

Siguranță și satisfacția pacientului

– obiectiv permanent al managementului spitalicesc



2020

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

I.1. Generalități

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este o unitate sanitată cu paturi (monospecialitate-psichiatrie), cu personalitate juridică, ce furnizează servicii medicale spitalicești din gama serviciilor de psihiatrie, asigură condiții de investigații medicale, tratament, cazare și igienă, alimentație și de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale, conform normelor aprobată prin ordin al Ministerului Sănătății.

Prin punerea în aplicarea a prevederilor Hotărârii de Guvern nr.529/2010 managementul asistenei medicale pentru Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a fost transferat către Consiliul Județean Arad, devenind astfel un spital de subordonare locală. Spitalul de monospecialitate psihiatrie cronici își desfășoară în prezent activitatea, în baza unui contract de închiriere, într-un imobil retrocedat situat în satul Căpâlnaș, comuna Birchis, nr 250. Localizarea în zona văii Mureșului în mijlocul unui parc dendrologic, monument istoric, asigură toate datele necesare pentru tratarea pacienților cu afecțiuni psihiatrice.

Conducerea spitalului este asigurată potrivit prevederilor Legii nr.95/2006 *actualizată* privind reforma în domeniul sănătății de un comitet director compus din : manager, director medical și director finanțier-contabil.

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a obținut acreditarea în prima jumătate a anului 2016, conform Certificatului de Acreditare nr.404/12.08.2016 emis de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate.

I.2. Misiune

Misiunea Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș este aceea de a oferi servicii medicale de o înaltă calitate, de a îmbunătăți starea de sănătate a populației din zona pe care o deservește, în condițiile în care la nivel mondial și național adresabilitatea la specialitatea psihiatrie cunoaște un trend ascendent, precum și de a se orienta permanent către necesitățile actuale ale pacienților și de a le furniza servicii medicale integrate și aliniate la principiul îmbunătățirii continue.

Serviciile medicale oferite pacienților se desfășoară la nivele diferite, inclusiv atât spitalizare cât și activități de ergoterapie, în concordanță cu nevoile specifice ale fiecărui pacient. Aceste servicii sunt:

- Diagnostic și evaluare:
 - diagnosticul medical al suferințelor ce produc deficite funcționale;
 - evaluarea satisfacției pacienților cu privire la calitatea serviciilor medicale;
- Tratament de specialitate:
 - tratament psihiatrie, terapie ocupațională, evaluare și consiliere psihologică

I.3. Obiective

1. Generale

- 1.1. Creșterea calității serviciilor medicale;
- 1.2. Îmbunătățirea situației financiare a spitalului
- 1.3. Dezvoltarea resurselor umane
- 1.4. Repararea, întreținerea și extinderea bazei materiale

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

2. Specific

- 2.1.** Garantarea calității și siguranței actului medical;
- 2.2.** Acordarea unor servicii medicale complete pacienților;
- 2.3.** Asigurarea realizării indicatorilor de performanță
- 2.4.** Aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor;
- 2.5.** Asigurarea procesului de comunicare intra și interinstituțională.

I.4. Structura organizatorică

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este un spital clasificat de categoria V (aceasta fiind categoria tuturor spitalelor de monospecialitate psihiatrie cronici) cu un număr de 75 paturi și funcționează cu o organigramă aprobată, după cum urmează :

- secție psihiatrie cronici -75 de paturi
- compartiment paraclinic medico-sanitar
- compartiment RUNOS
- compartiment finanțier -contabil
- compartiment prevenire și control infectii asociate asistenței medicale
- birou managementul calității serviciilor medicale
- birou achiziții publice, administrativ, magazie

I.5.Finanțare

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este o unitate autofinanțată, care are principală (aproximativ 90%) sursă de finanțare veniturile încasate din contractele încheiate cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate pentru serviciile medicale prestate și pentru acoperirea influențelor salariale rezultate din punerea în aplicare a prevederilor legislației în vigoare. În anul 2019 s-a contractat un tarif /zi spitalizare de 140 lei, iar pentru anul 2020 s-a aplicat același tarif conform actelor adiționale încheiate. Tariful pe zi spitalizare este o componentă importantă în determinarea sumelor realizate și încasate din prestarea serviciilor medicale specifice alături de durata medie de spitalizare și numărul pacienților externați.

Administrațiile locale , potrivit prevederilor legale în vigoare , pot participa la finanțarea unor cheltuieli curente și de capital ale unității sanitare.

Execuția anului 2019 a fost în sumă de 5.135,53 mii lei la partea de venituri și de 5.503,84 mii lei la partea de cheltuieli prevederile bugetare anuale fiind realizate efectiv în proporție de aproximativ 69,80%. Proporția cheltuielilor de personal în total cheltuieli anuale a fost de 70,18%. În cursul anului 2019 s-a înregistrat o creștere a cheltuielilor față de anul anterior care se regăsește atât la cheltuieli de personal, cât și la cheltuieli cu bunuri și servicii. Creșterea a fost generată pe partea de cheltuieli de personal ocuparea prin concurs $\frac{1}{2}$ fracțiune de normă post medic primar la Biroul Managementul Calității și $\frac{1}{2}$ fracțiune de normă post specialitatea psihiatrie, și a 3 posturi cu normă întreagă de asistent medical precum și prin punerea în aplicare a prevederilor Legii nr.153/2017 cu modificările și completările ulterioare prin care au fost majorate drepturile salariale ale personalului din unitățile sanitare și implicit contribuțile aferente.

Partea cheltuielilor cu bunuri și servicii din execuția anului 2019 a cuprins cheltuielile curente necesare funcționării (hrana, medicamente, materiale sanitare, dezinfecțanți, utilități, servicii de pază etc) , lucrări de reparații curente și igienizări și diverse dotări pentru asigurarea condițiilor

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

de desfășurare a unor servicii medicale adecvate patologiei pacientilor pacenților care se adresează Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș .

I.6. Resurse umane

Unitatea sanitatăr își desfășoară activitatea cu un număr de 41 salariați, în statul de funcții fiind 65 de posturi efectiv aprobate . Din totalul personalului angajat un număr de 32 îl reprezintă personalul medical și medical auxiliar, iar restul reprezintă personal economico-administrativ și de deservire .

Serviciile sunt prestate de către medici în specialitatea psihiatrie, echipa fiind completată cu medic de specialitate igienă și epidemiologie, psiholog, asistenți medicali generaliști , infirmieri, îngrijitori de curătenie.

