



Polityka Jakości

Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu jest samodzielnym publicznym zakładem opieki zdrowotnej, którego przedmiotem działalności jest udzielanie w miejscu zdarzenia świadczeń zdrowotnych w razie wypadku, urazu, porodu, nagłego zachorowania lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia powodującego zagrożenie życia, w szczególności w ramach Państwowego Systemu Ratownictwa Medycznego. Pozostałe cele i zadania określa statut jednostki.

Odbiorcą świadczeń medycznych Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu jest każda osoba, która znajduje się w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego. Specjalistyczne i podstawowe zespoły ratownictwa medycznego pozostają w stałej 24 godzinnej gotowości do udzielania świadczeń medycznych z zakresu ratownictwa medycznego.

Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu obejmuje opieką medyczną mieszkańców miasta Wrocławia i przyległych powiatów: wrocławskiego, oławskiego, milickiego, strzelińskiego, średzkiego, trzebnickiego i wołowskiego oraz inne osoby, które w czasie pobytu w obszarze działania jednostki znalazły się w stanie zagrożenia zdrowotnego.

Misją Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu jest zapewnienie pacjentom oraz klientom jednostki jak najwyższej jakości usług medycznych i pozostałej obsługi, aby spełnić ich wymagania i oczekiwania oraz bezpieczeństwo.

W Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu wdrożono system zarządzania jakością oparty na europejskich standardach zawartych w normie PN-EN ISO 9001:2015-10 oraz ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

Mając na względzie zapewnienie najwyższej jakości usług i bezpieczeństwa, troszczymy się o pacjentów i klientów stosując w Pogotowiu:

- najnowsze standardy medycyny ratunkowej,
- działania zgodne z przepisami prawa, również zakresie ochrony danych osobowych i dokumentacji medycznej,
- system chroniący prawa pacjenta,
- system informacji dla pacjentów o dostępności świadczeń specjalistycznych w warunkach szpitalnych oddziałów ratunkowych,
- podejście do zarządzania oparte na analizie ryzyk oraz na wdrażaniu ciągłego doskonalenia,
- podejście oparte na monitorowaniu jakości świadczonych usług zdrowotnych, zdarzeń niepożądanych,
- stały nadzór nad dokumentacją medyczną oraz pozostałą dokumentację związaną z procesem obsługi pacjentów i klientów.

Polityka Jakości Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu wyznacza główne kierunki działania w codziennej pracy personelu. Pracownicy posiadają wiedzę w zakresie przyjętych celów jakościowych oraz wdrożonych procedur, są ukierunkowani na zaspakajanie potrzeb pacjentów/klientów oraz zapewnienie im bezpieczeństwa, zadowolenia i satysfakcji ze świadczeń.

Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu monitoruje opinie i informacje pacjentów i klientów na temat usług realizowanych przez Pogotowie. Badając poziom zadowolenia pacjentów i klientów, jednostka wykorzystuje wyniki badań do dalszych prac nad doskonaleniem systemu zarządzania jakością.

Głównym celem Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu jest utrzymanie wdrożonego systemu zarządzania jakością opartego na standardzie zawartym w normie PN-EN ISO 9001:2015-10.

Najwyższe kierownictwo Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu deklaruje własne zaangażowanie w realizacji celów oraz zobowiązuje się, iż zapewni wszelkie niezbędne środki do realizacji nakreślonych celów.

Jednocześnie Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakości, liderzy, kierownicy/koordynatorzy komórek organizacyjnych i pracownicy samodzielnych stanowisk pracy w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu zobowiązani są do pełnego zaangażowania w realizacji Polityki Jakości zakładu.

SPORZĄDZIŁ: MONIKA JASTRZĘBSKA

DATA: 28.06.2024

PODPIS: 

ZATWIERDZIŁ: ZBIGNIEW MŁĄDZKI

DATA: 28.06.2024

PODPIS: 