



## Politica de calitate HOSPICE Casa Speranței

### DECLARAȚIA MANAGERULUI ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Subsemnata Mirela Ileana Nemtanu, având funcția de Manager al Fundației Hospice Casa Speranței, cu sediul în Brașov, Strada Sitei 17A, 500074, România, tel. 0268.474.405, 0268.470.495, fax 0268.474.467, e-mail mirela.nemtanu@hospice.ro, prin prezenta declarație mă angajez să:

- 1) Comunic angajaților orientarea către pacienți și a importanței respectării cerințelor legale și de reglementare;
- 2) Să stabilesc politica și să asigur stabilirea și realizarea obiectivelor calității;
- 3) Să conduc analizele managementului;
- 4) Să asigur stabilirea planurilor de acțiune, disponibilitatea resurselor și tot sprijinul în colaborarea cu A.N.M.C.S., în vederea îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității conform standardelor, procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare în vigoare.

Cine suntem? Hospice Casa Speranței este cea mai mare fundație din țară care oferă gratuit servicii specializate de paliativ. Organizația are două centre cu servicii integrate, în Brașov și București, și echipe mobile în Făgăraș și Zărnești, pentru îngrijirea persoanelor diagnosticate cu boli incurabile. HOSPICE a dezvoltat servicii complete de îngrijire paliativă, care sunt oferite în centre de zi, ambulatorii și unități proprii pentru internare, la domiciliul pacienților și în spitalele partenere. În cei 27 de ani de existență, HOSPICE a adus alinare și speranță pentru aproape 30.000 de copii și adulți cu boli incurabile, dezvoltând îngrijirea paliativă la nivel național și internațional prin informare, prin programe educaționale dedicate profesioniștilor, pacienților și comunității și prin îmbunătățirea legislației în materie.

**Misiunea** organizației este să îngrijim cu profesionalism și dăruire copii și adulții care trăiesc cu o boală cronică progresivă, oferind servicii specializate pentru ei și familiile lor, să dezvoltăm îngrijirea paliativă la nivel național și internațional prin informare, educație, consultanță și îmbunătățirea legislației.

**Viziunea** noastră este că în România toți pacienții cu boli incurabile să beneficieze de servicii adecvate de îngrijire paliativă, la momentul potrivit, pentru a trăi cu demnitate fiecare clipă, alături de cei dragi. Credem în îngrijirea paliativă ca drept al omului.

Schimbăm viețile celor care trăiesc cu o boală incurabilă, prin **grijă** și **compasiune**, oferite **necondiționat**, cu scopul de a îmbunătăți **calitatea vieții**, dăruind **demnitate** și **speranță**.

Pentru realizarea misiunii și viziunii noastre și pentru satisfacerea, într-o măsură cât mai mare, a necesităților actuale și așteptărilor 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:

- a) Dezvoltarea serviciilor Fundației conform nevoilor de paliativ a populației din România, cu respectarea cerințelor aplicabile (legale, ale pacientului);
- b) Asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite și a siguranței pacientului;
- c) Asigurarea nediscriminatorie a accesului pacientului la serviciile oferite de Fundație, conform nevoilor acestuia, în limita misiunii și a resurselor organizației;
- d) Asigurarea disponibilității tratamentului, informarea și implicarea pacientului în procesul de îngrijire bazată pe dovezi;

- e) Respectarea demnității și intimității umane, a principiilor eticii și deontologiei medicale și a grijii față de sănătatea pacientului;
- f) Asigurarea managementului proceselor clinice, inclusiv a riscului clinic;
- g) Abordarea holistică și integrată, prin îngrijirea interdisciplinară a pacientului și sprijinul acordat familiei acestuia;
- h) Promovarea eficacității și eficienței îngrijirii prin dezvoltarea conceptului de evaluare a practicii profesionale prin audit clinic și prin optimizarea procesului decizional;
- i) Asigurarea continuității îngrijirii prin asigurarea resurselor necesare, conform misiunii declarate prin serviciile integrate ale HCS, colaborare cu medicii de familie, medicii specialiști, alte organizații și instituții relevante în procesul de îngrijire;

Obiectivele noastre generale, privind asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor pacientului sunt:

1. Creșterea calității și menținerea capacității serviciilor oferite
2. Îmbunătățirea capacității de operare și management
3. Asigurarea sustenabilității financiare
4. Educarea și cercetare în îngrijiri paliative
5. Promovarea la nivel național a practicilor clinice și rezultatelor cercetării
6. Crearea de parteneriate puternice pentru a dezvolta îngrijirea paliativă la nivel național și în regiune

Aceasta declarație este disponibilă tuturor persoanelor, atât angajaților noștri cât și părților externe, fiind publicată pe website-ul organizației.

În sensul respectării prezentei declarații și pentru asigurarea aplicării prevederilor documentelor Sistemului de management al calității, înțeleg necesitatea funcționării la nivelul organizației a Structurii de management al Calității, structură a cărei activitate mă angajez să o susțin.

Prezenta declarație intră în vigoare la data aprobării iar prevederile sale sunt obligatorii pentru întregul personal al organizației.

**MANAGER**

**NEMȚANU MIRELA ILEANA**



Noiembrie 2020