



Spitalul Clinic Dr. Victor Babeș
Boli infectioase și tropicale



PROIECT DE MANAGEMENT

Managementul calității serviciilor medicale

Dr. Emilian – Ioan Imbri

Decembrie 2017

CUPRINS

I.	DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI	2
II.	ANALIZA SWOT A SPITALULUI	13
III.	IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE ALE SPITALULUI	14
IV.	PROBLEMA PRIORITARĂ A SPITALULUI	14
V.	PROIECT DE MANAGEMENT PENTRU PROBLEMA PRIORITARĂ	15
	a. Scop	15
	b. Obiective	15
	c. Activități propuse pentru îndeplinirea obiectivelor	15
	d. Rezultate așteptate	18
	e. Indicatori, evaluare, monitorizare	19
	f. Bibliografie (cunoașterea legislației relevante)	20
VI.	ANEXE	
	Anexa 1. Cele mai frecvente grupe de diagnostic pe tipuri de secții	
	Anexa 2. Indicatori prezentați în dinamică – ICM și DMS	
	Anexa 3. Alte dotări	
	Anexa 4. Chestionar de satisfacție a angajatului	
	Anexa 5. Chestionar de satisfacție a pacientului și/sau a aparținătorului	

I. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

1. Tipul și profilul spitalului

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș" a luat ființă în anul 1955 datorită necesității de asigurare a spațiului spitalicesc pentru izolarea cazurilor de hepatită acută virală, concomitent creșterii morbidității prin această infecție în București.

Ulterior s-a dezvoltat și modernizat, au apărut pavilioane și secții noi asigurând condiții de izolare și tratament al bolnavilor, inclusiv a celor cu boli tropicale și a celor cu infecție HIV/SIDA.

O atenție specială s-a acordat introducerii tehnicilor moderne de investigație (imunologie, imunenzimologie, biologie moleculară, de perfecționare și automatizare a diagnosticului microbiologic, histochimic).

Baza materială și specialiștii din clinică și laboratoare asigură un suport real și pentru activitatea de cercetare.

Având în vedere orientarea către pacienți și creșterea calității serviciilor medicale oferite, **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** a implementat și menține încă din 2006 Sistemul de Management al Calității (ISO 9001:2000, ulterior ISO 9001:2008), ultimul audit de supraveghere fiind efectuat în octombrie 2016.

Spitalul este structurat în sistem pavilionar: 6 pavilioane pentru îngrijirea bolnavilor, un pavilion administrativ, 2 corpuri de clădiri în care funcționează cabinetul de boli infecțioase (dispensarizare hepatite), Amfiteatru, laborator clinic de analize medicale și un spațiu pentru nucleul de cercetare științifică.

În cadrul spitalului funcționează 4 secții de boli infecțioase, 1 secție de boli infecțioase și tropicale, 2 secții de pneumologie și 1 secție dermato-venerologie, însumând un număr de 500 de paturi de spitalizare continuă, 20 de paturi spitalizare de zi și 20 de paturi însoțitori.

Începând din anul 2011 prin Ordinul M.S. nr. 657/24.05.2011 al Ministerului Sănătății se aprobă clasificarea **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** în categoria **II M**. Acest lucru semnifică conform ordinului MS 1408/2010 că spitalul din categoria **II M** are nivel de competență înalt, restrânsă la domeniul său de activitate și asigură servicii medicale într-o specialitate în conexiune cu alte specialități complementare.

În **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** se desfășoară activitate de învățământ și cercetare științifică, de îndrumare și coordonare metodologică pe domeniul său de activitate, cât și de educație medicală continuă.

2. Caracteristici relevante ale populației deservite

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș" asigură diagnosticul și tratamentul de specialitate pentru boli infecțioase, inclusiv hepatite, meningoencefalite, pneumonii, boli diareice, HIV/SIDA, boli infecțioase de import, boli cu transmitere sexuală și boli dermatologice. Aria de afluență a pacienților: trei sectoare din Municipiul București (3, 4, 5) și șase județe (Brăila, Calarași, Dambovița, Galați, Giurgiu, Teleorman și Sectorul Agricol Ilfov) pentru bolile infecțioase, iar pentru bolile tropicale și de călătorie, orice zonă geografică a României. Serviciile medicale furnizate de spital au adresabilitate la nivel național, drept pentru care ponderea pacienților internați din București este de 64%, iar a celor din restul țării de 36%. În anul 2016 din totalul de 17.623 pacienți internați în **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor**

Babeș”, în regim de spitalizare continuă, un număr de 11.280 au fost din București și 6.342 au fost din alte județe.

3. Structura organizatorică a spitalului

Spitalul este construit în sistem pavilionar și este dotat în intenția de a avea, pe cât posibil, independența funcțională cu respectarea normelor de izolare epidemiologică, în funcție de profilul bolnavilor internați.

Conform Ordinului Ministrului Sănătății nr. XI/A/17950,20386/ACP/3452/din 08.04.2016, a fost aprobată structura secțiilor spitalului și numărul de paturi astfel:

Secția clinică boli infecțioase I adulți HIV/SIDA:	70 paturi
din care compartiment pentru copii:	5 paturi
Secția clinică boli infecțioase II copii:	61 paturi
Secția clinică boli infecțioase III –copii:	63 paturi
Secția clinică boli infecțioase IV –adulți	57 paturi
din care terapie acută:	10 paturi
Secția clinică boli infecțioase și tropicale V-adulți:	74 paturi
din care compartiment terapie intensivă boli infecțioase:	9 paturi
și boli cronice:	10 paturi
Secția pneumologie I:	61 paturi
din care TBC:	20 paturi
Secția pneumologie II:	64 paturi
din care TBC:	20 paturi
Secția clinică dermatovenerologie:	50 paturi
Spitalizare de zi :	20 paturi
Însoțitori:	20 paturi

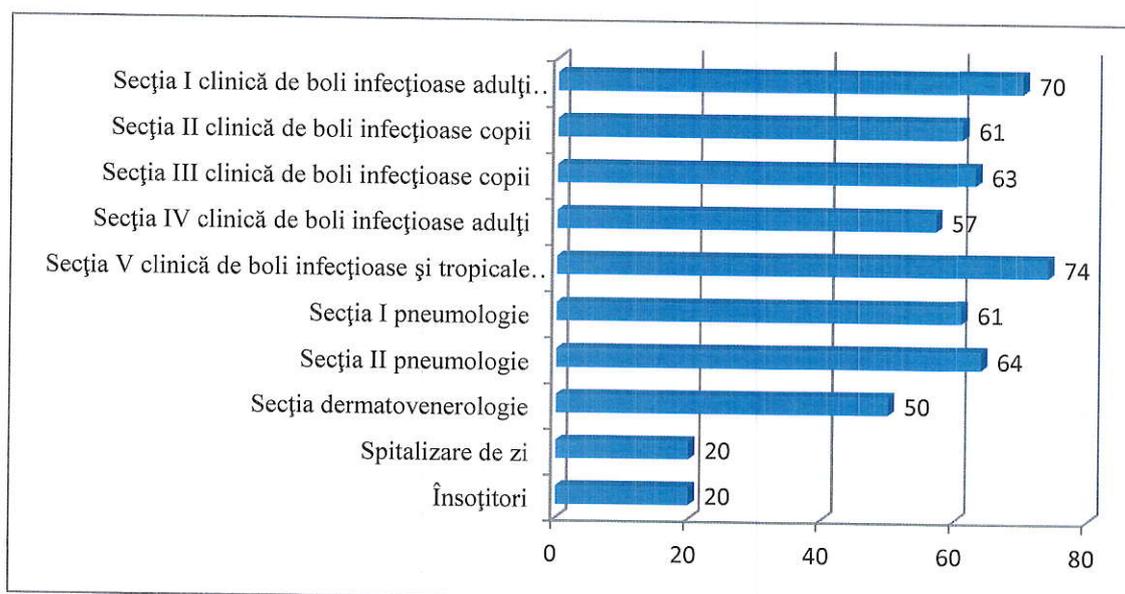


Fig.1 Structura secțiilor cu paturi

În afara acestor secții și compartimente, spitalul mai dispune de următoarele structuri:

- cameră de gardă;

- farmacie;
- sterilizare;
- unitate de transfuzii sanguine (UTS) acreditată;
- laborator analize medicale;
- laborator radiologie și imagistică medicală;
- laborator explorări funcționale;
- serviciu de anatomie patologică cu compartiment de histopatologie și citologie;
- compartiment de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale;
- laborator radioterapie;
- serviciul de statistică medicală;
- cabinet de boli infecțioase (dispensarizare hepatite);
- cabinet de boli tropicale și medicină călătoriei;
- compartiment endoscopie bronșică;
- compartiment boli infecțioase - epidemiologie;
- cabinete în specialitățile: pneumologie, dermatovenerologie, cardiologie, psihiatrie, ORL, gastroenterologie, psihologie, boli infecțioase copii, medicină internă, neurologie, oftalmologie;

Totodată, mai putem menționa:

Activitate de cercetare:

- nucleu de cercetare științifică de profil, laborator de cercetare dermatovenerologie;
- amfiteatru, săli de studii, bibliotecă.

Compartimente funcționale:

- bloc alimentar
- serviciu tehnic - ateliere
- spălătorie de lenjerie (serviciu externalizat)
- biroul juridic
- biroul administrativ- gospodăresc-aprovizionare
- biroul financiar contabilitate
- biroul RUNOS

Utilități: apă provine din rețeaua de apă a Municipiului București precum și din sursă proprie (puț forat la adâncime, pompă sumersibilă și înmagazinarea apei pompate), stație centrală proprie de oxigen medical, rampe de deșeurii colectate conform normelor în vigoare, stația de epurare și clorinare cu o capacitate de 1040 mc/zi.

4. Resurse umane

Managementul resurselor umane are în vedere următoarele activități strategice: **managementul fluxului de personal** – recrutare, selecție, adaptare pe post, promovare internă, managementul ieșirii din organizație; **managementul performanței** – evaluarea performanțelor personale, de echipă sau organizaționale; **management organizatoric** – definirea posturilor, a organigramei, a zonelor de responsabilitate, formarea echipelor sau a grupurilor de muncă și instruirea angajaților; **managementul comunicării** – implicarea angajaților în activitățile decizionale, dezvoltarea comunicării, păstrarea corectitudinii procedurale și a eticii profesionale.

