



Aprob
 Director interimar al
 „Gheorghe Paladi”
 L. Mihalcean

**INDICATORII CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE PRESTATE ÎN CADRUL
 IMSP SCM „Gheorghe Paladi”, an. 2022**

Nr.	Indicator și definiție	Formulă de calcul a indicatorului	Unitatea de măsură	Persoana responsabilă de evaluarea indicatorului	Interpretare
INDICATORI DE STRUCTURĂ					
CAPITOLUL I. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE					
1.1	Nivelul de calificare al angajaților spitalului (medici, personal medical cu studii medii speciale, personal tehnic)	$N_c = (N_p : N_{pm}) \times 100$ <p>N_c – Nivelul de calificare</p> <p>N_{pm} – Numărul personalului medical (sau tehnic) care necesită să corespundă categoriei respective de calificare profesională</p> <p>N_p – Numărul de personal medical (sau tehnic) care dispune de categoria respectivă de calificare profesională</p>	<p>Procent</p> <p style="text-align: center;">91,05 %</p>	Șef serviciul personal	Resursele umane calificate disponibile

1.2	Rata de schimbare a angajaților (medici, personal medical cu studii medii speciale, personal tehnic)	$P_{sa} = [(N_a + N_{el}) : 2] : N_{fa} \times 100$ N_a – Numărul de angajați în timpul anului N_{el} – Numărul de eliberați în timpul anului N_{fa} – Numărul de personal la finele anului	Procent 11,20 %	Șef serviciul personal	Capacitatea administrației de a cointeresa angajații să activeze în cadrul spitalului
1.3	Nivelul de familiarizare și instruire a angajaților spitalului cu obligațiunile funcționale și tehnica securității	Prezența obligațiunilor funcționale semnate de către angajații spitalului. Nr. total de angajați - 825 Discuții cu personalul medical și tehnic.	Este instruit	Șefii secțiilor, Șef serviciul personal (totalizare), Inginer T/S (totalizare)	Nivelul de cunoaștere și instructaj al angajaților spitalului cu obligațiunile funcționale și tehnica securității

CAPITOLUL II. PRACTICI INSTITUȚIONALE

2.1	Implementarea măsurilor de dezvoltare strategică a spitalului (conform planului anual)	$I = (N_{adsi} : N_{adsp}) \times 100$ I – Implementarea măsurilor de dezvoltare N_{adsi} – Numărul de activități de dezvoltare strategică implementate (anual) N_{adsp} – Numărul de activități de dezvoltare strategică planificate $I = (14 : 19) \times 100 = 74 \%$	Procent 74,0 %	Director L. Mihalcean	Capacitatea administrației de a implementa măsurile de dezvoltare strategică
2.2	Implementarea activităților privind controlul calității	$I = (N_{acci} : N_{accp}) \times 100$ I – Implementarea activităților N_{acci} – Numărul de activități de control a calității implementate (anual) N_{accp} – Numărul de activități de control a calității planificate $I = (74 : 80) \times 100 = 92,5 \%$	Procent 92,5 %	Președintele Consiliului Calității I. Arteni	Capacitatea administrației de a implementa activitățile de control a calității
2.3	Implementarea măsurilor de control a riscurilor (anual)	$I = (N_{acri} : N_{acrp}) \times 100$ I – Implementarea măsurilor de control N_{acri} – Numărul de activități de control a	Procent	Vicedirector V. Guzun	Capacitatea administrației de a implementa

