

ПОЛІТИКА ЯКОСТІ

КНП «Центральна міська клінічна лікарня» ЧМР

КНП «Центральна міська клінічна лікарня» — це багатoproфільний кластерний заклад охорони здоров'я, який забезпечує надання медичної допомоги мешканцям міста Чернівці та прилеглих громад. Ми поєднуємо в собі сучасні клінічні підходи, високий професіоналізм персоналу та орієнтацію на пацієнта. Ми прагнемо, щоб кожна людина, яка звертається до нашої лікарні, отримувала своєчасну, доступну, результативну та безпечну медичну допомогу. Усвідомлюючи особливу відповідальність перед суспільством, ми дотримуємось правил прозорості, відкритості й постійного вдосконалення.

Наші принципи та зобов'язання

1. Пацієнт у центрі системи.

Ми розглядаємо пацієнта як рівноправного партнера у процесі лікування. Особлива увага приділяється індивідуальним потребам, дотриманню прав, конфіденційності та створенню атмосфери довіри. Наша мета — забезпечити ефективне лікування, психологічний комфорт, підтримку і повагу.

2. Висока якість та безпека медичної допомоги.

Якість ми розуміємо як відповідність сучасним клінічним протоколам, доказовій медицині та міжнародним стандартам. Безпека пацієнтів є нашим безумовним пріоритетом, тому ми систематично працюємо над мінімізацією ризиків, впроваджуємо чіткі алгоритми дій та контрольні механізми.

3. Професійний розвиток персоналу.

Ми переконані, що високий рівень знань і навичок медичного персоналу є основою якісної допомоги. Тому лікарня постійно підтримує навчання, підвищення кваліфікації, стажування та обмін досвідом. Ми стимулюємо професійну мотивацію, етичну поведінку й особисту відповідальність кожного співробітника.

4. Ефективне управління та організація роботи.

Ми дотримуємося принципів системного управління якістю, що дозволяє нам раціонально організовувати процеси, оптимально використовувати ресурси, забезпечувати прозору звітність і стабільні результати. Для нас важлива не лише швидкість реагування, а й злагоджена командна робота, що гарантує безперервність і наступність медичної допомоги.

5. Постійне вдосконалення та відкритість до змін.

Ми системно аналізуємо власну діяльність, проводимо моніторинг задоволеності всіх стейкхолдерів, розглядаємо їхні пропозиції та зауваження. Кожна думка та кожен

внутрішній відгук розглядається як ресурс для розвитку. Ми вважаємо, що лише через відкритість і готовність до змін можна досягти високих результатів.

6. Співпраця та партнерство.

Як кластерна лікарня, ми забезпечуємо тісну взаємодію з іншими медичними установами різних рівнів. Національною службою здоров'я України, місцевими органами влади, освітніми та науковими закладами, а також із громадськими організаціями. Ми інтегруємо різні види допомоги, щоб пацієнт отримував повний комплекс медичних послуг на найвищому рівні.

7. Відповідальність перед суспільством.

Ми визнаємо, що діяльність лікарні має важливе значення для громади. Тому ми діємо прозоро, з урахуванням суспільних очікувань і національних пріоритетів у сфері охорони здоров'я. Наша робота спрямована на зміцнення довіри громадян до системи охорони здоров'я в цілому.

8. Ділова репутація

Старанно виконуємо свої зобов'язання, дотримуємось норм професійної етики та принципів прозорості у своїй діяльності, що формує позитивну ділову репутацію, яка розглядається як один з ключових чинників підвищення довіри пацієнтів та партнерів і сталого розвитку закладу.

Ця Політика якості є офіційним документом, що визначає стратегічні орієнтири нашої роботи. Вона обов'язкова для всіх працівників лікарні незалежно від посади чи підрозділу. Кожен член колективу розділяє відповідальність за якість та безпеку, а також робить свій внесок у підвищення довіри пацієнтів і громади.

Ми переконані, що спільними зусиллями зможемо досягти головного — покращення здоров'я та якості життя людей, які довіряють нам своє лікування.