



**SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010**

**PLAN DE IMBUNATATIRE A MANAGEMENTULUI
LA SPITALUL DE PSIHIATRIE « ELISABETA DOAMNA »
GALATI
PENTRU PERIOADA 2014-2017**

EC. SANDU DOINA

MARTIE 2014

Motto: “Nu face nimic fara sa te gandesti la urmarile faptei tale “



**SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010**



„Sanatatea este bunul cel mai de pret al omului, iar dusmanul cel mai redutabil al sanatatii este boala. Intre acestea intervin spitalul si personalul unitatii.”

Rapoartele Organizatiei Mondiale a Sanatatii arata ca patologia psihiatrica ramane o cauza importanta de morbiditate si mortalitate, aparitia de noi forme de manifestare ale bolii, reactivitatea modificata a organismului, stresul si saracia evidentiaza complexitatea acestei specialitati, precum si problemele cu care ne confruntam.

Îngrijirile de sănătate mintală în România se concentrează, în prezent, în spitalele de psihiatrie, numărul de paturi de psihiatrie este printre cele mai scăzute din Europa (76,1 paturi la 100000 de locuitori).În opinia publică persistă imaginea negativă a bolii psihice, a purtătorilor acestor boli, a spațiilor de îngrijire și chiar a celor ce o îngrijesc.

De la acesta realitate porneste strategia si dezvoltarea serviciilor medicale in unitatea noastra.



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

CUPRINS

Nr. crt.	Conținut	Fila
A.	MISIUNEA SI VIZIUNEA SPITALULUI	
1.	MISIUNE	4
2.	VIZIUNE	5
B.	DESCRIEREA SITUATIEI ACTUALE -PREZENTAREA SPITALULUI	
1.	TIPUL SI PROFILUL SPITALULUI	7
2.	CARACTERISTICI RELEVANTE ALE POPULATIEI DESERVITE	7
3.	STRUCTURA SECTIILOR CLINICE	7
4.	RESURSELE UMANE	8
5.	ACTIVITATEA SPITALULUI	8
6.	FINANTAREA SI DOTAREA SPITALULUI	9
C.	ANALIZA SWOT	10
D.	IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE	13
E.	PROIECT DE IMBUNATATIRE A MANAGEMENTULUI SPITALULUI	
I	CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE	14
II	SCOP	15
1.	OBIECTIV GENERAL NR. 1	15
2.	OBIECTIVE SPECIFICE	15
3.	OBIECTIV GENERAL NR. 2	18
4.	OBIECTIVE SPECIFICE	18
III.	GRAFIC GANTT – PLANIFICAREA ACTIVITATILOR IN TIMP	19
IV.	REZULTATE ASTEPTATE	20
V.	MONITORIZARE INDICATORI	21
VI.	EVALUARE INDICATORI	21



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

1. MISIUNE

Spitalul de Psihiatrie „Elisabeta Doamna” Galati este o unitate spitaliceasca de monospecialitate care ofera servicii in regim de spitalizare continua si servicii de spitalizare de zi, asistenta medicala in ambulatoriul integrat spitalului in specialitatea psihiatrie, inclusiv in Centrul de Sanatate Mintala. Prin laboratoarele de analize medicale, radiologie, imagistica si explorari functionale presteaza investigatii paraclinice atat in contract cu CJAS Galati cat si la cerere.

Principala preocupare a tuturor angajatilor unitatii este satisfacerea cerintelor pacientilor, serviciile medicale prestate vin in intimpinarea nevoilor lor si sunt menite sa le imbunatateasca starea de sanatate. Pentru aceasta suntem constienti ca trebuie sa cunoastem nevoile populatiei si sa abordam calitatea din punct de vedere al consumatorului de ingrijiri de sanatate, in functie de asteptarile pacientilor.

Cercetatorii din domeniul sanitar au ajuns la un consens cu privire la modul de definire a calitatii îngrijirilor medicale, afirmând ca pentru a dezvolta o definitie utila este necesara enumerarea tuturor elementelor implicate în obtinerea satisfactiei pacientului:

- *latura tehnica a îngrijirilor de sanatate* – se refera la acuratetea procesului de diagnostic si de tratament, iar calitatea sa este evaluata prin comparatie cu cel mai bun act medical practicat la un moment dat (benchmark);
- *latura interpersonală a îngrijirilor de sanatate* – este reprezentata de elementele umaniste ale îngrijirilor de sanatate si de relatiile sociale si psihologice stabilite între pacient si furnizorul de servicii sanitare, concretizate precum si explicatiile cu privire la boala si tratament si informatiile primite de furnizor de la pacientul sau;
- *accesibilitatea* – se refera la timpul de asteptare al pacientului pentru a face o programare;
- *disponibilitatea resurselor pentru îngrijirile de sanatate* - numarul furnizorilor de îngrijiri de sanatate;
- *continuitatea îngrijirilor de sanatate* - contribuie la obtinerea unui beneficiu maxim sau a unei utilizari maximale a resurselor.



