

PROIECT DE MANAGEMENT

**MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE
ÎN SPITALUL DR. KARL DEL JIMBOLIA**

**Candidat,
Ec. Cîrlig Daniela**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniela Cîrlig'. The signature is stylized and cursive, with a long horizontal line extending to the right.

**JIMBOLIA
NOIEMBRIE 2017**

CUPRINS

Denumirea capitolului	pagina
1.Descrierea situației actuale a spitalului	3-7
2. Analiza SWOT	7-8
3. Identificarea problemelor critice	8
4. Selecționarea unei probleme/unor probleme prioritare, cu motivarea alegerii făcute	8-9
5. Dezvoltarea proiectului de management pentru problema prioritară identificată	9
5.a. Scop	9
5.b. Obiective	9
5.c .Activități	9-11
5.d . Rezultate așteptate	11
5.e. Indicatori, evaluare, monitorizare	11-14
5.f. Legislație relevantă	14

1. Descrierea situației actuale a spitalului

Spitalul Dr. Karl Diel Jimbolia este un spital orășenesc , general, de gradul IV, acreditat de Comisia Națională de Acreditare a Spitalelor în anul 2016, subordonat Consiliului Local al Orașului Jimbolia. Spitalul și ambulatoriul integrat deservesc o populație de aproximativ 38.000 de locuitori. Activitatea medicală se desfășoară în trei locații și sistem pavilionar.

1.1. Structura organizatorică a spitalului include :

SPITALIZARE CONTINUĂ:

- 125 de paturi repartizate pe 6 secții medicale : medicina internă 26 de paturi (din care 5 paturi neurologie, 5 paturi cardiologie, 10 paturi recuperare, medicină fizică și balneologie), pediatrie 10 paturi pediatrie , boli cronice 24 paturi, pneumologie 30 de paturi (5 paturi acuti, 25 paturi cronici TBC), obstetrica ginecologie 10 paturi (din care 3 paturi nou nascuti) , chirurgie generala 25 de paturi (din care 5 paturi ortopedie traumatologie, 6 paturi urologie, 3 paturi ATI).

SPITALIZARE DE ZI

- 12 paturi pentru specialitățile : medicină internă, pediatrie, obstetrică ginecologie, chirurgie, pneumologie

AMBULATORIU INTEGRAT :

- medicină internă, neurologie, cardiologie, gastroenterologie, pediatrie, obstetrică ginecologie, chirurgie generală, ortopedie, urologie, pneumologie, dermatovenerologie, ORL, oftalmologie, psihiatrie, recuperare, medicină fizică și balneologie
- cabinet diabet, nutriție și alte boli metabolice, dispensar TBC, planificare familială, cabinet boli infecțioase

EXPLORĂRI FUNCȚIONALE :

- laborator de analize medicale , laborator de imagistica medicala, servicii de ecografie, spirometrie, EKG, monitorizare cardiacă,

ALTE SERVICII:

- Sterilizare, bloc operator, unitate de transfuzii

Structura organizatorica a spitalului răspunde foarte bine nevoilor de servicii medicale ale populației arondate, îmbunătățirea confortului hotelier , angajarea de noi cadre medicale superioare au dus în timp la creșterea calității serviciilor medicale.

Anual a fost adăugată câte o specialitate medicală nouă cu scopul de adaptare a structurii la nevoile de servicii medicale ale populației. S-a crescut numărul paturilor de boli cronice deoarece patologia tratată indică acest trend.

1.2 Caracteristicile populației deservite

Spitalul Dr. Karl Diel Jimbolia deservește o zonă industrial-agrară , populația preponderentă fiind din zona rurală (comune și sate).

În anul 2016 au fost acordate 5868 de servicii medicale de spitalizare de zi și camera de gardă și 3919 servicii de spitalizare continuă (din care : 939 servicii cronici și 2980 servicii) , 16977 de consultații în ambulatoriu.

