

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII A IMSP INSTITUTUL MAMEI ȘI COPILULUI

IMSP Institutul Mamei și Copilului este o entitate medico-sanitară publică cu statut de personalitate juridică, organizată pe principii de autonomie financiară și funcționare non-profit, care îndeplinește funcții de instituție republicană, asigurând asistență medicală pacienților în conformitate cu Regulamentul de activitate aprobat de Fondator, precum și în conformitate cu Legea ocrotirii sănătății nr.411/1995, Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr.1585/1998, Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală nr.874/2024, Ordinul ministrului sănătății și directorului general al Companiei Naționale de Asigurări în Medicină privind aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală nr.1089/288-A/2024 și alte acte normative regulatorii în vigoare.

Prin subordonarea directă Ministerului Sănătății, Institutul Mamei și Copilului colaborează cu Compania Națională de Asigurări în Medicină, autoritățile administrației publice centrale și locale, alte entități medicale din țară și internaționale, ONG-uri, asociații, societăți civile și alte organizații antrenate în promovarea sănătății.

Principiul de bază al politicii IMSP Institutul Mamei și Copilului în domeniul calității este accesul echitabil la servicii medicale, optimizarea serviciilor medicale oferite populației, orientarea către pacient, încât pacienții să beneficieze de cele mai bune îngrijiri.

MISIUNEA IMSP Institutul Mamei și Copilului: A deveni o instituție modernă, prin grija pentru pacient și crearea unui mediu confortabil și sigur, instituție remarcabilă prin competență și integritate profesională, prin acordarea serviciilor medicale accesibile populației la standarde de excelență naționale și internaționale, în strânsă colaborare cu alte instituții medicale sau de știință și inovare, ce împărtășesc valorile noastre; o instituție în care fiecare angajat poate performa.

VIZIUNEA IMSP Institutul Mamei și Copilului caracterizează orientarea echipei manageriale a instituției, astfel încât să se realizeze în continuare îmbunătățirea stării de sănătate a populației deservite, orientând profilurile serviciilor medicale către caracteristicile de morbiditate a populației, având ca valori: primordialitatea criteriilor de performanță în activitatea instituției, optimizarea raportului cost-eficiență în administrarea instituției, asigurarea condițiilor de accesibilitate și echitate a populației, îmbunătățirea continuă a condițiilor implicate în asigurarea satisfacției pacientului și a personalului angajat, cu utilizare judicioasă și eficientă a fondurilor și a spațiilor, precum și realizarea unor circuite conform standardelor europene.

Managementul instituției este implicat în stabilirea și aplicarea unui sistem de management al calității axat pe pacient, care să asigure calitatea îngrijirii, siguranța și implicarea pacientului, eficacitatea și eficiența îngrijirilor, tratamentul pacienților cu considerație și respect, cu empatie, fără discriminare.

În activitatea desfășurată ne bazăm pe următoarele **valori comune**:

- Pacientul este pe primul loc.
- Calitatea ridicată a serviciilor medicale prestate și a muncii oamenilor este un deziderat.

- Fiecare pacient are dreptul la dedicare, empatie și respect pentru demnitatea personală.

În vederea asigurării și îmbunătățirii calității serviciilor medicale și siguranței pacienților, dezvoltării sistemului de management al calității se vor avea în vedere ca **obiective**:

1. Creșterea calității serviciilor medicale oferite în concordanță cu necesarul de servicii medicale pentru populație.

2. Optimizarea continuă a proceselor din cadrul instituției, reglementarea activităților prin elaborarea, actualizarea și implementarea de protocoale clinice/proceduri generale, proceduri operaționale și proceduri standard de operare, care să fie adaptate pentru fiecare structură în parte, cu respectarea legislației în vigoare, a standardelor de calitate și standardelor de acreditare, în vederea menținerii nivelului de acreditare obținut.

3. Îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (managementul riscului este parte integrantă a sistemului de management al calității).

4. Coordonarea procesului de asigurare și îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului, în colaborare cu conducătorii tuturor subdiviziunilor.

5. Dezvoltarea culturii calității în instituție, respectarea principiilor și valorilor calității conform misiunii asumate, monitorizarea condițiilor de menținere a nivelului de acreditate.

6. Îmbunătățirea comunicării între profesioniști (interni și externi) și personalul medical, pacienți și aparținătorii acestora, inclusiv prin asigurarea transparenței și accesului la informații.

7. Colaborare profesională între persoane și echipe medicale din instituție, și dintre alți prestatori de servicii medicale, pentru asigurarea unei asistențe medicale integrate inter- și multi disciplinară.

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

9. Conformarea cu cerințele legale în domeniul calității aplicabile activității desfășurate.

10. Asigurarea unui management competent, la cele mai înalte standarde de etică și profesionalism.

Conducerea IMSP Institutul Mamei și Copilului se preocupă permanent de menținerea, aplicarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității, pentru prestarea unor servicii medicale la standarde ridicate, în vederea satisfacerii cerințelor și așteptărilor pacienților, a angajaților instituției, precum și a terților (aparținători, vizitatori, colaboratori etc.).

Personalul calificat și specializat de care dispune instituția este esența organizației, astfel că echipa managerială se preocupă constant de menținerea unui mediu optim care să permită fiecărui angajat să-și pună în valoare și să-și dezvolte cunoștințele, experiența și abilitățile personale, în demersul de a satisface cerințele și așteptările pacienților, realizarea obiectivelor și indicatorilor stabiliți în programul de activitate a instituției.

Declarația privind politica în domeniul calității, aplicabilă la nivelul instituției, este comunicată întregului personal care lucrează în spital, precum și colaboratorilor, aceasta putând fi accesată pe site-ul instituției: www.mama-copilul.md.

Responsabilitatea pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității revine fiecărui salariat, aceștia trebuind să dea dovadă de responsabilitate personală față de calitatea serviciilor prestate, urmărind ca satisfacția pacienților să devină o prioritate pentru IMSP Institutul Mamei și Copilului.

Director



Sergiu GLADUN