

# **Polityka Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania**



### *Polityka Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Szpitalu Wojewódzkim w Opolu.*

Dążymy do świadczenia usług medycznych na wysokim poziomie, z dbałością o środowisko naturalne i środowisko pracy, poprzez optymalne wykorzystanie środków, którymi dysponujemy. Dbamy o bezpieczeństwo informacji, stosując zabezpieczenia adekwatne do kategorii przetwarzanych danych i szacowanego ryzyka.

Zadowolenie naszych Pacjentów oraz wzmocnienie wypracowanej przez lata dobrej pozycji Szpitala, jest dla nas motywacją do ciągłego doskonalenia.

Podnoszenie kwalifikacji i przekonanie, że każdy Pracownik ma istotny wpływ na jakość świadczonych usług, pomaga nam osiągnąć przyjęte cele. Dbamy o zachowanie bezpiecznych warunków pracy, aby zapobiegać wypadkom oraz chorobom zawodowym, także związanych z zagrożeniami epidemiologicznymi.

Przestrzeganie Polityki Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest zobowiązaniem kadry kierowniczej i wszystkich pracowników Szpitala.

Wysoka jakość usług świadczonych w Szpitalu jest wartością fundamentalną. Kierownictwo Szpitala świadome tego faktu jest zdeterminowane, aby zapewnić pacjentom świadczenia na najwyższym poziomie wyróżniającą nas w otoczeniu. Realizując ten cel, placówka działa w oparciu o System Zarządzania spełniający międzynarodowe standardy w zakresie zarządzania jakością, środowiskiem, bezpieczeństwem informacji, oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.

W ramach Polityki Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania Szpital określił następujące cele jakościowe, środowiskowe, bezpieczeństwa informacji oraz bezpieczeństwa pracy:

1. uzyskiwanie wysokiego poziomu oferowanych usług medycznych,
2. realizacja potrzeb Pacjentów w zakresie profilaktyki, leczenia, diagnostyki i rehabilitacji oraz poszanowanie ich praw i godności osobistej,
3. zapewnienie bezpieczeństwa związanego z wytwarzaniem, przetwarzaniem, przechowywaniem oraz udostępnianiem informacji,
4. spełnienie wymagań prawnych, norm technicznych i innych uregulowań we wszystkich obszarach działalności Szpitala,
5. poprawa warunków pobytu pacjentów korzystających z usług Szpitala,
6. podnoszenie poziomu satysfakcji Pacjentów i Pracowników, a także dbałość o ich satysfakcję,
7. uzyskiwanie wysokiego poziomu kwalifikacji personelu Szpitala,
8. dążenie do zapewnienia bezpieczeństwa na najwyższym poziomie dla pracowników i osób postronnych, a także podwykonwców podczas przeprowadzania prac remontowo- budowlanych na terenie Szpitala,
9. ciągła identyfikacja aspektów środowiskowych w celu ograniczenia ich szkodliwego oddziaływania na środowisko lokalne oraz spełnianie obowiązujących wymagań prawnych związanych z działalnością Szpitala i wynikających z ochrony środowiska,
10. rozwijanie odpowiedniej kultury i świadomości proekologicznej wśród Pracowników i Pacjentów Szpitala,
11. racjonalne gospodarowanie wodą, ściekami, energią cieplną i elektryczną,
12. zapobieganie zanieczyszczeniom, zwłaszcza w obszarze odpadów medycznych,
13. zmniejszenie ryzyka wystąpienia awarii środowiskowych oraz zwiększenie skuteczności reagowania na awarie,
14. ciągłe doskonalenie skuteczności wdrożonego systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego, a także zarządzania BHP oraz bezpieczeństwem informacji

#### Realizacja tych celów następuje poprzez:

1. zapewnienie ciągłości działania Szpitala, a szczególności całodobowe, nieprzerwane świadczenie usług medycznych,
2. utrzymywanie w sprawności posiadanej aparatury medycznej, sprzętu medycznego i infrastruktury informatycznej, a także zakupy nowoczesnych, niezbędnych wyrobów medycznych oraz informatycznych,
3. przestrzeganie praw pacjenta oraz informowanie o nich chorych, wykorzystując dostępne w Szpitalu środki techniczno - organizacyjne, w tym infrastrukturę informatyczną,
4. opracowywanie, doskonalenie i przystosowywanie do potrzeb Klientów Szpitala rozwiązań z uwzględnieniem bezpieczeństwa informacji,



