

# Księga Jakości

wydanie 4 z 15 listopada 2017 r.

*Opracowanie: Pełnomocnik ds. SZJ*

*Zatwierdzone przez: Dyrektor generalną*



*Wprowadzono do obowiązkowego stosowania*

*Jest to oficjalny dokument i nie może być udostępniany lub powielany bez zgody Pełnomocnika ds. SZJ*

## Spis treści:

|  |    |
|--|----|
| Prezentacja firmy .....                        | 2  |
| System Zarządzania Jakością i wyłączenia ..... | 3  |
| Struktura organizacyjna .....                  | 9  |
| Polityka jakości .....                         | 10 |
| Wymagania klienta .....                        | 11 |
| Procesy .....                                  | 12 |
| Mapa procesów .....                            | 12 |

### Prezentacja firmy

MediPark to centrum medyczne stworzone z myślą o najmłodszych Pacjentach oraz o ich Rodzicach. Wyróżnia Nas kompleksowe podejście od oferty oraz wysoki standard świadczonych usług. W MediPark znajdziecie Państwo najlepszych Specjalistów wszystkich dziedzin medycyny oraz terapii dziecięcej, jak również wybranych specjalistów medycyny dla dorosłych. Zajmujemy się Waszymi Dziećmi już od momentu poczęcia, aż do wejścia w dorosłe życie.

***Naszą Misją jest zapewnienie Pacjentom wszechstronnej opieki medycznej w przyjaznym dla nich środowisku.***

- Wiemy, jak często rodzice już od momentu ciąży, a następnie dalszej obserwacji swoich Dzieci zastanawiają się czy wszystko jest w porządku, ponieważ pragną, aby ich Pocięchy tryskały zdrowiem i energią. W MediPark znajdziecie Państwo specjalistów, którzy pomogą rozwiązać wszelkie wątpliwości oraz uzyskać odpowiedzi na nurtujące Was pytania.
- Wierzymy, że profilaktyka, wczesnorozwojowa diagnostyka i terapia dają szansę Dzieciom na zdrowie i prawidłowy rozwój.
- Wierzymy, że łatwiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego w sercu Mokotowa stworzyliśmy miejsce, w którym Dzieci od pierwszych dni życia zostaną objęte profilaktyką zdrowotną i wsparciem w ich rozwoju, a rodzice będą mogli skorzystać z wybranych usług.

### System Zarządzania Jakością i wyłączenia

System Zarządzania Jakością MediPark kompleksowo obejmuje swoim zakresem świadczenia udzielane w ramach następujących poradni, działów i pracowni:

- Poradnia chorób wewnętrznych
- Poradnia alergologiczna
- Poradnia alergologiczna dla dzieci
- Poradnia diabetologiczna
- Poradnia diabetologiczna dla dzieci
- Poradnia okulistyczna
- Poradnia okulistyczna dla dzieci
- Poradnia zdrowia psychicznego dla dzieci
- Poradnia endokrynologiczna
- Poradnia endokrynologiczna dla dzieci
- Poradnia gastroenterologiczna
- Poradnia gastroenterologiczna dla dzieci
- Poradnia hematologiczna
- Poradnia hematologiczna dla dzieci
- Poradnia kardiologiczna
- Poradnia kardiologiczna dla dzieci
- Poradnia nefrologiczna
- Poradnia nefrologiczna dla dzieci
- Poradnia dermatologiczna
- Poradnia dermatologiczna dla dzieci
- Poradnia neurologiczna
- Poradnia neurologiczna dla dzieci
- Poradnia onkologiczna
- Poradnia onkologiczna dla dzieci
- Poradnia onkologii i hematologii dziecięcej
- Poradnia chorób płuc
- Poradnia chorób płuc dla dzieci
- Poradnia rehabilitacyjna
- Poradnia rehabilitacyjna dla dzieci
- Poradnia rehabilitacyjna narządu ruchu
- Poradnia rehabilitacyjna narządu ruchu dla dzieci
- Poradnia rehabilitacji neurologicznej