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

Atat aspectul tehnic, cat si cel interpersonal apartin în egala masura stiintei si artei, fara a fi posibil sa se traseze o linie de demarcatie foarte clara între acestea. Pacientii apreciaza prioritar latura umana sau interpersonală a ingrijirilor, considerand-o drept unul dintre cele mai importante aspecte pe care acestia le iau in considerare atunci când sunt in situatia de a evalua calitatea serviciilor medicale. Aceasta afirmatie se inscrie in spiritul definitiei celei mai acceptate a calitatii, aplicabila tuturor serviciilor: *calitatea reprezinta satisfacerea necesitatilor clientului.*

Managerul, impreuna cu membrii Comitetului Director si cu sefii de sectii si compartimente trebuie sa cunoasca, cum percep consumatorii serviciul medical acordat, cum sa stabileasca standardele si sa masoare calitatea serviciului, care sunt etapele pentru imbunatatirea continua a calitatii, sa cunoasca nevoile pacientului care genereaza cererea.

2.VIZIUNE

Se urmareste imbunatatirea starii de sanatate a populatiei si prestarea unor servicii medicale intr-un sistem modern si eficient, compatibile cu cele din Uniunea Europeana, puse permanent in slujba cetateanului. Preocuparea noastra permanenta este cresterea calitatii serviciilor medicale atat in spital cat si in ambulatoriu si Centrul de Sanatate Mintala, astfel:

- Schimbarea atitudinii si comportamentului intregului personal prin instruirii si discutii avute de membri ai conducerii spitalului cu fiecare angajat, astfel incat fiecare sa fie constient de responsabilitatile avute;
- Acordarea de servicii complete de catre echipe medicale formate din specialistii proprii, dar si cu specialistii din spitalele cu care colaboram;
- Respectarea orarelor afisate, atat privind programul de consultatii acordate de medicii nostri in ambulator, a celui privind garzile lunare, a celui de vizite in spital pentru fiecare sectie de catre tot personalul, dar si a programului de audiente acordat solicitantilor de catre conducerea spitalului;
- Respectarea programarii pacientilor, si posibilitatea de a anunta pacientul de orice modificare survenita in programare;



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- Analiza periodica de catre fiecare sectie/sector a rezultatelor obtinute din punct de vedere cantitativ si calitativ, incadrarea in bugetul planificat ;
- Analiza periodica a propunerilor de imbunatatire, corectii si actiuni corective, propuse de Sefii de compartimente sau servicii, pentru a inlatura deficientele constatate si a imbunatati calitatea serviciilor furnizate;
- Pentru protectia pacientilor nostri, fiecare angajat are raspunderea pentru respectarea cu strictete a standardelor de calitate, inclusiv planificarea si efectuarea controlului intern privind depistarea infectiilor nozocomiale.



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

A. DESCRIEREA SITUATIEI ACTUALE - PREZENTAREA SPITALULUI

1. TIPUL SI PROFILUL SPITALULUI

Spitalul de Psihiatrie “Elisabeta Doamna” Galati, este una din cele mai vechi unitati sanitare din oras, fiind infiintat in anul 1877, are un numar de 235 de paturi, este de tip pavilionar si se afla situat in partea de nord a orasului Galati.

2. CARACTERISTICI RELEVANTE ALE POPULATIEI DESERVITE SI CARACTERISTICILE GEOGRAFICE ALE ZONEI

Spitalul ofera servicii de spitalizare continua, acuti , cronici si spitalizare de zi consultatii clinice in ambulator in specialitatea psihiatrie, dar si investigatii paraclinice in ambulator prin contract cu CJAS Galati pentru analize de laborator, servicii medicale de radiologie si imagistica medicala si explorari functionale.El deserveste populatia Judetului Galati, de aproximativ 600.000 de locuitori, pacientii care se adreseaza acestui spital provenind dintr-un mediu caracterizat prin:

- nivel de trai scazut, venituri minime;
- numar mare de cazuri sociale, provenind din familii numeroase;
- influenta negativa a reformelor sociale si economice care au afectat in mare parte populatia, multi avand probleme de adaptare care-i conduc spre serviciile de psihiatrie;
- deteriorarea generala a starii de sanatate a populatiei;
- expansiunea abuzurilor si a dependentelor de substante psihoactive;
- cresterea ratei suicidului;
- suprasaturarea cu factori de stres a societatii.

3. STRUCTURA SECTIILOR CLINICE

Structura organizatorica a spitalului, aprobata prin Ordinul Ministerului Sanatatii Publice nr. 787/02.06.2010, modificat prin adresa MS nr. XI/CSA/6255/2011,este urmatoarea:

- a. Sectia Psihiatrie I – 75 paturi, din care 35 paturi psihiatrie cronici;
- b. Sectia Psihiatrie II – 75 paturi, din care 35 paturi psihiatrie cronici;
- c. Sectia Psihiatrie III – 75 paturi, din care 35 paturi psihiatrie cronici;
- d. Compartiment Psihiatrie Copii – 10 paturi, din care 5 paturi psihiatrie cronici;

TOTAL 235 PATURI

- Stationar de zi 10 paturi
- Camera de garda
- Laborator analize medicale;
- Laborator radiologie imagistica medicala;
- Centrul de Sanatate Mintala;
- Farmacie;
- Compartiment explorari functionale;
- Compartiment de prevenire si control al infectiilor nozocomiale;
- Sterilizare;
- Ambulatoriu integrat al spitalului in specialitatea psihiatrie;



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- Aparat functional.

