

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

PLAN DE MANAGEMENT

- 2022 -

**ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR FURNIZATE DE
SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI**

HATEGAN DRAGOȘ-IONUȚ



SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

CUPRINS

- I. Descrierea situației actuale a Spitalului Orășenesc Turceni
 - A. Tipul și profilul spitalului
 - B. Analiza nevoilor comunității deservite
 - C. Structura organizatorică a spitalului
 - D. Infrastructură și dotări
 - E. Resurse umane
 - F. Activitatea Spitalului reflectată în indicatorii de management
 - G. Structura Bugetului de Venituri și Cheltuieli
- II. Analiza SWOT
- III. Identificarea problemelor critice
- IV. Selecționarea unei probleme prioritare și motivarea alegerii
- V. Îmbunătățirea managementului calității serviciilor medicale
 - a. Scop;
 - b. Obiective;
 - c. Activități
 - definire;
 - încadrare în timp – grafic Gantt;
 - resurse necesare – umane, materiale, financiare;
 - responsabilități.
 - d. Rezultate așteptate;
 - e. Indicatori – evaluare, monitorizare;
 - f. Legislație.

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI ORĂȘENESC TURCENI

A. Tipul și profilul spitalului

Spitalul Orășenesc Turceni, este unitate sanitară de utilitate publică, cu personalitate juridică, înființată în anul 1981, ce asigură asistență medicală de specialitate, spitalicească, ambulatorie și de urgență, funcționând pe principiile prevăzute de Legea nr. 95/2006 Republicată privind Reforma în domeniul sănătății, participând la îmbunătățirea stării de sănătate a populației.

Spitalul Orășenesc Turceni este finanțat din venituri proprii care provin din sumele încasate pentru serviciile medicale prestate în baza contractelor de furnizare de servicii medicale încheiate cu Casa de Asigurări de Sănătate a Județului Gorj, aceasta reprezentând sursa principală de venituri, alte prestări efectuate pe baza de contract, precum și din alte surse, conform legii.

Spitalul Orășenesc Turceni deservește o populație de aproximativ 35.000 locuitori, din orașul Turceni, localitățile arondate și C.E.O. – Sucursala Electrocentrale Turceni, fiind situată în sudul județului Gorj, la o distanță de aproximativ 65 km de Spitalul Județean de Urgență Tg-Jiu.

Conform criteriilor stabilite prin Ordinul M.S. nr. 323/2011 privind aprobarea metodologiei și a criteriilor minime obligatorii pentru clasificarea spitalelor în funcție de competență, Spitalul Orășenesc Turceni este unitate sanitară de categoria a IV – a.

Spitalul Orășenesc Turceni acorda servicii medicale preventive, curative, de recuperare și paliative, de îngrijire în caz de graviditate și maternitate, precum și a nou născutului. Spitalul participă la îmbunătățirea stării de sănătate a populației, asigurând:

- a) prevenirea și combaterea bolilor transmisibile, bolilor profesionale, cronice și degenerative, precum și aplicarea și adaptarea la specificul teritoriului a programelor naționale de sănătate publică;
- b) controlul medical și supravegherea medicală sistematică a unor categorii de bolnavi, a unor grupe de populație expuse unui risc crescut de îmbolnăvire;
- c) asistenta medicală a mamei, copilului, tineretului și bătrânilor, precum și urmărirea aplicării măsurilor pentru ocrotirea acestora;
- e) primul ajutor medical și asistența medicală a urgenței;
- f) efectuarea consultațiilor, investigațiilor, tratamentelor și altor îngrijiri medicale bolnavilor ambulatorii și spitalizați;
- h) depozitarea, prepararea și difuzarea medicamentelor precum și distribuirea instrumentarului și a altor produse tehnico-medicale potrivit normelor în vigoare, evitarea riscului terapeutic, a fenomenelor adverse, informarea și documentarea în domeniul medicamentelor;
- i) stabilirea factorilor de risc din mediu de viață și de muncă, a influenței acestora asupra stării de sănătate a populației și a controlului aplicării normelor de igienă;
- j) efectuarea de analize și anchete medico-sociale, în colaborare cu alte institutii publice, pentru cunoașterea unor aspecte particulare ale stării de sănătate;
- k) informarea bolnavului sau a persoanelor celor mai apropiate asupra bolii și evoluției acesteia, în scopul asigurării eficienței tratamentului aplicat;
- l) crearea unei ambianțe plăcute, asigurarea unei alimentații corespunzătoare afecțiunii, atât din punct de vedere cantitativ cât și calitativ, precum și servirea mesei în condiții de igienă;
- m) promovarea acțiunilor privind educația sanitară a populației;
- n) realizarea condițiilor necesare pentru aplicarea măsurilor de prevenire a infecțiilor interioare, protecția muncii și paza contra incendiilor, conform normelor în vigoare;
- o) asigurarea asistenței medicale și a funcționalității unităților sanitare în perioade de calamități (inzăpezire, inundații, cutremure).

Certificări ISO

Spitalul Orășenesc Turceni este certificat din punct de vedere al calității, mediului, securității și sănătății în muncă conform standardelor de referință SR EN ISO 9001:2015, 14001:2015 și 45001:2018.

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

B. Analiza nevoilor comunității deservite

Sanatatea populației, ca valoare fundamentală, este un atribut cu determinism multiplu — economic, social, politic, cultural, moral, individual-sistemului sanitar revenindu-i responsabilitatea stării de boală sau de sănătate a pacienților.

Asigurarea stării de sănătate este un act de management complex ce presupune furnizarea de servicii de sănătate de calitate, finanțarea echitabilă a acestora și asigurarea resurselor necesare printr-o coordonare și armonizare deplină.

Managementul calitatii în sănătate are menirea transformării spitalului într-o interfață prietenoasă pentru pacient și familie, astfel încât pacientul să opteze explicit, ferm, pentru serviciile acestuia. Spitalul este semnul cel mai vizibil al sistemului îngrijirilor de sănătate.

