

VŠĮ PANEVĖŽIO MIESTO POLIKLINIKOS KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga Panevėžio miesto poliklinika yra Lietuvos nacionalinei sveikatos sistemai priklausanti, iš Panevėžio miesto savivaldybės turto ir lėšų įsteigta viešoji sveikatos priežiūros įstaiga. VšĮ Panevėžio miesto poliklinika (toliau – Poliklinika) yra didžiausia ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros įstaiga Panevėžio mieste, teikianti licencijuotas pirminės asmens sveikatos priežiūros paslaugas - šeimos gydytojo komandos, pirminės odontologinės asmens sveikatos priežiūros, pirminės ambulatorinės psichikos sveikatos priežiūros ir ambulatorinės slaugos paslaugas namuose. Įstaigos pagrindinis tikslas yra kokybiškų paslaugų teikimas, kurios suprantamos kaip prieinamos, saugios, veiksmingos sveikatos stiprinimo, ligų prevencijos, diagnostikos, gydymo ir slaugos paslaugos, kurios pacientui suteikiamos tinkamu laiku tinkamo sveikatos priežiūros specialisto ar jų komandos, pagal šiuolaikinio medicinos ir slaugos mokslo lygį ir gerą patirtį, atsižvelgiant į paslaugos teikėjo galimybes ir paciento poreikius bei lūkesčius.
2. **VšĮ Panevėžio miesto poliklinikos misija** - teikti profesionalias, kokybiškas, saugias ir šiuolaikiškas sveikatos priežiūros paslaugas, apimančias šeimos mediciną, pirminę odontologiją, psichikos sveikatą, ambulatorinę slaugą namuose bei paliatyvią pagalbą. Taikyti mokslu grįstas diagnostikos ir gydymo metodikas, orientuotas į paciento individualius poreikius ir lūkesčius. Aktyviai skatinti sveiką gyvenseną, ligų prevenciją bei visuomenės fizinės ir psichinės sveikatos stiprinimą.
3. **VšĮ Panevėžio miesto poliklinikos vizija** - būti pirmaujančia asmens sveikatos priežiūros įstaiga Panevėžio regione, teikiančia kokybiškas, modernias ir inovatyvias sveikatos priežiūros paslaugas. Nuolat tobulėti, kuriant saugią, patrauklią ir profesionaliai augančią darbo aplinką, užtikrinančią aukščiausią paslaugų kokybės standartą.
4. **Įstaigos strateginiai tikslai**
 - 4.1. Užtikrinti saugią ir kokybiškų ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.
 - 4.2. Gerinti šeimos medicinos, odontologijos ir psichikos sveikatos paslaugų prieinamumą bei pacientų aptarnavimą.
 - 4.3. Didinti asmens sveikatos priežiūros paslaugų efektyvumą, optimizuojant procesus ir išteklius.

4.4. Išplėsti specializuotų asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, atsižvelgiant į gyventojų poreikius.

4.5. Skatinti darbuotojų kompetencijos tobulinimą, inovacijas ir praktinius įgūdžius, užtikrinant aukštą paslaugų kokybę.

5. Pagrindinės vertybės

- Pagarba – pacientams, kolegoms ir socialiniams partneriams.
- Profesionalumas – aukštos kokybės paslaugos ir nuolatinis tobulėjimas.
- Atsakingumas – skaidri ir atsakinga veikla.
- Pasitikėjimas – patikimi santykiai su pacientais ir partneriais.
- Komandinis darbas – bendradarbiavimas siekiant geriausių rezultatų.
- Sąžiningumas – etiški ir skaidrūs sprendimai.
- Saugumas – pacientų ir darbuotojų sveikatos apsauga.
- Novatoriškumas – inovacijos ir moderni sveikatos priežiūros plėtra.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Paslaugų kokybės gerinimas: užtikrinti, kad teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos būtų saugios, efektyvios ir atitiktų kuo aukštesnius kokybės standartus.
7. Pacientų pasitenkinimo didinimas: nuolat stebėti ir analizuoti pacientų atsiliepimus, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą.
8. Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas: skatinti nuolatinį personalo profesinį tobulėjimą, užtikrinant aukštą paslaugų teikimo lygį.
9. Prevencinių programų plėtra: aktyviai vykdyti ligų prevencijos ir sveikatos stiprinimo programas, informuojant visuomenę apie sveikos gyvensenos svarbą.
10. Efektyvus išteklių valdymas: racionaliai naudoti turimus žmogiškuosius, materialinius ir finansinius išteklius, siekiant optimizuoti veiklos procesus.

III. KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS

11. Paslaugų kokybės gerinimas: taikant nuolatinį kokybės tobulinimo ciklą – analizę, planavimą, įgyvendinimą ir kontrolę.
12. Nuolatinis veiklos vertinimas: atlikti vidinius auditus, skyriuose vykdyti kontrolės procesus, analizuoti išorinius vertinimus, siekiant nustatyti gerintinas sritis bei užtikrinti atitiktį nustatytiems standartams.

13. Pacientų atsiliepiamų sistema: laikytis nustatytos tvarkos, kurioje sudarytos sąlygos pacientams pareikšti savo nuomonę apie įstaigą ir teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas. Pacientų atsiliepiamai analizuojami ir aptariami, stengtis kuo operatyviau reaguoti į jų poreikius.
14. Darbuotojų mokymai: organizuoti nuolatinius mokymus ir kvalifikacijos tobulinimo programas, skatinant darbuotojų profesinį tobulėjimą ir kompetencijų plėtrą.
15. Prevencinių programų ir ligų profilaktikos plėtra: bendradarbiauti su vietos bendruomene ir kitomis organizacijomis, siekiant didinti prevencinių iniciatyvų prieinamumą ir efektyvumą.
16. Technologinė ir infrastruktūrinė pažanga: investuoti į modernios medicinos įrangos įsigijimą ir infrastruktūros gerinimą, siekiant užtikrinti aukščiausią paslaugų kokybę.

IV. ATSAKOMYBĖ

17. Poliklinikos vadovybė yra atsakinga už kokybės politikos įgyvendinimą ir nuolatinį jos atnaujinimą, atsižvelgiant į teisės aktų pokyčius, pacientų lūkesčius ir organizacijos veiklos rezultatus.