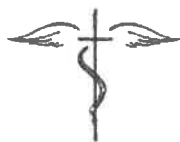




IMUNOMEDICA



CENTRUL DE PREVENȚIE,
DIAGNOSTIC ȘI TRATĂMÎNT
SFÂNTUL IOAN BOTEZĂTORUL

București | Virgiliu 81
www.imuno-medica.ro
clinica@imuno-medica.ro
031.405.0350

NR. 21 / 03.01.2023

PLAN DE MANAGEMENT

- 2023 -

ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR FURNIZATE DE IMUNOMEDICA PROVITA SRL

DIRECTOR EXECUTIV

HAMAD DANIELA



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

CUPRINS

I. Descrierea situației actuale a clinicii

- A. Tipul și profilul clinicii
- B. Analiza nevoilor comunității deservite
- C. Structura organizatorică a clinicii
- D. Infrastructură și dotări
- E. Resurse umane
- F. Activitatea clinicii reflectată în indicatorii de management
- G. Structura Bugetului de Venituri și Cheltuieli

II. Analiza SWOT

III. Identificarea problemelor critice

IV. Selecționarea unei probleme prioritare și motivarea alegerii

V. Îmbunătățirea managementului calității serviciilor medicale

- a. Scop;
- b. Obiective;
- c. Activități
 - definire;
 - încadrare în timp – grafic Gantt;
 - resurse necesare – umane, materiale, financiare;
 - responsabilități.
- d. Rezultate așteptate;
- e. Indicatori – evaluare, monitorizare;
- f. Legislație.

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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

Managementul calitatii în sănătate are menirea transformării clinicii într-o interfață prietenoasă pentru pacient și familie, astfel încât pacientul să opteze explicit, ferm, pentru serviciile acestuia.

Aderarea României la Uniunea Europeană a făcut ca starea de sănătate și serviciile de sănătate oferite la nivelul țărilor membre ale UE, să devină cadru de referință și pentru cetățenii din România. Obiectivul principal al sistemului sanitar îl reprezintă îmbunătățirea stării de sănătate a populației și accesul echitabil la serviciile de sănătate, care ar trebui să fie:

- **prompte** - să reducă timpii de așteptare și întârzierile;
- **eficace** - serviciile să fie bazate pe cunoștințe științifice, pentru toți cei care ar putea beneficia de acestea și să se restrângă furnizarea de servicii celor care nu vor avea un beneficiu;
- **sigure** - să evite vătămarea pacientilor de către serviciile medicale, care ar trebui să-i ajute;
- **eficiente** - să evite pierderile materiale, inclusiv de idei și energie.

România continuă să fie o țară de emigrare, fenomenul de emigrare constituind una dintrele cauzele principale a reducerii populației țării. Soldul migrației internaționale în anul 2017 a fost negativ, numărul emigranților depășind numărul imigranților cu peste 53.000 persoane. În cursul anului 2017, bărbații au emigrat într-o proporție mai mare decât femeile (50,9%). Și în rândul imigranților, bărbații au fost majoritari (53,5%).

Populația deservită de clinica Imunomedica Provita SRL este reprezentată de către locuitorii Municipiului București și nu numai.

Morbiditatea migrantă reprezintă numărul cazurilor provenite din alte județe care se adresează clinicii.

Acest fapt se datorează:

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

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A CLINICII

A. Tipul și profilul clinicii

Clinica Imunomedica Provita SRL este unitate sanitară privată cu paturi, care asigură asistență medicală-spitalizare de zi, funcționând în baza O.G. 124/1998, Legii nr. 31/1990, specific Legii 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, având sediul în Strada Virgiliu, Nr. 81, Camerele 104, 105, 106, Etaj I, Sector 1, Municipiul București.

Scopul final al clinicii este de a asigura o calitate cât mai bună a vieții pentru bolnav, dar și pentru familia acestuia. Personalul medical este ales și pregătit cu atenție pentru a crea un mediu plăcut și potrivit pentru pacienții cu boli paliative și membrii familiei acestora.

În Clinica Imunomedica Provita SRL nu se tratează doar boala, ci se au în vedere și alte dimensiuni, cum ar fi cele psihologice și spirituale. Dorința nu este de a vindeca doar fizic pacientul, ci și a îi oferi mediul perfect pentru vindecare integrală.

Clinica Imunomedica Provita SRL organizează, îndrumă, controlează și evaluează activitatea sanitară, militând pentru organizarea dezvoltării economice și sociale în favoarea sănătății și creșterii calității vieții.