## Księga Jakości

15 listopada 2017

- Poradnia rehabilitacji neurologicznej dla dzieci
- Dział (pracownia) fizjoterapii
- Dział (pracownia) fizjoterapii dla dzieci
- Dział (pracownia) fizykoterapii
- Dział (pracownia) fizykoterapii dla dzieci
- Dział (pracownia) kinezyterapii
- Dział (pracownia) kinezyterapii dla dzieci
- Poradnia pediatryczna
- Poradnia zaburzeń i wad rozwojowych dzieci
- Poradnia neonatologiczna
- Poradnia chirurgii ogólnej
- Poradnia chirurgii ogólnej dla dzieci
- Poradnia chirurgii onkologicznej
- Poradnia chirurgii onkologicznej dla dzieci
- Poradnia neurochirurgiczna
- Poradnia neurochirurgiczna dla dzieci
- Poradnia otolaryngologiczna
- Poradnia otolaryngologiczna dla dzieci
- Poradnia logopedyczna
- Poradnia logopedyczna dla dzieci
- Poradnia dla osób z autyzmem dziecięcym
- Poradnia psychologiczna
- Poradnia psychologiczna dla dzieci
- Poradnia żywieniowa
- Poradnia żywieniowa dla dzieci
- Punkt pobrań materiałów do badań
- Punkt pobrań materiałów do badań dla dzieci
- Pracownia USG
- Pracownia USG dla dzieci
- Pracownia EEG
- Pracownia EEG dla dzieci
- Gabinet diagnostyczno-zabiegowy
- Gabinet diagnostyczno-zabiegowy dla dzieci
- Punkt szczepień
- Punkt szczepień dla dzieci
- Poradnia chorób metabolicznych
- Poradnia chorób metabolicznych dla dzieci

## Księga Jakości

15 listopada 2017

- Poradnia endokrynologiczno-ginekologiczna
- Poradnia endokrynologiczno-ginekologiczna dla dzieci
- Poradnia leczenia niepłodności
- Poradnia chorób tarczycy
- Poradnia chorób tarczycy dla dzieci
- Poradnia endokrynologiczna osteoporozy
- Poradnia nowotworów krwi
- Poradnia nowotworów krwi dla dzieci
- Poradnia immunologiczna
- Poradnia immunologiczna dla dzieci
- Poradnia wad serca
- Poradnia wad serca dla dzieci
- Poradnia genetyczna
- Poradnia genetyczna dla dzieci
- Dział (pracownia) masażu leczniczego
- Dział (pracownia) masażu leczniczego dla dzieci
- Poradnia chorób zakaźnych
- Poradnia chorób zakaźnych dla dzieci
- Poradnia chorób tropikalnych
- Poradnia chorób tropikalnych dla dzieci
- Poradnia medycyny sportowej
- Poradnia medycyny sportowej dla dzieci
- Poradnia położniczo-ginekologiczna
- Poradnia ginekologiczna
- Poradnia ginekologiczna dla dzieci
- Poradnia ginekologiczna dla dziewcząt
- Poradnia patologii ciąży
- Poradnia profilaktyki chorób piersi
- Poradnia profilaktyki chorób piersi dla dzieci
- Poradnia ginekologii onkologicznej
- Poradnia ginekologii onkologicznej dla dzieci
- Poradnia planowania rodziny i rozrodczości
- Szkoła rodzenia
- Poradnia laktacyjna
- Poradnia proktologiczna
- Poradnia proktologiczna dla dzieci
- Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej

## Księga Jakości

15 listopada 2017

- Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej dla dzieci
- Poradnia wad postawy
- Poradnia wad postawy dla dzieci
- Poradnia preluksacyjna
- Poradnia leczenia zeza
- Poradnia leczenia zeza dla dzieci
- Poradnia audiologiczna
- Poradnia audiologiczna dla dzieci
- Poradnia foniatryczna
- Poradnia foniatryczna dla dzieci
- Poradnia chirurgii szczękowo-twarzowej
- Poradnia chirurgii szczękowo-twarzowej dla dzieci
- Poradnia urologiczna
- Poradnia urologiczna dla dzieci
- Poradnia leczenia nerwic
- Poradnia leczenia nerwic dla dzieci
- Poradnia psychosomatyczna
- Poradnia psychosomatyczna dla dzieci
- Poradnia stomatologiczna
- Poradnia stomatologiczna dla dzieci
- Poradnia chorób błon śluzowych przyzębia
- Poradnia chorób błon śluzowych przyzębia dla dzieci
- Poradnia ortodontyczna
- Poradnia ortodontyczna dla dzieci
- Poradnia protetyki stomatologicznej
- Poradnia protetyki stomatologicznej dla dzieci
- Poradnia chirurgii stomatologicznej
- Poradnia chirurgii stomatologicznej dla dzieci
- Pracownia rentgenodiagnostyki ogólnej (stomatologiczna, aparat pantomograficzny i aparat wewnątrzustny)
- Pracownia akupresury i akupunktury
- Pracownia akupresury i akupunktury dla dzieci
- Poradnia endokrynologiczna osteoporozy dla dzieci
- Poradnia wenerologiczna
- Poradnia wenerologiczna dla dzieci
- Poradnia leczenia bólu
- Poradnia leczenia bólu dla dzieci

