

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdcj.ro
Operator date caracter personal 720

PLANUL STRATEGIC AL SPITALULUI CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA PERIOADA 2016 - 2020

1. Capitolul I INTRODUCERE

Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca este una dintre cele mai mari unități sanitare cu paturi din România și este cel mai important spital Clinic de înaltă performanță, cu profil general, de urgență din Transilvania. Conform legii 95/2006 spitalul intră în categoria de „spital județean”. Această clasificare are în vedere criteriul teritorial. După specificul patologiei este clasificat ca spital general de urgență iar din punctul de vedere al proprietății ca spital public. Deoarece este un centru de învățământ și cercetări medicale are specific de spital universitar. După Ordinul M.S. nr. 1550 din 19.12.2013 spitalul se încadrează în categoria I.

Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca asigură asistență medicală de urgență pe durata a 24 ore, pentru pacienți din municipiu dar și din alte județe. Spitalul oferă servicii în aproape toate specialitățile medico-chirurgicale, are peste 3.000 de angajați și funcționează în regim pavilionar, într-un număr de peste 33 clădiri distincte, situate la distanțe între 30 m și 5 km față de clădirea centrală. Sediul administrativ al Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca este situat în str. Clinicilor nr.3-5 din Cluj-Napoca.

Activitatea din Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca este structurată pe trei segmente: asistență medicală, învățământ medical universitar și postuniversitar și cercetare științifică medicală.

Serviciile de spitalizare continuă și de zi sunt oferite în 42 secții și compartimente clinice în aproape toate specialitățile medico-chirurgicale (Anestezie-Terapie Intensivă, Cardiologie, Cardiologie Intervențională Chirurgie generală, Chirurgie orală și maxilo-facială, Chirurgie plastică și microchirurgie reconstructivă, Chirurgie vasculară, Dermatovenerologie, Diabet zaharat, nutriție și boli metabolice, Endocrinologie, Gastroenterologie, Medicină Internă, Medicina Muncii, Nefrologie, Neonatologie, Neurochirurgie, Neurologie, Obstetrică-Ginecologie, Oftalmologie, Oncologie, ORL, Ortopedie-Traumatologie, Psihiatrie, Reumatologie).

În structura spitalului funcționează laboratoare de analize medicale, radiologie-imagistică medicală (cu servicii de radiologie convențională, ecografie, computer tomografie și rezonanță magnetică), anatomie patologică, medicină nucleară, angiografie și cateterism cardiac, explorări funcționale neinvazive, genetică medicală, imunologie și alergologie, recuperare, medicină fizică și balneologie. În structura spitalului funcționează singura Unitate de Primire Urgențe adulți din

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdscj.ro
Operator date caracter personal 720

municipiu, care asigură asistența medicală de urgență pentru pacienții critici din toată regiunea de Nord-Vest (politraumatisme, arsuri, urgențe majore medico-chirurgicale).

În structura spitalului funcționează un Ambulatoriu Integrat de specialitate și cabinete de specialitate în toate specialitățile corespunzătoare secțiilor clinice, pentru asigurarea asistenței medicale a pacienților ambulatori și un Centru de Sănătate Mintală care acordă asistență de specialitate psihiatrică în regim ambulatoriu și de staționar de zi pentru pacienți cu afecțiuni psihice.

Asistența de specialitate de medicină dentară oferă servicii moderne profilactice și curative prin cabinetele Ambulatoriului de stomatologie și Laboratorul de radiologie dentară.

În spital își desfășoară activitatea cadre medicale cu cea mai înaltă pregătire profesională (medici cadre didactice ale Universității de Medicină și Farmacie Cluj-Napoca cu activitate integrată clinic și medici din rețeaua Ministerului Sănătății), cu recunoaștere națională și internațională a activității clinice, de învățământ și cercetare științifică medicală și cu preocupări de dezvoltare continuă a acesteia.

Între Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca și Universitatea de Medicină și Farmacie "Iuliu Hațieganu" Cluj-Napoca există o relație de colaborare deosebită, care își are rădăcinile în istoria vieții medicale clujene.

Activitatea de cercetare științifică medicală reprezintă cel de-al treilea segment principal de activitate al unității și cunoaște o dezvoltare remarcabilă în ultimii ani.

Avem în derulare mai multe studii clinice.

