

**PLANUL DE MANAGEMENT AL
SPITALULUI CLINIC JUDETEAN
DE URGENTA CRAIOVA**

PENTRU PERIOADA 2015 - 2016

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Craiova, este unitate sanitară cu paturi, conform Ordinului Ministerului Sănătății nr. 1413 din 05.10.2011, cu sediul în Craiova, str. Tabaci nr. 1, județul Dolj.

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Craiova asigură ocrotirea sanataii populatiei prin acordarea asistentei medicale de specialitate, preventiva, a bolnavilor internati in unitatea cu paturi si a celor care se prezinta in ambulatoriul de specialitate.

PRIORITĂȚI MANAGERIALE

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

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

VIZIUNE

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

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

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

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

MISIUNE

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

Misiunea noastra este prestarea unui act medical de calitate, intr-un mediu sigur si confortabil, astfel incat pacientii sa beneficieze de cele mai bune ingrijiri.

POLITICI

- Spitalul urmareste imbunatatirea starii de sanatate a populatiei si realizarea unui sistem de

sanatate modern si eficient bazat pe servicii medicale de inalta clasa, compatibil cu sistemele de sanatate din UE, pus permanent in slujba pacientului.

- Respectarea dreptului la ocrotirea sanatatii populatiei.
- Garantarea calitatii si sigurantei actului medical.
- Cresterea rolului serviciilor preventive.
- Asigurarea accesibilitatii la servicii.
- Respectarea dreptului la libera alegere.
- Colaborarea departamentelor spitalului conduce la cresterea calitatii serviciilor de spitalizare.
- Spitalul asigura parteneriate multidisciplinare pentru solutionarea problemelor complexe aparute.
- Politica de calitate se bazeaza pe nevoile pacientilor.
- Dreptul la ingrijiri medicale este asigurat nediscriminatoriu.
- Planul de tratament si investigatii este bazat pe consimtamintul informat al pacientului, acordarea ingrijirilor respectand intimitatea si demnitatea pacientului.
- Dreptul pacientului privind confidentialitatea informatiilor si a vietii private este respectat, pacientii beneficiind de toate serviciile medicale si paramedicale necesare ingrijirii sanatatii lor.
- Accesul pacientilor la servicii este o componenta a politicii spitalului, nevoile medicale si personale ale pacientilor fiind luate in considerare in complexitatea lor.
- Managementul pacientului cu potential chirurgical este bazat pe comunicare intre echipe multidisciplinare specializate.
- La nivelul spitalului exista o preocupare de prevenire si gestiune a riscurilor si a evenimentelor nedorite.
- Actiunile de prevenire si educatie pentru sanatate ale pacientilor si vizitatorilor sunt parte componenta a programului de prevenire si combatere a infectiilor nosocomiale ale spitalului.

ANALIZA SWOT

Puncte tari identificate:

- Experiența și profesionalismul medicilor și asistenților medicali respectiv a cadrelor didactice universitare ;
- Spital modern, - care asigură diagnostic, tratament și monitorizare pentru pacienții din regiunea sud vest Oltenia si a judetului Dolj in special.
- Reabilitarea Policlinicii SCJUC, a blocurilor operatorii, a clinicilor de pediatrie, urologie, medicala I, oncologie, ortopedie, chirurgie II, prin investitii asigurate de catre Consiliul Judetean Dolj si fonduri europene. Se asigura in continuare finantare de la CONSILIUL JUDETEAN DOLJ pentru extinderea UPU si constructia unei noi clinici de chirurgie cardiovasculara.
- Laboratoare și compartimente specializate de investigație certificate ISO si dotate cu aparatură performantă;
- Amplasarea stației de ambulanță în apropierea spitalului (posibilitatea adresabilității rapide în cazul solicitării acestui serviciu);
- Resurse umane bine pregătite; Personal medico-sanitar și administrativ calificat.

Puncte slabe identificate:

- Venituri proprii reduse, finanțare prin tarifele negociate cu CAS Dolj pe caz ponderat, zile de spitalizare, decontarea serviciilor și procedurilor face dificilă dezvoltarea unității pe palierul dotărilor tehnico-material;
- Lipsa responsabilizării șefilor de secții/laboratoare/departamente în vederea eficientizării activității și reducerii cheltuielilor nejustificate;
- Lipsa condițiilor optime hoteliere;
- Deficiență în asumarea responsabilităților;
- Motivație intrinsecă scăzută datorită slabei capacități de diferențiere între persoanele cu productivitate diferită;
- Motivarea salarială scăzută ce conduce la „vânarea personalului” de către mediul privat mult mai atractiv financiar;

Oportunități:

- Atragerea factorilor decizionali de la nivelul Ministerului Sanatatii si Consiliului Judetean Dolj în procesul de redresare a spitalului;
- Colaborări cu alte clinici de specialitate;
- Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;
- Adresabilitate fără restricții pentru asigurării CAS;
- Accesarea unor finanțări nerambursabile;
- Crearea de saloane private conform normelor europene care să permită condiții hoteliere optime;
- Spitalizarea de zi – legislație benefică pentru finanțarea activității de tip „ambulatoriu” a spitalului;
- Colaborare cu firme de îngrijire a bolnavilor la domiciliu ce au contract cu CAS;
- Proiectarea unui sistem de management performant axat pe managementul prin obiective, bugete, centre de cost;
- Atragerea unor surse externe de finanțare (firme private, oameni de afaceri).

Amenințări (riscuri, obstacole):

- Instabilitatea legislativă;
- Nivelul de trai scăzut datorită ratei mari a șomajului;
- Posibilități reduse de utilizare a serviciilor în regim de coplată;
- Acreditarea spitalelor – poate fi o amenințare dacă situația existentă mai persistă;
- Tendința migrării corpului medical către țările UE;
- Creșterea costurilor asistenței medicale;
- Politica de personal dictată uneori de forurile tutelare;
- Presiunea socială prin lipsa posibilităților proprii ale pacienților de tratament sau îngrijire la domiciliu;
- Perspectiva asigurărilor private de sănătate;
- Rezistența personalului la schimbare;
- Subfinanțarea prelungită a serviciilor prestate și lipsa fondurilor de investiții pentru continuarea lucrărilor de reabilitare/modernizare până în prezent afectează nu doar capacitatea de adaptare la normele europene, ci însăși desfășurarea curentă a actului medical (calitatea acestuia);

Probleme identificate

- Lipsa implementării ghidurilor elaborate de către Ministerul Sănătății.
- Nefinalizarea și implementarea standardelor de calitate referitoare la acreditarea spitalului.
- Perfecționarea continuă a personalului prin cursuri, participări la conferințe de specialitate.
- Elaborarea și implementarea unui soft de gestiune a activității spitalului, datelor pacientului și arhivarea electronică a documentelor produse sau gestionate în spital.
- Reparatii curente si igienizare.

- Infintarea de noi compartimente: Chirurgie interventionala
- Amenajare spatii spitalizare zi
- Modernizare si reabilitare circuit pacienti spital
- Dotarea si autorizarea Unitatii de transfuzie sangvina

OBIECTIVE

Creșterea calității serviciilor medicale furnizate pacienților

Calitatea

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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