În acest scop:

- a) Acționează și răspunde pentru implementarea reformei în domeniul serviciilor medicale în funcție de obiectivele prioritare ale acesteia.
- b) Identifică și ierarhizează problemele de sănătate în funcție de importanță, frecvență, gravitate, consumul medical și impactul social al problemelor de sănătate și de asistență medicală din Municipiul București.
- c) Asigură și răspunde de realizarea execuției bugetare potrivit fondurilor alocate de către Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București.
- d) Asigură monitorizarea și evaluarea acțiunilor și serviciilor de sănătate prin raportări către DSP, conform legii.

B. Analiza nevoilor comunității deservite

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

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Categoriile de resurse ce stau la baza realizării serviciilor medicale asupra pacienților constau în:

- Umane: personal de specialitate – medici, asistenți medicali, personal auxiliar;
- Fundamentarea structurii are în vedere ceea ce servicii aferentă specialităților deservite;
- Infrastructura: spații și condiții specifice necesare desfășurării în siguranță a actului medical, funcționabilitatea utilităților;
- Dotarea corespunzătoare: echipamente, instalații, aparatură medicală;
- Asigurarea logisticii necesară desfășurării actului medical: medicamente, materiale sanitare, reactivi, dezinfectanți, hrană, echipament de lucru, etc.;
- Financiare.

C. Structura organizatorică

La realizarea viziunii și politicilor clinicii contribuie specialități medicale existente, după cum urmează:

PARTER

- Spitalizare de zi – specialitati oncologie medical – 3 paturi
 - Recepție/ serviciu de internare-externare pacienti
 - Sala de asteptare
 - Oficiu alimentar
 - Hol (prevazut cu vestiare pentru pacienti)
 - Salon (1 pat)
 - Hol de asteptare, cu acces din exterior
 - Salon (2 paturi)
 - Sala de tratamente/spatiu de recoltare/post de lucru pentru pacienti
 - Grup sanitar pacienti
 - Spatiu depozitare lenjerii curate
 - Spatiu depozitare lenjerie murdara (de unica folosita)
 - Hol casa scarii
 - Lift

ETAJI

- Farmacie cu circuit inchis:
 - Oficina
 - Camera primire si eliberare condici
 - Birou farmacist sef
 - Depozit medicamente

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Depozit perfuzabile
- Spalator/distilator
- Receptura laborator
- Laborator pentru preparare solutii sterile
- Laborator pentru preparare sterile
- Vestiar filtru
- Vestiar personal
- Grup sanitar
- Hol casa scarii
- Lift

Cabinete consultatii medicale din structura ambulatorie – amplasate la etajul IV.

Structura paraclinica – laborator de analize medicale, servicii de kinetoterapie.

Spatiu pentru materiale sanitare si consumabile.

Grupuri sanitare personal – etaj III, etaj IV.

Vestiare personal – etaj II.

Spatiu depozitare ustensile de curatenie – subsol.

Cabinete medicale si laborator de analize medicale – regim ambulator.

ETAJ II

- Laborator anatomie patologica
- Birou medic sef laborator
- Vestiar personal
- Laborator biochimie
- Laborator hematologie
- Laborator imunologie, serologie
- Laborator microbiologie
- Laborator biologie moleculara – PCR - spatiu primire si inregistrare probe
 - 2 camere de lucru cu spatiu preamplificare, amplificare si postamplificare
- Depozit materiale sanitare
- Spatiu autoclav infecte
- 2 grupuri sanitare
- Holuri de trecere si acces
- Casa scarii
- Lift

ETAJ III

- Sali de tratamente (5)
- Cabinet consultatii medicina interna si cardiologie

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Sala de asteptare
- Cabinet consultatii obstetrica-ginecologie si urologie, cu ecografie generala
- Sala de sterilizare
- Hol
- Lift
- Grup sanitar pacienti
- Grup sanitar personal medical

ETAJ IV

- Sali de tratamente (5)
- Cabinet consultatii oncologie medicala
- Sala de asteptare
- Cabinet consultatii diabet zaharat, nutritie si boli metabolice, ORL
- Grup sanitar pacienti
- Hol
- Lift
- Grup sanitar pacienti
- Grup sanitar personal medical

ETAJ V

- Sala tratamente si mici interventii
- Sala kinetoterapie
- Sali tratamente (3)
- Cabinet consultatii diabet zaharat, nutritie si boli metabolice
- Sala de asteptare
- Cabinet consultatii dermatologie si geriatrie-gerontologie, cu ecografie generala
- Grup sanitar
- Hol
- Lift
- Grup sanitar pacienti + dus
- Vestiar pacienti + grup sanitar

ETAJ VI

- Sali de tratamente (3)
- Cabinet stomatologie, subcompartimentat (2 scaune)
- Cabinet consultatii medicina de familie
- Sala de asteptare
- Cabinet consultatii psihiatrice si pediatrie
- Zona de asteptare pediatrie
- Cabinet consultatii chirurgie generala si gastroenterologie
- Cabinet medicina generala si recuperare medicala, medicina fizica si balneologie