## Księga Jakości

15 listopada 2017

- Poradnia chorób odzwierzęcych i pasożytniczych
- Poradnia chorób odzwierzęcych i pasożytniczych dla dzieci
- Poradnia pediatria szczepień dla dzieci z grup wysokiego ryzyka
- Poradnia proktologiczna dla dzieci

System Zarządzania Jakością MediPark kompleksowo obejmuje swoim zakresem również programy profilaktyczne:

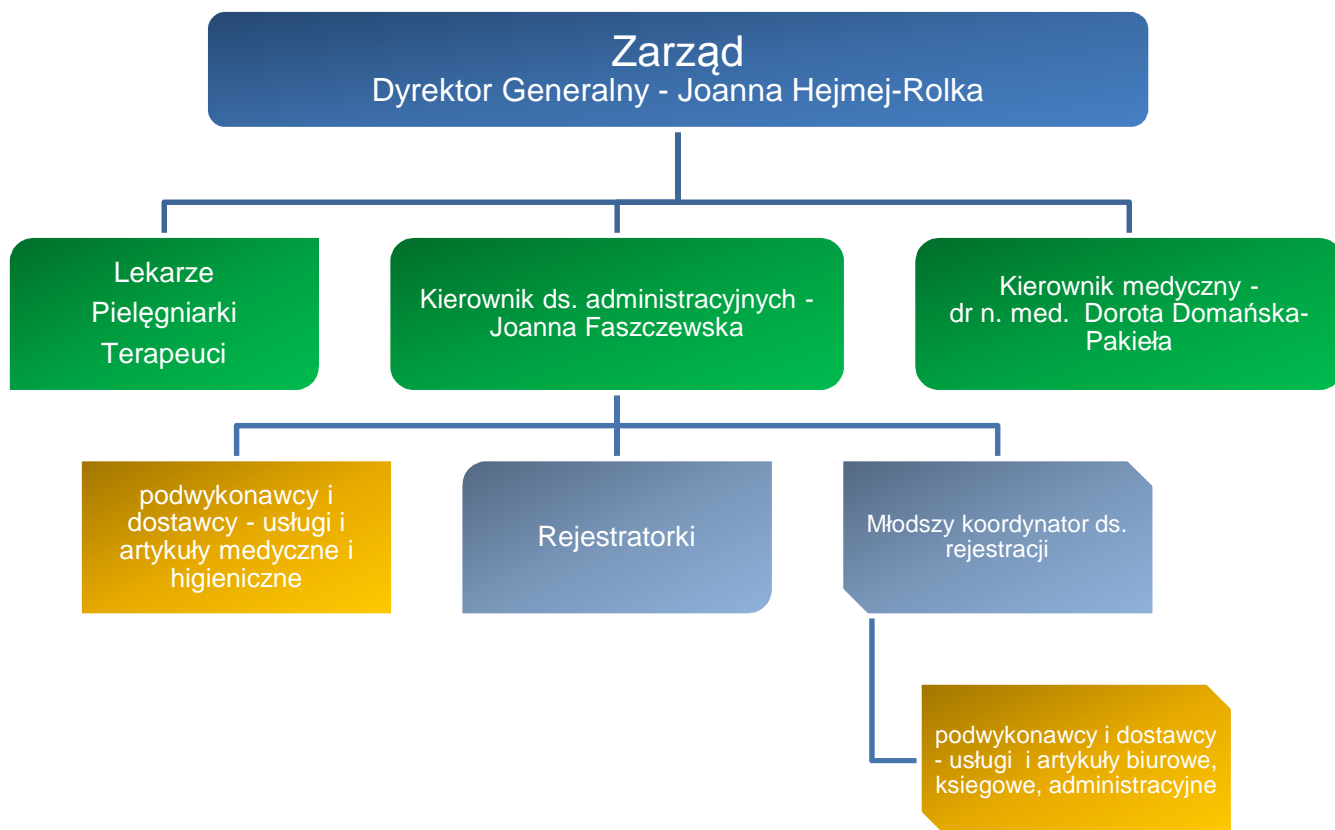
- program profilaktycznej diagnostyki neurologicznej dla dzieci w 1-szym roku życia i dzieci starszych wraz z terapią neurofizjologiczną;
- profilaktyka ortopedyczna dla dzieci w 1-szym roku życia i starszych (stawy biodrowe – dysplazja, korekcja i profilaktyka wad postawy);
- profilaktyka zdrowotna w tym szczepienia, bilanse niemowląt i dzieci, zapobieganie alergii (dieta, pielęgnacja);
- zapobieganie nadwadze u dzieci (opracowanie indywidualnej diety, zaplanowanie aktywności ruchowej dziecka);
- wczesna interwencja logopedyczna (prawidłowy rozwój aparatu mowy umożliwiający adaptację w nowych sytuacjach: przedszkole, szkoła, uczestnictwo w dodatkowych zajęciach);
- zapobieganie astmie i przewlekłym zapaleniom oskrzeli (nawracające infekcje górnych dróg oddechowych);
- niwelowanie zaburzeń zachowania (nadpobudliwość emocjonalna, nadmierna ruchliwość, płaczliwość, apatia, senność, zaburzenia snu).

