* ******

**MINISTERUL SĂNĂTĂŢII**

**SERVICIUL DE AMBULANŢĂ JUDETEAN ARGEŞ**

**Str. Dr. Ana Aslan, Nr. 1, Piteşti, Judeţul Argeş**

**Tel. 0248/285.740 – Fax 0248/285.740**

**e-mail:** [**ambulantaag@yahoo.com**](mailto:ambulantaag@yahoo.com)

[**ambulantaag\_runos@yahoo.com**](mailto:ambulantaag_runos@yahoo.com)

Operator de date cu caracter personal nr. 36245



Nr.3498./18.03.2022

**Serviciul de Ambulanță Județean Argeș**

Modul de realizare a atribuțiilor din domeniul de competență

Misiune,viziune și obiective strategice

Analiza SWOT

Masuri propuse în vederea îmbunătățirii activității

Planul de dezvoltare pentru anul 2022

PREZENTARE GENERALĂ

Serviciul de Ambulanță Județean Argeș este o unitate sanitară publică de importanță strategică, cu personalitate juridică, aflată în subordinea Ministerul Sănătății și sub coordonarea operațională a Departamentului pentru Situații de Urgență din cadrul Ministerului Afacerilor Interne. În starea de urgență, cât și în starea de alertă, Serviciul de Ambulanță Județean Argeș, se subordonează operațional Inspectoratului pentru Situații de Urgență Argeș.

Obiectul de activitate al Serviciului de Ambulanță Județean Argeș este asigurarea serviciilor de urgență prespitalicească la solicitarea directă a pacienților la numărul unic 112, dar și la solicitarea spitalelor, asigurând transport medical asistat și transport medical neasistat, în baza protocoalelor de colaborare încheiate cu acestea.

Serviciul de Ambulanță Județean Argeș funcționează în baza Legii 95/2006 actualizată, având în structură două compartimente:

- un compartiment pentru asistență medicală de urgență și transport medical asistat, ce funcționează în regim de lucru continuu, în așteptarea solicitărilor de asistență medicală de urgență, și

- un compartiment de consultații de urgență la domiciliu și transport sanitar neasistat.

Serviciul de Ambulanță Județean Argeș funcționează cu 346,5 posturi aprobate și 10 posturi suplimentate pentru perioada pandemiei, din care 90% personal de intervenție , distribuit în stația centrală din Pitești şi 8 substații în județ, din care 5 în municipii și orașe (Câmpulung, Curtea de Argeș, Mioveni, Topoloveni şi Costești) şi 3 în mediul rural (Mozăceni, Domnești şi Rucăr). Serviciul de Ambulanță Județean Argeș a dat spre folosință 4 autosanitare de consultații la domiciliu la Centrele de Permanență Cepari, Cuca, Bogați și Călinești și are acorduri de colaborare cu patru ambulanțe private, autorizate pentru consultații de urgență la domiciliu și transport sanitar neasistat. Acestea se află în relație contractuală cu Casa de Asigurări de Sănătate Argeș, onorând gratuit solicitările repartizate.

Dispeceratul Comun S.A.J. – I.S.U. Argeș se află la sediul Inspectoratului pentru Situații de Urgență Argeș şi are în permanență 2-3 registratori medicali de

urgență (dispeceri) şi un medic coordonator care distribuie solicitările către echipajele proprii, echipajele I.S.U. Argeș (una de terapie intensivă și 7 de prim ajutor) și către ambulanțele private .

Serviciul de Ambulanță Județean Argeș asigură servicii de prim ajutor calificat la locul solicitării și monitorizare medicală de specialitate pe timpul transportului

1

la spital sau între spitale. Serviciul răspunde, în condițiile legii, pentru calitatea actului medical, pentru transportul pacienților în condiții de siguranță, precum și pentru acoperirea prejudiciilor cauzate pacienților.

În cadrul Serviciului de Ambulanță Județean Argeș se desfășoară activitate de educație medicală continuă pentru medici, asistenți medicali, șoferi autosanitară și ambulanțieri. În cadrul serviciului se desfășoară activitate de voluntariat sub îndrumarea medicilor și asistenților medicali. Aceste activități sunt organizate astfel încât să consolideze calitatea actului medical, cu respectarea drepturilor pacientului, a confidențialității datelor, aeticii și deontologiei medicale.

