CURS NR. 8

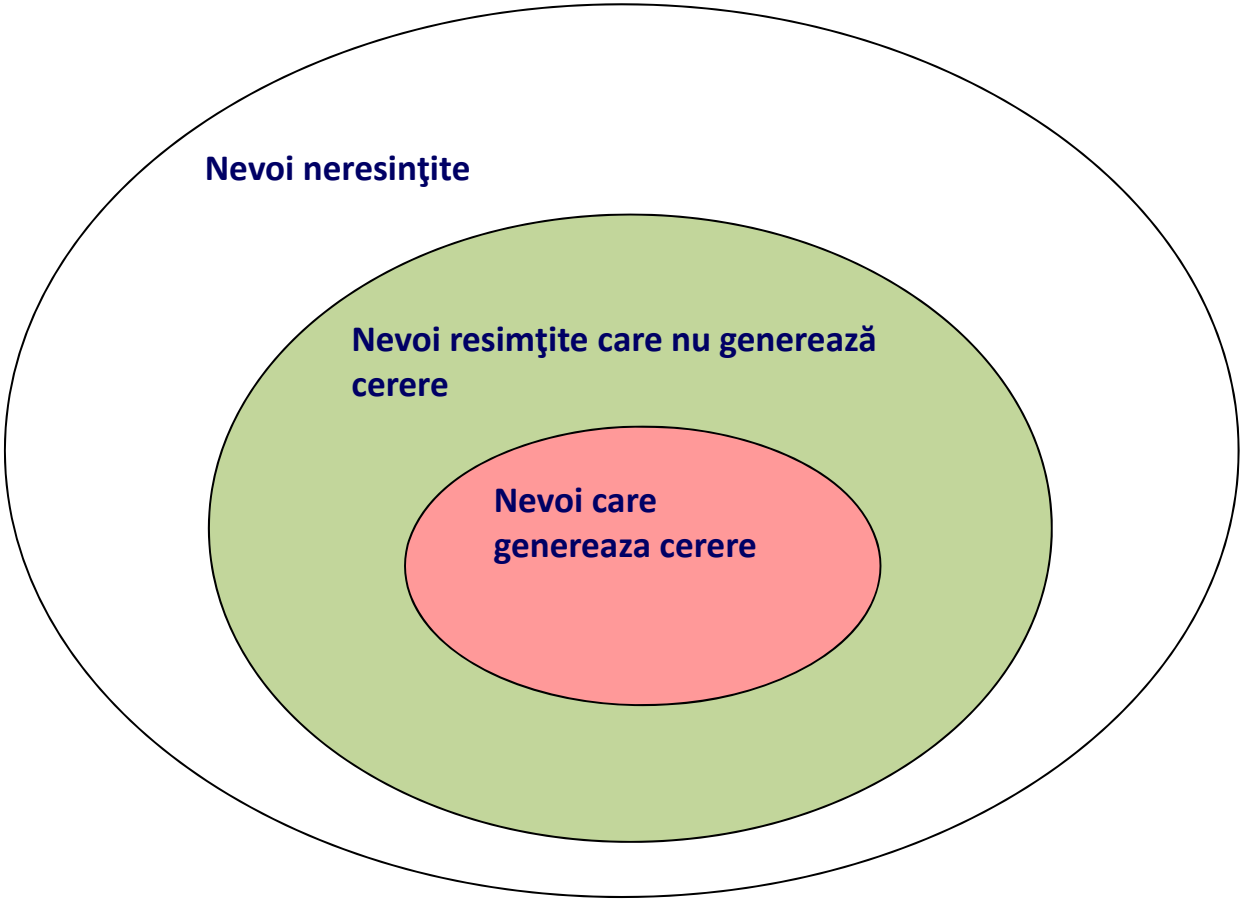
Balanţa SCORECARD

instrument de îmbunătăţire a performanţei

Evaluarea calitatii/performantei

Nevoile de sănătate şi de servicii de sănătate

Definiţie: “Nevoia” este diferenţa între nivelul ideal şi cel observat al sănătăţii



