SPITALUL CLINIC JUDETEAN DE URGENTA ARAD

PROIECT DE MANAGEMENT PENTRU SIGURANTA SI SATISFACTIA PACIENTULUI



MAI 2022

16877

CUPRINS

1. ANALIZA SITUATIEI ACTUALE A SPITALULUI
   a) Tipul si profilul spitalului
   b) Populatia deservita
   c) Structura spitalului
   d) Nivelul de competenta al spitalului
   e) Resurse umane
   f) Dotarea spitalului

2. ANALIZA SWOT

   IDENTIFICAREA ACTUALELOR PROBLEME DE CALITATE A SPITALULUI

3. PROPUNERI DE SOLUTIONARE A PRINCIPALELOR PROBLEME DE CALITATE



a) DESCRIEREA SITUATIEI ACTUALE A SPITALULUI CLINIC JUDETEAN ARAD-Tipul si profilul spitalului

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad a fost infiintat in anul 1981 ca unitate sanitara cu paturi, de utilitate publica, cu personalitate juridica, functionand pana in 2011 in paralel cu Spitalul Municipal Arad.

In 2011, hotararea de guvern nr.359/2011 stabileste organizarea actuala a Spitalului Clinic Judetean Arad prin reorganizarea intr-o singura structura a 3 spitale:

- Spitalul Clinic Municipal Arad (fondat 1775)
- Spitalul Clinic de Obstetrica Ginecologie Dr. Salvator Vuia (fondat 1919)
- Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad (fondat 1981)

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad este subordonat Consiliului Judetean Arad.

In perioada pandemiei COVID 19, spitalul a oferit si primit suportul Inspectoratului General pentru Situatii de Urgenta in gestionarea situatiilor de criza generate de contextul pandemic, Aradul fiind unul din judetele cele mai solicitate in aceasta perioada atat datorita localizarii geografice particulare – judet de granita –cat si datorita numarului si complexitatii cazurilor de infectie SARS COV2.

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad are la momentul actual o particularitate functionala unica la nivel national, ingloband in corpul principal al spitalului intreaga structura necesara pentru a furniza servicii medicale de urgenta catre toate categoriile de populatie – adulti, copii, varstnici (pacientii pot beneficia inclusiv de servicii stomatologice efectuate in regim de urgenta).

b) POPULATIA DESERVITA

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad asigura asistenta medicala(spitalizare continua, spitalizare de zi si asistenta ambulatorie)pentru o populatie de aproximativ 135 000 locuitori din municipiul Arad (la recensamantul din 2011, Aradul avea 159 074 locuitori)si aprox. 300 000 locuitori din restul judetului.Fiind un judet de granita, o parte din pacientii spitalului provin din alte judete sau chiar din alte tari.

Judetul Arad se intinde pe o raza de 7754 km2, ocupand locul 6 pe tara ca marime.

c) STRUCTURA SPITALULUI

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad este un spital pavilionar cu noua adrese diferite, dintre care 8 in municipiul Arad si una in judet (Compartimentul de Ingrijiri Paliative Ghioroc).

Numarul total de paturi este de 1322, impartite in 54 de sectii.

- Medicina interna
- Endocrinologie
- Hematologie
- Gastroenterologie
- Diabet zaharat
- Nutritie si boli metabolice
- Cardiologie
- Terapie intensiva coronarieni
- Recuperare cardiologica
- Chirurgie generala
- Chirurgie vasculara
- Chirurgie maxilo-faciala
- Neurochirurgie
- Chirurgie toracica
- Chirurgie si ortopedie infantila
- Ortopedie si traumatologie
- Chirurgie artroscopica
- Chirurgie plastica si microchirurgie reconstructiva
- Neurologie
- Pediatrie
- Neuropsihiatrie infantila
- Boli infectioase copii si adulti
- HIV/SIDA
- Psihiatrie
- Reumatologie
- Urologie
- ORL
- Oftalmologie
- Oncologie medicala
- Medicina muncii
- Recuperare fizica si balneologie
- Recuperare neurologica
- Dermatovenerologie
- Nefrologie