Statul de funcții al Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș a fost aprobat de Consiliul Județean Arad cu un număr de 65 posturi respectându-se normativele de personal stabilite prin O.M.S. nr. 1224/2010 privind aprobarea normativelor de personal pentru asistență medicală spitalicească, precum și pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății publice nr. 1.778/2006 privind aprobarea normativelor de personal.

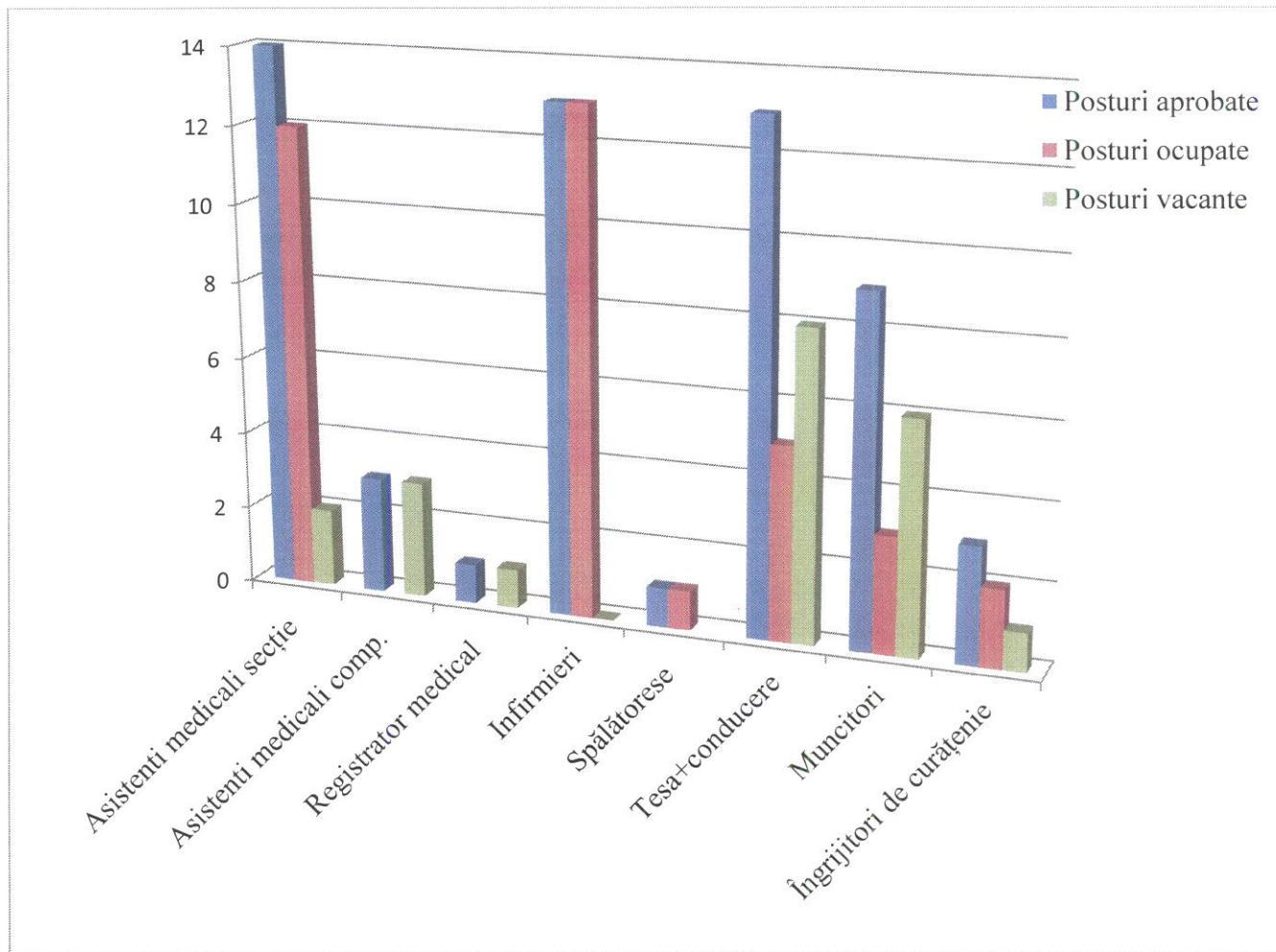
PERSONAL ÎNCADRAT CENTRALIZATOR FUNCȚII la 30.06.2020

Nr.crt	FUNCȚIA	PREVAZUTE STAT DE FUNCȚII	POSTURI OCUPATE	VACANTE ȘI DEFICITARE
1	MEDICI SPECIALITATEA PSIHIATRIE	4	2,5	1,5
2	MEDICI ALTE SPECIALITĂȚI	3	0,5	2,5
3	PSIHOLOGI	1	1	0
4	ASISTENȚI MEDICALI SECȚIE	14	12	2
5	ASISTENȚI MEDICALI COMP.	3	-	3
6	REGISTRATORI MEDICALI	1	-	1
7	INFIRMIERI	13	13	-
8	SPĂLĂTORESE	1	1	-
9	TESA+CONDUCERE	13	5	8
10	MUNCITORI	9	3	6
11	ÎNGRIJITORI CURĂȚENIE	3	2	1
	TOTAL	65	40	25

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

SITUAȚIE COMPARATIVĂ A POSTURILOR APROBATE, OCUPATE ȘI VACANTE



I.7. Dotări și amenajări

În perioada 2014- până în prezent s-au realizat lucrări de igienizare, reamenajare și de îmbunătățire a circuitelor funcționale. Clădirea monument istoric și retrocedată nu corespunde încă totul normelor sanitare în vigoare, iar restricțiile impuse de regimul juridic al acesteia îngădește posibilitatea unor lucrări de anvergură de natură investițiilor. Astfel că lucrările efectuate nu au modificat structura și compartimentarea spațiilor. Dar pentru a respecta planurile de conformare emise și anexate la Autorizația sanitată de funcționare și pentru a corespunde cerințelor în vederea acreditării au fost efectuate lucrările de amenajare, igienizare, îmbunătățire a circuitelor, deratizare, dezinfecție, dezinsecție, ignifugare, reparații curente la acoperiș, etc

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

.Deasemenea, a fost necesară dotarea corespunzătoare a spațiilor funcționale precum și achiziționarea de dotări necesare desfășurării în bune condiții a activității medicale. Astfel, spălătoria a fost dotată cu mașini automate de spălare, uscător automat profesional, calandru electric .

