IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI CALITĂŢII TOTALE ÎN ENTITĂŢILE PUBLICE

Olga TIGHINEANU

CZU: 005.6:351:005 tighineanuolga@gmail.com

The development of healthcare services is shaped by European policy, globalization, and national strategies, highlighting the vital role of effective management in achieving strategic goals and ensuring population satisfaction. IMSP IMșiC stands as a nationally and internationally recognized institution, excelling in medical assistance, scientific research, and medical education with esteemed staff. Quality assurance relies on knowledge of improvement methods and professionalized managerial activities. Implementing ISO 9001:2008 requires a structured approach. Evaluating hospital services from the patient's perspective, guided by WHO recommendations, is crucial for effective healthcare strategies. SWOT analysis aids in strategic planning by identifying institutional potential and key barriers for hospital development.

Actualitatea și importanța cercetării. În contextul economic actual, calitatea a devenit un factor crucial pentru obținerea avantajului competitiv. Entitățile publice trebuie să perceapă calitatea ca pe ceva fundamental, similar cu resursele umane sau financiare, pentru a funcționa eficient. Astăzi, clienții sunt din ce în ce mai exigenți, ceea ce face ca calitatea și managementul calității totale să devină priorități importante. Asigurarea satisfacției clienților este esențială, deoarece clienții mulțumiți de azi contribuie la succesul de mâine. Conștientizarea importanței calității în activitatea unei organizații este crucială pentru supraviețuirea și excelența pe piață. Importanța calității serviciilor publice și a produselor este o temă de interes constant în societate. În această cercetare, este abordată interconectarea dintre domenii precum economia, managementul și medicina, oferind perspective valoroase și contribuind la consolidarea cunoștințelor. Îmbunătățirea managementului calității în entitățile publice este vitală pentru Republica Moldova, iar implementarea managementului calității totale va contribui la satisfacția cetățenilor și la extinderea piețelor de desfacere, creând o imagine favorabilă la nivel internațional.

Scopul lucrării constă în prezentarea conceptului managementului calității și recomandarea măsurilor pentru implementarea managementului calității ce vor contribui la eficientizarea activității entităților publice din Republica Moldova care prestează servicii medicale.

Textul furnizează o prezentare detaliată a evoluției conceptului de calitate în domeniul sănătății și a eforturilor internaționale pentru îmbunătățirea asistenței medicale. Începând cu inițiativele Organizației Mondiale a Sănătății din anii ,70 și ,80, precum „Strategia de combatere a bolilor” și „Cartea de la Ottawa de promovare a

sănătăţii", şi continuând cu declaraţiile ulterioare şi recomandările, textul subliniază importanţa managementului calităţii în furnizarea serviciilor de sănătate. Managementul calităţii totale în domeniul sănătăţii este esenţial pentru succesul pe termen lung al unui sistem de sănătate, având ca scop satisfacţia clienţilor şi beneficiile pentru membrii grupului şi societate. Evaluarea performanţei în spitale este crucială pentru eficienţa sistemului de sănătate şi implică indicatori precum starea de sănătate a populaţiei, factorii de risc, sistemul de sănătate şi performanţa acestuia. În Republica Moldova, analiza eficienţei spitalelor arată că multe dintre acestea sunt ineficiente din punct de vedere tehnic şi financiar, având un număr excesiv de paturi şi spitalizări care nu corespund necesităţilor. Transformarea instituţională a spitalelor prin implementarea unui sistem descentralizat de luare a deciziilor este esenţială pentru îmbunătăţirea eficienţei şi performanţei acestora. Utilizarea unor instrumente şi metode de management, cum ar fi Balanced Scorecard (BSC), este importantă pentru evaluarea şi gestionarea performanţei spitaliceşti. Indicatori precum rata de utilizare a patului şi durata medie de spitalizare sunt critici pentru monitorizarea şi îmbunătăţirea calităţii serviciilor de îngrijire medicală. Aglomerarea în Unităţile de Primire Urgentă reprezintă o problemă majoră ce afectează timpul de aşteptare pentru pacienţi, iar indicatorii de siguranţă a pacienţilor şi controlul infecţiilor sunt critici pentru evaluarea calităţii asistenţei medicale.

Indicatorii de satisfacţie a pacienţilor joacă, de asemenea, un rol crucial în evaluarea performanţei instituţiilor medicale şi în îmbunătăţirea serviciilor. Utilizarea unor instrumente precum Balanced Scorecard (BSC) şi managementul strategic sunt esenţiale pentru evaluarea şi îmbunătăţirea performanţei instituţiilor medicale. În Republica Moldova, implementarea politicilor şi structurilor pentru îmbunătăţirea calităţii serviciilor medicale a fost iniţiată, însă este necesară o evaluare sistematică pentru a determina impactul acestora şi pentru a asigura o îmbunătăţire continuă a sistemului de sănătate. La nivelul naţional, Ministerul Sănătăţii şi alte subdiviziuni elaborează şi coordonează politicile publice pentru dezvoltarea sistemului de sănătate şi adaptarea serviciilor de sănătate la noile necesităţi. Comisiile de specialitate, Consiliul de Experţi şi alte entităţi contribuie la perfecţionarea calităţii serviciilor medicale prin expertiză ştiinţifică şi coordonare metodologică. La nivel instituţional, Consiliul Calităţii coordonează SMC în cadrul fiecărei instituţii medicale. Acesta este responsabil pentru asigurarea unui mediu propice implementării politicii naţionale şi a iniţiativelor privind îmbunătăţirea continuă a calităţii serviciilor de sănătate şi siguranţei pacienţilor.

