

IMUNOMEDICA PROVITA SRL

IMUNOMEDICA



CENTRUL DE PREVENȚIE,
DIAGNOSTIC ȘI TRATAMENT
SFÂNTUL IOAN BOTEZĂTORUL

ANMCS

unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

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

NR. 365.1/15.02.2022

APROB,

DIRECTOR EXECUTIV

HAMAD DANIELA

PLANUL STRATEGIC PENTRU PERIOADA 2022-2026 - IMUNOMEDICA PROVITA SRL -



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

CUPRINS

CAPITOLUL	DENUMIRE	PAGINA
I.	Rezumat	3
II.	Introducere - Obiectivele și scopul strategiei	5
III.	Obiective strategice pentru perioada 2022 - 2026	9
IV.	Indicatori de performanță	15
ANEXA I	Descrierea unității sanitare	19
ANEXA II	Nevoile comunității, analiza situației	25
ANEXA III	Concluzii	29



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

I. REZUMAT

Generalități

Strategia de dezvoltare a clinicii Imunomedica Provita SRL, între anii 2012 – 2026, constituie documentul intern principal de planificare strategică pe termen scurt, mediu și lung, care cuprinde obiectivele de dezvoltare ale clinicii și stabilește măsurile și acțiunile prioritare pentru atingerea acestor obiective.

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 să îi ofere mediul perfect pentru vindecare integrală.

Obiectivul principal al acestui plan strategic îl reprezintă centrarea pe pacient, asigurarea serviciilor medicale de înaltă calitate, în conformitate cu standardele europene de tratament și îngrijire a pacienților, cu accent pe calitatea vieții, dezvoltarea relației medic-pacient, explicarea nevoilor pacienților, reabilitarea și reintegrarea acestora în societate.

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.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

d) Asigură monitorizarea și evaluarea acțiunilor și serviciilor de sănătate prin raportări către DSP, conform legii.

Proces

În structura planului strategic sunt incluse misiunea, viziunea, valorile, principiile călăuzitoare, analiza punctelor forte, punctelor slabe, oportunitățile și amenințările, obiectivele strategice și modul în care acestea pot fi îndeplinite (obiective și priorități, resurse și termene de realizare) precum și indicatorii de performanță. La aceste materiale se anexează, de asemenea, descrierea unității sanitare și analiza necesităților comunității.

Pentru a dezvolta acest plan au fost utilizate informații primite de la toate departamentele clinicii, atat clinice cat si neclinice. După centralizarea datelor, a fost realizată ierarhizarea obiectivelor și au fost identificate prioritățile care stau la baza planului strategic.

Cunoașterea punctelor forte, a punctelor slabe, oportunităților și amenințărilor ne-au propus să stabilim priorități de dezvoltare pentru următorii ani.

Echipa de management

Director Executiv – Hamad Daniela reprezentant al unității sanitare, responsabil cu coordonarea și supravegherea echipei de conducere, supravegherea serviciilor de îngrijire a pacientului și a modificărilor legislative

Director Medical – Damboiu Dan responsabil cu supravegherea activității medicale, colaborarea între departamentele unității sanitare.

Director Financiar – Poleuca Florina responsabil cu activitatea economica



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

II. INTRODUCERE – OBIECTIVELE ȘI SCOPUL STRATEGIEI

Obiectivul fundamental al strategiei este creșterea continuă a calității îngrijirilor medicale acordate în cadrul unității sanitare, cu scopul final de a îmbunătăți calitatea vieții pacienților.

Strategia de dezvoltare este stabilită prin domenii cuantificate și controlate ale managementului resurselor umane, utilizarea serviciilor financiare – administrative. La baza lor se află misiunea, viziunea și valorile care caracterizează orientarea echipei de management.

MOTIVAREA STRATEGIEI

Clinica Imunomedica Provita SRL, prin conducerea sa, a stabilit necesitatea elaborării unei strategii de dezvoltare care va prezenta în următorii ani documentul de referință în domeniul identificării acestuia pe harta spitalelor din România care furnizează servicii medicale calitative și de durată comunității deservite.

