

PROIECT DE MANAGEMENT

**SIGURANȚA ȘI SATISFAȚIA PACIENTULUI
LA NIVELUL
SPITALULUI CLINIC JUDEȚEAN MUREȘ**

2024

Dr. GÎRBOVAN OVIDIU

CUPRINS

- 1. Descrierea situației actuale a Spitalului Clinic Județean Mureș.....pag.1**
- 2. Analiza SWOT a Spitalului Clinic Județean Mureș.....pag.13**
- 3. Identificarea problemelor critice.....pag.15**
- 4. Problema prioritare cu motivarea alegerii.....pag.15**
- 5. Dezvoltarea proiectului de managementpag.16**

SIGURANȚA ȘI SATISFAȚIA PACIENTULUI LA NIVELUL SPITALULUI CLINIC JUDEȚEAN MUREȘ

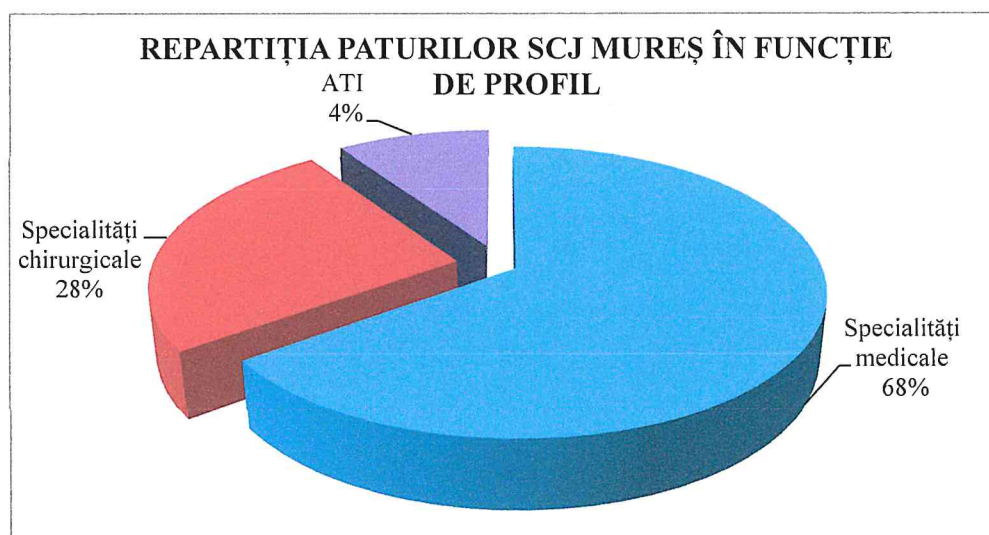
1. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI CLINIC JUDEȚEAN MUREȘ

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN MUREȘ (SCJM) este o unitate sanitară publică înființată prin HGR nr. 621/2007, aflată în rețeaua Consiliului Județean Mureș, fiind un spital clasificat în categoria II, cu nivel de competență înalt, conform Ordinului Ministrului Sănătății nr. 936 din 31.05.2011 și evaluată de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate în cel de-al doilea ciclu al procesului de acreditare a spitalelor din România .

Spitalul Clinic Județean Mureș este un spital public de interes local, județean, regional și universitar ce furnizează servicii medicale în 34 de specialități medicale clinice și paraclinice.

Serviciile medicale din cadrul Spitalului Clinic Județean Mureș sunt de tip preventiv, curativ, de recuperare și paliative, de îngrijire în caz de graviditate și maternitate, și a nou-născutului, precum și îngrijiri la domiciliu. În afara gamei variate și complexe de servicii medicale, în spital se desfășoară și activități de învățământ medico-farmaceutic, postliceal, universitar și postuniversitar, de educație medicală continuă și de cercetare științifică medicală. Specificul secțiilor, dotarea cu aparatură medicală complexă și personalul medical specializat determină o cerere la cote ridicate pentru serviciile medicale furnizate de către spital și angajează managementul spitalului în procese decizionale care să conducă la creșterea performanței și profesionalismului actului medical spitalicesc.

În prezent, Spitalul Clinic Județean Mureș, conform structurii organizatorice aprobate, dispune de un număr de 1182 paturi pentru spitalizare continuă și 148 paturi pentru spitalizare de zi, distribuite în 21 de secții și 4 compartimente, în majoritate clinice, din care 68 % reprezintă paturi pentru specialități medicale și 28 % paturi pentru specialități chirurgicale și 4 % paturi pentru specialitatea ATI, amplasate în sistem pavilionar, în 14 clădiri amplasate la distanțe semnificative pe zîn municipiul Târgu Mureș. Pentru asigurarea serviciilor paraclinice și conexe sunt organizate unități de transfuzie, laboratoare de radiologie și imagistică medicală, analize medicale, serviciu de anatomie patologică, laborator explorări funcționale, laborator endoscopie digestivă, laborator de radioterapie, 3 farmacii cu circuit închis, blocuri operatorii, ambulatoriu integrat, dispensar TBC, îngrijiri la domiciliu, CSM, SPIAAM și aparat funcțional.



Grafic nr.1 Repartiția paturilor în funcție de profil

Structura organizatorică a Spitalului Clinic Județean Mureș este în prezent următoarea:

Nr. crt	Denumire secție	Anul construcției clădirii	Nr. paturi
	Clădirea – str.Gh.Marinescu nr.1	1940	
1	Secția clinică medicină internă Din care - compartiment alergologie și imunologie		35 5
2	Secția clinică cardiologie		30
3	Secția clinică gastroenterologie		25
4	Secția clinică chirurgie generală Din care - compartiment chirurgie toracică - compartiment chirurgie vasculară		75 10 15
5	Secția clinică ATI Din care - compartiment ATI-obstetrică-ginecologie - compartiment ATI ortopedie-traumatologie - compartiment ATI urologie - compartiment ATI urologie - litotritiție - compartiment ATI oftalmologie		44 5 7 8 2 2
6	Compartiment clinic nefrologie Din care – dializă peritoneală		19 4
7	Compartiment chirurgie plastică și microchirurgie reconstructivă		18
8	Secția clinică urologie, Cameră de gardă Urologie		81
	Clădirea – str.Gh.Marinescu nr.5	1904	
9	Secția clinică pneumologie, Cameră de gardă Pneumologie Din care - compartiment pneumologie copii - compartiment TBC - adulți - compartiment TBC - copii		99 5 42 6
	Clădirea – str.Gh.Marinescu nr.42	1930	
10	Secția clinică neonatologie - prematuri Din care - compartiment terapie intensivă		30 5
11	Secția clinică pediatrie Din care - compartiment nefrologie - compartiment gastroenterologie - compartiment diabet zaharat, nutriție și boli metabolice copii - compartiment hematologie - oncologie		50 10 10 5 8
	Clădirea – str.Gh.Marinescu nr.46	1930	
12	Compartiment clinic endocrinologie		15
13	Secția clinică psihiatrie I - acuți Camera de gardă Psihiatrie Din care - compartiment psihiatrie cronici - compartiment toxicomanie		75 10 6
14	Secția clinică psihiatrie II - acuți Camera de gardă Psihiatrie Din care - compartiment psihiatrie cronici		75 10
	Clădirea – str.Koteles Samuel nr.29	1900	
15	Secția clinică obstetrică – ginecologie, Camera de gardă OG		55
16	Secția clinică neonatologie Din care - compartiment terapie intensivă		35 5
	Clădirea – str.Marton Aron nr.26	1938	
17	Secția clinică oftalmologie , Cameră de gardă oftalmologie		35
	Clădirea – str.Gh.-Doja nr.12	1940	

