

Nr. 1145/23.01.2025

v. 4

Declarația de politică în domeniul calității

Misiunea Spitalului Clinic Județean de Urgență Brașov este prestarea unui act medical de calitate, într-un mediu sigur și confortabil, astfel încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri. Prin urmare, identificăm și soluționăm nevoile pacienților prin furnizarea unor servicii medicale de cea mai bună calitate, bazate pe competență, transparență, echitate, eficiență și eficacitate, care să permită realizarea dezideratului nostru principal «vindecarea bolii și recuperarea totală», sau, în ultima situație, «ameliorarea simptomatologiei» având în vedere permanent satisfacția și siguranța pacientului.

Conducerea **Spitalului Clinic Județean de Urgență Brașov** consideră calitatea serviciilor medicale prestate ca fiind factorul principal care determină performanțele spitalului și depune eforturi permanente pentru satisfacerea exigențelor pacienților precum și cele ale aparținătorilor acestora, angajându-se în ceea ce privește buna practică profesională și oferirea serviciilor medicale de calitate ridicată populației județului Brașov.

În acest sens, în cadrul **Spitalului Clinic Județean de Urgență Brașov** a fost implementat și menținut un sistem de management al calității, în conformitate cu SR EN ISO 9001:2025. Politica organizației noastre în domeniul calității, este de a furniza pacienților servicii medicale de cea mai înaltă calitate, care să satisfacă pe deplin așteptările acestora.

Conducerea **Spitalului Clinic Județean de Urgență Brașov** se angajează să acționeze pentru: îndeplinirea politicii în domeniul calității, a obiectivelor stabilite prin alocarea resurselor necesare, a îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității, satisfacerea cerințelor pacienților, a angajaților, precum și a altor părți interesate (aparținători, vizitatori ai spitalului etc.).

Principiile pe care se bazează activitatea noastră sunt:

- **Pacientul pe primul loc.** Demonstrăm orientarea către pacient prin creșterea încrederii în serviciile noastre medicale, prin cunoașterea în detaliu a necesităților acestuia și stabilirea măsurilor corespunzătoare pentru satisfacerea nevoilor sale.
- **Legalitatea tuturor acțiunilor întreprinse și transparență decizională.** Ne asumăm respectarea legislației și a reglementărilor aplicabile activităților și serviciilor medicale furnizate de către spitalul nostru, accesul populației la informații cu caracter medical precum și informarea corectă a pacienților și comunității privind deciziile adoptate.
- **Garantarea calității și siguranței actului medical.** Îmbunătățirea sistemului de management și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite este o preocupare constantă, asigurându-ne totodată că drepturile pacientului privind confidențialitatea informațiilor și a vieții private sunt respectate.
- **Mediu de lucru corespunzător** pentru personalul spitalului. Asigurarea unui mediu de lucru corespunzător, care promovează creșterea gradului de integritate profesională, a competenței, instruirii, experienței, conștientizării și motivării personalului.

Obiectivele noastre strategice sunt:

- Creșterea accesibilității la servicii medicale a populației;
- Îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale oferite;
- Asigurarea unor condiții optime de lucru pentru angajații proprii, prin asigurarea celor mai bune echipamente medicale;
- Oferirea unor condiții de spitalizare la standarde europene;
- Creșterea gradului de satisfacție al pacienților și realizarea unei interfețe profesionale cu pacienții în vederea asigurării unui feedback eficient al informațiilor primite de la aceștia.
- Menținerea certificării Sistemului de Management al Calității conform SR EN ISO 9001:2015.

Personalul medico-sanitar din organizația noastră se angajează: să 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.

Această politică este comunicată și înțeleasă de întregul personal și este disponibilă pentru toți cei interesați.

Manager

