



БИЗНЕС ПЛАН

НА
„ЧЕТВЪРТА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА
ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ-СОФИЯ“ЕАД
2019 г.

Доц. д-р АРКАДИ ИВАНОВ, д.м.
Изпълнителен директор

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е:

РАЗДЕЛ 1. МИСИЯ И ОСНОВНИ ЗАДАЧИ..... 3

РАЗДЕЛ 2. ПРЕДСТАВЯНЕ НА БОЛНИЦАТА..... 20

РАЗДЕЛ 3. АНАЛИЗ И РАЗВИТИЕ НА ДЕЙНОСТТА..... 36

РАЗДЕЛ 4. АНАЛИЗ НА ПАЗАРНИТЕ ПОЗИЦИИ 44

РАЗДЕЛ 5. МАРКЕТИНГОВ ПЛАН 47

РАЗДЕЛ 6. ИНВЕСТИЦИОНЕН ПЛАН..... 48

РАЗДЕЛ 7. ФИНАНСОВ ПЛАН 51

ВЪВЕДЕНИЕ

„ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД е общинска болница с принципал Столична община. ЛЗ е организация за произвеждане на определен медицински продукт, който трябва да е с нарастващо качество, задоволяващо както професионалните медицински изисквания, така й очакванията на пациентите. Едновременно с това болницата трябва да осигури „собствено развитие", за да може да изпълнява своята мисия при доминиращото въздействие на пазарната среда. Такова развитие изисква по-висока организационна и управленска култура на мениджърския екип за планиране на медицинските функции, дейности и ресурси.

Определянето на мисията на болницата и осъвременяването на подходите в мениджмънта имат за цел да определят бъдещето, към което се стреми лечебното заведение и да покажат как и в какъв порядък да се извършват необходимите действия за постигане на желаното, т.е. да докажат нещо, което си струва усилията да бъде направено.

Настоящата презентация отразява дейността и опита, по които тази болница се различава от другите. Набелязан е хоризонта по отношение на медицинска продукция, организация на работа, координация и комуникация с партньорите от останалите сектори.

В резюме, изготвянето на разработката на настоящия материал е моментът, в който се избират целите и стратегиите, които да подсилят силните страни на институцията и да намалят слабите. Всичко това се прави в контекста на доброто познаване на особеностите на заобикалящата среда и определената вече мисия на болницата. Както всяка организация, в болницата се формира вътрешна среда, при която основният акцент е: ***отношението между пациент и медицински екип*** и от това двустранно и двупосочно отношение в голяма степен зависи развитието и имиджа на болницата, особено в пазарни условия.

РАЗДЕЛ 1. МИСИЯ И ОСНОВНИ ЗАДАЧИ

МИСИЯ:

„ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД предлага **качествена и достъпна стационарна помощ**, насочена към диагностика и активно стационарно

лечение, възстановяване и укрепване на здравето, снижаване на заболеваемостта и смъртността, и подобряване качеството на живота на обслужваното население.

Цялостната дейност на болницата е насочена към **устойчиво развитие** в областта на многопрофилната стационарна помощ на територията на гр. София.

ЦЕЛ:

Подобряване на здравното състояние на населението, чрез покриване на потребностите от здравни услуги, спазвайки принципите на достъпност, своевременност, достатъчност и качество на медицинската помощ.

ДЪЛГОСРОЧНИ ЦЕЛИ:

- Подобряване на здравното състояние на населението и удовлетворяване на потребителите;
- Нарастване на продуктивността на човешките и технологични ресурси в лечебното заведение ;
- Съчетаване на пазарното и социалното начало в здравеопазването;
- Балансиране на интересите на лекаря и пациента чрез системата на договаряне на финансирането.

СРЕДНОСРОЧНИ ЦЕЛИ:

- Постигане на висока степен на професионализъм, ефективно използване на ресурсите при минимален риск за пациента и положително влияние върху здравето;
- Утвърждаване на системни договорни отношения с НЗОК, дружества за доброволно здравно застраховане и други организации;
- Оптимизиране на разходите за материална издръжка;
- Реализиране на проект за завладяване на нови пазарни ниши в района;
- Успешна акредитация на болницата.

