

Spitalul Orasenesc Bumbesti Jiu

Strada Zorilor Nr.1

Telefon/fax 0253463042

AVIZAT
CONSILIUL MEDICAL

Presedinte,

APROBAT
COMITETUL DIRECTOR

Nr.

Manager,

PLANUL DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE SI NEMEDICALE OFERITE ÎN SPITALUL ORASENESC BUMBESTI JIU

2013-2017
Revizie 2014

ANALIZA DE SITUATIE

1. Istoric

Spitalul Orasenesc Bumbesti-Jiu este situat in partea de N-V a Orasului Bumbesti-Jiu, strada Zorilor, nr.1, judetul Gorj, la iesirea din defileul Jiului.

Spitalul Orasenesc Bumbesti-Jiu deservește un numar de peste 25000 locuitori din care 12000 locuitori din zonele limitrofe orasului Bumbesti-Jiu, precum si din municipiul Targu-Jiu.

Mentionam ca in localitatea noastra se afla o societate comerciala cu profil fabricarea munitiei de infanterie, respectiv S.C Uzina Mecanica Sadu SA, ai caror actuali si fosti salariati lucrând in conditii toxice au nevoie de asistenta medicala specifica, salariatii fiind expusi continuu pericolului de accidente de munca datorita lucrului cu explozibil, in ultimii ani crescând considerabil numarul accidentelor ce implica asistenta medicala spitaliceasca de urgenta. In localitate se mai afla doua santiere de constructii hidroenergetice, salariatii acestora fiind expusi continuu pericolului de accidente datorita lucrului subteran, un parc industrial in care-si desfasoara activitatea agenti economici dintre care amintim SC Pirelli, 6 cariere de piatra pe paraul Porcu si Bratcu, ai caror salariati sunt si ei expusi accidentelor de munca.

Dotarea tehnică

Autoritatea publica locala a sprijinit si sprijina in totalitate Spitalului Orasenesc Bumbesti-Jiu, impreuna cu conducerea unitatii spitalicesti asigurand un management eficient.

In perioada 2008-2011, autoritatea publica locala a contribuit la finantarea lucrarilor de reabilitare a ambulatoriului de specialitate, a blocului alimentar din cadrul spitalului, respectiv a cladirilor spitalului in care se desfasoara activitatea spitaliceasca.

In cursul anilor 2008-2009 au fost schimbate toate ferestrele si usile exterioare din lemn cu cele de termopan.

A fost de asemenea reabilitat blocul operator de la sectia Chirurgie Generala si sala de operatii a compartimentului de Obstretica-Ginecologie, inlocuindu-se tocara de lemn cu cea de PVC, compartimentandu-se in mod adecvat acestea. Sursa de finantare pentru acestea a fost bugetul local.

In anul 2010 au fost alocate de catre Ministerul Sanatatii, din venituri proprii (accize), fonduri in valoare de 1031 mii lei, pentru efectuarea reparatiilor capitale la spitalul nostru, autoritatea locala asigurand cofinantarea.

Au fost efectuate lucrari de reparatii capitale . S-a reabilitat interiorul si exteriorul la toate sectiile spitalului, lucrarile constand in realizarea termosistemului la exterior si vopsirea minerala a acestuia, vopsirea sarpantei, precum si montarea parazapezilor la exterior, iar la interior schimbarea tamplariei din lemn cu termopan PVC, schimbarea instalatiei electrice, efectuarea de zugraveli interioare si montarea covorului de trafic intens in toate sectiile spitalului.Receptia finala a lucrarilor a fost efectuata in anul 2013.

Buna conlucrare dintre autoritatea locala si unitatea spitaliceasca s-a materializat prin realizarea de proiecte care deja s-au depus si sunt in faza de evaluare,cu exceptia primului care a trecut de aceasta faza. Dintre acestea enumeram:

1 Proiectul depus pe axa 3.1 Reabilitarea infrastructurii serviciilor de sanatate - Reabilitarea, extinderea, modernizarea si echiparea ambularorului integrat al Spitalului Orasenesc Bumbesti-Jiu;

2 Proiectul Extindere si modernizare sectie Neurologie si Bloc Operator;

3. Sistematizarea pe verticala a incintei spitalului.

Spitalul nostru a cunoscut o dezvoltare continua, reusind astfel sa imbunatateasca neconținut inventarul tehnic si infrastructura. Astfel in ultimii ani a fost achizitionata aparatura medicala pentru dotarea sectiilor medicale si a laboratorului de analize medicale

2. Organizare

Spitalul functioneaza in anul 2013 cu un numar de 122 de paturi iar incepand cu martie 2014 cu 132 paturi.