În realizarea obiectivelor sale, spitalul este susținut în mod constant și substanțial de autoritățile publice locale, Consiliul Județean Cluj și Consiliul Local al Municipiului Cluj, care sprijină financiar unitatea prin alocarea de resurse pentru reabilitarea infrastructurii clădirilor spitalului, element de importanță deosebită atât pentru pacient, cât și pentru personalul unității și pentru instituție.

Ca beneficiari ai serviciilor oferite de unitate putem considera întreaga populație a județului Cluj și a județelor învecinate, prin serviciile de asistență medicală de urgență, preventive și curative oferite. Nu în ultimul rând, între beneficiarii serviciilor oferite de unitate se numără studenții la medicină, precum și întreg personalul de specialitate medico-sanitar care urmează cursuri de perfecționare postuniversitară.

CONTEXTUL NAȚIONAL, REGIONAL ȘI LOCAL

Pe plan național spitalul prin dotarea, activitatea, competența și contribuția specialiștilor este unul din primele 6 unități în domeniu la clasa I din țara noastră. Alături de spitalele județene Constanța, Iași, Târgu Mureș, Timișoara și Spitalul Militar Cental.

Pe plan regional spitalul contribuie la sănătatea unei importante populații din Regiunea de Nord-Vest. Comparând câțiva indicatori de performanță (date DRG), durata medie de spitalizare, indicele de case mix; procentul internărilor în secții chirurgicale din total internați, procentul celor internați din urgentă, se observă că, excepând Bucureștiului, regiunea de NV, are printre cele mai bune rezultate în domeniu comparativ cu alte regiuni.

Pe plan local spitalul are un rol foarte important în cadrul celor 14 spitale din municipiu și 22 spitale din județ. Importanța spitalului atât în județ cât și în municipiu rezultă și din mărimea acestora ca responsabilitate medicală.

Caracteristicile populației deservite

Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca asigură asistența medicală pentru populația din municipiul Cluj-Napoca, județul Cluj, alte județe din regiunea Nord Vest și nu numai. Numărul de externări în anul 2015 a fost de 59.048 comparativ cu 60.463 în anul 2014. Spitalul a avut în 2015 pacienți din toate cele 41 de județe și din București, cea mai mare parte a pacienților fiind din județul Cluj 61,52%, urmați de cei din județele Maramureș, Alba, Bistrița-Năsăud, Sălaj, Hunedoara, Satu Mare, Bihor, Suceava și Sibiu. Un număr de 6,53% din populația deservită este din alte județe decât cele menționate mai sus.

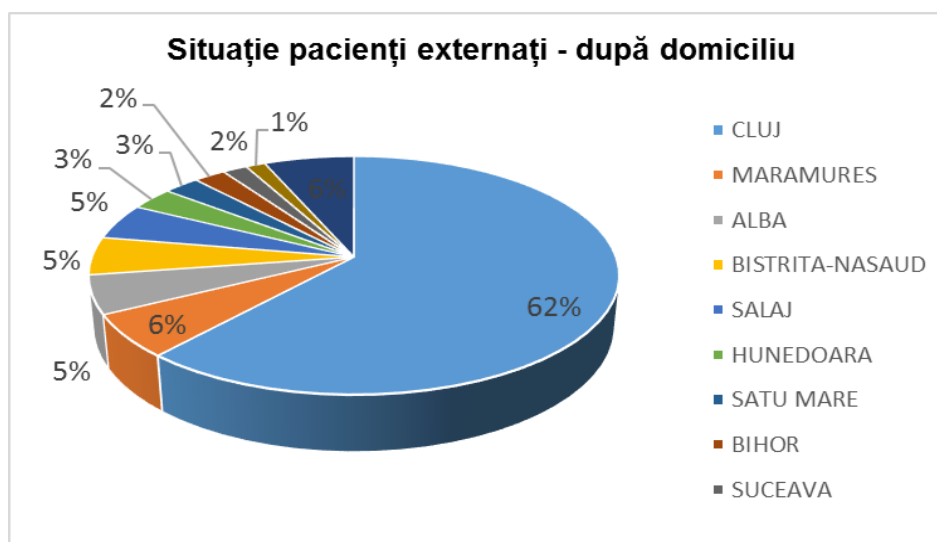


Figura 1. Bolnavi externati din spital – după domiciliu

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdsj.ro
Operator date caracter personal 720