4. RESURSELE UMANE

Echipele noastre sunt formate din oameni capabili si devotati profesiei



Resursele umane ale spitalului insemna 228 de persoane, in urmatoarea structura:

- medici – 17;
- alt personal sanitar superior – 9;
- personal sanitar mediu – 100;
- personal sanitar auxiliar – 64;
- personal TESA – 13
- muncitori, paznici, fochisti,etc. - 25

5. ACTIVITATEA SPITALULUI IN ANUL 2013

Indicatori de management al resurselor umane

Nr.mediu de bolnavi externati/ medic	Proportia medicilor din total personal angajat	Proportia personalului medical din totalul personalului angajat	Proportia personalului medical cu studii superioare din totalul personalului angajat	Nr.mediu de consultatii efectuate in ambulatoriu pe un medic
589	7,5	78,5	21	1131



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

Indicatori de utilizare a serviciilor

INDICATORI	VALORI 2013
Nr. de pacienti externati	6481
Durata medie de spitaliz. acuti/cronici	6,6/23,93
Rata de utilizare a paturilor(zile)	293,86
Rata de utilizare a paturilor(%)	312,4
Indicele de complexitate al cazurilor	1,3062
Proportia urgentelor din totalul pacientilor internati(%)	74,04

Indicatori de calitate

INDICATORI	VALORI 2013
Rata mortalitatii generale	0,08
Rata infectiilor nozocomiale	0,12
Rata pacientilor reinternati(fara programare) in intervalul de 30 de zile de la externare	9,37
Procentul pacientilor internati si transferati la alte spitale(%)	0,07
Indicele de concordanta intre diagnosticul de internare si cel de externare	68,88
Numarul de plangeri si reclamatii	12

6. FINANTAREA SI DOTAREA SPITALULUI

Spitalul de Psihiatrie "Elisabeta Doamna" are incheiat contract cu Casa de Asigurari de Sanatate a Judetului Galati, iar serviciile medicale spitalicesti sunt decontate pe baza de tarif pe caz rezolvat pentru afectiunile acute si spitalizarea de zi si tarif pe zi spitalizare pentru patologia cronica.

Exista incheiat contract cu CJAS Galati pentru furnizarea in ambulator a investigatiilor paraclinice de laborator, radiologie si imagistica medicala si explorari functionale

Deasemenea, sunt alocate fonduri din subventii de la Bugetul Local pentru cheltuieli materiale si investitii si fonduri de la Bugetul de Stat pentru finantarea activitatii Centrului de Sanatate Mintala.

Structura bugetului de venituri si cheltuieli pentru anul 2013 este urmatoarea :

VENITURI

Nr.crt	Denumire sursa de finantare	Total sume	Procent
1	Venituri din contract cu CJAS Galati	10.793.000	79
2	Subventii de la Bugetul Local	2.187.000	16
3	Subventii de la Bugetul de Stat-	614.000	4,5



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

	contracte pentru Centrul de Sanatate Mintala		
4	Venituri proprii	66.000	0,5
	TOTAL	13.660.000	

CHELTUIELI

Nr.crt	Denumire cheltuieli	Total sume	Procent
1	Cheltuieli de personal	9.965.000	57
2	Cheltuieli materiale	7.099.000	41
3	Cheltuieli de capital	281.000	2
	TOTAL	17.345.000	

Spitalul nu inregistreaza obligatii de plata catre furnizorii de bunuri si servicii.

Aparatura din dotare corespunde necesitatilor spitalului si se compune din EEG, EKG, ecograf, spirometru, osteodensitometru, aparat de radiologie Telediagnostic Phillips, analizoare automate de biochimie si hematologie, coagulometru.

B. ANALIZA SWOT

Analiza SWOT este o metodă eficientă, utilizată în cazul planificării strategice pentru identificarea potențialelor, a priorităților și pentru crearea unei viziuni comune de realizare a strategiei de dezvoltare a spitalului.

Managementului strategic îi este specifică analiza continuă, pe de o parte, a mediului extern pentru a anticipa sau sesiza la timp schimbările, iar pe de altă parte, a situației interne pentru a evalua capacitatea de a face față schimbărilor.

Prin tehnica SWOT (Strengths / Weaknesses, Opportunities / Threats), pentru o analiză a situației generale actuale a Spitalului de Psihiatrie „Elisabeta Doamna” Galati, prezentăm punctele forte și oportunitățile pe care le poate exploata spitalul, punctele slabe, dar și eventualele amenințări cu care s-ar putea confrunta.

Conducerea spitalului apreciază că managementul unui spital public ocupă un loc aparte, întrucât presupune gestionarea unor activități complexe, cu un consum mare de resurse, în așa fel încât să conducă la servicii de sănătate de o calitate înaltă. Aceste activități încep cu îngrijirile medicale acordate pacienților (activitatea clinică), și continuă cu servicii hoteliere (cazare și hrană), gestionarea eficientă a stocurilor (medicamente, materiale sanitare, reactivi de laborator, etc.) și a resurselor financiare extrem de limitate, dar și strategii de îmbunătățire a calității actului medical (pregătire profesională, investiții în aparatură medicală performantă, standarde de management a calității).

De aceea, managementul unui spital se bazează în actul de conducere pe decizii luate pornind de la o bună cunoaștere a factorilor interni și externi, care ar putea influența activitatea desfășurată și obiectivele strategice.



