



SPITALUL ORASENESC NOVACI
Oras Novaci, Str. Gruuiului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Postal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : SPITALULNOVACI@YAHOO.COM

APROBAT,

DISPOZITIE Nr. 173/29.08.2014
a
SPITALULUI ORASENESC NOVACI

PLANUL DE MANAGEMENT AL
-SPITALULUI ORASENESC NOVACI
PENTRU PERIOADA 2014 - 2015

Spitalul Orasenesc Novaci, este unitate sanitară cu paturi, conform avizului Ministerului Sănătății nr. XI/A/33400,33387/NB/4143/12.06.2014, cu sediul în orasul Novaci, str.Gruuiului, nr.1, județul Gorj.

Spitalul Orasenesc Novaci asigură ocrotirea sanatatii populatiei prin acordarea asistentei medicale de specialitate, preventiva, a bolnavilor internati in unitatea cu paturi si a celor care se prezinta in ambulatoriul de specialitate.

PRIORITĂȚI MANAGERIALE

Managementul actual al spitalului, urmărește în primul rând interesul public si este îndreptat spre îndeplinirea scopului său: furnizarea de servicii medicale performante pentru un număr cât mai mare de pacienți care necesită asistența medicală.

Dezvoltarea și promovarea spitalului, este bazată pe activitatea medicala competitiva și sustenabilă, pe o infrastructură modernă, activitate științifică dinamică și servicii de înaltă calitate, accesibile tuturor, sprijinită de o forță de muncă înalt calificată și responsabila, angajată în spiritul respectării drepturilor pacienților.



VIZIUNE

Reperetele activității spitalului sunt actele normative în vigoare care reglementează relațiile dintre spital și pacienți, precum și toate celelalte acte juridice care orientează conduita instituțiilor publice. Cultivarea respectului față de lege este componentă a managementului calității dezvoltat la nivelul spitalului.

Resursele umane constituie preocuparea principală a structurii de management exprimată prin asigurarea condițiilor optime de dezvoltare profesională a anjagaților tineri, de promovare a performanței, de încurajare a perfecționării în toate domeniile medicale cu sprijinul cadrelor medicale superioare care activează în spital.

Calitatea serviciilor medicale oferite este o componentă a demersurilor colective, dar și individuale și se manifestă prin angajarea responsabilă a resurselor umane, logistice și procedurale în vederea planificării, executării, verificării și realizării acțiunilor care definesc scopurile prioritare ale spitalului.

Managementul spitalului urmărește în permanență utilizarea eficientă a fondurilor, încheierea de angajamente legale numai în scopul creșterii calității actului medical și gestionare cheltuielilor de funcționare fără afectarea calității actului medical.

MISIUNE

Misiunea noastră este prestarea unui act medical de calitate, într-un mediu sigur și confortabil, astfel încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri.

Misiunea Spitalului Orășenesc Novaci este de a identifica și a soluționa nevoile pacienților prin furnizarea unor servicii medicale de calitate, bazate pe competență, transparență, echitate, eficiență și eficacitate.

POLITICI

- Spitalul urmărește îmbunătățirea stării de sănătate a populației și realizarea unui sistem de sănătate modern și eficient bazat pe servicii medicale de înaltă clasă, compatibil cu sistemele de sănătate din UE, pus permanent în slujba cetățeanului.
- Respectarea dreptului la ocrotirea sănătății populației
- Garantarea calității și siguranței actului medical
- Creșterea rolului serviciilor preventive
- Asigurarea accesibilității la servicii
- Respectarea dreptului la liberă alegere
- Colaborarea departamentelor spitalului conduce la creșterea calității serviciilor de spitalizare
- Spitalul asigură parteneriate multidisciplinare pentru soluționarea problemelor complexe aparute.
- Politica de calitate se bazează pe nevoile pacienților
- Dreptul la îngrijiri medicale este asigurat nediscriminatoriu
- Planul de tratament și investigații este bazat pe consimțământul informat al pacientului, acordarea îngrijirilor respectând intimitatea și demnitatea pacientului
- Dreptul pacientului privind confidențialitatea informațiilor și a vieții private este respectat, pacienții beneficiind de toate serviciile medicale și paramedicale necesare îngrijirii sănătății lor.
- Accesul pacienților la servicii este o componentă a politicii spitalului, nevoile medicale și



SPITALUL ORASENESC NOVACI
Oras Novaci, Str. Gruiului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Postal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : SPITALULNOVACI@YAHOO.COM

personale ale pacientilor fiind luate in considerare in complexitatea lor.

- Managementul pacientului cu potential chirurgical este bazat pe comunicare intre echipe multidisciplinare specializate.
- La nivelul spitalului exista o preocupare de prevenire si gestiune a riscurilor si a evenimentelor nedorite.
- Actiunile de prevenire si educatie pentru sanatate ale pacientilor si vizitatorilor sunt parte componenta a programului de prevenire si combatere a infectiilor nosocomiale ale spitalului.

