



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Analiza eficienței și eficacității actului medical implementată prin sistemul de management al calității – ANMCS

Dr. Vasile Cepoi



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Lumea se confruntă cu o cerere mereu crescândă de servicii medicale, o dezvoltare accelerată a tehnologiilor însoțită de o escaladare a costurilor dar și a riscurilor clinice.
- OECD estimează în 2018 un nivel al cheltuielilor ineficiente, din sănătate în Europa, de până la 20% și o variabilitate a costurilor de 3-5 ori pentru aceleași proceduri medicale de la o țară alta și chiar în interiorul aceleiași țări
- În România, ANMCS a identificat o variabilitate a costurilor pentru diagnosticul și tratamentul aceluiași boli de la 1 la 10



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



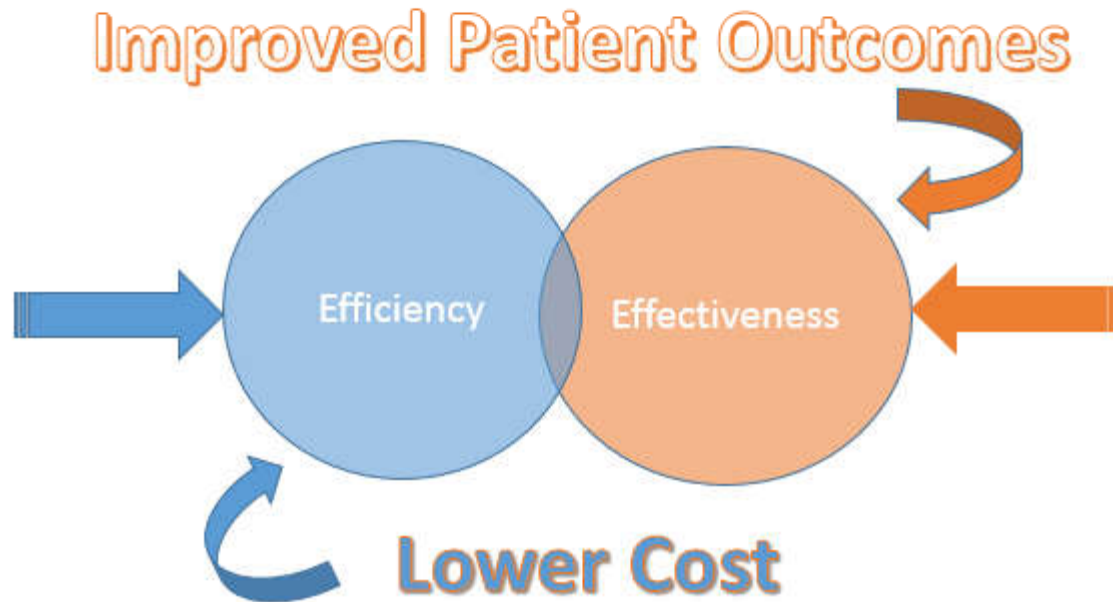
- „Eficiența este esențială pentru supraviețuirea unei practici, având în vedere tendița actuală de scădere a veniturilor în raport cu escaladarea costurilor.” (Elaine L. Towle)
- „Eficiența și calitatea sunt fețe ale aceleiași monede. Dacă puteți crea procese care sunt foarte eficiente, calitatea va crește și erorile vor scădea ” (David Fryefield)



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Calitatea asistenței medicale este dată Eficiența și Eficacitatea acesteia = o relație mai bună (dacă nu perfectă) între eficiență (costuri mai mici) și eficacitate (rezultate mai bune pentru pacienți).





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Eficacitatea și eficiența actului medical se asigură prin implementarea bunelor practici conforme cu ghidurile științifice actuale
- Cerința sistemului de management al calității promovat de ANMCS:
 - la nivelul unităților sanitare trebuie să se elaboreze protocoale de diagnostic și tratament, pe baza acestor ghiduri, conform misiunii declarate și a competenței acestora