18	Secția clinică dermatovenerologie		30
	Clădirea – str.Gh.-Doja nr.89	1939	
19	Secția clinică boli infecțioase I, Cameră de gardă Infecțioase I		73
	Din care - compartiment HIV/SIDA		18
	Clădirea – B-dul.1848 nr.24	1976	
20	Secția clinică boli infecțioase II, Cameră de gardă InfecțioaseII		40
	Clădirea – Str.Hunedoara nr.29	1975	
21	Secția preventoriu copii		47
	Clădirea – Str.Gh.-Marinescu nr.3	1954	
22	Secția clinică oncologie medicală		70
	Din care - compartiment radioterapie		40
	- compartiment îngrijiri paliative		10
	Clădirea – Str. Panseluțelor nr.5	1975	
23	Secția clinică neuropsihiatrie pediatrică		48
	Din care - compartiment recuperare neuropsihomotorie		8
	Clădirea – Str. Mihai Viteazu nr.31	1912	
24	Secția clinică ortopedie - traumatologie		63
	Din care - compartiment chirurgie artroscopică		5
	Clădirea – B-dul 1 Decembrie 1918 nr.28	1970	
25	Compartiment clinic medicina muncii		15
26	Secția de hemodializă (Clădirea – str.Gh.-Marinescu nr.1)	suspendate	4 aparate
27	Staționar de zi psihiatrie	suspendate	60 locuri
28	Farmacie nr.1 (Clădirea – str.Gh.-Marinescu nr.5)		
29	Farmacie nr.2 (Clădirea – B-dul 1 Decembrie 1918 nr.28)		
30	Farmacie nr.3 (Clădirea – str.Gh.-Doja nr.127)		
31	Sterilizare		
32	Blocuri operatorii		
33	Unitate de transfuzii cu puncte de lucru		
34	Laborator radiologie și imagistică medicală cu puncte lucru		
	Din care – radiologie convențională, CT, RMN, ecografie,		
35	Laborator clinic analize medicale cu puncte de lucru		
36	Serviciul clinic anatomie patologică		
	Din care: -comp.citologie, comp.histopatologie și prosectura		
37	Laborator explorări funcționale cu puncte de lucru		
38	Laborator radioterapie (Clădirea – str.Gh.-Marinescu nr.3)		
39	Laborator endoscopie digestivă (Clădirea – str.Gh.Marinescu nr.1)		
40	Centrul de sănătate mintală (CSM)-adulți (Clădirea – str.Mihai Viteazu nr.31)		
	Clădirea – Str.Bernady Gyorgy nr.6	1900	
41	Serviciul de evaluare și statistică medicală		
42	Serviciul clinic de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale		
43	Cabinet diabet zaharat, nutriție și boli metabolice (Clădirea - B-dul 1 Decembrie 1918 nr.28)		
44	Cabinet diabet zaharat, nutriție și boli metabolice copii		
45	Cabinet boli infecțioase (Clădirea – str.Gh-Doja nr.89)		
46	Cabinet boli infecțioase – dispensarizare hepatică (Clădirea – str.Gh.-Dojanr.127)		
47	Cabinet boli infecțioase – centrul antirabic (Clădirea - str.Gh.-Doja nr.127)		
48	Cabinet boli infecțioase – HIV/SIDA (Clădirea str.Gh.-Doja nr.89)		
49	Cabinet oncologie medicală (Clădirea str.Gh.-Marinescu nr.3)		
50	Dispensar TBC (Clădirea – str.Gh.-Marinescu nr.5)		
51	Ambulatoriul integrat- Laborator de medicină nucleară (Clădirea B-dul 1 Decembrie 1918 nr.28)		

52	Ambulatoriul integrat al spitalului* cu cabinete în specialitățile : medicină internă, pediatrie, oftalmologie, chirurgie generală, obstetrică-ginecologie, neurologie, ortopedie și traumatologie, dermatovenerologie, endocrinologie, gastroenterologie, nefrologie, psihiatrie, cardiologie, chirurgie plastică și microchirurgie reconstructivă, pneumologie, neurologie pediatrică, psihiatrie pediatrică, urologie, alergologie și imunologie clinică, chirurgie toracică, chirurgie vasculară, cabinet psihologie, medicina muncii, ORL, ATI , cabinet îngrijiri paliative		
53	Îngrijiri la domiciliu, Compartiment de îngrijiri paliative la domiciliu		
54	Aparat functional (Clădirea – str.Bernady Gyorgy nr.6)		
	TOTAL NR.PATURI		1182
	Din care – adulți		966
	- copii		216
	- închise temporar		15
	SPITALIZARE DE ZI		148
	ÎNSOȚITORI		54

Situația resurselor umane

Resursele umane ale Spitalului Clinic Județean Mureș totalizează în prezent **2471** posturi. Unele categorii de personal – cadre UMF cu integrare clinică, cumul de funcții, sunt încadrate cu ½ normă) structurate în următoarele categorii:

• Comitet director	4	Personal auxiliar (infirmiere,	
• Medici	188	îngrijitoare, brancardieri	
• Alt personal sanitar superior	30	spălătorese, șoferi)	447
• Asistenți medicali	778	Registratori medicali	56
• Medici/farmacisti rezidenți	749	Muncitori, compartiment pază	158
• Personal TESA	61		

Caracteristicile principale ale populației deservite de către Spitalul Clinic Județean Mureș

Aria geografică deservită de către Spitalul Clinic Județean Mureș este reprezentată în principal de zona centrală a României, regiunea Centru, aflată în interiorul mării curburi a Munților Carpați, pe cursurile superioare și mijlocii ale Mureșului și Oltului, avînd o suprafață de 34.100 km², reprezentând 14,3 % din teritoriul României. Prin poziția sa geografică, realizează conexiuni cu 6 dintre celelalte 7 regiuni de dezvoltare, înregistrându-se distanțe aproximativ egale din zona ei centrală până la punctele de trecere ale frontierelor.

Numărul populației Regiunii Centru, conform ultimelor date statistice publicate de INS pentru 1 decembrie 2021, era de 2.271.067 locuitori, densitatea populației fiind de 66,6 locuitori/km².

Regiunea Județul	Total (număr persoane)			Urban (număr persoane)	Rural (număr persoane)	Densitate (Locuitori / km ²)
	Ambele sexe	Masculin	Feminin	Ambele sexe	Ambele sexe	
Regiunea Centru	2271067	1106839	1164228	1267708	1003359	66,6
Alba	325941	160287	165654	188717	137224	52,2
Brașov	546615	263807	282808	375452	171163	101,9
Covasna	200042	98152	101890	91593	108449	54,0
Harghita	291950	143628	148322	118754	173196	44,0
Mureș	518193	253064	265129	246721	271472	77,3
Sibiu	388326	187901	200425	246471	141855	71,5

Tabel nr.1: Populația rezidentă a Regiunii Centru pe sexe și medii la 1 decembrie 2021

Prin ponderea populației urbane de 55,8 %, Regiunea Centru se număra printre cele mai urbanizate regiuni ale României, după Regiunea București-Ilfov și Regiunea Vest. Majoritatea orașelor au un număr mai mic de 200.000 locuitori, un singur oraș - Brașovul- are populația de peste 200.000 locuitori, iar două – Sibiu, și Tg. Mureș- au între 100.000 și 200.000 locuitori. Populația Regiunii Centru se caracterizează printr-o mare diversitate etnică, lingvistică și religioasă. Românii formează 58,44 % din totalul populației regiunii, maghiarii 25,38%, romii 4,78 %, germanii 0,3 %.

Regiune/Județ	Anii	Total	Pe grupe de vîrstă		
			0 - 14 ani	15 - 59 ani	60 ani și peste
Regiunea Centru	2016	2337543	380991	1393876	562676
	2021	2271067	381088	1298035	591944
Alba	2016	332254	49495	195594	87465
	2021	325941	48487	186599	90855
Brașov	2016	550765	89040	328623	133102
	2021	546615	95045	304310	147260
Covasna	2016	205704	35391	122446	47867
	2021	200042	33984	116697	49361
Harghita	2016	306688	50917	183606	72165
	2021	291950	49330	169435	73185
Mureș	2016	542256	89924	320569	131763
	2021	518193	87148	297574	133471
Sibiu	2016	399876	66524	243038	90314
	2021	388326	67094	223420	97812

Tabel nr.2: Populația rezidentă pe grupe de vîrstă

Distribuția populației regiunii pe grupe de vîrstă, relevă un aspect negativ, constatându-se un trend de îmbătrânire, în creștere populația din grupa de vîrstă 60 ani și peste și în scădere cea de 0-14 ani (tabelul nr. 2), ceea ce determină o creștere a ponderii afecțiunilor cronice, caracteristice vârstei a treia, și implicit nevoia stabilirii ca obiectiv strategic: pregătirea ofertei de servicii medicale pentru această situație. Nevoia acestui obiectiv este susținută și de situația creșterii constantă a duratei medii de viață a populației regiunii.