Serviciul de Ambulanță Județean Argeș va fi în permanență pregătit pentru asigurarea asistenței medicale în caz de război, atacuri teroriste, conflicte sociale și alte situații de criză și este obligat să participe cu toate resursele la înlăturarea lor.

ATRIBUȚII DIN DOMENIUL DE COMPETENȚĂ

În 2021 SAJ Argeș a raportat realizarea a 104 738 de intervenții la cazuri - o medie lunară de 8 728, din care aproximativ 46% reprezintă cazuistica Covid-19.

Au fost efectuate 48 000 de teste pentru diagnosticarea precoce a COVID-19, din care 7 000 de teste RT-PCR și 41 000 de teste rapide antigenice . S-au parcurs 2 997 229 de kilometri .

3. În baza bugetului de venituri și cheltuieli pentru anul 2021, SAJ Argeș a încheiat contracte pentru a asigura necesarul de echipamente de protecție, medicamente , materiale sanitare , carburant, functionarea aparaturii medicale și autosanitarelor.

4. În vederea asigurării procesului de formare profesională continuă și a îmbunătățirii activității de asistență medicală de urgență, la recomandarea DSU, SAJ Argeș a procedat la identificarea angajaților cu abilități în formarea profesională continuă a personalului operativ, pentru susținerea unor sesiuni de formare necesare fiecărei categorii de personal: medici, asistenți medicali, operatori-registratori medicali de urgență și personal auxiliar sanitar (ambulanțieri, șoferi autosanitară) și a instruit un numar de 270 de salariați .

Formarea continuă a personalului operativa fost realizată în urma stabilirii unei tematici pentru fiecare categorie de personal și a unei planificări în funcție de graficele de lucru. Procesul de instruire s-a finalizat printr-o evaluare individuală.

5. Cu privire la alocarea operativă a echipajelor în concordanță cu motivul solicitării, au fost organizate instruiri ale personalului dedicat, monitorizându-se indicatorii de calitate (în special timpul de răspuns la apel prin 112 - sub 20 de secunde , timpul de alertare a echipajelor - sub 2 minute și timpul de ajungere la caz - sub 15 minute în mediul urban , la cel putin 90% din cazuri și sub 20 de

2

minute în mediul rural, la cel putin 75 % din cazuri ). În luna octombrie datorită numărului mare de solicitări a rezultat o creștere a timpilor de alertare și ajungere la caz.

Au fost analizate și indicele de corelare între codul de culoare (roșu, galben și verde) și tipul de echipaj alocat ( EPA, TIM, C2, B2, ACD, A1/2 ), în paralel cu indicele de concordanță între codul de culoare alocat și codul real la locul solicitării,având ca efect o creștere a capacității de intervenție la solicitări .

MISIUNEA, VIZIUNEA ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE

Acordarea celor mai bune servicii medicale de urgență prespitalicească la nivelul județului Argeș, astfel încât să se realizeze asigurarea și îmbunătățirea stării de sănătate a populației deservite.

Viziunea conducerii Serviciului de Ambulanță Județean Argeș în domeniul calității este de a obține și menține o reputație maximă a serviciului, prin calitate contribuind în mod major la creșterea calității vieții membrilor comunității deservite.

Misiunea serviciului este de a oferi servicii medicale de înaltă calitate și de a asigura îmbunătățirea continuă a calității actului medical.

Valorile promovate de Serviciul de Ambulanță Județean Argeș :

1. Pacientul pe primul loc : prioritatea noastră este reprezentată de nevoile pacienților noștri și căutăm cele mai bune soluții pentru a le satisface nevoile și așteptările.
2. Standarde ridicate de calitate : îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale pe care le oferim .
3. Dedicare , empatie și respect pentru demnitatea personală ( pacient și personal ) .
4. Acordarea de servicii medicale de urgență în sistem integrat cu echipajele SMURD .

Serviciul urmărește în permanență utilizarea eficientă a fondurilor , încheirea de angajamente legale numai în limita creditelor bugetare aprobate și reducerea la minimum a cheltuielilor de funcționare fără afectarea actului medical .

Direcțiile strategiei manageriale vizează dezvoltarea unui management persormant în activitatea de investiții pentru modernizarea , având politici și obiective stabilite .