Conform structurii aprobate aceste paturi sunt repartizate pe sectii si compartimente astfel:

Sectia (compartiment)	nr. paturi
1. Sectia Medicina interna Compartiment cronici	25 paturi ,din care 10 paturi;
2. Sectia Neurologie Compartimentul de recuperare neurologica	25 paturi ,din care 13 paturi
3. Sectia Chirurgie generala Compartimentul ATI	25 paturi – din care 5 paturi
Compartimentul Urologie	5 paturi
4. Sectia Obstetrica –ginecologie	25 paturi – din care

Compartimentul Neonatologie

5 paturi

5. compartimentul de Pediatrie

12 paturi

Total 112 paturi

- Spitalizare Zi 20 paturi
- Camera de garda
- Laborator analize medicale
- Laborator radiologie si imagistica medicala
- Farmacie cu circuit inchis
- Ambulatoriul integrat spitalului cu urmatoarele cabinete medicale de specialitate: medicina internă, neurologie, obstetrică-ginecologie, chirurgie generală si pediatrie ,cabinet de specialitate ortopedie si traumatologie
- Compartiment de prevenire si combatere a infectiilor nosocomiale
- Cabinet planificare familiala
- Cabinet urologie
- Kinetoterapie.

CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE

Calitatea serviciilor medicale este un principiu din ce in ce mai important in domeniul sanatatii, deoarece creste gradul de informare al pacientilor, concomitent cu progresele tehnologice si terapeutice. Calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficienta, continuitatea ingrijirilor , siguranta pacientului, competenta cadrelor medicale, satisfactia pacientului , dar si a personalului medical. Preocupare constantă a conducerii, asumată prin contractul de management. Realizările indicatorilor de performanță în acest domeniu sunt următoarele:

Indicatorii de utilizare a serviciilor în evoluție

Spitalul orașenesc Bumbesti-Jiu a realizat următorii indicatori de utilizare a serviciilor in perioada 01/01/2005 – 31.12.2013

AN	indicatori					
	Nr. Paturi fizice	Nr. Paturi efectiv ocupate	Indice de utilizare pat	Bolnavi spitalizati	Zile spitalizare	Durata medie de spitalizare
2005	125	124	361	6002	45139	8
2006	125	118	343	5844	42875	7,4
2007	119	109	332	5306	39500	7,44
2008	120	111	338	5377	40611	7,55
2009	128	104	296	5074	37795	7,45
2010	128	97	278	4753	35581	7,49
2013	112	79	256	3720	28130	7.56

De mentionat ca in perioada aprilie 2011-07.01.2013 spitalul nu a mai desfasurat activitate medicala ,unitatea fiind cuprinsa ,conform anexa din HG 345/2011 ,in lista unitatilor sanitare cu paturi care nu puteau incheia contracte cu casele de asigurari de sanatate.

Unitatea noastra si-a reluat activitatea incepand cu 07.01.2013 ,odata cu intrarea in relatie contractuala cu Casa de Sanatate a Judetului Gorj.

Pentru anul 2013 spitalul a avut contractate(finantate) un numar mediu de 70.67 paturi pentru un indice mediu de utilizare a paturilor de 290 de zile pentru acuti, respectiv 320 de zile pentru spitalizari de tip cronici.

De mentionat ca in cursul anului 2013 s-au realizat 2289 de spitalizari de zi, astfel ca spitalul nostru a crescut inca din primul an de la reinfiintare ponderea serviciilor de tip ambulatoriu

Indicatorii de performanță ai spitalului în evoluție.

Categoria de indicatori	Denumire indicator	Valoarea indicatorilor realiz. in anul 2010	Valoare asumata 2013
Indicatori de management al resurselor umane	Numar mediu de bolnavi externati pe un medic	475	300
	Numarul mediu de consultatii pe un medic in ambulatoriu	320	330
	Numar mediu de consultatii pe un medic in camera de garda/UPU/CPU	580	544
	Proportia medicilor din totalul personalului	11	10
	Proportia personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului	82.2	82
	Proportia personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical	14	18
Indicatori de utilizare a serviciilor	Numarul de bolnavi externati - total si pe sectii *		
	Spital	4753	3710
	CHIRURGIE GENERALA	603	670
	MEDICINA INTERNA	783	600
	NEONATOLOGIE	371	110
	NEUROLOGIE	493	270
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	1190	750
	PEDIATRIE	898	650
	CRONICI MI	177	350
	RECUPERARE NEUROLOGICA	238	340
	UROLOGIE		15
	Durata medie de spitalizare, pe spital si pe fiecare sectie		
	Spital	7.49	7.8
	CHIRURGIE	7.13	7
	MEDICINA INTERNA	7.67	8.2
NEONATOLOGIE	4.47	6	

