

## **POLITIKA KVALITETE**

Politika kvalitete Poliklinike za internu medicinu, radiologiju, ginekologiju, neurologiju, oftalmologiju, citologiju, laboratorijsku dijagnostiku (medicinsko – biokemijski laboratorij), urologiju i ortopediju AGRAM definira načela trajnog procesa osiguravanja i unapređenja kvalitete u pružanju zdravstvene usluge korisnicima u skladu sa najvišim standardima kvalitete zasnovanom na načelima poticanja izvrsnosti, efikasnosti, transparentnosti, odgovornosti i suradnje.

Pristup upravljanju kvalitetom temelji se na suradnji svih djelatnika Poliklinike AGRAM sa ciljem postizanja zadovoljstva svojih korisnika i ostvarenja strateških ciljeva Poliklinike.

Poliklinika AGRAM je obvezna korisnicima pružati usluge u skladu sa najvišim standardima kvalitete, pravilima struke i svim važećim zakonskim propisima koji se odnose na medicinsku djelatnost.

Poliklinika AGRAM usmjerena je kontinuiranom stručnom usavršavanju svojih ljudskih resursa putem obrazovanja, sposobnosti i znanja u cilju poboljšanja kvalitete usluga, zadovoljenja korisnika usluga i svojih djelatnika što će pridonijeti poboljšanju kvalitete pružene usluge u skladu sa najvišim standardima te jačanju konkurentnosti.

Poliklinika AGRAM je ustrajna u provedbi mjera i aktivnosti osiguranja kvalitete trajnim unapređenjem u skladu sa unutarnjim i vanjskim postupcima vrednovanja te izgradnjom sustava upravljanja kvalitetom koji se temelji na međunarodnim i nacionalnim standardima kvalitete u zdravstvenoj djelatnosti sa ciljem pružanja vrhunske usluge svojim korisnicima.

Poliklinika AGRAM je svojim djelatnicima osigurala uvjete za stalno praćenje i usklađivanje sa novim standardima i smjernicama te aktivnom angažmanu na njihovom oblikovanju uključivanjem u aktivnosti nadležnih tijela u provedbi zakonom propisanih postupaka vanjskih prosudbi i vrednovanja kao i učenju i usavršavanju na temelju rezultata tih postupaka.

Poliklinika AGRAM je osigurala da su njezini djelatnici u svim fazama svoga rada orijentirani na svoj stručni rad u skladu sa pravilima struke i maksimalno zadovoljstvo korisnika pružanjem vrhunske usluge te su istovremeno neovisni o poslovnom, financijskom ili bilo kakvom drugom pritisku koji bi mogao utjecati na njihovo stručno mišljenje, objektivnost i nepristranost.

Poliklinika AGRAM kontinuirano poboljšava organizaciju rada sa ciljem postizanja bolje suradnje sa korisnicima usluga i dobavljačima kako bi se smanjio broj nezadovoljnih korisnika pruženom uslugom ili broj reklamacija dobavljača.

Poliklinika AGRAM je obavezna u svom poslovanju poticati i provoditi najviše etički vrijednosti.

Politika kvalitete bit će obznanjena svim korisnicima usluga i zainteresiranim stranama, sa obavezom revidiranja u cilju primjerenosti.

Zagreb, 19. 10. 2019.

Ravnatelj

Prim. dr. Taib Delić