



Ulica dr. Hrovata 4, 2270 Ormož
Telefon: (02) 741-09-00, Fax: (02) 741-09-99
e-mail: uprava@zd-ormoz.si

Ormož, dne 10.12.2013

POLITIKA KAKOVOSTI V ZD ORMOŽ

1. Vodenje politike kakovosti

Sistem uvajanja kakovosti je nepretrgan proces. Zaposleni v Zdravstvenem domu Ormož smo se odločili, da bo politika kakovosti vodilo pri zadovoljitvi interesov naših odjemalcev (uporabniki zdravstvenih storitev-pacienti, Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije) naših medsebojnih odnosov, zahtev stroke in ustanoviteljev iz občin Ormož, Središče ob Dravi in Sveti Tomaž.

Vsak zaposleni v zavodu mora razumeti in uresničevati svojo osebno vlogo pri uresničevanju kakovosti. Pomembno vlogo v vseh procesih dela ima proces ugotavljanja napak in odpravljanja le teh.

V vseh procesih dela izpostavljammo kakovost kot jasne zahteve, vzpodbujamo pozitiven pristop k delu in njegovem načrtovanju.

Kakovost je tudi v naprej naše vodilo. Politiko kakovosti vgrajujemo v vse poslovne procese. Prav vsak zaposleni v zavodu mora razumeti in uresničevati svojo osebno vlogo pri uresničevanju kakovosti. Prizadevamo si, da bomo v vseh procesih dela preprečili izvore napak, morebitne nastale napake pa bomo takoj odpravili.

Da bi zagotovili kakovost našim uporabnikom in poslovnim partnerjem, sledljivost v poslovanju (dokumentacija, odprava neskladnosti, ukrepi za izboljšanje), poenostavili poslovanje in zmanjšali stroške poslovanja, smo se odločili za uvedbo sistema kakovosti po mednarodnem standardu ISO 9001 v Zdravstvenem domu Ormož.

2. Temeljna izjava o politiki kakovosti

Temeljno poslanstvo Zdravstvenega doma Ormož je zagotavljanje optimalnih zdravstvenih storitev na primarni ravni, v procesu diagnostike, terapije in rehabilitacije pacientov.

Da bi lahko temeljno poslanstvo zagotovil, se Zdravstveni dom Ormož skozi učinkovito in poslovno sodelovanje vseh udeležencev, načrtovanje strokovnega in poslovnega izobraževanja, usposabljanja ter nenehnim prilagajanjem spremembam glede na povpraševanje na trgu trudi doseči zastavljene cilje.

Strateške smernice Zdravstvenega doma Ormož so naslednje:

- stalna skrb za doseganje najvišje možne ravni zadovoljstva pacientov in ostalih odjemalcev ter zaposlenih in ustanovitelja,
- krepitev timskega dela znotraj zdravstvenega doma, sodelovanje z zasebniki-koncesionarji v javni mreži,
- prilagajanje in doseganje evropskih standardov kakovosti zdravstvenih storitev, še zlasti v kontekstu popolne integracije v celovit zdravstveni sistem Evropske unije.

3. Osnovne usmeritve na področju kakovosti

Stalno izboljševanje kakovosti je izhodišče naše poslovne politike, s katero dolgoročno zagotavljamo izpolnjevanje zahtev in večanja zadovoljstva odjemalcev ter doseganje poslovnih rezultatov, ki stopnjujejo zaupanje odjemalcev, zaposlenih in ustanoviteljev zdravstvenega doma ter večanje ugleda v javnosti.

Na osnovi navedenega, so naše usmeritve na področju kakovosti naslednje:

1. Izgraditi in vzdrževati sistem kakovosti po zahtevah standarda ISO 9001
2. Dvigovati zadovoljstvo odjemalcev in zaposlenih ter ustanoviteljev
3. Zmanjševati pritožbe pacientov in uporabnikov storitev
4. Zmanjševati čas čakanja v ambulantah in funkcionalni diagnostiki
5. Vzdrževati raven glavarine in preventivnih dejavnosti
6. Stalno izpopolnjevati interno komuniciranje
7. Dvigovati strokovno usposobljenost zaposlenih
8. Vzpodbujati izboljšave in inovacije v zavodu.

Direktorica:

Vlasta Zupanič Domajnko

