



Managementul Spitalului Sf. Constantin TEO HEALTH S.A. Brasov își exprimă angajamentul total în ceea ce privește implementarea performanță 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 complexă, solicitanta și mereu în schimbare.

Viziunea spitalului

Vrem să fim spitalul care oferă un serviciu ireproșabil, la un nivel de excelență în sănătate. Vom trata orice pacient ca fiind cel mai important și ne vom canaliza energia pentru a preveni, a diagnostica, și a oferi îngrijiri medicale la standarde internaționale, îmbunătățind calitatea vieții pacienților noștri.

Misiunea spitalului nostru

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 „*Excelența în sănătate*”.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și a satisface într-o măsură cât mai mare necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților, ne vom conforma principiilor care stau la baza standardelor și referințelor privind Managementul Strategic și Organizațional, Managementul Clinic, Etica Medicală și Drepturile Pacientului.

Obiectivele strategice sunt:

- 1) Calitatea și siguranța de nivel înalt în asistența medicală ultraspecializată.
- 2) Structura organizatorică și de personal capabilă să susțină cel mai performant răspuns la imperativele actuale privind îngrijirea pacienților.
- 3) Diversificarea și/sau dezvoltarea specialităților medicale în concordanță cu nevoile populației deservite.

Obiectivele generale privind calitatea sunt:

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

În acest sens, spitalul se angajează să furnizeze toate resursele și mijloacele necesare în vederea atingerii obiectivelor:

- ❖ **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 și protejarea mediului, asigurarea unui mediu de lucru corespunzător, siguranța în funcționare, sănătate și securitate în muncă;
- ❖ **Asigurarea nediscriminatorie** a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului; asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului; abordării integrate, inter și multidisciplinare a pacientului în managementul de caz; asigurarea continuității asistenței medicale în cadrul spitalului, prin asigurarea resurselor necesare.
- ❖ **Crează o „cultură”** a calității, a sănătății prin educarea, conștientizarea, motivarea personalului. Creșterea calității actului medical se face prin pregătire profesională continuă și învățarea din erori a întregului personal. Se instruieste în permanență personalul pentru asigurarea flexibilității și mobilității acestuia.
- ❖ **Inovație în domeniul medical:** în toate activitățile pe care le desfășurăm dorim să aducem inovația, excelență și performanță. 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;
- ❖ **Evaluează**, în analizele efectuate de management, și acționează în consecință, îmbunătățind continuu sistemul de management al calității. Promovează eficacitatea și eficiența prin managementul riscului și dezvoltarea conceptului de evaluarea a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional.
- ❖ **Noi specilitati medicale** abordate conform nevoilor de sănătate a populației din Brasov și zonele limitrofe. Astfel se menține o relație deschisă cu populația, autoritățile locale și centrale, mass-media privind calitatea serviciilor medicale oferite, având ca obiectiv strategic asigurarea satisfacției clienților.
- ❖ **Tehnologie de ultimă generație** și intervenții chirurgicale complexe (Spitalul SF Constantin este primul centru de chirurgie robotică DaVinci din Transilvania).

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.

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 Cerinte. Sistemul de management al calității și standardele ANMCS.**