

# SANATORIUL DE NEUROPSIHIIATRIE

## PODRIGA



**PROIECT DE MANAGEMENT**

***SIGURANȚA ȘI SATISFAȚIA  
PACIENTULUI***

CANDIDAT,

-martie 2023-

## CUPRINS:

1. Descrierea situației actuale a Sanatoriului.....	3
1.1 Tipul și profilul Sanatoriului .....	3
1.2 Adresabilitate.....	3
1.3 Servicii.....	3
1.4 Structura organizatorică.....	4
1.5 Situație dotări aparatură medicală.....	4
1.6 Resurse umane.....	5
1.7 Activitatea medicală.....	6
1.8 Situația financiară.....	7
1.9 Misiune, viziune și valorile comune.....	9
2. Analiza SWOT a Sanatoriului : .....	9
✓ Puncte forte	
✓ Puncte slabe	
✓ Oportunități	
✓ Amenințări	
3. Identificarea problemelor critice.....	10
4. Selecționarea unei probleme prioritare cu motivarea alegerii făcute.....	10
5. Dezvoltarea planului de management pentru problema prioritara identificată:.....	12
✓ Scop .....	12
✓ Obiective.....	12
✓ Activități.....	13
a) Definire.....	13
b) Încadrare în timp – grafic Gant.....	15
c) Resurse necesare – umane, materiale, financiare.....	17
d) Responsabilități.....	17
✓ Rezultate așteptate .....	17
✓ Indicatori, evoluție , monitorizare.....	17
✓ Cunoașterea legislației relevante.....	18

## **1. Descrierea situației actuale a Sanatoriului**

Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga este o unitate medicală spitalicească de mono-specialitate, psihiatrie-cronici ce acordă servicii medicale în regim de spitalizare de lungă durată, 320 zile spitalizare continuă, utilizând procedee și mijloace terapeutice de specialitate asociate cu factori curativi naturali pentru pacienții cu tulburări neuropsihice în stadiu cronicizat, stadiu în care șansa de reabilitare a acestora se reduce la încercarea de socializare.

Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga este o unitate sanitară cu paturi, cu personalitate juridică, înființat în anul 2002 prin transformarea Spitalului de Psihiatrie Podriga în Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga în baza Ordinului Ministrului Sănătății nr. 140/06.03.2002, și începând cu anul 2010 în baza Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 48/02.06.2010 și a Hotărârii de Guvern nr.529/02.06.2010, managementul asistenței medicale a Sanatoriului de Neuropsihiatrie Podriga este sub autoritatea Consiliului Județean Botoșani.

### **1.1 Tipul și profilul Sanatoriului**

Unitatea se află în satul Podriga, comuna Drăgușeni, la aproximativ 45 km de Municipiul Botoșani – centrul politico-administrativ al zonei, principala cale de acces fiind DJ 252.

Clădirea, atestată ca monument istoric, datează din anul 1918 ca aparținând unui boier al locului pe nume Palade, fiind în anul 1968 donată Ministerului Sănătății, an în care se înființează Spitalul de Psihiatrie Podriga, mai întâi ca secție exterioară a Spitalului Orășenesc Săveni, iar apoi ca unitate cu personalitate juridică.

Spitalul, așezat într-un cadru natural deosebit, pretabil activităților de reabilitare, se întinde pe o suprafață de 18.000 m<sup>2</sup>, teren care cuprinde unitatea cu paturi și anexele aferente, livadă, grădină de legume și spații verzi, cu posibilitatea dezvoltării activităților de recreere, ergoterapie și terapie ocupațională, alături de activitățile de asistență medicală propriu-zisă.

Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga este unicul furnizor de servicii medicale în regim de spitalizare continuă pentru pacienții psihiatrici cronici pentru zona Moldovei.

### **1.2 Adresabilitate**

Adresabilitatea este capacitatea unei entități spitalicești de a oferi servicii medicale pentru care există o nevoie și o cerere crescută. Pentru a fi adresabilă, o entitate trebuie să fie identificabilă în mod unic, ceea ce înseamnă că trebuie să fie asociată cu oferta de servicii de sănătate unice și de o calitate crescută. Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga îndeplinește cu ușurință criteriile adresabilității, dovadă fac cererile în așteptare, care la momentul actual înregistrează 54 de noi solicitări. Adresabilitatea este influențată în primul rând de locul de rezidență al pacienților, dar avem beneficiari de pe întreg teritoriul țării, solicitări noi din țară care optează pentru serviciile medicale furnizate în unitatea noastră.

