



NR. 2 / 12.01.2015

APROBAT,
CONSILIUL DE CONDUCERE

Presedinte,
Dr. OPREAN PETRU

PLANUL DE MANAGEMENT

2015 - 2019

I. MANDAT

CENTRUL MEDICAL DE RECUPERARE ȘI ÎNGRIJIRI PALIATIVE LASLEA este o unitate sanitară cu paturi, cu personalitate juridică, ce furnizează servicii medicale spitalicești din gama serviciilor de spitalizare continua asigură condiții de tratament, cazare, igienă, alimentație și de prevenire a infecțiilor nosocomiale, conform normelor aprobate prin ordin al ministrului sănătății publice. De asemenea, centrul medical răspunde, în condițiile legii, pentru calitatea actului medical, pentru respectarea condițiilor de cazare, igienă, alimentație și de prevenire a infecțiilor nozocomiale, precum și pentru acoperirea prejudiciilor cauzate pacienților.

Centrul medical dispune de două specialități, în regim de spitalizare continuă, dotate cu aparatură medicală corespunzătoare, personal specializat, având amplasament și accesibilitate pentru întreaga zonă a județelor Sibiu, Mures si nu numai.

II. VIZIUNE

Centrul medical urmărește îmbunătățirea stării de sănătate a populației și realizarea unui sistem de sănătate modern și eficient, compatibil cu sistemele de sănătate din Uniunea Europeană, pus permanent în slujba cetățeanului.

Centrul medical va trebui să-și gândească viitorul nu numai la nivel de supraviețuire ci și ca ofertant de servicii diversificate și de calitate pentru utilizatorii din ce în ce mai diverși și cu noi așteptări.



III. MISIUNE

Serviciile medicale asigurate să devină calitativ superioare, astfel încat să fie preferate în fața altora atât în sistemul sanitar cât și în comunitatea locală, regională, națională și internațională.

IV. VALORI COMUNE

- + respectarea dreptului la ocrotirea sănătății populației;
- + garantarea calității și siguranței actului medical;
- + creșterea rolului serviciilor preventive;
- + asigurarea accesibilitatii la servicii;
- + respectarea dreptului la libera alegere și a egalității de șanse;
- + aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor;
- + transparența decizională.

V. ANALIZA MEDIULUI INTERN

Asociația Medical Creștină Lukas Spital Laslea, este constituită și funcționează din anul 1992 ca organizație neguvernamentală înregistrată în România, conform sentinței civile nr. 14 din 28.10.1992 a Judecătoriei Mediaș.

Centrul Medical de Recuperare și Îngrijiri Paliative este unitate sanitară cu paturi, aflată în proprietatea *Asociației Medical Creștine Lukas Spital*, și asigură servicii medicale de recuperare și îngrijiri paliative.

Serviciile *Centrului medical* sunt solicitate nu doar de pacienți din zona limitrofă, ci din toată țara.

A. STRUCTURA CENTRUL MEDICAL.

Conform avizului Ministerului Sănătății Publice, structura organizatorică a *Centrului Medical de Recuperare și Îngrijiri Paliative* este următoarea:

1. Compartiment recuperare, medicină fizică și balneologie – 20 paturi;
2. Compartiment îngrijiri paliative – 5 paturi;
3. Farmacie;
4. Sterilizare;
5. Laborator recuperare, medicină fizică și balneologie (baza de tratament);
6. Cabinet consultații.



B. PATRIMONIU ȘI DOTARE

Centrul medical detine o cladire in care sunt cuprinse cele doua compartimente si restul structurilor organizatorice.

Centrul medical este dotat cu aparatura moderna pentru prestarea serviciilor de:

1. recuperare, medicină fizică;
2. îngrijiri paliative.

C. RESURSELE UMANE

Categorie personal
Medici 2
Personal mediu sanitar 8
Personal auxiliar sanitar 4
Personal medical cu studii superioare 11
Alt personal 12
TOTAL 35

Incepind cu anul 2015, *Centrul medical* isi propune sa monitorizeze urmatarii Indicatori de structură a resurselor umane :

Categorie de indicator	DENUMIRE INDICATOR
A. Indicatori de Management ai Resurselor umane	Proportia medicilor din totalul personalului.
	Proportia personalului medical din totalul personalului.
	Proportia personalului medical cu studii superioare din totalul personalului medical.