Aderarea României la Uniunea Europeană a făcut ca starea de sănătate și serviciile de sănătate oferite la nivelul țărilor membre ale UE, să devină cadru de referință și pentru cetățenii din România. Obiectivul principal al sistemului sanitar îl reprezintă îmbunătățirea stării de sănătate a populației și accesul echitabil la serviciile de sănătate, care ar trebui să fie: **prompte** - să reducă timpurile de așteptare și întârzierile; **eficace** - serviciile să fie bazate pe cunoștințe științifice, pentru toți cei care ar putea beneficia de acestea și să se restrângă furnizarea de servicii celor care nu vor avea un beneficiu; **sigure** - să evite vătămarea pacienților de către serviciile medicale, care ar trebui să-i ajute; **eficiente** - să evite pierderile materiale, inclusiv de idei și energie.

Orașul Turceni se află la locul de întâlnire a unor artere rutiere ce fac legătura cu Târgu Jiu, cu Filiași și cu Strehaia în județul Mehedinți, dar și cu o legătură feroviară electrificată spre Târgu Jiu și Filiași.

Populația orașului Turceni se ridică la 7.923 de locuitori, conform datelor statistice înregistrate pe INSSE – Institutul Național de Statistică.

Populația deservită de Spitalul Orășenesc Turceni este reprezentată de către locuitorii întregului județ și nu numai.

Morbiditatea migrantă (adresabilitatea pacienților spitalului) prezentată mai jos, reprezintă numărul cazurilor provenite din alte județe care se adresează Spitalului Orășenesc Turceni.

Acest fapt se datorează:

- Expertizei și reputației profesionale ale personalului medical
- Utilizarea unor dotări cu aparatură medicală performantă
- Tratatamentul echitabil și nediscriminatoriu acordat pacienților
- Accesul facil adaptat condițiilor individuale ale pacienților
- Infrastructură modernizată.

JUDEȚ	NR. PACIENȚI		%	
	An 2021	An 2020	An 2021	An 2020
ALBA	1	0	0,04	0
ARAD	0	3	0	0,08
ARGH	3	1	0,13	0,02
BRAȘOV	1	1	0,04	0,02
BUCUREȘTI	1	6	0,04	0,16
BUZAU	2	0	0,09	0
CARAS SEVERIN	4	0	0,18	0
CLUJ	1	0	0,04	0
CONSTANȚA	4	2	0,18	0,05
DIMBOVITA	1	0	0,04	0
DOLJ	39	54	1,78	1,49
GIURGIU	1	3	0,04	0,08
HUNEDOARA	2	2	0,09	0,05
IALOMITA	1	0	0,04	0

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

IASI	0	1	0	0,02
ILFOV	2	0	0,09	0
MARAMURES	1	0	0,04	0
MEHEDINȚI	114	159	5,21	4,41
MUREȘ	0	6	0	0,16
NEAMȚ	1	1	0,04	0,02
OLT	6	8	0,27	0,22
SUCEAVA	0	1	0	0,02
TIMIȘ	3	3	0,13	0,08
VASLUI	1	2	0,04	0,05
VĂLCEA	5	7	0,22	0,19
VRANCEA	1	0	0,04	0

Structura organizatorică

La realizarea viziunii și politicilor Spitalului Orășenesc Turceni contribuie numeroasele specialități medicale existente în cadrul unității sanitare după cum urmează:

Secții cu paturi:

Secția medicină internă	25 paturi - din care 5 paturi cronici
Secția chirurgie generală	25 paturi - din care 5 paturi Compartiment ORL - 3 paturi Ortopedie-Traumatologie
Compartiment pediatrie	15 paturi
Compartiment obstetrică- ginecologie	13 paturi - din care 5 paturi Neonatologie
Compartiment ATI	5 paturi
Secția psihiatrie cronici	100 paturi
Spitalizare de zi	10 paturi

Compartiment Primiri Urgențe

Unitatea de Transfuzie Sanguină

Ambulatoriul integrat spitalului, cu cabinete în specialitățile:

- Medicină internă
- Chirurgie generală
- Obstetrică- ginecologie
- Pediatrie
- O.R.L.
- Oftalmologie
- Ortopedie și traumatologie
- Recuperare, medicină fizică și balneologie
- Psihiatrie
- Neurologie
- Cardiologie
- Farmacie
- Bloc operator
- Sterilizare
- Laborator analize medicale
- Laborator de radiologie și imagistică medicală
- Compartiment de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale
- Cabinet asistență socială
- Compartiment dietetic, bloc alimentar
- Compartiment internări

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

• Aparat funcțional ce include compartimentele: Financiar-contabilitate, RUNOS, Juridic, Managementul calității serviciilor medicale, Administrativ, Tehnic, SSM, PSI, Statistică.

Spitalul Orășenesc Turceni oferă servicii medicale spitalicești, ambulatorii, paraclinice în specialitatea secțiilor/compartimentelor existente în structura unității.

D. Infrastructură și dotări

Infrastructura spitalului este o componentă variabilă a programului de management pentru următoarea perioadă. Aceasta necesită urmărirea în timp a construcțiilor privind degradările finisajelor superioare, cât și structurale. Paralel cu acesta se impun intervenții permanente, cum sunt reparațiile curente, capitale, reabilitări, consolidări, extinderi, etc.

Din punct de vedere al infrastructurii, activitatea spitalului se desfășoară în sistem pavilionar, în două clădiri distincte: prima clădire cu 93 paturi, spitalizare continuă și de zi, cuprinzând 8 secții și compartimente de specialitate, laboratoare, serviciul administrativ, economic-financiar și bloc alimentar, iar cea de-a doua clădire cuprinde Secția psihiatrie cronice cu 100 paturi. Spitalul Orășenesc Turceni este dotat cu aparatură medicală specifică unui spital general de gradul IV care asigură un bun diagnostic, lipsind însă, aparatura medicală de înaltă performanță cu excepția trusei de laparoscopie ce se află în dotarea secției chirurgie generală a spitalului. Chiar și așa, dotarea spitalului cu dispozitive medicale s-a îmbunătățit semnificativ în ultimii ani. Enumerăm mai jos, o parte a aparaturii/echipamentelor medicale și nemedicale din dotarea spitalului:

nr.crt	Denumire aparat/dispozitiv din dotarea secțiilor și compartimentelor unității sanitare
1	Trusă laparoscopie complete
2	Ecograf
3	Electrocardiograf 600 M cu 6 canale
4	Electrocauter
5	Aparat de anestezie cu ventilator NC 4
6	Monitor fetal cu vizualizare
7	Monitor cu pulsoximetru
8	Aparat de anestezie cu ventilator Leon plus
9	Aspirator chirurgical
10	Electrocardiograf cu 12 canale
11	Cântar adulți și copii
12	Aspirator chirurgical de secreții portabil
13	Aspirator chirurgical
14	Defibrilator automat cu Pacing
15	Centrifugă CM 4
16	Analizor de hematologie
17	Aparat radiologie fix Mercury 332
18	Aparat radiografie dentară Dentix
19	Monitor pacient
20	Videocolposcop
21	Videolaringoscop
22	Radiocauter
23	Coagulometru
24	Analizor automat de biochimie
25	Analizor automat urină
26	Hotă cu flux laminar vertical

