



# JAKOŚĆ PRIORYTETEM W LECZNICACH CITOMED

Zapewnienie pacjentom opieki medycznej o najwyższej jakości, podniesienie standardów obsługi i komfortowe warunki lokalowe - **to tylko kilka, z długiej listy zadań, jakie postawił przed sobą Zarząd Lecznicy Citomed na drodze do uzyskania Certyfikatu ISO 9001:2015. Udało się!**

Od maja Lecznice Citomed, jako jedna z pierwszych placówek medycznych w kraju, może poszczycić się uzyskaniem tego prestiżowego statusu. ISO - Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, od lat zajmuje się opracowywaniem standardów zapewniających najwyższą jakość usług, produktów i systemów zarządzania.

ISO 9001:2015 to norma, która w stosunku do ostatniej aktualizacji z 2008 roku przeszła dużą metamorfozę. Nakłada wiele dodatkowych wymagań. Spośród nich niezwykle istotne są: orientacja na klienta, podejście procesowe w realizacji usługi, identyfikacja ryzyk oraz duże zaangażowanie pracowników i ciągłe doskonalenie. Przestrzeganie tych standardów ma znaczący wpływ na poprawę bezpieczeństwa pacjentów i pracowników.

- Wdrażanie systemu zgodnego z nową normą w naszej placówce trwało niemal rok. Było to spore wyzwanie dla całego zespołu, wiązało się bowiem z przygotowaniem odpowiedniej dokumentacji, przeszkoleniem personelu, opracowaniem konkretnych procedur. Uzyskanie tak prestiżowego certyfikatu to dla nas spore wyróżnienie i jednocześnie wielkie zobowiązanie - mówi prezes Lecznicy Citomed - Roman Łysek.


- Certyfikat nie jest przyznawany na zawsze. Cały czas musimy uważnie śledzić działanie systemu i wychwytywać wszelkie niedociągnięcia, stale nad nimi pracować. Priorytetem dla nas jest zadowolenie pacjentów i to z myślą o nich wdrożyliśmy nowy system zarządzania - dodaje wiceprezes, Łukasz Wojnowski. Wprowadzenie ISO to dopiero początek. Placówka systematycznie poddawana będzie audytowi, który zweryfikuje prawidłowość i przestrzeganie przyjętych standardów.

- Obecnie placówki medyczne powinny udzielać świadczeń, które nie tylko spełniają obowiązujące wymagania, m.in. fachowe i sanitarne, ale także spełniają oczekiwania pacjentów. Certyfikat ISO potwierdza, że podmiot dąży do spełnienia oczekiwań swoich pacjentów - klientów - podkreśla Krystyna Barbara Kozłowska, Rzecznik Praw Pacjenta.

Zdaniem Izabeli Miłoszewskiej, dyrektor Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Miasta Torunia, Certyfikat dla Lecznicy Citomed ma niebagatelne znaczenie dla samych pacjentów - Zakłady opieki zdrowotnej od wielu lat wykorzystują systemy zarządzania oparte na ISO, jako narzędzia służące do poprawy jakości oferowanych usług, zmniejszenia prawdopodobieństwa wystąpienia błędów oraz standaryzacji prowadzonych działań. Uzyskanie Certyfikatu ISO 9001:2015 to potwierdzenie wysokiej jakości udzielanych świadczeń, na którym skorzystają przede wszystkim pacjenci.

Pozytywnie działania zarządu Lecznicy Citomed ocenia także prof. Robert Karaszewski, toruński ekonomista specjalizujący się w naukach o zarządzaniu - Znowelizowany standard ISO 9001:2015 uwypukla rolę zrównoważonego rozwoju organizacji jako „filozofii” tworzącej podstawy do jej ciągłego doskonalenia. Wyraźnie podkreśla się tu istotę wnikliwej analizy szerokiego kontekstu organizacji rozumianego jako zbiór wszelkich uwarunkowań zewnętrznych mogących wpływać na podejście organizacji do świadczonych przez nią usług lub wytwarzanych produktów. Wdrożenie znowelizowanego standardu wymusza również identyfikację zagrożeń oraz możliwości mogących mieć potencjalny wpływ na funkcjonowanie podmiotu oraz nakłada obowiązek planowania adekwatnych działań. Zwrócić należy również uwagę na wzmocnienie działań skłaniających liderów organizacji do czynnego włączania w proces jej doskonalenia. Z punktu widzenia pacjenta fakt posiadania przez podmiot leczniczy wdrożonej normy ISO 9001:2015 stanowi gwarancję szczególnie priorytetowego podejścia zarówno do problemu satysfakcjonującego zaspokojenia jego potrzeb jak i minimalizacji potencjalnych zagrożeń związanych z realizacją świadczeń. Osobiście bardzo się cieszę, że jedno z pierwszych skutecznych wdrożeń systemu mają miejsce właśnie w naszym województwie.

GRATULUJĘ PRACOWNIKOM I ZARZĄDOWI LECZNICY CITOMED SP. Z O.O. TEGO SUKCESU.



NA TERENIE LECZNICY  
CITOMED PRZY  
UL. SKŁODOWSKIEJ-  
CURIE TRWAJĄ  
PRACE REMONTOWO-  
BUDOWLANE.  
PLACÓWKĄ ZYSKA  
NOWE POMIESZCZENIA  
SZPITALNE I GABINETY,  
ZWIĘKSZY SIĘ  
PRZESTRZEŃ  
ZAJMOWANA PRZEZ  
PRZYCHODNIĘ,  
CO PRZEŁOŻY  
SIĘ NA KOMFORT  
PACJENTÓW.  
UROCZYSTE OTWARCIE  
NOWEGO BLOKU  
PRZEWIDYWANE JEST  
NA WRZESIEŃ TEGO ROKU  
I BĘDZIE POŁĄCZONE  
Z OFICJALNYM  
WRĘCZENIEM  
CERTYFIKATU  
ISO 9001:2015.