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Hol
- Lift
- 2 grupuri sanitare
- Camera sterilizare pentru stomatologie

Pentru o funcționare optimă a clinicii, sunt externalizate următoarele servicii necesare desfășurării activității conform prevederilor legale:

- Compartiment pentru situatii de urgenta, SSM si protectie civila
- Juridic
- Serviciul de Spalatorie
- Serviciul de Catering
- Transport, eliminare si valorificare deșeuri biologice, deșeuri menajere, deșeuri din carton și plastic
- Mentenanță aparatură medicală
- Servicii de DDD
- Contracte prestări servicii privind aprovizionare cu medicamente și materiale sanitare
- IT

D. Infrastructură și dotări

Infrastructura clinicii este o componentă variabilă a programului de management pentru următoarea perioadă. Din punct de vedere al infrastructurii, activitatea clinicii Imunomedica Provita SRL se desfășoara in conditii optime si in siguranta atat pentru personalul angajat cat si pentru pacientii spitalizati.

Enumeram mai jos, o parte a aparaturii/echipamentelor medicale și nemedicale din dotarea clinicii:

Nr. Crt.	Denumire aparat/dispozitiv din dotarea clinicii, laboratoarelor si farmaciei
1.	Aparate EHY
2.	Whole-Body Hyperthermia Device
3.	Fiziodispenser
4.	Microscop endontic
5.	Compresor
6.	Electronic dialysis chairs
7.	Electronic blood drawing chairs
8.	Laser infrarosu
9.	EKG
10.	Aparat ozonoterapie
11.	Infuzonat
12.	Generator de O ₂
13.	Ansamblu O ₂ camera oxigen

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

14.	Cliniporator pt tratarea leziunilor tumorale
15.	Defibrilator
16.	Motor aspiratie
17.	Laser
18.	Monitoare functii vitale
19.	Clearlight sauna
20.	Autoclav
21.	Scaune electrice rosii – Claret
22.	Combina terapie electroterapie si ultrasunete
23.	Canapele electrice
24.	Infuzomat
25.	Banda de alergare
26.	Canapele electrice
27.	Lampi UV
28.	Sauna umeda
29.	Nebulizator
30.	Sistem videoendoscopie
31.	Spirometru
32.	Analizator automat de hematologie
33.	Sistem electroforeza
34.	Analizator automat de coagulare
35.	Centrifuga
36.	Microscop
37.	Densiometru densitate celulara
38.	Hota microbiologie
39.	Incubator
40.	Microscop
41.	Microtom semiautomat
42.	Sistem de digestie cu microunde
43.	Microcentrifuga
44.	Echipament cuantificare acizi nucleici
45.	Echipament PCR
46.	Thermal shaker
47.	Sistem purificare apa
48.	Hota cu flux laminar
49.	Uroflowmetru wireless Dan Flow
50.	Citometru
51.	Sistem de extractie automata acizi nucleici
52.	Sistem de extractive ADN si ARN
53.	Microscop inversat
54.	Analizor hemoglobina glicata
55.	Baie ultrasunete
56.	Analizor bacterii
57.	Balanta analitica
58.	Hota biologica preparate citostatice

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

59.	Auroclav vertical
60.	Agitator magnetic cu incalzire+flexi pump watson
61.	Balanta de precizie
62.	Sistem filtrare
63.	Polarimetru manual
64.	Termostat laborator
65.	Masina sterilizare
66.	Generator ultrasonic
67.	Sistem Sartorius (suport filtre + furtun + conector + membrana + vas de presiune GMP + garniture + clama ac + dop flansa)