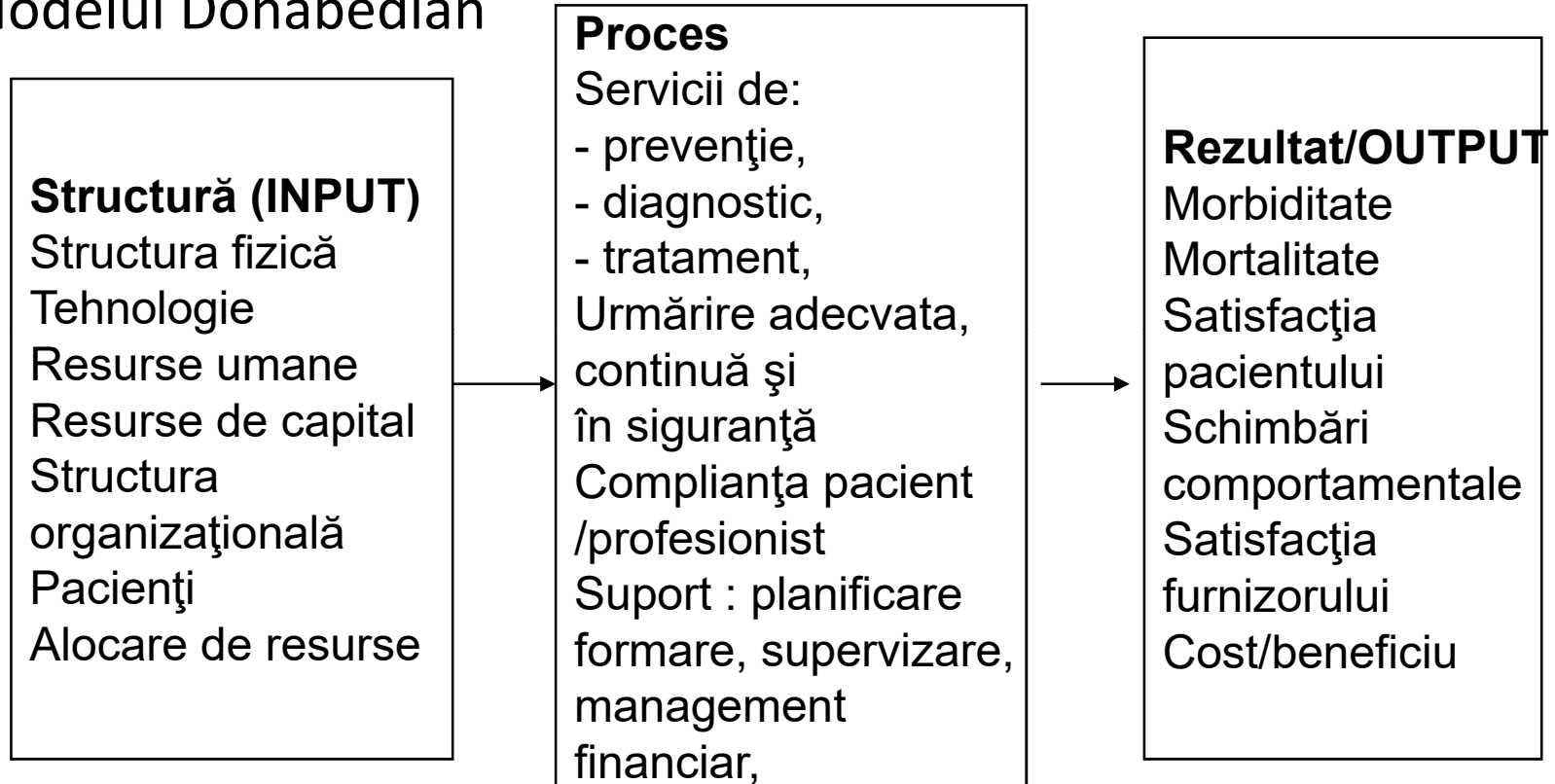
AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Cum facem această analiză?
 - Stabilim indicatorii relevanți pentru analiză
 - Stabilim care sunt datele care trebuie colectate
 - Colectăm și analizăm datele
 - Comparăm rezultatele cu rezultatele:
 - din practica proprie
 - din practicile similare (benchmarking)



Modelul Donabedian





AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Cum apreciem eficacitatea?
 - Pe baza unui subset de indicatori ai calității – indicatori de practică clinică (IPC)
 - se refereră la situații clinice concrete
 - obiectivează nivelul de calitate al practicii clinice
 - oferă informații privind eficacitatea și siguranța asistenței medicale
 - sunt elaborați de profesioniștii implicați în situațiile clinice considerate



