

CONSILIUL JUDETEAN DAMBOVITA
SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA
TARGOVISTE

INTRARE Nr. 4528
IESIRE

Ziua 24 Luna 02 2016

APROBAT
MANAGER
DR. PETRESCU RADU CORNELIU



Plan de monitorizare si evaluare
a serviciilor furnizate de
-SPITALUL JUDETEAN DE URGENTA TARGOVISTE-
2016

AVIZAT
Director Medical
DR. TOMESCU ANDREI

Sef Serviciu Managementul Calitatii Serviciilor
Medicale, Control Intern si Administrare Sectii
EC. ADRIAN CATALIN DESPA



MISIUNEA Spitalului Județean de Urgență Târgoviște este aceea de a furniza servicii de sănătate la cel mai înalt nivel într-un mediu propice desfășurării actului medical.

De asemenea se dorește abordarea celor mai bune servicii medicale, astfel încât să se realizeze asigurarea și îmbunătățirea stării de sănătate a populației deservite.

VIZIUNEA Top Managementului Spitalului Județean de Urgență Târgoviște este de a ajunge și a se menține în frunte în ceea ce privește excelența calitate a serviciilor de sănătate.

OBIECTIVELE GENERALE asumate în domeniul politicii de calitate sunt următoarele:

1. Evaluarea Spitalului Județean de Urgență Târgoviște din perspectiva obținerii acreditării.
2. Orientarea către pacienți având ca scop final satisfacerea nevoilor acestora prin creșterea calității actului medical, prin diversificarea gamei de servicii oferite și prin creșterea încrederii în calitatea acestora.
3. Îmbunătățirea calității condițiilor hoteliere.
4. Demonstrarea competenței și a expertizei în domeniu a tuturor angajaților printr-o foarte bună pregătire profesională, experiența și integritate.

Măsurarea calității presupune identificarea sistematică a nivelului actului medical realizat în cadrul Spitalului Județean de Urgență Târgoviște și constă în cuantificarea nivelului de performanță conform standardelor prevăzute.

Evaluarea serviciilor medicale furnizate presupune garantarea pentru fiecare pacient a actului diagnostic și terapeutic cu cel mai bun rezultat din punct de vedere al sănătății, la cele mai bune costuri pentru cel mai bun rezultat, cu cele mai mici riscuri și cu o bună satisfacție a pacienților din punct de vedere al procedurilor, al rezultatelor și al contactelor interumane în interiorul sistemului de îngrijiri.

Îndeplinirea obiectivelor pentru anul 2016 se materializează prin realizarea următoarelor acțiuni:

I. Evaluarea Spitalului Județean de Urgență Târgoviște din perspectiva obținerii acreditării.

Acțiuni (măsuri):

1. Evaluarea internă nr. 1 a secțiilor/comp./serviciilor etc. în ceea ce privește conformitatea cu indicatorii de calitate din cadrul standardelor de acreditare ANMCS – identificarea neconformităților și implementarea acțiunilor corective și preventive.

Răspund: Serviciul MCSMCIAS

Termen: Ianuarie-Martie 2016



2. Evaluarea nr. 1 a implementarii procedurilor si protocoalelor la nivelul sectiilor/comp./lab.

Raspund: Serviciul MCSMCIAS/Sefii de sectii/ Asistentii sefi

Termen: Septembrie-Noiembrie 2016

3. Actualizarea procedurilor si protocoalelor in functie de evaluarea lor in urma practicii medicale sau a modificarilor legislative.

Raspund: Responsabilii cu elaborarea procedurilor si protocoalelor

Termen: 31.12.2016

Indicatori de evaluare a nivelului de realizare a obiectivelor:

1. Nivelul de realizare a indicatorilor de calitate (%)
2. Numar de proceduri/protocoale revizuite
3. Numar de rapoarte de evaluare a implementarii procedurilor si protocoalelor.

II. Orientarea catre pacienti avand ca scop final satisfacerea nevoilor acestora prin cresterea calitatii actului medical, prin diversificarea gamei de servicii oferite si prin cresterea increderii in calitatea acestora.

Actiuni (masuri):

1. Monitorizarea nivelului de satisfactie a pacientilor prin prelucrarea chestionarelor de satisfactie a pacientilor;

Raspund: Nucleul de Calitate

Termen: Trimestrial

2. Monitorizarea nivelului de satisfactie a pacientilor prin prelucrarea chestionarelor de feed-back.

Raspund: Consiliul de etica

Termen: Lunar

3. Monitorizarea, analizarea si rezolvarea reclamatilor pacientilor/apartinatorilor;

Raspund: Consiliul de Etica

Termen: 31.12.2016 (Ori de cate ori este nevoie)

4. Monitorizarea periodica a contractelor de administrare, a indicatorilor de performanta pentru sectiile cu paturi;

Raspund:

- Sefii de sectie/comp./lab./serviciu/birou
- Serviciul MCSMCIAS

Termen: 31.12.2016



4. Urmărirea periodică a execuției bugetelor secțiilor;

Raspund:

- Sefii de sectie/comp./lab./serviciu/birou
- Serviciul MCSMCIAS

Termen: 31.12.2016

Indicatori de evaluare a nivelului de realizare a obiectivelor:

1. Gradul de satisfactie al pacientilor si apartinatorilor
2. Numarul de chestionare de satisfactie a pacientilor/apartinatorilor centralizate.
3. Numar de reclamatii ale pacientilor si apartinatorilor rezolvate/numar total de reclamatii
4. Numar de indicatori de performanta indepliniti din totalul indicatorilor de performanta asumati la nivel de sectie.
5. Numarul de sectii cu rezultat net pozitiv (diferenta dintre venituri si cheltuieli)

III. Imbunatatirea calitatii conditiilor hoteliere

Actiuni (masuri):

1. Controale interne privind starea de curatenie.

Raspund: CPCIN si asistentii sefi

Termen: Lunar

2. Dotarea secțiilor cu grupuri sanitare pentru persoanele cu dizabilitati.

Raspund: Comitet Director si Serviciul Tehnic

Termen: 31.12.2016

3. Reabilitarea si modernizarea cladirilor.

Raspund: Comitet Director si Serviciul Tehnic

Termen: 31.12.2016

4. Imbunatatirea dotarilor secțiilor cu mobilier.

Raspund: Comitet Director

Termen: 31.12.2016

Indicatori de evaluare a nivelului de realizare a obiectivelor:

1. Numar de controale interne privind starea de curatenie
2. Numar de grupuri sanitare amenajate in anul in curs
3. Numar de cladiri reabilitate sau modernizate.



IV. Demonstrarea competentei si a expertizei in domeniu a tuturor angajatilor printr-o foarte buna pregatire profesionala, experienta si integritate.

Actiuni (masuri):

1. Monitorizarea performanțelor angajaților, utilizând în acest sens indicatori cantitativi și calitativi specifici și relevanți, inclusiv cu privire la economicitate, eficiență și eficacitate

Raspund: Serviciul RUNOS

Termen: 31.12.2016

2. Monitorizarea nivelului de satisfactie a angajatilor prin prelucrarea chestionarelor de satisfactie a angajatilor;

Raspund:

- Sociolog
- Serviciul RUNOS

Termen: 31.12.2016

3. Participarea personalului la cursuri de pregatire profesionala, congrese, conferinte, manifestari stiintifice etc ale personalului.

Raspund:

- Comitet Director
- Serviciul RUNOS si Oncescu Iulian

Termen: 31.12.2016

Indicatori de evaluare a nivelului de realizare a obiectivelor:

1. Numărul mediu de bolnavi externați pe un medic
2. Numărul mediu de consultații pe un medic în ambulatoriu
3. Numărul mediu de bolnavi externați la o asistentă medicală
4. Numărul mediu de consultații pe un medic în camera de gardă/UPU/
5. Numărul mediu de consultații / medic in ambulatoriu
6. Gradul de satisfactie al angajatilor
7. Numar de participari la cursuri de pregatire profesionala
8. Numar de participari la manifestari stiintifice, congrese etc.



Actiuni (masuri)	2016												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Evaluarea internă nr. 1 a sectiilor/comp./serviciilor etc. in ceea ce privește conformitatea cu indicatorii de calitate din cadrul standardelor de acreditare CONAS - identificarea neconformitatilor și implementarea actiunilor corective și preventive.													
Evaluarea nr. 1 a implementării procedurilor și protocoalelor la nivelul sectiilor/comp./lab.													
Actualizarea procedurilor și protocoalelor în funcție de evaluarea lor în urma practicii medicale sau a modificărilor legislative.													
Monitorizarea nivelului de satisfacție a pacienților prin prelucrarea chestionarelor de satisfacție a pacienților;													
Monitorizarea nivelului de satisfacție a pacienților prin prelucrarea chestionarelor de feed-back;													
Monitorizarea, analizarea și rezolvarea reclamațiilor pacienților/apartinătorilor;													
Monitorizarea periodică a contractelor de administrare, a indicatorilor de performanță pentru secțiile cu paturi;													
Urmărirea periodică a executiei bugetelor sectiilor;													
Controale interne privind starea de curatenie													
Dotarea sectiilor cu grupuri sanitare pentru persoanele cu dizabilitati													
Reabilitarea și modernizarea cladirilor.													
Imbunatatirea dotarilor sectiilor cu mobilier													
Monitorizarea performanțelor angajaților, utilizând în acest sens indicatori cantitativi și calitativi specifici și relevanți, inclusiv cu privire la economicitate, eficiență și eficacitate													