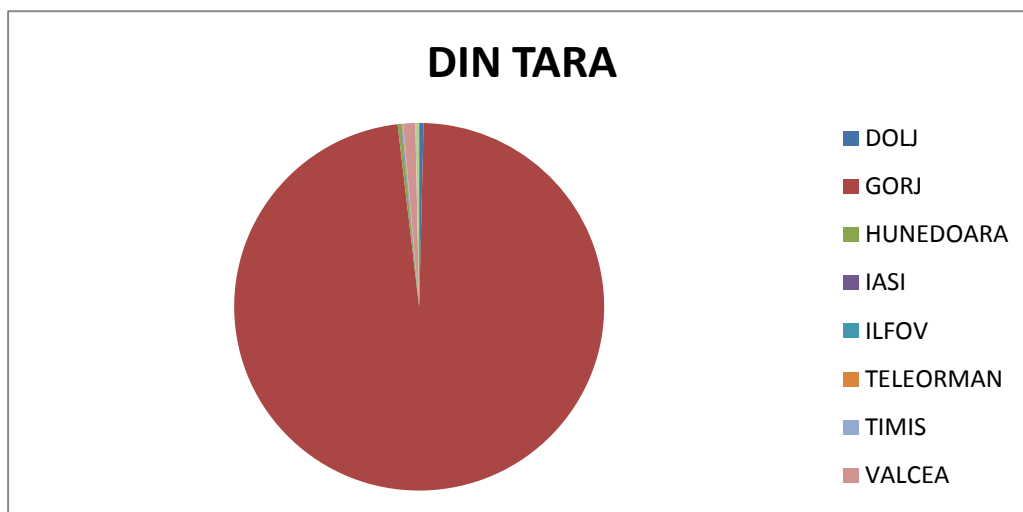


**ANALIZA DISTRIBUTIEI GEOGRAFICE A ADRESABILITATII PACIENTILOR LA SPITALUL ORASENESC NOVACI
 IN PERIOADA 01.01.2014-30.06.2014**

ADRESABILITATE CAZURI DUPA ZONA DE PROVENIENTA

A. DIN TARA

| CASA DE ASIGURARE | NUMAR CAZURI | PROCENT |
|-------------------|--------------|---------------|
| DOLJ | 7 | 0,34% |
| GORJ | 2013 | 97,86% |
| HUNEDOARA | 5 | 0,24% |
| IASI | 1 | 0,02% |
| ILFOV | 1 | 0,02% |
| TELEORMAN | 1 | 0,02% |
| TIMIS | 1 | 0,02% |
| VALCEA | 19 | 0,92% |
| BUCURESTI | 5 | 0,24% |
| TOTAL | 2053 | 99,81% |



B. DIN STRAINATATE

| TARA | NUMAR CAZURI | PROCENT |
|--------------|--------------|--------------|
| ISRAEL | 1 | 0,02% |
| SPANIA | 1 | 0,02% |
| OLANDA | 1 | 0,02% |
| TURCIA | 1 | 0,02% |
| TOTAL | 4 | 0,19% |

ADRESABILITATE CAZURI DUPA MEDIUL DE PROVENIENTA

| Total cazuri | Acuti | Cronici | Rural | Urban |
|--------------|-------|---------|-------|-------|
| 2053 | 636 | 129 | - | 765 |
| 2053 | 1011 | 277 | 1288 | - |



ORGANIZARE

SCURTĂ DESCRIERE A SPITALULUI ORĂȘENESC NOVACI

Spitalul Orășenesc Novaci este situat în sud-vestul țării, organizat pe o gamă largă de specialități, asigurând servicii medicale la circa 60.000 de locuitori, pe un teritoriu arondat de circa 75 km în diametru.

Spitalul are 133 de paturi spitalizare continua plus 25 paturi spitalizare de zi , asigurând servicii medicale pentru orașul Novaci și un număr de 7 comune, si Statiunea Turistica RANCA.

Structura spitalului permite acordare de servicii medicale dupa cum urmeaza:

□ **Medicale:**

- Secții și compartimente: Medicină Internă –43 paturi din care 23 paturi compartiment cronici , Pediatrie -25 paturi, Obstetrică Ginecologie – 25, din care Nou Născuți – 4 paturi, Chirurgie Generală – 30 paturi din care: compartiment ATI – 5 paturi , compartiment Ortopedie si Traumatologie -5 paturi , Compartiment Recuperare Medicina Fizica si Balneologie – 10 paturi,
- Compartiment de Primiri Urgențe (CPU),
- Punct de Transfuzie,
- Farmacia,
- Bloc operator,
- Sterilizare,
- Laborator analize medicale,
- Laborator radiologie – imagistica medicala,
- Laborator recuperare, medicina fizica si balneologie (baza de tratament),
- Compartiment de Prevenție și Combatere Infecții nosocomiale,
- Cabinet de planificare familială,
- Dispensar TBC,
- Ambulatoriu integrat cu cabinete de specialitate: 10 cabinete de specialitate
- Medicina interna,
- Chirurgie generala,
- Obstetrica ginecologie,
- Oftalmologie,
- Pediatrie,
- Recuperare , medicina fizica si balneologie,
- Dispensar TBC,
- Ortopedie si Traumatologie,
- ORL,
- Pneumologie

Laboratoarele deservesc atat patuile cat si ambulatoriul integrat

Spitalizare de zi – 25 de paturi

□ **Administrative:**

- Servicii/compartimente:
- RUNOS,
- Contencios si administrativ,
- Informatica,
- Statistica medicala,
- Managementul calitatii,
- Aprovizionare,
- Tehnic,
- Administrativ,



- Achizitii,
- Securitate, PSI, Arhiva,
- Financiar Contabilitate,
- Birou Internări-Externări,
- Bloc Alimentar,
- Spălătorie,
- Centrala termica,
- Stație de Oxigen
- Grup electrogen

| Indicatori de performanta pentru sectiile clinice internare continua | Semestrul I 2014 |
|--|---|
| Numar paturi aprobate | 133 spitalizare continua 25 spitalizare de zi |
| Numar specializari aprobate | 14 |
| Durata medie de spitalizare | 4,86 – acuti 10,15 – cronici |
| Numar pacienti externati | 2053 |
| Numar pacienti externati prin spitalizare de o zi | 518 |
| Numar pacienti consultati in ambulatoriu | 3021 |

Indicatorii de utilizare a serviciilor și indicatorii de calitate ai spitalului sunt în limita valorilor naționale.