Blocul alimentar a fost dotat cu aparat de curățat cartofi, mobilier inox, veselă inox, iar circuitele funcționale au fost regândite .

Spitalul are sursa proprie de apă și aparate de purificare a apei . În secția medicală și în curtea spitalului sunt instalate camere de monitorizare video .

A fost dotată sala de tratament a pacienților pentru a asigura suprafețe lavabile și dezinfecțibile , precum și pentru păstrarea în condiții de siguranță a medicamentelor psihotrope cu regim special, a vaccinurilor și a obiectelor de valoare ale pacienților.

Spitalul are un sistem de supraveghere video și control acces .

Personalul a fost dotat cu echipamente de protecție specifice fiecărei activități și s-a amenajat și dotat vestiarul.Pentru a asigura continuitatea alimentării cu energie electrică în condițiile intreruperilor dese s-a achiziționat un generator electric , condiție impusă și de normele sanitare în vigoare. Rețea electrică de la spălătoria a fost refăcută . A fost înlocuit tabloul electric general și au fost făcute intervenții la rețea electrică învechită pentru a fi armonizată cu necesitățile și dotările actuale ale spitalului.

Sistemul de încălzire este asigurat cu sobe de teracotă pe lemn ceea ce având în vedere specificul spitalului pune serioase probleme de supraveghere și siguranță a pacienților. Pentru a elimina unele riscuri a fost dotat spitalul cu un sistem de detectare fum și alarmare.

Au fost executate lucrări de igienizare a spațiilor cu infilații și zugrăveală deteriorate la secția de psihiatrie, magazia de alimente, reparații sobe.

S-a recompartimentat un salon (club) în două saloane cu 4 paturi și amenajarea Biroului de internări pacienți cu spațiu adecvat de igienizare, măsuri care au avut ca scop îmbunătățirea circuitelor și eficientizarea utilizării spațiilor disponibile.

În cursul anului 2020, având în vedere contextul epidemic actual, a fost elaborat un Plan de prevenire și control a infecției cu SARS-COV-2 care a impus și unele măsuri administrative care să aibă drept scop amenajarea unui spațiu de triaj la intrarea în unitatea sanitată,, regândirea circuitelor, amenajarea triajului pacienților în biroul internări, crearea unui spațiu tampon/izolare care cuprinde 2 saloane, grup sanitar, spațiu de depozitare, zonă de dezechipare, spațiu securizat și cu posibilitate de acces controlat.

I.8. Valorile principalilor indicatori de performanță ai managementului, realizati în anul 2019, semestrul I 2019, semestrul I 2020.

Raportat la activitatea medicală desfășurată în anul 2019, indicatorii de management a resurselor umane sunt:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019 realizat	Valoare indicator 01.01-30.06.2019	Valoare indicator 01.01-30.06.2020

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

1.Număr mediu de bolnavi externați/medic	106	51,67	58,5
2.Număr mediu de bolnavi externați/asistenți medicali	24,46	11,92	9
3.Proporția medicilor din totalul personalului angajat	9,09%	8,88%	9,75 %
4.Proporția personalului medical cu studii superioare din total personalului medical	27,77%	27,77%	29,41%
5.Proporția personalului medical din total personal	40,90%	40,00%	41,46%

Indicatorii care reflectă activitatea clinică sunt:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019	Valoare indicator 01.01- 30.06.2019	Valoare indicator 01.01- 30.06.2020
<i>Indicatori de utilizare a serviciilor</i>			
Nr de pacienti externati/spital	318	155	117
DMS/spital	58,70	48,61	60,51
Rata de utilizarea a paturilor (%)	81,47	77,98	68,73
Indice de utilizare a paturilor (zile)	297,40	141,93	125,87
Procentul de pacienti cu complicatii si comorbiditati din total pacienti externati (%)	0	0	0
<i>Indicatori de calitate</i>			
Rata mortalitatii generale	0,63	0	0
%pacienti decedati la 48 ore de la internare	0	0	0
Rata infectiilor nozocomiale	1,57	1,93	0

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

Rata pacientilor reinternati (fara programare) in intervalul de 30 zile de la externare	0	0	0
Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare	99%	99%	99%

Indicatorii economico-financiari:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019 Realizat (%)
Executia bugetara față de bugetul aprobat (%)	69,80
Procentul cheltuielilor de personal din total cheltuieli spital	70,18
Procentul cheltuielilor de personal din total sume decontate de CAS precum și din sumele asigurate de la MS cu această destinație (%)	73,99
Procentul cheltuielilor cu medicamente din total cheltuieli spital (%)	1,80
Costul mediu pe zi spitalizare	242,36
Procentul veniturilor proprii din total venituri spital	41,57 %

I.9. Caracteristici ale populației deservite

În anul 2019 Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a acordat asistență medicală pentru 318 pacienți externați (174 de sex masculin și 144 de sex feminin, 157 provin din mediul rural și 161 din mediul urban), principalele grupe de patologie spitalizată fiind:

- demențe -42 pacienți (13,21 %)
- schizofrenie -48 pacienți (15,09%)
- tulburări depresive -78 pacienți (24,53%)
- retard mental în diferite grade-29 pacienți (9,12%)

