

Asociația pentru Analiza Sistemelor de Sănătate în țările de limbă Latină (ALASS)  
Atelier „Malpraxis medical: actualități și perspective”

Chișinău – Republica Moldova, 29 iunie 2012



**Sistemul de masurare a  
calitatii percepute  
A.S.L. ca instrument de  
comunicare interna si de  
invatare activa si continua la  
nivel organizational:  
abordare dinamica a**

**Malpraxisului**

**Dania Brioschi**

## Dincolo de masurarea satisfactiei

Sistemul de masurare a calitatii percepute:

- Imbunatateste oferta organizatiei si dezvolta un proces circular de imbunatire continua si de invatare la nivel organizational
- Evidentiaza eventuale **aspecte critice** si faciliteaza monitorizarea si prevenirea conflictelor, reclamatilor si contenciosului **reducand riscul de malpraxis**
- Permite o consolidare si o imbunatatire **a culturii la nivelul departamentelor.**

## **Dincolo de masurarea satisfactiei ...**

Masurarea calitatii percepute a Asl trebuie privita si ca un **instrument experimental** de:

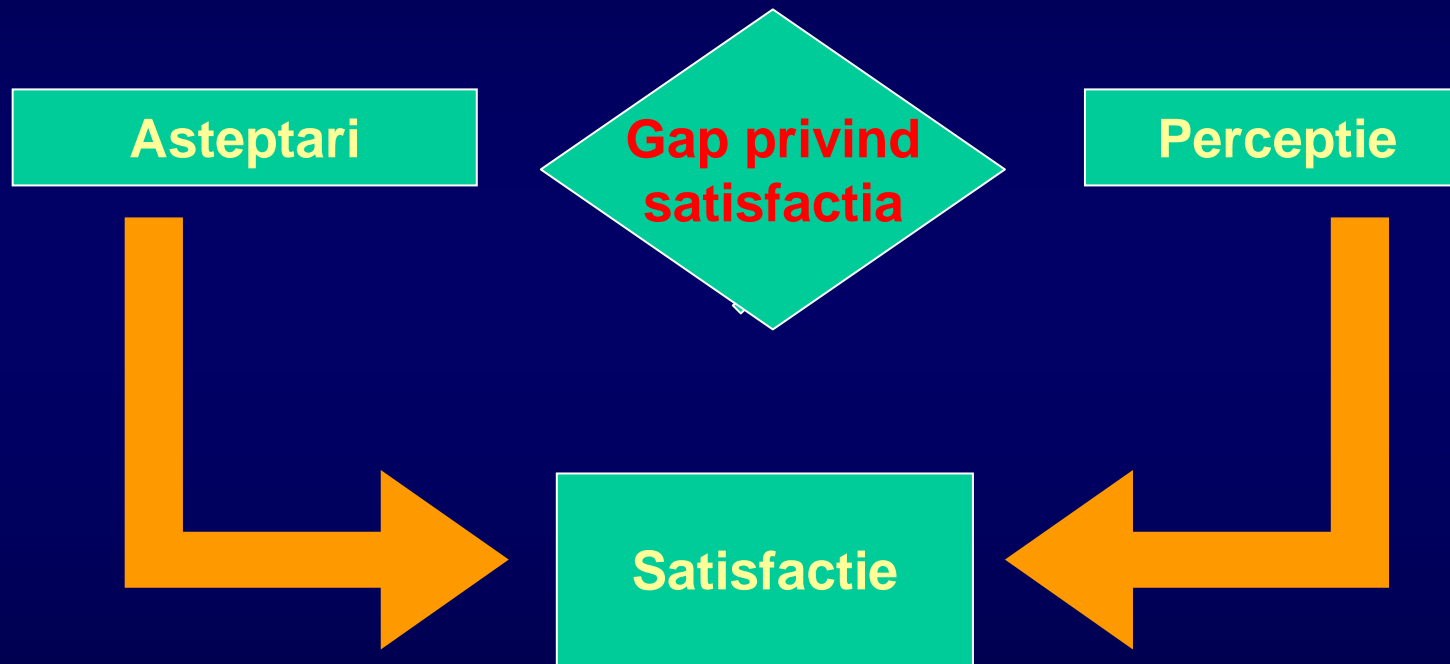
- **Comunicare Interna**
- **Invatare continua in cadrul organizatiei**
- **Orientare catre client a serviciului oferit**
- **Prevenire a Malpraxisului**

## **Imbunatatirea calitatii percepute a pacientilor nu este un lucru usor ...**

- Dificultati ale personalului medico-sanitar de a permite pacientilor/clientilor sa inteleaga aspecte si motivatii privind unele alegeri sau practici
- Deseori pacientilor li se pare ca nu au gasit raspunsuri satisfacatoare la propriile nevoi si asteptari

