

Księga Jakości

wydanie z 1 grudnia 2022 r.

*Opracowanie: Pełnomocnik ds. SZJ
Zatwierdzone przez: Dyrektora generalną*



Wprowadzono do obowiązkowego stosowania

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

Księga Jakości

1 grudnia 2022

Spis treści:

Prezentacja firmy	2
System Zarządzania Jakością i wyłączenia	3
Struktura organizacyjna	4
Polityka jakości	5
Wymagania klienta	1
Procesy	6
Mapa procesów	6

Prezentacja firmy

MediPark Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci to centrum medyczne stworzone z myślą o najmłodszych Pacjentach oraz o ich Rodzicach. Wyróżnia nas kompleksowe podejście do oferty oraz wysoki poziom świadczonych usług. W MediPark znajdują Państwo najlepszych specjalistów wszystkich dziedzin medycyny oraz terapii dziecięcej, jak również specjalistów medycyny dla dorosłych. Zajmujemy się Naszymi Pacjentami już od momentu poczęcia, poprzez wiek dziecięcy, aż do wejścia w dorosłe życie.

Naszą Misją jest zapewnienie Dzieciom i ich Rodzinom wszechstronnej opieki medycznej, na najwyższym poziomie, w przyjaznym dla nich środowisku.

- Wierzymy, że łatwiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego w sercu Mokotowa stworzyliśmy miejsce, w którym Dzieci oraz ich Rodzice zostaną objęci profilaktyką zdrowotną, opieką specjalistyczną i wsparciem w rozwoju poprzez terapie.
- Wierzymy, że profilaktyka, wczesnorozwojowa diagnostyka i terapia dają szansę Dzieciom na zdrowie i prawidłowy rozwój, dlatego w MediPark pracują wybitni specjaliści medycyny dziecięcej, pracownicy szpitali i ośrodków klinicznych.
- Wiemy jak często rodzice obserwując swoje Dzieci zastanawiają się czy wszystko jest w porządku ponieważ pragną, aby ich Pocięchy tryskały zdrowiem i energią. W MediPark znajdują specjalistów, którzy pomogą im rozwiązać wszelkie wątpliwości oraz uzyskać odpowiedzi na nurtujące ich pytania.
- Wiemy, jak często Pacjenci tracą czas szukając specjalistów dla siebie i zgrywając terminy wizyt i badań w różnych placówkach, dlatego w MediPark oferujemy konsultacje i diagnostykę dla Dzieci i Dorosłych we wszystkich dziedzinach medycyny, aby całe rodziny znalazły opiekę pod jednym dachem.

System Zarządzania Jakością i wyłączenia

System Zarządzania Jakością kompleksowo obejmuje swoim zakresem świadczenia udzielane przez MediPark Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci, w zakresie:

Świadczenie usług medycznych w zakresie specjalistycznej opieki ambulatoryjnej dla dzieci i dorosłych, stomatologii, usług terapeutycznych.

Ze względu na charakter działalności wyłączono proces projektowania (pkt. 8.3 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, pielęgniarskiej i terapeutycznej jest procesem rutynowym i prowadzonym indywidualnie dla każdego pacjenta w ramach procesu Realizacja usługi medycznej.

Polityka jakości

Nadrzędnym celem MediPark Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci 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 Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci, 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 Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci.

Procesy

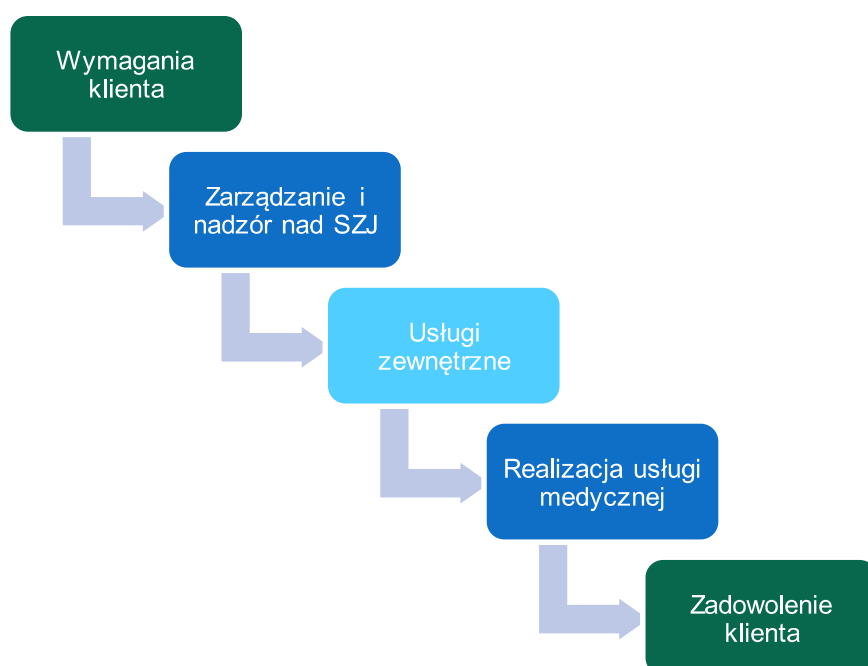
Centrum wyodrębniło dwa procesy:

- 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

1 grudnia 2022

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

- laboratoryjnych analiz medycznych.

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

Ponadto wszelkie nieprawidłowości w działaniu podwykonawców, zgłaszane przez klientów (pacjentów) przez pracowników MediPark Centrum Diagnostyki i Terapii Dzieci traktowane są jak niezgodności, odnotowywane w Arkuszu oceny dostawców i dokładnie analizowane. Dostawy są monitorowane a wszelkie niezgodności zapisywane.