

Raport de activitate al Consiliului Calității
(completați în format electronic, dacă este posibil)

IMSP SPITALUL CLINIC MUNICIPAL DE FTIZIOPNEUMOLOGIE

denumirea instituției medico-sanitare

pentru perioada: 01.01.2022– 31.12.2022

**A. PROBLEMELE PRIORITARE SOLUȚIONATE ÎN ANUL DE RAPORTARE
(ENUMERAȚI)**

1. Siguranța spitalului

- 1.1.Elaborarea și aprobarea Planului de răspuns al spitalului la situații excepționale
- 1.2.Asigurarea spitalului cu surse alternative de energie
 - 1.2.1.Generator electric pentru blocul 2
 - 1.2.2.Achiziționarea a 2 aragazuri pentru blocul alimentar și instalarea lor în conformitate cu prevederile regulilor de Securitate antiincendiară.
- 1.3. Reparația gurilor de ventilare(pe acoperișul blocului 2)
- 1.4.Reparația unei porțiuni din apeductul extern,
- 1.5.Schimbarea apeductului magistral la etajul 4 blocul 2

2. Ameliorarea condițiilor hoteliere

- 2.1.Reparație cosmetică cu forte proprii la etajele 2 și 4 a blocului nr.2, după amplasarea refugiaților.
- 2.2.Reparația sistemului de încălzire la etajele 1 ale blocului nr 1 și nr.2.
- 2.3.Achiziționarea mobilierului pentru pacienți în saloanele etajului 3 al secției nr.1
- 2.4.Achiziționarea banchetelor pentru holurile etajului 4al secției pentru copii
- 2.5.Reparație pervazuri etajul 4 secția copii
- 2.6.Instalarea filtrelor pentru apă potabilă pentru pacienți
- 2.7.Achiziționare și instalarea a 10 bănci pentru odihna pacienților pe teritoriul spitalului
- 2.8.Schimbarea parțială a geamurilor blocul administrativ.

3. Igiena muncii

- 3.1.Reparația sistemului de ventilare în laborator
- 3.2.Achiziționarea cărucioarelor pentru diminuarea ponderei lucrului manual
- 3.3.Achiziționarea și instalarea a 5 condiționere în subdiviziumi
- 3.4.Reparația utilajului din blocul alimentar
- 3.5.Dotarea cu mobilier a sălii de ședințe
- 3.6.Achiziționarea mașinii de feliat legume

4. Calitatea actului medical

- 4.1Achiziționarea concentratoarelor de oxigen pentru tratamentul cu Oxigen a bolnavilor cu insuficiență respiratorie (28 bucăți)
- 4.2.Achiziționarea a 3 butelii de oxigen pentru asigurarea suportului de oxygen pacienților în insuficiență respiratorie în timpul transportării.
- 4.3.Angajarea educatorului pentru secția de copii
- 4.4.Achiziționarea unui dulap de sterilizare pentru secția de copii
- 4.5.Achiziționarea imprimantei A3 pentru tipărirea meniurilor
- 4.6.Achiziționarea a 5 saltele antidecubit

**SECȚIUNEA 1: ELABORAREA ȘI UTILIZAREA PROTOCOALELOR CLINICE
INSTITUȚIONALE/ALE LOCULUI DE LUCRU**

1.1. Numărul și denumirea Protocoalelor clinice elaborate (conform numărului de ordine al Protocolului clinic național respectiv)

- 1.Elaborat PCI Gripa la adult în baza PCN 370 ,ediția 2020
- 2.Elaborat PCI Gripa la copil în baza PCN 16, ediția 2016
- 3.Elaborat PCI Pancreatita cronică la adult,în baza PCN 58,ediția 2022

- Elaborate proceduri operaționale:
 1. PO examinarea petițiilor.
 2. PO colectarea lavajului gastric la copii
 3. PO urgențe la gărzi
 4. PO privind infecțiile nosocomiale
 5. PO privind managementul hemoragiilor
 6. PO privind circuitul medicamentelor
 7. PO privind circuitul bunurilor

