



Analiza indicatorilor de activitate medicală a instituției pentru anul 2021

Activitatea *Secției consultative* anul 2020 comparativ cu anul 2021

Denumirea	A n i	
	2020	2021
Consultații planificate	92839	108304
Consultații efectuate	76420	107999
Îndeplinirea funcției planificate	82,45%	99,6%
Consultații la pacienți asigurați	68289 (89,4%)	98008(90,7%)
Consultații contra plată	8198 (10,6%)	9992(9,3%)
Consultații primare pacienți asigurați	38393(61%)	53553(54,6%)
Consultații primare pacienți contra plată	7250(88,4%)	7959(79,6%)
Consultații la pacienți din mediu urban	29398 (38%)	39218(38%)
Consultații la pacienți din mediul rural	47022 (62%)	68781(62%)

Protezare auditivă.

Anul	Consulatații			Audiograme			Protezare auditivă		
	total	CNAM	contra plată	total	CNAM	contra plată	Aparate distribuite	aparate eliberate	Aparate în stoc la 31/12.2021
2020	1763	1684	79	1847	1657	190	400	351	55
2021	3332	3230	102	2922	2699	223	726	706	20

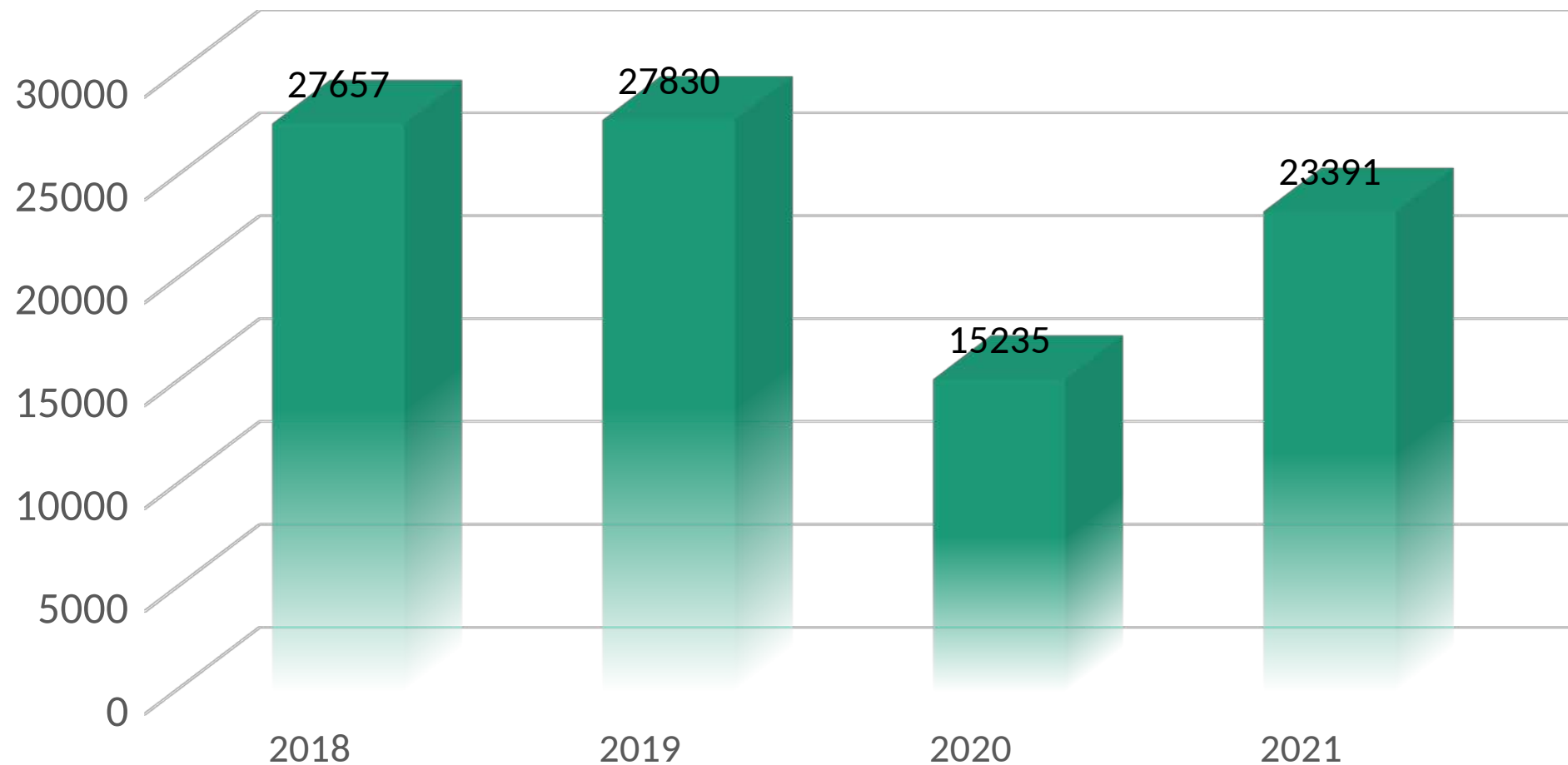
Activitatea secției de internare anul 2020 comparativ cu anul 2021

	2020					2021				
	<i>Adresări</i>	<i>Internări</i>	<i>Rata internări, %</i>	<i>Refuzuri</i>	<i>Rata refuzuri, %</i>	<i>Adresări</i>	<i>Internări</i>	<i>Rata internări, %</i>	<i>Refuzuri</i>	<i>Rata refuzuri, %</i>
Secția Consultativă	2354	2147	91,21	207	8,79	4218	3976	94,26	242	5,74
Serviciul 112	1809	980	54,17	829	45,83	2409	1461	60,65	948	39,35
AVIASAN	40	40	100,00		0,00	14	14	100,00		0,00
AMP (CMF, CS)	1267	1130	89,19	137	10,81	1815	1748	96,31	67	3,69
Secțiile consultative raionale, municipale, republicane	8053	7502	93,16	551	6,84	12311	11852	96,27	459	3,73
Transfer interspitalicesc	1458	1458	100,00		0,00	1319	1319	100,00		0,00
MS (Administrația)	15	5	33,33	10	66,67	22	3	13,64	19	86,36
Catedrele (USMF)	273	269	98,53	4	1,47	7	7	100,00		0,00
La cerere	373	373	100,00		0,00	548	548	100,00		0,00
Fără trimitere	2170	1116	51,43	1054	48,57	4057	2516	62,02	1541	37,98
Total spital	17812	15020	84,33	2792	15,67	26720	23444	87,74	3276	12,26
Media pe 24 ore	49	41		8		73	64		9	

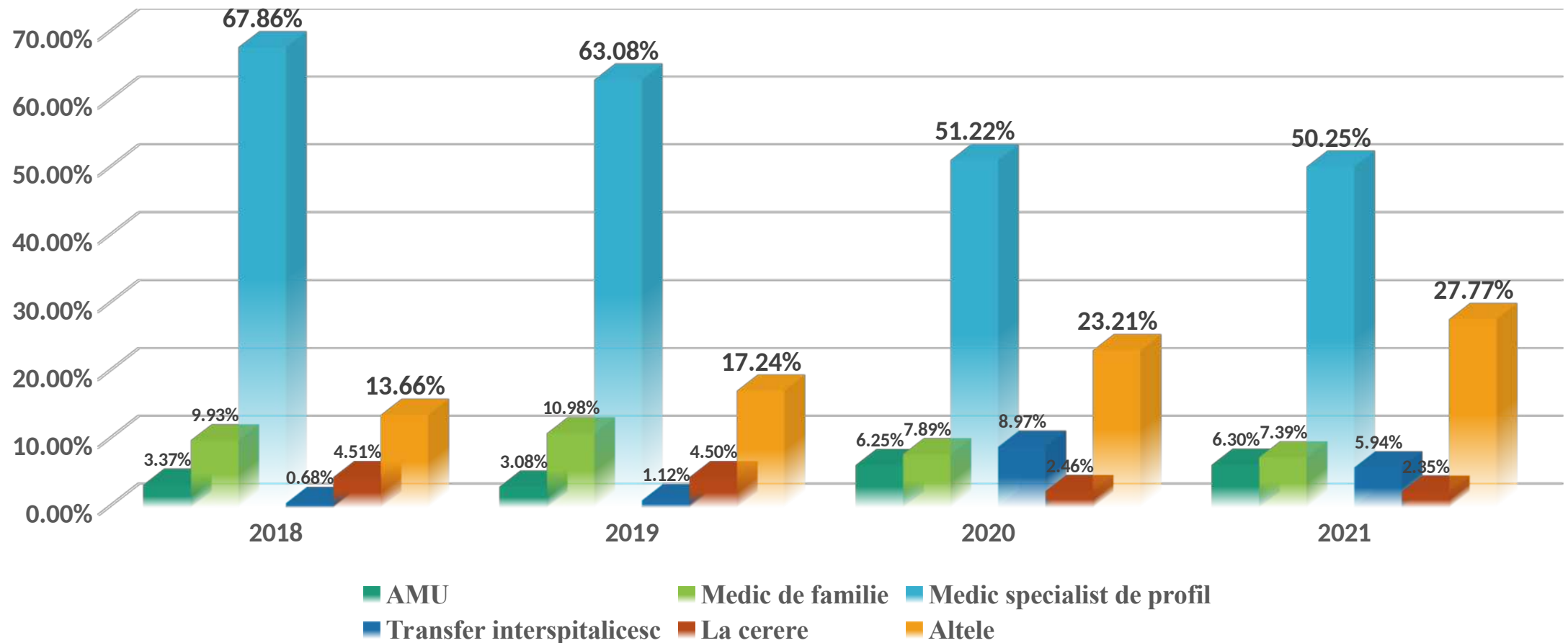
Analiza comparativă a paturilor desfășurate și numărul cazurilor tratate 2020 vs 2021

	2020	2021	%, din 2020	Dinamica
Numărul total de paturi desfășurate	885	885		
Numărul total de pacienți tratați	15 235	23 391	153,5%	+8 156
PROFIL CHIRURGICAL*				
• paturi desfășurate	482	410/455		-72/-27**
• pacienți tratați	9 492	14 291	150,6%	+4 799
DEPARTAMENT TERAPIE				
• paturi desfășurate	193	245/265		+52/+72**
• pacienți tratați	4 875	7 491	153,7%	+ 2 616
DEPARTAMENT COVID-19				
• paturi desfășurate	120	150/75		+30/-45
• pacienți tratați	868	1 609	185,4%	+741
DEPARTAMENT ATI				
• paturi desfășurate	90	90		
• pacienți tratați	5 283	7 340 (1388 cu COVID)	138,9%	+2 057

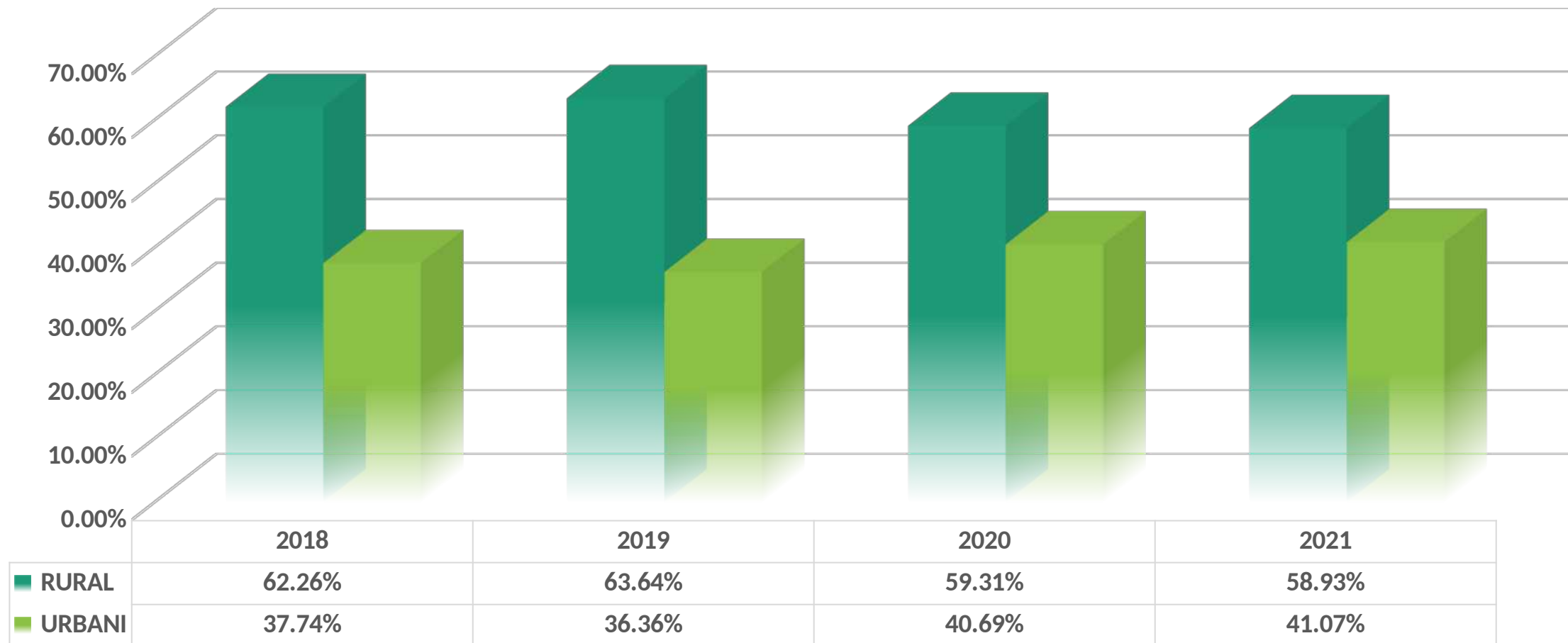
cazuri tratate 2018-2021 IMSP SCR "Timofei Moșneaga"



Repartizarea spitalizărilor după tipul de îndreptare 2018-2021

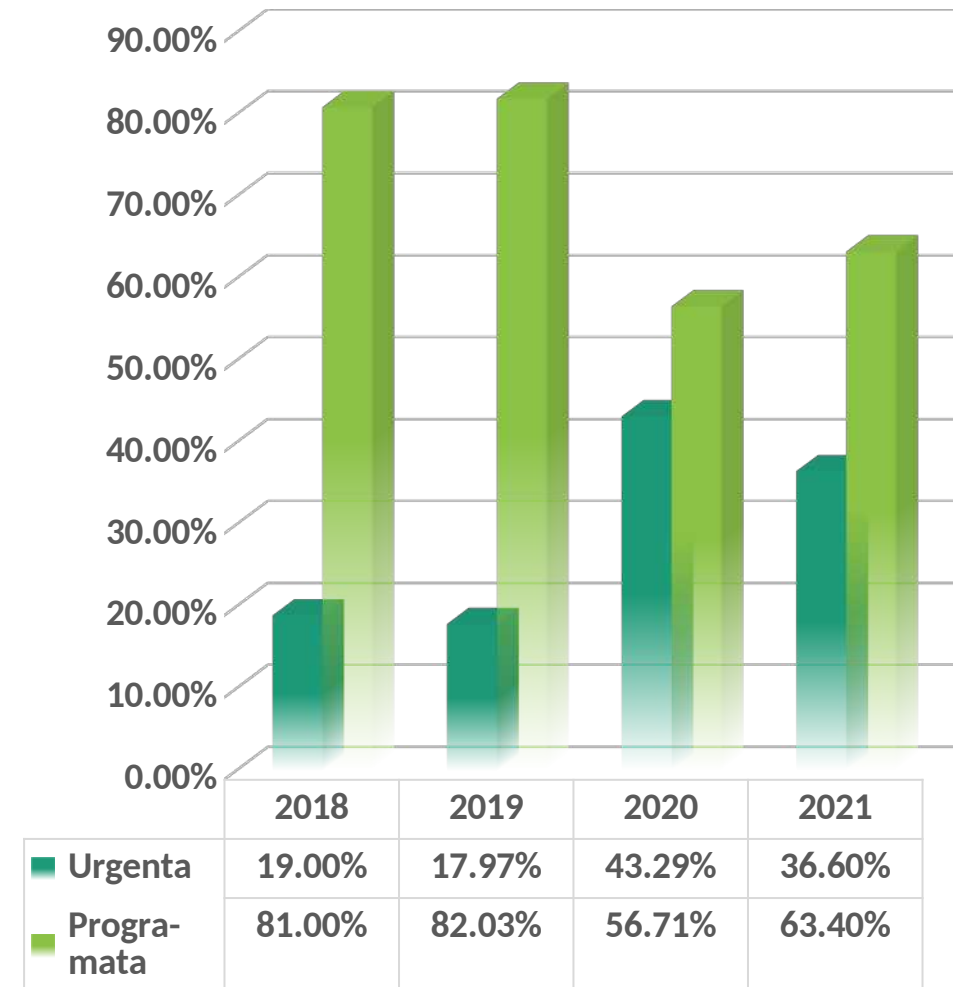
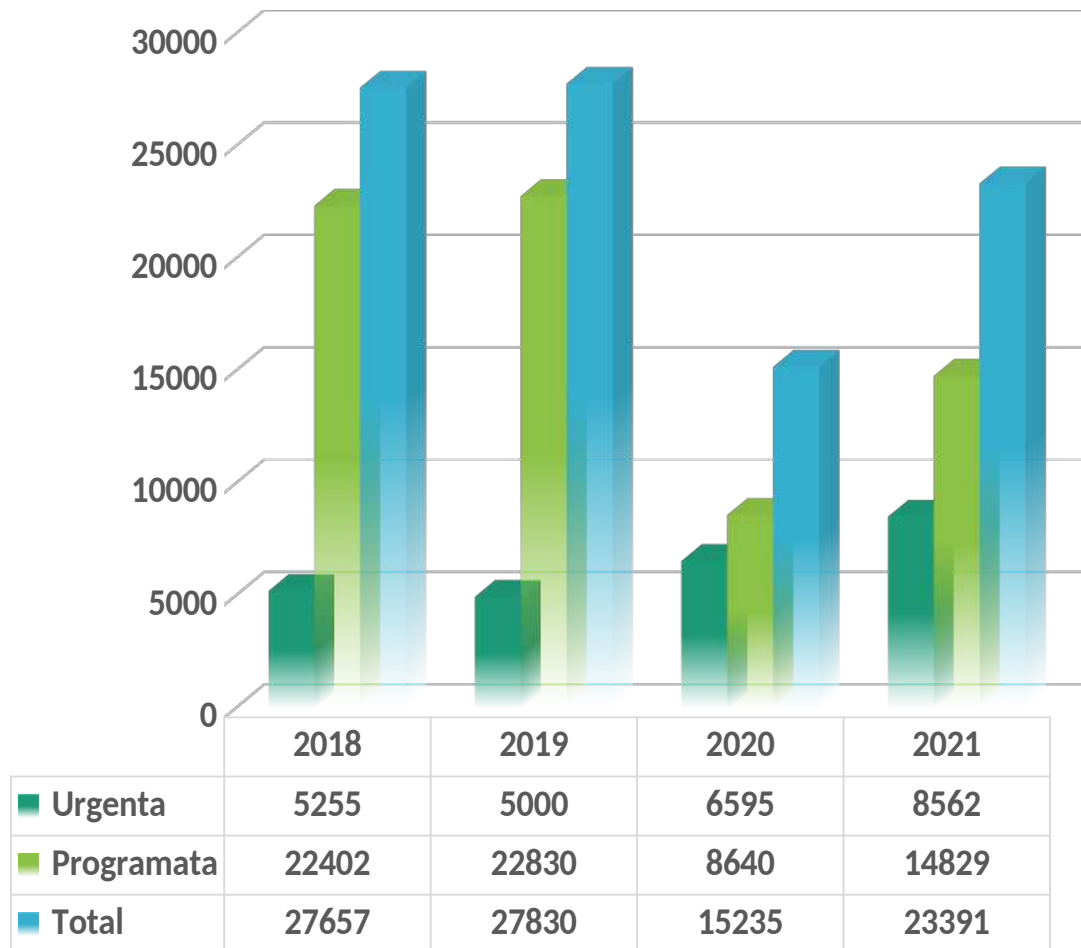


