

Aprob

Serviciul de Management al Calității

Raport anual, 2021

Director _____ Aliona ROTARI



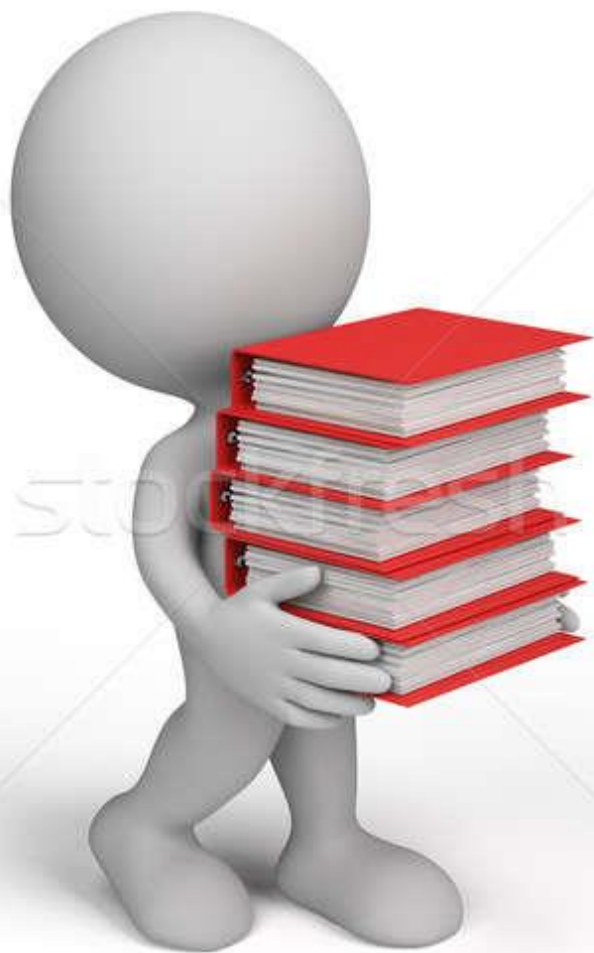
25 ianuarie 2022

Obiectiv general:

Asigurarea continuă a calității serviciilor medicale performante, în conformitate cu standardele și practicile internaționale, acordate copiilor în cadrul instituției, centrate pe pacient și necesitățile acestuia.

Obiective specifice:

- I. Asigurarea calității asistenței medicale acordate copiilor spitalizați pe principalele patologii de profil
- II. Monitorizarea implementării Protocoalelor Clinice Naționale/instituționale și a Standardelor medicale de diagnostic și tratament
- III. Asigurarea serviciilor medicale centrate pe siguranța pacientului și respectarea drepturilor acestuia
- IV. Consolidarea continuă a capacităților profesionale a angajaților și gestionarea riscurilor prin analiza și diseminarea rezultatelor auditului medical



Activități inițiale

Realizată studierea cadrului legal/normativ privind Serviciu de Management al Calității , inclusiv Auditul medical și a practicilor existente privind elaborarea documentelor și procedurile corespunzătoare

Elaborat Planul anual de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților și a cel de Audit medical intern cu aprobarea conform prevederilor în vigoare la toate etapele



Realizarea activităților preconizate în Planul anual SMC, 2021

O.I. Asigurarea calității asistenței medicale acordate copiilor spitalizați pe principalele patologii de profil



Calitatea serviciilor se compune din:

- siguranță
- eficiență
- eficacitate
- echitabilitate
- accesibilitate
- acceptabilitate
- centrare pe necesitățile beneficiarilor

O.I. Asigurarea calității asistenței medicale acordate copiilor spitalizați pe principalele patologii de profil

Rezultate obținute:

1. Asigurată implementarea politicii naționale privind calitatea serviciilor medical prin elaborarea, aprobarea și implementarea:

- ✓ Politicii de calitate
- ✓ Declarației de calitate la nivel de instituție
- ✓ Declarației de răspundere managerială