După domiciliu :

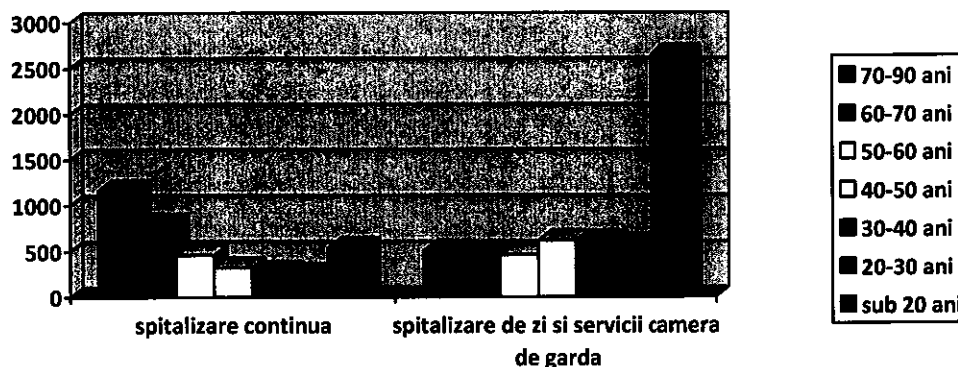
Pacienții tratați în spitalizare de zi și camera de gardă provin:

- 50% din mediu urban,
- 46% din Jimbolia
- 97% din Județul Timiș

Pacienții tratați în spitalizare continuă provin:

- 38% din mediul urban,
- 34% din Jimbolia
- 98% din județul Timiș

Categoriile de vârstă care accesează Spitalul Dr. Karl Diel Jimbolia:



50% dintre pacienți din **spitalizarea continuă** se încadrează în categoria de vârstă de peste 60 de ani.

55% dintre pacienții din **spitalizarea de zi și camera de gardă** se încadrează în categoria de vârstă de sub 30 de ani.

Se constată o inversare a raportului categoriilor de vârstă care accesează cele două tipuri de servicii de spitalizare.

Având în vedere categoria majoritară de vârstă care accesează serviciile de spitalizare continuă, decizia conducerii de creștere a numărului de paturi de spitalizare de boli cronice se dovedește a fi una bună.

În spitalizarea de zi și camera de gardă se constată o accesare masivă în special a serviciului de pediatrie din cadrul Spitalului, numărul de pacienți care accesează camera de gardă fiind unul foarte mare (2540 de servicii în anul 2016, conform datelor statistice anuale).

1.3 Indicatori de ocupare a paturilor de spitalizare continuă

Secții	Nr. pac. Externați 2015	Nr.pac. externați 2016	DMS 2015	DMS 2016	RUP 2015	RUP 2016
Medicina interna	1035	897	5,69	5,46	106	84
Chirurgie generala	1054	914	4,88	5,38	64	54
Pediatrie	473	508	4,63	4,70	60	65
Pneumologie	340	245	5,20	5,55	97	75
Obstetrica ginecologie	486	352	4,36	4,88	83	67
Nou nascuti	83	64	5,07	5,27	38	31
TBC	174	184	33,24	33,21	63	67
BOLI CRONICE	573	543	10,41	10,40	75	64
Recuperare, medicină fizică, balneologie	140	212	12,53	12,75	48	74
TOTAL	4358	3919	7,27	7,67	69	66

1.4 Structura de personal

Categorie de personal	Posturi aprobate 30.09.2017	Posturi ocupate 30.09.2017	% în total personal ocupat
MEDICI	37,5	28	15%
ALT PERSONAL MEDICAL SUPERIOR	6	5	3%
PERSONAL MEDIU SANITAR	71	65,50	34%
PERSONAL SANITAR AUXILIAR	59	56	29%
MUNCITORI	24	23	12%
TESA	15,5	14,5	7%
TOTAL	213	192	

Resursele umane din cadrul spitalului reprezintă una din cele mai importante și cele mai costisitoare resurse, de aceasta depinzând utilizarea celorlalte resurse. Factorul uman este o componentă crucială în realizarea unui act medical de calitate și de care depinde o bună reprezentare/ poziționare a unității pe piața serviciilor medicale.