MISIUNE

Preocuparea principală este să avem în echipa noastră personal bine pregătit, cu o ținută aleasă și maniere plăcute. Oferim personalului inclusiv consiliere și training permanent, pentru a încuraja un ambient relaxat, prietenos și profesionist. Abordăm fiecare pacient cu respect și seriozitate, astfel încât acesta să se simtă prețuit și în siguranță pe tot parcursul actului medical, de la recepție la explorarea diagnostică și până la stabilirea tratamentului. Sănătatea este profesia și pasiunea noastră, iar misiunea noastră este de a răspunde nevoilor pacienților noștri, având ca suport cei mai buni specialiști și condiții bune de tratament, și de a îmbunătăți starea de sănătate a populației din zona arondată clinicii și nu numai.

VIZIUNE

Ne-am propus să devenim un etalon al calității și siguranței actului medical, la Municipiului București. Credem în specialiștii noștri ca fiind cei mai importanți parteneri și avem certitudinea că împreună vom reuși să asigurăm pacienților noștri servicii medicale conform specilității, similar celor oferite în spitalele din țările Uniunii Europene.

VALORI

Valorile în care credem sunt respectul și grija față de pacient, calitatea și siguranța actului medical, accesibilitatea serviciilor medicale oferite, profesionalism, confidențialitate, lucru în echipă.

Punem pe primul plan pacientul, îmbrățișăm inovația și căutăm în permanență căi mai bune de a satisface nevoile pacienților.

PRINCIPII CĂLĂUZITOARE

- Respectarea dreptului de protejare a sănătății pacienților.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- Garantarea calității și siguranței actului medical.
- Creșterea rolului serviciilor de prevenire.
- Asigurarea accesibilității la servicii.
- Respectarea dreptului la libera alegere și egalitate de șanse.
- Decizia privind transparența.
- Nevoile și dezvoltarea comunității sunt incluse în motivația fiecărei investiții.
- Politica de calitate bazată pe nevoile pacienților.
- Dreptul la asistență medicală este asigurat în mod nediscriminatoriu.
- Dreptul pacienților la confidențialitatea informațiilor și a vieții private este respectat, iar pacienții beneficiază de serviciile medicale de specialitate.

OBIECTIVE GENERALE

Conducerea clinicii isi asuma ca obiective generale:

- obtinerea satisfactiei pacientilor in mod constant
- perfectionarea continua a personalului
- cresterea continua a calitatii actului medical acordat.

Valorile în care credem sunt: creativitatea, inovațiile, spiritul de echipă, corectitudinea, flexibilitatea, îmbunătățirea calității vieții.

OBIECTIVE SPECIFICE

- actualizarea permanenta a documentației de acreditare a clinicii ca furnizor de servicii medicale;
- creșterea calitatii actului medical;
- creșterea gradului de confort și siguranță a pacientului prin asigurarea unor condiții optime de investigații medicale, tratament, cazare, igienă, alimentație și de prevenire a infecțiilor asociate actului medical, conform normelor în vigoare;
- cresterea veniturilor clinicii prin atragerea de fonduri europene și sponsorizări în vederea realizării în condiții optime și în timp util a tuturor obiectivelor propuse;
- asigurarea condițiilor privind modernizarea infrastructurii, dotarea cu aparatură și a echipamentelor necesare precum și a accesului la informații, pentru desfășurarea optimă a activității profesionale;



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

- dezvoltarea bazei materiale a clinicii în vederea creșterii eficienței și calității serviciilor medicale și a asigurării accesului echitabil al populației la acestea.

Există câteva priorități în strategia de dezvoltare a clinicii și a căror finalitate are ca obiectiv îmbunătățirea serviciilor de sănătate. Aceste priorități ne ajută să oferim servicii medicale de calitate pacienților noștri și să utilizăm judicios fondurile.