		<p>riscurilor implementate (anual)</p> $N_{acrp} - \text{Numărul de activități de control a riscurilor planificate}$ $I = (11 : 13) \times 100 = 84,6 \%$	84,6 %		măsurile de control a riscurilor
2.4	Implementarea planului de reacționare la dezastre.	$I = (N_{ardi} : N_{ardp}) \times 100$ $I - \text{Implementarea planului de reacționare la dezastre}$ $N_{ardi} - \text{Numărul de activități de reacționare (exerciții) la dezastru implementate}$ $N_{ardp} - \text{Numărul de activități de reacționare la dezastru planificate}$ $I = (4 : 5) \times 100 = 80,0 \%$	<p>Procent</p> <p>80,0 %</p>	Inginer Protecția Civilă	Capacitatea administrației de a implementa planul de reacționare la dezastre
2.5	Implementarea și realizarea măsurilor de utilizare a deșeurilor medicale, alimentare și managere	$I = (N_{audi} : N_{audp}) \times 100$ $I - \text{Implementarea și realizarea măsurilor}$ $N_{audi} - \text{Numărul de activități de utilizare a deșeurilor implementate}$ $N_{audp} - \text{Numărul de activități de utilizare a deșeurilor planificate}$ $I = (26 : 27) \times 100 = 96,3 \%$	<p>Procent</p> <p>96,3 %</p>	<p>Medic epidemiolog V. Andriuță</p> <p>Asistenta medicală principală A. Ostrovan</p>	Capacitatea administrației de a implementa măsurile de utilizare a deșeurilor medicale și managere
2.6	Respectarea termenelor de raportare în instanțele ierarhic superioare	$R_{tr} = (N_{rpt} : N_{rp}) \times 100$ $R_{tr} - \text{Respectarea termenelor de raportare}$ $N_{rpt} - \text{Numărul de rapoarte prezentate la timp}$ $N_{rp} - \text{Numărul de rapoarte prezentate}$	<p>Procent</p> <p>98,0 %</p>	Șefa cancelariei	Capacitatea administrației de a prezenta rapoartele solicitate la timp
INDICATORI DE PROCES CAPITOLUL III. MANAGEMENTUL CALITĂȚII ACTULUI MEDICAL ȘI CONDUITEI PACIENȚILOR					
3.1	Perioada de timp și calitatea diagnosticului stabilit. (Investigațiile necesare pentru stabilirea diagnosticului de bază sunt efectuate timp de cel mult 72 ore din momentul internării pacientului în spital)	$T_{ds} = (T_{ds1} + T_{ds2} \dots + T_{dsn}) : N_{pli}$ $T_{ds} - \text{Timpul de stabilire a diagnosticului}$ $N_{pli} - \text{Numărul de pacienți în lotul de investigare}$	<p>Număr ore</p> <p>68,2 ore</p>	Comitetul Audit medical intern I. Arteni	Operativitatea personalului medical și calitatea de stabilire a diagnosticului

3.2	Eficacitatea tratamentului aplicat (conform criteriilor: vindecare, ameliorare, fără schimbare, agravare, deces)	$I = (N_{pv}, N_{pa}, N_{pfa}, N_{pag}, N_{pd} : N_{pt}) \times 100$ I – Indicator N_{pv} – Numărul de pacienți externati cu vindecare 7 508 N_{pa} – Numărul de pacienți externati cu ameliorare 16 282 N_{pfa} – Numărul de pacienți externati fără schimbarea stării sănătății 130 N_{pag} – Numărul de pacienți externati cu agravare 35 N_{pd} – Numărul de pacienți decedați 315 N_{pt} – Numărul total de pacienți tratați 24 270	Procent 31,0 % 66,7 % 0,7 % 0,2 % 1,3 %	Şef CISM, Şefii de secții, Vicedirecții medicali	Nivelul asistenței medicale acordate pacienților și rezultatele obținute
3.3	Frecvența intervențiilor chirurgicale nejustificate prin rezultatele investigărilor morfologice și histologice	$I = (N_{cn} : N_p) \times 100$ I – Indicii intervențiilor chirurgicale nejustificate N_{cn} – Numărul de cazuri de intervenții chirurgicale nejustificate prin rezultatele investigărilor morfologice și histologice N_p – Numărul de pacienți tratați chirurgical $I = (3 : 3689) \times 100 = 0,08 \%$	Procent 0,08 %	Şefii blocurilor de operații	Calitatea examinării pacienților, argumentarea diagnosticului și deciziile corecte de aplicare a tratamentului chirurgical
3.4	Divergențele de diagnostic clinic și pato-morfologic	$I = (N_{cdd} : N_{pt}) \times 100$ I – Indicii de divergențe de diagnostic N_{cdd} – Numărul de cazuri cu divergențe de diagnostic N_{pt} – Numărul total de cazuri 1) $I = (31 : 305) \times 100 = 10,1 \%$ (decedați) 2) $I = (31 : 183) \times 100 = 16,9 \%$ (autopsii)	Procent 10,1 % 16,9 %	Şeful secției anatomie patologică, Şefii de secții	Justificarea stabilirii diagnosticului și calitatea aplicării tratamentului
3.5	Frecvența complicațiilor tratamentului conservativ	$I = (N_{ctc} : N_p) \times 100$ I – Indicii complicațiilor tratamentului conservativ N_{ctc} – Numărul de cazuri de complicații a tratamentului conservativ 0	Procent 0 %	Şefii de secții, şef CISM Vicedirecții medicali	Calitatea asistenței medicale acordate pacienților