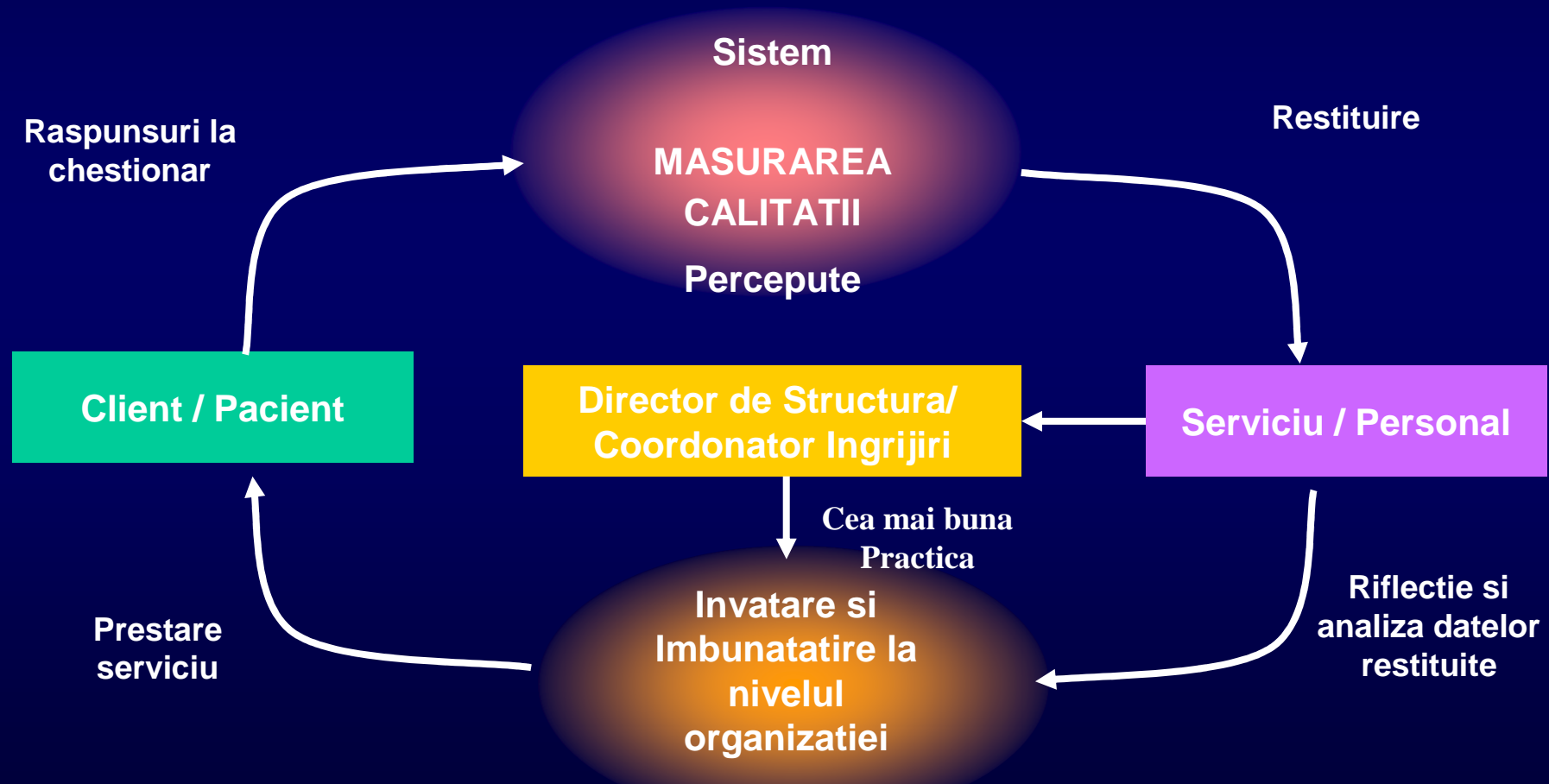
**De fapt fiecare interpreteaza relatia prin prisma propriei capacitati cognitive si a propriului model interpretativ a “ ceea ce ar trebui sa fie cu adevarat un serviciu de calitate”.**

# GAP-ul privind SATISFACTIA



# O schimbare la care **PARTICIPA** toti

Sistemul de masurare a calitatii percepute al ASL este interpretat cu ajutorul acestei optici de feedback continuu



## UN PROCES DE INTEGRARE DINAMICA CARE TINE CONT SI DE...

- note si observatii parvenite de la utilizatori
- comparare intre grupuri de angajati
- aspecte particulare semnalate ca de exemplu de catre UPRI (intrebari despre riscul de infectii)

# **DIMENSIUNILE considerate**

**PRIMIREA**

**OSPITALITATEA**

**RELATIA cu MEDICII**

**RELATIA cu ASISTENTII MEDICALI**

**CALITATEA ASISTENTEI**

**INFORMATIE**

## Numerele nu vorbesc singure

Este important ca personalul sa-si puna sau sa fie stimulat sa-si puna intrebari privind datele:

*Cum de avem aceste rezultate?*

*Corespund ele perceptiei pe care o avem despre propriul serviciu?*

*Pot utiliza aceste rezultate pentru a imbunatati serviciul? Daca da, cum?*

*Ce parere avem despre observatiile pe care le-am primit? Sunt adevarate? Sau nu?*

*Ne pot ajuta sa intelegem sau sa ne imbunatim activitatea sau calitatea de persoana care presteaza servicii in cadrul organizatiei?*

# Este posibil sa utilizam datele pentru a oferi posibilitati si parcursuri noi...

■ Masurari “ad hoc” de aprofundare in fiecare Structura sau Departament

■ Parcursuri de formare

■ Actiuni de imbunatatire

■ Actiuni de comunicare