### **1.3 Servicii**

Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga este o unitate sanitară cu paturi care asigură asistență medicală în regim de spitalizare continuă, iar pachetul de servicii de care beneficiază pacienții sunt:

- Servicii medicale de specialitate, psihiatrie
- Servicii medicale generale, medicină de interne
- Servicii de recuperare medicală prin Compartimentul de terapie Ocupațională și Ergoterapie

Sanatoriul își desfășoară activitatea prin finanțarea activității medicale din fondul Casei Naționale de Sănătate și poate asigura și susține tratamentul, cazarea, asistența medicală, hrana, igiena, prevenția infecțiilor nosocomiale conform normelor în vigoare pentru un număr de 72 de beneficiari, conform contractului cu CNAS.

#### **1.4 Structura organizatorică**

Structura organizatorică actuală este stabilită prin Anexa nr. 1 la Dispoziția Președintelui Consiliului Județean Botoșani nr.169 din 30.07.2021 și este următoarea:

- a) Secție psihiatrie 80 paturi
- b) Compartiment ergoterapie și terapie ocupațională
- c) Cabinet asistență socială
- d) Cabinet psihologie
- e) Cabinet medicină internă
- f) Cabinet stomatologie
- g) Compartiment de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale
- h) Farmacie
- i) Aparat funcțional

Unitatea este structurată în sistem pavilionar, cu 3 corpuri de clădire, după cum urmează:

- Pavilionul 1- fost conac boieresc, construcție de cărămidă din anul 1918, pe o suprafață totală de 560 mp, formată din demisol ( în curs de reabilitare), parter și 1 etaj. La parter și etajul 1, se află în total 8 saloane cu grupuri sanitare proprii cu un număr de 46 paturi, camera de consultații/ gardă și camera de tratament.
- Pavilionul 2- construit în anul 1995 din cărămidă cu un singur nivel, pe o suprafață totală de 310mp cu 3 saloane cu un număr de 13 paturi. Tot pavilionul 2 deservește activitățile de terapie ocupațională, art-terapie, atelierul de fotografie, cabinetul de asistență socială. Același corp de clădire deservește bucătăria caldă, sala de mese, magazii pentru alimente cu intrare și circuite separate.
- Pavilionul 3 – construit în 2007, din cărămidă cu 2 nivele, cu suprafață utilă de 310 mp, are 7 saloane cu 21 paturi, plus rezerva epidemiologică de cohortă. În aceeași clădire funcționează spălătoria unității cu dotări moderne care îndeplinesc standardele și cerințele actuale, cu intrare și circuite funcționale diferite.
- Pavilionul 4- construit în 2005, liniar deservește sala de sport, cabinetul psihologic, vestiarul pentru personal, și farmacia cu circuit închis.

Obiectul activității îl reprezintă furnizarea de servicii medicale în asistență medicală de specialitate, cod CAEN: 8610, 8622,8690 conform ASF cu program cadru de conformare nr 2/ 06.01.2023, Sanatoriul aflându-se în relație contractuală cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Botoșani, pentru 2 din cele 3 coduri CAEN. În prezent, Sanatoriul are contract încheiat pentru 72 de paturi din cele 80 aprobate prin structură.

#### **1.5 Situație dotări aparatură medicală**

Sanatoriul este dotat cu aparatură și dispozitive medicale depășite fizic și moral, și aici dăm exemplu defibrilatorul (obținut prin donație de cel puțin 12 ani), electrocardiograful, analizorul de hematologie, etc dar din 2022 s-a achiziționat minime echipamente specifice profilului de activitate medicală, și aici amintim de cele 2 monitoare de funcții vitale, testele de igienă a mâinilor, iar pe bugetul aprobat în februarie 2023 avem aprobat pe planul de investiții

de la CJ un defibrilator și tot în sensul dotării Sanatoriului cu echipamente medicale s-a depus prin DSP – Botoșani documentație pentru MS în vederea obținerii de fonduri pentru echipamente și dispozitive medicale.

### 1.6 Resurse umane

Resursele umane din sănătate reprezintă una dintre cele mai costisitoare resurse din acest sector, determinând utilizarea celorlalte resurse. Planificarea resurselor umane, în special a medicilor trebuie să fie o prioritate în cadrul politicilor din sectorul sanitar și deși reprezintă mai puțin de 18% din personalul medical, medicii sunt cei care influențează în cea mai mare măsură calitatea și costurile serviciilor medicale.

