

620/4.03.2020

PLAN DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

MANAGEMENTUL CALITĂȚII – NU O MODĂ, CI O STRATEGIE DE SUPRAVIEȚUIRE

Planul de Management al Calității reprezintă un document de proiectare, implementare și dezvoltare a documentelor Sistemului de Management al Calității.

Planul de Management al Calității reprezintă un angajament prin care se identifică și se explică cum se vor atinge obiectivele de îmbunătățire a calității, reprezintă o prioritate constantă pentru:

- Îmbunătățirea îngrijirii pacienților
- Creșterea satisfacției pacienților
- Obținerea unor rezultate clinice mai bune

Fiecare element al planului este orientat către pacient în ceea ce privește:

- Calitatea serviciilor medicale și hoteliere
- Accesul și eficiența serviciilor medicale
- Siguranța pacientului
- Sănătatea financiară a unității sanitare

Succesul implementării Planului de Management al Calității depinde de următorii factori:

1. Definierea clară a politicii calității
2. Implicarea întregului personal în procesul îmbunătățirii continue a tuturor activităților, favorizată de munca în echipă.
3. Comunicare eficientă atât cu pacienții cât și între angajații / colaboratorii spitalului.

Rolul structurii de management al calitatii: constă în planificarea, organizarea, coordonarea, îndrumarea metodologică și monitorizarea activităților privind asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului.

Obiective generale

- Asigurarea unui management al calitatii performant care sa duca la imbunatatirea calitatii si a performantei actului medical;
- Asigurarea unui act medical de calitate pacientilor prin mentinerea gradului de satisfactie al acestora la un nivel cat mai ridicat prin imbunatatirea continua a calitatii serviciilor medicale oferite;
- Dezvoltarea resurselor umane , asigurarea conditiilor de munca proplice salariatilor si imbunatatirea satisfactiei acestora;
- Asigurarea tuturor resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite, a unui mediu de lucru adecvat pentru atingerea obiectivelor stabilite;
- Imbunatatirea conditiilor de cazare pentru pacienti;
- Atragerea de noi resurse financiare prin extinderea serviciilor si utilizarea eficienta a acestora.
 - Termen finalizare: permanent
 - Responsabil: Comitet Director
 - Indicator de evaluare: grad îndeplinire contract, nr. pacienti externati.

- Rezultate așteptate: retenție bună personal, aservitate și comunicare eficientă, mediu lucru plăcut.

Obiective strategice

1. Dotarea cu aparatură și echipamente medicale specifice: investiții necesare modernizării și realizării unor condiții mai bune

	<i>Fonduri atrase in plus</i>
Accesarea de fonduri europene	16.100.000
Renegocierea contractului cu CAS Covasna si obtinerea unui tarif care sa permita acordarea unor servicii medicale de calitate.	14.500.000/an
	cheltuieli
Obtinerea autorizatiei de functionare baza de tratament medico-balnear	4.650
Elaborare scenariu incendiu in vederea obtinerii autorizatiei de incendiu	100.000
Reevaluarea cladirilor	80.000
Reparatii covor asfaltic	500.000
Reparatii centrale termice Intorsura Buzaului	100.000
Schimbare tamplarie Intorsura Buzaului ptr acces cu caruciorul pacienti	25.000
Reparatii bai vila D	
Reparatii pavimente Sediul Central(sala de sport,pavilion central	750.000
Schimbarea mobilierului degradat	200.000
Inlocuirea lenjeriei neconforme	250.000
Introducerea sistemului standardizat de curatenie	200.000
Achizitionarea de echipamente medicale conform referatelor de necesitate si notei de fundamentare aprobate	1.230.000
Reparatii paviment Gabor Aron (sala de sport, Medicina interna, camera de garda , ambulator integrat)	35.000
Reparatii paviment sala recuperare medicala Intorsura Buzaului	30.000
Amenajare sala mese pacienti Intorsura Buzaului	10.000
Achizitionare containere pentru ambulator	100.000
Zugravirea saloanelor pacientilor	50.000
Inlocuire corpuri de iluminat exterior	150.000
Inlocuire corpuri de iluminat interior economice	175.000
Hidroizolat si asfaltat terasa Pavilion Central	15.000
Construire loc adunare protectie civila	15.000
Reparatii centrale termice Sediul Central	150.000
Reparatii acoperis Baza de tratament, cladire Intorsura Buzaului	100.000
Reparatii Jgheaburi Vila E si vila D, Intorsura Buzaului	50.000
Placute de semnalizare spital ptr cele 3 puncte de lucru	100.000
Reparatii lifturi sediul Central si orasenesc Covasna	100.000
Reparatii curente bloc alimentar sediul Central si orasenesc Covasna	50.000
Infiintare punct de recoltare in cadrul laboratorului din Intorsura Buzaului	10.000
Studiu de fezabilitate, proiect tehnic continuare lucrari bazin inot	150.000
Studiu de fezabilitate , proiect tehnic continuare lucrari sala de sport vila E	100.000
Achizitia de dispozitive medicale conform notei de fundamentare aprobate	750.000