NEUROLOGIE	9.49	6.9
OBSTRETICA GINECOLOGIE	4.95	5.5
PEDIATRIE	7.13	6.3
CRONICI MI	13.98	12.8
RECUPERARE NEUROLOGICA	17.47	13
UROLOGIE		6
Rata de utilizare a paturilor (%) pe spital si pe fiecare sectie*		
Spital	76	74
CHIRURGIE	47	68
MEDICINA INTERNA	82	88
NEONATOLOGIE	91	35
NEUROLOGIE	107	49
OBSTRETICA GINECOLOGIE	85	56
PEDIATRIE	80	95
CRONICI MI	56	129
RECUPERARE NEUROLOGICA	88	88
UROLOGIE		31
Indicele de complexitate a cazurilor, pe spital si pe fiecare sectie *		
Spital	0.9686	0.9686
CHIRURGIE	1.3281	1.3281
MEDICINA INTERNA	0.7405	0.7405
NEONATOLOGIE	2.1389	1
NEUROLOGIE	0.8814	0.8814
OBSTRETICA GINECOLOGIE	0.7302	0.65
PEDIATRIE	0.8155	0.8155
UROLOGIE		0.7038
Procentul bolnavilor cu interventii chirurgicale din totalul bolnavilor externati din sectiile chirurgicale (%)*		
Spital	48	40
Chirurgie generala	58	60
Obstetrica- ginecologie	42	17
Urologie		30
Proportia urgentelor din totalul bolnavilor internati, pe spital si pe fiecare sectie*		
Spital	72.49	65
CHIRURGIE	73.47	58
MEDICINA INTERNA	90.55	82

	NEONATOLOGIE	100.00	100.00
	NEUROLOGIE	65.52	50
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	54.87	90
	PEDIATRIE	73.07	97
	CRONICI MI	10.64	6
	RECUPERARE NEUROLOGICA	2.94	1
	UROLOGIE		40
	Proportia bolnavilor internati cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor internati, pe spital si pe fiecare sectie		
	Spital	27.51	35
	CHIRURGIE	26.53	42
	MEDICINA INTERNA	9.45	18
	NEONATOLOGIE	0.00	0.00
	NEUROLOGIE	34.48	50
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	45.13	10
	PEDIATRIE	26.93	3
	CRONICI MI	89.36	94
	RECUPERARE NEUROLOGICA	97.06	99
	UROLOGIE		60
	Numarul consultatiilor acordate in ambulatoriu	3200	3239
Indicatori economico-financiari	Executia bugetara fata de bugetul de cheltuieli aprobat (%)	86	93
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului (%)	39%	65
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asig.de sanat.din Fondul national unic de asig.sociale de sanat.pt serviciile medicale furnizate, precum si din sumele asigurate din bugetul MS cu aceasta destinatie	70%	66%
	Procentul cheltuielilor cu medicamente din totalul cheltuielilor spitalului (%)	8.12	8
	Costul mediu pe zi de spitalizare, pe fiecare sectie*	141	165
	CHIRURGIE	171	230
	MEDICINA INTERNA	131	125

	NEONATOLOGIE	149	148
	NEUROLOGIE	127	138
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	150	195
	PEDIATRIE	143	160
	CRONICI MI	150	140
	RECUPERARE NEUROLOGICA	150	140
	UROLOGIE		137
	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului (%)	31	5
Indicatori de calitate	Rata mortalitatii intraspitalicesti, pe total spital si pe fiecare sectie*		
	Spital	0	0.53
	CHIRURGIE	0	1.55
	MEDICINA INTERNA	0	1.22
	NEONATOLOGIE	0	0.24
	NEUROLOGIE	0	4.16
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	0	1.01
	PEDIATRIE	0	0.23
	CRONICI MI	0	0.41
	RECUPERARE NEUROLOGICA	0	0.73
	UROLOGIE		1
	Rata infectiilor nozocomiale - pe total spital si pe fiecare sectie		
	Spital	0.0	0.2
	CHIRURGIE	0.0	0.2
	MEDICINA INTERNA	0.00	0.2
	NEONATOLOGIE	0.00	0.2
	NEUROLOGIE	0.00	0.2
	OBSTRETICA GINECOLOGIE	0.0	0.2
	PEDIATRIE	0.00	0.2
	CRONICI MI	0	0.2
	RECUPERARE NEUROLOGICA	0	0.2
	UROLOGIE		0.2
	Rata bolnavilor reinternati in intervalul de 30 de zile de la externare	1	4
	Indice de concordanta intre diagnosticul la internare si diagnosticul la externare*		
	Spital	78	75
	CHIRURGIE	79	76
	MEDICINA INTERNA	73	75
	NEONATOLOGIE	69	70