În **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** își desfășoară activitatea în acest moment un număr de 572 salariați, dintre care: 107 medici și alt personal

medical superior, 5 posturi cercetare științifică, 265 personal mediu sanitar, 125 personal auxiliar, 34 personal TESA, 36 muncitori.

Gradul de ocupare al posturilor aprobate (582) este de 98,28%.

Menționez că acest procent este calculat la numărul de posturi aprobate, număr devenit insuficient în condițiile actuale de patologie severă, cu noi protocoale terapeutice și proceduri de îngrijire, motiv pentru care avem în vedere solicitarea suplimentării posturilor din statul de funcții.

Resursele umane în prezent, sunt distribuite astfel:

CATEGORII DE PERSONAL	NR.POSTURI OCUPATE Anul 2015	NR.POSTURI OCUPATE Anul 2016	NR.POSTURI OCUPATE Anul 2017
Medici	62	↑ 70	↑ 86
Farmacisti	2	→ 2	→ 2
Alt pers.sanitar superior	8	↑ 9	↑ 10
Medici rezidenți	8	↑ 10	↓ 9
Personal mediu sanitar	234	↑ 240	↑ 246
Statisticieni și registratori medicali	15	↑ 19	→ 19
Personal auxiliar sanitar	120	↑ 123	↑ 125
Personal TESA	29	↑ 32	↑ 34
Muncitori	22	→ 22	↑ 23
Pază, curier, secretar –dactilograf	2	→ 2	→ 2
Personal din bucătării	12	→ 12	↓ 11
Personal din structuri de cercetare științifice	22	↓ 17	↓ 5
TOTAL	536	↑ 558	↑ 572

Tabel 1 - Distribuția resurselor umane

5. Activitatea spitalului

Atât din punctul de vedere al administrării datelor medicale și administrative, cât și din cel al planificării, arhivării și raportării acestora (DRG, programe naționale, CASMB etc), spitalul are implementat un sistem informatic integrat, acoperind toate activitățile specific acestei categorii de unitate sanitară. Acest sistem informatic asigura evidență strictă a tuturor resurselor astfel încât, la plecarea pacientului din spital, toate datele colectate pe întreg parcursul acestuia (spitalizare continuă și de zi) se regăsesc în baza de date unică, având posibilitatea de a avea, pe lângă datele pasaportale și cele de asigurare medicală și istoricul pacientului în timp.

Totodata, prin intermediul sistemului informatic, se pot avea rapoarte și statistici necesare raportărilor reglementate dar și cele utile analizei și evaluării activității spitalului, ca baza decizională și strategică în managementul organizațional.

Nu în ultimul rând, e bine de precizat faptul că, prin profilul spitalului și structura pavilionară, circuitele din spital sunt funcționale și respectă normele de igienă (circuitul lenjeriei, circuitul de transport, circuitul deșeurilor, circuitul pacientului și aparținătorilor).

Tipurile de transport intraspitalicesc sunt individualizate și respectate (circuitul alimentelor, al materialelor sanitare, al lenjeriei și cel de persoane).

În spital există facilități și circuite de transport separate pentru fiecare dintre categoriile specifice – lifturi (unde este cazul), cărucioare, brancarde, coșuri, containere etc.

Sunt implementate protocoale și reglementări interne privitoare la prelevarea, transportul, manipularea și depozitarea probelor biologice destinate laboratoarelor paraclinice ale spitalului precum și organizarea spațiilor și circuitelor la nivelul acestor laboratoare.

În intervalul 2013 – 2017 s-a observat și o creștere importantă a indicelui de Case Mix, ce reflectă creșterea gradului de complexitate al cazurilor tratate în Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale “Dr.Victor Babeș” pe de o parte, dar și creșterea efortului financiar și medical necesar rezolvării acestora.



Fig.2 – ICM realizat (prezentare date în dinamică)

În anexa 1 sunt prezentate tabele cu indicatorii specifici cazuisticii spitalului pentru anii 2013 - 2016

În Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale “Dr.Victor Babeș” se desfășoară activități de învățământ universitar clinic în cadrul Catedrei de Boli Infecțioase și Catedrei de dermatovenerologie din UMF „Carol Davila” București. Catedră de Boli Infecțioase are un număr de 12 cadre universitare: 2 profesori universitari, 2 conferențieri, 2 șefi de lucrări și 5 asistenți universitari iar Catedră de dermatovenerologie are un număr de 8 cadre universitare: 2 profesori universitari, 2 șefi de lucrări și 4 asistenți universitari.

Spitalul este angrenat în prezent în proiecte de cercetare în domeniul medical, finanțate pe plan național prin programele Ministerului Cercetării Inovării- Unitatea Executivă pentru Finanțarea Învățământului Superior, a Cercetării, Dezvoltării și Inovării (UEFISCDI), prin Comisia Europeană-parteneriate internaționale, precum și în proiecte naționale de tip suport și educație medicală continuă, ca și unitate clinică de referință pentru profilul de boli infecțioase și tropicale:

- Comisia Europeană: H2020- INFRADEV-1-2015-2
EUROPEAN RESEARCH INFRASTRUCTURE ON HIGHLY PATHOGENIC AGENTS- 689622/
2016

Obiectiv: Construcția unei infrastructuri europene de cercetare și reacție rapidă în domeniul agenților infecțioși înalt patogeni (prin capacitatea în rețea a principalelor laboratoare BSL4, BSL3-BSL2 la nivel național, în țările europene partenere)

- Comisia Europeana: 709844_HP PJ 2015

HEPCARE EUROPE- BRIDGING THE GAP ÎN THE TREATMENT OF HEPATITIS C- 709844/
2016

Obiectiv: Optimizarea tratamentului în hepatita cronică cu virus C, stabilirea unor protocoale de continuitate între asistență primară, secundară și socială pentru creșterea accesului la tratament în rândul populației vulnerabile și la risc (ex: consumatori de droguri i.v.) din UE; introducerea unui nou model funcțional de servicii medicale.

- Ministerul Cercetării și Inovării- Unitatea Executivă pentru Finanțarea Învățământului Superior, a Cercetării, Dezvoltării și Inovării

METODA DE DIAGNOSTIC DIFERENȚIAL AL MENINGITELOR PRIN DETERMINAREA PROFILULUI DE CITOKINE FOLOSIND UN DISPOZITIV DE MĂSURARE RAPIDĂ LA PUNCTUL DE INGRIFIRE (MEDICY)- 35/2014.

Obiectiv: Obținerea pentru punere pe piață a unui dispozitiv care va facilita diagnosticul diferențial rapid între meningitele virale și bacteriene și implicit tipul și viteza de reacție a personalului medical în situațiile respective.

- Ministerul Cercetării și Inovării- Unitatea Executivă pentru Finanțarea Învățământului Superior, a Cercetării, Dezvoltării și Inovării

BACTERII ANTARCTICE CONTRA PATOGENILOR UMANI/ PED 140/2017

Obiectiv: punerea în evidență a efectului antibacterian al unei tulpini bacteriene de proveniență din mediul Arctic, asupra bacteriilor mulți- rezistente la antibiotice din mediul înconjurător și de la pacienți.

- Program Operațional Sectorial Capital Uman- POCU 2014-2020 -Axa prioritară 4 – Incluziunea socială și combaterea sărăciei, Obiectivul Specific 4.8 Îmbunătățirea nivelului de competențe al profesioniștilor din sectorul medical

OPTIMIZAREA PREVENȚIEI ȘI TRATAMENTULUI HEPATITELOR CRONICE B ȘI C PRIN CREȘTEREA COMPETENȚELOR PERSONALULUI MEDICAL DIN ROMANIA

Obiectiv: proiectul își propune sesiuni de cursuri de pregătire pentru personalul medical în 3 locații diferite pe teritoriul României, pentru uniformizarea practicilor medicale și managementului de specialitate în afecțiunile infecțioase vizate de proiect.

Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr.Victor Babeș" derulează următoarele Programe Naționale de Sănătate:

- Programul Național de Prevenire, Supraveghere și Control al tuberculozei finanțat de Ministerul Sănătății;

- Programul (AP-AȚI) „Acțiuni Prioritare pentru monitorizarea, tratamentul și îngrijirea pacienților critici din secțiile de AȚI finanțat de Ministerul Sănătății. Menționăm că acest program este foarte util deoarece **Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** are în prezent un compartiment de Terapie Intensivă de 9 de paturi.

- Programul Național de Prevenire, Supraveghere și Control al infecției HIV-SIDA finanțat de Ministerul Sănătății. Institutul derulează în cadrul acestui program, tratamentul miasteniei gravis și poliradiculonevritelor cu gamaglobuline administrate intravenos.

- Programul Național de Prevenire, Supraveghere și Control al infecțiilor asociate asistenței medicale finanțat de Ministerul Sănătății;

Personalul medical de înaltă calificare tratează cazuri grave și complicate, metodele de diagnostic și tratament fiind moderne și complexe. Prezența cadrelor universitare ridică nivelul managementului terapeutic și de îngrijire al bolnavilor, implementează noi strategii terapeutice și coordonează și efectuează cercetarea fundamentală și aplicativă în spital.

