

# ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI



Școala doctorală de Management

## TEZĂ DE DOCTORAT

Prezentată și susținută public de către autor:

**COSMA Ș AURORA**

Titlul tezei de doctorat:

## **IMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE**

Conducător științific: Prof. univ. dr. Andreea-Ileana ZAMFIR

Comisia de susținere a tezei de doctorat:

Prof.univ.dr. SIMION Cezar-Petre (președinte) - Academia de Studii Economice din București

Prof.univ.dr. SPĂTARIU Elena Cerasela (referent) - Universitatea Ovidius din Constanța

Conf. univ.dr. ROȘU Maria-Magdalena (referent) – Universitatea Politehnica București

Conf. univ.dr. CIOC Marian-Mihai (referent) - Academia de Studii Economice din București

Prof.univ.dr. ZAMFIR Andreea-Ileana (conducător științific) - Academia de Studii Economice din București

**București, 2024**

## **Cuprins**

Introducere

### **Capitolul I. Noțiuni generale despre managementul serviciilor medicale**

- 1.1. Servicii, definiții, istoric
  - 1.1.1. Servicii medicale
  - 1.1.2. Caracteristicile serviciilor medicale
- 1.2. Managementul serviciilor de sănătate
  - 1.2.1. Scurt istoric al managementului serviciilor
  - 1.2.2. Managementul serviciilor de sănătate-descriere
    - 1.2.2.1. Managementul asistentei medicale
  - 1.2.3. Sisteme de sănătate
  - 1.2.4. Organizarea sistemului medical în România
    - 1.2.4.1. Infrastructura medicală în România
    - 1.2.4.2. Structura personalului medical din România
- 1.3. Piața îngrijirilor de sănătate din România
- 1.4. Finanțarea sistemului de sănătate în România
- 1.5. Indicatorii Sistemului de Sănătate

### **Capitolul II. Managementul calității în sănătate**

- 2.1. Calitate, definiții, istoric
- 2.2. Scurt istoric al conceptului de calitate a serviciilor de sănătate
- 2.3. Managementul calității în sănătate, particularități
- 2.4. Îmbunătățirea calității în sănătate, concept
- 2.5. Acreditarea în sănătate
  - 2.5.1. Repere istorice
  - 2.5.2. Standarde internaționale de acreditare
  - 2.5.3. Acreditarea unităților sanitare în România
  - 2.5.4. Standarde de acreditare în România

### **Capitolul III. Studiu privind evaluarea calității serviciilor medicale spitalicești din perspectiva personalului medical și a pacienților**

3.1. Istoricul Studiului Percepției Personalului Medical asupra Acreditării Spitalului, Satisfacției Pacienților și Digitalizării Serviciilor de Sănătate

3.1.1. Scopul studiului

3.1.2. Ipoteze de studiu

3.1.3. Metodologie de studiu

3.1.3.1. Etapele studiului

3.1.3.2. Perioada de studiu

3.1.3.3. Populația de studiu

3.1.3.4. Instrumente de studiu

3.1.4. Planul de analiza statistica a datelor colectate

3.2. Studiul privind evaluarea sistemului de management al calității serviciilor medicale spitalicești din perspectiva personalului medical

3.2.1. Chestionarul ”Percepția personalului medical cu privire la acreditarea spitalelor”

3.2.2. Analiza datelor obținute în urma aplicării chestionarului „Percepția personalului medical asupra acreditării spitalului,,

3.2.3. Analiza corelației

3.3. Chestionarul ”Digitalizarea serviciilor de sănătate”

3.3.1. Prezentare chestionarului

3.3.2. Analiza datelor obținute în urma aplicării chestionarului ”Digitalizarea serviciilor de sănătate”

3.4. Perspectiva îmbunătățirii managementului calității serviciilor medicale spitalicești din perspectiva pacienților

3.4.1. Satisfacția pacientului și aparținătorului/ familiei

3.4.2. Chestionarul de evaluare a satisfacției pacienților

3.4.2.1. Analiza datelor obținute după aplicarea chestionarului de satisfacție pacienți în ambulatoriu

3.4.2.2. Analiza datelor obținute după aplicarea chestionarului de satisfacție pacienți în serviciul de Spitalizare continuă

