ✓ Îmbunătățirea nivelului de satisfacție al clienților CSF „GALAXIA”.
- ✓ Îmbunătățirea practicilor de evaluare a satisfacției clienților și de determinare a cerințelor/necesităților acestora.

Obiectivele

Scopul studiului s-a rezumat la determinarea cerințelor și necesităților pieții cu referire la clientul CSF Galaxia cu sistematiza cerințelor de calitate, utilizate la elaborarea termenilor privind asigurarea și controlul calității.

Material și metode

Studiul s-a bazat pe rezultatele evaluării nivelului de satisfacție a pacienților în instituția medicală privată „Galaxia” a ÎC Balcombe SRL, pe parcursul ultimilor 3 ani, și evaluarea etapelor de perfecționare a managementului intern de calitate, axat pe client. Fiind finalizat cu elaborarea modelului și procedurilor respective.

Rezultate și discuții

Gradul de satisfacție a pacientului, fiind criteriul cel mai convingător al calității oricărui sistem de management, a fost supus evaluării, analizei și concluziilor pe parcursul ultimilor 3 ani în cadrul CSF „GALAXIA” a ÎC Balcombe SRL (în continuare CSF Galaxia). Doar la identificarea nevoilor și așteptărilor clienților, în funcție de acestea, se practică elaborarea propunerilor de dezvoltare continuă a instituției. Evident, spre deosebire de sectorul public, instituțiile private pot să identifice anumite așteptări a pacienților și să se axeze pe o categorie concretă de pacienți, fapt ce facilitează într-o anumită măsură activitățile manageriale.

În scopul determinării cerințelor și necesităților pieții, pentru serviciile prestate clienților în cadrul CSF Galaxia, s-au elaborat proceduri clare, care evidențiază modul de identificare și stabilirea succesiunii activităților acestui proces.

Astfel, activitatea de **determinare a cerințelor și necesităților pieții** implică parcurgerea a patru etape (proces):

- Determinarea necesităților potențialilor clienți (pacienți) a CSF „Galaxia”;
- Evaluarea satisfacției clienților (pacienților) existenți ai CSF „Galaxia”;
- Analiza reglementărilor autorităților publice în domeniul prestării serviciilor medicale.
- Sinteza cerințelor de calitate.

Procesele în cauză se desfășoară în paralel sau consecutiv în funcție de resursele umane disponibile pentru executarea acestora.

Procesul **”Sinteza cerințelor de calitate”** totalizează lucrările de determinare a cerințelor și necesităților (așteptărilor) actorilor mediului extern (organe de reglementare, pacienți, instituții de cercetare) în materie de calitate a serviciilor medicale, prestate atât de către CSF „Galaxia”, cât și de concurenții acestuia. Realizarea fiecărui proces este desfășurată conform instrucțiilor aprobate. Evaluarea urmează să ofere parametri cuantificabili și măsurabili privind nivelul calității serviciilor prestate și relațiilor cu clienții, astfel încât să fie posibil determinarea punctelor slabe ale companiei și necesitățile de remediere/dezvoltare.

Procesul de determinare a necesităților potențialilor clienți este declanșat de directorul medical adjunct cu clienții, din oficiu, la perioade determinate de timp – trimestrial¹ (trei luni), și se desfășoară în cinci etape:

¹ Procedura de anchetare a clientului se face pe bază permanentă pentru fiecare client.

1.1 Determinarea necesităților clienților

1. Sistematizarea și analiza datelor privind satisfacția clientului fixate în registrele companiei (Condica de sugestii și reclamații)

Directorul medical adjunct, va analiza reclamațiile înscrise în condica *Registrul reclamațiilor* și *Condica de sugestii* și caracterul acestora din *Fișa de evidență și control a neconformităților*.

Reclamațiile și sugestiile vor fi clasificate pe grupe:

- Referitoare la serviciile prestate;
- Referitoare la soluționarea problemelor;
- Referitoare la comunicare între personalul centrului și pacienți.

În dreptul fiecărei grupe tipologice se indică cauzele identificate, care au generat apariția acestor sugestii și reclamații. Rezultatul exercițiului va fi fixat în **Raportul privind evaluarea clienților**, în care vor fi indicate insatisfacțiile și aspirațiile clienților privind serviciile Centrului și nivelul calității acestora.

2. Determinarea parametrilor procesului de chestionare a clienților

La etapa respectivă directorul medical adjunct, va examina procedura și parametrii practicați de chestionare a clienților.

Se determină:

- Tipurile de pacienți ce urmează a fi chestionați (pe grupe);
- Intensitatea chestionării (minimum 1 din N pacienții pentru fiecare din tipurile de servicii prestate);
- Frecvența chestionării (minimum o dată în trimestru);
- Responsabil de derularea procesului de chestionare și executorii.

