



Aprobat,  
Director General  
Dr. Doris Andronescu

## **STRATEGIA DE DEZVOLTARE A SPITALULUI SANADOR 2016 - 2019**

Strategia de dezvoltare a **Spitalului Sanador**, între anii **2016 – 2019**, constituie documentul intern principal de planificare strategică pe termen scurt și mediu, care cuprinde obiectivele de dezvoltare a spitalului până în anul **2019** și stabilește măsurile și acțiunile prioritare pentru atingerea acestor obiective. Strategia servește drept instrument unic de integrare a cadrului strategic existent, de racordare a procesului de planificare bugetară cu cadrul de politici de dezvoltare ale Uniunii Europene în domeniul sanitar.

Pentru a asigura concentrarea resurselor disponibile în vederea realizării obiectivelor și a măsurilor necesare îndeplinirii acestora, cu impact maxim asupra dezvoltării serviciilor medicale asigurate de spitalul nostru, **STRATEGIA** se axează pe un număr limitat de priorități și pe defalcarea lor în ordinea importanței și urgenței în **OBIECTIVE** pe termen scurt (cu realizare sub un an) și pe termen mediu (realizabile în 3 ani).



Obiectivul fundamental al **STRATEGIEI** este ocuparea primului loc pe piata furnizorilor de servicii medicale din Romania, prin ridicarea standardelor acestor servicii si prin indeplinirea obiectivelor de performanta: calitate, promptitudine, incredere, flexibilitate, cel mai bun pret pentru cele mai bune servicii. Ne dorim ca Sanador sa devina prima optiune a pacientilor pentru servicii medicale.

## **MISIUNE, VIZIUNE, VALORI**

**Misiunea noastra este de a ne consacra activitatea realizarii unor schimbari calitative a serviciilor medicale.**

**Valorile in care credem sunt: spiritul de echipa, corectitudinea, creativitatea, inovatia, flexibilitatea, imbunatatirea calitatii vietii.**

Elaborarea prezentei strategii de dezvoltare institutionala a Spitalului Sanador in domeniul dezvoltarii pe termen scurt si mediu s-a realizat in conformitate cu planul strategic national in domeniul sanitar si a legislatiei:

- Legea nr. 95/2006, privind reforma in domeniul sanatatii si Legea spitalelor, nr.270/2003, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Ordinul MSP nr. 972/2010, pentru aprobarea Procedurilor, standardelor si metodologiei de acreditare a spitalelor;
- Ordinul MSP nr.914 /2006, pentru aprobarea normelor privind conditiile pe care trebuie sa le indeplineasca un spital in vederea obtinerii autorizatiei sanitare de functionare;
- Legea nr. 46/2003, privind drepturile pacientului si normele de aplicare;
- Ordinul MSP nr. 1224/2010, privind aprobarea normativelor de personal pentru asistenta medicala spitaliceasca, precum si pentru modificarea si completarea Ordinului MSP nr.1771/2006, privind aprobarea normativelor de personal.



Echipea care coordoneaza implementarea strategiei este formata din:

1. DIRECTOR GENERAL – Dr. Doris ANDRONESCU
2. DIRECTOR SPITAL – Conf. Dr. Doru HERGHELEGIU
3. DIRECTOR OPERATIUNI – Ec. Giorgiana LAZAR
4. DIRECTOR FINANCIAR CONTABIL - Ec. Aura CALIN
5. DIRECTOR INGRIJIRI – As. Ana Maria JIANU

Investitia necesara pentru dezvoltarea Spitalului Sanador are la baza un business plan foarte bine fundamentat din structura caruia fac parte bilantul, contul de profit si pierdere si cash flow – ul previzionate pentru perioada 2016– 2019.

## **Obiective strategice, actiuni si indicatori de performanta**

Planul strategic al spitalului a parcurs urmatoarele etape:

1. Analiza mediului intern si extern;
2. Identificarea obiectivelor strategice si a posibilitatilor de implementare;
3. Dezvoltarea planului de implementare;
4. Aprobarea strategiei de catre comitetul director;

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

#### **Consultarea interna si analizele echipei de elaborare a strategiei**

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 sefi de departamente ale 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, in acelasi timp, o serie de riscuri operationale si strategice, riscuri de care s-a tinut seama in adoptarea strategiei.

## SCURTA DESCRIERE 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, cinci clinici, doua laboratoare de analize medicale. Spitalul Sanador este situat in centrul Bucurestiului, cuprinde toate specialitatile medicale si chirurgicale, fiind, din acest punct de vedere, singular pe piata de profil din Romania.

De peste un deceniu, furnizorul de servicii medicale private SANADOR are grija de sanatatea romanilor, exceland prin:

- rezultate excepționale în tratarea cu succes a milioane de pacienți
- performanțele și premiile atât la nivel de sistem medical privat cât și național
- investiții deosebite în performanță și servicii medicale de înaltă calitate.

Spitalul Sanador este cel mai mare spital multidisciplinar privat din tara:

- are o suprafata de 23.000 mp;
- capacitatea este de 402 de paturi;
- dispune de cafeterie si parcare subterana proprie cu o capacitate de 125 locuri ;
- este deservit de 7 lifturi;
- este dotat cu un sistem automat de avertizare si interventie in caz de incendii, conform ultimelor standarde europene;

- Fisa medicala a fiecarui pacient aflat in baza de date poate fi vizualizata "on line", in orice punct de lucru prin intermediul sistemului complet informatizat al programarilor, fiselor medicale si rezultatelor investigatiilor paraclinice.

Spitalizarea se face in rezerve cu dotare de 5 \* (fotoliu sau canapea pat, televizor LCD, frigider minibar, caseta de valori, cantar, uscator de par). Patul are 5 segmente si dispune de consola de gaze medicale.



Pacientul are la dispozitie toate consumabilele necesare spitalizarii:

- halat, prosoape, papuci, obiecte de toaleta de unica folosinta;
- telefon **mobil personal avand buton de "call nurse" cu ajutorul caruia poate**

**apela si comunica direct cu asistentele de pe sectie** si cu alte persoane din afara spitalului.

Pe toata durata spitalizarii, catering-ul este asigurat de o firma externalizata, fiecare pacient beneficiind de mai multe tipuri de meniuri personalizate in functie de: afectiuni (3 mese si 2 gustari zilnic) si de varsta (copii sau adulti).

Meniurile sunt strict monitorizate de dieteticienii spitalului.

Avem dotarea necesara pentru a aborda **toate specialitatile chirurgicale**, Sanador 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)

**Blocul Operator** al Spitalului Sanador contine patru sali de interventie, fiecare sala avand **plafon cu flux de aer laminar si astfel, grad de asepsie 3 sau 4, practic riscul pentru infectii nozocomiale fiind nesemnificativ.**

Una din salile de operatie poate fi folosita pentru interventii septice, avand circuite pre- si post-operator separate.

In cadrul Spitalului Sanador se pune accent pe implementarea tehnicilor chirurgicale cu minima invazivitate, pentru asigurarea calitatii actului medical fiind utilizate echipamente ultraperformante in salile de operatie, precum cele enumerate:

- *turnuri de laparoscopie si endoscopie HD Olympus*
- *microscop chirurgical Zeiss*
- *electrochirurgie cu sigilare de vase ligasure Valleylab si Olympus*
- *litotritor cu ultrasunet Siemens (distrugerea calculilor renali cu ajutorul ultrasunetelor)*
- *pompa de circulatie extracorporeala Stokkert S5, cel mai performant model.*
- *aparatură de radiologie portabil Siemens cu doza minima de radiatii*



- *plafoane cu filtre HEPA*
- *lampi scialitice cu LED Draeger*
- *brate pneumatice de chirurgie si anestezie Draeger,*
- *instrumentar chirurgical Aesculap*

Sectia de **Anestezie Terapie Intensiva** detine un rol crucial in siguranta actului medical fiind dotata pentru a face fata oricarei interventii. Sectia dispune de 40 de paturi cu toate functiunile actionate electric, cu bridge deasupra patului continand gazele medicale, prizele electrice si lumina de noapte.

