



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
**SANATORIUL BALNEAR SI DE RECUPERARE MANGALIA**  
SANATATE SI LONGEVITATE



Sr. Mirocea cel Batran nr. 2, 905500 – Mangalia, Constanta  
C.U.I. 4515565, cont: RO96TREZ23320F332100XXXXX Trezoreria Mangalia  
Tel. central:0241 751337, tel secretariat:0241 751215/fax: 0241751759  
e-mail: office@balnear.net, www.balnear.net



*Aprob,  
Manager  
Nichita Lucian*

## **PLAN DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE DIN CADRUL**

**SANATORIULUI BALNEAR ȘI DE RECUPERARE MANGALIA**

**2022**

*Avizat,  
Consiliu medical  
Președinte,  
Director medical Dr. Dumitrescu Magdalena*



Conceptul de calitate este unul vast și extrem de dezbătut în momentul de față, experții în domeniu evidențind trei dimensiuni fundamentale:

### Componente ale calității

a) **Calitatea profesională:** este raportată de obicei la competență tehnică, respectarea protocoalelor clinice și a ghidurilor de practică, folosirea măsurilor de control al infecțiilor, informare și consiliere, integrarea serviciilor de sănătate, management eficient. Existența acestora conduce către un mediu de muncă eficace și eficient, rezultate pozitive ale tratamentului, urmate de satisfacția clientului și, nu în ultimul rând, de satisfacția furnizorului.

Gradul satisfacției practicianului este legat de calitatea actului medical, dar derivă și din condițiile în care își desfășoară muncă, iar existența satisfacției duce la creșterea performanței.

În concluzie, acesta este un factor cauzal al nivelului calității îngrijirilor de sănătate, deci poate fi folosit drept criteriu de evaluare a calității acestora.

b) **Calitatea interpersonală** percepută de client: în mod uzual clienții serviciilor de sănătate nu posedă abilitatea sau cunoștințele necesare evaluării competenței tehnice a furnizorului sau a felului în care au fost folosite măsurile de control al infecțiilor, dar știu cum se simt, cum au fost tratați și dacă nevoile, așteptările le-au fost îndeplinite. Ei se raportează adeseori la posibilitatea de a pune întrebări, și pot aprecia un serviciu medical că fiind convenabil sau nu. Existența acestei dimensiuni a calității conduce către:

- Comportamente pozitive din partea clientului
- Imagine pozitivă a serviciului de îngrijire
- Satisfacția clientului/pacientului

c) **Calitatea totală:** prin calitate totală se înțelege atât calitatea serviciilor cât și calitatea sistemului. Managementul calității totale extinde conceptul managementului calității, înglobând atât participarea cât și motivarea tuturo membrilor organizației. Ce trei principii ale calității totale sunt:

- Focalizarea pe client
- Îmbunătățirea continuă a calității
- Lucrul în echipa

Asigurarea calității într-o unitate de servicii medicale se va baza întotdeauna pe următoarele:

- Misiune, viziune și valori bine stabilite,
- Program solid de îmbunătățire a calității,
- Reglementări guvernamentale,
- Standarde profesionale.



Astfel, asigurarea calității implică eliminarea defectelor, în scopul oferirii unor servicii de sănătate de calitate.

Îmbunătățirea continuă a calității ca parte integrantă a unui program de asigurare a calității este un proces ciclic, care nu se finalizează niciodată, datorită faptului că rezolvarea unei probleme implică focalizarea pe altă problema și începerea altui ciclu de îmbunătățire.

### **Procesul de îmbunătățire a calității**

La baza procesului de îmbunătățire a calității stau patru principii importante rezumate în:

- focalizarea pe necesitățile/așteptările clientului ( pacientului)- îmbunătățirea calității începe cu definirea noțiunii de client și înțelegerea necesităților/așteptărilor acestuia; în cadrul noțiunii de „ client”, fiecare angajat joacă roluri complementare, în servirea clienților și în rolul de client pe care el însuși îl are în cadrul organizației;
- focalizarea pe sisteme și procese- problemele apărute în domeniul calității se datorează adeseori deficiențelor existente în cadrul proceselor derulate în cadrul sistemului, sau eșecului în coordonarea proceselor aflate în interrelație; dacă procesele sunt deficitare, rezultatele vor fi pe măsură; îmbunătățirea calității necesită înțelegerea proceselor relevante și a nivelurilor de variație în cadrul acestora;
- focalizarea pe crearea unui sistem de date care să stea la baza luării deciziei – îmbunătățirea proceselor necesită existența informației privitoare la modul de funcționare; trebuie stabilit un sistem obiectiv de colectare a datelor relevante pentru realizarea analizei;
- focalizarea pe participare și lucrul în echipa în îmbunătățirea calității – pentru îmbunătățirea calității, angajații trebuie să participe în procesele de schimbare inițiate la nivelul sistemelor și al proceselor.