3.4.2.3. Analiza datelor obținute după aplicarea chestionarului de satisfacție pacienți in serviciul de Spitalizare de zi

3.5. Studiul ”Corelația indicatorilor de calitate a sistemelor medicale din tarile cu cele mai bune sisteme de sănătate”

3.5.1. Date introductive

3.5.2. Metodologia studiului – corelația

3.5.2.1. Rezultate obținute analiza I

3.5.2.2. Rezultate obținute analiza II

5.2.3. Concluzii studiu ”Corelația indicatorilor de calitate a sistemelor medicale din tarile cu cele mai bune sisteme de sănătate”

#### **Capitolul IV. Îmbunătățirea managementului calității din spitale prin dezvoltarea si implementarea aplicației informatice MQ**

4.1. Date generale

4.1.1 Diagrama flux a aplicație

4.1.2 Documente in lucru – Adaugă

4.1.3 Documente in lucru - documente in lucru

4.1.4 Documente in lucru - documente de consultata

4.1.5 Documente in lucru - documente de avizat

4.1.6 Documente in lucru - documente de aprobat

4.1.7. Documente aprobate - documentele mele

4.1.8. Documente aprobate – documente după tip standard

4.1.9. Formulare atașate procedurilor operaționale

4.1.10 Instrucțiuni de lucru

4.1.11. Registru de intrări- ieșiri

4.1.12. Registru de proceduri

4.1.13. Registru Riscuri

4.1.14. Registru Indicatori

4.1.15. Comisii / Comitete

4.1.16. Analize

4.1.17. Rapoarte de analiza

4.2. Flux de lucru al documentelor

4.3. Tehnologii utilizate

4.4. Pașii dezvoltare

## **Capitolul V CONCLUZII / RECOMANDĂRI**

Referinte bibliografice

Anexe

**Cuvinte cheie:** *managementul calității in sănătate, acreditare, satisfacție pacienți, îmbunătățirea calității in sănătate.*

### **Sinteza lucrării**

În contextul actual al sistemului de sănătate din România, calitatea serviciilor medicale reprezintă o problemă critică ce necesită atenție sporită. Sistemul se confruntă cu provocări majore, inclusiv infrastructura deficitară, resursele financiare limitate și lipsa personalului calificat, toate acestea afectând negativ calitatea serviciilor oferite pacienților. În acest cadru, cercetarea de față își propune să exploreze și să identifice modalitățile prin care procesele de acreditare și digitalizare pot contribui la îmbunătățirea calității serviciilor medicale, aspect esențial pentru sănătatea publică și bunăstarea pacienților.

Alegerea acestei teme de cercetare este motivată de necesitatea imperativă de a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale în România. Studiile anterioare au indicat că acreditarea și digitalizarea sunt două procese cheie care pot contribui semnificativ la creșterea calității și eficienței serviciilor medicale. În plus, implementarea acestor procese poate facilita alinierea unităților medicale la standardele internaționale, creând un cadru propice pentru îmbunătățirea continuă a îngrijirii pacienților.

### **Obiectivele cercetării**

Teza de doctorat abordează subiectul printr-o cercetare comprehensivă, adaptată specific contextului românesc. Nișa identificată în literatura de specialitate include evaluarea longitudinală a impactului acreditării, integrarea și eficiența soluțiilor digitale, adaptarea la contextul local și compararea percepțiilor diferitelor grupuri.

Ținta principală a acestei cercetări doctorale este să evalueze și să îmbunătățească calitatea serviciilor medicale prin implementarea eficientă a proceselor de acreditare și digitalizare. Astfel, această lucrare are următoarele **obiective**:

1. Lămurirea conceptelor de bază ale managementului calității în sănătate.
2. Evaluarea satisfacției pacienților și percepțiilor personalului medical asupra proceselor de acreditare și digitalizare.
3. Investigarea impactului acreditării asupra conformității cu standardele profesionale.
4. Analiza rolului digitalizării în îmbunătățirea calității serviciilor și satisfacției pacienților.
5. Identificarea diferențelor de percepție între diferitele categorii de personal medical și pacienți în ceea ce privește acreditarea și digitalizarea.
6. Formularea de recomandări pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale.

