

Siguranța și satisfacția pacientului

– obiectiv permanent al managementului spitalicesc



2020

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

I.1. Generalități

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este o unitate sanitară cu paturi (monospecialitate-psihiatrie), cu personalitate juridică, ce furnizează servicii medicale spitalicești din gama serviciilor de psihiatrie, asigură condiții de investigații medicale, tratament, cazare și igienă, alimentație și de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale, conform normelor aprobate prin ordin al Ministerului Sănătății.

Prin punerea în aplicarea a prevederilor Hotărârii de Guvern nr.529/2010 managementul asistenței medicale pentru Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a fost transferat către Consiliul Județean Arad, devenind astfel un spital de subordonare locală. Spitalul de monospecialitate psihiatrică cronică își desfășoară în prezent activitatea, în baza unui contract de închiriere, într-un imobil retrocedat situat în satul Căpâlnaș, comuna Birchiș, nr 250. Localizarea în zona văii Mureșului în mijlocul unui parc dendrologic, monument istoric, asigură toate datele necesare pentru tratarea pacienților cu afecțiuni psihiatrice.

Conducerea spitalului este asigurată potrivit prevederilor *Legii nr.95/2006 *actualizată** privind reforma în domeniul sănătății de un comitet director compus din : manager, director medical și director financiar-contabil.

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a obținut acreditarea în prima jumătate a anului 2016, conform Certificatului de Acreditare nr.404/12.08.2016 emis de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate.

I.2. Misiune

Misiunea Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș este de a oferi servicii medicale de o înaltă calitate, de a îmbunătăți starea de sănătate a populației din zona pe care o deservește, în condițiile în care la nivel mondial și național adresabilitatea la specialitatea psihiatrică cunoaște un trend ascendent, precum și de a se orienta permanent către necesitățile actuale ale pacienților și de a le furniza servicii medicale integrate și alinate la principiul îmbunătățirii continue.

Serviciile medicale oferite pacienților se desfășoară la nivele diferite, incluzând atât spitalizare cât și activități de ergoterapie, în concordanță cu nevoile specifice ale fiecărui pacient. Aceste servicii sunt:

- Diagnostic și evaluare:
 - diagnosticul medical al suferințelor ce produc deficite funcționale;
 - evaluarea satisfacției pacienților cu privire la calitatea serviciilor medicale;
- Tratament de specialitate:
 - tratament psihiatric, terapie ocupațională, evaluare și consiliere psihologică

1.3. Obiective

1. Generale

- 1.1. Creșterea calității serviciilor medicale;
- 1.2. Îmbunătățirea situației financiare a spitalului
- 1.3. Dezvoltarea resurselor umane
- 1.4. Repararea, întreținerea și extinderea bazei materiale

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

2. Specifice

- 2.1. Garantarea calității și siguranței actului medical;
- 2.2. Acordarea unor servicii medicale complete pacienților;
- 2.3. Asigurarea realizării indicatorilor de performanță
- 2.4. Aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor;
- 2.5. Asigurarea procesului de comunicare intra și interinstituțională.

I.4. Structura organizatorică

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este un spital clasificat de categoria V (aceasta fiind categoria tuturor spitalelor de monospecialitate psihiatrie cronici) cu un număr de 75 paturi și funcționează cu o organigramă aprobată, după cum urmează :

- secție psihiatrie cronici -75 de paturi
- compartiment paraclinic medico-sanitar
- compartiment RUNOS
- compartiment financiar -contabil
- compartiment prevenire și control infecții asociate asistenței medicale
- birou managementul calității serviciilor medicale
- birou achiziții publice, administrativ, magazie

I.5. Finanțare

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș este o unitate autofinanțată, care are principală (aproximativ 90%) sursă de finanțare veniturile încasate din contractele încheiate cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate pentru serviciile medicale prestate și pentru acoperirea influențelor salariale rezultate din punerea în aplicare a prevederilor legislației în vigoare. În anul 2019 s-a contractat un tarif /zi spitalizare de 140 lei, iar pentru anul 2020 s-a aplicat același tarif conform actelor adiționale încheiate. Tariful pe zi spitalizare este o componentă importantă în determinarea sumelor realizate și încasate din prestarea serviciilor medicale specifice alături de durata medie de spitalizare și numărul pacienților externați.