Pentru a sustine la nivel de sistem procesul de imbunatatire a calitatii, trebuie identificate problemele specifice pentru tipurile de unitati sanitare, elementele si indicatorii adecvati, trebuie subliniate problemele calitatii ingrijirilor la nivel de politica de sanatate, toate acestea reunite intr-un program de asigurare a calitatii.

**Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia** a stabilit un sistem integrat de management al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale în conformitate cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 45001/2018;SR EN 15224/2016, care a fost descris în Manualul Calității.

Prin implementarea sistemului integrat de management, conducerea de la cel mai înalt nivel se angajează pentru:

- › satisfacerea cerințelor pacienților și a celorlalte părți interesate
- › asigurarea infrastructurii și a unui mediu de lucru adecvat pentru desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor și a resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite



- › conformarea cu legislația aplicabilă și cu alte cerințe la care organizația subscrie referitoare la pericolele sale
- › conformarea cu legislația în vigoare și cu reglementările de mediu
- › îmbunătățirea continuă a performanțelor de mediu și de SSO
- › îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă
- › prevenirea poluării și prevenirea rănilor și a îmbolnăvirilor
- › îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității ocupațională

Obiectivele generale stabilite prin Politica managerială sunt stabilite de către conducerea Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia și sunt analizate în cadrul analizelor efectuate de management pentru a asigura adecvarea acestora.

#### **Obiectivele generale privind calitatea pentru anul 2022 sunt:**

Creșterea eficienței activității în cadrul Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia

Optimizarea utilizării resurselor materiale și financiare și reducerea cheltuielilor

- Creșterea calității serviciilor, prin poziționarea pacienților în centrul preocupărilor noastre și oferirea serviciilor adaptate nevoilor și dorințelor lor;
  - Asigurarea unui management competent, la cele mai înalte standarde de etică și profesionalism;
  - Îmbunătățirea continuă a comunicării cu toți partenerii noștri, prin asigurarea transparenței și accesului la informații.
  - Respectarea de către angajații sanatoriului a valorilor etice și valorilor organizației;
  - Aplicarea reglementărilor cu privire la etică, integritate, evitarea conflictelor de interes, prevenirea și raportarea fraudelor și semnalarea neregularităților;
  - Respectarea de către salariații spitalului a regulamentelor interne și a fișelor posturilor, în vederea atingerii obiectivelor sanatoriului, de a oferi servicii medicale competente, în condiții de siguranță a pacientului
  - Crearea de comitete multidisciplinare, comisii și grupuri de lucru pentru facilitarea participării personalului la activitățile de îmbunătățire a calității (ex:Comisia de coordonare a procesului de evaluare în vederea obținerii reacreditării, Comisia de recepție a substanțelor biocide și a dezinfectanților,etc);
  - Utilizarea permanentă a procedurilor privind managementul calității în scopul îmbunătățirii proceselor, sistemelor, precum și a serviciilor oferite;
- Evaluarea internă a calității prin proceduri, protocoale, regulamente implementate pentru fiecare sector de activitate;
- Îndeplinirea standardelor de calitate în activitatea din toate sectoarele medicale și administrative;
  - Urmărirea și implementarea activităților în vederea creșterii calității actului medical și a gradului de satisfacție a pacientului;
  - Îmbunătățirea satisfacției tuturor părților interesante, inclusiv a personalului și pacienților;



### Obiectivele generale de mediu sunt:

› Îmbunătățirea activității de gestiune a deșeurilor prin aplicarea măsurilor adecvate pentru limitarea impacturilor negative asupra mediului

Aplicarea măsurilor adecvate pentru limitarea impacturilor negative asupra mediului

### Obiectivele generale privind securitatea și sănătatea în muncă sunt:

› Asigurarea condițiilor necesare pentru desfășurarea activităților în siguranță , pentru întreg personalul angajat.

Obiectivele generale fundamentează obiectivele specifice proceselor, care se realizează în conformitate cu Planul de îmbunătățire a calității serviciilor medicale. Pentru realizarea obiectivelor specifice sunt alocate resurse materiale, financiare și umane.

Conducerea Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia urmărește și răspunde de îndeplinirea politicii privind calitatea, mediul, sănătatea și securitatea ocupațională.

