

PLAN DE MANAGEMENT

Viziunea Clinicii Artis 3 este de a se situa pe primul loc în topul clinicilor private de profil din regiunea de NV a României.

Misiune. Permanenta misiune a clinicii este de a asigura servicii medicale de înaltă calitate.

În scopul realizării misiunii propuse și a transpunerii în practică a viziunii societății asupra serviciilor medicale, societatea și-a stabilit un program complex de îmbunătățire a activității spitalului pe termen scurt și mediu, care cuprinde:

1. Măsurarea gradului de satisfacție al pacientului și propuneri de îmbunătățire a activității medicale și non medicale rezultate în urma prelucrării chestionarelor.
2. Evaluarea personalului medical și nonmedical.
3. Implementarea procedurilor și a protocoalelor și monitorizarea aplicării lor.

- **Activități planificate pe termen lung:**

1. Instruirea permanentă a personalului medical - instruire externă și internă.
2. Eficientizarea activității clinicii și creșterea gradului de rulaj pe pat.

- **Asigurăm calitatea serviciilor medicale, atât în ambulatoriu, cât și în spital, prin:**

- Îmbunătățirea atitudinii și comportamentului întregului personal prin instruirii și discuții avute de membri ai conducerii spitalului cu fiecare angajat, astfel încat fiecare sa fie conștienți de responsabilitățile avute;
- Respectarea programării pacienților și posibilitatea de a anunța pacientul de orice modificare survenită în programare;
- Pentru protecția pacienților noștri, fiecare angajat are răspunderea pentru respectarea cu strictețe a standardelor de calitate, inclusiv planificarea și efectuarea controlului intern privind depistarea infecțiilor nozocomiale.
- Asigurarea controlului medical periodic al tuturor angajaților în conformitate cu legislația în vigoare.
- Respectarea protocoalelor de îngrijiri

- **Obiective privind calitatea serviciilor**

1. Îmbunătățirea serviciilor medicale

- Dezvoltarea capacității de reacție rapidă la amenințările la adresa sănătății.
- Promovarea sănătății prin intervenții asupra determinantilor stării de sănătate.
- Optimizarea cheltuielilor de materiale și personal.
- Dezvoltarea, modernizarea și aplicarea de tehnici noi, precum și diversificarea celor existente.

2. Preocupare permanentă privind starea de sănătate a pacienților prin

- monitorizarea indicatorilor;
- monitorizarea eficienței activității medicale;
- evaluarea nevoilor grupelor de populație;

3. Elaborarea de protocoale de practică medicală pentru fiecare specialitate în parte, adaptate clinicii noastră, în concordanță cu standardele naționale și europene și corelarea permanentă cu acestea. Respectarea principiilor, protocoalelor, ghidurilor de bună practică medicală și a legislației și cerințelor de reglementare în vigoare.

4. Dezvoltarea unor caracteristici instituționale generale pentru realizarea unui mediu de asistență medicală de calitate, și educational:

- Strategia de acordare a asistenței medicale de calitate, asigurarea excelenței în desfășurarea activității medicale; strategii privind baza materială.
- Stimularea pregătirii postuniversitare a medicilor specialiști și primari din cadrul clinicii prin obținerea de competențe și supraspecializări, la nivelul actual al cunoașterii și nevoilor naționale.
- Continuarea procesului de modernizare a formelor de comunicare și transmitere a informațiilor în procesul medical, prin includerea în programul de achiziții anual a mijloacelor necesare dotării cabinetelor medicale din spital și ambulatoriul de specialitate: sisteme PC performante, software specializat, echipamente de rețea;

5. Promovarea calității în toate domeniile și la toate nivelurile structurale și funcționale ale Spitalului prin:

- Cultivarea unui sistem de valori și a eticii manageriale bazate pe transparența, comunicare și înțelegere, în care atribuțiile și responsabilitățile individuale să fie cunoscute și respectate la fiecare nivel, respectiv în secții, compartimente și în ambulatorii) de specialitate, cu aplicarea codului etic în toate demersurile instituționale.

- Crearea unui cadru adecvat, pentru îmbunătățirea colaborării informale a membrilor colectivității medicale din cadrul spitalului.

6. Creșterea competențelor profesionale ale personalului medical:

- Îmbunătățirea pregătirii de specialitate (teoretică și practică) a personalului medical.
- Creșterea abilităților de comunicare ale personalului medical.

REZULTATE ESTIMATE

1. Economic

- creșterea veniturilor spitalului cu aproximativ 20% prin atragerea de noi clienți (campanii de promovare)
- management performant al gestionării deșeurilor rezultate din activitățile medicale;

2. Medico Social

- creșterea gradului de confort al pacientului ;
- creșterea gradului de adresabilitate cu circa 30%;
- eliminarea riscurilor infecțiilor nozocomiale și a îmbolnăvirilor profesionale;
- educarea și conștientizarea personalului privind protecția mediului și formarea mentalității juste referitoare la gestionarea deșeurilor rezultate din activitățile medicale;

3. Mediul înconjurător

- modernizarea și eficientizarea sistemului de gestionare a deșeurilor rezultate din activitățile medicale asigură prevenirea contaminării mediului;

Rezultate pe termen mediu / lung :

- creșterea calității și eficienței serviciilor medicale adaptate necesităților populației deservite.

Efecte multiplicatoare:

- posibilitatea realizării unui management performant cu realizarea optimă a indicatorilor de performanță, medicali și economici;

Durabilitate prin:

- creșterea gradului de confort, a adresabilității, creșterea semnificativă a calității și complexității actului medical, asigurarea respectării normelor de protecție a mediului.

Monitorizare prin:

- a. Indicatori economico-financiari.
- b. Indicatori de utilizare a serviciilor.
- c. Indicatori de calitate.
- d. Indicatori de management ai resurselor umane.