



REPUBLICA MOLDOVA
MINISTERUL SĂNĂTĂȚII,
INSTITUȚIA MEDICO-SANITARĂ PUBLICĂ SPITALUL RAIONAL ORHEI

ORDIN

data 04.11.2024

Nr. BS 5

Cu privire la aprobarea Politicii de calitate
a IMSP Spitalului raional Orhei

În conformitate cu prevederile din Legii nr.229 din 23.09.2010 privind controlul financiar public intern și, în scopul implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial conform Standardelor naționale de control intern în sectorul public aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr.189 din 05.11.2015, în temeiul Regulamentului de organizarea și funcționare a IMSP Spitalului raional Orhei aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății nr.349 din 12.04.2023,

ORDON:

1. Se aprobă Politica de Calitate a IMSP Spitalului raional Orhei (anexa nr.1).
2. Conducătorii subdiviziunilor structurale vor asigura punerea în aplicare integrală a prevederilor politicii de calitate, din momentul semnării prezentului ordin.
3. Dnul Badan Ion administratorul bazelor de date, va asigura plasarea Politicii de calitate a Instituției, pe pagina web oficială a Instituției;
4. Dna Cebotari Elena, secretar de birou, va asigura multiplicarea prezentei politici de calitate, și difuzarea acesteia în toate secțiile spitalicești.

Controlul executării prevederilor prezentului ordin mi-l asum.

Director

Andrei Vîrlan

POLITICA DE CALITATE **al IMSP Spitalul raional Orhei**

O politică de calitate a unui spital raional este un document strategic care definește standardele și obiectivele prin care instituția își propune să asigure și să îmbunătățească calitatea serviciilor medicale oferite pacienților. Această politică reflectă angajamentul spitalului față de excelență, eficiență și siguranța pacienților.

Instituția Medico-Sanitară Publică Spitalul raional Orhei este instituție medicală publică, persoană juridică, unde fondator este Ministerul Sănătății. IMSP Spitalul Raional Orhei își desfășoară activitatea în conformitate cu Regulamentul de activitate aprobat de Fondator prin ordinul nr. 349 din 12 aprilie 2023, precum și în conformitate cu Legea Republicii Moldova Ocrotirii Sănătății nr. 411 – XIII din 28.03.1995 (M.O. nr. 34 din 22.06.1995), Legea Republica Moldova nr. 1585 din 27.02.1998 Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală (M.O. nr. 38-39 din 30.04.1998), Hotărârea Guvernului nr.1387 din 10.12.2007 Cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală (M.O. nr. 3198-202 din 21.12.2007) și alte acte normative în vigoare.

Structura organizatorică a spitalului cuprinde 10 secții clinice, 7 paraclinice, secția consultativă cu un total de 285 paturi. Prestează servicii spitalicești și specializate de ambulator deservind o populație a raionului (conform datelor statistice pentru anul 2022) de 78711 persoane, inclusiv populație urbană 18 986 persoane, rurală 59725 persoane.

O politică de calitate a unui spital raional este un document strategic care definește standardele și obiectivele prin care instituția își propune să asigure și să îmbunătățească calitatea serviciilor medicale oferite pacienților. Această politică reflectă angajamentul spitalului față de excelență, eficiență și siguranța pacienților.

1. Misiunea Spitalului

Prestarea serviciilor medicale înalt calificate, de calitate și în volum deplin, axate pe metode de prevenire, diagnosticare și tratament, orientat spre satisfacerea nevoilor pacienților, într-un mediu profesional, etic și respectuos. Asigurarea accesului echitabil la serviciile de sănătate de calitate care să corespundă criteriului cost-eficiență. Asigurarea unui mediu protejat împotriva riscurilor asociate asistenței medicale.

Viziune: IMSP Spitalul raional Orhei, este o instituție apreciată pentru serviciile medicale calitative, performante, sigure, bazate pe practici naționale și internaționale cu elemente inovatoare, orientate spre respectarea valorilor naționale, care promovează standardele, tehnologiile medicale moderne în vederea creșterii calității, eficienței și performanței asistenței medicale, care să răspundă nevoilor de sănătate pentru o populație sănătoasă, activă cu morbiditate și mortalitate redusă.

Principii de bază de care ne conducem: Acces echitabil la servicii medicale, optimizarea serviciilor de sănătate, parteneriat cu toți factorii ce pot contribui la îmbunătățirea stării de sănătate.