În situația în care Centrul va înregistra rezultate negative în atingerea obiectivelor de dezvoltare și de calitate se va recurge la o chestionare mai profundă și mai intensivă a pacienților.

3. Pregătirea instrumentelor de chestionare a clienților

Formele de chestionare a clienților **Chestionar satisfacția pacientului** se revizui în baza rezultatelor și informației obținute în cadrul chestionărilor precedente. Criteriile de analiză vor fi:

- Claritatea răspunsurilor;
- Măsurabilitatea răspunsurilor;
- Posibilitatea de a cuantifica nivelul de satisfacție al clienților;
- Posibilitatea de a identifica cauzele insatisfacției;
- Oferă posibilitate clientului să sugereze modalități și căi de îmbunătățire a serviciilor.

4. Anchetarea clienților

Chestionarea clienților (pacienților) se va efectua conform procedurii:

1. În momentul înregistrării la registratură persoanei i se eliberează chestionarul împreună cu îndreptarea la medic;
2. Persoana beneficiază de serviciile medicale;
3. După finalizarea procesului de servicii medicale pacientul completează chestionarul-anchetă;
4. Chestionarul completat este depozitat în cutia pentru chestionare de la registratură sau de pe etaj.

5. Sistematizarea și analiza datelor

- În cazul **chestionării**:

La finele zilei de lucru chestionarele sunt colectate de către Managerul Relații cu Clienții. Răspunsurile din chestionare sunt introduse în tabelul **Chestionar satisfacția**

pacientului. Către finele perioadei de gestiune se determină tendința în opțiunile indicate de clienți în anchetă.

Reclamațiile și sugestiile vor fi clasificate pe grupe:

- Referitoare la serviciile prestate;
- Referitoare la soluționarea problemelor;
- Referitoare la comunicare între personalul centrului și pacienți.

Pentru fiecare grupă va fi indicată natura insatisfacției, cauza și sugestia de soluționare.

Rezultatele procedurii se includ în **Raport privind evaluarea clienților.**

1.2 Analiza cerințelor de reglementare

Analiza cerințelor față de calitatea serviciilor medicale prevăzute de normele în vigoare și instituțiile cu drept de reglementare este efectuată de Directorul Medical. Scopul analizei este conformarea în permanență a exigențelor regulatorii privind calitatea serviciilor medicale. Obiectivul analizei este depistarea modificărilor în cadrul normelor în vigoare și conformarea față de acestea.

În cadrul procedurii vor fi desfășurate următoarele procese:

1. *Determinarea/revizuirea surselor de informare privind cerințele regulatorii și modificările acestora. Analiza modului de acces la sursele de informare identificate.*

Normele de reglementare a serviciilor medicale și modului de prestare a acestora sunt:

- Legile Republicii Moldova în vigoare;
- Hotărâri ale Guvernului Republicii Moldova;
- Ordine ale Ministerului Sănătății;
- Codul-cadru de etică (deontologic) al lucrătorului medical;
- Deciziile Direcției sănătate ale Consiliului municipal Chișinău;
- Protocoale Clinice Naționale;

Deși nu poartă un caracter normativ deciziile și recomandările Organizației Mondiale pentru Sănătate sunt abordate de către Centru în calitate de norme obligatorii pentru implementare.

2. *Recepționarea și înregistrarea documentelor care conțin norme privind reglementarea serviciilor medicale și a parametrilor de calitate a acestora.*

3. *Identificarea modificărilor privind cerințele de calitate.*

Directorul Medical la consultarea surselor de informație va depista modificările survenite în cerințele privind desfășurarea serviciilor medicale și parametrilor de calitate a acestora.

Noile cerințe vor fi concentrate într-o listă, pentru a fi analizați în continuare de comun cu restul parametrilor cerințelor de calitate identificate.

4. *Sistematizarea și analiza modificărilor privind cerințele de calitate în domeniu.*

Cerințele regulatorii vor fi descompuse în parametri măsurabili de calitate aplicabili activității centrului.

Totodată, se va analiza efectul noilor cerințe asupra activității și proceselor Centrului care nu sunt vizate direct de acestea, lista parametrilor de calitate urmând a fi completată.

1.3 Sinteza cerințelor de calitate

Scopul procedurii este de a sistematiza totalitatea cerințelor de calitate, pentru care ulterior va fi elaborată documentația privind asigurarea și controlul calității.

Obiectivul procedurii este determinarea parametrilor măsurabili de calitate care urmează să fie monitorizați în procesul de activitate al organizației.

