

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI

SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI
APROBAT COMITET DIRECTOR

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
CONSILIUL LOCAL DOROHOI
SPITALUL MUNICIPAL DOROHOI
Nr. 291
201 7 Luna 01 ziua 11

NR. 3 ANUL 2017 LUNA 01 ZIUA 12

POLITICA IN DOMENIUL CALITATII

Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației a stabilit și implementat o politică în domeniul calității care satisface cerințele spitalului și ale pacienților.

Politica în domeniul calității include angajamentul unitații de a satisface nevoile interne și cerințele pacienților și aparținătorilor acestora, precum și angajamentul față de îmbunătățirea continuă și asigurarea condițiilor pentru stabilirea și analiza obiectivelor calității.

Politica în domeniul calității este comunicată în cadrul unitații, este înțeleasă și implementată de către angajații cu responsabilități directe referitor la atingerea obiectivelor privind calitatea. În timpul ședințelor de analiza efectuate de management, politica în domeniul calității va fi analizată pentru o adecvare a ei continuă.

I.Misiunea :

Mandatul Spitalului Municipal Dorohoi este de îmbunătățire considerabilă a stării de sănătate a comunității pe care o deservește prin organizarea, coordonarea, îndrumarea activităților care asigură sănătatea populației și acționarea pentru prevenirea și combaterea practicilor care dăunează sănătății. În parteneriat cu alte instituții ce împărtășesc țelurile noastre, ne focalizăm resursele pentru realizarea programelor de care suntem etic, social și financiar responsabili.

VIZIUNE

Crearea unui sector spitalicesc modern și performant, ușor accesibil, eficient, bine dotat, cu un personal motivat și bine pregătit, pus permanent în slujba cetățeanului, compatibil cu sistemele de sănătate din Uniunea Europeană.

VALORI COMUNE

- respectarea dreptului la îngrijiri medicale a fiecărui cetățean
- garantarea calitatii si sigurantei actului medical;
- asigurarea accesibilitatii la servicii,
- respectarea dreptului la libera alegere si a egalitatii de sanse;
- aprecierea competentelor profesionale si incurajarea dezvoltarii lor.

VALORI ESENȚIALE

Valorile pe care le promovăm în activitățile curente și serviciile medicale sunt:

- Profesionalismul
- Performanța
- Transparența
- Accesibilitatea

OBIECTIVE GENERALE

Conducerea spitalului își asuma ca obiective generale:

- obținerea satisfacției pacienților;
- perfecționarea continuă a personalului
- îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite

RESPONSABILITATI

Personalul medico-sanitar din unitatea noastră se obligă:

- sa respecte demnitatea vieții umane;
- să manifeste compasiune și să îngrijească fără discriminare;
- să susțină perfecțiunea și profesionalismul prin educație, cercetare și evaluare;
- să promoveze calitatea, echitatea și responsabilitatea.

Top managementul unitații are obligația comunicării acestei politici întregului personal și analizării ei la intervale de timp planificate pentru a fi în mod continuu adecvată față de misiune și viziune.

MANAGER

DR.VAMVU EMILIAN



Politica in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale la Spitalul Municipal Dorohoi

Politica in domeniul calitatii

Managementul calitatii al **Organizatiei** reprezinta un model de conducere concentrat asupra calitatii activitatilor de asistenta medicala spitaliceasca si ambulatorie, precum si a celor de tratare si eliminare a deeurilor chimice periculoase si/sau nepericuloase, bazat pe implicarea totala a fiecarui angajat si vizeaza succesul pe termen lung prin satisfacerea cerintelor clientilor interni si externi si crearea de avantaje pentru organizatie si pentru parteneri.

Consideram ca exista urmatoorii factori motrici ai calitatii:

- calitatea este cel mai important obiectiv al organizatiei;
- orientarea catre client;
- motivarea procalitate a personalului;
- dezvoltarea de parteneriate strategice;
- dezvoltarea capacitatii de conducere a tuturor managerilor de subdiviziuni organizatorice;
- internalizarea relatiei pacient - furnizor;
- viziune sistemica asupra functionarii organizatiei;
- stabilirea si monitorizarea obiectivelor si argumentarea cu date a deciziilor.

Directorul calitatii este reprezentantul managementului pentru Sistemul Integrat Calitate, Mediu, Sanatate si Securitate Ocupationala (RM) este numit si imputernicit de Manager cu proiectarea, implementarea, mentinerea si imbunatatirea sistemului integrat in cadrul organizatiei avand autoritatea si responsabilitatea asigurarii implementarii cerintelor sistemului integrat.

