



Spitalul Orășenesc Buhuși

*Rolul S.M.C. în creșterea gradului de satisfacție a
pacienților.*



Cum era percepută satisfacția pacienților înainte de înființarea S.M.C. ?



***Simplist** , pacienții nu reprezentau o prioritate, condițiile hoteliere erau improprii, calitatea actului medical lăsa de dorit.*



Serviciile medicale existente nu acopereau cerințele celor peste 60 000 de pacienți arondați.



***Insatisfacție** , spitalul pierdea din adresabilitate, pacienții preferau alte spitale , medicii migrau .*



Se simțea lipsa de implicare .

Momentul 0 .

*10.12.2012. Înființarea Structurii de management al calității.
Sunt elaborate primele protocoale, proceduri de lucru. Sunt
clar definite circuitele funcționale ale spitalului*

„Așa nu se mai poate !”



Apare prima strategie de dezvoltare a spitalului, misiune/ viziune.



Apare reticența personalului la schimbare

*„Dacă până acum am lucrat așa, de ce trebuie să lucrăm altfel ? „
Se impune climatul pentru schimbare, conștientizare , cultură organizațională.
*Se fac vizite la spitale acreditate pentru a învăța din experiența lor.
Personalul medico-sanitar este instruit prin înscrierea la diverse cursuri specifice
pentru managementul calității.**

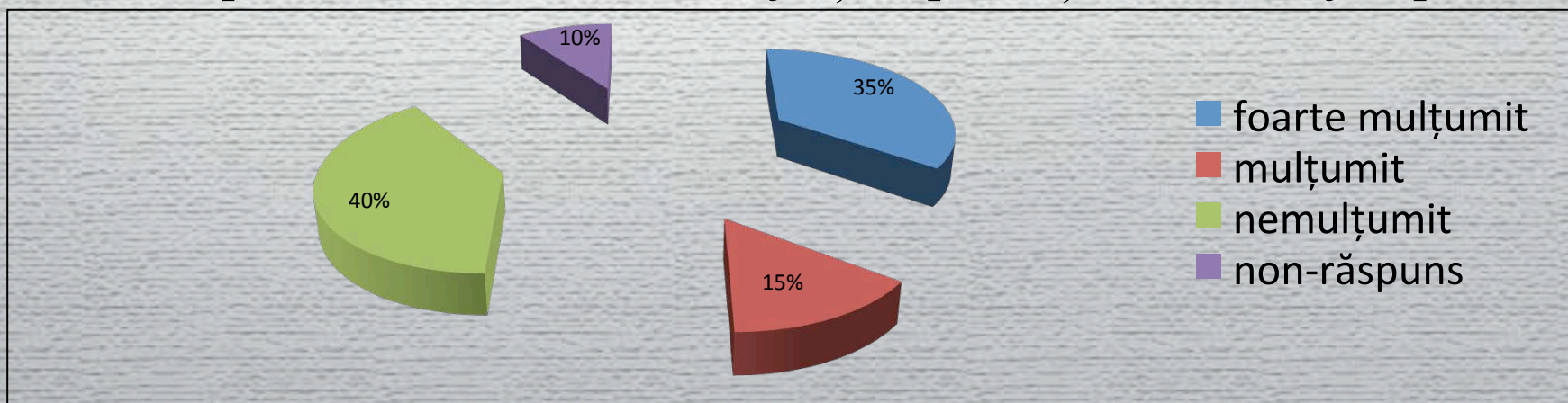


Implicare din partea echipei de management, puterea exemplului.

***Se poate !** Apar primele modernizări în compartimentul pediatrie, secția medicină internă.
Crește calitatea actului medical. **Pacienții percep schimbarea.***



Sunt distribuite primele chestionare de satisfacție a pacienților, se identifică problemele.



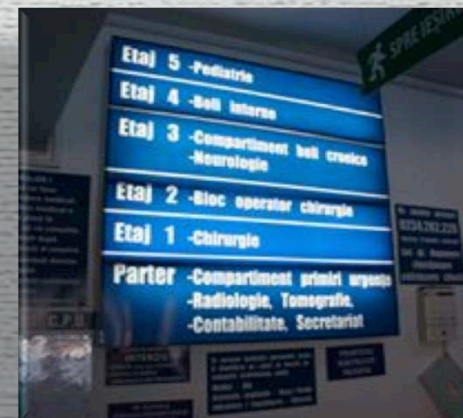
Apare motto-ul „Prioritatea noastră este pacientul”



*Se obține prima certificare : **ISO 9001***



Continuă modernizările la blocul alimentar central, circuitul alimentului, secția psihiatrie cronici, compartiment neurologie și se transformă camera de gardă în C.P.U.



**SPITALUL
ORASENESCU
BUHUSI**

Sunt organizate primele exerciții de evacuare și prim ajutor .

