

VŠĮ ŠV. KLAROS PALAIKOMOJO GYDYMO IR SLAUGOS LIGONINĖS

KOKYBĖS POLITIKA

Įstaigos vizija - lanksti, skaidri, efektyvi, saugi, patikima, šiuolaikiška, moderni ambulatorines bei slaugos ir palaikomojo gydymo paslaugas teikianti sveikatos priežiūros įstaiga, taikanti moderniausius darbo metodus, nuolat gerinanti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę (tinkumą) ir prieinamumą, diegianti naujas efektyvias medicinines technologijas, užtikrinanti paslaugų atitiktį ES sveikatos standartams, glaudžiai bendradarbiaujanti įstaiga su kitomis sveikatos priežiūros įstaigomis.

Įstaigos misija - būti tokia sveikatos priežiūros įstaiga, kurioje dirbtų kompetentingi specialistai, būtų maksimaliai patenkinti pacientų poreikiai ir lūkesčiai, teikiant prieinamas, saugas, kokybiškas, kvalifikuotas, efektyvias palaikomojo gydymo ir slaugos asmens sveikatos priežiūros paslaugas Utenos rajono gyventojams, racionaliai naudojant finansinius, personalo, modernių technologijų ir patalpų išteklius.

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Šv. Klaros palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės (toliau - ligoninė) **kokybės politika** apibūdina ligoninės ketinimus ir kryptis, susijusius su teikiamų palaikomojo gydymo ir slaugos bei paliatyviosios slaugos paslaugų kokybe, įskaitant kokybės tikslus, kokybės įsipareigojimus bei organizacines priemones.

2. Kokybės politika taikoma visose VšĮ Šv. Klaros palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės veiklos srityse, siekiant kaip galima geriau užtikrinti pacientų lūkesčius, juos tenkinant ar viršijant, neskirstant pacientų pagal amžių, rasę, tautybę, lytį, pažiūras ar kitus ypatumus.

KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

Atsižvelgiant į įstaigos viziją, misiją, puoselėjamas vertybes, strateginės plėtros principus, **įstaigos kokybės politikos tikslai** yra:

1. Gerinti pacientams teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą.
2. Tobulinti komunikavimą su pacientais ir jų artimaisiais, mokyti juos bei gerinti pacientų pažintines funkcijas ir praktinius įgūdžius.
3. Sudaryti ligoninės darbuotojams patrauklias ir saugas darbo sąlygas.
4. Tobulinti sveikatos priežiūros ir informacines technologijas.
5. Diegti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EN ISO 9001:2015 / LST EN 15224:2017 standartų reikalavimus.
6. Didinti įstaigos veiklos efektyvumą, racionaliai naudojant sveikatos priežiūrai skirtus išteklius.

KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI

1. Teikti į pacientą orientuotas efektyvias palaikomojo gydymo ir slaugos bei paliatyvios slaugos paslaugas, gerinant pacientų gyvenimo kokybę bei didinant socialinį aktyvumą.
2. Tenkinti teisėtus pacientų lūkesčius bei poreikius, gerinant jų buvimo ligoninėje sąlygas.
3. Palaikyti bendradarbiavimo ryšius su kitomis sveikatos priežiūros įstaigomis, siekiant gerinti paslaugų prieinamumą, veiksmingumą bei priežiūros nenutrūkstamumą.
4. Teikti pakankamą ir išsamią informaciją apie ligoninėje teikiamas sveikatos priežiūros paslaugas visuomenės informavimo priemonėse, ligoninės interneto svetainėje, pačioje įstaigoje ir kitais būdais.
5. Organizuoti pacientų apklausas, vertinant pacientų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis bei analizuoti apklausų rezultatus ir šalinti trūkumus organizacinių ir klinikinių procesų gerinimo tikslu.
6. Numatyti lėšas ir organizuoti darbuotojams mokymus, įpareigojant didinti atsakomybę už darbo rezultatus.
7. Sukurti darbuotojams palankų psichologinį klimatą, netoleruoti mobingo apraiškų ir sudaryti sąlygas teikti ir priimti grįžtamąjį ryšį personalui, vadovams ir kitiems darbuotojams.
8. Gerinti įstaigos infrastruktūrą: pastatų, patalpų būklės pagerinimas, užtikrinant saugias ir kokybiškas paslaugas pacientams bei saugesnes darbo sąlygas personalui.
9. Analizuoti galimybes ir diegti naujas medicinines diagnostikos, gydymo ir slaugos technologijas.
10. Planuoti išteklius naujų technologijų diegimui bei esamų tobulinimui.
11. Gauti informaciją iš valdymo ir kontroliuojančių institucijų, ją analizuoti ir, reikalui esant, koreguoti įstaigos veiklą.
12. Analizuoti visuomenės nuomonę apie įstaigoje teikiamas paslaugas, pacientų ir jų artimųjų pasiūlymus, prašymus, padėkas ir skundus paslaugų gerinimo ir įstaigos veiklos efektyvinimo tikslu.
13. Nustatyti galimas rizikas, vertinti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų klinikinį ir ekonominį efektyvumą, analizuoti bei daryti tinkamas išvadas ir atlikti korekcinis bei prevencinius veiksmus.
14. Numatyti reikiamus kokybės vadybos sistemos procesus, atsižvelgiant į vidaus ir išorės veiksnius, klinikinių procesų kokybės reikalavimus sveikatos priežiūros srityje bei jų taikymą organizacijoje ir reikalingus išteklius.

VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

1. VŠĮ Šv. Klaros palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninės vadovybė, demonstruodama lyderystę, kokybę suprasdama kaip pamatinę vertybę ir įstaigos veiklos pagrindą, įsipareigoja sau ir pacientams tobulinti įstaigos veiklos procesus, kad užtikrinti prieinamas ir kokybiškas, savalaikiškas ir veiksmingas, saugias ir efektyvias, moksliniais įrodymais ir patirtimi pagrįstomis žiniomis (geriausia praktika) palaikomojo gydymo ir slaugos bei paliatyvios slaugos paslaugas.
2. Užtikrinti, kad kokybės politika būtų žinoma ir suprantama visiems darbuotojams, kad kiekvienas įvertintų savo vaidmenį įgyvendinant ligoninės kokybės politiką.
3. Kokybės politikos tikslų ir uždavinių įgyvendinimas vyksta kasdien, vykdant įstaigos veiklą ir aptarnaujant pacientus.
4. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama pacientams.
5. Kartą metuose peržiūrėti kokybės politiką, kad atitiktų įstaigos aktualijas.