Structura categoriilor de personal la 31.12.2022

Categoriile de personal	2021		2022	
	Normat	Ocupat	Normat	Ocupat
Total din care:	98,5	64	98,5	64
Medici	6,5	3	4	2
Alt personal cu studii superioare	4	4	4	4
Personal mediu	14	8	14	9
Personal auxiliar + deservire	55,5	34	57,5	34
Comitet director	3	3	3	3
Tesa	12,5	9	14	10
Medici rezidenți	3	3	2	2

Sursa :Sanatoriul de Neuropsihiatrie  
Podriga

Din analiza tabelului, constatăm că proporția personalului medical angajat în unitate este inferior normativului de personal, din cauza faptului că bugetul sanatoriului nu poate susține numărul de angajați necesari funcționării în conformitate cu Ordinul nr 1.224 din 16 septembrie 2010 privind aprobarea normativelor de personal pentru asistență medicală spitalicească, precum și pentru modificarea și completarea OMS nr 1.778/2006 privind aprobarea normativelor de personal. Din situația de față se poate observa un grad scăzut de ocupare a posturilor vacante.

Printre scopurile strategice ale managementului resurselor umane îmi propun următoarele:

- ✓ Creșterea gradului de ocupare a posturilor cu personal de specialitate, crearea unor condiții atractive, locuințe de serviciu spre exemplu pentru personalul medical de specialitate , și aici mă refer la medici, unde înregistrăm deficitul cel mai acut
- ✓ Asigurarea normativului de personalului astfel actul medical să se desfășoare în siguranță și să crească nivelul de satisfacție a pacienților/apartinătorilor
- ✓ Stabilirea unor politici stimulative pentru formarea și perfecționarea profesională a personalului pentru creșterea gradului de satisfacție a pacienților, aparținătorilor și personalului medical.

Indicatorii de performanță ai resurselor umane din sănătate , cea mai importantă componentă în furnizarea de îngrijiri, realizați în perioada 2021 -2022 se prezintă astfel:

Denumire indicator	Anul	
	2021	2022
Nr. Bolnavi externați	80	87
Nr. Mediu de bolnavi externați/medic	40	43,5
Proporția medicilor din totalul personalului angajat al spitalului	8,96	4,83
Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului	26,87	25,81
Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical	61,11	50

Sursa: Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga

### 1.7 Activitatea medicală a Sanatoriului

Ca unic furnizor de servicii medicale de specialitate în regim de spitalizare continuă, prezentăm în tabelul următor evoluția principalilor indicatori privind activitatea medicală desfășurată în perioada 2021-2022:

#### Evoluția principalilor indicatori privind activitatea medicală desfășurată în perioada 2021-2022

Nr. crt.	Denumire indicator	Anul	
		2021	2022
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Număr de paturi	80	80
2	Număr zile spitalizare realizate	24629	24098
3	Număr pacienți internați - total	147	150
4	Numărul pacienți externați - total	80,00	87,00
5	Durata medie de spitalizare, pe spital	167,54	160,65
6	Rata de utilizare a paturilor, pe spital	84,35	82,53
7	Proporția bolnavilor internați cu programare din totalul bolnavilor internați, pe spital	100,00	100,00
8	Proporția urgențelor din totalul bolnavilor internați, pe spital	0,00	0,00
9	Proporția medicilor din totalul personalului angajat al spitalului = (Nr. de medici angajați în spital) / (Total persoane angajate în spital)x 100	8,96	4,83

10	Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului = (Nr. de personal medical) / ( Total Persoane angajate în spital) x 100	26,87	25,81
11	Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical = (Nr. de personal medical cu studii superioare) / (Nr. total de Personal medical) x 100	61,11	50,00
12	Rata mortalității intra-spitalicești, pe total spital	0,00	0,00
13	Rata infecțiilor nosocomiale, pe total spital	6,25	1,33
14	Procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați	0,00	0,00
15	Procentul pacienților care se declară mulțumiți și foarte mulțumiți din total pacienți chestionați	100,00	100,00
16	Procentul pacienților externați la cerere din total pacienți externați	1,25	0,00
17	Numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate	0,00	0,00

Sursa : Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga

### 1.8 Situația financiară a Sanatoriului

Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga este instituție publică finanțată conform următoarelor:

- contractul încheiat cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Botoșani pentru serviciile medicale spitalicești furnizate,
- contractul încheiat cu Direcția de Sănătate Publică Botoșani, pentru asigurarea drepturilor salariale aferente medicilor rezidenți,
- subvenții de la Consiliul Județean Botoșani
- venituri provenite din sponsorizări, donații

Decontarea serviciilor medicale spitalicești se face pe baza tarif/ zi de spitalizare/ nr de paturi finanțate.