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

ANALIZA MEDIULUI INTERN

Puncte tari	Puncte slabe
<p>- este singura unitate sanitara de acest profil din judet avand o adresabilitate ridicata a pacientilor, care releva utilitatea existentei spitalului in zona</p> <p>- asigurarea finantarii de catre Consiliul Local al Municipiului Galati pentru utilitati, reparatii curente si capitale</p>	<p>-numar insuficient de personal medical de specialitate: medici, psihologi, asistenti sociali, kinetoterapeuti, personal medical sanitar si de ingrijire</p>
<p>- din punct de vedere al resurselor umane detine personal de specialitate cu o buna pregatire profesionala (existenta unor specialisti competenti)</p>	<p>- cladirile in care functioneaza sectiile sunt vechi si necesita lucrari de reabilitare si reamenajare</p>
<p>- existenta unui procent important de personal tanar, capabil sa se formeze in spiritul noilor exigente survenite prin aplicarea principiilor de reforma prevazute in Legea nr. 95/2006</p>	<p>- motivatie intrinseca scazuta, datorita slabei capacitati de diferentiere intre persoanele cu productivitate diferita</p>
<p>- implementarea unui Sistem Integrat de Management al Calitatii ISO 22000: 2005 sistem de management privind siguranta alimentului; ISO 9001: 2008 sistem de management al calitatii ISO 15189: 2007- cerinte particulare pentru calitate si competenta in laboratoarele de analiza medicale(cu acreditare RENAR)</p>	<p>- lipsa infrastructurii corespunzatoare pentru asigurarea in totalitate a circuitelor functionale ale spitalului, conform cerintelor actuale</p>
<p>- are in structura sa C.S.M care asigura o mai buna legatura cu pacientii tratati in ambulatoriu, printr-o supraveghere corespunzatoare</p> <p>- conditiile de spitalizare adecvate asigura o sedere primitoare, confortabila si sigura pentru pacienti:stocuri suficiente si constante de medicamente, materiale sanitare, alimente, dezinfectanti si materiale de curatenie, etc.meniu variat si de calitate, adaptat recomandarilor medicale si care respecta standardele nutritionale;-ambiant confortabil(climatizare cu aer conditionat si sistem propriu de incalzire,mobilier, lenjerie de pat si echipamente pentru bolnavi noi), parcul amenajat al spitalului ofera pacientilor internati linistea si relaxarea necesara, facand perioada</p>	<p>- slaba capacitate de monitorizare a modului de indeplinire a sarcinilor atat la nivel individual, cat si intre departamente</p>



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

de spitalizare mai usoara, indiferent de durata acesteia	
- existenta serviciilor medicale diversificate(spitalizare continua acuti si cronici, spitalizare de zi, servicii clinice in ambulator si CSM si servicii paraclinice contractate cu CJAS Galati)	- lipsa unui plan de cariera pentru angajati si a unei politici coerente de pregatire si mentinere a personalului , lipsa stimulentele financiare pentru motivarea personalului
- dotarea cu aparatura medicala performanta necesara pentru efectuarea investigatiilor in vederea stabilirii rapide si corecte a diagnosticelor(analizoare automate de biochimie si hematologie, aparat radiologic digital, echograf doppler color)	- reticenta unor angajati la schimbarile impuse de noile cerinte

ANALIZA MEDIULUI EXTERN

În exercitarea atribuțiilor sale, Spitalul de Psihiatrie “Elisabeta Doamna” colaborează cu autoritățile administrației publice locale(DSP, CJAS, Consiliul Local,etc.) cu organizațiile profesionale (Colegiul Medicilor din România, Colegiul Farmaciștilor din România, Ordinul Asistenților Medicali și Moașelor din România), și cu societatea civilă, în general.

Oportunitati	Amenintari
-spitalul nostru se situeaza intr-o zona industriala, comerciala si port frontiera	-instabilitatea legislativa si financiara
- implicarea autoritatilor administratiei publice locale prin preluarea unei parti din responsabilitatile MSP	- existenta sau aparitia pe piata serviciilor de sanatate a altor spitale – potentiali furnizori de servicii de sanatate de aceeasi specialitate si dezvoltarea sistemului privat care constituie un mediu concurential pentru sistemul public
-alocarea de resurse financiare pentru utilitati reparatii curente si capitale de catre autoritatile administratiei publice locale	- libera circulatie a persoanelor si facilitatile create dupa aderarea Romaniei la Uniunea Europeana pentru ocuparea de locuri de munca induc riscul migrarii personalului de specialitate, mai ales a celui inalt calificat si performant
-existenta Facultatii de Medicina care pregateste resursele umane viitoare care vor opta sa lucreze in spital	- imbatranirea populatiei si migrarea fortei de munca tinere
- sanatatea este un domeniu cu impact social major, care poate furniza argumente pentru adoptarea unor politici publice	- creșterea nivelului de informare a pacienților, concomitent cu progresul si diversificarea tehnologiilor diagnostice si



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

	terapeutice vor conduce la creșterea așteptărilor acestora și, implicit, la o creștere a cererii de servicii medicale complexe; sistemul de sănătate trebuie să dispună de mecanisme care să asigure direcționarea resurselor financiare în virtutea principiului eficienței
- aderarea la UE impune adoptarea unor standarde si recomandari care au ca finalitate cresterea eficientei si calitatii, dar deschide si noi posibilitati de finantare pe proiecte din fonduri europene	- libertatea de circulatie a persoanelor si a serviciilor da posibilitatea utilizatorilor sa ia contact cu furnizori de servicii din diferite tari si sa isi modifice asteptarile

C. Identificarea problemelor critice

In momentul de fata se stie ca majoritatea unitatilor sanitare publice din Romania se confrunta cu probleme importante, la care se incearca sa se gaseasca solutii pentru rezolvarea lor.