| Categorie indicator | Denumire indicator | Valori medii nationale | 2014 Semestrul I |
|--|---|------------------------------|---------------------------------|
| A. Indicatori de management al RU | Nr. Mediu de bolnavi externati pe un medic | 418 | 205 |
| | Nr. Mediu de bolnavi externati pe o asistenta | 88 | 78 |
| | Proportia medicilor din totalul personalului | 8,59 | 17 |
| | Proportia personalului medical din totalpersonal angajat | 55,45 | 63,78 |
| | Proportia personalului cu studii superioare din total personal medical | 17,17 | 32,10 |
| | Nr. Mediu de consultatii efectuate in ambulatoriu pe un medic | - | 120 |
| | Nr. Mediu de consultatii pe medic de garda/CPU | - | 480 |
| B. Indicatori de utilizare a serviciilor | Numar pacienti externati – total | - | 2053 |
| | DMS | 6,65 – acuti 12 – cronici | 4,86 – acuti 10,15 – cronici |
| | Rata de utilizare a paturilor pe spital | 79,20 | 47.88 |
| | Proportia pacientilor internati din total pacienti prezentati la CPU | - | 40 |
| | Proportia urgentelor din total pacientilor internati | 59 | 53,98% |
| | Procent pacienti cu complicatii si comorbiditati din total pacienti externati | - | 95,23% |
| | Proportia serviciilor medicale acordate prin | - | 27% |



| | | | |
|---------------------------|---|-------|--------|
| | șpitalizare de zi din total servicii medicale acordate în șpital | | |
| | Numar consultatii acordate în ambulatoriu | - | 3021 |
| | Proportia pacientilor internati cu bilet de trimitere din total pacienti | - | 46,03% |
| | Numar pacienti internati cu programare din totalul bolnavilor internati, pe șpital | - | 945 |
| | Procentul pacientilor cu interventii chirurgicale din totalul bolnavilor externati | - | 25,18% |
| C. Indicatori de calitate | Rata mortalitatii intraspitalicești pe șpital | 0,53 | 0,24 |
| | Rata infectiilor nosocomiale | 0 | 1 |
| | Rata bolnavilor rinternati în intervalul de 30 zile de la externare | 4% | 4,19% |
| | Indice de concordanta între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare | 47,3% | 48,56% |
| | Procentul pacientilor transferati către alte spitale din totalul bolnavilor internati | - | 1,90 |
| | Numar reclamatii / plangeri pacienti | - | 0 |

SITUATIA FINANCIARA

Sursele de finanțare ale șpitalului pentru anul 2014 sunt prezentate în tabel:

| Sursa de venit | An 2014 |
|--|-------------|
| Venituri din contracte furnizare servicii medicale șpitalicești | 6197 |
| Alte venituri din prestări de servicii medicale cu plata, donatii, sponsorizări, proiecte de cercetare, studii clinice | 73 |
| Subventii de la bugetul de stat - actiuni de sănătate | 1935 |
| Subventii de la bugetul local | 30 |
| Total venituri șpital | 8235 |

Repartiția cheltuielilor pentru anul 2014:

| Tipuri de cheltuieli | Anul 2014 |
|---|-------------|
| Cheltuieli de personal | 4839 |
| Cheltuieli cu bunuri și servicii, din care: | 2810 |
| Cheltuieli cu medicamente și materiale sanitare | 470 |
| Cheltuieli de capital | 1263 |
| Total cheltuieli șpital | 8912 |



ANALIZA SWOT

PUNCTE TARI:

Spital modern, - care asigură diagnostic, tratament și monitorizare pentru pacienții zonei de sud a județului Gorj;

Reabilitarea compartimentelor de pediatrie, ginecologie, neonatologie, fizioterapie, bloc operator și sala de nașteri .

Experiența și profesionalismul medicilor și asistenților medicali

Informare ritmică privind situația indicatorilor de performanță a secțiilor ca și situația financiară în discuția zilnică împreună cu medicii la Raportul de gardă.

Laboratoare și compartimente specializate de investigație certificate ISO și dotate cu aparatură performantă;

Amplasarea stației de ambulanță în apropierea spitalului (posibilitatea adresabilității rapide în cazul solicitării acestui serviciu);

o Resurse umane bine pregătite; Personal medico-sanitar și administrativ calificat 100%

o Medici primari 99% cu înalt nivel profesional.

o Șefi de birouri cu studii superioare și competență în organizare.

Indicatori buni ai activității clinice la nivelul județului și chiar prin raportare la mediile pe țară.

PUNCTE SLABE:

Venituri proprii reduse, finanțare prin tarifele negociate cu CAS pe caz ponderat, zile de spitalizare, decontarea serviciilor și procedurilor face dificilă dezvoltarea unității pe palierul dotărilor tehnico-material

Lipsa unui sistem informatic integrat care să interconecteze toate serviciile medicale, care să permită o mai bună gestionare a fondurilor disponibile și din care să rezulte prognoze capabile să crească adaptabilitatea sistemului la nevoile reale ale populației;

Lipsa unui circuit funcțional modern al bolnavilor, alimentelor, deșeurilor și vizitatorilor;

Lipsa responsabilizării șefilor de secții/laboratoare/departamente în vederea eficientizării activității și reducerii cheltuielilor nejustificate;

Lipsa circuitului documentelor;

Lipsa condițiilor optime hoteliere;

Deficiență în asumarea responsabilităților;

Motivație intrinsecă scăzută datorită slabei capacități de diferențiere între persoanele cu productivitate diferită;

Slaba motivare datorită remunerării și recompenselor din sistem.