Evaluarea calitatii/performantei

Cauze de neutilizare a serviciilor în ciuda nevoii resimţite

- Timp de aşteptare ridicat 19,3%
- Personalul nu este întotdeauna prezent 15%
- Absenţa medicului 13,4%
- Tratament incorect 9,4%
- Cost ridicat al serviciilor 3,1%

"Fiecare utilizator nemulţumit va povesti experienţa lui la încă 11 persoane, pe când unul mulţumit, doar la 3 persoane." – J. Horovitz

Evaluarea performanţei

Trei abordări …

- **Abordare normativă**
  - În raport cu indicatorii pre-definiţi pentru sectorul de activitate
- **Abordare comparativă**
  - Între spitale, în raport cu indicatorii realizaţi de alte unităţi (ex.: *benchmarking*)
- **Abordare relativă**
  - În raport cu strategia spitalului (ex.: obiective generale și specifice)

Evaluarea calitatii/performantei

PERFORMANŢA
sistemelor de îngrijiri de sănătate

- *Eficienţa tehnică* – producem cu costuri minime(nu se risipesc resurse)
- *Cost-eficacitate* – servicii produse eficient măresc la maxim un indice al stării de sănătate
- *Eficienţa alocativă* – folosim resursele pentru satisfacerea dorinţelor individului (produce tipurile şi cantitatea de rezultate pe care oamenii le valorizează cel mai mult)
- *Echitatea* sectorului de sănătate – utilizarea serviciilor şi accesul la ele sunt distribuite corect
- *Cost/sustenabilitate economică* – si un sistem cost eficace şi eficient poate fi prea costisitor, imposibil de susţinut economic
- *Echitate economică* – distribuţia poverii finanţării
- *Calitatea* – tehnică şi calitatea serviciului(accesibilitate, comoditate, atitudine furnizor)

DIMENSIUNE	SUBDIMENSIUNI	INDICATORI
Eficacitate clinică	- Adecvarea procesului de îngrijire - Conformitatea procesului de îngrijire - Rezultatele procesului de îngrijire	- Rata reinternărilor (spital, alt ?) - Rata mortalităţii - Rata complicaţiilor - Durata medie de spitalizare
Eficienţă	- Utilizarea tehnologiei disponibile pentru cele mai multe îngrijiri posibile - Utilizarea tehnologiei disponibile pentru cea mai bună îngrijire posibilă	- Durata medie de spitalizare - Cost mediu - Rata de utilizare a tehnologiei existente
Orientarea spre personal	- Mediul de practică - Recunoaşterea nevoilor individuale - Activităţi de promovare a sănătăţii - Remunerare adecvată - Dezvoltare (educaţie continuă) - Satisfacţia personalului	- Rata absenteismului - Rata demisiilor/transferurilor - Salariul mediu - Număr cursuri specializare - Percepţia personalului
Responsabilitate/ Receptivitate	- Integrare în sistemul de sănătate - Integrare în comunitate - Orientare spre sănătatea publică - Acces - Continuitate - Promovarea sănătăţii - Echitate	- Pondere pacienţi consiliaţi - Pondere pacienţi internaţi cu trimitere de la medic de familie/ specialist - Pondere pacienţi cu scrisoare de recomandare la externare - Pondere pacienţi transferaţi la alte unităţi sanitare (?)
Siguranţă	- Siguranţa pacientului - Siguranţa personalului - Siguranţa mediului	- Rata infecţiilor nosocomiale - Rata accidentelor, erorilor medicale - Rata complicaţiilor
Orientarea spre pacient	- Respectul pentru pacienţi - Confidenţialitate - Comunicare - Libera alegere a medicului - Satisfacţia pacientului	- Timp de aşteptare - Ponderea pacienţilor informaţi - Percepţia pacientului

Analiza calităţii

Performanţa reprezintă gradul de realizare a obiectivelor prestabilite. Acestea au însă valori diferite în funcţie de punctul de vedere al furnizorului sau consumatorului. De aceea, în analiza calităţii se va studia *pertinenţa* – adică oferirea unui serviciu adecvat în funcţie de nevoile consumatorului.