2. Asigurarea eficacității și eficienței serviciilor medicale realizată pe parcursul anului prin:

- ✓ Monitorizarea aprobării PCN noi
- ✓ Asigurarea implementării conforme a PCI la nivel de spital
- ✓ Efectuarea auditului medical intern conform Planului aprobat

O.I. Asigurarea calității asistenței medicale, alte activități realizate

- ✓ Au fost elaborate instrumente de asigurare și control (chestionare – tip, metodologii de evaluare-control) al calității serviciilor prestate
- ✓ A fost asigurat suportul consultativ-metodic și participarea la elaborarea, verificarea și implementarea documentelor specifice (inclusiv procedurilor operaționale/sistem) privind sistemul instituțional de management al calității serviciilor medicale
- ✓ A fost realizată coordonarea și participarea în procesul de analiză a neconformităților constatate în cadrul instituției, inclusiv propuneri elaborate către conducerea instituției privind măsurile corective și preventive ce se impun

Evaluare satisfacție pacienți /angajați

Nr. d/o	Activități de audit planificate & realizate	Tipul auditului	Unitatea organizatorică supusă auditării	Perioada realizării acțiunii de auditare	Indicatori de performanță/ rezultat
5.1	Chestionare periodică privind satisfacția pacienților/angajaților	Planificat, documentar	Secțiile clinice Personalul medical	Realizat	1. 2 Rapoarte semestriale de analiză a satisfacției beneficiarilor (pacienților)/angajaților elaborate și aprobate 2. 90% din recomandări acceptate 3. 75% din recomandările acceptate implementate
5.2	Evaluarea registrului de opinii și reclamații	Planificat, documentar	Secțiile clinice	Realizat	1. 2 Rapoarte semestriale de analiză a satisfacției beneficiarilor (pacienților)/angajaților elaborate și aprobate 2. 90% din recomandări acceptate 3. 75% din recomandările acceptate implementate

Chestionare periodică privind satisfacția pacienților/angajaților, 2021

Constatări și concluzii:

- Drepturile, responsabilitățile pacientului, confidențialitatea și accesul la serviciile medicale au fost respectate în toate cazurile anchetate atât în ianuarie 2021, cât și în iulie 2021.
- N-au fost făcute plăți neoficiale și nici nu a fost condiționați aparținătorii să efectueze o astfel de plată nici în ianuarie 2021, și nici în iulie 2021.
- Există o ușoară descreștere a satisfacției pacienților precum și a colaboratorilor (cca 3-5 %) pe un șir de criterii, cum ar fi:
 - condițiile hoteliere
 - informațiile oferite aparținătorilor privind starea pacientului
 - amabilitatea personalului medical
 - deprinderile practice ale cadrelor medicale
 - atmosfera prietenoasă din colectiv
- Marea majoritate a angajaților sunt satisfăcuți de condițiile de muncă, salarizare și promovare.



O. II. Monitorizarea implementării Protoalelor
Clinice Naționale/instituționale și a Standardelor
medicale de diagnostic și tratament (realizarea
auditului medical intern)

Audit medical intern O. 1.

Asigurarea disponibilității și organizării serviciilor de management al copiilor bolnavi conform standardelor de diagnostic și tratament în vigoare

Nr. d/o	Activități de audit planificate & realizate	Tipul auditului	Unitatea organizatorică supusă auditării	Perioada realizării acțiunii de auditare	Indicatori de performanță/rezultat
1.1	Evaluarea sistemului de triere a pacienților	Planificat documentar	Subdiviziunea UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.
1.2	Evaluarea abilităților personalului medical de acordare a ajutorului medical de urgență	Planificat/ documentar exhaustiv	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.
1.3	Evaluarea respectării criteriilor de direcționare a copiilor bolnavi pentru tratament sau pentru consultul specialiștilor în instituție	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.