### **Metodologia Cercetării**

Cercetarea utilizează o metodologie mixtă, incluzând atât metode cantitative, cât și calitative. Datele au fost colectate prin chestionare aplicate personalului medical și pacienților, interviuri semi-structurate și analize de documente. Analiza statistică a datelor a fost utilizată pentru a identifica atât corelațiile, cât și impactul variabilelor studiate.

Problema principală studiată este îmbunătățirea eficienței și calității serviciilor medicale în România prin implementarea acreditării și digitalizării. Aceasta este o problemă de interes pentru factorii de decizie din domeniul sănătății, managerii de spitale, personalul medical și, nu în ultimul rând, pentru pacienți.

### **Context și relevanță**

Există un consens larg în literatura de specialitate asupra faptului că acreditarea și digitalizarea contribuie semnificativ la îmbunătățirea calității serviciilor medicale. Studiile internaționale au arătat că aceste procese duc la standardizarea procedurilor, reducerea erorilor medicale și creșterea satisfacției pacienților. Cercetarea de față își propune să confirme aceste constatări în contextul specific al României și să identifice eventualele diferențe datorate particularităților locale.

Cercetarea a pornit de la necesitatea stringentă de a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale din unitățile sanitare din România. Sistemul de sănătate românesc se confruntă cu multiple provocări, cum ar fi subfinanțarea cronică, inechitatea în accesul la îngrijire medicală, calitatea scăzută a serviciilor medicale, lipsa resurselor umane și materiale, corupția și birocrăția.

## **Originalitatea cercetării**

Originalitatea acestei lucrări constă în abordarea integrată a impactului acreditării și digitalizării asupra serviciilor medicale în contextul specific al României. Studiul combină evaluarea percepțiilor personalului medical și ale pacienților, oferind o perspectivă comprehensivă asupra acestor procese. În afară de aceasta, crearea și implementarea unei aplicații informatice pentru gestionarea calității aduce o contribuție inovatoare în domeniul cercetării.

Investigarea problemei a fost efectuată printr-o metodă sistematică și detaliată care a inclus:

1. Revizuirea literaturii de specialitate pentru a stabili cadrul teoretic.
2. Colectarea datelor prin chestionare și interviuri.
3. Analiza statistică a datelor pentru a valida ipotezele de cercetare.
4. Dezvoltarea și implementarea unei aplicații informatice pentru managementul calității.

## **Obiectivele inițiale**

La începutul cercetării, obiectivele principale au fost stabilite astfel:

1. Clarificarea conceptelor fundamentale ale managementului calității în domeniul sănătății.
2. Evaluarea satisfacției pacienților și a percepțiilor personalului medical asupra proceselor de acreditare și digitalizare.
3. Înțelegerea structurii organizatorice și a surselor de finanțare ale sistemului de sănătate din România.
4. Formularea de strategii eficiente de management al calității pentru îmbunătățirea serviciilor medicale.

Pe parcursul cercetării, obiectivele studiului au fost definite și realizate astfel:

1. Evaluarea percepției personalului medical asupra acreditării spitalului

Obiectiv 1: Determinarea procentului personalului medical care consideră procesul de acreditare benefic pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale.

Realizat prin: Aplicarea unui chestionar specific personalului medical, rezultatele arătând că un procent semnificativ consideră acreditarea benefică.

Obiectiv 2: Identificarea principalelor beneficii și provocări raportate de cel puțin 70% din personalul medical în legătură cu acreditarea.

Realizat prin: Analiza răspunsurilor la chestionar, unde majoritatea personalului a identificat standardizarea și îmbunătățirea condițiilor de muncă drept principale beneficii, iar birocrația drept provocare majoră.

Obiectiv 3: Măsurarea impactului acreditării asupra conformității cu standardele profesionale prin compararea rezultatelor auditurilor înainte și după acreditare.

Realizat prin: Compararea rezultatelor auditurilor interne și externe, care au arătat o conformitate crescută după acreditare.

