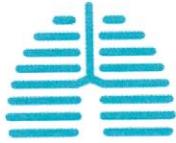


Respirăm
împreună



Institutul de
Pneumoftiziologie
Marius Nasta

RAPORT DE ACTIVITATE

Contract Management

ianuarie - decembrie 2019

manager

Beatrice Mahler

Iunie 2020



CUPRINS

- A. Descrierea situației actuale a Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta
 - A.1. Tipul și profilul institutului
 - A.2. Structură
 - A.3. Direcții de management
- B. Indicatori de management ai resurselor 2019
- C. Indicatori de utilizare a serviciilor 2019
- D. Indicatori economico-financiari 2019
- E. Indicatori de calitate 2019
 - E.1. Evaluare servicii hoteliere
 - E.2. Evaluarea calitatii actului medical
 - E.3. Comunicare interinstitutionala



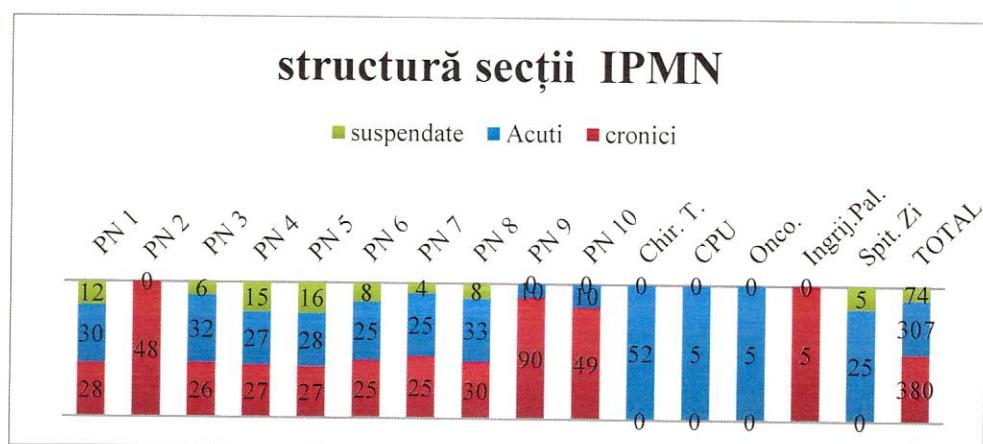
A. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE A SPITALULUI

A.1. Tipul și profilul spitalului

Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta din București este o instituție aflată sub coordonarea directă a Ministerului Sănătății, având 622 de paturi, din care 562 funcționale, la care se adaugă 19 paturi destinate spitalizării de zi și 5 paturi în CPU. Din totalul de paturi menționate un număr de 272 sunt destinate serviciilor de îngrijire de tip acut: pneumologie 205 de paturi din care 20 pneumopediatrie, 5 paturi somnologie, 5 paturi terapie acută respiratorie, chirurgie toracică 52 de paturi, oncologie 5 paturi. Un număr de 276 de paturi sunt paturi cu profil de boli cronice: 5 paturi pentru paleație și 271 pneumoftiziologie adulți și copii. Din 2018 structura de spitalizare de zi are alocat un numar de 25 paturi, din care 19 funcționale. Fiind un spital de categorie 1M, Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta, deservește în proporție de peste 60% pacienți din afara Bucureștiului cu patologie respiratorie.

A.2. Structura spitalului

Conform organigramei din anul 2019, aprobată de Ministerul Sănătății structura funcțională a Institutului este cea din graficul 1.



Graficul 1 – Structura secțiilor din Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta

În structura Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta se găsesc un număr de 7 laboratoare, 8 compartimente, 3 dispensare TB: sector 4, 5 și 6 și ambulatoriu integrat cu mai multe specialități. Cercetarea cuprinde 7 departamente. Învățământ universitar cu trei discipline: disciplina de pneumoftiziologie I a UMF Carol Davila, disciplina de pneumoftiziologie II a UMF Carol Davila și disciplina de chirurgie toracică a UMF Carol Davila.

A.3. Direcții actuale de management

Strategia de management abordată pentru Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta a vizat adaptarea activității medicale la nevoia de servicii medicale a populației, într-un mod flexibil, dinamic și eficient, astfel încât să putem răspunde nevoilor zilnice.

Raportul cuprinde aspecte referitoare la modul de îndeplinire a indicatorilor asumați prin contractul de management, respectând criteriile de performanță asumate, procedurile interne de evaluare și control, documente ce țin de normativele cu caracter intern emise pentru a eficientiza activitatea institutului, creșterea calității actului medical în concordanță cu gestionarea resurselor umane existente precum și de modul de relaționare a institutului cu celelalte structuri în a căror subordine se află sau cu care are relații de colaborare. Pentru că dezvoltarea institutului să fie armonioasă și sustenabilă prioritățile de dezvoltare au fost cuprinse în Planul Strategic al Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta pentru perioada 2019-2023, fiind predat Ministerului Sănătății.

B. Indicatori de performanță ai resurselor umane în anul 2019

Resursele umane sunt reprezentate de ansamblul personalului care deservește activitatea institutului, personal cu pregătire diferită, cu supraspecializări dar și cu vechime diferită. Încadrarea în bugetul aprobat a fost unul din obiectivele urmărite fără a renunța la obiectivul principal al oricărei instituții medicale, acela de calitate în actul medical. Este știut că o activitate medicală performantă nu poate fi făcută fără personal medical dedicat, permanent specializat și informat.

Anul 2018 a adus în activitatea de management implementarea unor modificări legislative care au avut ca obiectiv modificări salariale cu impact major asupra bugetului, modificări care



au continuat să fie implementate și în anul 2019.

Prioritățile manageriale în ceea ce privește managementul resurselor umane a fost organizarea concursurilor de ocupare a posturilor specifice comitetului director și a posturilor pentru șefi secție în institut. Astfel au fost ocupate posturile de director medical, director finanțier contabil și director de îngrijiri, prin concurs desfășurat în luna iulie 2019. Pentru șefii de secție examenul s-a desfășurat ulterior în lunile septembrie și octombrie a anului 2019, cu încheierea contractelor de administrare pentru o perioadă de 3 ani, cu următoarele excepții: laboratorul de radiologie și imagistică, laboratorului de bacteriologie și secției pneumologie X unde nu au fost depuse dosarele de concurs. Examenele s-au desfășurat respecând legislația în vigoare. În fiecare secție prin comisia de Control intern managerial au fost prioritizate activitățile de actualizare a fișelor de post și în concordanță cu acestea s-au elaborat registrele de riscuri. Au fost scoase la concurs posturi de medici, asistente și personal auxiliar pentru a eficientiza actul medical la patul bolnavului. Tot odată am militat și pentru ocuparea posturilor în serviciile administrative pentru eficientizarea activităților institutului. Au fost realizate evaluările individuale pentru toți salariații institutului.

Au fost organizate concursuri pentru 11 posturi cu pregătire superioară, din care 8 medici, 2 asistenți sociali și 1 biolog, 11 posturi pentru asistenți medicali și 11 posturi personal auxiliar. Pentru susținerea activității din secțiile medicale au fost angajate alte 8 persoane 2 registratori medicali și 6 persoane în administrativ. Prin transfer a fost angajat 1 asistent medical nutriție și dietetică la blocul alimentar.

A fost actualizat Regulamentul Comisiei de disciplină aprobat prin Hotărarea Comitetului Director nr. 16/22.04.2019, conform proces verbal nr. 8263/22.04.2019, concomitent cu modificare comisiei de disciplină la începutul anului, fiind considerată o funcție cu risc ridicat de uzură, care necesită schimbări periodice, care a prevăzut câteva direcții punctuale, care au suferit modificări semnificative:

- comportamentul angajaților atât unii față de alții cât și al angajaților față de pacienți, fiind considerată abatere disciplinară agresiune verbală realizată atât la locul de muncă cât și în mediul on line.
- criterii de evaluare a performanței individuale pentru personalul medical, la 6 luni, în



funcție de indicatorii de management ai unității,

- flexibilizarea programului de muncă pentru a face față solicitărilor.

Un pas important a fost asigurarea serviciilor de asistență socială prin angajarea de asistenți sociali în structura dispensarelor TB, structura extreme de necesară institutului.