Triere COVID: 10.03.20- 15.03.21, evaluate 29 fișe medicale, concluzii

- Majoritatea copiilor internați, confirmați ulterior cu infecție SARS-Cov-2 au trecut prin dublu triaj (Echipa AMU, și UPU), fără a fi identificați ca suspecți pentru această infecție.
- Manifestările clinice similare majorității infecțiilor respiratorii la copii, fără anamnestice epidemiologic sugestiv, a făcut dificilă identificarea clinică rapidă a infecției cu COVID la copii internați.
- Identificată o **neconcordanță în abordarea diagnostică** a copiilor identificați pe parcursul spitalizării cu infecție SARS-Cov-2, manifestată prin **prelevarea paralelă, concentrată în aceeași zi în jumătate din cazuri a testului PCR-RT și a celorlalte investigații, inclusiv imagistice și consultații specialiști**, fapt ce presupune un triaj defectuos și riscuri epidemiologice de răspândire a infecției.

Indicatori de rezultat

Nr d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Precăutarea posibilității de reorganizare a spațiului camerei de gardă UPU, precum și a traseului pacientului pînă la camera de gardă pentru optimizarea condițiilor de triaj eficient al copiilor adresați.	Acceptat
2.	Capacitarea continuă a personalului medical din instituție privind triajul copiilor cu semne generale de pericol, semne prioritare, dar și suspecți cu infecție SAES-Cov-2 prin organizare de seminare informative, discuție a revizuirilor operate în PCN de domeniu, alte recomandări în vigoare, precum și exercitii la locul de lucru.	Acceptat/parțial implementat
3.	Atenționarea deosebită a personalului medical în vederea identificării anamnezei epidemiologice sugestive pentru infecția SARS-Cov-2.	Acceptat/implementat
4.	Abordarea individualizată a traseului diagnostic la pacienții suspecți SARS-Cov-2, cu minimalizarea eventualelor contacte cu alte servicii paraclinice de investigație, cu excepția celor de urgență maximă.	Acceptat/implementat
5.	Precăutarea posibilității de investigație cu testuri rapide SARS-Cov-2 la nivel de subdiviziune UPU.	Acceptat/implementat

Evaluarea abilităților personalului medical de acordare a ajutorului medical de urgență (test-grilă, exerciți – joc de rol), concluzii

- Per ansamblu, nivelul de cunoștințe/abilități ale personalului medical din instituție corespunde cerințelor în vigoare. Aplicarea prevederilor Protocoalelor Clinice Naționale, Protocoalelor clinice standartizate în urgențe pediatrice și a recomandărilor OMS este adecvată.
- Jocul de rol, modul interactiv, cu antrenarea tuturor celor implicați, a scos în evidență atât cunoștințele și abilitățile practice în situațiile simulate, cât și spiritul de echipa și comunicarea, care este crucială în astfel de exercițiu, dar a identificat și anumite lacune.
- Rezervele identificate privind unele detalii de conduită medicală în urgențele evaluate dictează necesitatea de consolidare continuă a competențelor profesionale ale personalului medical și realizarea unor reevaluări periodice.
- Problemele identificate de logistică (**organizare deficientă a spațiilor în unele secții, accesibilității medicamentelor/dispozitivelor de urgență**) influențează atât viteza de intervenție a echipei medicale, cât și rezultatul scontat.

Indicatori de rezultat

Nr d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Asigurarea completă cu echipament medical necesar pentru managementul urgențelor pediatrice în toate subdiviziunile clinice ale instituției.	Acceptat/parțial imlementat
2.	Reorganizarea spațiilor prevăzute pentru aplicarea de proceduri/tehnici medicale pentru a asigura manevrabilitate optimă a echpei medicale de intervenție în stările de urgență la copii.	Acceptat/parțial implementat (UPU) Rezerve – UPU, s.III
3.	Asigurarea accesibilității tuturor echipamentelor necesare în stările de urgență pediatrică, precum și a setului de medicamente prevăzut, la loc vizibil, în sala respectivă, unde se asistă medical pacientul cu stări de urgență	Acceptat/Parțial implementat Rezerve -UPU
4.	Utilizarea corectă a Suportului vital de bază în toate cazurile.	Acceptat/implementat
5.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a protocoalelor pentru consolidarea abordării standardizate în evaluarea, diagnosticul și tratamentul stărilor de urgență la copii	Acceptat/parțial implementat Rezerve – desfasurare seminare tematice