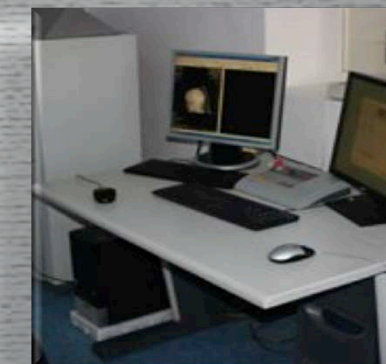
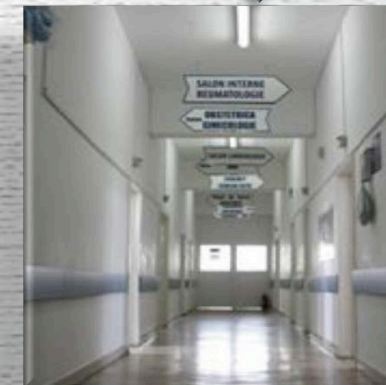


Se organizează prima conferință la spitalul buhusean.



Apar primele rezultate pozitive ale strategiei de dezvoltare.

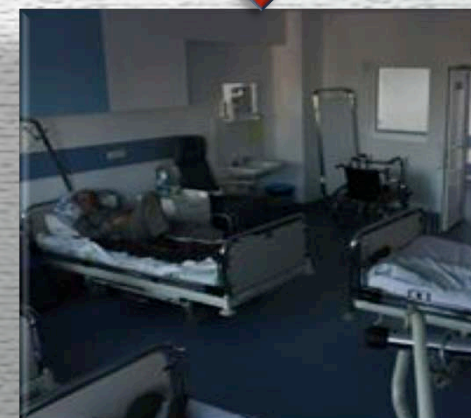
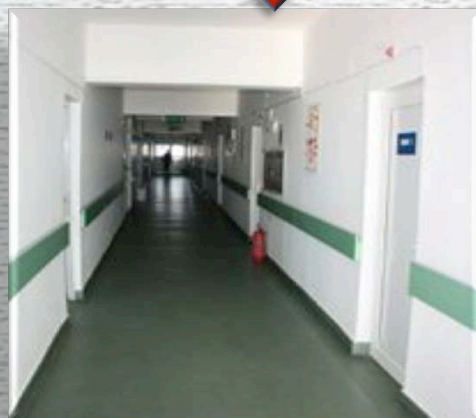
*Se dezvoltă structura organizatorică,
se dublează numărul de paturi în structura de spitalizare de zi, se continuă dotarea cu
aparatură medicală modernă.*



Înființarea S.M.C. pentru noi a însemnat organizare, disciplină, implicare, centrarea pe nevoile pacientului

SPITALUL ORASENESC BUHUSI

*S.M.C. printr-o colaborare exemplară cu echipa managerială și prin implicarea factorilor locali demarează operațiunile de modernizare a spitalului pentru creșterea calității condițiilor hoteliere ;
pacienții percep schimbarea, sunt înființate specialități noi care nu au existat niciodată:
cardiologie, ortopedie-traumatologie, îngrijiri paliative, dermatologie, urologie .
Se obține certificarea ISO 22000, OHSAS 18001*

