



Ceglédi Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet

MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

A **Ceglédi Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet** jogelődjével együtt több mint száz éve az év minden napján, a nap minden percében folyamatos munkarendben áll a gyógyítást igénybe vevő Dél-Pest megyei lakosság szolgálatára. Az egészségügyi intézmény az ellátási kötelezettségéhez tartozó települések lakosain túl szívesen fogad minden hozzá bizalommal forduló beteget. A felső vezetés legfőbb célja, küldetése, hogy biztosítsa a magas szintű és biztonságos betegellátást, valamint a kapcsolódó tevékenységeket úgy végezze, hogy azzal a hozzáfordulók igényeinek, a **társadalmi**, valamint a **hatósági** (jogsabályi, törvényi...) **elvárásoknak, szabályozásoknak** minél jobban megfeleljen, betegei bizalmát elnyerve, és hosszú távon megtartva, folyamatos elégedettségüket biztosítsa.

Ennek érdekében:

1. Az **ISO 9001:2015** nemzetközi szabvány követelményeinek megfelelő irányítási/menedzsment rendszert működtetünk mely működtetés kapcsán figyelembe vesszük a szakmai és jogszabályi követelményeket, **saját szabályozásaink** előírásait is. A Magyar Egészségügyi Ellátási Standard (MBES 2.0.) bevezetése jelenleg folyamatban van.
2. Orvosaink, ápolóink, asszisztenseink és más képzettségű munkatársaink folyamatosan készen állnak arra, hogy a hozzánk forduló betegeket **magas szakmai színvonalon, készséges gondossággal** lássák el.
3. **Korszerű diagnosztikus lehetőségeinket** és szakmai tudásunkat készséggel rendelkezésre bocsátjuk a családorvos kollégáknak, a velünk együttműködő szakorvos kollégáknak és társintézeteknek.
4. **Oktató kórházként** részt veszünk az orvosképzésben és más egészségügyi szakemberek képzésében. A betegségek megelőzése és az egészség megőrzése érdekében részt veszünk a lakosság egészségnevelésében. Támogatjuk **munkatársaink folyamatos képzését** és tudományos törekvéseit, erőfeszítéseket teszünk a betegellátás szakmai színvonalának folyamatos javítására.
5. **Munkatársaink odaadása és hivatássonterete** révén elkötelezzük magunkat arra, hogy erőforrásainkat a lehető legmagasabb színvonalú és humánus egészségügyi szolgáltatások nyújtására összpontosítsuk. A céljaink elérése érdekében:
6. Meghallgatjuk és válaszolunk betegeink gondjaira és problémáira, betegpanaszokat folyamatosan szabályozottan kezeljük. Folyamatos betegelégedettségi vizsgálatokat végzünk és helyesbítő tevékenységeket fogalmazunk, valósítunk meg, osztályos bontásban. A lehetőségeken belül **magas színvonalú tárgyi és személyi feltételek biztosításával** szolgáljuk a betegellátást.
7. Arra törekszünk, hogy a **leghumánusabb és lehető legjobb körülményeket** biztosítsuk a szolgáltatásainkat igénybe vevő betegeknek
8. **Együttműködünk** minden szakmai és nem szakmai szervezettel és jó szándékú személlyel, hogy közreműködésükkel és segítségükkel alapvető céljainkat megvalósítsuk.
9. Legfontosabb számunkra, hogy a betegek elégedettek legyenek munkánkkal. Ennek érdekében rendszeresen végzünk **betegelégedettségi vizsgálatokat**, melynek eredményei alapján folyamatosan fejlesztjük tevékenységünket.
10. **Kapcsolattartási rendszerünk fejlesztésével** *hosszú távú, korrekt ügyfél-, bészállító-, illetve hatósági szervezeti kapcsolatokat* alakítunk ki minden szolgáltatási területen, az intézmény tevékenységéről az *érdeelt feleket* rendszeresen tájékoztatjuk.
11. Szolgáltatásaink minőségét a szükséges **erőforrások – személyi** (magas szintű szakismeret, szakképzettség...) **és egyéb** (tárgyi feltételek, folyamatos költségfigyelés...) - **biztosításával, a betegek és egyéb érdekelt felek igényeinek rugalmas kezelésével, a munkavégzés vezetői ellenőrzésével, a szolgáltatást igénybe vevői, megrendelői észrevételek, panaszok gyors-rugalmas kezelésével** valamint ezek tapasztalatainak a munkafolyamatokba történő visszacsatolásával, valamint a **Minőségirányítási rendszer előírásainak betartásával biztosítjuk.**
 - Tevékenységeink megtervezésénél fontosnak tartjuk a **környezet feltételeinek/tényezőinek elemzését**, a lehetséges **szolgáltatási igénybe vevők körének pontos ismeretét, bővítési, teljessé tételei lehetőségeit**, illetve a **személyes kapcsolattartásból származó információkat, melyek eredményeit folyamatszemléletű és kockázatalapú megközelítés alkalmazásával hasznosítjuk** stratégiai döntéseinkben, működésünkben.
 - A hibákat megelőzzük.
 - Törekszünk a hatóságokkal és az illetékes szervezetekkel való nyitott és bizalomteljes párbeszédre.

Szolgáltatásaink biztonságos színvonalát, irányítási rendszerünk **folyamatos ellenőrzésével, értékelésével, fejlesztésével** garantáljuk.
Az Intézményünk minőségpolitikájában foglalt elvek betartása minden munkatársunk számára kötelező.

Cegléd, 2023.08.01.

CÍM: 2700 Cegléd, TÖRTELI ÚT 1-3. • POSTACÍM: 2700 Cegléd, PF.: 63.
TELEFON: KÖZPONT: (53) 310-011 • TITKÁRSÁG: (53) 310-551 • FAX: (53) 310-860
Adószám: 15813688-2-13 Törzskönyvi azonosító szám: 813684
Bankszámlaszám: Magyar Államkincstár 10023002-00333001-00000000
Internet: www.toldykorhaz.hu • E-MAIL: igazgatas@toldykorhaz.hu