A fost actualizat Regulamentul Comisiei de disciplină, concomitent cu modificare comisiei de disciplină la începutul anului, fiind considerată o funcție cu risc ridicat de uzură, care necesită schimări periodice. Raportul comisiei de disciplină a fost prezentat Consiliului de Administrație și a însumat un număr de 23 sancțiuni disciplinare din care 14 sancțiuni disciplinare cu cercetare disciplinară prealabilă cu emiterea deciziei de sancțiune și 9 sancțiuni disciplinare fără cercetare în prealabil. Au fost efectuate un număr de 37 de controale pentru verificarea prezenței personalului la seviciu. S-au actualizat 199 fișe de post

Toți angajații au beneficiat de controale de medicina muncii conform contractelor de muncă.

Contractul colectiv de muncă a expirat în anul 2019, el fiind prelungit cu un an prin act aditional la data de 31.10.2018, cu acordul sindicatelor în ședință de lucru care a avut loc la Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta.

Au fost menținute sporurile de gardă pe tot parcursul anului și au fost încheiate 8 contracte pentru activitatea prestată în liniile de gardă din cadrul institutului.

Anul 2019 a promovat un număr de 5 persoane: în anul 2019 1 asistent medical, 3 medici și un farmacist.

A fost actualizată compoziția consiliului medical conform contractelor încheiate.

Alte comisii actualizate au fost:

- comisia de disciplină
- comisia de control intern managerial
- comisia DRG
- comisia de riscuri
- comisia de etică
- comitetul de etică
- comisia de recuperare a prejudiciului administrativ



- comisiile de recepție materiale și produse
- comisia de decese
- comisia medicamentului
- comisia de audit clinic
- comisia de monitorizare.

Proceduri actualize

- procedura de internare, externare
- cod de conduit în cazul persoanelor cu dizabilități.
- procedura de predare a pacienților între ture
- proceduri de statistică
- procedura DRG
- 2 proceduri RUNOS
- procedura brațară electronică,
- procedură aparat de urgență

Au beneficiat de cursuri de formare profesională un număr de 116 salariați:

- a) participarea la cursuri organizate de către angajator sau de către furnizorii de servicii de formare profesională din țară sau din străinătate;
- b) stagii de adaptare profesională la cerințele postului și ale locului de muncă;
- c) formare individualizată;
- d) formarea organizată de partenerii sociali în domeniul relațiilor de muncă și a dialogului social;

C. Indicatori de performanță prin utilizarea serviciilor în anul 2019

Conform contractului de management indicatorii au fost asumați sunt cei din tabelul 2.

Indicatori de utilizare a serviciilor		Valoarea asumată	Valoarea realizată	Gradul de îndeplinire al indicatorului
1.	Durata medie de spitalizare	15.30	14.06	92
2.	Rata de utilizare a paturilor	71.52	67.71	95
3.	Indicele de complexitate al cazurilor	1.4000	1.6322	117
4.	Procentul pacienților cu intervenții chirurgicale din totalul pacienților externați din secțiile chirurgicale	80.00	86.72	108

2. Tabel 1. Indicatori de performanță date statitice



1. Durata de spitalizare

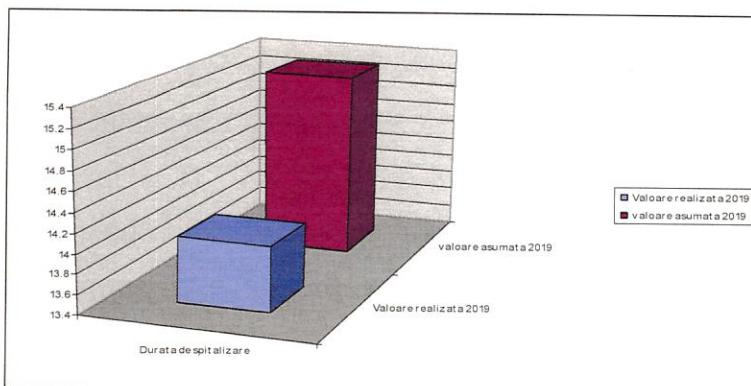
În anul 2019 durata de spitalizare realizată în cadrul Institutului a fost de 14,06 zile, reprezentând 92% din valoarea asumată a acestui indicator. Deși în ultimii ani durata de spitalizare înregistrată la nivelul institutului a scăzut, aceasta rămâne peste valoarea duratei de spitalizare realizată la nivel național, rezultat al cazurilor grave și complexe tratate la nivelul tuturor specialităților din structura Institutului.

Comparând durata de spitalizare efectiv realizată la nivelul Institutului pe specialități cu durata medie de spitalizare la nivel național, să cum a fost publicată pe site-ul oficial al Școlii Naționale de Sănătate Publică, Management și Perfectionare în Domeniul Sanitar București pentru anul 2019, se observă faptul că durata de spitalizare în cadrul Institutului depășește cu mult durata de spitalizare realizată pe specialități la nivel național urmare a cazurilor grave prezentate și rezolvate în cadrul Institutului, dar care reprezintă și o creștere a cheltuielilor cu internarea pacienților.

Specialitati Institut	DMS Institut	DMS nivel național	%
Pneumologie adulți	9.41	7.81	120.49
Pneumologie pediatriă	6.13	5.74	106.79
Pneumoftiziologie adulți	46.66	33.91	137.60
Pneumoftiziologie pediatrică	25.85	22.50	114.89
Chirurgie toracică	8.88	7.65	116.08
Oncologie medicală	8.49	4.43	191.65
Îngrijiri paliative	9.39	24.46	38.39

Tabel 3. Specialități în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta





Grafic 2. Durata de spitalizare între asumat și realizat

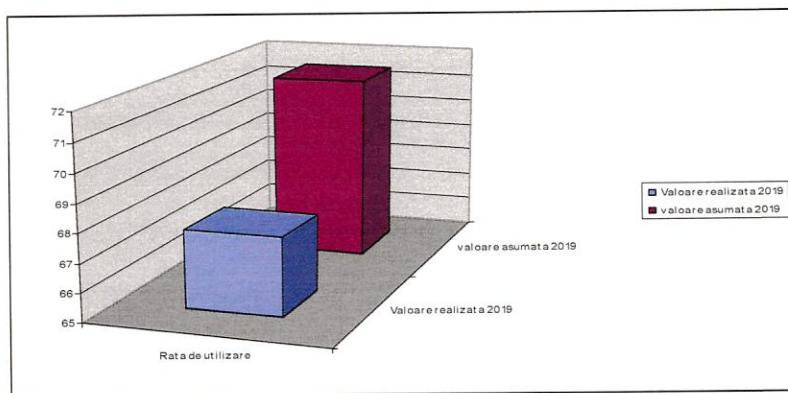
Nr. crt	Secția	Valoarea indicatorului Durata de spitalizare		Grad de realizare
		asumată prin contract	realizată	
1	Pneumologie 1	9.29	8.95	96
2	Pneumologie 3	9.29	7.23	78
3	Pneumologie 4	9.29	6.19	67
4	Pneumologie 5	9.29	7.60	82
5	Pneumologie 6	9.29	9.61	103
6	Pneumologie 7	9.29	8.50	92
7	Pneumologie 8	9.29	10.52	113
8	Pneumologie 9	9.29	5.96	64
9	Pneumologie 10	9.29	6.22	67
10	Pneumoftiziologie 1	33.64	34.18	102
11	Pneumoftiziologie 3	33.64	32.77	97
12	Pneumoftiziologie 4	33.64	33.61	100
13	Pneumoftiziologie 5	33.64	26.71	79
14	Pneumoftiziologie 6	33.64	33.69	100
15	Pneumoftiziologie 7	33.64	38.42	114
16	Pneumoftiziologie 8	33.64	49.33	147
17	Pneumoftiziologie 9	21.47	23.63	110
18	Pneumoftiziologie 10	21.47	22.79	106
19	Pneumoftiziologie 2 TB-MDR	47.04	68.11	145

20	Clinica Chirurgie toracica	9.29	3.69	40
21	Compartiment oncologie medicala	9.29	7.01	75
22	Ingrijiri paliative	19.97	9.43	47
23	ATI	2.87	2.50	87

Tabel 3. Durata de spitalizare secții Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta.

2. Rata de utilizare a paturilor

Rata de utilizare a paturilor înregistrată în cadrul Institutului în anul 2019 a fost de 67.71%, cu un grad de realizare de 95% a indicatorului asumat prin contractul de management. Rata de utilizare a paturilor a înregistrat o scădere comparativ cu anul 2018 și ca urmare a închiderii temporare a paturilor din ATI și secția de Chirurgie toracică, în urma depistării și controlului infecțiilor nosocomiale de la începutul anului 2019. S-a început o analiză asupra ratei de utilizare a paturilor astfel încât, print-o reorganizare a numărului de paturi și a structurilor existente la nivelul Institutului, să se asigure o utilizare eficientă și eficace a acestora, creând astfel condițiile necesare atragerii complete a sumelor posibil a fi contractate cu CASMB.



