

**Dom zdravlja Livno**  
**Trg Domovinskog rata 3**  
**80101 Livno**



**Tel: + 387 34 206- 281**  
**Fax: + 387 34 200-341**  
**Email: dz.livno@gmail.com**  
**Web: www.dz-livno.com**

**Broj:**

**Datum usvajanja:**

**ODOBRENO OD STRANE:**

**Ravnatelj: Jandre Hrgić, dr.med. spec. pedijatrije**  
**Koordinator: Ljubica Krišto, magistra 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, 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;
- Poboljšanja 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, 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 kvalitete 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.

**KOORDINATOR KVALITETE**

**RAVNATELJ DZ**

Ljubica Krišto, mag. sestrinstva

Jandre Hrgić, dr.med.,spec.pedijatrije