Obiective pe termen scurt (anul 2019)

2. Modificarea structurii spitalului, prin reorganizarea sectiilor de cardiologie .
3. Dezvoltarea resurselor umane prin recrutare, sprijin, instruire, motivare și fidelizare. Implementare plan anual de selecție, dezvoltare și perfecționare

Activități specifice: Cursuri cf planului / calendarului multianual de perfecționare
Mariri salariale anuale / bonusuri

Programarea activitatilor – Grafic Gantt obiective an 2019 (Anexa)

Obiective pe termen mediu (2019-2020-2021)

4. Îmbunătățirea calității serviciilor medicale și a creșterii accesibilității pacienților prin:
 - Accesarea de fonduri europene
 - Obținerea autorizației de funcționare baza de tratament medico-balnear
 - Elaborare scenariu incendiu în vederea obținerii autorizației de incendiu
 - Reevaluarea cladirilor
 - Reparatii covor asfaltic
 - Reparatii centrale termice Intorsura Buzaului
 - Schimbare tamplarie Intorsura Buzaului ptr acces cu caruciorul pacienti
 - Reparatii bai vila D
 - Reparatii pavimente vila E
 - Reparatii pavimente Pavilionul Central
 - Schimbarea mobilierului degradat
 - Inlocuirea lenjeriei neconforme
 - Introducerea sistemului standardizat de curatenie
 - Achizitionarea de echipamente medicale conform referatelor de necesitate si notei de fundamentare aprobate
 - Reparatii paviment sala de sport sediul Central
 - Reparatii paviment sala de sport Gabor Aron
 - Reparatii paviment sala recuperare medicala Intorsura Buzaului
 - Amenajare sala mese pacienti Intorsura Buzaului
 - Achizitionare containere pentru ambulator
 - Zugravirea saloanelor pacientilor
 - Inlocuire corpuri de iluminat exterior
 - Inlocuire corpuri de iluminat interior economice
 - Hidroizolat si asfaltat terasa Pavilion Central
 - Construire loc adunare protectie civila
 - Reparatii centrale termice Sediul Central
 - Reparatii acoperis Baza de tratament, cladire Intorsura Buzaului
 - Reparatii Jgheaburi Vila E si vila D, Intorsura Buzaului
 - Placute de semnalizare spital ptr cele 3 puncte de lucru
 - Reparatii lifturi sediul Central si orasenesc Covasna
 - Reparatii curente bloc alimentar sediul Central si orasenesc Covasna
 - Infiintare punct de recoltare in cadrul laboratorului din Intorsura Buzaului
- ✓ **Termen de realizare : permanent**
- ✓ **Responsabili :** Comitet director, Serviciul administrativ, Serviciul financiar-contabil, SMC
- ✓ **Indicatori de evaluare :** contracte incheiate, incadrarea in prevederile bugetare;
- ✓ **Obiective :** Imbunatatirea calitatii serviciilor medicale furnizate, stabilire circuite, recompartimentari, igienizare si dotare;
- ✓ **Monitorizare:semestrial**
- ✓ **Evaluare : anual**
- ✓ **Rezultate asteptate :** imbunatatirea conditiilor hoteliere, cresterea satisfactiei pacientului si a personalului angajat;
- ✓ **Resurse alocate :** conform bugetului;
- ✓ **Activitati specifice :** activitati specifice achizitiilor, organizatorice-administrative, si buna organizare a personalului angajat;