1.2. Numărul de personal (pe categorii) instruit cu privire la utilizarea Protocoalelor clinice naționale/ instituționale/ale locului de lucru

Medici: 10 medici

Asistente medicale: 18 asistenți medicali

Alt personal: 1- farmacist

Total: 29 personal medical

1.3. Au fost Protocoalele clinice instituționale distribuite la întreg personalul relevant Da Nu

1.4. Au fost colectate comentariile personalului cu privire la Protocoalele clinice Da Nu

Dacă da, descrieți pe scurt, care sunt acestea:

SECȚIUNEA 2: STABILIREA CERINȚELOR FAȚĂ DE CALITATEA SERVICIILOR. EVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII

2.1. S-a efectuat Auditul fișelor medicale? Da Nu

Dacă da, câte au fost auditate pe parcursul trimestrului? 340 fișe

2.2. Au fost depistate probleme? Specificați:

2.2.1. La diagnostic Da Nu

2.2.2. La prescrierea medicamentelor Da Nu

2.2.3. La promptitudinea și succesiunea etapelor de tratament Da Nu

2.2.4. În perioada post-operatorială Da Nu

2.2.5. La îndreptarea pacienților la alți specialiști Da Nu

2.2.6. La rezultatele tratamentului pentru sănătatea pacientului Da Nu

2.2.7. La calitatea înregistrării și păstrării fișelor medicale Da Nu

Alte probleme (vă rugăm specificați)

Identificarea pacientului, transmiterea curăției de la medic la medic.

2.3. Au fost modificate procedurile de Audit medical (a crescut numărul auditurilor? Auditurile s-au axat pe o anumită categorie de medici? S-a efectuat evaluarea de către colegi? etc.)? Da Nu

Dacă răspunsul este „da”, vă rugăm să specificați detaliile modificărilor:

2.4. Ce acțiuni au fost întreprinse în rezultatul Auditurilor medicale interne (instruirea suplimentară a personalului etc.)?

1. Discuția neconformităților în Consilii Medicale

2. Revederea performanțelor profesionale pentru persoanele, care admit repetat aceleași neconformități în actul medical

3. Instruirea personalului pe marginea neconformităților depistate

2.5. Consiliul Calității a studiat rezultatele Sondajului național privind gradul de satisfacție al pacienților

efectuat de MS? Da Nu

2.6. A efectuat instituția Dvs sondaje proprii privind gradul de satisfacție al pacienților? Da Nu

Dacă da, ce acțiuni a recomandat Consiliul Calității pentru a remedia problemele identificate?

2.7. În instituția Dvs se efectuează monitorizarea implementării Protoacoalelor clinice naționale/ale locului de

lucru?

Da Nu

Dacă da, ce acțiuni a recomandat Consiliul Calității pentru a remedia problemele identificate? _

1. Auditul medical reciproc al fișelor medicale în aspectul respectării prevederilor protoacoalelor clinice

2. Discuția cazurilor de nerespectare a prevederilor protoacoalelor clinice în Consilii medicale_

3. Instruiri repetate ale medicilor în aspectul prevederilor protoacoalelor clinice. __

2.8. A fost instituția Dvs supusă Auditului medical extern de către Centrul Național de Management în

Sănătate?

Da Nu

Dacă da, ce acțiuni a recomandat Consiliul Calității pentru a remedia problemele identificate?

Instruirea membrilor Consiliului Calității – curs intensiv la modulul “Managementul serviciilor medicale în sănătate” – Școala de management în sănătate publică.

2.9. A examinat Consiliul Calității în mod direct reclamațiile pacienților? Da Nu

Dacă da, ce acțiuni au fost întreprinse pentru a soluționa reclamațiile pacienților?