Directorul Calitatii are acces permanent la conducerea organizatiei pentru analiza functionarii sistemului integrat si de a asigura informarea permanenta a conducerii in legatura cu functionarea acestuia, evidentind actiunile corective si preventive intreprinse si evaluand efectele implementarii masurilor respective. Buna functionare si eficienta sistemului integrat se analizeaza anual de catre conducere in baza: evaluarii rapoartelor de audit intern si extern, rapoartelor de neconformitate, programelor de imbunatatire, eventual a reclamatilor clientilor si studiilor efectuate in urma monitorizarii satisfactiei clientilor si a personalului organizatiei etc.

Politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale se aplica in intreaga activitate desfasurata in organizatie, iar prevederile manualului calitatii/mediului/sanatatiei si

securitatii ocupationale mediului sanatatii si securitatii ocupationale si procedurilor SIM sunt obligatorii in activitatea tuturor salariatilor. Managerii de subdiviziuni organizatorice vor intreprinde masuri pentru a se asigura ca politica este inteleasa, implementata si mentinuta la nivelul subdiviziunilor organizatorice pe care le conduc.

Politica calitatii/mediului/sanatatiei si securitatii ocupationale este comunicata tuturor angajatilor si nivelul de intelegere a acesteia este evaluata la auditurile interne si cu ocazia instruirilor in domeniul calitatii. Fiecare salariat are obligatia de a constientiza obiectivele calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale, cerintele sistemului integrat implementat si de a-si imbunatati permanent activitatea.

Fiecare salariat are obligatia de a face propuneri de masuri de imbunatatire a activitatii pe care le adreseaza managerului subdivizunii organizatorice din care face parte, acesta analizeaza oportunitatea si eficienta implementarii masurilor respective si daca este cazul intreprinde masurile de imbunatatire care se impun. In centrul preocuparilor Organizatiei sta interesul pentru satisfacerea clientilor cu produse si servicii de calitate, realizate in contextul sanatatii angajatilor sai, precum si a sigurantei mediului inconjurator.

Principiile si elementele strategice in virtutea carora este formulata „Politica in domeniul calitatii/mediului/sanatatiei si securitatii ocupationale” a firmei noastre au la baza conceptul dezvoltarii durabile si satisfacerea necesitatilor si asteptarilor clientilor, vizand, in principal:

- luarea deciziilor in conformitate cu prevederile legale in vigoare aplicabile si cu cerintele contractuale privind calitatea lucrarilor si cu cerintele de protejare a mediului si prevenire a accidentelor si imbolnavirilor profesionale;
- prevenirea riscurilor ecologice si a producerii daunelor fata de mediu;
- mentinerea, ameliorarea calitatii lui si reconstruirea zonelor deteriorate;

Politica **Organizatiei** in ceea ce priveste asigurarea calitatii produselor si serviciilor prestate este in mod fundamental orientata spre:

- satisfacerea necesitatilor si asteptarilor clientilor, indeosebi spre cerintele contractuale, performante, disponibilitate si pret;
- satisfacerea necesitatilor si asteptarilor clientilor, asociatilor si ale comunitatii locale;
- protejarea mediului inconjurator si utilizarea rationala a resurselor naturale;
- prevenirea accidentelor si imbolnavirilor profesionale;
- imbunatatirea continua a performantelor de mediu si sanatate si securitate ocupationala;
- respectarea cerintelor legale si de reglementare aplicabile.

Conducerea **Organizatiei** considera ca succesul organizatiei depinde de intelegerea necesitatilor clientilor, si de asigurarea satisfactiei acestora.

Sistemul integrat calitate/mediu/sanatate si securitate ocupationala acopera toate activitatile organizatiei si asigura conducerii firmei garantia controlului asupra calitatii produselor

realizate și serviciilor prestate. Sistemul integrat va fi utilizat, îmbunătățit continuu și extins în scopul realizării „calității totale” în cadrul organizației.

Politica în domeniul mediului

Organizația are ca obiecte de activitate: asistența medicală spitalicească și ambulatorie, activități care presupun și eliminarea deșeurilor nepericuloase și/sau periculoase, rezultate din activitatea medicală. Societatea se angajează prin managementul său să asigure:

- luarea deciziilor în conformitate cu cerințele de protecția mediului;
- prevenirea poluării și a producerii daunelor față de mediu;
- menținerea, ameliorarea calității mediului;
- crearea unui sistem propriu de monitoring al factorilor de mediu;
- utilizarea durabilă a resurselor și mediului.

Principalele direcții strategice pentru managementul mediului pe care Organizația le vizează și se angajează să le realizeze sunt :

- prevenirea și reducerea continuă a poluării;
- funcționarea în conformitate cu legislația și alte reglementări de mediu în vigoare;
- implementarea unui sistem integrat la nivelul organizației, care să creeze condițiile necesare îmbunătățirii continue a performanțelor de mediu;
- eficientizarea utilizării energiei, apei și a carburanților ca formă de economisire a resurselor naturale și financiare;
- reducerea cantității de deșuri rezultate din activitatea desfășurată;
- informarea tuturor angajaților cu privire la „Politica de mediu” și implicarea acestora în atingerea obiectivelor propuse;
- mediatizarea în rândul angajaților și a comunității locale a rezultatelor pozitive obținute în domeniul protecției mediului, în scopul îmbunătățirii imaginii firmei și relațiilor cu vecinii și autoritățile locale.

