



## I. Vispārīgā informācija

### 1. SIA "Rīgas 2.slimnīca" (turpmāk – Slimnīca) sauklis:

- Profesionāli. Cilvēcīgi. Kopā.

### 2. Slimnīcas misija:

- Profesionāla, kvalitatīva un pieejama palīdzība pacientiem ar kaulu un locītavu traumām un slimībām.

### 3. Slimnīcas vīzija:

- Atpazīstama moderna klīnika ar profesionālu komandu.

### 4. Slimnīcas pamatvērtības:

- Profesionalitāte
- Atbildība
- Godīgums
- Sadarbība
- Lojalitāte
- Konfidencialitāte

## II. Kvalitātes politika

5. Slimnīca savā darbībā apliecina spēju pastāvīgi un nepārtraukti piedāvāt drošus, kvalitatīvus un pieejamus pakalpojumus pacientiem ar kaulu un locītavu traumām un slimībām, kas atbilst klientu vēlmēm un reglamentētām prasībām, savā darbības jomā pielietojot augstu profesionālo prasmi un mūsdienīgas ārstēšanas un izmeklēšanas tehnoloģijas.

6. **Kvalitātes politikas darbības sfēra** - Visplašākā spektra traumatoloģijas un ortopēdijas stacionārie, diagnostiskie un ambulatorie veselības aprūpes pakalpojumi:

- stacionārie traumatoloģijas/ortopēdijas, pacientu aprūpes pakalpojumi, iekļaujot plāna un neatliekamās palīdzības veselības aprūpes nodrošinājumu un pacientu aprūpi;
- ambulatorie veselības aprūpes pakalpojumi, iekļaujot Traumpunkta, dienas stacionāra aprūpi, plaša spektra ambulatoro speciālistu konsultācijas, pacientu aprūpi mājās;
- diagnostiskie pakalpojumi, iekļaujot staru, vizuālās diagnostikas un klīniskās fizioloģijas pakalpojumus;
- rehabilitācijas pakalpojumi, iekļaujot fizikālas terapijas, fizioterapijas un ergoterapijas pakalpojumus;
- pacientu aprūpe un ēdināšana.

### 7. Prioritātes kvalitātes jomā:

- radīt pamatu konsekventai kvalitātes politikas īstenošanai un kvalitātes vadības sistēmas nepārtrauktai pilnveidošanai atbilstoši starptautisko standartu, normatīvo aktu un slimnīcas izvirzītām prasībām pakalpojumu kvalitātei;
- pastāvīgi strādāt un pilnveidot pakalpojumu klāstu atbilstoši modernām ārstēšanas un izmeklēšanas tehnoloģijām;
- ārstēšanas un izmeklējumu nodrošināšanā izmantot tikai rūpīgi izvērtētas standartizētas un vispāratzītas medicīnas tehnoloģijas;

- sadarboties ar tiem medicīnas preču, medikamentu un pakalpojumu piegādātājiem, kas izprot klientu prasības un savlaicīgi piegādā labas kvalitātes preces, kā arī nodrošina medicīnas iekārtu apkopi un personāla apmācību;
- pastāvīgi uzturēt komunikāciju starp slimnīcu un klientiem, slimnīcas vadību un tās struktūrvienībām, nodrošinot aktuālu informāciju par slimnīcas sniegtiem pakalpojumiem un analizējot klientu izteiktās vēlmes;
- ārstēšanas un diagnostikas pakalpojumus veikt noteiktā laikā un kvalitātē, sniedzot klientiem savlaicīgu, drošu, ētisku un konfidenciālu pakalpojumu;
- noteiktā laikā izskatīt visas klientu pretenzijas un ieteikumus, dokumentējot veiktos pasākumus to atrisināšanai, nosakot cēloņus un veicot pilnveides darbības;
- iesaistīt kvalitātes politikas realizācijā visu slimnīcas personālu, kas aktīvi piedalās kvalitātes uzlabošanas procesā, izmantojot savas zināšanas un prasmes.

## 8. Kvalitātes politikas dimensijas:

- **Pieejamība:**  
Mēs uzskatām, ka mūsu klients ir viss, kādēļ mēs strādājam, mēs izturamies pret mūsu klientiem un viņu ģimenēm ar līdzjūtību un cieņu, mēs strādājam, lai saņemtu viņu uzticību.
- **Uzmanība:**  
Mēs gribam, lai mūsu klienti un viņu ģimenes jūt un redz individuālu attieksmi un to kā mūsu darbs ietekmē katra atsevišķa cilvēka labsajūtu. Mēs saprotam, ka jebkurš mūsu sasniegums un katrs apmierinātais klients ir tikai un vienīgi komandas darba rezultāts.
- **Drošība:**  
Katrs no mums ievēro rīcības kodeksu, lai nodrošinātu klientu drošību. Sniedzot savus pakalpojumus, mēs izturamies ar atbildību pret mums uzticētajiem. Mēs ticamies pēc augstas kvalitātes standartiem un uzņemamies atbildību par sava darba rezultātu.
- **Zināšanas un pieredze:**  
Mēs augstu vērtējam un atbalstam mūsu darbinieku vēlmi izglītoties un nemitīgi celt savu profesionālo kvalifikāciju, jo apzināmies, ka tieši zinoši darbinieki ir svarīgākais uzņēmuma resurss. Strādājot kopā, mēs varam paveikt vairāk, nekā mēs varētu individuāli.
- **Attīstība:**  
Mēs rūpējamies par to, lai mūsu uzņēmuma attīstība notiek caur pārmaiņām, kuras ierosina un realizē darbinieki. Gatavība pieņemt izaicinājumu, nemitīgi izmēģināt un iedzīvināt praksē jaunākās tehnoloģijas, metodes un aprīkojumu ir viena no mūsu uzņēmuma prioritātēm.

## 9. Slimnīcas kvalitātes mērķi:

Saistīti ar veselības aprūpes pieejamības, veselības veicināšanas un sociālo pakalpojumu politikas īstenošanu, kas izriet no Slimnīcai noteiktā vispārējā stratēģiskā mērķa, tiesību aktiem un politikas plānošanas dokumentiem un ir saistīti ar publiskai personai noteikto funkciju izpildes nodrošināšanu, un tie ir:

- Augsti kvalitatīvu un drošu veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšana;
- Infrastruktūras racionāla izmantošana un uzturēšana;
- Augsti kvalificētas un motivētas personāla komandas attīstība un tās labbūtības veicināšana nodrošinot iekļaujošu nodarbinātību;
- Inovāciju veicināšana un iesaiste pētniecībā;
- Iedzīvotāju veselības veicināšanas un slimību profilakses pasākumu nodrošināšana;

- Sociālās palīdzības pieejamības nodrošināšana;
- Pacientu apmierinātības un līdzestības līmeņa paaugstināšana;
- Ilgtspējīgas darbības principu īstenošana.

**10. Atbildība kvalitātes politikas jomā:**

- Slimnīcas vadība ir atbildīga par kvalitātes politikas ieviešanu visās pakalpojumu sniegšanas jomās.
- Slimnīcas personāls ir iepazinies, atbalsta un īsteno kvalitātes politiku savā darbībā.