E. Resurse Umane - Structura de personal

COR	Total
ASISTENT FARMACIST	1
ASISTENT MEDICAL BALNEOFIZIOTERAPIE, BALNEOFIZIOKINETOTERAPIE ŞI RECUPERARE	1
ASISTENT MEDICAL GENERALIST	18
ASISTENT MEDICAL LABORATOR	1
ASISTENT MEDICAL ŞEF	2
BIOCHIMIST	2
BIOLOG	2
BIOLOG MEDICAL PRINCIPAL	2
BIOLOG MEDICAL SPECIALIST	2
CHIMIST MEDICAL SPECIALIST	1
CONSILIER/ EXPERT/ INSPECTOR/ REFERENT/ ECONOMIST ÎN GESTIUNEA ECONOMICĂ	1
DIRECTOR DEPARTAMENT CERCETARE-DEZVOLTARE	1
DIRECTOR GENERAL SOCIETATE COMERCIALĂ	1
DIRECTOR/ DIRECTOR EXECUTIV CONFORMITATE	1
FARMACIST	2
FARMACIST ŞEF SECŢIE, LABORATOR	1
FEMEIE DE SERVICIU	4
FIZICIAN	1
FUNŢIONAR DOCUMENTARE	1
INFIRMIER/ INFIRMIERĂ	4
INSTALATOR INSTALAŢII TEHNICO-SANITARE ŞI DE GAZE	1
KINETOTERAPEUT	3
MANAGER MARKETING (TARIFE, CONTRACTE, ACHIZIŢII)	1
MASEUR	2
MEDIC MEDICINĂ DE FAMILIE	1
MEDIC MEDICINĂ GENERALĂ	1
MEDIC PRIMAR	3
MEDIC SPECIALIST	6
REFERENT DE SPECIALITATE FINANCIAR-CONTABILITATE	1
REFERENT DE SPECIALITATE STATISTICIAN	1
REGISTRATOR MEDICAL	12
SPECIALIST ÎMBUNĂŢĂŢIRE PROCESE	1
ŞEF DEPARTAMENT LOGISTICĂ	1
ŞOFER DE AUTOTURISME ŞI CAMIONETE	1
Grand Total	84

F. Activitatea clinicii reflectată în indicatorii de management

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Serviciile medicale furnizate în cadrul Imunomedica Provita sunt în regim de spitalizare de zi.

Pacienți spitalizați în Clinica Imunomedica Provita SRL în anul 2022:

Denumirea secției	Număr pacienți internați/spitalizați
	2022
Spitalizare de zi (oncologie medicala)	830
Ambulator	10298
Total clinica	11128

Nr. crt.	Indicatori/criterii de performanță	Valoarea indicatorului/ an	
		2022	
A. Indicatori de management al resurselor umane			
1.	Numărul mediu de bolnavi externați pe un medic	276	
2.	Numărul mediu de consultații pe un medic în ambulatoriu	605	
3.	Numărul mediu de consultații pe un medic în camera de gardă/UPU/CPU	NA	
4.	Proporția medicilor din totalul personalului	16 %	
5.	Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al clinicii	45 %	
6.	Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical	57 %	
B. Indicatori de utilizare a serviciilor			
1.	Numărul de bolnavi externați total și pe secții	Total clinica	830
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	830
		Ambulator	NA
2.	Durata medie de spitalizare, pe spital și pe fiecare secție	Total clinica	1 zi
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	1 zi
		Ambulator	NA
3.	Rata de utilizare a paturilor, pe clinica și pe fiecare secție (%)	Total clinica	100%
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	100%
		Ambulator	NA

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

4.	Proporția bolnavilor internați cu programare din totalul bolnavilor internați, pe clinica și pe fiecare secție	Total clinica	100%
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	100%
		Ambulator	NA
5.	Proporția bolnavilor internați cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor internați, pe clinica și pe fiecare secție	Total clinica	100%
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	NA
		Ambulator	100%
C. Indicatori economico-financiari			
1.	Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat		100%
2.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor clinicii %		40%
3.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asigurări de sănătate din Fondul național unic de asigurări sociale de sănătate pentru serviciile medicale furnizate, precum și din sumele asigurate din bugetul Ministerului Sănătății cu această destinație %		250%
4.	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor clinicii %		28%
5.	Costul mediu pe zi de spitalizare		240
6.	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor clinicii (sintagma "venituri proprii" înseamnă, în cazul acestui indicator, toate veniturile obținute de spital, exclusive cele obținute în contractul cu casa de asigurări de sănătate) %		85%
D. Indicatori de calitate			
1.	Rata mortalității intraspitalicești, pe total clinica și pe fiecare secție	Total clinica	0
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	0
		Ambulator	NA
2.	Rata infecțiilor asociate asistentei medicale, pe total clinica și pe fiecare secție	Total clinica	0
		Spitalizare de zi (oncologie medicala)	0
		Ambulator	NA
3.	Rata bolnavilor reinternați în intervalul de 30 de zile de la externare		80%
4.	Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare		100%
5.	Procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați		0
6.	Numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate		0

