|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dom zdravlja LivnoSv.Ive br. 2****80101 Livno** | **Livno LOGO** | **Tel: + 387 34 206- 281****Fax: + 387 34 200-003****Email: dz.livno@gmail.com** |
| **Broj:****Datum usvajanja:**  |
| **ODOBRENO OD STRANE:****Ravnatelj: dr.med. Ljiljana Mladina,spec.ob.med.****Koordinator: Ljubica Ćuk, bacc. sestrinstva** |

**DOM ZDRAVLJA LIVNO**

Javna zdravstvena ustanova Dom zdravlja Livno pruža primarnu zdravstvenu zaštitu za pripadajuću populaciju svih dobnih skupina. Djelatnosti ustanove se provode u Službama: obiteljske medicine, zubozdravstvene zaštite, hitne medicinske pomoći, higijensko epidemiološke zaštite, zdravstvene zaštite žena i trudnica, zdravstvene zaštite djece, imunizacije protiv zaraznih bolesti, centra za mentalno zdravlje, centra za rani rast i razvoj, ureda za kvalitet, zdravstvene njege u zajednici, zdravstvene zaštite kod specifičnih i nespecifičnih plućnih oboljenja, fizikalne rehabilitacije u zajednici, laboratorijske dijagnostike, radiološke dijagnostike, preventivno-promotivne zdravstvene zaštite djece i mladih u predškolskim i školskim ustanovama, te specijalističko-konzultativnim.

**Naša misija je:**

Postići visoko zadovoljstvo korisnika naših usluga

Graditi povjerenje u naše sposobnosti

Predvidjeti i odgovoriti na potrebe korisnika i zajednice

Zalagati se za trajni profesionalni razvoj osoblja

U cilju uspostavljanja trajnog poboljšanja kvaliteta uključili smo se u proces certifikacije i akreditacije koji se odvija u suradnji sa Agencijom za kvalitet i sigurnost u FBIH.

**Naša vizija je** - biti lider u pružanju zdravstvenih usluga i kontinuirano poboljšavati kvalitet kroz:

Pristup orijentiran na korisnika/pacijenta;

Profesionalnu kompetenciju i etiku;

Profesionalnu odgovornost menadžmenta;

Profesionalnu odgovornost svakog djelatnika ponaosob;

Edukaciju iz oblasti sigurnosti i poboljšanja kvalitete;

Izgradnju povjerenja u zdravstvene djelatnike;

Unaprijeđenje rada zdravstvenih djelatnika u zajednici;

Prepoznatljivost u širom području po kvaliteti i vrsti usluga.

Našu misiju i viziju ostvarujemo slijedećom politikom:

**Politika Doma zdravlja**

Javna zdravstvena ustanova Dom zdravlja Livno pruža primarnu zdravstvenu zaštitu za pripadajuću populaciju svih dobnih skupina. Djelatnosti ustanove se provode u Službama: obiteljske medicine, zubozdravstvene zaštite, hitne medicinske pomoći, higijensko epidemiološke zaštite, zdravstvene zaštite žena i trudnica, zdravstvene zaštite djece, imunizacije protiv zaraznih bolesti, centra za mentalno zdravlje, centra za rani rast i razvoj, ureda za kvalitet, zdravstvene njege u zajednici, zdravstvene zaštite kod specifičnih i nespecifičnih plućnih oboljenja, fizikalne rehabilitacije u zajednici, laboratorijske dijagnostike, radiološke dijagnostike, preventivno-promotivne zdravstvene zaštite djece i mladih u predškolskim i školskim ustanovama, te specijalističko-konzultativnim.

Politika kvaliteta zdravstvene zaštite je osnovni okvir za smjernice, strateško planiranje i menadžment, kao i sveukupne aktivnosti za poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Livno. Glavne vrijednosti koje definiraju parametre kvaliteta u našoj ustanovi su :

Dostojanstvo ljudi

Izbor i privatnost

Pravičnost

Dostupnost i pristup zdravstvenoj zaštiti

Učinkovitost

Efikasnost zdravstvenih službi

Korisnik / pacijent u središtu naših aktivnosti i planova

Zdravstveno prosvjećivanje stanovništva

**Temeljni principi i vrijednosti:**

* Temeljna načela iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti su: sveobuhvatnost, kontinuiranost, dostupnost zdravstvene zaštite, cjelovit pristup te načelo specijaliziranog pristupa;
* Poboljšanje sustava kvalitete kao temelj trajnog poboljšanja procesa pružanja zdravstvenih usluga s ciljem zadovoljenja potreba korisnika/pacijenta i ostalih sudionika u zdravstvu;
* Zalaganje za promociju zdravlja i prevenciju bolesti naših korisnika i našeg osoblja;
* Osiguravanje zdravih radnih mjesta;
* Sigurnost i zaštita korisnika, osoblja i zajednice;
* Transparentno utvrđivanje temelja i kriterija za uspostavu sustava kvalitete i sigurnosti, te njihova dostupnost javnosti i korisnicima zdravstvenih usluga;
* Razvoj standarda i procesa mjerenja radi osiguranja učinkovitog i sigurnog pružanja usluga zdravstvene zaštite;
* Dragovoljan pristanak na sudjelovanje u sustavu poboljšanja kvalitete;
* Profesionalno osposobljavanje i odgovornost za obavljanje procesa poboljšanja kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga;
* Profesionalna samoregulacija - djelatnici posjeduju znanja i pridržavaju se etičkih načela profesije;
* Zaštita profesionalnih tajni;
* Prava korisnika/pacijenata trebaju biti priznata, uvažena i prihvaćena od svih sudionika u pružanju zdravstvene zaštite uključujući i brigu samih pacijenata o njihovom zdravlju;
* Dom zdravlja će imati dokumentirane mehanizme za identifikaciju, evidentiranje, analizu slučajeva i smanjenje nepovoljnih događaja koji su uzrokovali ili bi mogli uzrokovati štetu pacijentu, osoblju ili zajednici.

**RAVNATELJICA DZ**

Dr.med. Ljiljana Mladina, spec.obit.med.

**KOORDINATOR KVALITETE**

Ljubica Ćuk, mag. sestrinstva