5. Reevaluarea spitalului ANMCS

✓ **Termen de realizare : 2020**

Responsabili : Comitet director, Serviciul administrativ, Serviciul financiar-contabil, SMC, Sefi sectii, asistente sefe, coordonatori;

Indicatori de evaluare : stadiu implementare, incadrarea in prevederile bugetare;

Obiective : Standardizarea si procedurarea activitatii, imbunatatirea calitatii serviciilor medicale furnizate, stabilire circuite, re compartimentari, igienizare si dotare;

Monitorizare: semestrial

Evaluare : anual

Rezultate asteptate : imbunatatirea conditiilor hoteliere, cresterea satisfactiei pacientului si a personalului angajat;

Resurse alocate : conform bugetului;

Activitati specifice : activitati specifice achizitiilor, organizatorice-administrative, si buna organizare a personalului angajat;

Programarea activitatilor – Grafic Gantt obiective an 2019-2020-2021 (Anexa)

Obiective pe termen lung 2019-2020-2021-2022-2023-2024

6. **Studiu de fezabilitate continuare lucrari bazin inot**
7. **Studiu de fezabilitate continuare lucrari sala de sport vila E**
8. **Achizitia de dispozitive medicale conform notei de fundamentare aprobate**

Structura de management al calității serviciilor de sănătate are ca principal obiectiv implementarea la nivelul unității sanitare cu paturi a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului.

1. Îmbunătățirea calității serviciilor medicale, oferite pacienților de către spital.
2. Creșterea eficienței activității în cadrul spitalului
3. Creșterea încrederii pacienților în serviciile medicale oferite de spital
4. Asigurarea condițiilor optime de cazare și hrana pentru pacienții internați
5. Dezvoltarea bazei tehnico-materiale a spitalului, aparatură medicală și nemedicală
6. Dezvoltarea zonei pesagistice ca terapie și mod de sprijin în vindecare
7. Dezvoltarea performanțelor profesionale și personale, a aptitudinilor angajaților și colaboratorilor prin conceptul valorizării omului potrivit la locul potrivit.
8. Înființarea de secții, compartimente și cabinete în specialități noi.
9. Scăderea costurilor fixe și implicit scăderea valorii costurilor serviciilor furnizate.

Rezultate generale așteptate:

- a. Creșterea calității și siguranței actului medical practicat în cadrul spitalului
- b. Menținerea și dezvoltarea acestei structuri spitalicești moderne și competitive în acord cu normele UE.

Totusi nu exista castig fara suferinta!

Riscuri:

- costuri financiare: taxele pentru consultanti, taxele de inscriere si de evaluare pentru organismul de certificare, taxele anuale de certificare si supraveghere pentru continuarea certificarii
- sistemul calitatii cere sa se elaboreze manuale, proceduri, instructiuni de lucru, formulare. In procesele de realizare a acestora, tinand cont de faptul ca primele variante sunt analizate si corectate de mai multe ori, vor fi necesare o multime de hartii, dosare, bibliorafturi, tehnoredactare computerizata
- personal suplimentar sau sarcini suplimentare pentru cei deja angajati, necesare pentru finalizarea corespunzatoare a unui astfel de proiect;
- Cine sustine ca totul este perfect se va confrunta cu lipsa de credibilitate.
- Aceasta pentru ca, inevitabil, cine actioneaza face si greseli. si daca nu vorbesti despre aceste greseli inseamna ca ori nu iti dai seama de ele, ori nu vrei sa schimbi nimic.