structura spitalizărilor rural vs urban 2018-2021

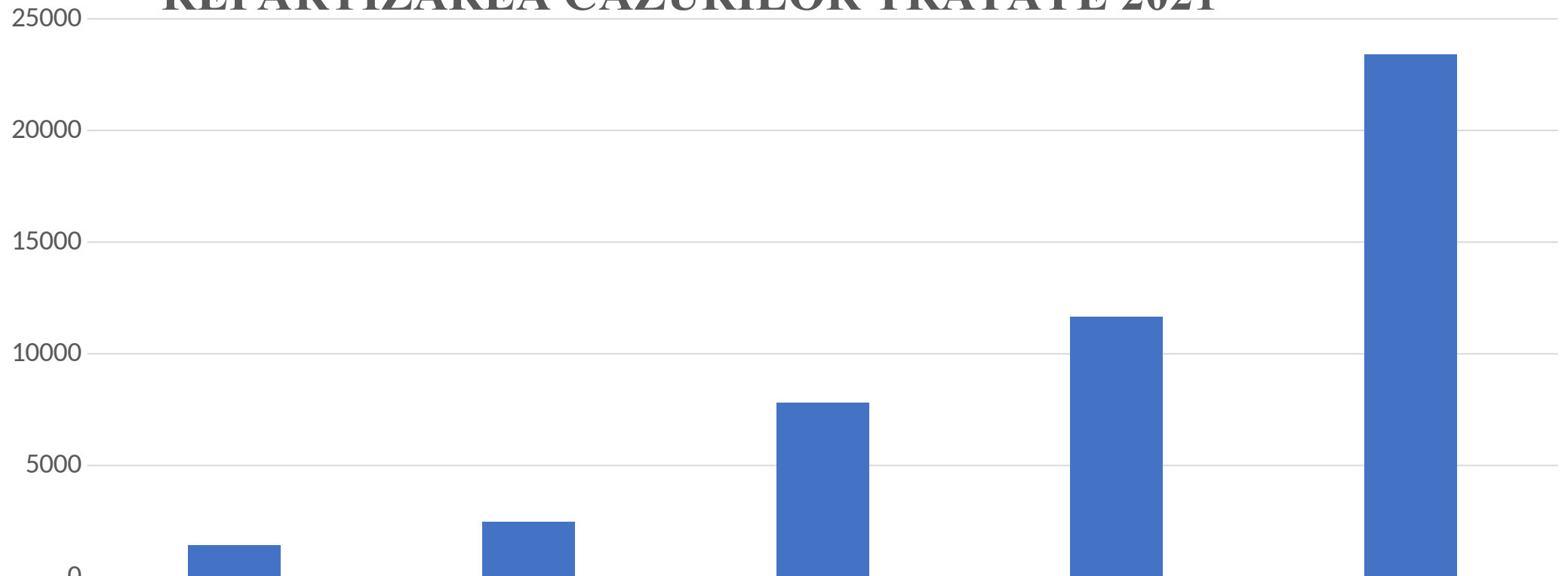


SPITALIZĂRI URGENTE VS PROGRAMAT

2018-2021

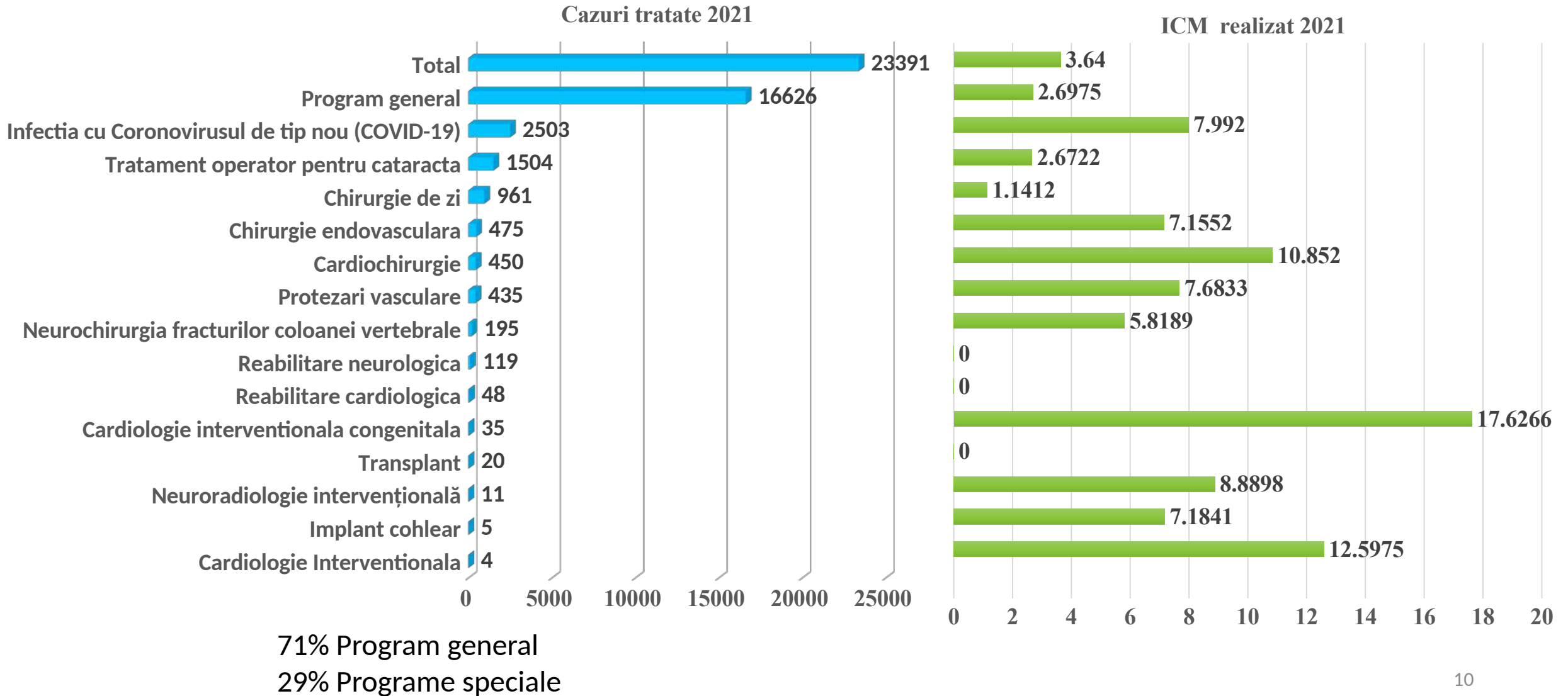


REPARTIZAREA CAZURILOR TRATATE 2021



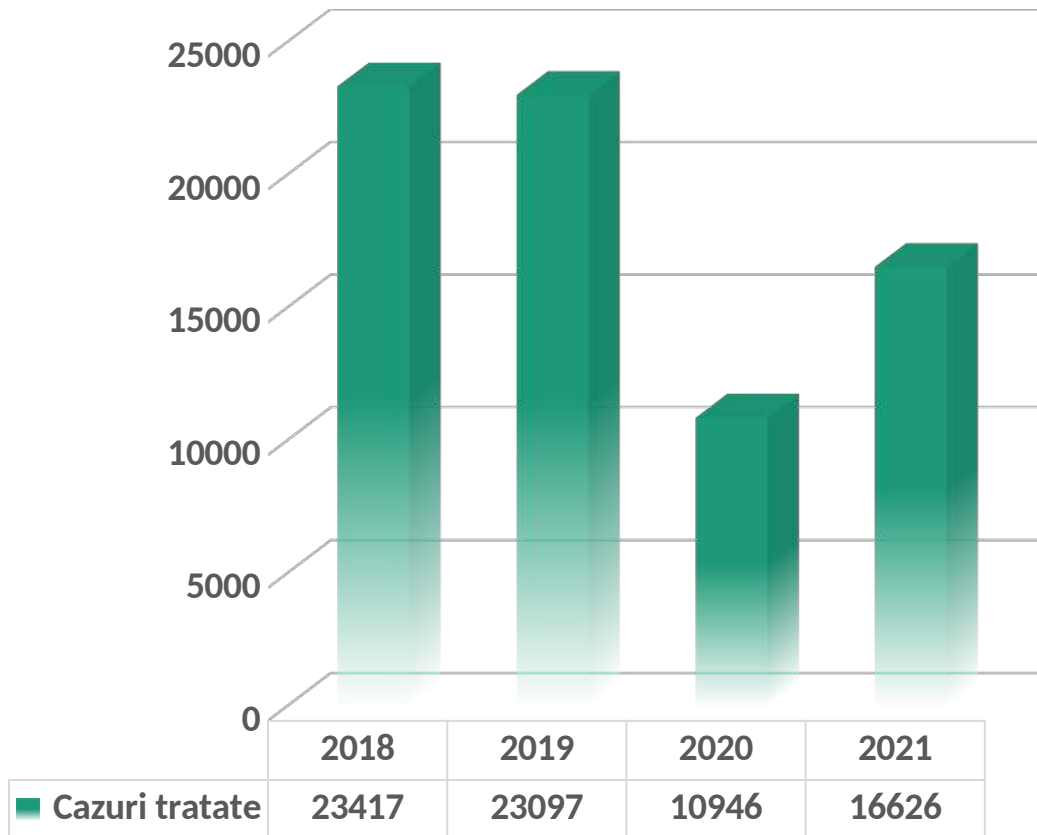
Pacienți tratați	1445	2482	7804	11660	23391
------------------	------	------	------	-------	-------

TIPUL CAZULUI TRATAT ȘI ICM REALIZAT 2021

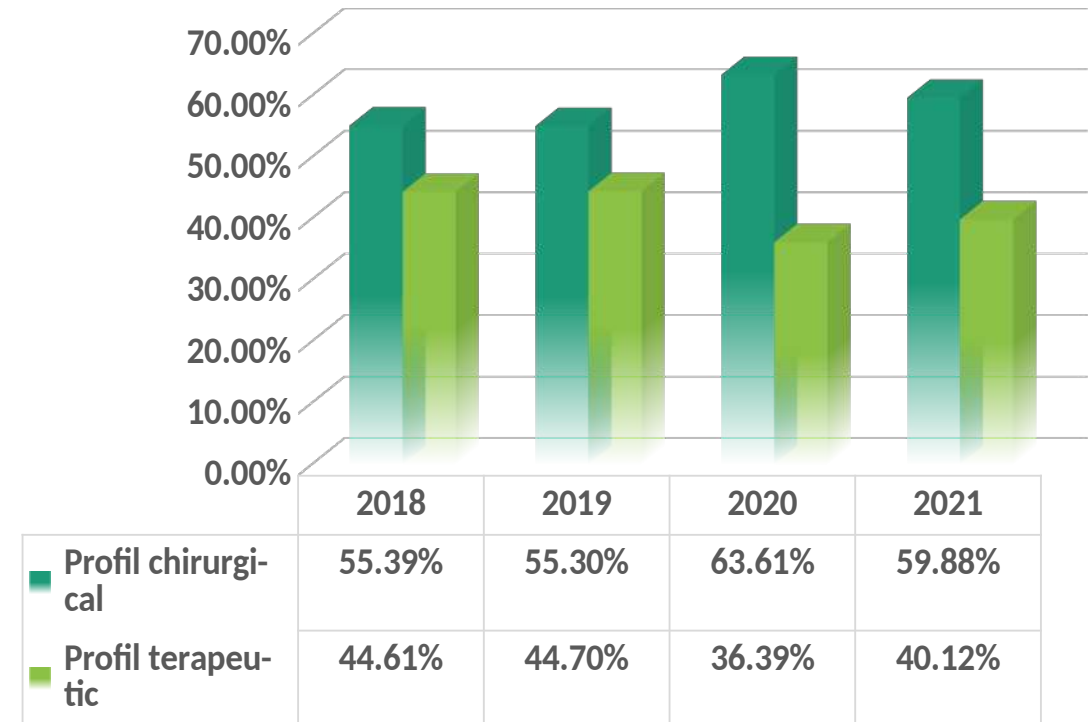


PROGRAM GENERAL 2018 -2021

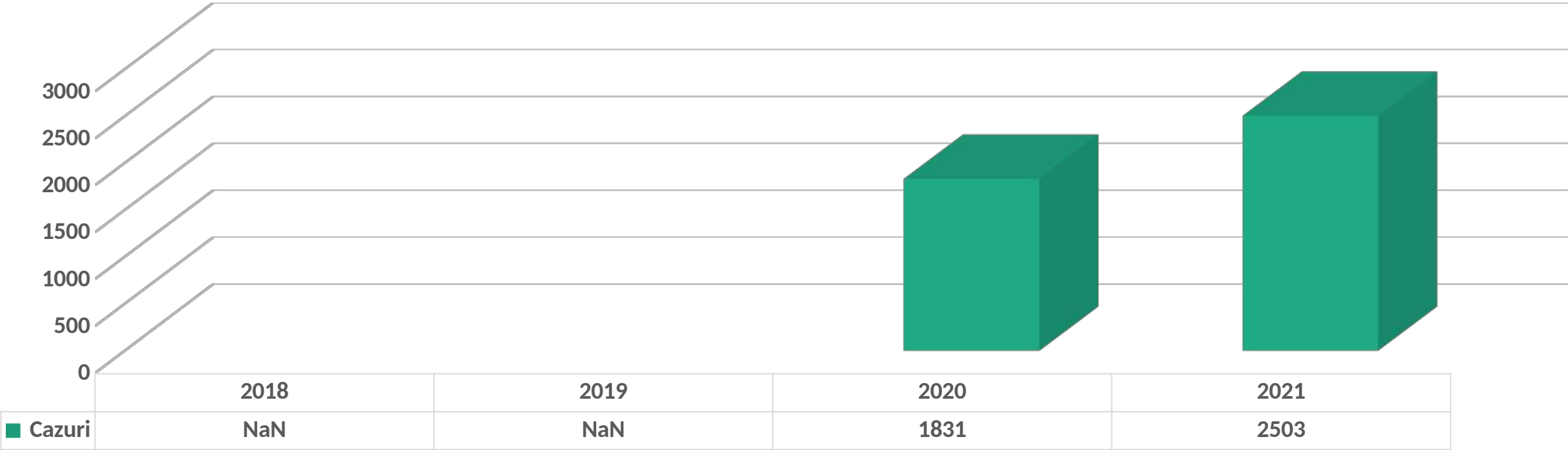
Număr cazuri tratate 2018-2021



Program General
profil chirurgical vs terapeutic



INFECȚIA CU CORONAVIRUS DE TIP NOU (COVID-19)

