



SPITALUL DE PSIHIATRIE VOILA
Mun. Campina, str. Voila nr. 114, jud. Prahova
TEL: 0344/101118; FAX: 0344-102034
E-mail: spitalpsihiatrie@gmail.com; Web: www.spitalulvoila.ro

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ADOPTATĂ LA NIVELUL SPITALULUI

✚ **Motto-ul nostru este:** Asistență medicală de înaltă performanță fără **STIGMĂ** și **MARGINALIZARE!**

Managementul de la cel mai înalt nivel al Spitalului de Psihiatrie Voila din Câmpina, definește Politica referitoare la Calitate, Mediu și Sănătate, odată cu stabilirea obiectivelor generale prin POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII.

I. VIZIUNE

Spitalul de Psihiatrie Voila urmărește îmbunătățirea stării de sănătate a populației și realizarea unui sistem de sănătate modern și eficient, compatibil cu sistemele de sănătate din Uniunea Europeană, pus permanent în slujba cetățeanului.

Spitalul va trebui să-și gândească viitorul nu numai la nivel de supraviețuire ci și ca ofertant de servicii diversificate și de calitate pentru utilizatorii din ce în ce mai diverși și cu noi așteptări.

II. MISIUNE

Misiunea reflecta scopul Spitalul de Psihiatrie Voila.

Serviciile medicale asigurate să devină calitativ superioare, astfel încât să fie preferate în fața altora atât în sistemul sanitar cât și în comunitatea locală, regională, națională și internațională.

II. VALORI COMUNE

În activitatea desfășurată ne bazăm pe :

- respectarea dreptului la ocrotirea sănătății a tuturor categoriilor de populație, de alegere a medicului , a unității sanitare și a egalității de șanse;
- garantarea calității și siguranței actului medical;
- garantarea siguranței pacientului;
- asigurarea unei largi accesibilități la servicii spitalicești și ambulatorii, în specialitatea psihiatrie și psihiatrie pediatrică;
- asigurarea unor standarde ridicate a competențelor profesionale precum și încurajarea dezvoltării lor continue.

Ca manager, mă angajez:

- să comunic angajaților orientarea către pacienți/clienti și a importanței respectării cerințelor legale și de reglementare;
- să stabilesc Politică în domeniu și să asigur stabilirea obiectivelor calității;
- să asigur disponibilitatea resurselor;
- să satisfac cerințele tuturor părților interesate, începând cu pacientul și să îmbunătățesc continuu eficacitatea și eficiența sistemului de management al calității;
- să conduc analizele managementului, privind evaluarea nivelului de calitate implementat.

Spitalul de Psihiatrie Voila, și-a propus ca **obiectiv principal** :

- **creșterea continuă a satisfacției pacienților**, obiectiv ce se poate realiza numai prin furnizarea de servicii medicale conforme cu cerințele legale aplicabile, printr-o colaborare civilizată, bazată pe respect și încredere, **fără stigmă și fără marginalizare**.

Pentru obținerea unui act medical de calitate, am luat în considerare următoarele **obiective generale**, pentru toate părțile implicate:

Pacienți:

Orientarea către pacienți prin creșterea încrederii în serviciile medicale oferite în instituția noastră medicală, precum și prin dezvoltarea permanentă a acestor servicii.

Angajați:

Demonstrarea calității serviciilor oferite de către personalul spitalului, prin creșterea gradului de integritate profesională, a competenței, a instruirii și a experienței.

Comunitatea:

Asigurarea unui dialog deschis și constructiv cu reprezentanții comunității locale/județene, în vederea stabilirii nevoii de asistență medicală psihiatrică pentru arealul arondat.

Managerul ca reprezentant al managementului de vârf, a stabilit următoarele **obiective strategice** pe termen lung:

1. Îmbunătățirea structurii și organizării activității instituției, reprezintă unul dintre elementele importante ale strategiei manageriale, asigurându-ne astfel, că:
 - a) serviciile noastre răspund la schimbarea metodelor clinice și sunt susținute de un personal calificat;
 - b) circuitele medicale sunt eficiente, conform normelor europene, pentru pacienți, alimente, deșeuri, vizitatori și cadre medicale.
 - c) prevenirea apariției reclamațiilor și neconformităților în toate etapele proceselor prin analizarea și diminuarea/ eliminarea cauzelor ce le-au produs.

2. Implementarea standardelor europene de practica medicală prin:
 - elaborarea și utilizarea protocoalelor medicale terapeutice și a protocoalelor de îngrijiri;
 - participarea personalului medical la programele de educatie medicală continuă ;
 - organizarea unor cursuri în cadrul spitalului atât pentru personalul medical cât și pentru personalul auxiliar sanitar.
3. Implementarea standardelor in vederea reacreditării spitalului de catre Autoritatea Naționala de Management al Calității în Sănătate.
4. Dezvoltarea procesului de feedback cu pacienții , asigurarea și îmbunătățirea satisfacției acestora.
5. Stimularea și recompensarea personalului medical și a celui nemedical.
6. Dezvoltarea procesului de informatizare a serviciilor spitalicești și a celor de suport.
7. Ocuparea cu personal de specialitate a posturilor vacante.

Conducerea Spitalului de Psihiatrie Voila se asigură, prin intermediul Structurii de Management al Calitatii și a personalului cu atribuții în domeniul calității, că cerințele legale cât și a celorlalte documente ale sistemului de management sunt cunoscute, însușite și aplicate de întreg personalul.

Managementul Spitalului de Psihiatrie Voila își asumă întreaga responsabilitate pentru Politica adoptată și pentru rezultatele obținute ca urmare a aplicării ei.

MANAGER
Dr. Irina Minescu

