

SPITALUL CLINIC DE PEDIATRIE SIBIU

Proiect de Management

Managementul calității serviciilor medicale

Elaborat:

Manager Dr. Grigore Camelia

Decembrie 2019

CUPRINS

1. INTRODUCERE.....	3
2. ANALIZA SITUAȚIEI EXISTENTE:	
- tipul și profilul spitalului	4
- caracteristicile populației deservite	4
- structura spitalului	4
- resursele umane	6
- activitatea spitalului	7
- situația dotării	11
- situația financiară	11
- probleme	13
- analiza SWOT	14
3. PLAN DE ÎMBUNĂȚIRE:	
- scopul planului	15
- problemele prioritare	15
- obiectivele vizate	16
- activitățile necesare și perioada de timp estimată -grafic GANT	18
- rezultate așteptate	19
- indicatorii care se vor îmbunătăți	19
4. SURSE DE DATE FOLOSITE ÎN LUCRARE ȘI BIBLIOGRAFIE.....	20

I. INTRODUCERE

Managementul unui spital este un proces foarte complex deoarece trebuie să asigure buna funcționare a unei instituții de care depind sănătatea și viața oamenilor.

Aflat în subordinea Consiliului Local al Municipiului Sibiu, Spitalul Clinic de Pediatrie Sibiu este Spital Universitar de interes public și importanță zonală, face parte din categoria II M de competență și asigură asistența medicală pentru populația pediatrică din județul Sibiu și din județele limitrofe, precum și pentru copiii aflați în tranzit.

Spitalul furnizează servicii medicale pacienților în regim de urgență, internare continuă, internare de zi și ambulatoriu de specialitate.

Serviciile medicale oferite trebuie să aibă o calitate adaptată cerințelor pacienților, astfel încât aceștia să se adreseze cu încredere Spitalului, care este finanțat în funcție de numărul de cazuri rezolvate și de complexitatea acestora.

“Revoluția calității” este un concept dezvoltat după al 2lea Război Mondial în Japonia, care a realizat că, pentru a se dezvolta, are nevoie de produse de calitate, care să poată fi vândute pe piețele internaționale. Acest concept a reprezentat un succes, iar aplicarea lui s-a extins ulterior în SUA, unde au fost elaborate o serie de standarde de calitate, (ISO 9000/1987) care au contribuit la creșterea calității produselor și serviciilor.

Ministerul Sănătății dorește să asigure și să îmbunătățească continuu calitatea serviciilor de sănătate din România și să sporească siguranța pacientului, motiv pentru care a emis ordinul Nr. 446/2017 din 18 aprilie 2017, referitor la standardele de calitate pe care Spitalele trebuie să le îndeplinească pentru a funcționa. Conform ordinului, Spitalele vor fi evaluate conform standardelor de calitate elaborate de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate, (ANMCS) și în funcție de nivelul de asigurare al acestor standarde vor primi o acreditare într-o anumită categorie.

Aceste standarde prevăd că: “Managementul spitalului asigură organizarea sistemului de management al calității serviciilor și elaborează și implementează un plan de acțiuni privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor și siguranței pacienților la nivelul întregului spital”.

Spitalul Clinic de Pediatrie Sibiu se află în proces de acreditare pe baza cerințelor ANMCS, motiv pentru care managementul calității serviciilor medicale reprezintă una dintre prioritățile Managerului.

Acest proiect descrie modul în care, pornind de la o situație existentă, doresc să îmbunătățesc calitatea serviciilor oferite de către spital.

2. ANALIZA SITUAȚIEI EXISTENTE

Tipul și profilul spitalului

Spitalul Clinic de Pediatrie Sibiu este Spital Universitar de interes public și importanță zonală și se află în subordinea Consiliului Local al Municipiului Sibiu.

Spitalul are 185 paturi pentru internare continuă și 15 paturi pentru internari de zi, având secții de Pediatrie, Chirurgie pediatrică, Ortopedie pediatrică, ATI, Boli infecțioase și Compartiment de primire Urgențe, precum și Ambulatoriu integrat cu cabinete de specialitate acoperind aproape toate specialitățile medicale.

Spitalul face parte din categoria II M de competență și se află în proces de acreditare conform standardelor Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate.

Caracteristicile populației deservite

Spitalul Clinic de Pediatrie Sibiu asigură asistența medicală pentru populația pediatrică din județul Sibiu și din județele limitrofe.

Din totalul populației județului Sibiu de 466.905 de locuitori, ponderea populației din grupa de vârstă 0-18 ani este de 21,50%, respectiv 100.524 de locuitori. Populația Municipiului Sibiu este de 169056 din care în grupa de vârstă 0-18 ani sunt 36347.

Deoarece Municipiul Sibiu este o destinație turistică recunoscută atât la nivel național cât și internațional, Spitalul deservește și populația pediatrică aflată în tranzit.

În ultimii 15 ani zona industrială vest a Municipiului Sibiu a cunoscut o mare dezvoltare, motiv care a atras nu număr mare de tineri, în consecință și numărul de copii a crescut.

De asemenea se remarcă o creștere a adresabilității populației spre Compartimentul de primire urgență deoarece medicina primară nu oferă servicii noaptea și în zilele de week-end.