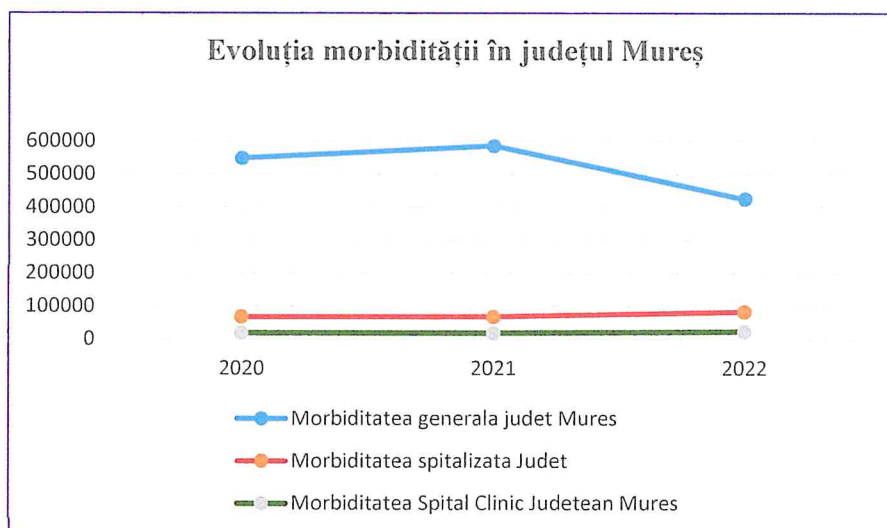
Morbiditatea este fenomenul îmbolnăvirilor apărute într-o anumită populație și într-un interval de timp definit. Evenimentul luat în considerare, sau unitatea statistică, este cazul de boală. Cunoașterea frecvenței bolilor într-o populație este utilă în :

- instituirea unor activități de prevenire și combatere a îmbolnăvirilor;
- evaluarea eficienței și eficacității măsurilor luate;
- planificarea adecvată a îngrijirilor de sănătate;
- evaluarea efectelor economice și sociale ale bolii;
- comparații naționale și internaționale privind îmbolnăvirile.

Datele privind morbiditatea generală, respectiv morbiditatea spitalizată la nivelul Regiunii Centru nu sunt identificabile centralizat pe regiuni, motiv pentru care considerăm relevantă studierea morbidității la nivelul județului Mureș, care de altfel este principalul furnizor de pacienți pentru Spitalul Clinic Județean Mureș (aproximativ 78,33 % din totalul externărilor anuale).

Nr. crt.	Grupe de afecțiuni	2020			2021			2022		
		Morbiditatea generala	Morbiditatea spitalizata Județ Mureș	Morbiditatea Spital Clinic Județean Mures	Morbiditatea generala	Morbiditatea spitalizata Județ	Morbiditatea Spital Clinic Județean Mures	Morbiditatea generala	Morbiditatea spitalizata Județ Mureș	Morbiditatea Spital Clinic Județean Mures
	Total din care	547157	66912	18466	584689	67410	18375	424226	82996	22828
1	Boli infectioase si parazitare	26637	2622	1476	30848	2176	1112	24786	3846	2098
2	Tumori	4536	3836	1424	6004	4047	1494	4659	4509	2206
3	Bolile sangelui	8622	833	163	10637	742	107	7536	925	173
4	Boli endocrine si de nutritie	18395	1429	419	24714	1706	541	16960	2232	909
5	Tulb.mentale	12985	2727	1525	13850	2520	1628	8867	3836	2990
6	Bolile sist.nervos și organe de simt	52981	2644	567	55325	2569	591	40962	3518	550
7	Boli ap.circulator	28435	12139	1002	37025	12810	1111	27895	17309	1691
8	Boli ap.respirator	168812	10553	4186	168363	9689	3076	131851	9115	2534
9	Boli ap.digestiv	78100	5791	1138	82612	5941	1355	53520	8326	1899
10	Boli piele si tesut subcutanat	33913	1046	464	34676	1039	463	23600	1470	433
11	Boli sist.osteo-artic.,muscc. si tesut conj.	49958	2686	743	51343	2981	982	34384	4196	1342
12	Boli ap.genito-urinar	39659	3241	1381	41962	3430	1668	28104	4363	2101
13	Malformatii cong.	591	719	184	1006	966	248	848	960	128
14	Leziuni traumatice, otraviri	11039	3417	214	12131	3740	179	10082	4401	196

Tabel nr.3 : Morbiditatea generală și morbiditatea spitalizată în perioada 2020-2022



Grafic nr. 2 : Morbiditatea generală la nivelul județului Mureș versus morbiditatea spitalizată la nivelul Spitalului Clinic Județean Mureș

Din analiza datelor de morbiditate în evoluție pe ultimii trei ani, rezultă faptul că, atât morbiditatea generală, cât și morbiditatea spitalizată înregistrată la nivelul județului Mureș și a Spitalului Clinic Județean Mureș urmează trenduri constante, nevoia de servicii medicale a județului Mureș fiind acoperită de către Spitalul Clinic Județean Mureș la nivelul marilor clase de boli, cu excepția bolilor urechii (specialitatea ORL fiind prezentă doar prin cabinet de ambulator la nivelul Spitalului Clinic Județean Mureș, dar prezentă în structura SCJU Tg. Mureș), a bolilor sistemului nervos (la nivelul SCJM nefiind în structură secție de neurologie, doar cabinet de ambulator, nevoile fiind asigurate de SCJU Tg. Mureș). Incidența și prevalența bolilor cardiovasculare și a afecțiunilor digestive fiind ridicată, activitatea Spitalului Clinic Județean Mureș este completată de către IUBCVT Tg. Mureș și SCJU Tg. Mureș. În ceea ce privește clasele de boli infecțioase și parazitare, tumori și tulburări mentale, mare parte din nevoia de servicii medicale a județului este acoperită de secțiile de boli infecțioase, oncologie medicală și psihiatrie ale Spitalului Clinic Județean Mureș.

Indicatori de utilizare a serviciilor și indicatori de calitate

Indicatorii de utilizare a serviciilor în perioada 2021-2023 conform tabelului de mai jos, demonstrează impactul pandemiei de COVID 19 asupra numărului de spitalizări continue și spitalizări de zi.

Anul	2021	2022	2023
Nr cazuri externate spitalizare continuă	19275	23748	28141
Nr cazuri externate spitalizare de zi	35519	38978	42251
Evoluție ICM	1,5270	1.4630	1,5517

Tabel nr. 4 : Evoluția cazurilor externate – spitalizare continuă și de zi- și a ICM SCJM în perioada 2021-2023

Evoluția ICM are un trend crescător, ceea ce indică o **adresabilitate terapeutică și o morbiditate spitalicească mai complexă de-a lungul perioadei 2021-2023**, în condițiile în care Spitalul Clinic Județean Mureș tratează o patologie cu o complexitate în continuă creștere.