OPORTUNITĂȚI:

Atragerea factorilor decizionali de la nivelul Consiliului Local în procesul de redresare a spitalului;

Colaborări cu alte clinici de specialitate;

Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;

Adresabilitate fără restricții pentru asigurații CAS;

Accesarea unor finanțări nerambursabile;

Crearea de saloane private conform normelor europene care să permită condiții hoteliere optime;

Spitalizarea de zi – legislație benefică pentru finanțarea activității de tip „ambulatoriu” a spitalului;

Colaborare cu firme de îngrijire a bolnavilor la domiciliu ce au contract cu CAS;



Proiectarea unui sistem de management performant axat pe managementul prin obiective, bugete, centre de cost;

Atragerea unor surse externe de finanțare (firme private, oameni de afaceri).

AMENINȚĂRI:

Instabilitatea legislativă;

Nivelul de trai scăzut datorită ratei mari a șomajului;

Posibilități reduse de utilizare a serviciilor în regim de coplată;

Acreditarea spitalelor – poate fi o amenințare dacă situația existentă mai persistă;

Tendința migrării corpului medical către țările UE;

Creșterea costurilor asistenței medicale;

Politica de personal dictată uneori de forurile tutelare;

Presiunea socială prin lipsa posibilităților proprii ale pacienților de tratament sau îngrijire la domiciliu;

Perspectiva asigurărilor private de sănătate;

Rezistența personalului la schimbare;

Subfinanțarea prelungită a serviciilor prestate și lipsa fondurilor de investiții pentru continuarea lucrărilor de reabilitare/modernizare până în prezent afectează nu doar capacitatea de adaptare la normele europene, ci însăși desfășurarea curentă a actului medical (calitatea acestuia);

Probleme identificate

- Lipsa implementării ghidurilor elaborate de către Ministerul Sănătății.
- Nefinalizarea și implementarea standardelor de calitate referitoare la acreditarea spitalului.
- Perfecționarea continuă a personalului prin cursuri, participări la conferințe de specialitate.
- Elaborarea și implementarea unui soft de gestiune a activității centrului, datelor pacientului și arhivarea electronică a documentelor produse sau gestionate în centrul medical.
- Reparatii curente si igienizare Dispensar TBC.
- Igienizare spatii cabinete ambulatoriu integrat spitalului
- Infiintarea de noi compartimente: pneumologie si ORL
- Amenajare spatii spitalizare zi
- Modernizare si reabilitare circuit pacienti spital



OBIECTIVE

Creșterea calității serviciilor medicale furnizate pacienților

Calitatea

Serviciile medicale au caracteristici aparte - nu pot fi testate înainte de beneficiari, variază de la un furnizor la altul, producerea și consumul lor sunt concomitente, se adresează unor clienți cu nevoi și pretenții ce variază larg, sunt influențate de finanțe, tehnologie, știința medicală.

De aceea, trebuie să existe obligatoriu compartimente care să stabilească și să impună măcar standardele minime sub care să nu poată exista posibilitatea furnizării acestora.

Cercetătorii din domeniul sanitar au ajuns la un consens cu privire la modul de definire a calității îngrijirilor medicale, afirmând că pentru a dezvolta o definiție utilă este necesară enumerarea tuturor elementelor implicate în obținerea satisfacției pacientului:

□ *latura tehnică a îngrijirilor de sănătate* – se referă la acuratețea procesului de diagnostic și de tratament, iar calitatea să este evaluată prin comparație cu cel mai bun act medical practicat la un

moment dat (benchmarking);

□ *latura interpersonală a îngrijirilor de sănătate* – este reprezentată de elementele umaniste ale îngrijirilor de sănătate și de relațiile sociale și psihologice stabilite între pacient și furnizorul de servicii sanitare, concretizate precum și explicațiile cu privire la boală și tratament și informațiile primite de furnizor de la pacientul său;

□ *accesibilitatea* – se referă la timpul de așteptare al pacientului pentru a face o programare;

□ *disponibilitatea resurselor pentru îngrijirile de sănătate* – numărul furnizorilor de îngrijiri de sănătate;

□ *continuitatea îngrijirilor de sănătate* - contribuie la obținerea unui beneficiu maxim sau a unei utilizări maxime a resurselor.

Atât aspectul tehnic, cât și cel interpersonal aparțin în egală măsură științei și artei, fără a fi posibil să se traseze o linie de demarcație foarte clară între acestea. Pacienții apreciază prioritar latura umană sau interpersonală a îngrijirilor, considerând-o drept unul dintre cele mai importante aspecte pe care aceștia le iau în considerare atunci când sunt în situația de a evalua calitatea serviciilor medicale.

Această afirmație se înscrie în spiritul definiției celei mai acceptate a calității, aplicabilă tuturor serviciilor: **calitatea reprezintă satisfacerea necesităților clientului.**

Având în vedere că, încet-încet, exigența pacienților a început să crească și calitatea serviciilor medicale de care aceștia beneficiază înregistrează o curbă ascendentă, **spitalul trebuie să-și gândească viitorul** nu numai la nivel de supraviețuire, ca până acum, ci și ca ofertant de servicii de calitate și diversificate pentru utilizatorii din ce în ce mai diverși și cu așteptări noi.

Odată cu integrarea, pacientul se află în centrul atenției, așa cum este deja de mulți ani în țările mai vechi membre ale Uniunii Europene, calitatea actului medical, în toate componentele sale, fiind cea care va asigura trăinicia spitalului.

În vederea realizării obiectivului, mai jos sunt prezentate direcțiile de urmat, organizate în trei tipuri de activități: medicale, legislative, organizatorice.