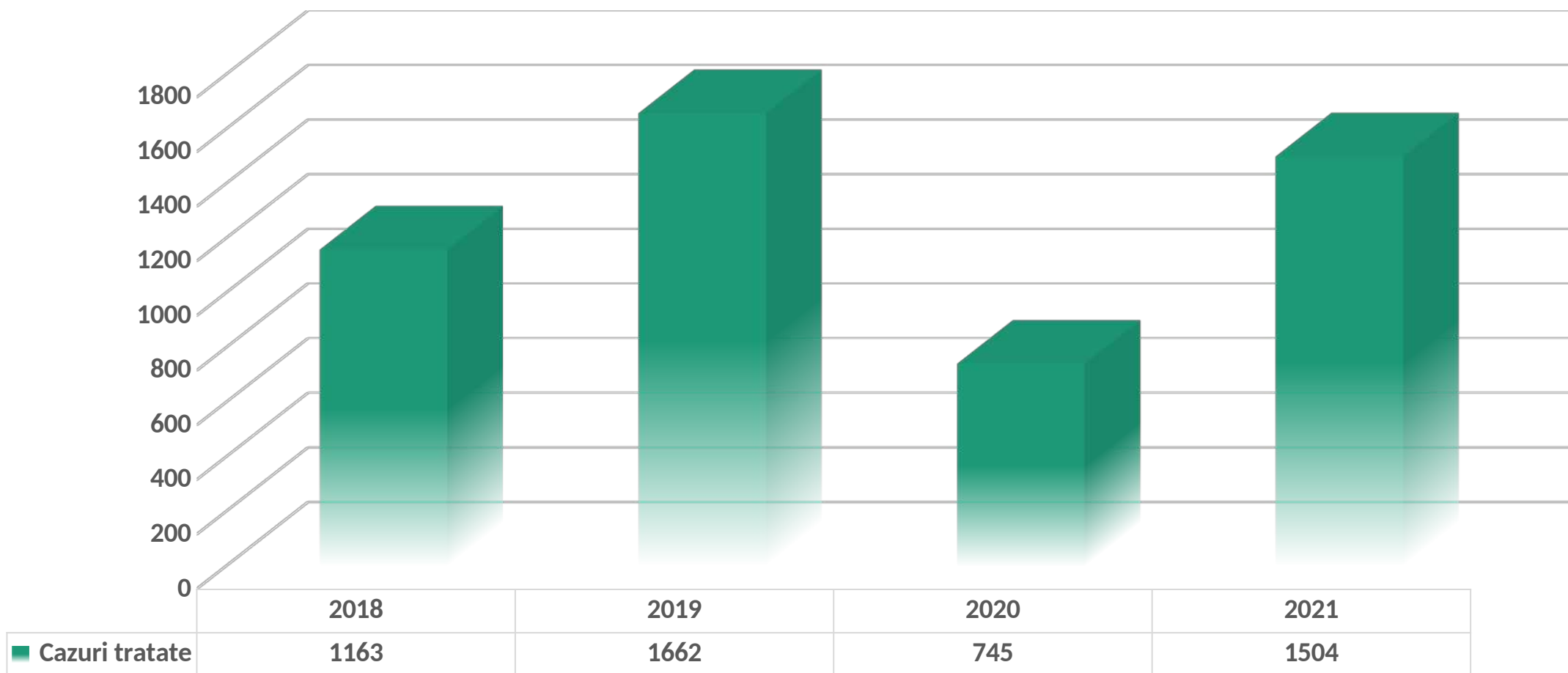


Au necesitat tratament TI

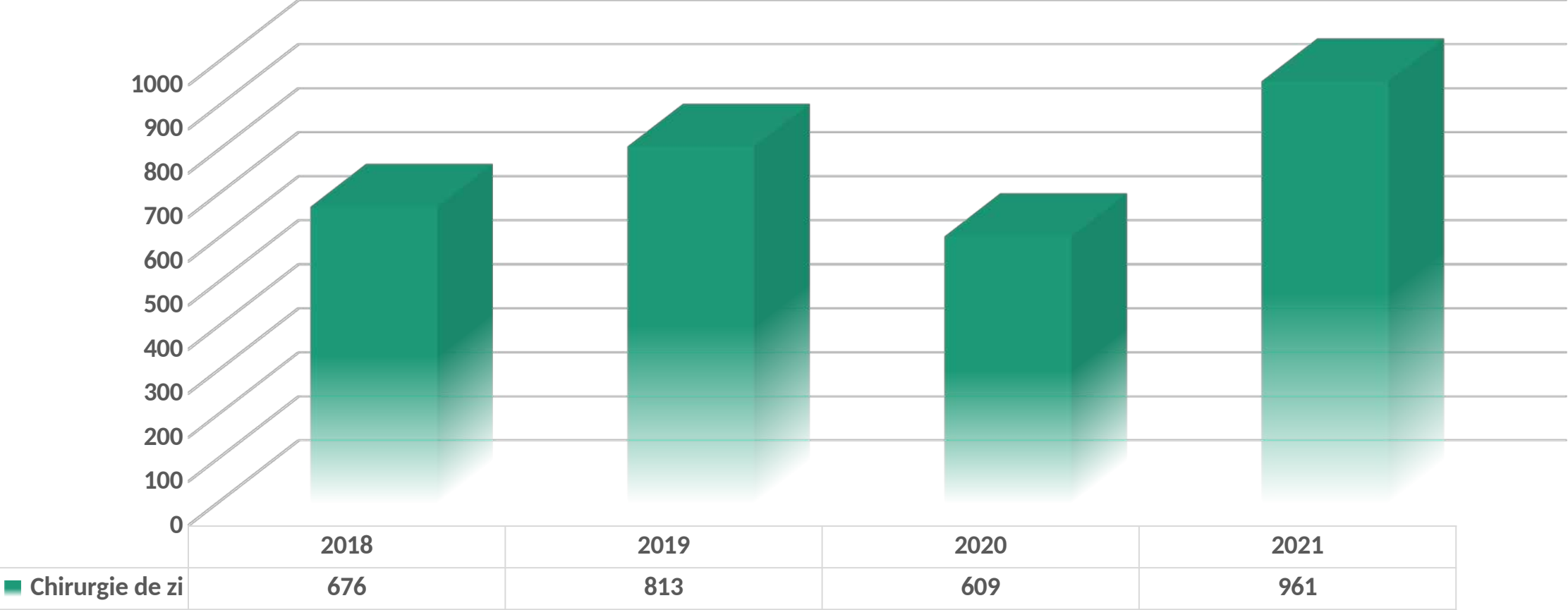
1467

1388

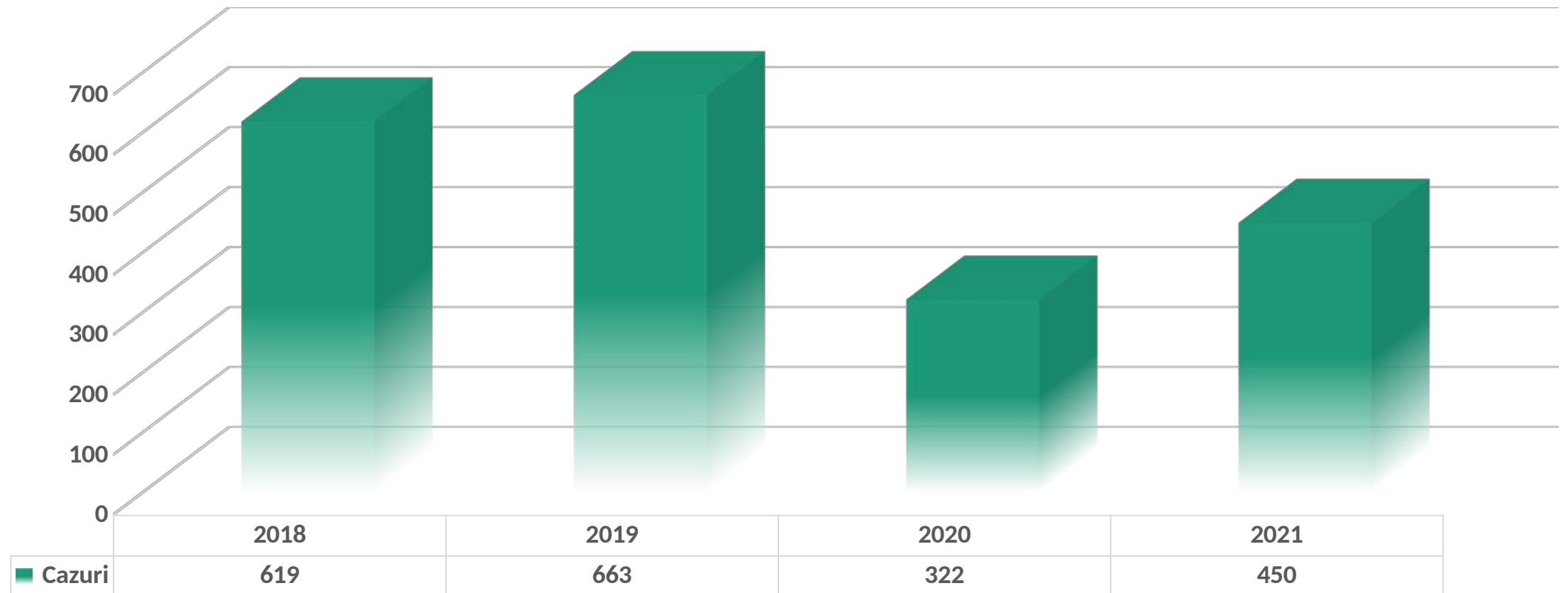
TRATAMENT OPERATOR PENTRU CATARACTA 2018-2021



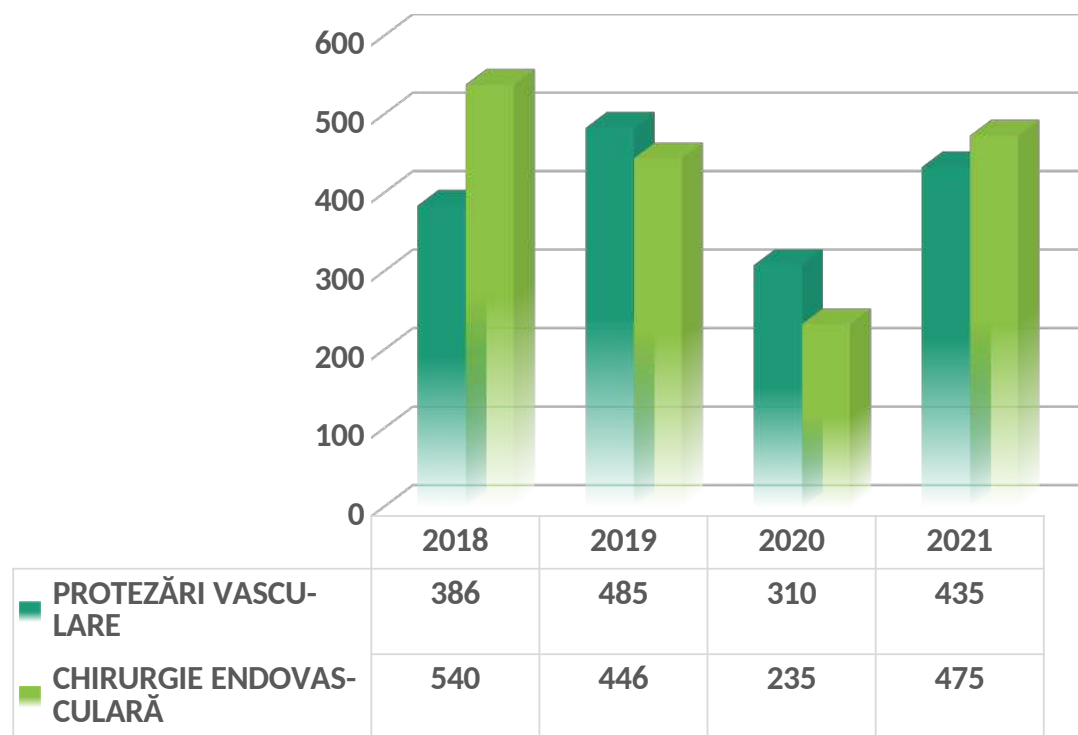
CHIRURGIE DE ZI 2018-2021



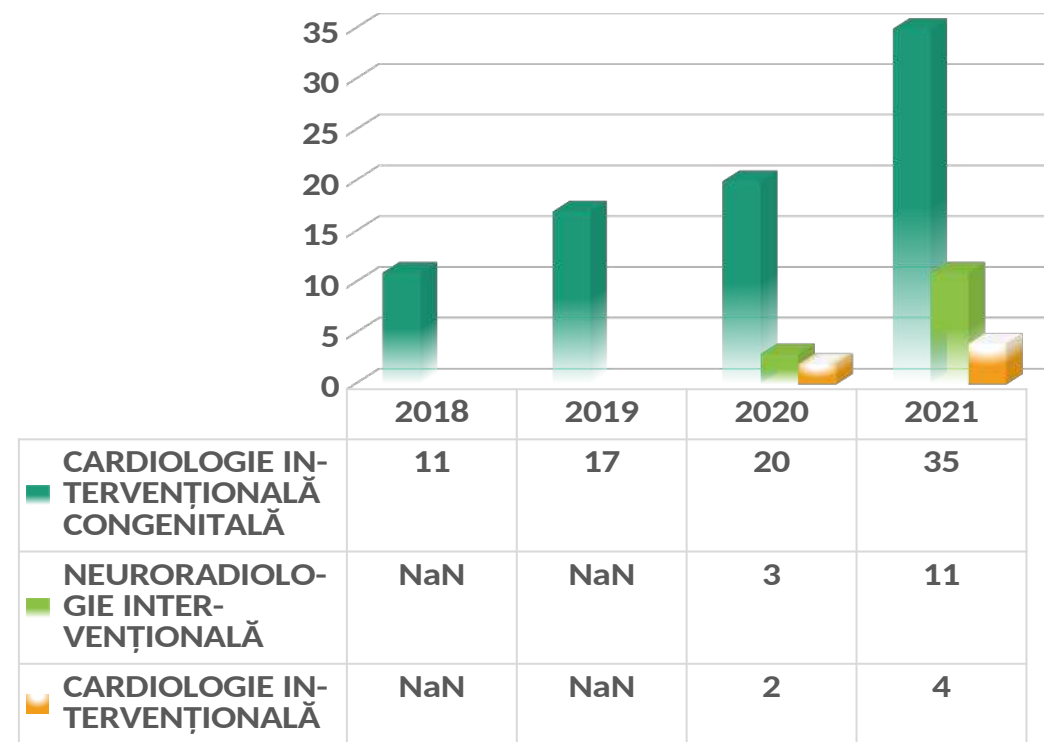
CARDIOCHIRURGIE 2018-2021



PROGRAME SPECIALE CHIRURGIA VASCULARĂ

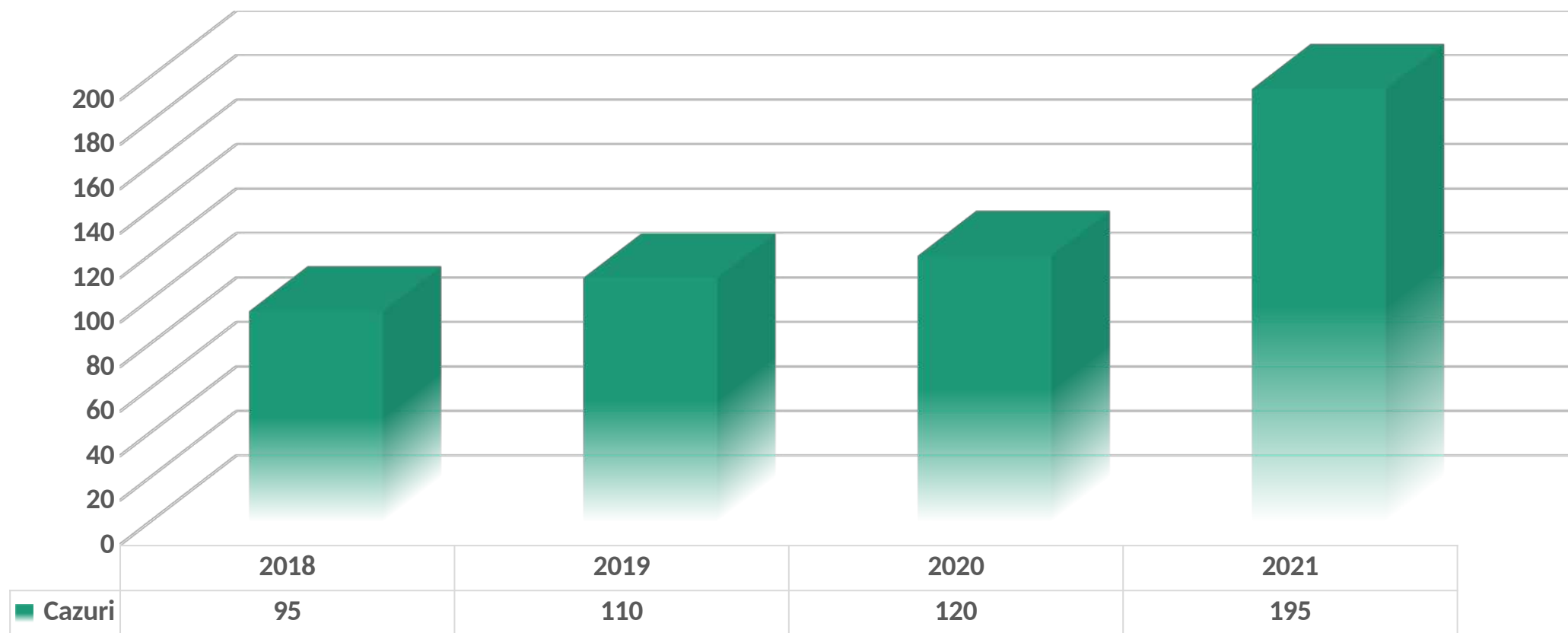


RADIOLOGIE INTERVENȚIONALĂ

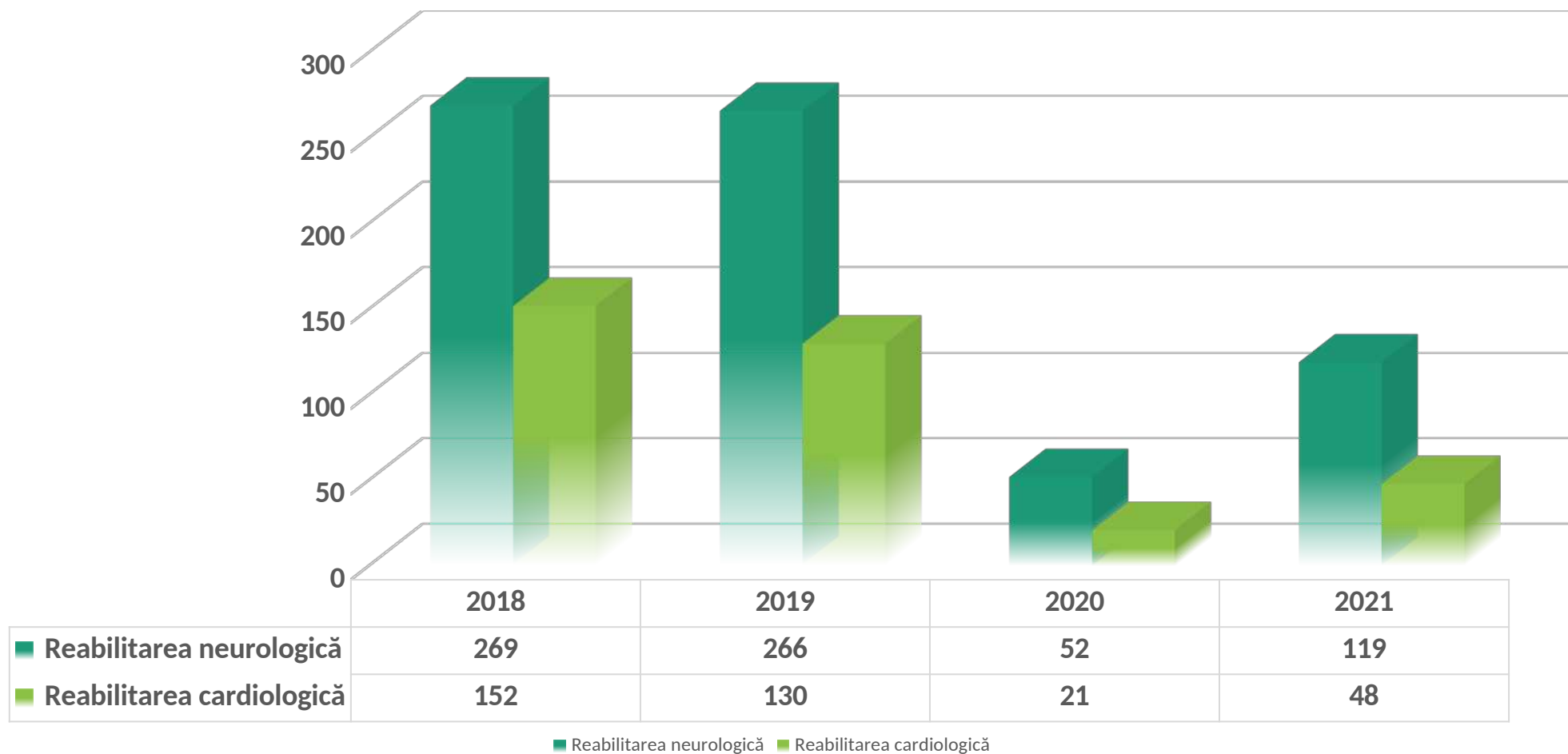


TIP CAZ TRATAT

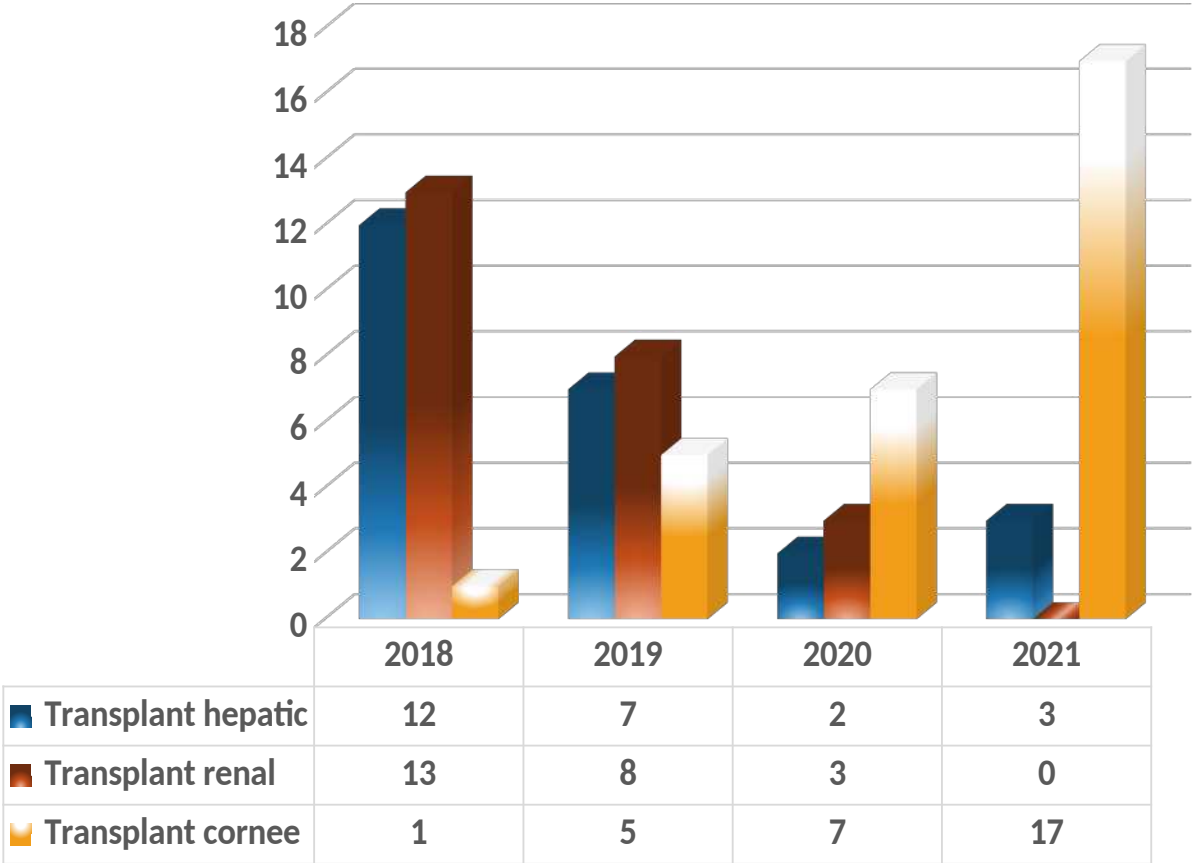
NEUROCHIRURGIA FRACTURILOR COLOANEI VERTEBRALE 2018-2021