Nr Crt	Judet	2014				2015			
		Nr Cazuri DRG	Pondere DRG %	Nr Cazuri SZ	Pondere SZ %	Nr Cazuri DRG	Pondere DRG %	Nr Cazuri SZ	Pondere SZ %
1	CLUJ	37196	61.52	17452	73.93	36309	61.49	13389	70.20
2	MARAMUREȘ	3456	5.72	767	3.25	3467	5.87	734	3.85
3	ALBA	3035	5.02	950	4.02	3087	5.23	844	4.42
4	BISTRIȚA- NĂȘAUD	3231	5.34	683	2.89	3045	5.16	708	3.71
5	SĂLAJ	2934	4.85	761	3.22	2881	4.88	689	3.61
6	HUNEDOARA	1924	3.18	406	1.72	1824	3.09	370	1.94
7	SATU MARE	1567	2.59	492	2.08	1501	2.54	437	2.29
8	BIHOR	1457	2.41	401	1.70	1337	2.26	351	1.84
9	SUCEAVA	1004	1.66	279	1.18	1032	1.75	250	1.31
10	SIBIU	873	1.44	311	1.32	815	1.38	284	1.49
11	ALTE JUDEȚE	3786	6.26	1105	4.68	3750	6.35	1018	5.34
	TOTAL GENERAL	60463	100	23607	100	59048	100	19074	100

Tabel 1. Bolnavi externi din spital – după domiciliu

Județul Cluj, situat în zona nord-vestică a provinciei transilvănene, are o suprafață de 667.440 ha, dintre care 50.150 ha constituie mediul urban, iar 617.263 ha reprezintă ruralul. Populația stabilă a județului la data ultimului recensământ (2011), în număr de 691.106 locuitori era repartizată în proporție de 2/3 (66,4%, respectiv 458.368 locuitori) în mediul urban și doar 1/3 (33,6%, respectiv 232.738 locuitori) în rural, ceea ce determină o densitate de 913 locuitori/km² în zonele urbane și doar 38 locuitori/km² în rural. Întrucât unitățile spitalicești de asistență medicală sunt situate în principalele centre urbane, cărora li se adaugă și câte o zonă rurală limitrofă, rezultă 6 structuri teritoriale cu suprafață și număr de locuitori diferite. Densitatea cea mai mare o prezintă zona teritorială spitalicească Cluj-Napoca cu 153 locuitori/ km², urmată de teritoriul Spitalului Câmpia Turzii cu 121 locuitori/ km² și teritoriile: Dej cu 86 locuitori/ km², Turda cu 84 locuitori/ km² și Gherla 62 locuitori/ km². Teritoriul Huedin, cu o suprafață muntoasă de mare întindere are în medie numai 27 locuitori/ km².

Analiza structurii populației județului pe grupe mari de vârstă relevă următoarele caracteristici ale acesteia:

- populația 0-14 ani însumează 92.574 locuitori și reprezintă 13,4% din totalul populației;
- populația 15-64 ani însumează 487.888 locuitori și constituie 70,6% din totalul populației;

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdcj.ro
Operator date caracter personal 720

- populația 65 ani și peste, având în ultimii ani o tendință de creștere, se cifrează la 110.644 locuitori și deține o pondere de 16% din populația județului.

Procesul îmbătrânirii demografice a populației are un impact socio-economic negativ, cu consecințe în viața socială, unde se modifică ratele de dependență și determină, deasemenea, probleme importante de morbiditate, asistență medicală și socială. Astfel, îmbătrânirea este asociată cu creșterea morbidității cu alură de cronicitate, cu incapacitate de muncă fizică și psihică, avînd o durată din ce în ce mai lungă, terminând cu dependența, atât în familie, cât și în societate, prin dependență înțelegând ajutorul necesar chiar și în activitățile de bază ale vieții cotidiene.

În mediul urban, natalitatea a crescut la 10,7‰ (3560 născuți vii) în primele 9 luni 2014, de la 9,1‰ (3030 născuți vii) în perioada similară a anului 2013. În mediul rural, de asemenea, natalitatea a crescut, de la 9,4‰ (1642 născuți vii) în primele 9 luni 2013, la 10,1‰ (1774 născuți vii) în aceeași perioadă a anului 2014. Procentul născuților prematuri din totalul născuților vii a înregistrat în primele 9 luni ale anului 2014 un nivel de 6,4% (313 născuți vii prematuri), în scădere ușoară față de aceeași perioadă a anului 2013 (9,1%, respectiv 313 născuți prematuri).