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

ACTIVITATEA IMUNOMEDICA PROVITA SRL IN ANUL 2022

Nr. Crt.	Actiune	Rezolvat	Nerezolvat	Observatii
1.	Deținerea autorizației de funcționare	DA	-	Autorizația Sanitara de Funcționare nr. 719/05.08.2020
2.	Încheiere contract cu CASMB	DA	-	Contract Spitalizare de zi nr. U0125 Ambulatoriu nr. S1051 Contract CASMB Laborator P0309 Programme nationale UP0125
3.	Functionarea structurii cu atributii de monitorizare, coordonare si indrumare metodologica a sistemelor proprii de control intern managerial	DA	-	Decizia nr. 37/01.08.2022
4.	Comitet director	DA	-	Decizia nr. 100.1/14.01.2022
5.	Funcționarea consiliului de etica	-	NU	Decizia nr 1/14.01.2022 - sesizari – 0 - instruiri – 0
6.	Functionarea comisiei de disciplina	DA	-	Decizia nr. 36/01.08.2022 Cercetari disciplinare=0 Sanctiuni disciplinare=0
7.	Functionarea comisiei medicamentului	DA	-	Decizia nr. 04/14.01.2022 S-a numit responsabil cu verificarea termenelor de valabilitate ale medicamentelor si a produselor medicale ce apartin trusei de urgenta din cadrul clinicii – Decizia nr. 10/04.02.2022
8.	Functionarea comisiei de analiza a decesului	DA	-	Decizia nr. 05/14.01.2022
9.	Functionarea comitetului de securitate si sanatate in munca	DA	-	Decizia nr. 06/14.01.2022
10.	Infiintarea Serviciului de management al calitatii	DA	-	Conform organigramei
11.	Elaborarea planului de formare si perfectionare a personalului medical	-	NU	Plan de formare si perfectionare a personalului
12.	Elaborarea planului anual de furnizare de servicii medicale	DA	-	Plan de management pentru anul 2022

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

13.	Elaborarea planului de dezvoltare al clinicii	DA	-	Plan strategic nr. 56/09.01.2021
14.	Elaborarea Regulamentului de organizare si functionare, Regulamentului Intern, organigramei clinicii si statului de functii	DA	-	ROF – 27/18.04.2022 RI – 28/18.04.2022 Organigrama Stat de functii
15.	Măsuri de reorganizare si imbunatatire a activitatii clinicii in urma analizei gradului de satisfactie al pacientilor	DA		Analiza anuala a gradului de satisfactie a pacientilor
16.	Evaluarea clinicii	DA		CASMB nu face evaluari, deoarece suntem in curs de obtinere a acreditarii ANMCS
17.	Numarul total de paturi	DA	-	3
18.	Numarul total de personal	DA	-	84
19.	Numarul medicilor	DA	-	3
20.	Numarul alt personal cu studii superioare	DA	-	0
21.	Buget contractat cu CASMB	DA	-	2185,016 mii lei
22.	Control al organismelor abilitate	DA	-	Nu au fost controale ISU A exista un control DSP \IN ANUL 2022
23.	Evenimente media	NU	-	Nu au existat evenimente media
24.	Afisare publica si actualizare site	DA	-	https://www.imuno-medica.ro/

Conform Obiectivelor stabilite in Planul Strategic nr. 365.1/15.02.2022 si a Graficului Gantt aferent acestuia s-au indeplinit urmatoarele obiective:

Obiective	Termen de realizare	Resurse	Indicatori de evaluare	Finalizat/ Nefinalizat
------------------	----------------------------	----------------	-------------------------------	-----------------------------------

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

1.	Inscrierea in programul de formare profesionala in domeniul managementului calitatii serviciilor de sanatate a RMC-ului clinicii	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de implementare a managementului calitatii si sigurantei pacientului	Finalizat
	Formare profesionala - Curs GDPR	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de satisfacție a pacienților	Finalizat
	Formare profesionala - Curs Customer Care - asistenti medicali si personal receptie	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de satisfacție a angajatilor	Finalizat
	Constructie lift exterior (receptie si autorizatie 2022)	Anul 2022	Buget propriu	Evaluarea distresului și nevoilor fizice pentru pacientii internați prin completarea chestionarului de satisfacție al pacientilor – Gradul de satisfacție a pacientilor	Finalizat
	Infiintare punct de lucru destinat recoltarii si cabinetelor medicale in diverite specialitati	Anul 2022	Buget propriu	Cresterea numarului de pacienti care beneficiaza de serviciile noastre	Finalizat
	Implementarea unui sistem de Management al calitatii care sa aiba ca principali piloni cresterea satisfactiei angajatilor si cresterea eficientei acestora, avand ca rezultat cresterea satisfactiei pacientilor legate de actul medical prestat	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de implementare a managementului calitatii si sigurantei pacientului. Gradul de satisfacție a pacienților	Finalizat Mentinere permanent

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

	Îmbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de indeplinire a nevoilor medicale ale pacienților spitalizati	Finalizat Mentinere permanent
	Mentinerea certificatului ISO 9001	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de satisfactie a pacienților și angajaților	Finalizat
	Infintare program in regim de Telemedicina	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de satisfactie a pacienților și angajaților	Finalizat
	Obtinere acreditare ANMCS	Anul 2022	Buget propriu	Categoria de acreditare obtinuta	Conform planului multianual de acreditare am fost modificati spre evaluare in trimestrul III 2023
	Infintare spatiu de arhiva	Anul 2022	Buget propriu	Gradul de arhivare a documentelor clinicii	Partial finalizat

G. Structura Bugetului de Venituri și Cheltuieli

Clinica Imunomedica Provita SRL este finanțata din venituri proprii care provin din sumele încasate pentru serviciile medicale prestate în baza contractelor de furnizare de servicii medicale încheiate cu Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului Bucuresti, alte prestări efectuate pe baza de contract, din servicii medicale efectuate la cerere precum și din alte surse proprii, conform legii.