Categoria de indicatori	Denumire indicator	Realizat 2020	Realizat 2021	Realizat 2022
C. Indicatori economico-financiar	Execuția-bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat	75,25%	79,85%	83,54%
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului	84,62%	84,09%	81,27%
	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului	1,16%	0,94%	1,34%
	Costul mediu pe zi de spitalizare, pe fiecare secție	300,10	316,83%	347,23%
	Procentul cheltuielilor de capital din totalul cheltuielilor	0,75	2,83	2,86



Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului( sintagma „venituri proprii ” înseamnă, în cazul acestui indicator, toate veniturile obținute de spital, exclusiv cele obținute în contractul cu casa de asigurări de sănătate)	64,18%	65,73%	65,03%
--	--------	--------	--------

Sursa: Biroul de Contabilitate

Situația economică 2021/2022

	2021			2022		
	Buget	Incasari / Plati	Venituri / Cheltuieli	Buget	Incasari / Plati	Venituri / Cheltuieli
<b>Excedentul anului anterior</b>	<b>87.000</b>			<b>3.000</b>		
<b>Excedent/Deficit an curent</b>		<b>-84.353</b>			<b>45.977</b>	
<b>Rezultatul patrimonial</b>			<b>25.159</b>			<b>189.589</b>
<b>Venituri</b>	<b>9.751.000</b>	<b>7.771.148</b>	<b>7.771.027</b>	<b>10.056.300</b>	<b>8.449.939</b>	<b>8.459.982</b>
Venituri din contract CAS(Servicii medicale)	2.788.000	2.663.089	2.662.968	3.060.000	2.954.828	2.964.871
Venituri din contract DSP(Rezidenti)	674.000	504.392	504.392	510.000	267.369	267.369
Subventii Buget Local - Functionare	350.000	327.213	327.213	902.000	900.948	900.948
Subventii Buget Local - Dezvoltare	278.000	165.251	165.251	287.300	276.149	276.149
Subventii FNUAS (acoperirea creșterilor salariale)	5.661.000	4.111.203	4.111.203	5.297.000	4.050.645	4.050.645
Venituri din donatii Ct.779			57.339			97.195
donatii ,sponsorizari,gradina de legume						
<b>Cheltuieli(din care ) :</b>	<b>9.838.000</b>	<b>7.855.501</b>	<b>7.803.207</b>	<b>10.059.300</b>	<b>8.403.962</b>	<b>8.367.588</b>
Cheltuieli de personal	8.273.000	6.899.051	6.898.392	8.175.000	6.715.625	6.703.087
Cheltuieli cu bunuri si servicii	1.239.000	784.816	817.037	1.573.000	1.388.214	1.329.515
Alte cheltuieli	48.000	27.756	24.568	24.000	23.974	24.359
Cheltuieli de capital	278.000	165.251	63.210	287.300	276.149	310.627
<b>Plati din anii precedenti recuperate in anul curent - concedii medicale platite in anul 2020 si decontate de Casa de Asigurari in anul 2021</b>		<b>-21.373</b>				

## 1.9 Misiune, viziune și valori comune

**MISIUNE**- Oferirea de servicii medicale de cea mai bună calitate asigurând toate resursele necesare pentru o îngrijire completă, complexă, aliniată standardelor actuale.

**VIZIUNE**- Sanatoriul de Neuropsihiatrie Podriga urmărește îmbunătățirea actului medical, să devină cel mai bun furnizor de servicii de specialitate psihiatrie-cronici, cu respectarea drepturilor pacienților și angajaților, creșterea satisfacției pacienților, siguranța actului medical, transparența și dinamica serviciilor medicale.

În opinia echipei manageriale scopul general al viziunii este reflectat de ceea ce încercăm să obținem. Viziunea noastră constă în îmbunătățirea stării de sănătate prin tratarea cu celeritate și eficiență a pacienților care apelează la serviciile noastre, respectând calitatea, în măsura resurselor disponibile.