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

27	Laringoscop cu set de lame
28	Set de resuscitare
29	Otoscop oftalmoscop
30	Lampă mobilă de examinare
31	Masă radiant standard pentru resuscitare
32	Incubator standard
33	Lampă de fototerapie mobile
34	Lampa scialitică cu lumină rece
35	Pompe de perfuzie pentru nou născuți/adulți
36	Analizor tip point of care
37	Aparat anestezie cod 3200
38	Aparat pentru dezghețarea și încălzirea pungilor de sange
39	Centrifugă rotor fix 8 locuri
40	Ecograf Doppler color 3D
41	Mașină dezvoltat automată Kodak
42	Sistem de examinare cu ultrasunete
43	Defibrillator
44	Monitor funcții vitale cu accesorii neonatologie
45	EKG cu spirometru
46	EKG portabil
47	Platforma pentru persoane cu dizabilități
48	Negatoscop
49	Consolă gaze medicinale
50	Injectomat
51	Mașină de spălat cu barieră septică
52	Stație sterilizare centrală
53	Tonometru pulser
54	Bancă de sânge
55	Analizator tip Point Of Care
56	Sistem Control Acces
57	Masă chirurgicală hidraulică
58	Artroscop

E. Resurse Umane - Structura de personal

Structura de personal (medical și auxiliar) este de 192 de angajați, astfel:

- Medici – 25
- Farmaciști – 1
- Personal sanitar (asistenți medicali, moașe) – 82
- Alt personal sanitar superior – 4
- Personal auxiliar sanitar – 45
- Personal de deservire, muncitori – 14
- TESA – 15
- Registratori medicali – 4
- RMC - 2

F. Activitatea Spitalului reflectată în indicatorii de management

Serviciile medicale furnizate în cadrul Spitalului Orășenesc Turceni, se împart în:

- servicii medicale în spitalizare continuă în sistem DRG - 183 de paturi;

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

- servicii medicale efectuate în spitalizare de zi – 10 de paturi.

Evoluția indicatorilor medicali (spitalizare continuă) pentru perioada 2019 – 2021

DRG	2019	2020	2021
Nr. externări contractate	3291	2888	-
Nr. externări realizate	3603	2432	2180
Valoare contractată	7.020.081,42	6.743.334,67	7.872.157,42
Valoare realizată	8.400.281,09	6.743.334,67	7.872.157,42
Tarif	1475	1475	1475
ICM contractat	0,9573	0,9573	1,1843
ICM realizat	1,1838	1,0858	1,0600

Evoluția indicatorilor medicali (spitalizare de zi) pentru perioada 2019 – 2021

Nr. crt.	Denumire indicator	2019	2020	2021
1.	Nr. servicii spitalizare de zi contractate	1558	1070	870
2.	Nr. servicii spitalizare de zi realizate	1867	1576	1989
3.	Valoare contractata	335.600	243.614,92	265.811,59
4.	Valoare realizata	397.623,37	243.614,92	265.811,59
5.	Tipuri servicii spitalizare zi			
	CPU	41781	61890,86	16500
	MEDICALE	350693,36	177033,51	135826,30
	CHIRURGICALE	5149,01	4690,35	113485,29

Pacienti internati in sectiile si compartimentele spitalului:

Denumirea sectiei	Numar pacienti internati			
	2018	2019	2020	2021
Medicina interna	861	847	456	456
Pediatrica	328	549	233	203
Obstetrica – ginecologie	541	660	527	472
Neonatalogie	147	150	165	159
Chirurgie generala	752	880	583	366
Psihiatrie cronici	328	254	215	288
ORL	164	190	178	185
ATI	-	-	-	-
Cronici - interne	55	73	15	3
Ortopedie	-	-	39	55

Nr. crt.	Indicatori/criterii de performanță	Valoarea indicatorului/an				
		2021	2020	2019	2018	2017
A. Indicatori de management al resurselor umane						
1.	Numărul mediu de bolnavi externați pe un medic	128,23	203	450,37	243,35	172
2.	Numărul mediu de consultații pe un medic în ambulatoriu	537,09	743	1134,5	1226	547

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

3.	Numărul mediu de consultații pe un medic în camera de gardă/UPU/CPU	561,41	628	803	636	564	
4.	Proporția medicilor din totalul personalului	13,02	14,09	14,82	17	17,23	
5.	Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului	60,41	59,84	59,01	60,13	60,81	
6.	Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical	19,27	6,22	35,96	36,95	34,44	
B. Indicatori de utilizare a serviciilor							
1.	Numărul de bolnavi externați total și pe secții	Total spital	2180	2432	3603	3407	3343
		Medicina internă	455	457	847	856	781
		Pediatrie	201	235	549	656	591
		Obst.-ginecologie	478	523	660	541	554
		Neonatologie	163	163	150	147	138
		Psihiatrie	279	222	254	246	295
		Chirurgie	359	599	880	744	717
		Cronici	4	15	73	53	56
		ORL	185	178	190	164	211
		Ortopedie	56	40	-	-	-
		ATI	0	0	0	0	0
2.	Durata medie de spitalizare, pe spital și pe fiecare secție	Total spital	17,18	15,70	13,40	11,26	13,58
		Medicina internă	5,34	4,27	5,47	6,21	6,16
		Pediatrie	3,93	4,63	4,78	4,92	4,93
		Obst.-ginecologie	3,10	3,06	3,42	3,14	3,36
		Neonatologie	3,69	3,52	3,84	3,90	3,41
		Psihiatrie	82,17	98,19	95,05	80,37	81,38
		Chirurgie	5,64	5,38	5,34	5,17	4,81
		Cronici	6,8	9,06	7,89	7,83	7,39
		ORL	5,86	5,41	6,25	6,10	6,27
		Ortopedie	5,10	5,00	-	-	-
		ATI	1,13	1,52	0	1,28	1,58
3.	Rata de utilizare a paturilor, pe spital și pe fiecare secție (%)	Total spital	58,46	59,19	65,47	70,00	73,20
		Medicina internă	34,04	27,50	73,32	66,91	66,00
		Pediatrie	14,57	19,89	59,68	53,57	57,00
		Obst.-ginecologie	47,31	51,12	51,42	52,73	47,00
		Neonatologie	54,97	53,78	52,41	43,01	40,00
		Psihiatrie	81,04	79,09	72,44	83,16	89,00
		Chirurgie	37,03	57,80	62,32	57,13	60,00
		Cronici	1,86	7,45	23,61	23,50	26,00
		ORL	59,45	53,64	54,84	72,54	65,26
		Ortopedie	27,48	33,48	-	-	-
		ATI	7,61	11,83	12,98	13,97	2,79
4.	Indicele de complexitate a cazurilor, pe spital	Total spital	1,1843	0,9573	0,9573	0,9575	0,7802
5.	Procentul bolnavilor cu intervenții	Obstetrică-ginecologie	35,93	40,53	39,74	37,68	32,94