Audit medical intern O. 2

Asigurarea implementării Protocoalelor Clinice Naționale/Instituționale și a Standardelor medicale de diagnostic și tratament

Nr. d/o	Activități de audit planificate & realizate	Tipul auditului	Unitatea organizatorică supusă auditării	Perioada realizării acțiunii de auditare	Indicatori de performanță/rezultat
2.1	Evaluarea implementării Protocoalelor Clinice Naționale/Instituționale și a Standardelor medicale de diagnostic și tratament (conform celor 17 criterii de evaluare-standard a fișelor medicale)	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiunile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.

Evaluarea fișelor medicale a bolnavului de staționar (F 003/e), concluzii

1. Per ansamblu, **nivelul de corectitudine** a respectării prevederilor Protocoalelor Clinice Naționale, Ghidul de buzunar privind Asistența spitalicească oferită copiilor, precum și practicilor în vigoare de conduită clinco-terapeutică a infecțiilor respiratorii acute ale căilor respiratorii inferioare **este înalt**.
2. **Rezervele identificate se referă la:**
 - spitalizare neargumentată a unor sugari mici în orele de noapte cu agitație marcată, pe fon de colică intestinală și IRA necomplicată
 - specificarea incompletă a patologiilor concomitente
 - utilizarea neconformă a unor investigații și tratamente
 - unele omiteri de argumentare documentată a investigațiilor de laborator sau a unor remedii și proceduri terapeutice, cum ar fi investigații biochimice neîncadrate în diagnostic
 - antibiotice nejustificat
 - durere nejustificată
 - infuzii intravenoase neargumentate.

Indicatori de rezultat

Nr. d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Asigurarea și actualizarea continuă a Pachetului de Protocoale clinice naționale, cu revizuirile disponibile, inclusiv în variantă electronică accesibile pentru toate secțiile clinice	Acceptat/implementat
2.	Monitorizarea continuă a respectării prevederilor PCN de către șefi secții clinice, vicedirector medical.	Acceptat/implementat
3.	Reevaluare periodică în cadrul Auditului medical intern a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în patologii conform profilului instituției.	Acceptat/ în proces de implementare
4.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a protocoalelor pentru consolidarea abordării standardizate în evaluarea, diagnosticul și tratamentul patologiilor la copii.	Acceptat/în proces de implementare

Audit medical intern O. 3.

Asigurarea calității asistenței medicale acordate copiilor spitalizați în stare gravă în secție, pe principalele patologii de profil

Nr. d/o	Activități de audit planificate & realizate	Tipul auditului	Unitatea organizatorică supusă auditării	Perioada realizării acțiunii de auditare	Indicatori de performanță/rezultat
3.1	Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Infecțiile acute ale căilor respiratorii inferioare (pneumonie, weezihg, argumentare și corectitudine antibioterapii, terapie cu oxygen, administrare bronholotice, argumentare Rgr. toracice)	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.
3.3	Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Boala diareică acută (evaluare și monitorizare corectă a gradului de deshidratare, aplicare corectă și monitorizare tratament de rehidratare, argumentare tratament antibacterian în diaree, argumentare tratament simptomatic)	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.
3.4	Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în sindromul febril și convulsiile febrile	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.
3.5	Evaluarea conformității prescripțiilor medicamentoase PCN și PCI (antibiotice, brohodilatatoare, corticosteroizi, perfuzii endovenoase)	Planificat/ selectiv, documentar	Secțiile clinice, inclusiv UPU	Realizat	1. Raport de audit elaborat și aprobat. 2. 90% de recomandări acceptate. 3. 75% din recomandările acceptate implementate.

Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Infecțiile acute ale căilor respiratorii inferioare (pneumonie, weezihg, argumentare și corectitudine antibioterapi, terapie cu oxygen, administrare bronholotice, argumentare Rgr. Toracice

Rezervele identificate se concentrează pe unele omiteri de argumentare documentată, după cum urmează:

- Investigații de laborator repetate neargumentate
- investigații biochimice neîncadrate diagnostic
- neconcordanță cu diagnosticul a unor indicatori parametri vitali (FR, SPO2)
- neargumentare a unor remedii și proceduri terapeutice (preparate bronholitice neargumentate)
- tratament bronholitic inefficient apreciat;
- monitorizare nedocumentată a procesului de hidratare
- aspirație secreții bronșice nespecificată în fișa de indicații și zilnice.

Indicatori de rezultat

Nr. d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Monitorizarea continuă a respectării prevederilor PCN de către șefi secții clinice, vicedirector medical.	Acceptat/implementat
2.	Reevaluare periodică în cadrul Auditului medical intern a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Infecțiile acute ale căilor respiratorii inferioare (pneumonie, weezihg, argumentare și corectitudine antibioterapie, terapie cu oxygen, administrare bronholotice, argumentare Rgr. toracice	Acceptat/în proces de implementare
3.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a protocoalelor pentru consolidarea abordării standardizate în evaluarea, diagnosticul și tratamentul infecțiilor acute de tract respirator inferior la copii.	Acceptat/în proces de implementare

Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Boala diareică acută

Rezervele identificate:

- unele omiteri de documentare a semnelor clinice de deshidratare; argumentare incomplet documentată a unor indicații de investigare/tratament;
- monitorizare sumară sau nedocumentată a evoluției semnelor de deshidratare, mersului rehidratării copilului;
- investigații de laborator/instrumentale neargumentate;
- antimicrobiene neargumentate;
- neconcordanță date descrise la diferite etape (de ex. Deshidratat moderat la internare, în diagnostic clinic și la externare – deshidratare negativ);
- neargumentare a unor remedii și proceduri terapeutice (preparate antimicrobiene/antibiotice)
- infuzii endovenoză neargumentate;
- administrare intramusculară neargumentată a antibioticelor;
- monitorizare nedocumentată a procesului de hidratare

Indicatori de rezultat

Nr d/o	recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Asigurarea și actualizarea continuă a Pachetului de Protocoale clinice naționale, cu revizuirile disponibile, inclusiv în variantă electronică accesibile pentru toate secțiile clinice	Acceptat/implementat
	Monitorizarea continuă a respectării prevederilor PCN de către șefii secții clinice, vicedirector medical	Acceptat/implementat
2.	Reevaluare periodică în cadrul Auditului medical intern a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Boala diareică acută (evaluare și monitorizare corectă a gradului de deshidratare, aplicare corectă și monitorizare tratament de rehidratare, argumentare tratament antibacterian în diaree, argumentare tratament simptomatic	Acceptat/în proces
3.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Boala diareică acută (evaluare și monitorizare corectă a gradului de deshidratare, aplicare corectă și monitorizare tratament de rehidratare, argumentare tratament antibacterian în diaree, argumentare tratament simptomatic).	Acceptat/ în proces
4.	Elaborarea și aplicarea unui model instituțional de descriere a statutului primar (examinare clinică primară) a copilului cu boală diareică acută, cu includerea elementelor de bază, listate în protocoalele în vigoare, în vederea documentării și monitorizării adecvate a semnelor clinice și conduitei de tratament.	Acceptat/în proces de elaborare

Evaluarea conduitei clinico-diagnostice și de tratament în sindromul febril (40 f/o, 22.06.21-28.06.21)

Rezervele identificate se concentrează pe unele omiteri de apreciere și documentare a acțiunilor întreprinse ale medicului /semnelor, după cum urmează:

- nedocumentarea evaluării ABCDE;
- documentarea incompletă a verificării semnelor de maladie specifică asociată;
- documentarea incompletă a verificării semnelor clinice de infecție bacteriană posibilă la sugari sub 3 luni;
- nedocumentarea concluziei privind gradul de risc al unei maladii febrile severe (după evaluare pe sistem semafor) și a deciziei corespunzătoare;
- hidratarea, ca măsură de conduită terapeutică a febrei, ne documentată în $\frac{3}{4}$ cazuri, de asemenea și monitorizarea insuficientă a acesteia.