D. RESURSELE FINANCIARE

Incepind cu anul 2015 *Centrul medical* isi propune sa monitorizeze urmatarii Indicatorii economico financiari

Categorie de indicator	DENUMIRE INDICATOR
C.Indicatori economico-financiari	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor <i>Centrului medical</i> .
	Procentul cheltuielilor de personal din totalul sumelor decontate de CAS din fondul național unic de asigurări sociale de sănătate pentru serviciile medicale furnizate, precum și din sumele asigurate din bugetul MS cu această destinație
	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor <i>Centrului medical</i> .



	Costul mediu pe zi de spitalizare TOTAL din care: 1. recuperare, medicină fizică; 2. îngrijiri paliative.
--	--

Indicatori de performanta privind sectoarele nemedicale

FINANCIAR CONTABILITATE

<i>Indicator</i>	<i>Nivel anual stabilit</i>
<i>-numar de situatii financiar contabile netransmise la timp</i>	<i>1 angajat</i>
<i>-numar de situatii financiar contabile intocmite gresit</i>	<i>0</i>

SECRETARIAT

<i>Indicator</i>	<i>Nivel anual stabilit</i>
<i>-numar de documente de provenienta externa neajunse la destinatarul din cadrul spitalului</i>	<i>0</i>

RESURSE UMANE

Indicatori de performanta:

<i>Indicator</i>	<i>Nivel anual stabilit</i>
<i>-numar de specialisti in utilizarea REVISAL</i>	<i>1 angajat</i>
<i>-numar de reclamatii de la angajati privind conditiile de angajare</i>	<i>0</i>
<i>-realizarea campaniilor de evaluare a angajatilor</i>	<i>1 / semestru</i>

APROVIZIONARE - ACHIZITII

<i>Indicator</i>	<i>Nivel anual stabilit</i>
<i>Numar de reclamatii fondate de la participantii la licitatiile organizate de spital</i>	<i>0</i>
<i>Numar de lipsuri in gestiune in urma inventarului</i>	<i>0</i>
<i>Numar de produse expirate pe luna</i>	<i>0</i>

ECHIPE DE MUNCITORI

<i>Indicator</i>	<i>Nivel anual stabilit</i>
<i>Numar de lucrari trasate nerealizate la timp</i>	<i>0</i>
<i>Numar de lucrari trasate realizate gresit</i>	<i>0</i>



Indicatori specifici pentru evaluarea calității serviciilor hoteliere

Indicator	Nivel anual stabilit
Reclamatii de la pacienti si apartinatori privind calitatea si diversitatea meniului	0
Reclamatii de la pacienti si apartinatori privind igiena in saloane, grupuri sanitare, Sali de tratament	0
Reclamatii de la pacienti si apartinatori privind furtul de obiecte de valoare in cadrul centrului	0
Reclamatii de la pacienti si apartinatori privind calitatea lenjeriei si a patului	0

D. ACTIVITATEA CLINICĂ

Centrul medical este amplasat in apropierea limitei dintre judetele Sibiu si Mures.

DISTRIBUȚIA GEOGRAFICĂ A ACTIVITĂȚII CENTRUL MEDICALUI

Județul de proveniență	cazuri %
MURES	40%
SIBIU	40%
ALTE JUDETE	20%
TOTAL	100%

1. MORBIDITATE SPITALIZATĂ aferenta anului 2014

Nr.crt	Categoria majora de diagnostic	DMS
1	CMD 01 Boli si tulburari ale sistemului nervos	16.63
2	CMD 08 Boli si tulburari ale sistemului musculo-scheletal si tesutului conjunctiv	15.69
3	CMD 05 Boli si tulburari ale sistemului circulator	12.32
4	CMD 04 Boli si tulburari ale sistemului respirator	9.67
5	CMD 06 Boli si tulburari ale sistemului digestive	30.00
6	CMD 03 Boli si tulburari ale urechii, nasului, gurii si gatului	28.00
7	CMD 09 Boli si tulburari ale pielii, tesutului subcutanat si sanului	24.00
8	CMD 13 Boli si tulburari ale sistemului reproductiv feminin	30.00
9	CMD 17 Tulburari neoplazice (hematologice si neoplasme	20.00



