CONSILIUL LOCAL HUEDIN
SPITALUL ORASENESC HUEDIN
Huedin, str. Spitalului, nr. 42, jud. Cluj, cod: 405400
Telefon/fax 0264 351815, 0264 354175, cod fiscal: 4485618

E-mail : secretariat@spitalulhuedin.ro ; spitalul.huedin@yahoo.com;
Web :www.spitalulhuedin.ro

ISOQAR REGISTERED UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0026 Cert.no: 11227

Nr_____din_____

Planul anual al managementului calitătii

al Spitalului Orășenesc Huedin

Pentru anul 2017

Se aprobă:

Manager

Ec.Resteman Ana-Silvia

Director Medical

Director medical Dr.Moisiuc Vasile Paul

Consilier Juridic

Giurgiu Marinela

Planul anual al managementului calitătii

1.Scopul planului annual al managementului calității

Scopul planului anual este dezvoltarea și aplicarea Sistemului de management al calității, este de aplicare a standardelor calității în vederea aplicării noilor standard criterii și cerințe valabile pentru Ciclu II de acreditare, aprobate prin Ordinul Președintelui ANMCS nr 871/2016 publicat în Monitorul Oficial al României nr 587/2016,și în baza Ordinului 975/2012 privind organizarea structurii de management al calității serviciilor medicale în cadrul unităților cu paturi din rețeaua Ministerului Sanatății și a administrației Publice Locale

La nivelul spitalului se urmărește:

- Îmbunătățirea îngrijirii pacienților;
- Creșterea satisfacției pacienților;
- Cresterea calității serviciilor medicale și hoteliere;
- Siguranța pacientului;

La baza managementului calității totale se află :

- principiul orientării către client;
- principiul îmbunătățirii continue;
- principiul zero defecte;
- principiul situării calității pe primul plan;

Succesul implementării Planului anual de îmbunătățire a calității depinde următorii factori:

1.Aplicarea politicii calității de Top managementului spitalului Orășenesc Huedin;

În procesul elaborării acestei politici trebuie luate în considerare realitățile din cadrul unității sanitare realizându-se o evaluare a calității în raport cu cerințele pacientilor.Esenta politicii calității constă în satisfacția pacientilor, a angajaților, îmbunătățirea continua a serviciilor medicalșe și nemedicale,responsabilitatea față de comunitate, efiecienţă și rentabilitate.

2.Implicarea personalului în procesul de îmbunătățire a calității care promovează munca în echipă

3. Comunicarea eficientă atât cu pacienții cât și salariații SOH.Se urmărește asigurarea unei mai bune coordonări a activităților și proceselor din cadrul spitalului. În cadrul procesului de organizare a muncii trebuie să se țină seama de nevoile ,aspirațiile și capacitatea fiecărui individ;.

4.sistemul de management al calității trebuie centrat pe calitate, bazat pe participarea tuturor membrilor săi, prin care se urmărește asigurarea pe termen lung prin satisfacerea clientului și obținerea de avantaje pentru toți membrii unității sanitare.

Misiunea spitalului orășenesc Huedin este de a asigura servicii de calitate superioară, la cel mai înalt nivel de pregătire într-un mediu adecvat desfășurării actului medical.

Viziunea Top Managementului SOH este de a aunge și a se menține în frunte în cee ace priveste execlenta calitate a serviciilor de sanatate.

Obiectivul principal urmărit este îmbunătățirea calității serviciilor medicale printr-un sistem integrat ce se referă pe de o parte la infrastructura de calitate, iar pe de altă parte la pregătirea profesională a întregului personal.

OBIECTIVELE GENERALE

1.Îmbunătățirea calității serviciilor medicale,aplicarea cerințelor Sistemului de management al Calității conform Standardului ISO 9001:2005;

2.Orientarea către pacient având ca scop final satisfacerea nevoilor acestora, diversificarea gamei de servicii oferite , cresterea încrederii acestora în serviciile oferite de spital;

3.Îmbunătățirea condițiilor hoteliere prin continuarea investițiilor privind lucrările de reabilitare și modernizare.

