



# INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI GERIATRIE "ANA ASLAN"

București, str. Căldărușani, nr. 9, sector 1  
Tel: 031.085 93 01 - 05 | Fax: 021.223 14 80 Cod fiscal: 4283333  
[geriatrie@ana-aslan.ro](mailto:geriatrie@ana-aslan.ro); [runos@ana-aslan.ro](mailto:runos@ana-aslan.ro)  
<http://www.ana-aslan.ro>



## POLITICA PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR MEDICALE INSTITUTUL DE GERONTOLOGIE SI GERIATRIE "ANA ASLAN"

Misiunea este aceea de a furniza servicii medicale de calitate într-un mediu sigur și adecvat desfășurării actului medical, cu orientarea către pacient și nevoile lui și de a fi *permanent o unitate în sistemul de sănătate din România* orientată către necesitățile actuale și așteptările viitoare ale pacienților pentru a le furniza servicii medicale integrate și aliniate la principiul "Îmbunătățirii continue" pe baza standardelor și referințelor privind Managementul Strategic și Organizațional, Managementul Clinic, Etica Medicală și Drepturile Pacientului.

Sistemul implementat este stabilit în conformitate cu cerințele **SR EN ISO 9001:2015** - *Sisteme de management ale calității*.

La proiectarea sistemului s-a ținut cont și de cerințele standardului **SR ISO 15224:2017** – *Sisteme de management al calității*. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate.

Viziunea conducerii spitalului, în domeniul calității este de a dobândi și menține o reputație maximă a spitalului prin calitate. Calitatea serviciilor noastre trebuie să constituie un exemplu pentru unitățile medicale similare și o recomandare pentru pacienții noștri.

**Pentru realizarea misiunii și a 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 și referințelor privind Managementul Strategic și Organizațional, Managementul Clinic, Etica Medicală și Drepturile Pacientului, respectiv:

1. Dezvoltarea activității spitalului conform nevoilor de sănătate a populației din județ și zonele limitrofe.
2. Îmbunătățirea continuă a calității actului medical printr-un sistem integrat care se referă atât la infrastructura de calitate, cât și la dezvoltarea permanentă a competențelor tuturor salariaților în general și a cadrelor medicale în special.
3. Asigurarea nediscriminatorie a accesului pacientului la serviciile de sănătate, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor spitalului;
4. Promovarea eficacității și eficienței prin dezvoltarea conceptului de evaluarea a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;
5. Orientarea către pacient prin: creșterea încrederii acestora în serviciile spitalului, atenția pe siguranța pacientului și prin dezvoltarea permanentă a gamei de servicii acordate.
6. Demonstrarea calității serviciilor personalului nostru prin: angajamentul acestuia, prin creșterea gradului de integritate profesională, a gradului de competență, instruire și experiență a acestuia.
7. Asigurarea cu consecvență a unui dialog deschis și pragmatic atât între personalul medical și pacient, cât și cu reprezentanții comunității. Respectarea demnității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului.
8. Obținerea satisfacției pacienților, a angajaților și a tuturor părților interesate prin calitatea serviciilor oferite;
9. Protejarea mediului;
10. Conformarea cu cerințele legale aplicabile activității precum și cu cele *privind sănătatea și securitatea ocupațională asociate tuturor activităților care se desfășoară în cadrul organizației.* un



INSTITUTUL NAȚIONAL DE GERONTOLOGIE ȘI  
GERIATRIE "ANA ASLAN"

București, str. Căldărușani, nr. 9, sector 1  
Tel: 031.085 93 01 - 05 | Fax. 021.223 14 80 Cod fiscal: 4283333  
[geriatrie@ana-aslan.ro](mailto:geriatrie@ana-aslan.ro); [runos@ana-aslan.ro](mailto:runos@ana-aslan.ro)  
<http://www.ana-aslan.ro>



11. Implicarea fiecărui angajat în scopul aplicării politicii în domeniul calității prin inițiative, performanțe, responsabilitate și colaborare permanentă.

**Obiectivele noastre privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor și siguranța pacienților sunt:**

- plasarea permanentă a pacientul în centrul atenției;
- dezvoltarea managementului spitalului pe baze clinice;
- managementul riscurilor;
- creșterea calității actului medical prin pregătire profesională continuă și învățarea din erori a întregului personal;
- organizarea și îmbunătățirea comunicării între profesioniști și între personalul medical și pacient și aparținători;
- colaborare profesională între persoane și echipe medicale din spital și din alte unități sanitare cu care vom încheia protocoale de colaborare pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter și multi disciplinară;
- 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;
- creșterea gradului de utilizare a resurselor prin o mai bună planificare a activității;
- instruirea permanentă a personalului pentru asigurarea flexibilității și mobilității acestuia;
- 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.

RMC

Set serviciu MGS

.....  
semnătura și stampilă unitate