Ca urmare nici Spitalul de Psihiatrie “Elisabeta Doamna” Galati, din pacate nu este ferit de unele probleme, pe care le consider cat se poate de pertinente, si care se pot rezuma, fara a se limita la acestea, la:

- necesitatea cresterii calitatii serviciilor medicale oferite si a satisfactiei pacientilor;
- acest lucru nu se poate realiza fara a creste numarul de profesioniști care lucreaza in spital – personal medical si auxiliar sanitar si administrativ- in vederea completarii schemei de personal in prezent deficitara;
- diversificarea serviciilor medicale oferite atat in spital - prin infiintarea compartimentelor de ergoterapie, kinetoterapie si terapie ocupationala – cat si in ambulatoriul integrat – prin infiintarea unor specialitati complementare si in interdependenta cu specialitatea psihiatrie – geriatrie, medicina interna si neurologie;
- finalizarea procesului de reabilitare al spitalului prin efectuarea lucrarilor de reabilitare si reorganizare a pavilioanelor in care functioneaza Sectia Psihiatrie I si II adulti;



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- completarea dotarii cu aparatura de urgenta – defibrilatoare – pe sectiile medicale, dar si cu echipamente pentru spalatoria unitatii – masini de spalat si calandru-;
- acreditarea spitalului, care este o problema destul de dificila, atat din punctul de vedere al organizarii activitatii, al circuitelor functionale cat si al finantarii acestor activitati;
- capacitate redusa de adaptare la nevoile populatiei datorita rigiditatii mecanismului de contractare al serviciilor medicale cu Casa de Asigurari de Sanatate, avand in vedere ca proportia urgentelor din totalul bolnavilor spitalizati este de peste 70% in ultimii ani.

D. Problema prioritara selectionata –Plan de management pentru "Imbunatatirea calitatii serviciilor medicale" oferite pacientilor care se adreseaza unitatii noastre

Calitatea serviciilor medicale este un principiu din ce in ce mai important in domeniul sanatatii, deoarece creste gradul de informare al pacientilor, concomitent cu progresele tehnologice si terapeutice. Calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficienta, continuitatea ingrijirilor , siguranta pacientului, competenta cadrelor medicale, satisfactia pacientului , dar si a personalului medical.

Preocupare constantă a conducerii, asumată prin contractul de management, indicatorii de performanță realizați în acest domeniu sunt :

Denumire indicator	2011	2012	2013
Rata mortalitatii	0,08	0,15	0,08
Rata infectiilor nozocomiale	0,25	0,05	0,12
Rata pacientilor reinternati (fara programare) intervalul de 30 de zile de la externare	15	19	9
Indice de concordanta intre diagnosticul la internare si diagnosticul la externare	99	98	69
Procentul pacientilor internati si transferati catre alte spitale (%)	3	1	1
Numar reclamatii/plangeri ale pacientilor	12	3	12

Toti indicatorii relevă rezultate de calitate ale activității medicale din spital.



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

II. SCOP

1. Ridicarea standardelor serviciilor oferite si imbunatatirea performantei spitalului prin oferirea serviciilor medicale si nemedicale de calitate, cu promptitudine, in climat de siguranta, incredere, flexibilitate.

2. Modernizarea si reabilitarea pavilioanelor si dotarea cu aparatura medicala si echipamente in vederea cresterii calitatii serviciilor medicale oferite.

OBIECTIV GENERAL nr 1 **IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR MEDICALE FURNIZATE**

Calitatea serviciilor medicale este un principiu din ce in ce mai important in domeniul sanatatii, deoarece creste gradul de informare al pacienților, concomitent cu progresele tehnologice si terapeutice. Conform legii, Ministerul Sănătății reglementează și aplică măsuri de creștere a calității serviciilor medicale

Responsabil: comitetul director

Termen de realizare : permanent

Monitorizare : trimestrial

Evaluare : anual

Indicatori de calitate

- 1.rata mortalității intraspitalicești;
- 2.rata infecțiilor nosocomiale ;
- 3.rata bolnavilor reinternati în intervalul de 30 de zile de la externare;
- 4.indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare;
- 5.procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați;
- 6.numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate;

OBIECTIVE SPECIFICE:

1.1.AMELIORAREA PRACTICILOR MEDICALE SI DE INGRIJIRE A PACIENTULUI , prin implementarea ghidurilor nationale aprobate prin ordine ale Ministrului Sanatatii, protocoalelor adoptate de asociatiile profesionale la nivel national sau adaptarea unor ghiduri de practica europene sau internationale, prin elaborarea de protocoale terapeutice in baza ghidurilor adoptate.