În primele 9 luni ale anului 2014 în județul Cluj s-a produs o scădere a ratei mortalității generale de 0,1%, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2013. Această scădere a avut loc atât în mediul urban al județului, de la 9,6‰ (3205 decese) la 9,5‰ (3172 decese), cât și în mediul rural, de la 14,1‰ (2446 decese) la 13,7‰ (2384 decese). În județul Cluj, principalele cauze de deces în anul 2014, identice cu cele din anii precedenți, se prezintă în ordine ierarhică, astfel : bolile aparatului circulator, tumorile, bolile aparatului respirator, bolile aparatului digestiv, leziunile traumatiche, accidentele și otrăvirile. În primele 9 luni ale anului 2014 s-a produs o scădere a ratei mortalității generale de 0,1%, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2013. Această scădere a avut loc atât în mediul urban al județului, de la 9,6‰ (3205 decese) la 9,5‰ (3172 decese), cât și în mediul rural, de la 14,1‰ (2446 decese) la 13,7‰ (2384 decese).

Indicator sintetic al stării de sănătate al unei populații, ca și al gradului de civilizație al unei colectivități, mortalitatea infantilă a înregistrat în primele 9 luni ale anului 2014, 35 decese 0-1 an, cu 2 mai puține față de perioada similară a anului 2013, când s-au înregistrat 37 decese 0-1 an. În consecință, rata mortalității infantile înregistrată în primele 9 luni ale anului 2014, 6,6‰, a fost cu 5,4% mai scăzută comparativ cu cea înregistrată în perioada similară a anului 2013, de 8‰. Rata mortalității infantile a înregistrat o scădere în mediul urban al județului, de la 8,6‰ (26 decese 0-1 an), în primele 9 luni ale anului 2013, la 4,5‰ (16 decese 0-1 an) în perioada similară a anului 2014, și o creștere în mediul rural de la 6,8‰ (11 decese 0-1 an) la 10,7‰ (19 decese 0-1 an). Principalele cauze care au determinat decesul copiilor 0-1 an în anul 2014 au fost afecțiunile perinatale și anomaliile congenitale.

În primele 9 luni din anul 2014, în județul Cluj, se remarcă prevalența mare a bolilor hipertensive – 14,19 cazuri la 100 locuitori (98140 cazuri), în creștere cu 6,9% fata de primele 9 luni 2013 (13,27% - 91744 cazuri în evidență). Cardiopatia ischemică cronică înregistrează o

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdscj.ro
Operator date caracter personal 720

prevalență de 6,43% locuitori (44453 cazuri în evidență), de asemenea în creștere cu 2,2% față de primele 9 luni 2013 (6,29% - 43501 cazuri în evidență). Față de primele 9 luni 2013, în actualul an, au avut loc creșteri ale prevalențelor pentru 2/3 din cele 19 principale afecțiuni cronice, atât pe ansamblul județului, cât și pe medii. Spre exemplu: tumorile maligne (de la 2,48% la 2,56%), bolile pulmonare cronice obstructive (de la 2,04% la 2,27%), etc. Reduceri ale prevalenței au avut loc în principal pentru calculoza urinară, boala ulceroasă, cord pulmonar cronic, bolile psihice, etc. În cadrul majorității afecțiunilor/grupelor de afecțiuni cronice se observă mari diferențe între urban și rural, în defavoarea urbanului, unde aceste afecțiuni cronice prezintă nivele mai ridicate, uneori chiar de 2 ori mai mari, comparativ cu ruralul.

În primele 9 luni 2014, incidența hepatitei virale acute (toate formele) a înregistrat o creștere importantă, față de aceeași perioadă 2013, de la 4,1‰ (29 cazuri noi) în primele 9 luni 2013, la 12,6‰ (88 cazuri noi). În primele 9 luni 2014 au fost înregistrate 195 cazuri noi de tuberculoză, corespunzând unei incidente de 28,1 cazuri noi la 100000 locuitori, în creștere cu circa 1,5% față de perioada similară 2013, când s-au înregistrat 192 cazuri noi, respectiv o incidență de 27,7‰.