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- IPC sunt parte integrantă a protocoalelor de diagnostic și tratament
- sunt instrumente pentru analiza și punerea în aplicare a bunelor practici de diagnostic și tratament
- permit evaluarea și urmărirea practicilor în ceea ce privește obiectivele definite pentru îmbunătățirea calității îngrijirilor



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- IPC pot fi:
 - de proces – care reflectă evoluția bolii
 - de rezultat – rezultate care contează pentru pacient:
 - supraviețuirea
 - gradul de recuperare a funcționalității
 - durabilitatea reabilitării



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Cum evaluăm eficiența?
 - Pe baza raportului dintre indicatorii de structură și a indicatorii de rezultat
 - Indicatorii de proces pot atrage atenția asupra ineficienței
 - nu stabilesc nivelul de eficiență



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Date necesare pentru evaluarea eficienței:
 - costuri directe
 - resursele umane
 - durata de spitalizare
 - incidența evenimentelor adverse prevenibile
 - timpul de așteptare etc.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Domenii cheie ale analizei eficienței și calității
 - satisfacția pacientului
 - managementul farmaceutic,
 - managementul personalului
 - documentele medicale
 - managementul riscurilor clinice



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Management farmaceutic
 - Managementul achizițiilor
 - asigurarea optimă a stocurilor
 - contractele de cumpărare de a medicamentelor trebuie să asigure cele mai bune prețuri disponibile și să asigure continuitatea aprovizionării
 - Utilizarea medicalmentelor
 - adăugarea de medicamente noi în protocolul de practică NU ar trebui să fie un proces ad-hoc.
 - decizia se va fundamenta pe considerații clinice dar și financiare.
 - buna practică poate crește eficiența prin standardizarea abordărilor terapeutice.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Satisfacția pacientului
 - Satisfacția pacientului este o altă măsură a calității și eficienței practicii medicale
 - examinarea critică a aspectelor privind relația cu pacientul în practica zilnică
 - colectarea de feedback de la pacienți în mod regulat și sistematic



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Managementul personalului
 - Abilitățile și expertiza întregului personal ar trebui utilizate în mod corespunzător pentru maximizarea eficienței:
 - analiza periodică a sarcinilor de rutină, analizând cine face ce, cum se face și dacă și altcineva poate face.
 - atribuțiile responsabilitățile trebuie să fie la nivelul de pregătire a profesionistului
 - Cultura lucrului în echipă trebuie să prevaleze pentru a oferi îngrijiri mai bune. „Este o activitate de grup – lucrăm cu toții împreună pentru a îmbunătăți lucrurile cât mai mult.” (Fryefield)



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Consultul interprofesional
 - pentru managementul integrat al cazului
 - Trebuie:
 - să fie instituționalizat
 - să fie acordat în timp optim
 - să asigure o comunicare corectă, completă și la timp.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Dosarele medicale
 - Una dintre activitățile cele mai generatoare de ineficiență o reprezintă înregistrările medicale:
 - înregistrările redundante
 - înregistrările eronate
 - înregistrările întârziate
 - ilizibilitatea înregistrărilor scrise de mână
 - Soluții
 - utilizarea unor șabloane și formulare tipărite
 - înregistrările electronice



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Managementul riscurilor clinice
 - Incidența evenimentelor adverse asociate asistenței medicale (EAAAM) este un indicator de eficiență
 - Este necesară identificarea, analiza raportarea EAAAM, fără caracter acuzator, pentru:
 - identificare cauzelelor „rădăcină”
 - învățarea din erori



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Analiza retrospectivă a EAAAM este o activitate colectivă și sistematică efectuată pe baza unei metodologii riguroase.
- Obiectivul analizei este implementarea măsurilor de îmbunătățire și monitorizarea acestora pentru îmbunătățirea calității și siguranței asistenței medicale.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- face parte din managementul calității și vizează evaluarea practicii profesionale și conformarea la cerințele de acreditare a unității sanitare.
- fiecare sector de activitate trebuie să elaboreze și să impelenteze propria procedură de analiză