Performanța va fi măsurată prin atingerea următoarelor obiective:

- Standardele de curățenie, igienă și condițiile hoteliere;
- Timpul necesar de diagnosticare a unui pacient;
- Indicele de satisfacție al pacienților;
- Indicele de satisfacție al angajaților.

În Contextul actual, provocările la care este supusă echipa managerială în efortul de îmbunătățire a serviciilor medicale furnizate, de dezvoltare a serviciilor medicale de excelență, aducătoare de venituri, sunt imense. Rapida modernizare a tehnologiei medicale și apariția de noi forme de educație și perfecționare profesională reprezintă o presiune constantă în adaptarea la cerințele actuale.

Calitatea serviciilor medicale

Serviciile medicale au caracteristici aparte, se adresează unor pacienti cu nevoi și pretenții ce variază larg, sunt influențate de finanțe, tehnologie și știința medicală. Pentru obținerea unui feed-back pozitiv al pacienților, pe lângă calitatea îngrijirilor medicale acordate, enumerăm și:

- 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 unitatea sanitară, precum și explicațiile cu privire la boală și tratament și informațiile primite de personalul medical de la pacientul său.

- accesibilitatea – se referă la timpul de așteptare al pacientului pentru a face o programare.

- 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).

- 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.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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.

Având în vedere că, exigența pacienților a început să crească și calitatea serviciilor medicale de care aceștia beneficiază înregistrează o curbă ascendentă, clinica trebuie să-și gândească viitorul nu numai la nivel de supraviețuire, ci și ca ofertant de servicii de calitate pentru pacienții din ce în ce mai diverși și cu așteptări noi. Odată cu integrarea europeană, 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 clinicii.

Principalele direcții de îmbunătățire a Calității serviciilor medicale, pe care clinica Imunomedica Provita SRL trebuie să le aibă în vedere sunt:

- elaborarea și utilizarea procedurilor și protocoalelor medicale;
- stabilirea judicioasă a circuitului pacienților în clinica;
- participarea cadrelor medicale la programele de Educație Medicală Continuă și la cursuri de perfecționare;
- îmbunătățirea permanentă a managementului clinic;
- oferirea posibilității profesioniștilor de a efectua audit medical în vederea evitării tuturor situațiilor de risc clinic.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

III. OBIECTIVELE STRATEGICE PENTRU PERIOADA 2019 – 2024

Clinica Imunomedica Provita SRL are ca obiectiv principal îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor medicale acordate pacienților. În vederea stabilirii obiectivelor strategice, se impune evaluarea serviciilor de sănătate ale populației deservite, cu stabilirea modului în care acestea pot fi acoperite eficient și eficace, prin alocarea adecvată a resurselor existente și previzionate.

Astfel am realizat Tabelul 1 de mai jos în care am menționat obiectivele strategice stabilite, termenele de realizare și indicatorii de evaluare ai acestora.

Obiective pe termen scurt (2022)
Obiective pe termen mediu (2023-2024)
Obiective pe termen lung (2025-2026)