ACTIVITĂȚI MEDICALE

Activitatea 1

Motivație – îmbunătățirea structurii și organizării spitalului reprezintă unul din elementele importante ale strategiei manageriale și criteriul de intrare în obținerea calității. (Donabedian¹)
PLANIFICAREA, EXTINDEREA ȘI ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN CONFORMITATE CU STANDARDELE EUROPENE, asigurându-ne că serviciile noastre:

- răspund la schimbarea metodelor clinice;
- sunt susținute de un personal calificat adecvat;
- circuitele medicale sunt eficiente, conform normelor europene, pentru bolnavi, alimente, deșeuri, vizitatori și cadre medicale.

În acest scop, se vor urmări:

- Dezvoltarea colaborării cu asistența de îngrijire la domiciliu;
- Dezvoltarea unei strategii de transport pentru spital;
- Îmbunătățirea procesului de planificare a serviciilor, asigurând o abordare interdisciplinară față de planificarea și furnizarea serviciilor;
- Identificarea problemelor de sănătate a pacienților și răspunsul la acestea, ca punct de plecare al planificării, dezvoltării și organizării serviciilor noastre;
- Analizarea zonei de influență a serviciilor oferite de spital;
- Validarea planurilor și propunerilor existente de dezvoltare a serviciilor, pentru a ne asigura că sunt bazate pe necesități reale;
- Căutarea anticipativă a noi oportunități de răspuns la necesitățile în schimbare ale pacienților noștri;
- Întărirea rolului nostru de promovare a sănătății în cadrul comunității, prin participarea la programe ale spitalelor pentru promovarea sănătății;
- Sporirea și continuarea implementării noilor standarde de igienă și curățenie, (atât în incintă cât și în exteriorul acesteia), inclusiv îmbunătățirile necesare ale mediului fizic și ale mentalității din cadrul spitalului.
- Elaborarea, implementarea și monitorizarea planului anual de prevenire și control a infecțiilor nosocomiale.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de servicii medicale / cazuri rezolvate în perioada de timp.
- Numar masuri propuse si efectuate pentru prevenirea si gestionarea infectiilor nosocomiale.
- Numar infectii nosocomiale.

TERMEN DE REALIZARE: permanent

RĂSPUND:

Director Medical, Consiliul Medical, Medicii șefi de secție / laboratoare / compartimente, CPCIN.

Activitatea 2

IMPLEMENTAREA STANDARDELOR EUROPENE DE PRACTICĂ MEDICALĂ

- Elaborarea și utilizarea protocoalelor medicale terapeutice și a ghidurilor de practică;
- Oferirea posibilității profesioniștilor de a efectua audit medical;
- Participarea medicilor la programele de Educație Medicală Continuă și organizarea unor cursuri în cadrul spitalului.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de protocoale terapeutice adoptate în unitate de timp.

TERMEN DE REALIZARE: 2014, trimestrul IV

RĂSPUND: Medicii șefi de secție / laboratoare / compartimente



Activitatea 3

DEZVOLTAREA UNUI PROCES DE FEEDBACK CU PACIENȚII ȘI ASIGURAREA SATISFAȚIEI ACESTORA

Satisfacția asiguraților

Calitatea se referă în egală măsură la creșterea satisfacției clientului/utilizatorului, la auditul profesional și la îmbunătățirea eficienței sau reducerea costurilor.

O importanță deosebită se acordă în prezent în sistemul sanitar ideii de reacție de răspuns din partea clientului/utilizatorului de servicii medicale și ideii de a oferi acestuia ceea ce își dorește. Satisfacția pacienților înseamnă evaluare cognitivă și reacție emoțională la elementele structurii (resursele umane, materiale, financiare și mediul spitalicesc), ale procesului (aspecte tehnice și interpersonale), precum și la rezultatele serviciilor medicale furnizate.

Cercetările în domeniu demonstrează că satisfacția se relaționează cu percepția aptitudinilor tehnice, inteligența și calificarea personalului medical. Cu toate acestea, pacienții apreciază prioritar aptitudinile de comunicare interpersonală ale personalului medical.

Pacienților trebuie să le fie identificate, în primul rând, nevoile pentru ca personalul medical să vină în întâmpinarea acestora, utilizând adecvat tehnicile și procedurile medicale.

Pacienții trebuie întrebați ce așteptări au de la medic. Un aspect al îngrijirilor medicale frecvent studiat este extinderea și acuratețea comunicării medic-pacient.

Satisfacția pacientului este în strânsă dependență de claritatea informațiilor oferite și aceasta ar putea fi un semn important al calității comunicării medic – pacient.

Evaluările satisfacției asiguraților referitoare la calitatea serviciilor medicale primate semnaleză faptul că nemulțumirile sunt generate în proporție de peste 70% de deficiențe de ordin organizatoric și administrativ (alimentație, curățenie, încălzire, confort, timp de așteptare) și mult mai puțin de profesionalismul personalului medical (excepție cazurile de malpraxis). Modul cel mai simplu și mai puțin costisitor de evaluare a calității serviciilor de sănătate este măsurarea satisfacției pacienților.

Subactivități:

1. Introducerea Chestionarelor de opinie și analizarea reacției de răspuns a clientului/utilizatorului de servicii medicale și oferirea acestuia ceea ce își dorește - Analiza gradului de satisfacție al pacienților prin „**Chestionarul pacientului**”, prin care aceștia își pot exprima părerile asupra îngrijirilor primite în spital;
2. Sistem de colectare a chestionarelor, dar și a sugestiilor/reclamațiilor - amplasarea în locuri special amenajate în cadrul secțiilor a unor „căsuțe poștale ale asiguratului”, în care pacienții introduc chestionarele de evaluare a satisfacției, după ce le-au completat;
3. Dezvoltarea unui sistem de înregistrare a sugestiilor și reclamațiilor / analiza acestora și feedback;
4. Dezvoltarea unui serviciu de informații și recepție pentru bolnavi și vizitatori;
5. Publicarea informațiilor pentru pacienți, maximizând utilizarea IT, pentru educația medicală a pacienților și ca un ajutor în pregătirea lor pentru timpul ce îl vor petrece în spital.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de sesizări / reclamații de la pacienți în unitate de timp;
- Număr de răspunsuri către pacienți în unitate de timp.

