



PLAN DE MANAGEMENT

2019

SPITALUL DE PSIHIATRIE CÂMPULUNG MOLDOVENESC

**Îmbunătățirea calității actului medical în cadrul spitalului de Psihiatrie
Câmpulung Moldovenesc**

Întocmit

Dr. Cristina Luana Zbranca

1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

- a. Tipul și profilul spitalului
- b. Caracteristici ale populației deservite
- c. Structura spitalului
- d. Situația dotării
- e. Resursele umane
- f. Activitatea spitalului
- g. Situația economico-financiară

2. ANALIZA SWOT A SPITALULUI

3. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE

4. SELECȚIONAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE CU MOTIVAREA ALEGERII FĂCUTE

5. DEZVOLTAREA PROIECTULUI DE MANAGEMENT PENTRU PROBLEMA PRIORITARĂ IDENTIFICATĂ

- a. Scop
- b. Obiective propuse
- c. **Obiective specifice, activități, responsabili și termene de finalizare**
- d. Rezultate așteptate
- e. Indicatori-evaluarea monitorizare
- f. Monitorizarea indicatorilor
- g. Evaluarea indicatorilor
- h. Documente de referință
- i. Grafic Gantt

Plan de management al spitalului

Introducere

Asigurarea sănătății populației este considerată a fi un obiectiv esențial al unui sistem sanitar care ar trebui să corespundă așteptărilor populației, ceea ce implică respectul pentru pacient (autonomie și confidențialitate) și orientarea către acesta, prin furnizarea de servicii prompte și de calitate. Principalele scopuri sunt realizarea unui nivel ridicat de sănătate și distribuirea echitabilă a serviciilor de asistență medicală. Aderarea României la Uniunea Europeană a presupus, printre altele, și devenirea politicilor de sănătate și serviciilor sanitare oferite în Uniunea Europeană cadru de referință și pentru politica sanitară din România, prin respectarea și alinierea la acquis-ul european.

Principiile asumate și acceptate, de toate guvernările din perioada de după 1990, sunt în concordanță cu toate acordurile și documentele internaționale la care România este parte, respectiv **echitate** (construirea unui sistem care să răspundă la nevoile oamenilor și nu să acorde acces în funcție de localizarea geografică, apartenența culturală sau posibilitățile financiare), **calitate** (serviciile și îngrijirile pe care cetățenii trebuie să se bazeze și care să îndeplinească standardele aprobate și certificate), **responsabilitate** (responsabilități financiare, organizaționale și profesionale).

1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

a. Tipul și profilul spitalului

Spitalul de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc este un spital de monospecialitate de rang V, cu personalitate juridică, ce furnizează servicii medicale spitalicești și deservește cu precădere unul din cele 5 sectoare psihiatrice din județ (populația arondată municipiilor Câmpulung Moldovenesc, Gura Humorului și Vatra Dornei). Activitatea se desfășoară atât pentru asistență la pat cât și pentru asistența medicală ambulatorie prin ambulatoriul integrat și Centrul de Sănătate Mintală.

Spitalul de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc dispune de o structură complexă de servicii, dotare corespunzătoare, personal specializat, având amplasament și accesibilitate pentru teritoriul din jur și toate localitățile din județ și chiar din țară, ca spital de monospecialitate.

b. Caracteristici ale populației deservite

Spitalul are adresabilitate crescută, deservește, în principal, populația arondată municipiilor Câmpulung Moldovenesc, Vatra Dornei și Gura Humorului (aproximativ 167.000 de locuitori și o suprafață de 4000 kmp).

Adresabilitatea pacienților (internări la pat) în ultimii 5 ani a fost de 7228 de pacienți (un număr minim de 1347 în 2015 și un număr maxim de 1568 în 2014), în anul 2018 fiind internați un număr de 1415 pacienți.

c. Structura spitalului



După patologia pe care o tratează, Spitalul de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc se clasifică în categoria spitalelor de monospecialitate, cu o structură pavilionară și o infrastructură corespunzătoare pentru desfășurarea în condiții normale a activității medicale. Spitalul este unic în județ ca structură organizatorică actuală și, conform organigramei stabilite de Ministerul Sănătății la înființare (1999) cuprinde:

- Secția psihiatrie 70 de paturi din care:

- *Compartiment bolnavi cronici* 15 paturi aprobat de MS nr. XI/A/46980/NB/7693 din 21.07.2015 și Hotărârea Consiliului Local Câmpulung Moldovenesc nr. 93 din 27.08.2015;
- *Secție psihiatrie acuti* 55 paturi

- Staționar de zi 20 locuri.