Grafic 3 Rata de utilizare a patului

Nr. crt	Secția	Valoarea indicatorului Rata de utilizare		Grad de realizare
		asumată prin contract	realizată	
1	Pneumologie 1	79.45	93.87	118
2	Pneumologie 3	79.45	61.88	78
3	Pneumologie 4	79.45	61.92	78
4	Pneumologie 5	79.45	83.51	105



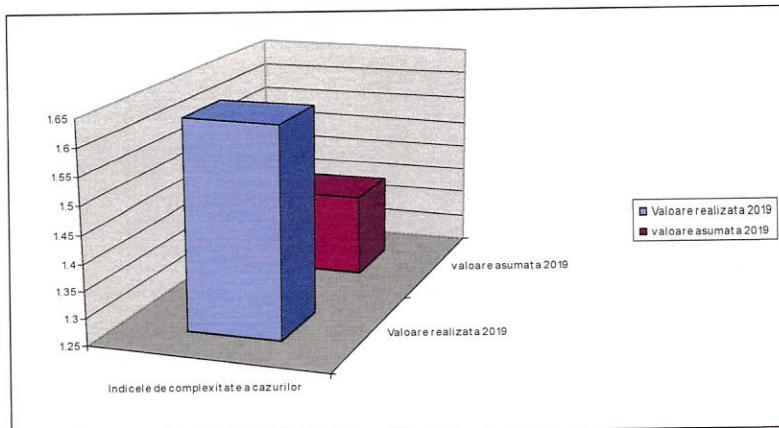
5	Pneumologie 6	79.45	59.44	75
6	Pneumologie 7	79.45	67.71	85
7	Pneumologie 8	79.45	88.98	112
8	Pneumologie 9	79.45	40.49	51
9	Pneumologie 10	79.45	44.49	56
10	Pneumoftiziologie 1	87.67	76.87	88
11	Pneumoftiziologie 3	87.67	89.19	102
12	Pneumoftiziologie 4	87.67	71.70	82
13	Pneumoftiziologie 5	87.67	66.62	76
14	Pneumoftiziologie 6	87.67	48.32	55
15	Pneumoftiziologie 7	87.67	70.62	81
16	Pneumoftiziologie 8	87.67	89.93	103
17	Pneumoftiziologie 9	87.67	62.23	71
18	Pneumoftiziologie 10	87.67	56.97	65
19	Pneumoftiziologie 2 TB-MDR	87.67	64.15	73
20	Clinica Chirurgie toracica	79.45	63.73	80
21	Compartiment oncologie medicala	79.45	55.34	70
22	Ingrijiri paliative	87.67	72.33	83
23	ATI	79.45	53.22	67

Tabel 4 Rata de utilizare a patului pe fiecare secție

3. Indicele de complexitate al cazurilor

Indicele de complexitate realizat la nivelul Institutului a fost de 1.6322, gradul de îndeplinire al indicatorului comparativ cu valoarea estimată pentru anul 2019 fiind de 116.59%.



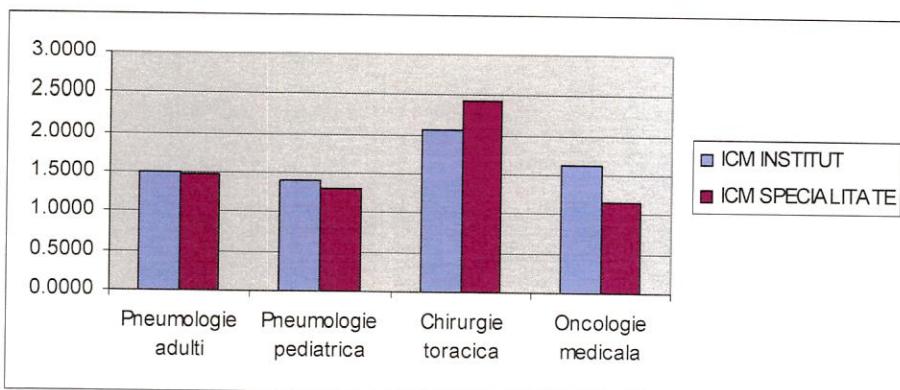


Grafic 4. Indice de complexitate a cazului în anul 2019

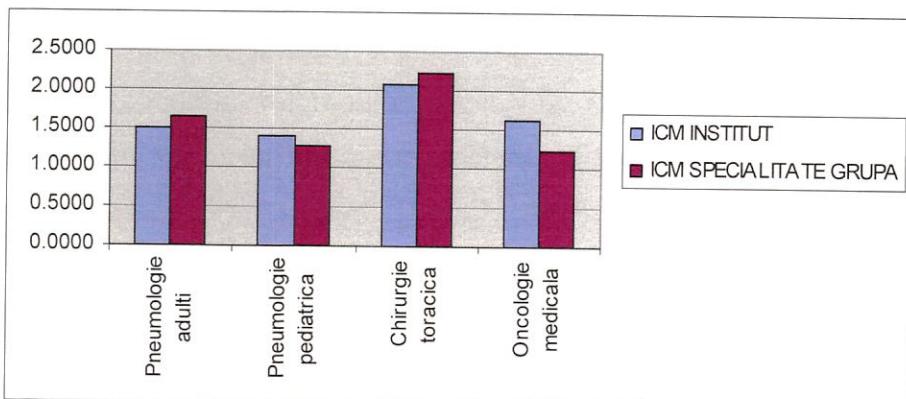
Raportul dintre indicele de complexitate al cazurilor realizat în anul 2019 la nivelul Institutului de Pneumoftiziologie „Marius Nasta” și indicele de complexitate al cazurilor realizat la nivel național, a înregistrat valoarea de 1.1427, considerăm o depășire mare înregistrată pentru un spital monospecialitate.

Specialitati Institut	ICM Institut	ICM SPECIALITATE NIVEL NAȚIONAL	ICM SPECIALITATE GRUPĂ NIVEL NAȚIONAL	% ICM SPECIALITATE	% ICM SPECIALITATE GRUPĂ NIVEL NAȚIONAL
Pneumologie adulți	1.5083	1.4758	1.6387	102.20	92.04
Pneumologie pediatrică	1.4036	1.3081	1.2841	107.30	109.31
Chirurgie toracică	2.0771	2.4405	2.2340	85.11	92.98
Oncologie medicală	1.6151	1.1492	1.2339	140.54	130.89

Tabel 5. ICM pe specialitate la nivel național comparativ pe specialitățile din institut



Grafic 6. ICM comparativ pe specialități



Grafic 7. ICM comparativ pe specialități

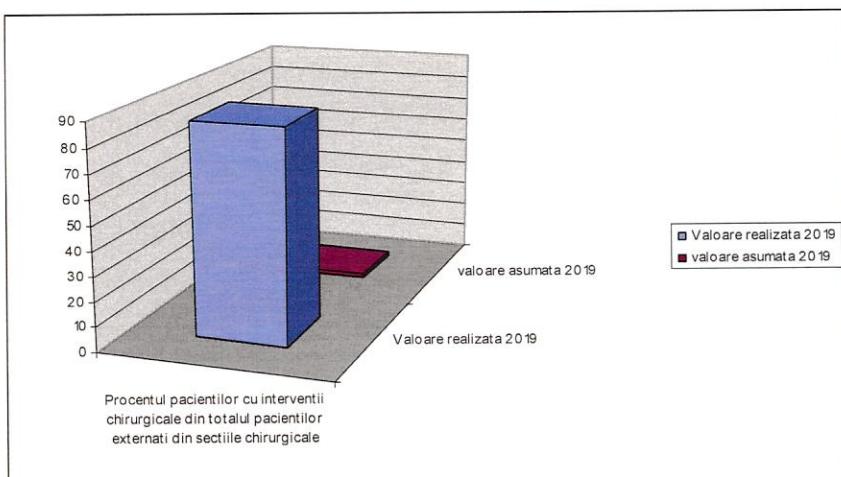
Nr. crt	Sectia	Valoarea indicatorului ICM		Grad de realizare
		asumată prin contract	realizată	
1	Pneumologie 1	1.5300	1.6685	109
2	Pneumologie 3	1.6200	1.4486	89
3	Pneumologie 4	1.5100	1.5938	106
4	Pneumologie 5	1.4600	1.6135	111
5	Pneumologie 6	1.2100	1.1417	94
6	Pneumologie 7	1.2200	1.5080	124
7	Pneumologie 8	1.4500	1.4761	102
8	Pneumologie 9	1.1400	1.3327	117
9	Pneumologie 10	1.5500	1.4713	95
10	Clinica Chirurgie toracica	2.3500	2.0771	88

11	Compartiment oncologie medicală	1.4400	1.6151	112
----	---------------------------------	--------	--------	-----

Tabel 6 Indicator ICM pe secții institut în anul 2019

4. Procentul pacienților cu intervenții chirurgicale din totalul pacienților externați din secțiile chirurgicale

În anul 2019 procentul pacienților cu intervenții chirurgicale principale din totalul pacienților externați din secția clinică Chirurgie toracică a fost de 86,72%, gradul de îndeplinire al indicatorului asumat pentru anul 2019 fiind de 108,40%.