- Responsabilitatea nu presupune cautarea unui tap ispasitor pentru o greseala, ci asumarea cu adevarat a responsabilitatii. Cine isi asuma o responsabilitate este gata sa faca tot ce ii sta in putinta pentru realizarea obiectivului sau si astfel castiga incredere.

IMPLEMENTARE:

- **Faza I**

- Analiza structurii organizatorice si a organizarii activitatilor care au functionat pana atunci in institutie:
 - • comparatie intre situatia actuala si situatia dorita;
 - • reguli si proceduri existente;
 - • cerinte externe: pacienti, legi, standarde;
 - • instruirea personalului.
- Punctul de plecare in constructia unui sistem de management al calitatii este o politica a spitalului si a calitatii inteleasa, acceptata si asumata de catre toti angajatii. Politica calitatii sta la baza stabilirii obiectivelor spitalului, care trebuie formulate cat mai clar si mai precis.
- „Cine nu-si fixeaza un scop, nu va reusi sa realizeze nimic.“
- O declaratie de principiu prin care intreaga conducere a firmei se obliga fata de calitate trebuie adusa la cunostinta tuturor angajatilor. Responsabilitatea pentru eficienta sistemelor calitatii revine exclusiv conducerii societatii.
- „Daca se doreste calitate, atunci trebuie sa existe o stare de spirit in acest sens.“
- Numirea unui reprezentant pentru calitate al spitalului care trebuie sa se bucure de o acceptare totala atat din partea personalului executiv, cat si din partea managementului.

- **Faza II**

- Proiectarea sistemului calitatii – Scrii ce faci!
 - • identificarea proceselor din spital;
 - • obiective generale pe termen mediu si lung;
 - • harta proceselor (defineste interactiunea dintre procese)
 - • elaborarea Manualului calitatii;
 - • elaborarea Procedurilor de sistem;
 - • elaborarea Instructiunilor de lucru.
- „Procedurile si instructiunile de lucru se elaboreaza pentru angajati si nu pentru organismul de certificare.“
- Aceasta faza se realizeaza in stransa legatura si cu implicarea totala a sefilor de compartimente.

- **Faza III**

- Implementarea sistemului calitatii – Faci ce scrii!
 - • audituri interne in toate compartimentele societatii;
 - • analiza si evaluarea sistemului realizata de management;
 - • perfectionarea permanenta a sistemului;
 - • imbunatatirea sistemului;
 - • simplificarea si optimizarea procedurilor si proceselor.
- Aceasta faza se realizeaza in stransa legatura si cu implicarea totala a intregului personal.
- Experienta arata ca, pentru proiectul de implementare a unui sistem de managementul calitatii apt a fi certificat, trebuie sa se ia in considerare o durata de unul pana la doi ani.

MANAGEMENTUL CALITĂȚII – NU O MODĂ, CI O STRATEGIE DE SUPRAVIEȚUIRE

6. Certificarea sistemului

Certificarea inseamna:


- conceptie manageriala moderna;

- transfer de credibilitate;
- instrument pentru dovedirea lucrului bine făcut;
- „pasaport” pentru admiterea pe anumite piețe interne și externe;
- creează în baza a încrederii esențială pentru relația client – furnizor.

Pentru succesul unei certificări aplicarea în practică în totalitate a procedurilor și metodelor descrise în manualul calității și în celelalte documente este hotărâtoare.

Utilizarea lor consecventă în activitatea de zi cu zi este cheia succesului și modalitatea prin care sistemul de managementul calității își poate demonstra utilitatea.

Intocmit SMC,


Aprobat manager,


Aprobat director medical,

