ROMÂNIA
CONSILIUL JUDEȚEAN GALAȚI

SPITALUL ORĂȘENESC TG. BUJOR
Galaţi, Tg. Bujor, str. Eremia Grigorescu, nr. 97
Telefon 0236.340577 Fax 0236.340985
Email: spitaltgbujor@yahoo.com
Web: www.spitaltgbujor.ro
Operator de date cu caracter personal nr. 12843

TÜV AUSTRIA CERTIFIED TÜV AUSTRIA CERT GMBH

ANMCS unitate aflată în PROCES DE ACREDITARE

Nr inreg 2893/08.07.2022

COMPARTIMENT MANAGEMENT CALITATE

MISIUNEA, VIZIUNEA, VALORILE COMUNE, VALORILE ESENTIALE, PRINCIPII ALE MANAGEMENTULUI CALITATII, OBIECTIVELE CALITATII ALE SPITALULUI ORASENESC TG. BUJOR

(Planul Strategic, Planul de Management, Planul de Calitate, Codul de Conduita profesionala)

MISIUNEA Spitalului Orăşenesc Tg. Bujor este de a identifica şi a soluţiona nevoile pacienţilor prin furnizarea unor servicii medicale în concordanţă cu cele mai avansate cunoştinţe şi practici medicale şi de îngrijire, în condiţii de siguranţă şi confort. Mandatul managementului spitalului îl constituie îmbunătăţirea stării de sănătate a comunităţii pe care o deserveşte prin organizarea, coordonarea, îndrumarea activităţilor care asigură sănătatea populaţiei şi acţionarea pentru prevenirea şi combaterea practicilor care dăunează sănătăţii.

VIZIUNEA noastră este de a deveni un spital de o importanţă majoră în regiune şi în judeţul Galaţi, un model de eficienţă, profesionalism şi responsabilitate, de a participa la crearea unui sector spitalicesc modern şi performant, uşor accesibil, eficient, bine dotat, cu un personal motivat şi bine pregătit, pus permanent în slujba cetăţeanului, compatibil cu sistemele de sănătate europene.

VALORI COMUNE în care credem sunt:

- ✓ respectarea dreptului la îngrijiri medicale a fiecărui cetăţean
- ✓ garantarea calităţii şi siguranţei actului medical
- ✓ asigurarea accesibilităţii la servicii medicale diverse
- ✓ respectarea dreptului la libera alegere şi a egalităţii de şanse
- ✓ aprecierea competentelor profesionale şi încurajarea dezvoltării lor

VALORI ESENŢIALE promovate de spital în activităţile curente şi în serviciile furnizate sunt:

- ✓ Profesionalismul – Performanţa – Transparenţa – Accesibilitatea

PRINCIPII ALE MANAGEMENTULUI CALITĂŢII

1.Orientarea către pacient - principalul obiectiv al managementului calităţii este de a satisface cerinţele pacientului şi de a se preocupa să fie depăşite aşteptările pacientului.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Identificarea pacienţilor direcţi şi indirecţi pentru care spitalul aduce plus valoare;
✓ Înţelegerea necesităţilor şi aşteptărilor curente şi viitoare ale pacienţilor;
✓ Legarea obiectivelor spitalului de necesităţile şi aşteptările pacienţilor;
✓ Comunicarea necesităţilor şi aşteptărilor pacienţilor la nivelul întregului spital;
✓ Planificarea, proiectarea, dezvoltarea, producerea, livrarea şi susţinerea de servicii medicale care să satisfacă necesităţile şi aşteptările pacienţilor;
✓ Măsurarea şi monitorizarea satisfacţiei pacienţilor şi întreprinderea de acţiuni corespunzatoare, în sensul identificării de măsuri de îmbunătăţire a calităţii serviciilor medicale.