NEUROLOGIE	72	74
OBSTRETICA GINECOLOGIE	61	65
PEDIATRIE	73	76
CRONICI MI	82	82
RECUPERARE NEUROLOGICA	91	90
Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale din totalul bolnavilor internati (%)*		
Spital	0.9	0.3
CHIRURGIE	0.28	0.15
MEDICINA INTERNA	0.80	0.33
NEONATOLOGIE	2	0.9
NEUROLOGIE	0.00	0.36
OBSTRETICA GINECOLOGIE	1.46	0.4
PEDIATRIE	1.5	0
CRONICI MI	0	0.57
RECUPERARE NEUROLOGICA	0	0.6
Numar reclamatii/plangeri ale pacientilor	1	4

ANALIZA SWOT

PUNCTE TARI:

- Spital modern, de interes public;
- Reabilitarea interioara si exterioara a spitalului;
- Experiența și profesionalismul medicilor;
- Sectii,Laboratoare și compartimente specializate de investigație dotate cu aparatură performantă;
- Amplasarea stației de ambulanță în incinta spitalului (posibilitatea adresabilității rapide în cazul solicitării acestui serviciu);
- Resurse umane bine pregătite;
- Indicatori buni ai activității clinice la nivelul județului și chiar prin raportare la mediile pe țară;
- parc natural pentru relaxarea bolnavilor;

- specialitatile medicale sunt adaptate patologiei din zona.

PUNCTE SLABE:

- Venituri proprii reduse;
- Ambulatoriul de specialitate slab organizat, cu personal medical superior deficitar, dotare deficitară;
- 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 controlului ierarhic, mutual, autocontrolului;
- Absența ghidurilor și protocoalelor de practică;
- Lipsa unui management al calității implementat;
- Lipsa condițiilor optime hoteliere;
- Deficiență în asumarea responsabilităților;
- Motivație intrinsecă scăzută datorită slabei capacități de diferențiere între persoanele cu productivitate diferită;
- deficit de medici
- numar mare de internari prin urgenta(camera de garda)fara bilet de trimitere.
- autorizație sanitară de funcționare cu plan de conformare

OPORTUNITĂȚI:

- Atragerea factorilor decizionali de la nivelul Primăriei Orașului Bumbesti Jiu în procesul de redresare a spitalului;
- Colaborări cu alte clinici de specialitate;
- Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;
- Adresabilitate fără restricții pentru asigurării CNAS;
- 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;
- 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).
- Defileul Jiului „prin prezenta curenților de aer și oscilațiilor de temperatura furnizează patologia respiratorie și reumatismala.

AMENINȚĂRI:

- Creșterea datoriilor;
- 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;
- Inerția personalului la schimbare;

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

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.

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.

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

Obiectiv general nr 1- IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN SPITAL

Creșterea calității actului medical și asigurarea respectării drepturilor pacientului, dar și asigurarea respectării normelor de prevenție, a impus procedurarea tuturor activităților spitalului și elaborarea unor norme specifice de lucru pentru toți angajații, care se materializează 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 obținerea certificării de calitate din partea unui organism recunoscut, astfel:

- Se va solicita pentru spital, la un organism de certificare ISO9001/2008, obținerea certificării

INDICATORI MĂSURABILI:

-Număr de instruirii ale personalului în vederea aplicării Manualului calității;

TERMEN DE REALIZARE: Decembrie 2013-martie 2014

RĂSPUND:

Manager, Director medical, Șef Serv adm, Medicii șefi de secție /laboratoare / compartimente, responsabil compartiment management calitate

Obiectiv general nr 2- IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR MEDICALE

Obiectiv specific nr 1

PLANIFICAREA, EXTINDEREA ŞI ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN CONFORMITATE CU STANDARDELE EUROPENE, asigurându-ne că serviciile noastre:

