

Πολιτική Ποιότητας

Η λειτουργία του Τμήματος Ελέγχου Ποιότητας, Έρευνας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου 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 9001:2015, καθώς και τις νομοθετικές απαιτήσεις που μπορεί να επηρεάζουν το σύνολο των δραστηριοτήτων του.

Το Σύστημα Ποιότητας έχει δομηθεί με κεντρικό άξονα τους αναγνωρισμένους από το Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας & Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης ως Ενδιαφερόμενα μέρη του. 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 παρεχόμενων υπηρεσιών προς τα τμήματα του Νοσοκομείου κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται το όραμα της Συνεχούς Βελτίωσης
- Η συνεχής εκπαίδευση και καθοδήγηση του προσωπικού πιστοποιημένων και υπό πιστοποίηση τμημάτων, 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 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 των πιστοποιημένων και υπό πιστοποίηση τμημάτων, 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 εντοπισμός και η αξιολόγηση πιθανών κινδύνων & ευκαιριών που άπτονται των δραστηριοτήτων πιστοποιημένων και υπό πιστοποίηση τμημάτων καθώς και η λήψη μέτρων για την πρόβλεψη / αντιμετώπιση αυτών.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών
- Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Ο εμπλουτισμός και η επέκταση της Επιχειρησιακής γνώσης.
- Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών / εξεταζόμενων / πολιτών 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 υποστήριξη του συνόλου των Μονάδων / Τμημάτων / Κλινικών του Νοσοκομείου σε ενέργειες και δράσεις που θα βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίζει προς τη Διοίκηση τα αιτήματα διάθεσης των απαιτούμενων πόρων που θα βοηθήσουν στην επίτευξη αυτών των στόχων.

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.