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

	chirurgicale din totalul bolnavilor externăți din secțiile chirurgicale	Chirurgie generală	35,93	31,05	28,64	34,63	43,71
		Ortopedie	14,28	20,00	-	-	-
6.	Proporția bolnavilor internați cu programare din totalul bolnavilor internați, pe spital și pe fiecare secție	Total spital	-	-	-	-	-
		Medicina interna	-	-	-	-	-
		Pediatrică	-	-	-	-	-
		Obst.-ginecologie	-	-	-	-	-
		Neonatologie	-	-	-	-	-
		Psihiatrie	-	-	-	-	-
		Chirurgie	-	-	-	-	-
		Cronici	-	-	-	-	-
		ORL	-	-	-	-	-
		Ortopedie	-	-	-	-	-
		ATI	-	-	-	-	-
7.	Proporția urgențelor din totalul bolnavilor internați, pe spital și pe fiecare secție	Total spital	58,44	42,47	63,13	62,87	60,17
		Medicina interna	92,3	82,05	61,03	58,03	59,62
		Pediatrică	81,1	77,87	86,34	88,18	81,66
		Obst.-ginecologie	97,7	94,30	98,70	96,55	92,92
		Neonatologie	40,05	-	100	100	100
		Psihiatrie	1,07	0,46	0,40	1,36	1,26
		Chirurgie	48,50	55,91	44,51	51,39	50,19
		Cronici	8	46,66	69,09	82,45	69,23
		ORL	2,7	6,17	19,51	16,26	28,19
		Ortopedie	41,1	48,71	-	-	-
8.	Proporția bolnavilor internați cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor internați, pe spital și pe fiecare secție	Total spital	39,46	35,08	52,12	37,13	57,70
		Medicina interna	7,91	17,55	39,43	41,97	40,25
		Pediatrică	19,70	22,12	13,20	11,82	16,24
		Obst.-ginecologie	1,05	4,71	1,66	3,45	6,32
		Neonatologie	58,49	0	0	0	0
		Psihiatrie	98,95	74,48	97,2	98,64	72,87
		Chirurgie	52,45	46,03	54,94	48,61	49,58
		Cronici	0	5,33	27,27	17,55	27,41
		Ortopedie	58,18	53,84	0	0	0
		ORL	97,29	93,25	80,48	83,74	7,27
9.	Numărul consultațiilor acordate în ambulatoriu	Total spital	5908	5198	4904	2734	3213
		Chirurgie	1416	1491	1408	1497	1234
		Obst.ginecologie	810	783	840	1000	858
		Oftalmologie	828	978	1145	0	981
		Pediatrică	0	0	0	0	16
		Urologie	0	0	363	237	124
		Cardiologie	1296	1004	0	0	0
		Ortopedie	1076	942	0	0	0
		Neurologie	177	0	0	0	0
		Psihiatrie	305	0	0	0	0
		Total spital	30,54	24,76	31,45	59,13	43,03

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

10.	Proporția serviciilor medicale spitalicești acordate prin spitalizare de zi din totalul serviciilor medicale spitalicești acordate, pe spital și pe fiecare secție	Medicina internă	8,26	6,63	37,16	5,60	32,14
		Pediatrie	39,76	29,36	38,98	4,83	17,32
		Obst.-ginecologie	34,07	53,58	68,44	11,34	33,33
		Chirurgie	24,69	19,89	25,76	2,37	8,33
		ORL	21,94	45,50	53,54	2,56	42,81
		Ortopedie	58,33	35,89	0	0	0
		CPU	22,35	0	0	32,41	22,76
C. Indicatori economico-financiari							
1.	Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat	94,19	97	95,40	94,69	97,20	
2.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului %	85,58	82,77	84,50	75,63	72,36	
3.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asigurări de sănătate din Fondul național unic de asigurări sociale de sănătate pentru serviciile medicale furnizate, precum și din sumele asigurate din bugetul Ministerului Sănătății cu această destinație %	87,70	89,48	87,29	87,30	85,80	
4.	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului %	1,37	1,12	2,90	3,41	4,45	
5.	Costul mediu pe zi de spitalizare	589,40	517,44	399,96	248,72	171,63	
6.	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului (sintagma "venituri proprii" înseamnă, în cazul acestui indicator, toate veniturile obținute de spital, exclusiv cele obținute în contractul cu casa de asigurări de sănătate) %	0,13	0,002	0,29	0,28	0,30	
D. Indicatori de calitate							
1.	Rata mortalității intraspitalicești, pe total spital și pe fiecare secție	Total spital	0,32		0,08	0,23	0,09
		Medicina internă	1,53	0,21	0,11	0,38	0,12
		Pediatrie	0	0	0	-	-
		Obst.-ginecologie	0	0	0	-	-
		Neonatologie	0	0	0	-	-
		Psihiatrie	0	1,35	0,81	2,97	0,85
		Chirurgie	0,27	0	0	-	-
		Cronici	0	0	0	-	-
		ORL	0	0	0	-	-
		Ortopedie	0	-	-	-	-
2.	Rata infecțiilor asociate asistentei medicale, pe total spital și pe fiecare secție	ATI	0	0	0	-	-
		Total spital	1,78	0	0,08	0	0
		Medicina internă	0	0	0	0	0
		Pediatrie	0	0	0	0	0
		Obst.-ginecologie	0	0	0	0	0
		Neonatologie	0	0	0	0	0
		Psihiatrie	1,5	0	1,21	0	0
		Chirurgie	0	0	0	0	0
		Cronici	0	0	0	0	0
		ORL	0	0	0	0	0
Ortopedie	0	-	-	-	-		

