

P R O I E C T

**INTOCMIT PENTRU CONCURSUL ORGANIZAT DE SPITALUL DE BOLI
CRONICE CAMPENI PENTRU OCUPAREA POSTULUI DE MANAGER**

TEMA : SIGURANTA SI SATISFACTIA PACIENTULUI

1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI DE BOLI CRONICE CAMPENI

PREZENTARE GENERALA A SPITALULUI

ISTORIC SI MISIUNE

Spitalul de Boli Cronice Campeni este o unitate sanitară cu paturi, cu personalitate juridică, spital de categoria a V-a, care asigură servicii medicale prin spitalizare continuă și de zi, servicii de consultatii ambulatorii în ambulatoriile integrate.

Spitalul de Boli Cronice Campeni a fost înființat în anul 2009 prin Ordin al Ministrului Sănătății nr 1389/04.11.2009, structura care a fost modificată ulterior prin adresele: nr XI/A/56393,58815/CSA/11340/1.11.2010, nr XI/A/67506/RL/4001/15.12.2011, nr. XI/A/23083/CV/506/25.05.2012, nr. XI/A/AP/444/EN/4397/29.04.2013.

Până la acea dată unitatea a funcționat din 1937 ca Sanatoriu TBC cu o structură aprobată de 140 paturi până în anul 2006 apoi cu 128 paturi până în 2009.

Spitalul deservește o zonă întinsă cu caracteristici aparte din punct de vedere geografic, populațional și social, cu localități dispersate, răspândită în zone greu accesibile atât vara cât mai ales iarna și la mari distanțe de piața furnizorilor de servicii medicale (cabinetele medicilor de familie, centre de permanență, spitale).

În aceste condiții adresabilitatea populației la serviciile spitalului este relativ mare (având în vedere specificul unității –boli cronice și pneumologie), pacienții fiind atât din zona arondată orașului Cîmpeni precum și din zonele limitrofe.

Morbiditatea se datorează în principal următoarelor patologii: afecțiuni respiratorii, afecțiuni ale aparatului cardiovascular, afecțiuni neurologice, afecțiuni digestive, etc.

Misiunea Spitalului de Boli Cronice Campeni este de a oferi servicii medicale de calitate, pacienților, punând accent pe siguranță, empatie și respectarea demnității umane, contribuind la ameliorarea stării de sănătate și la creșterea calității vieții acestora.

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ ACTUALĂ A SPITALULUI

- **Sectia Pneumologie** 55 paturi din care:

-pentru TBC 25 paturi (10 paturi în conservare)

- **Sectie Boli cronice** 30 paturi

-**Spitalizare de zi** 2 paturi

-Farmacie

- Laborator analize medicale
- Laborator bacteriologie BK
- Laborator radiologie si imagistica medicala
- Laborator explorari functionale
- Compartiment recuperare, medicina fizica si balneologie (nefunctional)
- Dispensar TBC
- Ambulatoriul integrat cu cabinet in specialitatile:** pneumologie, medicina interna, neurologie (nefunctional)

RESURSE UMANE

Structura statului de functii în cadrul Spitalului de Boli Cronice Campeni

Tip personal	Posturi ocupate	Posturi aprobate conform organigramei si statului de functii
Comitet director	3	3
Medici	8,5	15,5
Medici rezidenti	8	8
Farmacisti	1	1
Asistenti medicali cu studii superioare	7	47,5
Asistenti medicali cu studii medii	18	
Personal auxiliar sanitar	13	28,5
Personal administrativ	9	18
Personal TESA	9	15
Alt personal sanitar superior	0	6
Total	76,5	142

SITUAȚIA DOTĂRILOR

Dotarea unitatii în functie de locatia aparaturii din cadrul spitalului este urmatoarea:

Sectia Pneumologie TBC

- 16 concentratoare de oxigen
- 2 aparate de aerosoli
- 4 lampi bactericide cu ultraviolete
- 2 nebulizatoare

- 1 electrocardiograf Comen

Sectia de Boli Cronice

- 1 ecograf Echo Blaster 64
- 1 electrocardiograf cu 12 canale
- 1 monitor functii vitale
- 1 defibrilator semiautomat I-Pad
- 1 ecograf Doppler Color SonoAce R5
- 7 concentratoare de oxigen
- 2 lampi bactericide
- 1 nebulizator
- 1 electrocardiograf cu 6 canale
- 1 aspirator de secretii
- 1 aparat de aerosoli