Administrațiile locale, potrivit prevederilor legale în vigoare, pot participa la finanțarea unor cheltuieli curente și de capital ale unității sanitare.

Execuția anului 2019 a fost în sumă de 5.135,53 mii lei la partea de venituri și de 5.503,84 mii lei la partea de cheltuieli prevederile bugetare anuale fiind realizate efectiv în proporție de aproximativ 69,80%. Proporția cheltuielilor de personal în total cheltuieli anuale a fost de 70,18%. În cursul anului 2019 s-a înregistrat o creștere a cheltuielilor față de anul anterior care se regăsește atât la cheltuieli de personal, cât și la cheltuieli cu bunuri și servicii. Creșterea a fost generată pe partea de cheltuieli de personal ocuparea prin concurs ½ fracțiune de normă post medic primar la Biroul Managementul Calității și ½ fracțiune de normă post specialitatea psihiatrie, și a 3 posturi cu normă întregă de asistent medical precum și prin punerea în aplicare a prevederilor Legii nr.153/2017 cu modificările și completările ulterioare prin care au fost majorate drepturile salariale ale personalului din unitățile sanitare și implicit contribuțiile aferente.

Partea cheltuielilor cu bunuri și servicii din execuția anului 2019 a cuprins cheltuielile curente necesare funcționării (hrană, medicamente, materiale sanitare, dezinfectanți, utilități, servicii de pază etc), lucrări de reparații curente și igienizări și diverse dotări pentru asigurarea condițiilor

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

de desfășurare a unor servicii medicale adecvate patologiei pacienților care se adresează Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș .

I.6. Resurse umane

Unitatea sanitară își desfășoară activitatea cu un număr de 41 salariați, în statul de funcții fiind 65 de posturi efectiv aprobate . Din totalul personalului angajat un număr de 32 îl reprezintă personalul medical și medical auxiliar, iar restul reprezintă personal economico-administrativ și de deservire .

Serviciile sunt prestate de către medici în specialitatea psihiatrie, echipa fiind completată cu medic de specialitate igienă și epidemiologie, psiholog, asistenți medicali generalisti , infirmieri, îngrijitori de curățenie.

Statul de funcții al Spitalului de Psihiatrie Căpâlnaș a fost aprobat de **Consiliul Județean Arad** cu un număr de 65 posturi respectându-se normativele de personal stabilite prin O.M.S. nr. 1224/2010 privind aprobarea normativelor de personal pentru asistența medicală spitalicească, precum și pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății publice nr. 1.778/2006 privind aprobarea normativelor de personal.