Pe lângă compartimentele enumerate, în structura spitalului mai sunt incluse: Camera de gardă (care asigură asistență urgențelor psihiatrice din teritoriu și celor de pe secție), Centrul de Sănătate Mintală, Ambulator de Specialitate: cu 2 specialități: psihiatrie adulți și psihiatrie infantilă, Farmacie cu circuit închis, Compartiment Ergoterapie, Compartiment Statistică medicală, Compartiment Asistență socială.

d. Situația dotării spitalului

S-au efectuat lucrări de reabilitare și modernizare la clădirea principală unde funcționează secția cu paturi. S-au amenajat prin reorganizare spațiile destinate ambulatoriului integrat, Centrului de Sănătate Mintală, Serviciului Statistică, Biroului de internări, Atelierelor de Terapie Ocupațională. Circuitele funcționale sunt asigurate și se respectă standardele actuale.

Serviciile medicale sunt acordate 24 ore din 24, 7 zile/săptămână, 365 de zile pe an.

Spitalul oferă pacienților săi posibilitatea de a se recupera, de a avea acces la servicii medicale de înaltă calitate, asigurând și respectând dreptul la viață al cetățenilor, în concordanță cu legislația în vigoare.

e. Resurse umane

Din punct de vedere al încadrării cu personal, spitalul are **99,5 de posturi aprobate** prin statul de funcții, din care **58,5 sunt ocupate**.

Pondere posturi ocupate 2017-2018

Categoriile de personal	Aprobat		Ocupat		Procent de încadrare %	
	2017 (31.12.)	2018 (31.12.)	2017 (31.12.)	2018 (31.12.)	2017 (31.12.)	2018 (31.12.)
Medici	10.5	9.5	5.25	3.25	50	34.21
Alt personal sanitar superior (Farmacist și Chimist)	8	8	6	5	75	62.50
Personal mediu sanitar	32	32	24	25	75	78.13
Personal auxiliar	20	20	13	12	65	60
TESA	13	15	7.5	8	57.69	53.33
Muncitori+ paza	15	15	5	5	33.33	33.33
TOTAL	98.5	99.5	60.75	58.25	61.68	58.54

Sursa: Compartiment RUNOS Spitalul de Psihiatrie

f. Activitatea spitalului

Activitatea spitalului se desfășoară preponderent în secția psihiatrie cu 70 de paturi, dar și în Ambulatoriul de specialitate și Centrul de Sănătate Mintală. Pacienții internați sunt cu patologii psihiatrice cu caracter acut sau cronic, din populația adultă, peste 18 ani de ambele sexe din mediul rural și urban. De la înființare (1999) și până în prezent:

- s-au creat toate structurile prevăzute de Legea sănătății mintale și protecția persoanelor cu tulburări psihice nr.487/2002 ;
- s-a angajat personal calificat (4 medici psihiatri, 1 medic neuropsihiatrie infantilă, 1 medic specialist neurologie, 1 psiholog, 2 asistenți sociali, 3 ergoterapeuți);
- se desfășoară terapii alternative (ergoterapie și terapie ocupațională) ;
- s-au îmbunătățit condițiile hoteliere (prin lucrări de reabilitare și reamenajare clădire principală, prin reabilitarea rețelei termice, sanitare, electrice) și realizarea unei surse proprii de alimentare cu apă.

Prin toate aceste structuri, spitalul oferă în secția cu paturi, Ambulatoriul de specialitate și Centrul de Sănătate Mintală o gamă largă de servicii printre care menționăm: consultații medicale (diagnostic, tratament), consiliere psihiatrică (pacient, familie), evaluări și consiliere psihologică- investigații medicale (recoltarea probelor de laborator, EEG, EKG), psihoterapie (individuală, de grup), terapie pastorală, asistență socială (investigație de caz, integrare socială, consiliere individuală și de familie), terapii alternative (meloterapie, socioterapie, cultură fizică medicală), ergoterapie (croitorie, tricotate, ceramică, pictură, țesătorie, artizanat etc.), activități de terapie ocupațională, etc.

Centrul de sănătate mintală oferă suplimentar, servicii comunitare de asistență psihiatrică prin echipa multidisciplinară ce se deplasează în teritoriul arondat spitalului, la domiciliul pacienților cu suferință psihiatrică.

Furnizarea serviciilor medicale se asigură în regim continuu, fiind organizată o linie de gardă pentru noaptea, zilele de week-end și sărbătorile legale.

g. Situația economico-financiară

În ceea ce privește finanțarea Spitalului de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc, acesta este o instituție publică finanțată integral din venituri proprii în baza contractului de furnizare servicii medicale încheiat cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Suceava.