Nivelul profesional este menținut prin participarea permanentă a medicilor la programele de specializare și perfecționare, conferințe și congrese naționale și internaționale.

Unul din obiectivele conducerii este de asigurare a unui plan de perfecționare pentru medicii angajați în vederea creșterii calității serviciilor medicale prin dezvoltare personală, diversificare a serviciilor.

Pentru personalul mediu sanitar și auxiliar sanitar, unitatea asigură participarea la cursuri pe diferite teme de interes și cunoștințe necesare în activitatea zilnică.

Politica de salarizare aprobată prin legile salariale, din păcate, nu este de natură să stimuleze competiția, competența și să ofere managementului un instrument de încurajare și susținere a performanței profesionale.

1.5 Situația dotărilor

Spitalul Dr. Karl Diel Jimbolia a beneficiat de investiții în echipamente anual, din anul 2013 marea majoritate fiind realizate din fonduri proprii și donații. Exista o baza materială bună care include echipamente medicale achiziționate în perioada 2010-2013 din proiecte pe Fonduri Europene, care poate susține un act medical de calitate

În perioada următoare se impune o dotare suplimentară în special în echipamente de monitorizare a pacientului, echipamente de intervenție în urgență, chirurgicale.

1.6. Situația financiară

a. Venituri

Denumirea indicatorilor	Cod indicator	venituri constatate	venituri constatate
		2015	2016
Venituri din concesiuni si inchirieri	30.10.05.30	3.158	1.494
Venituri din dobânzi	31.10.03	2.000	0
Venituri din prestari de servicii	33.10.08	143.131	122.107

Venituri din valorificarea produselor obtinute din activitatea proprie sau anexa	33.10.16	109.165	104.770
Venituri din contractele incheiate cu CASS	33.10.21	8.377.799	9.436.923
Venituri din contracte incheiate cu DSP din sume de la bugetul de stat	33.10.30	232.961	319.999
Venituri din contracte incheiate cu DSP din sume din veniturile proprii ale MS	33.10.31	36.000	55.000
Alte venituri din prestari de servicii si alte activitati	33.10.50	15.562	15.317
Donatii si sponsorizari	37.10.01	68.500	17.000
Transferuri voluntare	37.10.50	25.663	50.115
Venituri din valorificarea unor bunuri ale institutiei publice	39.10.01	3.966	0
Subventii de la bugetul local pentru finantarea cheltuielilor curente in domeniul sanatatii	43.10.10	510.000	510.000
Subventii de la bugetul local pentru finantarea cheltuielilor curente in domeniul sanatatii	43.10.14	99.541	0
Subventii din bugetul Fondului national unic de asigurari sociale de sanatate pentru acoperirea cresterilor salariale	43.10.33	0	347.907
TOTAL		9.599.785	10.980.632

b. Cheltuieli

titlu de cheltuiala	PLAȚI 2015	PLAȚI 2016	Cheltuieli efective 2015	Cheltuieli efective 2016
Cheltuieli de personal	5.657.987	7.519.622	5.816.847	7.750.328
Cheltuieli materiale	3.051.257	3.361.285	2.941.256	3.427.555
Alte cheltuieli	15.857	20.036	15.857	20.036
Cheltuieli de capital	286.507	218.270	481.484	407.178
Total	9.011.608	11.119.213	9.255.445	11.605.097

Veniturile din contractul cu CASS TIMIȘ rămâne principala sursă de venit pentru spital (86% din total venituri în anul 2016).