Laboratorul de Radiologie si Imagistica Medicala

- 1 echipament radiologic digital DRGEMGXR-SD
- 1 ecograf Samsung HR50
- 1 lampă bactericidă cu ultraviolete

Laboratorul de analize medicale si bacteriologie BK

- 1 analizor biochimie Star-Fax 1904 Plus
- 1 autoclav 16 litri Sturdy
- 1 centrifuga CM4
- 1 etuva sterilizare April
- 2 hote flux laminar
- 1 analizor hematologie Mytic
- 1 analizor urini
- 1 analizor electroliti si gaze sanguine

- 1 analizor automat de identificare a microorganismelor si de efectuare a antibiogramelor
- echipament automat de detrminare a sensibilitatii la antibiotice prin concentratia minima inhibitorie
- 1 termostat 120 l
- 1 distilator apa
- 2 microscopae

ACTIVITATEA SPITALULUI

Numarul de pacienti internati pe sectiile spitalului/Numarul de zile de internare

	Anul 2021	Anul 2022	Anul 2023	Anul 2024
Sectia Pneumologie-acute-numar de pacienti externati	263 (38-cazuriCOVID)	240	540	682
Sectia Pneumologie TBC-numar de zile de spitalizare	3221	2765	2851	3823
Sectia Boli cronice-numar de zile de spitalizare	3801	4716	7522	8448
Spitalizare de zi-numar de internari	209	156	533	932

Numarul consultatiilor acordate in ambulatoriile integrate

	Anul 2021	Anul 2022	Anul 2023	Anul 2024
Ambulatoriu -pneumologie	1399	1467	2016	2479
Ambulatoriu -medicina interna	976	1045	1309	1469

Indicatori ai morbiditatii spitalizate in functie de categoria majora de diagnostic in anul 2021

Nr. crt.		Denumire	Total cazuri
	CMD		
1	04	Boli si tulburari ale sistemului respirator	369
2	01	Boli si tulburari ale sistemului nervos	56
3	05	Boli si tulburari ale sistemului circulator	124
4	08	Boli si tulburari ale sistemului musculoscheletal si tesutului conjunctiv	57
5	10	Boli si tulburari endocrine, nutritionale si metabolice	35
6	07	Boli si tulburari ale sistemului hepatobiliar si ale pancreasului	18

7	Alte tipuri de afectiuni	40
Total		699

Indicatori ai morbiditatii spitalizate în functie de categoria majora de diagnostic în anul 2022

Nr. crt.	CMD	Denumire	Total cazuri
1	04	Boli si tulburari ale sistemului respirator	328
2	01	Boli si tulburari ale sistemului nervos	64
3	05	Boli si tulburari ale sistemului circulator	138
4	08	Boli si tulburari ale sistemului musculoscheletal si tesutului conjunctiv	71
5	10	Boli si tulburari endocrine, nutritionale si metabolice	52
6	07	Boli si tulburari ale sistemului hepatobiliar si ale pancreasului	32
7		Alte tipuri de afectiuni	51
Total			736

Indicatori ai morbiditatii spitalizate în functie de categoria majora de diagnostic în anul 2023

Nr. crt.	CMD	Denumire	Total cazuri
1	04	Boli si tulburari ale sistemului respirator	743
2	01	Boli si tulburari ale sistemului nervos	90
3	05	Boli si tulburari ale sistemului circulator	266
4	08	Boli si tulburari ale sistemului musculoscheletal si tesutului conjunctiv	116
5	10	Boli si tulburari endocrine, nutritionale si metabolice	50
6	07	Boli si tulburari ale sistemului hepatobiliar si ale pancreasului	60
7		Alte tipuri de afectiuni	33
Total			1358

Indicatori ai morbiditatii spitalizate în functie de categoria majora de diagnostic în anul 2024

Nr. crt.	CMD	Denumire	Total cazuri
1	04	Boli si tulburari ale sistemului respirator	962
2	01	Boli si tulburari ale sistemului nervos	60
3	05	Boli si tulburari ale sistemului circulator	290
4	08	Boli si tulburari ale sistemului musculoscheletal si tesutului conjunctiv	136
5	10	Boli si tulburari endocrine, nutritionale si metabolice	55
6	07	Boli si tulburari ale sistemului hepatobiliar si ale pancreasului	72
7		Alte tipuri de afectiuni	38
Total			1613

