

SIGURANȚA PACIENTULUI ÎN SPITAL, ELEMENT AL PERFORMANȚEI GLOBALE LA UNITĂȚILE SANITARE

PATIENT SAFETY IN THE HOSPITAL, ELEMENT OF GLOBAL PERFORMANCE AT HEALTHCARE FACILITIES

Iuliana CENAR, Prof. univ. dr., UAB, România,

e-mail: cenar_iuliana@uab.ro

Elisabeta MUNTEAN, Masterand, UAB, România,

e-mail: elisabeta.muntean@daimler.com

Abstract. *The Article entitled “Patient Safety in the hospital, element of global performance at healthcare facilities” addresses medical services from a different angle that strongly influences the quality of the internal experience. The action of the medical framework are those that maintain a certain degree of comfort for those who require treatment in the hospital. Time, communication, team and clean lines are paramounts for the safety of all patients. The elaboration of the scientific article is based on the own experience, lived in hospital in Romania, which raised a question mark on the quality of life of the patient. The Article highlights the concept of quality of medical services by creating a new discipline that fundamentally transforms medical services around the world. Poor patient safety represents both a severe public health problem and high economic burden on limited healthcare resources. During the research, we identified the main types of problems identified due to the inattention, as well as those responsible for maintaining a steady state in the hospital, there are areas of risk that influence the smooth running of the activity. For patients to maintain a clear and sterilized environment, patients are required to adhere to certain rules that are listed throughout the scientific article. These have led to the identification of paths to improve the precarious situation of the hospital, which mainly targets the doctor’s team.*

Keywords: patient, safety, global performance, hospital

JEL classification H75, E60, M41

Introducere

Am ales spre analiză această temă deoarece a devenit o problemă care s-a amplificat odată cu creșterea complexității sistemelor de îngrijiri medicale. Aceste sisteme expun pacienții la riscuri majore care uneori pot fi inevitabile. Una dintre cele mai cunoscute instituții din cadrul Organizației Națiunilor Unite (ONU) este Organizația Mondială a Sănătății (OMS) care coordonează activitățile cu caracter sanitar, asigurând asistență tehnică de specialitate la un nivel internațional.

OMS a atras în nenumărate rânduri atenția asupra efectelor adverse și a incidentelor care apar frecvent într-o activitate de tip medical. Încă din anul 2009 și Consiliul Europei a încercat să semnalizeze problema omniprezentă din cadrul spitalelor care abundă de infecții asociate grijii medicale oferite. Se pare că în țările dezvoltate unul din zece pacienți a fost afectat în timp ce primea îngrijiri medicale. Prejudiciul poate fi cauzat de o serie de erori sau evenimente adverse. Este un subiect interesant și mereu de actualitate prin faptul că siguranța pacientului reprezintă un element de protecție a pacienților de greșelile medicale precum și de îmbunătățire a performanței unităților sanitare.

Alianța Mondială pentru Siguranța Pacientului accentuează în mod special importanța unei asemenea cercetări care este unul dintre instrumentele majore pentru îmbunătățirea siguranței pacientului. Toate investigațiile realizate până în prezent se concentrează pe diminuarea gradului de risc în producerea evenimentelor care pot fi fatale. Aceste evenimente pot fi produse de propagarea patogenilor mult rezistenți, administrarea injecțiilor fără precauții de securitate sau chiar erori ale medicilor.

Siguranța este o piatră de temelie și un ghid pentru îngrijirea acordată pacienților” (Charles Vincent) [1]. În cadrul articolului se urmărește evidențierea aspectelor negative care influențează siguranța pacientului din cadrul spitalelor; analizarea părților responsabile pentru prevenirea incidentelor; găsirea unor soluții pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale, cu implicații pozitive asupra performanței globale a unităților sanitare.

Scopul lucrării îl constituie extinderea orizontului de percepere a performanței în unitățile sanitare prin conștientizarea cadrelor medicale de siguranța unui pacient, precum și de pericolele de care acesta este înconjurat într-o instituție publică spitalicească. Metodele de cercetare utilizate pentru analiza siguranței pacientului ca factor care influențează performanța globală a unităților sanitare au fost observația directă (investigarea pacienților cu privire la subiectul cercetat), raționamentul (corelarea, revizuirea literaturii de specialitate și a legislației cu privire atât la performanța globală, cât și la siguranța pacientului), analiza, revizuirea literaturii de specialitate, a legislației în domeniul temei menționate. Siguranța pacientului constituie un determinant al performanței unităților sanitare prin Indicatorii de performanță realizați în unitățile sanitare, reflectând calitatea îngrijirilor medicale pentru pacient precum și eficiența din punct de vedere economic. Prin Beneficiile participării sectorului privat (PSP) pentru sistemul sanitar prin creșterea finanțării pentru îngrijirile de sănătate, un beneficiu clar va fi îmbunătățirea finanțării pentru îngrijirea medicală, pe seama contribuției suplimentare venite din sectorul privat, prin creșterea calității serviciilor oferite, posibilitatea unor opțiuni suplimentare pentru populație, îmbunătățirea accesului la serviciile medicale.