Indicatori de rezultat

Nr. d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Monitorizarea continuă a respectării prevederilor Algoritmilor de conduită pentru Unitățile primire urgențe privind conduita clinico-diagnostică și de tratament în sindromul febril, Ghidul de buzunar privind Asistența spitalicească oferită copiilor de către șefi secții clinice, vicedirector medical.	Acceptat/implementat
2.	Reevaluare periodică în cadrul Auditului medical intern a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în sindromul febril la copii	Acceptat/în proces de implementare continuă
3.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a protocoalelor pentru consolidarea abordării standardizate în evaluarea, diagnosticul și tratamentul sindromului febril	Acceptat/în proces de implementare continuă

Evaluarea conformității prescripțiilor medicamentoase PCN și PCI (antibiotice bronhodilatatoare, corticosteroizi, perfuzii endo-venoase)

Rezervele identificate :

- neargumentarea unor remedii și proceduri terapeutice (preparate bronholitice neargumentate)
- tratament bronholitic inefficient apreciat;
- infuzii endovenozice neargumentate;
- administrare intramusculară neargumentată a antibioticelor;
- monitorizare nedocumentată a procesului de hidratare;
- aspirație secreții bronșice nespecificată în fișa de indicații și zilnice.

Indicatori de rezultat

Nr.d/o	Recomandări	Recomandări acceptate/implementate
1.	Monitorizarea continuă a respectării prevederilor PCN de către șefi secții clinice, vicedirector medical.	Acceptat/implementat
2.	Reevaluare periodică în cadrul Auditului medical intern a conduitei clinico-diagnostice și de tratament în Infecțiile acute ale căilor respiratorii inferioare (pneumonie, weezihg, argumentare și corectitudine antibioterapie, terapie cu oxygen, administrare bronholotice.	Acceptat/în proces de implementare continuă
3.	Autoinstruirea continuă a personalului, cu studierea permanentă a protocoalelor pentru consolidarea abordării standardizate în evaluarea, diagnosticul și tratamentul infecțiilor acute de tract respirator inferior la copii.	Acceptat/în proces de implementare continuă

Audit medical intern O. 4.

Analiza si diseminarea rezultatelor auditului medical în vederea consolidării continue a capacităților profesionale a angajaților și gestionării riscurilor

Nr. d/o	Activități de audit planificate & realizate	Tipul auditului	Unitatea organizatorică supusă auditării	Perioada realizării acțiunii de auditare	Indicatori de performanță/ rezultat
4.1	Elaborarea și discutarea rapoartelor de audit medical	Planificat, documentar	Toate subdiviziunile clinice și de diagnostic paraclinic	Trimestrial	1. Raport de audit elaborat aprobat și discutat – realizat 2. Procese verbale ale discuțiilor Rapoartelor de audit semnate – realizat



O. III. Asigurarea serviciilor
medicale centrate pe siguranța
pacientului și respectarea
drepturilor acestuia

**Asigurarea serviciilor medicale centrate pe
respectarea drepturilor pacientului a fost realizată prin:**

1. Proceduri privind accesul la informațiile medicale personale actualizate
2. Proceduri de obținere a acordului informat, adaptate specificului instituției, actualizate
3. Acorduri standardizate pentru intervențiile/procedurile de bază actualizate

Asigurarea siguranței pacienților în cadrul spitalului conform obiectivelor internaționale de siguranță a fost realizată prin:

1. Elaborarea, aprobarea și implementarea PS "Managementul riscului"
2. Elaborarea Registrului riscurilor la nivel de instituție
3. Instituirea Echipei de gestionare a riscurilor (Ordinul IMSP SCMC nr.1 Nr. 99 din 21.12.21 " *Cu privire la instituirea Echipei de gestionare a riscurilor,,*)