2. ANALIZA SWOT A SPITALULUI

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
-personal de specialitate bine pregatit si specializat pentru desfasurarea activitatii in conditii optime -factori naturali curativi din zona avand in vedere amplasarea unitatii -obtinerea a doua proiecte de finantate prin PNRR în curs de implementare pentru etapa de digitalizare a spitalului, imbunatatirea capacitatii laboratorului de analize medicale și achizitionarea de echipamente pentru reducerea IAAM -angajamentul unei parti a personalului fata de imbunatatirea calitatii serviciilor medicale -relatii corecte si de colaborare buna cu CJAS Alba, DSP Alba, Primaria Orasului Cimpeni, Consiliu Local Cimpeni -asigurarea medicamentelor si a hranei pentru pacienti in conditii normale	-numarul redus de medici care isi desfasoara activitatea in spital -atributii suplimentare multiple pentru anumite categorii de personal -lipsa unui medic neurolog și astfel pierderea serviciilor prestate în ambulatoriului de neurologie și sectia de Boli cronice -protocoale clinice insuficient implementate -acreditarea spitalului în categoria a V-a -sistem de raportare a evenimentelor adverse perceput ca fiind punitiv ducind la sub-raportare -monitorizare nesistematica si insuficienta a satisfactiei pacientilor -conditii hoteliere care necesita imbunatatiri, infrastructura invecchita - lipsa unui lift pentru pacienti - cladirea veche greu adaptabila la cerintele actuale -cercuite functionale greu de realizat -insuficienta dotare cu aparate electrocasnice pentru sectorul bucatarie, spalatorie -lipsa certificarii RENAR pentru laborator - lipsa personalului de paza si control datorita

	blocarii posturilor, si imposibilitatea suplinirii acestor servicii de firme specializate din lipsa mijloacelor financiare
OPORTUNITATI	AMENINTARI
-acces la fonduri europene si la programe nationale de finantare dedicate modernizarii spitalelor -cresterea gradului de constientizare publica si a exigentelor pacientilor privind calitatea și siguranta ingrijirilor care pot actiona ca presiune pozitiva pentru schimbare -incadrarea medicilor rezidenti pe post pentru specialitatile deficitare -obtinerea unui sprijin permanent din partea Consiliului Local Cimpeni -cerintele ANMCS privind calitatea care au acionat ca un factor de mobilizare pentru schimbare	-subfinantarea cronica a sistemului sanitar care limiteaza capacitatea spitalului de a investi în infrastructura, tehnologie si personal -migratia personalului medical calificat -cresterea preturilor la medicamente si materiale sanitare - concurenta cu alte spitale publice sau private (ex.-Spitalului Orasenesc Campeni care preia o parte din patologia respiratorie si patologia cronica) -rezistenta la schimbare din partea unor categorii de personal -cadru legislativ in continua schimbare

3. IDENTIFICARE PROBLEMELOR CRITICE ALE SPITALULUI :

- acreditarea spitalului în categoria a V-a ceea ce semnifica nevoia de imbunatatire a standardelor de calitate si siguranta a pacientilor recomandate de ANMCS, proces in curs de remediere
- numar de medici insuficient pentru realizarea contractului semnat cu CAS
- controlul insuficient al infectiilor asociate asistentei medicale
- lipsa acreditarii RENAR a laboratorului de analize medicale si radiologie
- imbunatatirea conditiilor hoteliere
- lipsa de resurse financiare pentru cheltuieli de capital
- amplasarea spitalului intr-o zona montana cu temperaturi relativ scazute tot timpul anului, ce determina un consum crescut de combustibil pentru incalzire (in medie 6 luni pe an) ceea ce atrage dupa sine cresterea cheltuielilor in acest sector

4. SELECTAREA UNEI PROBLEME PRIORITARE CU MOTIVAREA ALEGERII FACUTE

Siguranta si satisfactia pacientului reprezinta piloni importanti ai calitatii serviciilor medicale la nivel global. În Romania, eforturile de aliniere la standardele europene in domeniul calitatii serviciilor medicale au condus la o constientizare sporita a importantei sigurantei si satisfactiei pacientului.

Accesul crescut la informatii si constientizarea drepturilor pacientilor au condus la o presiune tot mai mare asupra furnizorilor de servicii medicale pentru a oferi ingrijiri nu doar eficiente din punct de vedere clinic, ci si sigure si centrate pe nevoile si asteptarile pacientului. Organizatia Mondiala a Sanatatii (OMS) subliniaza ca siguranta pacientului este o problema globala de sanatate publica, evenimentele adverse avind consecinte umane si economice semnificative.