3

OBIECTIVE STRATEGICE

Implementarea unor proceduri operaționale care să ducă la asigurarea unor intervenții medicale sigure și conforme standardelor;

Implementarea controlului intern asupra tuturor activităților SAJ Argeș pentru a se reduce riscurile ce pot apărea oricând într-un sistem cu grad înalt de vulnerabilitate;

Îmbunătățirea condițiilor de muncăși asigurarea echipamentelor, medicamentelor și materialelor sanitare necesare pentru o activitate de calitate;

Asigurarea colaborării eficiente cu celelalte structuri de urgență - echipajele de prim ajutor și cel de terapie intensivă din cadrul ISU Argeș;

Asigurarea pregătirii profesionale continue și verificarea cunoștințelor acumulate de personalul operativ;

Asigurarea funcționalității autosanitarelor, în proporție de cel puțin 80%.

Conducerea SAJ Argeș are stabilite domenii de dezvoltare a serviciului și a managementului calității, care vizează :

Menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității dar și de management al riscurilor, cu standarde și procese bine definite, în vederea adoptării unui model organizațional bazat pe principiile calității totale : focalizare asupra pacientului, lucrul în echipă, îmbunătățirea continuă a calității.

Implementarea OSGG nr. 600 /2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

Exerciții,controale la nivelul întregului lanț de intervenție, inclusiv dispecerat și medic coordonator, în vederea verificării cunoștințelor profesionale și legislative specifice și a aptitudinilor necesare pentru o bună monitorizare a echipajelor și flexibilitate în luarea deciziilor.

4

EVOLUȚIA INDICAORILOR STATISTICI ( 2019-2021 )

a ) Indicatori de utilizare a serviciilor ( Solicitări, număr de kilometri, timp mediu de răspuns și timp mediu de intervenție )

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Denumire  indicator | 2019 | 2020 | 2021 |
| Număr solicitări | 75 085 | 73 503 | 97 962 |
| Număr kilometri | 3 052 679 | 3 093 216 | 2 997 229 |
| Timp mediu de răspuns pe urban | 6,6 minute | 6,8 minute | 7,2 minute |
| Timp mediu de răspuns pe rural | 22,6 minute | 22,3 minute | 23,2 minute |
| Timp mediu de intervenție | 54,5 minute | 55 minute | 56,1 minute |

5

b ) Indicatori economico-financiari

Evoluția indicatorilor economico-financiari realizați in ultimii trei ani este

prezentată în tabelul următor :

**Situația cheltuielilor efectuate în perioada**

**01.01.2019 – 31.12.2021**

**-mii lei -**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Explicații** | **TITLUL I –**  **Cheltuieli de personal** | | | **TITLUL II –**  **Bunuri și servicii** | | | **TITLUL XIII – Cheltuieli de capital** | | |
| Buget | Execuție plăți | Execuție  % | Buget | Execuție plăți | Execuție  % | Buget | Execuție plăți | Execuție  % |
| 1 | 2019 | 44 962 | 44 572 | 99,77 | 10 086 | 10 033 | 99,48 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 2020 | 47 866 | 47 389 | 99,01 | 9 143 | 9 134 | 99,91 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 2021 | 50 778 | 50 476 | 99,41 | 7 384 | 7 359 | 99,67 | 239 | 238 | 99,59 |

c ) Indicatori de calitate

Pentru a cuantifica gradul de percepție a calității serviciilor medicale oferite de către SAJ Argeș, a fost întocmit și completat, în urma discuțiilor telefonice cu pacientul sau aparținătorul acestuia, un eșantion de chestionare de evaluare a

satisfacției pacientului. Din analiza acestora 49% din repondenți au răspuns cu foarte bine, 30% cu bine, 15% cu satisfăcător și 6% cu nesatisfăcător.

6

d) Indicatori de management ai resurselor :