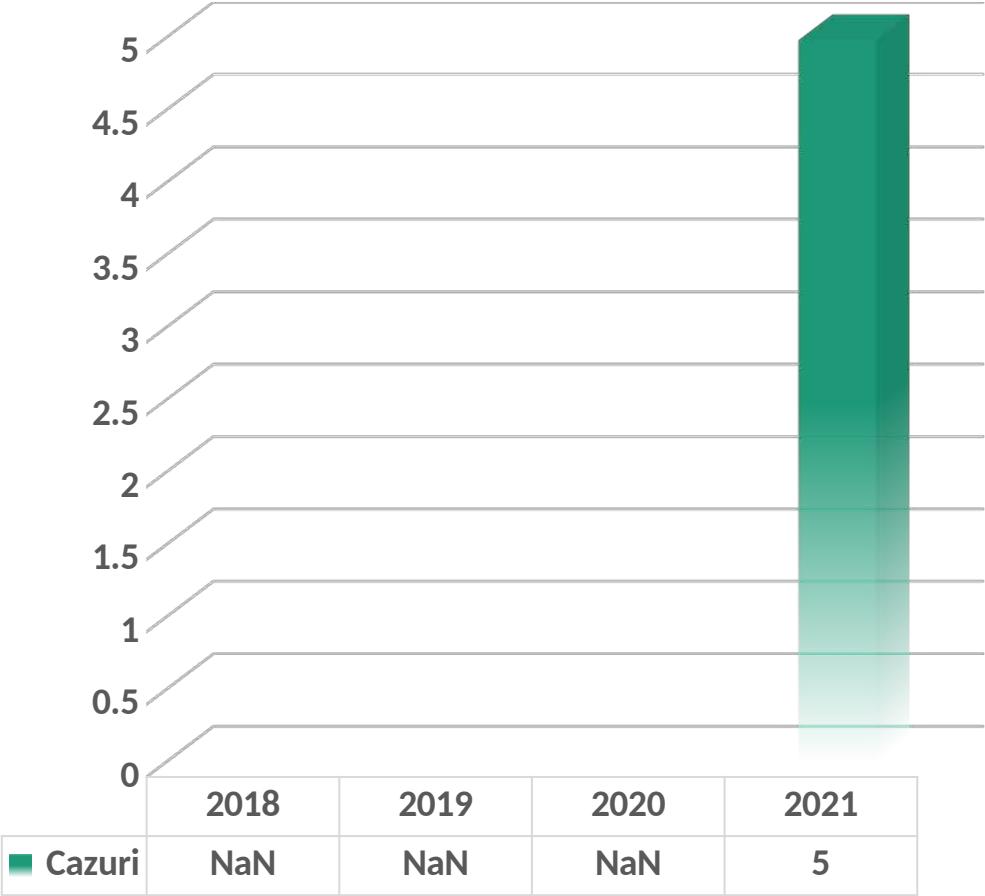
Reabilitarea cardiologică și neurologică 2018-2021



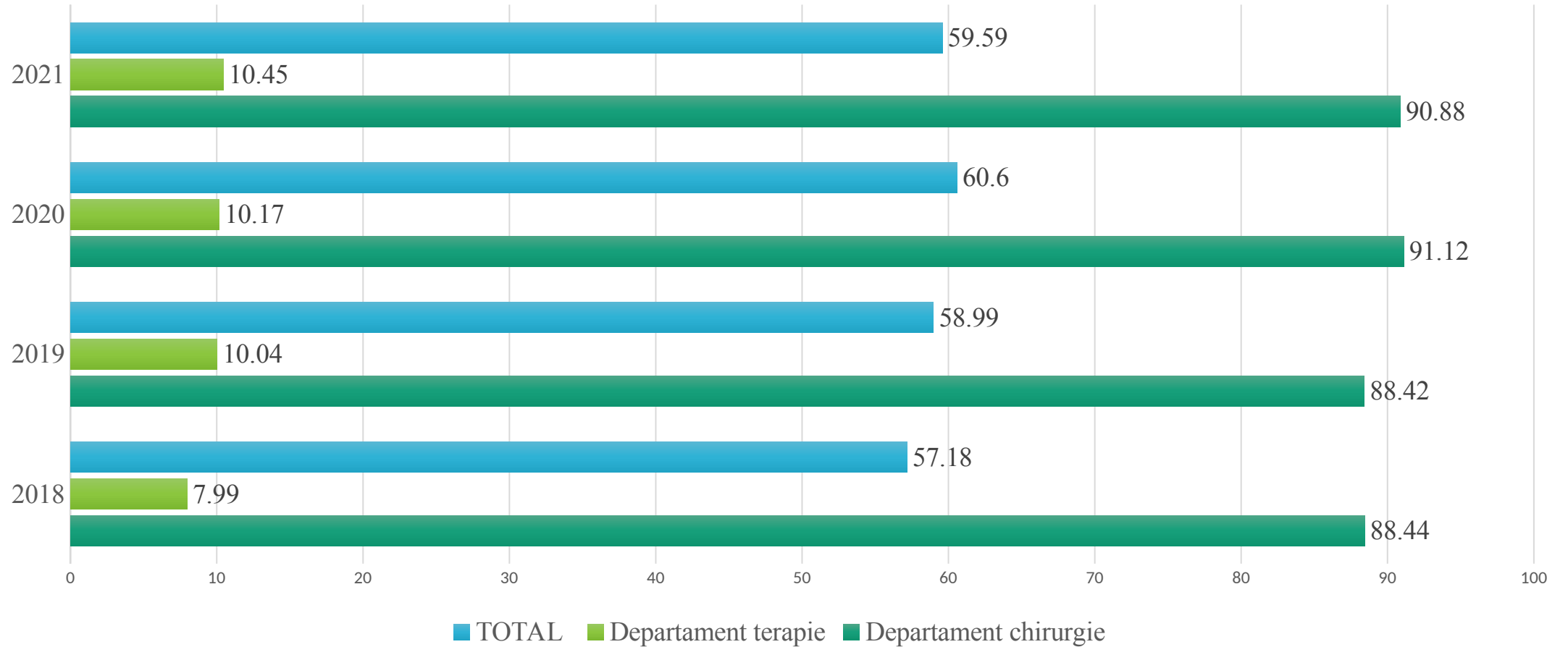
Transplant 2018-2021



IMPLANT COHLEAR 2018-2021



ACTIVITATEA CHIRURGICALĂ 2018-2021



ANALIZA ACTIVITĂȚII CHIRURGICALE

Denumirea secției	Numărul total de bolnavi	Indicele activității chirurgicale	Durata tratamentului bolnavilor operați	Durata spitalizării bolnavilor preoperator	Durata tratamentului bolnavilor postoperator
Departament chirurgie	11808	90.5	6.34	1.86	4.48
Departament chirurgie cardiovasculară și toracică	2483	92.5	10.5	3.67	6.83
Total chirurgie	14291	90.9	7.08	2.18	4.9
Departament terapie	9100	10.5	10.94	4.79	6.15
TOTAL SPITAL	23391	59.6	7.34	2.36	4.98

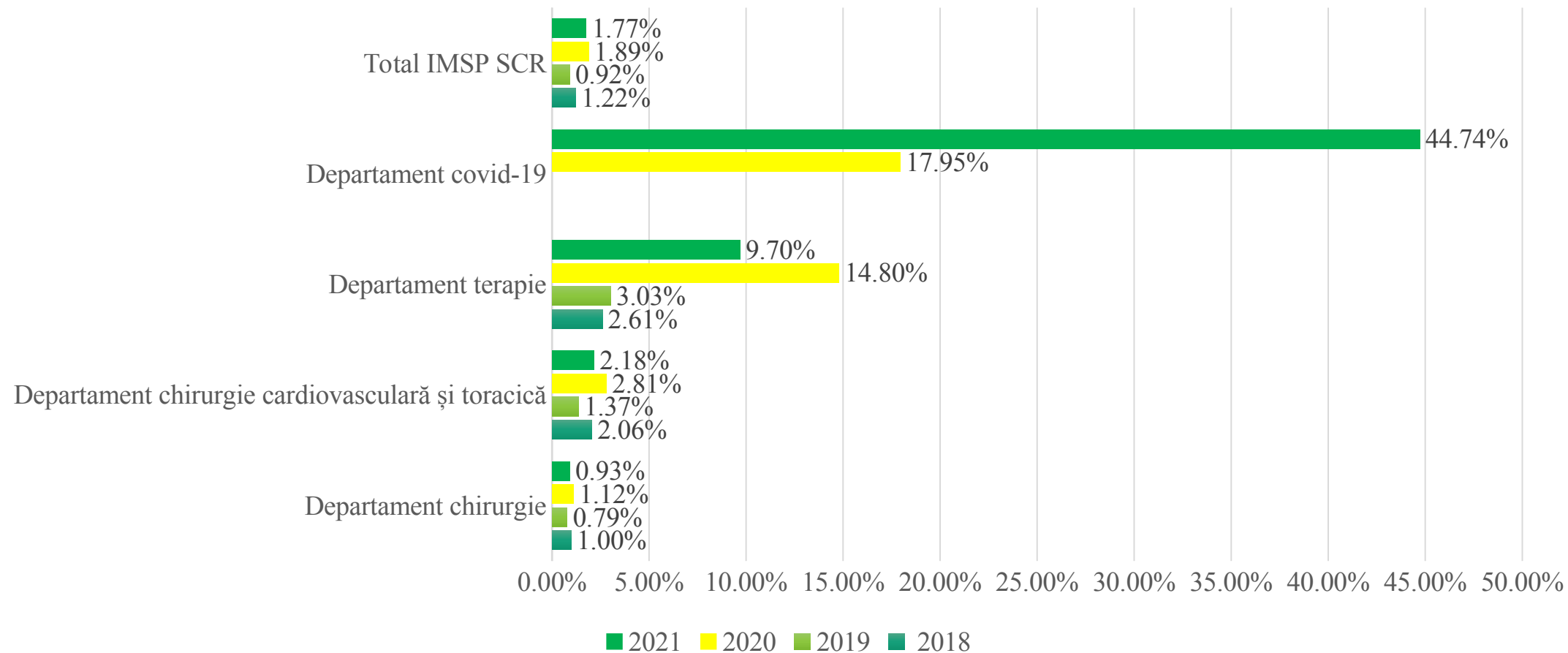
Activitatea chirurgicală de urgență 2020-2021

Nosologie	TOTAL		Decedați		Întârziere mai mult 24 ore		Operați		Decedați după operații	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Colecistită acută	185	269	1	1	182	245	183	266	1	1
Hernie strangulată	155	161	3	2	112	110	155	159	3	2
Pancreatită acută	133	209	5	6	79	117	27	15	5	5
Apendicită acută	119	147	0	0	73	83	119	145	0	0
Hemoragii gastrointestinale	52	63	3	5	37	43	16	20	3	4
Ocluzie intestinală	37	45	1	2	29	33	20	21	1	2
Ulcer perforant	9	9	1	0	8	7	9	9	1	0
Trauma cavității abdominale	2	9	0	0	2	7	2	9	0	0
Sarcina extrauterină	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
TOTAL:	693	913	14	16	522	645	532	645	14	14

Volumul de produse sanguine administrat în anul 2021 vs 2021

Denumirea		Unitatea de măsura	2020	2021	Dinamica %
Utilizarea clinica	Sânge conservat transfuzat	Kg	3.078	3.591	
		Unit	6	7	
	Toate tipurile de CE	Kg	2157.65	2841.151	24%
		Unit	7584	9851	23%
	Toate tipurile de plasma	Kg	4483.47	5309.165	16%
		Unit	15259	17919	15%
	Concentrat plachetar	Kg	135.957	229.96	41%
		Doze	728	1267	43%
	Crioprecipitat	Kg	65.74	99.34	34%
		Doze	3287	4967	34%
	Albumina 10% (litri)	Kg	1361.6	939.3	31%
		Unit	9627	6057	37%
	PPC CCV	Kg	315.02	20.4	94%
		Unit	1574	102	94%
Nr. de pacienți recipienți care au primit produse sanguine		Nr.	3497	2856	18%
Nr. de pacienți recipienți COVID-19		Nr.	1158	1223	5%
Total pacienți recipienți			4655	4079	12%
Total cantitatea transfuzată		Kg	8522.515	9442.907	10%
Numărul transfuziilor produselor sanguine		Unit	36491	40170	9%
Nr. examinărilor imunohematologice		Nr.	4136	5265	21%
Nr. testărilor pretransfuzionale		Nr.	9153	11588	21%
Hemovigelența					
Reacții posttransfuzionale Grad de severitate 0-1		Nr.	3	6	
Total MDL		lei	33700288.5	30793528.9	40%

Letalitatea postoperatorie IMSP SCR "Timofei Moșneaga" 2018-2021



Realizarea contractului de prestare servicii cu CNAM în 2021

INDICATORI DE ACTIVITATE

Program CNAM	Cazuri contractate	Cazuri efectuate	Rata de îndeplinire %
Chirurgie de zi	800	938	117.25
”Neurochirurgia fracturilor de coloanei vertebrale”	190	194	102.11
”Protezări vasculare”	425	428	100.71
Program general	15592	15600	100.05
”Tratament operator pentru cataractă”	1500	1500	100.00
”Cardiologie intervențională”	4	4	100.00
”Cardiologie intervențională congenitală”	35	35	100.00
„Implant cohlear”	5	5	100.00
”Cardiochirurgie”	450	448	99.56
Transplant de organe	21	20	95.24
”Chirurgie endovasculară”	500	472	94.40
”Infecția cu Coronavirus de tip nou (COVID-19)”	3240	2499	77.13
”Neuroradiologia intervențională”	15	11	73.33
Reabilitare cardiologica	133	48	36.09
Numărul de cazuri CNAM	22913	22324	0.9743
CNAM valoric (lei)	598616995.8	604553813.5	1.0099
SIP valoric (lei)	10935575	10719079	0.9802

Activitatea patului în staționar 2020 vs 2021

Profilul	Ocupate zilnic		Durata medie de utilizare a patului în an		Rata de utilizare a patului (%)		Rotația patului	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Departament chirurgie	192	246	153	201	42	55,2	20	32
Departament chirurgie cardiovasculară și toracică			156	231	43	63,4		23
Departament terapie	103	164	205	305	56	83,6	21	33
Departament COVID-19	40	60	356	376	97,5	102,9	20	21
Departament ATI	78	66	247	285	67,7	78,1	61	85
TOTAL SPITAL	336	471	181	251	49,6	68,7	20	30

Activitatea patului în staționar 2021

Profilul	Durata medie de spitalizare a pacienților la pat	Durata medie de tratare a bolnavilor externați	Durata medie de inactivitate a patului
Departament chirurgie	6,4	6,3	12
Departament chirurgie cardiovasculară și toracică	10,2	10,1	16
Departament terapie	9,4	9,2	11
Departament COVID-19	15,4	15,4	18
Departament ATI	3,3	-	4
TOTAL SPITAL	8,4	8,2	12

	2020			2021		
	Asigurat	Contra plată	Total	Asigurat	Contra plată	Total
Departament chirurgie	7,7	4,1	7,5	7,28	4,04	6,3
Departament chirurgie cardiovasculară și toracică						10,1
Departament Terapie	9,9	6,4	9,8	9,46	5,93	9,36
Departament COVID-19	16,4	-	16,4	15,4	-	15,4
Departament ATI	4,1	1,7	4,1	3,37	1,56	3,34
TOTAL	9,0	4,5	8,8	8,57	4,38	8,38



Analiza activității economico-financiare a instituției pentru anul 2021



Contractul de prestare a serviciilor medicale încheiat cu CNAM pentru anul 2021

Contract inițial - 574 798,6 mii lei

16 Acorduri adiționale:

- Buget global COVID-19 – **23 041,5 mii lei**
- Buget pentru creșterea cheltuielilor de personal – **6 085,4 mii lei**

CONTRACTAT 2021 - 620 893,6 mii lei



Structura comparativă a veniturilor acumulate

SURSE	REALIZAT, mii lei		
	2019	2020	2021
Fondurile CNAM	388 913,5	442 284,1*	618 525,2
Servicii contra plată, incl. medicale	28 522,2	12 408,4	13 427,0
Program de dezvoltare MS și CNAM	9 073,5	12 976,7	100,0
Venituri din locațiune	3 994,9	4 230,7	4 203,2
Activitate științifică	1 332,8	579,8	433,3
Medicamente centralizate	32 083,3	26 919,9	22 616,6
Proiect transfrontalier moldo-român	-	1 168,9	0
TOTAL	463 920,2	481 075,1	659 977,7

Îndemnizații unice angajaților infectați cu COVID-19 în anul 2021:

431 persoane în sumă de **6 896,0 mii lei**



Venituri din fondurile CNAM

Asistență medicală contractată	FACTURAT, mii lei		
	2019	2020	2021
Activitate spitalicească	372 781,6	407 653,1	596 464,9
Asistență medicală specializată de ambulator	7 346,9	8 328,5	11 341,2
Servicii de înaltă performanță	8 785,0	6 302,5	10 719,1
TOTAL	388 913,5	422 284,1	618 525,2

Cazuri tratate, din care:

25 996

14 583

22 325

cazuri „COVID-19”:

1 828

2 499



Realizarea devizului de cheltuieli

Articole de cheltuieli	EFECTIV , mii lei		
	2019	2020	2021
Cheltuieli de personal, din care:	212 706,9	266 919,7	402 881,0
-Fondul de remunerare a muncii	173 638,1	217 897,1	324 902,4
Produse alimentare	6 417,6	3 711,7	5 548,8
Medicamente	130 461,3	149 983,7	182 748,1
Alte cheltuieli	126 502,3	130 795,2	147 311,6
TOTAL	476 088,1	555 476,9	738 489,5

Alimentatie pentru **1 zi/pat**, lei

31

31

29

Medicamente, lei :

- pentru **1 zi/pat**

596

1 123

932

- pentru **1 caz tratat**

4 688

9 845

7 813



Fondul de Remunerare a Muncii în dinamică

	2019	2020	2021
FRM integral, mii lei	173 638,1	217 897,1	324 902,4
Salariu mediu, lei	8 789	11 029	15 201

Creșterea FRM se datorează:

- creșterii din 1 octombrie 2019 a **sporului pentru nopți**,
- **indexării salariului cu 10%**, începând cu 1 aprilie 2020.
- **majorării cu 30% a salariului de funcție** a personalului medical din **01.09.2020, 01.01.21**
- **majorării cu 56% a salariului de funcție a personalului** nemedical din **01.11.2021**



Alte cheltuieli, mii lei

Articole de cheltuieli	2019	2020	2021
Servicii comunale	19 116,1	18 089,7	22 902,7
Perfecționarea cadrelor	860,9	274,6	773,6
Reparația curentă efectuată de terți	8 338,4	7 568,5	1 117,5
Deservirea tehnică, incl. piese med.	7 511,0	11 359,4	16 693,6
Servicii medicale	6 474,0	5 674,6	8 036,3
Altele (spălarea lenjeriei, mărfuri gospodărești, OMVSD, servicii de telefonie mobilă, internet, servicii informaționale)	15 034,7	22 430,2	27 058,3
Amortizare	69 167,2	69 464,8	70 729,6
TOTAL	126 502,3	130 795,2	147 311,6

Dispozitive medicale /

Mijloace fixe gospodărești , mii lei

13 588,9

8 228,6

2 823,3



Achiziționare de mijloace fixe, mii lei

202
1

- Ultrasonograf portabil cu troliu M9 - 1 buc. (677,0)
- Condiționere / Recuperatoare - 43 buc. (327,3)
- Mobilier, inclusiv pentru DIL (1 196,0)

202
0

- Troliu endoscopic - 1 buc. (1 497,6)
- Sistem de litotripsie Shock Pulse SE - 1 buc. (731,7)
- Aerosept 500 - 5 buc. (603,4)

201
9

- Ultrasonograf Arietta 850 - 2 buc. (4 512,0)
- Troliu endoscopic - 1 buc. (1 647,8)
- Autoclav Plusteam 1L - 2 buc. (1 058,4)