2.Leadership - liderii de la toate nivelurile spitalului (medicii şefi de compartiment, directori, şef serviciu, şefi birou, etc) stabilesc unitatea dintre scop şi orientare şi stabilesc condiţiile în care personalul este implicat în realizarea obiectivelor referitoare la calitate ale spitalului.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Comunicarea misiunii, viziunii, strategiei, politicilor şi proceselor spitalului întregului personal;
✓ Crearea şi susţinerea valorilor comune şi a modelelor de comportament corect şi etic la toate nivelurile spitalului;
✓ Stabilirea unei culturi a calităţii şi a încrederii şi integrităţii;
✓ Încurajarea unui angajament referitor la calitate la nivelul întregului spital;
✓ Asigurarea că liderii de la toate nivelurile sunt exemple pozitive pentru personalul spitalului;
✓ Punerea la dispoziţia personalului a resurselor, a instruirii şi a autorităţii necesare pentru a acţiona cu răspundere;
✓ Inspirarea, încurajarea şi recunoaşterea contribuţiei personalului.

3.Angajamentul personalului - un personal competent, împuternicit şi deplin angajat, la toate nivelurile din spital, este esenţial pentru creşterea capabilităţii spitalului de a crea şi furniza valoare. Recunoaşterea, împuternicirea şi creşterea competenţelor personalului facilitează angajamentul acestuia în realizarea obiectivelor referitoare la calitate, ale spitalului.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Comunicarea cu personalul pentru a promova înţelegerea importanţei contribuţiei lor individuale;
✓ Promovarea colaborării la nivelul întregului spital;
✓ Facilitarea discuţiilor deschise şi a împărtăşirii cunoştinţelor şi a experientei;
✓ Încurajarea personalului să determine constrângerile în relizarea performanţei;
✓ Recunoşterea şi confirmarea contribuţiei, învăţării şi îmbunătăţirii personalului;
✓ Permiterea unei autoevaluări a performanţelor faţă de obiective personale;
✓ Realizarea de sondaje pentru a evalua satisfacţia personalului, comunicarea rezultatelor şi întreprinderea unor acţiuni corespunzatoare.

4.Abordarea pe baza de proces -Rezultatele consecvente sunt obţinute mai eficace şi mai eficient atunci când activităţile sunt înţelese şi conduse ca procese corelate care funcţionează ca un sistem coerent.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Definirea obiectivelor sistemului de management al calităţii şi a proceselor necesare pentru realizarea acestora;

✓ Stabilirea autorităţii, responsabilităţii şi răspunderii pentru conducerea proceselor;
✓ Conducerea proceselor şi a relaţiilor dintre acestea ca un sistem, pentru a realiza obiectivele referitoare la calitate ale spitalului într-un mod eficace şi eficient;
✓ Gestionare riscurilor care pot influenţa elementele de ieşire ale proceselor şi rezultatele globale ale sistemului de management al calităţii.

5.Îmbunătăţire Spitalele sunt orientate permanent spre îmbunătăţire. Îmbunătăţirea este esenţială pentru un spital pentru a-şi menţine nivelurile de performanţă curente, pentru a reacţiona la schimbările condiţiilor interne şi externe şi pentru a crea noi oprtunităţi.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Promovarea stabilirii de obiective îmbunătăţite la toate nivelurile spitalului;
✓ Educarea şi instruirea personalului de la toate nivelurile asupra modului de aplicare a instrumentelor şi metodologiilor de bază pentru realizarea obiectivelor de îmbunătăţire;
✓ Asigurarea că personalul este competent pentru a promova şi finaliza cu succes proiecte de îmbunătăţire;
✓ Dezvoltarea şi desfăşurarea de procese pentru a implementa proiecte de îmbunătăţire la toate nivelurile spitalului;
✓ Urmărirea, analizarea şi auditarea planificării, implementării, finalizării şi a rezultatelor proiectelor de îmbunătăţire;
✓ Identificarea şi recunoaşterea îmbunătăţirii.

