



Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

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, strzebińskiego, 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 z zachowaniem bezpieczeństwa informacji, aby spełnić ich wymagania i oczekiwania.

W Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu wdrożono zintegrowany system zarządzania oparty na europejskich standardach zawartych w normach ISO 9001:2015 oraz ISO 27001:2022.

Troszczymy się o pacjentów i klientów stosując w Pogotowiu:

- najnowsze standardy medycyny ratunkowej,
- przepisy prawne dotyczące ochrony danych osobowych, ochrony dokumentacji medycznej, ochrony informacji,
- system chroniący prawa pacjenta,
- nadzorowana infrastruktura i sprzęt,
- system informacji dla pacjentów o dostępności świadczeń specjalistycznych w warunkach szpitalnych oddziałów ratunkowych,
- podejście do zarządzania oparte na analizie ryzyk i szans, wdrażając zabezpieczenia niezbędne do doskonalenia,

Polityka ZSZ Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu wyznacza główne kierunki działania w codziennej pracy personelu. Pracownicy posiadają wiedzę w zakresie przyjętych celów ZSZ oraz wdrożonych procedur, są ukierunkowani na zaspakajanie potrzeb pacjentów i klientów oraz zapewnienie im 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 zintegrowanego systemu zarządzania.

Głównym celem Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu jest utrzymanie wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania opartego na standardach zawartych w normach ISO 9001:2015 oraz ISO 27001:2022.

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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania, liderzy procesów i pracownicy w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu zobowiązani są do pełnego zaangażowania w realizacji Polityki ZSZ.

SPORZĄDZIŁ: MONIKA JASTRZĘBSKA

DATA: 05.01.2025

PODPIS: *Jaske M. P. K.*

ZATWIERDZIŁ: ZBIGNIEW MŁĄDZKI

DATA: 20 STY. 2025

PODPIS: *Z. M.*