



SPITALUL ORĂȘENESC TG. BUJOR

Sistemul de Management al Calității conform standardului SR EN ISO 9001:2015 furnizează dovada preocupării Spitalului Orășenesc Tg. Bujor de a furniza servicii medicale de calitate, asigurând în același timp protecția mediului înconjurător, securitatea și sănătatea în muncă a angajaților proprii, precum și siguranța pacienților săi.

Prin prezenta, aducem la cunoștința tuturor părților interesate:

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ÎN CADRUL SPITALULUI ORĂȘENESC TG. BUJOR

Conducerea Spitalului Orășenesc Tg. Bujor consideră calitatea serviciilor medicale prestate ca fiind factorul principal care determină performanțele spitalului și depune eforturi permanente pentru satisfacerea exigențelor și cerințelor pacienților și aparținătorilor acestora, angajându-se în ceea ce privește buna practică profesională.

Principiul de bază al politicii noastre în domeniul calității este **orientarea către client** (pacient, aparținător) pentru a-i identifica cât mai exact nevoile și așteptările și a le satisface prin furnizarea celor mai bune servicii medicale.

Pentru ducerea la îndeplinire a politicii de calitate s-a prevăzut un sistem de management al calității care permite menținerea sub control a factorilor tehnici, administrativi și umani, care aduce un plus de valoare calității serviciilor medicale prestate în unitatea noastră.

Misiunea, viziunea și valorile organizației

MISIUNEA Spitalului Orășenesc Tg. Bujor este de a identifica și a soluționa nevoile pacienților prin furnizarea unor servicii medicale în concordanță cu cele mai avansate cunoștințe și practici medicale și de îngrijire, în condiții de siguranță și confort. Mandatul managementului spitalului îl constituie îmbunătățirea stării de sănătate a comunității pe care o deservește prin organizarea, coordonarea, îndrumarea activităților care asigură sănătatea populației și acționarea pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează sănătății.

VIZIUNEA noastră este de a deveni un spital de o importanță majoră în regiune și în județul Galați, un model de eficiență, profesionalism și responsabilitate, de a participa la crearea unui sector spitalicesc modern și performant, ușor accesibil, eficient, bine dotat, cu un personal motivat și bine pregătit, pus permanent în slujba cetățeanului, compatibil cu sistemele de sănătate europene.

VALORI COMUNE în care credem sunt:

- ✓ respectarea dreptului la îngrijiri medicale a fiecărui cetățean
- ✓ garantarea calității și siguranței actului medical
- ✓ asigurarea accesibilității la servicii medicale diverse
- ✓ respectarea dreptului la libera alegere și a egalității de șanse
- ✓ aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor

VALORI ESENȚIALE promovate de spital în activitățile curente și în serviciile furnizate sunt:

- ✓ Profesionalismul – Performanța – Transparența – Accesibilitatea

Pentru atingerea acestor deziderate preocupările managementului se axează pe următoarele **obiective strategice**:

- I. Îmbunătățirea infrastructurii sanitare
- II. Îmbunătățirea calității serviciilor, a performanței actului medical și a siguranței pacienților
- III. Dezvoltarea resurselor umane
- IV. Îmbunătățirea și dezvoltarea continuă a serviciilor oferite

Principii ale managementului calitatii:

- 1. Orientarea către pacient** - principalul obiectiv al managementului calității este de a satisface cerințele pacientului și de a se preocupa să fie depășite așteptările pacientului.
- 2. Leadership** - liderii de la toate nivelurile spitalului (comitet director, medici coordonatori, asistenți coordonatori, șefi birou, etc) stabilesc unitatea dintre scop și orientare și stabilesc condițiile în care personalul este implicat în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale spitalului.
- 3. Angajamentul personalului** - un personal competent, împuternicit și deplin angajat, la toate nivelurile din spital, este esențial pentru creșterea capabilității spitalului de a crea și furniza valoare. Recunoașterea, împuternicirea și creșterea competențelor personalului facilitează angajamentul acestuia în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale spitalului.
- 4. Abordarea pe baza de proces** - rezultatele consecvente sunt obținute mai eficace și mai eficient atunci când activitățile sunt înțelese și conduse ca procese corelate care funcționează ca un sistem coerent.
- 5. Îmbunătățire** - spitalul este orientat permanent spre îmbunătățire, esențial pentru a-și menține nivelurile de performanță curente, pentru a reacționa la schimbările condițiilor interne și externe și pentru a crea noi oportunități.
- 6. Luarea de decizii pe bază de dovezi** - deciziile bazate pe analiza și evaluarea datelor și informațiilor au probabilitate mai mare să producă rezultatele dorite. Analiza faptelor, a dovezilor și a datelor conduce la o mai mare obiectivitate și încredere în luarea deciziilor.
- 7. Managementul relațiilor**- pentru succesul sustenabil, spitalul își gestionează relațiile cu părțile interesate, cum ar fi furnizorii. Părțile interesate relevante influențează performanțele unei organizații.

Managementul de vârf al Spitalului Orășenesc Tg. Bujor este conștient de faptul că personalul propriu este esența organizației și de aceea asigură și menține un climat optim care să permită fiecărui angajat să își pună în valoare și să își dezvolte cunoștințele, experiența și abilitățile profesionale pentru a se putea ajunge la satisfacerea maximă a cerințelor și așteptărilor pacienților.

Ne propunem să încurajăm continuu proprii angajați în vederea dezvoltării profesionale prin instruire continuă.

În domeniul calității, managementul Spitalului Orășenesc Tg. Bujor și-a stabilit ca obiective prioritare:

- ❖ Satisfacerea cerințelor pacienților și apărătorilor acestora
- ❖ Dezvoltarea profesională permanentă și continuă a resurselor umane
- ❖ Dezvoltarea unui mod proactiv de prevenire a riscurilor pentru pacient/apărător
- ❖ Îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale oferite

În acordarea asistenței medicale, personalul medico-sanitar din unitatea noastră se obligă:

- ❖ Să respecte demnitatea vieții umane
- ❖ Să se conformeze normelor de etică și deontologie
- ❖ Să manifeste compasiune și să îngrijească fără discriminare
- ❖ Să acționeze întotdeauna în interesul pacientului și pentru îmbunătățirea stării sale de sănătate
- ❖ Să respecte confidențialitatea datelor personale și a diagnosticului pacienților
- ❖ Să susțină perfecțiunea și profesionalismul prin educație, cercetare și evaluare
- ❖ Să promoveze calitatea, echitatea și responsabilitatea

Prezenta politică este comunicata, afisata si insusita de tot personalul, disponibila pentru public si poate fi modificata/completata ori de cate ori este nevoie.

MANAGER