Mijloace fixe achiziționate 2019 - 2021



**Ultrasonograf general
ARIETTA 850
2 buc. - 4 512,0 mii lei**



**Trolu endoscopic
1 buc. - 1 647,8 mii lei**



**Trolu endoscopic
1 buc. - 1 497,6 mii lei**



**Ultrasonograf portabil
cu trolu M9 -
1 buc. - 677,0 mii lei**



**Autoclav Plusteam 1L
2 buc. - 1 058,4 mii lei**



**Ecograf oftalmologic avansat
Accutome 4Sight
1 buc. - 463,9 mii lei**

Mijloace fixe donate 2019 - 2021



Generator de oxigen
1 buc. - **4 043,8 mii lei**



Ventilator Eternity SH 300
3 buc. - **4 409,0 mii lei**



Ultrasonograf LOGIQ S7
1 buc. - **1 317,2 mii lei**



Unitate de radiografie mobilă
XFM ItalRay - 2 buc.
- **2 117,2 mii lei**



Ventilator pulmonar Servo-i
6 buc. - **2 843,2 mii lei**



Analizator gaze a sângelui
RapidPoint 500
2 buc. - **793,0 mii lei**



Lucrări de reparații și servicii proiectare, mii lei

2019

- Servicii de proiectare - **-250,7**
- Reparația sălilor de operații pentru protezare la șold - **8 041,4**

2020

- Servicii de proiectare - **675,9**
- Reparația în cadrul DIL - **6 050,7**

2021

- Servicii de proiectare - **979,5**
- Reparația tunelului, rețelelor de evacuare a apelor pluviale - **727,8**



Datorii față de furnizorii de bunuri, lucrări și servicii

Datorii comerciale*	01.01.2020	01.01.2021	01.01.2022
Total,	20 383,3	13 129,8	9 056,8
inclusiv:			
- medicamente	5 764,3	7 108,9	5 616,3

***Datoriile** comerciale reprezintă doar **obligații curente**.



Planul de activitate pentru anul 2022



Planul anual de activitate a instituției – Obiective generale

Managementul organizațional

Optimizarea managementului resurselor umane

Eficientizarea managementului calității

Asigurarea serviciilor medicale de calitate

Asigurarea siguranței personalului și siguranței actului medical

Managementul eficient al resurselor economico-financiare

Fortificarea bazei tehnico-materiale



Rezultatele chestionarului de evaluare a satisfacției angajaților

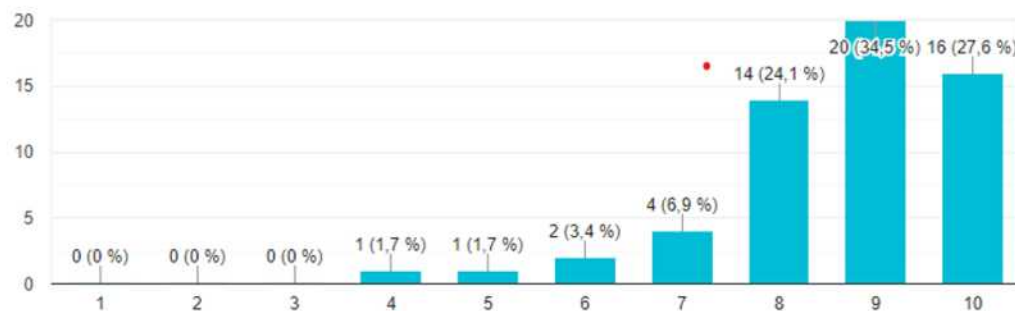


- **Total - 1778 de angajați**
 - Răspunsuri - 640 persoane **(35,9 %)**.
 - *Indicator de calitate > 50%.*
- **Echipa administrativă** – total 111 persoane,
 - răspuns 58 **(52,2%)**.
- **Medici** – total 286 persoane
 - răspuns 74 persoane **(25, 8 %)**.
- **Asistenți medicali** – total 623 persoane
 - răspuns 224 **(35,9 %)**
- **Rezidenți** - total 204 de,
 - răspuns -58 **(28,4%)**
- **Personal auxiliar** - 527 persoane
 - răspuns la anchete 183 **(34,7%)**.
- **Alt personal cu studii superioare** – răspuns 43 persoane.

