

ANALIZA CALITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE DE CĂTRE IMSP SCM „SF. ARHANGHEL MIHAIL” UTILIZÂND METODA CHESTIONARULUI

Liliana GÎRBU - șef serviciu Management al calității,
Svetlana CHIȘLARU – vice director medical, medic gastroenterolog,
Lilian GANGALIC - șef secție,
Olga GÎRBU - economist.

Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul Clinic Municipal
„Sfântul Arhanghel Mihail”

Rezumat. Îmbunătățirea sănătății reprezintă nu numai o valoare enormă individuală, ci și contribuie la bunăstarea socială prin impactul asupra dezvoltării economice, competitivității și productivității eficiente și este rezultatul următoarelor interacțiuni:

Instituțiile medicale acordă o atenție deosebită și tind să întreprindă eforturile și acțiunile necesare asigurării serviciilor la nivelul calitativ avansat pentru toți, în mod special, grupurilor social vulnerabile, în conformitate cu necesitățile acestora, precum și să ofere posibilitate de alegere a unui stil de viață sănătos.

Pacienții au nevoie de acces la servicii calitative, precum și asigurarea că furnizorii de servicii se bazează pe cele mai moderne și sigure realizări ale științei medicale, asigurând eficiența și securitatea pacientului prin utilizarea tehnologiilor avansate.

De asemenea pacienții tind să dezvolte relații bazate pe respectul personal, demnitate și confidențialitate, cu furnizorii de servicii medicale.

Instituțiile de sănătate trebuie să integreze programele cheie calitative, relevante bolilor specifice în structurile și serviciile existente, în vederea realizării unor rezultate mai bune și durabile.

Instituțiile trebuie să asigure o abordare complexă față de calitatea serviciilor medicale.

În lucrarea de mai jos vom urmări evaluarea calității serviciilor medicale prestate în IMSP SCM „Sfântul Arhanghel Mihail” pe baza chestionarelor de satisfacție a pacienților anului 2018.

Cuvinte-cheie: sistem de management al calității, serviciu de Management al calității, calitate, satisfacția pacientului.

Summary. Analysis of the quality of services provided by PHI MCH «Sf. Archangel Michail» using the questionnaire method

Improving health is not only an enormous individual value; it also contributes to social welfare through the impact on efficient economic development, competitiveness and productivity and is the result of the interaction of the following:

Medical institutions pay special attention and tend to undertake the necessary efforts and actions to provide qualitative services for all, especially to socially vulnerable groups, in accordance with their needs, and to offer a choice of healthy lifestyle.

Patients need access to qualitative services as well as ensuring that service providers rely on the most modern and reliable achievements of medical science, ensuring efficiency and patient safety, using advanced technologies.

Patients also tend to develop relationships with healthcare providers, based on personal respect, dignity and confidentiality.

Health institutions need to integrate the key quality programs, relevant to specific diseases, into existing structures and services, in order to achieve better and sustainable outcomes.

Institutions need to provide a comprehensive approach to the quality of medical services.

Further, we will move to evaluate the quality of medical services in the PHI MCH „Sf. Archangel Michail”, based on the patient-satisfaction questionnaires for 2018.

Key words: Quality Management System, Quality, Quality Management Service, Patient Satisfaction.

Резюме. Анализ качества услуг, предоставляемых ГУЗ КМБ «Сф. Архангел Михаил» используя метод кестюнара.

Улучшение здоровья является не только огромной индивидуальной ценностью, оно также способствует социальному благополучию за счет воздействия на эффективное экономическое развитие, конкурентоспособность и производительность, а также является результатом следующих взаимодействий:

Медицинские учреждения уделяют особое внимание и, как правило, предпринимают необходимые усилия и действия для предоставления качественных услуг всем нуждающимся, особенно социально уязвимым группам, в соответствии с их потребностями, предлагая им выбор здорового образа жизни.

Пациентам необходим доступ к качественным услугам, а также их обеспечение на основе самых современных и безопасных достижений медицинской науки, обеспечивая эффективность и безопасность пациентов за счет использования передовых технологий.

Pacienții trebuie să fie tratați în relații cu furnizorii de servicii medicale, bazate pe respectarea demnității, integrității și confidențialității.

Instituțiile de sănătate trebuie să integreze calitative cheie ale programelor de tratament pentru afecțiuni specifice pentru a atinge cele mai bune și durabile rezultate.

Instituțiile trebuie să asigure un abordaj complex al calității serviciilor medicale.