КРАТКОСРОЧНИ ЦЕЛИ, за изпълнение през 2019 г.:

- Поставяне на пациента и неговите потребности в центъра на вниманието и дейността на болницата чрез прилагане на съвременни диагностични, лечебни и рехабилитационни технологии;
- Създаване на управленска концепция за здравен маркетинг;

- Привличане на общественото внимание и мобилизиране на обществените усилия за решаване на здравните проблеми;
- Сключване на договор с НЗОК за болнична помощ. ;
- Осигуряване на медицинска апаратура и техника на базата на разработена инвестиционна програма в основните приоритетни области.

ОСНОВНИ ПРИОРИТЕТИ НА БОЛНИЦАТА:

Основните усилия на мениджмънта трябва да се насочат към следните приоритетни области, които са свързани с програмата на Принципала – Столична община и са разработени в дълбочина в съответните политики, а именно:

1. <u>Гарантиране на всеки български гражданин на надеждна система за достъп до качествена медицинска помощ и здравно обслужване</u> в „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД, разбирано като максимална степен на удовлетвореност на пациентите. Това може да се постигне чрез подобряване на:

- структурата – обхваща структура на персонала, работните екипи, управление;
- процесите – включва дейности, свързани с непосредственото оказване на болнична помощ (диагностика, лечение, рехабилитация);
- резултатите – отразяват ефекта от дейността спрямо пациента по отношение на неговото здраве.
- ранжиране на целите и отговорностите, идентифициране на приоритетните проблеми, свързани с качеството на произвежданите болнични услуги;
- определяне на критериите и показателите за контрол на качеството;
- развитие на информационната система на анализ на медико-статическата информация и използването й за нуждите на управлението;
- поставяне на пациента и неговите потребности в центъра на вниманието и дейността с цел постигане на максимална удовлетвореност;

- провеждане на проучвания за потребностите и оценката на качеството и удовлетвореността сред лекуваните пациенти;
- включване на пациентите в определянето и оценяването на качеството на болничната помощ;
- въвличане на всички участници в процеса в дейностите по осигуряване и развитие на качеството;
- изграждане и въвеждане на система за ежегодно атестиране и стимулиране на персонала за по-висока продуктивност и качество на оказваните болнични услуги;
- въвеждане на програми за непрекъсната квалификация на персонала, включващи клинична подготовка, рационална употреба на лекарствени средства и продукти, рационално използване на здравни технологии, мениджмънт, морално-етични отношения;
- изграждане на култура на качество сред работещия персонал.

2. Оптимизиране на предлаганият "портфейл" от здравни услуги и установяване на баланс между потребности в болничната помощ и ресурси за тяхното задоволяване;

Съпоставяйки определените потребности с наличните ресурси и показателите и оценката за дейността на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД се изготвят предложения за рационализиране дейността на лечебното заведение. Казано на езика на пазара „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД определя своя болничен продукт и обновява своя "портфейл от услуги" с който да отговори на търсенето на потребителите.

Рационализирането на дейността на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД трябва да включва:

- Маркетингови проучвания на пазара и актуализиране на продуктовия им портфейл;
- Максимално ефективно използване на сградния фонд, финансовите и човешки ресурси по профили и специалности, в съответствие с определените потребности;
- Развитие на дейности, за които има доказани пазарни ниши – образна диагностика, ендокринология, кардиология, еднодневна хирургия.

- Налагане на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД като лечебно заведение за оказване на комплексна специализирана и неотложна помощ;
- Развитие на медико-социалните дейности и услуги за определени групи пациенти – инвалиди, диабетици и др.

Всяко оптимизиране на дейността на болницата, изисква комплексно управление на трите компонента : човешки ресурси, технологии и процесите на работа. ***Поддръжката на промяната от страна на сътрудниците е това, което предопределя крайния резултат.*** И за това много важна е комуникацията с персонала на болницата, чрез предварително информиране, дискутиране и постигане на съгласие за предстоящото оптимизиране на предлаганият "портфейл" от здравни услуги. Крайният резултат от тези промени следва да бъде изграждане на ефективно, гъвкаво и ориентирано към резултатите лечебно заведение, което във всеки момент е адекватно на потребностите на населението от болнична помощ.