Ze względu na charakter działalności wyłączono proces projektowania (pkt. 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009) gdyż procesy usług medycznych nie wymagają projektowania, natomiast jest planowany proces leczniczo-terapeutyczny oraz nowe usługi medyczne.

Wyłączenie procesu projektowania usług nie wpływa na zdolność organizacji do dostarczania usług, które spełniają wymagania pacjenta i wymagania mających zastosowanie przepisów, łącznie z odpowiedzialnością organizacji. Planowanie opieki lekarskiej, pielęgnarskiej i terapeutycznej jest procesem rutynowym i prowadzonym indywidualnie dla każdego pacjenta w ramach procesu Realizacja usługi medycznej.



Struktura organizacyjna



### Polityka jakości

Nadrzędnym celem MediPark jest świadczenie usług medycznych na najwyższym poziomie, zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi oraz oczekiwaniami pacjentów, zapewniając im przyjazne oraz bezpieczne warunki leczenia, a personelowi stabilne zatrudnienie i możliwość rozwoju zawodowego.

Mając na uwadze poprawę jakości świadczonych usług, Zarząd podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością zgodnego z międzynarodową normą ISO 9001.

Zarząd MediPark, dla zapewnienia realizacji przyjętych celów, zobowiązuje się do:

- uświadamiania i angażowania personelu w działania na rzecz poprawy jakości oferowanych usług,
- rozszerzania zakresu świadczonych usług medycznych,
- systematycznego podwyższania wiedzy, umiejętności zawodowych pracowników w zakresie opieki medycznej,
- dążenia do poprawy warunków pracy personelu,
- prowadzenia działań mających na celu promocję zdrowia wśród naszych pacjentów i ich rodzin
- ciągłego doskonalenia

Zarząd zobowiązuje się do zapewnienia zasobów i środków niezbędnych do realizacji powyższej polityki jakości. Polityka jakości jest znana i w pełni popierana przez pracowników MediPark.

### Wymagania klienta

**Wymagania zewnętrzne:** zapewnienie stosowania przepisów prawa i spełnienia wymagań organów kontroli, znajdujących zastosowanie w działalności MediPark.

**Wymagania wewnętrzne:** spełnienie wymagań klienta zewnętrznego, którym jest instytucja, firma bądź pacjent korzystający z usług MediPark oraz klienta wewnętrznego, którym są pracownicy.

#### **System zarządzania jakością stanowi narzędzie do ciągłego doskonalenia:**

- jakości obsługi klienta;
- poziomu merytorycznego oferowanych usług;
- organizacji pracy, zarządzania przedsiębiorstwem i wyników finansowych osiągniętych przez firmę.