Evoluția prioncipalilor indicatori de management ai resurselor umane în ultimii 3 ani este prezentată în tabelul de mai jos :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **Crt.** | **Indicatori de performanță** | **Anul**  **2019** | **Anul**  **2020** | | **Anul**  **2021** |
|  | **A.Indicatori de management ai resurselor umane** | | | | |
| 1. | Proporția personalului medical din totalul personalului angajat al serviciului de ambulanță | 49% | | 49% | 49% |
| 2. | Proporția personalului medical cu pregătire specifică în asistența medicală de urgență (cu atestat în asistența medicală de urgență prespitalicească) | 78% | | 78% | 78% |
| 3. | Proporția ambulanțierilor/conducătorilor auto din numărul total al personalului operativ (medici, asistenți medicali, ambulanțieri, conducători auto, operatori reg. de urgență, radiotelefoniști cf. Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată, cu modificările și completările ulterioare, art. 114 alin 3) | 45% | | 45% | 45% |
| 4. | Proporția conducătorilor auto cu curs de ambulanțier din totalul conducătorilor auto | 95% | | 94% | 94% |
| 5. | Proporția personalului care a urmat cursuri de pregătire profesională continuă în domeniul asistenței medicale de urgență din totalul de personal medical în perioada evaluată | 71% | | 37% | 82% |
| 6. | Proporția personalului care a urmat cursuri de pregătire profesională continuă în domeniul primului ajutor medical de urgență din totalul de conducători auto/ambulanțieri în perioada evaluată | 57% | | 38% | 86% |
| 7. | Proporția personalului din dispecerat care a urmat cursuri de pregătire profesională continuă în domeniu din total personal din dispecerat în perioada evaluată | 30% | | 100% | 91% |
| 8. | Proporția personalului nonoperativ care a urmat cursuri de pregătire profesională continuă în domeniu din total personal nonoperativ angajat | 25% | 5% | | 10% |

7

ANALIZA SWOT

1. **Mediul intern**

**Puncte tari**

- Serviciul de Ambulanță Județean Argeș este certificat ISO 9001- 2015

- Dispecerat colocat cu Inspectoratul pentru Situații de Urgență

- Personal de intervenție calificat, competent, cu înaltă pregătire (medici, asistenți, ambulanțieri)

- Acordarea veniturilor salariale pentru personalul operativ la nivel maxim ( anul 2022 începând cu luna ianuarie 2019 )

- Spirit de competitivitate al personalului de intervenție

- Mijloace de intervenție dotate conform normativelor

- Asigurarea necesarului de medicamente și materiale sanitare necesare, la nivelul cerințelor

- Distribuire adecvată a resurselor în teritoriu

- Management preponderent participativ, echipă de conducere consultată și implicată în luarea deciziilor

- Adresabilitate crescută a pacienților, din Argeș și din județele limitrofe

- Realizarea în ultimul an a unor investiții importante - achiziție de incubatoare pentru nou-născuți, stații de emisie-recepție, containere pentru decontaminare personal de intervenție

- Preocupare pentru informarea, instruirea continuă și verificarea cunoțtințelor personalului

- Situație financiară bună

**Puncte slabe**

- Număr insuficient de medici în substații

- Procedură anevoioasă privind recrutarea de personal

- Indisponibilitatea frecventă, din motive tehnice a mijloacelor de transport

- Parc auto învechit, 70% cu norma de casare îndeplinită

- Neformalizarea unor proceduri operaționale pentru activități curente

- Lipsa unor programe informatice la compartimentul statistică și informatică și farmacia cu circuit închis

- Lipsa bazei legale pentru salarizarea pe criterii de performanță a personalului , ducând la imposibilitatea stimulării și motivării salariaților

- Plafonarea veniturilor salariale pentru personalul TESA

8

**Oportunități**

- Existența reglementărilor specifice precise, coerente, în legislația din domeniul

asistenței medicale de urgență

- Existența unui sistem național de acordare a asistenței medicale de urgență unitar,

standardizat (Servicii de Ambulanță, Unități SMURD, Unități de Primiri Urgențe, Compartimente de Primiri Urgențe )

- Desfășurarea activității în sistem integrat cu SMURD

- Finanțare de la bugetul de stat prin Ministerul Sănătății

- Organizarea de cursuri de atestat/perfecționare în urgență pentru personalul medico-sanitar și auxiliar sanitar ( ambulanțieri / șoferi autosanitară)

**Amenințări**

- Legislație în continuă schimbare

- Nerespectarea întodeauna a protocoalelor de transfer interclinic al pacientului

critic de către spitale.

- Înbătrânirea populației și creșterea numărului de cazuri sociale

- Lipsa unui cadru legislativ pentru prevenția din domeniul sănății publice

- Ponderea ridicată a cazurilor generate de un comportament inadecvat

(accidente rutiere, agresiuni, consumul de alcool și droguri, accidente de muncă)

MĂSURI PROPUSE ÎN VEDEREA ÎMBUNĂTĂȚIRII ACTIVITĂȚII

Managementul actual al Serviciului de Ambulanță Județean Argeș urmărește în primul rând interesul public și este îndreptat spre îndeplinirea scopului său : furnizarea de servicii medicale performante pentru toți pacienții care necesită asistență medicală de urgență.