Tabel 1 – Obiective Imunomedica Provita SRL

	Obiective	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
1.	Inscrierea in programul de formare profesionala in domeniul managementului calitatii serviciilor de sanatate a RMC-ului clinicii	2022	Buget propriu	Director Executiv + RMC	Numar proceduri, protocoale, ghiduri implementate Gradul de implicare al RMC-ului in activitatea specifica
2.	Formare profesionala - Curs GDPR	2022	Buget propriu	Director Executiv	Numar personal cursat
3.	Formare profesionala - Curs Customer Care - asistenti medicali si personal receptie	2022	Buget propriu	Director Executiv	Numar personal cursat
4.	Constructie lift exterior (receptie si autorizatie 2022)	2022	Buget propriu	Director Executiv	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Obiective	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
				satisfactie pacienti si angajati
5. Infiintare punct de lucru destinat recoltarii si cabinetelor medicale in diverite specialitati	2022	Buget propriu	Director Executiv	Cresterea veniturilor proprii ale clinicii Atragerea de noi pacienti
6. 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	2022	Buget propriu	Personal medical si nemedical angajat	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte satisfactie pacienti si angajati
7. Imbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților	2022	Buget propriu	Personal medical si nemedical angajat	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte satisfactie pacienti si angajati
8. Mentinerea certificatului ISO 9001	2022	Buget propriu	RMC + Director Executiv	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte satisfactie pacienti si angajati
9. Infiintare program in regim de Telemedicina	2022	Buget propriu	Comitet Director	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Obiective	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
				satisfactie pacienti si angajati
10. Obtinere acreditare ANMCS	2022	Buget propriu	Personal medical si nemedical angajat	Gradul de acreditarea ANMCS obtinut (categoria de acreditate)
11. Infintare spatiu de arhiva	2022	Buget propriu	Director Executiv	Gradul de arhivare al documentelor clinicii
12. Formare profesionala – Curs BLS Asistenti Medicali	2022	Buget propriu	Director Executiv	Asistenta medicala oferita pacientilor la nivel performant
13. Incepere demersuri (depunere dosar) obtinere Autorizatiei ISU	2023	Buget propriu	Comitet Director	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte satisfactie pacienti si angajati
14. Modernizare infrastructura si achizitionarea si montarea de noi directii de orientare/semnalizatoare	2023	Buget propriu	Comitet Director	Siguranta pacientilor spitalizati
15. Marire echipa medicala	2023	Buget propriu	Director Executiv	Creșterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii– Rapoarte satisfactie pacienti si angajati
16. Contractarea a 3 specialitati: Medicina Interna, Dermato-	2023	Buget propriu	Comitet Director	Cresterea veniturilor proprii ale clinicii



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

	Obiective	Termen de realizare	Resurse	Responsabili	Indicatori de evaluare
	venerologie si Obstetrica-Ginecologie				Atragerea de noi pacienti
17.	Modernizare sistem de pontaj	2024	Buget propriu	Comitet Director	Cresterea gradului de satisfactie a angajatilor- Rapoarte satisfactie angajati
18.	Introducerea mai multor specialitati in contract cu CASMB	2023-2024	Buget propriu	Comitet Director	Cresterea veniturilor proprii ale clinicii Atragerea de noi pacienti
19.	Depunerea dosarului la Arhivele Nationale privind nomeclatorul arhivistic	2025-2026	Buget propriu	Director Executiv + RMC + Persoana responsabila arhiva	Organizarea eficienta a arhivei
20.	Achizitionare echipamente performante	2025-2026	Buget propriu	Comitet Director	Cresterea confortului și siguranței atât pentru pacienți cât și pentru angajații clinicii- Rapoarte satisfactie pacienti si angajati Cresterea veniturilor proprii ale clinicii Atragerea de noi pacienti
21.	Constructie noua spital in regim de spitalizare continua	2025-2026	Buget propriu	Director Executiv	Constructie noua spital in regim de spitalizare continua



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

GRAFICUL GANTT

Obiective / priorități	2022				2023				2024				2025				2026			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Inscrierea in programul de formare in domeniul managementului calitatii serviciilor de sanatate a RMC-ului clinicii																				
Formare profesionala - Curs GDPR																				
Formare profesionala - Curs Customer Care - asistenti medicali si personal receptie																				
Constructie lift exterior (receptie si autorizatie 2022)																				
Infiintare punct de lucru destinat recoltarii si cabinetelor medicale in diverite specialitati																				
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																				
Imbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților																				
Mentinerea certificatului ISO 9001																				
Infiintare program in regim de Telemedicina																				