Structura Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

Secția Clinică de Pediatrie I	-44 paturi
-din care:	
-Compartiment medicină respiratorie pediatrică	- 4 paturi
Secția Clinică de Pediatrie II	-35 paturi
-din care:	
-Compartiment Cardiologie	-5 paturi
-Compartiment Neurologie pediatrică	-5 paturi
Secția Clinică de Chirurgie Pediatrică	-29 paturi
-din care:	
-Compartiment ORL	- 5 paturi
-Compartiment Oftalmologie	- 2 paturi
Secția Ortopedie Pediatrică	-25 paturi
-din care:	
-Compartiment recuperare medicală-ortopedie și traumatologie	- 10 paturi
Secția A.T.I.	-16 paturi
-din care:	
- Compartiment Terapie Intensivă pediatrie	- 6 paturi
Secția de Boli Infecțioase	-36 paturi
-din care:	

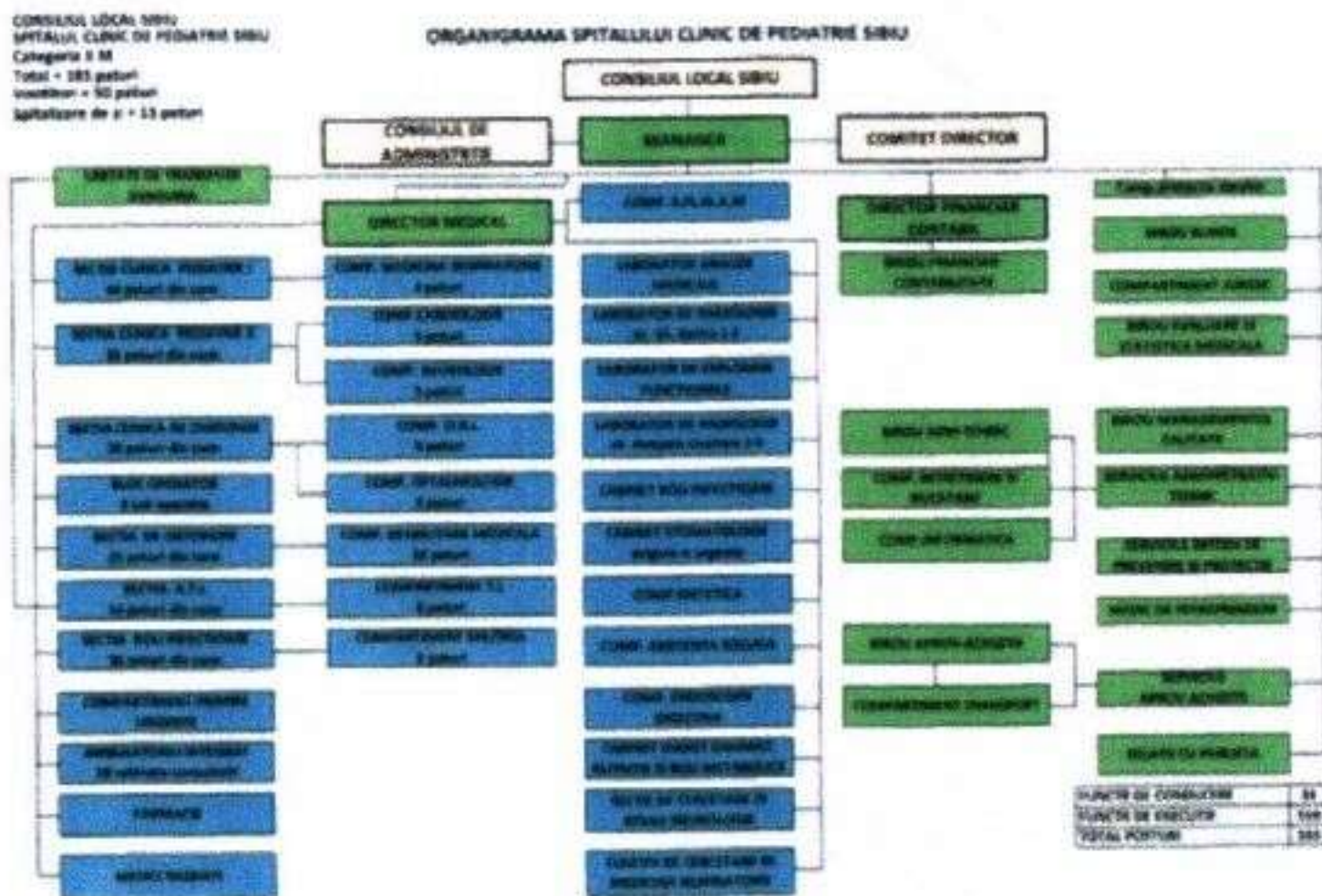
-Compartiment HIV/SIDA	-5 paturi
Camera de gardă	
Compartiment de Primire Urgențe (CPU)	
TOTAL: 185 de paturi	-
ÎNSOȚITORI: 50 de paturi	-
(Pediatrie = 31, Chirurgie = 3, Ortopedie = 3, Boli Infecțioase = 13)	
SPITALIZARE DE ZI: 15 paturi	
(Pediatrie I = 4, Pediatrie II = 4, Chirurgie = 3, Ortopedie = 3, Boli Infecțioase = 1)	
<ul style="list-style-type: none"> - Farmacia - Str. Pompeiu Onofreiu, nr. 2-4 - Bloc operator - Laborator de analize medicale - Laborator de radiologie și imagistică medicală-Str.Gh. Barițiu, nr.1-3 - Laborator de radiologie și imagistică medicală-Str. Pompeiu Onofreiu, nr. 2-4 - Laborator de explorări funcționale - Compartiment de endoscopie digestivă - Compartiment de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale - Cabinet diabet zaharat, nutriție și boli metabolice; - Cabinet boli infecțioase - Cabinet stomatologie (asigură și urgențe) 	
Ambulatoriu integrat cu cabinete de specialitate:	
<ul style="list-style-type: none"> - pediatrie - chirurgie pediatrică - cardiologie - endocrinologie - ortopedie pediatrică - neurologie pediatrică - psihiatrie pediatrică - pediatrie (medicină respiratorie) - ORL - oftalmologie - gastroenterologie - dermatovenerologie - recuperare, medicina fizică și balneologie - Cabinet audiologie - Cabinet ortoptică - Cabinet psihologie - Cabinet dispensarizare reumatism articular acut și moldaminizare 	
Secție de cercetare în bolile neurologice la copii	
Colectiv de cercetare în medicina respiratorie la copii	
Aparat funcțional	

