



Aprobat,  
Director General  
Dr. Doris Andronescu

## **PLAN DE MANAGEMENT**

### **EVALUAREA SPITALULUI SANADOR DIN PUNCT DE VEDERE AL CALITATII**

#### **A. SITUATIA PREZENTA A SPITALULUI SANADOR**

Centrul Medical Sanador a fost infiintat in anul 2001 si a cunoscut o dezvoltare continua, in prezent avand un numar de 700 angajati si peste 600 de medici colaboratori, detinand un spital, patru clinici, laborator de analize medicale si 11 rezerve medicale private situate in Spitalul Clinic de Urgenta Floreasca.

Spitalul Sanador este situat in centrul Bucurestiului, cuprinde toate specialitatile medicale si chirurgicale, dispunand inclusiv de un departament de Cardiologie si Radiologie interventionala, fiind, din acest punct de vedere, singular pe piata de profil din Romania. Avand o suprafata de 18.000 mp si o capacitate de 402 paturi are dotarea necesara pentru a aborda toate specialitatile chirurgicale detinand unul dintre cele mai bine dotate si performante blocuri operatorii din sistemul medical privat: obstetrica ginecologie cu maternitate, chirurgie generala, chirurgie oncologica, chirurgie endocrinologica, chirurgie cardiovasculara, chirurgie toracica, neurochirurgie, O.R.L., ortopedie traumatologie, urologie, specialitati chirurgicale pediatrice (chirurgie generala, ortopedie-traumatologie, neurochirurgie, urologie).

Spitalul Sanador acopera o gama larga de servicii medicale:

**1. Specialitati medicale:** Alergologie si Imunologie Clinica, Diabet, Boli de Nutritie si Metabolism, Cardiologie, Dermato-venereologie, Endocrinologie/andrologie, Gastroenterologie / hepatologie, Medicina Interna, Nefrologie, Neonatologie, Neurologie,



Oncologie, Pneumologie, Pediatrie / specialitati pediatrice (neuro-psihiatrie, endocrinologie, cardiologie, gastroenterologie), Reumatologie, Recuperare, Medicina fizica si Balneologie.

**2. Departamentul de cardiologie interventionala** este impartit in Laboratorul de Cateterism cardiac utilat cu angiograf Siemens Artis zee de ultima generatie si Laboratorul de Electrofiziologie.

In cadrul Laboratorului de cateterism cardiac se pot efectua proceduri de terapia cardiaca, terapia HTA, terapia afectiunilor vasculare periferice, terapia afectiunilor cerebro-vasculare, terapia unor afectiuni oncologice, terapia hemoragiilor acute (cu bureti de fibrina, cu particule permanente, cu microcateter) si terapia venoasa.

**3. Specialitati Chirurgicale:** Obstetrica-ginecologie, Chirurgie generala, Chirurgie oncologica, Chirurgie Bucomaxilofaciala, Chirurgie endocrinologica, Chirurgie Cardio-vasculara, Chirurgie toracica, Neurochirurgie, O.R.L., Ortopedie traumatologie, Urologie, Specialitati chirurgicale pediatrice ( chirurgie generala, ortopedie-traumatologie, neurochirurgie, urologie, ORL).

#### **4. Radiologie Interventionala**

In cadrul departamentului de Radiologie interventionala se pot realiza:

Chemoembolizarea hepatica este o procedura moderna de tratare a tumorilor hepatice (cancerul hepatic sau metastazele) si este o alternativa la tratamentul chirurgical, ce poate fi utilizata in cazurile in care pacientului nu i se poate efectua interventia.

Chemoembolizare cu microsferi absorbabile - o metoda noua in Romania de tratare a tumorilor hepatice

Embolizarea uterina reprezinta o metoda moderna de tratament a fibroamelor uterine, minim invaziva, efectuata in cadrul Laboratorului de Angiografie

---



In cadrul **Laboratorului de Electrofiziologie se pot efectua urmatoarele proceduri:**

- proceduri de implantare de stimuloare cardiace, defibrilatoare cardiace implantabile , dispozitive de resincronizare cardiaca tricamerale sau dispozitive implantabile de monitorizare de lunga durata.
- proceduri de electrofiziologie intracardiaca , diagnostica si terapeutica – studii electrofiziologice intracardiace pentru diagnosticul tuturor aritmiilor precum si ablatii cu radiofrecventa atat pentru aritmii comune – tahicardii supraventriculare, flutter atrial, sindrom WPW dar si complexe – tahicardii ventriculare sau fibrilatie atriala

Spitalul Sanador dispune de un ambulatoriu in cadrul caruia se pot efectua: consultatii, ecografii, explorari functionale, servicii de Radiologie Imagistica Medicala (computer tomograf cu 64 de slice-uri si Radiologie radioscopie digitala, ambele Siemens).

Analizele de laborator ale pacientilor internati in spital sunt lucrate in laboratoarele proprii Sanador 24/ 24.

In cadrul acestora este disponibila intreaga gama a analizelor medicale de laborator: Hematologie, Electroforeza, Imunologie (imunodozaje markeri tumorali, markeri endocrini, markeri infectiosi, parazitologici), Biochimie, Bacteriologie, Microbiologie, Biotoxicologie, Micologie, Anatomie patologica, Biologie moleculara PCR (genotipare HPV, incarcari virale VHB si VHC), Flow Citometrie, dozari medicamente /droguri in urina, Fibromax, Fibrotest-Actitest.

## **2.ANALIZA MEDIULUI INTERN SI EXTERN**

Discutiile purtate in interiorul spitalului au fost necesare pentru a ne asigura ca procesul strategic de dezvoltare cuprinde toate departamentele vizate.