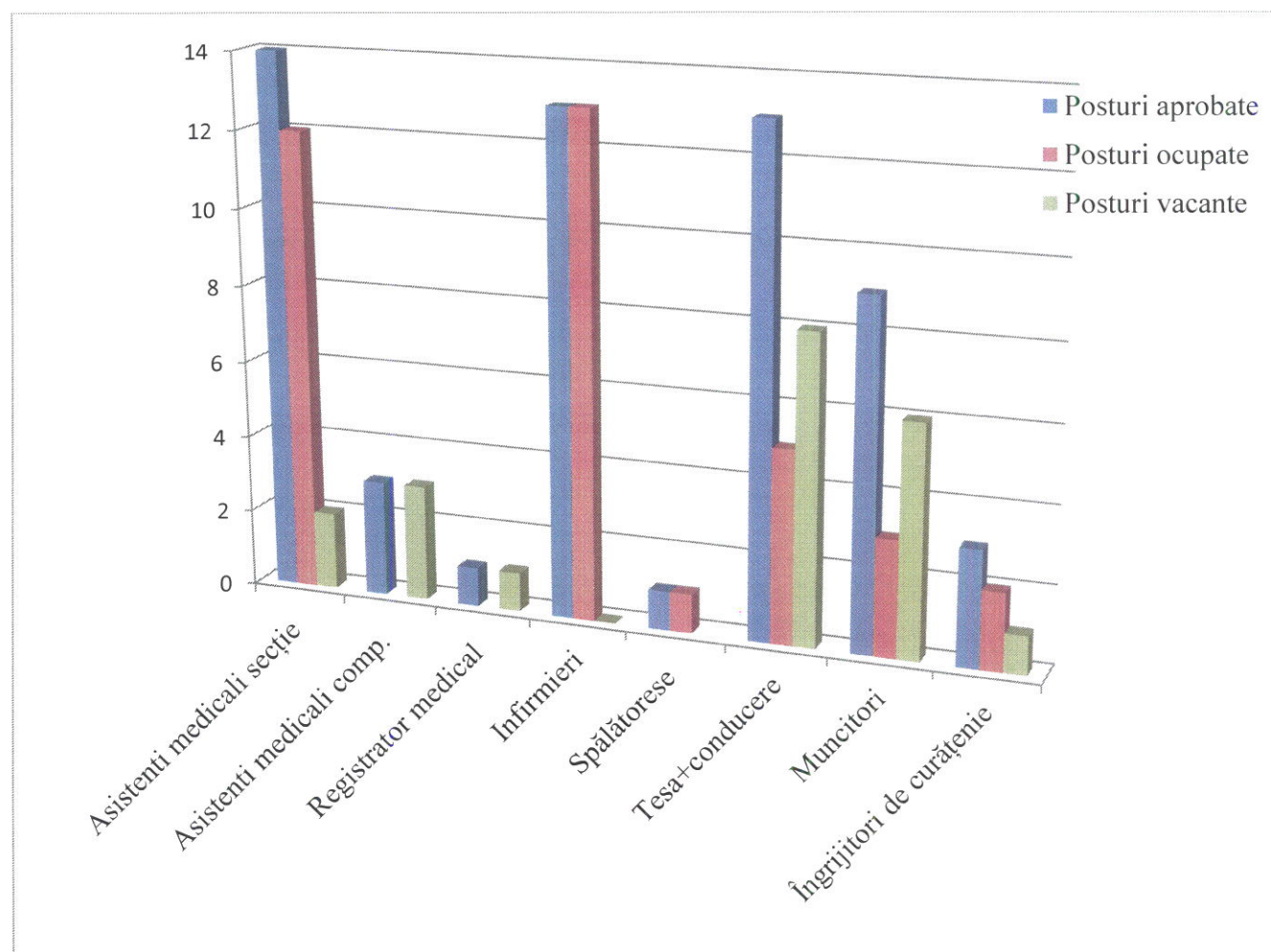
PERSONAL ÎNCADRAT **CENTRALIZATOR FUNCȚII la 30.06.2020**

Nr.crt	FUNCȚIA	PREVAZUTE STAT DE FUNCTII	POSTURI OCUPATE	VACANTE ȘI DEFICITARE
1	MEDICI SPECIALITATEA PSIHIATRIE	4	2,5	1,5
2	MEDICI ALTE SPECIALITĂȚI	3	0,5	2,5
3	PSIHOLOGI	1	1	0
4	ASISTENȚI MEDICALI SECȚIE	14	12	2
5	ASISTENȚI MEDICALI COMP.	3	-	3
6	REGISTRATORI MEDICALI	1	-	1
7	INFIRMIERI	13	13	-
8	SPĂLĂTORESE	1	1	-
9	TESA+CONDUCERE	13	5	8
10	MUNCITORI	9	3	6
11	ÎNGRIJITORI CURĂȚENIE	3	2	1
	TOTAL	65	40	25

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

SITUAȚIE COMPARATIVĂ A POSTURILOR APROBATE, OCUPATE ȘI VACANTE



I.7. Dotări si amenajări

În perioada 2014- până în prezent s-au realizat lucrări de igienizare, reamenajare și de îmbunătățire a circuitelor funcționale. Clădirea monument istoric și retrocedată nu corespunde întru totul normelor sanitare în vigoare, iar restricțiile impuse de regimul juridic al acesteia îngreșează posibilitatea unor lucrări de anvergură de natura investițiilor. Astfel că lucrările efectuate nu au modificat structura și compartimentarea spațiilor. Dar pentru a respecta planurile de conformare emise și anexate la Autorizația sanitară de funcționare și pentru a corespunde cerințelor în vederea acreditării au fost efectuate lucrările de amenajare, igienizare, îmbunătățire a circuitelor, deratizare, dezinfecție, dezinsecție, ignifugare, reparații curente la acoperiș, etc

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

.Deasemenea, a fost necesară dotarea corespunzătoare a spațiilor funcționale precum și achiziționarea de dotări necesare desfășurării în bune condiții a activității medicale. Astfel, spălătoria a fost dotată cu mașini automate de spălare, uscător automat profesional, calandru electric .