În ordinea ponderii lor în buget și în măsura în care pot fi alocate, *resursele financiare* ale spitalului sunt:

- Venituri din contractul încheiat cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Suceava pentru pacienții internati la pat și prin spitalizare de zi, pentru servicii și consultații în Ambulatoriul de specialitate;
- Venituri din contractul încheiat cu Direcția Județeană de Sănătate Publică Suceava din sume alocate de la bugetul de stat pentru finanțarea unor acțiuni de sănătate (cheltuieli de personal pentru activitatea personalului din Centrul de Sănătate Mintală)
- Venituri din prestări de servicii medicale la cerere;
- Alte venituri din prestări de servicii și alte activități;
- Transferuri sau subvenții pentru investiții de la bugetul local (Consiliul Local) ;
- Venituri din proiecte cu finanțare externă nerambursabilă (Uniunea Europeană);
- Venituri din activitatea de cercetare (studii clinice).

Cheltuieli:

- Salarii personal ;
- Medicamente;
- Bunuri și servicii;
- Cheltuieli de capital.

2. Analiza SWOT

Prin tehnica SWOT (Strengths/Weaknesses, Opportunities/Threats), pentru o analiză a situației generale actuală a Spitalului de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc, prezentăm punctele forte și oportunitățile pe care le poate exploata spitalul, punctele slabe, dar și eventualele amenințări cu care s-ar putea confrunta.

MEDIUL INTERN	
PUNCTE TARI (S)	PUNCTE SLABE (W)
<ul style="list-style-type: none"> • Dispune de un Sistem Informatic Medical Integrat extrem de performant și avansat, conform standardelor UE, care permite informatizarea integrală a întregii activități a spitalului (atât activitatea clinică, cât și activitatea administrativă și financiară). Spitalul are disponibilă infrastructura informatică necesară noii legi a sănătății, fiind pregătit pentru completarea fișei electronice a pacientului și utilizarea cardului electronic de sănătate; • Există implementat Sistemul Integrat de Management al Calității (ISO 17021:2015, ISO 19011:2018 - sistem de management al calității); • Toate secțiile/compartimentele/birourile spitalului dispun de echipamente performante hardware (PC, imprimante laser, scannere etc.) conectate permanent la internet de mare viteză; • Personal sanitar superior cu experiență și competent, personal sanitar mediu foarte bine pregătit; 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheltuieli administrative mari; • Ponderea scăzută a veniturilor proprii; • Reticența unor angajați la schimbare; • Personal insuficient;

- Structura, resursele umane și dotările existente permit aplicarea unor metode și tehnici de tratament moderne
- Spital situat într-o poziție geografică bună;
- Personal bine pregătit și cu competențe multiple
- Deține Ambulatoriu de specialitate și Centru de Sănătate Mintală cu echipă multidisciplinară cu posibilitatea de a efectua activități de reabilitare psihiatrică;
- Existența activităților de terapii alternative (ergoterapie, meloterapie, cultterapie);
- Adresabilitate mare;
- Motivarea personalului prin:
 - acordarea indemnizație hrană,
 - acordarea salariilor și sporurilor la nivelul maxim permis,
 - existența planului de formare și perfecționare a personalului,
 - participarea la cursuri, simpozioane, conferințe,
 - evaluări periodice ale performanțelor profesionale;
- Mecanismul de decontare prin DRG, ceea ce diminuează riscul financiar al spitalului;
- Spitalul nu a avut niciodată și nu are datorii restante sau arierate;
- Condițiile de spitalizare adecvate asigură o ședere primitoare, confortabilă și sigură pentru pacienți:
 - stocuri suficiente și constante de medicamente și materiale sanitare corespunzătoare,
 - meniu variat și de bună calitate, adaptat la recomandările medicilor și cu respectarea standardelor nutriționale,
 - ambient confortabil,
 - atitudinea deschisă și caldă a personalului, capela și atelierile de terapie ocupațională oferă pacienților internați liniștea și relaxarea necesare, făcând perioada de spitalizare mai ușoară, indiferent de durata acesteia.

MEDIUL EXTERN

OPORTUNITĂȚI (O)

- Sprijin din partea autorității locale
- Posibilitatea elaborării unor proiecte pentru atragerea de fonduri structurale
- Posibilități de atragere de sponsori
- Implementarea reformei din sistemul de sănătate, dezvoltarea alternativelor de îngrijiri psihiatrice
- Perspectiva contractelor cu casele private de asigurări de sănătate

AMENINȚĂRI (T)

- Procesul de acreditare, care necesită îndeplinirea standardelor de calitate;
- Plecări de personal spre UE, greu de oprit și surmontat;
- Legislație greoaie, excesivă și birocratică;
- Gâtuiuri în plata furnizorilor și în alte decontări.