Cheltuielile cu personalul în creștere anuală reprezintă 68% din totalul plăților efectuate în anul 2016. Unitatea nu înregistrează arierate.

c. Indicatori financiari

Denumirea indicatorului	Valoare realizată 2016	Valoare realizată 2015
1. Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat	90%	90%

2. Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului	62%	57%
3. Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asigurari de sanatate din Fondul national unic de asigurari sociale de sanatate pentru serviciile medicale furnizate, precum si din sumele asigurate din bugetul Ministerului Sanatatii cu aceasta destinatie	74%	69,53%
4. Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului	5%	6%
5. Costul mediu / zi de spitalizare	351	268,55
6. Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului	13%	17%

2. ANALIZA SWOT- SPITALUL DR. KARL DIEL JIMBOLIA

<p>PUNCTE TARI</p> <ul style="list-style-type: none"> - personal medical calificat - diversitatea serviciilor adaptată cerințelor populației - posibilitatea de consult interdisciplinar - unicitate în zonă ptr. servicii medicale paraclinice - adresabilitate bună din partea populației (recunoaștere locală a calității serviciilor) - colaborare bună cu Consiliul Local , spitalul beneficiind de sprijin financiar pentru susținerea cheltuielilor și pentru accesarea de Fonduri Europene - gospodaria anexă (prin care se obțin economii la cheltuielile cu hrana pacienților) - sistem de încălzire bazat pe apa geotermala 	<p>PUNCTE SLABE</p> <ul style="list-style-type: none"> - clădiri vechi, sistem pavilionar, instalații termice și de canalizare vechi, uzate, creșterea tarifelor la utilități, fac ca, cheltuielile de întreținere să crească de la an la an - circuite funcționale necorespunzătoare pe unele secții - lipsa de spații pentru organizarea serviciului de spitalizare de zi și serviciu unic de cameră de gardă - lipsa gărzii pe specialitatea pediatrie - lipsa unor medici pe anumite specialități - lipsa de personal calificat în compartimentul de management al calității
<p>OPORTUNITĂȚI</p> <ul style="list-style-type: none"> - colaborare bună cu Consiliul local, ce favorizează implicarea financiară a comunității locale ptr. reabilitarea clădirilor și posibilitatea accesării de fonduri structurale europene (în perioada 2014-2020) - Perfecționarea cadrelor medicale prin participarea la programe de perfecționare - Existenta Scolii Postliceale de Asistente Medicale in localitate care poate asigura necesarul de personal mediu sanitar in perioada viitoare - Posibilități de atragere de sponsori 	<p>AMENINȚĂRI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluctuația/migrația personalului crează dificultăți în asigurarea continuității activității pe secțiile medicale și în asigurarea unui serviciu medical de calitate - Oferta locală insuficientă de personal calificat în domeniul informaticii si administrativ. - Creșterea costurilor prin necesitatea alinierii pe termen scurt si mediu la normele legale impuse de cerințele de autorizare și calitate - concurența puternică datorată apropierea de Timișoara, unde funcționează unități spitalicești publice și private de sănătate - motivație scăzută a personalului, datorită slabei capacități de

	<p>diferențiere în nivelul salarizării între personalul cu productivitate diferită</p> <ul style="list-style-type: none"> - schimbări ale nevoilor și așteptărilor pacienților
--	---

3. Identificarea problemelor critice

- a. În domeniul planificării și organizării serviciilor de sănătate la nivelul spitalului :
- Lipsa spațiilor pentru activitatea de spitalizare de zi în conformitate cu prevederile OMS 914/2016.
 - Imposibilitatea asigurării continuității în activitatea de gardă în specialitatea pediatrie
 - Scăderea constantă a serviciilor medicale în specialitățile pediatrie și obstetrică ginecologie
 - lipsa planului de dezvoltare pe termen mediu în conformitate cu planificarea serviciilor pentru spitalizarea continuă și de zi
- b. În domeniul resurselor umane
- Lipsa de personal medical calificat în unele specialități (pediatrie, obstetrică ginecologie, fiziokinetoterapeut, oftalmologie)
 - grade diferite de competență pentru persoane cu același nivel de salarizare
 - motivație scăzută, datorită slabei capacități de diferențiere în nivelul salarizării între personalul cu productivitate diferită
- c. În domeniul managementului calității serviciilor medicale
- Personal insuficient și necalificat în biroul de management al calității
 - Dificultăți de interpretare și implementare a standardelor de calitate
 - Slaba implicare a personalului medical în sistemul de monitorizare a calității serviciilor medicale
- d. În domeniul economic-administrativ
- Instalații învechite (electrice, sanitare)
 - instalații de sterilizare învechite
 - Dificultăți de îndeplinire a normelor legale privind securitatea la incendiu
 - Personal calificat de întreținere insuficient

4. Selecționarea problemei prioritare

Problema prioritară aleasă o reprezintă **managementul calității serviciilor medicale**.