5. stosowanie zgodnie z wymogami prawa oraz wymaganiami Pacjentów i innych Klientów Szpitala jedynie legalnych metod przetwarzania oraz przechowywania informacji,
6. wykorzystanie dostępnych rozwiązań technicznych oraz organizacyjnych w celu zabezpieczenia powierzonych nam informacji w tym danych osobowych,
7. przeprowadzanie prac remontowych i modernizacyjnych w celu dostosowania obiektów, w których realizowane są świadczenia zdrowotne, do obowiązujących wymogów i standardów, zapewniając jednocześnie bezpieczne warunki pracy i pobytu,
8. badania satysfakcji Pacjentów i Pracowników oraz uwzględnianie wyników z tych badań w celu poprawy jakości i bezpieczeństwa świadczeń zdrowotnych i pracy w Szpitalu,
9. stworzenie przyjaznej atmosfery wokół Pacjentów i osób przebywających w Szpitalu,
10. stałe podnoszenie kwalifikacji, motywacji i świadomości Pracowników, których praca w bezpiecznych warunkach ma wpływ na jakość świadczonych usług, oddziaływanie placówki na środowisko, a także bezpieczne i higieniczne środowisko pracy,
11. zapobieganie urazom, wypadkom przy pracy oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym aktualizację ocen ryzyk na stanowiskach pracy z uwzględnieniem zagrożeń psychospołecznych,
12. zapewnienie pracownikom bieżących informacji i szkoleń oraz zabezpieczeń fizycznych w miejscu pracy,
13. udział przedstawiciela pracowników w działaniach na rzecz bezpieczeństwa pracy, minimalizowania zagrożeń i ryzyka,
14. regularne rozwijanie i aktualizowanie naszych celów i zadań w zakresie zarządzania jakością, bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną środowiska oraz bezpieczeństwem informacji w oparciu o konsultacje z pracownikami i wdrożenie analizy ryzyka w procesie, wyznaczania celu i ocen jego realizacji,
15. monitorowanie i analizowanie zużycia mediów oraz prawidłowe gospodarowanie odpadami,
16. zaangażowanie kierownictwa w działania na rzecz rozwoju Szpitala pozostającego w zgodzie z wymogami prawa, z zasadami ochrony środowiska oraz bezpieczeństwa środowiska pracy, a także bezpieczeństwa informacji,
17. Zaangażowanie wszystkich pracowników w proces stosowania i doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Szpitalu.

Zarząd Szpitala Wojewódzkiego w Opolu, dokonując okresowych przeglądów funkcjonowania systemów jakości weryfikuje Politykę Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym także wdrożonego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz bezpieczeństwa pracy, przystosowując ją do zmieniających się warunków.

Powyższa polityka jest znana Pracownikom Szpitala oraz podana do wiadomości Pacjentom oraz wszystkim zainteresowanym stronom.

Aby doskonalić zintegrowany system zarządzania, wyznaczane są cele ogólne oraz szczegółowe na dany rok, po wcześniejszym określeniu zasad identyfikacji i analizy ryzyka w ramach realizowanych w Szpitalu procesów. Cele te podlegają zatwierdzeniu oraz okresowej weryfikacji przez Prezesa Zarządu Szpitala i zapewniają integralność wymagań systemów zarządzania jakością z procesami biznesowymi Szpitala.

Kierownictwo Szpitala Wojewódzkiego w Opolu wspiera strategiczne kierunki rozwoju placówki oraz zobowiązuje się, w miarę możliwości, do zapewnienia zasobów i środków niezbędnych do realizacji Polityki Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Zarządu

Prezes

Szpitala Wojewódzkiego w Opolu

*Renata Ruman - Dzido*

Wydanie IX, 2020-09-04