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Obiective / priorități	2022				2023				2024				2025				2026			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Obținere acreditare ANMCS																				
Inițiere spațiu de arhivă																				
Formare profesională – Curs BLS Asistenți Medicali																				
Începere demersuri (depunere dosar) obținere Autorizației ISU																				
Modernizare infrastructura și achiziționarea și montarea de noi direcții de orientare /semnalizatoare																				
Marire echipa medicală																				
Contractarea a 3 specialități: Medicina Interna, Dermato-venerologie și Obstetrică-Ginecologie																				
Modernizare sistem de pontaj																				
Introducerea mai multor specialități în contract cu CASMB																				
Depunerea dosarului la Arhivele Naționale privind nomenclatorul arhivistic																				
Achiziționare echipamente performante																				
Construcție nouă spital în regim de spitalizare continuă																				



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

IV. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Pacienți spitalizați în Clinica Imunomedica Provita SRL în anul 2021:

Denumirea secției	Număr pacienți internați/spitalizați
	2021
Spitalizare de zi (oncologie medicala)	830
Ambulator	10298
Total clinica	11128

Nr. crt.	Indicatori/criterii de performanță	Valoarea indicatorului/ an	
		2021	
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 national 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

Indicatori de performanță pentru obiectivele strategice stabilite

Nr.	Obiectiv strategic	Indicatori de performanță
1.	Inscrierea in programul de formare in domeniul managementului calitatii serviciilor de sanatate a RMC-ului clinicii	Gradul de implementare a managementului calitatii si sigurantei pacientului
2.	Formare profesionala - Curs GDPR	Gradul de satisfacție a pacienților
3.	Formare profesionala - Curs Customer Care - asistenti medicali si personal receptie	Gradul de satisfacție a angajatilor
4.	Constructie lift exterior (receptie si autorizatie 2022)	Evaluarea distresului și nevoilor fizice pentru pacientii internați prin completarea chestionarului de satisfactie al pacientilor – Gradul de satisfactie a pacientilor
5.	Infiintare punct de lucru destinat recoltarii si cabinetelor medicale in diverse specialitati	Infecțiile asociate asistenței medicale aparute in clinica in ultimul an calendaristic incheiat
6.	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	Gradul de implementare a managementului calitatii si sigurantei pacientului. Gradul de satisfacție a pacienților
7.	Imbunătățirea calității serviciilor și a siguranței pacienților	Gradul de indeplinire a nevoilor medicale ale pacientilor spitalizati
8.	Mentinerea certificatului ISO 9001	Gradul de satisfactie a pacientilor si angajatilor
9.	Infiintare program in regim de Telemedicina	Gradul de satisfactie a pacientilor si angajatilor
10.	Obtinere acreditare ANMCS	Categoria de acreditare obtinuta
11.	Infiintare spatiu de arhiva	Gradul de arhivare a documentelor clinicii
12.	Formare profesionala – Curs BLS Asistenti Medicali	Gradul de satisfactie a angajatilor
13.	Incepere demersuri (depunere dosar) obtinere Autorizatiei ISU	Gradul de satisfactie a pacientilor si angajatilor
14.	Modernizare infrastructura si achizitionarea si montarea de noi directii de orientare/semnalizatoare	Gradul de satisfactie a pacientilor si angajatilor



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

15.	Marire echipa medicala	Îmbunătățirea indicatorilor economico-financiari prin creșterea ponderii veniturilor proprii ale clinicii
16.	Contractarea a 3 specialitati: Medicina Interna, Dermato-venereologie si Obstetrica-Ginecologie	Îmbunătățirea indicatorilor economico-financiari prin creșterea ponderii veniturilor proprii ale clinicii
17.	Modernizare sistem de pontaj	Gradul de satisfactie a angajatilor
18.	Introducerea mai multor specialitati in contract cu CASMB	Îmbunătățirea indicatorilor economico-financiari prin creșterea ponderii veniturilor proprii ale clinicii
19.	Depunerea dosarului la Arhivele Nationale privind nomeclatorul arhivistic	Obtinerea nomeclatorului arhivistic
20.	Achizitionare echipamente performante	Gradul de satisfactie a pacientilor si angajatilor
21	Constructie noua spital in regim de spitalizare continua	Îmbunătățirea indicatorilor economico-financiari prin creșterea ponderii veniturilor proprii ale clinicii

Probleme critice identificate la nivelul clinicii:

- În domeniul resurselor umane:
 - Creșterea gradului de satisfacție a personalului;
 - Organizarea ineficienta si defectuoasa a personalului angajat.