În județul Cluj, principalele cauze de spitalizare în primele 9 luni 2014, identice cu cele din anii precedenți, se prezintă în ordine ierarhică, astfel :

PRINCIPALELE CAUZE DE SPITALIZARE	9 luni 2013	Ponderea bolnavilor pe cauze din total bolnavi ieșiți (% din total) 2013	9 luni 2014	Ponderea bolnavilor pe cauze din total bolnavi ieșiți (% din total) 2014
Boli aparat circulator	23149	14,4	23974	14,99
Tumori	18998	11,8	20215	12,69
Boli ap.digestiv	17758	11,1	18545	11,59
Boli aparat respirator	16135	10,0	15340	9,59
Boli ale ap.genito-urinar	9218	5,7	8953	5,6

Tabel 2. Principalele cauze de spitalizare în județul Cluj

În primele 9 luni 2014, mortalitatea intraspitalicească înregistrată pe ansamblul unităților sanitare cu paturi din județul Cluj a fost de 1,37% (decese din totalul bolnavilor externați), respectiv 2204 decese (1,37% - 2200 decese în aceeași perioadă din 2013). În rândul copiilor 0-1 an internați s-au înregistrat 62 decese, respectiv 0,6% din totalul lor (62 decese 0-1 an - 0,6% în aceeași perioadă din 2013).

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdcj.ro
Operator date caracter personal 720

MISIUNEA SI VIZIUNEA AUTORITĂȚII

În strategia de dezvoltare a Spitalului Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca sunt cuprinse toate cele trei domenii principale de activitate (asistență medicală, învățământ medical universitar și postuniversitar și cercetare științifică medicală), precum și dezvoltarea unui management organizațional eficient, cu accent pe creșterea accesibilității la servicii, creșterea calității actului medical, îmbunătățirea comunicării, creșterea gradului de satisfacție a pacientului și corelarea cererii și nevoilor de servicii ale populației cu oferta de servicii a spitalului, în scopul realizării **misiunii** spitalului, care poate fi sintetizată astfel:

1. Satisfacerea nevoilor pacienților, prin furnizarea de servicii medicale performante cu respectarea principiilor de bază: calitate, controlul costurilor, satisfacția pacientului și a personalului, acces la servicii.
2. Asigurarea cadrului instituțional pentru realizarea progresului în cunoașterea medicală

Viziunea Spitalului Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca este:

“Spre excelență, prin competență, profesionalism și dedicație, în interesul omului”

Spitalul urmărește să fie permanent, un spital de top, etalon al profesionalismului în sistemul de sănătate din România orientat către satisfacerea necesităților actuale și așteptările viitoare ale pacienților, asigurându-le servicii medicale integrate de înaltă calitate.

Valorile promovate de Spitalul Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca :

1. Universalitate: toți membrii comunității au acces la serviciile esențiale de sănătate, cu costuri rezonabile
2. Servicii medicale de calitate constant superioară
3. Servicii medicale cu costuri eficiente, bazate pe nevoi și rezultate
4. Respect pentru demnitatea personală (pacient și personal)
5. Sistem solid de colectare a datelor, bază de date completă, integrată, utilizată în planificarea strategică rațională și luarea de decizii
6. Model integrat de furnizare de servicii de sănătate
7. Accent pe strategii de perspectivă privind asistența medicală, învățământul medical și cercetarea științifică medicală

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdscj.ro
Operator date caracter personal 720

Spitalul urmărește în permanență utilizarea eficientă a fondurilor, încheierea de angajamente legale numai în limita creditelor bugetare aprobate și reducerea la minim a cheltuielilor de funcționare fără afectarea actului medical.

Direcțiile strategiei manageriale vizează dezvoltarea unui management performant în activitatea investițională pentru modernizarea, reabilitarea și dotarea spitalului având următoarele politici și obiective.

POLITICI ȘI OBIECTIVE

1. Spitalul urmărește îmbunătățirea stării de sănătate a populației și realizarea unui sistem de sănătate modern și eficient bazat pe servicii medicale performante, compatibil cu sistemele de sănătate din UE, pus permanent în slujba cetățeanului.
2. Respectarea dreptului la ocrotirea sănătății populației
3. Garantarea calității și siguranței actului medical
4. Asigurarea accesibilității la servicii
5. Asigurarea în mod nediscriminatoriu a dreptului la îngrijiri medicale
6. Creșterea rolului serviciilor preventive
7. Respectarea dreptului la libera alegere și a egalității de șanse.
8. Asigurarea transparenței decizionale și optimizarea procesului decizional.
9. Construirea și actualizarea planului strategic al spitalului pe baza evaluării continue a nevoilor de îngrijire și prevenție ale pacienților
10. Realizarea fiecărei investiții pe baza evaluării nevoilor comunității
11. Asigurarea unei excelente colaborări între secțiile și departamentele spitalului, ce conduce la creșterea calității serviciilor furnizate
12. Dezvoltarea de parteneriate multidisciplinare pentru soluționarea problemelor complexe apărute
13. Sectoarele de activitate sunt implicate în realizarea obiectivelor de calitate ale spitalului
14. Dezvoltarea sistemului de informații și informatizarea spitalului corelată cu nevoile instituției de date și informații;
15. Gestionarea informațiilor cu respectarea confidențialității și a securității datelor.
16. Asigurarea unui grad ridicat de securitate prin întreținerea optimă a echipamentelor, instalațiilor și clădirilor
17. Dezvoltarea politicii de calitate în funcție de evaluarea sistematică a nevoilor pacienților