- Pneumologie
- TBC
- Obstetrica fiziologica si patologica
- Medicina materno-fetala
- Ginecologie
- Chirurgie laparoscopica ginecologica
- Gineco-oncologie
- Neonatologie
- Prematuri
- Ingrijiri paliative
- Audiologie si foniatrie

d) NIVELUL DE COMPETENTA AL SPITALULUI

Unități sanitare cu paturi acreditate de către A.N.M.C.S. în primul ciclu de acreditare (2011-2016)			
NR. CRT.	DENUMIRE UNITATE SANITARĂ CU PATURI	JUDEȚ	NIVEL ACREDITARE CONFORM ORDINULUI PREȘEDINTELUI A.N.M.C.S. NR. 85/2016, CU MODIFICĂRILE ȘI COMPLETĂRILE ULTERIOARE
379	SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ ARAD	Arad	Acreditat

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad este un spital acreditat, de categorie II.

e) RESURSE UMANE

Secția Cl Medicină Internă I	2	26,5
Secția Cl Hematologie	2	26,5
Secția Cl Gastroenterologie	2	36,0
Secția Cl Cardiologie	2	20
Compartiment USTACC		36
Compartiment Cardiologie Intervențională		24
Compartiment Recuperare Medicală Cardiovasculară		9
Secția Cl Chirurgie Generală I	2	42
Compartiment Chirurgie Vasculară		6
Compartiment Chirurgie Orală Maxilo-Facială		2
Compartiment Neurochirurgie		13,5
Compartiment Chirurgie Toracică		8,5
Secția Cl Chirurgie și Ortopedie Infantilă	2	25
Secția Cl Ortopedie-Traumatologie	2	42
Compartiment Recuperare Medicală Ortopedie și Traumatologie		5
Compartiment Chirurgie Plastică Microchirurgie Reconstructivă		23
pentru arși		2
Secția Cl A.T.I. I	2	111
ATI - copii		0
Secția Cl Neurologie	2	36
Secția Cl Pediatrie I	2	38
Secția Cl Pediatrie II	2	35
Compartiment Neuropsihiatrie Infantilă		17
Compartiment Cl Boli Infecțioase Copii		20
	22	604,0
		626

Secția Cl Boli Infecțioase Adulți	2	29
Compartiment Antirabic		2
Compartiment HIV/SIDA(adulți,copii)		6
Secția Cl Psihiatrie	2	41
Compartiment Cronici		11
Supraveghere bolnavi periculoși		5
Compartiment Reumatologie		16
Secția Diabet Zaharat, Nutriție și Boli Metabolice	2	21
Secția Cl Medicină Internă II	2	21,5
Compartiment Endocrinologie		10
Compartiment Alergologie și Imunologie clinică		5
Secția Cl Urologie	2	24
Secția Cl Medicina Muncii	2	17
Secția Cl Chirurgie Generală II	2	22
Secția Cl A.T.I. II	2	63
ATI (SPA) ORL și OFTALMOLOGIE		0
Secția Recupeare, Medicină Fizică și Balneologie	2	19
Compartiment Recuperare Medicală Neurologică		1
Compartiment Boli Infecțioase Adulți		18
Compartiment Nefrologie		14
Centru de Hemodializă	2	19
Secția Cl Oncologie Medicală	2	33
Secția Cl Dermatovenerologie	2	18
Secția Cl O.R.L.	2	20
Compartiment Clinic Oftalmologie		19
	26	454,5
		480,5