## 2. Analiza satisfacției pacienților

Obiectiv 4: Evaluarea satisfacției pacienților prin chestionare distribuite unui eșantion de 200 de pacienți și stabilirea unei medii a scorurilor de satisfacție.

Realizat prin: Distribuirea chestionarelor în unitățile sanitare selectate și calcularea mediei scorurilor de satisfacție, care a arătat o creștere semnificativă a satisfacției pacienților în spitalele acreditate.

Obiectiv 5: Identificarea cel puțin 3 factori principali care contribuie la satisfacția sau insatisfacția pacienților pe baza feedback-ului colectat.

Realizat prin: Analiza feedback-ului, care a evidențiat calitatea comunicării, timpul de așteptare și condițiile de tratament drept factori cheie.

Obiectiv 6: Analiza timpului mediu de așteptare al pacienților înainte și după acreditare și determinarea existenței unei reduceri semnificative statistic.

Realizat prin: Compararea datelor privind timpul de așteptare, care a arătat o reducere semnificativă în spitalele acreditate.

## 3. Examinarea percepției asupra digitalizării serviciilor de sănătate

Obiectiv 7: Determinarea procentului personalului medical care consideră digitalizarea ca fiind benefică pentru practica lor zilnică printr-un sondaj.

Realizat prin: Aplicarea sondajului specific, rezultatele indicând un procent ridicat de personal medical care percepe digitalizarea ca fiind benefică.

Obiectiv 8: Identificarea cel puțin 3 avantaje și 3 provocări asociate cu digitalizarea serviciilor de sănătate raportate de cel puțin 60% din personalul medical.



Realizat prin: Analiza răspunsurilor la sondaj, care a identificat eficiența operațională, accesul rapid la informații și îmbunătățirea calității tratamentului drept avantaje majore, iar problemele tehnice și lipsa de formare drept provocări.

Obiectiv 9: Evaluarea impactului digitalizării asupra interacțiunilor cu pacienții prin interviuri semi-structurate cu un eșantion de 50 de medici și asistente.

Realizat prin: Interviuri semi-structurate care au relevat îmbunătățiri în comunicarea și coordonarea tratamentelor datorită digitalizării.

#### 4. Identificarea relațiilor între acreditare, satisfacția pacienților și digitalizare

Obiectiv 10: Analiza corelației dintre percepțiile personalului medical asupra acreditării și satisfacția pacienților folosind analize statistice.

Realizat prin: Utilizarea analizei statistice, care a arătat o corelație pozitivă între percepțiile favorabile asupra acreditării și nivelurile crescute de satisfacție ale pacienților.

Obiectiv 11: Investigarea corelației dintre percepțiile personalului medical asupra digitalizării și rezultatele în practica medicală prin metode statistice cantitative.

Realizat prin: Aplicarea metodelor statistice care au demonstrat o corelație semnificativă între percepțiile pozitive asupra digitalizării și îmbunătățirea rezultatelor clinice.

Obiectiv 12: Evaluarea modului în care acreditarea și digitalizarea influențează satisfacția pacienților.

Realizat prin: Analiza integrată a datelor colectate, care a arătat că atât acreditarea, cât și digitalizarea contribuie semnificativ la creșterea satisfacției pacienților.

Aceste obiective au fost atinse printr-o metodologie riguroasă, incluzând colectarea datelor prin chestionare, interviuri și analize statistice detaliate, oferind astfel o imagine completă și integrată asupra modului în care acreditarea și digitalizarea pot îmbunătăți calitatea serviciilor medicale și satisfacția pacienților în România.

### **Direcții viitoare de cercetare**

#### 1. Extinderea studiilor privind impactul digitalizării:

- Investigarea modului în care diferite tehnologii digitale pot fi integrate eficient în sistemul de sănătate.
- Analizarea impactului telemedicinii, utilizării inteligenței artificiale în diagnosticare și monitorizarea pacienților la distanță.