Bugetul de venituri și cheltuieli cuprinde resursele financiare și cheltuielile din cadrul unui an bugetar, necesare în vederea asigurării condițiilor de desfășurare normală a activității, de furnizare a serviciilor medicale contractate cu casele de asigurări de sănătate, precum și a altor servicii, în condițiile legii. Bugetul de venituri și cheltuieli este instrumentul principal de conducere, prognozare și analiza a activității economico-financiară a clinicii.

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Managementul financiar ca si componenta a managementului clinicii, se refera la atragerea, alocarea, adaptarea si utilizarea eficienta a resurselor, si tinerea evidentelor financiare specifice, in conformitate cu principiile contabile si cu legislatia in vigoare.

Structura cheltuielilor	Anul 2021
	Semestrul II (mii lei)
Venituri	8110.0000
Contract C.A.S.M.B.	
- Spitalizare de zi -	188.0000
-Ambulatoriu clinic integrat-	322.0000
-Ambulatoriu paraclinic integrat-	547.0000
-Programe nationale (oncologie)-	733.0000
Total cheltuială din care:	10572.0000
Cheltuieli cu personalul (salarii)	693.0000
Medicamente	402.0000
Materiale de curatenie	51.0000
Reactivi	d535.0000
Hrana	5.0000
Amortizare	724.0000

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

II. ANALIZA SWOT

Analiza Swot este o metoda eficienta, utilizata in cazul planificarilor strategice pentru identificarea potentialelor resurse, a prioritatilor si pentru crearea unei viziuni comune de realizare a strategiei de dezvoltare a clinicii. Aceasta permite concentrarea atenției asupra zonelor cheie ale clinicii și realizarea de prezumții în zonele asupra cărora există cunoștințe mai puțin detaliate.

Managementului strategic ii este specifica analiza continua, pe de o parte, a mediului extern pentru a anticipa sau sesiza la timp schimbarile, iar pe de alta parte, a situatiei interne pentru a evalua capacitatea de a face fata schimbarilor.

Prin tehnica SWOT (Strengths/Weaknesses/Opportunities/Threats), pentru o analiza a situatiei generale a Clinicii Imunomedica Provita SRL, prezentam mai jos punctele forte si oportunitatile pe care le poate exploata clinica, punctele slabe dar si eventualele amenintari cu care ne-am putea confrunta in atingerea obiectivelor strategice propuse.

Puncte forte:

- Unitate sanitară modernă;
- Conditii de spitalizare adecvate, asigurand o sedere primitoare, confortabila si sigura pentru pacientii spitalizati ;
- Mentinerea unui sistem al calitatii conform ISO 9001 :2015 ;
- Dotarea cu aparatura medicala performanta ;
- Servicii medicale validate și recunoscute de către CASMB;
- Este asigurat permanent necesarul de medicamente, materiale sanitare și hrană pentru pacienții spitalizati;
- Dotarea departamentelor medicale si nemedicale cu aparatură medicală ce asigura un act medical de calitate tuturor pacienților care accesează serviciile de sănătate oferite de clinica;
- Personal medical și nemedical bine pregătit profesional; medici cu competențe, atât în specialități clinice cât și paraclinice;
- Sistem informatic integrat care asigură o bună gestionare a resurselor materiale și financiare ale clinicii, fiind un instrument în controlul costurilor per bolnav internat;
- Pozitionare geografica buna a clinicii;
- Adresabilitate mare;

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Existența unui climat organizațional care favorizează munca în echipă;
- Grad mare de satisfacție a pacienților.

Puncte slabe:

- Contractarea serviciilor medicale cu CASMB pentru un număr mic de paturi;
- Clinica nu oferă servicii medicale complete în mai multe specialități;
- Consultații efectuate în alte unități spitalicești pentru bolnavii spitalizați;
- Deficiențe în asumarea responsabilităților;
- Motivație intrinsecă scăzută din cauza slabei capacități de diferențiere între persoanele cu productivitate scăzută;
- Lipsa de continuitate în trasarea sarcinilor.

Oportunități:

- Adresabilitate crescută a unei comunități bine conturate;
- Adresabilitate fără restricții pentru asigurații CASMB;
- Oportunitatea accesării unor proiecte pe fonduri europene;
- Posibilitatea încheierii unor parteneriate pe partea medicală, cu unități sanitare din Uniunea Europeană, în ceea ce privește schimbul de experiență medicală profesională.