	solide)	
10	CMD 19 Boli si tulburari mentale	12.00
11	CMD 23 Factori care influenteaza starea de sanatate si alte contacte cu serviciile de sanatate	25.00
TOTAL		16.20

2. UTILIZAREA SERVICIILOR

Incepind cu anul 2015, *Centrul medical* isi propune sa monitorizeze urmatoorii Indicatori:

Categorie de indicator	DENUMIRE INDICATOR	Valori medii nationale
B. Indicatori de utilizare a serviciilor	Numar pacienti externati - total	Valoare proprie
	Durata medie de spitalizare pe spital	7.1
	Rata de utilizare a paturilor pe spital (zile)	289
	Rata de utilizare a paturilor pe spital (%)	79.20%
	Proportia pacientilor internati din totalul pacientilor prezentati la camera de garda	Valoare proprie
	Proportia urgentelor din totalul pacientilor internati	59%
	Procentul pacientilor cu complicatii si comorbiditati din totalul pacientilor externati	Valoare proprie

3. CALITATEA SERVICIILOR MEDICALE

Incepind cu anul 2015, *Centrul medical* isi propune sa monitorizeze urmatoorii Indicatori:

Categorie de indicator	DENUMIRE INDICATOR	Valori medii nationale
D. Indicatori de calitate	Rata mortalitatii intraspitalicesti pe spital	0.53
	Rata infectiilor nosocomiale	Valoare proprie
	Indice de concordanta intre diagnosticul la internare si diagnosticul la externare	Anexa 2
	Procentul pacientilor internati si transferati catre alte spitale	Valoare proprie
	Numar reclamatii / plangeri pacienti	Valoare proprie



A. ANALIZA SWOT

Mediul intern	
Puncte tari: <ul style="list-style-type: none">- <i>Centrul medical</i> cel mai important din zona,- situat într-o zonă cu furnizori de servicii medicale de specialitate insuficiente per cap de locuitor datorita adresabilitatii crescute a populației, avand in vedere distanțele mari față de alte unități sanitare,- Echipa medicala cu vechime si bogata experienta,- Buna colaborare a personalului medical superior si mediu cu efect pozitiv asupra perceptiei pacientilor,- Dotare	Puncte slabe <ul style="list-style-type: none">- <i>Costuri mari pentru utilitati datorita lipsei izolatiei termice,</i>- <i>instalatii electrice si de apa vechi si uzate,</i>- <i>Costuri suplimentare pentru investigatii paraclinice efectuate in alte laboratoare,</i>- <i>Lipsa unui sistem informatic integrat</i>
Mediul extern	
Oportunitati <ul style="list-style-type: none">- nevoia de servicii medicale a tuturor categoriilor de locuitori din zona arondată, morbiditatea crescută, nevoia de scădere a mortalității și acordarea de îngrijiri complexe și de calitate,<ul style="list-style-type: none">- cadru legislativ ce permite inființarea secțiilor private alături de cele ale <i>Centrului medical</i> în scopul diversificării serviciilor, creșterii calității actului medical și a satisfacției pacienților,- Cadru legislativ in continua schimbare , care permite descentralizarea sistemului sanitar<ul style="list-style-type: none">- fonduri externe pentru reabilitare adresabilitate mare din localitate si din zona de acoperire- fonduri externe pentru reabilitare,	Amenintari <ul style="list-style-type: none">- Implementarea sistemului de asigurari private de sanatate, ceea ce poate duce la migrarea personalului calificat si a pacientilor spre sectorul privat,<ul style="list-style-type: none">- Existenta în apropiere a altor spitale de acelasi calibru, ceea ce creeaza o reala concurenta in satisfacerea nevoilor de sanatate ale populatiei,- Lipsa de perspectiva de dezvoltare socio-economica a zonei datorita lipsei infrastructurii si datorita conditiilor geografice si sociale, ceea ce duce la migrarea medicilor catre alte unitati sanitare din mediul rural,- Concurenta neloiala si politizarea institutiilor publice,- Cadru legislativ instabil,- Apariția unui decalaj social între persoanele asigurate și neasigurate sau care își pot permite o asigurare privată sau cu tendință de a apela la servicii de