În următoarea secțiune vom analiza evaluarea calității serviciilor medicale, furnizate în IMSP MKB «Сф. Архангел Михаил» pe baza chestionarelor de satisfacție ale pacienților din anul 2018.

Cuvinte cheie: sistem de management al calității, servicii de management al calității, calitate, satisfacție pacienților.

Introducere

Calitatea și conceptul au fost abordate în diferite domenii de specialitate de către specialiști de-a lungul istoriei. În definiția conceptuală a acestora există încă păreri contradictorii. Rațiunea percepției diferențiate sau chiar diferite în zona nivelurilor de calitate rezidă din varietatea multiplă a beneficiarului acestuia, respectiv clientul (în mod specific, pacientul).

Organizațiile sunt rezultatul menținerii unei stări de echilibru în condițiile constrângerilor interne și externe pentru obținerea profitului. Organizațiile își concentrează strategiile manageriale astfel încât eforturile să fie focalizate pe client, pe satisfacerea cerințelor și nevoilor acestora în condițiile în care încrederea persoanelor interesate în realizarea produsului să fie demonstrată de asigurarea calității. Realizarea calității presupune folosirea de standarde în toate sferile: standarde privind resursele, procesul, procedurile și cele legate de îngrijire și standardele de rezultat. Standardele traduc calitatea în termeni operaționali. Ele stabilesc nivele minime, de excelență sau intervale de compatibilitate a performanței.

Sistemul de sănătate este un ansamblu de elemente și relații care influențează starea de sănătate a indivizilor și comunității. Sistemele de îngrijire a sănătății reprezintă doar un subsistem al sistemului de sănătate și cuprinde subsisteme utilizate în combinații variabile pentru a produce îngrijiri și servicii care au drept scop îmbunătățirea sau menținerea stării de sănătate.

Nevoia de îngrijire a sănătății reprezintă diferența dintre starea de sănătate prezentă și cea ideală, dezirabilă. Datorită valorilor sociale și a consumului de servicii de sănătate apare importanța asigurării calității serviciilor medicale furnizate prin aplicarea principiilor ce stau la baza conceptului de management al calității în sănătatea publică.

Scopul lucrării este de a analiza și a identifica factorii care duc la prestarea unor servicii medicale calitative.

Aprecierea calității în acest context se face prin

utilizarea diverselor mijloace de verificare și măsurare, iar la criteriile de apreciere precizate anterior se adaugă uneori și gradul de conformitate al produselor realizate cu măsurile, instrucțiunile, sau reglementările stabilite. Este apreciată și măiestria artizanală a meseriașilor.

Obiectul de studiu al cercetării îl reprezintă studiul conceptului de calitate în general și în baza activității IMSP SCM „Sfântul Arhanghel Mihail” prin metoda chestionării.

În IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail” analiza calității prestării serviciilor a fost efectuată cu ajutorul chestionării bolnavilor spitalizați în incinta acestei instituții.

Scopurile cercetării constă în aprecierea gradului de satisfacție a bolnavilor spitalizați în incinta IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail”.

Obiectivele prezentei cercetări se rezumă la:

- stabilirea măsurii în care calitatea este apreciată ca fiind favorabilă sau nefavorabilă;
- cunoașterea gradului de satisfacție în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate în IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail”;
- stabilirea atitudinii și a gradului de satisfacție față de o serie de atribute creatoare ale calității prestării serviciilor medicale;

Obiectivele de ordin intern au ca scop de a oferi conducerii instituției medico-sanitare un instrument de identificare a punctelor forte și slabe ale instituției ce țin de calitatea serviciilor prestate (în perceperea pacienților). Rezultatele vor fi luate în considerare de Consiliul Calității din instituție, în recomandările sale adresate conducerii instituției medico-sanitare pentru îmbunătățirea calității.

Colectivitatea cercetată. La cercetare au participat locuitorii mun. Chișinău, în număr de 300 persoane, din care 42% bărbați și 58% femei, cu vârste cuprinse între 23 și 78 ani, 148 pensionari, 82 invalizi.

Pentru analiză a fost folosit chestionarul în rândul pacienților.

Metodele de scalare folosite la prelucrarea infor-

mașiilor cuprinse în răspunsurile date de respondenți sunt următoarele: diferențială semantică, metoda ordonării rangurilor și modelul Fishbein-Rosenberg.

Persoana responsabilă de chestionare a pacienților este șeful secției/serviciului, inclusiv de pregătirea și tipărirea chestionarului, iar în cazul efectuării procedurii de audit medical intern, respectiv – Coordonatorul grupului de audit medical intern.