#### **Szczegółowe wymagania klientów:**

- realizacja świadczeń medycznych;
- dopasowanie oferty usługowej do potrzeb lokalnego środowiska;
- udzielanie ww. świadczeń z największą starannością i zapewnienie odpowiedniego ich standardu;
- zwiększanie dostępności usług przez zatrudnianie coraz większej ilości personelu;
- zatrudnianie osób o odpowiednich kwalifikacjach do realizacji świadczeń medycznych;
- postępowanie zgodnie z najnowszą wiedzą medyczną;
- respektowanie praw pacjenta i etyki zawodowej oraz zachowanie wymaganych zasad higieny;
- stabilne warunki zatrudnienia dla pracowników - zapewnienie odpowiedniego wynagrodzenia i warunków pracy oraz umożliwienie rozwoju zawodowego.

### Procesy

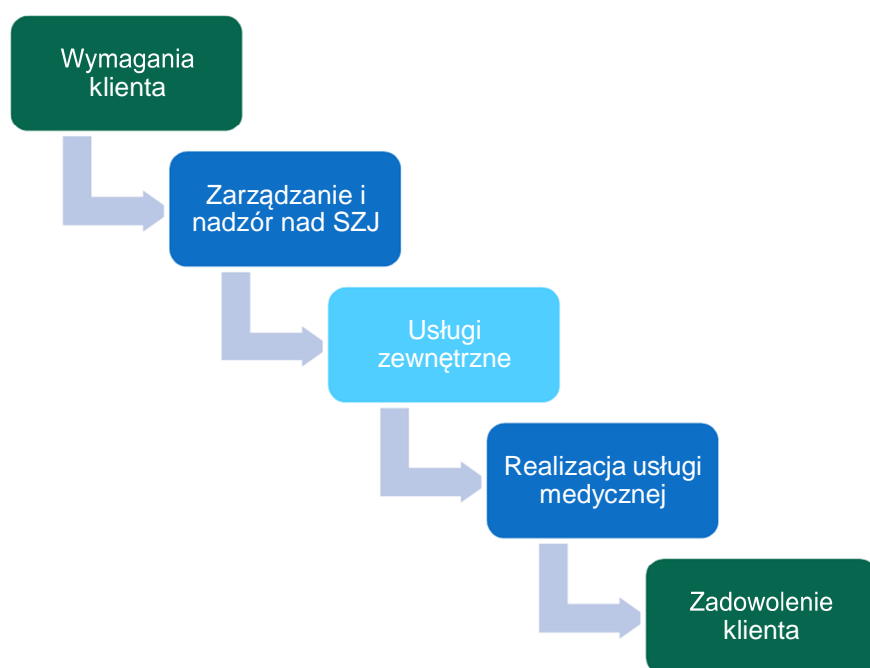
Centrum wyodrębniło dwa procesy:

- [Realizacja usługi medycznej](#)
- [Zarządzanie i nadzór nad SZJ](#)

Zarządzanie procesem przez każdego z jego właścicieli polega na :

1. właściwym zaplanowaniu procesu,
2. właściwym jego nadzorowaniu,
3. dokonywaniu oceny efektywności realizacji procesu,
4. nadzorze i kontrolowaniu zgodności procesu z wymaganiami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
5. inicjowaniu i realizacji działań zapobiegawczych i korygujących proces.

### Mapa procesów



## Księga Jakości

---

15 listopada 2017

Część procesu Realizacja usługi medycznej realizowana jest na zewnątrz, w formie umowy z podwykonawcami. Dotyczy to:

- diagnostyki obrazowej
- laboratoryjnych analiz medycznych.

Nadzór nad procesem zewnętrznym polega na wyborze podwykonawców posiadających certyfikowany system zarządzania jakością oraz cieszących się dobrą opinią. Koordynator do spraw medycznych gromadzi aktualne dokumenty ww. firm: kopie certyfikatów, zezwoleń, wdrożonych procedur postępowania.

Ponadto wszelkie nieprawidłowości w działaniu podwykonawców, zgłaszane przez klientów (pacjentów) oraz pracowników MediPark traktowane są jak niezgodności i dokładnie analizowane. Dostawy są monitorowane a wszelkie niezgodności zapisywane.