Structura activității funcționale (aparat funcțional)

- Birou RUNOS
- Compartiment Juridic
- Birou Financiar - contabil
- Servicul Administrativ
- Servicul aprovizionare - achiziții
- Birou Evaluare și Statistică Medicală
- Birou Managementul Calității
- Compartiment Relații cu Publicul
- Medic de Intreprindere

- Compartiment Dietetică
- Compartiment Asistență Socială
- Compartiment protecția datelor

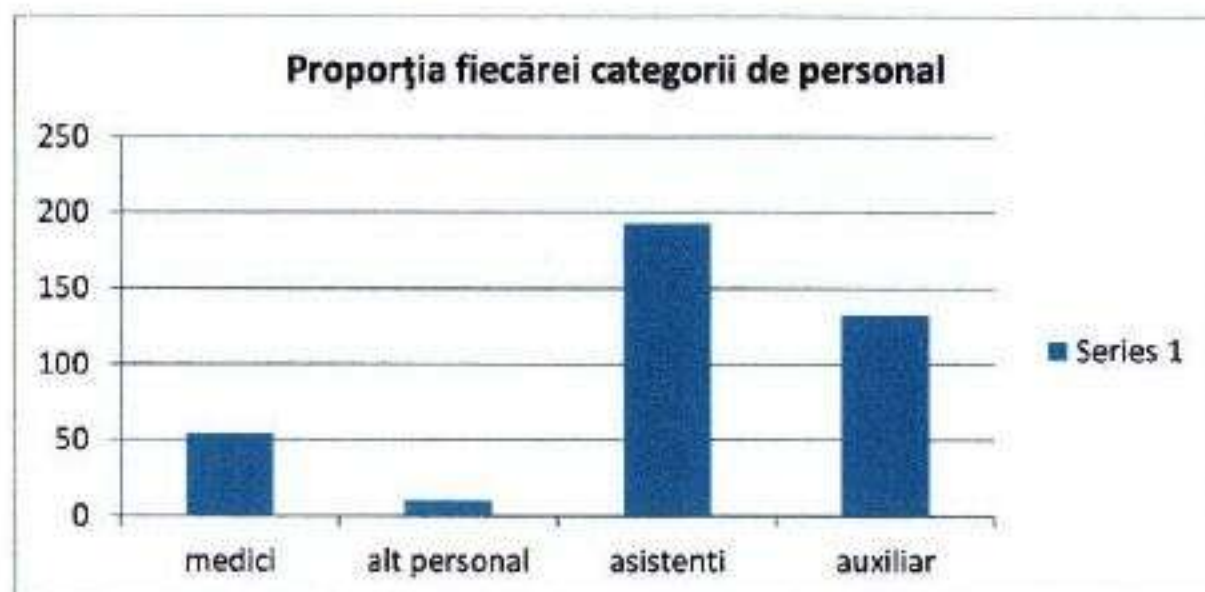
Organigrama Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu:



Resursele umane

Spitalul are in acest moment 496 angajati dintre care:

- 54 medici (10.8%),
- 10 alt personal cu studii superioare (2%),
- 193 asistenți medicali (38.9%)
- 133 personal auxiliar (infirmiere, brancardieri, îngrijitoare curățenie, alt personal) (26.8%)



Analizând situația resurselor umane¹ pe ultimii 3 ani constatăm că a crescut numărul persoanelor angajate de către spital ca urmare a necesarului crescut de servicii precum și a relaxării condițiilor de angajare.

Anul	Număr total personal, din care:	Medici	Alt personal cu studii superioare (fizioterapeuți, psihologi, asimilat personalului medical)	Asistente/asistenți medicali	Personal auxiliar (infirmiere, brancardieri, îngrijitoare, alt personal)
2017	444	48	10	173	117
2018	462	49	10	184	120
2019 sf. trim. III	496	54	10	193	133

Situația angajărilor și a plecărilor personalului în ultimii 3 ani pentru toate categoriile de personal

	Angajați	Plecați
Total personal medico-sanitar		
2016	48	28
2017	39	37
2018	44	26
Asistente medicale		
2016	18	9
2017	17	15
2018	12	6
Infirmiere		
2016	23	10
2017	15	15
2018	20	16

