

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

Η λειτουργία των **ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ** διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Το Σύστημα Ποιότητας είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, καθώς και τις νομοθετικές απαιτήσεις που προσδιορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας του Νοσοκομείου σε όλα τα επίπεδα.

Το Σύστημα Ποιότητας έχει δομηθεί με κεντρικό άξονα τους αναγνωρισμένους από τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία ως πελάτες του, δηλαδή τους ασθενείς, τους συνοδούς και τα υπόλοιπα τμήματα / κλινικές του Νοσοκομείου. Ως εκ τούτου, το σύστημα έχει σχεδιαστεί ώστε να καλύπτει αφενός τις απαιτήσεις & προσδοκίες τους όσο και τις νομοθετικές απαιτήσεις που διέπουν τη λειτουργία του.

Βασικοί στόχοι του Συστήματος Ποιότητας είναι:

- Η τήρηση του κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του.
- Η οργάνωση των παρεχομένων υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του Τμήματος και των Τμημάτων / Κλινικών που σχετίζονται με τη λειτουργία του, καθώς και η δημιουργία στους ασθενείς / συνοδούς αισθήματος σεβασμού, ασφάλειας και σιγουριάς καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλαγής τους με τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία.
- Η τήρηση των αρχών που προδιαγράφονται από το Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο με ιδιαίτερη έμφαση στα προβλεπόμενα από τη Νομοθεσία για την ασφαλή διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.
- Η συνεχής εκπαίδευση και καθοδήγηση του προσωπικού, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις της εργασίας του σύμφωνα με τις αρχές και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από τη Διοίκηση και το Σύστημα Ποιότητας.
- Η συνεχής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και της συνολικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας μέσω της τακτικής παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως:

- Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από τα συμβούλια ποιότητας, στα πλαίσια των οποίων, εκτός των άλλων, καθιερώνονται και ανασκοπούνται αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.
- Η παρακολούθηση των καθιερωμένων στόχων ποιότητας με συνεπακόλουθη εκπόνηση προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση αποκλίσεων.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ως πελατών.
- Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των αναγνωρισμένων ως πελατών με συνεπακόλουθη εκπόνηση προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση αποκλίσεων.

- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων (ανθρώπινων, υλικών και άυλων), για την αποτελεσματική λειτουργία του Τμήματος.
- Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ή / και προληπτικές ενέργειες, με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισης των προβλημάτων.

Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό τη δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος.

**Η Αναπληρώτρια Διοικήτρια του  
Πα.Γ.Ν.Η**

**Μπορμπουδάκη Ελένη**