Metoda de distribuire, completare și analiză a chestionarelor.

– Chestionarele sunt distribuite pacienților de către asistenta medicală, lămurindu-le ce trebuie să facă. Este important să se specifice, ca pacientul și rudele lui completează chestionarul anonim.

– La externare sau după efectuarea vizitei, pacientul introduce chestionarul în cutia pentru chestionare. Cutia cu chestionare este deschisă de membrii grupului de audit medical intern.

– Chestionarele sunt analizate săptămânal de către membrul grupului de audit medical intern. Răspunsurile din chestionare sunt sistematizate de el pe categorii (categoriile a ne-corespunderilor și categoriile a răspunsurilor), păstrate în mapele pentru chestionare și apoi depozitate în arhiva instituției.

– Analiza chestionarelor este prezentată la ședința angajaților de către șeful de secție/serviciu și membrul grupului de audit medical intern. Chestionarele se pun la păstrare în arhivă de către membrul grupului de audit medical intern.

Analiza și interpretarea rezultatelor.

Revista literaturii ne-a permis să identificăm o serie de factori care au o importanță anumită asupra prestării serviciilor spitalicești calitative. Astfel, pentru a aprecia calitatea serviciilor spitalicești prestate de către IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail”, a fost necesar de a stabili în primul rând coeficientul de importanță a atributelor respective. Utilizând metoda ordonării rangurilor, s-a stabilit următoarele valori:

Rezultatele de mai sus permit să afirmăm că respondenții au grupat atributele imaginii în 3 categorii:

– care are o importanță mai mare decât ceilalți factori – o importanță de 0,237- și anume cel mai important indicator după părerea celor chestionați - *Atenția și timpul acordat de către personalul medical*

– care are o importanță relativ mare (între 0,187 și 0,121), și anume: *Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.); Amabilitatea, bunăvoința personalului; Condițiile de igienă; Satisfacția generală;*

– care are o importanță relativ mică (între 0,06 și 0,097), și anume: *Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile și Semne și panouri informative clare.*

Tabelul 1.

Aprecierea atributelor care participă la prestarea serviciilor spitalicești calitative

	Indicatori	Coeficientul de importanță	Poziția
1	Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)	0,187	2
2	Semne și panouri informative clare	0,060	7
3	Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile	0,097	6
4	Amabilitatea, bunăvoința personalului	0,133	3
5	Atenția și timpul acordat de către personalul medical	0,237	1
6	Satisfacția generală	0,121	5
7	Condițiile de igienă	0,165	4

Clasând atributele în ordine descrescătoare, obținem următoarea succesiune:

- 1 Atenția și timpul acordat de către personalul medical;
- 2 Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.);
- 3 Amabilitatea, bunăvoința personalului;
- 4 Condițiile de igienă;
- 5 Satisfacția generală;
- 6 Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile;
- 7 Semne și panouri informative clare.

Cel mai important atribut pentru pacienți îl reprezintă *Atenția și timpul acordat de către personalul medical*, care are un coeficient de importanță de 0,237, urmat de *Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)* (0,187), *Condițiile de igienă* (0,165), *Amabilitatea, bunăvoința personalului* (0,133) și *Satisfacția generală* (0,121).

Acești factori importanți, ulterior vor fi folosiți în aprecierea globală a calității serviciilor spitalicești prestate de către IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail”.

În rezultatul efectuării sondajului au fost interviuați 300 pacienți, iar rezultatele interviuării lor arată în felul următor.

Pentru a afla aprecierea globală a calității serviciilor spitalicești prestate de către IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail” în rândul beneficiarilor am calculat aprecierile medii pentru fiecare din atributele indicate (am acordat puncte fiecărui tip de apreciere: pentru „foarte bine” = 3 p., „bine” = 2 p., „satisfăcător” = 1 p., „nesatisfăcător” = 0 p.). În final am obținut următoarele aprecieri:

Observăm o concordanță între coeficientul de

Tabelul 2.

Rezultatele interviuării

Nr.	Indicatori	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
1.	Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)	75	180	25	20
2.	Semne și panouri informative clare	95	175	25	5
3.	Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile	98	162	30	10
4.	Amabilitatea, bunăvoința personalului	87	176	25	10
5.	Atenția și timpul acordat de către personalul medical	150	150	0	0
6.	Satisfacția generală	103	167	25	5
7.	Condițiile de igienă	75	180	40	5

Tabelul 3.