3. Identificarea problemelor critice

La nivelul Spitalului de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc au fost identificate procesele cheie pentru îmbunătățirea calității și siguranței pacientului, prin implicarea în procesul de luare a deciziilor a tuturor membrilor echipei medicale și manageriale.

- Instruirea persoanelor nou angajate în cadrul Biroului de Management al Calității;
- Migrarea personalului mediu în străinătate și către alte specialități datorită condițiilor de risc și a stigmatizării;
- Îmbunătățirea circuitelor funcționale pentru prevenirea apariției infecțiilor nosocomiale;
- Respectarea DMS-ului impus de Contractul cu CAS;
- Stigmatizarea continuă a bolnavului psihic;
- Găsirea unor surse suplimentare de finanțare;
- Buget insuficient în urma contractării cu CAS, lipsa plății suplimentare a serviciilor acordate;
- Încadrarea în normele DRG de codificare a diagnosticelor;
- Stadiul de deteriorare al clădirii administrative care include și farmacia;
- Necesitatea amenajării curții interioare a spitalului prin crearea unui spațiu de adunare în situații excepționale, locuri de parcare pentru personal, spații verzi și spații de recreere pentru pacienți, semnalizarea corespunzătoare a lor;
- Lipsa dușumea antibacteriană.

4. Selecționarea unei probleme prioritare cu motivarea alegerii făcute

Îmbunătățirea calității actului medical în cadrul spitalului de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc

Rapoartele din ultimii ani ale Organizației Mondiale a Sănătății au demonstrat tot mai mult importanța tulburărilor psihice în cadrul bolilor generale și au impus reexaminarea priorităților internaționale în politicile de sănătate. Prevalența pe viață a acestor boli este de aproximativ 33% ceea ce înseamnă că unul din trei oameni poate avea, la un moment dat, pe parcursul vieții, o tulburare psihică diagnosticabilă prin criterii acceptate internațional.

În acest context, scopul Spitalului de Psihiatrie din Câmpulung Moldovenesc este de a satisface așteptările pacienților prin îmbunătățirea condițiilor la nivelul spitalului.

5. Dezvoltarea proiectului de management pentru problema prioritară identificată

a. Scop

Ridicarea standardelor serviciilor oferite și îmbunătățirea performanței spitalului prin oferirea serviciilor medicale și nemedicale de calitate, cu promptitudine, în climat de siguranță, încredere, flexibilitate.

Scopul principal este să se asigure păstrarea certificării calității în cadrul Spitalului de Psihiatrie Câmpulung Moldovenesc.

Îmbunătățirea calității actului medical va permite managementului să măsoare și să îmbunătățească performanțele organizației.

b. Obiective propuse

Pentru a susține la nivel de sistem procesul de îmbunătățire a calității, trebuie identificate problemele specifice pentru tipurile de unități sanitare, elementele și indicatorii adecvați, trebuie subliniate problemele calității îngrijirilor la nivel de politică de sănătate, toate acestea reunite într-un program de asigurare a calității.

Obiective generale

1. să excelăm în acordarea unor servicii medicale performante, de calitate, comparabile cu cele oferite la nivel internațional și accesibile din punct de vedere financiar;
2. să oferim pacienților noștri informații accesibile și reale și să asigurăm participarea acestora la deciziile privind actul medical care-i vizează în mod direct pentru a putea consimți liber asupra acestuia;
3. să respectăm viața privată și intimitatea pacientului tratându-l cu omenie, promptitudine și maximum de eficiență;

Obiectivele generale fundamentează obiectivele specifice proceselor, pentru realizarea acestora fiind alocate resurse materiale, financiare și umane.

c. Obiective specifice, activități, responsabili și termene de finalizare

BIROUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Obiectiv specific	Activități	Responsabil	Termen finalizare/ surse finanțare
Monitorizarea implementării protocoalelor terapeutice și de îngrijiri medicale corespunzătoare specialității spitalului	Stabilire plan Instruire/Informare personal Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Director medical, Medic Șef Secție	Permanent
Actualizarea conținutului protocoalelor și a procedurilor din domeniul actului medical și a activităților conexe	Identificarea persoanelor responsabile cu activitățile	Membrii Consiliului Medical, Responsabilii de	Permanent