O.IV. Consolidarea continuă a
capacităților profesionale a angajaților și
gestionarea riscurilor prin analiza și
diseminarea rezultatelor auditului
medical

Îmbunătățirea performanței personalului medical din spital a fost realizată prin:

1. Procedurile de audit medical intern aplicate pe parcursul anului, cu diseminarea rezultatelor și implementarea recomandărilor

1. Instruirea continuă a personalului medical, conform:

- ✓ Planului aprobat de educație medicală continuă
- ✓ Planului conferințelor științifico-practice a clinicii
- ✓ necesităților identificate în baza auditului medical și solicitărilor curente

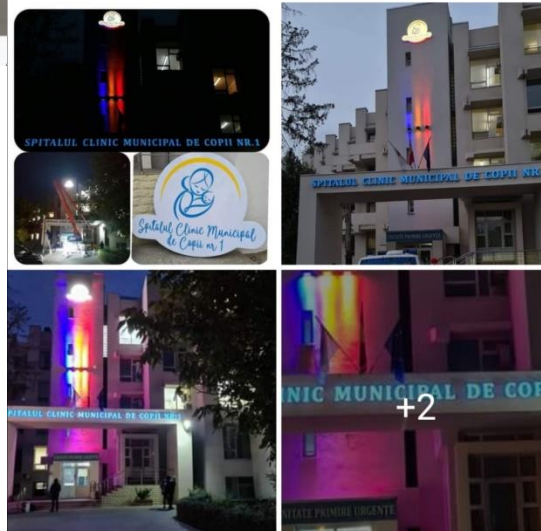
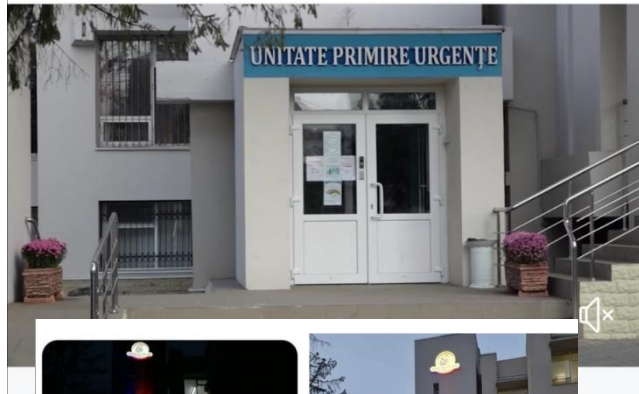
Promovarea imaginii instituției

✓ La data de 23 februarie 2021 a avut loc
ședința generală, on-line a colectivului
Spitalului Clinic Municipal de C... Vezi mai mult



Spitalul de copii din Chișinău (1912).

7 aprilie 2021
Ziua Mondială a Sănătății
"Pentru o lume mai echitabilă și mai
sănătoasă"



Promovarea imaginii instituției

✓ Ziua Internațională a Copilului, 1 iunie, este un prilej de sărbătoare a celor mici, o zi în care întreaga lume e mai sensibilă, ... [Vezi mai mult](#)



Fiecare respirație contează, iar obiectivul țintă este reducerea la Zero a deceselor cauzate de pneumonie la copii.



*Ziua Mondială a
Pneumoniei 2021*

Fiecare respirație contează, iar obiectivul țintă este reducerea la Zero a deceselor cauzate de pneumonie la copii.