1.1.1.ACTIVITATI

- 1.Implementarea ghidurilor de practica si adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigatii, diagnostic sau tratament in sectia Psichiatrie I, II, III, Compartiment Psichiatrie Copii, Centrul de Sanatate Mintala Responsabili : Medicii Sefi de sectie si Compartimente
2. Implementarea ghidurilor de practica si adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigatii, diagnostic sau tratament in Farmacie,



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

Laborator Analize Medicale si Radiologie Imagistica Medicala Responsabil:
farmacist sef

3. Elaborarea si adoptarea de proceduri de ingrijire pe tip de pacient si tip de nevoi ,
la nivel de spital Responsabil: directorul medical

4. Implementarea ghidurilor de nursing, procedurilor de ingrijire pe tip de pacient in
sectiile de psihiatrie Responsabilii : asistentele sefe de pe sectii

1.1.2. INDICATORI MASURABILI

1. Numar si tip protocoale de practica aprobate de consiliul medical

2. Numar si tip protocoale, algoritmi sau proceduri medicale implementate

3. Numar si tip protocoale, algoritmi sau proceduri medicale revizuite

1.1.3. MONITORIZARE PRIN RAPOARTE CATRE CONSILIUL MEDICAL :
trimestrial

1.1.4. TERMEN DE REALIZARE : permanent

1.1.5. RESPONSABIL: Directorul Medical

1.1.6 BUGET NECESAR – 0 lei

1.2. IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR PRIN DIVERSIFICAREA GAMEI DE SERVICII OFERITE

Lărgirea gamei de servicii complementare terapiei medicamentoase, prin
diversificarea activităților de terapie ocupatională va spori eficacitatea actului
medical propriu-zis.

1.2.1. ACTIVITATI

1. Activitati structurate – se dezvoltă abilitati, se invata comportamente diverse,
abilitati de coping si management al timpului; potential pentru dezvoltarea de abilitati
de petrecere a timpului liber si creste stima de sine cand sarcinile sunt indeplinite cu
succes.

1.2.2. INDICATORI MASURABILI:

- Lista activitati efectuate
- Număr beneficiari

1.2.3 MONITORIZARE PRIN RAPOARTE CATRE CONSILIUL MEDICAL :
trimestrial

1.2.4. TERMEN DE REALIZARE: 30.06.2014

1.2.5 RESPONSABIL: Compartimentul de terapie ocupationala si kinetoterapie

1.2.6 BUGET ESTIMAT: 1.000 lei

Sursa de finantare: Programul National : Profilaxie in Patologia Psihiatrica si
Psihosociala

2. Abilitati de viata functionale – autoingrijire de baza, igiena, imbracaminte,
Trainingul abilitatilor sociale – eficient in mod special in grup, implica comunicare
verbala si nonverbala si **Psihoeducatie** – folosita pentru a invata abilitati de viata dar
si pentru managementul simptomelor; trainingul asertivitatii; a fi constient de starea
de sanatate.

1.2.2. INDICATORI MASURABILI:

- Lista activitatilor efectuate



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- Număr beneficiari

1.2.3 MONITORIZARE PRIN RAPOARTE CATRE CONSILIUL MEDICAL :
trimestrial

1.2.4.TERMEN DE REALIZARE: 30.06.2014

1.2.5 RESPONSABIL: Compartimentul de terapie ocupationala si kinetoterapie

1.2.6 BUGET ESTIMAT: 1.000lei

Sursa de finantare: Programul National : Profilaxie in Patologia Psihiatrica si Psihosociala

1.3 IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM DE COLABORARE SI PARTENERIATE CU ASOCIATII, SERVICII SOCIALE, MEDICO-SOCIALE SI DE INGRIJIRE LA DOMICILIU, , in scopul asigurarii integrarii sociale si a continuitatii ingrijirilor acordate pacientului

1.3.1.ACTIVITATI

Incheierea de parteneriate cu asociatii, fundatii sau alti furnizori de servicii sociale sau medico-sociale pentru preluarea sau asistenta acordata pacientilor internati sau la externarea pacientilor

Incheierea de parteneriate cu cultele religioase pentru a oferi asistenta spirituala fara discriminare

1.3.2. Indicatori masurabili: Nr parteneriate incheiate/tip de parteneriat

1.3.3. MONITORIZARE PRIN RAPOARTE CATRE CONSILIUL MEDICAL:
trimestrial

1.3.4.TERMEN DE REALIZARE : 30.04.2014

1.3.5.RESPONSABILI: MANAGER, CONSILIER JURIDIC

1.3.6 BUGET NECESAR: 0 lei

1.4. DEPISTAREA, CONTROLUL SI SUPRAVEGHEREA INFECTIILOR NOSOCOMIALE ÎN SECȚIILE DE PSIHIATRIE

1.4.1.ACTIVITATI

Reducerea infectiilor nosocomiale

Controlul raspandirii bacteriilor multirezistente si emergenta fenomenelor infectioase cu potential epidemic

Intarirea sistemului de supraveghere si control al Infectiilor Nozocomiale

Implicarea organizatiei la toate nivelurile in politica de prevenire a IN si gestiunea riscului infectios