		servicii și birouri	
Dezvoltarea mecanismului de audit clinic și integrarea acestuia în procesul de îmbunătățire a calității actului medical	Încheierea unei colaborări cu o firmă specializată în audit	Director medical, Medic Șef Secție, Biroul Managementul Calității	Permanent
Monitorizarea permanentă și evaluarea periodică a indicatorilor de realizare a serviciilor medicale și a celor economico – financiari și introducerea corecțiilor necesare pentru asigurarea și menținerea calității ridicate a serviciilor prestate	Stabilire plan Instruire/Informare personal Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Membrii Comitetului Director și ai Consiliului Medical, Biroul Managementul Calității	Permanent
Realizarea unor evaluări și studii la nivelul secției de către o echipă mixtă de medici și asistenți cu privire la implementarea conceptelor de plan de îngrijiri medicale și scorul de dependență al pacientului	Stabilire plan Informare personal Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Directorul medical, Echipa desemnată, Biroul Managementul Calității	Decembrie 2019
Implementarea măsurilor de creștere a siguranței mediului spitalicesc și a siguranței pacienților pe timpul internării prin mărirea frecvenței de supraveghere a pacientului, atașarea de bare anti-cădere la paturi, schimbarea paturilor vechi și nefuncționale	Stabilire plan Instruire/Informare personal Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Director medical, Medic Șef Secție, Șef Compartiment de Prevenire a Infecțiilor asociate asistenței medicale, Asistenta șefă de secție	Permanent/ 50.000 lei
Asigurarea condițiilor propice desfășurării actului medical conform standardelor impuse de legislația românească	Identificare cerințe legale Asigurarea condițiilor Evaluare permanentă	Director medical, Medic Șef Secție	Permanent
Controlul sistematic al modului de desfășurare a activității medicale	Stabilire plan Instruire/Informare personal cu responsabilități în activitatea de control	Director medical, Medic Șef Secție	Permanent
Asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru salariați, de cazare, hrană, igienă pentru pacienți, de control și prevenire a	Identificare cerințe Analiza cauzelor generatoare (RCA)	Director medical, Medic Șef Secție, Șef	Permanent/ 15.500 lei

infecțiilor asociate actului medical	Stabilire plan Instruire/Informare personal	Compartiment de Prevenire a Infecțiilor asociate asistenței medicale	
Analizarea și evaluarea periodică a modului de îndeplinire a obiectivelor asumate și a activității de management a spitalului	Analiza indicatorilor Instruire/Informare personal cu responsabilități în activitatea de control	Director medical, Medic Șef Secție	Permanent
Asigurarea unei informări complete a aparținătorilor și salariaților spitalului prin utilizarea flexibilă a sistemului de afișaj și întâlniri periodice cu categoriile de personal	Stabilirea periodică de sedințe	Manager, Biroul Managementul Calității	Permanent

RESURSE UMANE

Obiectiv specific	Activitati	Responsabil	Termen finalizare/surse finanțare
Implementarea unei strategii proactive de resurse umane	Stabilire Plan de dezvoltare profesională Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni colective dacă este cazul)	Manager, Responsabil birou RUNOS	Permanent
Asigurarea încadrării necesare cu personal în funcție de solicitările și prioritățile stabilite și în special a posturilor de medici și asistente medicale	Stabilire Plan de dezvoltare profesională Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni colective dacă este cazul)	Manager, Responsabil birou RUNOS	Permanent/ Fondul de salarizare
Evaluarea corectă a activității profesionale a salariaților și utilizarea acestui instrument pentru stimularea activității viitoare	Stabilire procedură Evaluare personal Măsuri de îmbunătățire luate în urma analizei	Medic Șef secție, compartimente, Responsabil birou RUNOS	Permanent
Dezvoltarea formării profesionale pentru toate categoriile de salariați prin alocarea fondurilor bugetare necesare și atragerea de fonduri din sponsorizări astfel încât să	Stabilire Plan de dezvoltare profesională	Manager, Medic Șef Secție, Director Financiar –	Permanent/ 45.000 lei

se asigure îmbunătățirea cunoștințelor și a abilităților profesionale ale salariaților	Participare cursuri Colaborare cu alte spitale din zonă	Contabil Responsabil birou RUNOS	
Utilizarea chestionarului de evaluare a satisfacției personalul	Stabilire procedură Instruirea personalului	Manager, Membrii Comitetului Director, Responsabil birou RUNOS	Luna ianuarie a fiecărui an/ 100 lei
Implementarea și adoptarea tuturor măsurilor la dispoziție pentru menținerea unui nivel acceptabil al satisfacției salariatului necesar îndeplinirii de către acesta în bune condiții a atribuțiilor functionale	Evaluare locuri de muncă Asigurarea condițiilor necesare îndeplinirii activităților	Manager, Membrii Comitetului Director, Medic Șef Secție, Responsabil birou RUNOS	Permanent/ Conform BVC aprobat
Instruirea pe linia protecției muncii și în domeniul riscurilor la care sunt expuși salariații, pe categorii se personal	Efectuarea de instructaje Stabilirea de proceduri	Responsabil birou RUNOS, responsabil protecția muncii, Comisia SSM	Permanent