Datele, care au vizat atat aspectele clinice cat si pe cele administrative, au fost furnizate de angajatii spitalului, in urma discutiilor purtate la diferite intalniri. Aceste date au cuprins:

1. serviciile curente furnizate, cu detalii asupra facilitatilor oferite si conducerea departamentului respectiv;
2. impactul (aspecte pozitive si negative) asupra departamentului respectiv;
3. obiective propuse pentru departamentele respective.



Acest proces a relevat, în același timp, o serie de riscuri operationale și strategice, riscuri de care s-a ținut seama în adoptarea strategiei.

Complementar analizei interne o importanță deosebită o are analiza mediului extern în găsirea căilor realizării a strategiei propuse. Aceste puncte de vedere acoperă o serie de aspecte precum:

- Politica de dezvoltare în cadrul MS;
- Necesitățile populației deservite;
- Piața serviciilor medicale private din România care este în creștere, pe fondul migrației pacienților de la stat către unitățile medicale private;
- Legislația sanitară care se află într-o schimbare continuă.

Analiza factorilor externi relevă o serie de schimbări cu impact major asupra tendinței de dezvoltare a serviciilor de sănătate.

### **C. PLAN DE MANAGEMENT PENTRU CREȘTEREA CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE**

Obiectivul fundamental al Spitalului Sanador este ocuparea primului loc pe piața furnizorilor de servicii medicale din România, prin ridicarea standardelor acestor servicii și prin îndeplinirea obiectivelor de performanță: calitate, promptitudine, încredere, flexibilitate, cel mai bun preț pentru cele mai bune servicii. Ne dorim ca Sanador să devină prima opțiune a pacienților pentru servicii medicale.

Serviciile medicale au caracteristici aparte - nu pot fi testate înainte de beneficiari, variază de la un furnizor la altul, producerea și consumul lor sunt concomitente, se adresează unor clienți cu nevoi și pretenții ce variază larg, sunt influențate de finanțe, tehnologie, știința medicală.

De aceea, trebuie să existe obligatoriu compartimente care să stabilească și să impună cel puțin standardele minime sub care să nu poată exista posibilitatea furnizării acestora.

Cercetătorii din domeniul sanitar au ajuns la un consens cu privire la modul de definire a calității îngrijirilor medicale, afirmând că pentru a dezvolta o definiție utilă este necesară enumerarea tuturor elementelor implicate în obținerea satisfacției pacientului:

- *latura tehnică a îngrijirilor de sănătate* – se referă la acuratețea procesului de diagnostic și de tratament, iar calitatea să este evaluată prin comparație cu cel mai bun act medical practicat la un moment dat (benchmark);



- *latura interpersonală a îngrijirilor de sănătate* – este reprezentată de elementele umaniste ale îngrijirilor de sănătate și de relațiile sociale și psihologice stabilite între pacient și furnizorul de servicii sanitare, concretizate precum și explicațiile cu privire la boala și tratament și informațiile primite de furnizor de la pacientul său;
- *accesibilitatea* – se referă la timpul de așteptare al pacientului pentru a face o programare;
- *disponibilitatea resurselor pentru îngrijirile de sănătate* - numărul furnizorilor de îngrijiri de sănătate;
- *continuitatea îngrijirilor de sănătate* - contribuie la obținerea unui beneficiu maxim sau a unei utilizări maxime a resurselor.

Atât aspectul tehnic, cât și cel interpersonal aparțin în egală măsură științei și artei, fără a fi posibil să se traseze o linie de demarcație foarte clară între acestea. Pacienții apreciază prioritar latura umană sau interpersonală a îngrijirilor, considerând-o drept unul dintre cele mai importante aspecte pe care aceștia le iau în considerare atunci când sunt în situația de a evalua calitatea serviciilor medicale.

Această afirmație se înscrie în spiritul definiției celei mai acceptate a calității, aplicabilă tuturor serviciilor: *calitatea reprezintă satisfacerea necesităților clientului.*

În vederea realizării obiectivului direcțiile de urmat sunt organizate în trei tipuri de activități: medicale, legislative, organizatorice conform Planului strategic cu stabilirea de responsabilități, termene și indicatori măsurabili.

Fiecare obiectiv este proiectat pentru a susține realizarea obiectivului fundamental al Spitalului Sanador.

Obiectivele sunt formulate astfel încât să răspundă la problemele ridicate în timpul consultațiilor și a analizei GAP, precum și a examinării mediului extern (din analiza SWOT).



#### **D. MONITORIZAREA PLANULUI DE IMPLEMENTARE**

PLANUL DE IMPLEMENTARE se va proiecta anual si va cuprinde atât actiunile planificate pentru anul în curs cât si echipa de implementare (persoane responsabile de fiecare activitate, nominal, cu un lider de echipa) ca si perioada de realizare prezentata în diagrama GANTT

Acest PLAN de IMPLEMENTARE reprezinta un document de lucru, care va fi actualizat ori de cate ori este nevoie, deoarece strategia echipei manageriale:

- Reflectă dezvoltarea noastră organizațională la un nivel superior în cadrul spitalului, intenția de a crea o bază pentru a susține gândirea strategică și a dezvolta capacitățile noastre manageriale;
- Delimitează clar prioritățile spitalului pentru următorii 3 ani, în concordanță cu serviciile regionale și specificul național;
- Recunoaște importanța spitalului pentru asigurarea monitorizării și tratamentului cazurilor multispecialitate;
- Ia în calcul modificările mediului extern la nivel local, regional și național;
- Recunoaște rolul cheie pe care personalul îl joacă în dezvoltarea unei companii.

MONITORIZAREA PLANULUI DE IMPLEMENTARE – INDICATORI