4.pregatirea profesională a angajaților prin planuri anuale de pregătire profesională;

OBIECTIVE STRATEGICE

1.Cresterea calității serviciilor medicale de sanatate;

2.Cresterea gradului de siguranță și de satisfacție a pacientului;

3.Favorizarea investițiilor în procurarea de echipamente;

4.Reducerea costurilor prentru creșterea eficienței;

5.Atragerea de noi surse de finanțare pentru procurarea de aparatură medicală;

6.Întărirea credibilității în personalul medical;

7.Instruirea și formarea personalului angajat al Spitalului Orășenesc Huedin;

8.Monitorizarea pacienților;

Analiza SWOT a Spitalului Orășenesc Huedin

Analiza swot permite urmatoarele aprecieri din punctul de vedere al managerului

Puncte forte

Puncte forte	***Implicatii***
*1.*Reabilitarea și modernizarea celor mai importante secții/compartimente din spital;	*Îmbunătățirea calității serviciilopr hoteliere;*
2.Acoperirea cu personal medical calificat a secțiilor medicale	*Îmbunătățirea actului medical*
3.Încadrarea în normativul de personal;	*Încadrarea în BVC , în cheltuielile de personal conform reglementărilor legale*
4Existenta unor secții cu aparatură medical modernă	*O mai bună diagnosticare a pacienților*
5.Condiții hoteliere în permanent îmbunătățire	*Creșterea satisfacției pacienților*
6.Asigurarea de servicii medicale pentru orasul Huedin și Comunele apartinătoare	*Adresabilitate crescută;*

Puncte slabe

1.Proces de recrutare a medicilor complicat	*Posturi vacante neacoperite*
2.Lipsa unor specialități medicale	*Venituri mai mici*
3.Insuficienta finantare a spitalului	*Finantare defectuoasă*
4.Nivel de salarizare nesatisfăcător	*Lipsa de motivație și de implicare ce afectează calitatea actului medical*
5.Sistemul de salarizare aplicat, azi, in sanatate, nu permite inca o cointeresare reala a personalului angajat, neexistand inca modalitati de plata sever diferite functie de indicatori de performanta stabiliti cert	*Lipsa de motivație și de implicare ce afectează calitatea calitatea actului medical;*

Oportunitati

1.Proiecte de investiții din fonduri nerambursabile privind procurarea de aparatură medical modern;	*Servicii medicale de calitate superioară*
2.Renegocierea contractului cu CJAS Cluj , finanțarea pe criterii obiective de performanță	O mai bună finantare a spitalului
3.Implementarea unui management performant bazat pe atingerea obiectivelor, a indicatorilor de performanță, pec entre de profit și cost	Un managenet performant duce la cresșterea serviciilor medicale
4.Adoptarea unor standard și recomandări,ghiduri de practică medical care au ca finalitate creșterea eficienței, eficacității și calității actului medical	Cresterea calității servicii medicale

Amenintari

Zonă cu nivel de trai scăzut, îmbătrânită si cu o rată crescută de somaj	*Pacienți neasigurați*
Aparitia clinicilor private functionand chiar si in regim ambulator, dar care racoleaza pacientura pentru alte spitale, poate costitui o problema de concurenta	*Scad veniturile spitalului,*
Schimbarea prea frecventa a legislatiei in sistemul sanitar nu permite elaborarea unui plan de management coerent pe o perioada de 5 ani;	*Conduce la dereglări în funcționarea normală a spitalului*
Noi revendicari sindicale, fara a avea acoperirea financiara necesara.	*Cresterea costurilor cu personalul, neîncadrarea în BVC aprobat*

4. Acțiunile planului anual al managementului calității, responsabilități termene:

A)Politica de Calitate:

- Aplicarea politicii . referitoare la calitate și obiectivele calității;

Raspund:A*angajatii spitalului*
Termen permanent

- ✓ Indeplinirea obiectivelor de calitate stabilite pe unitate ,secții compartimente, birouri;
  Răspund:Comitet Director,
  :Sefi servicii,compartimente,birouri,laborator,farmacie
  Termen:Permanent