Satisfactia pacientului reflecta masura în care experienta pacientului corespunde asteptarilor sale si este influentata de factori multipli, de la competenta personalului medical, la abilitatile de comunicare, empatie, conditiile de spitalizare si timpii de asteptare. O satisfactie ridicata a pacientilor este corelata cu o aderenta mai buna la tratament, rezultate clinice imbunatatite si o reputatie pozitiva a institutiei medicale.

Necesitatea elaborarii unui proiect de management dedicat sigurantei si satisfactiei pacientului la Spitalul de Boli Cronice Campeni deriva din mai multi factori:

- Angajamentul fata de calitate-alinierea la standardele nationale si internationale de calitate si siguranta în domeniul medical.
- Specificul pacientilor cronici-vulnerabilitatea crescuta a pacientilor cu afectiuni de lunga durata impune masuri sporite de siguranța si o atentie deosebita acordata experientei lor in spital.
- Optimizarea resurselor-un management eficient al sigurantei reduce costurile asociate evenimentelor adverse si complicatiilor.
- Cresterea increderii-imbunatatirea sigurantei si satisfactiei contribuie la cresterea increderii pacientilor si a comunitatii in serviciile oferite de spital.
- Cerinte de acreditare-procesele de acreditare si evaluare a unitatilor sanitare pun un accent deosebit pe managementul calitatii, siguranta si satisfactia pacientului, reputatie buna a institutiei medicale.

Acest proiect vizeaza identificarea ariilor prioritare de interventie si propunerea unor solutii practice si adaptate specificului Spitalului de Boli Cronice Campeni.

5. DEZVOLTAREA PROIECTULUI DE MANAGEMENT PENTRU PROBLEMA PRIORITARA IDENTIFICATA

a) Scopul

Scopul principal al acestui proiect este de a dezvolta si propune un cadru strategic si operational pentru imbunatatirea continua a sigurantei si satisfactiei pacientilor internati si tratati la Spitalul de Boli Cronice Campeni, contribuind astfel la cresterea calitatii generale a serviciilor medicale oferite.

b) Obiective

Obiective generale

- Cresterea nivelului de siguranta a pacientilor prin reducerea incidentei evenimentelor adverse si a riscurilor asociate asistentei medicale în cadrul Spitalului de Boli Cronice Campeni.
- Imbunatatirea experientei pacientilor si cresterea nivelului de satisfactie a acestora fata de serviciile medicale, conditiile de spitalizare si interactiunea cu personalul Spitalului de Boli Cronice Campeni.
- Promovarea si consolidarea unei culturi organizationale pozitive, centrate pe siguranta si bunastarea pacientului, la nivelul întregului personal al spitalului.

Obiective specifice

Pentru siguranta pacientului:

- Identificarea principalelor riscuri pentru siguranta pacientilor în cadrul Spitalului de Boli Cronice Campeni.
- Analizarea sistemului actual de raportare si management al evenimentelor adverse si propunerea de masuri de optimizare.
- Actualizarea a cel putin cinci protocoale clinice specifice pentru cele mai frecvente boli cronice tratate în spital, cu accent pe aspectele de siguranta.
- Propunerea unui program de training pentru personalul medical privind siguranta pacientului si prevenirea erorilor medicale.
- Reducerea incidentei infectiilor asociate asistentei medicale (IAAM) cu 10 % în următorii patru ani.
- Imbunatatirea procedurilor de management al medicatiei pentru a reduce erorile de medicatie cu 50% în următorii patru ani.

Pentru satisfactia pacientului:

- Evaluarea nivelului actual de satisfacție a pacienților prin aplicarea unui chestionar standardizat la un esantion reprezentativ de pacienți.
- Identificarea principalilor factori care influențează negativ satisfacția pacienților în Spitalul de Boli Cronice Campeni.
- Propunerea a cel puțin trei măsuri concrete pentru îmbunătățirea comunicării dintre personalul medical și pacienți/apartinători.
- Dezvoltarea unui plan de îmbunătățire a condițiilor hoteliere și a ambientului din spital.
- Implementarea unui sistem eficient și transparent de colectare și gestionare a feedback-ului și sesizărilor pacienților.
- Creșterea scorului mediu de satisfacție a pacienților cu 10% în următorii patru ani.