In cadrul sectiei de terapie intensiva se disting posturile de terapie intensiva generala si terapia intensivă cardiacă cu competenta existinsa care sunt capabile sa furnizeze servicii medicale specifice pentru o categorie speciala de cazuri care necesita anestezie si terapie intensiva : chirurgie cardiaca, neurochirurgie majora, politrauma, chirurgie hepatica majora.

De asemenea sectia de terapie intensiva dispune de conditii de izolare pentru cazurile septice.

*Gradul de asepsie este asigurat de plafoane cu anemostate cu filtre Hepa, ce fac ca riscul pentru infectii nozocomiale sa fie nesemnificativ.*

Un rol important in siguranta actului medical il are **unitatea centrala de sterilizare** in componenta careia intra sterilizatoare cu plasma si cu aburi precum si masinile de spalat si dezinfectat.

**Blocul de nasteri** dispune de 3 sali de nastere si de interventii chirurgicale ginecologice. Este conectat cu **cea mai performanta sectie de terapie intensiva neonatologie din sectorul medical privat**, asigurand gradele de asepsie necesare;

Nou nascutii pot ramane cu mamele in rezerva (sistem rooming-in) sau pot sta in sectia de nou nascuti sub atenta supraveghere a personalului medical din sectia de Neonatologie. Se pot primi nou-nascuti cu varste de gestatie mici proveniti din sarcini cu dispensarizare medicala corecta, conform protocoalelor internationale si romanesti in vigoare din 2011.

**Sectia de Neonatologie** este structurata in 3 segmente:

- **compartiment de terapie intensiva neonatala : 3 posturi**
- **compartiment neonatologie prematuri: 5 posturi**



- *sectie de neonatologie .*

**Compartimentele de terapie intensiva neonatala si neonatologie prematuri** sunt dotate la inalte standarde si sunt capabile sa raspunda celor mai complexe situatii.

- *incubatoare deschise cu servocontrol,*
- *incubatoare inchise si de transport,*
- *masa de resuscitare,*
- *ventilatoare tip Draeger 8000plus,*
- *BubbleCPAP (dispozitive care asigura o presiune continua de distensie in caile respiratorii), monitoare cardio-respiratorii, pompe duble de perfuzie tip seringomat, baloane de ventilatie autogonflabile si de anestezie, laringoscoape, hote cu flux laminar in toate unitatile sectiei de terapie intensiva, inclusiv lactariul si filtrele medicale.*

Un alt aspect important tine de faptul ca in cadrul Sectiei de Neonatologie se asigura linii de garda permanente, prin medici primari si specialisti neonatologi, cu experienta in activitatea de terapie intensiva neonatala si acoperire completa cu ture de asistente specializate in terapie intensiva neonatala, separata de programul sectiei de nou-nascuti .

Spitalul Sanador dispune de **un ambulatoriu** in cadrul caruia se pot efectua: consultatii, ecografii, explorari functionale, servicii de Radiologie Imagistica Medicala (**echipamentul de rezonanta magnetica Magnetom Skyra 3 Tesla, computer tomograf cu 64 de slice-uri si Radiologie radioscopie digitala Siemens**).

RMN Magnetom Skyra Siemens este cel mai performant echipament de rezonanță magnetică din Sud-Estul Europei, îmbinând magnetul 3Tesla cu gradientii cei mai rapizi, numărul cel mai mare de canale și calitățile tehnice asociate cu antenele de cap și corp cu 64 de canale. Astfel oferă imagini de înaltă rezoluție și timp de examinare mult redus, diminuând astfel stresul pacientului.

*Departamentul de Radiologie Imagistica Medicala din spital completeaza unitatea de existenta in clinicile din imediata apropiere a spitalului, respectiv 2 echipamente de rezonanta magnetica Siemens si Philips, computer tomograf Philips, radiologie Philips, mamografie cu stereotacsie Philips, osteodensitometrie General Electric Prodigy.*



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

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.

**Serviciul Recuperare – Medicina Fizica** este structurat pe mai multe compartimente:

- **compartimentul de electroterapie** in care se aplica terapiile prin curenti de joasa, medie, si inalta frecventa;
- **terapie cu camp magnetic;**
- **terapie cu ultrasunete /laser terapie;**
- **compartimentul de masaj;**
- **compartimentul de termoterapie ;**
- **compartimentul de hidroterapie;**
- **compartimentul de kinetoterapie.**

In **sectia de urgenta** a spitalului Spitalului Sanador functioneaza:

- dispeceratul non stop;
- asistenta medicala de urgenta 24/24 (ambulante Sanador);
- compartimentul de Primiri urgente adulti si copii, cu circuite separate.

Sanador detine flota proprie de ambulante disponibile 24 /24, 7/7 echipate la cele mai inalte standarde, prin care se asigura asistenta medicala de urgenta in Bucuresti si judetul Ilfov (Call Center 021 9699).

În cadrul Spitalului Sanador sunt disponibile 17 linii de gardă 24/24: Cardiologie, Neurologie, Medicina Interna, Obstetrică-Ginecologie, ATI, ATI CCV, Neonatologie, Pediatrie, Chirurgie Generală, Ortopedie-Traumatologie, Urologie, Computer Tomografie, RMN, Ecografie, Radiologie Convențională, Laborator, Medicină de Urgență.





## GAMA DE SERVICII MEDICALE OFERITE

Spitalul Sanador acopera o gama larga de servicii medicale:

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.

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

In cadrul compartimentului **specialitati chirurgicale** se pot efectua interventii chirurgicale complexe de genul:

- Chirurgie Cardiovasculara: paleta serviciilor oferite acopera toata gama de interventii chirurgicale cardiace si vasculare din patologia adultui:

- By-passul aortocoronarian cu grefoane exclusiv arteriale
- Reconstructiile si inlocuirile valvulare prin abord complet sau minimalinvaziv
- Chirurgia aortei toracice
- Chirurgia complicatiilor mecanice ale infarctului de miocard
- Implantarea de valve transcatereter si stentgrafturi endoaortice, proceduri hibride realizate impreuna cu colegii cardiologi interventionali.



- Chirurgie generala: - se poate efectua o gama complexa si completa de interventii pe cale laparoscopica sau clasica, precum: colecistectomii, apendicetomii, colectomii / hemicolectomii, hepatectomii, tratamentul chirurgical al ocluziei/ peritonitei, drenajul diverselor abcese (mamar, anal, hepatic), cura chirurgicala a eventratiei, a obezitatii, a herniilor, a prolapsului anal, a hemoroizilor, etc. De asemenea, sunt disponibile o serie de interventii endocrinologice: tiroidectomii, chisturi de canal tireoglos, suprarenalectomii, parotidectomii, etc.
- In departamentul de chirurgie oncologica sunt abordate curent cancerurile genitale feminine (Cancer de sân, cancer de col uterin, ovar, endometru, vagin, vulvă), cancerurile tubului digestiv (Cancer de esofag, stomac, intestin subțire, colon, rect și anus, cancer de pancreas, ficat, căi biliare), canceruri retroperitoneale, cancerurile aparatului urinar (Rinichi, vezică urinară, ureter, uracă, prostată, glandă suprarenală), cancerurile de părți moi.
- Neurochirurgie: cicatrice epidurala cu reinterventie hernie de disc lombara, cura chirurgicala a herniei de disc cervicale si lombare, Discectomie + stenoza 1, 2 ,3 sau mai mult de 3 nivele, drenaj ventriculo-peritoneal, Entrapment (sindrom de tunel carpian), evacuare hematom subdural cronic, foraminotomie, revizie drenaj ventriculo-peritoneal nefunctional, spondilolistezis lombar cusau fara instrumentatie, stenoza de canal vertebral pe multiple nivele (recalibrare), tumori benigne, tumori cerebrale, tumori medulare.
- Ortopedie traumatologie: intervenții chirurgicale atat pentru afecțiuni traumatice, artrozice, degenerative, congenitale, inflamatorii sau infectioase, cat și pentru cele tumorale primitive sau metastatice la nivelul aparatului locomotor. Se pot efectua: artroplastii primare sau de revizie la nivelul soldului sau genunchiului, artroplastii de umar, cot, sold, interventii corectoare de ax – osteotomii, rezectii – reconstrucție în chirurgia tumorală.