Autoritatea și responsabilitatea pentru stabilirea, implementarea și menținerea sistemului de management al calității sunt delegate responsabilului cu managementul calității.

Managementul la cel mai înalt nivel se asigură că Politica privind calitatea, mediul, sănătatea și securitatea ocupațională este disponibilă pentru toți angajații sanatoriului și pentru părțile externe interesate.

## 1.SCURT ISTORIC

Stațiune balneo-climaterică de interes național și internațional, situată pe litoralul Marii Negre, Mangalia, îmbină vestigiile antice callatiene (sec. VI î.Ch.) cu bogăția factorilor naturali terapeutici:

- apele minerale sulfuroase, clorurate, bicarbonate, sodice mezotermale (25° - 27°).
- apă mării cu o mineralizare totală de 15,5/l.
- nămolul terapeutic extras din lacul Techirghiol.
- bioclimatul marin bogat în aerosoli salini.

Această asociere, unică în Europa, conferă orașului Mangalia un renume deosebit.

Situat pe faleză, la 50 m de plajă largă a orașului, Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia, dispune de un hotel de două stele, cu capacitatea de 200 locuri, două secții clinice cu câte 75 paturi fiecare și două baze moderne de tratament, care deservesc atât secțiile cu paturi ale sanatoriului cât și ambulatoriul de specialitate Mangalia, cu o capacitate totală de 800 de pacienți pe zi.

Turiștii și pacienții care aleg sănătatea și odihnă pe litoralul Marii Negre, întâlnesc la Sanatoriul Balnear Mangalia un colectiv de cadre medicale de excepție, aparatură modernă și tarife accesibile. Această asociere deosebită de factori naturali și profesionalism medical oferă pacienților posibilitatea prevenirii sau tratării afecțiunilor.

Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia dispune de aparatură medicală modernă, în cabinetele medicale.





## 2. SCOP

Ridicarea standardelor serviciilor oferite și îmbunătățirea performanței sanatoriului prin oferirea serviciilor medicale și nemedicale de calitate, cu promptitudine, în climat de siguranță, încredere, flexibilitate.

Planul anual de îmbunătățire a calității serviciilor, este un mod semnificativ prin care Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia își asumă responsabilitatea față de :

- comunitate
- pacienți
- angajați

## 3. DOMENIUL DE APLICARE

- În toate departamentele/compartimentele/secțiile Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia;

## 4. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ

- Ordin MS 446/2017 - Ordin privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Ordin de administrație publică nr. 1312/2020 - Ordin privind organizarea structurii de management al calității serviciilor medicale în cadrul unităților sanitare cu paturi din rețeaua Ministerului Sănătății și a autorităților administrației publice locale;
- Legea nr.185/2017 – lege privind asigurarea calității în sistemul de sănătate;
- Standarde de acreditare;
- SR EN ISO 9001/2015 – Sisteme de management al calității;SR ISO 14001/2015;SR EN ISO 45001/2018; SR ISO 22000/2005, SR EN 15224/2017.

## 5. DOMENIUL DE ACTIVITATE

Acest plan acoperă principalele domenii legate de planificarea și implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității și creștere a siguranței pacientului.

Recunoașterea importanței calității actului medical și a siguranței pentru pacient de către managementul Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia este determinantă pentru implementarea Politicii de calitate și siguranță a pacientului, precum și pentru generarea de excelență în oferirea serviciilor medicale.

Planul de imbunatatire a calității își propune să identifice activitatile cele mairrelevante în acest sens, împreună cu indicatorii de performanță aferenți și obiectivele stabilite pentru aceștia.

Planul de imbunatatire a calității devine valid odată cu aprobarea acestuia de către Managerul unității și de către reprezentantul Consiliului Medical, Directorul medical.

Planul de imbunatatire a calității și indicatorii de calitate este integrat/integrati cu Politica de calitate a Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia, Planul de management și Strategia managerială



a Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia. Managementul S.B.R.M. este responsabil pentru ca întregul personalul să conștientizeze importanța și să adere total la Politică de calitate și siguranță a pacientului.

Managementul sanatoriului este responsabil pentru implementarea obiectivelor de calitate la nivelul unității Structura de Calitate raportează anual rezultatele Planului de îmbunătățire a calității către managementul sanatoriului.