Această politică reprezintă un angajament al managementului față de salariați, parteneri și societate.

Directorul de Calitate este numit și împuternicit de Directorul General cu proiectarea, implementarea, menținerea, evaluarea și îmbunătățirea sistemului integrat de management calitate-mediu-sanătate și securitate ocupațională în cadrul organizației asigurând condițiile necesare stabilirii și monitorizării obiectivelor/ tintelor de mediu. Sistemul integrat de management se analizează anual de către management în baza: rapoartelor de audit intern și extern, rapoartelor de neconformități, studiilor de evaluare a mediului intern și extern, studiilor privind performanțele personalului, programelor de îmbunătățire, sugestiilor și reclamațiilor clienților și partenerilor etc.

Directorul de calitate are acces permanent la managementul organizației pentru analizarea funcționării sistemului integrat de management și asigură informarea permanentă a managementului în legătură cu neconformitățile identificate evidențiind acțiunile corective,

preventive și de îmbunătățire care trebuie întreprinse și evaluând efectele implementării acestora. Politica în domeniul mediului se aplică tuturor proceselor organizației, iar prevederile sistemului integrat sunt obligatorii în activitatea tuturor salariaților care sunt instruiți în acest sens.

Politica de mediu este adusă la cunoștința întregului personal și celor ce lucrează în numele organizației, fiind disponibilă partenerilor și publicului, prin afișarea la intrarea în organizație.

Politica în domeniul sănătății și securității ocupationale

Organizația are ca obiecte de activitate asistența medicală spitalicească și ambulatorie, procese de muncă ce au ca impact potențial asupra sănătății și securității ocupationale.

Societatea se angajează prin managementul său să asigure:

- luarea deciziilor în conformitate cu cerințele de protecția sănătății și securității ocupationale;
- prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale;
- menținerea și ameliorarea performanțelor de sănătate și securitate ocupationale;
- crearea unui sistem propriu de monitoring al riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională.

Principalele direcții strategice pentru managementul sănătății și securității ocupationale pe care Organizația le vizează și se angajează să le realizeze sunt :

- prevenirea și reducerea continuă a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională;
- funcționarea în conformitate cu legislația și alte reglementări de OHSAS în vigoare;
- implementarea unui SIM la nivelul organizației, care să creeze condițiile necesare îmbunătățirii continue a performanțelor de sănătate și securitate ocupationale;
- informarea tuturor angajaților cu privire la "Politica de sănătate și securitate ocupatională" și implicarea acestora în atingerea obiectivelor propuse;
- mediatizarea în rândul angajaților și a comunității locale a rezultatelor pozitive obținute în domeniul protecției sănătății și securității ocupationale, în scopul îmbunătățirii imaginii firmei și relațiilor cu vecinii și autoritățile locale.

Această politică reprezintă un angajament al managementului față de salariați, parteneri și societate.

Directorul de calitate este numit și împuternicit de Managerul societății cu proiectarea, implementarea, menținerea, evaluarea și îmbunătățirea sistemului integrat de management al calității – mediului și sănătății și securității ocupationale în cadrul organizației asigurând condițiile necesare stabilirii și monitorizării obiectivelor/ tintelor de OHSAS. Sistemul integrat de management se analizează anual de către management în baza rapoartelor de audit intern și extern, rapoartelor de neconformități, rezultatelor evaluării riscurilor de

accidentare si imbolnavire profesionala, studiilor privind performantele personalului, programelor de imbunatatire, sugestiilor si reclamatiilor clientilor si partenerilor etc.

Directorul de calitate are acces permanent la managementul organizatiei pentru analiza functionarii sistemului de management al sanatatii si securitatii ocupationale si asigura informarea permanenta a managementului in legatura cu neconformitatile identificate evidentiind actiunile corective, preventive si de imbunatatire care trebuie intreprinse si evaluând efectele implementarii acestora. Politica in domeniul sanatatii si securitatii ocupationale se aplica tuturor proceselor organizatiei, iar prevederile SIM sunt obligatorii in activitatea tuturor salariatilor care sunt instruiti in acest sens.

Politica de OHSAS este adusa la cunostinta intregului personal si celor ce lucreaza in numele organizatiei, fiind disponibila partenerilor si publicului, prin afisarea la intrarea in organizatie.