Obiectivele noastre, privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale și siguranței pacienților sunt:

- a) orientarea permanentă a activității spitalului către pacienți, în sensul satisfacerii nevoilor fundamentale și specifice ale acestora;
- b) dezvoltarea managementului spitalului pe baze clinice;
- c) dezvoltarea unui sistem performant de control intern managerial și de management al riscurilor;
- d) creșterea calității actului medical prin pregătirea profesională continuă și învățarea din erori a întregului personal;
- e) organizarea și îmbunătățirea comunicării și colaborării între profesioniști și între personalul medical pacienți și aparținători;
- f) colaborarea profesională între persoanele și echipele medicale din spital și din alte unități sanitare cu care există sau vom încheia protocoale de colaborare pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter și multi disciplinară;
- g) asigurarea eficacității și eficienței actului medical, prin autoevaluarea și îmbunătățirea continuă a protocoalelor de diagnostic și tratament și a procedurilor privind organizarea acordării serviciilor de sănătate;
- h) creșterea gradului de utilizare a resurselor prin gestionarea rațională a acestora și o mai bună planificare a activității;
- i) instruirea permanentă a personalului pentru asigurarea flexibilității și mobilității acestuia;
- j) creșterea gradului de satisfacție a pacienților, angajaților și a tuturor părților interesate, prin oferirea de servicii de calitate la nivelul spitalului;
- k) conformarea cu cerințele legale în domeniul calității, aplicabile activității desfășurate;
- l) implicarea fiecărui angajat în scopul aplicării politicii în domeniul calității prin inițiative, creșterea performanțelor profesionale și a gradului de responsabilitate și colaborare la locul de muncă;
- m) creșterea gradului de conștientizare, implicare și angajament al tuturor angajaților pentru implementarea politicii și realizarea obiectivelor calității;
- n) analiza periodică a politicii de calitate și obiectivelor sistemului de management al calității, pentru a ne asigura de eficiența lor continuă.

2. Angajamentul față de Calitate

Spitalul se angajează să respecte standardele naționale și internaționale în domeniul medical, să îmbunătățească continuu procesul de îngrijire și să asigure satisfacția pacienților prin:

- **Asigurarea unui mediu sigur pentru pacienți și personal;**
- **Promovarea unui sistem de management al calității bazat pe analiza continuă a performanțelor;**
- **Furnizarea de tratamente de înaltă calitate, susținute de cercetare și practici bazate pe dovezi;**
- **Instruirea continuă a personalului pentru a răspunde nevoilor în schimbare ale pacienților.**

3. Principiile Fundamentale ale Politicii de Calitate

- **Siguranța pacientului:** Implementarea unor protocoale clare pentru prevenirea erorilor și gestionarea riscurilor.
- **Eficiența:** Utilizarea resurselor disponibile în mod optim pentru a asigura accesul prompt și eficient la tratamente.
- **Respectul pentru pacient:** Tratatamentul pacientului cu demnitate, confidențialitate și respect față de drepturile acestuia.
- **Accesibilitate și echitate:** Servicii medicale accesibile tuturor persoanelor, indiferent de statutul lor social sau economic.
- **Îmbunătățirea continuă:** Evaluarea constantă a proceselor, monitorizarea satisfacției pacienților și implementarea măsurilor corective.

4. Obiectivele Politicii de Calitate

- **Reducerea incidentelor** de erori medicale prin implementarea unor măsuri de prevenire și monitorizare.
- **Maximizarea satisfacției pacientului** prin creșterea calității serviciilor și a interacțiunii cu personalul.
- **Îmbunătățirea performanței** echipamentelor și a infrastructurii spitalicești pentru a asigura condiții adecvate de tratament.
- **Formarea continuă a personalului** prin participarea la cursuri și ateliere de dezvoltare profesională.
- **Respectarea standardelor de calitate internaționale** (ISO, acreditări naționale, etc.) și a legislației în vigoare.

5. Implementarea și Monitorizarea Calității

- **Revizuirea proceselor de îngrijire** prin audituri interne și externe regulate.
- **Implementarea unui sistem de feedback** din partea pacienților și personalului pentru a identifica posibile îmbunătățiri.
- **Stabilirea unui comitet de calitate** responsabil cu monitorizarea implementării politicii și a obiectivelor acesteia.

6. Responsabilitățile Personalului

Fiecare membru al personalului spitalului are responsabilitatea de a contribui activ la menținerea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale prin:

- Respectarea procedurilor interne și protocoalelor de siguranță;
- Participarea la programe de formare profesională continuă;
- Comunicarea eficientă cu pacienții și colegii.