6.Luarea de decizii pe bază de dovezi - deciziile bazate pe analiza şi evaluarea datelor şi informaţiilor au probabilitate mai mare să producă rezultatele dorite. Analiza faptelor, a doveziilor şi a datelor conduce la o mai mare obiectivitate şi încredere în luarea deciziilor.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Determinarea, măsurarea şi monitorizarea indicatorilor principali pentru a demonstra performanţele spitalului;
✓ Punerea tuturor datelor necesare la dispoziţia personalului relevant;
✓ Asigurarea că datele şi informaţiile sunt suficient de exacte, fiabile şi sigure;
✓ Analizarea şi evaluarea datelor şi informaţiilor utilizând metode adecvate;
✓ Asigurarea că personalul este competent pentru a analiza şi evalua datele după cum este necesar;
✓ Luarea de decizii şi întreprinderea de acţiuni pe bază de dovezi.

7.Managementul relaţiilor- pentru succesul sustenabil, spitalul îşi gestionează relaţiile cu părţile interesate, cum ar fi furnizorii. Părţile interesate relevante influenţează performanţele unei organizaţii.

➢ **Acţiuni posibile:**

✓ Determinarea părţilor interesate relevante (cum ar fi furnizorii, partenerii, clienţii, investitorii, angajaţii sau spitalul în ansamblul său) şi a relaţiilor acestora cu spitalul;
✓ Determinarea şi ierarhizarea relaţiilor cu părţile interesate, care necesită a fi gestionate;
✓ Stabilirea de relaţii care echilibrează câştigurile pe termen scurt cu consideraţiile pe termen lung;
✓ Colectarea şi împărtăşirea informaţiilor, a expertizei şi resurselor cu părţile interesate relevante;
✓ Măsurarea performanţelor şi asigurarea, dacă este cazul, a unui feedback referitor la performanţe către părţile interesate pentru a creşte iniţiativele de îmbunătăţire;

✓ Stabilirea de activităţi de dezvoltare şi îmbunătăţire în colaborare cu furnizorii, partenerii şi alte părţi interesate.

OBIECTIVELE PRIVIND ASIGURAREA ŞI ÎMBUNĂTĂŢIREA CALITĂŢII SERVICIILOR ŞI SIGURANŢEI PACIENTULUI:

- ✓ plasarea permanentă a pacientul în centrul atenţiei;
- ✓ dezvoltarea managementului spitalului pe baze clinice;
- ✓ managementul riscurilor;
- ✓ creşterea calităţii actului medical prin pregatire profesională continuă şi învăţarea din erori a întregului personal;
- ✓ organizarea şi îmbunătăţirea comunicării între profesionişti şi între personalul medical, pacient şi aparţinători;
- ✓ colaborare profesională între persoane şi echipe medicale din spital şi din alte unităţi sanitare cu care vom încheia protocoale de colaborare pentru asigurarea unei asistenţe medicale integrate inter şi multi disciplinară;
- ✓ asigurarea eficacităţii şi eficienţei actului medical, prin autoevalurea şi îmbunătăţirea continuă a protoalelor de diagnostic şi tratament şi a procedurilor privind organizarea acordării serviciilor de sănătate;
- ✓ creşterea gradului de utilizare a resurselor prin o mai bună planificare a activităţii;
- ✓ instruirea permanentă a personalului pentru asigurarea flexibilităţii şi mobilităţii acestuia;
- ✓ obţinerea satisfacţiei pacienţilor, a angajaţilor şi a tuturor părţilor interesate prin calitatea serviciilor oferite;
- ✓ conformarea cu cerinţele legale în domeniul calităţii aplicabile activităţii desfăşurate;
- ✓ implicarea fiecarui angajat în scopul aplicării politicii in domeniul calităţii prin iniţiative, performanţe, responsabilitate si colaborare permanentă.

Redactat:
RMC,
Consilier Etic