✓ **NOTĂ – din 2520 puncte posibile s-au cumulat 2381, deci satisfacția generală fiind de 94,4% (94 % - 2021)**

Observații și sugestii:

1. Este de menționat faptul că multe chestionare la capitolul observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive ale îngrijirilor medicale pacienții vin cu mulțumiri și urări de sănătate personalului medical care a acordat asistența medicală.
2. Sugestii:
 - 2.1 Wi-Fi și televizoare pe holurile secțiilor clinice.
 - 2.2 Lămpi de cuarț pe holurile secțiilor clinice.
 - 2.3 Apă caldă la robinetele din saloane.
 - 2.4 Plase pentru țințari la geamurile de la saloane.
 - 2.5 Masă în salon și scaune pentru fiecare bolnav în salon
 - 2.6 Coolere cu apă pe holurile secțiilor.
 - 2.7 La micul dejun se solicită cafea, de majorat porția de suc, se solicită diversificarea menului, la cină de majorat porțiile.
 - 2.8 Prezența câinilor vagabonzi pe teritoriul instituției, prezintă pericol pentru pacienți, de luat măsuri!

2.9 Videocamere pe holurile secțiilor pentru asigurarea securității bolnavilor deoarece pe parcursul spitalizării au fost multiple furturi.

2.10 Uscătoare pentru mâini în vicedu.

În concluzii:

1. Se înregistrează creșterea ușoară procentului de Satisfacția generală a pacientului în IMSP SCMF de la 94% în 2021 la 94,4% în 2022.
2. Se constată creșterea satisfacției pacienților din contul celor foarte satisfăcuți la capitolele:
 - **Calitatea îngrijirii medicale în IMSP SCMF:**
 - ✓ Medicul de salon – cu satisfacție bună – 77 – 30,6% ; foarte satisfăcuți – **175 – 69,4%** ;
 - ✓ Asistenta medicală – satisfacție bună – 94 – 37,3%; foarte bine – **158 – 62,7%** ;
 - ✓ Infermiere – satisfacție bună – 106 – 42% ; foarte bine **146 – 58%** .
 - **Amabilitatea personalului medical:**
 - ✓ Satisfacție foarte bună – **160 – 63,5%**;
 - **Impresia generală a respondenților către IMSP SCMF:**
 - ✓ Foarte mulțumiți 138 – **54,7%** .
 - ✓ **Se observă creșterea încrederii pacienților în IMSP SCMF fapt confirmat prin majorarea ponderii persoanelor care ar opta pentru o internare repetată în instituție la necesitate de la 155 – 50,5% - la 209 – **82,9%** -2022.**
 - **În 2022 a crescut numărul de pacienți care au evaluat activitatea instituției cu note 9 și 10 – 230-91,2%.**

NOTĂ: Pe parcursul anului 2022 au fost interprinse măsuri de soluționare a sugestiilor pacienților din raportul de evaluare a satisfacției de la 6-12 luni 2021 prin:

1. Achiziționarea lămpilor ultraviolete ecranate
2. Reparația cosmetică a etajelor 2 și 4 ale blocului nr 2
3. Reparația sistemelor de încălzire ale ambelor blocuri Instalarea televizoarelor pe holurile secției pentru copii, în secțiile pentru adulți din motivul respectării controlului infecțios TB televizoare nu pot fi instalate pe hol.
4. Dotarea cu mobilier a saloanelor pentru pacienți
5. A fost discutat în Consiliul Medical tema: Calitatea alimentației în SCMF cu modificarea meniului la unele capitole.
6. Apelată Direcția locativ-comunală pentru evacuarea câinilor maidanezi de pe teritoriul spitalului, dar nu s-a realizat activitatea.
7. Date în producere plasele pentru țăntari pentru geamurile din saloane și holuri
8. Celelalte sugestii ale pacienților se vor realiza în dependență de apariția posibilităților financiare în instituție.