ACTIVITATI

1.INFIINTAREA COMPARTIMENTULUI PRIMIRI URGENTE

INDICATORI MĂSURABILI:CPU

TERMEN DE REALIZARE: 2014-2015

RĂSPUND: Comitet Director

2.INFIINTAREA COMPARTIMENTULUI DE GASTROENTEROLOGIE

INDICATORI MĂSURABILI:structura organizatorica ,organigrama,stat defunctii,modificate

TERMEN DE REALIZARE: an – 2017

RĂSPUND: Comitet Director

3. INFIINTAREA UNUI CABINET DE RBFT IN AMBULATORIUL INTEGRAT SPITALULUI SI CONSOLIDAREA IN ACEST SENS A SERVICIILOR CLINICE AMBULATORII.

INDICATORI MĂSURABILI:cabinet RBFT

TERMEN DE REALIZARE: an 2014-2015

RĂSPUND: Comitet Director

4.DOTAREA CU APARATURA MEDICALA A SPITALULUI

-cistoscop

-rezeoscop

-uretrotom

-distilator apa

-dispozitiv pentru dezghetat plasma si incalzit sange

-2 buc. laringoscoape

INDICATORI MĂSURABILI:

Aparatura achizitionata

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND: Comitet Director

5.ACHIZITIONAREA SI INSTALAREA UNEI STATII DE OXIGEN

Extindere instalatie oxigen pentru sectiia Medicina Interna si compartimentul Pediatrie

INDICATORI MĂSURABILI

- statie de oxigen medicinal extinsa

TERMEN DE REALIZARE: an 2014

RĂSPUND:

Manager, Director financiar-contabil

Obiectiv specific nr 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 MASURABILI

- NUMAR DE PROTOCOALE TERAPEUTICE ADOPTATE IN UNITATEA DE TIMP;
- NUMAR DE MEDICI PARTICIPANTI LA PROGRAME DE EDUCATIE.

TERMEN DE REALIZARE: 2014

RĂSPUND: Medicii șefi de secție / laboratoare / compartimente

Obiectiv specific nr 3

DEZVOLTAREA UNUI PROCES DE FEEDBACK CU PACIENȚII ȘI ASIGURAREA SATISFACȚIEI 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.

Activități:

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 spitalului 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 III – termen permanent pentru relația spital-pacient

RĂSPUND: compartimente, Manager, Director medical, Medicii șefi de secție / laboratoare /

Obiectiv specific nr 4

IMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE PRIN EVALUAREA INDICATORILOR MEDICALI.

-monitorizarea lunara a DMS la nivel de secție și medic pentru reducerea acesteia, având ca rezultat creșterea numărului de cazuri contractate pe seama reducerii ratei de ocupare.

-auditarea foilor (lunara) pentru a urmări concordanța diagnosticului la internare cu cel la externare, diagnosticul secundar, complexitatea cazurilor.

- creșterea indicelui de operabilitate pe secțiile chirurgicale prin procedee noi (laparoscopie) de medici cu competențe va permite o creștere relativă a indicelui de casemix.

Indicatori :

-ICM, DMS, concordanța diagnostic internare - externare, gradul de utilizare al paturilor, numărul intervențiilor chirurgicale.

Termen : termen permanent

Responsabili : șef secție/ compartimente/ laborator, director medical.

Obiectiv general nr 3- ACREDITAREA SPITALULUI DE CĂTRE COMISIA NAȚIONALĂ DE ACREDITARE

Implementarea standardelor în vederea acreditării spitalului în conformitate cu Ordinul MS nr.972/2010, care va determina îmbunătățirile 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;

TERMEN DE REALIZARE: trimestrul al IV-lea 2014-an 2015

RĂSPUND:

Comitet Director,, Medicii șefi de secție / laboratoare /compartimente,compartiment management calitate

Obiectiv general nr 4- INFORMATIZAREA SPITALULUI

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.

INDICATORI MĂSURABILI:

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

TERMEN DE REALIZARE: an - 2013

RĂSPUND:

Manager, Director economic, Director medical, informatician

Obiectiv general nr 5- EXTINDEREA, MODERNIZAREA SI ECHIPAREA AMBULATORIULUI INTEGRAT SPITALULUI

Proiectul Reabilitarea, extinderea, modernizarea si echiparea Ambulatoriului integrat al Spitalului Orasenesc Bumbesti Jiu depus de UAT Bumbesti Jiu, la regiunea Sud-Vest Oltenia, pe Axa 3-Imbunatatirea infrastructurii sociale, domeniul 3.1-Reabilitarea, modernizarea si echiparea infrastructurii serviciilor de sanatate, in valoare totala de circa 4.900 mii lei, a carei cerere de finantare a fost aprobata in anul 2013 .