		N_p – Numărul de pacienți tratați conservativ 16 053 $I = (0 : 16\ 053) \times 100 \%$			
3.6	Frecvența complicațiilor tratamentului chirurgical	$I = (N_{ctch} : N_p) \times 100$ I – Indicile complicațiilor tratamentului chirurgical N_{ctch} – Numărul de cazuri de complicații postoperatorii N_p – Numărul de pacienți tratați chirurgical $I = (87 : 8\ 226) \times 100 \% = 1,0 \%$	Procent 1,0 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirecții medicali	Calitatea asistenței medicale acordate pacienților
3.7	Implementarea și respectarea Protocoalelor clinice instituționale (PCI), standardelor de tratament	$I = (N_{cn} : N_{pt}) \times 100$ N_{cn} – Numărul de cazuri de nerespectare a PCI și standardelor de tratament N_{pt} – Numărul de pacienți tratați $I = (25 : 24\ 279) \times 100 \% = 1,0 \%$	Procent 99,0 %	Comitetul de implementare a PCI	Nivelul de acordare a asistenței medicale
3.8	Numărul de cazuri de internare repetată timp de 1 an de zile cu același diagnostic	$I = (N_{ir} : N_{pt}) \times 100$ I – Numărul de cazuri de internare repetată N_{ir} – Numărul de pacienți internați repetat N_{pt} – Numărul de pacienți tratați $I = (32 : 24\ 279) \times 100 \% = 0,13 \%$	Procent 0,13 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare)	Nivelul și calitatea asistenței medicale acordată pacienților
3.9	Frecvența reacțiilor adverse la medicamente	$I = (N_{ram} : N_{pt}) \times 100$ I – Indicile reacțiilor adverse la medicamente N_{ram} – Numărul de cazuri de reacții adverse la medicamente N_{pt} – Numărul de pacienți tratați $I = (18 : 24\ 279) \times 100 = 0,07\%$	Procent 0,07 %	Șefii de secții, Comitetul FFT (totalizare)	Capacitatea personalului de a înregistra și comunica reacțiile adverse la medicamente
3.10	Calitatea perfectării formularelor medicale	Examinarea formularelor medicale: F – 003/e, F – 003- 1/e, F – 096/e, F – 096 - 1/e, F – 097/e, F - 008/e.	Corespunde	Șefii de secții, Comitetul Audit Medical Intern (totalizare)	Calitatea perfectării documentației medicale
3.11	Respectarea regulilor de livrare, recepționare și păstrare a	Efectuarea controlului în cadrul secțiilor spitalicești, farmacia spitalului	Corespunde	Comitetul FFT	Nivelul respectării cerințelor ordinelor