6. Situația economico-financiară a spitalului

Bugetul de venituri și cheltuieli pe anul 2016, a fost elaborat în regim de echilibru financiar, avându-se în vedere:

6.1. veniturile totale în sumă de **125.752.000 lei**, au fost stabilite pe baza contractelor și actelor adiționale încheiate cu CASMB, a disponibilităților existente în sold la Trezorerie la începutul anului, a contractelor pentru concesiuni și închirieri, a contractelor de studii medicale de cercetare și a subvențiilor de la Primăria Capitalei, subvențiilor și a Programelor Naționale de la Ministerul Sănătății, astfel:

- sume utilizate din excedentul anului precedent pentru secțiunea de funcționare (disponibilităților existente în sold la Trezorerie la începutul anului 2016) în suma de **7.895.000 lei – 6,00%** ;

- sume utilizate din excedentul anului precedent pentru secțiunea de dezvoltare (disponibilităților existente în sold la Trezorerie la începutul anului 2016) în suma de **760.000 lei – 0,60%** ;

- venituri din prestări servicii medicale spitalicești din contracte încheiate cu CASMB în sumă de **50.400.000 lei – 40,00%**;

- subvenții din Bugetul Fondului Național Unic de Asigurări Sociale de Sănătate pentru acoperirea creșterilor salariale (OUG 20/2016 și legea 250/2016) în sumă de **773.000 lei - 0,61%**;

- venituri din prestări servicii și alte activități (taxe medicale, coplată, studii medicale de cercetare, etc.) în sumă de **5.000.000 lei – 3,98%**;

- venituri din închirieri în sumă de **24.000 lei – 0,02%**;

- subvenții de la Bugetul Local pentru secțiunea de funcționare în suma de **3.087.000 lei – 2,45%**;

- subvenții de la Bugetul Local pentru secțiunea de dezvoltare în suma de **1.250.00 lei – 1,00%**;

- venituri din contractele încheiate cu Direcția de Sănătate Publică din sume alocate de la Bugetul de stat în sumă de **51.563.00 lei - 41,00 %**;

- venituri din contractele încheiate cu Direcția de Sănătate Publică din sume alocate din venituri proprii ale Ministerului Sănătății în sumă de **5.000.000 lei - 3,98%**.

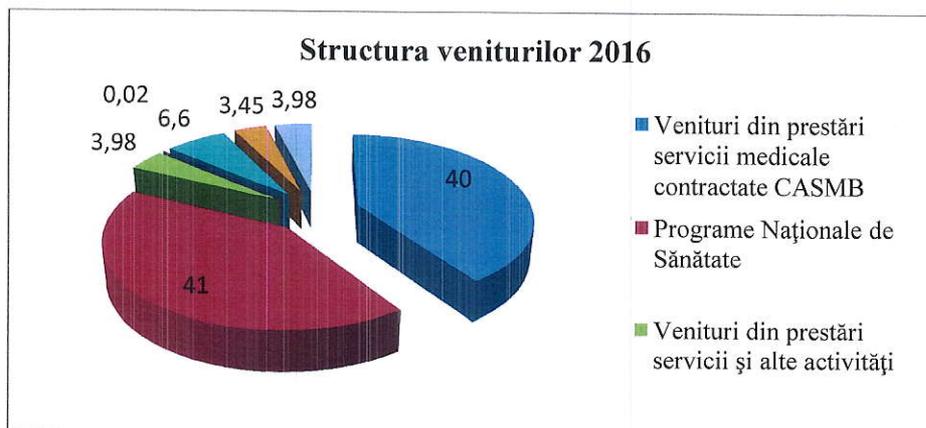


Fig.3 - Structura veniturilor aferente anului 2016

6.2. cheltuielile totale, care sunt în sumă de **106.677.153 lei** pentru anul 2016, repartizate pe trimestre, au fost împărțite pe articole bugetare avându-se în vedere sursă de finanțare, destinația, cheltuielile anilor precedenți, datoriile rămase neachitate la furnizori în anul 2015, programul de achiziții pentru anul 2016, alte angajamente legale ale anului 2016, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

- Cheltuieli de personal în sumă totală de **31.375.705 lei – 29,00 %**
- Cheltuieli cu bunuri și servicii în sumă de **74.305.150 – 69,65%**, din care **50,48%** din totalul cheltuielilor reprezintă cheltuielile cu medicamente **53.847.005 lei**.
- Alte cheltuieli – burse rezidenți în sumă de **44.254 lei – 0,04 %**.
- Cheltuieli de capital în sumă de **952.044 lei – 0,76 %**.

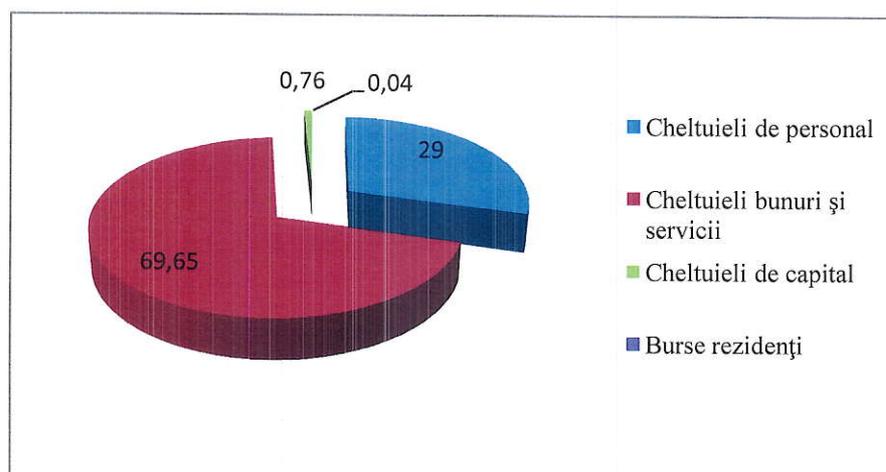


Fig.4 - Structura cheltuielilor aferente anului 2016

Principalii indicatori pe anul 2016

Execuția bugetară	- 84,83%.
Procentul cheltuielilor de personal din total cheltuieli spital	- 29,00%.
Procentul cheltuielilor cu medicamentele din total cheltuieli spital	- 50,48%.

Costul mediu pe zi de spitalizare	- 812 lei/zi.
Procentul veniturilor proprii din total venituri spital	- 3,98%.

Sintetizând cele enunțate mai sus, se poate constata nivelul ridicat al execuției bugetare, dar și faptul că în aceste condiții de utilizare integrală a fondurilor bugetare, există premise pentru o mai bună finanțare, crescând astfel veniturile destinate desfășurării actului medical.

7. Situație dotări

Spitalul a avut în vedere asigurarea dotărilor necesare actului medical: existența unor saloane și rezerve cu dotări speciale pentru anumite tipuri de afecțiuni specifice specialităților acoperite, sisteme de monitorizare a constantelor pacientului dar și dotarea saloanelor cu mobilier, instalații medicale și nemedicale utile confortului pacientului pe parcursul spitalizării. Toate laboratoarele au dotări moderne cu linii automate și semiautomate pentru investigații paraclinice (biochimie, hematologie, bacteriologie, serologie, biologie moleculară) precum și aparatură performanță de radioterapie și echipamente specifice cabinetului de recuperare a musculaturii respiratorii și kinetoterapie.

Nu în ultimul rând, menționăm sistemul informatic care acoperă toate activitățile spitalului (hardware, software, rețea, conexiune internet).

INVESTIȚII 2014

DENUMIRE	NR.BUCĂȚI
Ecocardiograf	1
Electrocardiograf 12 canale portabil	1
Bronhoscop	1

INVESTIȚII 2015

DENUMIRE	NR.BUCĂȚI
Analizor detecție moleculară mycobacterium tuberculosis rezist.rif.genexpert	1
Analizor laborator microbiologie	1
Camera izolare cu presiune negativă	1
Bpap aparat medical respirator	2
Paturi ATI	4
Analizor markeri cardiaci	1
Aparat lipit punji sterilizare	1
Analizor biochimie	1
Aparat EKG cu 12 canale	4
Nebulizator pentru dezinfecția aeromicroflorei	3
Bodypletismograf	1
Injectomat	4
Defibrilator	3
Infuziomat	4
Grup electrogen	1

Sistem barieră automată poarta	1
Sistem de supraveghere video	1
Masina de gătit(gaz)	1
Mixer planetar	1
Troler pentru combină mortuara	2
Monitor funcții vitale	4
Masina pentru sterilizat ploști	5
Centrifugă laborator	1
Laringoscop cu camera video	1
Analizor hematologie	1

INVESTIȚII 2016

DENUMIRE	NR.BUCĂȚI
Ambulanță	1
Combina frigorifică mortuară	1
Ecograf	1
Ergometru ergoselect e1200k full option	1
Paturi ATI	3
Dispozitiv vizualizare vene	5
Ambulanta cu motor electric intraspitaliceasca	1
Autoturism (program rabla)	1

INVESTIȚII 2017

DENUMIRE	NR. BUCĂȚI
Masă mortuară	1
Linie automată Eliza	1
Linie semiautomată Eliza	1
Analizor biochimie	1
Centrifugă laborator	1
Aparat terapie cu ultrasunete	1
Sistem încărcături virale PCR	1
Aparat real time multiplex PCR	1
Flowcitometru	1
Analizor hematologie	1
Paturi ATI	1
Masa endoscopie	1
Pompă îmbălsămare	1
Electrocardiograf	3
Monitor funcții vitale	19
Defibrilator	4
Fibroscan	1
Fibrobronhoscop portabil	1
Aspirator secretii	2
Fierastrau electric necroscopie	1
Microscop binocular cu camera	1

Procesor automat țesuturi	1
---------------------------	---

INVESTIȚII 2018

DENUMIRE	NR.BUCĂȚI
Construcție și dotare ambulatoriu de specialitate	1
Reparații capitale la instalația de canalizare, epurare și rezervă de apă	1
Reabilitare și renovare corp A	1
Lucrări de mansardare și montare lift exterior –Casă Doru	1
Analizor biochimie	1
Aparat real time multiplex pcr	1
Flowcitometru	1
Paturi ATI	1
Injectomate	22
Infuzomate	9
Elctrocardiograf portabil	3
Monitor funcții vitale	19
Defibrilator	4
Fibroscan	1

II. ANALIZA SWOT A SPITALULUI

1. Evaluarea internă

1.1 Puncte tari (Strenghts)

- Bază materială performantă
- Acreditare ANMCS 2015.
- Certificat calitate SREN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2000) ;
- Certificarea ISO 15189 a laboratorului de microbiologie; Personal sanitar (medici,asistente) auxiliar și administrativ bine pregătit;
- Existența procedurilor de sistem, operaționale și de lucru în număr de 288 și a protocoalelor de diagnostic și tratament, în număr de 157 implementate.
- Prezența Clinicii de Boli Infecțioase și Tropicale și a Clinicii de Dermatologie a U.M.F. „Carol Davila” în cadrul S.V.B., iar medicii cadre didactice sunt și salariați ai spitalului;
- Autorizație sanitară de funcțioanre;
- Sistem informatic performant, acces internet la nivelul fiecărei secții;
- Participare la programele naționale HIV/SIDA, TBC și ATI;
- Nucleu de cercetare științifică boli infecțioase și laborator de cercetare științifică dermatovenerologie, sub egida Academiei de Științe Medicale;
- Laborator modern de radioterapie;
- Sală kinetoterapie – recuperare respiratorie cu dotări adecvate;
- Cabinete în specialitățile: pneumologie, ORL, diabet zaharat și boli de nutriție, psihiatrie, dermatovenerologie, medicină internă, cardiologie, garstroenterologie, psihologie, neurologie, boli infecțioase copii, oftalmologie;
- Centru Național de Boli Tropicale și Medicină Călătoriei;
- Centru de Implementare a Conceptului One Health;
- Acorduri de colaborare cu alte spitale.
- Experiența și mijloace de diagnostic și tratament pentru bolile infecțioase de import, fiind unicul spital din țară cu acest profil.