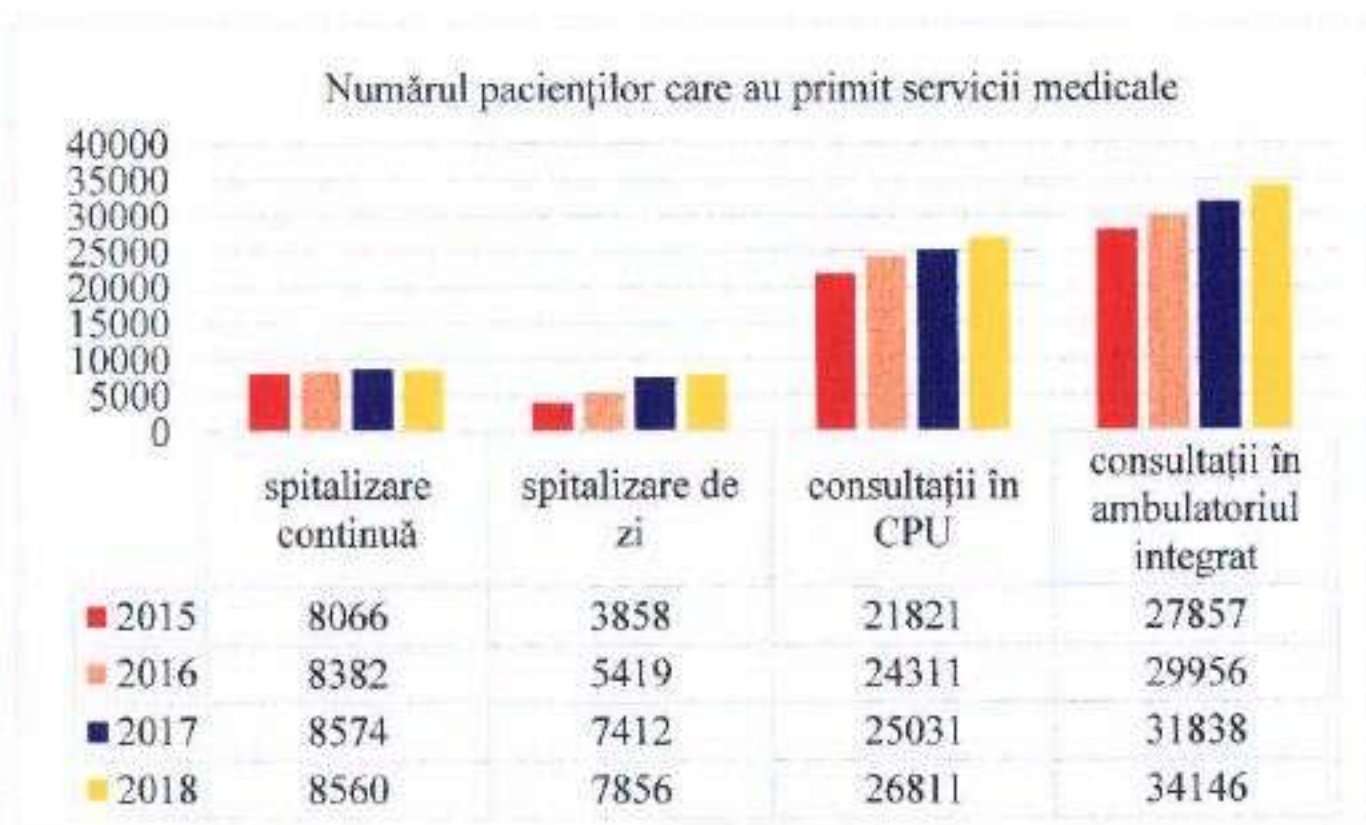
Asistenții medicali și personalul auxiliar (infirmiere) sunt cele mai afectate de fluctuația de personal.

Activitatea Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

Spitalul a avut în ultimii ani o activitate bogată, constând din internări în regim de spitalizare continuă, spitalizare de zi, consultații în Compartimentul primire urgențe precum și consultații în Ambulatoriul de specialitate. Numărul pacienților care au beneficiat de serviciile medicale oferite de spital a crescut constant (vezi evoluția pe ultimii 4 ani)

¹ Date furnizate de Biroul RUNOS al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

Evoluția numărului pacienților care au primit servicii medicale în ultimii 4 ani²:



Cele mai frecvente diagnostice raportate în anul 2018 au fost următoarele:

	Diagnostic	nr pacienti	cost mediu- diagnostic
A49.9	Infecția bacteriană, nespecificată	1056	1630
E87.8	Alte tulburări hidrice și electrolitice, neclasificate altundeva	831	1283
A48.8	Alte boli bacteriene specificate	691	1979
J18.9	Pneumonie, nespecificată	683	1641
K75.2	Hepatita reactivă nespecifică	156	1089
S06.9	Leziune intracraniană, nespecificată	108	1138
S52.4	Fractura a diafizelor atât ale ulnei cât și ale radiusului	96	1037
K30	Dispepsia	83	987
T79.2	Hemoragie traumatică secundară și recurentă	83	1782
F82	Tulburare de dezvoltare specifică a funcției motorii	68	2596
Q66.0	Piciorul stramb equinovarus	62	1000
K35.9	Apendicita acută, nespecificată	60	1578
N47	Hipertrofia preputului, fimoză, parafimoză	57	1368

² Date furnizate de Biroul de evaluare și statistică medicală al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

Denumirea indicatorului de performanță ai managementului spitalului public		REALIZAT 2018
Nr.mediu de bolnavi externati pe un medic(SPITALIZARE CONTINUA)		407.62
Nr.mediu de bolnavi externati pe un medic(SPITALIZARE DE ZI)		327.33
Nr.mediu de consultatii pe un medic in ambulator		1365.84
Nr. Mediu de consultatii pe un medic in camera de garda/UPU/CPU		3351.38
Proprtia medicilor din totalul personalului		11.4%
Proportia personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului		60.9%
Proportia personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical al spitalului		38.6%
Nr.de pacienti externati spitalizare de zi –total si pe sectii		7856
sectia	Pediatrie 1	1059
	Pediatrie 2	2944
	Chirurgie	1194
	Ortopedie	1736
	Boli infectioase	923
Nr.de pacienti externati spitalizare continua –total si pe sectii		8560
sectia	Pediatrie 1	1965
	Pediatrie 2	2239
	Chirurgie	1404
	Ortopedie	1312
	Boli infectioase	1640
Durata medie de spitalizare pe spital si pe fiecare sectie		5.16
sectia	Pediatrie 1	4.2
	Pediatrie 2	4.41
	Chirurgie	2.07
	Ortopedie	3.59
	Boli infectioase	3.61
Rata de utilizare a paturilor, pe spital si pe fiecare sectie		66%
sectia	Pediatrie 1	70%
	Pediatrie 2	94%
	Chirurgie	44%
	Ortopedie	85%
	Boli infectioase	47%
Indicele de complexitate a cazurilor pe spital si		1.4728
sectia	Pediatrie 1	1.5419
	Pediatrie 2	1.6286
	Chirurgie	1.1504
	Ortopedie	1.3700
	Boli infectioase	1.4991

