



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

Ormož, dne 30.12.2008

POLITIKA KAKOVOSTI V ZD ORMOŽ

1. Vodenje politike kakovosti

Sistem uvajanja kakovosti je nepretrgan proces. Zaposleni v ZD Ormož smo se odločili, da bo politika kakovosti vodilo pri zadovoljitvi interesov naših odjemalcev (ZZZS, pacienti) naših medsebojnih odnosov, zahtev stroke in ustanovitelja.

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 odstranjevanja 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 odstranili.

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 upravnem delu in laboratoriju ZD Ormož.

2. Temeljna izjava o politiki kakovosti

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

Da bi lahko temeljno poslanstvo zagotovil, se ZD 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 ZD 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 (laboratorij,...)
4. Zmanjševati čas čakanja v laboratoriju in ambulantah
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, univ.dipl.ekon.