1.2 Puncte slabe (Weaknesses)

- Spital de tip pavilionar cu clădiri vechi ce trebuie consolidate și reamenajate.
- Deficitul de personal de îngrijire efectivă a bolnavilor, prin normare inadecvată.
- Îmbătrânirea personalului medical și lipsa de stimulente pentru atragerea și formarea tinerilor specialiști.
- Lipsa liniei de gardă în cadrul Laboratorului de radiologie și imagistică medicală

2. Evaluare externă

2.1 Oportunități (Opportunities)

- Existența contractului cu CASMB
- Derularea în spital a programelor naționale (programul AP – AȚI, programul TBC, programul HIV-SIDA și programul infecțiilor asociate asistenței medicale).
- Colaborare bună cu autoritățile locale.
- Apariția unor noi surse de finanțare rezultate din contracte de cercetare cu parteneri europeni.
- Posibilitatea accesării de fonduri europene.
- Ofertă de servicii medicale pentru pacienții din întreaga țară.
- Posibilitatea alcătuirii de echipe multidisciplinare pentru rezolvarea patologiei ce reclamă specialiști din alte domenii universitare de medicină din țară.
- Posibilitatea accesării de fonduri pe programe de cercetare de tip grant.
- Posibilitati de promovare în media.

2.2 Amenințări (Threats)

- Instabilitatea legislativă și lipsa predictibilității politicilor de sănătate.
- Modificarea indicilor demografici, creșterea procentului populației vârstnice.
- Migrarea masivă a forței de muncă în străinătate și privat.
- Concurență din partea spitalelor private care prin servicii hoteliere de lux pot atrage pacientul.
- Neconcordanță între plata serviciilor și costurile reale ale acestora.
- Nedecontarea cazurilor de bolnavi spitalizați peste nivelul contractat.
- Creșterea numărului de cazuri sociale internate prin presiune externă: ambulanță, spitale de acuți, poliție, autorități.
- Colaborare deficitară cu serviciile de asistență socială și cele de îngrijiri la domiciliu.
- Apariția unor epidemii.
- Emergența și reemergența unor boli infecțioase, creșterea numărului de consumatori de droguri i.v. cu patologie infecțioasă severă asociată.
- Creșterea numărului de cazuri de enterocolită cu *Clostridium difficile*.
- Creșterea numărului de cazuri cu infecții severe cu germeni MDR.

III. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE ALE SPITALULUI

1. Clădiri vechi ce nu au fost reabilitate în totalitate și care trebuie reabilitate în viitor .
2. Costuri ridicate de întreținere a clădirilor.
3. Lipsa unor elemente de dotare cu instrumentar și aparatură medicală pentru a putea ajunge la standarde europene și din acest punct de vedere.
4. Tariful pe caz ponderat necesită actualizare, nefiind corelat cu costurile reale ale serviciilor medicale oferite.

5. Neimplicarea unor medici curanți în respectarea unui raport corect cost – eficiență în abordarea managementului de caz

IV. PROBLEMA PRIORITARĂ A SPITALULUI

Analizând problemele critice ale spitalului constatăm că, toate reprezintă obiective ce trebuie rezolvate cât mai rapid cu putință. Multe dintre ele însă necesită finanțare susținută din partea autorităților (ex. consolidarea și reabilitarea pavilioanelor anterior menționate) deci introduce practic în rezolvarea lor un factor exterior greu predictibil.

Problema prioritară a managementului **Spitalului Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale "Dr. Victor Babeș"** este creșterea calității serviciilor medicale.

Consider că alegerea făcută este fundamentată pe următoarele considerente:

- calitatea serviciilor medicale este un deziderat din ce în ce mai important în domeniul sănătății, ținând cont de gradul crescut de informare al pacienților și de progresele tehnologice și terapeutice.
- calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficiență, continuitatea îngrijirilor, siguranța pacientului, competență echipei medicale, satisfacția pacientului, dar și a personalului medical. Conform legii, Ministerul Sănătății reglementează și implică măsuri de creștere a calității serviciilor medicale.

Prin abordarea acestei probleme prioritare, în fapt se urmărește îmbunătățirea sistematică și continuă a activităților spitalului prin urmărirea trasabilității relației dintre măsurarea performanțelor, management și strategie programatică, nu în ultimul rând, respectarea legislației în vigoare și a întăririi disciplinei financiare. Toate aceste aspecte generează dezideratul unității sanitare de creștere continuă a calității actului medical, implicit creșterea satisfacției pacientului.

V. PROIECT DE MANAGEMENT PENTRU PROBLEMA PRIORITARĂ

a) Scopul

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

b) Obiective.

- 1 Ameliorarea practicilor medicale și de îngrijire a pacientului
- 2 Optimizarea continuă a indicatorilor de performanță
- 3 Îmbunătățirea satisfacției pacienților și a personalului angajat prin activități specifice de evaluare, analiză și monitorizare continuă.

c) Activități propuse pentru îndeplinirea obiectivelor.

Activități asociate OBIECTIVULUI 1 - Ameliorarea practicilor medicale și de îngrijire a pacientului

1.1 Activitate: Monitorizarea și îmbunătățirea ghidurilor de practică și adoptarea de protocoale terapeutice, și proceduri asociate îngrijirilor medicale, la nivelul tuturor structurilor spitalului.

1.1.1. Termen de realizare: permanent – raportare trimestrială

1.1.2. Indicatori măsurabili:

- nr. de analize de evaluare a protocoalelor de diagnostic și tratament și procedurilor de îngrijiri medicale, implementate într-un an calendaristic – minim 4 rapoarte de analiza;
- nr. protocoale de diagnostic și tratament și proceduri de îngrijiri medicale, revizuite într-un an calendaristic - minim 20% ;

- nr. protocoale de diagnostic și tratament și proceduri de îngrijiri medicale aprobate (noi sau revizuite) de consiliul medical pe un an calendaristic – minim 20%
- analiza și revizuirea procedurii de evaluare periodică a protocoalelor de diagnostic și tratament și procedurilor de îngrijiri medicale, și ajustări în funcție de rezultate.

1.1.3. Monitorizarea activității: rapoarte trimestriale de evaluare și analiză înaintate Consiliului Medical

1.1.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

1.1.5. Responsabil: Directorul medical, Directorul de îngrijiri și Responsabilul cu Managementul Calității

1.2. Activitate: Pregătirea laboratorului de analize medicale în vederea acreditării RENAR

1.2.1. Termen de realizare: trim I 2018

1.2.2. Indicatori măsurabili:

- Acreditare RENAR pentru laborator (compartimentele de hematologie, biochimie, serologie și imunologie)

1.2.3. Monitorizarea: raport către Consiliul Medical

1.2.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

1.2.5. Responsabil: Șef laborator și Responsabilul cu Managementul Calității

1.3 Activitate: Prevenirea, depistarea, controlul și supravegherea infecțiilor asociate asistenței medicale

1.3.1. Termen de realizare: permanent – raportare lunară

1.3.2. Indicatori măsurabili:

- incidenta infecțiilor asociate asistenței medicale - nr infecții asociate asistenței medicale / nr pacienți externați
- nr. rapoarte analiză activitate SPIAAM realizate într-un an calendaristic – minim 12 rapoarte

1.3.3. Monitorizare prin rapoarte trimestriale către Consiliul Medical

1.3.4. Resurse: Resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

1.3.5. Responsabil: Șef SPIAAM, Director Medical, Director de îngrijiri

Activități asociate OBIECTIVULUI 2 – Optimizarea continuă a indicatorilor de performanță

2.1. Activitate: Stabilirea valorilor indicatorilor de performanță, optime pentru spital

2.1.1. Termen de realizare: identificare și stabilire indicatori: trimestrul 1/2018 și monitorizare permanentă pentru perioadele următoare, cu raportare lunară -trimestrială

2.1.2. Indicatori măsurabili:

- indicatorii de performanță la nivel de unitate evaluați comparativ pe o perioadă de timp - lunar/trimestrial/semestrial/anual;
- analiză indicatori DRG evaluați comparativ, la nivel de unitate pe o perioadă de timp – lunar/trimestrial/semestrial/anual;
- raport către Comitetul Director și către Consiliul Medical cu propunerea de valori optime ale indicatorilor;

- un set de indicatori aprobați cu valori optime pentru îmbunătățirea ICM-ului pe spital;

2.1.3. Monitorizare: raportare Comitetului Director/Consiliul Medical

2.1.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

2.1.5. Responsabil: Director Medical, Șefi de secții

2.2. Activitate: Comunicarea acestor valori optime ale indicatorilor de performanță tuturor șefilor de secții, pentru implementarea măsurilor de încadrare

2.2.1. Termen de realizare: comunicare trimestrul 1/2018, cu raportarea trimestrială a implementării

2.2.2. Indicatori măsurabili:

- proces verbal al ședinței de informare / instruire a șefilor de secții
- raport de implementare către Consiliul medical – minim 8 rapoarte (corespunzător numărului de secții)
- analiza comparativă a indicatorilor la nivel de secție

2.2.3. Monitorizare: raportare Consiliul medical - trimestrial

2.2.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

2.2.5. Responsabil: Manager, Director Medical

2.3. Activitate: Monitorizarea, identificarea și corectarea cauzelor care duc la realizarea suboptimală a indicatorilor

2.3.1. Termen de realizare: permanent, cu raportare lunară

2.3.2. Indicatori măsurabili:

- minim 4 rapoarte de evaluare și analiză a indicatorilor la nivel de spital /an calendaristic;
- minim 12 rapoarte de evaluare și analiză a indicatorilor la nivel de secție/an calendaristic;
- indicatori DRG revizuiți – îmbunătățiți – minim 4 analize realizate de către serviciul de statistică - DRG/an calendaristic.