Procentul bolnavilor cu intervenții chirurgicale din totalul pacienților externați din secțiile chirurgicale		66%
Proportia urgentelor din totalul bolnavilor internati pe spital si		71%
sectia	Pediatrie 1	84%
	Pediatrie 2	73%
	Chirurgie	52%
	Ortopedie	34%
	Boli infectioase	99%
Proportia bolnaviilor internati cu bilet de trimitere din totalul bolnaviilor internati,pe spital si		29%
sectia	Pediatrie 1	16%
	Pediatrie 2	27%
	Chirurgie	48%
	Ortopedie	66%
	Boli infectioase	1%
Numarul de consultatii acordate in ambulatoriu		34146
Proportia serviciilor medicale spitalicesti acordate prin spitalizare de zi din totalul serviciilor medicale spitalicesti acordate, pe spital si		48%
sectia	caz chirurgical	46%
	caz pediatric	49%
	caz ortopedic	57%
	caz boli infectioase	36%
1. Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat		84.71%
2. Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului		80.4%
3. Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului		26.98%
4. Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului		5.11%
5. Costul mediu pe zi de spitalizare, si		991.62
sectia	Pediatrie 1	748
	Pediatrie 2	592.28
	Chirurgie	1308.77
	Ortopedie	643.35
	Boli infectioase	1181.82
Rata mortalitatii intraspitalicesti, pe total spital si		0.13%
sectia	Pediatrie 1	0.15%
	Pediatrie 2	0.22%
	Chirurgie	0.14%
	Ortopedie	0.08%
	Boli infectioase	0%
Rata infectiilor nosocomiale, pe total spital si		0.59%
sectia	Pediatrie 1	0.66%
	Pediatrie 2	0.80%

	Chirurgie	0.07%
	Ortopedie	0.38%
	Boli infectioase	0.49%
	ATI	0.28%
Rata pacientilor reinternati (fara programare) in intervalul de 30de zile de la externare		7%
Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare		51%
Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale din totalul bolnavilor internati		0.30%
Număr de reclamații / plângeri ale pacienților		10

Situația dotărilor

Spitalul are secții bine echipate, cu aparatură modernă, achiziționată în ultimii ani pentru satisfacerea nevoilor de diagnostic și terapie modernă.

În Compartimentul de primire urgențe există analizoare automate pentru analize de urgență precum și aparatură pentru susținerea funcțiilor vitale.

Secțiile de chirurgie și ortopedie pediatrică au fost dotate în acest an, printr-un program al Ministerului Sănătății, cu aparatura performantă pentru intervențiile laparoscopice, rezectoscop, toracoscop, artroscop.

Laboratorul de radiologie are în dotare, în cele două locații, mai multe ecografe performante, un computer tomograf și un aparat de rezonanță magnetică nucleară, precum și un angiograf.

Secția de Pediatrie are spirometru și aparat pentru diagnosticul fibrozei chistice.

Compartimentul de neurologie din cadrul secției Pediatrie dispune de aparat EEG și aparat de polisomnografie.

Compartimentul cardiologie din cadrul secției Pediatrie dispune de aparat EKG și ecograf. Secția ATI a fost recent dotată cu aparate moderne de anestezie, incubatoare, ventilatoare.

Laboratorul de analize medicale are analizoare automate pentru hematologie, biochimie, imunologie, automat pentru identificare bacteriană, microscopie performante cu camera foto și posibilități de citire în fluorescență.

Secția de boli infectioase și CPU au în dotare aparate pentru determinarea în urgență a virusurilor gripale. Secția Cercetare dispune de secvențiator ADN, aparate electroforeză, microscop cu absorbție atomică, stații de telemedicină.

Există cabinete de consultații și secții care necesită dotare suplimentară: dermatologia (laser), chirurgia (masa de operații), pediatrie (gastroscop), necesar care a fost cuprins în programul de modernizare al ambulatoriului de specialitate.

Situația financiară

În anul 2018 resursele financiare au fost în proporție de³:

- 72,13% din contractul încheiat cu CJAS Sibiu
- 24,38% din contracte cu DSP Sibiu;
- 1,53% din sponsorizări.
- 0,87% din prestații la cerere;
- 1,09% de la bugetul local;

³ Date furnizate de Biroul financiar-contabilitate al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

Contractul cu CJAS a adus venituri din cazurile externate prin spitalizare continua (1840 RON/ caz), spitalizare de zi (70-400 RON/caz), ambulatoriu integrat, ambulatoriu paraclinic integrat.

TOTAL VENITURI 2018		56.121,85		<i>din care:</i>	
CONTRACT CU C.J.A.S.					
Spitalizare continuă	Spitalizare de zi	Ambulatoriu clinic integrat	Ambulatoriu paraclinic integrat	Programe naționale	
36.622,95 mii lei	1.638,33 mii lei	1.306,04 mii lei	372,09 mii lei	541,70 mii lei	
ALTE VENITURI					
Primate pentru UPU/CPU, rezidenți, dispensare TBC etc	Sponsorizări, donații	Venituri din alte taxe (taxa de internare, CT, RMN, Echografie, analize medicale cu plata, etc)		Venituri bugete locale (CJ, Primarie - după subordonare)	
13.682,26 mii lei	860,31 mii lei	488,64 mii lei		609,53 mii lei	

Structura bugetului de cheltuieli a implicat :

- cheltuieli de personal (80.5%)
- cheltuieli cu medicamentele (4.81%)
- cheltuieli cu material sanitar (1.4%)
- cheltuieli cu materiale de curatenie (0.6%)
- cheltuieli cu reactivi (2.3%)
- cheltuieli cu hrana (1.1%)
- reparatii directe (0.4%)
- investiții (9%)

TOTAL CHELTUIELI (mii lei)		62529,25		<i>din care cu:</i>				
Salarii	Plata cu ora pentru colaboratori	Plata gărzilor	Investigații radiologice, în afara contractului cu casa de asigurari (Radiologie conventională, CT etc)	RMN	Medicamente	Materiale sanitare	Materiale de curățenie	Reactivi
40869,88	138,27	4092,99	23,08	0	1921,22	761,38	265,76	1136,12

Biocide	Hrană	Spălătorie	Întreținere	Men-tenanță	Amorti-zare	Reparații curente	Alte cheltuieli	Cheltuieli de investiții
442,09	612,81	43,45	2440,94	397,34	6124,60	692,76	538,32	2041,24

Spitalul nu are in acest moment datorii si facturi mai vechi de 2 luni neachitate către furnizori.

