

APROB
Comandantul Spitalului Clinic Militar de
Urgență "Dr. Victor Popescu" Timișoara
Colonel medic

dr. Mihaela-Roxana NICOLIN

**POLITICA DE CALITATE
ADOPTATĂ LA NIVELUL
SPITALULUI CLINIC MILITAR DE URGENȚĂ "DR. VICTOR POPESCU" TIMIȘOARA**

1. MISIUNE

Spitalul Clinic Militar de Urgență "Dr. Victor Popescu" Timișoara este structură subordonată Direcției Medicale a Ministerului Apărării Naționale, care asigură servicii medicale cu un înalt grad de performanță pentru toți asigurații sistemului de apărare, ordine publică și siguranță națională, personal militar și civil, membrii familiilor acestora, din unitățile și formațiunile militare arondate, pensionarii militari și veteranii de război, pe timp de pace și război, din județele Timiș, Arad, Bihor și Caraș-Severin, precum și pentru alte categorii de asigurați, în condițiile legii.

2. VIZIUNE

VIZIUNEA echipei manageriale a Spitalului Clinic Militar de Urgență "Dr. Victor Popescu" Timișoara este de a oferi servicii de sănătate ireproșabile prin competențe profesionale deosebite și tehnologii de ultimă generație, având ca deziderat **"EXCELENȚA ÎN SĂNĂTATE"**.

De asemenea, se dorește impunerea unui nou standard pentru serviciile medicale oferite în mun. Timișoara și județele limitrofe, prin promovarea bunelor practici medicale și implementarea tehnologiilor inovatoare, astfel încât fiecare pacient să fie tratat ca fiind cel mai important, iar toate eforturile să fie canalizate pentru a preveni, a diagnostica, a trata și a oferi îngrijiri medicale la standarde internaționale, îmbunătățind calitatea vieții pacienților spitalului.

3. PRINCIPIILE ȘI VALORILE CALITĂȚII DECLARATE ALE SPITALULUI

- **PATRIOTISM** - concretizat în dragoste pentru neamul românesc, cultivat în spiritul și fapta unei profesii de credință și care presupune muncă, dăruire, jertfă și recunoștință.
- **SPIRIT DE ECHIPĂ** - pentru că, împreună, suntem cu mult mai buni.
- **INTEGRITATEA** personalului instituției noastre, manifestată în exercitarea profesiei / funcției cu onestitate, bună-credință, responsabilitate și incoruptibilitate.
- **PROFESIONALISM** - manifestat prin dorința de a oferi o calitate constant superioară în acordarea de servicii medicale, pentru ca relația cu pacienții noștri să fie strânsă și de durată.
- **RESPONSABILITATE** - tradusă prin abilitatea de a răspunde în mod inteligent și conștient la schimbările din mediul intern și mediul extern al organizației.
- **PERSEVERENȚĂ** în îndeplinirea obiectivelor, reinventând de fiecare dată tradiția, încurajând, fiecare dintre noi, efortul de a atinge superlativele profesiei.
- **CREATIVITATE** și **EXCELENȚĂ** în identificarea unor idei noi și în promovarea unor soluții de actualitate.
- **CURAJ** - prin asumarea inteligentă a riscurilor, promovarea adevărului și puterea de a transforma erorile în lecții învățate și aplicarea acestora în viitor.
- **LOIALITATE** față de instituția pe care o deservim, dar nu pentru că aceasta ne asigură resursele traiului de zi cu zi, ci datorită faptului că ea ne oferă posibilitatea de a face ce știm mai bine: **SĂ ÎNGRIJIM OAMENII!**

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și a satisface într-o măsură cât mai mare necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților de a le furniza servicii medicale de calitate, ne vom conforma principiilor care stau la baza standardelor de evaluare și acreditare ale spitalelor, respectiv:

- dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din zona de responsabilitate a acestuia;
- asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului;
- asigurarea nediscriminatorie a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului;
- respectarea demnității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului;
- orientarea managementului organizațional, pe baze clinice, pentru susținerea asistenței medicale centrate pe pacient;
- abordarea integrată, inter- și multidisciplinară a pacientului în managementul de caz;
- promovarea eficacității și eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluare a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;
- asigurarea continuității asistenței medicale în cadrul spitalului, prin asigurarea resurselor necesare, conform misiunii declarate și după externare, prin colaborare cu medicii de familie și medicii specialiști din ambulatoriu;
- promovarea, prin standarde, a dezvoltării culturii organizaționale;
- protejarea mediului;
- conformarea la cerințele legale privind sănătatea și securitatea ocupațională asociată tuturor activităților care se desfășoară în cadrul spitalului și crearea unui mediu de lucru optim pentru toți angajații.