Justificare :

Managementul calității este o funcție strategică managerială care va spijini unitatea în schimbarea culturii. Este componentă a managementului care reprezintă punctul central al tuturor activităților. Organizația Mondială a Sănătății definește „Calitatea sistemului de sănătate” ca fiind „ nivelul atingerii scopurilor intrinseci ale sistemului de sănătate pentru îmbunătățirea sănătății și capacității de răspuns la așteptările generale ale populației”.

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

- Competența profesională- cunoștințele/abilitățile/permanența echipei medicale, ale managerilor și ale echipei de suport;
- 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 pentru pacient de complicații sau efecte adverse ale tratamentului ori alte pericole legate de furnizarea serviciilor de sănătate;
- Infrastructura fizică și confortul- curatenie, confort, intimitate și alte aspecte importante pentru pacienți;

5. Plan de îmbunătățire a managementului calității în Spitalul Dr. Karl Diel Jimbolia

a. Scop

Planul de management are în vedere creșterea performanțelor Spitalului Dr. Karl Diel Jimbolia și calitatea serviciilor medicale prin gestionarea eficientă a resurselor financiare, umane, de a satisface nevoile așteptate ale tuturor părților implicate, respectiv de optimizare a relației dintre furnizorul de servicii medicale (organizația) și beneficiar și populația deservită).

Grupurile țintă sunt: pacienții cu afecțiuni acute și cronice care necesită servicii medicale complexe de diagnostic, tratament și recuperare.

Aria de acoperire: orașul Jimbolia și toate localitățile învecinate menținând accesibilitatea pentru alte teritorii din județ (parțial orașul Sănnicolau Mare și comune din zona arondată acestuia- Lovrin, Teremia mare, teremia Mică);

Obiective

- Creșterea gradului de satisfacție a pacienților față de serviciile medicale de care beneficiază prin implementarea de servicii medicale noi, extinderea celor deosebit de accesate
- Asigurarea serviciilor medicale în condiții de siguranță prin:
 - programe de pregătire profesională și perfecționare
 - Achiziționare echipamente medicale
 - Amenajări spații interioare
 - Achiziționarea de noi instalații de sterilizare
 - Îmbunătățirea activității biroului de management al calității pentru :
 - Îndeplinirea standardelor de acreditare
 - Realizarea reviziilor la procedurile și protocoalele definite astfel încât să fie adaptate foarte bine activității derulate la nivelul spitalului și implementate în conformitate
 - Colaborare cu personalul spitalului pentru cointeresarea tuturor angajaților în definirea și implementare procedurilor și protocoalelor de lucru
 - Îndeplinirea standardelor de autorizare a spitalului
 - Realizarea sistemului de alarmare la incendii
 - Crearea a celei de-a doua sursă de apă
 - Identificarea de fonduri de finanțare a unei construcții pentru serviciul de spitalizare de zi
 - Racordarea la sistemul de canalizare a secției pneumologie
 - Reabilitarea pavilionului de boli cronice

b. Activități

Nr. crt	ACTIVITATE	CINE RĂSPUNDE
1	Definirea planului de dezvoltare a spitalului pe anii 2018-2023	Comitet director
2	Asigurarea participării personalului din biroul de management al calității la cursuri specializate de pregătire profesională	Comitet Director, Birou Runos
3	Suplimentarea numărului de personal în Biroul de management al calității	Comitet Director
4	Efectuarea reviziilor la toate procedurile și protocoalele	Birou management al calității
5	Modificarea structurii organizatorice prin adăugarea de noi specialități medicale (endocrinologie)	Comitet Director