3. Повишаване на икономическата ефективност и ефикасност от дейността на лечебното заведение;

Развитието на болницата в условията на хроничен финансов дефицит и нарастващи здравни потребности на населението определя като основен приоритет осигуряването на условия за по-рационално и ефективно разпределение на наличните финансови ресурси. Ефективността, подобно на пазара в системата за болнична помощ не съществува в чисто икономическия смисъл на понятието и следва да се разбира като реализиране на повече дейност и отговорност при зададено ниво на ресурсите. В тази връзка следва да се оценяват следните видове ефективност:

- техническа / производствена ефективност – ниво на разходите за производството на единица здравен продукт;
- разпределителна ефективност – ниво на разпределение на ресурси и здравни ефекти между потребителите и лечебното заведение;
- социална ефективност – оценка на разходите и ползите в тяхното социално изражение;

Поради това за създаването на условия за максимална вътрешна ефективност на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД е необходимо осигуряване на

многофакторно и фондово финансиране на договорни начала на медицински дейности и услуги с конкретни резултати, обем и качество. Задължително условие за повишаване на ефективността и ефикасността на дружеството е добрият здравен мениджмънт и вземането на правилни управленски решения на базата на анализ на многопосочна информация.

4. <u>Осигуряване на обществена подкрепа и повишаване на имиджа на дружеството в общественото пространство.</u>

Мисията на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД като неразделна част от здравеопазната система в столицата **да осигурява качествена и достъпна стационарна помощ, насочена към диагностика и активно лечение, възстановяване и укрепване на здравето на населението, снижаване на заболеваемостта и смъртността на равнището на добрата медицинска практика; повишава качеството на живота на пациентите и техните близки, като облекчава или отстранява основните и свързаните с тях заболявания, изпълнявайки и по-глобална социална функция за количествено и качествено възпроизводство на населението.**

Изпълнението на тази мисия изисква партньорство, сътрудничество и използване енергията на цялото общество. Внедряването на програмата не е неутрален процес и различните действащи субекти не са пасивни изпълнители, а заемат позиции и имат мнение за здравната политика. Те могат да разграждат цели, както и да отклоняват ресурси. По свой начин изпълнителят е своеобразен политик. За това „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД има за цел да проучи общественото мнение за конкретните интереси на различните действащи лица и да насочи тези обединени усилия на обществото за осъществяване на посочената мисия и цели, чрез:

- провеждане на проучвания (чрез анкети, социологически изследвания, анализ на публикациите в пресата и др.) относно общественото мнение за „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД;
- анализиране на резултатите от проучванията и формиране на комуникационна стратегия, насочена към търсене на обществена подкрепа за развитието на дружеството;

- организиране на срещи, семинари, кръгли маси, дискусии, презентации с участието на представители на общината, съсловните организации, държавни институции и обществени организации;
- формиране на подкрепящо лоби в обществото чрез привличане на лидери на общественото мнение в столицата и страната;
- използване на средствата за масова информация за популяризиране на принципите и целите на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД;
- представяне на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД, създаване на събития, награждаване на изтъкнати лекари и дарители;

От съществено значение за успешното развитие на „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД са действия, свързани с осигуряване подкрепата на Столичния Общински Съвет и представените в него политически сили за провеждане на активна политика за подобряване на здравеопазването в общината, респективно в района.

5. Оптимизиране на сруктурата и организацията на дейността:

Определянето на „профилния продукт" има водещо значение за разработване на бизнес плана и програмата за развитие на болницата, евентуално с оглед прекратяване на производството на някои продукти или въвеждането на нови. В тази връзка ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД; предлага:

1.Преобразуване на Гастроентерологични легла от Първо вътрешно отделение в отделение по Гастроентерология.

2. Разширяване на сградата на База I чрез достройване , за което съществуват пространствени възможности. Същото ще се осъществи чрез прилагане на публично-частно партньорство и ще позволи разширяване на МЦ „Св. Стефан-София" ЕООД, Приемно консултативните кабинети, АСБ и създаване на възможност за привличане наповече семейни лекари. Така ще се създаде възможност и за разкриване на структури за профилактика, диагностика и съвременно лечение на онкологични заболявания и по-специално тези на млечната жлеза.

3. Създаване на център за профилактика и скрининг на злокачествени социалнозначими заболявания (гинеколог, мамолог, проктолог).

4. Създаване на интергрирана операционна зала, включваща видео, гласови, информационни и архивиращи системил.

5. Строг мониторинг на приема на пациенти и оценка на индикациите за хоспитализация.

6. Приемане на визия за бъдещата дейност на стопанските звена – Пералня, Автотранспорт.

7. Утвърждаване на ефективността в стационарната дейност, стабилизиране на медико-статистическите показатели.

8. Надграждане на компютърната информационна система чрез нови модули.

9. Акредитиране на болницата за научно-преподавателска дейност, за да се предостави възможнаст за обучение и специализация на лекари и специалисти по здравни грижи.