4. DIRECȚIILE DE DEZVOLTARE ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE ALE SPITALULUI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

4.1. Direcțiile de dezvoltare ale spitalului în domeniul calității sunt următoarele:

- promovarea sănătății personalului armatei, păstrarea și dezvoltarea capacităților fizice și psihice ale personalului asistat, în scopul îndeplinirii sarcinilor specifice ce îi revin acestuia;
- evaluarea stării de sănătate și aptitudinale pentru cariera militară, în cadrul activității de expertiză medico-militară;
- prestarea de servicii medicale de calitate, eficiente, în scopul refacerii, în cel mai scurt timp posibil, a stării de sănătate a persoanelor asistate;
- menținerea condițiilor igienico-sanitare în unitățile militare la standardele stabilite de legislația în vigoare;
- identificarea factorilor de risc cu impact asupra stării de sănătate a personalului armatei și aplicarea măsurilor necesare diminuării și eliminării acestora;
- promovarea conceptului de medicină a omului sănătos prin programe educaționale de sănătate, coroborate cu un regim de muncă și viață echilibrat, precum și cu practicarea educației fizice.

4.2. Obiectivele strategice ale spitalului în domeniul calității sunt următoarele:

- realizarea dezideratului de excelență în asigurarea serviciilor spitalicești în cadrul tuturor microstructurilor spitalului, prin raportare permanentă la referințele, standardele, criteriile și cerințele care vizează managementul calității în spitale, stabilite de către A.N.M.C.S.;
- adaptarea, dezvoltarea și diversificarea panelului de servicii medicale oferite, în funcție de adresabilitatea și problemele de sănătate ale populației țintă, cu accent pe componenta militară;
- preocuparea permanentă pentru introducerea de aparatură și dispozitive medicale performante, precum și pentru aplicarea protocoale și proceduri medicale moderne;
- îmbunătățirea calității și a performanței actului medical;
- îmbunătățirea permanentă a condițiilor hoteliere furnizate pacienților internați în spital;
- dezvoltarea resurselor umane;
- îmbunătățirea permanentă a condițiilor de protecție și siguranță a angajaților, pacienților internați, vizitatorilor/apartinătorilor, precum și a acțiunilor preventive de asigurare a protecției mediului.

4.3. Pentru atingerea obiectivelor, în perioada imediat următoare ne propunem:

- adaptarea structurii de personal și încadrarea de personal medico-sanitar în limitele normativelor de personal în vigoare;
- implementarea permanentă a standardelor privind calitatea serviciilor medicale, prin prisma necesității înscrierii spitalului în ciclul III de acreditare;
- întocmirea/revizuirea, evaluarea și utilizarea permanentă a procedurilor documentate și protocoalelor operaționale medicale;
- îmbunătățirea permanentă a managementului clinic;
- oferirea posibilității profesioniștilor de a efectua audit medical în vederea evitării tuturor situațiilor de risc clinic;
- stabilirea judicioasă a circuitului pacienților în spital, de la internare până la momentul externării;
- furnizarea unei game cuprinzătoare de servicii de specialitate, similare cu cele ale spitalelor de profil de urgență, adaptate cerințelor comunității pe care o deservește spitalul, activitate susținută de asigurarea cu aparatură de înaltă performanță;
- creșterea numărului de servicii medicale acordate pacienților în ambulatoriu de specialitate;
- creșterea permanentă a numărului de servicii medicale spitalicești și a complexității cazurilor internate;

- menținerea nivelului înalt de pregătire profesională a personalului prin furnizarea unui mediu optim de dezvoltare educațională și profesională și prin participarea personalului medico-sanitar la programele de educație medicală continuă și prin organizarea unor cursuri de perfecționare, în cadrul spitalului, în colaborare furnizori acreditați;
- managementul riscurilor;
- organizarea și îmbunătățirea comunicării între profesioniști și între personalul medical și pacient / aparținători;
- colaborare profesională între persoane și echipe medicale din spital și din alte unități sanitare cu care sunt încheiate protocoale de colaborare, pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter- și multi disciplinară;
- creșterea gradului de utilizare a resurselor prin o mai bună planificare a activității;
- obținerea satisfacției pacienților, a angajaților și a tuturor părților interesate, prin calitatea serviciilor oferite;
- conformarea cu cerințele legale în domeniul calității aplicabile activității desfășurate;
- implicarea fiecărui angajat în scopul aplicării politicii în domeniul calității prin inițiative, performanțe, responsabilitate și colaborare permanentă.

ÎNTOCMIT

Referent de specialitate BMCSS

P.c.c.

Adrian CHISER