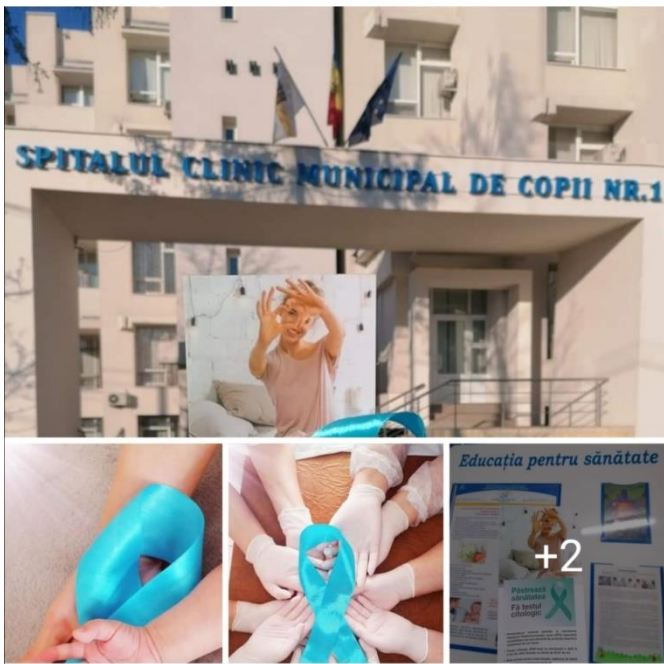
IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1

★ Favorite • 26 iul. la 20:24 • 🌐

✓ Vitaminele și microelementele, deși supranumiți "micronutrienți", influențează substanțial statutul nutritional ... [Vezi mai mult](#)



Promovarea imaginii instituției



serviciu Management al Calității



Promovarea imaginii instituției



pentru Balul Brazilor de Crăciun a avut scopul de a fi utilizat ulterior pentru joc și distracția copiilor.

!! Rezultatul a depășit așteptările!



🎉 În acest Nou An 2022, Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1 alege un Crăciun Eco, ce combină fastul sărbătorilor ... Vezi mai mult



Pornește sunetul 🔊

08-12-2021 18:13:50

Concluzii generale

The bottom of the slide features two horizontal blue bars. The first bar is a solid light blue rectangle. The second bar is a slightly darker blue rectangle that overlaps the first one from the right side, creating a layered effect.

Concluzie obiectiv I.
Asigurarea calității asistenței medicale
acordate copiilor spitalizați a fost realizat:

Baza normativă și documentația specifică asigurată,
monitorizarea continuă a respectării protocoalelor clinice naționale și instituționale, a ghidurilor
și standardelor de diagnostic și tratament,
indicatorii de bază anuali obținuți, precum și
Sondajele realizate ale beneficiarilor, dar și a angajaților cu un nivel al satisfacției de peste 95%
certifică calitatea înaltă a serviciilor prestate în cadrul instituției

Concluzie obiectiv II.

Monitorizarea implementării Protocoalelor Clinice Naționale/instituționale și a Standardelor medicale de diagnostic și tratament

Evaluările realizate în instituție, în cadrul auditului medical, prin recomandările trasate, inclusiv monitorizarea continuă a respectării Protocoalelor Clinice Naționale/instituționale și a Standardelor medicale de diagnostic și tratament,

au contribuit la asigurarea calității asistenței medicale acordate copiilor spitalizați

Concluzie obiectiv III.
Asigurarea serviciilor medicale centrate pe siguranța
pacientului și respectarea drepturilor acestuia:

Opinia aparținătorilor, luată în considerație și demonstrată prin chestionare anonimă, precum și prin implicarea acestora în procesul de luare a deciziilor privind asistența medicală acordată în cadrul instituției (în baza procedurilor/acordurilor actualizate)

certifică respectarea drepturilor, responsabilităților pacientului și accesul la serviciile medicale în toate cazurile de spitalizare

Concluzie obiectiv IV.

Consolidarea continuă a capacităților profesionale a angajaților și gestionarea riscurilor prin analiza și diseminarea rezultatelor auditului medical

Diseminarea informației cu indicarea neconformităților identificate în urma auditului medical intern a contribuit la eliminarea majorității acestora, evidențiate în evaluări repetate, **contribuie la consolidarea continuă a capacităților profesionale a angajaților.**



Mulțumesc
pentru atenție !

*Nu există perfecțiune, dar
există **PERFEȚIONARE!***