Importanța siguranței pacientului

Siguranța pacientului este o acțiune prin care se încearcă reducerea evenimentelor adverse pentru a maximiza satisfacția pacientului internat. În același timp este o măsură prin care toți bolnavii sunt protejați împotriva erorilor medicale pentru a îmbunătăți constant calitatea serviciilor.

Pacientul este persoana care suferă de o afecțiune de natură medicală și se află sub tratamentul unui cadru medical. Siguranța unui pacient a devenit o temă dezbătută la nivel mondial, deoarece în țările dezvoltate unul din zece pacienți au fost afectați grav în timp ce primea îngrijiri medicale. Siguranța pacientului reprezintă o mare responsabilitate a cadrelor medicale care lucrează în sistemul de sănătate, deoarece zilnic aceștia încearcă să descopere noi moduri de prevenire a erorilor. Cele mai esențiale aspecte care privesc siguranța persoanelor într-un spital sunt legate direct de parteneriatul medic-pacient, prevenirea și controlul infecțiilor, siguranța procedurilor administrate și recunoașterea imediată a doctorului responsabil de producerea unor incidente în unitate [2].

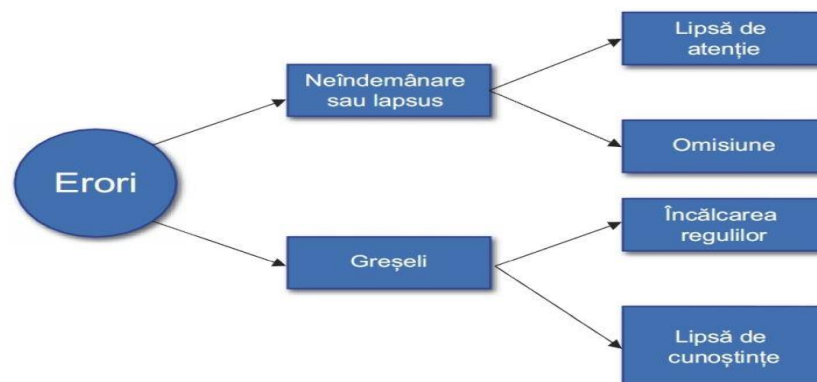


Figura 1. Erori întâlnite în sistemul medical

Un aspect important pentru reducerea riscurilor îl constituie evaluarea vulnerabilităților. Așadar, Organizația Mondială de Sănătate mai subliniază o serie de acțiuni care influențează siguranța celui care se află sub observație medicală, ponderea acestora fiind prezentată sintetic în figura de mai jos:

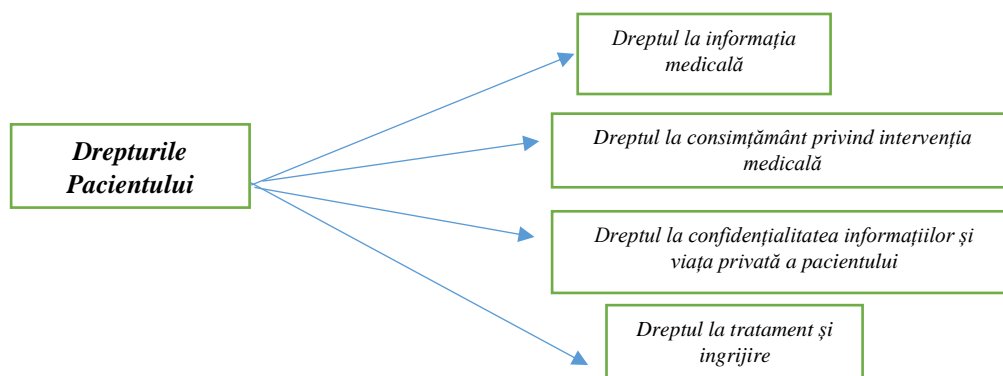
Tipul incidentului	%
Căderi	29
Răniri (arsuri, presiune, atac fizic)	13
Erori medicale (omisiune, supradozare, medicație greșită)	12
Probleme de procese clinice (diagnostic greșit, tratament neadecvat, îngrijiri slabe)	10
Probleme de echipamente (aparate indisponibile, nefuncționale, utilizate în mod greșit)	8
Probleme de documentație (neclară, incompletă, neadecvată, incorectă)	8
Mediu periculos (contaminare, curățenie, nestelirizare)	7
Resurse inadecvate (personal insuficient, echipă neînchegată sau slab pregătit)	5