- In sectia ginecologie se poate efectua intreaga gama a interventiilor chirurgicale, precum: anexectomii clasice sau laparoscopice, salpingectomii, chistectomii clasice sau laparoscopice, ovariectomii efectuate clasic sau laparoscopic, ligaturare trompe uterine prin abord clasic sau laparoscopic, histerectomii; histerectomie totala cu anexectomie bilaterala si limfadenectomii, miomectomii uterine histeroscopic sau laparoscopic, conizatii clasice sau electrice, histeroscopii diagnostice sau exploratorii, cu excizia polipilor endouterini/ rezectii de sinechii uterine/ interventii intrauterine asistate laparoscopic, tratamentul chirurgical pentru incontinenta urinara prin diverse procedee, tratamentul abscesului sau chistului glandei Bartholin, citoreductii tumorale ale cancerului ovarian, chiuretaje uterine hemostatice si biopsice, evacuatorii, chiuretaje pentru intreruperea la cerere a sarcinii, sectorectomii mamare cu examen anatomopatologic, mamectomii radicale cu limfadenectomie axilara, interventii oncologice genito-mamare;
- Urologie: Dotarea Sectiei de Urologie permite efectuarea unor investigatii moderne, precum: ESWL (Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy – tehnica modernă minim invazivă de tratament a litiazei reno-ureterale), cistoscopii, adenectomii, cura chirurgicala a hidrocelului, varicocelului, meatotomii, nefrectomii, orhidectomii, epididimectomii, electrozectii transuretrale de tumori, ureteroscopii, etc.
- Chirurgie endocrina: chist tireoglos, paratiroidectomie partiala (pt hiperparatiroidismul primar), paratiroidectomie totala ( hiperparatiroidismul din insuficienta renala cronica dializati), tireidectomie partiala si totala pt gusi polinodulare, hipertiroidii, cancere.
- Chirurgie toracica: chirurgie traheala si reconstructiva, chirurgie toracica de rezectie pulmonara, chirurgie esofagiana, chirurgia metastazelor, chirurgie toracica diagnostica (biopsii mediastinale si pleurale), deformari si tumori ale peretelui toracic, chirurgie diafragmatica, chirurgia pneumotoraxului, tratamentul hiperhidrozei (transpiratiei excesive).



- O.R.L.: adenoamigdalectomie, adenoidectomie, amigdalectomie, biopsii, chisturi, criptoliza amigdaliana laser, cura chirurgicala sinuzala clasic sau laparoscopic, evidare ganglionara cervicala, excizie tumori, frenotomie linguala laser, implant buton fonator, polipectomii, laringectomie, reconstructie cu lambouri musculo-cutanate pediculate, rinoplastie, septoplastie, sinechie septoturbinara - vaporizare laser, turbinoreductie, uvulopalatoplastie laser (pentru sforait), vaporizari laser.
- Chirurgie Bucomaxilofaciala: biopsie cervicala, chistectomie, corectia cicatricilor faciale, cura radicala sinus, excizie tumori, extirpare calculi salivari, extractii multiple + plastie alveolara, imobilizare rigida intermaxilara, odontectomie (4 incluzii dentare), osteosinteza mandibulara, panafaciala, parotidectomie partiala si totala, plastia defectelor minore si majore, submaxilectomie (extirpare glanda submandibulara).
- Specialitati chirurgicale pediatrice (chirurgie generala, ortopedie-traumatologie, neurochirurgie, urologie, ORL): apendicectomie, cheiloschizis bilateral si unilateral, chirurgia sindactiliei, chisturi, circumcizii, colostomii, ileostomii, cura chirurgicala a variocelului, deflectare peniana, deget supranumerar fara interesare articulara, diverticul MECKEL, excizii de leziuni cutanate si subcutanate, tumori , explorari hemiscrot si inghinale pentru testicul necoborat, fimoza debridare, Onixis (cura chirurgicala a unghiei incarnate), tratamente chirurgicale.

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 al Spitalului Sanador.

In cadrul compartimentelor si sectiilor de **specialitati medicale (cardiologie, medicina interna, neurologie, gastroenterologie, endocrinologie, pneumologie, nefrologie, reumatologie, diabet, boli de nutritie, oncologie, alergologie)** sunt tratate orice fel de afectiuni, inclusiv urgente.

**Ambulatoriul spitalului** acopera toata gama de consulturi de specialitate, servicii de radiologie – imagistica medicala: RMN, CT, Angio CT, radiografii, ecografii; explorari functionale, teste de efort, endoscopii, ERCP, ecoendoscopie.

Afectiunile care beneficiaza de asistenta de **recuperare – medicina fizica** aplicata in cadrul acestui departament sunt:

- Patologia aparatului locomotor de cauza posttraumatica si ortopedica.
- Patologie neurologica (afectiuni ale sistemului nervos periferic: nevrite, nevralgii, polineuropatii ca si afectiuni ale sistemului nervos central: sindroame spastice si hipertone de cauza piramidala si extrapiramidala)
- Afectiuni circulatorii (arteriopatii )
- Afectiuni locale dermatologice – cicatrici, cheloide, afectiuni locale ale tesutului de collagen
- Afectiuni ginecologice (anexite cronice, tratamentul infertilitatii )
- Afectiuni ORL – rinite, reactii sinusale, sinuzite cronice otite catarale.
- Patologia aparatului locomotor de cauza reumatismala ( reumatism degenerativ, inflamator cronic, abarticular).

Complementar analizei interne o importanta deosebita o are **analiza mediului extern** în gasirea cailor realizare a strategiei propuse. Aceste puncte de vedere acopera o serie de aspecte precum:

- Politica de dezvoltare în cadrul MS;



- Necesitatile populatiei deservite;
- Piata serviciilor medicale private din Romania care este in crestere, pe fondul migrarii pacientilor de la stat catre unitatile medicale private;
- Legislatia sanitara care se afla intr-o schimbare continua.

Analiza factorilor externi releva o serie schimbari cu impact major asupra tendintei de dezvoltare a serviciilor de sanatate. Acestia includ o serie de legi si rapoarte nationale ale sistemului national de sanatate:

- Legea nr.95/2006, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea nr. 46/2003, Legea drepturilor pacientului;
- Ordinul nr. 29/2003, privind introducerea colectarii electronice a Setului minim de date la nivel de pacient (SMDP) în spitalele din România, cu modificarile ulterioare.

