



SPITALUL  
MUNICIPAL  
CAMPULUNG

ANMCS

unitate aflată în  
SUPRAVEGHEREA

Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate

Nr. inregistrare:

9469/2004.225

## POLITICA DE CALITATE ADOPTATA LA NIVELUL SPITALULUI

### MISIUNEA

Managementul spitalului isi propune furnizarea de servicii medicale de cea mai buna CALITATE, care sa permita realizarea dezideratului nostru principal «vindecarea bolii si recuperarea totala», sau, in ultima situatie, «ameliorarea simptomatologiei» avand in vedere permanent satisfactia si siguranta pacientului.

Suntem preocupati sa avem GRIJA fata de pacientii nostri prin aceasta intelegand sa avem atitudinea potrivita, sa aratam compasiune si EMPATIE. Avem pregatirea si experienta profesionala necesare solutionarii celor mai complexe cazuri, tehnologie si aparatura moderna carora li se adauga pasiunea pentru ceea ce facem.

Avem o atitudine RESPONSABILA si ne asumam in totalitate acest rol prin tot ceea ce realizam.

Suntem constienti de faptul ca fiecare dintre noi este important, insa stim ca vom reusi impreuna ca si echipa. De aceea MUNCA IN ECHIPA este liantul care ne uneste si ne da increderea pe care o transmitem mai departe pacientilor nostri.

Pentru a fi permanent in varf este necesar ca nivelul de PERFORMANTA sa fie in mod constant ridicat si de aceea ne straduim ca in fiecare zi sa fim mai buni decat ieri, sa ne crestem nivelul de pregatire profesionala pentru a putea fi la curent cu tot ceea ce este inovator intr-un domeniu atat de provocator ca cel al medicinei actuale.

### VIZIUNEA

Reperetele activitatii spitalului sunt actele normative in vigoare care reglementeaza relatiile dintre spital si pacienti, precum si toate celelalte acte juridice care orienteaza conduita agentilor economici si a institutiilor sanitare. Cultivarea respectului fata de lege este componenta a managementului calitatii dezvoltat la nivelul spitalului.

Resursele umane constituie preocuparea principala a structurii de management exprimata prin asigurarea conditiilor optime de dezvoltare profesionala a angajatilor, de promovare a performantei, de incurajare a perfectionarii in toate domeniile medicale cu sprijinul cadrelor medicale superioare care activeaza in spital.

Calitatea serviciilor medicale oferite este o componenta a demersurilor colective, dar si individuale si se manifesta prin angajarea responsabila a resurselor umane, logistice si procedurale in vederea planificarii, executarii, verificarii si realizarii actiunilor care definesc scopurile prioritare ale spitalului.

Spitalul urmareste in permanenta dezvoltarea sustenabila, utilizarea eficienta a fondurilor, angajarea cheltuielilor in scopul cresterii calitatii actului medical si gestionarea cheltuielilor de functionare, pentru cresterea calitatii actului medical.

Viziunea conducerii Spitalului, in domeniul calitatii este de a dobandi si mentine o reputatie la cote maxime a spitalului prin CALITATE. Calitatea serviciilor furnizate de spital trebuie sa constituie un exemplu pentru sistemul sanitar national si international si o recomandare pentru pacientii nostri.

## **VALORILE si DECLARATIA MANAGERULUI PRIVIND POLITICA IN DOMENIUL CALITATII**

### **VALORI COMUNE**

Spitalul urmareste imbunatatirea calitatii actului medical si diversificarea serviciilor oferite populatiei, cu respectarea drepturilor pacientilor precum si realizarea unui sistem de sanatate modern si eficient, compatibil cu sistemele de sanatate din Uniunea Europeana, pus permanent in slujba cetateanului. Spitalul doreste sa devina tot mai recunoscut ca ofertant de servicii medicale diversificate si de calitate pentru utilizatorii din ce in ce mai diversi si cu noi asteptari

- Respectarea dreptului la ocrotirea sanatatii populatiei;
- Garantarea calitatii si sigurantei actului medical;
- Cresterea rolului serviciilor preventive;
- Asigurarea accesibilitatii la servicii;
- Respectarea dreptului la libera alegere si a egalitatii de sanse;
- Colaborarea departamentelor spitalului conduce la cresterea calitatii serviciilor de spitalizare;
- Spitalul asigura parteneriate multidisciplinare pentru solutionarea problemelor complexe aparute;
- Politica de calitate se centreaza pe nevoile pacientilor;
- Dreptul la ingrijiri medicale este asigurat nediscriminatoriu;
- Planul de tratament si investigatii este bazat pe consimtamintul informat al pacientului, acordarea ingrijirilor respectand intimitatea si demnitatea pacientului;
- Dreptul pacientului privind confidentialitatea informatiilor si a vietii private este respectat, pacientii beneficiind de toate serviciile medicale si paramedicale necesare ingrijirii sanatatii lor;
- Accesul pacientilor la servicii este o componenta a politicii spitalului, nevoile medicale si personale ale pacientilor fiind luate in considerare in complexitatea lor;
- Managementul pacientului cu potential oncologic, este bazat pe comunicare intre echipe multidisciplinare specializate;
- La nivelul spitalului exista o preocupare de prevenire si gestiune a riscurilor si a evenimentelor nedorite;
- Actiunile de prevenire si educatie pentru sanatate ale pacientilor si vizitatorilor sunt parte componenta a programului de prevenire si combatere a infectiilor nosocomiale ale spitalului.