- În domeniul economico-financiar:
 - Venituri proprii insuficiente;
 - Administrarea eficientă și rațională a patrimoniului clinicii;

- În domeniul tehnic și administrativ:
 - Evaluarea tuturor spațiilor administrative și eficientizarea repartizării acestora;
 - Eficientizarea rețelilor de utilități, corelată cu reducerea consumurilor;
 - Optimizarea funcționării rețelei de calculatoare și internet precum și dezvoltarea aplicațiilor specifice.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

ANEXA I

DESCRIEREA UNITĂȚII SANITARE

Structura organizatorică

La realizarea viziunii, politicilor clinicii si în funcție de volumul, complexitatea și specificul activității, structura organizatorică a clinicii Imunomedica Provita SRL pe baza aprobărilor DSP și Ministerului Sănătății, conform legii, desfășoară activitati de asistenta spitaliceasca, cu urmatoarea structura organizatorica:

PARTER

- Spitalizare de zi – specialitati oncologie medical – 3 paturi
 - Receptie/ 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

ETAJ I

- Farmacie cu circuit inchis:
 - Oficina
 - Camera primire si eliberare condici
 - Birou farmacist sef
 - Depozit medicamente
 - Depozit perfuzabile
 - Spalator/distilator
 - Receptura laborator
 - Laborator pentru preparare solutii sterile
 - Laborator pentru preparare sterile
 - Vestiar filtru
 - Vestiar personal



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

ETAJ IV

- Sali de tratamente (5)
- Cabinet consultatii 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
- Hol
- Lift
- 2 grupuri sanitare
- Camera sterilizare pentru stomatologie



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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

Structura de personal

COR	Total
ASISTENT FARMACIST	1
ASISTENT MEDICAL BALNEOFIZIOTERAPIE, BALNEOFIZIOKINETOTERAPIE ȘI RECUPERARE	1
ASISTENT MEDICAL GENERALIST	18
ASISTENT MEDICAL LABORATOR	1
ASISTENT MEDICAL ȘEF	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 ȘEF SECȚIE, LABORATOR	1
FEMEIE DE SERVICIU	4
FIZICIAN	1
FUNȚIONAR DOCUMENTARE	1
INFIRMIER/ INFIRMIERĂ	4
INSTALATOR INSTALAȚII TEHNICO-SANITARE ȘI DE GAZE	1
KINETOTERAPEUT	3
MANAGER MARKETING (TARIFE, CONTRACTE, ACHIZIȚII)	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 ÎMBUNĂTĂȚIRE PROCESE	1
ȘEF DEPARTAMENT LOGISTICĂ	1
ȘOFER DE AUTOTURISME ȘI CAMIONETE	1
Grand Total	84



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Infrastructura și dotarea clinicii

Din punct de vedere al infrastructurii, activitatea clinicii Imunomedica Provita SRL se desfășoară în condiții optime și în siguranță atât pentru personalul angajat cât și pentru pacienții spitalizați.

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

Nr. Crt.	Denumire aparat/dispozitiv din dotarea clinicii, laboratoarelor și 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
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 și 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



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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
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)

Resurse financiare

Clinica Imunomedica Provita SRL este finanțată 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 București, alte prestări



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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.

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

Anexa II

NEVOILE COMUNITĂȚII, ANALIZA SITUAȚIEI

Starea de sănătate este un fenomen complex, social și biologic, care exprimă nivelul și caracteristicile sănătății membrilor unei colectivități privite în ansamblu, fiind strâns legată și de calitatea vieții populației. Starea de sănătate se află într-o relație de intercondiționare cu evoluția socială în ansamblu, cu celelalte componente ale economiei și calității vieții, fiind determinată de nivelul general de dezvoltare economico-socială, de structura consumului, de standardul igienei individuale, de gradul de cultură, și nu în ultimul rând, de sistemul îngrijirilor de sănătate.