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

	ATI	0	0	0	0	0
3.	Rata bolnavilor reinternati în intervalul de 30 de zile de la externare	9,31	19,36	21,47	9,99	21,47
4.	Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare	48,99	49,71	57,01	53	57,01
5.	Procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați	5,87	6,38	1,22	0,08	1,22
6.	Numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate	0	0	0	0	0

G. Structura Bugetului de Venituri și Cheltuieli

În ceea ce privește situația financiară, Spitalul Orasenesc Turceni are sprijin financiar din partea Consiliului Local și are contract cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (unica în lipsa asigurărilor private de sănătate).

Total Venituri pentru perioada 2020-2021

LEI

Tip de Serviciu	2020		2021	
	Buget	Drepturiconstatate	Buget	Drepturiconstatate
Total Venituri din care:	21.000.000	20250376	34.453.000	22.888.481
Venituri din prestari servicii	30.000	28.422	25.000	21.213
Venituri din contracte incheiate cu CAS	7.997.000	7.261.604	9.300.000	9.019.480
Venituri din contracte incheiate cu DSP	14.000	13.667	0	0
Alte venituri din prestari servicii	7.000	6.634	10.000	5.651
Donatii si sponsorizari	3.000	12.474	182.000	182.493
Alte venituri din valorificarea unor bunuri	1.000	894	0	0
Subventii de la Consiliul local -SF	954.000	954.000	552.000	314.748
Subventii de la Consiliul local -SD	146.000	127.872	206.000	118.811
Sume de la bugetul de stat pentru finantare investitii in sanatate	0	0	62.000	20.000
Subventii de la Fondul national unic de asigurari sociale de sanatate pentru acoperirea cresterilor salariale	11.600.000	11.597.309	13.400.000	13.206.085

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

Sume alocate pentru stimulentele de risc	248.000	247.500	0	0
Fondul European de Dezvoltare Regională	0	0	10.716.000	0

Cheltuielile bugetare se estimează în funcție de necesități, cu încadrare în veniturile previzionate. Acestea sunt detaliate în Bugetul de Venituri și Cheltuieli pe titluri, articole și aliniate bugetare în concordanță cu legislația. Structura și evoluția acestora pentru perioada 2020-2021 este prezentată în tabelul de mai jos:

Total Cheltuieli pentru perioada 2020-2021

LEI

Tip de Cheltuială	2020		2021	
	Valoare	Procent din total cheltuială	Valoare	Procent din total cheltuială
Total cheltuială din care:	20.459.694	-	22.495.026	
Cheltuieli cu personalul	16.933.737	82,77 %	19.241.114	85,53%
Cheltuieli cu bunuri și servicii, din care:	3.204.810	15,66 %	2.916.974	12,97%
Furnituri de birou	9.114	0,28 %	7.416	0,25%
Materiale pentru curatenie	43.866	1,37 %	25.171	0,86%
Încalzit, iluminat și forță motrică	445.200	13,89 %	426.415	14,62%
Apa, canal și salubritate	203.188	6,34 %	214.929	7,37%
Carburanți și lubrifianți	8.452	0,26 %	11.375	0,39%
Transport	6.000	0,19 %	8.386	0,29%
Posta, telecomunicații, radio, tv, internet	45.383	1,42 %	50.240	1,72%
Materiale și prestări de servicii cu caracter funcțional	12.223	0,38 %	16.551	0,57%
Alte bunuri și servicii pentru întreținere și funcționare	543.616	16,96 %	497.192	0,17%
Reparații curente	529.552	16,52 %	271.917	9,32%
Hrană pentru oameni	283.895	8,86 %	260.860	7,94%
Medicamente	247.150	7,71 %	309.246	10,60%
Materiale sanitare	449.855	14,04 %	342.992	11,76%
Reactivi	125.596	3,92 %	131.088	4,49%
Dezinfectanți	79.655	2,49 %	55.159	1,80%
Uniforme și echipament	20.442	0,64 %	11.317	0,39%
Lenjerie și accesorii de pat	35.777	1,12 %	51.170	1,70%
Alte obiecte de inventar	65.186	2,03 %	178.282	6,10%
Deplasări interne, detașări, transferări	5.000	0,16 %	5.011	0,10%
Consultanță și expertiză	9.639	0,30 %	0	0
Pregătire profesională	0	0	807	0,03%
Protecția muncii	11.716	0,37 %	17.864	0,60%

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

Reclama și publicitate	1.688	0,05 %	1.643	0,05%
Prime de asigurare non-viata	628	0,02 %	663	0,02%
Alte cheltuieli cu bunuri și servicii	21.989	0,69 %	21.280	0,73%
Burse	0	0	0	0
Sume aferente persoanelor cu handicap neincadrate	178.087	0,87 %	198.127	0,88
Cheltuieli de Capital din care:	143.060	0,70 %	138.811	0,62
Mașini, echipamente și mijloace de transport	143.060	100%	138.811	100

Pentru perioada analizată se observă următoarele aspecte:

- creșterea cheltuielilor de personal - de la 16.933.737 lei în anul 2020, la 19.241.114 lei în anul 2021
- scăderea cheltuielilor cu materialele sanitare - de la 449.855 lei în anul 2020, la 342.992 lei în anul 2021
- scăderea cheltuielilor cu utilitățile - de la 648.388 lei în anul 2020, la 641.344 lei în anul 2021

II. ANALIZA SWOT

Puncte tari:

- Unitate sanitară modernă cu majoritatea secțiilor și compartimentelor reabilite, modernizate;
- Este asigurat permanent necesarul de medicamente, materiale sanitare și hrană pentru pacienții internați;
- Dotarea secțiilor/compartimentelor și laboratoarelor spitalului cu aparatură medicală ce asigură un diagnostic corect și un act medical de calitate tuturor pacienților care accesează serviciile de sănătate oferite de unitatea noastră;
- Personal medical și nemedical bine pregătit profesional; medici cu competențe, atât în specialități clinice cât și paraclinice care asigură consulturi ambulatorii, spitalicești, interdisciplinare de calitate pacienților;
- Sistem informatic integrat care asigură o bună gestionare a resurselor materiale și financiare ale spitalului, fiind un instrument în controlul costurilor per bolnav internat;
- Comunicare bună, atât la nivel intern cât și extern;
- Sprijinul permanent acordat de către autoritățile publice locale în vederea bunei desfășurări a activității unității sanitare, dezvoltării activității și finanțarea obiectivelor de investiții și a plății cheltuielilor cu utilitățile (energie electrică, gaze natural, apa-canal);
- Adresabilitate de peste 95% în Secția Psihiatrie cronici, singura cu acest profil din județul Gorj.