Furnizarea de servicii medicale de cea mai bună calitate, care să permită realizarea dezideratului nostru principal «vindecarea bolii și recuperarea totală», sau, în ultima situație, «ameliorarea simptomatologiei» având în vedere permanent satisfacția, siguranța si drepturile pacientului.

Misiunea reflecta scopul spitalului respectiv:

- a. de a excela in furnizarea de servicii de calitate pacientilor, intr-o atmosfera prietenoasa si un ambient placut;
- b. implementarea de solutii concrete pentru asigurarea educarii continue a personalului medical;
- c. asigurarea de conditii optime pentru desfasurarea unui act medical de calitate, atat preventiv cat si de diagnostic si tratament;

d. orientarea catre pacient, prin identificarea nevoilor si asteptarilor acestuia.

Serviciile medicale asigurate sa fie calitativ superioare, astfel incat sa fie preferate in fata altora atat in sistemul sanitar cat si in comunitatea locală, regională, națională ;

Avand in vedere orientarea catre pacienti si cresterea calitatii serviciilor medicale oferite, spitalul a implementat și menține Sistemul de Management al Calitatii (ISO 9001:2015), ultimul audit de supraveghere fiind efectuat in 2023.

### ***DECLARATIA MANAGERULUI, PRIVIND POLITICA IN DOMENIUL CALITATII***

*Viziunea* conducerii spitalului, în domeniul calității este de a dobândi și menține o reputație maximă a spitalului prin calitate. Calitatea serviciilor noastre trebuie să constituie un exemplu pentru unitățile medicale similare și o recomandare pentru pacienții noștri.

*Misiunea* spitalului este de a fi *permanent o unitate în sistemul de sănătate din România* orientată către necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților și de a le furniza servicii medicale integrate și aliniate la principiul “Îmbunătățirii continue” .

Prin aceasta declarație de *politică* mă angajez să:

- comunic angajaților orientarea către pacienți/clienti și a importanței respectării cerințelor legale și de reglementare;
- să stabilesc politica și să asigur stabilirea obiectivelor calității;
- să conduc analizele managementului;
- să asigur disponibilitatea resurselor;
- să asigur stabilirea planurilor de acțiune, disponibilitatea resurselor și tot sprijinul în colaborarea

cu A.N.M.C.S.-ul în vederea îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității conform standardelor, procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare în vigoare.

- să satisfac cerințele tuturor părților interesate, începând cu pacientul și să îmbunătățesc continuu eficacitatea sistemului de management.

*- sa solicit fiecărui angajat să fie pe deplin conștient de responsabilitatea personală față de calitatea muncii depuse, să cunoască și să îndeplinească prevederile documentelor sistemului de management al calității și să transpună în viață principiul care poziționează PACIENTUL în centrul atenției.*

Sistemul implementat este stabilit în conformitate cu cerințele **SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management ale calității**.

La proiectarea sistemului s-a ținut cont și de cerințele standardului **SR ISO 15224:2013 – Sisteme de management al calității**. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate.

**Pentru realizarea misiunii și viziunii** noastre și a satisface într-o măsură cât mai mare necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților, de a le furniza servicii medicale de calitate, ne vom conforma principiilor care stau la baza standardelor și referințelor privind Managementul Strategic și Organizațional, Managementul Clinic, Etica Medicală și Drepturile Pacientului, respectiv:

- a) dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din ...(aria geografică deservită respectiv regiunea, județul, orașul, după caz)
- b) asigurării și îmbunătățirii continue a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- c) asigurării nediscriminatorii a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului;
- d) respectării demnității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului;
- e) orientării managementului organizațional, pe baze clinice, pentru susținerea asistenței medicale centrate pe pacient;
- f) abordării integrate, inter și multidisciplinare a pacientului în managementul de caz;
- g) promovării eficacității și eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluarea a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;

**b)** asigurarea continuității asistenței medicale în cadrul spitalului, prin asigurarea resurselor necesare, conform misiunii declarate și după externare prin colaborare cu medici de familie și medici specialiști din ambulator;

**i)** promovării prin standarde a dezvoltării culturii organizaționale;

**j)** protejării mediului;

**Manager,**

**Cj. Florea Petrina**