6. Управление на човешките ресурси

Болниците са социални организации, съставени от хора, които действат индивидуално и/или в работни екипи. Управлението на човешките ресурси е от първостепенно значение за ефективното функциониране на болницата и за това ние си поставяме за цел:

1. Привличане на висококвалифицирани специалисти в новоразкритите структури.

2. Придобиване на втора специалност на лекари – хирурзи, терапевти, други.

3. Организация и изпълнение на програма за следдипломна квалификация на лекари, повишаване квалификацията на медицински и немедицински специалисти.

4. Актуализиране на системата за кадрови подбор, чрез преоценка и промяна на критериите за подбор.

5. Текущо актуализиране на календара за участие на висшия медицински, немедицински и професионалистите по здравни грижи в семинари, конференции, курсове.

6. Въвеждане на задължително изискване за работа с компютри за съответните категории персонал.

7. Актуализиране на системата за заплащане на персонала при отчитане на индивидуалния принос и коефициент за ефективност.

8. Участие на болницата в европроекти към на МТСП за компютърно, езиково обучение.

7. Закупуване на медицинска апаратура и разширяване на предлаганите медицински услуги.

Медицинските технологии допринасят за удовлетвореността от крайния резултат както от страна на медицински персонал, така и на пациента. В същото време трябва да се отчита факта, че желанието за престиж може да доведе до неоправдано скъпи инвестиции. За това след задълбочен анализ на ситуацията , ние предлагаме следните иновации:

1. Електрокаутер и нов хирургичен инструментариум – Хирургично отделение – Операционен блок.

2. Апарат за радиофреквентна аблация на тумори- Хирургично отделение – Операционен блок.

3. Анестезиологичен апарат-ОАИЛ.

4. Видео ларингоскоп-ОАИЛ.

5. Трансдюсер за повърхностни струтури за ехограф Siemens за нуждите на урология, хирургия и ендокринология.

6. Коремен трансдюсер за за ехограф Aloka .

7. Ехограф с висока разделителна способност за Отделение по образна диагностика.

8. Флексибилен уретро-цистоскоп за Урологично отделение и специфичен урологичен инструментариум.

9. Парафинов микротом и термостат за Отделение по патоанатомия.

10. Създаване на център за съвременни скринингови програми за диагностика и комплексно лечение на рака на млечната жлеза, включително онко-пластични подходи.

11. Развитие на дейностите свързани с единната вътреболнична информационна система.

12. Разширяване на предлаганите медицински услуги в МЦ „Св. Стефан София" ЕООД чрез привличане на специалисти по нови специалности.

13. Разкриване на звено за маркетингови проучвания в системата на здравеопазването.

14. Създаване на център за обучение на пациенти прекарали остър инфаркт на миокарда.

15. Въвеждане на съвременни инвазивни процедури в гастроентерологията.

16. Промяна в организацията на работния процес в лабораториите.

17. Разширяване дейността на СТМ /Служба трудова медицина /, вкл. профилактични прегледи.

8. Други

1.Подмяна на наличния автопарк.

2.Участие в европроекти за енергийна ефективност.

9. Развитие на медицинската дейност

1. Въвеждане на нови лечебно-диагностични методи в Гастроентерологията:
   - Папилосвинктеротомия;
   - протезиране на жлъчни проходи;
   - чернодробни пункции на кисти;
   - лечение на метастази в черния дроб при закупуване на апаратура за високочестотна радиофреквентна аблация;
   - усвояване на метода – ретроградна холецисто- панкреато дуоденография /ЕРЦП/;
   - аргон плазмена коауголация на злокачествени заболявания;

- рутинен метод за диференциална диагноза на различни лезии в черния дроб и панкреаса чрез въвеждане на контрастна ехография.

2. Във функционално кардиологичен кабинет:

- извършване на стрес ехокардиография;
- Функционално изследване на сърцето – нови тестове, контрастна ЕхоКГ;
- ранен постинфарктен тест за остатъчна стенокардия при миокарден инфаркт;
- търсене на възможност за закупуване на Гама камера за оценка на коронарната перфузия като конкурентен и референтен метод на инвазивния метод сърдечносъдова /коронарна ангиография както и изучаване и въвеждане на допълнителни възможности на метода за диагностика и лечение на злокачествени заболявания.

3. В долно-ендоскопски кабинет:

- въвеждане на термокоагулация при злокачествени процеси;

4. В хирургично отделение-

- лечение на метастази в черния дроб при закупуване на апаратура за високочестотна радиофреквентна аблация;
- въвеждане на иновативни хирургични оперативни техники.