Procedura în cauză se va desfășura în trei faze:

1. *Efectuarea sintezei și analizei cerințelor de calitate.*

La prima etapă se vor recepționa datele acumulate în conformitate cu procedurile 5.1.-5.3. de către responsabilii respectivi. Datele acumulate vor reprezenta parametri și cerințe de calitate practice, așteptările clienților, etc. Pentru utilizarea ulterioară a datelor respective acestea urmează să fie prelucrate întru omiterea dublărilor, formulărilor neclare și completarea acestora în funcție de necesitate. În rezultat va fi generată *Lista indicatorilor de calitate.*

Gruparea cerințelor de calitate.

În continuare este necesar transformarea indicatorilor de calitate până la obținerea unor indicatori de calitate măsurabili în parametri adecvați serviciului prestat de întreprindere. În acest scop, Managerul Calitate va utiliza tehnica *grupării* și *descompunerii* indicatorilor.

Tabela nr.1

AȘTEPTĂRILE CLIENȚILOR (PACIENȚILOR)

Evaluare efectuată pentru perioada de gestiune: __/__/____ - __/__/____

(Denumirea procedurii)

Domeniul		Indicatorul		Parametrul	
1	Durata timpului de acces la medic/servicii diagnostice	1.1	Durata de înregistrare prin telefon	1.1.1	1 – 3 min
		1.2	Durata de înregistrare la registratura	1.2.1	1-7 min
		1.3	Durata timpului de așteptare la cabinet medicului	1.3.1	1-15 min
2	Informarea preliminară despre serviciile medicale	2.1	Obținerea informației necesare de la biroul de informație	2.1.1	claritate
		2.2	Acces la informația despre servicii, modul de prestare și costuri	2.2.1	Până la 15 min
		2.3	Întocmirea bonului de înregistrare la medic	2.3.1	Prezența bonului;
2.3.2	Informația pe bon: data, ora, biroul, NP medicului				
3	Co-participarea pacientului în asistența medicală	3.1	Acordul informat pentru servicii	3.1.1	Semnarea acordului informat
		3.2	Informarea despre mersul asistenței medicale	3.2.1	Familiarizarea pacienților cu tactica
		3.3	Cunoașterea riscurilor medicale posibile	3.3.1	Semnătura benevolă a pacientului sub descrierea riscurilor posibile
4	Durata de realizare a asistenței medicale	4.1	Procedurile diagnostice	4.1.1	Compact, în timp 1-3 zile
		4.2	Concluzia medicală și indicațiile	4.2.1	În limita de 5 zile
		4.3	Control repetat	4.3.1	Control repetat la finalizarea curei de tratament
5	Asistență de reabilitare	5.1	Înregistrarea la proceduri	5.1.1	Înscrierile zilnice uniforme
		5.2	Realizarea procedurii	5.2.1	Începerea corespunzător timpului de înregistrare
		5.3	Condiții individuale de primire a serviciilor	5.3.1	Primire individuală, confidențială
6	Asistența la domiciliu	6.1	Înregistrarea oportună a solicitării	6.1.1	Până la 7 min
		6.2	Vizita corespunzătoare programării	6.2.1	Ora vizitei la domiciliu/ora programării

CERINȚELE TEHNICE DE CALITATE PENTUR SERVICIILE MEDICALE

Întocmită la data de: __/__/____

(Denumirea procedurii)

Domeniul		Indicatorul		Parametrul	
1	Medicina primara	1.1	Programarea de plan	1.1.1	Programarea în limita la 10 zile
				1.1.2	Cota programărilor profilactice/pe motiv de boală nu mai mică de 1:2
		1.2	Utilizarea Protocoalelor Clinice	1.2.1	Prezența
				1.2.2	Aplicarea în practică
		1.3	Starea de alertă pentru primul ajutor în condiții de ambulator	1.3.1	Corespunderea spectrului medicamentelor și articolelor medicale standardului
				1.3.2	Tonometrul verificat metrologic
2	Servicii specializate de ambulatoriu	2.1	Programarea prin Registratură	2.1.1	Programarea în limita la 10 zile
				2.1.2	Corespunderea orei de programare cu primirea
		2.2	Calitatea diagnosticului stabilit	2.2.1	Diagnostic final în maximum 5 zile
				2.2.2	Explorări diagnostice corespunzător Protocolului Clinic
		2.3	Utilizarea Protocoalelor clinice	2.3.1	Prezența Protocoalelor instituționale și la locul de muncă corespunzător profilului
				2.3.2	Acces la baza de date a PCN
3	Servicii diagnostice	3.1	Randamentul utilizării dispozitivelor medicale	3.1.1	Cota în % a numărului de investigații realizate față de programate
				3.1.2	Numărul divergențelor de diagnostic constatate
		3.2	Durata medie de așteptare pentru examinare	3.2.1	Nr. de zile de la programare până la investigația realizată se încadrează în 10 zile;
				3.3.1	Capacitățile normo-tehnice a dispozitivelor corespund instrucțiilor de exploatare
		3.3	Gradul de Securitate pentru pacient și colaboratori medicali	3.3.1	Capacitățile normo-tehnice a dispozitivelor corespund instrucțiilor de exploatare
				3.3.2	Autorizarea metrologică de exploatare
4	Servicii spitalicești	4.1	Randamentul utilizării patului	4.1.1	Rata de utilizare a paturilor pe fiecare profil - maximală
				4.1.2	% Pacienților cu intervenții chirurgicale în secții cu profil chirurgical
		4.2	Indicele de complexitate al cazurilor pe spital	4.2.1	Letalitatea post chirurgicală
				4.2.2	Letalitatea în primele 24 de ore
		4.3	Securitatea pacientului intra-spitalicească	4.3.1	Rata infecțiilor nosocomiale
				4.3.2	Rata pacienților reinternați fără programare în intervalul de 30 zile de la externare
5	Medicina extraspitalicească și prin contracte	5.1	Încheierea contractelor	5.1.1	% Re-încheierii contractelor după o durată fixată;
				5.1.2	Cota contractelor corporative;
		5.2	Utilizarea Protocoalelor clinice	5.2.1	Prezența Protocoalelor instituționale și la locul de muncă corespunzător profilului
				5.2.2	Acces la baza de date a PCN
6	Farmacia	6.1	Inofensivitatea medicamentelor oferite	6.1.1	Securitatea conformității a intrărilor
				6.1.2	Respectarea regulilor de păstrare
		6.2	Satisfacția clienților în dinamică	6.2.1	Nr. de rețete în creștere
				6.2.2	Lipsa reclamațiilor