Măsuri de modernizare în derulare

Spitalul are în derulare **2 proiecte de modernizare și dotare cu aparatură** la nivelul

- Compartimentului de primire Urgențe: valoare dotări 6786686.71 RON
- Ambulatoriului de specialitate : valoare dotări 10284131.2 RON

Deoarece spațiul necesar dezvoltării Ambulatoriului de specialitate a fost identificat în corpul aferent Sediului administrativ, acesta a trebuit relocat.

Primăria Municipiului Sibiu a înțeles necesitatea dezvoltării serviciilor medicale oferite de către Spital prin Ambulatoriul de specialitate și a găsit un spațiu adecvat pentru Sediul administrativ al Spitalului, astfel că în spațiul dezafectat se vor face lucrări de reamenajare pentru a putea amplasa cabinetele de consultații.

Printr-o Hotărâre a Consiliului Local , HCL 314 din septembrie 2019 Spitalul a primit în administrare un spațiu adecvat desfășurării activității administrative , noul sediu fiind pe strada Ștefan cel Mare nr 4 , Sibiu.

Principalele probleme ale Spitalului

- 1. Spitalul este în curs de acreditare conform standardelor ANMCS - trimestrul IV 2020 fiind necesare pregătiri la toate nivelurile, cu mare consum de timp din partea personalului și resurse financiare suplimentare.**
- 2. Ambulatoriul spitalului nu are spațiile și dotarea necesară satisfacerii tuturor nevoilor pacienților.**
- 3. Lipsa medicilor cu specialitatea medicină de urgență în CPU(deficit de 8 medici) în condițiile creșterii continue a numărului de cazuri care se prezintă în urgență - probleme cu asigurarea turelor, nimeni nu dorește să preia șefia acestui Compartiment.**
- 4. Clădirile sunt vechi cu spații insuficiente pentru desfășurarea în condiții optime a activităților medicale și a activităților conexe [ex lipsa sălilor de așteptare, lipsa unor spații proprii pentru bloc operator, camera de internare +externare,vestiare, bucătărie, săli de mese).**
- 5. Normare neadecvată sectorului de îngrijiri pediatrice** Pediatrie (1 infirmiera la 20 paturi, optim ar fi 1 infirmiera la 10 paturi, cel puțin în partea de sugari și copii mici unde alimentarea și îngrijirea copiilor consumă mult timp și **Fluctuație mare de personal** care pleacă nemulțumită de oboseala generată de programul de lucru (mai ales în Clinicile de Pediatrie).

Analiza SWOT:

<p>Puncte tari</p> <ul style="list-style-type: none">• Singurul spital din zonă care asigură asistență medicală de urgență pentru copii (24/24h)• Ambulatoriul de specialitate Pediatrie oferă consultații de la ora 8-20 de luni-vineri• Dotarea laboratorului de radiologie și imagistică medicală cu computer-tomograf• Modernizarea secției ATI• Adresabilitate din județe limitrofe• Condiții hoteliere îmbunătățite• Încadrarea Spitalului de către Autoritatea Națională de Management al calității în Sănătate în categoria „Nivel acreditat“• Certificare pentru recunoașterea Sistemului de Management al calității în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015• Acreditarea RENAR a Laboratorului de analize medicale.• Lipsa datoriilor către furnizori	<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none">• Sprijinul autorităților locale - Primăria Municipiului Sibiu și Consiliul Local Sibiu în procesul de reabilitare, extindere• Obținerea de venituri suplimentare din prestarea de servicii medicale contra-cost pentru populație (examinări de radiologie și imagistică medicală (CT, Ecografii, radiografii) analize de laborator, consultații în ambulatoriul integrat- exemplu endocrinologie)• Accesare de fonduri pentru dotare cu aparatură de la Ministerul Sănătății și fonduri europene
<p>Puncte slabe</p> <ul style="list-style-type: none">• Lipsa din CPU a medicilor în specialitatea medicina de urgență (deficit de 8 medici)• Spațiu insuficient pentru CPU• Spațiu insuficient pentru Ambulatoriul de specialitate• Normare neadecvată specificului pediatrie a personalului mediu sanitar• Fluctuația personalului mediu (mai ales în Secțiile Clinice de Pediatrie (în 2018: angajări asistente 38, plecări 37)• Normare neadecvată în serviciul de achiziții ducând la întârzieri mari la licitațiile de materiale, medicamente, aparatură• Spitalul este multipavilionar, clădirile fiind amplasate la 4 adrese diferite• Clădiri vechi care crează dificultăți în ceea ce privește separarea circuitelor.• Spații insuficiente pentru desfășurarea în condiții optime a activităților medicale și a activităților conexe (Săli de așteptare, bloc operator, vestiare)	<p>Amenințări</p> <ul style="list-style-type: none">• Concurența altor unități sanitare cu condiții superioare de cazare pentru copii (spitale private)• Plecarea personalului medical de specialitate în alte unități sanitare (spitale private) /emigrarea acestuia în alte țări• Legislația nu este adecvată pentru sectorul de îngrijiri acordate copiilor (normarea personalului neadecvată)• Bugetul este amenințat de modul în care se plătesc serviciile medicale

3. PLANUL DE ÎMBUNĂTĂȚIRE AL ACTIVITĂȚII SPITALULUI

Scopul Planului

Planul de îmbunătățire își propune să ofere soluții pentru creșterea calității serviciilor medicale oferite de către spital, să identifice problemele, să le prioritizeze, să găsească resursele necesare pentru implementarea unor măsuri optime care să ducă la îndeplinirea obiectivelor propuse și să evalueze rezultatele.

