



Nr. 3048 din 21.08.2023

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI este o unitate medicală cu monospecialitate - psihiatrie care are ca obiectiv strategic ocuparea poziției de lider pe piață în domeniul „Servicii medicale spitalicești, psihiatrice pentru bolnavi încadrați în prevederile art. 110 Cod Penal și bolnavi internați nevoluntar conform legii 487/2002, servicii medicale de specialitate în ambulatoriu pentru specialități clinice, investigații paraclinice, servicii farmaceutice (în domeniul psihiatrie judiciare)”, urmărind creșterea calității serviciilor de sănătate oferite locuitorilor din județele: Bihor, Arad, Bistrița Năsăud, Brașov, Cluj, Harghita, Maramureș, Mureș, Satu Mare, Sălaj, a performanței și respectului față de client care în cazul nostru este **pacientul**.

Pentru realizarea viziunilor strategice ale **SPITALULUI DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI** s-a stabilit un set de politici și obiective vizând **menținerea și certificarea unei Sistem de Management al Calității care îndeplinește cerințele standardelor de acreditare a unităților spitalicești emise de A.N.M.C.S., coroborate cu standardul SR EN ISO 9001:2015, pe baza identificării proceselor principale care descriu activitățile noastre**, care să inspire credibilitate, să crească gradul de satisfacție al pacienților noștri, să ajute la îmbunătățirea performanțelor serviciilor de sănătate prestate și la dezvoltarea echilibrată a relațiilor cu toate părțile interesate: pacienți, angajați, furnizori (stakeholder), conducerea, și organizația în ansamblu.

În acest sens, spitalul nostru dispune de aparatură medicală performantă, la care se aduc îmbunătățiri permanente și continue ținând pasul cu ultimele descoperiri tehnice în domeniul medical, respectiv de personal specializat.

SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI funcționează respectând toate normele în vigoare.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și pentru satisfacerea într-o măsură cât mai mare a necesităților actuale și așteptărilor viitoare ale pacienților, de a le furniza servicii de sănătate 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:

- dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din județele: Bihor, Arad, Bistrița Năsăud, Brașov, Cluj, Harghita, Maramureș, Mureș, Satu Mare, Sălaj, 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 evaluarea 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 și după externare prin colaborare cu Direcțiile de Sănătate Publică și Centrele de Sănătate Mintală din județul de care aparține pacientul;
- promovarea prin standarde a dezvoltării culturii organizaționale;
- protejarea mediului.

PĂRȚILE INTERESATE relevante, recunoscute de Spitalul de Psihiatrie și Pentru Măsură de Siguranță Ștei sunt: Ministerul Sănătății, ANMCS, Consiliul de Administrație, Direcția de Sănătate Publică a Județului Bihor, Casa de Asigurări de Sănătate Bihor, Consiliul Județean Bihor, organismele de certificare, Comitetul Director, furnizorii de medicamente și materiale sanitare, furnizorii de servicii de sănătate și de urgență colaboratori, agențiile de autorizare, băncile colaboratoare, furnizorii de mentenanță, pacienții și personalul.

Priorități strategice:

- Creșterea gradului de satisfacție și siguranță a pacienților, dar și al angajaților;
- Creșterea calității serviciilor de sănătate în cadrul unității spitalicești.

Orientarea către pacient

Spitalul depinde de pacienți, prin urmare trebuie să se înțeleagă nevoile curente și viitoare ale acestora, trebuie să îndeplinească cerințele acestora și să caute să depășească așteptările lor cele mai înalte.

Conducerea

Conducerea stabilește strânsă legătură dintre obiectivul și direcția unității. Ea trebuie să creeze și să păstreze un mediu intern în care persoanele devin perfect implicate în obținerea obiectivelor unității.

În mod concret, conducerea unității, la toate nivelurile, trebuie să coordoneze sesiunile de revizuire a managementului pentru ca sistemul de management al calității să funcționeze corespunzător.

Implicarea personalului

Personalul din cadrul tuturor nivelurilor ierarhice reprezintă esența unității și implicarea lor totală permite ca abilitățile lor personale să fie utilizate în beneficiul unității.

Abordarea procesuală

Un proces reprezintă un set de activități care folosesc resurse (angajați, echipamente tehnice etc.) pentru a transforma elementele de intrare în rezultate finite.

Abordarea sistemică

Identificarea, înțelegerea și gestionarea proceselor interconectate în cadrul unui sistem contribuie la eficacitatea și eficiența unității în atingerea propriilor obiective.

Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a performanței generale a organizației ar trebui să fie obiectivul permanent al unității.

Abordarea factuală la luarea deciziilor

Deciziile eficace sunt bazate pe analiza datelor și a informațiilor. Este important să se facă corecții și să se aplice acțiuni corective și preventive.

Relații reciproc avantajoase cu furnizorii

Unitatea și furnizorii ei sunt într-o relație de interdependență, iar o relație reciproc avantajoasă potentează capacitatea fiecărui partener de a crea valoare.

Mă angajez să asigur toate resursele, inclusiv exemplul meu personal, necesare pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității serviciilor de sănătate.

MANAGER,
Ec. MIARA Horia-Mugurel