Puncte slabe:

- Venituri proprii reduse;
- Ambulatoriul de specialitate nu este funcțional la nivelul tuturor cabinetelor din structură;
- Laboratorul de analize medicale nu este acreditat RENAR;
- Spitalul nu oferă servicii medicale complete în specialitățile din ambulatoriu care nu au corespondent în secțiile și compartimentele cu paturi: neurologie, cardiologie;
- Deficit de personal medical în ambulatoriul de specialitate și deficit de personal sanitar/auxiliar sanitar în secțiile cu paturi;
- Organizarea spitalului în sistem pavilionar și infrastructura clădirilor învechita, mai ales cea a secției psihiatrie cronici;
- Lipsa, pe anumite segmente ale activității medicale, a aparaturii medicale de înaltă performanță.

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

Oportunități:

- Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;
- Adresabilitate fără restricții pentru asigurații CJAS;
- Accesarea unor finanțări nerambursabile;
- Noi criterii și modalități de finanțare;
- Sprijin din partea autorităților locale;
- Oportunitatea accesării unor proiecte pe fonduri europene, structurale în parteneriat cu autoritățile publice locale;
- Posibilitatea încheierii unor parteneriate pe partea medicală, cu spitale din Uniunea Europeană, în ceea ce privește schimbul de experiență medicală profesională.

Amenințări:

- Instabilitate legislativă;
- Nivelul de trai scăzut al populației din localitățile arondate spitalului;
- Apariția competitorilor privați în activitatea de asistență medicală ambulatorie clinică și paraclinică;
- Statutul economic general al țării;
- Alegeri, schimbări politice.
- Creșterea preturilor și a inflației.

III. PROBLEME CRITICE

Identificarea și expunerea problemelor critice pe diferite domenii, astfel:

a. Pe domeniul resurselor umane:

- Analiza temeinică a resurselor umane corelate cu normativele, pe categorii de personal, din domeniul medical, având ca finalitate emiterea și aprobarea unei noi organigrame și a unui nou stat de funcții, care să corespundă nevoilor actuale ale Spitalului și care să asigure o încărcare reală și echilibrată a volumului activităților pe persoană/ entitate organizațională;
- Creșterea gradului de satisfacție a personalului.

b. Din punct de vedere tehnic și administrativ:

- Evaluarea tuturor spațiilor administrative și eficientizarea repartizării acestora;
- Eficientizarea rețelelor de utilități ale Spitalului, corelată cu reducerea consumurilor;
- Întreținerea și reamenajarea spațiilor exterioare ale Spitalului;
- Optimizarea funcționării rețelei de calculatoare și internet precum și dezvoltarea aplicațiilor specifice.

c. În domeniul activității medicale:

- Înființarea Compartimentului de Microbiologie, în cadrul Laboratorului de analize medicale al spitalului
- Creșterea rolului asistentelor medicale;
- Prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale;
- Creșterea calității serviciilor medicale și eficientizarea întregii activități a spitalului;
- Îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al calității;
- Acreditarea ANMCS a Spitalului.

d. În domeniul activităților financiar-contabile:

- identificarea unor surse complementare de finanțare corelate cu eficientizarea cheltuiirii fondurilor financiare;
- identificarea de fonduri pentru înlocuirea echipamentelor cu grad mare de uzură;
- extinderea programului informatic integrat;
- administrarea eficientă și rațională a patrimoniului spitalului.

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

IV. SELECȚIONAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE ȘI MOTIVAREA ALEGERII

În urma analizei problemelor critice identificate pe principalele domenii de activitate ale Spitalului Orășenesc Turceni, am apreciat că este fundamental a-mi apleca atenția cu precădere asupra nevoilor de dezvoltare din domeniul medical, în scopul îndeplinirii obiectivelor specifice ale Spitalului, motiv pentru care mi-am propus să abordez în următorul capitol, următoarea temă *"Managementul calității serviciilor medicale"* și anume:

1. Îmbunătățirea calității serviciilor medicale
2. Creșterea gradului de satisfacție a pacienților

Motivația alegerii problemelor prioritare

Calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficiență, continuitatea îngrijirilor, siguranța pacientului, competența cadrelor medicale, satisfacția pacientului, dar și a personalului medical. Acest deziderat se poate realiza prin adoptarea unei strategii care să ducă la îmbunătățirea indicatorilor de performanță ai spitalului, întinerirea resursei umane, îmbunătățirea serviciilor hoteliere, continuarea dotării spitalului cu aparatură și tehnologie performantă și nu în ultimul rând prin îmbunătățirea relației personal medical - pacient.

Pe lângă problemele prioritare menționate mai sus, mai enumerăm:

- Obținerea acreditării ANMCS a spitalului - Cielul al II-lea;
- Instruirea în mod constant a cadrelor medicale;
- Implementarea unei politici de parteneriat cu pacienții;
- Facilități pentru pacientul internat.

Prioritățile nu se opresc aici, deoarece managementul de vârf își dorește îmbunătățirea continuă a actului medical cât și întreținerea aparaturii medicale existente și modernizarea infrastructurii.

V. ÎMBUNĂȚĂȚIREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE

a) Scop

Managementul spitalului Orășenesc Turceni, urmărește în primul rând interesul public și este îndreptat spre îndeplinirea scopului său: furnizarea de servicii medicale performante pentru pacienții care necesită asistența medicală. Serviciile medicale de calitate duc la creșterea gradului de satisfacție a pacientului, dar și a personalului medical (siguranța în muncă, motivarea și valorizarea personalului).