II. ANALIZA SWOT

II.1. Mediul intern

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
Finanțarea potrivit legislației în vigoare pentru specificul spitalului de psihiatrie cronici este bună . Contractele încheiate pentru serviciile medicale prestate asigură în mare parte sumele necesare pentru activitatea curentă a spitalului	Situată juridică a clădirii în care își desfășoară activitatea spitalul . Retrocedarea clădirii și statutul de chiriaș împiedică posibilitatea unor reamenajări de anvergură de natura cheltuielilor de capital
Creșterea veniturilor salariale în domeniul sanitar	
Subordonarea locală asigură posibilitatea autorităților locale să se implice în coordonarea și finanțarea spitalului	Dotări învechite : încălzire cu sobe pe lemne, parchet din lemn în saloane, birouri.
Amplasarea într-o zonă propice pentru tratarea pacienților cu afecțiuni psihice	Personal insuficient . Spitalul funcționează cu un număr de 41 de angajați din totalul de 65 de posturi aprobate , un număr mult sub normativul stabilit prin legislația specifică . Lipsa personalului duce la suprasolicitarea celui existent cu implicații negative asupra actului medical
Pregătirea profesională a personalului medical. Un punct forte o reprezintă pregătirea profesională a personalului medical cu experiență în tratamentul pacienților cu boli psihice, implicarea în găsirea soluțiilor pentru o mai bună îngrijire a pacientului în condițiile lipsei de personal	Clădire veche, necesită întreținere curentă cu costuri mari.
Dotare modernă a spălătoriei, blocului alimentar , ceea ce crește calitatea condițiilor hoteliere oferite pacienților	Deficiențe în întreținerea curentă a clădirii . Este necesară executarea unor lucrări repetate de reparații curente, de igienizare, deratizare , dezinsecție și dezinfecție pentru a asigura igiena spațiilor și a aeromicroflorei conform standardelor de igienă impuse de specificul activității sanitare
Acreditare A.N.M.C.S.	Circuite functionale neadecvate , iar din cauza faptului ca spitalul este monument istoric, nu se poate interveni major în recompartimentare spațiilor.
Grad de satisfacție a pacienților ridicat	Dificultati de colaborare interclínica în cazuri de patologie somatică concomitenta

II.2. Mediul extern

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

În activitate, Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș colaborează cu instituțiile publice (Consiliul Județean Arad, Ministerul Sănătății, Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Arad, Direcția de Sănătate Publică Arad), cu organizațiile profesionale (Colegiul Medicilor din România, O.A.M.G.M.A. M.R. etc.) din țară.

OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
Proiect construcție spital nou aflat în derulare cu finanțare din Programul Național de Dezvoltare Locală și implementare de Consiliul Județean Arad să se găsească soluții în vederea relocării spitalului. Proiectul a fost demarat pe baza unui studiu de fezabilitate finanțat de consiliul județean. Noua clădire va corespunde întru totul normelor sanitare în vigoare	Instabilitatea legislativă care reglementează finanțarea spitalului, dar și cea care stabilește cadrul legal pentru ocuparea posturilor vacante în sistemul sanitar cu încadrare în prevederile bugetare.
Statutul de proprietar al clădirii va putea da posibilitatea accesării unor fonduri cu finanțare nerambursabilă pentru dezvoltarea infrastructurii și dotării spitalului	Migrarea forței de muncă calificate către spitalele din străinătate, precum și concurența altor spitale care oferă condiții mai bune din punctul de vedere al locului de muncă reprezintă o amenințare
Creșterea numărului de paturi și dezvoltarea unor parteneriate publice-private cu implicarea administrației locale și județene	
Organizarea unor parteneriate și activități comune cu spitale specifice din alte țări care ar da posibilitatea unei noi abordări în tratamentul bolnavilor cu afecțiuni psihice cu scopul integrării lor în societate	Situarea într-o zonă cu deficit de personal medical calificat

III. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE

Analiza SWOT, recomandările formulate de instituțiile abilitate, specificul patologiei tratate în ultimii ani precum și concluziile rezultate în urma analizelor chestionarelor de feed-back ale pacienților au relevat existența următoarelor probleme critice:

- 1. Deficiențe în întreținerea clădirii – lipsa unui sistem de încălzire centrală cu implicații negative în asigurarea condițiilor de siguranță și hoteliere**
- 2. Deficit de personal medical și nemedical**
- 3. Lipsa unei stații de epurare conforme**

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

4. Structura spitalului nu cuprinde o farmacie cu circuit închis
5. Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare
6. Legislație în continuă schimbare în contextul pandemic actual și necesitatea revizuirii procedurilor și protocoalelor interne

IV. SELECȚIONAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE CU MOTIVAREA ALEGERII FĂCUTE

Dintre deficiențele identificate am selecționat următoarea problemă critică prioritată cu impact major asupra siguranței și satisfacției pacientului:

 *Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare*

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș se adresează unui segment important de pacienți cu afecțiuni psihiatrice cronice din județul Arad, iar misiunea echipei manageriale este de a identifica soluții prin care să asigure condiții cât mai bune în spațiul actual care să fie armonizate cu prevederile sanitare în vigoare, având ca prioritate siguranța și satisfacția pacienților.

Legislația specifică care reglementează condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital pentru obținerea autorizației de funcționare stabilește referințe concrete ale spațiilor și dotărilor obligatorii după cum urmează:

*potrivit prevederilor ART.3 și a ART.28 din ORDIN nr. 1.096 din 30 septembrie 2016 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății nr. 914/2006 pentru aprobarea normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare

ART. 3

(1) Finisajele încăperilor de spital în care staționează sau se deplasează bolnavii ori în care se desfășoară activități medicale vor fi:

- a) lavabile;
- b) rezistente la dezinfecțante și alte substanțe biocide, avizate pentru uz spitalicesc;
- c) rezistente la decontaminări radioactive (după caz);
- d) fără asperitați care să rețină praful și să favorizeze dezvoltarea germenilor;
- e) negeneratoare de fibre sau particule care pot rămâne suspendate în aer;
- f) rezistente la acțiunea acizilor (în laboratoare și săli de tratamente).

(2) Se interzice folosirea materialelor de finisaj care prin alcătuirea lor sau prin modul de punere în operă pot favoriza dezvoltarea de organisme parazite (artropode, acarieni, mucegaiuri) sau a substanțelor nocive ce pot periclită sănătatea omului.

(3) Este interzisă amenajarea de tavane false în spațiile frecventate de bolnavi.

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

- (4) Unghiuile dintre pardoseală și pereți trebuie să fie concave.
- (5) Se interzice mochetarea pardoselilor sau utilizarea covoarelor.

ART. 28

Compartimentele spitalului se dotează obligatoriu cu echipamente frigorifice, după cum urmează:

lit.b)- secțiile de spitalizare - minimum 1 frigidier de cel puțin 90 de litri la 20 de paturi de spital;

*potrivit prevederilor *Ordonului ministrului sănătății nr. 914/2006 pentru aprobarea normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare*

ART. 7

”Următoarele dotări minime sunt obligatorii în salon:

- a) priză de oxigen la două paturi;
- b) corp de iluminat, priză și sonerie la fiecare pat;
- c) pat și noptieră cu dulap la fiecare pat;
- d) o masă cu scaune la fiecare salon.”