Obiectiv specific nr 1

REABILITAREA CABINETELOR

INDICATORI MĂSURABILI:

Cabinete reabilite in specialitatile:

- Chirurgie Generala, Obstetrica-Ginecologie, Pediatrie, Neurologie, Recuperare neurologica, Medicina Interna, Radiologie si Imagistica Medicala, Laborator Analize medicale

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND: Comitet Director ,Primaria orasului Bumbesti-Jiu

Obiectiv specific nr 2

DOTAREA CU APARATURA MEDICALA PERFORMANTA A AMBULATORIULUI SPITALULUI

Cabinet Medicina Interna

1.trusa videoendoscopie digestive si accesorii

-videogastroscoop

-videocolonoscoop

-Videoprosesor cu tastatura si borcan de apa autolavabil

-sursa de lumini

- aspirator 1.5 l
- tester imersibilitate
- monitor LCD Sony 21
- toliu endoscopie
- 2.Electrocardiograf EKG 12 canale
- 3.Spirometru
- 4.Monitor functii vitale
- 5.Ecograf VED 380

Cabinet Chirurgie Generala

- 1.Monitor functii vitale
- 2.Osteodensimetru cu raze X
- 3.Doppler vascular

Cabinet Obstetrica-Ginecologie

- 1.Monitor functii vitale
- 2.Histeroscop si accesorii
- 3.Videocolposcop
- 4.Ecograf Doppler Color 4D
- 5.Cardiotocograf
- 6.Masa ginecologica

Cabinet Pediatrie

- 1.Electrocardiograf EKG SE3
- 2.Spirometru
- 3. Monitor functii vitale
- 4.Ecograf

Cabinet Neurologie si fizioterapie

- 1. Electrocardiograf EKG 12 canale
- 2.Electroencefalograf
- 3. Monitor functii vitale
- 4.Aparat terapie combinata
- 5.Aparat magnetoterapie
- 6.Aparat terapie cu unde scurte
- 7.Aparat terapie cu parafina
- 8.Baie galvanica 4 celulara
- 9.Cada cu hidroterapie cu dus subacval
- 10 Aparat terapie shockwave
- 11.Cusca Rocher cu accesorii

Laborator Radiologie si Imagistica Medicala

- 1.Aparat radiologie
- 2.Mamograf
- 3.Aparat radiologie dentara

Laborator Analize Medicale

- 1.Analizer biochimie
- 2.Analizer hematologie

3. Microscop
4. Termostat
5. Aparat electroforeza
6. Aparat automat imunologie

INDICATORI MĂSURABILI:

Aparatura achiziționată

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND: Comitet Director, Primaria orașului Bumbesti-Jiu

Obiectiv general nr 6- CRESTEREA SIGURANTEI MEDIULUI SPITALICESC

Obiectiv specific nr 1

IGENIZAREA SERVICIULUI DE PRIMIRE-INTERNARE BOLNAVI SI SEPARARE ACCES ADULTI-COPII

INDICATORI MĂSURABILI:

serviciul de primire-internare bolnavi igienizat si separare acces adulti-copii;

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:

Manager, Director economic, Director medical

Obiectiv specific nr 2

IZOLARE BLOC OPERATOR SI SALON ATI FATA DE ACCESUL PUBLICULUI DE PE SCARA INTERIOARA

INDICATORI MĂSURABILI:

Izolare bloc operator si salon ATI fata de accesul public de pe scara interioara

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:

Manager, Director economic, Director medical, sef sectie Chirurgie generala

Obiectiv specific nr 3

REORGANIZARE CIRCUITE FUNCTIONALE IN SECTIA OBSTETRICA-GINECOLOGIE

INDICATORI MĂSURABILI:

Circuite functionale in sectia Obstetrica-Ginecologie

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:

Comitet Director, sef sectie Obstetrica-Ginecologie

Obiectiv specific nr 4

ASIGURAREA CIRCUITULUI DESEURILOR CU RISC BIOLOGIC SI AMENAJARE SPATIU DE DEPOZITARE A ACESTORA

INDICATORI MĂSURABILI:

Circuit deseuri cu risc biologic si amenajare spatiu de depozitare

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:
Comitet Director

Obiectiv specific nr 5

MUTAREA BIROULUI INTERNARI DIN AMBULATORIU IN SPITAL

INDICATORI MĂSURABILI:

Birou internari in spital

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:

Comitet Director

Obiectiv specific nr 6

REALIZARE CIRCUIT EFECTE-LENJERIE MURDARA

INDICATORI MĂSURABILI:

Circuite efecte lenjerie murdara

TERMEN DE REALIZARE: an 2013

RĂSPUND:

Sefii de sectii/compartiment

Obiectiv specific nr 7

REABILITARE SPATIU MORGA

INDICATORI MĂSURABILI:

1 spatiu morga reabilitat

TERMEN DE REALIZARE: an - 2014

RĂSPUND:

Sefii de sectii/compartiment

Comitet Director

Obiectiv specific nr 8

REABILITARE IMPREJMUIRE SI SISTEMATIZARE PE VERTICALA INCINTA SPITAL;

INDICATORI MĂSURABILI:

Imprejmuire si sistematizare incinta

TERMEN DE REALIZARE: an 2017

RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 9

DOTAREA SALONULUI ATI SI BLOCULUI OPERATOR CU APARATE DE AER CONDITIONAT

INDICATORI MĂSURABILI:

2 aparate de aer conditionat

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 10

DOTAREA CU MOBILIER A FARMACIEI SPITALULUI ,A SECTIILOR SI COMPARTIMENTELOR SPITALULUI

INDICATORI MĂSURABILI:

Mobilier farmacie,sectii si compartimente spital

TERMEN DE REALIZARE: 2013-2014

RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv general nr 7- IMBUNATATIREA CONDITIILOR HOTELIERE

Obiectiv specific nr 1

AMENAJAREA UNOR GRUPURI SANITARE PENTRU PERSONAL SI PACIENTI IN FIECARE SECTIE;

INDICATORI MĂSURABILI:

Grupuri sanitare pentru personal si pacienti in fiecare sectie;

TERMEN DE REALIZARE: an - 2014

RĂSPUND:

Sefii de sectii/compartimente,Comitet Director

Obiectiv specific nr 2

REPARAREA SI ASIGURAREA CU DUSURI A GRUPURILOR SANITARE;

INDICATORI MĂSURABILI:

Repararea si asigurarea cu dusuri a grupurilor sanitare;

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND:Sefii de sectii/compartiment,Comitet Director

Obiectiv specific nr 3

REABILITARE SI RECOMPARTIMENTARE SPATII INTERIOARE;

Se vor reabilita si recompartimenta spatiile pentru realizarea circuitelor functionale din spital.

INDICATORI MĂSURABILI:

Spatii recompartimentate

TERMEN DE REALIZARE: an – 2015

RĂSPUND:Sefii de sectii/compartiment,Comitet Director

Obiectiv specific nr 4

ACHIZITIE BAZIN REZERVA APA SI INSTALATIA AFERENTA;

INDICATORI MĂSURABILI:

1 bazin rezerva apa

TERMEN DE REALIZARE: an – 2014

RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 5

REALIZARE ASCENSOR PENTRU SECTIILE CHIRURGICALE;

INDICATORI MĂSURABILI:

1 ascensor pentru sectiile chirurgicale

TERMEN DE REALIZARE: an 2015

RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 7

REABILITARE INSTALATII TERMICE SI SANITARE;

INDICATORI MĂSURABILI:
 Instalatii termice si sanitare reabilitate
 TERMEN DE REALIZARE: an – 2016
 RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 8

ACHIZITIE CAZAN PRODUCERE APA CALDA SI INSTALATIA AFERENTA;

INDICATORI MĂSURABILI:
 1 cazan producere apa calda si instalatia aferenta;
 TERMEN DE REALIZARE: an 2014- 2016
 RĂSPUND: Comitet Director

Obiectiv specific nr 9

INFIINTAREA UNOR SALOANE DE 2 PATURI CU CONFORT SPORT,CU BAIE SI GRUP SANITAR PROPRIU

INDICATORI MĂSURABILI: nr.saloane cu confort sport
 TERMEN DE REALIZARE: an 2014-2015
 RĂSPUND: Comitet Director