TERMEN DE REALIZARE: 2014, trimestrul IV – termen permanent pentru relația spital-pacient

RĂSPUND:

Manager, Director Medical, Medicii șefi de secție / laboratoare / compartimente,



ACTIVITĂȚI LEGISLATIVE

Activitatea 1

MENTINEREA/OBTINERE CERTIFICĂRII ISO 15189 PENTRU LABORATORUL DE ANALIZE MEDICALE

Amplasarea spitalului și, existența ambulatoriului de specialitate, determină majoritatea populației de a apela la serviciile spitalului pentru investigații de laborator.

În vederea ofertei de investigații de laborator paraclinic pentru asigurați, spitalul nu are încheiat contract de furnizare de servicii medicale de laborator în regim ambulatoriu cu CAS Gorj, iar legislația impune obținerea certificării ISO 15189, specifică laboratoarelor de investigații medicale paraclinice, pentru care:

- Se va solicita la RENAR recertificarea ISO 15189.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de investigații paraclinice realizate în contractul cu CAS Gorj, în regim ambulatoriu în unitate de timp.

TERMEN DE REALIZARE: DECEMBRIE 2014 – MARTIE 2015

RĂSPUND:

Manager, Director Medical, Medic șef laborator, Juridic

BUGET: Finanțare proprie - prin contract de furnizare de servicii medicale cu CAS Gorj, pe baza serviciilor medicale decontate

Activitatea 2

MENTINEREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN SPITAL

Creșterea calității actului medical și asigurarea respectării drepturilor pacientului, dar și asigurarea respectării normelor de prevenție pentru afecțiunile endemo-epidemice, a impus procedurarea tuturor activităților spitalului și elaborarea unor norme specifice de lucru pentru toți angajații, care se va materializa prin elaborarea **MANUALULUI CALITĂȚII**.

Existența acestui document dă asigurare echipei manageriale asupra activității fiecărui angajat și pune la dispoziție o serie de criterii în baza cărora se poate îmbunătăți permanent calitatea actului medical, dar care permit și evaluarea permanentă a performanței fiecărui angajat și/sau a diferitelor structuri din spital, cât și a spitalului în totalitate.

Acest deziderat se va obține prin mentinerea certificării de calitate din partea unui organism recunoscut, astfel:

- Se va solicita pentru spital, la un organism de certificare ISO, obținerea recertificării
- Această certificare este introdusă ca obligație a furnizorilor de servicii medicale.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de instruiți ai personalului în vederea aplicării **Manualului calității**;
- Contractul încheiat cu CAS Gorj în 2014.

TERMEN DE REALIZARE: MARTIE 2015

RĂSPUND:

Manager, Director Medical, Administrare, Medicii șefi de secție /laboratoare / compartimente, juridic

Activitatea 3

ACREDITAREA SPITALULUI DE CĂTRE COMISIA NAȚIONALĂ DE ACREDITARE A SPITALELOR

Implementarea standardelor în vederea acreditării spitalului în conformitate cu Ordinul MS nr.972/2010, care va determina îmbunătățiri ale serviciilor, cu puncte de reper identificabile pentru măsurarea acestor îmbunătățiri.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de criterii de acreditare îndeplinite de spital la evaluarea de către echipa CoNAS;
- Număr de „STELE” obținut de spital în urma acreditării.

TERMEN DE REALIZARE: 2014

RĂSPUND:

Manager, Director Medical, Medicii șefi de secție / laboratoare /compartimente, Juridic



ACTIVITĂȚI ORGANIZATORICE

Activitatea 1

ORGANIZAREA SERVICIULUI DE PRIMIRE - INTERNARE AL BOLNAVILOR – în conformitate cu **Ordinul MSP nr.914/2006**, pentru aprobarea Normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare:

- Reabilitarea Unității de igienizare sanitară, a unității de gestiune a hainelor și efectelor de spital și a unității de externare din componența Serviciul de primire – internare al bolnavilor - reparații, igienizare, reabilitare grup sanitar și baie pacient, dotare cu mobilier nou etc;
- Organizarea și igienizarea circuitelor - stabilirea judicioasă a circuitului pacienților în spital de la internare până în momentul externării;
- Pregătire profesională și stabilirea procedurilor specifice desfășurării activității: Procedura de internare / externare a pacienților.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de solicitări directe la serviciul de primire internare externare pacienți în unitate de timp;
- Număr de cazuri de pediculoză/scabie depistate la internare în unitate de timp
- Numar infectii nosocomiale depistate

TERMEN DE REALIZARE: 2014, trimestrul IV

RĂSPUND:

Director Medical, Director Economic, CPCIN, Coordonator birou de internare externare pacienți

BUGET: Finanțare proprie - prin contract de furnizare de servicii medicale cu CAS Gorj, pe baza serviciilor medicale decontate

PREVEDERE BUGETARA = 210.000 LEI

Activitatea 2

INFORMATIZAREA SERVICIILOR SPITALICEȘTI

Mileniul trei e caracterizat în special de informatizarea fiecărui domeniu de activitate al vieții.