c) Activități :

Definirea conceptelor cheie

Siguranța pacientului

Organizația Mondială a Sănătății (OMS) definește siguranța pacientului ca fiind "absența vătămării prevenibile a unui pacient în timpul procesului de îngrijire medicală și reducerea riscului de vătămare inutilă asociată îngrijirii medicale la un minim acceptabil". Acest minim acceptabil se referă la cunoștințele medicale actuale, resursele disponibile și contextul în care sunt furnizate îngrijirile, în raport cu riscul de a nu trata sau de a oferi un tratament alternativ. Siguranța pacientului este o componentă fundamentală a calității îngrijirilor medicale și implică eforturi concertate pentru a preveni erorile, a învăța din cele care se produc și a construi o cultură de siguranță în cadrul organizațiilor sanitare.

Satisfacția pacientului

Satisfacția pacientului este o măsură subiectivă a modului în care experiența pacientului în raport cu serviciile medicale primite corespunde așteptărilor sale. Este un indicator multidimensional, influențat de aspecte precum calitatea tehnică a îngrijirilor, abilitățile interpersonale ale personalului medical, comunicarea, accesibilitatea serviciilor, condițiile hoteliere, timpul de așteptare și implicarea pacientului în deciziile privind propria sănătate. Evaluarea satisfacției pacienților oferă informații valoroase pentru identificarea disfuncționalităților și pentru orientarea eforturilor de îmbunătățire a calității serviciilor.

Cultura de siguranță

Cultura de siguranță într-o organizație sanitară se referă la valorile, atitudinile, percepțiile, competențele și modelele de comportament individuale și de grup, care determină angajamentul, stilul și competența managementului siguranței în cadrul organizației. O cultură de siguranță pozitivă se caracterizează prin:

- Comunicare deschisă și transparentă.
- Recunoașterea faptului că erorile sunt inerente activității umane.
- Încurajarea raportării evenimentelor adverse și a incidentelor fără teama de represalii (cultura non-punitivă, dar responsabilă).

- 4

Evenimentul advers (cunoscut si ca Eveniment Advers Asociat Asistentei Medicale -

30

3

115

e 2

ACTIVITATI	An 2025	An 2026		An 2027		An 2028		An 2029	Cine Raspunde
	Sem II	Sem I	Sem II	Sem I	Sem II	Sem I	Sem II	Sem I	

A.1 Cultura de siguranta									
A1.1 Cresterea raportării EA si near-miss raportate									Comitet director, medici, asistent sef
A1.2 Campanii de constientizare privind siguranta pacientului									Comitet director, medici, asistent sef
A1.3 Imbunatatirea scorului mediu la chestionarul privind cultura de siguranta									Comitet director, medici, asistent sef

A.2: Standardizarea proceselor									
A2.1 Actualizarea si implementarea protocolurilor clinice standardizate									Director medical. medici
A.2.2. Reducerea cu 10 % a incidentei IAAM									Comitet director, medici, asistent sef
A.2.3. Cresterea numarului de proceduri standardizate privind administrarea medicatiei, utilizarea anumitor aparate medicale, prelevarea de probe biologice									Comitet director, medici, asistent sef

A.3 Imbunatatirea experientei pacientului									
A.3.1. Cresterea scorului mediu general de satisfactie a pacientilor									Comitet director, medici, asistent

									sef
A.3.2. Reducerea numarului de reclamatii scrise privind comunicarea cu personalul sanitar									Comitet director, medici, asistent sef
A.3.3. Implementarea unui program de educatie terapeutica structurat pentru pacienti si familiile acestora									Comitet director, medici, asistent sef Director

A.4. Dezvoltarea competentelor personalului									
A.4.1. Asigurarea participarii intregului personal medical si auxiliar la cursuri de instruire prevind siguranta pacientului									Director medical, medici, asistent sef
A.4.2. Training la locul de munca									Director medical, medici, asistent sef

Resurse necesare pentru implementare

Resurse Umane

- Nucleul de management al calitatii - coordonarea generala a implementarii planului.
- Managementul spitalului - sprijin strategic, alocare de resurse, monitorizare.
- Medicii si asistentii sefi - rol cheie în implementarea masurilor la nivel de sectie si de mobilizare a personalului.
- Personalul medical si auxiliar - implicare activa în toate actiunile.
- Formatori interni si externi - pentru programele de training.

