

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πολιτική της Μονάδας Ανακουφιστικής Φροντίδας «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» είναι να παρέχει υπηρεσίες Ανακουφιστικής Φροντίδας που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις των ασθενών και των φροντιστών τους και της νομοθεσίας και παρέχονται (α) Κατ' Οίκον στους χώρους διαμονής ή/και φιλοξενίας των ασθενών που φροντίζει, (β) στα γραφεία της Μονάδας στα Σπάτα και (γ) στο Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας και Απασχόλησης που λειτουργεί εντός των εγκαταστάσεών της.

Η Μ.Α.Φ. «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» δεσμεύεται πάντοτε στην παροχή υπηρεσιών που:

- Συμμορφώνονται στα πρότυπα, διατάξεις, κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις που τις αφορούν
- Ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις των ασθενών και των φροντιστών τους
- Προάγουν τη διάδοση της Ανακουφιστικής Φροντίδας και του Εθελοντισμού
- Βελτιώνονται διαρκώς για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασθενών και των φροντιστών τους
- Λαμβάνουν υπόψη τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών

Κατευθυντήρια γραμμή λειτουργίας της Μ.Α.Φ. «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» αποτελεί η Ποιότητα που πρέπει να χαρακτηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον ασθενή και το φροντιστή του σε όλα τα επίπεδα απαιτήσεών του (διαθεσιμότητα, φροντίδα, επικοινωνία, ανταπόκριση σε πιθανά παράπονα κ.α.).

Η Διοίκηση αναγνωρίζει την αναγκαιότητα εγκατάστασης και λειτουργίας ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) που εφαρμόζει και εναρμονίζεται πλήρως με απαιτήσεις σχετικές με:

- Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015
- Τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις σχετικά με την παροχή Ανακουφιστικής Φροντίδας
- Τους κανόνες Καλής Πρακτικής που εφαρμόζονται διεθνώς στην παροχή Ανακουφιστικής Φροντίδας

Το Σύστημα βελτιώνεται και θα βελτιώνεται διαρκώς για να καλύπτει πάντοτε τις συνεχώς αυξανόμενες προσδοκίες των ασθενών και των φροντιστών τους, των εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, τις απαιτήσεις της νομοθεσίας καθώς και τις επιταγές της επιστήμης και της έρευνας.

Η Μ.Α.Φ. «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» παρακολουθεί τις ανάγκες των ασθενών, τις διεθνείς εξελίξεις στην παροχή Ανακουφιστικής Φροντίδας, τη νομοθεσία και τα αποτελέσματα της επιστημονικής έρευνας, ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υπηρεσίες που να εξασφαλίζουν την ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των ασθενών και των φροντιστών τους.

Οι αντικειμενικοί στόχοι γύρω από τους οποίους υπάρχει συνεχής και συστηματική προσπάθεια στη Μονάδα περιλαμβάνουν:

- Την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων των ασθενών και των φροντιστών τους
- Τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Τη μετάδοση, εκπαίδευση, προαγωγή και κλινική εφαρμογή της Φιλοσοφίας της Ανακουφιστικής Φροντίδας στη χώρα
- Την εκπαίδευση στην αυτοφροντίδα και τον εθελοντισμό
- Την ικανοποίηση του προσωπικού της

Παρακολούθηση Στόχων Ποιότητας

Για την παρακολούθηση των αντικειμενικών στόχων Ποιότητας ορίζονται Δείκτες Ποιότητας, που παρακολουθούνται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας και παρουσιάζονται στη Διοίκηση, στο πλαίσιο των ανασκοπήσεων του ΣΔΠ. Η πορεία των δεικτών απεικονίζει τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του ΣΔΠ.

Η Διοίκηση της Μονάδας δεσμεύεται να παράσχει όλους τους απαιτούμενους πόρους για την εφαρμογή και αποτελεσματική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Ποιότητας που να εναρμονίζεται πλήρως με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, για τη δημιουργία ενός τεχνολογικά σύγχρονου και επαγγελματικά κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας καθώς και τη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού της, ώστε να αποκτήσει συνείδηση ποιότητας και εξειδίκευση στις εργασίες του.

Κύριοι άξονες της πολιτικής Ποιότητας είναι:

- Η εφαρμογή του ΣΔΠ
- Η ικανοποίηση των ασθενών και των φροντιστών τους
- Η διαρκής βελτίωση

Την ευθύνη για την εποπτική παρακολούθηση του ΣΔΠ αναλαμβάνει η Διοίκηση του Ιδρύματος, η οποία και υπογράφει την παρούσα Πολιτική.

Σπάτα, Ιούνιος 2017

Η Διευθύντρια της Μ.Α.Φ. «ΓΑΛΙΛΑΙΑ»

Αλίκη Τσερκέζογλου