



unitate aflată în
PROCES DE ACREDITARE

CICLUL al II-lea

Nr. 109 din 08.01.2021



SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI

Str. Zorilor, Nr. 26, Ștei, Bihor

e-mail: psihiatrie.stei@yahoo.com; web: hpsihiatriestei.ro

telefon/fax: 0259332354

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 piața 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 judiciară)”, urmărind creșterea calității serviciilor medicale oferite locuitorilor din orașul Ștei-Beiuș și județele: Arad, Alba, Bihor, Bistrița-Năsăud, Brașov, Cluj, Maramureș, Mureș, Satu Mare, Sălaj, Sibiu, a performanței și respectului față de client care în cazul nostru este **pacientul**.

Pentru a realiza viziunile strategice ale **SPITALULUI DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI** a stabilit un set de politici și obiective vizând **menținerea și certificarea unei Sistem de Management al Calității care îndeplinește cerințele standardului 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 medicale 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 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:

- dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din orașul Ștei-Beiuș și județele: Arad, Alba, Bihor, Bistrița-Năsăud, Brașov, Cluj, Maramureș, Mureș, Satu Mare, Sălaj, Sibiu asigurării și îmbunătățirii continue a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- asigurării nediscriminatorii a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului;
- respectării demnității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului;
- orientării managementului organizațional, pe baze clinice, pentru susținerea asistenței medicale centrate pe pacient;
- abordării integrate, inter și multidisciplinare a pacientului în managementul de caz;
- promovării 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 medicii de familie și medicii specialiști din ambulator;
- promovării prin standarde a dezvoltării culturii organizaționale;
- protejării mediului;

Priorități strategice:

- Creșterea gradului de satisfacție și siguranță a pacienților, dar și al angajaților;
- Creșterea calității serviciilor în unitate urmărind principiile de baza ale calității serviciilor:

• **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 unitatea 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**

Decizii eficiente sunt bazate pe analiza datelor și a informațiilor. Este important să se facă corecții și să se ia 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.

Aceste obiective se detaliază și se stabilesc anual în mod specific, clar și cuantificabil, pentru fiecare activitate în parte, realizarea lor fiind urmărită permanent în vederea obținerii satisfacției pacienților noștri, a dezvoltării bazei de beneficiari ai serviciilor noastre medicale, a îmbunătățirii permanente a activității și performanțelor și a îndeplinirii obiectivelor strategice ale organizației noastre.

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

Manager,
Dr. GHILEA CARMEN



Data:
08.01.2021