Secția spitalului	Anul 2021	Anul 2022	Anul 2023	la nivelul egalilor 2023
Secția clinică boli infectioase I	2.6275	2.3390	2.1947	1.5903
Secția clinică boli infectioase II	2.5142	2.1355	1.8897	1.5903
Secția clinică chirurgie generala I	1.851	1.6532	1.6697	2.0351

Compartiment chirurgie plastica, microchirurgie reconstructivă și arși	1.3478	1.3168	0.9009	2.3292
Secția clinică dermatovenerologie	1.6113	1.2976	1.8327	1.5369
Compartiment clinic endocrinologie	0.794	0.9271	1.2804	1.2126
Secția clinică gastroenterologie	1.5455	1.5838	1.4393	1.7386
Secția cardiologie	1.3275	1.4075	1.7479	1.6781
Secția clinică medicină internă	1.9451	1.4341	1.3009	1.5118
Compartiment clinic nefrologie	1.8878	1.9059	2.0264	1.8144
Secția clinică neonatologie	0.7837	0.7242	0.8067	0.9452
Secția clinică neurologie pediatrică	1.1843	1.2626	1.3364	1.3782
Secția clinică obstetrica-ginecologie	1.1716	1.2058	1.1621	1.1415
Secția clinică oftalmologie	0.9927	1.0191	1.0436	0.7322
Secția clinică oncologie medicală	0.9188	1.0526	0.9799	1.2721
Secția clinică ortopedie si traumatologie	2.1329	2.2249	2.6269	2.1074
Secția clinică pediatrie	1.3663	1.5575	1.5354	1.1238
Secția clinică pneumologie	1.9190	1.6088	1.7844	1.6322
Secția clinică psihiatrie I	1.5153	1.4681	1.5777	1.5765
Secția clinică psihiatrie II	1.5120	1.5008	1.5429	1.5765
Secția clinică urologie	1.3736	1.3533	1.7330	1.6919

Tabel nr.5 Evoluția ICM Spitalul Clinic Județean Mureș în perioada 2021-2023 comparativ cu cel al spitalelor județene la nivel național

La nivelul secțiilor și compartimentelor Spitalului Clinic Județean Mureș se poate observa creșterea complexității cazurilor tratate, în evoluția crescătoare a ICM la nivelul secției sau compartimentului, precum și comparativ cu ICM realizat pe specialitate la nivel național, în spitale județene de grad egal.

Indicatorii de calitate și de utilizare a serviciilor medicale oferite în cursul anului 2023 (tabel nr.6), demonstrează existența unor secții a căror indice de utilizare este mai crescut (secția clinică cardiologie, secția clinică gastroenterologie, secția clinică psihiatrie, secția clinică boli infecțioase I, secția clinică pneumologie) și secții cu o ocupare a paturilor mai scăzută, sub 50%(compartiment clinic endocrinologie, oftalmologie, secția clinică neuropsihiatrie pediatrică, compartiment clinic nefrologie, secția clinică chirurgie, secția clinică ortopedie și traumatologie). Această situație a condus la realizarea în anul 2023 a unui indice de utilizare a patului de 159,25 zile și o rată de ocupare a patului de 53,08%.

Denumirea secției	Indicele de utilizare a paturilor	Durata medie spitalizare	Mortalitatea intraspitaliceasca	Rata de ocupare a patului %
Secția ATI	196.00	2.06	-	65.33
SECȚIA CLINICĂ BOLI INFECȚIOASE I	177.55	6.01	3.67	68.29
SECȚIA CLINICĂ BOLI INFECȚIOASE II	132.35	4.58	3.33	50.90
SECTIA CLINICA CHIRURGIE GENERALA	140.87	3.51	1.35	46.96
COMPARTIMENT CHIRURGIE PLASTICĂ	75.36	3.32	0.00	25.12
SECȚIA CLINICĂ DERMATOLOGIE	170.50	6.09	0.48	56.83
COMPARTIMENT CLINIC ENDOCRINOLOGIE	141.60	2.94	0.28	47.20
SECȚIA CLINICĂ GASTROENTEROLOGIE	224.60	4.64	1.00	74.87
SECȚIA CLINICĂ MEDICINA INTERNA	154.51	5.24	2.15	51.50

SECȚIA.CARDIOLOGIE	249.27	6.85	3.80	83.09
COMP.CLINIC MEDICINA MUNCII	150.47	3.88	0.00	50.16
COMPARTIMENT CLINIC NEFROLOGIE	139.32	6.08	2.72	46.44
SECȚIA CLINICĂ NEONATOLOGIE	170.34	3.16	0.05	68.14
SECȚIA NEONATOLOGIE PREMATURI	138.00	10.20	0.00	55.20
SECȚIA CLINICĂ NEUROPSIHIATRIE PEDIATRICA	102.83	5.51	0.00	34.28
SECȚIA CLINICĂ OBSTETRICĂ-GINECOLOGIE	149.22	2.45	0.00	49.74
SECȚIA CLINICĂ OFTALMOLOGIE	90.63	1.91	0.00	30.21
SECȚIA CLINICĂ ONCOLOGIE MEDICALA	138.30	3.63	0.30	46.10
SECȚIA CLINICĂ PEDIATRIE	129.87	4.12	0.00	43.29
SECȚIA CLINICĂ PNEUMOLOGIE	145.29	5.92	4.65	48.43
SECȚIA CLINICĂ PSIHIATRIE I	183.25	8.98	0.40	61.08
SECȚIA CLINICĂ PSIHIATRIE II	231.60	10.55	0.31	77.20
SECȚIA CLINICĂ ORTOPEDIE ȘI TRAUMATOLOGIE	121.05	3.54	0.05	40.35
SECȚIA CLINICĂ UROLOGIE	163.38	3.42	0.91	54.46
<i>TOTAL GENERAL</i>	159.25	5.90	1.42	53.08

Tabel nr.6 Indicatori de calitate și de utilizare a serviciilor din secțiile/compartimentele Spitalului Clinic Județean Mureș, în anul 2023

Interpretând principalele cinci grupe de diagnostice la externare pe diferite secții și compartimente ale Spitalului Clinic Județean Mureș, se constată ponderea mare a unor afecțiuni care nu reprezintă apanajul unor cazuri complexe. Examinând cele mai frecvente grupe DRG și ponderea lor în venituri, se observă că primele 10 grupe, însumează 32 % dintre cazuri și aduc venituri de 31,39% din totalul veniturilor obținute pe spitalizare continuă DRG, ceea ce dovedește, încă odată, complexitatea patologiei tratate în secțiile și compartimentele Spitalului Clinic Județean Mureș.

Nr. Crt.	Cod DRG	Grupa DRG	VR	Nr cazuri	% din total cazuri	venituri realizate (ron)	% venituri
1	2	3	4	5	6	7	8
1	T3051	Alte boli infecțioase sau parazitare cu CC catastrofale sau severe	1.8146	2,203	8.32	7,179,625	9.73
2	C1020	Enucleeri și proceduri ale orbitei	1.1278	1,337	5.05	2,708,132	3.67
3	P3083	Nou-născut, greutate la internare > 2499 g fără procedura semnificativă în sala de operații, cu alt	0.7309	782	2.95	1,026,529	1.39
4	U3042	Tulburări afective majore vârstă <70 fără CC catastrofale sau severe	1.4996	725	2.74	1,952,629	2.65
5	E3031	Infecții respiratorii/inflamații cu CC catastrofale	1.6697	682	2.58	2,045,169	2.77
6	O1021	Naștere vaginală cu proceduri în sala de operații cu CC catastrofale sau severe	1.2412	626	2.36	1,395,476	1.89
7	E3032	Infecții respiratorii/inflamații cu CC severe sau moderate	0.9703	617	2.33	1,075,220	1.46