Succesul atingerii obiectivelor Planului de îmbunătățire a calității serviciilor medicale, depinde de următoarele activități:

- › Definirea clară a Politicii calității de către top managementul Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia
- › Implicarea întregului personal în procesul îmbunătățirii continue a tuturor activităților, favorizându-se astfel munca în echipa
- › Comunicare eficientă atât cu pacienții cât și între salariații Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia

## 6. Misiune

Misiunea noastră este prestarea unui act medical de calitate, de protejrea mediului și respectarea normelor de sanătate și securitate în munca, într-un mediu sigur și confortabil, bazat pe valorile etice specifice, astfel încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri, respectarea tuturor responsabilităților și obiectivelor stabilite.

## 7. Viziune

Ne propunem să oferim un serviciu ireproșabil prin competențe profesionale deosebite, promovarea bunelor practici medicale. Vom trata orice pacient ca fiind cel mai important și ne vom canaliza energia pentru a preveni, a diagnostica, a trata și a oferi îngrijiri medicale la standarde înalte, îmbunătățind calitatea vieții pacienților noștri.

Conducerea Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia se preocupă permanent de menținerea, aplicarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat al calității, mediului și al sanătății și securității în munca, pentru prestarea unor servicii medicale conforme cu cerințele, satisfacerea cerințelor și așteptărilor pacienților și a aparținătorilor, prevenirea poluării mediului, conformare cu legislația de mediu și cu cea de sanătate și securitate în munca aplicabilă în domeniu, precum și cu alte cerințe aplicabile.

## 8. PROPUNERI DE ÎMBUNĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR

În ședințele Consiliului medical s-au făcut următoarele propuneri pentru anul 2022

1. Cursuri de audit clinic pentru membrii comisiilor de audit clinic/medical.
2. Organizarea și implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizice în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.
3. Monitorizarea aplicării procedurilor fizice în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.



În urma analizelor efectuate de către membrii Consiliului medical s-a decis ca pentru anul 2022 , Planul de îmbunătățire a calității serviciilor medicale să fie axat pe: Curs audit clinic, organizarea si implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizicale in conditiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.,monitorizarea aplicarii procedurilor fizicale in conditiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.

### 9.ANALIZA S.W.O.T. PENTRU SANATORIUL BALNEAR ȘI DE RECUPERARE MANGALIA 2022

Puncte tari	Puncte slabe
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocuparea permanentă a managementului pentru imbunatatirea calitatii conditiilor hoteliere și de îngrijire, care are in derulare proiecte pentru modernizarea și reabilitarea SBRM</li> <li>- transparența decizională</li> <li>- Servicii conexe neexternalizate pentru alimentație și spălătorie (posibilități pentru îmbunătățire și control )</li> <li>- calificarea și experiența personalului medico-sanitar în turism balnear;</li> <li>- renumele Sanatoriului</li> <li>- existența unor de resurse balneare unice pe plan european;</li> <li>- gamă variată de proceduri de cură;</li> <li>- acces facil la serviciile SBRM</li> <li>- echilibru financiar în ultimii ani;contractele cu CJAS si CNPP</li> <li>- instruirea și pregătirea personalului prin participarea la cursuri de perfecționare;</li> <li>- existenta unui program informatic integrat;</li> <li>- Sanatoriul este intr-o pozitie geografica buna;</li> <li>- utilizarea nămolului din lacul Techirghiol în procedurile balneare;</li> <li>- utilizarea factorilor sanogeni in procedurile balneare</li> <li>-prin specificul activitatii, sursa de venituri este flexibila;</li> <li>-diversificarea procedurilor determina cresterea veniturilor din surse proprii;</li> <li>- nu au existat incidente de securitate</li> <li>- nu au existat cazuri de mituire</li> <li>- DPO</li> <li>- Regulamentul GDPR este implementat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Spital construit in anii 1960 a cărui structură nu va mai permite mult timp multitudinea de modificări impuse de legislația în continuă schimbare și aliniere UE</li> <li>-Număr de paturi insuficient pentru cerința pieței (insuficiente spații de cazare -350- față de cererea existentă și capacitatea bazei de tratament -500-. Pavilion B -800- fără cazare.)</li> <li>-infrastructura de colectare a resurselor balneare învechită, insuficientă;</li> <li>- costuri mari cu Pavilionul ambulatoriu B;</li> <li>- obligativitatea efectuării concediului de odihnă în primul trimestru;</li> <li>- dotări de agrement insuficiente care sunt supraaglomerate și creează disconfort pentru turisti</li> </ul>