Intarirea prevenirii transmiterii incrucisate a microorganismelor

1.4.2 INDICATORI MASURABILI: - incidenta infectiilor nosocomiale (nr infectii nosocomiale/ nr pacienti externati)

1.4.3. MONITORIZARE PRIN RAPOARTE CATRE CONSILIUL MEDICAL:
trimestrial

1.4.4.TERMEN DE REALIZARE : permanent

1.4.5. RESPONSABILI: Manager, CPCIN, Director Medical, Director Fin.-Contabil

1.4.6 BUGET NECESAR 20 000 lei annual

1.4.7 SURSA DE FINANTARE: Bugetul de venituri si cheltuieli al spitalului 2014



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

OBIECTIV GENERAL NR 2

REABILITAREA SI MODERNIZAREA PAVILIOANELOR SPITALULUI SI DOTAREA CU APARATURA MEDICALA SI ECHIPAMENTE

Trebuie mentionat faptul ca amploarea patologiei bolilor psihice in randul populatiei, odata cu scaderea nivelului de trai a acesteia a determinat intensificarea activitatii spitalului.

Pentru acest motiv am considerat ca problematica prioritar de abordat si de solutionat la nivelul institutiei in acest moment, o constituie lipsa valorificarii adecvate a capacitatii institutionale si nevoia indeplinirii conditiilor si standardelor de acreditare a spitalului, dat fiind actualul context legislativ specific si nevoile spitalului pentru continuarea procesului de reabilitare si modernizare inceput in perioada 2008-2013.

OBIECTIVE SPECIFICE

2.1. REAMENAJAREA SI MODERNIZAREA PAVILIOANELOR IN CARE FUNCTIONEAZA SECTIILE PSIHIATRIE I SI II IN VEDEREA RESPECTARII CIRCUITELOR FUNCTIONALE PRIN AMENAJAREA DE GRUPURI SANITARE SI RECOMPARTIMENTARI ALE SALOANELOR

2.1.1 ACTIVITATI

Obtinerea avizelor si autorizatiilor

Lucrari de consolidare, reparatii, compartimentari

2.1.2. SURSA DE FINANTARE : BUGET LOCAL

2.1.3. MONITORIZARE : PRIN SERVICIUL DE INVESTITII – PRIMARIA GALATI-

2.1.4.TERMEN DE REALIZARE : 31.12.2016

2.1.5.RESPONSABILI: MANAGER, CPCIN, SEF SERV. AD-TIV

2.1.6 BUGET NECESAR: 4.000.000 lei

2.2 IGIENIZARI SI REPARATII CURENTE IN SECTIILE PSIHIATRIE III – SECTOR PSIHOZE SI PSIHIATRIE COPII IN VEDEREA RESPECTARII NORMELOR IGIENICO-SANITARE SPECIFICE

2.2.1 ACTIVITATI

Obtinerea avizelor si autorizatiilor

Lucrari de igienizare si reparatii tamplarie, instalatii sanitare si termice

2.2.2. SURSA DE FINANTARE : BUGET LOCAL

2.2.3. MONITORIZARE : PRIN SITUATII DE LUCRARI

2.2.4.TERMEN DE REALIZARE : 31.12.2014

2.2.5.RESPONSABILI: MANAGER, CPCIN, SEF SERV. AD-TIV

2.2.6 BUGET NECESAR: 200.000 lei

2.3. ACHIZITIONAREA DE ECHIPAMENTE MEDICALE-DEFIBRILATOARE IN VEDEREA ASIGURARII CALITATII SERVICIILOR MEDICALE IN CAZ DE URGENTA

2.3.1 ACTIVITATI

Intocmirea Planului Anual de Achizitii- Investitii din venituri proprii

Elaborarea documentatiei de achizitie

2.3.2. SURSA DE FINANTARE : VENITURI PROPRII ALE SPITALULUI



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- 2.3.3. MONITORIZARE :** PRIN SERVICIUL DE ACHIZITII
2.3.4.TERMEN DE REALIZARE : 31.12.2014
2.3.5.RESPONSABILI: MANAGER, DIRECTOR FINANCIAR-CONTABIL
2.3.6 BUGET NECESAR: 30.000 lei

2.4. ACHIZITIONAREA DE ECHIPAMENTE PENTRU SPALATORIA UNITATII – MASINI DE SPALAT SI CALANDRU

2.4.1 ACTIVITATI

Intocmirea Planului Anual de Achizitii- Investitii
 Elaborarea documentatiei de achizitie

