

Plan de management
Secția de Diabet, Nutriție și Boli Metabolice
Spitalul Clinic Județean de Urgență “Pius Brînzeu” Timișoara

Secția de Diabet, Nutriție și Boli Metabolice a Spitalului Clinic Județean de Urgență “Pius Brînzeu” Timișoara este situată la etajul 6 al spitalului și are în structura sa **40 de paturi, din care 10 paturi pentru Compartimentul de Medicină Internă**. Ca personal dispune de **1 medic cu normă întreagă, 5 medici cu 1/2 normă, 13 asistente medicale, 4 infirmiere, 1 îngrijitor curățenie și 1 registrator medical**.

Ocrotirea sănătății reprezintă un serviciu esențial și foarte important oferit populației. Secția de Diabet a Spitalului Clinic Județean de Urgență “Pius Brînzeu” Timișoara asigură asistență medicală spitalicească celor peste 35.000 de pacienți cu diabet zaharat din județul Timiș, precum și unui număr foarte mare de pacienți cu diabet zaharat din alte județe, în mod special din vestul României, care se adresează spitalului. Asigură, de asemenea, asistență medicală pentru cazurile de urgență din domeniul medicinei interne care se prezintă la spital. În aceste condiții, calitatea serviciilor medicale devine o prioritate pentru activitatea Secției de Diabet. În cadrul secției se desfășoară și activități de învățământ medical universitar, postuniversitar și postliceal, de educație medicală continuă, precum și de cercetare științifică medicală. Din punctul de vedere al serviciilor medicale prestate, Clinica de Diabet oferă servicii medicale diagnostice, terapeutice, de expertiză, de consiliere (în special nutrițională), de prevenție, de asistență socială și de recuperare. Activitatea primordială a spitalului este acoperirea patologiei de urgență.

Orice aspect din activitatea unei secții este determinat de competență, motivație și eficiență în organizarea personalului.

Dintre toate sarcinile managementului, conducerea componentei umane este cea mai importantă, deoarece de ea depinde cât de bine este realizat totul într-o organizație.

În activitatea desfășurată, membrii Secției de Diabet se bazează pe:

- respectarea dreptului la ocrotirea sănătății a tuturor categoriilor de populație, precum și de alegere a medicului;

- garantarea calității și siguranței actului medical;
- asigurarea unei largi accesibilități la servicii de urgență, ambulatorii și spitalicești;
- asigurarea unor standarde ridicate ale competențelor profesionale, precum și încurajarea dezvoltării lor continue.

În exercitarea activităților sale, Secția de Diabet colaborează strâns cu conducerea Spitalului Clinic Județean de Urgență “Pius Brînzeu” Timișoara, cu celelalte secții componente ale spitalului, cu secții ale altor spitale din Timișoara, precum și cu diverse instituții și organizații profesionale: Colegiul Medicilor din România, Ordinul Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România, Universitatea de Medicină și Farmacie “Victor Babeș” din Timișoara etc.

Sănătatea este un domeniu cu impact social major. Creșterea nivelului de informare a pacienților, concomitent cu progresul și diversificarea tehnologiilor diagnostice și terapeutice vor conduce la creșterea așteptărilor acestora și, implicit, la o creștere a cererii de servicii medicale complexe. Adoptarea unor standarde și recomandări, ghiduri de practică medicală care au ca finalitate creșterea eficienței și calității actului medical, deci implicit a calității serviciilor medicale, reprezintă o prioritate în activitatea secției.

Misiunea Clinicii de Diabet, Nutriție și Boli Metabolice este aceea de a oferi servicii medicale de excelență pacienților cu diabet zaharat din zona de vest a țării. Cazuistica principală este reprezentată de urgențe legate de diabet (cetoacidoza diabetică, coma diabetică hiperosmolară, acidoza lactică, coma hipoglicemică, gangrena diabetică, artrita acută gutoasă, tulburări hidroelectrolitice și acido-bazice etc.), precum și urgențe de medicină internă (pneumonii, insuficiența respiratorie acută, BPCO, astm bronșic, insuficiențe respiratorii cronice acutizate, pancreatita acută, edem pulmonar acut etc.).