**Valorile comune** pentru întreg personalul medical și auxiliar au ca etalon superior următoarele:

- respectarea dreptului constituțional de ocrotire a sănătății,
- garantarea calității și siguranței actului medical,
- aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor,
- respectarea dreptului egalității de șanse și transparența decizională.

## 2 . Analiza SWOT

Analiza SWOT, reprezintă un instrument de planificare ce permite unității sanitare să-și prezinte informațiile obținute din evaluarea mediului intern și extern pentru a le putea folosi în planificarea strategică. Prin analiza SWOT se evidențiază punctele tari și punctele slabe din organizație ,oportunitățile și amenințările din mediul extern. Discutarea implicațiilor permite identificarea problemelor critice și stabilirea priorităților. Ele sunt apoi folosite pentru a revizui misiunea și a stabili scopurile și obiectivele ce pot fi realizate.

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none"><li>- sanatoriul este unica unitate de profil din județ, care oferă asistență medical psihiatrică-cronici, în formă continuă (spitalizare 320zile)</li><li>- linie de gardă</li><li>- activitatea de îngrijire medicală superioară asigurată de medici specialiști psihiatri, și medicină de interne</li><li>- personal medical competent, bine pregătit</li><li>- adresabilitate crescută</li><li>- tratament egal și de calitate oferit tuturor pacienților</li><li>- sistem informatic integrat (rețea intranet)</li><li>- indicele de utilizare a paturilor bun</li><li>- optimizarea stării de sănătate prin ergoterapie și terapie ocupațională</li><li>- climat geografic favorabil</li><li>- condiții hoteliere bune</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- structură pavilionară a clădirilor, ceea ce conduce la monitorizarea deficitară a pacienților, la deficiența în realizarea circuitelor, la costuri mari cu reparațiile și întreținerea</li><li>- costuri ridicate de funcționare în lipsa anvelopării termice a clădirilor</li><li>- spații insuficiente sau dotate necorespunzător necesare desfășurării asistenței medicale performante</li><li>- personal insuficient pe toate palierele de activitate, sub normativul de personal în special număr insuficient de medici</li><li>- lipsa aparaturii medicale necesară în limitele de competență ale sanatoriului</li><li>- venituri proprii reduse</li><li>- tarif pentru ziua de spitalizare subevaluat</li><li>- procent mare de pacienți dependenți social</li></ul>

- reabilitare/ reparatii/ a tuturor corpurilor de cladiri in sep-oct 2022 - autorizatie de functionare din ianuarie 2023 pe 3 coduri CAEN - unitate acreditata in Cilul I de acreditare, in curs de acreditare Ciclul II	- inexistenta psihiatriei de legatura postspitalizare, lipsa cooperarii cu Centrele Sociale sau ONG-uri implicate in asistenta bolnavului psihic, ulterior externarii - cabinet stomatologic nefunctional
<b>OPORTUNITĂȚI</b>	<b>AMENINȚĂRI</b>
- posibilitatea deschiderii de ambulatoriu integrat, ceea ce ar conduce la obținerea de venituri proprii, contractare servicii noi cu CAS - posibilitatea de a accesa fonduri structurale, fonduri europene prin programe de dezvoltare - posibilitatea de atragere sponsorizări - achiziționare de aparatură medicală prin sprijin financiar din partea autorităților administrației locale, sau prin programele de finanțare ale Ministerului Sănătății	- subfinanțarea spitalului, tarif neschimbat din 2016 - creșterea procentului cheltuielilor salariale în totalul veniturilor sanatoriului - creșterea prețurilor/ tarifelor la medicamente, materiale sanitare consumabile și utilități, conduc la majorarea cheltuielilor sanatoriului - modificări legislative frecvente cu impact asupra activității sanatoriului (modificări salariale, condiții de contractare, etc) - politica națională de reducere anuală a numărului de paturi

### 3 Identificarea problemelor critice

În momentul de față este de notorietate faptul că majoritatea unităților sanitare publice din România se confruntă cu probleme importante, de la lipsa finanțării până la lipsa personalului medical, în special medici până la infrastructura deteriorată, clădiri vechi pe alocuri improprii desfășurării actului medical.