Blocul alimentar a fost dotat cu aparat de curățat cartofi, mobilier inox, veselă inox, iar circuitele funcționale au fost regândite .

Spitalul are sursa proprie de apă si aparate de purificare a apei . În secția medicală și în curtea spitalului sunt instalate camere de monitorizare video .

A fost dotată sala de tratament a pacienților pentru a asigura suprafețe lavabile și dezinfectabile , precum și pentru păstrarea în condiții de siguranță a medicamentelor psihotrope cu regim special, a vaccinurilor și a obiectelor de valoare ale pacienților.

Spitalul are un sistem de supraveghere video și control acces .

Personalul a fost dotat cu echipamente de protecție specifice fiecărei activități și s-a amenajat și dotat vestiarul.Pentru a asigura continuitatea alimentării cu energie electrică în condițiile întreruperilor dese s-a achiziționat un generator electric , condiție impusă și de normele sanitare în vigoare. Rețeaua electrică de la spălătorie a fost refăcută . A fost înlocuit tabloul electric general și au fost făcute intervenții la rețeaua electrică învechită pentru a fi armonizată cu necesitățile și dotările actuale ale spitalului.

Sistemul de încălzire este asigurat cu sobe de teracotă pe lemne ceea ce având în vedere specificul spitalului pune serioase probleme de supraveghere și siguranță a pacienților. Pentru a elimina unele riscuri a fost dotat spitalul cu un sistem de detectare fum și alarmare.

Au fost executate lucrări de igienizare a spațiilor cu infiltrații și zugrăveală deteriorate la secția de psihiatrie, magazia de alimente, reparații sobe.

S-a recompartimentat un salon (club) în două saloane cu 4 paturi și amenajarea Biroului de internări pacienți cu spațiu adecvat de igienizare, măsuri care au avut ca scop îmbunătățirea circuitelor și eficientizarea utilizării spațiilor disponibile.

În cursul anului 2020, având în vedere contextul epidemic actual, a fost elaborat un Plan de prevenire și control a infecției cu SARS-COV-2 care a impus și unele măsuri administrative care să aibă drept scop amenajarea unui spațiu de triaj la intrarea în unitatea sanitară,, regândirea circuitelor, amenajarea triajului pacienților în biroul internări, crearea unui spațiu tampon/izolare care cuprinde 2 saloane, grup sanitar, spațiu de depozitare, zonă de dezechipare, spațiu securizat și cu posibilitate de acces controlat.

I.8. Valorile principalilor indicatori de performanță ai managementului, realizați în anul 2019, semestrul I 2019, semestrul I 2020.

Raportat la activitatea medicală desfășurată în anul 2019, indicatorii de management a resurselor umane sunt:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019 realizat	Valoare indicator 01.01-30.06.2019	Valoare indicator 01.01-30.06.2020
--------------------	---------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

1.Număr mediu de bolnavi externați/medic	106	51,67	58,5
2.Număr mediu de bolnavi externați/asistenți medicali	24,46	11,92	9
3.Proporția medicilor din totalul personalului angajat	9,09%	8,88%	9,75 %
4.Proporția personalului medical cu studii superioare din total personalului medical	27,77%	27,77%	29,41%
5.Proporția personalului medical din total personal	40,90%	40,00%	41,46%

Indicatorii care reflectă activitatea clinică sunt:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019	Valoare indicator 01.01-30.06.2019	Valoare indicator 01.01-30.06.2020
<i>Indicatori de utilizare a serviciilor</i>			
Nr de pacienti externati/spital	318	155	117
DMS/spital	58,70	48,61	60,51
Rata de utilizarea a paturilor (%)	81,47	77,98	68,73
Indice de utilizare a paturilor (zile)	297,40	141,93	125,87
Procentul de pacienti cu complicatii si comorbiditati din total pacienti externati (%)	0	0	0
<i>Indicatori de calitate</i>			
Rata mortalitatii generale	0,63	0	0
%pacienti decedati la 48 ore de la internare	0	0	0
Rata infectiilor nozocomiale	1,57	1,93	0