Probleme prioritare

PRIORITIZAREA PROBLEMELOR

Nr. crt.	Problema identificată	Criterii				Total
		Importanță pentru spital (4-ridicăată, 3-mare, 2-medic, 1-scăzută)	Importanță pentru siguranța pacientului (4-ridicăată, 3-mare, 2-medic, 1-scăzută)	Importanța pentru angajați (4-ridicăată, 3-mare, 2-medic, 1-scăzută)	Resurse financiare (4-suficiente, 3-parțial asigurate, 2-insuficiente, 1-neasigurate)	
1.	Standardele de acreditare sunt îndeplinite parțial	4	4	4	4	16
2.	Ambulatoriul spitalului nu are spațiile și dotarea necesară satisfacerii tuturor nevoilor pacienților	4	4	3	4	15
3.	CPU nu are încadrați medici în specialitatea medicină de urgență	4	4	4	4	16

Clasificarea problemelor în funcție de punctajul obținut:

- I. Standardele de acreditare sunt îndeplinite parțial.
- II. CPU nu are încadrați medici în specialitatea medicina de urgență.
- III. Ambulatoriul spitalului nu are spațiile și dotarea necesară satisfacerii tuturor nevoilor pacienților.

Obiective vizate

Activități planificate pentru soluționarea problemelor identificate

I. Problema identificată:

Standardele de acreditare sunt îndeplinite parțial

Biroul de Management al calității se va ocupa de această problemă, având ca obiectiv

Atingerea cerințelor din standardele de acreditare.

Pentru atingerea acestui obiectiv, managementul spitalului a derulat câteva acțiuni premergătoare :

- A inițiat sedințe lunare cu medicii șefi de secții și cu asistentele șefe pentru a identifica toate problemele și a le rezolva gradual
- A aprobat angajarea unui referent pe calitate care să ajute la implementarea standardelor de calitate în toate sectoarele de activitate.
- A aprobat achiziționarea unor servicii de consultanță de la un consultant extern (valoare 10000 RON) , care să acorde sprijin Biroului de Management al calității pe toată perioada procesului de Acreditare.

Biroul de Management al calitatii și-a planificat activitățile astfel:

1. Evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor din standardele de acreditare- acțiune care are ca termen de realizare: 31.01.2020;

2. Stabilirea calendarului de îndeplinire a cerințelor din standardele de acreditare- acțiune care are ca termen de realizare: 29.02.2020

3. Derularea activităților necesare atingerii standardelor- acțiune care are ca termen de realizare: 31.08.2020

Activitatea Șefilor de secții responsabili de derularea activităților va fi evaluată prin rapoarte lunare.

II. Problema identificată:

CPU nu are încadrați medici în specialitatea medicină de urgență

Pentru rezolvarea acestei probleme trebuie angajați medici care au specialitatea medicină de urgență, prin scoaterea posturilor neocupate la concurs, având ca termen de realizare: 31.03.2020.

Problema majoră este însă că nu se prezintă nimeni la concurs.

Spitalul a înaintat o cerere către Departamentul pentru Situații de Urgență pentru a permite angajarea unor pediatri pe locurile medicilor de urgență, pentru a debloca această situație. Așteptăm soluționarea cererii.

În caz că nu se reușește deblocarea situației în acest fel vom încerca o alta variantă:

Obținerea Atestatului în Asistența medicală de urgență de către medicii pediatri angajați în CPU

Această activitate necesită însă multă complianță din parte medicilor pediatri angajați, care trebuie să facă stagii de 6 luni în alte localități, lucru dificil.

Spitalul a întreprins demersuri pentru a se obține efectuarea de stagii de pregătire în specialitatea medicină de urgență în Sibiu, deoarece există catedră la Facultatea de Medicină, dar nu s-a obținut încă aprobarea.

Între timp vom încerca să planificăm medicii din CPU care vor urma cursurile de obținere a Atestatului în Asistență medicală de urgență , acțiune care are ca termen de realizare: 31.03.2020, urmand apoi să fie înscriși medicii pediatri din CPU planificați în programul de pregătire pentru obținerea Atestatului în Asistență medicală de urgență, până în 30.11.2022;

III. A 3-a problema identificată este:

Ambulatoriul spitalului nu are spațiile și dotarea necesară satisfacerii tuturor nevoilor pacienților. Pentru solutionarea acestei probleme spitalul a propus un Proiect de “Extindere și dotare a ambulatoriului spitalului”

Activitățile care trebuie derulate pentru îndeplinirea acestui obiectiv sunt:

a.Amenajarea spațiilor pentru Ambulatoriul integrat, având ca termen de realizare 31.12.2020 Consiliul local a alocat fondurile necesare pentru îndeplinirea acestui obiectiv în valoare de 1226000 RON (HCL 314/ Septembrie 2019).

Deoarece spațiul necesar dezvoltării Ambulatoriului de specialitate a fost identificat în corpul aferent Sediului administrativ, acesta a trebuit relocat.

Primăria Municipiului Sibiu a înțeles necesitatea dezvoltării serviciilor medicale oferite de către Spital prin Ambulatoriul de specialitate și a găsit un spațiu adecvat pentru Sediul administrativ al Spitalului, astfel că în spațiul dezafectat se vor face lucrări de reamenajare pentru a putea amplasa cabinetele de consultații.

Printr-o Hotărâre a Consiliului Local , HCL 314 din septembrie 2019 Spitalul a primit în administrare un spațiu adecvat desfășurării activității administrative , noul sediu fiind pe strada Ștefan cel Mare nr 4 , Sibiu.

b.Dotarea cu aparatură a Ambulatoriului integrat, obiectiv care se va derula pana la 31.12.2020 printr-un proiect finantat din fonduri nerambursabile in valoare de 10284131.2 RON.