Grafic 8 Procentul pacienților cu intervenții chirurgicale din totalul pacienților externați din secțiile chirurgicale

D. Indicatori de performanță economico-financiari

Conform contractului de management asumat indicatorii economici sunt cei din tabelul 7.

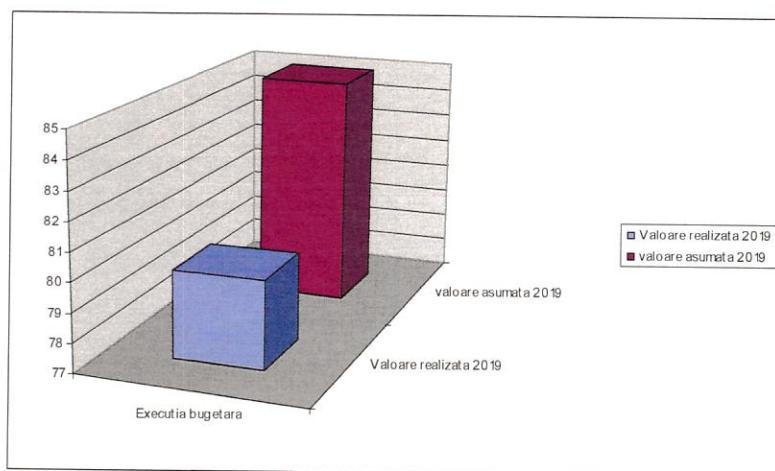
Indicatori economico-financiari		Valoarea asumată	Valoarea realizată	Gradul de îndeplinire al indicatorului
1.	Executia bugetara fata de bugetul de cheltuieli aprobat	85,00	80,01	94
2.	Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului	29,00	29,54	102
3.	Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului	58,00	48,89	84
4.	Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor	10,54	9,37	89

	spitalului			
5.	Costul mediu/ zi de spitalizare	968,00	780,09	81

Tabel 7. Indicatori economico - financiari

1. Execuția bugetară față de bugetul de cheltuieli aprobat

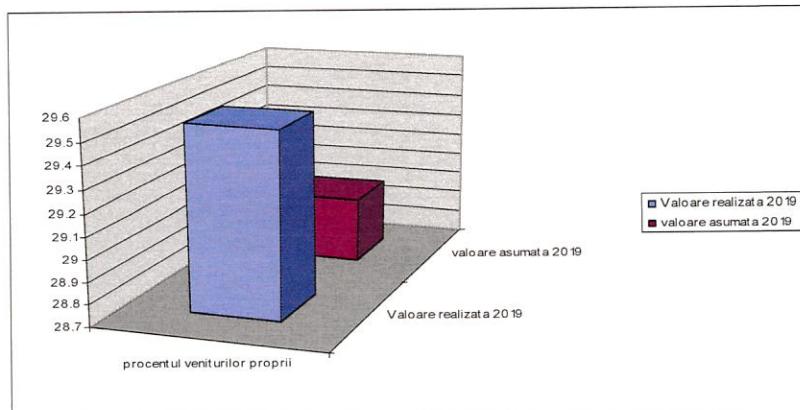
Execuția bugetară realizată în anul 2019 a fost de 80,01%, cu un grad de realizare al indicatorului asumat de 94,13%.



Grafic 9 Execuția bugetară

2. Procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului

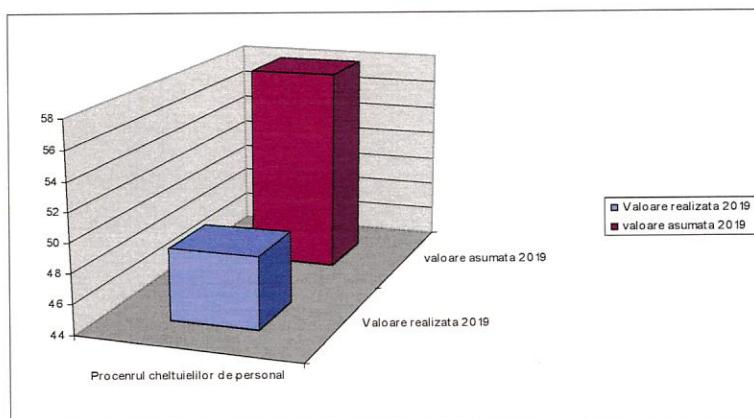
În 2019 procentul veniturilor proprii din totalul veniturilor spitalului au fost de 29,54%, cu un grad de realizare al indicatorului asumat de 101,86%. În anul 2019 s-a înregistrat o creștere substanțială cu 11,56% a veniturilor proprii atrase de Institut comparativ cu anul 2018 cand procentul veniturilor proprii au fost de doar 17,98%.



Grafic 10 Procentul veniturilor proprii

3. Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului

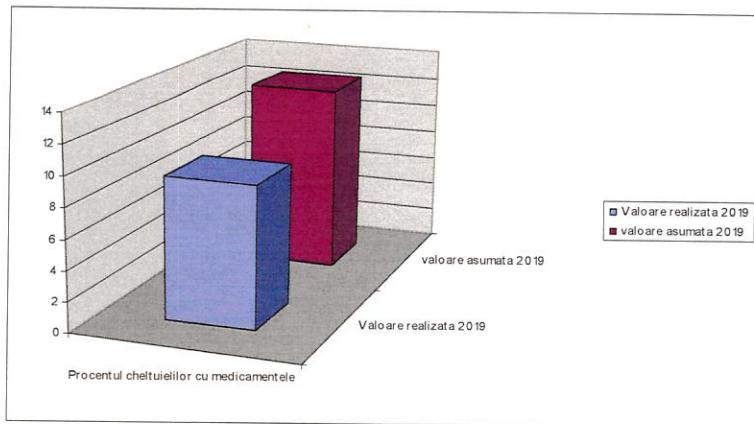
Procentul cheltuielilor de personal din totalul cheltuielilor spitalului a fost în anul 2019 de 48.89%, în scădere cu 8.89% comparativ cu anul 2018. Gradul de îndeplinire al indicatorului asumat pentru anul 2019 este de 84.29%.



Grafic 11 Procentul cheltuielilor de personal

4. Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului

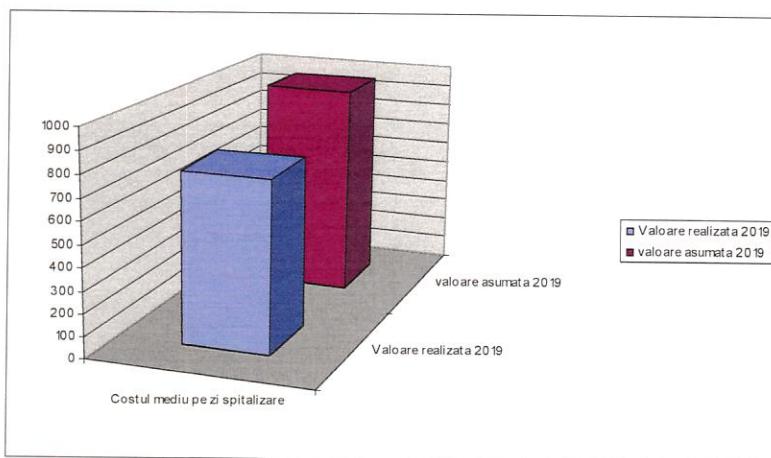
Procentul cheltuielilor cu medicamentele din totalul cheltuielilor spitalului a fost în anul 2019 de 9.37%, în scadere cu 2.16% comparativ cu anul 2018. Gradul de îndeplinire al indicatorului asumat pentru anul 2019 este 74.72%.



Graficul 12. Procentul cheltuielilor cu medicamentele

4. Costul mediu/ zi de spitalizare

Costul de spitalizare înregistrat în anul 2019 a fost de 780.09, reprezentând 81% din valoarea asumată a indicatorului pentru anul 2019.



