

Calitatea în sănătate

# Problemele calității în sănătate

- Probleme generate de variabilitatea practicii profesionale
  - Abordarea diferită a pacienților, atât din punct de vedere al preluării în îngrijire cât și al algoritmului de diagnostic și tratament.
    - Consecințe:
      - Rezultate diferite;
      - Evenimente nedorite;
      - Efecte adverse asociate asistenței medicale;
      - Costuri diferite pentru aceeași boală.
- Probleme funcționale sau operaționale
  - Relațiile dintre serviciile din unitatea medicală sau dintre unitatea medicală și alte unități medicale pot fi nișe de non-calitate.

# Problemele calității în sănătate

- Probleme umane și sociale

- Disfuncționalitățile, evenimentele nedorite și incidentele pot avea consecințe nefaste asupra personalului, costurilor și calității îngrijirilor
- Antrenează insatisfacție, tensiuni, litigii
- Consecințe juridice
- Activitatea medicală evoluează de la o obligație de mijloace la una de rezultat

# Problemele calității în sănătate

- Probleme economice

- Economicitate vs Eficiență

- procurarea resurselor necesare la cel mai mic cost

VS

- maximizarea rezultatelor obținute, pornind de la o cantitate dată de resurse, fie minimizarea cantității de resurse pentru un rezultat prestabilit

VS

- încadrarea în prevederi bugetare indiferent de rezultat

- Non-calitatea costă

- Acreditarea asociată cu controlul calității introduce noțiunea de raport calitate/preț

- Evaluarea unităților medicale pe baza acestui raport poate genera teamă de a nu se constata costuri crescute ca urmare a unui nivel scăzut al calității

# Costurile non-calității (neconformității)

- **Non-calitatea** reprezintă un element antagonist al calității, definindu-se astfel:
  - este cauza disfuncționalităților întâlnite în instituțiile medicale;
  - are un impact mediatic negativ;
  - afectează imaginea;
  - induce creșterea costurilor.

# Costurile non-calității (neconformității)

- Teoretic, acestea au mai multe cauze:
  - Costuri generate de:
    - Spitalizare prelungită;
    - Efectuarea de investigații și tratamente nonnecesare;
    - Antibiototerapia nejustificată;
    - Infecțiile asociate asistenței medicale;
    - Agravarea evoluției ca urmare a intervenției medicale tardive, incorecte (depășirea competenței);
    - Iatrogenia.

# Costurile non-calității (neconformității)

- Costuri directe

- Costurile determinate de erorile interne

- Costuri suportate de spital, pentru erori sau eșecuri detectate înainte de finalizarea serviciului medical acordat pacientului în perioada spitalizării.

- Costul rebuturilor sau al pierderilor;

- » Costuri ca o consecință a utilizării medicamentelor expirate, filmelor radiologice expirate sau rebuturi de lucruri, antibioterapie nejustificată sau indusă de infecții asociate asistenței medicale, risipă de hrană, rechizite etc.

- Costul intreruperii unei activități;

- » Costuri determinate de nefuncționarea temporară a unor tehnologii(ex. RMN, CT) care impune transportul pacienților la altă unitate medicală și care are tarife externe mai mari decât cele din unitate.

- Costul supracalității;

- » Cheltuieli suplimentare pentru îngrijiri nejustificate din punct de vedere medical, care depășesc inutil exigențele fixate (ex: durata spitalizării, utilizarea de resurse umane supracalificate pentru unele activități care nu necesită un nivel de pregătire superior, efectuarea unor investigații inutile, repetarea inutilă a unor investigații).

# Costurile non-calității (neconformității)

- Costuri directe

- Costurile determinate de erorile interne

- Costuri suportate de spital pentru acte sau servicii medicale care nu satisfac cerințele pacientului și determină cheltuieli pentru corectarea erorilor.
      - Costuri de transport, timp de așteptare, pierderi salariale determinate de necesitatea revenirii la spital, consecințe fizice sau sociale ale unor tratamente inadecvate sau ineficace etc.

- Costurile determinate de erorile externe;

- Temporizarea trimiterii pacientului, orientarea greșită către o unitate medicală care nu are competență pentru rezolvarea cazului, discontinuitatea în acordarea îngrijirilor după externarea din spital.



# Costurile non-calității (neconformității)

- Costurile indirecte:
  - Costuri suportate de pacient dacă serviciile nu răspund nevoilor sau așteptărilor sale;
  - Costuri determinate de deficitul de imagine, cheltuieli cu avocații pentru reprezentarea în justiție, despăgubiri etc.

# Exercițiu practic

- Estimați consecințele următoarelor fenomene:
  - Nerespectarea regulilor de igienă;
  - Spitalizarea prelungită;
  - Efectuarea de investigații și tratamente nonnecesare;
  - Antibiototerapia nejustificată;
  - Infecțiile asociate asistenței medicale;
  - Agravarea evoluției ca urmare a intervenției medicale tardive, incorecte (depășirea competenței);
  - Iatrogenia.
- Descrieți relațiile dintre ele

# Managementul clinic

- Măsuri preventive
  - **Criteriu:** Spitalul a implementat bunele practici de antibioticoterapie.
    - Serviciile clinice au reglementat utilizarea antibioticelor, conform bunelor practici.
      - **Cerință:** Serviciile clinice au implementat reglementări de antibioticoterapie și antibioticoprofilaxie, specifice specialității și secției, pentru principalele situații clinice
        - » **Indicatori:** Informații privind incompatibilitățile în soluții (injectabile sau perfuzabile) și interacțiunile farmacocinetice generatoare de modificări ale efectului terapeutic/efecte adverse sunt disponibile permanent pentru personalul medical.

# Managementul clinic

- Măsuri preventive
- **Criteriu:** Managementul infecțiilor asociate asistenței medicale respectă bunele practici în domeniu.
  - Managementul spitalului are organizată activitatea de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale.
    - **Cerință:** Activitatea de supraveghere, prevenție și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale și a bolilor transmisibile este organizată și coordonată până la nivelul fiecărei structuri.
      - » **Indicatori:**
        - La nivelul secției este reglementat modul de dezinfecție a saloanelor în care au fost internați pacienți infectați/colonizați cu bacterii multirezistente.
        - La nivelul secției este reglementat modul de dezinfecție a paturilor și cazarmamentului.

# Managementul clinic

- Măsuri preventive
- **Criteriu:** Practica medicală abordează integrat și specific pacientul, cu asigurarea continuității asistenței și a îngrijirilor medicale.
  - Planul de îngrijire a pacientului este parte integrantă din managementul cazului.
    - **Cerință:** Personalul medical asigură îngrijirea completă și personalizată a pacientului.
      - » **Indicatori:**
        - Personalul este instruit în prevenirea și/sau tratarea escarelor și trombozelor.