Secția Clinică Pneumologie	2	35
Compartiment TBC		1
Secția Pneumologie	2	20
Compartiment TBC		1
Compartiment Recuperare Medicală Respiratorie		15
Secția CI Obstetrică-Ginecologie	2	84,5
Compartiment Obstetrică-Patologică		9
Compartiment ATI Obstetrică-Ginecologie		43
Secția CI Neonatologie	2	35
Compartiment Terapie Intensivă		23
Prematuri		14
Compartiment Îngrij. Paleative-Ghioroc		35
Farmacie cu pct.de lucru P-ța M.Viteazul, str.Episcopiei și str. Ludwing Roth	1	34
Blocuri operatorii (sediul central, P-ța M. Viteazul, str. Episcopiei și str. T. Vladimirescu)		102
Laborator Explorări Funcționale cu pct.de lucru P-ța M.Viteazul		3
Laborator Cardiologie Intervențională		9
Laborator Radioterapie		2
Laborator Recuperare, Medicină Fizică și Balneologie (bază tratament - P-ța M. Viteazul)		15
Compartiment Endoscopie Bronșică		3
Laborator BK (str.SL Roth nr.2)		5
Compartiment Audiologie și Foniatrie		
	9	488,5
		497,5

Serv. CI de Anatomie Patologică cu pct.de lucru în str. Episcopiei și P-ța M.Viteazul (laborator. Citologie, protocratură)	1	26,5
Compartiment asistenți socială		1
Cabinet Diabet Zaharat, Nutriție și Boli Metabolice		8
Cabinet Oncologie Medicală		8
Ambulator integrat cu cab. specialitate		79
Cabinet de psihologie		1
Laborator CI de Analize Medicale cu pct de lucru în P-ța M.Viteazul și str Episcopiei	2	48,5
Laborator CI Radiologie și Imagistică Medicală cu pct. de lucru în P-ța M.Viteazul, str.Episcopiei, str. S.Ludwig Roth și str.Cocorilor	2	41
Compartiment COMPUTER TOMOGRAF		11
RMN		5
Mamografie		2
Comp. Endoscopie Digestivă		3
Sterilizare		16
UPU-SMURD cu Comp Radiologie-Imagistică Medicală și Cabinet medicină dentară de urgență	2	222
Linii de gardă (CIM TP încheiate cu medici din afara unității)		48
Serviciul Clinic Jud.de Medicină Legală	1	27

Cabinet Planificare Familială		5
Cabinet Medicina Sportivă		3
Centru de Sănătate Mintală	1	13
Dispensar TBC		14
Săli de tratament		

Medici rezidenți		500
Aparat funcțional		
	9	1.082
		1.091

DIRECTOR DE ÎNGRIJIRI	1	47
Asistenți medicali șefi		
Compartiment de dietetică		6
Compartiment gestionare lenjerie		5
Compartiment brancardieri		36
	0	47
Spital de campanie	7	237
		244

Activitatea spitalului	2021	2020
Spitalizări continue	32489	33031
Spitalizări de zi	18564	18260
Consultații ambulator	102491	93035
Investigații paraclinice	1452233	1169495

f) DOTARILE SPITALULUI

Spitalul Clinic Judetean de Urgenta Arad are in dotare urmatoarele echipamente si aparate medicale:

- ✓ aparatura digitala de radiodiagnostic si imagistica medicala.
- ✓ aparat de tomografie computerizata.
- ✓ RMN.
- ✓ aparate de ultrasonografie conventionala si Doppler.
- ✓ instrumentar si aparatura necesara pentru efectuarea analizelor medicale de hematologie, biochimie,microbiologie,imunologie, toxicologie.
- ✓ compartiment de cardiologie interventionala care permite efectuarea de angiografie coronariana si plasare de stent in situatiile de infarct miocardic acut ,precum si efectuarea de angiografie periferica pentru diagnosticarea si tratarea patologiei vasculare periferice.
- ✓ compartimentul de Oftalmologie beneficiaza de toate dotarile necesare pentru efectuarea operatiilor de cataracta, dar si pentru alte afectiuni ale ochiului, compartimentul fiind dotat inclusiv cu un tomograf pentru ochi.

2. ANALIZA SWOT SPITAL

Tehnica SWOT * Strengths Weaknesses Opportunities Threats* analizeaza punctele tari, punctele slabe, oportunitatile pe care le poate exploata spitalul si eventualele amenintari cu care s-ar putea confrunta.

