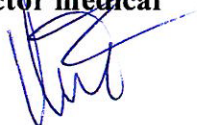


 ANMCS unitate afiliată în SUPRAVEGHEREA Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate	SALVOSAN CIOBANCA I S.R.L. CUI 18077694 J2005000737312 Zalău, Str. Dumbrava, Nr. 48, Bl. TCI. Tel. 0260-661038, Fax: 0260-610016; Site: www.salvosanciobanca.ro E-mail: spital@salvosan.ro 	 Quality Management ISO 9001:2015 www.dekra.ro
---	---	--

Aprobat,
Mangerul Spitalului Salvosan Ciobanca I

De acord, rog aprobați
Director medical




POLITICA DE CALITATE **adoptată la nivelul Spitalului Salvosan Ciobanca I**

Motto-ul nostru este : “ 24/7 – Sănătate prin calitate ! “

1.1. MISIUNEA SPITALULUI:

Îmbunătățirea sănătății comunității din zona deservită, asigurarea și acordarea în condiții corespunzătoare a serviciilor de informare, investigare, diagnosticare, consiliere, supraveghere, tratament, monitorizare și evaluare a persoanelor vulnerabile, dependente de serviciile medicale.

1.2. VIZIUNEA echipei manageriale a Spitalului Salvosan Ciobanca I este:

Menținerea stării de sănătate, refacerea, integrarea, dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unor situații de nevoi medicale pentru o perioadă cât mai lungă posibil.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și pentru 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 următoarelor principii:

- dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din zona pe care o deservim (județul Sălaj, respectiv județele limitrofe);
- asigurarea îmbunătățirii continue a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- asigurarea nediscriminatorie a accesului pacienților la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestora în limita misiunii și a resurselor spitalului;
- respectarea demnității umane, a principiilor etice și deontologice medicale precum și a grijii față de sănătatea pacientului;
- susținerea asistenței medicale centrată pe pacient și managementul organizațional;
- abordarea integrată, inter și multidisciplinară a pacientului în managementul de caz;
- promovarea eficacității și eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluare a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;

- asigurarea sustenabilității asistenței medicale în cadrul spitalului prin asigurarea resurselor necesare conform misiunii formulate și, după externare, colaborare cu medicii de familie și specialiștii din ambulatoriu;
- dezvoltarea culturii organizaționale conform cerințelor standardelor;
- aprecierea competențelor profesionale și încurajarea dezvoltării lor;
- transparență decizională.

1.3.VALORILE DECLARATE ALE SPITALULUI:

- prioritatea interesului public - principiu conform caruia personalul are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- asigurarea egalității de tratament al cetățenilor - principiu conform caruia personalul are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;
- profesionalismul principiu conform caruia personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competent; eficiență, corectitudine și conștiințiozitate;
- imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform caruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic., religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- integritatea morală - principiu conform caruia personalului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct sau indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj sau beneficiu moral sau material;
- libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform caruia personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- cinstea și corectitudinea - principiu conform caruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și pentru 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 de evaluare și acreditare ale spitalelor, respectiv:

- dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din arealul deservit de către acesta;
- asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- asigurarea nediscriminatorie a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului;
- respectarea demnității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului;
- orientarea managementului organizațional, pe baze clinice, pentru susținerea asistenței

medicale centrate pe pacient;

- abordarea integrată, inter și multidisciplinară a pacientului în managementul de caz;
- promovarea eficacității și eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluare a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;
- asigurarea continuității asistenței medicale în cadrul spitalului, prin asigurarea resurselor necesare, conform misiunii declarate iar după externare prin colaborare cu medicii de familie și medicii specialiști din ambulator;
- promovarea prin standarde a dezvoltării culturii organizaționale;
- protejarea mediului;
- conformarea la cerințele legale privind sănătatea și securitatea ocupațională asociată tuturor activităților care se desfășoară în cadrul spitalului și crearea unui mediu de lucru optim pentru toți angajații.