7. Evaluarea Performanței și Îmbunătățirea Continuă

Spitalul va evalua periodic performanțele sale în domeniul calității prin:

- **Analiza indicatorilor de calitate** (timpul de așteptare, rata de refacere a pacienților, incidența infecțiilor spitalicești etc.);
- **Studiul satisfacției pacienților** prin chestionare și sondaje de opinie;

- Realizarea de planuri de acțiune pentru corectarea eventualelor deficiențe identificate.

8. Legislația în domeniu

În Republica Moldova, legislația care reglementează necesitatea elaborării unei politici de calitate în instituții este strâns legată de cadrul general privind gestionarea calității în sectorul public și privat. Aceasta include mai multe acte normative care stabilesc obligații pentru instituțiile publice în ceea ce privește implementarea unui sistem de management al calității și elaborarea unor politici interne referitoare la calitate. Câteva dintre actele legislative și reglementările relevante în acest sens sunt:

1. Legea nr. 181/2014 privind standardizarea în Republica Moldova

Această lege stabilește cadrul general al standardizării în Republica Moldova, inclusiv normele referitoare la standardele de calitate. Legea reglementează necesitatea adoptării și implementării unor standarde internaționale de calitate, care pot include obligații de a elabora politici interne de calitate în instituțiile publice și private.

2. Legea nr. 239/2008 privind transparența procesului decizional

Această lege reglementează transparența proceselor de luare a deciziilor în instituțiile publice, inclusiv în ceea ce privește stabilirea și implementarea politicilor publice, inclusiv politica de calitate. Este un cadru care impune instituțiilor publice să țină cont de principiile calității și transparenței în procesul de elaborare a politicii publice.

3. Legea nr. 131/2012 privind achizițiile publice

Legea reglementează procesul de achiziții publice în Republica Moldova și prevede că instituțiile publice trebuie să aplice proceduri și standarde de calitate în cadrul achizițiilor, pentru a asigura eficiența și transparența acestora. Aceasta poate implica elaborarea unor politici de calitate pentru achizițiile publice, care sunt esențiale în procesul de gestionare a bunurilor și serviciilor achiziționate de autoritățile publice.

4. Legea nr. 94/2017 privind controlul intern managerial al autorităților publice centrale și locale

Legea reglementează managementul și controlul intern în instituțiile publice și prevede obligația acestora de a implementa un sistem de management al calității. Conform acestei legi, instituțiile publice trebuie să elaboreze politici și proceduri care să asigure o gestionare eficientă a resurselor și să garanteze respectarea standardelor de calitate.

5. Legea nr. 116/2018 privind politica în domeniul calității produselor și serviciilor

Această lege reglementează stabilirea unei politici naționale de calitate a produselor și serviciilor, inclusiv cerințele pentru instituțiile publice și private privind adoptarea și implementarea unui sistem de management al calității. De asemenea, instituțiile publice trebuie să se asigure că respectă standardele de calitate pentru produsele și serviciile oferite cetățenilor.

6. Standardele ISO

În Republica Moldova, standardele internaționale, cum ar fi ISO 9001 (sistemul de management al calității), sunt de asemenea utilizate ca referință pentru elaborarea politicii de calitate în instituțiile publice. Acestea oferă un cadru clar pentru dezvoltarea unui sistem de management al calității, care include politici de calitate, procese și proceduri interne pentru îmbunătățirea serviciilor publice.

7. Strategia Națională pentru Dezvoltare Durabilă (de exemplu, pentru perioada 2023-2030)

În cadrul planurilor de dezvoltare durabilă ale Republicii Moldova, instituțiile publice trebuie să adopte politici care integrează conceptul de calitate și eficiență în gestionarea

serviciilor publice. Aceste politici sunt aliniate cu obiectivele de dezvoltare durabilă ale țării și includ aspecte referitoare la managementul calității în instituțiile publice.

8. Concluzie

Politica de calitate a Spitalului Raional Orhei este un angajament continuu de a oferi cele mai bune îngrijiri pacienților, prin respectarea celor mai înalte standarde de siguranță și profesionalism. Toți membrii echipei noastre sunt dedicați să susțină această politică și să contribuie la îmbunătățirea permanentă a serviciilor medicale.

Responsabilitatea implementării politicii în domeniul calității asumată de conducerea IMSP Spitalul raional Orhei revine fiecărui angajat, care, urmare instruirii în acest sens, trebuie să dea dovadă de conștientizare a necesității atingerii obiectivelor propuse, astfel încât creșterea nivelului de satisfacție a pacienților și dezvoltarea profesională să devină priorități în activitatea curentă.