

## 2. Πολιτική Ποιότητας

Όραμα του νοσοκομείου είναι να αποτελεί ως ιδιωτική κλινική ένα πρότυπο ιδιωτικό Θεραπευτήριο παροχής υπηρεσιών υγείας με πιστοποιημένη την στράτευσή του στην συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του και στην ικανοποίηση του Έλληνα και του Διεθνή ασθενή.

Η Διεύθυνση, τα διοικητικά στελέχη και όλο το προσωπικό του νοσοκομείου πιστεύει στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και στη συνεχή βελτίωση και δεσμεύεται στις ακόλουθες αρχές που συνιστούν την Πολιτική Ποιότητας του Mediterraneo Hospital:

- Την ανεξαρτησία της Διοίκησης και του προσωπικού του νοσοκομείου από οποιαδήποτε επιρροή, ώστε να εξασφαλίζεται η αμεροληψία και η ακεραιότητα των υπηρεσιών υγείας που παρέχονται.
- Την διασφάλιση της προστασίας των εμπιστευτικών πληροφοριών των πελατών
- Την πιστή εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Γενικού Συστήματος Ποιότητας (ΓΣΠ), σύμφωνα:
  - ✓ με τα Διεθνή Πρότυπα ISO 9001:2015 και EN 15224:2016 τα οποία χρησιμοποιούνται ως βάση για την ανάπτυξη του Γενικού Συστήματος Ποιότητας σε όλο το νοσοκομείο
  - ✓ τις απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες υγείας στον Διεθνή Ασθενή με βάση τις οποίες έχει πιστοποιηθεί όλο το νοσοκομείο κατά TEMOS,
  - ✓ τους κανονισμούς οργανισμών και τις νομοθετικές κατευθύνσεις της Πολιτείας σχετικά με την εφαρμογή ειδικών διεργασιών (πχ διαχείριση αποβλήτων υγειονομικών μονάδων)
  - ✓ τα εξειδικευμένα πρότυπα ISO βάσει των οποίων έχουν αναπτυχθεί τα επιμέρους συστήματα ποιότητας στην λειτουργία του νοσοκομείου: Σύστημα Ασφάλειας και Υγιεινής των Τροφίμων (ΣΑΥΤ), Σύστημα Υγιεινής, Καθαριότητας και Ασφάλειας (ΣΥΚΑ)
  - ✓ όλους τους πολιτειακούς/νομικούς/κοινοτικούς κανόνες και της οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παροχή υπηρεσιών υγείας και την λειτουργία των ιδιωτικών κλινικών.
- Τη συνεχή παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας, ασφάλειας και εξυπηρέτησης στους πελάτες που να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης TEMOS και των 11 διαστάσεων ποιότητας όπως περιγράφονται στο EN 15224.
- Τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να εξασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας, επικαιροποίησης της επιστημονικής γνώσης και διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Την ενεργητική συμμετοχή του ασθενούς κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση της θεραπείας του.
- Τη συνεχή ενημέρωση του προσωπικού ώστε ο κάθε εργαζόμενος να έχει πλήρη επίγνωση της σημασίας που έχουν οι πράξεις του στη σωστή εφαρμογή του γενικού συστήματος ποιότητας στη λειτουργία του τμήματός του.
- Την τήρηση εσωτερικών ελέγχων ποιότητας σε όλα τα λειτουργικά τμήματα του νοσοκομείου
- Την καταγραφή, αξιολόγηση και λήψη προληπτικών μέτρων για την αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων που μπορεί να προκύψουν κατά την παροχή των υπηρεσιών.

- Την παρακολούθηση και των κλινικών διεργασιών της Κλινικής και την ενσωμάτωσή τους στις διαδικασίες του Τομέα μέσα από ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εγκρίσεων και εκπαιδεύσεων.
- Τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού και εξασφάλιση των κατάλληλων εγκαταστάσεων και περιβαλλοντικών συνθηκών για την παροχή των υπηρεσιών υγείας στους πελάτες μας.
- Την αποδοτική συντήρηση, διακρίβωση ή/και επαλήθευση του εξοπλισμού
- Τη συνεχή ενημέρωση και παρακολούθηση των διεθνών επιστημονικών προτύπων και της βιβλιογραφίας που σχετίζεται με όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας του νοσοκομείου μας.
- Τη τήρηση και τη συνεχή βελτίωση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στη λειτουργία όλων των τμημάτων του νοσοκομείου.
- Την έγκυρη αντιμετώπιση παραπόνων βάσει τεκμηριωμένων διαδικασιών.

Οι παραπάνω Αρχές επιτυγχάνονται μέσα από:

- την μέτρηση δεικτών και την θέσπιση ολοένα και υψηλότερων στόχων οι οποίοι ανασκοπούνται σε συστηματική βάση
- τη συνεχή διερεύνηση της ικανοποίησης των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών
- τη διαρκή λήψη διορθωτικών ενεργειών, θεωρώντας τα παράπονα πελατών, τις αποκλίσεις και μη συμμορφώσεις καθώς και τα οποιαδήποτε προβλήματα του νοσοκομείου ως ευκαιρίες για βελτίωση.
- Τη διαρκή εφαρμογή προληπτικών μέτρων για την εξουδετέρωση πιθανών προβλημάτων
- Την ανάπτυξη Νοσοκομειακών Πρωτοκόλλων.

Η Διεύθυνση του Νοσοκομείου δεσμεύεται στην παροχή όλων των απαραίτητων πόρων και μέσων για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του νοσοκομείου. Επίσης δεσμεύεται στη χρήση ορθών επιστημονικών πρακτικών με στόχο την αξιοπιστία του διαγνωστικού και θεραπευτικού αποτελέσματος για τον πελάτη / ασθενή. Η Διεύθυνση του νοσοκομείου διασφαλίζει ότι διατηρείται η ακεραιότητα του Γενικού Συστήματος Ποιότητας, όταν σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται αλλαγές σε αυτό. Ο Γενικός Διευθυντής και οι διοικητικοί υπεύθυνοι όλων των υπηρεσιών και των τμημάτων έχουν την ευθύνη της εφαρμογής στην πράξη των αρχών της Πολιτικής Ποιότητας από όλο το προσωπικό του νοσοκομείου. Ο Συντονιστής Ποιότητας έχει την ευθύνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής και λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας καθώς και όλων των θεμάτων που αφορούν στη συνεχή βελτίωση της Ποιότητας και Ανάπτυξης των παρεχομένων υπηρεσιών. Όλο το προσωπικό του νοσοκομείου που εμπλέκεται στις διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας έχει την ευθύνη να ενημερώνεται για την τεκμηρίωση της ποιότητας και να εφαρμόζει την Πολιτική Ποιότητας και τις Διαδικασίες του Συστήματος στην εργασία του. Η Πολιτική Ποιότητας χαράσσεται από τη Γενική Διεύθυνση και ανασκοπείται περιοδικά από την Ομάδα Ποιότητας

Η Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου  
- Γενική Διευθύντρια

Ο Διευθύνων Σύμβουλος  
- Επιστημονικός Διευθυντής

Γ. Δραγίνη

Γ. Αθανασίου