



MINŐSÉGPOLITIKA

A **Hospice Szeretetszolgálat Alapítvány** ápolásra szoruló, valamint gyógyíthatatlan betegek ellátásával foglalkozik. Ügyfeink, partnereink megelégedettségének növelését, valamint a fejlesztéseink növelését az **MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány** alkalmazásával valósítjuk meg. Tevékenységünk központjában egy olyan gondolkodásmód megvalósítása áll, melynek célja a lakosság, valamint a már meglévő ügyfeleink igényeinek folyamatos feltárása, az igények minél teljesebb körű megvalósítása, valamint megelégedettségük állandó növelése. Az Alapítvány vezetése, a vevői követelmények megértése, valamint a folyamatok fejlesztése érdekében, a kockázatalapú gondolkodást tevékenységének részévé tette.

Kitűzött célunk érdekében minden munkatársunk elkötelezi magát a következőkre: ápoljainkat minél inkább igyekszünk megszabadítani a fájdalomtól, a krízis és stressz-hatásokat igyekszünk enyhíteni és megszüntetni. Igyekszünk segíteni abban, hogy olyan aktív életet élhessenek, amennyire csak állapotuk engedi. Szakemberek segítségével pszichés támogatást nyújtunk. Az ellátás során biztosítjuk az emberi jogok és betegeket megillető jogok maradéktalan betartását. Célunk a hospice filozófia alkalmazása, melynek meghatározó eleme az igényes, humánus, magas szakmai színvonalat képviselő ápolás biztosítása, ahol a beteg személyisége és szükségletei a középpontban állnak. Feladatunk a hozzátartozók megismertetése a hospice szemlélettel, amely szemlélet holisztikus megközelítésben – test-lélek-szellem – látja az embert.

Törekszünk arra, hogy vevőink igényeinek maradéktalanul megfeleljünk. Ennek megvalósításhoz elhivatott, minőségi szolgáltatásra érzékeny, korszerű ismereteket alkalmazni tudó, csapatmunkában értéket megvalósítani képes szakembereket alkalmazunk. Munkánk több szakterület összehangolását igényli, ezért olyan vezetőket alkalmazunk, akik mindezeket a területeket integrálni és irányítani tudják – az imént részletezett értékek mentén – a gazdasági prioritásokat is szem előtt tartva.

A minőségirányítás cégünk vezetésének, minden munkatársának, valamint minden alvállalkozójának kiemelt feladata és felelőssége a magas szintű szolgáltatás megteremtése érdekében. Az Alapítvány valamennyi munkatársa a minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazott célokat elfogadta, munkáját ennek megfelelően végzi. Betegeink, hozzátartozóik, valamint munkavállalóink elégedettségét folyamatosan mérjük és elemezzük, véleményüket fontosnak tartjuk, munkafolyamataink szabályozásánál figyelembe vesszük. Hosszú távú célunk, intézményünk szervezetfejlesztése, mely fejlesztés fókuszában a lakossági igényekre reagálni tudó, hatékonyság és a megbízhatóság javítása áll.

Az elkötelezettségünket tükröző célok elérése érdekében meghatározó feladatunknak tekintjük:

- az emberközpontú ellátás színvonalának folyamatos javítását
- kimagasló szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak alkalmazását
- a minőségi munka elismerését
- az erőforrások optimális kihasználását.

Stratégiai céljaink és fejlesztéseink meghatározásánál figyelembe vesszük betegeink, egyéb partnereink elvárásait a jogszabályi követelmények maradéktalan betartása mellett. Fontosnak tartjuk, a beszállítóinkkal, a szerződése partnereinkkel a kölcsönös jó kapcsolat kialakítását, ezért elvárjuk a jó minőségű, értékarányos termékek és szolgáltatások nyújtását, valamint saját minőségirányítási rendszerük folyamatos fejlesztését.

Elkötelezzük magunkat az emberi erőforrás teljesítménye mellett az infrastruktúra színvonalának folyamatos fejlesztésére – a környezeti értékek védelme mellett. Az Alapítvány érdekeltségi körébe tartozó munkavállalók, partnerek, ápoltak, hozzátartozók, valamint a teljes lakosság számára alapvető érdek, hogy a kor követelményeinek megfelelő magas színvonalú infrastruktúrával, eszközparkkal rendelkezünk, és ezt folyamatosan – a lakosság és a kor szükségait figyelembe véve – fejlesszük.

Tatabánya, 2021. december 15.

Proklné Sömjén Mária
kuratóriumi elnök