6	Întocmirea anuală a planului de pregătire profesională	șefii de structuri organizatorice, Birou RUNOS, Comitet Director
7	Stabilirea programului de cursuri anuale pentru angajați	Birou managementul calității, Birou Runos, Comitet Director
8	Achiziție echipamente medicale (instalații de sterilizare, aparat de anestezie, monitoare de funcții vitale, videolaringoscop, ecograf, electrocardiografe, defibrilatoare, instrumentar chirurgical, histeroscop)	Comitet director
9	Întocmirea planului anual de reparații curente	șef serviciu administrativ, comitet director
10	Extinderea spațiilor de activitate pentru serviciul de recuperare, medicină fizică și balneologie	Comitet Director, Consiliul Local
11	Reabilitarea pavilionului boli cronice	Comitet director
12	Reabilitarea pavilionul Secția pneumologie	Comitet Director-Consiliul local
13	Lucrări de realizare celei de-a doua surse de apă	Comitet Director-Consiliul local
14	Sistem de alarmare la incendii	Comitet Director-Consiliul local
15	Construcție nouă pentru servicii de spitalizare de zi și camera de gardă	Comitet director – consiliul local
16	Achiziționare computer tomograf	Comitet director

Încadrare în timp

activitate	An 2018	An 2019	An 2020	An 2021	An 2022
1	X				
2	X				
3	X				
4	X	X	X	X	X
5	X				
6	X	X	X	X	X
7	X	X	X	X	X
8	X (aparat de anestezie, videolaringoscop, defibrilatoare, monitoare, echipament chirurgical)	X (instalații de sterilizare, ecograf doppler, instrumentar chirurgical, analizor de biochimie ptr serviciul de gardă, echipament chirurgical)	X (sistem endoscopic ptr gastroscopie, colonoscopie, aparat de radiologie)	X	X (computer tomograf)
9	X (compartiment pediatrie, bloc	X (secția medicină	X (comp. Obstretică	X (chirurgie, radiologie,	X

	alimentar, spălătorie, laborator)	internă)	ginecologie, pavilioane administrative)	bloc alimentar)	
10	X	X			
11	X	X			
12	X	X			
13	X	X			
14	X				
15	X	X	X		
16					X

RESURSE NECESARE- capacitatea de gestionare a planului de management rezultă din tipul resurselor umane și materiale de care dispune spitalul și pe care le va antrena în realizarea obiectivelor.

I. umane

Planul de management se realizează cu aportul angajaților Spitalului Dr. Karl DieI Jimbolia, specializați pe domenii de activitate sub organizarea Comitetului Director.

În realizarea multor obiective definite este nevoie de aportul Administrației Publice locale pentru alocarea de fonduri și implicarea în realizarea achizițiilor de bunuri și lucrări.

II. Materiale

Spitalul dispune de bază materială de implementare a obiectivelor: spații birou, săli ședințe, tehnică informatică, acces internet, telefonie

III. Financiare

Pentru realizarea obiectivelor este necesară atragerea de resurse din :

- Fonduri europene (programele RO-HU 2014-2020, RO-SERBIA 2014-2020)
- Buget local
- Sponsorizări
- Venit propriu

d) Rezultate așteptate

- creșterea satisfacției pacienților prin creșterea confortului hotelier și îmbunătățirea calității și siguranței actului medical
- adresabilitate crescută
- personal medical calificat
- personal calificat în biroul de management al calității
- îndeplinirea condițiilor de autorizare și acreditare

e) Indicatori-evaluare și monitorizare

Pentru evaluarea calității activității sunt definiți o serie de indicatori care se centralizează și se evaluează lunar/trimestrial de structurile special constituite la nivelul spitalului.(comitet director, consiliul medical, comisii de specialitate de analiza DRG, medicamente antibiotice, infecții nosocomiale, decese, comisia de Etică, etc).

Personalul este încurajat în raportarea evenimentelor adverse, near miss și sentinelă în scopul de prevenire a repetării acestora .