## **Analiza SWOT a Spitalului Sanador**

### **PUNCTE TARI:**

1. Singurul spital privat care cuprinde toate specialitatile medicale si chirurgicale, inclusiv un departament de cardiologie interventionala;
2. Brand cunoscut de 15 ani in piata serviciilor medicale private;
3. Ambulatorii de specialitate ce cuprind toate specialitatile medicale - cinci clinici medicale si doua laboratoare proprii cu toate specialitatile medicinei de laborator;
4. Serviciu de ambulanta propriu disponibil 24/24;
5. 17 linii de garda disponibile;
6. Cea mai mare capacitate de paturi din sistemul privat;
7. Echipamente medicale moderne, tehnologii de ultima generatie;
8. Centrale de tratare a aerului in blocurile operatorii si terapiile intensive cu grade diferite de asepsie, pana la gradul 4, facand ca riscul pentru infectiile nozocomiale sa fie nesemnificativ;
9. Medici cu vasta experienta renumiti in medicina romaneasca, capabili sa ofere tratamente la standarde europene;
10. Fisa electronica a pacientului;



11. Sistem informatic integrat care permite vizualizarea in timp real a decontului pacientului;
12. Management al calitatii implementat prin certificarea ISO 9001/2008;
13. Conditii hoteliere excelente;
14. Parcare proprie cu 125 locuri disponibile 24/24;
15. Cafeteria pentru vizitatori si pacienti;
16. Personal medical si TESA foarte bine pregatit si motivat;
17. Localizare in centrul Bucurestiului;

### **PUNCTE SLABE:**

1. Spitalul Sanador nu are acoperire nationala, atat Spitalul cat si clinicile Sanador sunt pozitionate doar in Bucuresti.

### **OPORTUNITATI:**

1. Aprobarea si implementarea noii legislatii in domeniul sanatatii;
2. Existenta sistemului public de sanatate subfinantat care nu poate sa raspunda solicitarilor si exigentelor pacientilor;
3. Dezvoltarea turismului medical si incheierea de conventii cu diverse companii externe;
4. Accesarea fondurilor nerambursabile pentru dezvoltarea unor noi proiecte de investitii;
5. Preconceptia in schimbare a populatiei care incepe sa recunoasca avantajele serviciilor medicale in sistem privat
6. Dezvoltarea pietei de asigurari medicale private

### **AMENINTARI:**

1. Instabilitate legislativa;
2. Tendinta migrarii corpului medical catre tarile UE;
3. Nivelul de trai inca scazut fata de media in UE;
4. Obisnuinta pacientilor de a se adresa spitalelor publice;
5. Aglomerarea nejustificata a furnizorilor de servicii medicale private.



## ***2. OBIECTIVE STRATEGICE***

Fiecare obiectiv este proiectat pentru a sustine realizarea obiectivului spitalului nostru. Acestea sunt formulate astfel încât sa raspunda la problemele ridicate în timpul consultatiilor si a analizei GAP, precum si a examinarii mediului extern (din analiza SWOT).

### **OBIECTIVE PE TERMEN SCURT**

1. Implementarea unei politici de management a riscului clinic si non clinic
2. Implementarea si monitorizarea standardelor de siguranta a pacientilor si angajatilor
3. Mentinerea certificarii sistemului de management al calitatii ISO 9001:2008, sistemului de management al sanatii si securitatii operationale OHSAS 18001 : 2008 si sistemului de management de mediu ISO 14001:2005
4. Obtinerea statutului de "clinic" pentru sectiile de pediatrie, chirurgie generala, oncologie medicala, compartimentul de chirurgie cardiovasculara si laboratorului de radiologie si imagistica medicala (CT si RMN)
5. Obtinerea categoriei II de clasificare a spitalelor - nivel de competenta inalt
6. Dezvoltarea activitatii stiintifice a spitalului prin derularea de studii clinice
7. Promovarea premierelor medicale, interventiilor chirurgicale complexe unice in Romania
8. Monitorizarea aplicarii procedurilor, ghidurilor de practica editate de catre Ministerul Sanatatii
9. Realizarea indicatorilor financiari bugetati
10. Completarea necesarului de aparatura medicala de ultima generatie conform planului de investitii.





## **OBIECTIVE PE TERMEN MEDIU**

1. Mentinerea acreditarii nationale a Spitalului
2. Infiintarea Centrului Oncologic
3. Inscrierea spitalului in cadrul programelor nationale
  - Programul national de boli cardiovasculare
  - Programul național de diagnostic și tratament cu ajutorul aparaturii de inalta performanta - Subprogramul de radiologie intervențională
  - Programul național de oncologie / Subprogramul de reconstrucție mamară dupa afecțiuni oncologice prin endoprotezare
  - Programul national de ortopedie
  - Programul national de tratament al bolilor neurologice
  - Programul national de endocrinologie
4. Obinerea acreditarii de Spital Universitar
5. Introducerea si dezvoltarea procedurilor de transplant de organe
6. Implementarea standardelor internationale de siguranta a pacientilor in timpul ingrijirilor medicale
7. Asocierea cu furnizori de servicii de sanatate din afara tarii pentru a crea parteneriate
8. Dezvoltarea de noi strategii de marketing pentru promovarea profilului spitalului
9. Mentinerea nivelului inalt de pregatire profesionala a personalului

## **OBIECTIV STRATEGIC I**

***Sanador devine prima optiune a pacientilor pentru servicii medicale.***

Serviciile medicale au caracteristici aparte - nu pot fi testate inainte de beneficiari, variaza de la un furnizor la altul, producerea si consumul lor sunt concomitente, se adreseaza unor clienti cu nevoi si pretentii ce variaza larg, sunt influentate de finante, tehnologie, tehnica medicala.

De aceea, trebuie sa existe obligatoriu compartimente care sa stabileasca si sa impuna cel putin standardele minime sub care sa nu poata exista posibilitatea furnizarii acestora.



Cercetatorii din domeniul sanitar au ajuns la un consens cu privire la modul de definire a calitatii îngrijirilor medicale, afirmând ca pentru a dezvolta o definitie utila este necesara enumerarea tuturor elementelor implicate în obtinerea satisfactiei pacientului:

- **latura tehnica a îngrijirilor de sanatate** – se refera la acuratetea procesului de diagnostic si de tratament, iar calitatea sa este evaluata prin comparatie cu cel mai bun act medical practicat la un moment dat (benchmark);
- **latura interpersonală a îngrijirilor de sanatate** – este reprezentata de elementele umaniste ale îngrijirilor de sanatate si de relatiile sociale si psihologice stabilite între pacient si furnizorul de servicii sanitare, concretizate precum si explicatiile cu privire la boala si tratament si informatiile primite de furnizor de la pacientul sau;
- **accesibilitatea** – se refera la timpul de asteptare al pacientului pentru a face o programare;
- **disponibilitatea resurselor pentru îngrijirile de sanatate** - numarul furnizorilor de îngrijiri de sanatate;
- **continuitatea îngrijirilor de sanatate** - contribuie la obtinerea unui beneficiu maxim sau a unei utilizari maximale a resurselor.

Atat aspectul tehnic, cat si cel interpersonal apartin în egala masura stiintei si artei, fara a fi posibil sa se traseze o linie de demarcatie foarte clara între acestea. Pacientii apreciaza prioritar latura umana sau interpersonală a îngrijirilor, considerand-o drept unul dintre cele mai importante aspecte pe care acestia le iau in considerare atunci când sunt in situatia de a evalua calitatea serviciilor medicale.

Aceasta afirmatie se inscrie in spiritul definitiei celei mai acceptate a calitatii, aplicabila tuturor serviciilor: **calitatea reprezinta satisfacerea necesitatilor clientului.**

In vederea realizarii obiectivului, mai jos sunt prezentate directiile de urmat, organizate in trei tipuri de activitati: medicale, legislative, organizatorice.



