



PLAN DE MASURI PRIVIND IMBUNATATIREA CALITATII
SERVICIILOR SI CRESTEREA GRADULUI DE SATISFACTIE A
ASIGURATILOR

In contextul actual, implementarea sistemelor de management al calitatii in raport cu standardul SR EN ISO 9001 , SR EN ISO/CEI 17025 sau SR EN ISO 15189 in spitale, cabinete medicale si laboratoare de analize medicale si imagistica ,a devenit un element indispensabil pentru furnizorii de servicii medicale.

Implementarea standardelor ISO asigura solutii personalizate pentru controlul si imbunatatirea continua a procesului de munca, pentru obtinerea unui consistent capital de imagine in fata pacientilor dar si siguranta ca fiecare furnizor isi va putea estima randamentul in perspectiva.

Beneficiile rezultate din implementarea unui sistem de management al calitatii:

- satisfactia clientilor
- optimizarea serviciilor si a costurilor
- mai multa coerenta
- optimizare a actiunilor
- minimizare a suprapunerilor si a disiparii raspunderii
- cerinte comune indeplinite mai eficient
- viziune unitara asupra dezvoltarii viitoare

Principiile sistemelor de management al calitatii

1. Orientarea catre client(pacient)
2. Obiective comune
3. Implicarea personalului in realizarea obiectivelor
4. Definirea responsabilitatii si a autoritatii pentru fiecare proces
5. Imbunatatirea continua
6. Luarea deciziilor pe baza de fapte
7. Relatii reciproc avantajoase cu furnizorii
8. Responsabilitate sociala
9. Orientarea catre rezultate(cautarea eficientei, satisfactia pacientilor)
10. Viteza de reactie si executie

Managementul calitatii nu se refera la actul medical , ci la serviciile/activitatile de suport care contribuie la realizarea actului medical.

Actiuni de imbunatatire continua a calitatii:

- (a) Analizarea si evaluarea situatiei existente pentru identificarea problemelor
- (b) Stabilirea obiectivelor pentru imbunatatire
- (c) Implementarea solutiilor selectate
- (d) Evaluarea rezultatelor implementarii
- (e) Elaborarea de proceduri de lucru pentru toate activitatile
- (f) Elaborarea unui manual al calitatii



- (g) Instruirea personalului si formarea profesionala: pentru toti angajatii, pentru noii angajati sau pentru cei transferati
- (h) Motivarea personalului
- (i) Planificarea ingrijirilor medicale: trebuie eliminata practica deciziilor ad-hoc si neclaritatile in desfasurarea proceselor; cerinte: asigurare ca toate procesele se desfasoara in conditii controlate, echipamentele sint adecvate si cu o mentenanta corespunzatoare, asigurarea respectarii reglementarilor si standardelor
- (j) Imbunatatirea comunicarii cu pacientii, inclusiv feed backul acestora dupa primirea serviciilor
- (k) Efectuarea auditului intern , la intervale planificate
- (l) Actiuni preventive sau corective pentru inlaturarea unei situatii potentiale/descoperite indezirabile

Exista 4 standarde ale managementului calitatii:

- Furnizorul are o politică de calitate pe care o susține
- Politica de calitate se bazează pe nevoile pacienților
- Furnizorul are o politică pentru eficientizarea serviciilor medicale
- Furnizorul are programe de monitorizare și evaluare a serviciilor

Persoane raspunzatoare: toti furnizorii de servicii medicale, farmaceutice, dispozitive medicale si dializa in contract cu CAS Prahova.

Termen: permanent

La nivelul judetului Prahova, propun urmatoarele masuri concrete:

- obtinerea acreditarii de catre toate unitatile cu paturi si centrele de dializa care s-au inregistrat in acest proces
- indeplinirea tuturor criteriilor din chestionarele de evaluare a unitatilor cu paturi, in contract cu CAS Prahova, ptr derularea programelor nationale de sanatate, care au planuri de conformare
- cresterea accesibilitatii pacientilor la servicii de radioterapie, care sint deficitare in judetul Prahova prin atragerea de noi furnizori privati si deschiderea centrului de radioterapie de la Spit. Municipal Ploiesti
- cresterea accesibilitatii pacientilor diabetici la consumabile pentru pompe de insulina si senzori , prin alocarea de fonduri la Spitalul Judetean Ploiesti-Buna Vestire
- infiintarea unui centru regional de diabet in cadrul Spit. Judetean Ploiesti, pentru montarea pompelor de insulina si a sistemelor de monitorizare a glicemiei
- atragerea furnizorilor de imagistica de inalta performanta - PET-CT , in judetul Prahova

**MEDIC SEF ,
DR. DRIDEA IRINA**