Pentru a fi competitiv și concurențial, un spital care asigură servicii medicale trebuie să își cunoască concurenții, să studieze performanțele lor, să se preocupe de satisfacția pacienților, să cunoască zonele de influență, piața și tendințele de evoluție ale acestora.

În acest sens, spitalul trebuie să evolueze către o mai mare adaptabilitate și flexibilitate a personalului angajat, o mai multă recunoaștere a rolului și importanței resurselor umane, trebuie să se consulte asupra rolului de organizare și funcționare (să analizeze periodic toate verigile lanțului de realizare a îngrijirilor medicale, să le formalizeze și să le simplifice, privind fluxul de pacienți, de resurse și de informații).

Dezvoltarea și promovarea spitalului, bazat pe activitatea medicală competitivă și sustenabilă, activitate și servicii de înaltă calitate, accesibile tuturor, sprijinită de o forță de muncă calificată și responsabilă.

Fazele schimbărilor interne din spital constau în:

- alinierea obiectivelor strategice și ducerea spitalului, implicit a serviciilor medicale oferite la nivelul altor spitale cu renume din țară și din țările europene;

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

- îndeplinirea funcțiilor manageriale astfel încât eficientizeze maxim obiectivele spitalului prin principiile de bază: planificare, organizare, coordonare, conducere, control;
- planificarea strategică cu scopul de a adapta spitalul la mediul extern, mereu în schimbare și la nevoile populației;
- identificarea tendințelor economice, sociale și politice din mediul extern, care vor avea impact asupra instituției și evaluarea posibilităților interne ale spitalului;
- evaluarea rezultatelor activității spitalului;
- creșterea eficienței alocative pentru palierul serviciilor spitalicești;
- administrarea bugetului aprobat prin încadrarea cheltuielilor în limitele prevăzute în BVC – Contul de execuție este oglinda operațiunilor financiare.

În sistemul de sănătate apar în mod continuu pierderi nepermise care induc costuri mari pentru întreaga unitate sanitară. Aceste pierderi sunt generate din mai multe cauze: tehnologii medicale sau servicii de sănătate ineficace sau ineficiente, variații mari ale performanței, acces inegal la serviciile de sănătate, nesatisfacția pacienților față de serviciile primite, creșterea timpului de așteptare pentru primirea serviciilor de sănătate. În aceste condiții, calitatea serviciilor medicale devine o prioritate pentru furnizorii de servicii de sănătate, manageri, pacienți, terțe părți, organele guvernamentale în aceeași măsură.

Pacienții sunt interesați să primească îngrijirile necesare, cu respectarea integrală a drepturilor, în cel mai scurt timp posibil, din partea furnizorului pe care l-au ales ei. Plătitorii sunt interesați să introducă standarde, indicatori și criterii de calitate în spitale pentru a ține sub control costurile. Deasupra tuturor, guvernul este cel care trebuie să reglementeze sistemul sanitar printr-o legislație care să favorizeze aplicarea managementului calității în unitățile sanitare, facilitând munca furnizorului și apărând pacientul de deficiențele din sistem.

De aceea, subiectul calității îngrijirilor de sănătate este unul extrem de controversat, cu implicații atât la nivel economic, financiar, tehnologic, cât și în domeniul resurselor umane și organizaționale.

Conceptul de calitate este unul vast și extrem de dezbătut în momentul de față, experții în domeniu evidențiind încă trei dimensiuni fundamentale:

1. calitatea profesională – produsul/serviciul îndeplinește toate condițiile stabilite de profesioniștii de top ai domeniului medical (standarde de practică);
2. calitatea din punct de vedere al clientului (satisfacția pacientului) – ce așteaptă pacientul să obțină de la un anumit serviciu;
3. managementul calității totale – cea mai eficientă și mai productivă modalitate de utilizare a resurselor în cadrul limitelor stabilite de autorități/cumpărători (eficiența).

Atât pentru practica medicală, cât și pentru managementul sanitar au fost definite nouă dimensiuni ale calității, ce formează baza furnizării serviciilor medicale:

- competența profesională – cunoștințele/abilitățile/permanența echipei medicale, ale managerilor și ale echipei de suport;
- accesibilitatea – furnizarea serviciilor de sănătate nu este restricționată de bariere geografice, sociale, culturale, organizaționale sau economice;
- eficacitatea – procedurile și tratamentul aplicat conduc la obținerea rezultatelor dorite;
- eficiența – acordarea îngrijirilor necesare, corespunzătoare, la costurile cele mai mici;
- relațiile interpersonale – interacțiunea dintre furnizori, dintre furnizori și pacienți (clienți), dintre manageri, furnizori și plătitori, precum și între echipa de îngrijiri și comunitate;
- continuitatea – pacientul beneficiază de un set complet de servicii de sănătate de care are nevoie, într-o ordine bine determinată, fără întrerupere, sau repetarea procedurilor de diagnostic și tratament;

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

- siguranța – risc minim de complicații sau efecte adverse ale tratamentului ori alte pericole pentru pacient legate de furnizarea serviciilor de sănătate;

- infrastructura fizică și confortul – curățenie, confort, intimitate și alte aspecte importante pentru pacienți;

- alegerea – pe cât este posibil, clientul, în cazul acesta pacientul, alege furnizorul de servicii de sănătate, tipul de asigurare sau tratamentul.

Managementul calității totale este un model organizațional care implică participarea generală în vederea planificării și implementării unui proces de îmbunătățire continuă a calității ce depășește așteptările pacienților. Acest model pleacă de la premiza că 90 % din probleme sunt probleme legate de proces, nu de personal.

Cele trei principii ale calității totale sunt:

- focalizarea pe pacient;
- îmbunătățirea continuă a calității;
- lucrul în echipă.

b) Obiective

Dezvoltarea punctelor tari, întărirea punctelor slabe, lupta contra slăbiciunilor, devansarea amenințărilor, menținerea potențialului de reușită (necesitate vitală), colaborarea constructivă cu mediul extern privind oportunitățile, sunt obiectivele managementului performant.

Principalele obiective strategice propuse pentru anul 2021 sunt următoarele:

Creșterea calității serviciilor medicale și eficientizarea întregii activități a spitalului prin:

- Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în secțiile și compartimentele spitalului;
- Reabilitarea curții spitalului prin reamenajarea spațiilor verzi, a parcarilor, a pavajului și a gardului împrejmuit;
- Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale;
- Reducerea cheltuielilor cu utilitățile.