Scopul este acela de a obține satisfacția pacienților prin acordarea unei asistențe medicale de cel mai înalt nivel.

Analiza SWOT a Clinicii de Diabet, Nutriție și Boli Metabolice

<p>PUNCTE PUTERNICE</p> <ul style="list-style-type: none">- personal medical superior cu o pregătire profesională de excepție, toți fiind medici primari, cu doctorat în domeniul științelor medicale- personal mediu bine pregătit și instruit- structura și personalul încadrat în secție corespunde necesității acordării de servicii medicale de calitate- prezența în cadrul spitalului a altor secții (nefrologie, cardiologie, gastroenterologie, chirurgie, ATI etc.) care permit o bună colaborare interdisciplinară- existența unor dotari paraclinice performante- acoperirea unei arii extinse de patologie- condiții hoteliere bune- efectuarea de spitalizări de zi- desfășurarea de lecții de educație sanitară- perfecționarea continuă a personalului medical și mediu- act medical de calitate excelentă- desfășurarea activității de cercetare științifică	<p>PUNCTE SLABE</p> <ul style="list-style-type: none">- salarizare insuficientă în raport cu pregătirea și activitatea desfășurată pentru toate categoriile de personal medical motiv ce determină fluctuența personalului- personal de îngrijire și curățenie insuficient- dificultăți în încadrarea cu personal a posturilor libere- sistem informatic deficitar- cheltuieli ridicate care nu au legătură cu actul medical
<p>OPORTUNITĂȚI</p> <ul style="list-style-type: none">- colaborare bună cu conducerea spitalului- colaborări interdisciplinare de înalt nivel profesional- clinica cu cel mai înalt standard de asistență medicală pe linia diabetului zaharat din vestul țării- atragerea de fonduri europene și de cercetare- îmbunătățirea condițiilor hoteliere și de alimentație	<p>AMENINȚĂRI</p> <ul style="list-style-type: none">- plecarea personalului calificat la muncă în străinătate- limitarea numărului de internări și externări de contractul cu CJAS Timiș- modificarea structurii de vârstă a populației (îmbătrânirea acesteia)- patologie complexă și asociată, cu prezentare tardivă la consult medical- tendință la hospitalism a cazurilor cronice- creșterea numărului de cazuri sociale- decontare redusă pe DRG a cazurilor rezolvate

Pentru realizarea acestor obiective ne-am propus:

Identificarea problemelor critice

- personal insuficient motivat;
- fluctuația personalului;
- plecarea personalului calificat la muncă în strainatate;
- funcționare deficitară și discontinuă a sistemului informatic;
- suma mică, insuficientă decontată de CNAS pe caz rezolvat;
- limitarea numărului de internari și externări la nivelul celui contractat de spital cu Casa Județeană de Asigurări de Sănătate Timiș, limitează veniturile realizate de secție;
- totodată, limitarea numărului de externări la nivelul celui contractat de spital cu Casa de Asigurări de Sănătate Timiș poate duce la înrăutățirea indicatorului de utilizare a paturilor, ceea ce ar putea impune reducerea numărului de paturi, respectiv o nouă normare a personalului sub limita actuală.

Probleme prioritare

- îmbunătățirea calității și siguranței actului medical;
- certificarea sistemului de management al calității (ISO);
- eficientizarea și modernizarea serviciilor spitalicești la standarde europene;
- modernizarea, realibilitarea, extinderea și restructurarea infrastructurii;
- asigurarea unui sistem informatic care să funcționeze continuu și cu o viteză corespunzătoare;
- prevenirea infecțiilor nosocomiale;
- îmbunătățirea sistemului de internări de scurtă durată;
- protocoalele de diagnostic și tratament să fie în permanență actualizate și respectate;
- îmbunătățirea managementului resurselor umane, care să fie în concordanță cu necesitățile reale.