## **ACTIVITATI MEDICALE**

### **Activitatea 1**

#### **INSCRIEREA SPITALULUI IN CADRUL PROGRAMELOR NATIONALE:**

- Programul national de boli cardiovasculare
- Programul național de diagnostic și tratament cu ajutorul aparaturii de inalta performanta - Subprogramul de radiologie intervențională
- Programul național de oncologie / Subprogramul de reconstrucție mamară dupa afecțiuni oncologice prin endoprotezare
- Programul national de ortopedie
- Programul national de tratament al bolilor neurologice
- Programul national de endocrinologie

#### **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de pacienti decontati in cadrul programelor in unitate de timp, cost mediu pe pacient*

**TERMEN DE REALIZARE:** TRIMESTRUL II, 2017

**RASPUND:** Director Spital, Director Operatiuni, Medicii sefi de sectie, Director Financiar, Departament Juridic

### **Activitatea 2**

#### **DEZVOLTAREA ACTIVITATII STIINTIFICE A SPITALULUI PRIN DERULAREA DE STUDII CLINICE**

Studiul clinic are ca scop evaluarea unor noi tratamente, determinarea eficacitatii lor și toleranta de catre organism, pentru ca pe viitor cat mai multi pacienti sa beneficieze de ele. Aceste studii sunt validate de protocoale stiintifice riguroase și respecta principiile etice și interesele persoanelor care participa la aceste studii.

Spitalul Sanador se afla deja in relatii contractuale cu diversi parteneri pentru derularea studiilor clinice in baza protocoalelor existente; de ex: pediatrie, pneumologie, oncologie, urologie, etc. Departamentul Vanzari si conducerea spitalului depune toate eforturile pentru contractarea de noi studii clinice si totodata diversificarea domeniilor in care se aplica.



Departamentul juridic depune toate eforturile pentru obtinerea autorizatiilor necesare desfasurarii studiilor clinice conform legislatiei in vigoare.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de studii clinice contractate in unitate de timp*

*Numar de pacienti evaluati in unitate de timp*

**TERMEN DE REALIZARE:** *permanent*

**RASPUND:** Director Vanzari, Director Spital, Consiliul medical, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente

### **Activitatea 3**

## **PROMOVAREA PREMIERELOR MEDICALE – INTERVENTII CHIRURGICALE COMPLEXE UNICE IN ROMANIA**

Spitalul Sanador isi propune promovarea unor interventii unice in Romania, metode noi in intreaga lume, prin colaborarea cu medici de renume atat din Romania cat si din afara tarii si prin achizitia echipamentelor necesare realizarii acestora.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de premiere medicale – interventii chirurgicale unice organizate in unitatea de timp*

**TERMEN DE REALIZARE:** *permanent*

**RASPUND:** Director Spital, Consiliul medical, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente;

### **Activitatea 4**

**PLANIFICAREA, EXTINDEREA SI ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN CONFORMITATE CU STANDARDELE EUROPENE, asigurandu-ne ca serviciile noastre:**

- au o baza materiala
- raspund la schimbarea metodelor clinice
- sunt sustinute de un personal calificat adecvat



- circuitele medicale sunt eficiente, conform normelor europene, pentru bolnavi, alimente, deseuri, vizitatori si cadre medicale.

In acest scop, se vor urmari:

- Perfectionarea procesului de planificare a serviciilor, asigurand o abordare interdisciplinara fata de planificarea si furnizarea serviciilor
- Identificarea problemelor de sanatate a pacientilor si raspunsul la acestea, ca punct de plecare al planificarii, dezvoltarii si organizarii serviciilor noastre
- Validarea planurilor si propunerilor existente de dezvoltare a serviciilor, pentru a ne asigura ca sunt bazate pe necesitati reale
- Cautarea anticipativa a noi oportunitati de raspuns la necesitatile în schimbare ale pacientilor nostri
- Intarirea rolului nostru de promovare a sanatatii în cadrul comunitatii, prin participarea la programe ale spitalelor pentru promovarea sanatatii

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de servicii medicale / cazuri rezolvate în perioada de timp.*

**TERMEN DE REALIZARE:** *permanent*

**RASPUND:** Director Spital, Consiliul medical, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente, Director ingrijiri

## **Activitatea 5**

### **PERFECTIONAREA PROCESULUI DE FEEDBACK CU PACIENTII SI ASIGURAREA SATISFACTIEI ACESTORA**

Calitatea se refera în egala masura la cresterea satisfactiei clientului/utilizatorului, la auditul profesional si la îmbunatatirea eficientei sau reducerea costurilor.

O importanta deosebita se acorda in prezent in sistemul medical ideii de *reactie de raspuns* din partea clientului/utilizatorului de servicii medicale si ideii de a oferi acestuia ceea ce își doreste. Satisfactia pacientilor înseamna evaluare cognitiva si reactie emotionala la



elementele structurii (resursele umane, materiale, financiare si mediul spitalicesc), ale procesului (aspecte tehnice si interpersonale), precum si la rezultatele serviciilor medicale furnizate.

Cercetarile în domeniu demonstreaza ca satisfactia se relateaza cu perceptia aptitudinilor tehnice, inteligenta si calificarea personalului medical. Cu toate acestea, pacientii apreciaza prioritar aptitudinile de comunicare interpersonala ale personalului medical.

Pacientilor trebuie sa le fie identificate, în primul rând, nevoile pentru ca personalul medical sa vina în întâmpinarea acestora, utilizând adecvat tehnicile si procedurile medicale.

*Pacientii trebuie întrebati ce asteptari au de la medic.* Un aspect al îngrijirilor medicale frecvent studiat este extinderea si acuratetea comunicarii medic-pacient.

Satisfactia pacientului este în strânsa dependenta de claritatea informatiilor oferite si aceasta ar putea fi un semn important al calitatii comunicarii medic – pacient.

Evaluările satisfactiei pacientilor referitoare la calitatea serviciilor medicale primate semnaleaza faptul ca nemulțumirile sunt generate în proportie de peste 70% de deficiente de ordin organizatoric si administrativ (alimentatie, curatenie, încălzire, confort, timp de asteptare) si mult mai puțin de profesionalismul personalului medical (exceptie cazurile de malpraxis). Modul cel mai simplu si mai puțin costisitor de evaluare a calitatii serviciilor de sanatate este masurarea satisfactiei pacientilor.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de sesizari / reclamatii de la pacienti în unitate de timp*

*Numar de raspunsuri catre pacienti în unitate de timp*

**TERMEN DE REALIZARE:** *permanent*

**RASPUND:** Hospitality Manager, Director spital, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente, Director ingrijiri



## **ACTIVITATI LEGISLATIVE**

### **Activitatea 1**

#### **OBTINEREA CATEGORIEI II DE CLASIFICARE A SPITALELOR - nivel de competenta inalt**

Pentru clasificarea in categoria II, in conformitate cu prevederile art. 2 pct. 5 din Ordinul ministrului sanatatii 323/2011, spitalele trebuie sa indeplineasca , cumulativ, o serie de criterii minime obligatorii cu privire la :

- Specialitatile disponibile in structurile de spitalizare continua, servicii ambulatorii de specialitate, servicii de spitalizare de zi sau servicii paraclinice
- Oraganizarea activitatii de supraveghere si control al infectiilor nosocomiale
- Dotarea cu echipamente si aparate medicale
- Activitatea de invatamant si cercetare stiintifico-medicala
- Continuitatea asistentei medicale prin linii de garda

#### **INDICATORI MASURABILI:**

*Obtinerea CATEGORIEI II*

**TERMEN DE REALIZARE:** SEM I 2017

**RASPUND:** Director Spital, Director Operatiuni, Departament Juridic

### **Activitatea 2**

#### **REACREDITAREA SPITALULUI DE CATRE COMISIA NATIONALA DE ACREDITARE**

Implementarea standardelor în vederea acreditarii spitalului în conformitate cu Ordinul MS nr. 972/2010, care va determina îmbunatatiri ale serviciilor, cu puncte de reper identificabile pentru masurarea acestor îmbunatatiri.