2.3.3. Monitorizare: raportare lunară/trimestrială/semestrială și anuală către Consiliul medical și semestrială/anuală către Comitetul Director.

2.3.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

2.3.5. Responsabil: Șef serviciu DRG, Director Medical, Director de îngrijiri

Activități asociate OBIECTIVULUI 3 - Îmbunătățirea satisfacției pacienților și a personalului angajat prin activități specifice de evaluare, analiză și monitorizare continua.

3.1. Activitate: Îmbunătățirea sistemului de colectare și analiză a chestionarelor de satisfacție pentru identificarea nevoilor pacienților și aparținătorilor.

3.1.1. Termen de realizare: permanent, cu raportare trimestrială

3.1.2. Indicatori măsurabili:

- număr total chestionare de satisfacție a pacientului completate/ număr total pacienți externați (lunar);
- număr de chestionare de satisfacție a pacienților prelucrate/ număr de chestionare colectate (lunar)

- număr pacienți mulțumiți ("bine"și "foarte bine") de serviciile oferite de spital/ total pacienți internați (trimestrial/semestrial/anual)
- nr. analize a chestionarelor realizate de structura de management al calității (minim 12 analize/ an)
- nr. rapoarte înaintate Comitetului Director (trimestrial și anual).
- obiectivele specifice îmbunătățirii calității serviciilor de sănătate furnizate satisfac cerințele pacienților, rezultate din chestionarele de satisfacție (minim o analiză pe an).

3.1.3. Monitorizare prin rapoarte trimestriale către Comitetul Director

3.1.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

3.1.5. Responsabil: Responsabilul cu Managementul Calității, Manager, Director medical, Director de îngrijiri, Șefii de secții.

3.2. Activitate: Îmbunătățirea sistemului de colectare și analiză a chestionarelor de satisfacție a angajaților spitalului

3.2.1. Termen de realizare: permanent, cu raportare trimestrială

3.2.2. Indicatori măsurabili:

- număr total chestionare de satisfacție a angajaților colectate per număr total angajați (semestrial)
- număr de chestionare de satisfacție a angajaților prelucrate per număr de chestionare colectate (semestrial)
- număr de angajați care au făcut propuneri, sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite de spital per număr angajați chestionați
- nr. analize a chestionarelor realizate de structura de management al calității (minim două analize/an)

3.2.3. Monitorizare prin rapoarte trimestriale către Comitetul Director

3.2.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

3.2.5. Responsabili: Responsabilul cu Managementul Calității, Șef serviciu Resurse Umane, Manager

- se evaluează periodic eficiența serviciilor medicale și se adoptă măsuri în consecință (minim 4 analize de evaluare/an)
- obiective punctuale de îmbunătățire a calității serviciilor de îngrijire a pacientului în secție, stipulate în contractul de administrare

3.3. Activitate: Informarea personalului spitalului asupra rapoartelor rezultate din prelucrarea privind satisfacția pacienților în vederea îmbunătățirii calității serviciilor și implementarea măsurilor de ameliorare.

3.3.1. Termen de realizare: permanent, cu raportare trimestrială

3.3.2. Indicatori măsurabili:

- nr. rapoarte înaintate Comitetului Director (minim un raport/an);- rapoarte de prelucrare a chestionarelor privind satisfacția pacienților, existente
- ritm de colectare al chestionarelor privind satisfacția pacienților - lunar, anual (minim 4 rapoarte/an);

- informări periodice scrise ale echipei SMC către secții, cu privire la rezultatele prelucrării chestionarelor de satisfacție a pacienților
- frecvența rapoartelor structurii de management al calității pentru fiecare serviciu medical (trimestrială/semestrială/anuală);

3.3.3. Monitorizare prin rapoarte trimestriale către Comitetul Director

3.3.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

Responsabil: Responsabilul cu Managementul Calității, Manager

3.4. Activitate: Elaborarea și implementarea unui plan de măsuri privind creșterea satisfacției pacienților și vizitatorilor, implementat.

3.4.1. Termen de realizare: trimestrul I, 2018 și raportare trimestrială a monitorizării planului

3.4.2. Indicatori măsurabili:

- un plan de măsuri privind creșterea satisfacției pacienților și vizitatorilor, implementat; măsuri luate la nivel de sectoare de activitate pentru creșterea calității pe un an calendaristic, pe baza feedback-ului pacienților și aparținătorilor, precum și a angajaților spitalului;
- număr de procese-verbale ale întâlnirilor conducerii cu șefii sectoarelor de activitate, în privința monitorizării calității și creșterea satisfacției pacienților și vizitatorilor (minim 12 procese –verbale/an); 1
- se evaluează periodic eficiența serviciilor medicale și se adoptă măsuri în consecință (minim 4 analize de evaluare/an)
- se evaluează periodic eficiența serviciilor medicale și se adoptă măsuri în consecință (minim 4 analize de evaluare/an)
- obiective punctuale de îmbunătățire a calității serviciilor de îngrijire a pacientului în secție, stipulate în contractul de administrare

3.4.3. Monitorizare prin rapoarte trimestriale către Comitetul Director

3.4.4. Resurse: resursele utilizate sunt deja existente în cadrul spitalului, astfel încât nu sunt necesare resurse financiare suplimentare, iar ca resurse umane este utilizat personalul angajat al spitalului, cu responsabilități conform fișei postului.

3.4.5. Responsabil: Responsabilul cu Managementul Calității, Manager, șefii sectoarelor de activitate

Încadrarea în timp a activităților propuse (grafic Gantt)

Planul activităților în cadrul proiectului	2018						2019						2020					
	Semestrul 1			Semestrul 2			Semestrul 1			Semestrul 2			Semestrul 1			Semestrul 2		
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T1	T2	T3	T4	T5	T6
OBIECTIV 1																		
Activitatea 1.1																		
Raportare / Monitorizare																		
Activitatea 1.2																		
Raportare																		
Activitatea 1.3																		
Raportare / Monitorizare																		
OBIECTIV 2																		
Activitatea 2.1																		
Raportare / Monitorizare																		

e) Indicatori, evaluare, monitorizare.

Pentru realizarea obiectivelor acestui proiect de management vor fi permanent monitorizați și evaluați mai multe categorii de indicatori: indicatorii de calitate, indicatorii economico-financiari, de utilizare a serviciilor, de management ai resurselor umane și creșterea performanței medicale a spitalului.

Categoria de indicatori	Denumire indicator	Asumat 2016	Realizat 2016	Propus 2017	Propus 2018	Propus 2019
Indicatori de management a resurselor	Numărul mediu de bolnavi externați pe un medic;	250	297	280	280	280
	Numărul mediu de consultații pe un medic în camera de gardă	1300	1467	1300	1300	1300
	Proporția medicilor din totalul personalului;	16%	16%	16,5%	17%	17%
	Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al spitalului;	90%	89%	90%	90%	90%
	Proporția personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical.	25%	27%	27%	27%	27%
Indicatori de utilizare a serviciilor	Numărul de bolnavi externați	18500	17550	17500	17500	17500
	Durata medie de spitalizare, pe spital	7.00	6.8	7.2	7.2	7.2
	Rata de utilizare a paturilor, pe spital	80%	72%	80%	80%	80%
	Indicele de complexitate a cazurilor, pe spital	1.100	1.3681	1.300	1.300	1.300
	Proporția urgențelor din totalul bolnavilor internați, pe spital	52%	63%	65%	65%	65%
	Proporția bolnavilor internați cu bilet de trimitere din totalul bolnavilor internați, pe spital	48%	37%	35%	35%	35%
	Proporția serviciilor medicale spitalicești acordate prin spitalizare de zi din totalul serviciilor medicale spitalicești acordate, pe spital	60%	162%	165%	165%	165%
Indicatori economico-financiari	Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat;	90%	85%	90%	90%	90%
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului;	30%	29%	30%	30%	30%
	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului;	50%	50%	50%	50%	50%
	Costul mediu pe zi de spitalizare, pe spital	560	812	820	820	820
	Procentul veniturilor proprii din	3%	3%	3%	3%	3%

Indicatori de calitate	totalul veniturilor spitalului (sintagma "venituri proprii" înseamnă, în cazul acestui indicator, toate veniturile obținute de spital, exclusiv cele obținute în contractul cu casă de asigurări de sănătate)					
	Rata mortalității intraspitalicești, pe total spital	4%	2,03%	4%	4%	4%
	Rata infecțiilor nosocomiale, pe total spital	1%	0.66%	1%	1%	1%
	Rata bolnavilor reinternați în intervalul de 30 de zile de la externare;	8%	8%	8%	8%	8%
	Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare;	76%	71,26%	75%	75%	75%
	Procentul bolnavilor transferați către alte spitale din totalul bolnavilor internați;	2%	2,5%	2%	1%	1%
	Numărul de reclamații/plângeri ale pacienților înregistrate.	6	6	15	15	15

f) Bibliografie (cunoașterea legislației relevante).

Realizarea obiectivelor acestui proiect se va face cu respectarea legislației actuale și viitoare din domeniul sănătății, financiar contabil și a achizițiilor publice.

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

Ordinul Ministrului Sănătății nr. 418/2005 pentru aprobarea Catalogului Național de programe de studii complementare în vederea obținerii de atestate de către medici, medici dentiști și farmaciști, precum și normele metodologice de organizare și desfășurare a acestora.