5. Популяризиране на създадения вече „Център за обучение на диабетно болни"

6. Създаване на център за „Болни преживели инфаркт" и „Център за превенция на атеросклерозата и предотвратяване на съдови инциденти".

10. Финансов мениджмънт

1. Увеличаване броя на преминалите пациенти
2. Оптимизиране на процесите по допустимо за участие в клинични проучвания.
3. Разширение на договорните партньорства с дружества за здравно застраховане.
4. Проучване възможностите за участие в европейски оперативни програми, по които болницата е допустим бенефициент.
5. Мониторинг на Системата за финансово управление и контрол с цел ограничаване на нецелесъобразните разходи.

6. Утвърждаване на системата за провеждане на процедурите по ЗОП в условията на максимална конкуренция и недопускане на цени по-високи от референтните на пазара.

7. Разширяване дейността на дъщерното дружество МЦ "Св.Стефан - София" ЕАД

8. Разширяване дейността на дъщерното дружество „Служба по трудова медицина Св. София 4"

9. Дигитализация на дейността в отделението по „Образна диагностика".

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ ПО ОБЛАСТИ НА РАЗВИТИЕ

Основните задачи пред „ЧЕТВЪРТА МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД през 2019 г. се групират в шест функционално-предметни области, което позволява провеждането на по-целенасочен мониторинг на изпълнението на настоящата управленска програма.

Управление на качеството и дейността

Област- 1:

В болницата се сблъскваме с трудности при определяне качеството на здравните услуги, тъй като критериите за пациентите, професионалистите и осигурителите са различни: за пациентите качествена е услугата, която се доближава до очакванията им; за медицинските специалисти – тя се отнася до професионализма, измерен чрез прилагане на съвременни диагностични и терапевтични техники, а за осигурителите – това е адекватността на предоставените грижи, ефективност, достъпност, цена и т.т. За това и задачите, които си поставихме по отношение на качеството са комплексни:

1.1 Актуализиране на програма за управление на качеството и въвеждане на модули за мониторинг на качеството на ресурсите, дейностите и резултатите на ниво диагностично лечебни звена.

1.2 Разширяване полето на диагностични (мамографии, ехокардиографии) и профилактични дейности съвместно с МЦ „Св. Стефан СОФИЯ" ЕООД.

1.3 Въвеждане на нови клинични изпитания на лекарства, неразрешени за употреба в страната.

1.4 Интегриране на отделните елементи (модули) на системата за тотално управление на качеството на ниво болница.

1.5 Привеждане в съответствие с нови медицински стандарти и правила за добра медицинска практика.

1.6 Въвеждане на нови алгоритми, преработка и/или актуализиране на съществуващите такива в съответствие с европейските стандарти.

1.7 Въвеждане на нови технологии там където е възможно.

Област_2: **Управление на персонала и развитие на човешките ресурси**

Разбирането на психологичните механизми, които се разгръщат между хората, когато те са обединени в дадена организационна рамка, дава важно знание как да влияем върху свързаните с работата ни обстоятелства на нашия живот и как да се адаптираме успешно към тях, или да ги променяме, ако това е необходимо. В този смисъл тези знания са важни както за ръководителя, така и за изпълнителите. За това в програмите за развитие на персонала предвиждаме и обучение по комуникационни и организационни умения.

2.1 Усъвършенстване на системата за кадрови подбор чрез преоценка и промяна на критериите и процедурите за подбор.

2.2 Подобряване ефективността на договорната система за наемане на персонал чрез подготовка и въвеждане на кодекс за поведение на персонала.

2.3 Разработване и въвеждане на правила за атестация на всички (категории) работещи в болницата, на основата на която ще се актуализират програмите за следдипломна квалификация и ще се формират трудовите възнаграждения.

2.4 Актуализиране на стандарт за длъжностна характеристика, който включва новите критерии за подбор на персонал, процедури за оценка и атестация.

2.5 Подобряване на ефективността и управлението на квалификацията на пресонала чрез въвеждане на система за дългосрочно програмиране. Разработени са основни елементи:

2.5.1 Програма за следдипломна квалификация на лекарите.

2.5.2 Програма за повишаване квалификацията на медицинските специалисти.

2.5.3 Програма за повишаване квалификацията на немедицинските специалисти.