Totodata monitorizarea si raportarea indicatorilor in cadrul aplicatiei CAPESARO, dar si a indicatorilor proprii stabiliti de catre fiecare responsabil de sectie/departament.



## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de criterii de acreditare îndeplinite de spital la evaluarea de catre echipa de acreditare;*

*Numar de „STELE” obtinut de spital în urma acreditarii.*

**TERMEN DE REALIZARE:** TRIMESTRUL IV 2017

**RASPUND:** Director de calitate, Director Spital, Director Operatiuni, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente, Director ingrijiri, Departament juridic

## **Activitatea 3**

**MENTINEREA CERTIFICARII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII ISO 9001 : 2008, SISTEMULUI DE MANAGEMENTAL SANATATII SI SECURITATII OPERATIONALE OHSAS 18001 : 2008 SI SISTEMULUI DE MANAGEMENT DE MEDIU ISO 14001:2005**

Sistemul de Management al Calitatii este un sistem de management orientat catre respectarea de catre serviciul furnizat catre client a tuturor cerintelor acestuia. Practic sistemul de management al calitatii este un mod de conducere a organizatiei orientat catre client/pacient sau mai bine zis orientat spre respectarea, de catre serviciul furnizat, a tuturor cerintelor clientului/pacientului.

Astfel:

- principalul obiectiv al companiei îl reprezintă calitatea (calitate definită ca respectarea de către serviciul furnizat a tuturor cerințelor pacientului);
- toate aspectele companiei, performanțele proceselor, competența personalului, serviciile se îmbunătățesc în mod continuu

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Obținerea certificatului de conformitate*

**TERMEN DE REALIZARE :** TRIMESTRUL II 2017

**RASPUND:** Director de calitate





## **Activitatea 4**

### **INFIINTAREA SECTIILOR CLINICE DE CHIRURGIE GENERALA, ONCOLOGIE MEDICALA, PEDIATRIE, COMPARTIMENTULUI DE CHIRURGIE CARDIOVASCULARA SI LABORATOLUI DE RADIOLOGIE SI IMAGISTICA MEDICALA**

Spitalul Sanador detine resursa umana si materiala necesara pentru desfasurarea unor activitati de invatamant, ceea ce ii confera calitatea de Spital Clinic. In acest scop conducerea spitalului urmareste incheierea unor protocoale de colaborare cu anumite institutii de invatamant acreditate, in vederea eficientizarii si dezvoltarii activitatii de cercetare stiintifica si formare medicala continua - ca exemplu Facultatea de Medicina din cadrul Universitatii Titu Maiorescu Bucuresti.

#### **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de sectii clinice detinute de spital*

**TERMEN DE REALIZARE** : *Trimestrul II, 2017*

**RASPUND:** Director Integrare Universitara, Director Spital, Director Operatiuni, Director Ingrijiri, Departament Juridic

### **ACTIVITATI ORGANIZATORICE**

#### **Activitatea 1**

### **IMPLEMENTAREA UNEI POLITICI DE MANAGEMENT A RISCULUI CLINIC SI NON CLINIC**

Departamentul de calitate isi propune ca si principal obiectiv in urmatoorii trei ani monitorizarea riscurilor clinice si non clinice la nivelul Spitalului Sanador.

Se vor stabili obiective generale, dar si specifice, fiecarui departament. Astfel, In prima etapa, in baza unor analize si evaluari impreuna cu alti membrii din diferite arii, se va urmari:

- Identificarea ariilor de risc care pot afecta realizarea obiectivelor, respectarea regulilor si regulamentelor



- Definirea categoriilor de evenimente/riscuri identificate in cadrul fiecărei arii majore de risc

- Prioritizarea riscurilor (cu stabilirea riscului inerent și a riscului rezidual), prin evaluarea probabilității ca riscul să se materializeze și a mărimii impactului acestuia

In urma acestor actiuni se vor aplica strategii generale și specifice de diminuare a riscurilor in fiecare zona.

### **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de riscuri identificate*

**TERMEN DE REALIZARE** : *Permanent*

**RASPUND:** Director de Calitate

### **Activitatea 2**

## **IMPLEMENTAREA SI MONITORIZAREA STANDARDELOR DE SIGURANTA A PACIENTILOR SI ANGAJATILOR**

Siguranța pacientului este o dimensiune cheie a calității asistenței medico sanitare. Este un termen care include actiunile orientate catre eliminarea, reducerea și atenuarea rezultatelor adverse evitabile generate ca o consecinta a procesului de ingrijire, precum și promovarea acelor practici care au rezultat mai sigure. Implica toti profesionistii din sanatate și include bineinteles pacientul.

Obiectivele urmarite vor fi:

- Cunoașterea factorilor legati de mediul nostru de activitate care favorizeaza aparitia erorilor (în special evenimentele santinela)
- Analizarea cauzelor care permit prevenirea sau cel puțin detectarea precoce a aparitiei acestora, pentru stabilirea masurilor cu scopul de a le elimina sau reduce la maxim
- Implementarea unei serii de indicatori care sa permita evaluarea rezultatelor și a evolutiei lor in timp
- Incrementarea culturii sigurantei
- Descrierea principalelor instrumente metodologice care se utilizeaza in managementul riscurilor



- Definirea criteriilor de calitate pentru evaluarea unui registru al riscurilor
- Difuzarea documentului partilor interesate.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Stabilirea unor indicatori si urmarirea lor .*

**TERMEN DE REALIZARE:** *Permanent.*

**RASPUND:** Director de calitate

### **Activitatea 3**

#### **IMPLEMENTAREA STANDARDELOR INTERNATIONALE DE SIGURANTA A PACIENTILOR IN TIMPUL INGRIJIRII**

Implementarea standardelor internationale de siguranta, presupune ca actiunile intregului management si personal din spital sa se canalizeze pe evaluarea si monitorizarea tuturor riscurilor.

Va creste astfel increderea pacientilor in serviciile oferite de catre Spitalul Sanador si va fi un plus de imagine in piata serviciilor medicale.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Acreditarea conform unui standard international a Spitalului .*

**TERMEN DE REALIZARE:** *TRIMESTRUL IV 2018*

**RASPUND:** Director de calitate, Director Spital, Director Operatiuni, Medicii sefi de sectie / laboratoare / compartimente, Director ingrijiri, Departament juridic

### **Activitatea 4**

#### **DEZVOLTAREA DE NOI STRATEGII DE MARKETING PENTRU PROMOVAREA SPITALULUI**

O comunicare eficientă impune dezvoltarea unui sistem de relații care constă în îndeplinirea așteptărilor pacienților și a intereselor pe termen lung ale spitalului. Acest sistem presupune:

- accesul pacienților la serviciu în orice moment;



- pacienții apreciază mai mult relațiile cu spitalul când acesta face efortul de a menține un contact permanent;
- deoarece spitalul și ambulatoriile influențează nivelul așteptărilor pacienților prin promisiunile implicite și/sau explicite, un punct important în satisfacerea necesităților acestora îl reprezintă respectarea promisiunilor.

În acest sens se vor urmări:

- Îmbunătățirea canalelor de promovare a brandului și profilul spitalului: atât canalele media cât și canalele de socializare;
- Actualizarea permanentă a site-ului specializat al spitalului și implementarea de noi tehnologii informatice;
- Tipărirea de fluturări, pliante, diverse materiale prin care să se promoveze performanțele fiecărui departament;

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de vizitatori pe site-ul spitalului in unitate de timp*

*Numar de pliante / fluturasi ale spitalului tiparite si distribuite in unitate de timp;*

*Numar de parteneriate media incheiate in unitate de timp;*

**TERMEN DE REALIZARE :** *Permanent*

**RASPUND:** Director Marketing, Director Spital, Director Operatiuni

## **Activitatea 5**

### **OBTINEREA INDICATORILOR FINANCIARI BUGETATI**

Investitia necesara deschiderii Spitalului Sanador are la baza un business plan foarte bine fundamentat care impune respectarea anumitor indicatori financiari prevazuti in contul de profit si pierdere si cash flow. Bugetul de venituri si cheltuieli pentru anul in curs, cash flow-ul si planul de investitii se analizeaza lunar si se urmareste permanent realizarea lor prin implicarea tuturor sefilor de departament.