Cele mai importante probleme consider că sunt:

1. Deficitul de personal medical în special medici, dar și de personal medical și nemedical pentru categoria de pacienți internați în sanatoriu, care influențează negativ calitatea serviciilor medicale, siguranța și satisfacția pacienților
2. Cheltuieli mari cu personalul
3. Existența unor evenimente adverse asociate asistenței medicale care pot pune în pericol siguranța pacienților
4. Absența sau uzura aparaturii medicale necesare în limita de competență a unității
5. Organizarea sanatoriului de tip pavilionar, cu clădiri vechi în care nu se pot face modificări la saloane pentru a corespunde din punct de vedere al suprafețelor alocate per pat/ volum de aer / circuitelor funcționale
6. Organizarea spațiului verde și a parcii din curtea spitalului necorespunzătoare.

### 4 Selectarea unei probleme prioritare cu motivarea alegeri făcute

În urma analizelor problemele critice identificate, prioritară este **siguranța și satisfacția pacientului** pe perioada contactului cu serviciile medicale acordate în cadrul sanatoriului,

organizarea activităților, asigurarea resurselor umane și materiale în vederea creșterii eficienței și îmbunătățirii calității actului medical, implicit a siguranței și satisfacției pacientului.

Siguranța pacientului reprezintă libertatea de a nu fi supus vătămării inutile sau potențiale asociate cu asistența medicală.

În conformitate cu tendințele europene și nu numai, în țara noastră s-a introdus, prin ordinul 639/2016 a președintelui A.N.M.C.S., monitorizarea evenimentelor adverse/santinelă/near-miss.

Monitorizarea acestora presupune raportarea de către unitatea sanitară și colectarea de către A.N.M.C.S., fără caracter acuzator, în vederea învățării din erori, a evenimentelor adverse asociate asistenței medicale. Raportarea acestor evenimente este obligatoriu a fi făcută de către unitățile sanitare în maximum 24 ore de la apariția lor și trebuie urmată, în maximum 30 zile de la raportare, de un raport de analiză a cauzelor care au dus la apariția evenimentului și a măsurilor identificate pentru prevenirea repetării. Neraportarea acestor informații în termenele și în modalitățile prevăzute în prezenta metodologie, poate atrage declanșarea unei vizite de monitorizare.

Pentru indentificarea clară a acestor tipuri de evenimente s-au definit următorii termeni:

*Eveniment advers*

-eveniment considerat prevenibil, care reprezintă afectarea neintenționată și nedorită a sănătății, rănirea, îmbolnăvirea, dizabilitatea temporară sau permanentă sau chiar moartea pacientului, asociată asistenței medicale;

*Eveniment santinelă*

-eveniment catastrofic soldat cu decesul sau invaliditatea permanentă a pacientului sau necesită o perioadă lungă de recuperare post-eveniment, care reflectă grave disfuncționalități la nivelul unității sanitare și care necesită analiză și măsuri imediate;

*Eveniment pre-santinelă*

-eveniment care în absența unei intervenții prompte și adecvate ar fi putut duce la decesul sau invaliditatea pacientului, care nu are efecte ce necesită măsuri speciale de recuperare, care reflectă grave disfuncționalități la nivelul unității sanitare și care necesită analiză și măsuri imediate;

*Accident*

-eveniment care a produs prejudicii tratabile pacientului și pentru a cărui rezolvare a fost necesară o intervenție suplimentară asupra acestuia;

*Eveniment near-miss (sub-eveniment)*

-eveniment care nu a afectat pacientul, fără o intervenție deliberată pentru evitarea sa, care are capacitate de a provoca vătămări;

*Incident*

-eveniment survenit în cursul unui proces de îngrijire, fără urmări asupra pacientului, care a fost identificat și rezolvat înainte de a produce afectarea pacientului.

Siguranța și satisfacția pacienților reprezintă concepte actuale care trebuie să constituie preocuparea permanentă a sanatoriului.

## 5 Dezvoltarea planului de management pentru problema prioritară identificată

a) *Scop*: Scopul planului de management îl reprezintă asigurarea unui climat de siguranță și creșterea gradului siguranță și de satisfacție al pacienților care beneficiază de servicii medicale în cadrul Sanatoriului de Neuropsihiatrie prin implementarea unor măsuri punctuale, etapizate și care pot duce la realizarea scopului propus.