2.5.4 Календар за участие на висшия медицински, медицинския и немедицинския персонал в семинари, конференции и курсове.

2.6 Изследване на целесъобразността и оценка на възможностите за въвеждане на организационни схеми за гъвкаво управление на работното време и екипна организация на работа на персонала.

2.7 Актуализиране на системата на заплащане на персонала на болницата при наличие на ресурс.

Област_3: **Финансов мениджмънт и стабилизация**

Финансирането на болничната помощ определя облика и на цялата здравна система. Разработването и усъвършенстването на финансови модели за здравеопазване е в домена на политици, експерти и на научния потенциал по икономика на здравеопазването и за това нашите възможности за иновативни предложения за оптимизиране на приходите и разходите са ограничени в тази важна област – финансов мениджмънт и стабилизация.

3.1 Организация и провеждане на планираните за 2019 г. инвестиционни дейности.

3.2 Реализиране в максимален обем на инвестиционните потребности в основни приоритетни области с цел повишаване качеството и разширяване спектъра на оказваните услуги.

3.3 Оценка на възможности и мероприятия за енерго- и топлоспестяване съвместно със Столична община .

3.4 Подготвяне на пакети от допълнителни и съпътстващи услуги (в

профила на ЛЗ) за договаряне на дейност (болнично обслужване и профилактика) на институционални потребители .

3.5 Въвеждане на ценови отстъпки за стимулиране на участието в профилактичните програми на болницата с рискови групи пациенти и социално значими заболявания.

3.6 Разширяване на възможностите за избор на екип в Хирургично и Урологично отделение

3.7 Оптимизиране на капацитета на ДЛЗ на болницата с цел повишаване на използваемостта и редуциране на извършването на нецелесъобразни разходи.

3.8 В условията на динамична пазарна конюнктура и конкурентна среда, непрекъснато проявление на гъвкавост, енергичност и иновативност в подходите и оптимизиране на разходите.

Област_4: **Взаимоотношения с партньори и клиенти**

Качеството на комуникациите е една от предпоставките за качеството на управленските процеси в сложния организъм на една болнична организация и като последица от това – за качеството на предлаганите здравни услуги. За това и задачите, които си поставяме в този раздел са амбициозни.

4.1 Утвърждаване на стабилни договорни отношения за извършване на дейност с НЗОК и други институционални партньори. Запазване на договорните отношения със Столична община.

4.2 Утвърждаване на договорното начало с партньори от застрахователни дружества за здравно застраховане.

4.3 Разширяване на пакетите медицински услуги за договаряне на дейност с дружества за здравно застраховане по обслужване на доброволни здравноосигурени лица.

4.4 Поддържане на активна обратна връзка с ЛЗ за извънболнична помощ, семейните лекари, договори за съвместна дейност с други лечебни заведения за болнична помощ и ДКЦ.

4.5 Проучване и анализ на удовлетвореността на пациентите в „ЧЕТВЪРТА

МБАЛ-СОФИЯ" ЕАД на персонала и медицинските специалисти.

Проучване възможностите за доставка на интернет услуги на хоспитализираните пациенти.

4.6 Проучване на пазара за медицински услуги с оглед разкриване на ниши и развиване на (нови) дейности, както и специализация на персонала.

4.7 Провеждане на ПР кампания с помощта на регионални и печатни медии насочена към популяризиране и стимулиране търсенето на ЛЗ.

4.8 Изработване (печатни и др.) материали за предоставяне на пълна и навременна информация на пациентите относно тяхното лечение и обслужване (на входа, в и след изписване от болницата).

4.9 Разработване и въвеждане на стандарт (и процедури) за предоставяне на информация на пациента в различните ДЛЗ на болницата.

4,10 Въвеждане на електронни информационни табла с цел информираност на пациентите за възможностите на ЛЗ

4.11 Актуализиране на интернет сайта на болницата с цел осигуряване на по-висока степен на диалогичност (интерактивност на комуникацията), професионално представяне и информационен обмен.

Област_5: **Социална политика**

5.1 Провеждане на ежегодни профилактични прегледи на персонала на болницата.

5.2 Програма за профилактика на рисковите групи от персонала срещу грип и хепатит.

5.3 Обновяване на работното облекло.

5.4 Осъществяване на профилактична дейност насочена към ограничаване социално значими заболявания:

5.4.1 профилактика на заболяванията на млечната жлеза;

5.4.2 профилактика на заболявания на млечната жлеза съвместно с външна организация (с предоставяне на консуматив);