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Cum facem ca acest exercițiu, indispensabil creșterii eficacității și eficienței actului medical prin îmbunătățirea dezvoltării profesionale, să nu fie perceput ca un act punitiv, ca o vânătoare de vrăjitoare?
 - stabilirea unui climat de încredere, asigurarea confidențialității și caracterului neacuzator sunt condiții prealabilă, obligatorii, pentru implementarea unei modalități de analiză



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- eforturile de creștere a eficacității asistenței medicale, prin standardizare, s-au dovedit a avea succes
 - constau în îmbunătățirea proceselor și implicarea angajaților prin implementarea unui sistem de management al calității



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Standardele ANMCS cuprind cerințe referitoare la:
 - condițiile necesare realizării unui act medical eficace și eficient
 - necesitatea analizei eficacității și eficienței actului medical ca metodă de asigurarea a calității serviciilor medicale și a siguranței pacientului



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Referința I MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIEI

- Organizarea și dezvoltarea spitalului are drept scop asigurarea serviciilor de sănătate necesare comunității deservite, ținând cont de existența altor furnizori, de resursele disponibile sau potențiale și de așteptările populației.
 - Se evită astfel supraoferta de servicii de același tip care generează costuri nejustificate
 - Se asigură serviciile de care populația are nevoie în mod real



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- spitalul va trebui să stabilească un curs de dezvoltare planificat, susținut de guvernarea spitalului, concordant cu cererea și oferta de servicii de sănătate, obiectivele politicilor de sănătate și susținut de *existența reală și potențială* a resurselor necesare.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Structura organizatorică a spitalului trebuie să răspundă nevoilor de sănătate ale comunității și să asigure derularea optimă a tuturor proceselor de acordarea a asistenței și îngrijirilor medicale pentru:
 - a stimula dezvoltarea acelor servicii de sănătate care sunt necesare rezolvării problemelor de sănătate ale pacienților care se adresează spitalului, pentru patologii a căror incidență asigură dezvoltarea unei experiențe care să crească nivelul de competență a echipelor medicale



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Managementul resurselor umane trebuie asigură nevoia de de profesioniști conform nivelului de competență și de complexitate a proceselor de asistență medicală și îngrijiri de sănătate desfășurate în spital.
 - recrutarea de personal, formarea profesională și motivarea acestuia care să determine o îmbunătățire continuă a performanțelor în pas cu cele mai bune practici în domeniu.
 - motivarea personalului prin asigurarea condițiilor de muncă și a condițiilor de formare profesională



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Managementul financiar și administrativ trebuie:
 - să aibă o abordare rațională de asigurare resurselor materiale și financiare în funcție de obiectivele strategice și operaționale ale spitalului,
 - să asigure utilizarea eficientă a acestora



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Sistemul informațional trebuie să asigure o comunicare eficace și eficientă internă și externă
 - Să optimizeze înregistrările medicale
 - Să asigure accesul la informații al profesioniștilor în timp real, utilizând cel mai bun suport de înregistrare, transmitere și stocare în condiții de siguranță și securitate



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Managementul calității vizează armonizarea proceselor într-un mod organizat, prin antrenarea întregului personal în identificarea problemelor, găsirea soluțiilor, autoevaluarea periodică a eficacității și eficienței acestora
 - managementul spitalului trebuie să se angajeze într-un proces de asigurare și îmbunătățire continuă a calității și siguranței pacientului, prin:
 - crearea unei structuri specializate în managementul calității
 - dezvoltarea unui proces organizational de formare a culturii calității la nivelul fiecărei echipe medicale și manageriale din spital



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Referința 2 MANAGEMENTUL CLINIC

