

# SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI

## 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** am 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.

Pentru **Pacienți**, spitalul nostru oferă condiții bune de spitalizare, stabilirea unui diagnostic rapid și precis printr-o gamă largă de investigații medicale și testări psihologice având ca scop principal satisfacerea cerințelor lor.

Ca și orientare către pacienți, în calitatea lor de clienți de servicii medicale, imaginea spitalului constă în serviciile oferite, iar pentru acest motiv menținerea cu metode prestabilite a calității acestor servicii rămâne obiectivul nostru primordial.

Un rol important în satisfacerea nevoilor pacienților noștri o are promptitudinea cu care ne oferim serviciile,

Pentru **Angajați**, în cadrul organizației asigurăm:

- un microclimat corespunzător domeniului de activitate;
- instruire în mod controlat, după un program prestabilit, pentru însușirea normelor de sănătate și securitate în muncă;
- îmbunătățirea permanentă a pregătirii profesionale a angajaților noștri;
- sprijinirea dezvoltării carierei profesionale a fiecărui angajat etc.;
- fidelizarea și stabilizarea angajaților.

**Furnizorii:**

Specificul activității desfășurate în **SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI** impune ca medicamentele, materialele sanitare utilizate, precum și alte bunuri și servicii (consiliere psihologică, psihoterapie individuală și de grup) să fie achiziționate după o selectare a furnizorilor după metode bine stabilite care permit colaborarea doar cu acei furnizori care oferă parametrii calitativi corespunzători cerințelor și exigențelor noastre.

**Proprietarii:**

**SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI** își asigură existența pe termen lung prin competitivitate și prin calitatea serviciilor medicale prestate.

**Societatea:**

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

Principalele obiective urmărite de **SPITALUL DE PSIHIATRIE ȘI PENTRU MĂSURI DE SIGURANȚĂ ȘTEI** în sistemul propriu de management al calității sunt:

- serviciile medicale oferite pacienților trebuie să îndeplinească toate cerințele acestora (implicite și explicite);
- furnizorii de echipamente, medicamente, materiale sanitare și alte bunuri și servicii achiziționate sunt foarte atent selectați, evaluați și monitorizați, pentru a asigura o materie primă calitativ corespunzătoare;
- nemulțumirile, precum și eventualele sugestii sau reclamații din partea pacienților sunt evaluate și monitorizate adoptându-se prompt, după o metodă prestabilită, conduita corespunzătoare fiecărei situații;
- întregul personal va fi educat și instruit în vederea conștientizării calității și obținerii de experți în domeniile specifice, cât și în domeniul managementului calității.

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,  
CIPRIAN-FLORIN LUCA

Data:  
25.01.2019