Necesitatea corelării activității medicale cu cea de aprovizionare și activitatea economică, obligativitatea înregistrării electronice a pacienților internați sau consultați, ca și obligativitatea de a raporta activitatea spitalului, atât din punct de vedere statistic, cât și ca servicii realizate în vederea decontării acestora, în format electronic, impune introducerea unui sistem informatic performant în spital, care să asigure obținerea permanentă de informații despre întreaga activitate desfășurată:

- Incheierea unui contract cu o societate de consultanta, elaborarea și depunerea unui proiect pentru obținerea finanțării printr-un program european
- După obținerea finanțării proiectului se va informatiza întreaga activitate a spitalului începând de la internarea pacientului până la externarea lui
- Se va instrui întreg personalul medical în utilizarea programului informatic

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de personal instruit în utilizarea IT în unitate de timp;
- Număr de rapoarte utilizate din softul informatic.

TERMEN DE REALIZARE: trimestrul II - 2015

RĂSPUND:

Manager, Director Economic, Director Medical, Juridic

BUGET:Finantare prin fonduri de la Consiliul Local Novaci

PREVEDERE BUGETARA = 78.070 LEI



Activitatea 3.

ACOPERIREA CU PERSONAL DE SPECIALITATE A POSTURILOR VACANTE

În baza legislației specifice privind normativul de personal, se vor lua următoarele măsuri:

1. Elaborarea unui nou **STAT DE FUNCȚII**, adoptat de Comitetul director și înaintarea lui la Consiliul Local spre aprobare;
2. Remodelarea Organigramei și aprobarea în Comitetul director;
3. Dezvoltarea politicii de atragere a personalului superior calificat, prin:
 - Analiza necesarului de personal pe specialități;
 - Memoriu justificativ către DSP și Consiliul Local Novaci față de necesarul de personal, personalul existent și estimările pentru viitorul apropiat în ceea ce privește solicitări de angajare din partea personalului cu studii superioare: medic radiolog , medicina de urgență, cardiolog și medici pentru compartimente propuse spre diversificarea serviciilor medicale (medic diabetolog, medic oncolog, medic urolog, psiholog etc.);
 - Obținerea aprobării noilor posturi în statul de funcții prin transformarea unor posturi existente;
 - Angajarea personalului. Personalul din secțiile unde urmează să fie angajat personal va fi implicat în recrutare, în afara departamentului de Resurse Umane, ca și membrii Comitetul director. Se vor stabili metodele de recrutare și posturile vor fi scoase la concurs, prin anunțare cu cel puțin 15 zile înainte de data susținerii concursului în publicații - într-un ziar central și într-unul local și anunț intern - la sediul unității.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de posturi vacante ocupate cu personal de specialitate;
- Număr de personal pensionabil în următorii 5 ani;
- Număr de posturi scoase la concursul de rezidențiat.

TERMEN DE REALIZARE: trimestrul IV - 2014

RĂSPUND:

Manager, Director Medical, Șef RUNOS, Consiliul Medical, Juridic

BUGET: Finanțare proprie - prin contract de furnizare de servicii medicale cu CAS Gorj, pe baza serviciilor medicale decontate

PREVEDERE BUGETARA = 58.939 LEI

Activitatea 4.

CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR HOTELIERE

Poate cel mai puternic impact asupra satisfacției pacienților care beneficiază de serviciile spitalului nostru, este dat de calitatea serviciilor hoteliere și calitatea alimentației oferite. Condițiile de cazare și masă trebuie aduse la standardele europene în vederea asigurării unor servicii spitalicești de calitate atât în ceea ce privește serviciul medical, cât și cel hotelier. Aceste propuneri țin cont și de propunerile făcute de pacienți și analizate de spital în urma analizei chestionarelor de satisfacție.

În acest sens, echipa managerială și-a propus:

Subactivitatea 1

Achiziția unei centrale termice performante

Se va analiza posibilitatea depunerii unei cereri de finanțare nerambursabilă la Administrația Fondului de Mediu în vederea obținerii finanțării prin Programul Casa Verde pentru Persoane Juridice

TERMEN DE REALIZARE: trimestrul II – 2015

RĂSPUND:

Manager, Director Economic, Administrator

BUGET: Finanțare nerambursabilă

PREVEDERE BUGETARA = 250.000 LEI



Subactivitatea 2

Reabilitarea parcului spitalului.

Amenajarea corespunzătoare a curții: intrările în unitate, drumuri de acces, parcuri, spații verzi; se vor demola caldirile din curte neutilizate sau se vor găsi utilități pentru acestea..

În curtea spitalului, într-un spațiu accesibil ușor, se va construi o capelă din fionduri provenite din sponsorizări

TERMEN DE REALIZARE: 2015

RASPUNDE:

Manager, Director Economic, Director Medical

Subactivitatea 3

Dezvoltarea serviciilor oferite contra cost (rezerve cu plată).

Se vor organiza rezervele de 2 paturi în, 3-4 minigarsoniere/rezerve de spital, cu condiții hoteliere deosebite (mobiliar, grup sanitar, TV etc.), în vederea serviciilor la cerere sau pentru servicii cu coplată.

De asemenea, se va avea în vedere încheierea de contracte de furnizare de servicii medicale spitalicești cu firme de asigurări de viață/medicale private.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de pacienți satisfăcuți de condițiile hoteliere din total pacienți în unitate de timp;
- Număr de pacienți care au solicitat servicii hoteliere plătite în unitate de timp;
- Fondurile obținute din servicii hoteliere în regim privat.

TERMEN DE REALIZARE: 2015

RĂSPUND:

Manager, Director Economic, Director Medical, Juridic

BUGET:Finantare prin sponsorizare

PREVEDERE BUGETARA = 150.000 LEI

Activitatea 5.