Obiectivul nostru permanent îl reprezintă eficientizarea activității prin optimizarea costurilor cu bunurile și serviciile și prin obținerea celui mai bun raport calitate / pret care mai departe să se regăsească în prețul corect plătit de fiecare pacient pentru serviciul obținut.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Cifra de afaceri, EBITDA, grad de ocupare, ALOS*

**TERMEN DE REALIZARE :** *Permanent*

**RASPUND:** Director Financiar

### **Activitatea 6**

## **COMPLETAREA NECESARULUI DE APARATURA MEDICALA DE ULTIMA GENERATIE**

Planul de investiții s-a realizat prin identificarea nevoilor spitalului și în concordanță directă cu bugetul de venituri și cheltuieli și cash flow-ul bugetat.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Valoarea investițiilor anuale, echipamente achiziționate conform plan de investiții*

**TERMEN DE REALIZARE:** *Permanent*

**RASPUND:** Director Achiziții, Director Financiar, Director Spital, Medici șefi de secție.

## **OBIECTIV STRATEGIC II**

### **Inființarea Centrului Oncologic**

Investiția propusă constă în realizarea unui Centru Oncologic și are ca scop diversificarea serviciilor de asistență medicală oferite de Sanador cu servicii de radioterapie oncologică, pentru a oferi un pachet integrat de servicii oncologice: radioterapie, chimioterapie și chirurgie oncologică.

În acest scop, se vor desfășura următoarele activități:

- Crearea planului de investiții pentru a identifica corect necesarul de finanțat;



- Memoriu justificativ intocmit catre Ministerul Sanatatii pentru crearea departamentului;
- Contractarea surselor de finantare si achizitia echipamentelor necesare;
- Recrutarea personalului medical;
- Mediatizarea noului tip de servicii medicale;
- Încheierea unui contract cu CASMB pentru finantarea partiala a serviciilor medicale.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de pacienti tratati/cazuri rezolvate per unitate de timp*

**TERMEN DE REALIZARE** : 2017-2018

**RASPUND:** Director General, Director Operatiuni, Director Spital, Director Financiar

## **OBIECTIV STRATEGIC III**

**Asocierea cu furnizori de servicii de sanatate externi pentru a crea parteneriate;**

Beneficiind de cele mai noi si performante echipamente si tehnologii medicale si de personal medical foarte bine pregatit, Spitalul Sanador poate concura cu cele mai renumite spitale din afara tarii. De asemenea, gradul de confort asigurat de spital este unul foarte ridicat. Ne propunem ca serviciile oferite de noi – atat medicale cat si conexe actului medical - sa fie accesate de orice pacient, atat roman cat si strain.

In acest sens, echipa manageriala analizeaza orice oportunitate de a incheia diverse parteneriate cu furnizori straini – atat companii private cat si proiecte derulate prin fonduri guvernamentale - pentru a oferi cele mai bune servicii la preturi competitive. Cele mai importante companii cu care Sanador deja relationeaza sunt o serie de asiguratori externi printre care Bupa International, CIGNA International, VANBREDA International, International SOS, GMCG Henner.



## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de parteneriate semnate per unitate de timp*

*Numar de pacienti tratati/cazuri rezolvate per unitate de timp*

**TERMEN DE REALIZARE:** *Permanent*

**RASPUND:** Director General, Director Operatiuni, Director Spital, Director Financiar

## **OBIECTIV STRATEGIC IV**

### **Introducerea si dezvoltarea procedurilor de transplant de organe**

Transplantul de organe este una din specialitatile chirurgicale care ar completa gama serviciilor medicale oferite de Spitalul Sanador.

Sanador trebuie sa obtina acreditarea de la Agentia Nationala de Transplant în vederea desfășurării activității de prelevare, procesare, stocare, conservare, distribuție, transport și/sau transplant de organe, țesuturi și/sau celule de origine umană în scop terapeutic.

Ca urmare a a credatariei Spitalului se va face inscrierea in Programul NAtional de Transplant.

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de transplanturi*

**TERMEN DE REALIZARE:** *TRIMESTRUL III 2019*

**RASPUND:** Director Operatiuni, Director Spital, Medic Sef de Sectie, Director ingrijiri, Departament juridic

## **OBIECTIV STRATEGIC V**

### **Mentinerea nivelului inalt de pregatire profesionala a personalului**

Calitatea serviciilor medicale este asigurata de o pregatire corespunzatoare a personalului, de calitatea lui, de calitatea comunicarii si informarii oferite pacientilor si familiilor acestora.



In acest sens, echipa manageriala dezvolta urmatoarea strategie:

- Recrutarea si pastrarea unui personal de certa valoare in cadrul tuturor disciplinelor;
- Plan complet de instruire al personalului spitalului, pentru a se asigura ca acesta este capabil sa duca la indeplinire sarcinile;
- Strategie de comunicare pentru a crea relatii bune, comunicari autentice, înțelegerea telurilor si a valorilor comune, devotament in randul personalului;
- Crearea si punerea in practica a unor procese si structuri la care să participe echipe multidisciplinare si personal auxiliar, pentru a asigura cea mai buna calitate a serviciilor medicale oferite pacientilor;
- Asigurarea claritatii rolurilor si responsabilitatilor;
- Furnizarea unui mediu excelent pentru educatie si dezvoltare profesionala pentru intregul personal si comunitatea medicala;
- Asigurarea unui invatamant continuu in spital;
- Asigurarea faptului ca personalul din toate disciplinele este instruit pentru a putea implementa aceasta strategie (deprinderi clinice, de afaceri, analitice, de IT);
- Dezvoltarea unor relații stranse cu echipa manageriala; sedinte saptamanale/lunare/trimestriale pentru a discuta problemele de interes comun legate de strategie, referitoare la dezvoltarea profesionala si didactica;
- Interventii de ajutor social al personalului, cum ar fi medicina muncii, consilierea personalului, promovarea unei vieti sanatoase si sustinerea angajatilor care au nevoie de aceste servicii;
- Anual, planul de pregatire profesionala cuprinde toți angajatii, asigurand perfectionarea în diferite domenii de activitate;

## **INDICATORI MASURABILI:**

*Numar de angajati care participa anual la pregatire profesionala;*

*Numar de angajati bonusati pe an;*

*Numar de programe de training intern organizate pe an;*





**TERMEN DE REALIZARE :** *Permanent*

**RASPUND:** Departament Resurse Umane, Hospitality Manager, Director Operatiuni, Director Spital, Director Financiar

### ***3. PLAN DE IMPLEMENTARE***

Conducerea spitalului are responsabilitatea de a implementa aceasta strategie. Planul de implementare va fi folosit pentru a urmari evolutia si pentru a permite atingerea obiectivelor strategiei. Grupul de implementare a strategiei (comitetul director în special) se va reuni o data la trei luni, pentru a studia progresele realizate.