	<p>sănătate private;</p> <ul style="list-style-type: none">- situația economico-financiară generală- nivel extrem de scăzut al salariilor care poate genera migrarea forței de muncă ;- necesitate alinierii la standarde europene de acreditare ;- creșterea cerințelor CNAS pentru a putea contracta servicii medicale;- concurența internă, internațională- creșterea numărului persoanelor cu polimorbidități.
--	---

VI. ANALIZA MEDIULUI EXTERN

În exercitarea atribuțiilor sale, *Centrul medical* colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale, cu instituții publice de specialitate din țară, cu organizațiile profesionale (Colegiul Medicilor din România, Colegiul Farmaciștilor din România, Ordinul Asistenților Medicali și Moașelor din România), cu asociațiile legal constituite ale pacienților, în particular și cu societatea civilă, în general.

ANALIZA NEVOILOR COMUNITĂȚII DESERVITE - numai acelea cu implicații directe asupra activității și funcționării *Centrului medical*, de exemplu: populație săracă, îmbătrânită, preponderent rurală; o anumită patologie specifică zonei; număr mare de cazuri sociale; spital cu adresabilitate din toată regiunea Sibiu, Mures.

VII. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE

Pentru identificarea problemelor care stau la baza elaborării planului strategic și schimbare a situației existente este nevoie de o analiză a indicatorilor aferenți tuturor domeniilor de activitate, de analiză a structurilor existente și funcționale, după informațiile culese în sesiunile de lucru cu echipa din conducerea *Centrului medical* și cu reprezentanții angajaților.

Acceptarea unui număr mare de cazuri de spitalizare implică probleme serioase de gestionare a resurselor umane, financiare și materiale:

1. Deficit de medici specialişti și număr redus de medici în raport cu numărul total de personal;
2. Cheltuieli de personal mari, în raport cu veniturile realizate;



3. Compartimente cu număr mic de paturi, cu grad redus de realizare al indicatori, dar cu suma cheltuielilor mai mare decât cea a veniturilor;
4. Cheltuieli mari pentru asigurarea unui confort termic în încăperi,
5. Lipsa resurselor financiare necesare pentru izolarea termică a *Centrului medical* în vederea stopării pierderilor de căldură și reducerea consumului;

VIII. PRIORITĂȚI PE TERMEN SCURT, MEDIU ȘI LUNG

PRIORITĂȚI PE TERMEN SCURT (1 AN)- 2015

1. Acreditarea *Centrului medical* conform Prevederile art. 9 din anexa la Ordinul Ministrului Sănătății nr. 972/2010 privind aprobarea Procedurilor, standardelor și metodologiei de acreditare a spitalelor, Ordinul nr. 975/2012 privind organizarea structurii de management al calității serviciilor medicale în cadrul unităților sanitare cu paturi din rețeaua Ministerului Sănătății și a autorităților administrației publice locale;
2. Creșterea calității actului medical prin sporirea nivelului de încredere al populației în serviciile prestate.

PRIORITĂȚI PE TERMEN MEDIU (1-3 ANI) - 2015 -2017

1. Achiziționare și montare lift alimente.
2. Achiziționare lifturilor de persoane.
3. Crearea rețelei de oxigen de la nivelul compartimentelor.
4. Dotarea cu aparatură medicală nouă pentru înlocuirea celei expirate.

PRIORITĂȚI PE TERMEN LUNG (1-5 ANI) 2015-2019

1. Renovarea capitala a *Centrului Medical*.

IX. SCOP

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