Prioritățile avute în vedere sunt legate de :

- Implementarea unor proceduri operaționale care să ducă la asigurarea unor intervenții medicale sigure și conforme standardelor;

-Implementarea controlului intern asupra tuturor activităților SAJ Argeș pentru a se reduce riscurile ce pot apărea oricând într-un sistem cu grad înalt de vulnerabilitate;

-Îmbunătățirea condițiilor de muncă și asigurarea echipamentelor, medicamentelor și materialelor sanitare necesare pentru o activitate de calitate;

-Asigurarea colaborării eficiente cu celelalte structuri de urgență - echipajele de prim ajutor și cel de terapie intensivă din cadrul ISU Argeș;

-Asigurarea pregătirii profesionale continue și verificarea cunoștințelor acumulate de personalul operativ;

9

- Asigurarea funcționalității autosanitarelor, în proporție de cel puțin 80%.

Conducerea Serviciului de Ambulanță Județean Argeș are stabilite domenii de dezvoltare a serviciului și a managementului calității, care vizează :

- Menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității dar și de management al riscurilor, cu standarde și procese bine definite, în vederea adoptării unui model organizațional bazat pe principiile calității totale : focalizare asupra pacientului, lucrul în echipă, îmbunătățirea continuă a calității.

-Implementarea OSGG nr. 600 /2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

- Exerciții,controale la nivelul întregului lanț de intervenție, inclusiv dispecerat și medic coordonator, în vederea verificării cunoștințelor profesionale și legislative specifice și a aptitudinilor necesare pentru o bună monitorizare a echipajelor și flexibilitate în luarea deciziilor.

PLAN DE DEZVOLTARE PENTRU ANUL 2022

Dezvoltarea și promovarea instituției pe baza creșterii calității serviciilor furnizate prin activitate medicală competitivă și sustenabilă, infrastructură și dotări moderne, personal înalt calificat și responsabil

Obiectiv general

Creșterea calității serviciilor medicale și a competențelor profesionale ale personalului

Obiectivul I. Creșterea calității actului medical – dotarea cu autosanitare :

- 3 autosanitare tip C2 ( 3x50 mii lei )=150 mii lei

- 14 autosanitare tip B1/B2(14x40 mii lei)=640 mii lei

- 5 autosanitare tip A1/A2(5x 25 mii lei) =125 mii lei

Rezultate :

* Nivel de performanță crescut al activității instituției

Obiectivul II. Amenajarea de spații noi și reabilitarea celor existente, pentru autosanitarele aflate în așteptarea intervenției

- 6 garaje noi în substațiile Câmpulung, Pitești și Domnești , pentru parcarea autosanitarelor (6x40 mii lei )= 150 mii lei

- 4 garaje reabilitate în substațiile Costești și Rucăr(4x20 mii lei )= 80 mii lei

10

- covor asfaltic pentru perimetrul curții Substației de Ambulanță Câmpulung =100 000 mii lei

Rezultate :

* Scăderea timpilor de răspuns la solicitare și condiții optime de muncă .

Obiectivul III. Organizarea de cursuri de formare profesională pentru tot personalul .

* finalizarea cursurilor de atestare în medicina de urgență prespitalicească pentru medici;
* începerea cursurilor de atestare în medicina de urgență prespitalicească pentru asistenții medicali;
* participarea la cursuri de formare profesională specifică fiecărei categorii de personal.

Rezultate :

* Dezvoltarea performanțelor profesionale ;
* Creșterea gradului de satisfacție al angajaților și al pacienților
* Creșterea calității serviciilor .

Obiectivul IV. Înbunătățirea activității compartimentului statistică și informatică

- Program informatic pentru Compartimentul Statistică și Informatică= 4,8 mii lei

- Achiziționarea de computere pentru stația Ptești și fiecare substație ( monitoare și unități hardware ) ( 9x5 )= 45 mii lei

- Achiziționarea de imprimante A4 laser color multifuncționale ( 3x6) = 18 mii lei

- Achiziționarea unui laptop și unui videoproiector în scopul deșfășurării cursurilor de instruire în cadrul unității .

Rezultate :

* Creșterea capacității în gestionarea și arhivarea documentelor medicale primare – fișe de solicitare

Manager general ,

Dr. Paul Luminița

11