- ✓ Actualizarea Indicatorilor de performanță pe secții/compartimente;
  Răspunde
  Serviciul RUNOS, Sefi secțiii,compartimente,servicii,birouri,laborator,farmacie;
  Comitet Director
  Termen *Semestrial*
- ✓ Elaborarea ,,Planului anual de formare profesională;
  Raspunde:Serviciul RUNOS-Ec Mocan Dorina
  Termen: Luna Ianuarie pentru anul în curs
- ✓ Corelarea ROF-ului cu standardele de calitate și modificările legislative;
  Raspund:Serviciul RUNOS-Sef serviciu
  Termen: permanent
- ✓ Urmărirea aplicării ,,Codului de conduită etică și profesională a personalului Spitalului Orășenesc Huedin;
  Răspunde :Consiliul Etic

  Termen: Permanent

- ✓ Vizarea anuală a autorizațiilor de functionare;
  Răspunde :Serviciu CPCIN

  Termen: Permanent

- ✓ Promovarea serviciilor medicale prin înbunătățirea site-ului spitalului ;

Răspund :Informaticianul Spitalului și Persoanele autorizate în postarea informațiilor pe site-ul Spitalului;

Termen: Permanent

- ✓ Încheierea de parteneriate cu instituțiile din județ pentru îngrijire socială și medicală și încheierea de parteneriate cu alte instituții medicale;

B).*Satisfacerea pacienților și a angajaților Spitalului Orășenesc Huedin*

Acțiuni:

- ✓ Respectarea procedurii operaționale privind funcționarea continua a activității distribuire,colectare și prelucrare a chestionarelor de satisfacție a pacienților;

  Răspund :Asistenții șefi;

  Termen: Trimestrial
- ✓ Întocmirea Planului de măsuri privind creșterea satisfacției pacienților

  Răspund :Comitetul Director

  Termen: Permanent

- ✓ Respectarea procedurii de înregistrare a reclamațiilor;

  Răspund :Șefi secții/compartimente, birouri,servicii, laborator

  Termen: Permanent

- ✓ Stabilirea și urmărirea indicatorilor care stabilesc gradul de satisfacere a pacienților (indicatori de calitate pct D din OMSP 1567/2007);
  - o Rata mortalității generale;
  - o Rata infecțiilor nozocomiale pe spital și pe fiecare secție;
  - o Număr reclamații/plângeri ale pacienților
  - o Ponderea pacienților internați și transferați către alte unități sanitare;

  Răspund :Comitetul Director,Birou Statistică

  Termen: Permanent

- ✓ Cuantificarea gradului de satisfacere a pacienților:
  - o Reducerea timpului de așteptare;
  - o Stabilirea unui diagnostic corect și în termen util;

- Stabilirea unui tratament corespunzător și urmărirea în timp a evoluției pacientului;
- Accesul neîngrădit al pacientului la servicii medicale
- Respectarea drepturilor pacienților;

Răspund :Personalul Medical al Spitalului Orășenesc Huedin
Termen: Permanent

- ✓ Respectarea procedurilor de comunicare, informare, acces la dosarul personal al pacientului,păstrarea confidențialității datelor pacienților;
  Răspund :Personalul Medical al Spitalului Orășenesc Huedin
  Termen: Permanent
- ✓ Analiza chestionarelor privind creșterea gradului de satisfacție a angajaților;
  Răspund :Personalul Medical al Spitalului Orășenesc Huedin
  Termen: Anual
- ✓ Actualizarea permanentă a Fișelor de Post a angajaților în funcție de schimbările intervenite la locul de muncă, a schimbărilor legislative, a pregătirii profesionale a acestora, a competențelor, aptitudinilor și performanțelor profesionale;
  Răspund :serviciul RUNOS
- ✓ *Termen: Permanent*
- ✓ Respectarea procedurilor interne de comunicare ierarhică pe secții,compartimente, birouri,servicii;
  Răspund :Comitet Director, Șefii de secții/compartiment/servicii/birouri
  Termen: Permanent
- ✓ Asigurarea unui climat de siguranță din punct de vedere a securității muncii, PSI
  Răspund :Serviciul Tehnic SSM,PSI, protectie civilă și situația de urgență informatică al Spitalului Orășenesc Huedin
- ✓ *Termen: Permanent*
- ✓ Asigurarea controlului medical periodic al tuturor angajaților ,specific locului de muncă;
  Răspund :Serviciul Runos –Ec Trif Felicia
  Termen: Permanent

C) Eficientizarea serviciilor medicale:

- ✓ Actualizarea obiectivelor privind îmbunătățirea calității serviciilor medicale;