Procesele de organizare ale Departamentului/secției

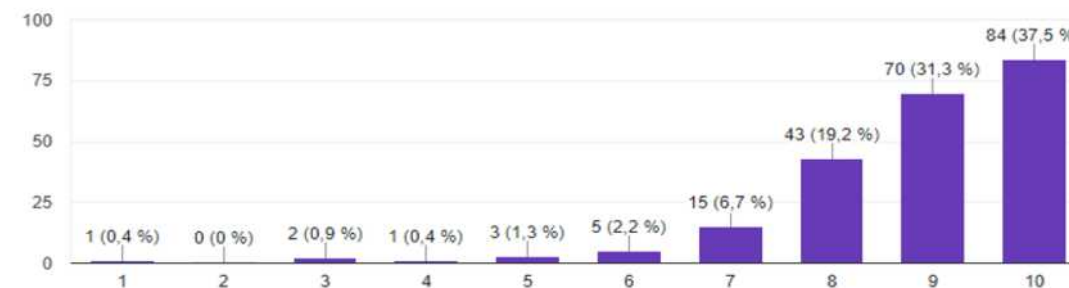
Echipa administrativă - 8,6

58 de răspunsuri



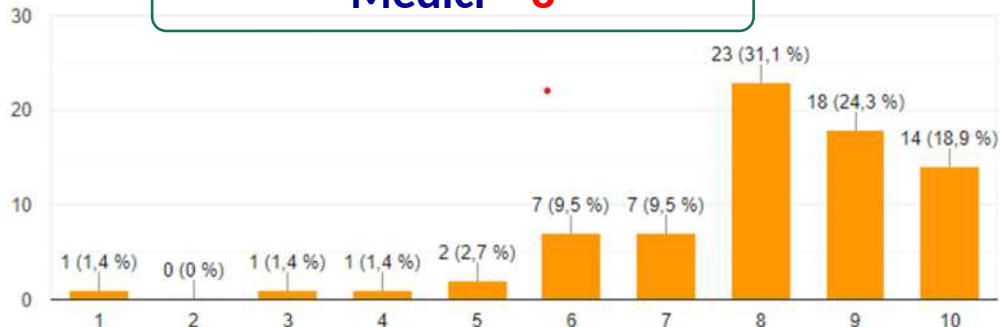
Asistente medicale - 8,8

224 de răspunsuri



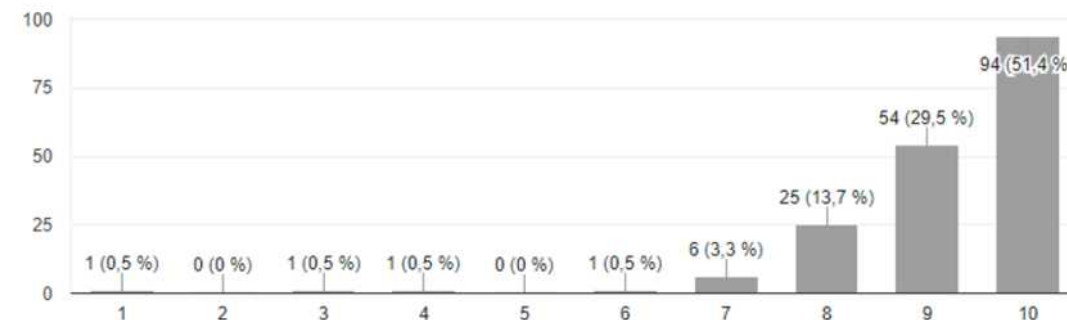
Medici - 8

74 de răspunsuri



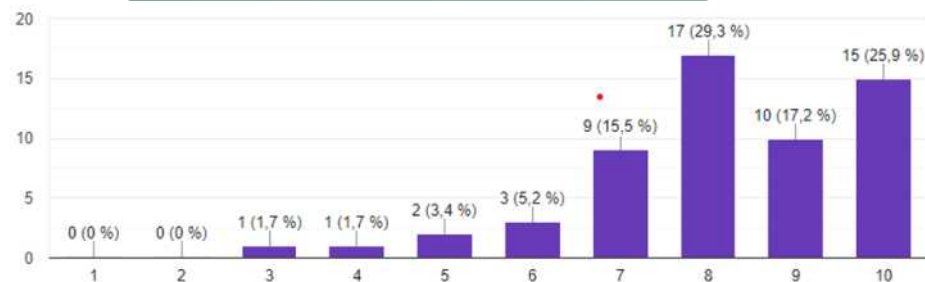
Personal auxiliar - 9,1

183 de răspunsuri



Rezidenți - 8,1

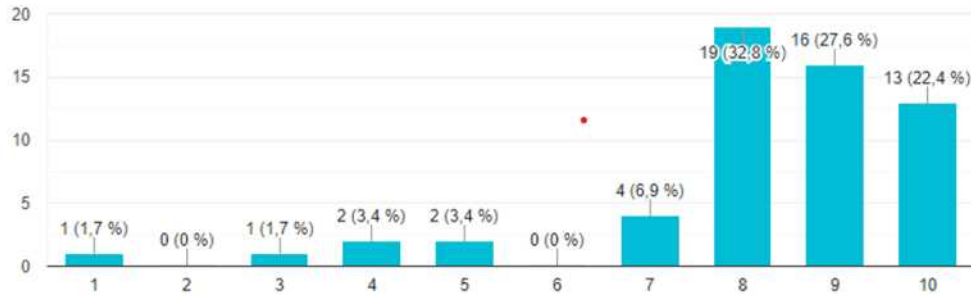
58 de răspunsuri



Climatul psiho-emoțional

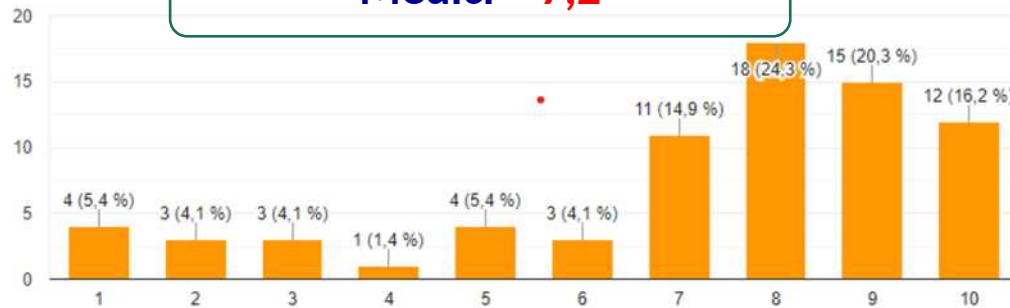
Echipa administrativă - 8,2

58 de răspunsuri



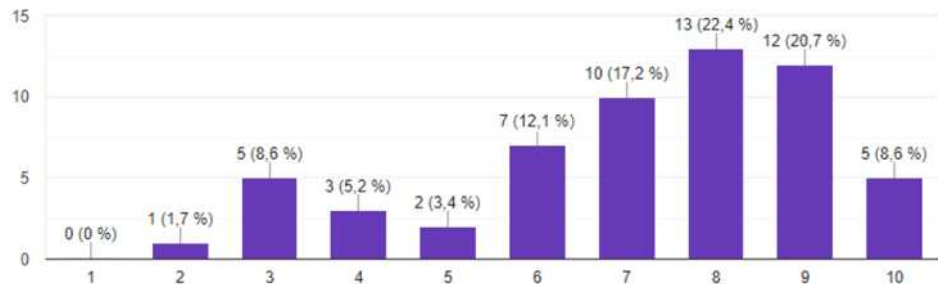
Medici - 7,2

74 de răspunsuri



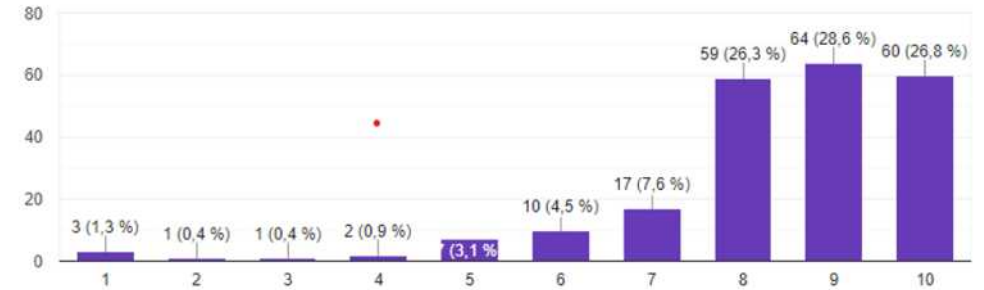
Rezidenți - 7,1

58 de răspunsuri



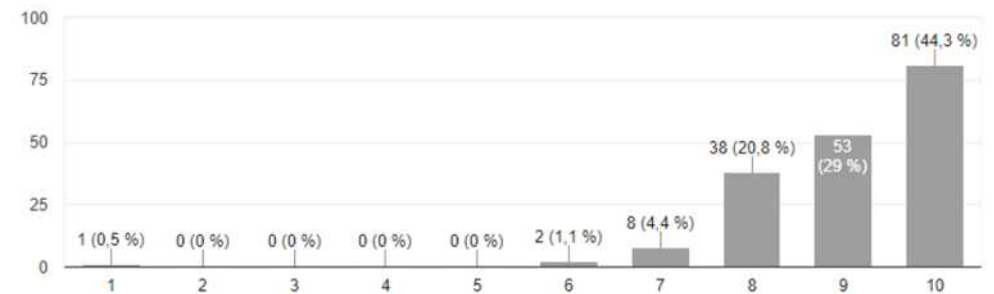
Asistente medicale - 8,3

224 de răspunsuri



Personal auxiliar - 9,1

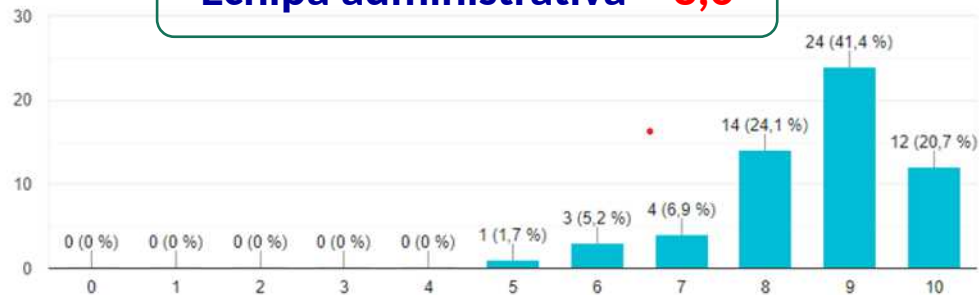
183 de răspunsuri



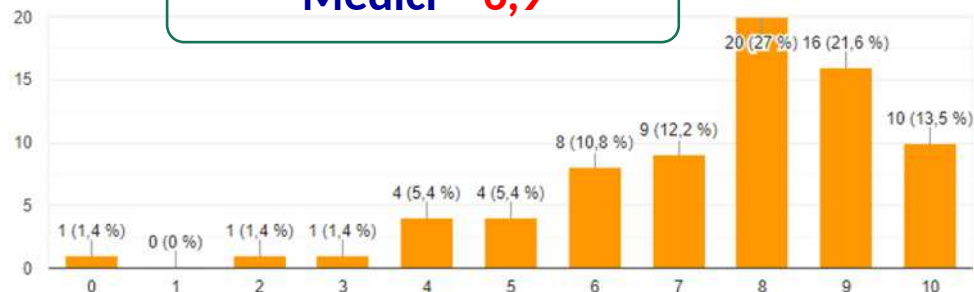
Amenajarea locului de lucru

58 de răspunsuri

Echipa administrativă - 8,6

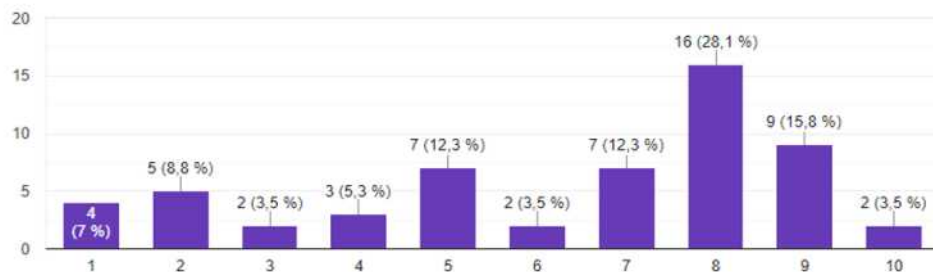


Medici - 6,9



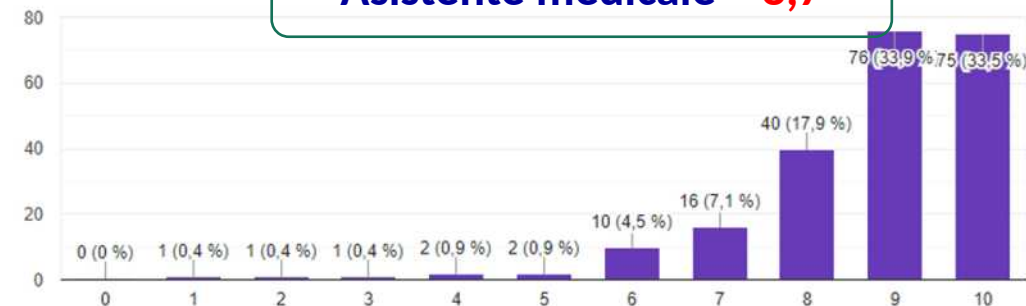
Rezidenți - 5,9

57 de răspunsuri



224 de răspunsuri

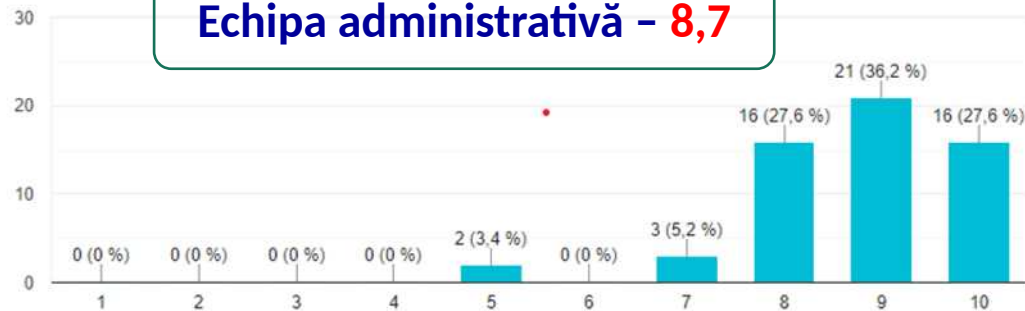
Asistente medicale - 8,7



Posibilitatea creșterii profesionale

58 de răspunsuri

Echipa administrativă - 8,7



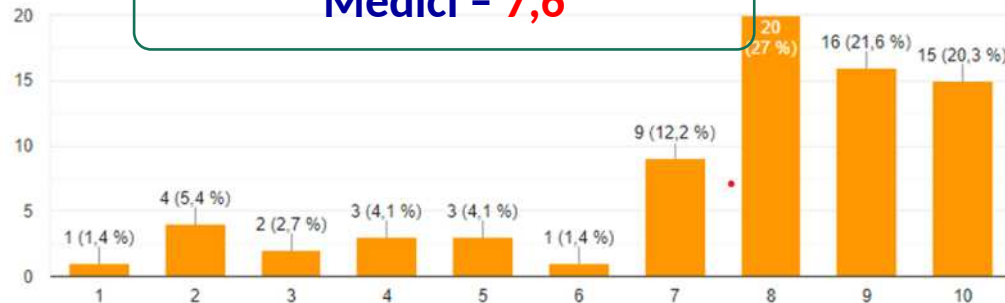
224 de răspunsuri

Asistente medicale - 8,9



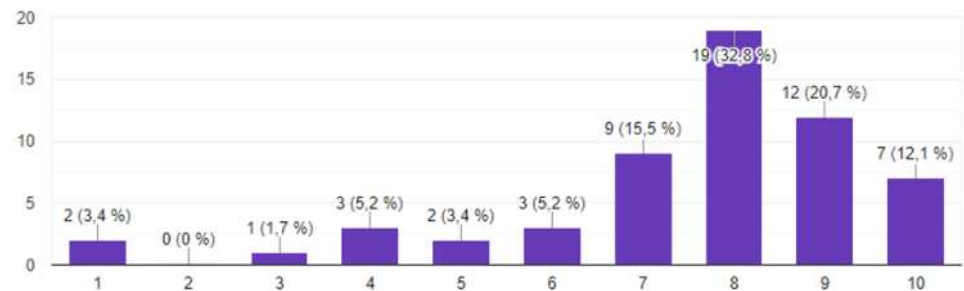
74 de răspunsuri

Medici - 7,6



58 de răspunsuri

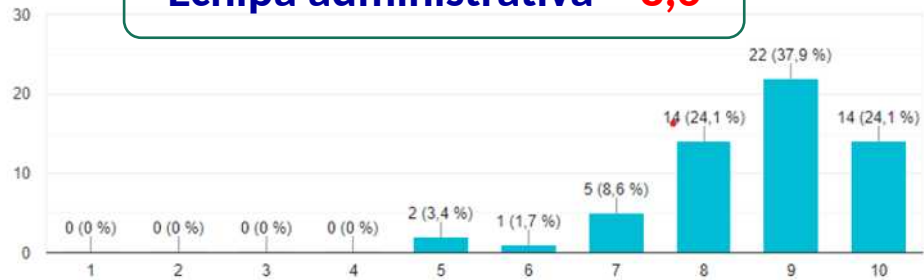
Rezidenți - 7,6



Satisfacția profesională

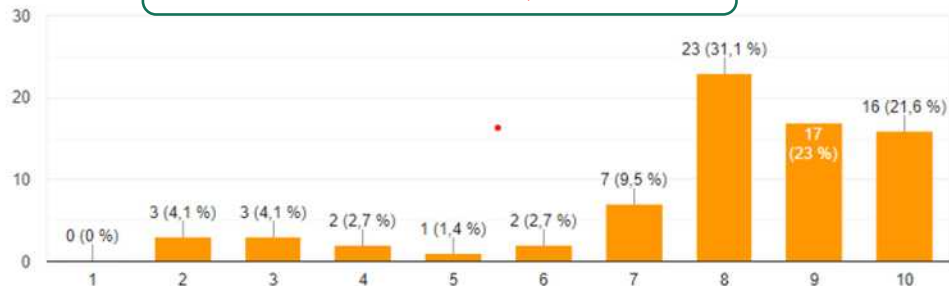
58 de răspunsuri

Echipa administrativă - 8,6



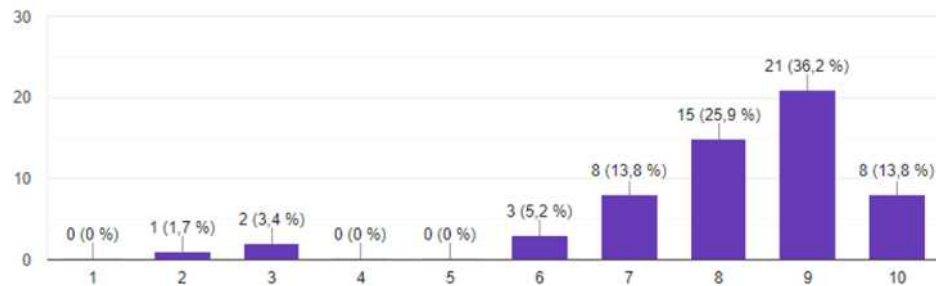
74 de răspunsuri

Medici - 7,9



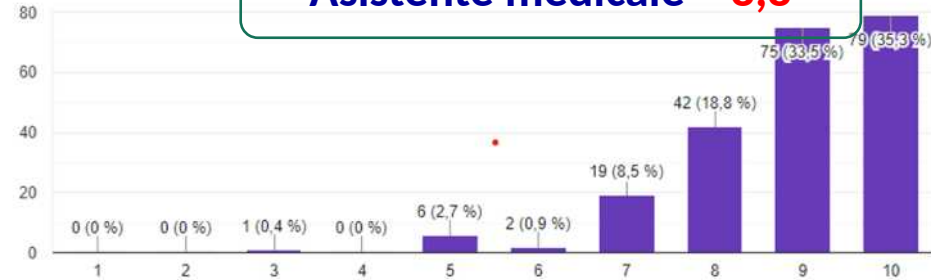
Rezidenți - 8,1

58 de răspunsuri



224 de răspunsuri

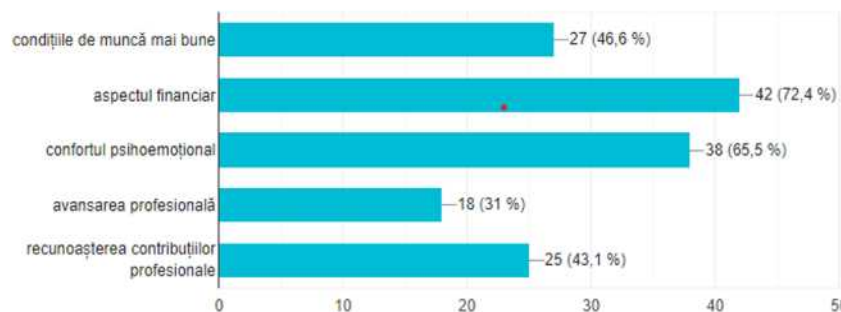
Asistente medicale - 8,8



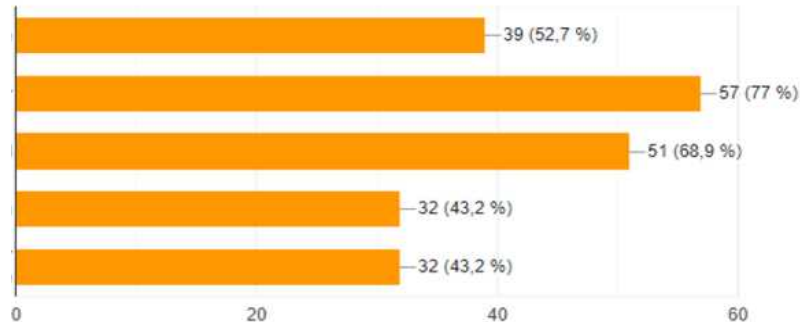
Motivația pentru a fi mai productiv

58 de răspunsuri

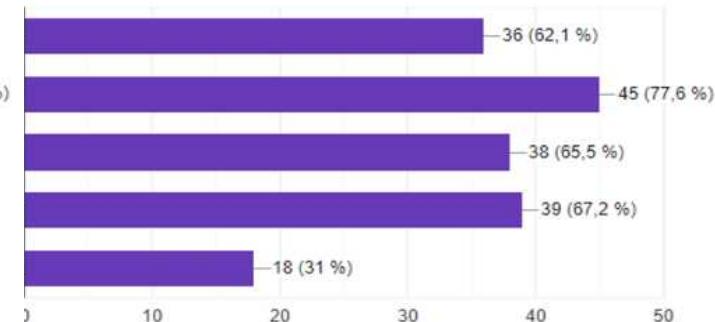
Echipa administrativă



Medici

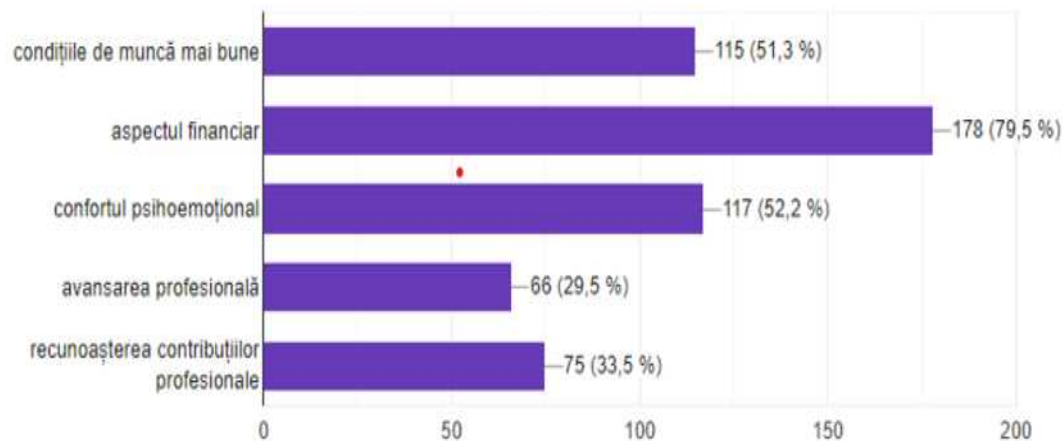


Rezidenți



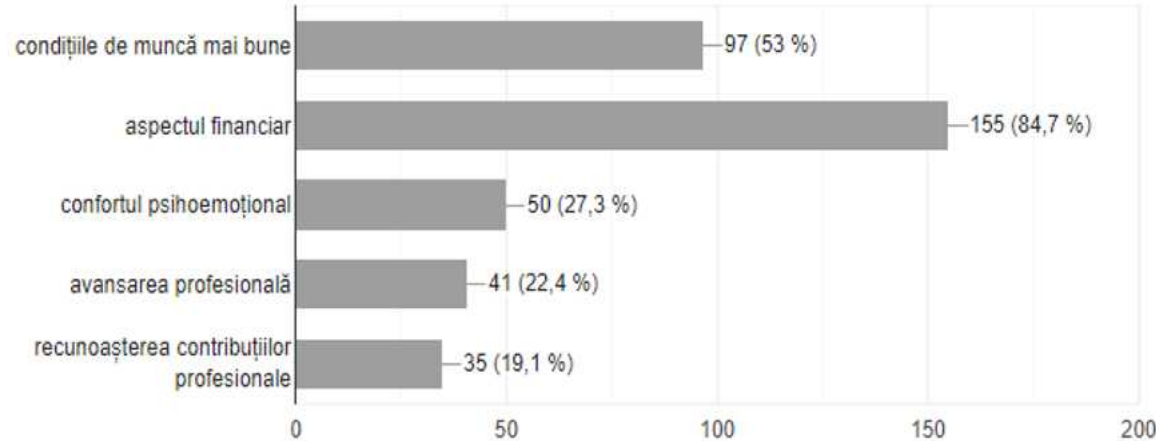
224 de răspunsuri

Asistente medicale



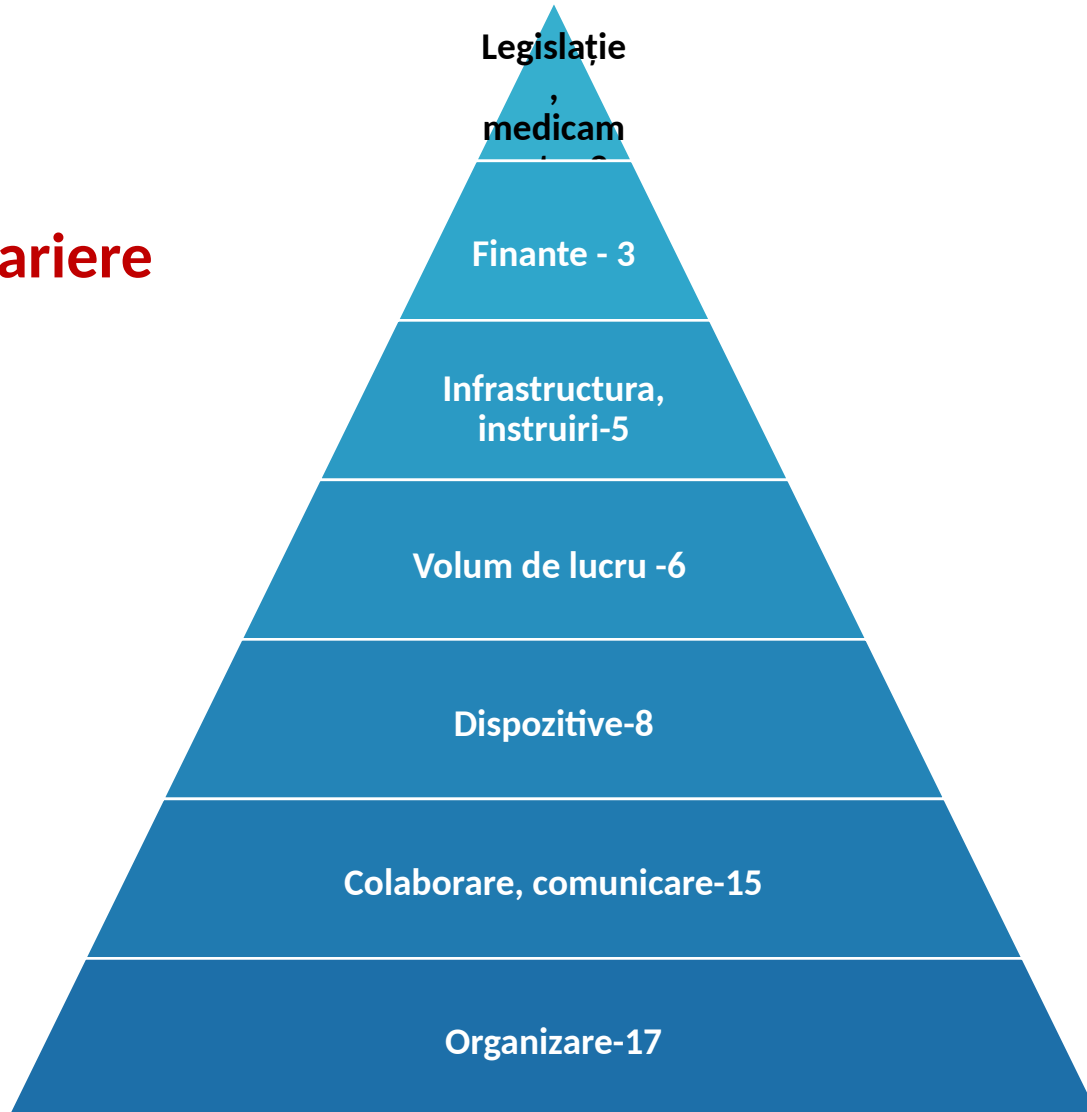
183 de răspunsuri

Personal auxiliar

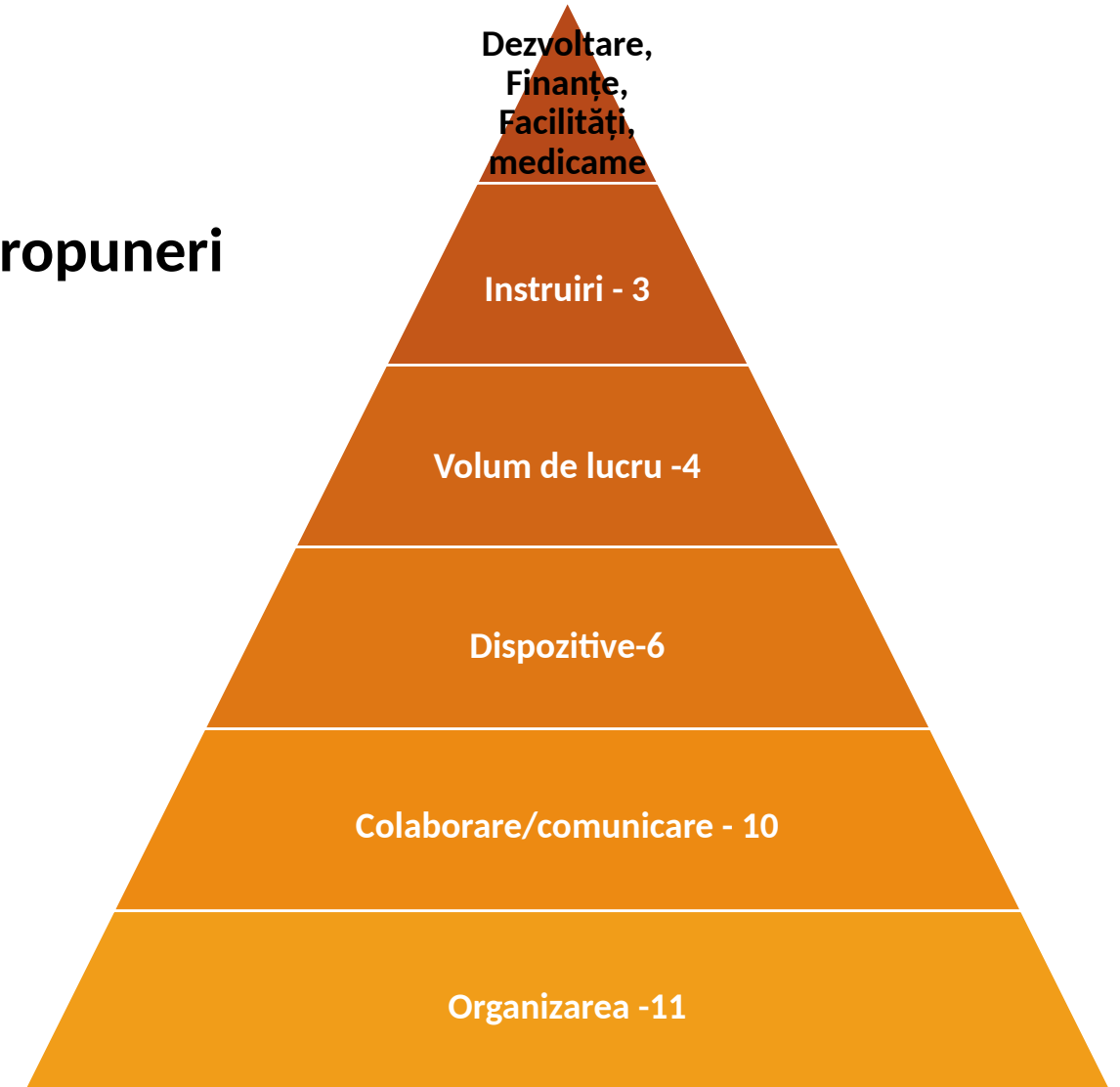


Echipa administrativă

Bariere

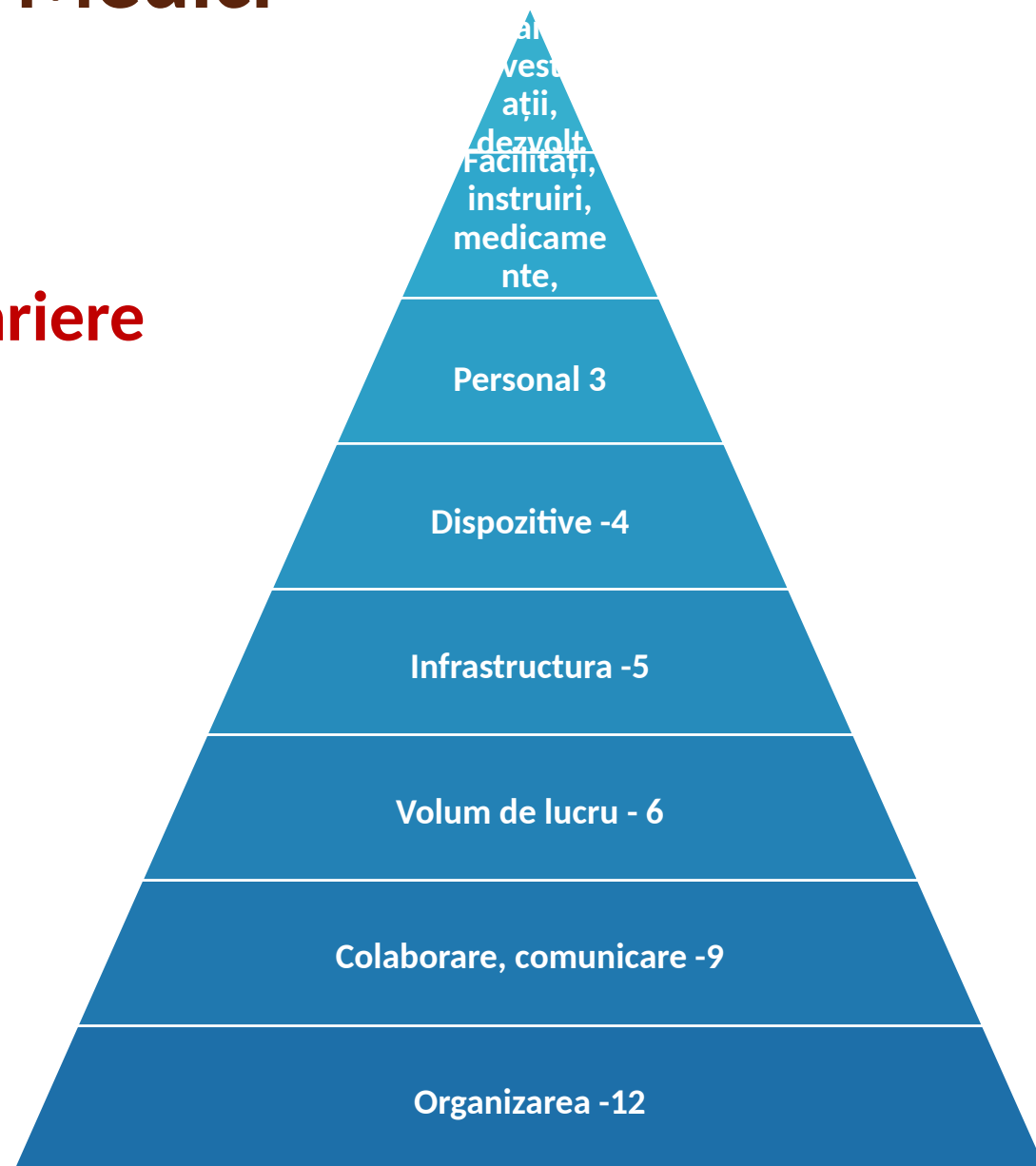


Propuneri

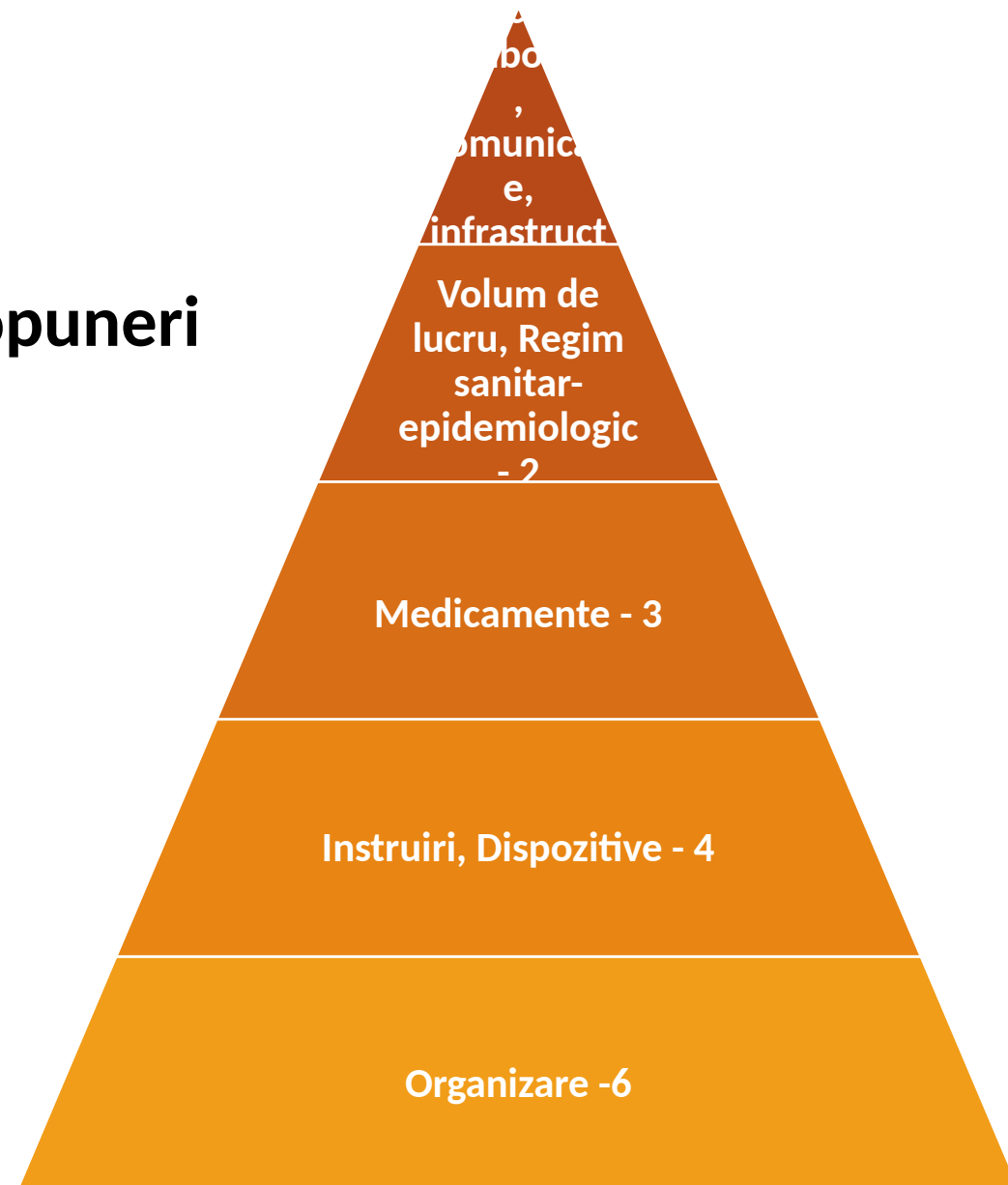


Medici

Bariere

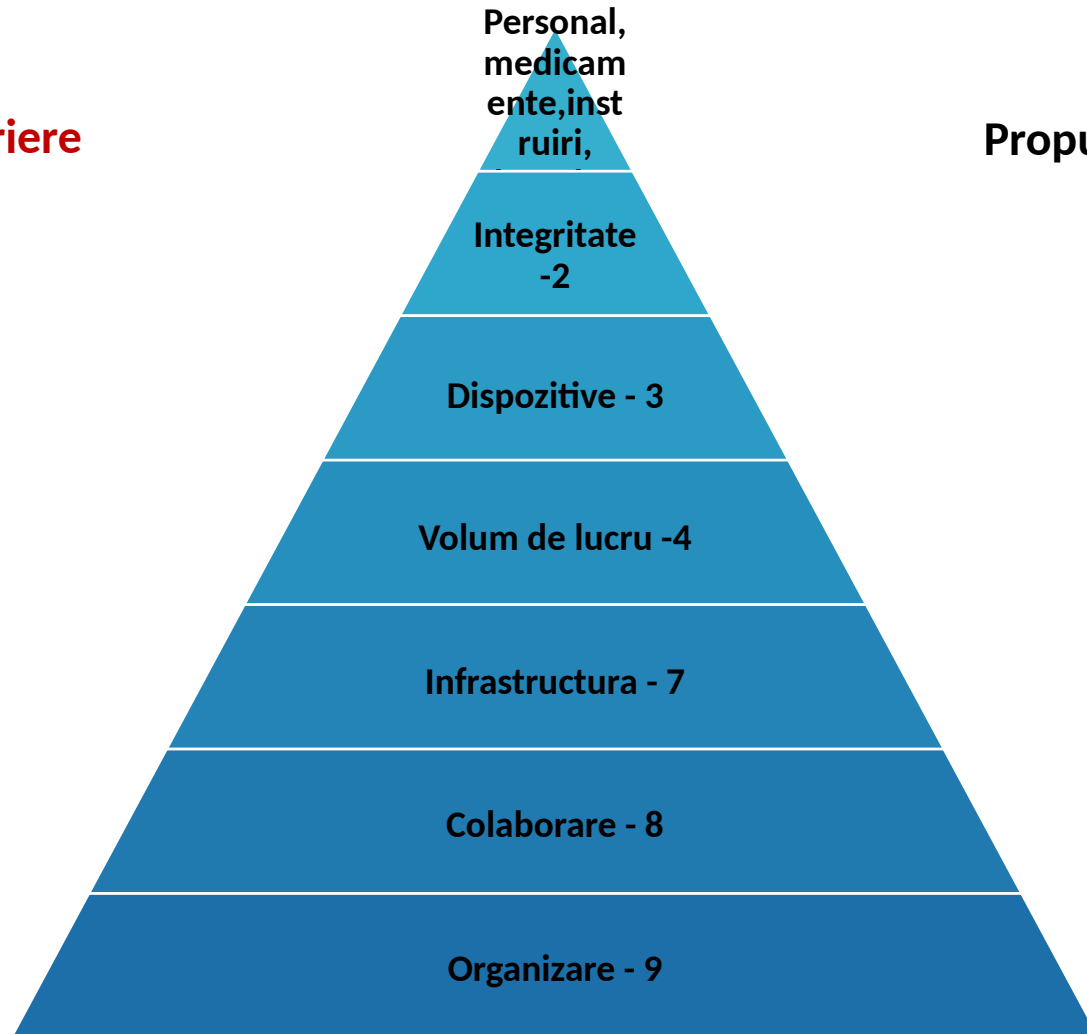


Propuneri

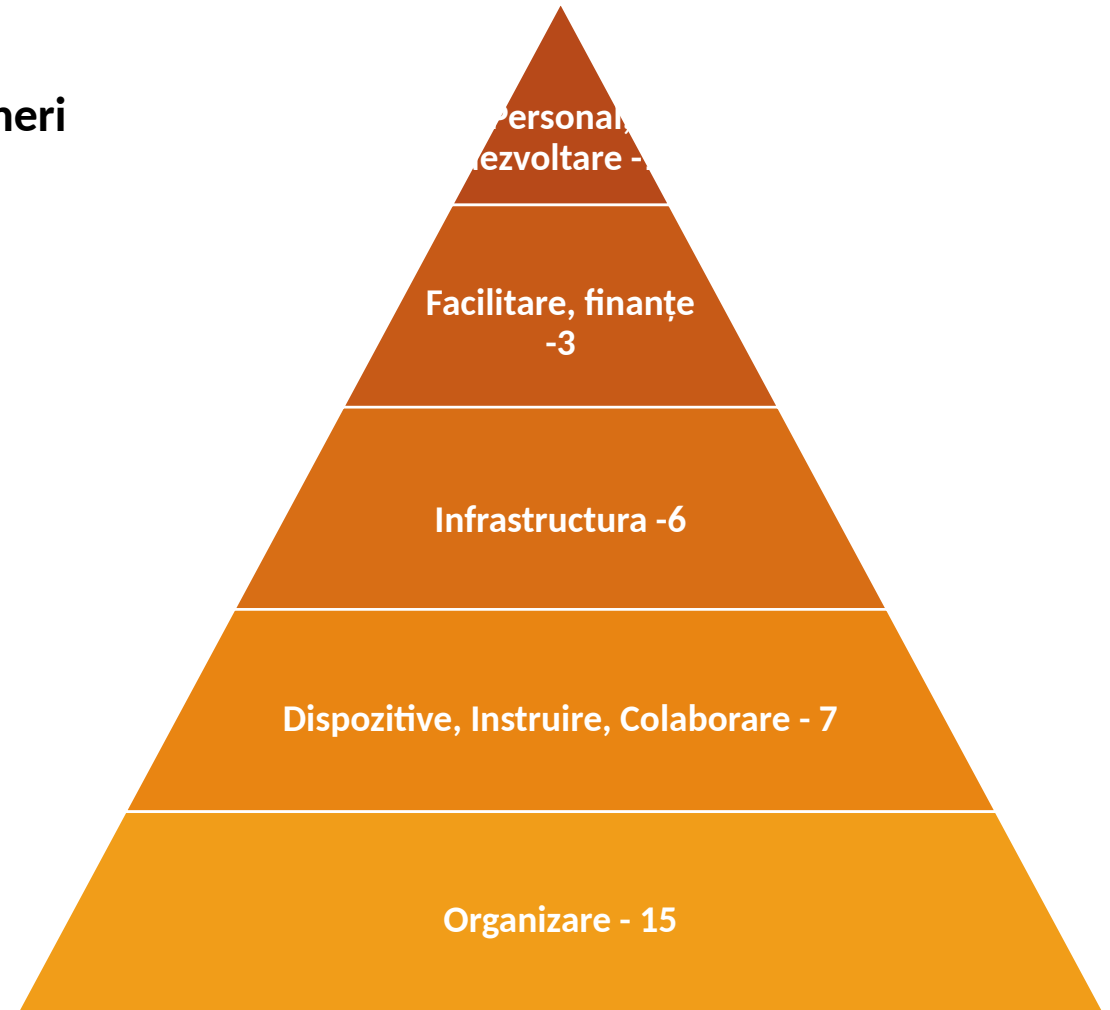


Medici rezidenți

Bariere

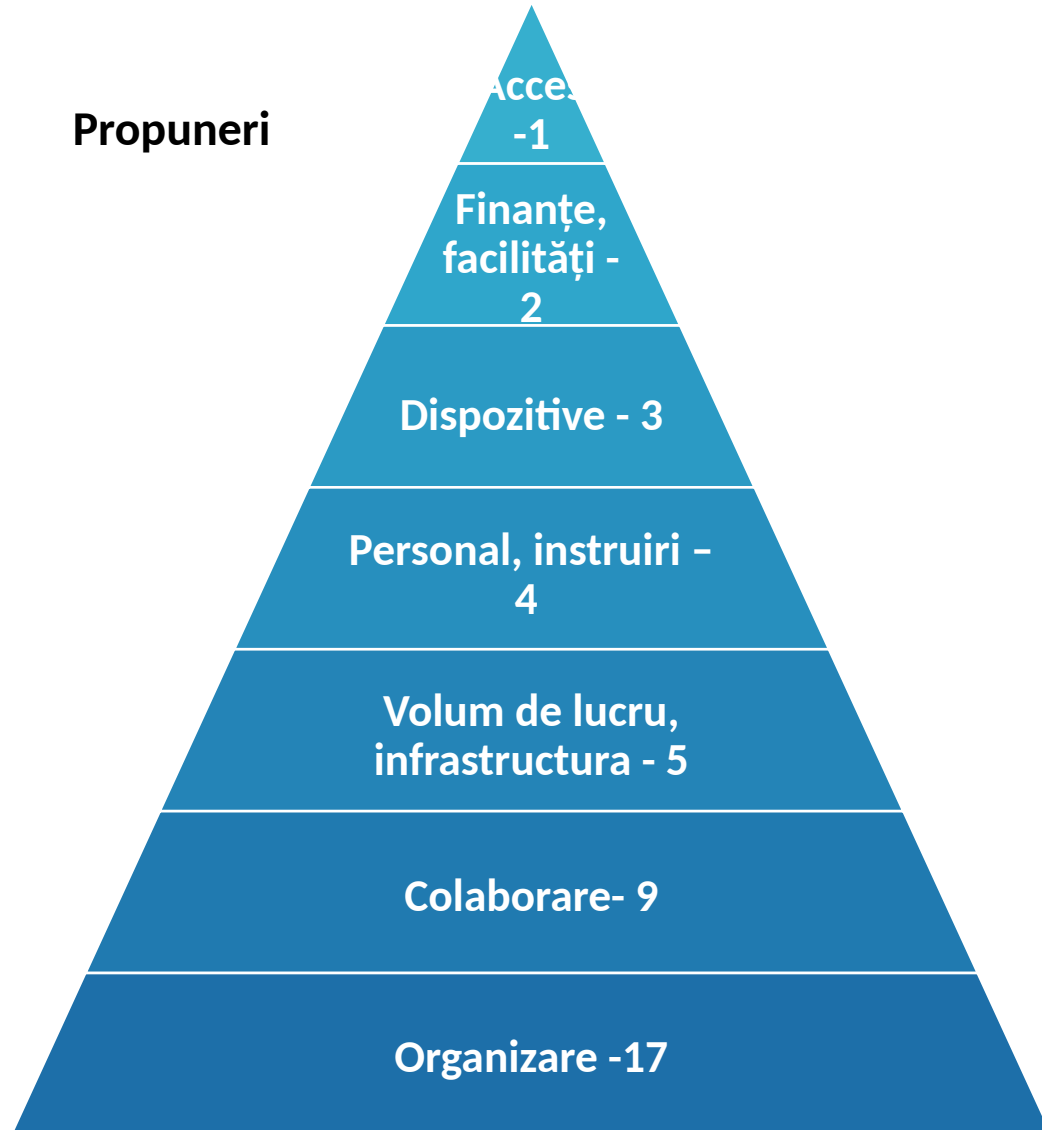


Propuneri

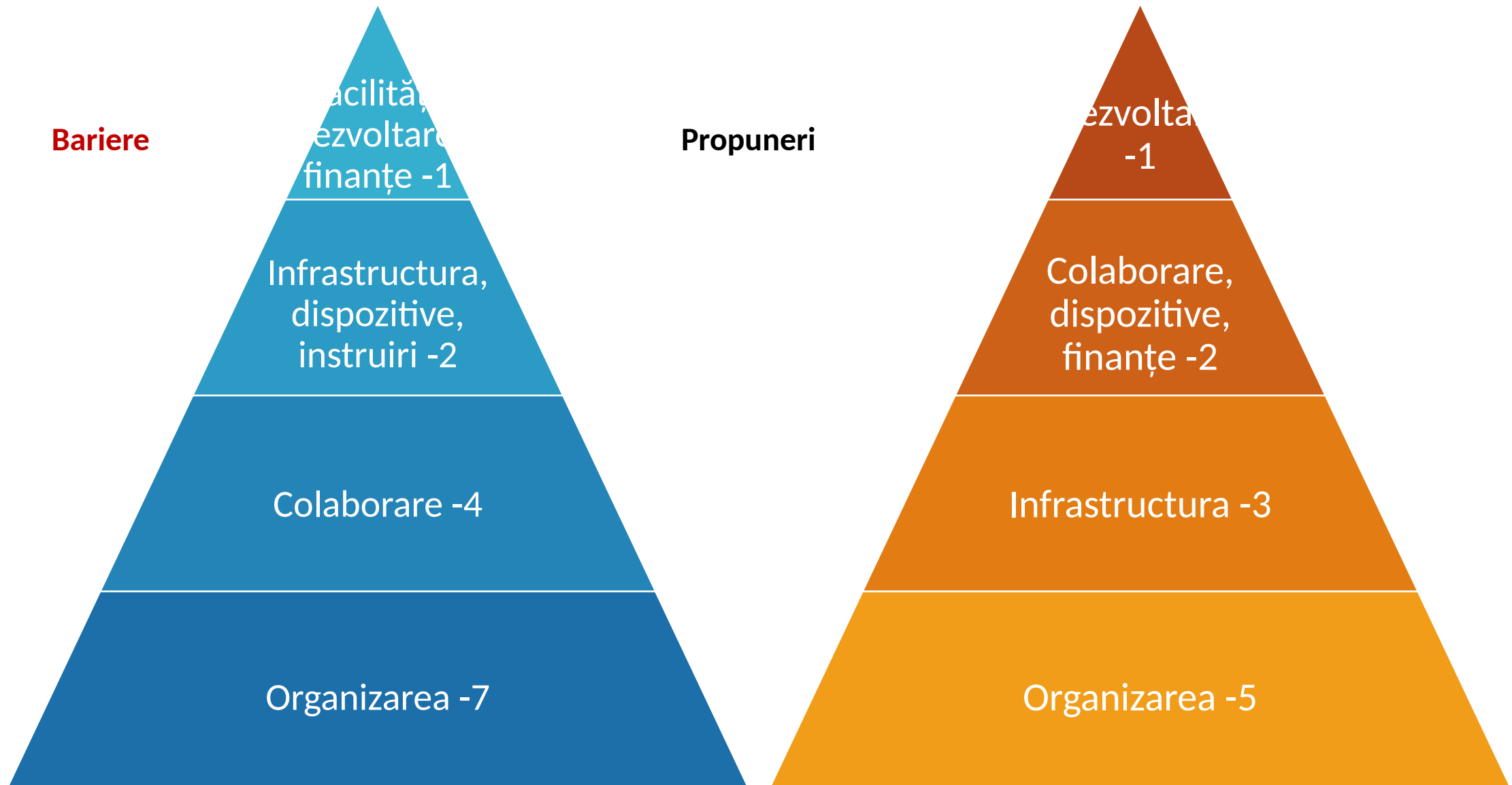


Asistenți medicali

Propuneri

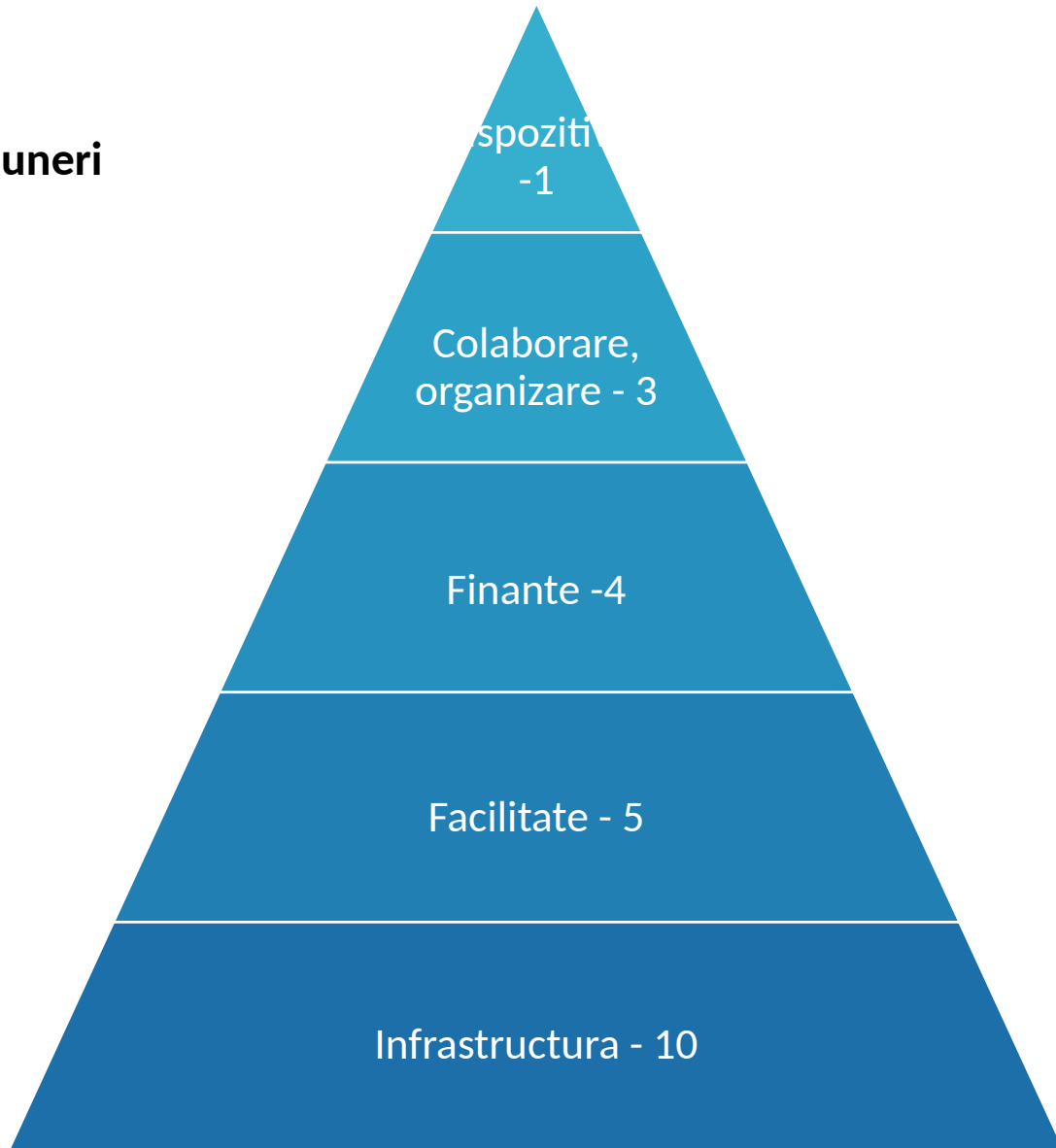


Personal cu studii superioare



Personal auxiliar

Propuneri



Probleme identificate

1. Organizarea eficientă a lucrului
2. Colaborare – comunicare
3. Dispozitive
4. Volum de lucru
5. Infrastructura
6. Instruiri



7. Rezultatele chestionarului de evaluare a satisfacției pacienților



Total - 254 de chestionare

Departamentul terapie- 92 (36.22%)
chestionare -
total pacienți 7491 - 1,23%

Departamentul chirurgie - 137 (53.94%) de
chestionare
total pacienți 21782 - 0,63%

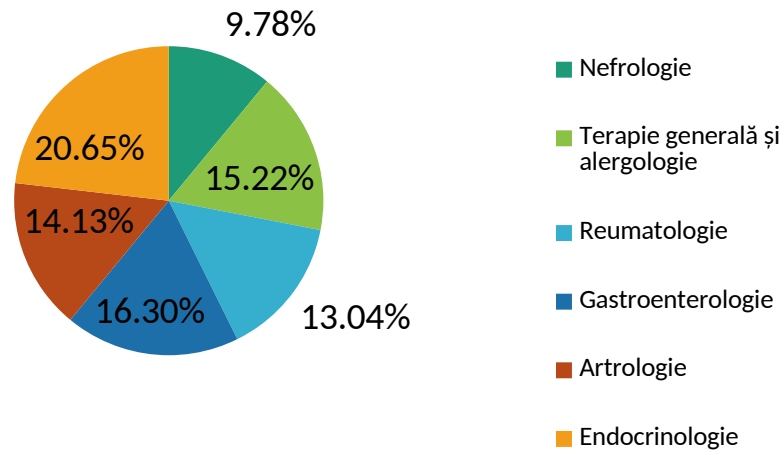
Secția COVID-19- 21(9.54%) de chestionare
toral pacienți 1609 - 1,49%

Secția Consultativă - 4 (1,57) chestionare

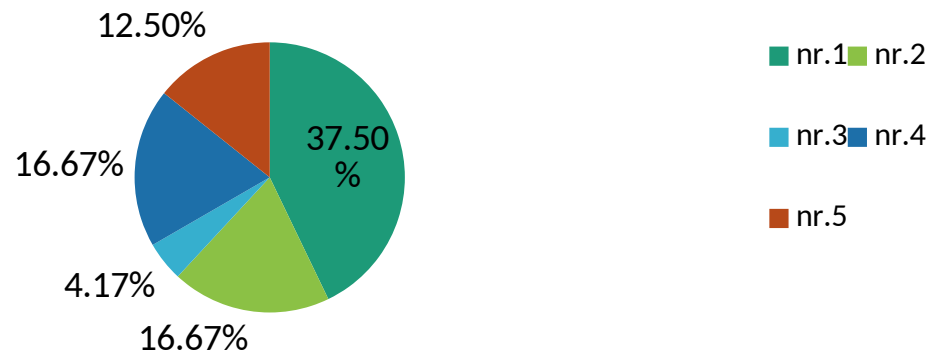
Indicator de calitate >10%

Satisfacția pacienților

Terapie

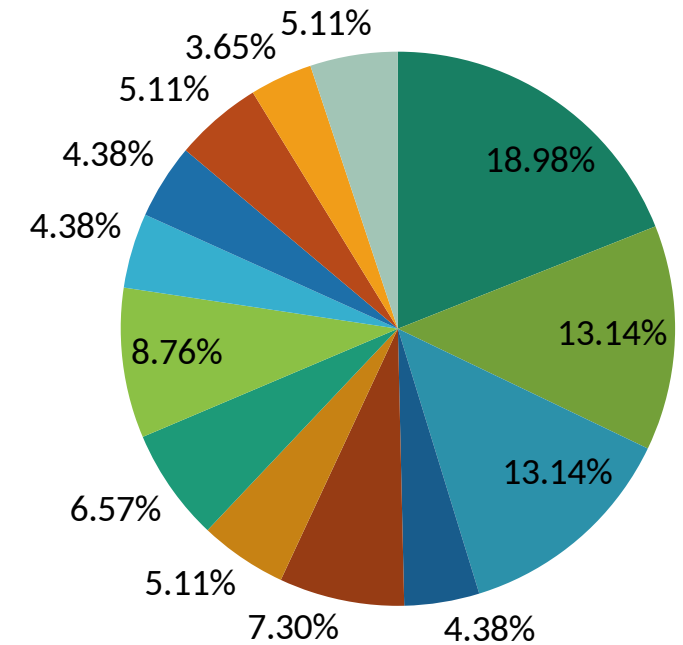


COVID-19



- chirurgie tocarică
- chirurgie hepatobiliară
- chirurgie viscer abdominală
- chirurgie colorectală
- urologie
- hemodializa și transplant renal
- oftalmologie
- ORL
- neurochirurgie
- chirurgie generală
- chirurgie malformații cardice congenitale