### I. Analiza retrospectivă: Raportarea evenimentelor adverse

Evenimente adverse identificate și raportate în ultimii 5 ani:

Nr.	Eveniment advers raportat	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Total 2022	Total pe tip eveniment
1.	Agresiune/automutilare	2	5	2	4	2	15
2.	Cădere	0	5	4	0	3	12
3.	Părăsirea unității fără aviz	2	0	0	0	0	2
4.	Asfîxie mecanică bol alimentar	0	3	0	0	0	3
5.	Eroare diagnostic/complicație	0	0	0	1	1	2
<b>Total evenimente pe an</b>		<b>4</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>34</b>
După natura evenimentelor:							
	Near miss	3	7	0	2	1	13
	Accidente	1	5	6	4	4	20
	Presantină	0	1	0	0	0	1
	Santină	0	0	0	0	1	1

b) Pornind de la problema selectată, de la istoricul prezentat și de la scopul lucrării de management îmi propun următoarele *obiective* :

O1- Asigurarea resursei umane prin atragerea de personal , cu precădere medici

O2- Dotarea secției cu aparatură medicală și echipamente medicale

O3- Creșterea siguranței și satisfacției pacienților dar și a angajaților

O4- Dezvoltarea unui proces de feedback realist cu pacienții si asigurarea unui grad ridicat de satisfacție

O5- Dezvoltarea unei strategii de promovare a Sanatoriului și a serviciilor oferite

c) *Activități* propuse în vederea îndeplinirii obiectivelor proiectului

Obiectiv	Activități	Responsabil	Termen de finalizare
O1	Recrutarea personal medical, în special medici de psihiatrie	CD	Permanent
	Oferirea de facilități de cazare în Săveni, pentru personalul medical așa încât posturile să fie mai ofertante	CD	Permanent
	Perfecționarea continuă a personalului medical în vederea asigurării actului medical la cele mai înalte niveluri	CD Runos	Permanent
O2	Achiziționarea de EKG	CD, Achiziții	Trim I 2024
	Achiziționare defibrilator	CD, Achiziții	Trim II, 2023
	Achiziționare autoclav stomatologic	CD, Achiziții	Trim IV, 2023
	Achiziționare Ecograf Abdominal	CD, Achiziții	Trim IV 2024
	Achiziționare UNIT dentar	CD, Achiziții	TrimIV 2025

O3	Proiectare rețea nouă de apă și canalizare	CD, Achiziții	Trim. IV 2023
	Proiectare sisteme de detecție/ alarmare la incendiu	CD, Achiziții	Trim IV 2024
	Proiectare sisteme de supraveghere video pe interior, conform legislației în vigoare	CD, Achiziții	Trim IV 2024
	Amenajare teren de sport + sală de sport interioară	CD, Achiziții	Trim II 2025
	Creeare de programe pilot pentru Terapie Ocupațională, de exemplu „ <i>Ceai cu biscuiți</i> ” „ <i>Picnic în livadă, Salată din gradina noastră</i> ”, cu integrarea progresivă a unui număr cât mai mare de pacienți.	CD, instructori terapie	Permanent
SF corp clădire nou	CD, Achiziții	Trim IV 2023	
O4	Revizia procedurii de aplicare a chestionarelor de satisfacție a pacienților/ aparținătorilor	CD, RMC	Permanent
	Identificarea unor noi variante de aplicare a chestionarelor de satisfacție care să fie pe placul și nivelul de înțelegere al pacienților noștri	CD, RMC	Permanent
	Achiziționarea/ obținerea unei donații a unei tablete care să facă mai facil, plăcut și interactiv chestionarul de satisfacție	CD,RMC, Achiziții	Trim IV 2023

O5	Îmbunătățirea site-ului cu actualizarea permanentă a informațiilor	CD, Responsabil cu protecția datelor cu caracter personal, IT	Permanent
	Promovarea sanatoriului și serviciilor medicale oferite pe toate canalele de comunicare, publicitate	Conducerea	Permanent
	Organizarea de evenimente cu vânzare de obiecte confecționate de pacienți în programele de terapie ocupațională, spre exemplu Târg de Mărțișor, de Crăciun, de Paște	Conducerea, instrucțiuni terapie	Permanent