<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem de management integrat, implementat</li> <li>- Unitate acreditată ANMCS</li> <li>- Colectarea selectivă a deșeurilor</li> <li>- Contribuie la refacerea resurselor de peloide prin returnarea nămolului uzat</li> </ul>	
<p><b>Oportunități</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proiect de modernizare &amp;reabilitare a SBRM</li> <li>-tendința de îmbătrânire a populației pe plan mondial;</li> <li>-interesul crescând pe plan internațional, mai ales, dar și național privind tratamentele tradiționale;</li> <li>-legislație nouă permisivă, ce pune accent pe calitatea managementului;</li> <li>-orientarea turismului romanesc spre turismul balnear,ca strategie pe termen scurt/lung;</li> <li>-creșterea interesului noilor agenți hotelieri din zona pentru extensia sezonului estival</li> <li>-adresabilitate mare a populației;</li> <li>-îmbunătățirea condițiilor și dezvoltarea serviciilor medicale.</li> <li>- existența unor piețe tradiționale pentru turismul balnear din România –Germania, Franța, Belgia, Israel.</li> <li>- posibilitatea accesării unor fonduri europene pentru dezvoltarea infrastructurii și creșterea calității actului medical</li> <li>- existenta în proximitate a unor zăcăminte neexploatate de nămol de turbă.</li> </ul>	<p><b>Amenințări</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scăderea puterii de cumpărare a populației;</li> <li>-legislație confuză pentru atragerea de fonduri structurale;</li> <li>-reducerea perioadei de contractari servicii cu CNPP țã numar mai mic de locuri oferite în fiecare an;</li> <li>-existența pe plan local a încă 2 unități balneare private,cu dotări hoteliere de 2 si 3 stele;</li> <li>-scăderea interesului pentru litoralul romanesc;</li> <li>- disfuncționalități în accesarea sistemului unic integrat privind validarea internărilor/externărilor</li> <li>- reducerea procedurilor decontate de CJAS, sau schi mbarea modului de decontare</li> </ul>

## **10. PROCESELE CHEIE ȘI ARIILE STRATEGICE PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIRE IDENTIFICATE PE ANALIZA DATELOR PRIVIND PERFORMANȚA**

Planul de îmbunătățire a calității serviciilor medicale, se bazează pe informații actuale, curente, și conține acțiuni privind îmbunătățirea activităților din următoarele arii:

- > Îngrijirea pacienților (inclusiv utilizarea de ghiduri clinice)
- > Îmbunătățirea actului medical
- > Managementul organizației și eficientizarea îngrijirilor și a serviciilor(inclusiv monitorizarea satisfacției pacienților, controlul infecțiilor nosocomiale și utilizarea resurselor umane)
- > Implementarea standardelor de siguranță a pacientului
- > Eficientizarea activității instituției



Au fost identificate procesele cheie pentru îmbunătățirea calității și siguranței pacientului, prin implicarea în procesul de luare a deciziilor a tuturor membrilor echipei medicale și manageriale. Procesele sunt documentate sub formă de proceduri, planuri, instrucțiuni de lucru. Pe măsura elaborării și finalizării, personalul este instruit pentru implementarea corectă și completă a acestora.

### 11.SITUAȚIA FINANCIARĂ

Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia este o instituție publică finanțată din venituri proprii și funcționează pe principiul autonomiei financiare.

Finanțarea Sanatoriului Balnear și de Recuperare Mangalia este multiplă :

- > finanțare proprie - prin contract de furnizare servicii medicale cu CJAS Constanța, pe baza serviciilor medicale decontate;
- > finanțare de la bugetul de stat.

### INDICATORII DE PERFORMANȚĂ

Acești indicatori sunt factori care tind să indice sănătatea și progresul, succesul unui proces sau serviciu. Indicatorii de performanță sunt termeni generici care reflectă aspectul cantitativ prin care obiectivele sunt definite și performanța este evaluată și comparată.

Prezint alăturat indicatorii de performanță monitorizați pentru anul 2022

Categoria de indicatori	Denumire indicator
<b>Indicatori de management al resurselor</b>	Numar mediu de bolnavi externati pe un medic;
	Numarul mediu de consultatii pe un medic in ambulatoriu;
	Numarul mediu de consultatii pe medic in camera de garda/UPU/CPU/;
	Proportia medicilor din totalul personalului;
	Proportia personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului;
	Proportia personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical;
<b>Indicatori de utilizare a serviciilor</b>	Numarul de bolnavi externati total si pe sectii; sectia spital I sectia spital II sectia sanatoriala
	Durata medie de spitalizare, pe spital si pe fiecare sectie; sectia spital I sectia spital II sectia sanatoriala
	Rata de utilizare a paturilor, pe spital si pe fiecare sectie;



