**POLITIKA KVALITETE**

Specijalna bolnica za psihijatriju i palijativnu skrb Sv. Rafael Strmac se opredijelila za implementaciju zahtjeva međunarodne norme ISO 9001:2015. Provodit ćemo Politiku kvalitete s ciljem postizanja zadovoljstva naših pacijenata, a pri tome voditi brigu da su sve naše zdravstvene usluge i poslovni procesi utemeljeni na načelima procesnog pristupa upravljanja kvalitetom.

Obavljajući djelatnost liječenja i skrbi za pacijente nastojimo zadovoljiti sve njihove potrebe. Poseban naglasak se stavlja na profesionalni pristup i ljubaznost. Odnos prema pacijentima se temelji na etičnosti medicinske struke. Nastojimo kontinuirano poboljšavati komunikaciju s pacijentima. Uz poštivanje svih zakonskih obveza nastojimo da nam prioritet bude zadovoljan pacijent. Zadovoljstvo pacijenata se ispituje putem anketa o zadovoljstvu iz kojih proizlaze analize zadovoljstva,odnosno izvještaji koji ukazuju na potrebe poboljšanja zdravstvene usluge.

Bolnica postavlja odgovornost za svakog djelatnika za predano obavljanje raspoređenih zadataka, a time i poslovnih ciljeva. Svaki je zaposlenik odgovoran za dužnosti koje zahtijeva njegov/njezin specifični posao. U Bolnici se nastoji podići osobni standard rada i življenja svih naših zaposlenika. Kvaliteta se provodi i kontrolira na svakom radnom mjestu. Razradom ciljeva kvalitete i pomnim planiranjem Uprava bolnice i zaposlenici cjelovito ostvaruju ovu Politiku.

Kontinuiranim praćenjem sustava upravljanja kvalitetom i unutarnjim prosudbama omogućeno je pravovremeno otkrivanje nesukladnosti unutar Sustava upravljanja kvalitetom. Na godišnjoj razini jedanput se angažiraju vanjski konzultantski stručnjaci kako bi ocijenili Sustav upravljanja kvalitetom na nepristran i objektivan način.

Bolnica je prepoznala sve zahtjeve zainteresiranih strana. Uprava nastoji postići što veću kvalitetu organizacije te ostvariti dobar poslovni rezultat. Zaposlenicima je omogućen siguran posao, pacijentima se osigurava kvaliteta zdravstvene usluge, s dobavljačima je izgrađen odnos povjerenja, a u odnosu prema zakonodavcu se ispunjavaju zakonski zahtjevi.

|  |  |
| --- | --- |
| U Šumetlici, 10.04.2018. |  |
|  | *potpis* |
|  | dr.Maristela Šakić |
|  | *ispis imena* |
|  | Ravnateljica |
|  | *Titula* |
|  | Specijalna bolnica Sv. Rafel Strmac |
|  | *Ustanova* |