Migrația externă și scăderea natalității au schimbat, în ritm rapid, structura pe vârste a populației. Ca urmare a scăderii natalității și a creșterii speranței de viață, procesul de îmbătrânire demografică s-a accentuat.

Ponderea tinerilor a fost devansată de ponderea vârstnicilor, iar populația adultă a scăzut ca număr, dar a crescut ca pondere.

Durata medie a vieții în România a scăzut ușor până în 1997 și întreaga scădere s-a înregistrat la sexul masculin.

Indicatorii demografici evidențiază un proces de accelerare a schimbării modelului demografic, într-un context de criză economică și socială, ce a mărit considerabil stresul vieții cotidiene.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Morbiditatea migrantă – proveniența pacienților din alte județe în anul 2021.

Morbiditatea reprezintă fenomenul de masă al îmbolnavirilor aparute într-o populație definită, într-o anumită perioadă. Analiza morbidității reprezintă o parte componentă, obligatorie, a monitorizării stării de sănătate a unei comunități, având o importanță deosebită în luarea deciziilor în cadrul unui sistem de sănătate.

Necesitatea studiului morbidității este dezideratul Organizației Mondiale a Sănătății OMS.

Morbiditatea migrantă este un indicator care poate produce o variație a incidenței ratei de producere a îmbolnavirilor, în condițiile în care se înregistrează în zona sociodemografică arondată respectivei unități sanitare.

Migrația este întotdeauna selectivă, având implicații dintre cele mai diverse, atât pentru comunitatea de sosire cât și pentru cea de plecare. Prin noțiunea de morbiditate migrantă sunt analizați pacienții care vin și pleacă, din perspectiva serviciilor medicale.

Cu dotările și personalul bine pregătit profesional, în cadrul clinicii Imunomedica Provita SRL s-a reușit tratarea majorității cazurilor internate, astfel încât procentul transferurilor către alte spitale este foarte mic.

Motivul transferării, sunt specificate în foile de spitalizare și au fost un complex de factori, pentru pacienții în cauză, care, fiind vârstnici, mai au și alte boli asociate care s-au acutizat și au necesitat transferul la spitale de urgență sau regionale.

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

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.

Principali competitori pe piața de sănătate din zona acoperită:

- Spitalul Sanador Sector 1, București;
- Laborator Synevo – analize medicale.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

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 ;
- Implementarea 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

Anexa III

CONCLUZII

Clinica Imunomedica Provita SRL și-a creat planul strategic prin grija managementului și prin susținerea unui colectiv de oameni profesioniști și dornici de a oferi comunității servicii medicale deosebite și grija susținută față de pacienți.

Nevoile comunității pot fi îndeplinite doar prin colaborarea permanentă între profesioniști, stabilirea unor obiective concrete și accesibile într-o societate în permanentă evoluție și schimbare și printr-un management de vârf capabil să ofere mijloace necesare coordonării eficiente și eficace și implementării unui sistem activ de oferire a unor servicii medicale de calitate în Municipiul București.

Bibliografie:

- ✓ Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Ordinul nr. 446/2017 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- ✓ 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. 10/2018 privind aprobarea categoriilor de acreditare a unităților sanitare cu paturi aferente celui de al II-lea ciclu de acreditare;
- ✓ OSGG nr. 600/2018 din 20 aprilie 2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- ✓ OMS nr. 1101/2016 din 30 septembrie 2016 privind aprobarea Normelor de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare;
- ✓ OSM 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.



IMUNOMEDICA PROVITA SRL

Planul strategic elaborat de către Directorul Executiv al clinicii Imunomedica Provita SRL

Hamad Daniela

Cu sprijinul

Comitetului Director:

Director Medical – Dr. Ilie Dan Damboiu

Director Financiar Contabil – Poleuca Florina

Si

RMC:.....

RUZAN IULIAN