	produselor medicale și farmaceutice				în vigoare
INDICATORI DE REZULTAT					
CAPITOLUL IV. REZULTATELE ACTIVITĂȚII MEDICALE					
4.1	Eficacitatea utilizării patului spitalicesc (funcția patului)	$I = (I_p : I_{z/p}) \times 100$ I_p - Numărul total de paturi $I_{z/p}$ - Numărul total de zile-pat	Nr. mediu zile-pat exploatat în an/trimestru 309,5 zile	Șefii de secții, șef CISM (totalizare)	Utilizarea eficientă a patului spitalicesc
4.2	Durata medie de tratament	$I = (I_{z/p} : I_p) \times 100$ I_{pe} - Numărul de pacienți externați și decedați $I_{z/p}$ - Numărul total de zile-pat	Zile 6	Șefii de secții, șef CISM (totalizare)	Durata optimă de aflare a pacientului în staționar pentru rezolvarea cazului
4.3	Rotația patului	$I = I_{pi} : I_p$ I_p - Numărul total de paturi I_{pi} - Numărul total de pacienți internați	Indicator 51,8	Șefii de secții, șef CISM (totalizare)	Eficacitatea utilizării patului spitalicesc pe parcursul anului
4.4	Activitatea chirurgicală	$I = (I_{po} : I_{pe}) \times 100$ I_{pe} - Numărul de pacienți externați și decedați I_{po} - Numărul de pacienți operați	Procent 59,2 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirecții medicali	Volumul activității chirurgicale în secțiile profil chirurgical
4.5	Letalitatea spitalicească	$I = (I_p : I_{pe}) \times 100$ I_{pe} - Numărul de pacienți externați și decedați I_{pd} - Numărul de pacienți decedați	Procent 1,3 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirecții medicali	Nivelul organizării și calitatea asistenței medicale acordate pacienților
4.6	Letalitatea postoperatorie	$I = (I_{ic} : I_{po}) \times 100$ I_{ic} - Numărul de pacienți decedați după operații I_{po} - Numărul total de pacienți operați	Procent 0,6 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirecții medicali	Nivelul organizării și calitatea asistenței medicale acordate pacienților operați
4.7	Mortalitatea perinatală	$MP = Cd \times 1000 : N_{tot}$ Cd - Numărul de copii decedați N_{tot} - Numărul total de nou-născuți	Promile 7,2 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Calitatea asistenței medicale obstetrico-neonatale.

4.8	Mortalitatea intranatală	MI = Cd/i x 1000 : Nvii Cd/i - Numărul de copii decedați intranatal Nvii - Numărul total de nou-născuți vii	Promile 0,2 ‰	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Calitatea asistenței medicale obstetrical-neonatale.
4.9	Mortalitatea antenatală	MA = Cd/a x 1000 : Ntot Cd/a – Numărul de copii decedați antenatal Ntot – Numărul total de nou-născuți	Promile 5,1 ‰	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Calitatea asistenței medicale obstetrical-neonatale.
4.10	Mortinatalitatea	M = Cn/m x 1000 : Ntot Cn/m – Numărul de copii născuți morți Ntot – Numărul total de nou-născuți	Promile 5,3 ‰	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Calitatea asistenței medicale obstetrical-neonatale.
4.11	Mortalitatea neonatală precoce	MNP = Cd/n.p x 1000 : Nvii Cd/n.p – Numărul de copii decedați neonatal-precoce Nvii - Numărul total de nou-născuți vii	Promile 1,9 ‰	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Calitatea asistenței medicale obstetrical-neonatale.
4.12	Mortalitatea maternă	MM = F x 100000 : Nvii F – Numărul de gravide, parturiente, lăuze decedate în curs de 42 de zile Nvii - Numărul total de nou-născuți vii	(la 100000 nou-născuți vii) 0	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Nivelul organizării și calitatea asistenței medicale acordate femeilor gravide
4.13	Incidența nașterilor premature	INp = Np x 100 : Ntot Np – Numărul de nașteri premature Ntot – Numărul total de nașteri 5 761	Procent 5,9 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare)	Calitatea asistenței medicale perinatale.
4.14	Incidența complicațiilor la naștere	ICn = Nc. tot x 100 : Ntot Nc. Tot – Numărul total de complicații 334 Ntot – Numărul total de nașteri 5 761	Procent 5,85 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și	Nivelul organizării și calitatea asistenței medicale acordate gravidelor