SISTEM INFORMAȚIONAL

Obiectiv specific	Activități	Responsabil	Termen finalizare
Stabilirea politicii cu privire la sistemul informațional	Stabilirea de către Managementul de varf a direcțiilor referitoare la sistemul informațional	Manager	Iunie 2019
Stabilirea planului de dezvoltare a sistemului informațional	Stabilire Plan de dezvoltare a sistemului Informațional Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni colective dacă este cazul)	Manager	Iunie 2019
Implementarea planului de instruire	Stabilire Plan instruire Informare Monitorizare (cu	Responsabil IT	Program stabilit februarie 2019 evaluare trimestrială

	întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)		
Asigurarea accesului limitat la baza de date a pacientului	Stabilire măsuri limitare acces sistem informațional Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Manager Responsabil IT	Permanent
Achiziționarea și introducerea în exploatare (inclusiv instruirea personalului) a unui soft și tehnică IT pentru realizarea interoperabilității bazelor de date și managementul al rețelelor de date	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ, Responsabilul IT	Decembrie 2020
Înlocuirea echipamentelor de rețea de calculatoare cu unele din generație nouă, performante	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ	Decembrie 2019
Asigurarea licențelor pentru softurile utilizate în spital	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ	Decembrie 2019

SECȚIA PSIHIATRIE ACUȚI-CRONICI

Obiectiv specific	Activități	Responsabil	Termen finalizare/ surse finanțare
Asigurarea serviciilor medicale de cea mai bună calitate, permanent, în toate specialitățile și tuturor pacienților	Stabilire Plan instruire Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Manager, Director medical, Medic Șef secție	Permanent/ 45.000 lei
Achiziționarea din fonduri publice de aparatură și echipamente medicale de înaltă performanță dedicate dezvoltării paletei de servicii medicale de înaltă specializare în domeniile de competență ale spitalului, etc	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Membrii Comitetului Director Medic Șef de Secție, Compartiment Administrativ	Mai 2022/ 45.000 lei
Actualizarea conținutului pliantelor de	Stabilirea bugetului în	Director medical	Permanent/

informare și de prezentare a serviciilor medicale asigurate de către spital și punerea acestora la dispoziția pacienților	vederea achiziționării	Medic Șef Secție Responsabil cu MC	400 lei
Alinierea cerințelor calității actului medical cu cele solicitate de standardele de acreditare a ANMCS.	Stabilire Plan instruire Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Manager, Membrii Comitetului Director, Medic Șef Secție,	Martie 2020
Îmbunătățirea condițiilor hoteliere ale pacientului (schimbare mobilier, instalare aer condiționat, schimbare plase de țânțari, achiziționarea de frigidere, etc.).	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, Director Financiar - Contabil	Decembrie 2020/ 50.000 lei
Asigurarea măsurilor de siguranță a pacientului împotriva riscului de accidentare prin supravegherea sistematizată, întărirea regulilor și schimbarea paturilor (introducerea barelor anti-cădere, cumpărarea de paturi noi cu bare anti-cădere)	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, Director medical, Director Financiar – Contabil, Medic Șef Secție, Biroul Managementul Calității	Decembrie 2020/ 20.000 lei
Evaluarea continuă a satisfacției pacientului și a salariatului și menținerea acestora la nivelul garantării performanței actului medical	Evaluare locuri de muncă Asigurarea condițiilor necesare îndeplinirii activităților Informare Monitorizare (cu întreprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Membrii Comitetului Director, Medic Șef Secție, Biroul Managementul Calității, Responsabil birou RUNOS	Permanent

ADMINISTRATIV/ACHIZIȚII

Obiectiv specific	Activități	Responsabil	Termen finalizare/ surse finanțare
Asigurarea funcționalității compartimentelor spitalului	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării Stabilire Plan instruire Informare	Manager, Membrii Comitetului Director, Medic Șef Secție	Permanent