Răspund :Sef servicii/compartimente/laborator/serviciu/birouri
Responsabil Managementul Calității
Termen: Permanent

- ✓ Realizarea unei programări eficiente a pacienților pentru consultații la nivelul ambulatoriului de specialitate pentru reducerea timpului de așteptare a acestora;
  Răspund :Personalul Medical din Ambulatoriu al Spitalului Orășenesc Huedin
  Termen: Permanent

- ✓ Continuarea dezvoltării îngrijirilor inter-disciplinare;
  Răspund :Comitetul Director,Personalul medical al Spitalului Orășenesc Huedin
  Termen: Permanent

- ✓ Elaborarea, actualizarea și implementarea Procedurilor operaționale, a Protocoalelor clinice, Instrucțiunilor de lucru adaptate pentru fiecare structura a spitalului,.
  Răspund :Șefii de secție/compartiment/laborator/serviciu/birouri/asistente sefe
  Termen: Permanent

- ✓ Aplicarea Procedurilor ,documentelor Sistemului de Management al Calității, Manualul Calității, și a Procedurilor de sistem;
  Răspund :Personalul Spitalului Orășenesc Huedin
  Termen: Permanent

- ✓ Achiziționarea de aparatură medicală;
  Răspund :Serviciul Achiziții Publice, Comitet Director
  Termen: Permanent
- ✓ Aprovizionarea ritmică cu medicamente și material sanitare, asigurarea stocului minim de rezervă;
  Răspund :Serviciul Achizitii Publice,Farmacist Diriginte
  Termen: Permanent

- ✓ Imbunătățirea mecanismelor de finanțare a SOH de către CJAS Cluj prin alocări echitabile de fonduri care să justifice raportul cost/ eficiență;
  Răspund :Comitet Director

Termen: Permanent

- ✓ Monitorizarea permanentă a cantităților de deșeuri medicale conform Ordinului OMS 1226/2012, colectarea selectivă a deșeurilor menajere, și ridicarea ritmică a acestora de către firmele autorizate .
  Răspund :Serviciul CPCIN-Danciu Pleșa Oana-asistent medical
  Termen: Permanent

- ✓ Implicarea organizației la toate nivelurile în politica de prevenire a infecțiilor nozocomiale și gestionarea riscului infecțios și declararea acestora conform ordinului 1101/2016;
  Răspund :Personalul medical ,Serviciul CPCIN-Danciu Pleșa Oana-asistent medical
  Termen: Permanent

D.Îmbunătățirea serviciilor hoteliere

- ✓ Asigurarea unui microclimat corespunzător prin asigurarea apei calde , a iluminatului corespunzător45
  Răspund :Serviciul Tehnic
  Termen: Permanent

- ✓ Amenajarea și întreținerea spațiilor verzi;
  Răspund :Serviciul Tehnic
  Termen: Permanent

- ✓ Efectuarea dezinsecției și deratizarii conform Planului anual pe anul 2017;

  Răspund :Agent DDD-Dan Cora
  Termen: Permanent

- ✓ Reparații curente pe secții, compartimente,birouri si a spații auxiliare;
  Răspund :Serviciul Tehnic
  Termen: Permanent

E.Monitorizarea și evaluarea serviciilor medicale furnizate și a nivelului de realizare a obiectivelor pe secții, compartimente, birouri, servicii

- ✓ Efectuarea autoevaluării semestriale și anuale a stadiului de implementare a standardelor de evaluare și acreditare a spitalui aprobat prin Ordinul MS 871/2016;
  Răspund :Responsabil Managementul calității
  Termen: Semestrial

- ✓ Monitorizarea nivelului de satisfacție a pacienților pe baza chestionarelor de satisfacție a pacienților;
  Răspund :Comitet Director
  Termen: Trimestrial

- ✓ Monitorizarea nivelului de satisfacție a angajaților prin prelucrarea chestionarelor de satisfacție a angajaților;
  Răspund :Serviciul Runos, Comitet Director
  Termen: Semestrial

- ✓ Monitorizarea nivelului de realizare a Planului de management, a indicatorilor de performanță pentru secțiile cu paturi,
  Răspund :Comitetul Director
  Termen: Anual

- ✓ Urmărirea periodică a execuției bugetelor pe secții;
  Răspund :Director Financiar Contabil
  Termen: Trimestrial