Amenințări:

- Instabilitate legislativă;
- Scăderea puterii de negociere (contractare) a CASMB pentru serviciile furnizate;
- Libertatea de circulație a persoanelor și a serviciilor face posibil contactul beneficiarilor de servicii medicale cu furnizori de astfel de servicii din alte state, ceea ce poate duce la schimbarea opțiunilor și așteptărilor pacienților;
- Nivelul de trai scăzut al populației;
- Apariția competitorilor privați în activitatea de asistență medicală oncologică;
- Statutul economic general al țării;
- Riscul migrării personalului de specialitate în statele Uniunii Europene.

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

III. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE

Identificarea și expunerea problemelor critice pe diferite domenii, astfel:

a. Pe domeniul resurselor umane:

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

b. Din punct de vedere tehnic și administrativ:

- Evaluarea tuturor spațiilor administrative și eficientizarea repartizării acestora;
- Eficientizarea rețelelor de utilități ale clinicii, corelată cu reducerea consumurilor;
- Întreținerea și reamenajarea spațiilor exterioare și interioare ale clinicii.

c. În domeniul activității medicale:

- Creșterea rolului asistentelor medicale;
- Prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale;
- Creșterea calității serviciilor medicale și eficientizarea întregii activități a clinicii;
- Îmbunătățirea continuă a Sistemului de management al calității;
- Acreditarea ANMCS a clinicii.

d. În domeniul activităților financiar-contabile:

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

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

IV. SELECȚIONAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE ȘI MOTIVAREA ALEGERII

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

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

Motivația alegerii problemelor prioritare

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

Pe lângă problemele prioritare menționate mai sus, mai enumerăm:

- Obținerea acreditării ANMCS a clinicii;
- Instruirea în mod constant a personalului medical;
- Facilități pentru pacientul spitalizat.

Prioritățile nu se opresc aici, deoarece managementul de vârf își dorește îmbunătățirea continuă a actului medical cât și întreținerea aparaturii medicale existente și dezvoltarea conceptului de „calitate”.

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

V. ÎMBUNĂTĂȚIREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE

a) Scop

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

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

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

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

Fazele schimbărilor interne din clinica constau în:

- alinierea obiectivelor strategice și a serviciilor medicale oferite de clinica la nivelul altor unități sanitare cu renume din țară și din țările europene;
- îndeplinirea funcțiilor manageriale astfel încât să atingă o eficientizare maximă a obiectivelor clinicii prin respectarea principiilor de bază: planificare, organizare, coordonare, conducere, control;
- planificarea strategică cu scopul de a adapta clinica la mediul extern, mereu în schimbare și la nevoile populației;
- identificarea tendințelor economice, sociale și politice din mediul extern, care vor avea impact asupra clinicii și evaluarea posibilităților interne ale acesteia;
- evaluarea rezultatelor activității clinicii;

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- creșterea eficienței alocative pentru palierul serviciilor spitalicești;
- administrarea bugetului aprobat prin încadrarea cheltuielilor în limitele prevazute în

BVC – Contul de execuție este oglinda operațiunilor financiare.

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

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

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

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

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

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

- competența profesională – cunoștințele/abilitățile/permanența echipei medicale, ale managerilor și ale echipei de suport;

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- accesibilitatea – furnizarea serviciilor de sănătate nu este restricționată de bariere geografice, sociale, culturale, organizaționale sau economice;
- eficacitatea – procedurile și tratamentul aplicat conduc la obținerea rezultatelor dorite;
- eficiența – acordarea îngrijirilor necesare, corespunzătoare, la costurile cele mai mici;
- relațiile interpersonale – interacțiunea dintre furnizori, dintre furnizori și pacienți, dintre manageri, furnizori și plătitori, precum și între echipa de îngrijiri și comunitate;
- continuitatea – pacientul beneficiază de un set complet de servicii de sănătate de care are nevoie, într-o ordine bine determinată, fără întrerupere, sau repetarea procedurilor de diagnostic și tratament;
- siguranța – risc minim de complicații sau efecte adverse ale tratamentului ori alte pericole pentru pacient legate de furnizarea serviciilor de sănătate;
- infrastructura fizică și confortul – curățenie, confort, intimitate și alte aspecte importante pentru pacienți;
- alegerea – pe cât este posibil, pacientul, în cazul acesta pacientul, alege furnizorul de servicii de sănătate, tipul de asigurare sau tratamentul.

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

Cele trei principii ale calității totale sunt:

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

b) Obiective

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

Principalele obiective strategice propuse pentru perioada 2022-2023 sunt următoarele:

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

- Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în departamentele medicale ale clinicii;

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Dezvoltarea resurselor umane ale clinicii ;
- Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale;
- Reducerea cheltuielilor cu utilitățile.