	sectia spital I sectia spital II sectia sanatoriala
	Indicele de complexitate a cazurilor, pe spital si pe fiecare sectie;
	Procentul bolnavilor cu interventii chirurgicale din totalul bolnavilor externati din sectiile chirurgicale;
	Proportia bolnavilor internati cu programare din totalul bolnavilor internati, pe spital si pe fiecare sectie;
	sectia spital I sectia spital II sectia sanatoriala
	Proportia urgentelor din totalul bolnavilor internati, pe spital si pe fiecare sectie;
	Proportia bolnavilor internati cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor internati, pe spital si pe fiecare sectie;
	sectia spital I sectia spital II sectia sanatoriala
	Nr. consultatiilor acordate in ambulatoriu;
	Proportia serviciilor medicale spitalicesti acordate prin spitalizare de zi din totalul serviciilor medicale spitalicesti acordate, pe spital si pe fiecare sectie;
<b>Indicatori economico-financiari</b>	Executia bugetara fata de bugetul de cheltuieli aprobat (%)
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului;
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de casele de asigurari de sanatate din Fondul national unic de asigurari sociale de sanatate pentru serviciile medicale furnizate, precum si din sumele asigurate din bugetul Ministerului Sanatatii cu aceasta destinatie;
	Procentul cheltuielilor cu medicamente din totalul cheltuielilor spitalului;
	Costul mediu pe zi de spitalizare, pe fiecare sectie;
	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului (sintagma “venituri proprii” inseamna, in cazul acestui indicator, toate veniturile obtinute de spital, exclusiv cele obtinute in contractul cu casa de asigurari de sanatate);
<b>Indicatori de calitate</b>	Rata mortalitatii intraspitalicesti, pe total spital si pe fiecare sectie;
	Rata infectiilor nosocomiale, pe total spital si pe fiecare sectie;
	Rata bolnavilor reinternati in intervalul de 30 de zile de la externare;
	Indicele de concordanta intre diagnosticul la internare si diagnosticul la externare;
	Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale din totalul bolnavilor internati;
	Numarul reclamatii/plangeri ale pacientilor inregistrate.



## 12. PRINCIPALELE ACȚIUNI PRIVIND ÎMBUNĂȚĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE PENTRU ANUL 2022

1. Participarea la cursurile de auditor clinic intern
2. Organizarea și implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.
3. Monitorizarea aplicării procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.

## 13. PRIORITIZAREA PROBLEMELOR IDENTIFICATE

Criteriile conform cărora sunt evaluate problemele identificate la nivelul sanatoriului sunt: importanța pentru sanatoriu, importanța pentru pacienți, costurile necesare și resursele umane implicate.

Problemele de calitate identificate au primit următorul punctaj pentru toate cele patru criterii de evaluare:

- Prioritate scăzută – 1 punct;
- Prioritate medie – 2 puncte;
- Prioritate crescută – 3 puncte;
- Urgența – 4 puncte.

### Matricea multicriterială de prioritizare / ierarhizare a problemelor - servicii medicale –

Nr. crt.	Problema identificată	Importanța pentru spital	Importanța pentru pacient	Costuri necesare	Resurse umane implicate	TOTAL
1	Lipsa cursului de audit clinic	4	4	3	4	<b>15</b>
2.	Necesitatea organizării și implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB	4	4	0	3	<b>11</b>
3.	Monitorizarea aplicării procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.	4	4	0	3	<b>11</b>



## 14. ELABORAREA MĂSURILOR DE SOLUȚIONARE A PRINCIPALELOR PROBLEME DE CALITATE

Consider că toate problemele identificate sunt probleme prioritare.  
Măsurile de soluționare:

### 1. Participarea la cursurile de auditor clinic intern

Situație actuală:

La nivelul sanatoriului există elaborată și implementată procedura operațională privind auditul clinic/medical Cod: AM 175.00 SEL 87. Astfel, având în vedere acest lucru s-au efectuat etapele auditului clinic:

- › Planificarea auditului clinic/medical.
- › Selectarea unui domeniu de audit;
- › Stabilirea perioadei, alegerea echipei, materialului și metodei (cine? ce? când?cum?)
- › Efectuarea auditului propriu-zis prin colectarea datelor
- › Analiza datelor
- › Redactarea Raportului de Audit;
- › Analiza rezultatelor auditului;
- › Implementarea măsurilor (modificărilor);

Având în vedere că auditul clinic/medical trebuie efectuat de persoane instruite în aceasta activitate și având în vedere și conformarea la cerințele standardelor de acreditare,concluzionăm că instruirea personalului este esențială pentru că această activitate să se desfășoare în cele mai bune condiții și să emită rezultante relevante.

