

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ÎN SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ TÂRGU MUREȘ

Calitatea serviciilor medicale are numeroase dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt reprezentate de eficacitate, eficiență, continuitatea îngrijirilor, competența echipei medicale, satisfacția și siguranța pacientului, dar și a personalului medical și nemedical angajat în spital.

Astfel că, **misiunea** Spitalului Clinic Județean de Urgență Târgu Mureș este prestarea unui act medical de calitate, într-un mediu sigur și confortabil, astfel încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri. Angajamentul nostru a fost de la bun început și va rămâne unul singur: să fim cei mai buni pentru o viață mai bună.

Viziunea conducerii Spitalului Clinic Județean de Urgență Târgu Mureș este de a deveni un spital regional de prestigiu, dotat cu aparatură și echipamente medicale de ultimă generație, care să contribuie la efectuarea unui act medical de urgență de cea mai înaltă calitate, creșterea satisfacției pacienților, siguranța actului medical, a pacienților precum și a angajaților.

În activitatea desfășurată ne bazăm pe următoarele **valori comune**:

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

În vederea implementării sistemului de management al calității se vor avea în vedere ca **obiective** următoarele:

- respectarea de către angajații spitalului a valorilor etice și valorilor organizației;
- aplicarea reglementărilor cu privire la etică, integritate, evitarea conflictelor de interes, prevenirea și raportarea fraudelor și semnalarea neregularităților;
- respectarea de către salariații spitalului a documentelor privind misiunea entității publice, a regulamentelor interne și a fișelor posturilor, în vederea atingerii obiectivelor spitalului, de a oferi servicii medicale competente, în condiții de siguranță a pacientului, precum și pentru continuitatea îngrijirilor, în vederea creșterii satisfacției pacienților, dar și a personalului medical și nemedical angajat în spital.

Conducerea Spitalului Clinic Județean de Urgență Târgu Mureș se preocupă permanent de menținerea, aplicarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, pentru prestarea unor servicii medicale la standarde ridicate în vederea satisfacerii cerințelor și așteptărilor pacienților, a angajaților spitalului, precum și a terților (apartinători, vizitatori ai spitalului, etc.).

Personalul calificat și specializat de care dispune spitalul este esența organizației, astfel că, echipa managerială se preocupă constant de a menține 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 putea ajunge la satisfacerea maximă a cerințelor și așteptărilor pacienților. Ne propunem să încurajăm continuu proprii angajați în vederea dezvoltării profesionale, prin instruire continuă.

Conducerea spitalului, prin reprezentantul managementului, în vederea implementării Politicii și realizării obiectivelor stabilite, se va asigura că aceasta este:

- adecvată scopului organizației, corespunde naturii și dimensiunii activităților și serviciilor organizației;
- satisface cerințele și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității;
- obiectivele sunt stabilite și cunoscute la niveluri relevante și sunt analizate;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației.

Declarația privind politica în domeniul calității, aplicabilă la nivelul spitalului, este comunicată întregului personal care lucrează în spital, precum și colaboratorilor, iar reprezentantul managementului va face instruirea personalului pentru cunoașterea, respectarea, aplicarea și realizarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității, aceasta putând fi accesată prin intermediul paginii web: www.spitalmures.ro.

Responsabilitatea pentru implementarea unui Sistem de Management al Calității eficient, revine fiecărui angajat, aceștia trebuind să dea dovadă de responsabilitate personală față de calitatea serviciilor prestate, urmărind ca satisfacția pacienților să devină o prioritate pentru Spitalul Clinic Județean de Urgență Târgu Mureș.

