



Politika kvality

Městské nemocnice v Litoměřicích

Správní rada nemocnice si uvědomuje význam propojení všech interních procesů na kvalitu činnosti nemocnice a jejich výsledků. Máme zavedený systém interního hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb podle národních standardů a mezinárodních norem. Výsledky interních i externích auditů používáme ke zlepšení a udržování kvality a zavazujeme se, v souladu s plánovanou strategií Městské nemocnice v Litoměřicích, dodržovat následující Politiku kvality:

- **Prvořadým zájmem nemocnice je bezpečí, spokojenost a kvalitní péče o pacienta** – úkolem nemocnice je zajištění kvalitní zdravotní péče na profesionální úrovni ve vlídném a pozitivním prostředí. Nezbytnou součástí spokojenosti pacienta je dostatek informací o vyšetřování, léčbě a vývoji zdravotního stavu, příjemné vystupování personálu a důstojné zacházení, spolu s dobrou organizací služeb bez zbytečných prodlev a čekání. Spokojenost našich pacientů, jejich rodinných příslušníků a ostatních zákazníků je hlavním kritériem při posuzování kvality námi poskytovaných služeb.
- **Sortiment poskytovaných produktů (služeb)** – naší snahou je neustále rozšiřovat sortiment námi poskytovaných služeb vůči našim pacientům a rodinným příslušníkům, které respektují jejich individuální potřeby. Nabízíme také možnost využití nadstandardních služeb. Přítomnost rodičů a rodinných příslušníků při vyšetření, hospitalizaci a zdravotnických výkonech je ze strany nemocnice respektována, pokud tomu nebrání hygienicko-epidemiologické a další provozní a bezpečnostní předpisy.
- **Pracovníci nemocnice** – preferujeme týmovou práci. Snahou vedení nemocnice je vytvořit příznivé pracovní podmínky a vhodné motivační prostředky pro zvyšování kvality práce poskytované pracovníky nemocnice. Vyžadujeme od svých zaměstnanců aktivitu, loajalitu, kolegiálnost, udržování dobrých mezilidských vztahů a vysokou morální úroveň.
- **Legislativa** – základním, formálním předpokladem pro úspěšné naplnění zásad Politiky kvality je zajištění vykonávání činností nemocnice v souladu s příslušnými požadavky právních předpisů, požadavky zřizovatele a jinými požadavky, ke kterým se nemocnice zavázala, a které se vztahují k jejím environmentálním aspektům.
- **Důvěryhodnost** – certifikací systému managementu kvality dle normy ISO 9001:2008 na organizačních útvarech podléhajících systému managementu kvality chceme dosáhnout vyšší důvěry u našich zákazníků a organizací, se kterými spolupracujeme. Důraz je kladen na projekty neustálého zlepšování, k čemuž je využíváno především institutu interních auditů kvality.
- **Dodavatelé** – spolupracujeme výhradně s dodavateli, kteří jsou schopni plnit náročné požadavky, jež na kvalitu dodávek a služeb klademe.
- **Infrastruktura** – záměr Správní rady je zajistit provozní a technické podmínky pro činnost nemocnice s důrazem na zdravotnickou techniku, stravování pacientů a zaměstnanců, plynulé dodávky médií, zajištění dopravy dle potřeb zdravotnických a nezdravotnických útvarů, zabezpečení správy majetku, hospodárné využívání získaných finančních prostředků a zajištění bezpečnosti práce a požární ochrany.

Naplňování Politiky kvality schválené Správní radou Městské nemocnice v Litoměřicích je závazné pro všechny zaměstnance nemocnice.

V Litoměřicích, dne 1. ledna 2014.

Správní rada

Městské nemocnice v Litoměřicích