

PLANUL DE CONTROL A CALITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE ÎN CADRUL IMSP CS PEPENI

MĂSURA	ACȚIUNILE NECESARE	TERMENI DE ÎNDEPLINIRE	PERSOANA RESPONSABILĂ	DATA ÎNTRUNIRILOR
1. Implementarea protocoalelor clinice naționale prin elaborarea și implementarea protocoalelor clinice instituționale	1. Evidența privind PCN aprobate	Continuă	Directorul	
	2. Elaborarea și aprobarea PCI	Permanent	Directorul, medici de familie	
	3. Distribuirea protocoalelor adoptate la locurile de lucru personalului implicat	Permanent	Directorul	
	4. Monitorizarea utilizării protocoalelor, instruirea personalului responsabil	Permanent	Directorul, medicii de familie, a/m superioară	
2. Implementarea sistemului de control al infecțiilor nozocomiale	1. Organizarea echipei pentru controlul IN		Directorul, a/m superioară	
	2. Stabilirea unei liste a IN specifice instituției		a/m superioară	
	3. Implementarea măsurilor profilactice și antiepidemice		Directorul, a/m superioară	
	4. Examinarea și monitorizarea stării medicale a personalului	Permanent	Directorul, a/m superioară	
	5. Organizarea instruirii personalului	Permanent	a/m superioară	
	6. Examinarea raportului cu privire la IN primit de la echipa de control	Trimestrial	Directorul	
	7. Elaborarea planului de acțiuni pe baza raportului	TRimestrial	Directorul, a/m superioară	
	8. Monitorizarea implementării planului de acțiuni	Permanent	Directorul, a/m superioară	
3. Analiza letalității	1. Examinarea rapoartelor privind letalitatea în teritoriul deservit	Trimestrial	Directorul, medicii de familie, a/m de familie	
	2. Elaborarea și aprobarea planului de acțiuni în baza raportului	În decurs de o săptămâna de la evaluare	Directorul, medicii de familie	

	3. Instruirea personalului responsabil cu privire la planul de acțiuni	În decurs de 2 săptămâni de la elaborarea planului de acțiuni	Medicii de familie, a/m superioară, a/m de familie	
	4. Monitorizarea executării planului de acțiuni	Trimestrial	Directorul, a/m superioară	
4. Analiza utilizării preparatelor farmaceutice	1. Examinarea rapoartelor privind utilizarea medicamentelor pentru urgență	Trimestrial	Directorul, medicii de familie, a/m superioară, a/m de familie	
	2. Elaborarea planului de acțiuni în baza datelor din raport	În decurs de la o săptămână de la examinare		
	3. Monitorizarea executării planului de acțiuni	Trimestrial	Directorul	
5. Evaluarea rezultatelor sondajului național cu privire la gradul de satisfacție al pacienților	1. Examinarea rezultatelor sondajului național cu privire la gradul de satisfacție al pacienților	În decurs de 2 săptămâni de la primirea rezultatelor	Directorul, medicii de familie	
	2. Elaborarea planului de acțiuni în baza raportului	În decurs de 2 săptămâni de la examinarea raportului	Directorul, medicii de familie	
	3. Instruirea personalului responsabil cu privire la planul de acțiuni	În decurs de 2 săptămâni de la elaborarea planului	Directorul, medicii de familie	
	4. Monitorizarea executării planului de acțiuni	Trimestrial	Directorul, medicii de familie	
6. Efectuarea sondajelor gradului de satisfacție al clienților	1. Organizarea și efectuarea sondajului	Simestrial	Medicul de familie, a/m de familie	
	2. Analiza datelor și raportului privind rezultatele		Directorul, medicii de familie	
	3. Examinarea și discutarea rezultatelor studiilor interne ale opiniei și gradului de satisfacție a clienților	În decurs de 2 săptămâni de la aprobarea raportului	Directorul, medicii de familie	

7. Evaluarea Auditului medical extern și măsurile întreprinse ca urmare a acestor constatări	1. Examinarea rezultatelor auditului medical extern al instituției	Nu mai tarziu de 5 zile de la examinarea raportului	Directorul, medicii de familie	
	2. Elaborarea planului de acțiuni în baza rezultatelor auditului medical extern	În decurs de o săptămână de la examinarea raportului	Directorul, medicii de familie	
	3. Monitorizarea executării planului de acțiuni			
8. Elaborarea și implementarea planului de îmbunătățire a calității	1. Elaborarea planului pentru îmbunătățirea calității pentru anii 2012-2013	Anual	Directorul, medicii de familie	
	2. Aprobarea planului de acțiuni de către conducerea instituției			
	3. Monitorizarea (controlul) implementării planului de îmbunătățire a calității	Trimestrial după aprobare		
	4. Elaborarea sau revizuirea (dacă a fost elaborat pentru 2 ani) a planului pentru anul următor	Până la 31.12.2013	Directorul, a/m superioară	
9. Lucrul cu cadrele medicale cu o performanță mai slabă	1. Examinarea sistematică a datelor cu privire la cadrele medicale cu o performanță mai slabă (audit medical intern, indicatorii calității asistenței medicale, sondaje, etc.)	Trimestrial	directorul	
	2. Elaborarea planului de acțiuni în baza rapoartelor și a instruirii personalului responsabil.	În decurs de 3-5 zile după examinarea datelor	Directorul, medicii de familie	
10. Lucrul cu reclamațiile pacienților (primite în alt mod decât prin sondajul pacientului)	1. Examinarea reclamațiilor pacienților și investigarea reclamațiilor întemeiate	Pe măsura apariției	Directorul	
	2. elaborarea propunerilor pentru a soluționa problemele depistate în urma investigării reclamațiilor pacienților	În decurs de 1-3 zile după finisarea investigării	Directorul, medicii de familie	
	3. Aprobarea hotărârii de către administrație		Directorul	

	4. Instruirea personalului responsabil în corespundere cu recomandările aprobate	În decurs de 2 săptămâni după aprobarea planului	Directorul	
	5. Monitorizarea acțiunilor întreprinse ca răspuns la propunerile primite	Trimestrial	Directorul	

Note:

- **PCN – protocoale clinice naționale**
 - **IN – infecții nozocomiale**
- **PCI – protocoale clinice instituționale**