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdsj.ro
Operator date caracter personal 720

18. Construirea planurilor de tratament și investigații pe baza consimțământului informat al pacientului și acordarea îngrijirilor respectând intimitatea și demnitatea pacientului
19. Respectarea dreptului pacientului privind confidențialitatea informațiilor și a vieții private, pacienții beneficiind de toate serviciile medicale și paramedicale necesare îngrijirii sănătății lor.
20. Includerea accesului pacienților la servicii ca o componentă importantă a politicii spitalului, nevoile medicale și personale ale pacienților fiind luate în considerare în complexitatea lor.
21. Asigurarea managementului pacientului cu potențial chirurgical pe baza comunicării între echipe multidisciplinare specializate.
22. Asigurarea unei preocupări permanente la nivelul spitalului asupra aspectelor de prevenire și gestiune a riscurilor și a evenimentelor nedorite.
23. Includerea acțiunilor de prevenire și educație pentru sănătate ale pacienților și vizitatorilor ca parte componentă a programului de prevenire și combatere a infecțiilor nosocomiale.

PRIORITĂȚI MANAGERIALE

Managementul actual al spitalului, urmărește în primul rând interesul public și este îndreptat spre îndeplinirea scopului său: furnizarea de servicii medicale performante pentru un număr cât mai mare de pacienți care necesită asistența medicală și se adresează spitalului.

Prioritățile avute în vedere sunt cele legate de :

- Orientarea către pacienți prin creșterea încrederii în serviciile medicale, precum și prin dezvoltarea permanentă a gamei de servicii în concordanță cu nevoile populației deservite.
- Abordarea holistică a pacientului prin oferirea unor servicii medicale și de îngrijire complete adaptate nevoilor fizice, psihice, sociale și spirituale prin intermediul echipelor multidisciplinare, servicii continue, în condiții de siguranță cu minimizarea riscurilor, respectând drepturile pacienților și având în vedere permanent satisfacția pacientului și creșterea calității vieții membrilor comunității deservite.
- Demonstrarea calității serviciilor prin angajamentul personalului, printr-un grad ridicat de integritate profesională și competență, prin dezvoltarea continuă a instruirii personalului.
- Satisfacerea cerințelor tuturor părților interesate, începând cu pacientul, cât și personalul angajat și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității.

SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ CLUJ-NAPOCA



Cluj-Napoca, Str.Clinicilor nr. 3-5, cod 400006; Tel.: 0264.597852 ,
Certificat ISO 9001:2008

Fax: 0264.596085, Email: secretariat@scj-cj.rdscj.ro
Operator date caracter personal 720

Activitatea desfășurată în cadrul Spitalului Clinic Județean de Urgență Cluj-Napoca are ca obiectiv principal satisfacerea maximă a cerințelor și așteptărilor pacienților și aparținătorilor acestora. În acest scop conducerea urmărește implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității prin Sistemul pentru certificare ISO 9001.

Astfel se depun toate eforturile pentru a fi la înălțimea așteptărilor pacienților, pentru ca spitalul să contribuie în mod major la creșterea calității vieții pacienților și a familiilor acestora.

În cadrul sistemului de management al calității, **conducerea de la cel mai înalt nivel se angajează:**

- să comunice angajaților orientarea către pacienți/clienti și a importanței respectării cerințelor legale și de reglementare;
- să stabilească politica și să asigure identificarea obiectivelor calității la nivelul structurilor din cadrul spitalului;
- să conducă analizele managementului;
- să asigure disponibilitatea resurselor necesare îmbunătățirii continue a calității serviciilor medicale și nemedicale;
- să asigure disponibilitatea resurselor necesare îndeplinirii obiectivelor stabilite;
- să asigure conlucrarea tuturor angajaților pentru atingerea obiectivelor specifice stabilite;
- să satisfacă cerințele tuturor părților interesate, începând cu pacientul cât și cu personalul angajat și să îmbunătățească continuu eficacitatea sistemului de management al calității.