Resurse financiare

- Costuri pentru formare si dezvoltare profesionala (cursuri, workshop-uri, lectori)-20000 lei
- Costuri pentru materiale informative si educationale (tiparire, design)-10000 lei.

- Costuri pentru achizitii de software (modul de raportare EA, software de analiza date)-20000lei

Resurse materiale si tehnologice

- Sala de curs/intilniri echipate corespunzator.
- Echipamente IT (calculatoare, videoproiectoare).
- Acces la internet si baze de date medicale.
- Materiale consumabile pentru traininguri.

Resurse informationale

- Acces la ghiduri de buna practica, studii, articole de specialitate.
- Date statistice interne relevante.
- Legislatie actualizata.

Responsabilitati in monitorizare:

- Nucleul de management al calitatii-rol central în colectarea, centralizarea, analiza datelor si elaborarea rapoartelor de monitorizare.
- Medicii/Asistentii sefi-monitorizarea implementarii la nivel de sectie, colectarea datelor primare.
- CPLIAAM-monitorizarea specifica a IAAM.
- Managementul spitalului - revizuirea periodica a rapoartelor de monitorizare si luarea deciziilor pentru corectarea disfunctionalitatilor.

d) Rezultate asteptate

Implementarea cu succes a acestui proiect de management este anticipata sa genereze multiple beneficii pentru Spitalul de Boli Cronice Campeni:

Pentru pacienți:

- Reducerea riscului de evenimente adverse si cresterea sigurantei ingrijirilor.
- O experienta mai buna pe durata spitalizarii, cu un nivel crescut de satisfactie.
- O mai buna înțelegere a bolii si a tratamentului, ducind la o aderenta terapeutica imbunatatita.
- Imbunatatirea calitatii vietii.

Pentru personalul spitalului:

- Un mediu de lucru mai sigur si mai predictibil.
- Clarificarea rolurilor si responsabilitatilor prin protocoale standardizate.
- Cresterea satisfactiei profesionale prin oferirea unor ingrijiri de calitate superioară si prin recunoasterea eforturilor.
- Dezvoltarea competentelor si abilitatilor.

Pentru spital ca institutie:

- Imbunatatirea indicatorilor de calitate si performanta.
- Reducerea costurilor asociate evenimentelor adverse (ex: prelungirea spitalizarii).
- Cresterea reputatiei si a increderii comunitatii în serviciile oferite.
- Alinirea la standardele nationale si internationale, facilitind procesele de acreditare.
- Atragerea si mentinerea personalului medical calificat.

e) Indicatori de evaluare

Indicatori cheie de performanta pentru siguranta

Acesti indicatori vor fi colectati si analizati periodic (lunar, trimestrial, anual)

Indicatori de rezultat:

- Rata evenimentelor adverse raportate (per 1000 zile de spitalizare / per 100 externari)
- Rata infectiilor asociate asistentei medicale (globala si pe tipuri specifice)
- Incidenta caderilor pacientilor
- Incidenta escarelor de decubit (nou aparute în spital)
- Numarul si tipul erorilor de medicatie raportate/identificate
- Procentul de pacienti identificati corect

Indicatori de proces:

- Numarul de evenimente adverse si near-miss-uri raportate voluntar
- Procentul de personal instruit cu privire la siguranta pacientului
- Gradul de aderenta la protocoale
- Procentul de administrari ale medicatiei cu risc inalt efectuate cu verificare dubla
- Timpul mediu de la raportarea unui EA pina la factorul declansator initial
- Numarul de audituri de siguranta efectuate

Indicatori de cultura de siguranta:

- Scorurile obtinute la chestionarul privind cultura de siguranta (aplicat periodic la 1-2 ani)
- Numarul de sugestii de imbunatatire a sigurantei primite de la personal

Indicatori cheie de performanta pentru satisfactie

Indicatori de rezultat:

- Scorul mediu general de satisfactie a pacientilor (obtinut din chestionare).
- Procentul de pacienti care ar recomanda spitalul

- Numarul de reclamatii/sesizari oficiale primite (global si pe categorii: comunicare, conditii, etc.)