8	I1032	Înlocuire șold cu CC catastrofale sau severe sau revizie a artroplastiei totale de șold fără CC cata	3.3834	509	1.92	3,092,982	4.19
9	O1012	Naștere prin cezariană cu CC severe	1.5752	498	1.88	1,408,871	1.91
10	K3051	Tulburări endocrine cu CC catastrofale sau severe	1.4239	496	1.87	1,268,433	1.72
11	F3101	Tulburări valvulare cu CC catastrofale sau severe	1.2034	460	1.74	994,201	1.35
12	U3090	Tulburări mentale în copilărie	1.6634	445	1.68	1,329,423	1.80
13	H3041	Tulburări ale ficatului, cu excepția stării maligne, cirozei, hepatitei alcoolice cu CC cât/sev	1.4996	409	1.54	1,101,552	1.49
14	P3084	Nou- născut, greutate la internare > 2499 g fără procedura semnificativă în sala de operații, fără p	0.315	400	1.51	226,296	0.31
15	G3011	Stare malignă digestivă cu CC catastrofale sau severe	0.9766	386	1.46	677,034	0.92
16	U3022	Tulburări schizofrenice fără statut legal al sănătății mentale	1.3168	359	1.36	849,025	1.15
17	I1040	Înlocuire și reatasare de genunchi	2.892	347	1.31	1,802,329	2.44
18	U3041	Tulburări afective majore vârstă >69 sau cu (CC catastrofale sau severe)	2.2367	346	1.31	1,389,921	1.88
19	L1032	Proceduri majore ale rinichiului, ureterului, și vezicii urinare pentru tumori benigne cu CC severe	1.8461	327	1.24	1,084,200	1.47
20	F3161	Alte diagnostice ale sistemului circulator cu CC catastrofale	2.0414	298	1.13	1,092,574	1.48

Tabel nr.9 Cele mai frecvente grupe DRG și ponderea lor în venituri

Adresabilitatea este capacitatea unei entități spitalicești de a oferi servicii medicale pentru care există o nevoie și o cerere crescută. Pentru a fi adresabil, spitalul trebuie să fie identificabil în mod unic, ceea ce înseamnă că trebuie să fie asociat cu o ofertă de servicii de sănătate unice și de o calitate crescută.

	BIHOR	BRASOV	BUCURESTI	CLUJ	CONSTANTA	IASI	MURES	SIBIU	TIMIS
BIHOR	93.86%	0.03%	0.43%	3.52%	0.03%	0.02%	0.22%	0.04%	1.12%
BRASOV	0.02%	89.78%	3.57%	1.61%	0.09%	0.13%	1.70%	1.06%	0.12%
BUCURESTI	0.02%	0.15%	96.08%	0.15%	0.16%	0.08%	0.06%	0.04%	0.05%
CLUJ	0.22%	0.06%	0.43%	97.76%	0.05%	0.02%	0.45%	0.07%	0.09%
CONSTANTA	0.02%	0.35%	12.15%	0.21%	85.53%	0.17%	0.15%	0.04%	0.07%
IASI	0.03%	0.12%	1.09%	0.24%	0.13%	96.79%	0.09%	0.02%	0.10%
MURES	0.10%	0.30%	0.63%	2.35%	0.06%	0.02%	94.36%	0.36%	0.18%
SIBIU	0.05%	0.55%	1.34%	3.51%	0.03%	0.05%	5.42%	87.72%	0.28%
TIMIS	0.11%	0.11%	0.51%	0.52%	0.06%	0.05%	0.08%	0.03%	93.12%

Tabel nr.7- Adresabilitatea pe județe a populației beneficiare de servicii medicale prestate de către Spitalul Clinic Județean Mureș

Adresabilitatea populației din județele „fidelizate” indică o scădere a gradului de „fidelitate” și o migrare către alte centre medicale: București, Iași, Cluj, Brașov, Sibiu, Bacău. De asemenea observăm o migrare semnificativă a populației județului Mureș către comunitatea medicală universitară din Cluj (2,35%).

MUREȘ	MUREȘ	HARGHITA	NEAMȚ	SIBIU	BISTRIȚA-NĂSĂUD	SUCEAVA
	84,36%	4.47%	2.45%	2.42%	2.36%	1.57%

HARGHITA	HARGHITA	MUREȘ	CLUJ	COVASNA	BRAȘOV	BUCUREȘTI
	86.33%	9,40%	1.38%	0.88%	0.85%	0.53%

BISTRIȚA-NĂSĂUD	BISTRIȚA-NĂSĂUD	CLUJ	MUREȘ	BUCUREȘTI	TIMIȘ	SUCEAVA
	71.09%	21.52%	5,70%	0.56%	0.19%	0.13%

NEAMȚ	NEAMȚ	IAȘI	BUCUREȘTI	MUREȘ	BACĂU	CLUJ
	75.53%	14.71%	3.67%	3,35%	1.82%	0.89%

SIBIU	SIBIU	MUREȘ	CLUJ	BUCUREȘTI	BRAȘOV	ALBA
	87.72%	5,42%	3.51%	1.34%	0.55%	0.51%

SUCEAVA	SUCEAVA	IAȘI	CLUJ	BUCUREȘTI	MUREȘ	BISTRIȚA-NĂSĂUD
	78.40%	9.96%	4.12%	3.44%	2,04%	0.59%

Tabel nr.8 Adresabilitatea populației din județele aflate pe primele locuri ca adresabilitate către Spitalul Clinic Județean Mureș

SITUAȚIA DOTĂRII cu aparatură

Spitalul are în dotare aparatură medicală de înaltă performanță pentru radioterapie: simulator radioterapie CT Discovery RT, accelerator liniar True Beam, CT simulator multislice SOMATOM SPIRIT; aparatură performantă și modernă pentru investigații : RMN, computere tomograf – SOMATOM GO TOP-128 slice și tip REVOLUTION EVO - multi slices, aparate RTG mobile digitale, LITHOSKOP, osteodensitometru PRODIGY ADVACE, ecografe, aparat endoscopie NBI, videogastroscop, videocolonoscop, videocistoscop, bronhofibroscop, videodermatoscop, colposcop, tonometre, ecobiometru, kerarefractometru, electromiografe, polisomnografe, pletismograf, aparate pentru intervenții chirurgicale, laparoscop, Arthroscop, sistem de ligatură vasculară, platforme electrochirurgicale și alte aparate moderne.

ANALIZA SATISFACȚIEI PACIENȚILOR

Raportul de analiză al chestionarelor de satisfacție ale pacienților internați în cadrul Spitalului Clinic Județean Mureș pe anul 2023 concluzionează faptul că răspunsurile obținute sunt favorabile, per total gradul de satisfacție al pacienților fiind de 92,98 %. Aprecierea mediului ambiental din spital cu bine și foarte bine a fost de 89,85 % iar la întrebarea care presupune reîntoarcerea pacientului la nevoie în spitalul nostru au răspuns: Sigur da - 81,54 % , Poate – 13,25 % și Sigur nu – 3,86 %. Condițiile de cazare au fost considerate bune și foarte bune de către 92,46 % dintre respondenți, serviciului de hrană i s-a acordat calificativul bine și foarte bine de către 86,23 % dintre pacienții respondenți, în timp calitatea lenjeriei a fost apreciată cu bine și foarte bine de către 88,25% respondenți. Atitudinea personalului față de pacient a fost apreciată ca foarte bună și bună de către 96,07 % dintre pacienții respondenți.