Grafic 13 Costul mediu pe spitalizare de zi

E. Indicatori de calitate în 2019

Calitatea în sănătate este unul din factorii care atrag pacientul spre serviciile oferite de instituțiile medicale. Anul 2019 a însemnat pentru Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta asumare a unei politici de calitate inclusive prin stabilirea și asumarea în comitetul director a noi misiunii și viziunii a echipei de management a institutului.

Astfel “**misiunea**” presupune realizarea de servicii medicale de calitate, competitive, echitabile, eficiente, care să îmbunătățească starea de sănătate și să asigure un nivel cât mai bun de satisfacție al pacienților. În timp ce “**viziunea**” vizează îmbunătățirea continuă a calității actului medical precum și dezvoltarea unei unități medicale de referință în patologia respiratorie la nivel național prin crearea unui spital modern și performant, bine dotat și asigurarea unui personal foarte bine pregătit și motivat în vederea realizării unui act medical de calitate.

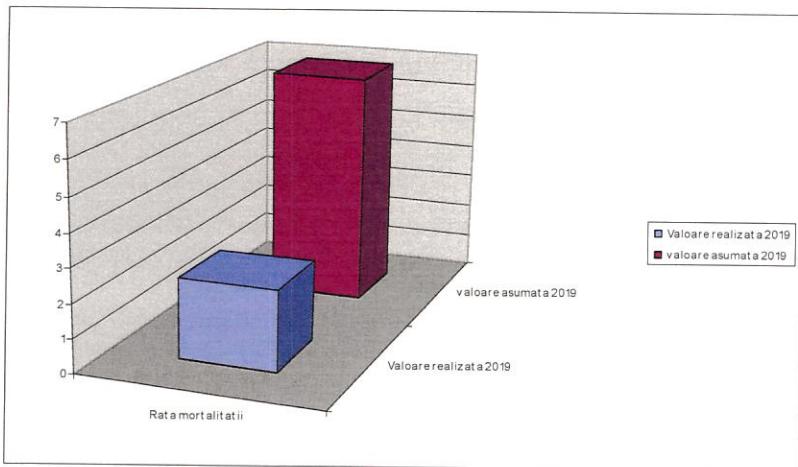
Indicatori de calitate		Valoarea asumată	Valoarea realizată	Gradul de îndeplinire al indicatorului
1.	Rata mortalității intraspitalicești	6.89	2.39	35
2.	Rata infecțiilor asociate asistenței medicale	0.99	0.62	63
3.	Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare	69.40	62.05	89
4.	Număr de reclamații/ plângeri ale pacienților	25	9	36

Tabel 8 indicatori de calitate asumați prin contract de management

1. Rata mortalității intraspitalicești

În 2019 rata mortalității a înregistrat valoarea de 2.39%. Se constată o scădere cu 0.10% a ratei mortalității comparativ cu anul 2018, când s-a înregistrat o valoare de 2.49%. Gradul de îndeplinire al indicatorului comparativ cu valoarea asumată pentru anul 2019 este de 34.69%.





Grafic 14 Rata mortalității în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta, 2019

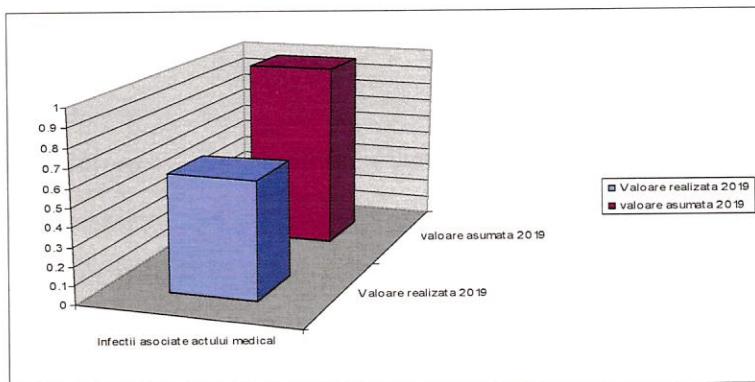
Nr. crt	Secția	Valoarea indicatorului		Grad de realizare
		Rata mortalității asumată prin contract	realizată	
1	Pneumologie 1	5.34	5.36	100
2	Pneumologie 3	2.80	2.73	98
3	Pneumologie 4	5.41	3.37	62
4	Pneumologie 5	3.32	4.18	126
5	Pneumologie 6	1.40	2.17	155
6	Pneumologie 7	0.63	1.68	267
7	Pneumologie 8	3.50	2.11	60
8	Pneumologie 9	0.00	0.00	100
9	Pneumologie 10	0.00	0.00	100
10	Pneumoftiziologie 1	4.04	2.19	54
11	Pneumoftiziologie 3	0.00	1.47	147
12	Pneumoftiziologie 4	2.38	2.08	87
13	Pneumoftiziologie 5	1.23	3.77	307
14	Pneumoftiziologie 6	5.88	5.88	100
15	Pneumoftiziologie 7	2.33	5.56	239
16	Pneumoftiziologie 8	2.50	3.27	131
17	Pneumoftiziologie 9	0.00	0.00	100

18	Pneumoftiziologie 10	0.44	0.00	0
19	Pneumoftiziologie 2 TB-MDR	5.13	2.99	58
20	Clinica Chirurgie toracica	1.61	1.02	63
21	Compartiment oncologie medicala	1.39	3.97	286
22	Ingrijiri paliative	8.00	4.38	55

Tabel 9 Rata mortalității pe fiecare secție

2. Rata infecțiilor asociate asistenței medicale

Numărul infecțiilor asociate asistenței medicale raportat în anul 2019 de către Compartimentul de prevenire a infecțiilor asociate asistenței medicale, a fost de 58 cazuri, cu o rată a infecțiilor asociate de 0.62%. În cazul acestui indicator se constată o creștere comparativ cu anul 2018, perioada în care rata infecțiilor asociate înregistra o valoare de 0.52%. Gradul de îndeplinire al indicatorului în raport cu valoarea estimată pentru anul 2019 este de 62.63%.



Graficul 15 Infecții asociate actului medical

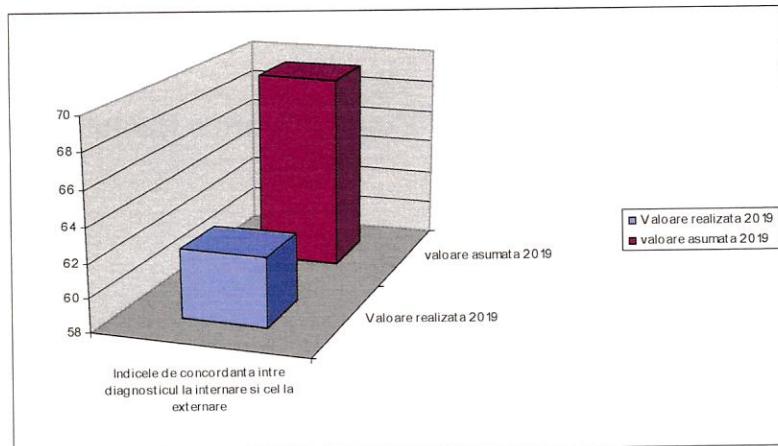
Nr. crt	Secția	Valoarea indicatorului		Grad de realizare
		Rata infecțiilor asociate as. med. asumată prin contract	realizată	
1	Pneumologie 1	5.34	5.36	100
2	Pneumologie 3	2.80	2.73	98
3	Pneumologie 4	5.41	3.37	62

4	Pneumologie 5	3.32	4.18	126
5	Pneumologie 6	1.40	2.17	155
6	Pneumologie 7	0.63	1.68	267
7	Pneumologie 8	3.50	2.11	60
8	Pneumologie 9	0.00	0.00	100
9	Pneumologie 10	0.00	0.00	100
10	Pneumoftiziologie 1	4.04	2.19	54
11	Pneumoftiziologie 3	0.00	1.47	147
12	Pneumoftiziologie 4	2.38	2.08	87
13	Pneumoftiziologie 5	1.23	3.77	307
14	Pneumoftiziologie 6	5.88	5.88	100
15	Pneumoftiziologie 7	2.33	5.56	239
16	Pneumoftiziologie 8	2.50	3.27	131
17	Pneumoftiziologie 9	0.00	0.00	100
18	Pneumoftiziologie 10	0.44	0.00	0
19	Pneumoftiziologie 2 TB-MDR	5.13	2.99	58
20	Clinica Chirurgie toracica	1.61	1.02	63
21	Compartiment oncologie medicala	1.39	3.97	286
22	Ingrijiri paliative	8.00	4.38	55

Tabel 10 Infectii asociate actului medical in sectiile Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta

3. Indicele de concordanță între diagnosticul la internare și diagnosticul la externare

În anul 2019 indicele de concordanță între diagnosticul la internare și cel la externare a înregistrat valoarea de 62,05%, înregistrându-se o scădere a acestui indicator. Se impune o mai mare atenție procesului de codificare al diagnosticelor de către medicii curanți. Gradul de înndeplinire al indicatorului asumat pentru anul 2019 este de 89,41%.