### Acțiuni/activități:

a)Înaintarea spre aprobare către manager a propunerii de participare la cursuri de specialitate  
Responsabili: Birou MCSS  
Termen: 31.03.2022

b)Aprobare participare curs de specialitate  
Responsabili: manager  
Termen: 30.04.2022

c)Înscrierea la cursuri de specialitate  
Responsabili: participanți curs  
Termen: 30.04.2022





d) Obținerea certificatelor de competente

Responsabili: participanți curs

Termen: 31.12.2022

## **2. Organizarea și implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizice în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.**

Situație actuală:

Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia Sanatoriul detine personal competent pentru operarea proceselor sale. Resursele umane alocate sunt competente din punct de vedere al studiilor, experienței și abilităților.

Avand in vedere progresul metodelor de tratament in domeniul RMFB, se impune instruirea personalului de specialitate, cu studii medii, in ceea ce priveste aplicarea corecta a acestor tehnici si scheme de tratament, precum si in ceea ce priveste efectul, indicatiile si contraindiciile acestora.

Avantaje:

- › Actualizarea cunoștințelor din domeniul de activitate.
- › Reducerea timpului de așteptare al pacienților la tratament;
- › Evitarea aplicării incorecte a schemei de tratament;
- › Creșterea gradului de satisfacție al pacienților și a personalului;
- › Îmbunătățirea activității profesionale.

### **Acțiuni/activități:**

a) Informarea membrilor Consiliului medical privind necesitatea implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizice in conditiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.

Responsabili: Director medical/ RMC

Termen: 31.12.2021

b) Stabilirea tipurilor de materiale necesare instruirilor

Responsabili: Consiliul medical

Termen: 31.01.2022

c) Intocmirea planului de instruire.

Responsabili: Director medical

Termen: 15.02.2022



### 3. Monitorizarea aplicării procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.

Controlul este funcția managementului centralizată pe monitorizarea și evaluarea performanței. Scopul acesteia este îmbunătățirea continuă a calității. Ea este o funcție fundamentală a managementului și include activitățile manageriale țintite pe producerea rezultatelor și creșterea performanței. Controlul implică stabilirea de standarde și compararea rezultatelor obținute cu aceste standarde. Taylor (Taylor, 1994) menționa patru părți ale procesului de control: stabilirea de standarde pentru timp, calitate și cantitate; măsurarea rezultatelor; 14 compararea rezultatelor cu standardele; adoptarea modificărilor necesare. Controlul este un proces continuu.

Avantaje:

- › Actualizarea cunoștințelor din domeniul de activitate.
- › Reducerea timpului de așteptare al pacienților la tratament;
- › Evitarea aplicării incorecte a schemei de tratament;
- › Creșterea gradului de satisfacție al pacienților și a personalului;
- › Îmbunătățirea activității profesionale.

#### Acțiuni/activități:

a) Informarea membrilor Consiliului medical privind necesitatea implementării monitorizării aplicării procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.

Responsabili: Director medical/ RMC

Termen: 31.01.2022

b) Stabilirea persoanelor ce vor fi implicate în activitatea de monitorizare

Responsabili: Consiliul medical

Termen: 31.01.2022

c) Intocmirea planului de instruire.

Responsabili: Director medical

Termen: 15.02.2022

### 15. ARGUMENTE PENTRU REZOLVAREA ACESTOR PROPUNERI:

1. Proceduri medicale efectuate conform cu protocoalele terapeutice aprobate la nivel de unitate și în condiții de siguranță pentru pacienți și personalul medical.
2. Identificarea măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor medicale datorate activității auditate din punct de vedere medical/clinic a activităților.
3. Creșterea gradului de satisfacție și siguranță a pacienților



4. Personal instruit

**16. 1. PLANIFICAREA ÎN TIMP A MĂSURILOR / ACTIVITĂȚILOR – GRAFICUL GANTT – PARTICIPAREA LA CURSURILE DE AUDITOR CLINIC INTERN**

ACTIVITATI	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12
Înaintarea spre aprobare către manager a propunerii de participare la cursuri de specialitate											
Aprobare participare curs de specialitate											
Înscrierea la cursuri de specialitate											
Obținerea certificatelor de competențe											

**16.2. ORGANIZAREA ȘI IMPLEMENTAREA INSTRUIRILOR TEMATICE PRIVIND MODALITATEA DE APLICARE A PROCEDURILOR FIZICALE ÎN CONDIȚIILE NOILOR SCHEME DE TRATAMENT UTILIZATE DE MEDICII RMFB.**

ACTIVITATI	L12/2021	L1	L2	L3	L4	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12
Informarea membrilor Consiliului medical privind necesitatea implementării instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de												



tratament utilizate de medicii RMFB.												
Stabilirea tipurilor de materiale necesare instruirilor												
Întocmirea planului de instruire.												