Declaratia managerului

Managerul considera ca succesul Organizatiei si realizarea obiectivelor pot fi realizate numai prin implicarea tuturor salariatilor si va urmari asigurarea resurselor si mijloacelor necesare pentru acordarea asistentei medicale, sistem constructiv bazat pe colaborarea pe orizontala si pe verticala in cadrul organizatiei.

SIM aflat in subordinea directa a Managerului General acopera toate departamentele firmei si va fi utilizat, imbunatatit si extins in cadrul intregii organizatii, pentru a asimila mentalitatile si deprinderile caracteristice unei societati comerciale active.

Managerul Organizatiei isi exprima angajamentul ferm pentru:

- indeplinirea politicilor in ceea ce priveste calitatea, mediul si sanatatea si securitatea ocupationala pentru acordarea asistentei medicale spitalicesti si ambulatorie, care se realizeaza prin implicarea tuturor angajatilor pentru realizarea obiectivelor;
- respectarea si aplicarea integrala a prevederilor manualului calitatii - mediului - sanatatii si securitatii ocupationale, a procedurilor si ale tuturor celorlalte documente ale SIM, care sunt obligatorii pentru intreg personalul firmei;
- imbunatatirea continua a SIM;

Reprezentantul managementului pentru SIM, este Directorul de Calitate si este direct responsabil de asigurarea functionarii SIM in firma.

Raspunderea pentru mentinerea si imbunatatirea continua a SIM revine in intregime reprezentantului managementului si sefilor de subdiviziuni organizatorice.

Politicile in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale vor fi actualizate periodic pentru a asigura adaptarea lor continua la necesitatile firmei si vor fi disponibile atat pentru salariatii acestora, cat si pentru clienti sau publicul interesat.

MANAGER
DR.VAMVU EMILIAN



DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII LABORATOR DE ANALIZE MEDICALE SPITAL MUNICIPAL DORHOI

Conducerea spitalului consideră calitatea serviciilor prestate de Laboratorul de Analize Medicale ca fiind unul din factorii principali care determină performanțele laboratorului de analize medicale și depune eforturi permanente pentru **satisfacerea exigențelor clienților-PACIENTILOR**, ca obiectiv principal, angajându-se în ceea ce privește buna practică profesională. În acest sens laboratorul se asigură de utilizarea procedurii de analiză adecvată.

Principiul de bază al politicii noastre în domeniul calității este orientarea către client pentru a-i identifica cât mai exact nevoile și așteptările și a le satisface prin furnizarea celor mai bune servicii din punct de vedere al raportului cost/performanță.

Pentru ducerea la îndeplinire a acestei politici s-a prevăzut un sistem de management al calității care permite menținerea sub control a factorilor tehnici, administrativi și umani care afectează calitatea serviciilor. În acest sens conducerea se asigură ca întreg personalul laboratorului să aibă calificarea și experiența adecvată domeniului de activitate și tipului de analize și alocă resursele necesare **instruirii și perfecționării continue a personalului**, acesta fiind obiectivul de bază din punct de vedere al personalului.

La nivelul laboratorului de analize medicale s-a proiectat, documentat și implementat un sistem al calității care acoperă toate activitățile laboratorului, realizându-se conformitatea cu cerințele SR EN ISO 15189:2007, cu recomandările standardelor naționale și internaționale, precum și cu cerințele organismului de reglementare. În acest sens managementul spitalului se va asigura că întreg personalul implicat în activitățile de realizare a analizelor medicale este familiarizat cu documentația Sistemului de Management al Calității și că utilizează în activitatea sa politicile și procedurile sistemului. În același timp conducerea își propune ca obiectiv **îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management** din cadrul laboratorului de analize medicale.

Urmărirea modului în care procesele necesare Sistemului de Management al Calității Laboratorului sunt stabilite, implementate și menținute și în care cerințele documentelor sistemului calității sunt aplicate revine Reprezentantului Managementului Calității.

Conducerea spitalului se angajează ca prin deciziile luate, nu va afecta diminuarea încrederii în activitățile desfășurate de personal, va asigura un cadru legal în ceea ce privește protecția informațiilor confidențiale și a drepturilor de proprietate ale clienților săi, va identifica din timp potențialele conflicte de interese, nu va influența independența laboratorului și a personalului acestuia și nu-l va supune pe acesta nici unei presiuni de natură comercială, financiară sau de altă natură ce i-ar putea influența negativ calitatea activității. De asemenea, personalul laboratorului de analize medicale nu se va implica în activități care ar putea diminua încrederea în competența, imparțialitatea, raționamentul sau integritatea sa funcțională. Conducerea spitalului și-a stabilit și armonizat politicile pe diferite segmente ale activității prin intermediul procedurilor interne aferente Sistemului de Management al Calității.

MANAGER

DR. VAMVU EMILIAN



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "VAMVU EMILIAN".