În cursul anului 2019 au fost distribuite 135 de chestionare de satisfacție a pacienților și s-au colectat 43.

După cum se poate observa din analizele efectuate lunar în ce privește feedback-ul pacienților internați în Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș în anul 2019, ponderea pacienților care sunt multumiți și foarte multumiți de calitatea serviciilor oferite de către unitatea noastră este crescută și tinde spre 100%.

Din analiza datelor din chestionarul de satisfacție al pacienților pe anul 2019 referitoare la calitatea lenjeriei reiese faptul ca 100 % dintre pacienti sunt multumiti (bine și foarte bine).

Din analiza datelor din chestionar referitoare la calitatea hranei reiese faptul ca 100 % dintre pacienți sunt multumiți (bine si foarte bine).

Din analiza datelor din chestionarul de satisfacție al pacienților pe anul 2019 la întrebarea privind mersul pe secție la internare 100 % din pacienții chestionați au răspuns că au mers în secție după internare însotiti de personal medical.

În ce privește proveniența medicamentelor administrate în spital , 56 % au afirmat că au primit medicatie și de la spital și de la familie. Trebuie subliniat faptul ca majoritatea este formată din pacienți cu boli cronice care se internează având asupra lor medicație provenind din programele nationale, care conform legislației nu se asigură de către unitatea noastră sanitară.

Din analiza datelor din chestionarul de satisfacție a pacienților în ce privește calitatea condițiilor hoteliere (lenjerie,cazare,hrană,impresie generală) considerăm că pacienții Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș sunt multumiți de condițiile oferite,cu mențiunea că trebuie o îmbunătățire continuă a acestora.

Din analiza datelor din chestionarul de satisfacție al pacienților pe anul 2019 la întrebarea privind calitatea comunicării cu personalul medical, 100 % din pacienții chestionați au răspuns că au o părere bună/foarte bună.

La rubrica specială din chestionar „ Observațiile și sugestiile referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării „ nu s-au făcut mențiuni de către pacienți.

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

V. DEZVOLTAREA PROIECTULUI DE MANAGEMENT SE VA REFERI LA URMĂTOARELE PROBLEME CRITICE PRIORITARE:

 *Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare*

Din analiza datelor statistice care privesc morbiditatea înregistrată în cursul anului 2017, 2018, 2019 în județul Arad, date furnizate de Direcția de Sănătate Publică a Județului Arad rezultă că Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a acordat asistență medicală specializată unui segment important de pacienți cu afecțiuni psihiatrice cronice.

Situatie comparativă între pacienții diagnosticați în județul Arad (în cabinetele medicilor de familie) și cei tratați în Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș în anul 2017 pe principalele grupe de afecțiuni psihiatrice:

Afecțiuni psihiatrice	Total județ Arad 2017	Sp. de Psihiatrie Căpâlnaș 2017	Ponderea (%)
Schizofrenie	129	50	38,75
Demență	212	27	12,73
Tulb depresive	714	136	19,05
Retard	115	35	30,43

Situatie comparativă între pacienții diagnosticați în județul Arad și cei tratați în Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș în anul 2018 pe principalele grupe de afecțiuni psihiatrice:

Afecțiuni psihiatrice	Total județ Arad 2018	Sp.de Psihiatrie Căpâlnaș 2018	Ponderea (%)
Schizofrenie	165	52	31,51
Demență	97	44	45,36
Retard mental	120	25	20,83
Tulb depresive	762	106	13,91

Situatie comparativă între pacientii diagnosticati in judetul Arad și cei tratați în Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș în anul 2019 pe principalele grupe de afecțiuni psihiatrice:

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

Afecțiuni psihiatricce	Total județ Arad 2019	Sp de Psihiatrie Căpâlnaș 2019	Pondere (%)
Schizofrenie	193	48	24,87
Demență	101	42	41,58
Retard mental	102	29	28,43
Tulb depresive	736	78	10,60

În figura 1, 2 și 3 este redată situația comparativă între pacienții diagnosticați în județul Arad și cei tratați în unitatea noastră sanitară în anii 2017, 2018 și 2019 pentru principalele grupe de afecțiuni psihiatricce:

Fig.1

2017

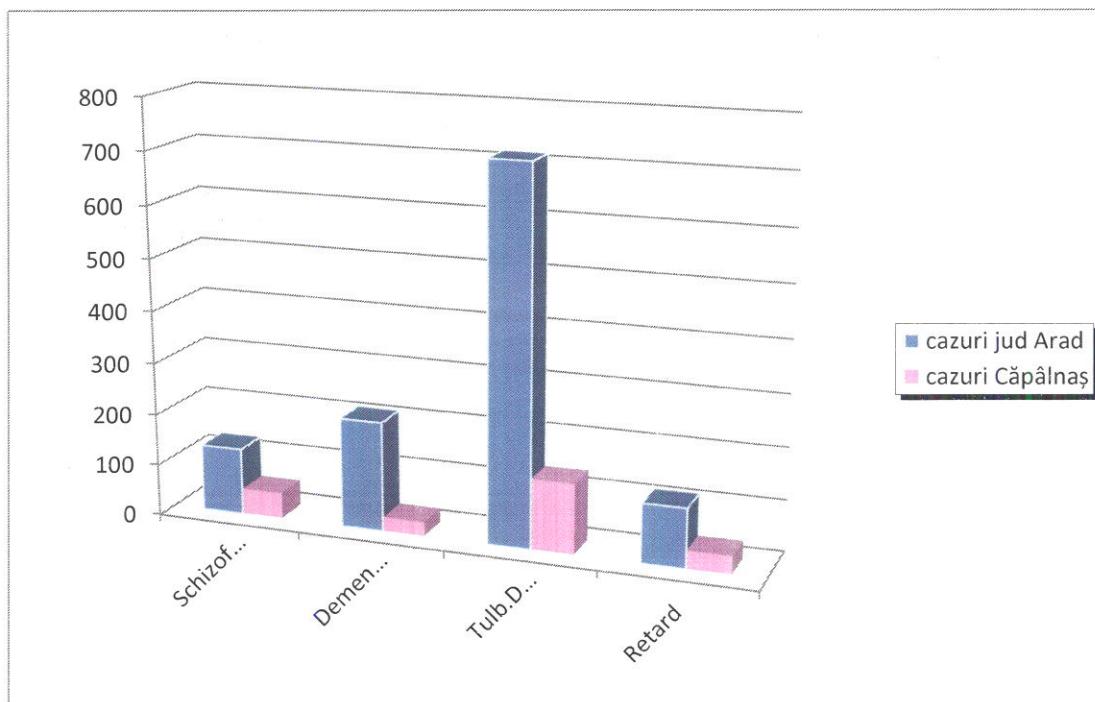


Fig.2

2018

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

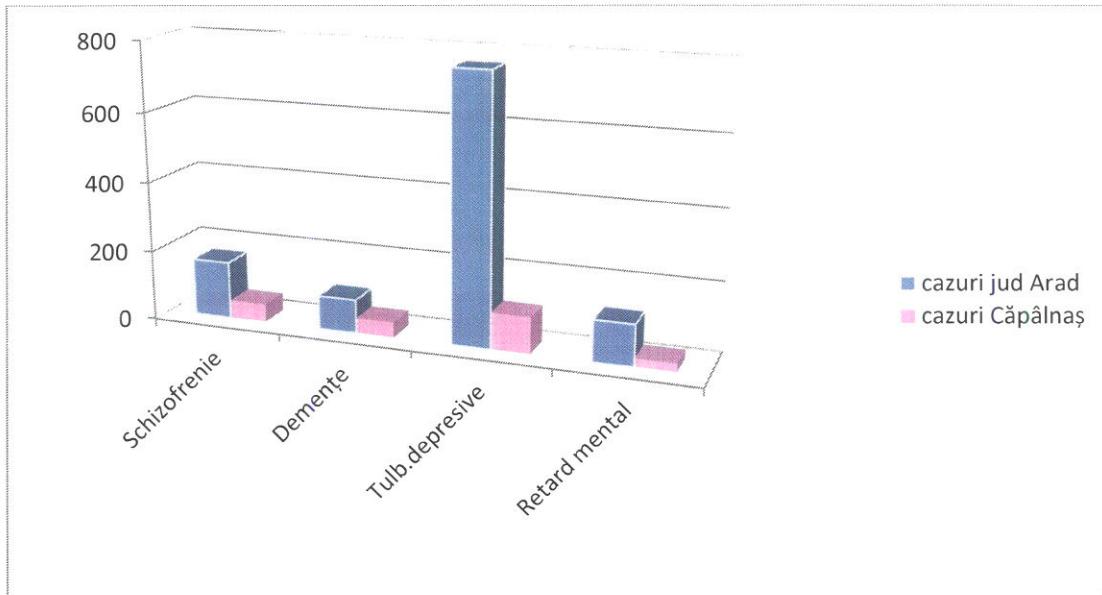
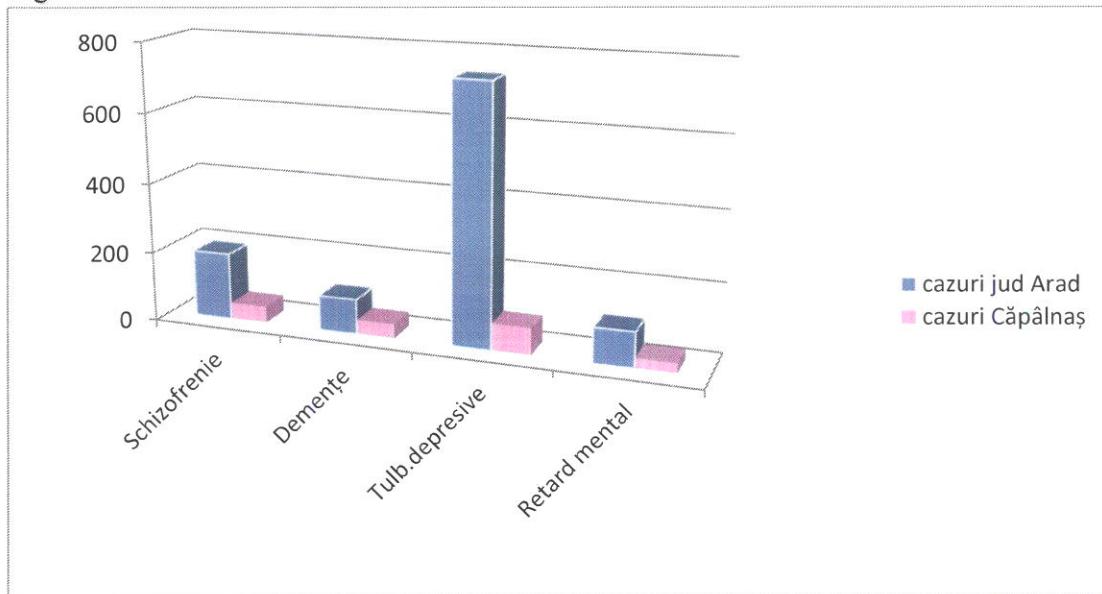