**16.3. MONITORIZAREA APLICĂRII PROCEDURILOR FIZICALE ÎN CONDIȚIILE NOILOR SCHEME DE TRATAMENT UTILIZATE DE MEDICII RMFB.**

ACTIVITATI	L1	L2	L3	L4	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12
Informarea membrilor Consiliului medical privind necesitatea implementării unor măsuri de monitorizare a modalității de aplicare a procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB.											
Stabilirea persoanelor ce vor fi implicate în activitatea de monitorizare											
Întocmirea planului de monitorizare.											



## **17.EVALUAREA ASPECTELOR CARE VIZEAZĂ BUNA FUNCȚIONARE RESURSE NECESARE ȘI SURSE DE FINANȚARE**

17.1.Pentru cursurile de auditor clinic sunt estimate următoarele resurse:

Resurse financiare:

- Conform estimărilor din P.A.A.P.sunt alocate fonduri pentru formare profesională și bunuri și servicii
- Conform estimărilor pentru efectuarea auditului clinic sunt necesare următoarele sume:
  1. Participare curs auditor clinic 4 persoane-8000 leiTotal = 5000+8000=13000 lei

17.2.Pentru organizarea și implementarea instruirilor tematice privind modalitatea de aplicare a procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB, nu sunt necesare resurse financiare. Sunt necesare doar resurse ca timp și disponibilitate din partea personalului medical.

17.3. Pentru . monitorizarea aplicării procedurilor fizicale în condițiile noilor scheme de tratament utilizate de medicii RMFB., nu sunt necesare resurse financiare. Sunt necesare doar resurse ca timp și disponibilitate din partea personalului medical.

## **18.EVALUARE**

Evaluarea măsurilor propuse va urmări următorii indicatori:

### **18.1. AUDIT MEDICAL/CLINIC**

- › Număr de audituri realizate/ număr de audituri planificate
- › Număr de personal instruit/număr de personal propus spre instruire

### **18.2. ORGANIZAREA SI IMPLEMENTAREA INSTRUIRILOR TEMATICE PRIVIND MODALITATEA DE APLICARE A PROCEDURILOR FIZICALE IN CONDITIILE NOILOR SCHEME DE TRATAMENT UTILIZATE DE MEDICII RMFB.**

- › Procese verbale de instruire.

### **18.3. MONITORIZAREA APLICARII PROCEDURILOR FIZICALE IN CONDITIILE NOILOR SCHEME DE TRATAMENT UTILIZATE DE MEDICII RMFB.**

- › Întocmirea planului de monitorizare.
- › Plan de monitorizare luat la cunostință de angajații implicați în activitatea de monitorizare.





## 19.BENEFICII

- › Creșterea gradului de satisfacție și siguranță al pacienților prin folosirea unei aparaturi medicale moderne, adecvate și conforme cu standardele de calitate.
- › Creșterea gradului de satisfacție al angajaților prin folosirea unei aparaturi medicale moderne, adecvate și conforme cu standardele de calitate.
- › Auto-controlul activității medicale desfășurate și identificarea oportunităților de îmbunătățire în urma auditului clinic.

## 20.CONCLUZII

În vederea obținerii unor rezultate performante și a concretizării oricărui plan de creștere a calității serviciilor medicale, este nevoie de continuitate din punctul de vedere al factorilor de decizie, altfel aceste proiecte de îmbunătățire rămân numai în stadiul de utopie.

Cunoașterea unității cu tot ce implica ea: uman, material, patrimonial reprezintă un factor hotărâtor în vederea atingerii performanțelor managerial propuse.

Perceperea necesității permanente de modernizare și creștere a condițiilor de acordare a asistenței medicale la nivel european reprezintă un vector cu sens unic capabil să atragă după sine îmbunătățirea calității serviciilor medicale și satisfacerea pretențiilor personalului angajat – atât a celui medical cât și a celui nemedical.

Sanatoriul Balnear și de Recuperare Mangalia reprezintă un etalon de progres al actualului sistem sanitar românesc iar strategia managerială întocmită urmărește menținerea la acest nivel.

*Întocmit,  
Sef birou MCSS  
Ec. Szentgyorgyi Cristina*