Graficul 16 Indice de concordanță între diagnosticul la internare și cel la externare

4. Numar de reclamații/ plângeri ale pacienților

O importanță tot mai mare se acordă în prezent în sistemul sanitar ideii de reacție de răspuns din partea pacientului la servicii medicale primite și ideii de a oferi acestuia ceea ce își dorește. Considerăm importantă identificarea nevoilor pacienților, astfel încât personalul medical să poată desfășura activitatea medicală conform așteptărilor acestora.

În anul 2019 au fost înregistrate un număr de 9 reclamații din totalul celor 34.794 externări în spitalizare continuă și de zi și un număr de 64.438 consultații acordate în cadrul Institutului. Reclamațiile au fost înregistrate fie în registrul de reclamații al Institutului fie în format electronic, gradul de îndeplinire al indicatorului realizat comparativ cu valoarea asumată pentru anul 2019, fiind de 36.0%.

Calitatea în sănătate este unul din factorii care atrag pacientul spre serviciile oferite de instituțiile medicale. Anul 2019 a însemnat pentru institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta asumare a unei politici de calitate inclusive prin stabilirea și asumarea în comitetul director a noi misiunii și vizionii a echipei de management a institutului.

Astfel **misiunea** presupune realizarea de servicii medicale de calitate, competitive, echitabile, eficiente, care să îmbunătățească starea de sănătate și să asigure un nivel cât mai bun de satisfacție al pacienților. În timp ce **Viziunea** vizează îmbunătățirea continuă a calității actului medical precum și dezvoltarea unei unități medicale de referință în patologia respiratorie la nivel național prin crearea unui spital modern și performant, bine dotat și asigurarea unui

personal foarte bine pregătit și motivat în vederea realizării unui act medical de calitate.

Valori promovate în și de Institutul de Pneumoftiziologie "Marius Nasta" sunt:

- RESPONSABILITATEA
- IMPLICAREA
- INTEGRITATEA
- RESPECTUL
- PERFORMANȚA ÎN ACTIVITATE

Obiectivele Generale vizează:

- Asigurarea de servicii medicale profesioniste bazate pe ghiduri și protocoale
- Îmbunătățirea continuă a calității actului medical
- Îmbunătățirea continuă a activității
- Îmbunătățirea continuă a relației dintre pacienți, aparținători și angajații unității
- Dezvoltarea de noi servicii medicale în strânsă concordanță cu provocările din zona afecțiunilor respiratorii
- Dezvoltarea de servicii medicale de prevenție precum și implicarea în realizarea de programe de informare cu privire la afecțiunile respiratorii

Obiective Specifice au ca priorități

- Implicarea în proiecte de îmbunătățire continuă a pregăririi angajaților
- Susținerea învățământului medical și sprijinirea dezvoltării universitare a medicilor
- Îmbunătățirea condițiilor de muncă
- Creșterea transparenței decizionale
- Implementarea și însușirea cât mai eficientă a fișei de post și a Regulamentului Intern pentru fiecare angajat în strânsă legatură cu îmbunătățirea gradului de satisfacție al pacienților
- Realizarea unei colaborări corecte, eficiente și transparente cu mass media în vederea



informării cât mai eficiente a publicului larg asupra activității institutului precum și a informării provenite din surse autorizate, credibile asupra subiectelor din sfera sănătății respiratorii

Institutul și-a meninut certificările ISO conform standardului SR EN ISO 9001 și ISO 22000

II. Analiza Planului de management asumat

Scopul propus a fost evaluarea resursei umane implicate în asistența medicală cu stabilirea nevoilor pacienților cu creșterea calității condițiilor hoteliere la pacienții internați în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta.

Obiectivul propus a fost eficientizarea asistenței medicale și creșterea confortului hotelier și a gradului de satisfacție și siguranță a pacienților. Iar activitățile necesare au fost împărțite trei mari categorii:

1. Personalul medical și auxiliar – eficientizarea activității, criterii și indicatori de evaluare
 2. Creșterea calității condițiilor hoteliere
 3. Creșterea siguranței datelor pacientului prin adaptarea sistemului informatic și a rețelei de hardware a Institutului conform Regulamentului 679/2016, cu scopul de protecție a datelor pacientului și a angajatilor.
1. Eficientizarea activității, criterii și indicatori de evaluare

În prima etapă a eficientizării activității au fost realizati indicatori de evaluare în concordanță cu indicatorii de management ai managerului și ai șefilor de secție, aceștia fac parte din Regulamentul Intern al institutului și permit evaluarea pe criterii obiective a activității fiecărui angajat. În funcție de indicativul obținut se poate stabili încadrarea în unul din cele 4 criterii de performanță “f bine”, “bine”, “suficient” sau “insuficient”.

Pentru funcțiile de conducere calificativul suficient repetat de 2 ori impune cercetare disciplinară pentru a evalua capacitatea de a coordona compartimentul. La finalul anului 2019 Institutul Marius Nasta avea un număr de 119 persoane cu studii superioare din care 105 medici. Numărul total de angajați a fost de 687 angajați, din care 440 personal medical, din care 393 sunt personal implicat în îngrijirea pacienților.



La finalul anului 2019 a fost depusă la Direcția de Sănătate Publică o solicitare de asistență pentru modificarea de structură, care are ca obiectiv reducerea numărului de paturi de tuberculoză și crearea compartimentului de reabilitare medicală respiratorie. Deasemenea se prevede creșterea numărului de cabinele medicale care pot oferi servicii pacienților internați la Marius Nasta.

Concluzie - **obiectiv parțial realizat** fiind programată în următorii ani dotarea asistentelor medicale cu stații mobile de lucru, cu acces la internet.

2. Creșterea condițiilor hoteliere

Creșterea confortului a vizat mai multe paliere:

- confort termic – creșterea eficienței energetice în saloane, concomitent cu reducerea costurilor energiei electrice și termice în spital - obiectiv parțial realizat prin creșterea confortului termic la saloanele din pavilionul central și pavilionul Zerlendi, unde au fost realizate ferestre pe suport din lemn pentru izolare termică. Deasemenea a fost finalizate urmatoarele corpuși ale pavilionului II, cu sediul din șos Viilor, corp 1 - etajul 1, corpul II, corpul IV. Consider acest **obiectiv parțial realizat**, deoarece sunt necesare investiții în pavilionul Zerlendi unde DALI efectuat în 2019 a evidențiat costuri de consolidare și restabilire a circuitelor mult superioare, fiind nevoie un studiu de prefezabilitate finalizat în 2019, care a indicat că o structură nouă P+S+6 se poate realiza la aceleași costuri cu o reabilitarea structurii vechi. Documentele au fost depuse la Ministerul Sănătății, departamentul Patrimoniu.
- dotări – schimbarea liftului din pavilionul central, **obiectiv realizat**,
- realizarea stației de pre-epurare și a canalizării institutului. **Obiectiv parțial realizat**, canalizarea a fost refăcută, dar pentru stația de preepurare sunt necesare investiții de la Ministerul Sănătății, pentru care a fost depusă nota de fundamentare. Tot în vederea eficientizării energetice a fost realizată dotarea centralei termice cu un cazan de abur dar și revizia tuturor cazanelor din centrală pentru a asigura căldura necesară în saloane. Sunt necesare în anul 2020 continuarea reparațiilor la spalătorie, reparații capitale la punctul termic, cu redistribuția apei și a căldurii dintr-un punct central al institutului.

Creșterea calității meselor - obiectiv realizat



- au fost revizuite meniurile atât din punct de vedere calitativ, dar și cantitativ, cu scoaterea posturilor la concurs pentru completarea deficitului de personal din bucătărie
- revizuirea modalităților de servire a mesei, cu procedură adaptată nevoilor anului 2019 când timp de 5 luni a fost externalizată prepararea alimentelor unui serviciu de catering, pe perioada reparațiilor capital din bucătăria institutului.
- revizuirea orarului de servire a meselor, a fost ajustat în funcție de orarul de feed-back de la pacienți.