	Monitorizare (cu înteprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)		
Promovarea unei strategii de informare a opiniei publice și a societății civile privind activitatea spitalului și serviciile medicale asigurate (pliante, site, face - book)	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării Actualizarea în permanența a site-ului, facebook-ul spitalului	Manager, Membrii Comitetului Director	Permanent
Mentținerea / obținerea diverselor autorizații de funcționare	Încheierea de noi contracte de colaborare Urmărirea celor existente	Manager, Membrii Comitetului Director,	Permanent/ 3.500 lei
Pregătirea spitalului pentru obținerea acreditării cu un punctaj cât mai bun	Stabilire Plan instruire Informare Monitorizare (cu înteprinderea de acțiuni corective dacă este cazul)	Manager, Membrii Comitetului Director, Biroul Managementul Calității	Martie 2020/ 100.000 lei
Achiziționarea de echipament de protecție pentru toate categoriile de personal	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, Membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ- Achiziții	Octombrie 2020
Achiziționarea și instalarea unor dispozitive de stabilizare a tensiunii (UPS) și alimentarea la acestea a tehnicii medicale ce se defectează ușor la instabilitățile tensiunii de alimentare	Stabilirea bugetului în vederea achiziționării	Manager, Membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ- Achiziții	Decembrie 2019/ 10.000 lei
Asigurarea serviciilor de mentenanță pentru toate instalațiile critice și aparatura medicală	Stabilirea bugetului în vederea asigurării serviciilor de mentenanță	Manager, Membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ- Achiziții	Permanent/ Conform BVC aprobat
Identificarea unui spațiu pentru relocarea / extinderea arhivei sau externalizarea serviciului de arhivă	Stabilirea bugetului în vederea reabilitării unui spațiu din cadrul spitalului	Manager, Membrii Comitetului Director, Compartiment Administrativ- Achiziții	Decembrie 2020/ Conform BVC aprobat
	Stabilirea bugetului în vederea reabilitării	Manager, Membrii Comitetului	Decembrie 2020/

Reabilitarea clădirii administrative (care include și farmacia)		Director, Compartiment Adm-Achiziții	500.000 lei
--	--	--	-------------

d. Indicatori monitorizați

- Rata mortalității intraspitalicești, pe total spital și pe secție;
- Rata infecțiilor nosocomiale pe spital și pe secție;
- Rata bolnavilor reinternați în intervalul de 30 de zile de la externare;
- Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și cel la externare;
- procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați;
- Numărul de reclamații/plângeri înregistrate.

e. Rezultate așteptate

Îngrijirile medicale de calitate sunt acele îngrijiri care satisfac nevoile reale ale pacientului, sunt disponibile și accesibile, răspund așteptărilor rezonabile ale pacientului, permit o coordonare eficientă între personal și organizație, se bazează pe un nivel înalt de cunoștințe privind gestiunea serviciilor de educație, prevenire, diagnostic și tratament și se acordă într-un mediu care conferă siguranță fizică pacientului.

- Creșterea indicelui de complexitate a cazurilor – Valoare > 1
- Creșterea satisfacției personalului - nivelul de mulțumire peste 70 %
- Creșterea satisfacției pacienților - Nr. redus de plângeri și reclamații
- Obținerea certificatului de acreditare - Realizarea a peste 90% din indicatori

f. Monitorizarea indicatorilor

- Se va face continuu pe parcursul executării tuturor obiectivelor, activităților propuse
- Se va face în etape trimestriale, odată cu analiza indicatorilor de performanță
- Se va face anual prin analiza raportului de activitate și evaluarea contractului de administrare.

g. Evaluarea indicatorilor

Evaluarea indicatorilor oferă o comparație a situației secției față de standardele propuse de legislație și proceduri interne, astfel încât aceasta să poată fi evaluată pe baza de criterii obiective. În cadrul secției această evaluare se va realiza: trimestrial, anual.

Rezultatele evaluării se vor prezenta sub forma de indicatori de performanță, care se vor înainta conducerii unității, se vor analiza și pe baza acestora se vor stabili noi activități și strategii.

h. Documente de referință

- Ordin MS 446/2017 - Ordin privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Ordin de administrație publică nr. 975/2012 - Ordin privind organizarea structurii de management al calității serviciilor medicale în cadrul unităților sanitare cu paturi din rețeaua Ministerului Sănătății și a autorităților administrației publice locale;

- Ordinul nr. 1384/2010 privind aprobarea modelului-cadru al contractului de management și a listei indicatorilor de performanță a activității managerului spitalului public, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.185/2017 – lege privind asigurarea calității în sistemul de sănătate;
- Standarde de acreditare;