#### 2. Evaluarea pe termen lung a proceselor de acreditare:

- Realizarea de studii longitudinale care să evalueze impactul pe termen lung al acreditării asupra calității serviciilor medicale și a satisfacției pacienților.
  - Compararea rezultatelor între spitale acreditate și neacreditate pe o perioadă extinsă de timp.
3. Investigarea relației dintre managementul calității și performanța financiară:
- Analiza modului în care implementarea strategiilor de management al calității influențează performanța financiară a unităților medicale.
  - Evaluarea costurilor și beneficiilor asociate cu acreditarea și digitalizarea.
4. Implicarea și formarea profesională a personalului medical
- Evaluarea eficacității programelor de formare profesională și a strategiilor de suport managerial în procesul de acreditare și digitalizare.
  - Optimizarea acestor programe pentru a asigura o implementare eficientă și sustenabilă a inițiativelor de calitate.
5. Analiza percepțiilor pacienților în contextul cultural specific
- Explorarea modului în care percepțiile pacienților asupra calității serviciilor medicale pot varia în funcție de contextul cultural specific.
  - Adaptarea strategiilor de management al calității pentru a răspunde mai bine nevoilor diverse ale populației.

În continuarea cercetării din primele trei capitole ale tezei de doctorat, capitolul 4 se concentrează pe îmbunătățirea managementului calității unităților medicale prin dezvoltarea și implementarea unei aplicații informatice pentru managementul calității (MQ). Aplicația este proiectată pentru a gestiona eficient documentele necesare conform standardelor ANMCS, incluzând crearea, consultarea, avizarea, aprobarea și difuzarea documentelor.

#### Beneficiile aplicației

1. Creșterea eficienței: Prin automatizarea proceselor de aprobare și distribuire a documentelor se reduce timpul și resursele necesare pentru gestionarea documentației.
2. Scăderea erorilor: Sistemele automate reduc riscul de erori umane legate de manipularea manuală a documentelor.
3. Transparență și trasabilitate: Aplicația păstrează un istoric detaliat al versiunilor documentelor și al modificărilor făcute, asigurând transparență și trasabilitate.

4. Securitate și confidențialitate: Managementul accesului și utilizarea tehnologiilor moderne de securitate asigură protecția datelor împotriva accesului neautorizat și a breșelor de securitate.

Prin implementarea acestei aplicații informatice, instituțiile medicale pot îmbunătăți considerabil calitatea serviciilor oferite, asigurând un management eficient al documentelor și respectarea standardelor de calitate, ceea ce se traduce printr-o mai bună experiență pentru pacienți și un mediu de lucru mai eficient pentru personalul medical.

Cercetarea realizată a adus contribuții semnificative la înțelegerea modului în care acreditarea și digitalizarea pot îmbunătăți calitatea serviciilor medicale și satisfacția pacienților. Direcțiile viitoare de cercetare propuse oferă oportunități pentru explorarea și aprofundarea acestor aspecte, contribuind la dezvoltarea unui sistem de sănătate mai eficient și mai orientat către nevoile pacienților. Implementarea continuă a strategiilor de management al calității, adaptate contextului specific al fiecărei unități medicale, este esențială pentru asigurarea unei îngrijiri medicale de înaltă calitate în România.

### **Concluzii și recomandări**

În urma studiului realizat se constată că acreditarea contribuie semnificativ la îmbunătățirea calității serviciilor medicale, fiind percepută pozitiv de personalul medical și ducând la o creștere a satisfacției pacienților datorită standardizării și transparenței sporite. Digitalizarea serviciilor medicale a fost identificată ca un factor crucial pentru facilitarea accesului la informații, optimizarea proceselor interne și îmbunătățirea comunicării, toate acestea având un impact pozitiv asupra satisfacției pacienților. Analiza comparativă a demonstrat că spitalele acreditate prezintă rezultate superioare în toate domeniile evaluate față de cele neacreditate.

Cercetarea a oferit, de asemenea, recomandări pentru extinderea acreditării, susținerea digitalizării și implementarea de programe de formare continuă pentru personalul medical, toate acestea fiind esențiale pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale în România.

În concluzie, teza de doctorat aduce o contribuție semnificativă la literatura de specialitate, oferind soluții practice pentru îmbunătățirea serviciilor medicale prin procese de acreditare și digitalizare adaptate specific contextului românesc. Aceasta propune recomandări concrete pentru implementarea acestor procese, având ca scop final creșterea calității și eficienței serviciilor medicale și satisfacția pacienților.