Ghidurile elaborate de comisiile de specialitate.

Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate;

Reglementările impuse de Colegiul Medicilor din România.

Ordinul Ministerului Sănătății și CNAS nr.196/139/2017 privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare în anul 2017 a Hotărârii Guvernului nr.161/2016 pentru aprobarea pachetelor serviciilor și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale, a medicamentelor și a dispozitivelor medicale, în cadrul sistemului de asigurări sociale pentru anii 2016-2017.

Legea nr. 98/ 2016 privind achizițiile publice.

Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile publice cu actualizările ulterioare.

Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Legea nr.101/2016 privind remediile și căile de atac în materie de atribuire a contractelor de achiziție publică, a contractelor sectoriale și a contractelor de concesiune de lucrări și concesiune de servicii, precum pentru organizarea și funcționarea Consiliului Național de Soluționare a Contestațiilor.

Ordinul nr.400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.

Legea nr.185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate.

București , Decembrie 2017



Spitalul Clinic Dr. Victor Babeș
Boli infectioase și tropicale



Anexe la
PROIECTUL DE MANAGEMENT
Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Tropicale
“ Dr. Victor Babeș ”
București

Dr. Emilian – Ioan Imbri

Decembrie 2017

Anexa 1

Cele mai frecvente grupe de diagnostic pe tipuri de secții

INDICATORI

1. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția Boli Infecțioase Adulți

COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
A04.7	Enterocolita prin Clostridium difficile	322
J15.9	Pneumonia bacteriana, nespecificata	273
J15.8	Alte pneumonii bacteriene	165
N39.0	Infectia tractului urinar, cu localizare nespecificata	156
A41.9	Sepsis, nespecificat	152
J11.0	Gripa cu pneumonie, virus neidentificat	120
I33.0	Endocardita acuta si subacuta infectioasa	108
J03.9	Amigdalita acuta, nespecificata	103
J18.9	Pneumonie, nespecificata	93
K76.0	Degenerescenta grasoasa a ficatului, neclasificata altundeva	90

2. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția Boli Infecțioase Copii

COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
A08.5	Alte infectii intestinale specificate	1197
A08.0	Enterita prin Rotavirus	374
A38	Scarlatina	268
L04.0	Limfadenita acuta a fetei, capului si gatului	234
J03.0	Amigdalita streptococica	211

B18.2	Hepatita virală cronică C	164
D72.8	Alte anomalii specificate ale celulelor albe	152
J84.9	Boala pulmonară interstitală, nespecificată	141
A04.9	Infecția intestinală bacteriană, nespecificată	115
A08.4	Infecția intestinală virală, nespecificată	111

3. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția HIV/SIDA

COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
B23.8	Boala prin HIV asociată cu alte afecțiuni specificate	1305
B37.0	Stomatita prin Candida	107
A15.0	Tuberculoză pulmonară, confirmată prin examen microscopic al sputei, cu sau fără culturi	58
J15.9	Pneumonia bacteriană, nespecificată	46
J20.9	Bronsită acută, nespecificată	20
B22	Bolile prin virusul imunodeficienței umane [HIV] asociate cu alte boli specificate	20
A04.7	Enterocolită prin Clostridium difficile	20
L97	Ulcerarea membrului inferior, neclasificată altundeva	19
A09	Diareea și gastro-enterită probabil infecțioasă	19
B33.3	Infecția cu retrovirus neclasificată altundeva	14

4. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția Pneumologie

COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
J44.0	Boala pulmonară obstructivă cronică cu infecție acută a căilor respiratorii inferioare	709
J47	Bronșiectazia	284

J15.9	Pneumonia bacteriana, nespecificata	204
J18.1	Pneumonia lobara, nespecificata	125
J15.8	Alte pneumonii bacteriene	105
J44.8	Alte boli pulmonare obstructive cronice specificate	89
J18.9	Pneumonie, nespecificata	78
J45.8	Astmul asociat	72
C34.8	Tumora maligna leziune depasind bronhiile si pulmonul	71
J90	Revarsare pleurala, neclasificata altundeva	61
J96.1	Insuficienta respiratorie cronica	58

5. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția Pneumoftiziologie

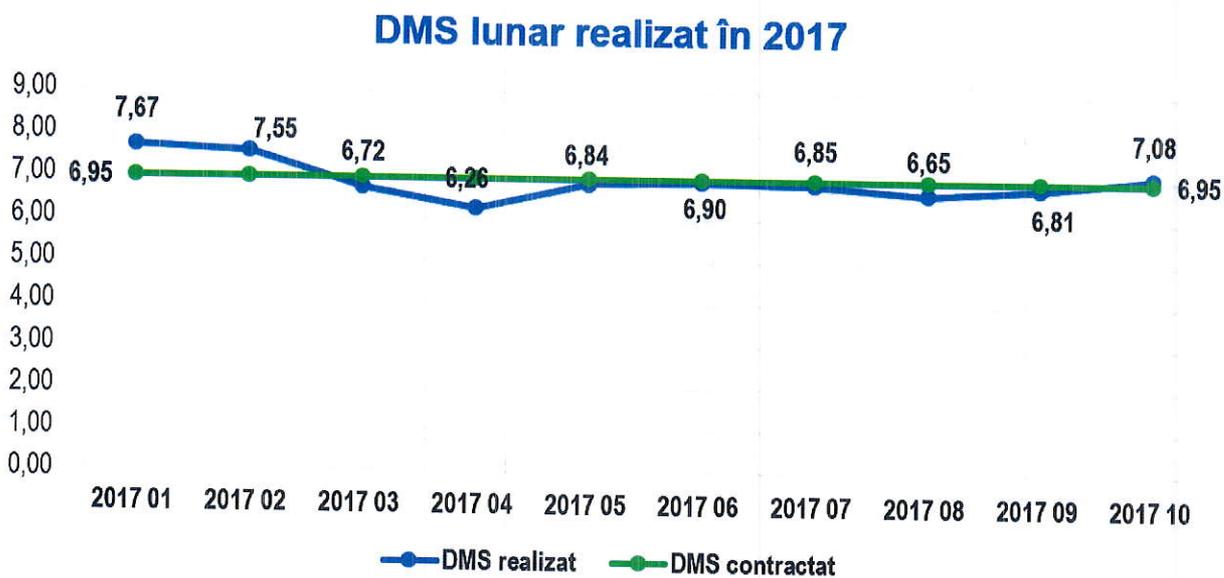
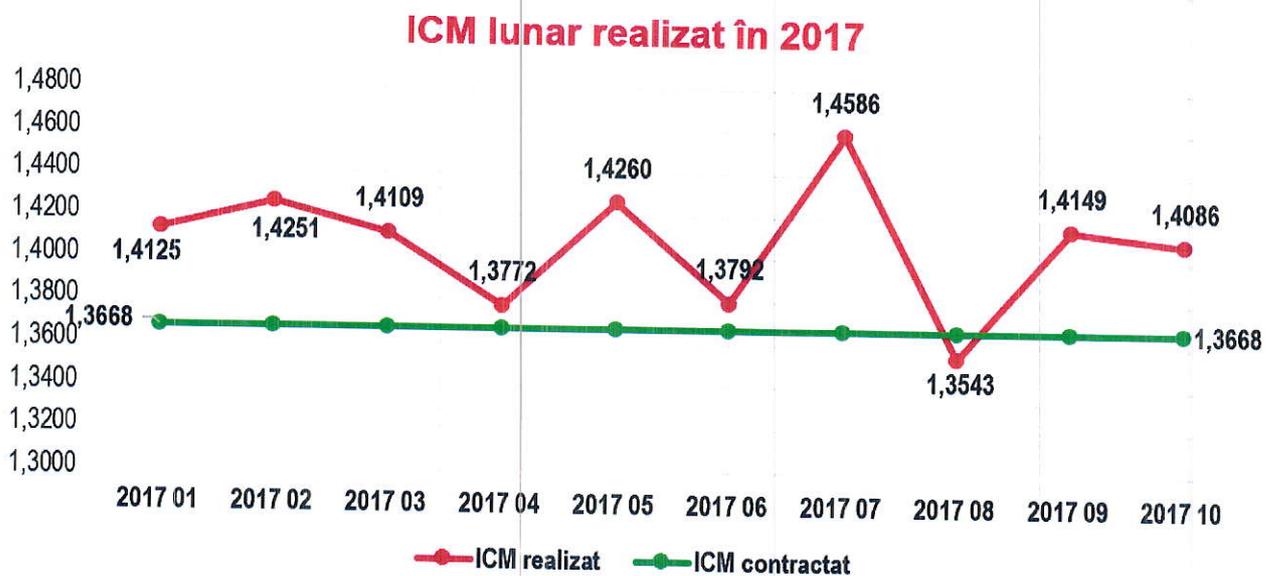
COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
A15.0	Tuberculoza pulmonara, confirmata prin examen microscopic al sputei, cu sau fara culturi	241
A16.0	Tuberculoza pulmonara, cu investigatii bacteriologice sau histologice negative	98
J47	Bronsiectazia	77
J44.0	Boala pulmonara obstructiva cronica cu infectie acuta a cailor respiratorii inferioare	45
A16.5	Pleurezia tuberculoasa fara mentiunea de confirmare bacteriologica sau histologica	37
A15.1	Tuberculoza pulmonara, confirmata numai prin culturi	18
A16.1	Tuberculoza pulmonara, fara investigatii bacteriologice sau histologice	16
J41.8	Bronsita cronica mixta simpla si mucopurulenta	15
J18.9	Pneumonie, nespecificata	11
J90	Revarsare pleurala, neclasificata altundeva	9