#### Încadrarea în timp - Grafic GANTT

Nr. Crt.	Activități	2023			2024				2025				2026			
		T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1	Recrutare personal medical, în special medici de psihiatrie															
2	Oferirea de facilități de cazare în Săveni, pentru personalul medical superior așa încât posturile să fie mai ofertante															
3	Perfecționarea continuă a personalului medical în vederea asigurării actului medical la cele mai înalte niveluri															
4	Achiziționarea de EKG-															
5	Achiziționare defibrilator															
6	Achiziționare autoclav stomatologic															
7	Achiziționare Ecograf Abdominal															
8	Achiziționare UNIT dentar															
9	Proiectare rețea nouă de apă și canalizare															



10	Proiectare sisteme de detecție/ alarmare la incendiu																	
11	Proiectare sisteme de supraveghere video pe interior, conform legislației în vigoare																	
12	Amenajare teren de sport + sală de sport interioară																	
13	Creare de programe pilot pentru Terapie Ocupațională, de exemplu „Ceai cu biscuiți”, „Picnic în livadă, Salată din grădina noastră”, cu integrarea progresivă a unui număr cât mai mare de pacienți.																	
14	SF corp clădire nouă																	
15	Revizia procedurii de aplicare a chestionarelor de satisfacție a pacienților/ aparținătorilor																	
16	Identificarea unor noi variante de aplicare a chestionarelor de satisfacție care să fie pe placul și nivelul de înțelegere al pacienților noștri																	
17	Achiziționarea/ obținerea unei donații a unei tablete care să facă mai facil, plăcut și interactiv chestionarul de satisfacție																	
18	Îmbunătățirea site-ului cu actualizarea permanentă a informațiilor																	
19	Promovarea sanatoriului și serviciilor medicale oferite pe toate canalele de comunicare, publicitate																	
20	Organizarea de evenimente cu vânzare de obiecte confecționate de pacienți în programele de terapie ocupațională, spre exemplu Târg de Mărțișor, de Crăciun, de Paște																	

### ***Resursele necesare- umane, materiale , financiare***

Proiectul de management are 3 caracteristici care îl definesc- planificarea, organizarea și gestionarea, iar pentru ducerea la îndeplinire a scopurilor propuse ne bazăm pe resursele existente și dezvoltarea lor. Așadar,

***Resursele umane-*** sunt asigurate prin personalul propriu angajat, dar și angajarea de resurse umane pe palierele unde înregistrăm disfuncționalități care pot afecta desfășurarea activităților medicale în condiții de siguranță.

***Resursele materiale-*** ne referim aici la cele din patrimoniul, obiectivele propuse în planul de management pot fi duse la îndeplinire ,chiar dacă clădirea de tip pavilionar nu reprezintă un atu.

***Resursele financiare-*** îndeplinirea obiectivelor se va face etapizat în funcție de prevederile bugetare, dar ne vom preocupa permanent de identificarea unor surse noi de venituri prin fundamentări ale nevoilor la autoritățile publice, și vom face o prioritate din urmărirea programelor europene.

Accesarea fondurilor europene este obiectivul meu personal în dezvoltarea, dotarea și modernizarea sanatoriului.

***Responsabilități-*** Pentru realizarea activităților specifice, responsabilitățile au fost stabilite conform fiecărei activități, dar se vor realiza în echipă cu întreg personalul pentru a ajunge cât mai repede la rezultate măsurabile.

### ***Rezultate așteptate***

- Îmbunătățirea siguranței pacienților;
- Îmbunătățirea imaginii sanatoriului și creșterea gradului de satisfacție a pacienților;
- Creșterea calității actului medical, a îngrijirilor medicale;
- Crearea unui climat de încredere și respect reciproc între pacienți și personalul unității;
- Asigurarea unui act medical de calitate bazat pe orientarea către pacient

### ***Indicatori- evaluare, monitorizare***

- Număr de evenimente adverse/ santinelă asociate asistenței medicale- scade
- Gradul de satisfacție al pacienților/apartinătorilor- crește
- Număr de reclamații/ sesizări -scade
- Număr de medici atrași – crește
- Număr de personal care participă la cursuri de perfecționare- crește
- Aparatură și echipamente medicale achiziționate- crește
- Număr de PO și PS revizuite- crește

Cunoașterea legislației relevante:

- 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;
- Ordinul SGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- Legea nr. 46/2003- privind drepturile pacientului, cu modificările și completările ulterioare
- Legea sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002, republicată cu modificările și completările ulterioare

Din domeniul managementului sanitar:

- Școala Națională de Sănătate publică și Management sanitar - Managementul Spitalului, 2006