3. Decizie:

1. Structurile medicale și paramedicale:
 - 1.1. Vor menține nivelul înalt de organizare a procesului curativ de alimentație și regimul sanitar epidemic – termen permanent.
2. Șefii secțiilor clinice și asistentele medicale superioare din secții:
 - 2.1. Vor analiza chestionarele completate cu elucidarea motivelor de satisfacție joasă de către pacient- termen permanent

- 2.2. Vor informa administrația spitalului și a farmacistului diriginte despre necesitatea procurării de medicamente pacienților aflați la tratament în SCMF – termen permanent.
- 2.3. **Vor evalua necesitatea de scaune și mese în secțiile din subordine pentru pacienții, cu înaintarea necesităților către contabilitatea spitalului spre achiziționare la identificarea surselor financiare necesare – termen 24.02.2023.**
3. Șef gospodărie Petru Daraban:
 - 3.1. Va evalua necesitatea plasilor pentru țințari cu identificarea agenților economici și sumelor preventive pentru achiziționare, și informarea contabilului șef – 30.04.2023
 - 3.2. De înaintat repetat demers către serviciul I. M. “Regia Autosalubritate” pentru a lua măsurile ce se impun pentru evacuarea câinilor vagabonzi – termen 24.02.2023
4. Vicedirectorul medical:
 - 4.1. Va monitoriza trimestrial nivelul satisfacției pacientului în IMSP SCMF – termen permanent.

2.10. Enumerați indicatorii de monitorizare a calității utilizați în prezent de Consiliul Calității (utilizați o foaie suplimentară dacă este necesar):

2.10.1. Membrii Formularul farmacoterapeutic din IMSP SCMF au completat 51 FIȘE-COMUNICARE DESPRE REACȚIILE ADVERSE/ SAU LIPSA EFICACITĂȚII

MEDICAMENTELOR ȘI ALTOR PRODUSE FARMACEUTICE și raportate către Agenția medicamentului și dispozitivelor medicale, secția farmacovigilență pe parcursul anului 2022;

2.10.2. Procentul de completare a Formularul Farmacoterapeutic cu medicamente din contul CNAM a fost menținut pe parcursul anului 98%.

2.10.3. Îndeplinirea obligațiilor contractuale 2022 cu CNAM 100%

2.10.4. Raport privind situația Infecțiilor Asociate Asistenței Medicale (IAAM) din cadrul Spitalului Clinic Municipal de Ftiziopneumologie, perioada anului 202.

În perioada de referință au fost discutate în cadrul Comitetului de Spital **15 cazuri cu suspecție** la IAAM. Din ele, în **11 cazuri** a fost confirmată IAAM.

La toate cazurile, a fost efectuată ancheta epidemiologică, după care câte un exemplar a fost prezentat Centrului de Sănătate Publică a mun. Chișinău. După fiecare anchetă epidemiologică, au fost înaintate propuneri de prevenire a răspândirii infecției,

Activitatea pe parcursul anului 2022 a fost marcată de activări și dezactivări repetate a instituției pentru asistența COVID, amplasarea refugiaților.

2.10.5. Informație privind formarea profesională/perfecționarea cadrelor medicale

Categoriile de personal	Numărul angajaților	
	Planificați pentru formare profesională/perfecționare în anul 2022	Au beneficiat de dreptul la formare profesională/perfecționare în 2022
Medici	8	8
Personal medical cu studii medii	8	6
Alt personal	0	0