2. DIRECȚIILE DE DEZVOLTARE ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE ALE SPITALULUI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

2.1 Direcțiile de dezvoltare ale spitalului în domeniul calității, sunt următoarele:

- promovarea sănătății personalului, păstrarea și dezvoltarea capacităților fizice și psihice ale personalului asistat, în scopul îndeplinirii sarcinilor specifice ce îi revin acestuia;
- evaluarea stării de sănătate și aptitudinale, în cadrul activității de expertiză medicală;
- prestarea de servicii medicale de calitate, eficiente, în scopul refacerii în cel mai scurt timp posibil a stării de sănătate a persoanelor asistate;
- identificarea factorilor de risc cu impact asupra stării de sănătate a personalului și aplicarea măsurilor necesare diminuării și eliminării acestora;
- promovarea conceptului de medicină a omului sănătos prin programe educaționale de sănătate coroborate cu un regim de muncă și viață echilibrat.

2.2 Obiectivele strategice ale spitalului în domeniul calității sunt următoarele:

- Realizarea dezideratului de excelență în asigurarea serviciilor spitalicești în cadrul tuturor structurilor spitalului, prin raportare permanentă la referințele, standardele, criteriile și cerințele care vizează managementul calității în spital stabilite de către A.N.M.C.S.
- Adaptarea, dezvoltarea și diversificarea panelului de servicii medicale oferite, în funcție de adresabilitatea și problemele de sănătate ale populației țintă
- Preocupare permanentă pentru introducerea de aparatură și dispozitive medicale performante, precum și de protocoale și proceduri medicale moderne;
- Îmbunătățirea calității și a performanței actului medical;
- Îmbunătățirea permanentă a condițiilor hoteliere furnizate pacienților internați în spital;
- Dezvoltarea resurselor umane;
- Îmbunătățirea permanentă a condițiilor de protecție și siguranță a angajaților, pacienților internați, vizitatorilor/apartenenților, precum și a acțiunilor preventive de asigurare a protecției mediului.

2.3 Pentru atingerea obiectivelor, în perioada imediat următoare ne propunem:

- redimensionarea structurii de personal și angajarea de personal medico-sanitar în limitele normativelor de personal în vigoare;

- implementarea standardelor privind calitatea serviciilor medicale, prin prisma reacreditării A.N.M.C.S. a spitalului nostru;
- întocmirea/revizuirea, evaluarea și utilizarea permanentă a procedurilor documentate și protocoalelor medicale;
- îmbunătățirea permanentă a managementului clinic;
- oferirea posibilității profesioniștilor de a efectua audit medical în vederea evitării tuturor situațiilor de risc clinic;
- stabilirea judicioasă a circuitului pacienților în spital de la internare până la momentul externării.
- furnizarea unei game cuprinzătoare de servicii de specialitate, adaptate cerințelor comunității pe care o deservește spitalul, activitate susținută de asigurarea cu aparatură de înaltă performanță;
- creșterea numărului de servicii medicale spitalicești și a complexității cazurilor internate/rezolvate;
- menținerea nivelului înalt de pregătire profesională a personalului prin furnizarea unui mediu optim de dezvoltare educațională și profesională și prin participarea personalului medico-sanitar la programele de educație medicală continuă și organizarea unor cursuri de perfecționare în cadrul spitalului în colaborare cu furnizori acreditați.
- managementul riscurilor;
- organizarea și îmbunătățirea comunicării între profesioniști, între personalul medical și pacient/aparținători;
- colaborare profesională între persoane și echipe medicale din spital și din alte unități sanitare cu care avem încheiate protocoale de colaborare pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter și multi disciplinară;
- creșterea gradului de utilizare a resurselor prin o mai bună planificare a activității;
- obținerea satisfacției pacienților, a angajaților și a tuturor părților interesate prin calitatea serviciilor oferite;
- conformarea cu cerințele legale în domeniul calității aplicabile activității desfășurate;
- implicarea fiecărui angajat în scopul aplicării politicii în domeniul calității prin inițiative, performanțe, responsabilitate și colaborare permanentă.

Întocmit,
Coordonator compartiment managementul
calității serviciilor medicale

G. Bornea