Fig.3

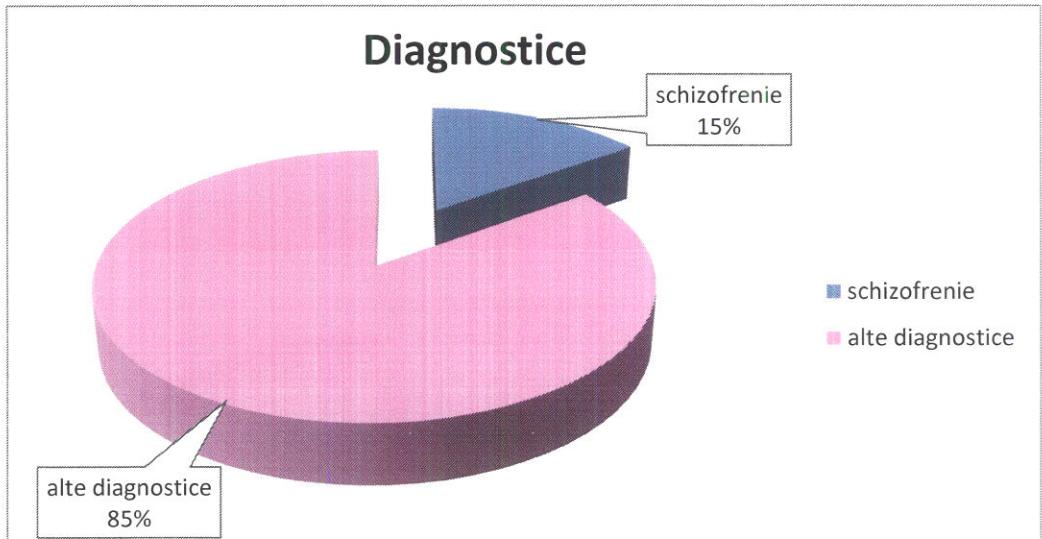
2019



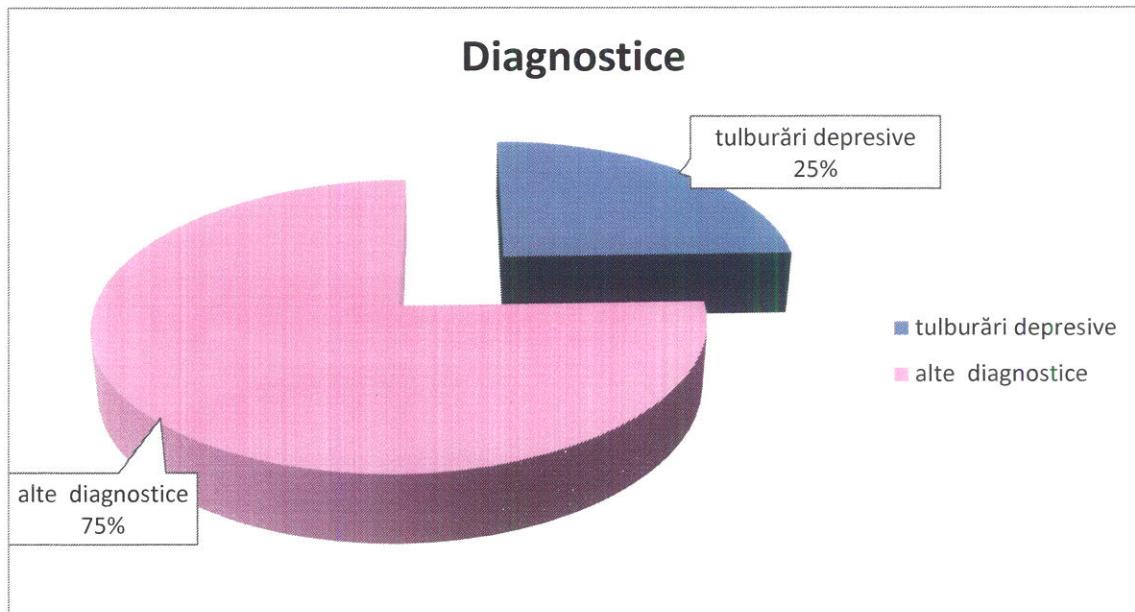
În figura alăturată este redată ponderea pacienților externați cu diagnostice de schizofrenie în 2019, dintr-un număr total de 318 pacienți externați la Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș (24,87 %):

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia



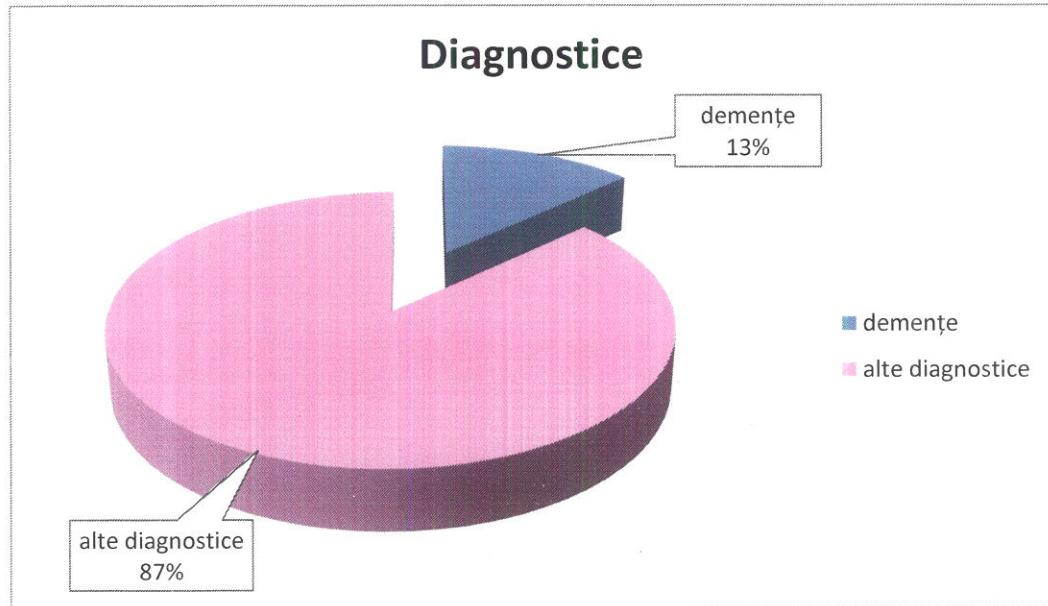
Ponderea pacienților externați cu diagnostice de tulburări depresive în 2019, dintr-un număr total de 318 pacienți externați la Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș (24,53%) este redată după cum urmează:



PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

Ponderea pacienților externați cu diagnostice de demențe în 2019, dintr-un număr total de 318 pacienți externați la Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș (13,21%):



Situatiile statistice prezentate relevă ca un segment important al pacientilor cu afecțiuni psihiatrice complexe și invalidante (schizofrenie, depresie, demență) se adresează Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș pentru evaluare, diagnostic și tratament.

Majoritatea pacienților internați în cadrul Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș prezintă afecțiuni cronice și co-morbidități care necesită servicii de îngrijire și tratament în condiții corespunzătoare.

Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare

Remedierea unor neconformități și achiziționarea unor dotări după cum urmează:

- igienizarea permanentă a spațiilor și îmbunătățirea condițiilor hoteliere
- dotarea saloanelor cu televizoare și frigidere
- montarea unui sistem de alarmare în saloane și băi
- acoperirea pardoselilor cu suprafete lavabile care se pot dezinfecța și care să corespundă normelor sanitare în vigoare
- montarea unui sistem video de detecție persoane pentru asigurarea perimetrului spitalului în scopul supravegherii controlate a mișcării pacienților
- asigurarea confortului termic în zona luminatorului prin instalarea unui sistem de răcire cu aer condiționat

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

a) Scop

Asigurarea unor servicii medicale de calitate la nivelul unității sanitare cu specific psihiatrie cronici axate cu prioritate pe siguranța și satisfacția pacienților

b) Obiective

Creșterea adresabilității pacienților pentru Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș , ceea ce are ca rezultat : siguranță că pacienții vor beneficia de servicii medicale de calitate (dotări, utilități); îmbunătățirea indicatorilor de performanță ai unității ; creșterea confortului mental al pacienților care apreciază pozitiv îmbunătățirea condițiilor hoteliere; armonizarea unității la prevederile legale în ceea ce privește dotarea unităților sanitare.

c) Activități

c.1. Întocmirea notelor de fundamentare

Definire: nota de fundamentare este înscrisul prin care se motivează necesitatea și oportunitatea propunerilor. Se întocmește în conformitate cu precizările legislației în vigoare și conține informații referitoare la indicatori, spații și circuite funcționale, dotări.

c.2. Aprobarea propunerii de către comitetul director al spitalului;

c.3. Identificarea sumelor necesare, a surselor de finanțare și cuprinderea în bugetul de venituri și cheltuieli al spitalului.

c.4. Înaintarea proiectului de buget spre avizare Consiliului de Administrație

c.5. Transmiterea spre aprobare în plenul consiliului județean a bugetului de venituri și cheltuieli ;

c.6. Demararea procedurilor legale de achiziție a dotărilor propuse și a serviciilor necesare

c.7. Punerea în funcțiune a dotărilor

Pentru desfășurarea activităților propuse vor fi implicați factorii decizionali, iar în ducerea la îndeplinire va fi implicat personalul spitalului și autoritățile contractante furnizoare.

Responsabilități :

- note fundamentare- medic epidemiolog, medic șef secție, asistent șef, responsabil administrativ
- întocmire proiect de buget- comitet director
- avizare proiect de buget- consiliu de administrație
- aprobată proiect de buget- consiliul județean
- procedură de achiziție- director finanțier-contabil, responsabil achiziții
- recepție la instalare și punere în funcțiune- comisia de recepție

d) **Rezultate așteptate:** creșterea calității serviciilor medicale, a satisfacției și siguranței pacienților .

e) **Indicatori:** vor fi influențați următorii indicatori:

- Gradul de satisfacție al pacienților;
- Număr mediu de bolnavi externați/medic
- Număr mediu de bolnavi internați/medic

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

- Numărul de evenimente adverse
- Scăderea timpului de reacție în cazul unor evenimente;

Valorile indicatorilor sunt monitorizate și centralizate trimestrial de către asistentul şef.

Evaluarea acestora se face de către:

- Biroul Managementul calității serviciilor medicale;
- Comitetul director;

În urma procesului de evaluare, managerul unității dispune aplicarea, dacă este cazul, a măsurilor corective propuse.

Încadrarea în timp este redată în graficul Gantt;

GRAFIC GANTT

Nr. crt.	Activitate	XI 2020	XII 2020	I 2021	II 2021	III 2021	IV 2021
1.	Întocmirea notelor de fundamentare						
2.	Aprobarea propunerii de către comitetul director al spitalului						
3.	Identificarea sumelor necesare, a surselor de finanțare și cuprinderea în proiectul bugetului de venituri și cheltuieli al spitalului						
4.	Înaintarea spre avizare a proiectului bugetului de venituri și cheltuieli consiliului de administrație						
5.	Transmiterea spre aprobare în plenul consiliului județean a bugetului de venituri și cheltuieli						
6.	Demararea procedurilor legale de achiziție a dotărilor propuse și a serviciilor necesare						
7.	Punerea în funcțiune a dotărilor						

De-a lungul timpului au fost formulate mai multe **definiții ale calității** în funcție de dimensiunile pe care autorii le-au avut în vedere. Astfel, părintele conceptului modern de calitate, Donabedian, descrie calitatea îngrijirilor de sănătate drept "acele îngrijiri care se așteaptă să maximizeze dimensiunea bunăstării pacienților, luând în considerare echilibrul beneficiilor și deficiențelor așteptate, care apar în toate etapele procesului îngrijirilor de sănătate" (Donabedian, 2003).

După Donabedian (primul care a subliniat natura complexă a calității îngrijirilor medicale) existau două componente ale **calității serviciilor medicale**: tehnica și interpersonala (Donabedian, 1980).

Pe de altă parte, Organizația Mondială a Sănătății definește "Calitatea sistemului de sănătate" ca "nivelul atingerii scopurilor intrinseci ale sistemului de sănătate pentru îmbunătățirea sănătății și capacitateii de răspuns la așteptările generale ale populației".

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

În mod obisnuit, pacienții nu posedă abilitatea sau cunoștințele necesare evaluării competenței tehnice a furnizorului de servicii medicale sau a felului în care au fost folosite măsurile de control ale infecțiilor asociate asistenței medicale, dar stiu cum se simt, cum au fost tratați și dacă, așteptările le-au fost îndeplinite. Ei se raportează adeseori la posibilitatea de a pune întrebări și pot aprecia un serviciu medical ca fiind convenabil sau nu. Existența acestei dimensiuni a calității conduce către: comportamente pozitive din partea pacientului (acceptarea recomandărilor, complianță crescută la tratament, continuitatea tratamentului, etc.), imagine pozitivă a serviciului de îngrijire la nivel social și cel mai important, satisfacția pacientului. Uneori, pacientul așteaptă de la medic mai mult decât acesta poate da. Alteori, pacientul are o vedere rigidă și tinde să opună rezistență la ceea ce el consideră drept o imixtiune în probleme personale.

Prință de specialisti, satisfacția pacientului este un element al sănătății psihologice care influențează rezultatele îngrijirilor și impactul lor. Un pacient satisfăcut și informat tinde să coopereze cu medicul și să accepte mai ușor recomandările acestuia. Satisfacția pacientului influențează accesul la serviciile medicale - un client satisfăcut va reveni la medicul respectiv sau la unitatea sanitară respectivă. Ne putem aștepta însă ca rezultatele evaluării satisfacției pacientului să fie diferite de cele ale evaluării medicilor. Aceasta se întâmplă deoarece pacientul se axează în special pe relațiile interpersonale pe care le percep și le poate evalua mai ușor, deși sunt subiective, spre deosebire de aspectele tehnice sau de specialitate pe care le poate evalua mai greu.

Rezultă evident că evaluarea satisfacției pacientului reprezintă felul în care furnizorul vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacienților.