Evaluarea indicatorilor se face :

- lunar în birou de management al calității, Comitet Director, Consiliul Medical
- trimestrial în Comisii de specialitate
- lunar în ședințele de analiză realizate de fiecare secție/compartiment
- trimestrial în Consiliul de Administrație, Consiliul Local
- lunar prin centralizarea și analiza datelor colectate de biroul de management al calității din chestionarele de satisfacție ale pacienților

Setul de indicatori de calitate monitorizați și evaluați:

Nr. Crt.	DENUMIRE INDICATOR
1	Nr.pacienți prezenți la camera de gardă, din care:
a	Internați în spitalizare continuă (din 1)
b	numar cazuri prezentate cu ambulanta (din 1)
c	numar cazuri transferate (din 1)
d	numar cazuri decedati (din 1)
e	Cod roșu
f	Cod galben
g	Cod verde
h	Cod albastru
i	Cod alb
2	Nr.de consultații , acordate în timpul programului de gardă, la nivelul camerei de gardă
3	Nr.pacienți cu afecțiuni cronice neacutizate admiși la internare în timpul programului de gardă în ultima lună încheiată
4	Nr. mici intervenții chirurgicale efectuate în camera de gardă în timpul programului de gardă
5	Nr. Mediu de zile de spitalizare de la internare până la stabilirea diagnosticului, respectiv a fazei evolutive în cazul bolii cronice cunoscute
6	Nr pacienți cărora li s-au aplicat manevre de resuscitare
7	Nr pacienți cu tratament antibiotic
8	Nr pacienți în fază terminală
9	Nr pacienți în fază terminală externați la cerere
10	Nr pacienți cărora li s-a instituit tratament pentru terapia durerii
11	Nr pacienți internați care au dezvoltat escare
12	Nr de pacienți care la internare prezentau escare
13	Nr de leziuni de decubit la pacienții operați
14	Nr urgențe externe
15	Nr infecții urinare
16	Nr pacienți sondați
17	Nr pacienți sondați cu tratament antiinfecțios urinar
18	Nr pacienți tratați cu CARBAPENEME(meronem,cilopen,imipenem,tienam)
19	Nr.pacienți cu infecții cu germeni care au devenit rezistenți în cursul curei de tratament
20	Nr consulturi interdisciplinare
21	Nr complicații survenite pe perioada spitalizării pacienților(FOCG se monitorizează și la nivelul secției)
22	Rapoarte pentru evenimente santinelă(deces subit, complicații majore, reintervenție chirurgicală, apariția unor infecții nosocomiale,externări fără sfaturi medicale, transfuzii și perfuzii accidentale, confuzii de pacienți), FOCG se monitorizează și la nivelul secției)
23	Nr reacțiilor adverse, inclusiv reacții alergice grave, care au apărut în secție (FOCG se monitorizează și la nivelul secției)

24	Nr de investigații paraclinice(laborator,radiologie,imagistică nucleară solicitate în primele 24 de ore de la internare, din care:
	laborator
	radiologie
25	Nr pacienți care au beneficiat de profilaxia tromboembolismului venos
26	Nr incidente operatorii
27	Nr intervenții minim invazive(laparoscopie,artroscopie)
28	Nr intervenții chirurgicale clasice
29	Nr intervenții chirurgicale în urgență
30	Nr intervenții chirurgicale total lună
31	Nr pacienți operați cu antibioterapie
32	Nr plăgi operatorii infectate
33	Nr pacienți operați în primele 24 de ore de la internare
34	Nr anestezii generale
35	Nr anestezii locale
36	Nr incidente/complicații anestezice
37	Nr pacienți cu riscuri anestezice
38	Nr decese intraspitalicești produse în primele 7 zile de la intervenția chirurgicală
39	Nr infarcte miocardice survenite în 48 de ore de la intervenția chirurgicală
40	Numar pacienti cu infectii de plaga produse după intervenția chirurgicală efectuată în spital
41	Nr de intervenții chirurgicale efectuate la 30 de zile de la intervenția chirurgicală inițială
42	Nr erori terapeutice
43	Nr pacienți care au refuzat tratamentul
44	Nr de confuzii asupra pacientului
45	Nr pacienți care au primit recomandare să cumpere tratament pe perioada spitalizării