				copilului	
4.15	Incidența traumatismului obstetrical matern	$ITm = Nt \times 100 : Ntot$ Nt – Numărul total al traumatismelor materne 1 294 $Ntot$ – Numărul total de nașteri 5 761	Procent 22,4 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Nivelul organizării și calitatea asistenței medicale acordate gravidelor
4.16	Incidența operațiilor cezariene	$IC = No.c \times 100 : Ntot$ $No.c$ – Numărul operațiilor cezariene $Ntot$ – Numărul total de nașteri 5 761	Procent 22,1 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Volumul activității chirurgicale (argumentate) în secțiile obstetricale
4.17	Incidența intervențiilor chirurgicale obstetricale	$Ic/o = Ni/c.o \times 100 : Ntot$ $Ni/c.o$ – Numărul total de intervenții chirurgicale obstetricale 2 480 $Ntot$ – Numărul total de nașteri 5 761	Procent 43,0 %	Șefii de secții, șef CISM (totalizare) Vicedirector asistență medicală mamei și copilului	Volumul activității chirurgicale în secțiile obstetricale
4.18	Frecvența infecțiilor nosocomiale	$I = (N_{ii} : N_p) \times 100$ I – Indicile infecțiilor nosocomiale N_{ii} – Numărul de cazuri de infecții nosocomiale înregistrate N_p – Numărul de pacienți tratați $I = (173 : 24 479) \times 100 = 0,7 \%$	Procent 0,7 %	Medic epidemiologic, șefii de secții	Capacitatea personalului de a înregistra și a comunica infecțiile nosocomiale
4.19	Costul mediu a unei zile-pat la medicamente, produse alimentare	$I = I_{sc} : I_{z/p}$ I – Costul unei zile pat I_{sc} – Suma cheltuielilor la compartimentul respectiv $I_{z/p}$ – Numărul zile-pat	2 - corespunde costurilor programate	Economist șef	Nivelul asigurării pacienților cu produse medicamentoase și alimentare
4.20	Nivelul calității serviciilor medicale prestate în cadrul spitalului (apreciat de pacienții	$I = (N_{ps}, N_{prs}, N_{pns} : N_{pt}) \times 100$ I – Indicator N_{ps} – Numărul pacienților care au apreciat		Comitetul de control și satisfacție a pacientului	Capacitatea medicilor de a satisface cerințele

	intervievați în baza chestionarului)	<p>serviciile medicale ca fiind satisfăcătoare</p> <p>N_{prs} – Numărul pacienților care au apreciat serviciile medicale ca fiind relativ satisfăcătoare</p> <p>N_{pns} – Numărul pacienților care au apreciat serviciile medicale ca fiind nesatisfăcătoare</p> <p>N_{pt} – Numărul total de pacienți intervievați</p>	Nu a fost apreciat		pacienților în cadrul asistenței medicale acordate. Îmbunătățirea accesului la serviciile medicale oferite în cadrul spitalului
4.21	Nivelul calității îngrijirilor medicale prestate în cadrul spitalului (apreciat de pacienții intervievați în baza chestionarului)	<p>$I = (N_{ps}, N_{prs}, N_{pns} : N_{pt}) \times 100$</p> <p>I – Indicator</p> <p>N_{ps} – Numărul pacienților care au apreciat nivelul îngrijirilor medicale ca fiind satisfăcătoare</p> <p>N_{prs} – Numărul pacienților care au apreciat serviciile medicale ca fiind relativ satisfăcătoare</p> <p>N_{pns} – Numărul pacienților care au apreciat serviciile medicale ca fiind nesatisfăcătoare</p> <p>N_{pt} – Numărul total de pacienți intervievați</p>	Nu a fost apreciat	Comitetul de control și satisfacție a pacientului	Capacitatea asistentelor medicale de a satisface cerințele pacienților în procesul asistenței medicale acordate
4.22	Calitatea condițiilor de spitalizare (cazare) a pacienților în cadrul spitalului (apreciată de pacienții intervievați în baza chestionarului)	<p>$I = (N_{ps}, N_{prs}, N_{pns} : N_{pt}) \times 100$</p> <p>I – Indicator</p> <p>N_{ps} – Numărul pacienților care au apreciat condițiile de cazare ca fiind satisfăcătoare</p> <p>N_{prs} – Numărul pacienților care au apreciat condițiile de cazare ca fiind relativ satisfăcătoare</p> <p>N_{pns} – Numărul pacienților care au apreciat condițiile de cazare ca fiind</p>	Nu a fost apreciat	Comitetul de control și satisfacție a pacientului	Capacitatea administrației de a asigura condiții adecvate de spitalizare. Ameliorarea continuă a condițiilor de cazare.