- chirurgie vasculară
- chirurgie vicii cardiace dobândite

Chirurgie



Calificare pentru amabilitate

CALIFICATIVE PENTRU AMABILITATE:															
	DEPARTAMENT TERAPIE CU SECȚIILE					Departament chirurgie cu secțiile					Secția COVID 19				
	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
MEDIC	59 (64,13%)	23 (25%)	9 (9,78%)	0	0	72 (53,73%)	51 (38,06%)	13 (9,7%)	1 (0,75%)	0	14 (71.45%)	4 (19.05%)	3 (14.29%)	0	0
ASISTENTĂ MEDICALĂ	51(55,43%)	29 (31,52%)	12 (13,04%)	0	0	63 (47,01%)	61 (45,52%)	12 (8,964%)	1 (0,75%)	0	14 (71.45%)	5 (23.81%)	2 (9.52%)	0	0
INFIRMIERĂ	35 (38,04%)	37 (33.33%)	16 (17,39%)	0	0	53 (39,55%)	60 (44,78%)	22 (16,42%)	2 (1,49%)	0	13 (61.9%)	6 (28.57%)	2 (9.52%)	0	0
BUFETIERE	41(44,57%)	35 (38,04%)	15 (16,3%)	0	0	53 (39,55%)	60 (44,78%)	22 (16,42%)	2 (1,49%)	0	11 (52.38%)	6 (28.57%)	3 (14.29%)	1 (4.76%)	0

Gradul de satisfacție privind îngrijirile acordate

CALIFICATIVE PENTRU ÎNGRIJIRILE ACORDATE															
	DEPARTAMENT TERAPIE CU SECȚIILE					Departament chirurgie cu secțiile					Secția COVID 19				
	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător	excelent	Foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
MEDIC	5 (35.71%)	5 (35.71%)	4 (28.57%)	0	0	20 (45.45%)	15 (34.09%)	9 (20.45%)	0	0	14 (71.45%)	4 (19.05%)	3 (14.29%)	0	0
ASISTENTĂ MEDICALĂ	6 (42,86%)	6 (42,86%)	2 (14.29%)	0	0	18 (40.91%)	19 (43.18%)	7 (15.91%)	0	0	14 (71.45%)	5 (23.81%)	2 (9.52%)	0	0
INFIRMIERĂ	4 (28.57%)	7 (33.33%)	3 (21.49%)	0	0	12 (27.27%)	20 (45.45%)	12 (27.27%)	0	0	13 (61.9%)	6 (28.57%)	2 (9.52%)	0	0
BUFETIERE	5 (35.71%)	7 (33.33%)	2 (14.29%)	0	0	12 (27.27%)	22 (50%)	10 (22.73%)	0	0	11 (52.38%)	6 (28.57%)	3 (14.29%)	1 (4.76%)	0

Calificative pentru calitatea serviciilor

	DEPARTAMENT TERAPIE CU SECȚIILE					Departament chirurgie cu secțiile					Secția COVID 19				
	excelent	Foarte bine	bine	satisfacator	nesatisfacator	excelent	Foarte bine	bine	satisfacator	nesatisfacator	excelent	Foarte bine	bine	satisfacator	nesatisfacator
condițiile de cazare în saloane	3 (21.43%)	2 (14.29%)	8 (57.14%)	1 (7.14%)	0	11 (25%)	21 (47.73%)	11 (25%)	1 (2.27%)	0	11 (52,38%)	6 (28,57)	3 (14,29)	1 (4,76%)	0
condițiile din WC	1 (7.14%)	1 (7.14%)	9 (64.29%)	3 (21.43%)	0	8 (18.18%)	22 (50%)	11 (25%)	3 (6,82%)	0	10 (47,62)	5 (23,81%)	5 (23,81%)	1 (4,76%)	0
condițiile din baie	0	4 (28.57%)	9 (64.29%)	1 (7.14%)	0	8 (18.18%)	22 (50%)	11 (25%)	1 (2.27%)	2 (4,55%)	8 (38,1)	5 (23,81%)	5 (23,81%)	3 (14,29)	0
condiții de amenajare a spațiilor comune	2 (14.29%)	1 (7.14%)	11 (78.57%)	0	0	8 (18.18%)	17 (38.64%)	17 (38.64%)	2 (4,55%)	0	10 (47,62)	3 (14,05%)	7 (33,33%)	1 (4,76%)	0
calitatea alimentației	2 (14.29%)	3 (21.43%)	7 (50%)	2 (14.29%)	0	6 (13.64%)	23 (52,27%)	14 (31.82%)	1 (2.27%)	0	13 (61,9%)	4 (19,05%)	2 (9,52%)	2 (9,52%)	0
varietatea meniului	1 (7.14%)	3 (21.43%)	8 (57.14%)	2 (14.29%)	0	6 (13.64%)	11 (25%)	25 (56,82%)	2 (4,55%)	0	11 (52,38%)	5 (23,81%)	2 (9,52%)	2 (9,52%)	1 (4,76%)
calitatea distribuției și modul de servire a alimentației	1 (7.14%)	6 (42.86%)	5 (35.71)	2 (14.29%)	0	7 (15.91%)	19 (43.18%)	18 (40,19%)	0	0	12 (57,14%)	6 (28,57)	2 (9,52%)	1 (4,76%)	0
curățenia în saloane	0	6 (42.86%)	6 (42.86%)	2 (14.29%)	0	7 (15.91%)	22 (50%)	15 (34,09%)	0	0	13 (61,9%)	6 (28,57)	2 (9,52%)	0	0
curățenia în WC	0	4 (28.57%)	8 (57.14%)	2 (14.29%)	0	8 (18.18%)	19 (43.18%)	13 (29,55%)	4 (9,09%)	0	12 (57,14%)	7 (33,33%)	2 (9,52%)	0	0
curățenia în baie	0	5 (35.71)	7 (50%)	2 (14.29%)	0	8 (18.18%)	20 (45.45%)	12 (27,27%)	2 (4,55%)	2 (4,55%)	12 (57,14%)	7 (33,33%)	2 (9,52%)	0	0
calitatea mobilierului, lenjeriei	0	4 (28.57%)	8 (57.14%)	2 (14.29%)	0	5 (11.36%)	14 (31.82%)	23 (52,27%)	1 (2.27%)	1 (2.27%)	10 (47,62)	5 (23,81%)	6 (28,57)	0	0

Concluzii

Puncte forte ”prin prisma ochilor ”pacienților

- Amabilitatea medicilor, surorilor medicale, a întregului personal