Obiectiv realizat, nu doar prin creșterea calității meselor, dar și prin reabilitarea completă a blocului alimentar, dotarea cu echipamente noi, cu camere frigorifice și condiții optime pentru angajații din blocul alimentar, investiție în valoare de 2.000.000 lei realizată prin fonduri de la bugetul local.

Respectarea regulilor de igienă conform ord 1101/2016 – obiectiv parțial realizat

Unul din obiectivele mandatului de manager a fost respectarea ordinului 1101/2016. În **Institutul de pneumoftiziologie Marius Nasta** pe parcursul anului 2019 au fost înregistrate și raportate un număr de 54 cazuri IAAM (infectii asociate asistenței medicale). Dintre acestea 32 cazuri ICD (infectii cu Clostridium difficile), din care 8 cazuri ICD au apărut la pacienți nonTB. Numărul lor a fost în creștere față de anul 2018 cu 6%, în condițiile scăderii numărului de persoane interne cu 7%

Situatie IAAM

ANUL	NR. PACENȚI EXTERNATI	TOTAL IAAM	RATA IAAM/ AN
2018	9901	51(39ICD)	0,52%
2019	9285	54(32 ICD)	0,58%

Majoritatea pacenților au beneficiat de tratament antibiotic cu spectru larg. Comparativ cu anul trecut se constată o ușoară reducere a cazurilor de infectii cu Clostridium difficile.

Factorii de risc au fost reprezentați de :

- nu toate saloanele au grup sanitar propriu,
- nu toți pacenții declară simptomatologia din ziua apariției ei (anamneză deficitară),



- tratamentul antibiotic cu spectru larg ,
- lipsa personalului dedicat acestor cazuri IAAM.

În luna februarie s-a declarat un focar în secția ATI cu 6 cazuri de VAP (pneumonie asociată ventilației mecanice) având ca agent patogen Acinetobacter baumanii, urmat de închiderea secției ATI, iar după câteva zile și a blocului operator. În calitate de manager am anunțat DSP București care a demarat o amplă anchetă epidemiologică. În urma anchetei s-a constată prezența germenei la un număr de 17 pacienți în perioada 01.01.2019 - 10.02.2019. S-au recoltat 6 probe bacteriologice pentru stabilirea filiației cazurilor cu Acinetobacter existente în secția ATI, salonul triaj CPU și postoperator la data de 12.02.2019. Analiza acestora a condus la izolarea a 4 tulpi din diferite.

Măsurile stabilite au fost igienizarea secției ATI și a blocului operator, dezinfecția rețelei interioare de apă la nivelul pavilionului central și recontrolul probelor de sanitație.

În data de 07.03.2019 au fost încheiate operațiunile de igienizare și s-a efectuat recoltarea probelor de sterilitate, de salubritate și AMF de la nivelul secției ATI, CPU și Bloc operator. Rezultatele obținute au fost corespunzătoare și în data de 11.03.2019 s-a decis de către DSP reluarea activității la nivelul Blocului operator și secției ATI.

În data de 12.03.2019 s-a întrunit Comitetul de Prevenire a IAAM în cadrul căruia au fost discutată situația cazurilor IAAM și măsurile necesare pentru prevenirea apariției unui focar IAAM, raportarea cazurilor.

În ceea ce privește cazurile de gripă în perioada 16.01.2019 - 15.02.2019 au fost confirmate 18 cazuri de gripă: 3 salariați (1 medic și un asistent medical nevaccinați, 1 salariat RUNOS nevaccinat) cu virus gripal AH1N1 și AH3, 16 pacienți (5 cazuri AH3, 11 cazuri AH1N1) dintre care 3 pacienți au decedat. Dintre toate cazurile confirmate 1 singur pacient a fost IAAM cu gripă AH1N1. Au fost respectate măsurile stabilite: izolarea pacienților, tratament antiviral inclusiv al contactilor, purtarea echipamentului de protecție.

Un a doilea focar cu 4 cazuri infectii VAP cu Acinetobacter baumanii în ATI a fost declarat în luna octombrie. A fost anunțat DSP. Au fost luate măsuri de izolare, cu respectarea regulilor de asepsie în timpul manevrelor la pacient, utilizarea materialelor de unică folosință și sterilizarea celor reutilizabile, dezinfecția zilnică a salonului, a suprafețelor frecvent atinse



schimbarea circuitelor de ventilație, sterilizarea componentelor aparaturii de ventilație mecanică conform fișei tehnice, dezinfecția terminală – după externarea pacientului.

Controlul infecțiilor nosocomiale este legat de acțiunea asupra circulației germenilor în spital, circulație posibilă cu ocazia efectuării oricărui act de îngrijire medicală, iar în condițiile creșterii rezistenței acestora la antibiotice, precum și a creșterii incidentei ICD ca o consecință a administrării inadecvate de antibiotice, singura măsură eficientă de control, ce trebuie respectată de întreg personalul medical, o reprezintă spălarea și dezinfecția mâinilor asociată cu o terapie antiinfectioasă prudentă aplicată pacienților cu respectarea protoocoalelor de antibioticoprofilaxie și antibioticoterapie.

A fost efectuat studiul de prevalență privind IAAM și antibioterapia în Institut în luna noiembrie. A fost studiat un număr de **312** foi de observație generale și s-a constatat o reducere, comparativ cu anul 2018, a tratamentelor antibiotice cu spectru larg, inclusiv carbapeneme și colistin, acordate pacienților din prima zi de internare, fără rezultat bacteriologic și fără ca simptomatologia să motiveze acest lucru.

Tot în acest context epidemiologic generat de focarele din ATI, au fost reorganizate circuitele în măsura permisivității oferite de structura clădirii, pentru a evita transmiterea încrucișată a germenilor multirezistenți. Au fost implementate proceduri actualizate de screening microbiologic al pacienților internați în secția de terapie intensivă. La nivelul secțiilor s-a organizat activitatea de către medicii șefi astfel încât să se realizeze izolarea/cohortarea pacienților cu IAAM într-un salon cu grup sanitar propriu. Realizarea protoocoalelor de antibioterapie la nivelul Institutului. Asigurarea de materiale de unică folosință. Revizuirea periodică a procedurilor din Ghidul de prevenire și limitare a IAAM și nu în ultimul rând continuarea reinstruirii personalului medical de către asistenții șefi și CPIAAM privind procedurile de prevenire și limitare a IAAM .

Creșterea siguranței pacientului și de fapt a încredерii în serviciile medicale oferite de Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta a fost și este unul din obiectivele mele de management. Raportarea electronică prin formularul Capesaro în primele 24 ore a evenimentelor adverse, activitate efectuată de personalul din structura de management a calității în colaborare cu medicul curant și personalul medical. **Obiectiv realizat**



Utilizarea brățări de identificare a pacienților - obiectiv realizat

În anul 2019 a fost creat un sistem de dublă identificare a pacienților cu ajutorul brățărilor. În momentul internării, pacientului i se eliberează o brătară, care conține numele, prenumele, nr foii de observație, numele medicului curant, aceste informații permit identificarea pacienților, cu administrarea corectă a medicației și monitorizarea corectă, mai ales a pacienților care au deficiențe asociate patologiei pulmonare. Tot odată sistemul de brățări a fost completat de sistemul de editare electronică a plicului de medicamente, în farmacia institutului, în concordanță cu condică de medicamente emisă în secție și care permit deschiderea plicului de medicamente după verificare identitatea pacientului prin verificare brățării. Un alt moment în care identificare este utilizată este momentul în care este identificat pacientul care efectuează investigații în laboratoarele institutului, unde scanarea brățării permite identificare în sistem a pacientului, cu bifarea investigației efectuate.

Atitudinea și comunicarea cu pacientul – Deficitul de personal, adresabilitatea mare, numărul mare de proceduri face ca personalul medical să treacă în plan secund comunicarea cu pacientul. Un pacient mulțumit atrage alți 4 pacienți, dar un pacient nemulțumit îndepărtează alți 10 pacienți. Atitudinea primitoare și plină de compasiune din partea personalului, respectarea drepturilor pacientului, scăderea timpului de așteptare, comunicarea eficientă, rezolvarea promptă a solicitărilor apărute în timpul internării sunt câteva aspecte urmărite de echipa de management. Au fost realizate ajustări ale regulamentului intern cu precizarea exactă a obligațiilor și drepturilor pacienților, angajatului și institutului astfel încât comunicarea să fie benefică. Au fost organizate ședințe cu toate secțiile și compartimentele institutului pentru a implementa nevoia unei comunicări eficiente atât întrainstituțională cît și inter-instituțională.