Prin intermediul SMC, se desfăşoară activităţi precum instituţionalizarea protocoalelor clinice naţionale, managementul riscurilor, instruirea continuă a personalului medical şi evaluarea indicatorilor de performanţă şi calitate. Politica de calitate, manualul calităţii, planul calităţii şi procedurile documentate sunt instrumente esenţiale utilizate în cadrul SMC pentru asigurarea şi controlul calităţii serviciilor de sănătate. În Republica Moldova, sistemul de management al calităţii serviciilor de sănătate este structurat pe două nivele principale: la nivel naţional şi la nivelul instituţiilor medica-

le. Aceste niveluri sunt interdependente și se completează reciproc. La nivel național, Ministerul Sănătății și alte organizații coordonează elaborarea politicilor publice și a standardelor de calitate, în timp ce la nivelul instituțiilor medicale există structuri precum Consiliile Calității, care se ocupă de gestionarea calității în cadrul instituțiilor respective.

Uniunea Europeană (UE) are, de asemenea, un rol important în asigurarea calității serviciilor de sănătate în statele membre. Politicile și acțiunile UE urmăresc protejarea și îmbunătățirea sănătății cetățenilor, modernizarea infrastructurii de sănătate, eficientizarea sistemelor de sănătate și consolidarea măsurilor de pregătire și răspuns la amenințările transfrontaliere pentru sănătate. În ceea ce privește România, structurile de management al calității serviciilor medicale sunt organizate în spitale și în cadrul Ministerului Sănătății, cu scopul de a monitoriza și îmbunătăți continuu calitatea asistenței medicale acordate. Astfel, există nuclee de calitate în spitale, iar structurile de management coordonează activitățile de elaborare a documentelor și de implementare a standardelor de calitate.

În Franța și Germania, practicile de gestionare a calității în instituțiile medicale sunt similare, cu accent pe implicarea tuturor cadrelor medicale și non-medicale în procesul de îmbunătățire continuă a calității serviciilor. Comitetele de calitate și managementul riscurilor, precum și Cercurile de Calitate, sunt exemple de structuri organizatorice care promovează managementul participativ și îmbunătățirea calității. Managementul calității în sănătate este un proces complex, care implică colaborarea între diferite organizații, guverne și instituții la nivel național și internațional, cu scopul de a asigura servicii medicale de înaltă calitate și de a satisface nevoile pacienților.

Concluzii. Dezvoltarea serviciilor de sănătate este influențată de politica europeană, globalizare și politicile naționale, iar eficacitatea managementului este crucială pentru atingerea obiectivelor strategice ale unui sistem medical, cu accent pe satisfacția populației cu serviciile medicale oferite. IMSP IMșiC este recunoscută pe plan național și internațional pentru activitățile sale în asistența medicală, cercetarea științifică și învățământul medical, având un personal medical și universitar de înaltă ținută științifică. Asigurarea calității necesită cunoștințe despre metodele de îmbunătățire a calității și profesionalizarea activităților manageriale, managerii devenind formatori și nu doar supraveghetori. Implementarea unui sistem de management al calității conform standardului ISO 9001:2008 necesită o abordare planificată și structurată. Evaluarea calității serviciilor medicale din perspectiva pacientului, conform recomandărilor Organizației Mondiale a Sănătății, este esențială pentru dezvoltarea unor strategii eficiente în domeniul sănătății. Analiza SWOT este o metodă eficientă utilizată în planificarea strategică, identificând potențialul instituției și barierele principale în activitatea spitalului, pentru elaborarea unei strategii de dezvoltare.

Referințe:

1. ANDROICEANU, A. *Noutăți în managementul public*, București: Editura Universitară, 2004, p. 165.

2. CIUREA, S., DRĂGULESCU, N. *Managementul calităţii totale*, Bucureşti:Editura Economică, 1995.
3. DRĂGULĂNESCU, N., DRĂGULĂNESCU, M. *Managementul calităţii serviciilor*, Bucureşti: Editura AGIR, 2003.
4. ILIEŞ, L. *Managementul calităţii totale,* Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003.
5. LOZAN, O., GRAMMA, R.,: *Managementul calităţii în instituţiile spitaliceşti.* Chişinău: 2017, 352 p.

Recomandat
***Liubovi PRODAN-ŞESTACOVA**, dr., lector univ.*