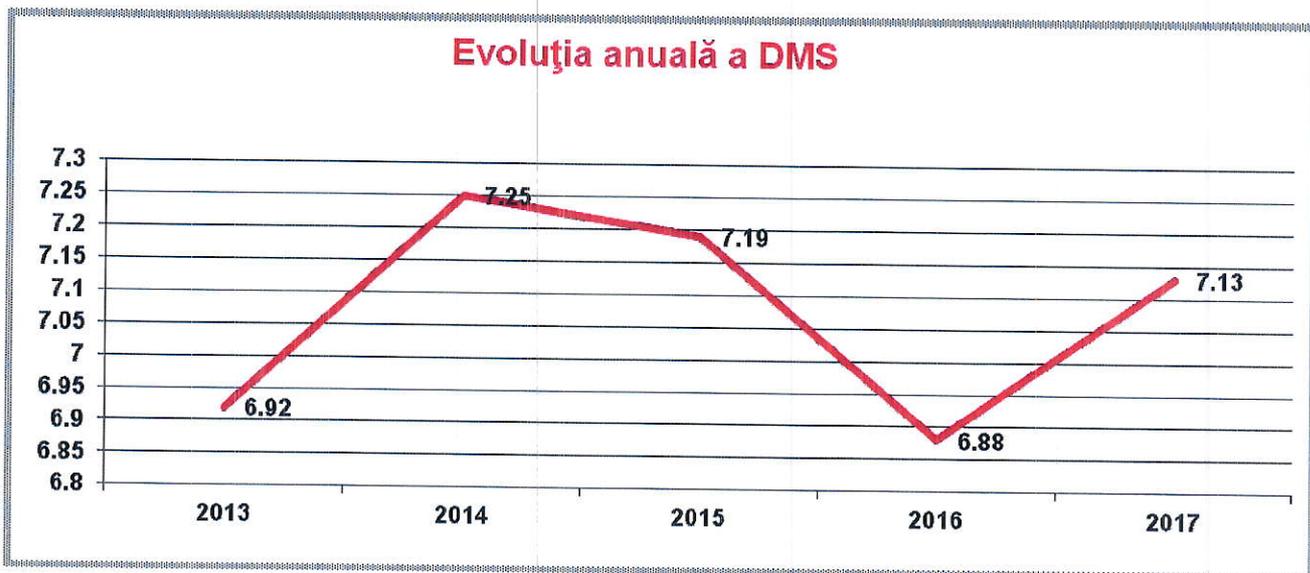
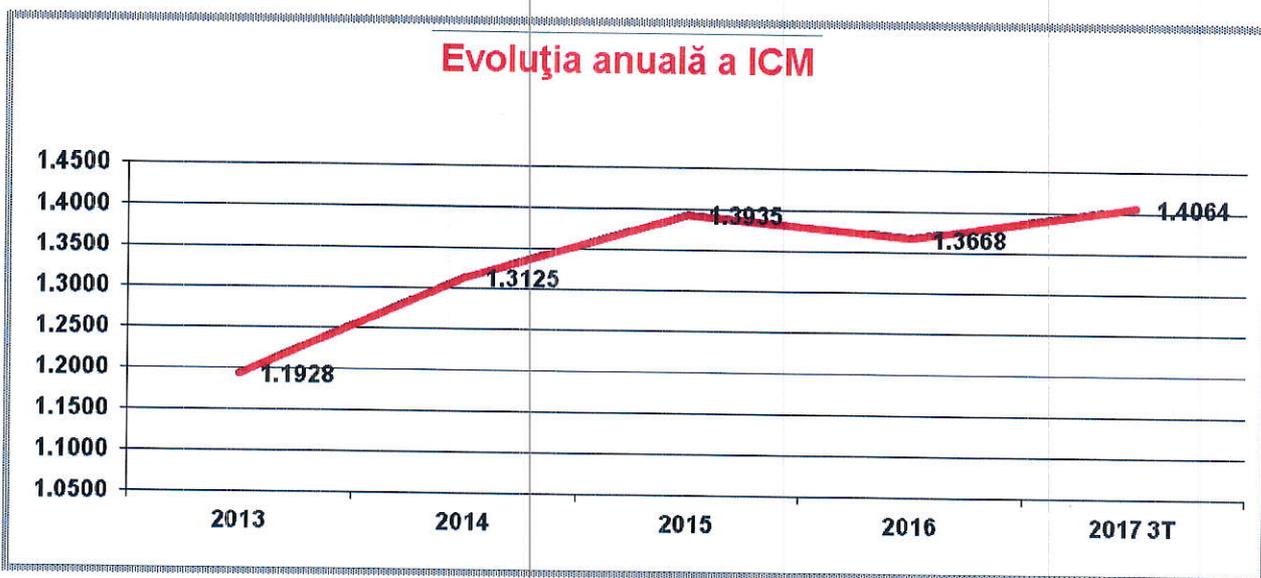
6. Cele mai frecvente grupe de diagnostic în Secția Dermatovenerologie

COD OMS	DENUMIRE	NR. CAZURI
L30.9	Dermatita, nespecificata	226
I83.2	Vene varicoase ale extremitatilor inferioare cu ulceratie si inflamatie	225
L24.8	Dermatita iritanta de contact datorita altor agenti	151
L40.8	Alte forme de psoriazis	116
L53.8	Alte afectiuni eritematoase specificate	70
C44.4	Tumora maligna pielea paroasa a craniului si a gatului	54
L27.0	Eruptie a pielii generalizata datorita drogurilor si medicamentelor	48
L93.0	Lupus eritematos discoid	48
C44.3	Tumora maligna pielea fetei, alte localizari si neprecizate	45
C44.9	Tumora maligna a pielii, fara precizare	45

Anexa 2

Indicatori prezentați în dinamică: ICM; DMS





Anexa 3

Alte dotări

Laboratorul de Radioterapie:

- Aparat Waldman 5040 A1
- Lampa UVB
- Aparat ultrascurte normocalorice BTL 13
- Aparat ultrasunete MISONIC

Cabinet de kinetoterapie

- Aparat pentru antrenamentul musculaturii respiratorii;
- Aparat pentru determinarea presiunilor musculare respiratorii,
- Concentrator de oxigen portabil oxymat;
- Electrocardiograf- 6-12 canale portabil;
- Spirometru;
- Biciclete ergometrice;
- Pulsoximetru;
- Cântar cu taliometru;
- Capnograf;
- Aparate pentru aerosoli;
- Pompă de calibrare;
- Stabilizator de tensiune
- Monitor funcții vitale

Laborator Bacteriologie

- Lampă ultraviolete
- Microscop nikon-eclipse 200
- Microscop ml4
- Microtom microm, rotativ, manual hm325
- Termostat 60°C inclucell
- Centrifuga sigma
- Camera frigorifică

Laborator Biochimie

- Analizor automat de biochimie – DIMENSION RXL-MAX (Dade Bering)
- Analizor automat de biochimie – INTEGRA 400+ (Roche)
- Linie automata electroforeza – HYDRASYS 2 Scan (SEBIA)
- Analizor semiautomat BTS 350 (biosystem)
- Analizor pentru urini – 10 parametri- URISYS 1100 (Roche)

Laborator Hematologie :

- Analizor automat de hematologie cu 22 de parametri – CELL-DYN 3700 (Abbott Diagnostics) – 2009
- Analizor automat de hematologie cu 22 de parametri – HMX (Beckman Coulter), 2010

- Analizor pentru masurarea VSH – ALIFAX Test 1 (sireanalytical Systems SRL), 2010
- Coagulometru semiautomat start (DIAGNOSTICA STAGO) – 2005
- Microscop Olympus – microscop Nikon – 2008

Laboratorul de Microbiologie Clinică

Diagnostic clasic si automat:

- Hote de biosiguranta cls. 2: bsc -en, msc9 microbiological safety cabinet /jouan; - - sistem automat de distribuire medii de cultura solide: s 8000, aes laboratoire; - - -
- Centrifugi max 5000 rot/sec: jouan b4i multifunction centrifuge; autoclave tomy sx-700e; etuve: ecocell bmt, jouan;
- Sisteme automate de detectie bacteriana: bact/alert, mb/bact;
- Sisteme automate de identificare bacteriana si determinare a rezistentei la antibiotice: miniapi, vitek 2c;
- Frigidere, congelatoare (-20°C / -80°C), incubatoare 37°C – 42 °C – 56°C: jouan, friocell mmm group;
- Sistem de producere apa distilata gfl 2012/ analytic laboratory.
- *Diagnostic molecular :*
- 3 hote biosiguranta cls.a ii –a 40 kojair 2009(flux laminar, uv, gas, pentru prelucrare probe si extractie acizi nucleici, preparare reactivi / master mix, reactii post-pcr);
- Vortex-mixer; 2 thermoblocuri (digital dry bath 65°C, 37°C); centrifuga pentru tuburi eppendorf (max 20 000 x g)/ cu si fara racire sigma,
- Spectrofotometru dna specrefuge 24 dalpha innotech;
- Mini centrifugi (max 2 000 x g) spectrafuge 24 d; mini labroller rotator; dyna chill/ racitoare portabile (0°C and – 15°C);
- Congelator (-80°C) dometic uf 455g;
- Pipete monocanal autoclavabile labnet;
- Lightscanner 32 instrument/ls32 (Idaho Technology).

Laboratorul Serologie :

- Automat imunologie Acces Beckman-Coulter- metoda chemiluminiscenta
- Automat imunologie Architect i1000- metoda chemiluminiscenta
- Automat imunologie Advia-Centaur -Siemens-metoda chemiluminiscenta
- Analizor Immulite 1000-DPC
- Linie semiautomata Elisa Sanofi-Pasteur
- Linie automata Elisa, Alisei, cu 6 placi
- Aparat semiautomat pentru Western-Blot Sanofi-Pasteur

Laboratorul de Virusologie, Imunologie, Biologie moleculara (VIBM) – dotare specifică efectuării de teste de imunologice, virusologie si de diagnostic molecular.

- Flow-citometru analogic cu doua lasere si posibilitatea de analiza a patru fluorescente si de linie semiautomatizata pentru teste de tip elisa
- Doua spalatoare automate pentru microplaci, doua cititoare de microplaci.
- Doua echipamente pentru real-time pcr si de un extractor robotizat de acizi nucleici, dedicate efectuării de teste moleculare pentru diagnostic in vitro in infectiile cu HIV, HBV si HCV.