Atunci când se apreciază calitatea se foloseşte conceptul de *asigurare a calităţii*. Ea este definită ca *"un proces de conducere a unui program continuu de evaluare a calităţii cu scopul principal de a obţine îmbunătăţirea continuă a calităţii"*.

Miza pentru spital

Îmbunătăţirea performanţelor

- Satisfacţia pacienţilor
- Calitatea îngrijirilor
- Securitatea îngrijirilor
- Respectarea reglementărilor
- Productivitate şi costuri
- Satisfacţia angajaţilor
- Satisfacţia partenerilor
- Coeziunea entităților – cultura organizațională
- Înnoire, adaptabilitate și conducere

Evaluarea calitatii/performantei

- Definirea misiunii spitalului este fundamentală pentru :
  - Demersul de planificare strategică
  - Orientarea abordării analizei spitalului
  - Axarea gestionării pe rezultate (performanţă)

- Multitudinea abordărilor conceptului de performanţă trebuie văzut ca un proces continuu de îmbunătăţire a analizei activităţii spitalului (o mai bună înţelegere a complexităţii spitalului).

L.P. NR. 9

VIZIUNE - MISIUNE

- **VIZIUNE** – viitorul dorit

  - dă direcţie tuturor activităţilor

Viziunea trebuie să fie:

1. pozitivă şi să inspire
2. împărtăşită de toată lumea
3. coerentă
4. largă şi detaliată

- **MISIUNE** – motivul existenţei instituţiei, calităţile şi caracteristicile instituţiei, scopurile sale, utilizatorii

Misiunea trebuie să fie:

1. Motivatorare
2. Stimulatoare
3. Împărtăşită
4. Coerentă cu viziunea

VIZIUNE - exemple

Centru de sănătate pentru mamă şi copil:

"O unitate medicală pentru mamă şi copil cu personal educat în domeniu şi motivat care oferă servicii de îngrijiri de bază specifice pentru mamă şi copil, care sunt accesibile geografic şi economic şi cu un program de lucru adecvat utilizatorilor, într-un mediu plăcut"

Spital

"Un spital cu personal de înaltă calificare deschis 24 de ore pe zi, cu un mediu plăcut, cu relaţii umane bune, cordiale, cu respect mutual între angajaţi, muncă coordonată, care încurajează educaţia continuă a personalului şi care oferă toate specialităţile, folosind în mod adecvat resursele"

VIZIUNE - exerciţiu

1. Uitaţi tot ce este acum!
2. Imaginaţi-vă cum v-ar plăcea să arate serviciul peste 20 ani, ce servicii oferă, relaţiile din organizaţie, relaţiile cu clienţii, cu comunitatea
3. Daca v-aţi deschide propria afacere: tipuri de servicii, valori personale, valori la nivelul personalului

Verificare exerciţiu:

1. Împlineşte visele utilizatorilor
2. Respectă valorile şiidealurile personalului
3. Nu analizează problemele curente
4. Nu stabileşte responsabilităţi
5. Dă un sens, o direcţie

MISIUNE - exemplu

Spital judeţean

“Spitalul trebuie să ofere populaţiei din judeţ îngrijiri adecvate care nu pot fi oferite de asistenţa ambulatorie, permanene şi de calitate, lipsite de risc, cu prioritate grupurilor vulnerabile, cu personal eficient care posedă cunoştinţe la zi şi care este motivat şi are medicamente indispensabile la îndemână”

MISIUNE - exerciţiu

1. Care sunt utilizatorii externi
2. Care sunt produsele şi serviciile oferite
3. Cum ar trebui furnizate
4. Care ar trebui să fie calităţile instituţiei şi persoanelor

Verificare exerciţiu:

1. Folosiţi verbe de acţiune şi adjective de calitate
2. Motivează şi stimulează acţiunea
3. Serviciile pot satisface nevoile şi dorinţele utilizatorilor
4. Este uşor de înţeles pentru întreg personalul