Creșterea gradului de satisfacție a pacienților prin:

- Educația medicală continuă a personalului medical, prin participarea la cursuri, congrese, conferințe, work-shop-uri;
- Creșterea nivelului de instruire a personalului medical;
- Achiziționarea de aparatură și echipamente medicale;
- Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin menținerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților.

c) Activități

EȘALONAREA ÎN TIMP A OBIECTIVELOR ȘI ACTIVITĂȚILOR
- GRAFICUL GANTT -

Obiectiv 1: Creșterea calității serviciilor medicale

	2022				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV				
ACTIVITATE								
Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în secțiile și compartimentele spitalului					Personal medical	Aparatură medicală, cabinete, birotică, papetarie, rețea IT	Conform BVC	Manager Director Medical SMC Personal medical
Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale					Medic epidemiolog Medici Sefi Secție SMC Personal medical	Dezinfectanți, Materiale sanitare, Cabinete, Birotică, Papetarie, Rețea IT	Conform BVC	Medic epidemiolog Medici Sefi Secție SMC Personal medical
Reducerea cheltuielilor cu utilitățile					Șefi structuri Personal medical	Birotică, papetarie	Conform BVC	Manager Director Medical DFC Comitet Director Șefi structuri Medici Sefi Secție
Reabilitarea curții spitalului prin reamenajarea spațiilor verzi, a parcărilor, a pavajului și a gardului împrejmuitoare					Manager DFC	Achiziția propriu-zisă	Buget local	Manager

Obiectiv 2: Creșterea gradului de satisfacție a pacienților

	2022				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV				
ACTIVITATE								
Educația medicală conținută a personalului medical, prin participarea la cursuri, congrese, conferințe, work-shop-uri					Responsabil Resurse Umane	Birotică, papetărie, rețea IT	Conform BVC	Manager Director Medical SMC Responsabil resurse umane Comitet Director
Creșterea nivelului de instruire a personalului medical					Medici Sefti de Sectii	Birotică, papetărie, rețea IT	BVC	Manager Medici Sefti de Sectii SMC
Achiziționarea de aparatură și echipamente medicale					Manager DFC	Documentatie achizitie	Proiect cu finanțare europeană	Manager Director Medical SMC DFC Medici Sefti de Sectii
Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin menținerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților					SMC	Birotică, papetărie, rețea IT, Chestionar evaluare	Conform BVC	Manager SMC Medici Sefti de Sectii

d) Rezultate așteptate

Creșterea calității serviciilor medicale:

- Ghiduri de practică implementate și protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament adoptate în secțiile și compartimentele spitalului;
- Cheltuieli reduse cu utilitățile;
- Planul anual de formare profesională;
- Planul anual de recrutare;
- Acreditarea ANMCS a spitalului – Ciclul al -II-lea.

Creșterea satisfacției pacienților

- Analiza gradului de satisfacție a pacienților;
- Personal medical pregătit profesional;
- Achiziționare aparatură medicală performantă.

e) Indicatori – evaluare și monitorizare

Managementul de vârf va monitoriza continuu activitatea întregului spital:

- implicarea membrilor comitetului director în procesul de îmbunătățire a indicatorilor statistici, financiari, de calitate, de complexitate, resurse umane, tehnico-instrumentare printr-un sistem informatizat existent;
- evoluția relației între structura spitalului și încadrarea de personal;
- evoluția relației între serviciile medicale oferite și personalul angajat;
- implicarea personalului medical în elaborarea planului de achiziții și propunerea privind prioritățile;
- reclamațiile și nemulțumirile pacientului privind calitatea serviciilor medicale oferite și comportamentul personalului medical și de îngrijire.

Indicatori de evaluare

Obiective, acțiuni și activități		Indicatori de evaluare
Obiectiv 1 Creșterea calității serviciilor medicale		
	Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în secțiile și compartimentele spitalului	Numar proceduri si protocoale
	Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale	Numar rapoarte de analiza Număr persoane instruite
	Reducerea cheltuielilor cu utilitățile	Gradul de reducere a cheltuielilor
	Reabilitarea curții spitalului prin reamenajarea spațiilor verzi, a parcarilor, a pavajului și a gardului împrejmuit	Gradul de satisfacție a pacienților si angajaților
		nivelul de satisfacție a pacienților
Obiectivul 2 Creșterea gradului de satisfacție a pacienților		
	Educația medicală continuă a personalului medical, prin participarea la cursuri, congrese, conferințe, work-shop-uri	Numar persoane participante
	Creșterea nivelului de instruire a personalului medical	Numar rapoarte instruire Numar personal medical instruit
	Achiziționarea de aparatură și echipamente medicale	Gradul de utilizare a aparaturii achiziționate

SPITALUL ORĂȘENESC TURCENI

	Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin menținerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților	Gradul de satisfacție a pacienților Numarul de chestionare transmise
--	--	---

Indicatori de monitorizare

Nr. crt.	Obiectiv	Indicatori de performanță
1	Creșterea calității serviciilor medicale	Procentul de reducere a cheltuielilor fata de anul precedent
		Numar persoane instruite
2	Creșterea gradului de satisfacție a pacienților	Creșterea anuală a nivelului de satisfacție a pacienților cu 10% față de anul precedent
		Raport lunar al analizei gradului de satisfacție a pacienților

f. Legislație:

- ✓ Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 500/2002, privind finanțelor publice cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 53/2003, privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice;
- ✓ Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacienților, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Ordin Nr. 10/2018 privind aprobarea categoriilor de acreditare a unităților sanitare cu paturi aferente celui de al II-lea ciclu de acreditare;
- ✓ Ordin SGG Nr. 600/2018 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✓ Ordin MS Nr. 1101/2016 din 30 septembrie 2016 privind aprobarea Normelor de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare;
- ✓ Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1567/2007 privind aprobarea valorilor medii naționale ale indicatorilor de performanță ai managementului spitalului;
- ✓ Ordin nr. 1.312 din 22 iulie 2020 privind organizarea și funcționarea structurii de management al calității serviciilor de sănătate în cadrul unităților sanitare cu paturi și serviciilor de ambulanță, în procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului;
- ✓ H.G. nr.140/2018 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate pentru anii 2018 – 2019;
- ✓ O.U.G. nr.162/2008 privind transferul ansamblului de atribuții și competențe exercitate de Ministerul Sănătății Publice către autoritățile administrației publice locale.