

## Politica in domeniul calitatii

Managementul Spitalului Sf. Constantin TEO HEALTH S.A. Brasov își exprimă angajamentul total în ceea ce privește implementarea performantă și dezvoltarea continuă a sistemului de management al calității în scopul obținerii unor rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale pacienților sai, în obținerea unui succes durabil al organizației într-o societate complexa, solicitanta și mereu în schimbare.

În realizarea politicii calitatii un rol important îl au specialistii bine pregatiti, alaturi de toti salariatii organizatiei care participa activ la toate actiunile intreprinse de management.

Satisfacerea clientului se realizeaza prin promovarea unei intelegeri complete a nevoilor clientului si a cerintelor calitative legate de satisfacerea clientilor, reflectate prin efortul continuu de imbunatatire a nivelului calitativ al serviciilor oferite.

## Obiectivele in domeniul calitatii

*Motto-ul nostru este : “ Excelenta in sanatate “.*

*Misiunea spitalului nostru* este prestarea unui act medical de calitate, într-un mediu sigur și confortabil, astfel încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri.

Ne propunem să oferim un serviciu ireproșabil prin competente profesionale deosebite și tehnologii de ultimă generație, reprezentând „*Excelenta în sanatate*”.

Ne dorim să impunem un nou standard pentru serviciile medicale din România, prin promovarea bunelor practici medicale și implementarea tehnologiilor inovatoare. Vom trata orice pacient ca fiind cel mai important și ne vom canaliza energia pentru a preveni, a diagnostica, a trata și a oferi îngrijiri medicale la standarde internaționale, îmbunătățind calitatea vieții pacienților noștri.

### *Valori promovate de spitalul nostru sunt:*

- **Pacientul pe primul loc:** prioritatea noastră este reprezentată de nevoile pacienților și căutăm cele mai bune soluții pentru a le oferi servicii de calitate care să le depășească așteptările. Dorim ca pacienții noștri să simtă că sunt pe mâini bune și că beneficiază de suportul necesar. Acordăm o atenție deosebită satisfacției pacienților noștri, nevoilor și drepturilor lor, precum și siguranței în care se desfășoară actul medical.
- **Îmbunătățirea continuă:** suntem preocupați de instruirea constantă a personalului nostru și dezvoltarea fiecărui angajat, întrucât suntem conștienți că instruirea și aprecierea resurselor umane este cheia performanței. Suntem dedicați întru totul pacienților noștri, pe care îi tratăm cu profesionalism, responsabilitate și nu în ultimul rând cu plăcere. Principiile pe care se bazează echipa noastră sunt **respectul, aprecierea, încrederea, toleranța și loialitatea.**
- **Standarde ridicate de calitate:** acțiunile noastre se concentrează în jurul asigurării și îmbunătățirii continue a calității serviciilor medicale pe care le oferim. Respectăm standardele internaționale de calitate și evaluăm calitatea serviciilor oferite pe toate planurile, începând de la gradul de satisfacție a pacienților și până la standardele profesionale ridicate ale actului medical.
- **Inovație în domeniul medical:** în toate activitățile pe care le desfășurăm dorim să aducem inovația, excelența și performanța. Inovăm prin introducerea procedurilor medicale moderne, prin adoptarea celor mai noi descoperiri științifice și suntem sustinuți de dotările de ultimă generație de care beneficiem. Dorim să impunem un standard de referință pentru servicii medicale prin promovarea bunelor practici și a metodelor inovatoare de investigație, diagnostic și tratament.

**Pentru respectarea acestei misiuni, Spitalul Sf. Constantin TEO HEALTH S.A. a stabilit o serie de obiective strategice pentru atingerea cărora:**

- ❖ **Promovează** cele mai performante tehnologii și practici manageriale care asigură și îmbunătățesc continuu: calitatea serviciilor medicale, creșterea satisfacției clienților, îmbunătățirea poziției în ierarhia spitalelor din țară, modernizarea permanentă a infrastructurii, asigurarea unui mediu de lucru corespunzător, siguranța în funcționare, sănătate și securitate în muncă;
- ❖ **Menține** o relație deschisă cu populația, autoritățile locale și centrale, mass-media privind calitatea serviciilor medicale oferite, având ca obiectiv strategic asigurarea satisfacției clienților;
- ❖ **Evaluează**, în analizele efectuate de management, interesele și reacțiile celor mai sus prezentați, precum și a celor din interiorul spitalului și acționează în consecință, îmbunătățind continuu sistemul de management al calitatii

- ❖ Creează o „cultură” a calității, a sănătății prin educarea, conștientizarea, motivarea personalului;

Pentru a pune în practică această politică, conducerea Spitalului Sf. Constantin TEO HEALTH S.A. a dispus implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității având drept standard de referință SR EN ISO 9001:2015 Cerințe. Sistemul de management al calității și standardele ANMCS.

**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 Brașov și zonele limitrofe
- 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;

***Obiectivele generale privind calitatea sunt:***

- Asigurarea unui management performant, orientat către responsabilitate, transparență, eficiență și prin implementarea conceptului de organizație inteligentă
- Respectarea cerințelor legale și reglementate, ca și satisfacerea așteptărilor tuturor părților interesate (clienți, angajați, furnizori, parteneri, organisme de reglementare)
- Îmbunătățirea în permanență a sistemului de management al calității

Pentru îndeplinirea acestor deziderate, fiecare angajat sau colaborator al spitalului trebuie să fie pe deplin conștient de responsabilitatea personală față de calitatea serviciilor executate, criteriul fundamental fiind cel al valorii proprii adăugate.

**Obiectivele noastre, privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor și siguranței pacientului sunt:**

- plasarea permanentă a pacientului în centrul atenției;
- dezvoltarea managementului spitalului pe baze clinice;
- managementul riscurilor;
- creșterea calității actului medical prin pregătire profesională continuă și învățarea din erori a întregului personal;
- organizarea și îmbunătățirea comunicării între profesioniști și între personalul medical și pacient și aparținători;
- colaborare profesională între persoane și echipe medicale din spital și din alte unități sanitare cu care vom încheia protocoale de colaborare pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter și multi disciplinară;
- asigurarea eficacității și eficienței actului medical, prin autoevaluarea și îmbunătățirea continuă a protocoalelor de diagnostic și tratament și a procedurilor privind organizarea acordării serviciilor de sănătate;
- creșterea gradului de utilizare a resurselor prin o mai bună planificare a activității;
- instruirea permanentă a personalului pentru asigurarea flexibilității și mobilității acestuia;
- 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.

### **Angajamentul managementului**

Managementul Spitalului Sf. Constantin TEO HEALTH S.A. este direct angajat în stabilirea, implementarea și îmbunătățirea performanțelor sistemului de management al calității pe baza datelor analizelor de management periodice.

Politica în domeniul calității este analizată periodic și este adusă la cunoștința întregului personal al spitalului atât prin instruire cât și prin afisarea acestei declarații în toate departamentele.

Această declarație este disponibilă tuturor persoanelor, atât angajaților noștri cât și părților externe organizației, fiind astfel publicată pe website-ul spitalului.

În sensul respectării prezentei și pentru asigurarea aplicării prevederilor documentelor sistemului de management al calității, înțeleg necesitatea funcționării la nivelul spitalului a Structurii de Management al Calității, structură a cărei activitate mă angajez să o susțin.

AN 2024

*Director General*