- Această referință are drept scop centrarea serviciilor de sănătate pe cunoașterea și satisfacerea nevoilor pacientului generate de starea de boală, în condiții de siguranță
 - Spitalul trebuie să aplice cele mai bune practici (eficace, eficiente și în condiții de siguranță pentru pacient):
 - în concordanță cu nevoile de sănătate ale acestuia, asigurându-i accesul și continuitatea la servicii medicale,
 - într-un mod care să permită trasabilitatea proceselor, printr-o documentare adecvată, nebirocratică și întocmită în timp real.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Obiectivele majore ale acestei referințe sunt:
 - Definirea competenței și complexității serviciilor disponibile, în funcție de capacitatea tehnico-materială și profesională, definită prin nivelul resurselor disponibile;
 - Stabilirea concordanței dintre nevoile de sănătate ale pacientului, și resursele spitalului;
 - Limitarea actului medical la nivelul competențelor spitalului ;
 - Asigurarea calității serviciilor și siguranței pacientului prin monitorizarea continuă a rezultatelor asistenței medicale
- Se vor urmări etapele traseului clinic pacientului de la preluare până la rezolvarea cazului.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Preluarea în îngrijire a pacienților, de către spital, se face conform nevoilor și resurselor disponibile ale spitalului
- Scopul este de a evita preluarea în îngrijire, în regim de spitalizare continuă, de zi sau ambulator a unor pacienți, ale căror probleme de sănătate depășesc nivelul de competență al spitalului:
 - prin lipsa calificării sau experienței echipei medicale,
 - prin insuficiența resurselor tehnico-materiale.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



- Se urmărește să se determine, atât din partea echipei de management, cât și din partea profesioniștilor, un comportament responsabil în luarea deciziei de preluare în îngrijire a unui pacient.
- Spitalul trebuie:
 - să-și definească nivelul de competență în funcție de resursele umane, tehnico-materiale și financiare disponibile
 - să identifice categoriile de pacienți care nu pot fi preluați și tipurile de intervenții care nu se pot efectua și pentru care, fie există protocoale/contracte de colaborare cu alte unități sanitare, fie pacienții sunt orientați din start, în urma triajului efectuat, către alte unități sanitare.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



**CERINȚE
SPECIFICE
IMPLEMENTĂRII
ANALIZEI
EFICACITĂȚII ȘI
EFICIENȚEI
ACTULUI
MEDICAL CA
METODĂ DE
ASIGURARE A
CALITĂȚII ȘI
SIGURANȚEI
ÎNGRIFJIRILOR**

Managementul cazului este bazat pe utilizarea protocoalelor de diagnostic și tratament.

Elaborarea protocoalelor de diagnostic și tratament este făcută pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice de la nivelul spitalului și în funcție de capacitatea tehnico-materială a spitalului.

Protocoalele de diagnostic și tratament sunt utilizate individualizat, conform particularităților cazului.

Evaluarea eficienței și eficacității protocoalelor se efectuează periodic.

Actualizarea protocoalelor se face când evaluările periodice ale eficacității și eficienței acestora o impun sau se schimbă bunele practici în domeniu.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Dovezi sugerate pentru îndeplinirea
acestor cerințe



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Elaborarea protocoalelor de diagnostic și tratament este făcută pe baza principiilor medicinei bazate pe dovezi, a experienței clinice de la nivelul spitalului și în funcție de capacitatea tehnico-materială a spitalului.

La nivelul secțiilor există evidența patologiilor tratate pentru care sunt elaborate protocoale de diagnostic și tratament.

Protocoalele de diagnostic și tratament cuprind referințele bibliografice care au stat la baza elaborării lor.

Protocoalele de diagnostic și tratament conțin precizări referitoare la resursele tehnico-materiale necesare aplicării acestora.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Protocoalele de diagnostic și tratament sunt utilizate individualizat, conform particularităților cazului.

La nivelul spitalului este reglementată modalitatea de analiză a abaterilor de la protocoalele de diagnostic și tratament.

La nivelul secției există analize semestriale ale abaterilor de la aplicarea protocoalelor de diagnostic și tratament.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Evaluarea eficienței și eficacității protocoalelor se efectuează periodic.

Spitalul are definit setul de indicatori pentru evaluarea eficacității și eficienței utilizării protocoalelor.

La nivelul secției există analiza autoevaluărilor semestriale a indicatorilor de eficacitate și eficiență ai protocoalelor de diagnostic și tratament.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



Actualizarea protocoalelor se face când evaluările periodice ale eficacității și eficienței acestora o impun sau se schimbă bunele practici în domeniu.

Există analize ale îmbunătățirii practicilor profesionale ca urmare a utilizării protocoalelor de diagnostic și/sau tratament.

Spitalul are constituit un grup de lucru pentru studiul ghidurilor și bunelor practici medicale aplicabile în spital.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



SUCCES!



MULȚUMESC!