- Atitudinea binevoitoare a medicilor și a întregului personal medical
- Personalul secției este calificat, medicii cu performanță
- Atarnarea personalului medical față de pacienți
- Ajutorul și atenția acordată de personalul medical
- Comportamentul frumos față de pacienți
- Atitudinea pozitivă a personalului medical
- Investigațiile medicale au fost la cel mai înalt nivel
- Colectivul unit
- Curățenia

Concluzii

Puncte slabe "prin prizma ochilor" pacienților

- Mâncarea este uneori de calitate proastă
- Meniul nu corespunde pacienților cu diabet
- MObila veche
- Lipsa butoanelor de chemare a personalului medical

Propuneri de ameliorare propuse de pacienți

- Reînnoirea mobilierul
- Efectuarea reparației
- Instalarea condiționerelor
- Adăugarea fructelor în meniu
- Adăugarea plimbări pe afară
- Crearea conșiiilor în saloane cum ar fi: wc/baie aparte
- Instalarea televizoarelor în saloane
- Montarea butoane de "chemare" a infirmierelor/asistentelor



Indicatorii de performanță a instituției



Indicatorii de management al resurselor umane

- *Rata de ocupare cu medici 95,1% - 5 puncte*
- *Rata de ocupare cu asistente medicale 95,7% - 5 puncte*
- *Rata personalului total instruit 97,7% - 5 puncte*
 - *Rata personalului instruit / medici – 101,5%*
 - *Rata personalului instruit / asistente medicale - 93,7%*
- *Evaluarea gradului de satisfacție al angajaților 5 puncte*
 - *POS privind evaluarea satisfacției angajaților – revizia II*
 - *Procese verbale despre raportarea rezultatelor chestionarelor*
 - *Concluziile în rezultatul analizei efectuate*
 - *Măsurile întreprinse pentru soluționarea problemelor identificate*



Indicatori de utilizare a serviciilor medicale

- *Ponderea intervențiilor chirurgicale prin chirurgia de o zi din numărul de intervenții chirurgicale totale 6,6% - 3 puncte*
- *Rata activității chirurgicale 90,9% - 3 puncte*
- *Rata dispozitivelor medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale 100% - 3 puncte*
- *Rata executării volumului de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) conform contractului de prestare servicii cu Compania Națională de Asigurări în Medicină 100% - 4 puncte*
- *Rata pacienților preluați de către Secția de Internare de la echipele AMU în timp de până la 10 minute conform standardului 100% 3 puncte*



Indicatori ai activității economico-financiare a instituției

- Executarea contractului cu Compania Națională de Asigurări în Medicină 100,9% - **10 puncte**;
- Achitarea suplimentului pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță angajaților 49,6% - **10 puncte**
- Ponderea cheltuielilor cu medicamente si dispozitive medicale (inclusiv consumabile și echipamente de protecție personală) din totalul cheltuielilor 25% - **5 puncte**
- Ponderea veniturilor obținute suplimentar din totalul veniturilor instituției 15,4% - **2 puncte**
- Publicarea pe pagina web a instituției: a planului anual de achiziții; a procurărilor de medicamente, dispozitive medicale, echipamente de protecție; a rapoartelor privind activitatea economico-financiară - **3 puncte**



Indicatori de calitate

- *Raportarea infecțiilor nozocomiale 100% - 3 puncte*
- *Raportarea reacțiilor adverse la medicație 100% - 3 puncte*
- *Rata intervențiilor chirurgicale la care s-a perfectat Fișa de siguranță a pacientului chirurgical 100% - 3 puncte*
- *Procentul bolnavilor transferați către alte spitale sub 5% - 3 puncte*
- *Rata pacienților tratați conform PCN 100% - 3 puncte*
- *Rata cuprinderii cu vaccinare anti-COVID-19 a persoanelor angajate 95,4% - 10 puncte*
- *Evaluarea gradului de satisfacție al pacienților 5 puncte*
 - *POS privind evaluarea satisfacției pacienților – revizia II*
 - *Procese verbale despre raportarea rezultatelor chestionarelor*
 - *Concluziile în rezultatul analizei efectuate*
 - *Măsurile întreprinse pentru soluționarea problemelor identificate*