Obiective – Termene de finalizare- Fonduri alocate

Nr. crt.	Obiectiv specific	Responsabil	Termen de finalizare	Fonduri alocate	Termen de evaluare
I.	Problema identificată: Standardele de acreditare sunt îndeplinite parțial				
1.	Atingerea cerințelor din standardele de acreditare	Biroul de management al calității	31.08.2020	Bugetul de venituri și cheltuieli	30.09.2020
II.	Problema identificată: CPU nu are încadrați medici în specialitatea medicina de urgență				
1.	Angajarea de medici cu specialitatea medicina de urgență	Șeful Biroului RUNOS	31.03.2020	Bugetul de venituri și cheltuieli	15.04.2020
2	Obținerea Atestatului în Asistența medicală de urgență de către medicii pediatri angajați în CPU	Medic șef CPU	30.11.2022	Bugetul de venituri și cheltuieli	31.12.2022
III.	Problema identificată: Ambulatoriul spitalului nu are spațiile și dotarea necesară satisfacerii tuturor nevoilor pacienților.				
1.	Extinderea și dotarea ambulatoriului spitalului	Medici șefi secții, șef serviciu Achiziții	31.12.2020	Bugetul de venituri și cheltuieli	31.01.2021

Planificarea activităților în timp – graficul Gantt

Activitate	Data de început	Durata (luni)	Data de sfârșit	Perioada desfășurării activității 2020 - 2022													
				2020				2021				2022					
				T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4		
Evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor din standardele de acreditare	01.01.2020	1	31.01.2020	■													
Stabilirea calendarului de îndeplinire a cerințelor din standardele de acreditare	01.02.2020	1	29.02.2020	■													
Derularea activităților necesare atingerii standardelor	01.03.2020	6	31.08.2020	■	■	■											
Scoaterea posturilor de medici cu specialitatea medicina de urgență vacante la concurs	01.01.2020	3	31.03.2020	■													
Planificarea medicilor din CPU care vor urma cursurile de obținere a Atestatului în Asistența medicală de urgență	01.01.2020	3	31.03.2020	■													
Înscrierea medicilor pediatri din CPU planificați în programul de pregătire pentru obținerea Atestatului în Asistența medicală de urgență	31.03.2020	32	31.12.2022		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Amenajarea spațiilor pentru Ambulatoriul integrat	01.01.2020	12	31.12.2020	■	■	■	■										
Dotarea cu aparatură a Ambulatoriului integrat	01.01.2020	12	31.12.2020	■	■	■	■										

Rezultate așteptate

- Îmbunătățirea calității serviciilor de asistență medicală acordate în spital.
- Creșterea gradului de încredere al pacienților în serviciile medicale oferite de spital
- Scăderea gradului de oboseală și stress a personalului din CPU
- Creșterea nivelului de satisfacție al pacienților față de condițiile de hrana din spital (Primăria a aprobat creșterea costului hranei la 20 RON /pacient)
- Creșterea adresabilității spitalului
- Creșterea satisfacției angajaților

Posibilele disfuncționalități, bariere în implementarea măsurilor propuse

Obiectiv specific	Disfuncționalitate/Bariera
Atingerea cerințelor din standardele de acreditare	Nerespectarea calendarului de îndeplinire a cerințelor
Angajarea de medici cu specialitatea medicina de urgență	Întârzierea publicării posturilor
Obținerea Atestatului în Asistența medicală de urgență de către medicii pediatri angajați în CPU	Neorganizarea cursurilor pentru obținerea atestatului Refuzul participării la cursuri a medicilor din CPU
Extinderea și dotarea ambulatoriului spitalului	Întârziere în obținerea avizelor necesare amenajării spațiilor Întârziere în achiziționarea aparaturii Neprezentarea la licitație a firmelor furnizoare de aparatură Nerespectarea cerințelor de calitate ale aparaturii

Indicatorii ameliorați prin implementarea acestor obiective:

- Îndeplinirea tuturor indicatorilor de acreditare până în trimestrul IV 2020
- Angajarea unui număr de minim 4 medici cu specialitatea medicina de urgență
- Obținerea atestatului în Asistența medicală de urgență de către medicii pediatri angajați în CPU
- Creșterea veniturilor din serviciile oferite în Ambulatoriul de specialitate
- Scăderea duratei medii de spitalizare (prin realizarea de investigații performante anterior internării)
- Creșterea satisfacției pacienților

4. SURSE DE DATE FOLOSITE ÎN LUCRARE ȘI BIBLIOGRAFIE

Surse de date folosite în lucrare:

- Regulamentul de organizare și funcționare al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu.
- Datele furnizate de Biroul de evaluare și statistică medicală al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu.
- Datele furnizate de Biroul RUNOS al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu
- Datele furnizate de Biroul financiar-contabilitate al Spitalului Clinic de Pediatrie Sibiu

BIBLIOGRAFIE

Liviu Vulcu, Adela Cojan, Liviu Cocora, Violeta Francu, Carmen Domnaru- Curs Managementul serviciilor de Sanatate, 2005

Cipriana Mihăescu-Pinția - Cursul „Plan de management al calității în spital “ – SNSPMPDS București.

Dr. Daniela Vâlceanu - Cursul „Circuitele funcționale din spital“ – SNSPMPDS București.

Dr. Daniela Vâlceanu - Cursul „Introducere în sistemul de management al calității“ – SNSPMPDS București.

Dr. Mona Moldovan - Cursul „Asigurarea calității“ – SNSPMPDS București.

Dr. Mona Moldovan - Cursul „Îmbunătățirea calității“ – SNSPMPDS București.

Dr. Ingrid Laura Firuleasa - Cursul „Evaluarea calității“ – SNSPMPDS București

Dr. Ingrid Laura Firuleasa - Cursul „Metode, tehnici și instrumente de îmbunătățire a calității serviciilor“ – SNSPMPDS București.

Dr. Cristina Lupan - Cursul „Indicatori“ – SNSPMPDS București

Concluzie:

"Calitatea nu este niciodată un accident.
Ea reprezintă rezultatul unei munci inteligente"
John Ruskin