PUNCTE FORTE:

- ❖ Personal medical superior si mediu calificat si competent
- ❖ Servicii medicale diversificate: spitalizare continua/de zi, consultatii de diferite specialitati asigurate prin ambulatoriul de specialitate, investigatii imagistice si paraclinice diverse, unitate de primire urgente care asigura permanent asistenta medicala pentru adulti si copii, urgente stomatologice, compartiment de ingrijiri paliative.
- ❖ Serviciu permanent de asigurare a urgentelor in sistem UPU
- ❖ Plasarea compartimentului de urgente pediatrice alaturi de UPU Adulti permite gestionarea simultana a cazurilor familiale cu patologie de urgenta traumatica sau infectioasa
- ❖ Prezenta a doua linii de garda chirurgicala in structuri pavilionare distincte, dotate fiecare cu bloc operator si linie de garda ATI, permitand preluarea simultana a patologiei chirurgicale de urgenta in conditii speciale.
- ❖ Aparatura medicala performanta

- Derularea de programe nationale de sanatate prin CNAS si MS
- Dosarul medical online al pacientului
- Plasarea elicopterului SMURD la Arad
- Accesarea fondurilor europene pentru anumite proiecte
- Sprijinul Consiliului Judetean (exemplu proiect finantat de Consiliul Judetean: cumpararea unui RMN cu ajutorul caruia au fost evaluati 7340 pacienti pe durata a 3 ani)

PUNCTE SLABE:

- Personal insuficient numeric-deficit de cadre medicale in anumite specialitati- ATI, Medicina de urgenta, Pediatrie, Boli infectioase.
- Lipsa liniilor de garda permanente in specialitatile de Chirurgie plastica, Neurochirurgie.
- Ingreunarea efectuarii de circuite conforme si corecte din cauza structurilor pavilionare care nu permit in unele cladiri dotari corespunzatoare -lift, rampa adecvata -pentru plasarea , mobilizarea si transferul pacientilor
- Supraincarcarea personalului medical din Unitatea de Primire Urgente si cresterea gradului de nemultumire al pacientilor: in situatii deosebite -lipsa locuri sectii spital sau locuri ATI -UPU gestioneaza 24-72 h cazuri critice si astfel cresc timpii de asteptare al pacientilor din UPU.
- Conditii hoteliere ce pot fi imbunatatite pentru a creste gradul de confort al beneficiarilor.
- Grad ridicat de uzura a unor aparate imagistice si deficiente in asigurarea serviciului de reparare/repunere in functiune a acestor aparate.
- Lipsa unui serviciu imagistic separat, cu linie de garda separata, pentru Unitatea de Primire Urgente.
- Lipsa unei strategii pe termen lung pentru inlocuirea echipamentele medicale uzate din UPU si asigurarea mijloacelor de finantare regulata pentru a avea acces la echipamente performante in Urgenta(videolaringoscop cu lame functionale de marimi diferite pentru adult si pediatric, ventilator de transport de mici dimensiuni, analizor rapid ,analizor pentru depistare droguri.
- Comunicare insuficienta cu pacientul /familia din cauza instruirii nesatisfacatoare a personalului si lipsei unui protocol standard de furnizare a vestilor proaste (deces/ iminenta de deces/ boala terminala/ invaliditate permanenta).
- Lipsa unor programe de formare a personalului medical pentru comunicare eficienta si abordare in echipa a cazurilor medicale cu patologie complexa, permitand furnizarea adecvata a informatiilor si asigurand accesul la tratamentul adecvat conform standardelor legale in vigoare.

OPORTUNITATI:

- Asezarea geografica a spitalului
- Accesabilitate mare datorita pozitionarii spitalului
- Sustinere politica si administrativa locala
- Implementarea parteneriatului public-privat in vederea dezvoltarii parteneriatului medical
- Atragerea de fonduri europene pentru dezvoltarea infrastructurii si dotarile necesare

IDENTIFICAREA PROBLEMELOR CRITICE ALE SPITALULUI:

- Desi erorile medicale pot fi cauzate de personalul medical, factorii ce tin de sistem sunt principalii responsabili de aparitia erorilor medicale (resursele umane limitate si echiparea necorespunzatoare a unitatilor sanitare).In concluzie, insuficienta personalului pe unele sectii pune in pericol siguranta pacientului.
- Inexistenta sistemului de preventie si tendinta populatiei de accesare directa a serviciilor spitalicesti.
- Imbatranirea populatiei si lipsa controalelor medicale regulate si obligatorii la anumite categorii de populatie duc la cresterea procentului de pacienti cu boli grave si tratamente de durata.
- Lipsa masurilor sustinute si a proiectelor de educatie sanitara genereaza solicitari abuzive ale UPU pentru motive nejustificate (a doua opinie "gratuita", efectuare de analize la cerere, cazuri sociale, nevoi socio-medicale nesatisfacute, cazuri terminale), crescand proportional cheltuielile sanitare ale spitalului.
- Migrarea cadrelor medicale catre sectorul privat sau alte tari din UE cauzeaza deficiente in asigurarea liniilor de garda functionale in spital.
- Fenomenul de burn-out la nivelul personalului medical suprasolicitat, reflectat prin absenteism, concedii medicale prelungite, inertie la schimbari la care nu de mai pot adapta.
- Social media care promoveaza stiri medicale de senzatie cu conotatii negative, generand neincredere in corpul medical si scazand automat complianta pacientilor la tratament .
- Implementarea ineficienta a programelor nationale de preventie si datorita atitudinii lipsite de profesionalism afisate de o parte a cadrelor medicale.
- Cadrul legislativ in continua schimbare.

3. PROPUNERI DE SOLUTIONARE A PRINCIPALELOR PROBLEME DE CALITATE

Cresterea calitatii actului medical si a sigurantei pacientului reprezinta principala preocupare a managementului Spitalului Clinic Judetean Arad.

O parte din problemele identificate necesita finantare si sustinere din partea autoritatilor, astfel ca implementarea solutiilor sunt dependente de factori externi. Exista insa si solutii ce pot fi implementate fara ajutorul factorilor externi si pot imbunatati siguranta pacientului.

- Cresterea calitatii serviciilor medicale prin dezvoltarea profesionala continua a cadrelor medicale : training-uri, schimburi de experienta cu alte spitale, sisteme de evaluare a performantei cadrelor medicale cu indici clari de evaluare.
  Parteneriate cu colaboratori strategici care pot furniza competente critice (perioade limitate) – colaborarea cu UPU/SAJ poate asigura training pentru sesiuni BLS/ALS pentru personalul medical de pe sectiile pavilionare.

- Cresterea satisfactiei pacientului prin imbunatatirea relatiei pacient-personal medical. Accentul trebuie pus pe comunicare, empatie si consiliere (modul in care i se comunica pacientului diagnosticul si solutiile propuse, modul in care se gestioneaza relatia cu apartinatorii si li se comunica acestora decesele, empatia pe care o dovedeste personalul medical fata de pacient).Preventia salveaza vieti si reduce foarte mult costurile spitalelor, iar personalul medical care comunica si consiliaza pacientul este esential in acest proces.

- Toleranta zero pentru coruptie si neglijenta care pot pune viata pacientilor in pericol. Intarirea institutiei avertizorului de integritate -suport juridic si de protectie extinsa pentru cei care semnaleaza ilegalitatea, coruptia sau incalcarea regulilor epidemiologice sau de igiena in spital.

- Imbunatatirea comunicarii interne, necesara pentru a imbunatati siguranta pacientului deoarece erorile de diagnosticare provin si din comunicarea ineficienta dintre departamentele implicate.

- Dezvoltarea spiritului de echipa atat intre angajatii aceleiasi sectii cat si in cadrul intregului spital.Teambuilding-uri, proiecte sociale comune, schimb de experienta intre sectii pentru ca angajatii sa nu fie centrati strict pe portiunea lor ci sa aibe intreaga imagine de ansamblu si sa inteleaga mai bine ca obiectivul cel mai important este siguranta pacientului.

- Cresterea gradului de satisfactie a pacientului este direct influentata si de gradul de satisfactie a personalului medical. Organizarea de survey-uri prin care personalul medical sa-si poata spune nemultumirile pe teme certe poate inseamna o atmosfera mai destinsa si oameni mai motivati. Survey-urile nu pot rezolva probleme ca structura veche pavilionara, de ex, dar pot rezolva lucruri pe care oamenii nu le spun de obicei dar le impacteaza activitatea de fiecare zi.