PLANUL DE FORMARE PROFESIONALĂ CONTINUĂ A MEDICILOR ȘI FARMACIȘTILOR

Numele, Prenumele medicului/farmacistului	Instituția de învățământ absolvită, facultatea, seria și nr. diplomei	Studiile de rezidențiat, seria și nr. diplomei	Specialitatea și funcția	Denumerea cursului solicitat	Perioada desfășurării cursului	Număr de telefon și adresa de e-mail al medicului/farmacistului
Bucur MARIANA a	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 2013, diploma ASM 000003931 nr. 513210013294	Rezidențiat, 2016 Seria AL nr. 007261	Medic ftiziopneumolog	Managementul calității	16.01.2023 - 03.02.2023	068286712 mariana.brega@gmail.com
Roșcovan Gheorghe	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1999, diploma AS nr.0005458	Internatura, 2001 Certificat nr. 116	Medic ftiziopneumolog, șef secție Ftiziopneumologie pentru maturi nr. 2	Managementul calității	16.01.2023 - 03.02.2023	069949590 roscovan.gheorghe@mail.ru
Ceban Raisa	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1993, diploma E №003604	Internatura, 1994 Certificat nr. 363 din 27.06.1994	Medic ftiziopneumolog, șef secție Ftiziopneumologie pentru maturi nr. 1	Diagnosticul diferențial ale bolilor aparatului respirator și a tuberculozei	13.03.2023 - 31.03.2023	068977119 raisaceban2000@gmail.com
Ustian Violeta	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1990, diploma IB №962909	Secundariat clinic, 1992 Adeverința nr. 33 din 02.07.1992	Medic funcționist	Electrocardiografia	06.02.2023 - 24.02.2023	022233644 violeta.ustian@gmail.com
Robu Alexei	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 2015, diploma ALM000000 nr.615420100646	Rezidențiat, 2019 Seria MSR000000219 nr. 919413104162	Medic ftiziopneumolog	Managementul calității	16.01.2023 - 03.02.2023	067214429 alexi.robust@gmail.com
Paladi Arcadie	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1974, diploma Я nr.257188	Internatura, 1975	Medic endoscopist, șef secție Endoscopie și diagnostic clinic	Bronhoscopie diagnostică, curativă și operatorie	16.10.2023 - 31.10.2023	079655473 carmina.paladi@mail.ru

Cazac Oleg	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 2000, diploma AS nr.0007082	Rezidențiat, 2003 Seria AL nr. 000872	Medic ftizio- patomorfolog	Morfopatologie pediatrică	18.09.2023 - 06.10.2023	069934430 o.cazac@mail.ru
Cebotari Victor	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1977, diploma Б-I №056684	Internatura, 1978 Certificat nr. 646 din 30.06.1978	Medic ftiziopneumolog	TB la copii	02.05.2023 - 18.05.2023	069312949
Cetulean Maria	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1972, diploma Ɖ №249462	Internatura, 1973 Certificat nr. 410 din 28.06.1973	Medic ftiziopneumolog, șefa secției Informare și statistică medicală	Diagnosticul diferențial ale bolilor aparatului respirator și a tuberculozei	13.03.2023 - 31.03.2023	069235485 cetulean@mail.ru
Cojocari Elena	USMF "N.Testemițanu" Medicină generală, 1994, diploma E №013930	Internatura, 1995 Certificat nr. 55 din 19.06.1995	Medic ftiziopneumolog	Diagnosticul diferențial ale bolilor aparatului respirator și a tuberculozei	30.10.2023 - 17.11.2023	069793722 elenacojocari458@gmail.com

Director

Vasile Popa

2.11. Alte acțiuni ale Consiliului Calității sau desfășurate la inițiativa lui, legate de îmbunătățirea calității:

- _1. Instruiri periodice ale personalului implicat în acordarea asistenței medicale pacienților
 - 2. Vizite inopinate în secțiile clinice în scopul monitorizării controlului infecțios
-

B: NOI SARCINI DE ÎMBUNĂȚIRE A CALITĂȚII (PENTRU URMĂTOARELE 6 LUNI)

- 3.1. Care noi obiective, ce țin de îmbunătățirea calității, le planificați pentru următoarele 6 luni (în comparație cu această jumătate de an):
 - 3.1.1. Elaborarea Procedurilor operaționale privind activitatea farmaceutică (polipragmazia, gestionarea medicamentelor propria ale pacientului)
 - 3.1.2..Instituționalizarea PCN, apărute sau actualizate pe parcursul semestrului și instruirea angajaților cu privire la prevederile lor.
 - 3.1.3. Instalarea și punerea în funcțiune a generatoarelor de curent electric pentru ambele blocuri
 - 3.1.4. Achiziționarea unui aparat pentru determinarea echilibrului acido-bazic
-

Președintele Consiliului Calității

Carmina Paladi

semnătura