2.4.2. SURSA DE FINANTARE : BUGET LOCAL

2.4.3. MONITORIZARE : PRIN SERVICIUL DE ACHIZITII

2.4.4.TERMEN DE REALIZARE : 31.12.2014

2.4.5.RESPONSABILI: MANAGER, DIRECTOR FINANCIAR-CONTABIL, SEF SERVICIU AD-TIV

2.4.6 BUGET NECESAR: 220.000 lei

III. GRAFIC GANTT – PLANIFICAREA ACTIVITATILOR IN TIMP

Obiective Specifice si Activitati	2014	2015	2016
AMELIORAREA PRACTICILOR MEDICALE SI DE INGRIJIRE A PACIENTULUI			
Implementarea ghidurilor de practica si adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigatii, diagnostic sau tratament in sectia <u>Psihiatrie I, II, III, Compartiment Psihiatrie Copii, Centrul de Sanatate Mintala</u>	x	x	x
Implementarea ghidurilor de practica si adoptarea de protocoale terapeutice, protocoale, algoritmi de investigatii, diagnostic sau tratament in Farmacie, Laborator Analize Medicale si Radiologie Imagistica Medicala	x	x	x
Elaborarea si adoptarea de proceduri de ingrijire pe tip de pacient si tip de nevoi , la nivel de spital	x	x	x
Implementarea ghidurilor de nursing, procedurilor de ingrijire pe tip de pacient in sectiile de psihiatrie	x		
IMBUNATATIREA CALITATII SERVICIILOR PRIN DIVERSIFICAREA GAMEI DE SERVICII OFERITE			
Activitati structurate	x		
Abilitati de viata functionale	x		
Trainingul abilitatilor sociale	x		
Psihoeducatie	x		
IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM DE COLABORARE SI PARTENERIATE CU ASOCIATII, SERVICII SOCIALE, MEDICO-SOCIALE SI DE INGRIJIRE LA DOMICILIU			
Incheierea de parteneriate cu asociatii, fundatii sau alti furnizori	x		



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

de servicii sociale sau medico-sociale pentru preluarea sau asistenta acordata pacientilor internati sau la externarea pacientilor			
Incheierea de parteneriate cu cultele religioase pentru a oferi asistenta spirituala fara discriminare	x		
DEPISTAREA, CONTROLUL SI SUPRAVEGHEREA INFECTIILOR NOSOCOMIALE ÎN SECȚIILE DE PSIHIATRIE			
Reducerea infectiilor nosocomiale	x	x	x
Controlul raspandirii bacteriilor multirezistente si emergenta fenomenelor infectioase cu potential epidemic	x	x	x
Intarirea sistemului de supraveghere si control al Infectiilor nozocomiale	x	x	x
Implicarea organizatiei la toate nivelurile in politica de prevenire a infectiilor nozocomiale si gestiunea riscului infectios	x	x	x
Intarirea prevenirii transmiterii incrucisate a microorganismelor	x	x	x
Reamenajarea si modernizarea pavilioanelor in care functioneaza Sectiile Psihiatrie I si II			
Obtinerea avizelor si autorizatiilor	x		
Lucrari de consolidare, reparatii, compartimentari	x	x	x
Igienizari si reparatii curente in sectiile Psihiatrie III – Sector Psihoze si Psihiatrie copii			
Obtinerea avizelor si autorizatiilor	x		
Lucrari de igienizare si reparatii tamplarie, instalatii sanitare si termice	x		
Achizitionarea de echipamente medicale- defibrilatoare			
Intocmirea Planului Anual de Achizitii- Investitii din venituri proprii	x		
Elaborarea documentatiei de achizitie	x		
Achizitionarea de echipamente pentru spalatoria unitatii-masini de spalat si calandru			
Intocmirea Planului Anual de Achizitii- Investitii	x		
Elaborarea documentatiei de achizitie	x		

IV. REZULTATE AȘTEPTATE

- Îndeplinirea referintelor, standardelor, criteriilor si indicatorilor pentru acreditarea spitalului conform Ordinului MS nr. 972/2010;
- Îndeplinirea cerintelor si normelor igienico-sanitare prevazute de Ordinul MS nr 914/2006
- Dezvoltarea terapiilor complementare(ergoterapie) ca alternative de tratament care asigura si servicii de sanatate mintala prin proceduri medico-psihosociale integrative
- Desfășurarea întregii activități într-un mod transparent, în echipă si prin asigurarea unei comunicari permanente cu toate structurile unității ;



SPITALUL DE PSIHIATRIE „ELISABETA DOAMNA “
STR. TRAIAN NR. 290, GALATI
TEL./FAX 0236479401,0236470741
e-mail :elisabeta _doamna@yahoo.com
Operator date cu caracter personal nr.17297/2010

- implementarea operativă a tuturor modificărilor legislative prin instruirea personalului din subordine;
- imbunatatirea activitatii spitalicesti prin cresterea calitatii actului medical, dezvoltarea de parteneriate de cercetare dezvoltare, in vederea imbunatatirii serviciilor de specialitate.

V.MONITORIZARE INDICATORI

- rata mortalității intraspitalicești;
- rata infecțiilor nosocomiale ;
- rata bolnavilor reinternati în intervalul de 30 de zile de la externare;
- indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare;
- procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați;
- numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate;
- costul mediu pe zi de spitalizare pe fiecare sectie

VI. EVALUARE INDICATORI

In orice evaluare trebuie luata in calcul valoarea in timp a banilor, care se modifica din cauza : inflatiei, politicilor monetare, fiscale, comerciale, valutare si altor factori.

Eficienta va fi evaluata prin indicatori specifici de rezultate, cum ar fi cei de rentabilitate : - beneficii nete/capital net ; beneficii/ cost ; beneficii/ servicii medicale(vanzari).

Eficacitatea se va observa in rezultatele efectiv obtinute, din punct de vedere financiar. Calitatea este rezultanta nivelurilor caracteristicilor de calitate ale serviciului realizat la un moment dat. Una dintre caracteristicile de calitate importante este cea economico-financiara care se refera la costuri, pret si corelarea dintre nivelul calitativ si prôt.