Figura 2. Tipul incidentelor care afectează siguranța pacientului [3]

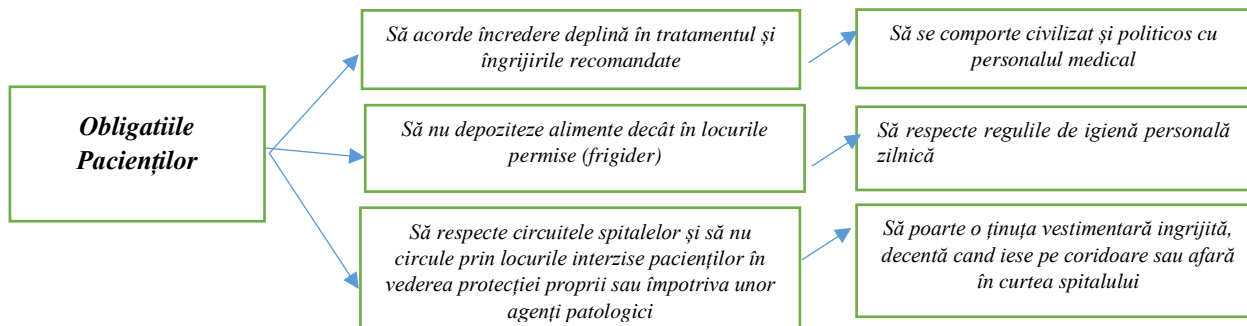
Conform datelor prezentate în tabel cele mai frecvente tipuri de incidente care influențează siguranța pacientului, sunt căderile și rănirile, acestea având cea mai mare pondere în acțiunea de monitorizare a accidentelor.

Într-un raport realizat de către Observatorul Român de Sănătate se arată faptul că românii sunt dezamăgiți de curățenia din spitale. Se pare că opt din zece pacienți se declară mulțumiți de implicarea medicului care i-a acordat îngrijire, dar un procent de 21% din totalul spitalelor existente nu au manifestat interes. Părerea pacientului nu a fost luată în considerare. Pentru a beneficia de o viziune clară asupra siguranței celor care urmează un tratament în cadrul spitalului este nevoie de implicarea managerilor, precum și de un cadru transparent. În acest fel, satisfacția pacientului este aproape imposibil de măsurat.

Drepturile și obligațiile pacienților [4] se prezintă în schemele următoare:



Schema 1. Drepturile pacientului



Schema 2. Obligațiile pacientului

Dincolo de cunoașterea drepturilor și obligațiilor, importantă este atitudinea pacienților față de propria siguranță, față de riscurile la care sunt expuși, susținută de o cultură organizațională orientată în această direcție.

Domenii de risc în interiorul spitalului

Riscul este o problemă care poate să apară și să se materializeze, caz în care realizarea obiectivelor spitalului este puternic afectată. Riscul reprezintă o combinație dintre probabilitatea de apariție și nivelul impactului.

Siguranța pacientului este o dimensiune cheie a calității asistenței medico sanitare. Este un termen care include acțiunile orientate către eliminarea, reducerea și atenuarea rezultatelor adverse evitabile generate ca o consecință a procesului de îngrijire, precum și promovarea acelor practici care au rezultat mai sigure. Implică toți profesioniștii din sănătate și include bineînțeles pacientul. Din această cauză, așa cum am mai precizat anterior, există un departament de management care încearcă să reducă gradul de risc la un nivel cât de cât acceptat.

Schema de mai jos prezintă harta conceptuală pentru managementul sistemului de administrare a riscurilor în sănătate [5].

