

ROMANIA
MINISTERUL AFACERILOR INTERNE
DIRECȚIA MEDICALĂ



Spitalul Clinic „Avram Iancu” Oradea



Nesecret
Nr. C1300
din 02.08.2022
Ex. unic

POLITICA DE CALITATE

Spitalul Clinic „Avram Iancu” Oradea este unitate sanitată cu personalitate juridică, aflată în subordinea Directiei Medicale din cadrul Ministerului Afacerilor Interne.

Misiunea Spitalului Clinic „Avram Iancu” Oradea este de a acorda servicii medicale de calitate într-un mediu sigur și confortabil, orientat către necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților (angajați sau fosti angajați MAI dar și alte categorii de asigurați) și de a le furniza servicii medicale integrate, compatibile cu sistemele de sănătate din Uniunea Europeană și aliniate la principiul “îmbunătățirii continue”.

Viziunea noastră este de a deveni o unitate sanitara etalon, atât în cadrul MAI, cât și în randul spitalelor din regiunea de nord-vest a țării, în care performanța, datorată resursei umane și dotării cu aparatură și echipamente medicale, să fie cartea noastră de vizită, iar serviciile medicale oferite pacientilor nostri să se desfăsoare în condiții de eficiență și siguranță.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre avem permanent în vedere următoarele valori comune:

- respectarea demnității și vieții umane;
- plasarea pacientului în centrul atenției;
- garantarea calității și siguranței actului medical;
- promovarea calității, echitații și responsabilității;
- asigurarea eficienței și eficacității actului medical
- asigurarea unei largi accesibilități la serviciile spitalicești, fără nici o discriminare
- asigurarea satisfacției pacienților, angajaților și tuturor părților interesate.

Conducerea spitalului consideră calitatea serviciilor medicale prestate tuturor asiguraților care se adresează spitalului nostru, ca fiind factorul principal care asigură performanțele spitalului și depune eforturi permanente pentru satisfacerea nevoilor și cerințelor pacienților.

Principiul de bază al politicii noastre în domeniul calității este orientarea către pacient, prin furnizarea de servicii medicale sigure și competitive, pentru a-i identifica cât mai exact nevoile și așteptările și a-i satisface prin furnizarea de servicii medicale cât mai bune.

Pentru ducerea la înăpere a acestei politici, Spitalul Clinic „Avram Iancu” Oradea are implementat și menține un sistem de management al calității, în conformitate cu standardul: ISO 9001:2015 și are permanent în vedere aplicarea și respectarea de către angajați a principiilor care stau la baza standardelor și referințelor privind managementul strategic și organizațional, managementul clinic, etica medicală și drepturile pacientului, precum și a reglementărilor privind activitatea, integritatea și evitarea conflictului de interes.

Obiectivele noastre pe termen mediu și lung în domeniul calității sunt următoarele:

- adaptarea paletelor de servicii medicale oferite la nevoile populatiei deservite si imbunatatirea morbiditatii migrante;
- asigurarea si imbunatatierea continuă a calitatii serviciilor de sănătate si a siguranței pacientului prin identificarea si tratarea riscurilor si raportarea evenimentelor adverse asociate asistentei medicale;
- abordarea integrată, inter si multidisciplinară a pacientului în managementul de caz;
- asigurarea eficacității si eficienței actului medical, prin autoevaluirea si imbunatatierea continuă a protoalelor de diagnostic si tratament si a reglementarilor interne;
- promovarea eficacității si eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluare a practicilor profesionale prin audit clinic;
- asumarea unei politici proprii de calitate in domeniul transfuziilor de sange, prin autorizarea si dotarea Unitatii de Transfuzii Sanguine (UTS) cu echipamente specifice, reactivi si materiale sanitare, prin procedurarea tuturor activitatilor in legatura cu transfuzia de sange si derivate, precum si prin gestionarea corecta a deseurilor provenite din activitatea UTS;
- implementarea unui sistem de management al calitatii care sa asigure implementarea tuturor standardelor de calitate care sa permita incadrarea spitalului intr-o categorie de acreditare cat mai buna;
- instruirea periodica a personalului in domeniul managementului calitatii;
- monitorizarea proceselor clinice si neclinice si analiza periodica a indicatorilor de eficacitate si eficienta ai reglementarilor;
- măsurarea cu regularitate a feedback-ului de la pacienți/aparținători/angajați, pentru a stabili nivelul de satisfacție al acestora si imbunatatierea lui continuu;
- asigurarea continuității asistenței medicale în cadrul spitalului, prin asigurarea resurselor necesare, conform misiunii declarate si, după externare, prin colaborare cu medicii de familie si medicii specialiști din ambulator;
- asigurarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite, a infrastructurii si a unui mediu de lucru adekvat pentru desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor;
- asigurarea cu consecvență a unui dialog deschis si pragmatic cu asociatiile de pacienti;
- respectarea cerințelor legale privind sănătatea si securitatea ocupațională, precum si protejarea mediului.

Conștientă fiind că personalul calificat si specializat este esența organizației, echipa managerială se preocupă constant să mențina un mediu optim care să permită fiecărui angajat să își pună în valoare și să își dezvolte cunoștințele, experiența și abilitățile personale pentru a se ajunge la satisfacerea maximă a cerințelor și așteptărilor pacienților, încurajând și susținând permanent dezvoltarea profesională a personalului, prin instruire continuă.

Responsabilitatea implementării, aplicării și respectării Politicii calitatii revine fiecărui angajat, care, trebuie să dea dovadă de responsabilitate personală față de calitatea serviciilor oferite, urmărind ca satisfacția pacienților si siguranta lor să devină o prioritate a activității lor.

Conducerea Spitalului Clinic „Avram Iancu” Oradea isi asumă răspunderea comunicării acestei Politici întregului personal si analizării ei la intervale de timp planificate, pentru a fi permanent adekvată scopului organizației, a corespunde naturii si dimensiunii activităților si serviciilor organizației, a satisface cerințele si a determina imbunatatierea continuă a sistemului de management al calitatii. Totodată, reprezentantul managementului va face instruiriri periodice pentru cunoașterea, respectarea, aplicarea si realizarea politicii si a obiectivelor în domeniul calitatii, aceasta putând fi accesată atât pe site-ul spitalului www.spitalmaiорадеа.mai.gov.ro, cat si intranet, in directorul “Politica de calitate” din “Zona comuna”.

(D) Director general
Insp. pr. de poliție
Oana POPOVICI