		nesatisfăcătoare N_{pt} – Numărul total de pacienți intervievați			
4.23	Întocmirea avizelor în caz de spitalizare tardivă, depistare primară a tuberculozei, maladiilor oncologice, infecțioase (inclusiv SIDA), infecțiilor cu transmitere sexuală, etc.	Verificarea fișelor medicale	Se întocmesc	Șefii de secții, cancelaria spitalului, Comitetul Audit medical Intern (totalizare)	Nivelul de conlucrare cu Centrele Medicilor de Familie.
CAPITOLUL V. DREPTURILE PACIENTULUI					
5.1	Exprimarea de către pacienți sau reprezentanții legali ai acestora a consimțământului informat la procedurile de diagnostic și tratament în formă scrisă	$I = (N_{ci} : N_p) \times 100$ I – Indicator N_{ci} – Numărul de consimțămături informate la procedurile de diagnostic și tratament înregistrate 24 279 N_p – Numărul de pacienți care necesitau consimțământul informat 24 279	100 %	Șefii de secții, Comitetul Audit Medical Intern, juristconsul (totalizare)	Respectarea dreptului pacientului de a decide referitor la efectuarea manipulațiilor medicale și aplicarea metodelor de tratament
5.2	Numărul de petiții adresate administrației spitalului de către pacienți	$I = (N_p : N_{pt}) \times 100$ I – Indicator N_p – Numărul de petiții adresate administrației spitalului N_{pt} – Numărul de pacienți tratați $I = (157 : 24\ 479) \times 100 = 0,6 \%$	0,6 %	Șefii de secții, șefa cancelariei (totalizare)	Nesatisfacția pacienților de calitatea serviciilor spitalicești
5.3	Spitalul asigură protecția confidențialității informațiilor despre pacient conform cerințelor legislației în vigoare	Verificarea modalității eliberării informațiilor despre pacienți	Asigură	Șefa cancelariei, juristconsul	Respectarea de către personalul medical a confidențialității informațiilor despre pacient
CAPITOLUL VI. BAZA TEHNICO – MATERIALĂ					
6.1	Utilizarea eficientă a	$I = (I_{ue} : I_{ut}) \times 100$		Șef secție bioinginerie	Capacitatea

	echipamentului medical	<p>I - Utilizarea eficientă a echipamentului medical</p> <p>I_{ue} - Numărul de utilaj utilizat eficient</p> <p>I_{ut} - Numărul total de utilaj utilizat</p> <p>I = (1345 : 1350) X 100 = 99,6%</p>	99,6%	medicală	personalului de a utiliza eficient echipamentul medical
6.2	Calitatea procesului de sterilizare (prelucrarea primară, selectarea instrumentelor, dezinfectarea, clătirea, uscarea, sterilizarea plus testarea, ambalarea, respectarea temperaturii și timpului de sterilizare etc.)	Rezultatele examinării registrelor, controalelor și testelor efectuate	Se efectuează	Asistenta medicală principală, medic epidemiolog	Profilaxia infecțiilor asociate asistenței medicale

Șef serviciu management al calității medicale



Ion ARTENI