Alți indicatori monitorizați:

- număr de pacienți externati;
- număr de pacienți consultați în ambulator;
- Analizarea listelor de așteptare;
- Număr pacienți internați în urma consultului în ambulatorul de specialitate;
- măsurarea eficacității serviciilor medicale : rata pacienților vindecați respectiv ameliorați la externare;
- indice de concordanță între diagnostic la internare si diagnostic la 72 ore;
- nr. de mici intervenții chirurgicale la camera de gardă/nr. total pacienți examinați;
- nr. examenelor paraclinice costisitoare /nr. total pacienți;
- indice concordanță diagnostic internare - diagnostic la 48 ore si 72 ore;
- Proporția pacienților decedați;
- proporția pacienților decedați la 24 ore de la internare;
- proporția pacienților decedați la 48 ore de la intervenția chirurgicală;
- rata infecțiilor nozocomiale;
- rata pacienților reinternați în intervalul de 30 zile de la externare cu același diagnostic;
- procentul pacienților internați și transferați către alte spitale.
- Indicatori financiari
- Număr de reclamații și sesizări

Activitatea de implementare și monitorizare a standardelor de calitate implică o foarte mare implicare a șefilor de sectoare care trebuie să cunoască foarte bine capacitatea secției de adaptare la obiectivele generale ale spitalului și specifice secției, adaptarea continuă la nevoile pacienților, un răspuns și intervenție promptă în depistarea și semnalarea erorilor, o muncă de instruire permanentă cu personalul din subordine până la schimbarea mentalității în înțelegerea conceptului de calitate într-o organizație.

Indicatorii definiți sunt de natură să analizeze activitatea derulată, complicațiile intervenite în actul medical, probleme administrative, în vederea definirii și implementării de proceduri de lucru care să reducă și chiar să elimine repetarea acestora. Personalul trebuie să ajungă să aibă o reacție promptă și corectă în orice situație de criză.

Asigurarea bazei materiale, confortului hotelier susțin calitatea profesională a personalului . O muncă colectivă a angajaților spitalului va determina implementarea conceptului de calitate fără ca acesta să pară o povară ci să fie privit ca un firesc

f) Legislație relevantă

Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, Ordinul nr.914/2006 pentru aprobarea normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare, cu modificările și completările ulterioare, Ordinul 961/2016 pentru aprobarea Normelor tehnice privind curățarea, dezinfectia și sterilizarea în unitățile sanitare publice și private, tehnicile de lucru și interpretare pentru testele de evaluare a eficienței procedurii de curățenie și dezinfectie, procedurilor recomandate pentru dezinfectia mainilor, în funcție de nivelul de risc, metodelor de aplicare a dezinfectantelor chimice în funcție de suportul care urmează să fie tratat și a metodelor de evaluare a derulării și eficienței procesului de sterilizare, ORDIN MS nr. 1.101 / 2016 privind aprobarea Normelor de supraveghere, prevenire și limitare a infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare, Ordinul nr. 1470/2011 pentru aprobarea criteriilor privind angajarea și promovarea în funcții, grade și trepte profesionale a personalului contractual din unitățile sanitare publice din sectorul sanitar, LEGEA 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările și completările ulterioare, Ordinul nr.1792/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind angajarea, lichidarea, ordonantarea și plata cheltuielilor instituțiilor publice, precum și organizarea, evidența și raportarea angajamentelor bugetare și legale, cu modificările și completările ulterioare; Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice; Hotărârea nr.395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr.98 privind achizițiile publice; Legea nr.46/2003 a drepturilor pacientului, cu modificările și completările ulterioare; Ordinul nr.400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților Publice; Legea nr.53/2003 privind Codul muncii, republicată, Legea-cadru nr. 153/2017 privind salarizarea personalului plătit din fonduri publice.