**SITUAȚIA FINANCIARĂ
STRUCTURA VENITURILOR**

În cursul anului 2023, Spitalul Clinic Județean Mureș a realizat venituri în valoare de 353.141.414 lei, astfel:

1. Venituri din contractele cu CAS Mureș: -lei-

Tipul de serviciu	Buget 2023	Încasări aferente serviciilor prestate în anul 2023	Grad de realizare
Servicii medicale spitalicești	121,431,000	96,403,637	79.39%
Servicii medicale efectuate în ambulatoriul integrat	9,805,000	9,453,347	96.41%
Programe naționale de sănătate	33,154,000	21,966,058	66.25%
Servicii medicale spitalicești și programe de sănătate aferente anului precedent și încasate în anul curent	24,956,000	24,956,000	100%
Vouchere de vacanță	2,423,000	2,353,350	97.13%
Total venituri din contractele încheiate cu C.J.A.S. Mureș	191,769,000	155,132,392	80.90%

2. Venituri din transferuri -lei-

Bugetul de stat, din care	Buget 2023	Finanțare 2023	Grad de realizare
Acțiuni de sănătate	72,802,000	71,273,357	97.90%
Programe naționale de sănătate	12,006,000	11,927,212	99.34%
Total buget de stat	84,808,000	83,200,569	93.37%

3. Alte venituri: - lei-

Denumire venituri	Buget 2023	Încasări 2023	Grad de realizare
Venituri din prestări de servicii	2,253,000	2,307,570	102.47%
Venituri din cercetare	195,000	205,330	105.30%
Donații și sponsorizări- an curent	15,000	15,000	100.00%
Venituri din valorificarea unor bunuri	11,000	10,783	98.02%
Vărsăminte din secțiunea de funcționare pentru finanțarea secțiunii de dezvoltare a bugetului local	-1,011,000	-705,959	69.83%
Vărsăminte din secțiunea de funcționare	1,011,000	705,959	69.83%
Subvenții de la bugetele locale pentru finanțarea cheltuielilor curente în domeniul sănătății	1,292,000	1,000,000	77.40%
Subvenții de la bugetele locale pentru finanțarea cheltuielilor de capital în domeniul sănătății	3,508,000	2,984,285	85.07%
Subvenții de la bugetul de stat către institutii publice finanțate partial sau integral din venituri proprii pentru proiecte finanțate din FEN postaderare aferente perioadei de programare	627,000	626,525	99.92%

2014-2020			
Alocări de sume din PNRR aferente asistenței financiare nerambursabile	1,456,000	20,128	1.38%
Subvenții din bugetul F.N.U.A.S.S. pentru acoperirea drepturilor salariale	94,504,000	94,464,551	99.96%
Sume primite de la UE/alti donatori in contul platii	26,776,000	11,325,498	42.30%
Total	130,637,000	112,959,670	86.47%

4.Fonduri externe nerambursabile sursa D :

Denumire venituri	Buget 2023	Finanțare 2023	Grad de realizare
Fonduri Norvegiene	3,672,000	1,848,783	50.35%
Total FEN	3,672,000	1,848,783	50.35%

Denumire	Buget 2023	Încasări 2023	Grad de realizare
TOTAL VENITURI	410,886,000	353,141,414	85.95%

STRUCTURA CHELTUIELILOR

-lei-

CHELTUIELI	Buget 2023	Plăți 2023	%
TOTAL CHELTUIELI, din care:	410,886,000	359,132,149	87,41%
Cheltuieli de personal	268,957,000	268,601,793	99.87%
Bunuri și servicii	103,018,000	74,334,992	72.16%
Proiecte cu finanțare FEN	31,339,000	11,941,445	38.10%
Sume aferente persoanelor cu handicap neîncadrate	1,850,000	1,848,919	99.94%
Proiecte cu finanțare FEN aferente PNRR	1,556,000	25,190	1.62%
Cheltuieli de capital	4,166,000	3,520,591	84.51%
Plăți efectuate în anii precedenți și recuperate în anul curent	0	-1,140,781	0

B. ANALIZA SWOT A SPITALULUI CLINIC JUDEȚEAN MUREȘ

Puncte tari	Puncte slabe
<ul style="list-style-type: none"> Spitalul cel mai mare din județul Mureș, de interes județean, regional, universitar, postuniversitar și pentru cercetarea științifică medicală cu 34 de specialități clinice și paraclinice asigurând astfel o îngrijire multidisciplinară complexă și continuă prin 21 linii gardă în specialități distincte; 12 secții de specialitate unice în centrul universitar Tîrgu Mureș; Aparatură de înaltă performanță de ultimă generație; 	<ul style="list-style-type: none"> Desfășurarea activității și asigurarea asistenței medicale în structură de tip pavilionar, în 15 locații, cu multe clădiri vechi, majoritatea construite între anii 1900-1954, ce necesită renovări și recompartimentări, reparații capitale continue și dotare cu lifturi; Autorizația sanitară de funcționare cu planul de conformare; Dotare insuficientă pentru transportul pacienților imobilizați și a pacienților cu

<p>RMN, CT, AngioRMN, Angio CT, CT și în locația Ambulatorului;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență vastă în domeniul serviciilor medicale, personal medical cu înaltă calificare profesională ce aplică metode moderne de diagnostic și tratament și îngrijire inclusiv a cazurilor de COVID-19; • Centre acreditate și recunoscute la nivel regional și național de: artroplastie primară și de revizii de sold și genunchi; prelevare și transplant de țesut osos și tendoane; diagnostic și monitorizare leziuni premaligne gastrice, esofagiene; diagnostic și monitorizare a bolilor inflamatorii intestinale; “Stop Fumat”; dispensarizare TBC; diagnostic, tratament monitorizare HIV/SIDA; Tratament și consiliere psihiatrică pentru toxico dependențe, expertize psihiatrice, centru de oncologie; Laborator de analize medicale acreditat RENAR; Derularea a 16 programe naționale de sănătate, • Experiență de 12 ani ca furnizor autorizat M.S.de îngrijiri la domiciliu; în proiect pilot M.S. îngrijiri paliative la domiciliu; <p>Lipsa arieratelor; Existența fond dezvoltare</p>	<p>handicap; Servicii de întreținere și verificare tehnică a aparaturii medicale, dificil de monitorizat; dotare insuficientă cu instrumente și aparatură modernă de ultimă generație; Alimentație insuficient diversificată; activitățile de intervenție la avarie în zilele de sâmbătă, duminică, sărbători legale nereglementate;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal medical insuficient motivat pentru a-și mobiliza și asambla toate resursele intelectuale în interesul spitalului / contractului CAS și a misiunii asumate; salarii diferențiate de nivelul studiilor la personal cu atribuții și competențe identice sau grade de competență diferite pentru personal cu același nivel de salarizare; <p>ICM cu ritm moderat de creștere; Rata de ocupare a paturilor în scădere;</p> <p>Cultura privind managementul calității insuficient dezvoltată și integrată în echipă, pentru a fi susținute obiectivele strategice și operaționale ale spitalului;</p> <p>Lipsa structurii autorizate de cercetare științifică;</p> <p>Management al resurselor umane limitat, raportat la nevoia de personal stabilită conform nevoilor de îngrijire.</p>
<p>Oportunități</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurarea managementului de către C.J Mureș și finanțarea unor obiective de investiții și RK; Posibilitatea accesării fondurilor europene pentru proiecte de dezvoltare a spitalului; Statutul de membru U.E. care impune adoptarea unor standarde și reglementări cu efecte de creștere a eficienței și calității actului medical, și de integrare într-un sistem concurențial pe piața cererii de servicii medicale și investigații paraclinice; Modificări legislative în domeniul furnizării de către spital a unor servicii, inclusiv private în secții private, dezvoltarea unor programe naționale de sănătate; utilizarea sistemului de coplată, diversificarea ofertei de servicii și condiții medicale; Politici de sănătate publică care identifică domeniul sănătății ca fiind cu impact social major, cu rol de determinare în dezvoltarea sănătoasă a economiei naționale; U.M.F.S.T.Tg.Mureș oferă noi perspective cercetării medicale din spital; Participarea la evenimente științifice medicale internaționale; Identificare și participare la proiecte de dezvoltare, atragerea de fonduri prin programele de dezvoltare; • Adresabilitatea pacienților din alte județe; Evaluarea de către ANMCS a conformității cu standardele de acreditare din ciclul II de acreditare a spitalelor din România cu stabilirea nivelului de acreditare rezultat. 	<p>Amenințări</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restricții legislative cu efect direct asupra funcționării/finanțării spitalului, subfinanțarea activității medicale prin sistemul DRG, TCP finanțat de CAS nu acoperă în totalitate cheltuielile angajate de spital pentru diagnosticarea și tratarea pacienților internați; lipsa normării spitalizării de zi; necesitatea implementării standardelor și a modificărilor legislative cu efect de creștere a cheltuielilor spitalului care pot depăși valorile estimate sau potențialul bugetului; Prețuri în creștere; Concurența mediului medical privat, în special urmare pandemiei COVID 19; Creșterea nivelului de informare a pacienților, concomitent cu progresul și diversificarea tehnologiilor diagnostice și terapeutice determină creșterea nivelului așteptărilor și a cererii de servicii medicale complexe, în paralel cu insuficiența activităților de prevenție; Cererea de muncă a altor unități sanitare și migrația personalului sanitar în comunitatea UE și în mediul privat determină o fluctuație mare a personalului medical specializat; Creșterea morbidității la populația vârstnică și/ sau provenind din medii sociale cu venit precar determină creșterea cererii de servicii medicale care nu pot fi suportate de bugetul limitat spital / FNUASS; <p>Decontarea de CAS Mureș cu întârziere a serviciilor medicale realizate în limitele valorii contractului;</p> <p>Standarde de acreditare a spitalelor a căror îndeplinire necesită resurse umane și financiare considerabile.</p>

3. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE:

3.1. Infrastructura pavilionară a spitalului, reprezentată de 15 clădiri vechi ce necesită periodic lucrări de întreținere și reparații este parțial conformă cu normele actuale de structură și organizare spațial - funcțională a spitalelor și reprezintă o cauză importantă ce afectează siguranța și satisfacția pacienților. Cele mai critice probleme de infrastructură și condiții de confort hotelier sunt la Secția clinică Pneumologie, Secția ATI, Secția clinică Boli Infecțioase II și I , Obstetrică –Ginecologie, Psihiatrie I și II, Endocrinologie care necesită dotare și cu lifturi, probleme sesizate și de către pacienți cu ocazia completării chestionarului de satisfacție.

3.2. Aparatura și instrumentar chirurgical insuficientă, existența unor aparate și echipamente cu un grad avansat de uzură fizică și morală ce implică mari costuri pentru mentenanță și service și care necesită periodic înlocuire cu aparatură modernă de ultimă generație.

3.3. Adaptarea continuă a structurii organizatorice a spitalului la nevoile și cerințele obiective în contextul adresabilității pacienților din comunitatea pe care o deservește Spitalul Clinic Județean Mureș.

3.4. Autorizație sanitară de funcționare cu plan de conformare, a cărui obiective se referă în principal la organizarea spațial-funcțională corespunzătoare la Secția clinică Pneumologie, clădirea din str.Gh.Marinescu nr.1, Secția clinică Boli Infecțioase II și I , Obstetrică - Ginecologie, Psihiatrie I și II, suplimentarea și modernizarea instalațiilor sanitare și de gaze medicinale, suplimentarea și amenajarea vestiarelor pentru personal, reorganizarea spitalizării de zi, modernizarea blocului alimentar, lucrări de igienizare. Toate obiectivele planului de conformare implică resurse financiare, materiale considerabile și resurse umane specializate pe domeniul tehnic-administrativ spitalicesc.

3.5. Autorizații ISU cu plan de măsuri; Necesitatea relocării Secției ATI în regim de urgență.

3.6. Dezvoltarea serviciilor medicale ambulatorii, de radioterapie, îngrijiri paliative, recuperare medicală pentru care cererea este foarte crescută la nivelul populației din aria geografică deservită;

3.7. Adresabilitatea și accesibilitatea pacienților la servicii medicale performante, sigure și de calitate, atât din județul Mureș cât și din alte județe, care aleg profesioniștii din cadrul Spitalul Clinic Județean Mureș.

3.8. Dezvoltarea culturii organizaționale cu accent pe promovarea culturii managementului calității, ca măsură sistemică și integratoare pentru creșterea nivelului de performanță a echipei spitalului.

3.9. Menținerea nivelului ridicat de conformitate cu cerințele standardelor de acreditare în ciclul II de acreditare.

3.10. Realizarea serviciilor medicale la nivelul contractului de furnizare servicii medicale încheiat cu Casa de asigurări de Sănătate Mureș și decontarea la termen a contravalorii serviciilor medicale realizate.

4. PROBLEMA PRIORITARĂ CU MOTIVAREA ALEGERII:

Pentru a răspunde etapizat nevoilor de rezolvare a problemelor critice identificate, am ales tema proiectului de management: *Siguranța și satisfacția pacientului* la nivelul Spitalului Clinic Județean Mureș, respectiv la o secție de specialitate unică în centrul universitar Târgu-Mureș - secția clinică Pneumologie, care să dezvolte soluția de rezolvare a problemei prioritare alese .

Complexitatea problemelor critice care afectează siguranța și satisfacția pacientului care se adresează Spitalului Clinic Județean Mureș au fost determinate ca urmare a sugestiilor primite de la pacienți și a rezultatelor analizei ce corelează situația actuală a activității spitalului și a nevoilor de sănătate a populației, cu prioritate, din județul Mureș cu nivelul gradului de siguranță și satisfacție a pacienților. Deoarece există o relație de interdependență și de interrelaționare a soluțiilor de rezolvare a acestei probleme, am abordat problema prioritară ca un reper pentru activitățile și procesele necesare îmbunătățirii siguranței și satisfacției pacientului în condiții de performanță și competitivitate a actului medical.

Necesitatea amenajării, reabilitării și modernizării clădirii spitalului de pe str. Gh.Marinescu nr. 5 unde funcționează Secția Clinică de Pneumologie, derivă cu precădere din statutul acesteia de clădire „istorică,, cu 4 etaje ce a fost inițial construită ca azil-cămin pentru copii, lucrările de construire a clădirii fiind începute în anul 1904 și finalizate în anul 1906 . Vechimea clădirii și destinația ei inițială determină numeroase neconformități raportat la cerințele și standardele actuale de funcționare a unei secții spitalicești.

La motivarea alegerii cu prioritate a acestei probleme am avut în vedere necesitatea îmbunătățirii continue a siguranței și satisfacției pacientului în concordanță cu nevoile și așteptările pacienților și raportat

la cerințele legale în vigoare privind autorizația sanitară de funcționare și încadrarea Spitalului Clinic Județean Mureș într-o categorie superioară de acreditare aferent ciclului II de acreditare. Criteriile pe baza cărora se realizează încadrarea spitalului în categoriile de acreditare cuprind cumulativ pe lângă nivelul de conformitate cu cerințele standardelor de acreditare a spitalelor și ponderea unor indicatori care reprezintă obligații legale sau indicatori a căror neîndeplinire reflectă deficiențe la nivelul siguranței pacienților și personalului, funcționalității și igienei spațiilor, respectiv deținerea autorizației sanitare de funcționare cu sau fără plan de conformare.

Doar cu o preocupare permanentă pentru siguranța și satisfacția pacientului, cu exercitarea funcțiilor managementului începând cu o planificare și organizare riguroasă, ritmică și coerentă, putem asigura premisele unor servicii de sănătate sigure și performante care să susțină cel mai prețios bun al comunității noastre : *„sănătatea ca brand medical mureșean spre satisfacția deplină a pacienților noștri”*.

5. DEZVOLTAREA PROIECTULUI DE MANAGEMENT PE PROBLEMA PRIORITARĂ IDENTIFICATĂ

a). Scop:

Îmbunătățirea siguranței și satisfacției pacienților care se adresează secției clinice Pneumologie prin crearea unui microclimat optim de îngrijire și de lucru și un spațiu modern și utilat, adaptarea clădirii la normele și normativele în vigoare, asigurarea condițiilor și a calității serviciilor medicale centrate pe pacienți, prin sprijinirea dezvoltării și optimizării resurselor spitalului. Astfel va crește gradul de satisfacție al pacienților concomitent cu siguranța pacienților prin progresele tehnologice și terapeutice ce derivă din realizarea proiectului iar eficacitatea, eficiența, continuitatea îngrijirilor, competența echipei medicale se vor integra în percepția pacienților asupra calității serviciilor medicale oferite la cel mai înalt nivel .

b). Obiective:

1. Îmbunătățirea condițiilor mediului de îngrijire corespunzător desfășurării asistenței medicale spitalicești prin reabilitarea clădirii, reconfigurări, reamenajări, dotarea cu ascensoare, reamenajarea, modernizarea și igienizarea spațiilor, dotarea conform normativului pentru persoanele cu dizabilități, dotarea cu sisteme de alarmă sisteme de supraveghere a pacienților în vederea creșterii siguranței acestora la clădirea spitalului din str.Gh.Marinescu nr. 5 – Secția clinică Pneumologie.