ÎNCADRARE ÎN TIMP – GRAFIC GANTT

Eșalonarea OBIECTIVELOR STRATEGICE în timp: 5ANI

OBIECTIVE / ACTIVITATI	An 2013	An 2014	An 2015	An 2016	An 2017
1.Implementarea managementului calității în spital					
2.Imbunatatirea calității serviciilor medicale furnizate pacienților					
PLANIFICAREA, EXTINDEREA ȘI ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN CONFORMITATE CU STANDARDELE EUROPENE					
<i>INFIINTAREA COMPARTIMENTULUI PRIMIRI URGENTE</i>					
<i>INFIINTAREA COMPARTIMENT GASTROENTEROLOGIE</i>					
<i>INFIINTAREA UNUI CABINET DE RBFT IN AMBULATORIUL INTEGRAT SPITALULUI SI CONSOLIDAREA IN ACEST SENS A SERVICIILOR CLINICE</i>					

<i>AMBULATORII</i>					
<i>DOTAREA CU APARATURA MEDICALA SPITAL</i>					
<i>ACHIZITIONAREA SI INSTALAREA UNEI STATII DE OXIGEN</i>					
IMPLEMENTAREA STANDARDELOR EUROPENE DE PRACTICĂ MEDICALĂ					
DEZVOLTAREA UNUI PROCES DE FEEDBACK CU PACIENȚII ȘI ASIGURAREA SATISFACTIEI ACESTORA					
IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR MEDICALE PRIN EVALUAREA INDICATORILOR MEDICALI					
OBTINEREA AUTORIZATIILOR NECESARE FUNCTIONARII SPITALULUI ,INCLUSIV AUTORIZAREA UNITATII DE TRANSFUZIE SANGUINA					
IMPLEMENTAREA STANDARDELOR DE CONTROL MANAGERIAL					
IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM DE COLABORARE SI PARTENERIATE CU ASOCIATII,SERVICII SOCIALE,MEDICO-SOCIALE SI DE INGRIJIRE LA DOMICILIU					
3. Acreditarea spitalului de către Comisia Națională De Acreditare					
4. Informatizarea Spitalului					
5. Reabilitarea ambulatoriului de					

specialitate,integrat spitalului					
DOTAREA CU APARATURA MEDICALA PERFORMANTA A AMBULATORIULUI SPITALULUI					
6. Cresterea sigurantei mediului spitalicesc					
IGIENIZAREA SERVICIUL DE PRIMIRE-INTERNARE BOLNAVI SI SEPARARE ACCES ADULTI-COPII					
IZOLARE BLOC OPERATOR SI SALON ATI FATA DE ACCESUL PUBLICULUI DE PE SCARA INTERIOARA					
REORGANIZARE CIRCUITE FUNCTIONALE IN SECTIA OBSTETRICA GINECOLOGIE					
ASIGURAREA CIRCUITULUI DESEURILOR CU RISC BIOLOGIC SI AMENAJARE SPATIU DE DEPOZITARE A ACESTORA					
MUTAREA BIROULUI INTERNARI DIN AMBULATORIU IN SPITAL					
REALIZARE CIRCUIT EFECTE-LENJERIE MURDARA					
REABILITARE SPATIU MORGA					
REABILITARE IMPREJMUIRE SI SISTEMATIZARE PE VERTICALA INCINTA SPITAL					
DOTAREA SALONULUI ATI , BLOCULUI OPERATOR SI CAMEREI DE GARDA CU APARATE DE AER CONDITIONAT					
DOTAREA CU MOBILIER A FARMACIEI ,SECTIILOR SPITALULUI					
DEPISTAREA ,CONTROLUL SI SUPRAVEGHEREA INFECTIILOR NOSOCOMIALE					
7. Cresterea gradului de satisfactie a pacientului /Imbunatatirea conditiilor hoteliere					
AMENAJAREA UNOR GRUPURI SANITARE PENTRU PERSONAL SI PACIENTI IN FIECARE SECTIE					
REPARAREA SI ASIGURAREA CU DUSURI A GRUPURILOR SANITARE					
REABILITARE SI RECOMPARTIMENTARE SPATII INTERIOARE					

ACHIZITIE BAZIN REZERVA APA SI INSTALATIA AFERENTA					
REALIZARE ASCENSOR PENTRU SECTIILE CHIRURGICALE					
REABILITARE INSTALATII TERMICE SI SANITARE					
ACHIZITIE CAZAN PRODUCERE APA CALDA SI INSTALATIA AFERENTA					
INFIINTAREA UNOR SALOANE DE 2 PATURI CU CONFORT SPORT,CU BAIE SI GRUP SANITAR PROPRIU					

NUCLEUL CALITATII
DR. PATRASCOIU ANDREEA