STIMULAREA ȘI RECOMPENSAREA PERSONALULUI MEDICAL DAR ȘI NEMEDICAL

Calitatea serviciilor medicale este asigurată de o pregătire corespunzătoare a personalului, de calitatea lui, de calitatea comunicării și informării oferite pacienților și familiilor acestora.

În acest sens, echipa managerială dezvoltă următoarea strategie:

- Recrutarea și păstrarea unui personal de certă valoare în cadrul tuturor disciplinelor;
- Dezvoltarea și implementarea unei strategii de resurse umane;
- Plan complet de instruire al personalului spitalului, pentru a se asigura că acesta este capabil să ducă la îndeplinire sarcinile;
- Strategie de comunicare pentru a crea relații bune, comunicări autentice, înțelegerea țăelurilor și a valorilor comune, devotament în rândul personalului;
- Crearea și punerea în practică a unor procese și structuri la care să participe echipe multidisciplinare și personal auxiliar, pentru a asigura cea mai bună calitate a serviciilor medicale oferite pacienților;
- Implementarea demnității și respectului la locul de muncă;
- Promovarea și dezvoltarea unor relații de bună calitate între angajați;
- Asigurarea clarității rolurilor și responsabilităților;



SPITALUL ORASENESCU NOVACI
Oras Novaci, Str. Gruului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Postal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : SPITALULNOVACI@YAHOO.COM

- Furnizarea unui mediu excelent pentru educație și dezvoltare profesională pentru întregul personal și comunitatea medicală;
- Asigurarea unui învățământ continuu în spital;
- Asigurarea faptului că personalul din toate disciplinele este instruit pentru a putea implementa această strategie (deprinderi clinice, de afaceri, analitice, de IT);
- Dezvoltarea unor relații strânse cu echipa managerială; ședințe trimestriale pentru a discuta problemele de interes comun legate de strategie, referitoare la dezvoltarea profesională și didactică;
- Stimularea instruirii post-universitare a personalului prin alocarea unei prime din bugetul anual ca metodă de menținere a angajaților/de câștigare a noi angajați;
- Identificarea cerințelor de infrastructură necesare pentru dezvoltarea profesională;
- Intervenții de ajutor social al personalului, cum ar fi medicina muncii, consilierea personalului, promovarea unei vieți sănătoase și susținerea angajaților care au nevoie de aceste servicii;
- Anual, planul de pregătire profesională continuă va cuprinde toți angajații, asigurând perfecționarea în diferite domenii de activitate;
- Semestrial, instituția va organiza cursuri, pe teme diferite din planul de formare profesională a spitalului, în vederea menținerii și îmbunătățirii experienței profesioniștilor.

INDICATORI MĂSURABILI:

- Număr de angajați promovați pe an;
- Număr de angajați cu salariu de merit pe an;
- Număr de angajați care participă anual la pregătire profesională continuă din total angajați.

TERMEN DE REALIZARE: permanent

RĂSPUND:

Manager, Director Economic, Director Medical, Consiliul Medical

BUGET: Finantare prin fonduri de la Consiliul Local Novaci

PREVEDERE BUGETARA = 50.000 LEI

Activitatea 6

Identificarea de noi surse de finanțare

Subactivități:

1. Inițierea unei echipe de lucru
2. Identificarea de noi linii de finanțare și elaborarea de proiecte în vederea realizării obiectivelor cuprinse în Strategia de dezvoltare.
3. Dezvoltarea serviciilor medicale oferite contra cost, la cerere.
4. Organizarea de simpozioane/conferințe/cursuri locale și regionale care să aducă fonduri spitalului.
5. Optimizarea folosirii energiei electrice în spital, audit energetic.

INDICATORI MĂSURABILI

Număr de pacienți satisfăcuți de serviciile medicale prestate

TERMEN DE REALIZARE: permanent

RĂSPUND:

Director Economic



Acest PLAN va deveni un document de lucru, care va fi actualizat ori de câte ori este necesar, deoarece strategia echipei manageriale:

- Reflectă dezvoltarea noastră organizațională la un nivel superior în cadrul spitalului, intenția de a crea o bază pentru a susține gândirea strategică și a dezvolta capacitățile noastre manageriale;
- Ia în calcul modificările mediului extern la nivel local, regional și național (obiective care necesită ajustări sau modificări - revizuirea și actualizarea continuă a procedurilor de lucru, a deciziilor, etc);
- Recunoaște rolul cheie pe care personalul îl joacă în succesele noastre viitoare, identifică și rezolvă majoritatea problemelor de resurse umane cu care se confruntă spitalul nostru în prezent.

Comitetul director conduce

***implementarea acestui plan, raspunde de evaluarea periodica conform planificarilor si
urmareste activitatea comisiilor interne, cu privire la responsabilitatile acestora!***

Manager,

Ec. Emil GRIGORE



SPITALUL ORASENESC NOVACI
Oras Novaci, Str. Gruiului, nr. 1, Jud.Gorj
Cod Postal : 215300
Tel.: 0253/466482,466484 Fax: 0253/466416
e-mail : SPITALULNOVACI@YAHOO.COM

¹ Modelul Donabedian este un model conceptual care oferă un cadru pentru examinarea serviciilor de sănătate și evaluarea calitatii serviciilor de sanatare [1] Conform modelului, informații cu privire la calitatea îngrijirii pacienților pot fi extrase din trei categorii: "structura", "proces", și "rezultate". [2] Structura descrie contextul în care este livrată îngrijirea sanatare, inclusiv clădirile de spital, personalul, finanțarea și echipamentele. Procesul denotă tranzacțiile dintre pacienți și furnizorii serviciilor de sanatare, de-a lungul acordarea asistenței medicale. În cele din urmă, rezultatele se referă la efectele asistenței medicale asupra stării de sănătate a pacienților și a populației.