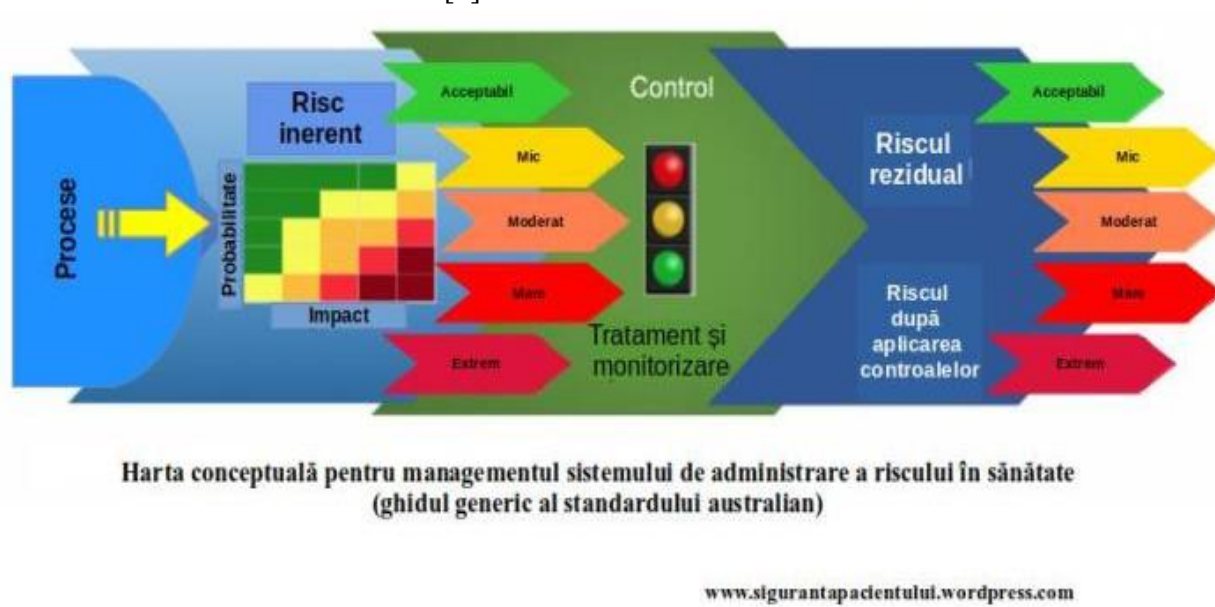


Figura 2.

Managementul riscurilor reprezintă un proces complex de identificare, analiză și răspuns la posibile riscuri la unitățile sanitare, printr-o abordare care utilizează resurse disponibile ale acestora (materiale, financiare, umane, informaționale) pentru atingerea obiectivelor, pe fondul reducerii expunerii la pierderi.

Boli și infecții transmisibile sau luate din spital

În ultimele decenii, țările UE au reușit să combată multe boli transmisibile, prin tratament și prevenire. Incidența bolilor transmisibile fie a scăzut, fie a rămas stabilă și, în cele mai multe cazuri, decesele înregistrate în statele membre se datorează unor boli netransmisibile, precum cancerul sau bolile de inimă.

Pe lângă bolile transmise există și Infecțiile intraspitalicești care sunt cunoscute și sub denumirea de infecții nosocomiale care sunt preluate în cadrul spitalului și care nu existau în momentul când persoana s-a prezentat la internare. Infecția cu astfel de bacterii sau viruși se produce frecvent între pacienții care ajung să fie în contact unii cu alții sau fie între cadrul medical din departamentul administrativ al instituției.

Printre cei mai comuni germeni care sunt luați direct din spital se numără *stafilococul auriu* (prezent la nivelul pielii), *enterococul* sau *enterobacteriaceea*, toți fiind extrem de rezistenți la

antibiotice. De asemenea, infecțiile nosocomiale influențează și urina (tractul urinar) din cauza utilizării toaletelor infectate.

De unde provin asemenea boli sau infecții? Este una dintre cele mai esențiale întrebări care rămân o dilemă pentru pacienți.

Cele mai des întâlnite situații prin care se pot transmite imediat bacteriile sunt cauzate și de atingerea anumitor suprafețe murdare care pot adăposti germeni multirezistenți sau chiar contactul cu personalul medical care trebuie în permanență să fie instruit în prevenirea infecțiilor. Cel mai vizat loc în care abundă astfel de viruși, este secția de Terapie Intensivă, o zonă de risc în care sunt amplasate multe paturi, fapt care mărește gradul de intensitate al bacteriilor. Pentru a evita apariția acestora, responsabilii sunt obligați să ia măsuri de igienă prin intermediul cărora să dezinfecteze sala respectiv și să curețe în mod frecvent saltelele care absorb germeni.

Spre sfârșitul anului 2018, Institutul Național de Sănătate Publică a publicat un raport care analizează numărul infecțiilor preluate din spital. Se pare că în ultimii doisprezece ani, numărul persoanelor infectate s-a dublat. Dacă în anul 2005, existau aproximativ zece mii de persoane infectate, în anul 2018 au fost peste 19 000 [6].

Potrivit raportului, cele mai multe creșteri s-au înregistrat la infecțiile digestive care au ajuns în 2018 la 8 000, în timp ce în anul 2005 au fost de 900. Cazurile de septicemie au crescut de aproximativ șase ori, în timp ce infecțiile urinare s-au dublat. Reprezențanții Institutului Național de Sănătate Publică consideră că identificarea, analiza, controlul și monitorizarea riscului infecțios înregistrează deficiențe enorme. Măsurile de restrângere a auto-administrării și a abuzului de antibiotice sunt insuficient investigate, iar supravegherea și monitorizarea fenomenului de rezistență la antibiotice este suboptimală. Se poate afirma că și această neglijare a personalului medical declanșează diverse boli în corpul uman.

Concluzia finală a studiului a fost reprezentată de existența unei infrastructuri spitalicești neadecvate care îngreunează enorm controlul infecțiilor în timp util [7].

Siguranța și protecția bolnavului, factor al performanței globale la nivelul spitalelor

Consiliul Europei stabilește în anul 2005 Declarația de la Varșovia asupra Siguranței Pacienților' respectiv: "*Siguranța pacientului este o provocare europeană*".

În această declarație se recomandă statelor europene să accepte provocarea de a aborda problema Siguranței Pacientului la scară națională prin intermediul dezvoltării unei culturi a Siguranței Pacientului cu centrare sistematică; stabilirii de sisteme de informare voluntare și nepunitive care să sprijine învățarea și luarea deciziilor.

Performanța se măsoară prin utilizarea Indicatorilor Cheie de Performanță (Key Performance Indicator - KPIs). Utilizarea KPIs-urilor în domeniul medical continuă să crească în popularitate și este influențat de prezența unei presiuni tot mai mare asupra facilităților medicale cauzată de disponibilitatea limitată a personalului medical profesionist, restricții bugetare și necesitatea creșterii profesionalismului în administrarea spitalelor.

KPIs-urile reflectă îmbunătățirile între ce este vechi și ce este nou în managementul performanței. Printre cei mai performanți KPIs-uri pentru sectorul medical se numără: pacienții tratați de medic, rata de ocupare a locurilor de spitalizare, durata medie de spitalizare, satisfacția pacienților, venitul zilnic/pacient etc.

Un KPIs este un indicator selectat considerat cheie pentru monitorizarea performanței obiectivelor strategice sau a rezultatelor cheie în ariile importante pentru succesul unei activități și creșterea globală a unității sanitare.

Factorii de performanță privind siguranța pacientului, reflectă îngrijirile medicale și eficiența din punct de vedere economic. Responsabilitatea unităților sanitare pentru performanța lor, este în prezent una centrală, rolul principal revenind Ministerului Sănătății și Familiei și se realizează prin controlul asupra resurselor umane și prin legislația din domeniul public.

Factorul principal este de transfer de responsabilitate către spital, în ceea ce privește siguranța pacientului. Mecanismele de control sunt indirecte și se realizează prin: planificarea de servicii medicale; acreditarea și contractarea de servicii medicale. Totodată aceste măsuri presupun definirea clară a rolurilor, responsabilităților și limitelor pentru Ministerul Sănătății, Casa Națională de Asigurări de Sănătate și Colegiul Medicilor. Scopul urmarit prin gestionarea mai eficientă a responsabilităților de la nivelul spitalelor este de a da o valoare mai mare banilor și de a utiliza resursele spre furnizarea de servicii medicale eficace în condițiile de eficiență crescută și la un nivel corespunzător de calitate [8].

În *Strategia Națională privind reforma în unitățile sanitare* se precizează că reforma are ca scop *îmbunătățirea raportului cost-eficiență*, care se va reflecta asupra indicatorilor de performanță ai întregii activități desfășurate în cadrul unităților sanitare.

Creșterea eficienței din punct de vedere financiar este reflectată prin utilizarea adecvată a resurselor limitate existente la nivelul spitalului și prin *eliminarea risipei, urmărindu-se scăderea costurilor* pentru serviciile furnizate, precum și *îmbunătățirea raportului cost-eficiență* prin utilizarea optimă a resurselor cheltuite [9].

Un factor important care influențează performanța spitalelor este *gradul de responsabilitate financiară*, reflectat prin: elaborarea de decizii corecte pentru constituirea bugetului de venituri și cheltuieli; analiza lunară a cheltuielilor și reorganizarea structurii spitalelor în vederea scăderii costurilor fixe. “Veniturile realizate de unitățile sanitare publice în baza contractelor de servicii medicale încheiate cu casele de asigurări de sănătate pot fi utilizate și pentru investiții în infrastructură și dotarea cu echipamente medicale” [10]. Planurile de viitor includ integrarea serviciilor și mecanismelor de finanțare între toate tipurile de unități de îngrijire a sănătății spre beneficiul tuturor celor implicați în sectorul de sănătate.

Pacientul reprezintă preocuparea centrală. Totuși, într-un mediu cu resurse limitate, guvernul trebuie să asigure un echilibru între fondurile disponibile și furnizarea serviciilor prin crearea unei serii de stimulente pentru ca furnizorii să ofere serviciile în cel mai potrivit tip de unități de îngrijire din punct de vedere calitativ și în cel mai potrivit tip de unități de îngrijire din punct de vedere al costurilor [11].

Propuneri privind îmbunătățirea siguranței pacientului și performanței spitalului

Pentru îmbunătățirea siguranței bolnavului, factor de performanță în unitățile sanitare, este important a se aplica măsurile interne stabilite. Ustensilele utilizate trebuie să fie depozitate într-un loc izolat pentru ca pacientul să nu le atingă sub nici o formă. Cărucioarele, fotoliile și paturile unui salon, trebuie sterilizate deoarece ele pot rămâne contaminate mult timp după transportarea unui bolnav. Pentru monitorizarea și controlul infecțiilor asociate cu îngrijirile medicale, trebuie stabilite sisteme standardizate.

Cultura instituției, răspunzătoare de modul de organizare a spitalului, precum și maniera de lucru al personalului medical trebuie îmbunătățită prin aplicarea de noi proceduri, politici, procese. Trebuie să existe o instruire continuă a echipelor de medici și subalternii acestora conform procedurilor interne. Un factor important îl constituie comunicarea eficientă între membrii organizației și al echipei multidisciplinare. Implicarea pacientului în actul medical și manifestarea

unui interes real vis-à-vis de părerea acestuia, trebuie îmbunătățite și luate în considerare aplicându-se și analizând rezultatele chestionarului de evaluare la externare.

Implementarea unor programe de decontaminare, respectarea tuturor protocoalelor clinice, responsabilitatea personalului reflectată în fișa postului, ghidarea și supervizarea medicilor tineri respectarea controlului medicamentelor, de asemenea sunt factori importanți care trebuie respectați în scopul îmbunătățirii siguranței pacientului și a performanței spitalului.

Referințe bibliografice:

[1]. <https://www.dreptulmedical.ro/wp-content/uploads/2018/02/Managementul-riscurilor-clinice-Vasile-Cepoi.pdf>.

[2] <http://cnsmf.ro/calitate/siguranța-pacientului-introducere>

[3] C. Angheluță, Evenimentele adverse sunt periculoase dar pot fi prevenite, *Rev. Management in Health*, vol. 14, no 4 (2010),

<http://journal.managementinhealth.com/index.php/rms/article/view/164/460>.

[4] Ordinul Ministrului Sănătății Publice nr.386/2004 privind aprobarea Normelor de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003, Monitorul Oficial nr. 356 din 22 aprilie 2004.

[5] <https://siguranțapacientului.wordpress.com>.

[6] <http://www.replicahd.ro/cazurile-de-infecții-dobândite-in-spitale>

[7] https://ec.europa.eu/health/communicable_diseases/overview_ro

[8] Strategia Națională privind reforma în spitale, http://gov.ro/fisiere/programe_fisiere/13-07-30-02-08-443.pdf.

[9] HG. nr. 826/2002 pentru aprobarea Strategiei Naționale privind reforma în unitățile sanitare cu paturi, Monitorul Oficial nr. 623 din 22 august 2002.

[10] HG. nr. 1028/2014 pentru aprobarea Strategiei Naționale de Sănătate 2014-2020 și a Planului de acțiuni pe perioada 2014-2020 pentru implementarea Strategiei naționale, Monitorul Oficial nr. 891 bis din 8 decembrie 2014.

[11] <https://umfcd.ro/wp-content/uploads/C-10-Sisteme-de-sănătate.pdf>.