Laboratorul de Radioterapie:

- Aparat Waldman 5040 AI
- Lampa UVB
- Aparat ultrascurte normocalorice BTL 13
- Aparat ultrasunete MISONIC 12

Anexa 4

SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECTIOASE SI TROPICALE "DR. VICTOR BABES"	CHESTIONAR DE SATISFACTIE AL ANGAJATULUI	F01 PO 111- 04	
		Ed. I	Rev. 0
		Pag.: 1/5	

Anul 2017

Stimată doamnă /domn,

În vederea aprecierii satisfacției dumneavoastră în muncă, ca angajat în SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECTIOASE ȘI TROPICALE "DR. VICTOR BABEȘ", vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a returna documentul la **MANAGEMENTUL CALITATII**, in urna dedicată în termen de 3 zile.

Vă asigurăm că răspunsurile dumneavoastră vor rămâne confidențiale. Informația obținută nu va fi asociată cu dumneavoastră.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Acest chestionar este anonim, nu trebuie semnat, dar răspunsurile dumneavoastră sunt foarte importante!

1. Categoria profesională a dumneavoastră?

- medic
- asistent medical și alt personal mediu sanitar
- infirmiere și îngrijitoare de curățenie
- muncitori
- personal de suport(TESA)
- personal din laboratoare medicale și laboratoare de radiologie
- alte categorii

2. Cum apreciați gradul de satisfacție și motivație în activitatea desfășurată de dumneavoastră în cadrul Spitalului?

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

3. Sunteți mulțumit de felul cum sunteți tratați în relația profesională de șefii dumneavoastră direcți?

- Foarte mulțumit
- Mulțumit
- Nemulțumit

Daca raspunsul este „Nemulțumit”, va rugam argumentati _____

4. Sunteți mulțumit de felul cum sunteți tratați de echipa de conducere a spitalului?

- Foarte mulțumit
- Mulțumit
- Nemulțumit

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5. Cum apreciați comunicarea d-voastră cu șefii direcți ?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

6. Cum apreciați relația și comunicarea conducerii cu dumneavoastră ca angajații spitalului?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

7. Cum apreciați atmosfera generală de lucru din Spitalul în care vă desfășurați activitatea?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

8. Cum apreciați posibilitățile interne de dezvoltare și promovare profesională?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

9. Cunoașteți care sunt rezultatele așteptate de către conducerea spitalului, referitoare la activitatea de dumeavoastră pe sectoare/compartimente/departamente/servicii ?

- Da
- Nu

10. Cum apreciați calitatea echipamentelor de protecție asigurate de instituție ?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

11. Cum apreciați asigurarea locului dumneavoastră de munca cu tehnologia inclusiv IT?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare
- Nu este cazul

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

12. Cum apreciați asigurarea locului dumneavoastră de munca cu echipamente de lucru, unelte și/sau aparatură medicală de specialitate?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

13. Cum apreciați amenajarea și curățenia spațiilor comune la care aveți acces: vestiare, cantină, toalete, dușuri, etc?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

14. Cum apreciați necesitatea/ utilitatea organizării instructajelor/ cursurilor de perfecționare profesională în domeniul dumneavoastră de activitate ?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

15. Cum apreciați calitatea instructajelor și cursurilor de perfecționare profesională la care ați participat ?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

16. Cum apreciați gradul de atractivitate al muncii prestate în cadrul spitalului ?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

17. Cum apreciați gradul de valorificare a competențelor și abilităților dumneavoastră în activitatea profesională pe care o desfășurați în cadrul spitalului ?

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

18. Ați avut idei de îmbunătățire a activității sectorului în care lucrați, care au fost luate în considerare de către șefii direcți ?

- Da
- Nu

19. Care este nivelul de satisfacție a dumneavoastră în ceea ce privește colaborarea cu alte secții/departamente/ servicii din cadrul spitalului ?

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcător

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

20. Cum apreciați nivelul de informare cu privire la riscurile la care sunteți expus la locul de muncă?

- Foarte bun
- Bun
- Satisfăcător
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

21. Cum apreciați calitatea măsurilor și a echipamentelor de protecție împotriva riscurilor locului de muncă la care sunteți expus?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

22. Cum apreciați calitatea curățeniei din spațiile de lucru din cadrul spitalului?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

23. Cum apreciați calitatea lenjeriei utilizată în cadrul spitalului?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare

Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

24. Cunoașteți documentele programatice ale unitatii sanitare (Plan strategic, Plan de Management, Autorizatia de functionare)?

Da

Nu

Daca raspunsul este „DA”, va rugam mentionati sursa de informare _____

25. Cum apreciați politica de promovare a angajaților in cadrul spitalului?

Foarte bună

Bună

Satisfăcătoare

Nesatisfăcătoare

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

26. Aveți propuneri sau sugestii necesare în vederea îmbunătățirii activității dumneavoastră?

Da

Nu

Daca raspunsul este „DA”, va rugam exemplificati :

Vă mulțumim !

Anexa 5

SPITALUL CLINIC DE BOLI INFECTIOASE SI TROPICALE "DR. VICTOR BABES"	CHESTIONAR DE SATISFACTIE A PACIENTULUI și/sau APARTINĂTORULUI	F01 PO 111-05	
		Ed.:1	Rev.:0
		Pag.: 1/3	

Stimată/Stimat pacient,

În vederea aprecierii îngrijirilor medicale pe care le-ați primit în spital și a creșterii calității acestora, vă rugăm să aveți amabilitatea de a răspunde întrebărilor din chestionarul de mai jos și de a depune acest chestionar în „CUTIA POSTALA A PACIENTULUI”, care se află pe palierul fiecărei secții. Dacă nu doriți să-l completați vă rugăm să-l introduceți în aceeași cutie.

Pentru situațiile pacienților copii chestionarele vor fi completate de aparținători(părinți, tutore, autoritate tutelară).

Pentru situațiile pacienților fără discernământ, temporar sau constant (stări comatoase, secții psihiatrie etc.), aceste chestionare se vor completa de către aparținători sau persoanele desemnate prin lege.

Răspundeți la întrebări bifând varianta care descrie cel mai bine situația dvs.

Nu trebuie să vă semnați, acest chestionar este anonim și confidențial. Răspunsurile dvs. sunt importante pentru noi!

Calitatea d-voastră pacient aparținător

1. Sex bărbat femeie

2. Vârsta dvs. ani

3. În ce secție ați fost internat.....

4. La internare, ați fost însoțit pe secție de:

a) personal sanitar

b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini)

c) ați mers singur

5. Vă rugăm să acordați calificative pentru următoarele servicii:

5.1 cazare a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.2calitatea lenjeriei a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.3 curățenie a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.4hrana si distributia acesteia a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.5 alimentație a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.6 atitudinea personalului de la Camera de gardă

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.7 timpul acordat de medicul de salon pentru consultația dumneavoastră.

a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.8 calitatea îngrijirilor medicale acordate de :

5.8.1 medicul de salon a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.8.2 asistentele medicale a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.8.3 infirmiere a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.9 apreciați amabilitatea si disponibilitatea personalului medical :

5.9.1 medicul de salon a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.9.2 asistentele medicale a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

5.9.3 infirmiere a) nesatisfăcător b) bine c) foarte bine

Daca raspunsul este „Nesatisfacator”, va rugam argumentati _____

6. La explorările de pe alte secții/altă unitate sanitară ați fost însoțit de :

a) personal sanitar b) aparținători (membri de familie, prieteni, vecini) c) ați mers singur

7. Ați fost instruit asupra modului de administrare a medicamentelor pe cale orală (tablete, pastile) ?

a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

8. Administrarea medicamentelor pe cale orala (tablete) :

8.1 s-a făcut sub supravegherea asistentei

a) da, întotdeauna b) da, uneori c) nu, niciodată

8.2 ați primit medicamentele pentru 1 zi de tratament:

a) toate o dată b) împărțite în prize

9. Medicamentele administrate în spital :

a) v-au fost administrate doar de spital
 b) v-au fost cumpărate de familie
 c) ambele variante

10. În cazul în care medicamentele v-au fost cumpărate de familie, care a fost procedura ?

a) pe rețeta simplă eliberată de medicul de spital
 b) pe rețeta eliberată de medicul de familie/specialist la recomandarea medicului din spital

11. Ați fost mulțumit de serviciile medicale acordate în spitalul nostru:

11.1 pe întreaga perioadă a spitalizării c) foarte mulțumit b) mulțumit a) nemulțumit

Daca raspunsul este „Nemulțumit”, va rugam argumentati _____

11.2 în timpul zilei c) foarte mulțumit b)mulțumit a) nemulțumit
Daca raspunsul este „Nemultumit”, va rugam argumentati _____ -

11.3 în timpul nopții c) foarte mulțumit b)mulțumit a) nemulțumit
Daca raspunsul este „Nemultumit”, va rugam argumentati _____ -

11.4 sâmbăta, duminica și sărbătorile legale c) foarte mulțumit b)mulțumit a) nemulțumit
Daca raspunsul este „Nemultumit”, va rugam argumentati _____ -

12. Cât de mulțumit sunteți de calitatea informațiilor primite despre investigații, proceduri medicale, boala dumneavoastră:

a) nemulțumit b)mulțumit c) foarte mulțumit

Daca raspunsul este „Nemultumit”, va rugam argumentati _____ -

13. Satisfacția dvs. generală față de tratamentul primit și atitudinea personalului:

a) nesatisfăcut b) satisfăcut c) foarte satisfăcut

Daca raspunsul este „Nesatisfacut”, va rugam argumentati _____ -

14. Cum v-au fost aduse la cunoștință drepturile pacientului :

a) verbal-asistentă medicală/medic curant b)prin afișaj c) formular în foaie

15. Considerați că drepturile pacientului au fost respectate pe perioada spitalizării :

a) da b) nu

16. Dacă ar fi necesar să vă reinternați, ați opta pentru același spital ?

a) în mod cert da b) probabil că da c) în mod categoric nu

d) nu se va mai întâmpla (de exemplu: pentru că nu locuiesc în apropierea spitalului)

17. Aveți observații și sugestii referitoare la aspectele pozitive și/sau negative ale îngrijirilor medicale din timpul spitalizării

a) da b) nu

Vă mulțumim pentru colaborare!

Data completării