În anul 2020 au fost desfășurate prin intermediul avocatului un număr de 22 de procese.

Proiecte în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta

1. Anul 2019 a însemnat finalizarea proiectului E-DETECT proiect în care au fost screenați pacienți din grupele de risc. Incidența pentru tot grupul de vulnerabili, indiferent de vulnerabilitate a fost de 130,3%000, față de incidența globală în România în 2018 a fost de 59,5%000. Discutând pe grupe de risc incidența depistată în proiect a fost:

- persoane fără adăpost (PFA) = 520,8%000, din care PFA care NU utilizează droguri este



435,7%000 iar PFA utilizatori de droguri = 854,7%000

- Incidența la persoane deținute = 71,6%000 , în sistemul penitenciar Programul de control al TB este implementat de cel puțin 15 ani, aşa că diferența față de incidența globală națională este mai mică.
- Incidența în populația Rroma = 165,3%000

2. În cadrul Proiectului **Consolidarea controlului tuberculozei în România prin creșterea competențelor profesioniștilor din domeniul TB în anul 2019** au fost susținute cursuri de formare pentru medici pneumologi, medici biologi, biochimiști etc, asistenți de laborator și medici de familie la care au participat un număr de **942** persoane după cum urmează

Medici pneumologi	288 pers
Personal laborator	205 pers
Medici de familie	108 pers
Asistenți medicali	341 pers
Total persoane formate	942

3. În cadrul proiectului **Organizarea de programe de depistare precoce (screening), diagnostic și tratament precoce al tuberculozei, inclusiv al tuberculozei latente, a fost finalizată metodologia de screening, a fost** elaborat curriculumul de formare profesională specifică pentru un număr de 560 de profesioniști (asistenți sociali, asistenți medicali comunitari, asistenți medicali, mediatori sanitari), implicați în prevenirea, depistarea precoce (screening), diagnosticul și tratamentul precoce al tuberculozei, inclusiv al tuberculozei latente, pe baza metodologiei realizate la nivel național și acreditarea acestuia conform normelor în vigoare, și au fost realizate programe de formare pentru 17 persoane. Au fost achiziționate caravanele și s-a început activitatea de screening la începutul lunii noiembrie 2019. În anul 2019 au fost înregistrate urmatoarele rezultate:

Regiuni de derulare a activitatii :

- Sud Muntenia
- Bucuresti - Ilfov

Screening – nr. total de persoane : 1.118



- Nr. total persoane detectate - Complex M. tuberculosis – 7
- Arges: 730 de persoane
- Nr. total persoane detectate - Complex M. tuberculosis – 2
- Bucuresti – Ilfov : 388 de persoane
- Nr. total persoane detectate - Complex M. tuberculosis – 5

Tot în cadrul proiectului au fost demarcate activitățile de informare, educare, conștientizare a grupului țintă al serviciilor de screening TB.

Programe în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta

1. Programul Național de Supraveghere și Control a Tuberculozei derulat în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta

Finanțarea anului 2019 a fost de 4.763.104 lei, buget care ne-a ajuns în condițiile în care completarea necesarului de medicamente s-a făcut și prin proiectele derulate în institut. La nivelul celor 3 dispensare au fost consultați și investigați un număr de 18.690 suspecți, din care 9.397 au beneficiat de examene radiologice și 8.985 de examene bacteriologice de sputa microscopie și cultură. Au fost efectuate, de asemenea 577 de anchete epidemiologice.

La nivelul Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta (spital și dispensare), au fost efectuate 15.458 de examene radiologice, 19.092 de examene bacteriologice, microscopie și cultură, 854 antibiograme serie scurtă, 365 antibiograme serie lungă, 1.575 culturi pe mediu lichid, 394 antibiograme pe mediu lichid, 1.500 teste GeneXpert și 1.178 teste LPA. De asemenea au fost efectuate și 1.860 de testării IDR, incluzând și campania de depistare a infecției tuberculoase latente la copiii instituționalizați din sectorul 5. Un număr de 1.698 de bolnavi cu tuberculoză au beneficiat de tratament, o parte parțial, institutul internând și tratând pacienți din toata țara, care după externare au mers către dispensarele teritoriale. Dintre aceștia 1.467 au fost cu regim standard, 71 cu regim individualizat și 160 au fost tratați pentru tuberculoză MDR.

2. **Subprogramul de Prevenire și combatere a consumului de tutun** este coordonat de Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta prin UATM. În cadrul acestui subprogram a fost asigurat tratamentul medicamentos, consultațiile medicale și consilierea specifică terapiei



tabagismului, în cabinetul de consiliere pentru renunțarea la fumat.

Tratamentul medicamentos al dependenței de tutun a constat în administrarea de Bupropion (Zyban) și Varenicilină (Champix), conform recomandărilor ghidului european al E.N.S.P (European Network for Smoking and Tobacco Prevention 2019)

S-au adresat medicilor 938 persoane care au beneficiat de tratament specific în vederea renunțării la fumat sub forma grupurilor de informare și consiliere individuală din care toți au primit și tratament medicamentos.

b) Activitatea de consiliere telefonică a continuat, fiind primite apeluri la numărul gratuit

0800878673 (STOPFUMAT). Au fost primite 7559 de apeluri, conform datelor de trafic transmise de RDS-RCS.

c) încurajarea renunțării la fumat prin activități de informare prin intermediul noilor mijloace electronice de comunicare (rețele de socializare, pagină de internet, forum etc.).

S-a continuat activitatea de informare educare pe pagina de Facebook (Fumatul este o boala - www.stopfumat.eu) și contul de facebook al programului (Programul StopFumat), numărul total de persoane care au accesat informații în mediul virtual a fost de 37.510 în anul 2019.

3. Programul de Hipertensiune pulmonară derulat în Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta, în anul 2019 a totalizat un număr total de 79 pacienți, cu alocarea unui buget pentru medicație de 4.047.005 lei.

Comunicarea și vizibilitatea Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta

Anul 2019 a adus Institutului de Pneumoftiziologie Marius Nasta vizibilitate în media și social-media prin activitățile desfășurate și comunicate publicului larg.

Dacă începutul anului a adus în media o imagine alterată, cu scăderea adresabilității pacienților către serviciile medicale oferite de specialiștii din institut prin teama produsă de riscul unei infecții nosocomiale posibile, evenimentele derulate pe parcursul anului au dus la crearea oglinzi de comunicare atât prin evenimentele desfășurate cât și prin actualizarea sitului institutului și a paginii de facebook, au reușit să readucă încrederea pacienților în corpul medical din Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta. Formarea imaginii a ținut de o politica de



management ce ține atât de managerul institutului, dar și de activitatea desfășurată de angajați institutului.

Imaginea institutului a fost gestionată utilizând:

- Un management performant, care a avut ca obiective ameliorarea serviciilor oferite, a timpilor de așteptare pe care îi petrece pacientul până la accesul la servicii, dar și a modalitățile de acces la serviciile medicale pe care le are pacientul, prin sistemul de programare creat.
- Au fost implementate măsuri care să vizeze educarea angajaților astfel încât să fie cunoscut și să crescă respectul față de lege, mai ales în ceea ce privește mita, sau comportamentul față de pacient, știut fiind că personalul medical se află în slujba pacientului și a nevoilor acestuia. S-a insistat asupra corectării comportamentelor agresive, chiar de natura verbală.
- A fost angajat personal cu studii conform cerințelor postului, criteriile de angajare respectând competența. Pot să afirm că obiectivul meu este cel de a angaja în Marius Nasta oameni bine pregătiți, serioși, animați de dorința de a realiza performanțe profesionale.
- Nu în ultimul rând am încercat întreținerea unei relații bune cu reprezentanții mass-media prin organizarea unui grup de wats-upp pentru o comunicare eficientă și rapidă, accesul presei a fost permis și solicitarea de informații de interes public a fost realizată constant.

Au fost organizate mai multe evenimente:

- Deschidere proiect POCU 4.9 în data de 24.03.2019.
- Conferință de presă la Ministerul Sănătății în data 24.03.2019 de Ziua Mondială de Luptă împotriva Tuberculozei,
- Conferință de presă în 31.05.2019 cu ocazia Zilei fără Tutun organizată la Institutul de Pneumoftiziologie Marius Nasta.
- Închidere proiect E-Detect s-a desfășurat în data de 09.10.2019, la Palatul Parlamentului cu participarea autorităților și a specialiștilor din rețeaua de pneumoftiziologie.
- crearea unei noi pagini de internet a institutului
- crearea pagini de facebook a institutului.