Creșterea gradului de satisfacție a pacienților prin:

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

c) Activități

EȘALONAREA ÎN TIMP A OBIECTIVELOR ȘI ACTIVITĂȚILOR
- GRAFICUL GANTT -

Obiectiv 1: Creșterea calității serviciilor medicale

	2023				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM III	TRIM IV	TRIM I	TRIM II				
ACTIVITATE								
Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în departamentele medicale ale clinicii					Personal medical	Aparatură medicală, cabinete, birotică, papetarie, rețea IT	Conform BVC	Director Executiv Director Medical SMC Personal medical

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

	2023				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM III	TRIM IV	TRIM I	TRIM II				
Dezvoltarea resurselor umane ale clinicii					Director Executiv Comitet Director		Venituri proprii	Manager
Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale					Medic epidemiolog Medici SMC Personal medical	Dezinfectanti, Materiale sanitare, Cabinete, Birotică, Papetarie, Rețea IT	Conform BVC	Medic epidemiolog Medici SMC Personal medical
Reducerea cheltuielilor cu utilitățile					Șefi structuri	Birotică, papetărie	Conform BVC	Director Executiv Director Medical DFC Comitet Director Șefi structuri Medici

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Obiectiv 2: Creșterea gradului de satisfacție a pacienților

	2022				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV				
ACTIVITATE								
Educația medicală continuă a personalului medical, prin participarea la cursuri, congrese, conferințe, work-shop-uri					Responsabil Resurse Umane	Birotică, papetărie, rețea IT	Conform BVC	Director Executiv Director Medical SMC Responsabil resurse umane Comitet Director
Creșterea nivelului de instruire a personalului medical					Medici	Birotică, papetărie, rețea IT	BVC	Director Executiv Medici SMC
Achiziționarea de aparatură și echipamente					Director Executiv DFC	Documentatie achizitite	Proiect cu finanțare europeană	Director Executiv Director Medical SMC

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

	2022				Resurse umane	Resurse materiale	Resurse financiare	Responsabilități
	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV				
medicale si mentinerea acestora								DFC Medici Sefi de Sectii
Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin mentinerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților					SMC	Birotică, papetărie, rețea IT, Chestionar evaluare	Conform BVC	Director Executiv SMC Medici

d) Rezultate așteptate

Creșterea calității serviciilor medicale:

- Ghiduri de practică implementate și protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament adoptate în departamentele medicale ale clinicii;
- Cheltuieli reduse cu utilitățile;
- Planul anual de formare profesională;
- Accreditarea ANMCS a clinicii.

Creșterea satisfacției pacienților

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

e) Indicatori – evaluare și monitorizare

Managementul de vârf va monitoriza continuu activitatea întregii clinici:

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

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Indicatori de evaluare

Obiective, acțiuni și activități	Indicatori de evaluare
Obiectiv 1 Creșterea calității serviciilor medicale	
Implementarea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament în departamentele medicale ale clinicii	Numar protocoale de diagnostic și tratament, protocoale de îngrijiri medicale, algoritmi de investigații, diagnostic sau tratament elaborate in ultimul an calendaristic incheiat
Respectarea normelor de igienă pentru prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale	Numar rapoarte de analiza Număr persoane instruite
Reducerea cheltuielilor cu utilitățile	Gradul de reducere a cheltuielilor
Obiectivul 2 Creșterea gradului de satisfacție a pacienților	
Educația medicală continuă a personalului medical, prin participarea la cursuri, congrese, conferințe, work-shop-uri	Numar personal medical cursat/Numar total personal medical angajat
Creșterea nivelului de instruire a personalului medical	Numar rapoarte instruire Numar personal medical instruit
Achiziționarea de aparatură și echipamente medicale	Gradul de utilizare a aparaturii achizitionata
Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților prin mentinerea și evaluarea chestionarelor de satisfacție a pacienților	Gradul de satisfactie a pacientilor Numarul de chestionare transmise

Indicatori de monitorizare

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

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

f. Legislație:

- ✓ Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 53/2003, privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacienților, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Ordin nr. 446/2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- ✓ OSGG Nr. 600/2018 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✓ Ordin MS Nr. 1101/2016 din 30 septembrie 2016 privind aprobarea Normelor de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare;
- ✓ Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1567/2007 privind aprobarea valorilor medii naționale ale indicatorilor de performanță ai managementului spitalului;
- ✓ Ordin nr. 1.312 din 22 iulie 2020 privind organizarea și funcționarea structurii de management al calității serviciilor de sănătate în cadrul unităților sanitare cu paturi și serviciilor de ambulanță, în procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului.