



Director „Implantterra Clinique” S.R.L.

Virlan Dumitru

Plan de acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și siguranței pacienților în stomatologie pentru clinica stomatologică “Implantterra Clinique” S.R.L.

Obiective strategice

1. Instituirea unui sistem de management al calității și siguranței pacienților în cabinetul stomatologic.
2. Asigurarea conformității cu protocoalele clinice și standardele naționale.
3. Reducerea riscurilor de infecție și evenimente adverse (de ex. infecții nosocomiale, accidente la locul de muncă).
4. Îmbunătățirea competențelor personalului medical și creșterea conștientizării securității pacientului.
5. Monitorizarea și evaluarea continuă a indicatorilor de calitate și satisfacția pacienților.

Acțiuni concrete

- 1. Crearea subdiviziunii de management al calității**
 - Conform Ordinului Ministerului Sănătății, instituțiile medicale trebuie să instituie o subdiviziune de management al calității serviciilor medicale.
 - În cabinetul stomatologic se poate desemna un responsabil (coordonator calitate) care să se ocupe de procedurile de calitate și siguranță.
 - Organizarea unui „Comitet al calității” (sau grup de lucru) — la nivelul clinicii — pentru analiza și propunerea de îmbunătățiri.
- 2. Elaborare și implementare de protocoale clinice și standarde**
 - Utilizarea protocoalelor, ghidurilor clinice și standardelor aprobate de Ministerul Sănătății.
 - Adaptarea protocoalelor generale profil stomatologic:
 - Crearea unor proceduri operaționale standard (POS) pentru activități cheie: sterilizare, manipularea instrumentarului, decontaminare, gestionarea deșeurilor medicale.
- 3. Formare continuă a personalului**
 - Organizarea de training-uri periodice pentru medici dentiști, asistente, igieniste: conținutul să includă siguranța pacientului, comunicarea cu pacientul, ergonomie, igiena infecțioasă.

- Participarea la cursuri de educație medicală continuă (EMC) — prevăzută în regulamentul spitalelor / clinicilor.
 - Crearea unui sistem de supervizare internă și audit medical: evaluarea colegială, audit intern al prestărilor clinice, feedback între medici.
- 4. Mecanisme de raportare și analiză a evenimentelor adverse**
- Stabilirea unui mecanism intern de raportare a incidentelor (de exemplu: erori de tratament, reacții adverse, infecții post-procedură).
 - Colectarea datelor: formulare de raportare, jurnale, registre.
 - Analiză periodică a acestor incidente (lunar/ trimestrial) cu Comitetul calității, pentru identificarea cauzelor rădăcină (root-cause analysis) și propunerea de măsuri corective.
 - Plan de acțiuni preventive: pe baza analizelor, se elaborează și actualizează POS, implementând modificări, formare suplimentară, verificări.
- 5. Măsuri de prevenție a infecțiilor și siguranță la locul de muncă**
- Asigurarea echipamentelor necesare: autoclave, sisteme de dezinfectare, recipiente pentru deșeuri periculoase, dispozitive de protecție personală (mănuși, măști, ochelari).
 - Implementarea circuitelor de sterilizare clar delimitate (“dirty → clean → sterile”).
 - Audit intern regulat al practicilor de sterilizare și igienă.
 - Verificări ale purității aerului (dacă este cazul), fluxurilor de aer – dat fiind risc potențial de aerosoli în procedurile stomatologice (în unele cabinete) – și, dacă este posibil, utilizarea filtrelor sau purificatoarelor.
- 6. Indicatori de calitate și monitorizare**
- Definirea indicatorilor: de exemplu, rata infecțiilor post-procedură, numărul incidentelor raportate, gradul de satisfacție al pacientului, timpul de așteptare, numărul reclamațiilor, rata reprogramărilor.
 - Crearea unui sistem de colectare a feedback-ului pacienților: chestionare de satisfacție, formulare de sugestii / plângeri.
 - Evaluare periodică (de ex. trimestrială) a indicatorilor și raportare Comitetului calității.
 - Stabilirea țintelor de performanță (de ex. reducerea infecțiilor cu X%, creșterea satisfacției pacienților peste un prag) și actualizarea planului de acțiuni pe baza rezultatelor.
- 7. Comunicare cu pacienții și participare la siguranța lor**
- Dezvoltarea unor politici clare de informare a pacienților: consimțământ informat, explicarea riscurilor și beneficiilor intervențiilor.
 - Crearea unor materiale informative (pliante, afișe) despre igienă orală, riscuri, ce așteptări să aibă pacientul.
 - Implicarea pacienților în feedback și în procesul de îmbunătățire: de exemplu, consultări periodice, sondaje, grupuri de discuție, sesiuni educative despre prevenție și siguranță.
- 8. Audit extern și acreditare**
- Explorarea opțiunii de acreditare a cabinetului stomatologic conform unor standarde naționale sau internaționale (ISO, standarde naționale

de calitate, dacă există). Ministerul Sănătății menționează dezvoltarea autorității independente de evaluare și acreditare.

- Participarea la programe de audit extern periodic, pentru a verifica conformitatea cu protocoalele și standardele de calitate.
- Raportarea rezultatelor auditului și implementarea recomandărilor.

9. Revizuire și actualizare continuă

- Stabilirea unui calendar regulat de revizuire a planului de calitate – de ex. anual.
- Adaptarea planului pe baza schimbărilor (noi ghiduri clinice, legislație, feedback al pacienților, incidente raportate).
- Comunicarea modificărilor personalului și instruire atunci când sunt actualizări ale protocoalelor.

Resurse necesare

- Personal: responsabil calitate, membri în Comitetul calității, formatori interni sau externi pentru training.
- Financiar: buget pentru echipamente de sterilizare, protecție, costuri de acreditare, materiale educaționale.
- Tehnic: sisteme de raportare, fișe de incident, formulare feedback, instrumente de colectare date.
- Suport managerial: susținere din partea conducerii cabinetului pentru implementarea sistemului de management al calității.

Măsurile de sustenabilitate

- Incorporarea evaluării calității în planul de business al clinicii (plan bugetar, responsabilități).
- Promovarea culturii siguranței: implicarea întregului personal, nu doar managementul, în inițiative de siguranță.
- Parteneriate cu organisme de sănătate publică, universități dentare, pentru update-uri profesionale, schimb de bune practici.
- Raportarea rezultatelor calității (indicatori, progrese) la pacienți și comunitate — transparență, creșterea încrederii.

Legături cu cadrul național

- Ordinul MS nr. 915/11.11.2024 stabilește Regulamentul-cadru pentru organizația subdiviziunii de management al calității în instituțiile medico-sanitare, ca mecanism de asigurare și îmbunătățire continuă a calității și siguranței pacienților. (Ministerul Sănătății)

- Ministerul Sănătății are un proiect de plan de acțiuni pentru siguranța pacienților în perioada 2025–2030, ceea ce oferă un cadru normativ de referință. (Particip.gov.md)
- Utilizarea protocoalelor clinice este susținută conform metodologiei MS privind standardele medicale. ([Ministerul Sănătății](#))

Exemple de indicatori posibili (pentru stomatologie)

| Indicator | Metodă de măsurare | Țintă / Prag de performanță (exemplu) |
|---|--|---|
| Rata de infecții post-procedură | Număr de cazuri raportate / număr total de proceduri | < 1% (sau alt prag realist) |
| Numărul de incidente adverse (erori clinice) | Raportări interne | Scădere anuală cu 20% sau altă țintă |
| Satisfacția pacienților | Chestionar de satisfacție (după tratament) | ≥ 90% satisfacție (sau alt prag) |
| Timpul de așteptare al pacienților | Monitorizare prin evidență clinică | Să nu depășească X minute (stabilit de clinică) |
| Rata de reprogramări (pacienți care revin din cauza complicațiilor) | Evidență în sistemul de programări | Reducere cu Y% față de anul anterior |