La prima etapă toți indicatorii vor fi grupați în (a) indicatori de satisfacție a clienților (pacienților) *Așteptările clienților (pacienților)* și (b) indicatori de activitate pentru personalul medical (indicatori necesari pentru prestarea serviciului medical sub aspect profesional) *Cerințele tehnice de calitate pentru serviciile medicale.*

Concluzii

- Elaborarea instrumentelor adecvate de studiere a pieței și nivelului satisfacției populației, permite de a optimiza cheltuielile și a canaliza investițiile în perfecționarea segmentelor corespunzătoare așteptărilor și nevoilor populației vizând serviciile medicale oferite;
- Utilizarea informațiilor referitoare la pacienți/clienți este utilă pentru modernizarea serviciilor, respectiv pentru îmbunătățirea calității, siguranței și inofensivității serviciilor prestate;
- Consultarea cu beneficiarii serviciilor, prin diferite metode, este o pârghie de a antrena pacienții în crearea și perfecționarea serviciilor, fapt ce va majora indicele de încredere din partea pacientului cu evidentă ameliorare a nivelului sănătății populației deservit.

Bibliografie

1. Managementul satisfacției clientului, 2008 Rețeaua Administrațiilor Publice Europene (EUPAN);
2. HAFNER, V., COPPLE, L., OSTERGAARD, M., CIOCANU, M., et al. Patient safety in Europe. Publications WHO Regional Office for Europe. Copenhagen, 2007, 65 p.
3. Ion MEREUȚĂ, Vlad GHERMAN, Victor CIUPERCĂ „Managementul sistemului medico-tehnic in Republica Moldova”;
4. Standardele internaționale privind implementarea sistemului de management ISO 9001:2008;

ANALIZA FACTORILOR FAVORIZANȚI AI STRESULUI PROFESIONAL LA LOCUL DE MUNCĂ ȘI MANAGENENT LUI ÎN ORGANIZAȚIE

Ana Gherbovețchi

(Cond. științific – dr. în economie, conf. univ., Ludmila Goma)

Catedra Economie, Management și Psihopedagogie în medicină

Summary

Analysis of factors stimulating professional stress at work and management in organization

The relationship between work stressors and well-being of employees shows a clear moral obligation to ensure employees maintain the highest attainable standard of physical and mental health of its employees. Present work is based on determining the existence of significant relationships between stress and the its effects. The individual differences and effects of occupational stress management level. It was found that stress has began to have consequences far greater and more visible on the health, determining a range of psychiatric symptoms, emotional and physical complaints. Stress has affect dramatically even the ability to concentrate, lowers efficiency of work and changing the individual's adaptation to the socio-professional invioremnt.

Rezumat

Legătura dintre stresorii muncii și starea de bine a angajaților evidențiază o obligație morală clară a angajaților de a asigura și menține cea mai bună stare fizică și mentală a angajaților săi. Lucrarea dată are ca bază stabilirea existenței relațiilor semnificative între stresori și efecte, respectiv diferențe individuale și efecte ale stresului ocupațional la nivel managerial. S-a constatat că stresul a început deja să aibă consecințe mult mai marcante și mai vizibile asupra