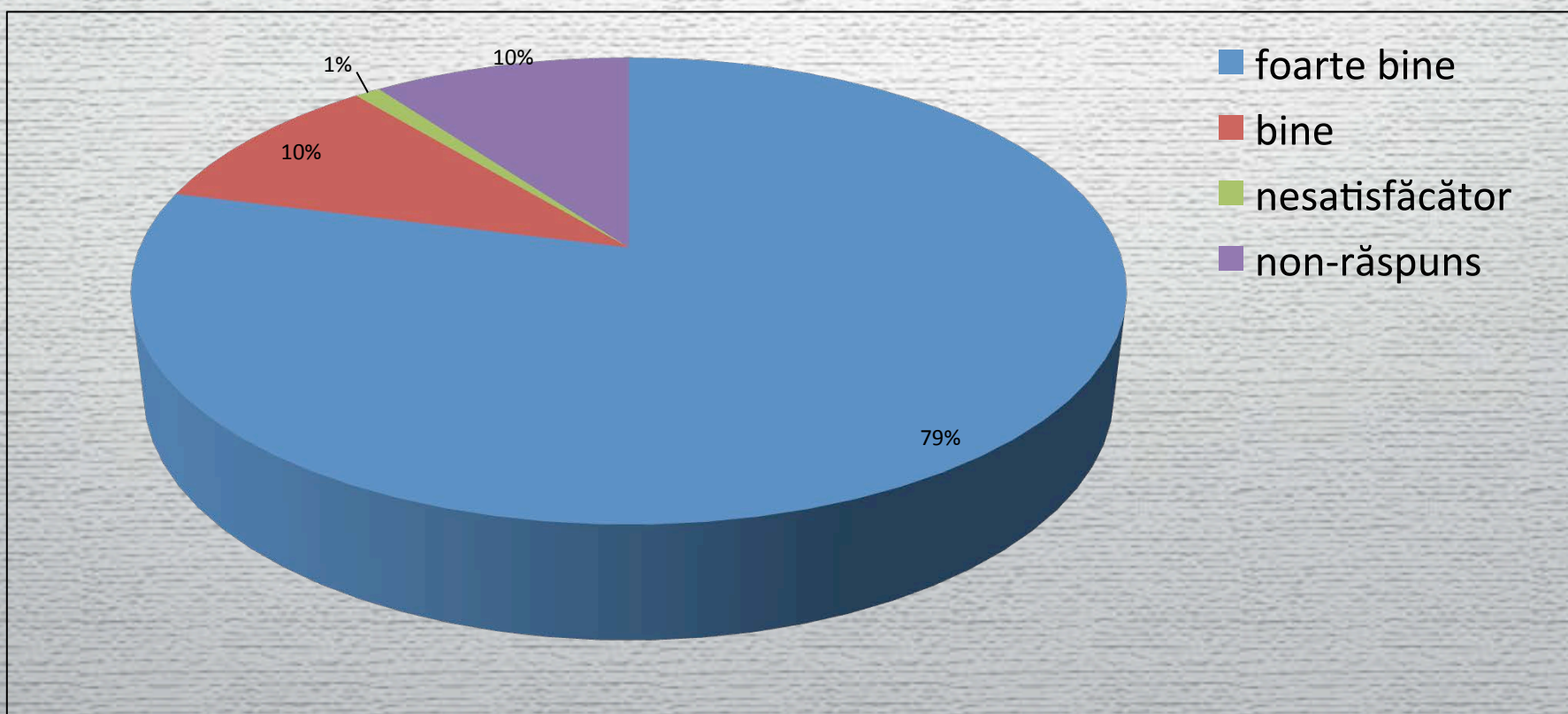


SPITALUL ORASENESC BUHUSI

*Alte spitale județene, municipale , orășenești vin să învețe din experiența noastră.
Echipa medicală este completată cu medici pentru specialitățile noi și cele deficitare
(chirurgie, urologie, reumatologie, dermatologie, pediatrie, psihiatrie).*



Satisfacția pacienților crește, sunt din ce în ce mai mulțumiți de calitatea actului medical și de calitatea condițiilor hoteliere (adresabilitatea este foarte mare, inclusiv din municipiile și localitățile județelor învecinate).



SPITALUL ORASENESCU BUHUȘI

Apar primele aprecieri la nivel național , în cadrul conferinței de închidere a proiectului „ Buna Guvernare prin Integritate și Responsabilitate în Sistemul de Sănătate Românesc „ organizată de Ministerul Sănătății, spitalul buhusean este premiat ca „ Modelul Buhuși” un model demn de urmat la nivel național.

In cadrul acestui program peste 150 de medici și asistente medicale sunt instruite / informate în ceea ce privește feedback-ul pacientului, etică și satisfacția pacientului.



Medici din Anglia și Germania au venit la Buhuși pentru a opera împreună cu echipa de chirurghi de aici.



La jumătatea anului 2016, spitalul buhusean este desemnat într-un program pilot al Ministerului Sănătății privind mecanismul de feedback al pacientului alături de alte 4 spitale .

În cadrul acestui program, pacienții au primit chestionarul de feedback prin sms/ e-mail pe baza datelor înregistrate la internare.

Rata de răspuns a fost de 12%, începând cu data de 01 ianuarie 2017 chestionarul a fost implementat la nivelul întregii țări.



S.M.C. din cadrul Spitalului Orășenesc Buhuși reprezintă unul dintre pilonii importanți ai creșterii gradului de satisfacție al pacienților, aceasta a organizat atât procesul de acreditare A.N.M.C.S., cât și pe cel de obținere al certificărilor ISO, al implementării și dezvoltării sistemelor de management al calității .

Aceasta a fost pe scurt experiența S.M.C . înainte de acreditare (când lucrurile nu mergeau deloc bine), acreditare și postacreditare, când au fost implementate criteriile stricte, dar corecte față de pacienți ale A.N.M.C.S. Un exemplu clar că dacă se vrea se poate, chiar și atunci când banii sunt puțini și când trebuie sa te lupți cu mentalitățile învechite. Nu ne vom opri aici , vom actualiza structura organizatorică pentru a răspunde cerințelor pacienților, vom înființa specialități noi , ne pregătim de cele trei vizite de audit în vederea menținerii standardelor ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18001. Așteptăm cu interes și analiza indicatorilor de monitorizare de către A.N.M.C.S., analiză care va decide dacă va fi inițiată o vizită de monitorizare, ori spitalul va fi reevaluat.



Și pentru că suntem destul de aproape de Sfintele Sărbători ale Învierii Domnului vă urez ,



Vă mulțumesc !