Aprecierea atributelor care participă la formarea serviciilor spitalicești calitative

Indicatori	Coefficient de importanță	Aprecieri
Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)	0.187	2.03
Semne și panouri informative clare	0.060	2.20
Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile	0.097	2.16
Amabilitatea, bunăvoința personalului	0.133	2.14
Atenția și timpul acordat de către personalul medical	0.237	2.50
Satisfacția generală	0.121	2.23
Condițiile de igienă	0.165	2.08

importanță a indicatorilor și aprecierile obținute de aceștia pentru o serie de indicatori: de exemplu indicatorul *Atenția și timpul acordat de către personalul medical* a obținut 2,5 puncte de apreciere (din 3 puncte maximum) – fiind indicatorul cu cea mai mare apreciere și cel mai mare coeficient de importanță.

De aici observăm indicatorii care trebuie de monitorizat și de depistat care sunt cauzele unor astfel de aprecieri, și anume *Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)* și *Condițiile de igienă*, care au fost apreciate ca fiind „bune”, care fiind printre cei mai importanți indicatori, însă au înregistrat aprecieri modeste.

Determinăm scorul global pentru aprecierea calității serviciilor prestate de către IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail”:

Scor global al aprecierii calității serviciilor prestate = $(0,187 * 2,03) + (0,060 * 2,20) + (0,097 * 2,16) + (0,133 * 2,14) + (0,237 * 2,50) + (0,121 * 2,23) + (0,165 * 2,08) = 2,21$.

Concluzii și recomandări

Reieșind din cele expuse mai sus, se impune concluzia, că aprecierile calității prestării serviciilor spitalicești de către IMSP SCM „Sf. Arhanghel Mihail” poate fi percepută ca fiind bună, pentru îmbunătățirea căreia este nevoie de a monitoriza indicatorii care au înregistrat aprecieri mai joase comparativ cu scorurile

globale înregistrate: *Condiții hoteliere (reparație, curățenie etc.)*; *Condițiile de igienă*; *Amabilitatea, bunăvoința personalului*; *Condiții de așteptare (locuri de așteptare) confortabile*.

Spitalul nostru a îmbunătățit deservirea pacienților prin folosirea unor metode noi de diagnosticare și tratament și a sporit calificarea lucrătorilor, dorind astfel să presteze servicii pacienților în timp util și într-un mod profesionist.

Rezultatele sondajului au ca scop de a oferi conducerii instituției medico-sanitare un instrument de identificare a punctelor forte și slabe ale instituției ce țin de calitatea serviciilor prestate (în perceperea pacienților). Rezultatele vor fi luate în considerare de Consiliul Calității din instituție, în recomandările sale adresate conducerii instituției medico-sanitare pentru îmbunătățirea calității.

Propuneri:

1. Dezvoltarea în continuu și consolidarea bazei tehnico-materiale a instituției.
2. Perfecționarea permanentă a cadrelor medicale și formarea adecvată și diversificarea de cadre.
3. Creșterea motivației cadrelor medicale prin mărirea salariilor, acordarea ajutorului material, etc.
4. Introducerea noilor metode de tratament și diagnosticare managementul rațional al medicamentelor.

5. Creșterea spectrului de servicii acordate.
6. Apariția unei concurențe sănătoase printre asiguratorii prin crearea unui șir de companii de asigurare.
7. Efectuarea chestionării pacienților periodic pentru a vedea evoluția indicatorilor în timp și a aprecia schimbările făcute în direcția îmbunătățirii acestora.

Bibliografie:

1. *Politica națională de sănătate a Republicii Moldova 2007-2021*. Ministerul Sănătății al Republicii Moldova. Chișinău, 2007, 65 p.

2. *Carta de la Tallinn: Sistemele de Sănătate pentru Sănătate și Bunăstare*. 25.06.2008.
3. Donabedian A. *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Quarterly. 2005, 83(4), pp. 691-729.
4. Donabedian A. *The seven pillars of quality*. Abstract. Arch Pathol Lab Med. 1990, 114(11), p. 1115-8.
5. Donabedian A. *The Effectiveness of Quality Assurance*. International Journal for Quality in Health Care. 1996, 8(4), p. 401-407.
<http://intqhc.oxfordjournals.org/cgi/reprint/8/4/401>.
6. Ețco C. *Management în sistemul de sănătate*. Chișinău, Editura Epigraf, 2006, 864 p.
7. Palanciuc M. *Managementul calității serviciilor de sănătate*. Ch.: Î.S.F.E.-P. „Tipografia Centrală”, 2009, 196 p.