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

Rata pacienților reinternati (fara programare) in intervalul de 30 zile de la externare	0	0	0
Indicele de concordanta intre diagnosticul la internare si diagnosticul la externare	99%	99%	99%

Indicatorii economico-financiari:

DENUMIRE INDICATOR	Valoare indicator 2019 Realizat (%)
Executia bugetară față de bugetul aprobat (%)	69,80
Procentul cheltuielilor de personal din total cheltuieli spital	70,18
Procentul cheltuielilor de personal din total sume decontate de CAS precum și din sumele asigurate de la MS cu această destinație (%)	73,99
Procentul cheltuielilor cu medicamente din total cheltuieli spital (%)	1,80
Costul mediu pe zi spitalizare	242,36
Procentul veniturilor proprii din total venituri spital	41,57 %

I.9. Caracteristici ale populației deservite

În anul 2019 Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș a acordat asistență medicală pentru 318 pacienți externați (174 de sex masculin și 144 de sex feminin, 157 provin din mediul rural și 161 din mediul urban), principalele grupe de patologie spitalizată fiind:

- demențe -42 pacienți (13,21 %)
- schizofrenie -48 pacienți (15,09%)
- tulburări depresive -78 pacienți (24,53%)
- retard mental în diferite grade-29 pacienți (9,12%)

II. ANALIZA SWOT

II.1. Mediul intern

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<p>Finanțarea potrivit legislației în vigoare pentru specificul spitalului de psihiatrie cronici este bună . Contractele încheiate pentru serviciile medicale prestate asigură în mare parte sumele necesare pentru activitatea curentă a spitalului</p>	<p>Situația juridică a clădirii în care își desfășoară activitatea spitalul . Retrocedarea clădirii și statutul de chiriaș împiedică posibilitatea unor reamenajări de anvergură de natura cheltuielilor de capital</p>
<p>Creșterea veniturilor salariale în domeniul sanitar</p>	
<p>Subordonarea locală asigură posibilitatea autorităților locale să se implice în coordonarea și finanțarea spitalului</p>	<p>Dotări învechite : încălzire cu sobe pe lemne, parchet din lemn în saloane, birouri.</p>
<p>Amplasarea într-o zonă propice pentru tratarea pacienților cu afecțiuni psihice</p>	<p>Personal insuficient . Spitalul funcționează cu un număr de 41 de angajați din totalul de 65 de posturi aprobate , un număr mult sub normativul stabilit prin legislația specifică . Lipsa personalului duce la suprasolicitarea celui existent cu implicații negative asupra actului medical</p>
<p>Pregătirea profesională a personalului medical. Un punct forte o reprezintă pregătirea profesională a personalului medical cu experiență în tratamentul pacienților cu boli psihice, implicarea în găsirea soluțiilor pentru o mai bună îngrijire a pacientului în condițiile lipsei de personal</p>	<p>Clădire veche, necesită întreținere curentă cu costuri mari.</p>
<p>Dotare modernă a spălătoriei, blocului alimentar , ceea ce crește calitatea condițiilor hoteliere oferite pacienților</p>	<p>Deficiențe în întreținerea curentă a clădirii . Este necesară executarea unor lucrări repetate de reparații curente, de igienizare, deratizare , dezinsecție și dezinfecție pentru a asigura igiena spațiilor și a aeromicroflorei conform standardelor de igienă impuse de specificul activității sanitare</p>
<p>Accreditare A.N.M.C.S.</p>	<p>Circuite functionale neadecvate , iar din cauza faptului ca spitalul este monument istoric, nu se poate interveni major in recompartimentare spațiilor.</p>
<p>Grad de satisfacție a pacienților ridicat</p>	
	<p>Dificultati de colaborare interclinica in cazuri de patologie somatica concomitenta</p>

II.2. Mediul extern

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

În activitate, Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaş colaborează cu instituțiile publice (Consiliul Județean Arad, Ministerul Sănătății, Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Arad, Direcția de Sănătate Publică Arad), cu organizațiile profesionale (Colegiul Medicilor din România, O.A.M.G.M.A. M.R. etc.) din țară.

OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
Proiect construcție spital nou aflat în derulare cu finanțare din Programul Național de Dezvoltare Locală și implementare de Consiliul Județean Arad să se găsească soluții în vederea relocării spitalului. Proiectula a fost demarat pe baza unui studiu de fezabilitate finanțat de consiliul județean. Noua clădire va corespunde întrul totul normelor sanitare în vigoare	Instabilitatea legislativă care reglementează finanțarea spitalului, dar și cea care stabilește cadrul legal pentru ocuparea posturilor vacante în sistemul sanitar cu încadrare în prevederile bugetare.
Statutul de proprietar al clădirii va putea da posibilitatea accesării unor fonduri cu finanțare nerambursabilă pentru dezvoltarea infrastructurii și dotării spitalului	Migrarea forței de muncă calificate către spitalele din străinătate, precum și concurența altor spitale care oferă condiții mai bune din punctul de vedere al locului de muncă reprezintă o amenințare
Creșterea numărului de paturi și dezvoltarea unor parteneriate publice-private cu implicarea administrației locale și județene	
Organizarea unor parteneriate și activități comune cu spitale specifice din alte țări care ar da posibilitatea unei noi abordări în tratamentul bolnavilor cu afecțiuni psihice cu scopul integrării lor în societate	Situarea într-o zonă cu deficit de personal medical calificat

III. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE

Analiza SWOT, recomandările formulate de instituțiile abilitate, specificul patologiei tratate în ultimii ani precum și concluziile rezultate în urma analizelor chestionarelor de feed-back ale pacienților au relevat existența următoarelor probleme critice:

- 1. Deficiențe în întreținerea clădirii – lipsa unui sistem de încălzire centrală cu implicații negative în asigurarea condițiilor de siguranță și hoteliere**
- 2. Deficit de personal medical și nemedical**
- 3. Lipsa unei stații de epurare conforme**

PROIECT DE MANAGEMENT 2020

Candidat: ec. Hotăran Claudia

4. Structura spitalului nu cuprinde o farmacie cu circuit închis
5. Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare
6. Legislație în continuă schimbare în contextul pandemic actual și necesitatea revizuirii procedurilor și protocoalelor interne

IV. SELECȚIONAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE CU MOTIVAREA ALEGERII FĂCUTE

Dintre deficiențele identificate am selecționat următoarea problemă critică prioritară cu impact major asupra siguranței și satisfacției pacientului:



Dotări și spații neconforme cu prevederile legale în vigoare

Spitalul de Psihiatrie Căpâlnaș se adresează unui segment important de pacienți cu afecțiuni psihiatrice cronice din județul Arad, iar misiunea echipei manageriale este de a identifica soluții prin care să asigure condiții cât mai bune în spațiul actual care să fie armonizate cu prevederile sanitare în vigoare, având ca prioritate siguranța și satisfacția pacienților .

Legislația specifică care reglementează condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital pentru obținerea autorizației de funcționare stabilește referințe concrete ale spațiilor și dotărilor obligatorii după cum urmează:

*potrivit prevederilor ART.3 și a ART.28 din ORDIN nr. 1.096 din 30 septembrie 2016 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății nr. 914/2006 pentru aprobarea normelor privind condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un spital în vederea obținerii autorizației sanitare de funcționare

ART. 3

(1) Finisajele încăperilor de spital în care staționează sau se deplasează bolnavii ori în care se desfășoară activități medicale vor fi:

- a) lavabile;
- b) rezistente la dezinfectante și alte substanțe biocide, avizate pentru uz spitalicesc;
- c) rezistente la decontaminări radioactive (după caz);
- d) fără asperități care să rețină praful și să favorizeze dezvoltarea germenilor;
- e) negeneratoare de fibre sau particule care pot rămâne suspendate în aer;
- f) rezistente la acțiunea acizilor (în laboratoare și săli de tratamente).

(2) Se interzice folosirea materialelor de finisaj care prin alcătuirea lor sau prin modul de punere în operă pot favoriza dezvoltarea de organisme parazite (artropode, acarieni, mucegaiuri) sau a substanțelor nocive ce pot periclita sănătatea omului.

(3) Este interzisă amenajarea de tavane false în spațiile frecventate de bolnavi.