2. Controlul calității actului medical, a serviciilor terapeutice și de îngrijire acordate pacienților.

3. Dezvoltarea și implementarea standardelor de calitate referitoare la asigurarea și îmbunătățirea siguranței pacientului.

4. Îmbunătățirea bunelor practici privind managementul infecțiilor asociate asistenței medicale.

5. Analiza periodică a chestionarelor de satisfacție a pacienților.

Obiectiv 3. Dezvoltarea și implementarea standardelor referitoare la asigurarea și îmbunătățirea siguranței pacientului												
1. Documentarea, identificarea și evaluarea periodică a riscurilor clinice și neclinice												
2. Dezvoltarea și implementarea sistemului de gestionare a evenimentelor santinelă												
3. Analiza și revizia periodică a procedurii de gestionare a evenimentelor adverse și a celor cu potențial de afectare a pacientului („near miss“).												
4. Aplicarea sistemului funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin 2 elemente de identificare.												
5. Urmărirea identificării și prevenirii riscurilor și erorilor legate de medicație, investigații, acte chirurgicale și anestezice												
6. Dotarea secțiilor cu paturi-cântar electrice cu saltea antiescară și protecție anticădere, injectomate, cărucioare pentru tratament și echipamente specifice pentru siguranța pacientului												
7. Urmărirea identificării și diminuării cauzelor generatoare de vătămări corporale prin cădere / lovire și adoptarea de măsuri pentru prevenirea și diminuarea consecințelor												
8. Asigurarea resurselor necesare desfășurării activității de prelevare și /sau transplant, în condiții de eficacitate și siguranță a pacientului.												
9. Asigurarea condițiilor pentru radioprotecția pacienților și a personalului												
10. Asigurarea contractelor de service și mentenanță a aparatului din dotare												
11. Asigurarea programelor antivirus și a licențelor aferente softurilor utilizate de spital												
Resurse necesare: umane, materiale, financiare: medici șefi secții/ laboratoare, șefii de servicii TAT, Achiziții, IT, - BVC spital												
Responsabilități: Comitet Director, Compartiment managementul calității serviciilor de sănătate spital, medicii șefi de secții												
Obiectiv 4. Îmbunătățirea bunelor practici privind managementul infecțiilor asociate asistenței medicale.												
1. Asigurarea condițiilor de implementare a prevederilor planului anual de activitate pentru supravegherea, prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale și a bolilor transmisibile												
2. Monitorizarea mediului de îngrijire în vederea reducerii gradului de risc infecțios												
3. Controlul activității sectorului alimentar												
4. Activități de prevenire și limitare a riscului infecțios și realizarea unui management clinic adecvat												
Resurse necesare: umane, materiale, financiare: medici șefi secții/ laboratoare, personalul SPIAAM; BVC spital												
Responsabilități: Comitet Director, Serviciul SPIAAM, Comitetul de prevenire a Infecțiilor Asociate Asistenței medicale												
Obiectiv 5. Analiza periodică a chestionarelor de satisfacție a pacienților.												
1. Aplicarea online a chestionarului de satisfacție a pacientului												
2. Diseminarea concluziilor raportului de analiză al chestionarelor de satisfacție a pacienților la nivelul tuturor structurilor din spital și adoptarea măsurilor stabilite ca urmare a concluziilor raportului.												
Resurse necesare: umane, materiale, financiare: medici șefi secții, personal angajat al Compartimentului managementul calității serviciilor de sănătate; BVC												
Responsabilități: Comitet Director, Consiliul Medical, Compartiment managementul calității serviciilor de sănătate spital, medicii șefi de secții												

d) Rezultate așteptate:

1. Alinierea la standarde europene a infrastructurii din Secția clinică Pneumologie precum și asigurarea condițiilor optime de spitalizare pentru pacienți și de lucru pentru personalul medico-sanitar;
2. Reformă structurală care să îmbunătățească sănătatea publică prin eficiența, reziliența și durabilitatea condițiilor hoteliere, a mediului de îngrijire, garantând totodată accesul echitabil al pacienților la servicii de calitate în cadrul Secției clinice Pneumologie;
3. Obținerea autorizației sanitare de funcționare a spitalului fără plan de conformare pentru Secția clinică Pneumologie;
4. Îmbunătățirea siguranței pacientului prin managementul corect al acestuia și prin creșterea calității condițiilor hoteliere;
5. Existența unei percepții corecte a creșterii calității serviciilor medicale furnizate pacientului – ca beneficiar principal a rezultatelor implementării proiectului de reabilitare a secției Clinice Pneumologie.
6. Creșterea adresabilității populației datorită condițiilor hoteliere oferite, mediului de îngrijire, creșterii calității actului medical raportat la statutul de unicitate a Secției clinice Pneumologie concomitent cu diminuarea semnificativă a tendinței de migrare a pacienților către alte centre universitare;
7. Activitățile medicale și nemedicale din spital să fie corelate și integrate cu scopul realizării obiectivelor operaționale și strategice stabilite referitor la asigurarea și îmbunătățirea continuă a satisfacției pacienților.
8. Creșterea semnificativă a ICM ca un indicator al dezvoltării competențelor spitalului.
9. Creșterea cu 25 % a veniturilor proprii ale spitalului prin acordarea serviciilor medicale la cerere în condiții hoteliere îmbunătățite;
7. Nivelul ridicat de conformitate cu cerințele standardelor de acreditare în ciclul II de acreditare a spitalelor.

e) Indicatori – evaluare, monitorizare

1. Gradul de realizare a planului de investiție în infrastructura secției clinice Pneumologie - 100 % ;
2. Gradul de îndeplinire a planului de conformare a Secției clinice Pneumologie pentru autorizația sanitară de funcționare – 100 %;
2. Condițiile igienico –sanitare de funcționare prevăzute de legislația în vigoare – testele de autocontrol și testele de sanitație – ponderea crescută a rezultatelor cu valori în limitele admise; nr.neconformități constatate prin controalele igienico–sanitare efectuate de către Direcția Județeană de Sănătate Publică, în scădere semnificativă;
3. Confortul hotelier și siguranța mediului de îngrijire – satisfacția pacienților; creșterea nr.de chestionare cu feed-back pozitiv raportat la procesul de îngrijire medicală și satisfacția pacienților; nr.de plângeri, reclamații ale pacienților internați, în scădere ;
4. Servicii spitalizare continuă și de zi - creșterea nr.de servicii medicale în specializarea pneumologie; creșterea numărului de externări spitalizare continuă și de zi; creșterea ratei de utilizare a paturilor; reducerea duratei medii de spitalizare, scăderea ratei mortalității, în Secția clinică Pneumologie;
5. Gradul de realizare a programelor naționale de sănătate derulate în secția clinică Pneumologie– creștere, monitorizare ;
6. ICM - creștere susținută de complexitatea reală a cazurilor în contextul diversificării patologiei tratate și a resurselor utilizate;
7. Execuția bugetară - Venituri proprii în creștere
8. Registrul riscurilor cu distingerea riscurilor clinice;
9. Gradul de realizare a contractului de furnizare servicii pe tipuri de servicii pe secția clinică Pneumologie- valoare pozitivă a rezultatului;
10. Numărul de evenimente adverse ; Rata infecțiilor asociate asistenței medicale în scădere;
11. Cerințele standardului de calitate referitor la siguranța pacientului implementate în totalitate la nivelul secției clinice Pneumologie;
12. Nr.de apariții în media cu impact pozitiv asupra imaginii spitalului, cu accentuarea performanțelor actului medical în condiții de siguranță a pacienților.