Indicatori de proces:

- Procentul de pacienti care au primit informatii clare si complete despre boala/tratament
- Timpul mediu de asteptare pentru consultatii/proceduri programate
- Numărul de pacienti/membrii ai familiei informati cu privire la dezvoltarea abilitatilor si competentelor necesare pacientilor pentru a-si gestiona singuri (sau cu sprijin minim) propria afectiune in viata de zi cu zi
- Rata de raspuns la chestionarele de satisfactie
- Timpul mediu de solutionare a sesizarilor pacientilor

Frecventa si metodele de colectare a datelor

- Colectare continua-raportarea EA, monitorizarea IAAM (prin CPLIAAM), feedback informal
- Lunar- analiza centralizata a EA raportate, indicatori specifici de proces
- Trimestrial-aplicarea chestionarelor de satisfactie, analiza tendintelor IAAM, rapoarte de progres ale Nucleului de management al calitatii catre management
- Anual - analiza detaliata a tuturor indicatorilor cheie de performanta, rapoarte de evaluare a implementarii planului de actiune, aplicarea chestionarelor de cultura de siguranta
- Metode - analiza documentelor (fise de raportare, registre, baze de date), chestionare, interviuri, audituri clinice si de proces, observatie directa

Procesul de evaluare a proiectului

Evaluarea va determina masura in care obiectivele proiectului au fost atinse si impactul general al acestuia asupra sigurantei si satisfactiei pacientului.

Evaluare intermediară

- Scop - verificarea progresului fata de obiectivele anuale, identificarea blocajelor, reajustarea planului de actiune daca este necesar
- Moment - la finalul fiecarui an de implementare
- Metode - analiza rapoartelor de monitorizare, discutii cu responsabilii de implementarea obiectivelor stabilite, analiza SWOT actualizata
- Rezultat - raport de evaluare intermediara cu constatari si recomandari pentru perioada urmatoare

Evaluare finală

- Scop - aprecierea globala a succesului proiectului in atingerea scopului si obiectivelor propuse, evaluarea impactului pe termen lung si a sustenabilitatii
- Moment- la finalul perioadei de implementare a proiectului
- Metode -compararea indicatorilor cheie de performanta finali cu valorile de baza si cu țintele stabilite, analiza cost-beneficiu, interviuri cu pacientii si personalul.

- Rezultat -raport de evaluare finala care sa prezinte realizarile, lectiile invatate si recomandari pentru viitor

Raportarea rezultatelor

- Rezultatele monitorizarii si evaluarii vor fi comunicate transparent catre:
 - Managementul spitalului
 - Personalul spitalului (prin sedinte, buletine informative)
 - Consiliul de administratie

Proiectul de management conceput pentru cresterea sigurantei si satisfactiei pacientului la Spitalul de Boli Cronice Campeni reprezintă o initiativa cu implicatii asupra calitatii ingrijirilor medicale, reputatiei institutiei si starii de bine a pacientilor si personalului. Specificul ingrijirii pacientilor cu afectiuni cronice – caracterizata prin interactiuni de lunga durata, complexitate terapeutica si vulnerabilitati multiple – impune o abordare , in care siguranta actului medical si experienta subiectivă a pacientului sunt considerate obiective prioritare si interdependente.

Analiza contextului a relevat ca alinierea la standardele naționale impuse de ANMCS si la principiile directoare ale OMS nu este doar o cerinta de conformitate, ci o oportunitate pentru Spitalul de Boli Cronice Campeni de a-si optimiza procesele, de a consolida o cultură a calitatii si de a raspunde mai eficient nevoilor specifice ale comunitatii deservite. Implementarea unui sistem de management integrat, care sa abordeze sistematic riscurile specifice pacientilor cronici, sa promoveze o cultura non-punitiva a invatarii din erori si sa optimizeze continuu comunicarea si relatia cu pacientul, poate fi mijlocul prin care siguranta si satisfactia pacientului sa fie riguros realizate.

f) Bibliografie:

Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003.

Ordinul Ministrului Sănătății nr. 1410/2016 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003.

Standardele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (ANMCS) pentru acreditarea spitalelor (ultima versiune disponibilă).

Ordine ale Ministerului Sănătății privind prevenirea și controlul infecțiilor asociate asistenței medicale (ex: Ordinul MS nr. 1101/2016).

Ordine ale Ministerului Sănătății privind sistemul de raportare și management al evenimentelor adverse

Website-ul Organizației Mondiale a Sănătății (www.who.int) – Secțiunea Patient Safety

Website-ul Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (www.anmcs.gov.ro)

Website-ul Institutului Național de Sănătate Publică (www.insp.gov.ro).