Direcții de activitate

- creșterea accesibilității la serviciile medicale (accesibilitatea la servicii de îngrijire medicală este determinată de convergența dintre ofertă și cererea de astfel de servicii sau, altfel spus, disponibilitatea reală a facilităților de îngrijiri comparativ cu cererea bazată pe nevoia reală pentru sănătate);
- înlocuirea aparaturii uzate fizic și moral;
- achiziționarea de aparatură medicală și echipamente medicale moderne;
- atragerea de fonduri europene care să asigure un ritm susținut al procesului de modernizare a secției;
- creșterea calității serviciilor de cazare;
- asigurarea unei alimentații adecvate fiecărui caz în parte, atât din punct de vedere calitativ, cât și cantitativ;
- ridicarea continuă a nivelului tehnic profesional al personalului medico-sanitar, cunoașterea și respectarea ghidurilor, protocoalelor și tuturor prevederilor legale.

Rezultate așteptate

- creșterea eficienței și calității actului medical;
- creșterea satisfacției pacienților;
- creșterea satisfacției personalului medical;
- atragerea și menținerea personalului valoros;
- asigurarea condițiilor de siguranță și securitate în muncă.

Monitorizare și evaluare

În vederea aducerii la îndeplinire a obiectivelor prevăzute mai sus, se va elabora și urmări un plan anual de acțiuni-plan de management privind activitățile care trebuie întreprinse, modul de implementare a acestora, termenele de îndeplinire, precum și structura și persoanele responsabile.

Monitorizarea îndeplinirii obiectivelor prevăzute se va realiza în mod continuu de către fiecare structură responsabilă în parte, care poate să își stabilească și alte instrumente specifice de monitorizare și care își va nominaliza o persoană care va răspunde direct de realizarea monitorizării. Toate aspectele semnificative vor fi aduse la cunoștința șefului de secție, în vederea ajustării intervențiilor pe măsura implementării lor.

În urma îndeplinirii activităților prevăzute, structurile responsabile vor întocmi trimestrial câte un raport de evaluare.

Analiza satisfacției pacienților va fi efectuată săptămânal prin completarea, anonimă, de către aceștia, a unor fișe de apreciere care să ofere informații legate de condițiile de cazare, alimentație, curățenie, modul de comportare a personalului medical, a infirmierelor și îngrijitoarelor.

Se vor stabili o serie de indicatori de performanță cuantificabili și se va monitoriza evoluția acestora, elaborându-se de către fiecare structură responsabilă un raport care să surprindă îmbunătățirea acestora. Principalii indicatori de evaluare a calității actului medical care vor fi analizați lunar: rata pacienților vindecați, respectiv ameliorați la externare, numărul mediu de consultații interdisciplinare, numărul mediu investigații paraclinice per pacient examinat, indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la 72 ore și la externare, numărul examenelor paraclinice costisitoare per număr total pacienți, proporția pacienților decedați (proporția pacienților decedați la 24 ore de la internare), rata infecțiilor nozocomiale, rata pacienților reinternati în intervalul de 30 zile de la externare cu același diagnostic, procentul pacienților internați și transferați către alte spitale.

Analiza lunară a internărilor, a indicilor de calitate, a cheltuielilor, a cazurilor de deces și implementarea unor măsuri care să ducă la creșterea calității și la eficientizarea actului medical.

Structurile implicate în implementarea intervențiilor își pot stabili și alte instrumente specifice de evaluare.

Ne propunem să fim cel mai bun, din punctul de vedere al calității și profesionalismului, prestator de servicii medicale pe linie de diabet și boli metabolice, din țară. Dorim să dăm ani vieții și viață anilor!

Medic Șef de Secție

Prof. Dr. Romulus Timar