



POLITIKA KVALITETE

Poliklinika SUVAG jedinstvena je zdravstvena ustanova na prostoru Republike Hrvatske te svjetsko središte za razvoj i primjenu verbotonalne teorije i prakse.

U našoj ustanovi provodi se dijagnostika i rehabilitacija svih poteškoća vezanih uz oštećenje sluha i/ili govora kod pacijenata svih dobnih skupina, odgoj i obrazovanje djece i učenika oštećena sluha i/ili govora, uče strani jezici, rade znanstvenoistraživački projekti i obrazuju verbotonalni stručnjaci u Hrvatskoj i inozemstvu.

Politika kvalitete temelji se na strateškom usmjerenju Poliklinike SUVAG, a očituje se kroz misiju i viziju te ciljeve i prioritete zacrtane strateškim okvirima razvoja ustanove i načinima njihova ostvarenja. Njezine odredbe u skladu su s općim ciljevima te očekivanjima i potrebama korisnika usluga i ugrađene u sve dokumente Poliklinike SUVAG, a time i obvezujuće za sve zaposlenike. Svaki zaposlenik odgovoran je za uspostavljanje, održavanje i provođenje politike kvalitete te osposobljen za obavljanje poslova potrebnih za njezinu specifičnu ulogu.

Kvaliteta je naša zvijezda vodilja. Budući da težimo osiguranju povjerenja korisnika usluga i njihovom zadovoljstvu pruženom uslugom, kvalitetu usluga u svim fazama procesa rada kontinuirano kritički preispitujemo, ocjenjujemo i prilagođavamo njihovim realnim zahtjevima, potrebama i očekivanjima. Stoga je i jasna opredijeljenost Poliklinike SUVAG za stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom, početno prema zahtjevima norme ISO 9001:2008, a sada norme ISO 9001:2015. Kontinuirano provođenje i unapređenje poslovanja kroz sustav upravljanja kvalitetom temelj su i jamstvo zadovoljstva korisnika naših usluga, vlasnika, zaposlenika, suradnika te društvene zajednice.

U sustav upravljanja kvalitetom integrirana su odgovarajuća načela upravljanja rizicima na kojima se temelje svi dokumenti, radnje i aktivnosti Poliklinike SUVAG. Na taj je način povećana sigurnost svih zainteresiranih strana.

S obzirom na to da je kvaliteta usluga za Upravu i sve zaposlene bila i jest glavna odgovornost, usmjereni smo na stalno prepoznavanje nedostataka u procesima rada i njihovo uklanjanje pri čemu sudjeluju svi zaposleni. U realizaciji politike kvalitete ostvarujemo suradnju sa svim skupinama zainteresiranih strana. Ujedno, ostvarujemo našu viziju koja zahtijeva najvišu moguću razinu organiziranosti i odgovornosti upravljačkih i stručnih tijela, rukovoditelja i zaposlenika te promišljeno korištenje svih raspoloživih resursa.

Da bi osigurali kvalitetne usluge temeljene na najvišim standardima etike, znanstvene teorije i prakse, vrednovane u hrvatskim uvjetima i na međunarodnoj razini, ulažemo sve napore kako bi ostvarili najviše standarde u pružanju usluga našim korisnicima osiguravajući pritom kontinuirano osposobljavanje i usavršavanje stručnih i drugih kadrova te provodeći relevantna znanstvena i stručna istraživanja kao izvor informacija i podrška novim dostignućima u dijagnostici i rehabilitaciji osoba s oštećenjem sluha i poremećajima u govorno-glasovnoj komunikaciji.

Svakom korisniku jamčimo brzu i kvalitetnu uslugu sa zavidnom razinom kvalitete koju pruža zadovoljno, profesionalno kompetentno osoblje s entuzijazmom i dobrim komunikacijskim vještinama, uz visoke zahtjeve etičkog kodeksa svake struke, u okruženju uzajamnog poštovanja i povjerenja. Pritom osiguravamo odgovarajuću i pravovremenu uslugu, dostupnost i fleksibilnost same usluge, uz mogućnost njenog izbora, jedinstven i nediskriminirajući, holistički i individualni pristup, partnerstvo sa stručnim radnikom (dijeljenje moći i odgovornosti), uz uvažavanje iskustava korisnika te njegove privatnosti.

Naše je osoblje u potpunosti predano osiguravanju i trajnom unapređivanju kvalitete svih svojih djelatnosti u skladu sa zakonskim, profesionalnim i drugim zahtjevima unutarnjih i vanjskih dionika. Sukladno tome, kontinuirano i sustavno se prati uspješnost rada zaposlenika te poduzimaju određene aktivnosti za njegovo poboljšanje. Istovremeno se trajno i sustavno jača znanstveno-istraživački rad, potiču i planiraju promjene u organizaciji svih procesa radi usklađivanja sa zahtjevima i potrebama svih dionika.

Na ovaj način osiguravamo trajnu i predvidljivu kvalitetu usluga, njeno sustavno poboljšavanje, zadovoljstvo i povjerenje korisnika u kvalitetu usluga te odgovornosti prema korisnicima i široj društvenoj zajednici.

Postavljamo ciljeve kvalitete i osiguravamo resurse za njihovu provedbu. Upravljam procesima nad kojima provodimo nadzor te na temelju rezultata uvodimo poboljšanja.

Za aktivno upravljanje kvalitetom od naročitog značenja je i poštivanje pozitivnih propisa Republike Hrvatske i Europske unije te relevantnih međunarodnih sporazuma.

Ovakvu politiku kvalitete jamče naša dosadašnja postignuća i priznanja, profesionalni identitet i kadrovski resursi, tj. njihove profesionalne vještine, znanja i dugogodišnje iskustvo.

Politika kvalitete temeljni je dio Priručnika kvalitete, njene odrednice ugrađene su u sve dokumente Poliklinike SUVAG i obvezujuće za sve zaposlenike.

U Zagrebu, 10. ožujka 2016.

Ravnateljica Poliklinike SUVAG

izv. prof. dr. sc. Adinda Dulčić