- Identificarea nemultumirilor pacientilor reprezinta unul din pasii importanti in cresterea sigurantei pacientului. Feedback-ul pacientilor chiar conteaza, si el trebuie monitorizat constant prin introducerea unui sistem de feedback electronic. Sistemul privat foloseste de mult timp aceste sisteme de feedback.

- Identificarea medicului/echipei medicale de serviciile caruia un pacient este foarte multumit si promovarea mesajului pozitiv online, pe pagina spitalului si facebook.Pacientii pot trimite spitalului o carte postala in cazul in care au fost foarte multumiti, se poate premia angajatul lunii" sau „angajatul sectiei" in baza feedback-ului scris primit de la pacienti.

- Prevenirea burnout-ului personalului medical: burnout-ul este un proces gradual care nu apare brusc ci se dezvolta in perioade lungi de timp.Multi dintre cei care experimenteaza burnout-ul se simt neapreciati la locul de munca, nu primesc feedback constant de la superiori si au sentimentul ca parerea lor nu conteaza. Personalul medical are nevoie de consilere pshihologica constanta, usor de accesat, pentru ca activitatea lor presupune expunerea la emotii puternice, nopti de nesomn sau lipsa luminii naturale. Munca in exces este un alt factor important in declansarea burnout-ului : pe sectiile cu lipsa acuta de personal se pot folosi temporar si voluntari instruiti prealabil in serviciile cu deficit de personal (studenti la medicina, elevi la scolile postliceale, voluntarii de la Crucea Rosie).

- Imbunatatirea ratei de atragere a candidatilor potriviti pentru sectiile cu deficit de personal. Publicarea anunturilor de angajare atat pe pagina spitalului si publicatiile de specialitate, in online, pe portalele de recrutare folosite de toate spitalele private.

- Construirea online a brand-ului de angajator pentru atragerea candidatilor potriviti si suplinirea lipsei de personalul. Brandul de angajator este ceea ce candidatii gandesc despre angajator, modul lor de percepere a felului in care un angajator isi trateaza angajatii.

- Gestionarea eficienta a circuitului bolnavului in cadrul spitalului

- Posibilitatea de a reorganiza sectii, compartimente, pentru a eficientiza relatia dintre actul medical si costurile aferente.

- Imbunatatirea sigurantei pacientului prin utilizarea in practica medicala a protocoalelor – medicina bazata pe dovezi.Cel mai bun raspuns la exigentele unui pacient tot mai educat este standardizarea, folosirea de protocoale si proceduri.

- Reducerea riscului aparitiei infectiilor nosocomiale.Infectiile nosocomiale duc la scaderea gradului de satisfactie al pacientului, pun viata acestuia in pericol si cresc costurile spitalului.Implementarea unor proceduri si metode de dezinfectie eficienta, conform standardelor, verificarea constanta a respectarii procedurilor, optimizarea circuitelor pacientului de la internare si pana la externare sunt masuri care pot reduce riscul aparitiei infectiilor nosocomiale.

- Reducerea fluxului de pacienti redirectionati catre Unitatea de Primiri Urgente de catre medicii de familie. Supraglomerarea nejustificata a UPU inseamna grad de satisfactie scazut al pacientilor, cresterea posibilitatii de burn out in randul personalului medical si cresterea costurilor spitalului. O campanie continua in randul medicilor de familie, insa si al populatiei, este absolut necesara: parteneriat cu Colegiul Medicilor si DSP, campanie de informare facebook si instagram Spitalul Clinic de Urgenta Arad, campanie online in presa scrisa pentru cresterea gradului de informare a populatiei.

- Cresterea numarului de sponsorizari prevenite din mediul privat. Un brand mai puternic al Spitalului Judetean, impreuna cu desemnarea unui om responsabil cu atragerea constanta a sponsorizarilor inseamna mai multi pacienti salvati, mai multi pacienti multumiti.