i. Grafic Gantt

OBIECTIV	2019			
	I	II	III	IV
Monitorizarea implementării protocoalelor terapeutice și de îngrijiri medicale corespunzătoare specialității spitalului				
Actualizarea conținutului protocoalelor și a procedurilor din domeniul actului medical și a activităților conexe				
Dezvoltarea mecanismului de audit clinic și integrarea acestuia în procesul de îmbunătățire a calității actului medical				
Monitorizarea permanentă și evaluarea periodică a indicatorilor de realizare a serviciilor medicale și a celor economico – financiari și introducerea corecțiilor necesare pentru asigurarea și menținerea calității ridicate a serviciilor prestate				
Realizarea unor evaluări și studii la nivelul secției de către o echipă mixtă de medici și asistenți cu privire la implementarea conceptelor de plan de îngrijiri medicale și scorul de dependență al pacientului				
Implementarea măsurilor de creștere a siguranței mediului spitalicesc și a siguranței pacienților pe timpul internării prin mărirea frecvenței de supraveghere a pacientului, atașarea de bare anti-cădere la paturi, schimbarea paturilor vechi și nefuncționale				
Asigurarea condițiilor propice desfășurării actului medical conform standardelor impuse de legislația românească				
Controlul sistematic al modului de desfășurare a activității medicale				
Asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru salariați, de cazare, hrană, igienă pentru pacienți, de control și prevenire a infecțiilor asociate actului medical				
Analizarea și evaluarea periodică a modului de îndeplinire a obiectivelor asumate și a activității de management a spitalului				
Asigurarea unei informări complete a aparținătorilor și salariaților spitalului prin utilizarea flexibilă a sistemului de afișaj și întâlniri periodice cu categoriile de personal				
Implementarea unei strategii proactive de resurse umane				
Asigurarea încadrării necesare cu personal în funcție de solicitările și prioritățile stabilite și în special a posturilor de medici și asistente medicale				

Evaluarea corectă a activității profesionale a salariaților și utilizarea acestui instrument pentru stimularea activității viitoare			
Dezvoltarea formării profesionale pentru toate categoriile de salariați prin alocarea fondurilor bugetare necesare și atragerea de fonduri din sponsorizări astfel încât să se asigure îmbunătățirea cunoștințelor și a abilităților profesionale ale salariaților			
Utilizarea chestionarului de evaluare a satisfacției personalului			
Implementarea și adoptarea tuturor măsurilor la dispoziție pentru menținerea unui nivel acceptabil al satisfacției salariatului necesar îndeplinirii de către acesta în bune condiții a atribuțiilor funcționale			
Instruirea pe linia protecției muncii și în domeniul riscurilor la care sunt expuși salariații, pe categorii se personal			
Stabilirea politicii cu privire la sistemul informațional			
Stabilirea planului de dezvoltare a sistemului informațional			
Implementarea planului de instruire			
Asigurarea accesului limitat la baza de date a pacientului			
Achiziționarea și introducerea în exploatare (inclusiv instruirea personalului) a unui soft și tehnică IT pentru realizarea interoperabilității bazelor de date și managementul al rețelelor de date			
Înlocuirea echipamentelor de rețea de calculatoare cu unele din generație nouă, performante			
Asigurarea licențelor pentru softurile utilizate în spital			
Asigurarea serviciilor medicale de cea mai bună calitate, permanent, în toate specialitățile și tuturor pacienților			
Achiziționarea din fonduri publice de aparatură și echipamente medicale de înaltă performanță dedicate dezvoltării paletelor de servicii medicale de înaltă specializare în domeniile de competență ale spitalului, etc			
Actualizarea conținutului pliantelor de informare și de prezentare a serviciilor medicale asigurate de către spital și punerea acestora la dispoziția pacienților			
Alinierea cerințelor calității actului medical cu cele solicitate de standardele de acreditare a ANMCS.			
Îmbunătățirea condițiilor hoteliere ale pacientului (schimbare mobilier, instalare aer condiționat, schimbare plase de țânțari, achiziționarea de frigidere, etc.).			
Asigurarea măsurilor de siguranță a pacientului împotriva riscului de accidentare prin supravegherea sistematizată, întărirea regulilor și schimbarea paturilor (introducerea barelor anti-cădere, cumpărarea de paturi noi cu bare anti-cădere)			
Evaluarea continuă a satisfacției pacientului și a salariatului și menținerea acestora la nivelul garanției performanței actului medical			
Asigurarea serviciilor medicale de cea mai bună calitate, permanent, în toate specialitățile și tuturor pacienților			



Asigurarea funcționalității compartimentelor spitalului			
Promovarea unei strategii de informare a opiniei publice și a societății civile privind activitatea spitalului și serviciile medicale asigurate (pliante, site, face - book)			
Menținerea / obținerea diverselor autorizații de funcționare			
Pregătirea spitalului pentru obținerea acreditării cu un punctaj cât mai bun			
Achiziționarea de echipament de protecție pentru toate categoriile de personal			
Achiziționarea și instalarea unor dispozitive de stabilizare a tensiunii (UPS) și alimentarea la acestea a tehnicii medicale ce se defectează ușor la instabilitățile tensiunii de alimentare			
Asigurarea serviciilor de mentenanță pentru toate instalațiile critice și aparatura medicală			
Identificarea unui spațiu pentru relocarea / extinderea arhivei sau externalizarea serviciului de arhivă			
Reabilitarea clădirii administrative (care include și farmacia)			