Strategia stabileste o directie ambitioasa pentru spitalul nostru. Pentru a putea fi implementata eficient si cu succes, am identificat o serie de factori esentiali pentru implementarea acestei strategii:

#### ***1. Comunicarea intraspitaliceasca***

Comunicarea eficienta este esentiala pentru succesul implementarii acestei strategii. Dezvoltarea unei strategii de comunicare eficienta trebuie sa înceapa de la nivelul conducerii si trebuie sa includa fiecare membru al personalului. Comunicarea de la nivelul Managerului spitalului este vitala pentru:

- asigurarea ca strategia sa fie transparenta si comunicata tuturor membrilor personalului din spital;
- clarificarea rolului si responsabilitatilor persoanelor mentionate în planul de implementare.

#### ***2. Timp si efort***

Punerea în aplicare si dezvoltarea actiunilor mentionate în planul de implementare vor necesita timp si efort semnificativ din partea personalului spitalului si din partea conducerii. Credem ca va fi necesara crearea a multiple grupuri de lucru pentru a împarti sarcinile de lucru.

#### ***3. Resurse umane si de management***

Resursele umane vor trebui identificate pentru a sustine conducerea spitalului si personalul clinic în implementarea acestui plan strategic. Vor fi necesare resurse de



management dedicate pentru a conduce si coordona activitatile variate legate de aceasta strategie.

#### **4. Surse de finantare**

Majoritatea actiunilor precizate depind vital de fonduri adecvate, de venituri, de capital si uneori de ambele. De aceea, gradul în care actiunile vor fi implementate si timpul necesar pentru aceasta implementare va fi determinat în mare masura de fondurile disponibile.

#### **5. Monitorizarea planului de implementare**

Conducerea spitalului va fi responsabila de monitorizarea progresului obiectivelor si actiunilor strategice. Pentru fiecare actiune va fi numita o anumita persoana, care va fi responsabila pentru:

- progresul actiunii;
- sedinte pentru a discuta evolutia actiunii;
- garantarea finalizarii actiunii în intervalul de timp stabilit.

La fiecare 3 luni, responsabilul strategiei va realiza un raport al starii obiectivului strategic.

Se vor identifica indicatori ai performantei generale a spitalului, în legatura cu obiectivele strategice, care vor juca un rol important în mentinerea concentrării atentiei asupra performantei.

Se vor identifica cai suplimentare de furnizare si extindere a serviciilor prin monitorizarea si evaluarea performantei financiare.

**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



## Eșalonarea OBIECTIVELOR STRATEGICE în timp: 3 ANI

OBIECTIVE/ ACTIVITATI	2016	2017	2018	2019
<b>OBIECTIV STRATEGIC I</b>				
<i>Sanador devine prima optiune a pacientilor pentru servicii medicale</i>				
PLANIFICAREA, EXTINDEREA SI ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN CONFORMITATE CU STANDARDELE EUROPENE				
DEZVOLTAREA ACTIVITATII STIINTIFICE A SPITALULUI PRIN DERULAREA DE STUDII CLINICE				
INSCRIEREA SPITALULUI IN CADRUL PROGRAMELOR NATIONALE				
PROMOVAREA PREMIERELOR MEDICALE – INTERVENTII CHIRURGICALE COMPLEXE UNICE IN ROMANIA				
MONITORIZAREA UTILIZARII STANDARDELOR EUROPENE DE PRACTICA MEDICALA				
IMPLEMENTAREA SI MONITORIZAREA STANDARDELOR DE SIGURANTA A PACIENTILOR SI ANGAJATILOR				
PERFECTIONAREA PROCESULUI DE FEEDBACK CU PACIENTII SI ASIGURAREA SATISFACTIEI ACESTORA				
REACREDITAREA SPITALULUI DE CATRE COMISIA NATIONALA DE ACREDITARE				
IMPLEMENTAREA UNEI POLITICI DE MANAGEMENT A RISCULUI CLINIC SI NON CLINIC				
IMPLEMENTAREA STANDARDELOR INTERNATIONALE DE SIGURANTA A PACIENTILOR IN TIMPUL INGRUIRII				
OBTINEREA CATEGORIA II DE CLASIFICARE A SPITALELOR				
MENTINEREA CERTIFICARII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII ISO 9001 : 2008, SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL SANATATII SI SECURITATII OPERATIONALE OHSAS 18001 : 2008 SI SISTEMULUI DE MANAGEMENT DE MEDIU ISO 14001:2005				
<b>INFINTAREA SECTIILOR CLINICE DE CHIRURGIE GENERALA, ONCOLOGIE MEDICALA, PEDIATRIE, COMPARTIMENTULUI DE CHIRURGIE CARDIO VASCULARA SI LABORATOLUI DE RADIOLOGIESI IMAGISTICA MEDICALA</b>				
CONTACTAREA DE INSUTUTII DE INVATAMANT SUPERIOR				
MEMORIU JUSTIFICATIV CATRE MINISTERUL SANATATII				
INCHEIEREA DE CONTRACTE CONFORM METODOLOGIEI APROBATE PRIN ORDIN COMUN INTRE MINISTERUL SANATATII SI MINISTERUL INVATAMANTULUI				
INTEGRAREA PERSONALULUI DIDACTIC IN SPITAL PENTRU CONSOLIDAREA CALITATII ACTULUI MEDICAL CU RESPECTAREA DREPTURILOR PACIENTILOR				
<b>DEZVOLTAREA DE NOI STRATEGII DE MARKETING PENTRU PROMOVAREA PROFILULUI SPITALULUI</b>				
DEZVOLTAREA BRANDUL-UI EXISTENT SI PROMOVAREA				
DEZVOLTAREA CONTINUA A SITE-ULUI				
OBTINEREA INDICATORILOR FINANCIARI BUGETATI				
ACHIZITIONAREA DE APARATURA MEDICALA DE ULTIMA GENERATIE CONFORM PLANULUI DE INVESTITII				
<b>OBIECTIV STRATEGIC II</b>				
<i>Infintarea Centrului Oncologic</i>				
MEMORIU JUSTIFICATIV DE INFINTARE A SECTIEI DE RADIOTERAPIE CATRE MINISTERUL SANATATII				
DOTAREA CU ECHIPAMENTE A SECTIEI				
ANGAJAREA DE PERSONAL CALIFICAT				
AMENAJAREA SECTIEI SI INCLUDEREA IN ORGANIGRAMA				
MEDIATIZAREA NOI SECTII SI ASIGURAREA MATERIALELOR INFORMATIVE				
<b>OBIECTIV STRATEGIC III</b>				
<i>Asocierea cu furnizori de servicii de sănătate din afara tarii pentru a crea parteneriate</i>				
IDENTIFICAREA DE PARTENERI PRIN PARTICIPAREA LA CONFERINTE, CONGRESSE				
IMPLICAREA IN TURISMULUI MEDICAL				
INCHEIERE DE CONTRACTE SI PARTENERIATE				
<b>OBIECTIV STRATEGIC IV</b>				
<i>Introducerea si dezvoltarea procedurilor de transplant de organe</i>				
OBTINEREA ACREDITARII DE LA AGENTIA NATIONALA DE TRANSPLANT				
ACCESAREA PROGRAMULUI NATIONAL DE TRANSPLANT				
<b>OBIECTIV STRATEGIC V</b>				
<i>Mentinerea nivelului inalt de pregatire profesionala a personalului</i>				
ORGANIZAREA DE SESIUNI DE TRAINING EXTERN SI INTERN				
PARTICIPAREA LA PROGRAME DE FORMARE PROFESIONALA				



# Spitalul SANADOR

str. Sevastopol, nr. 9, sector 1, Bucuresti

Tel: 021 9699 Fax: 021.206.34.14

e-mail: [spital.frontdesk@sanador.ro](mailto:spital.frontdesk@sanador.ro)

Acest PLAN de IMPLEMENTARE reprezinta un document de lucru, care va fi actualizat ori de cate ori este nevoie. Astfel:

- 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.