



● ООО «МЕДИЦИНСКАЯ КЛИНИКА ИНКОР» INCOR Medical, LLC ● 362008 Россия PCO-Алания г. Владикавказ ул. С. Мамсурова 20 / пр. Коста 79

● Лицензия № ЛО—15-01-000462  
ИНН 1513049564

● Тел.: +7(918) 822 92 01, 8 (8672) 55 22 44

## ПРИКАЗ

« 15 » апреля 2019г.

№ 43/0

### Об утверждении Политики в области качества СМК и БП Клиники

В целях реализации требований раздела 5.2 стандартов ISO 9001: 2015, ГОСТ Р 56404

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Политику в области качества и БП Клиники, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Представителю руководства по качеству (Карвелене С.В.) в течение 3 (трех) рабочих дней после подписания настоящего приказа письменно ознакомить руководителей II уровня и структурных подразделений Клиники, с Политикой в области качества и БП Клиники.
3. Руководителям структурных подразделений в течение 3 (трех) рабочих дней после ознакомления с настоящим приказом письменно ознакомить работников вверенных отделений, с Политикой в области качества и БП Клиники.
4. Управляющему делами (Кабисова А.Ю.) разместить в течение 3 (трех) рабочих дней после подписания настоящего приказа Политикой в области качества и БП Клиники на:
  - официальном сайте Клиники;
  - территории офисов Клиники, в доступных местах для Пациентов и иных лиц.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Ф.П. Пагаева

## Политика в области качества и БП Клиники

- Ориентация на потребителя, организация и постоянное улучшение потоков ценностей для потребителей.
- Лидерство руководства. Применение современных медицинских и управленческих технологий, с использованием ИТ-технологии. Совершенствование системы управления Клиникой путем внедрения и развития процессного подхода и четкой регламентации полномочий и ответственности ее работников.
- Строгое соблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи. Обязательное выполнение работниками ООО «Медицинская клиника Инкор» (далее – Клиника) всех требований и положений документации системы менеджмента качества и бережливого производства, Предложений (Практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (Поликлинике).
- Развитие системы мотивации персонала, обеспечивающей его максимальную вовлеченность и нацеленность на получение запланированных результатов. Постоянное повышение уровня квалификации работников Клиники на основании имеющихся нормативных требований, внутренней системы обучения и анализа мнений внутренних потребителей.
- Принятие мер по предупреждению и устранению выявленного несоответствия качества представленных услуг.
- Построение отношений с партнерами на основе взаимных выгод и долгосрочных планов. Постоянное совершенствование закупочных процедур и взаимодействия с поставщиками для обеспечения необходимого качества и сроков поставки продукции и услуг.
- Систематическая оценка функционирования интегрированной системы менеджмента качества и системы менеджмента бережливого производства (далее – СМК и БП). Оптимизация сбора и анализа данных для принятия обоснованных управленческих решений в минимально возможные сроки с минимизацией рисков и сохранения качества оказываемых услуг.
- Поддержание инфраструктуры Клиники в состоянии, отвечающей требованиям нормативных документов и обеспечивающих комфортное и безопасное пребывание пациентов и возможность оказания им услуг в необходимом объеме.
- Обязательное и достаточное обеспечение необходимыми ресурсами действующей СМК и БП Клиники.
- Обеспечение непрерывного медицинского образования у медицинского персонала Клиники для сохранения высоких принципов преданности профессии медицинского работника и удовлетворения ожиданий наших пациентов.

### Основные принципы реализации Политики в области качества

- Пациент и его интересы – приоритет нашей деятельности. Наш слоган - Вместе с заботой о каждом.
- Гарантией качества медицинской помощи и системы ее совершенствования является полная и постоянная ответственность руководства.
- Политика в области качества СМК и БП Клиники осуществляется при активном участии каждого работника Клиники.
- Профессионализм и компетенция работников – основная ценность и достояние Клиники.
- В работе мы ориентированы на процессный подход и постоянное улучшение.
- Работники Клиники знают и выполняют требования законодательства РФ, стандартов, процедур и инструкций.

ООО «Медицинская клиника Инкор»	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК и БП)	СМК и БП - СТО-5.2-01	Стр. 2 из 2
---------------------------------	--	--------------------------	----------------

**Высшее руководство Клиники принимает на себя ответственность за:**

- претворение Политики в области качества СМК и БП Клиники в жизнь и доведение до сведения ее до каждого работника Клиники,
- регулярное проведение анализа результатов ее реализации и актуализацию при постановке новых целей и задач,
- следование изложенным принципам во всех подразделениях и принятию необходимых мер, направленных на понимание Политики в области качества,
- создание соответствующих условий для реализации Политики и Целей в области качества СМК и БП Клиники, постоянному повышению результативности СМК и БП Клиники.
- улучшение потоков ценностей, с целью повышения эффективности предоставляемых услуг Клиникой.

Приложение  
к приказу ООО «Медицинская клиника Инкор»  
от «15» апреля 2019г. № 43/о

### **Наша идеология**

- Обеспечение качества и доступности медицинской помощи, безопасности пациента и врача. Визуализация и прозрачность всех процессов Клиники для всех групп ее потребителей. Клиентоориентированный сервис с применением стандартизации всех этапов оказания медицинской деятельности.
- Бережное отношение к ресурсам и их использованию, с применением мер по их экономии.
- Соблюдение корпоративной культуры на основе уважения к человеку. Уважение к профессии, к пациентам и коллегам, ответственность перед обществом.
- Сохранение и приумножение лучших традиций отечественной медицины в соответствии с международными требованиями к медицинской деятельности и передовыми методиками.

### **Наша цель**

Повышение качества жизни жителям Северной Осетии – Алания, СКФО и зарубежья, путем организации оказания им качественной медицинской помощи с внедрением и постоянным совершенствованием прогрессивных методов профилактики, диагностики и лечения пациентов, применением современных технологических процессов и ресурсов при непрерывном развитии структур управления, совершенствовании профессионализма и квалификации работников ООО «Медицинская клиника Инкор».

### **Наша миссия**

Создание, поддержание и постоянное совершенствование условий, гарантирующих высокое качество оказываемых населению медицинских услуг и их безопасность.

### **Наше кредо**

ООО «Медицинская клиника Инкор» – это система конкурентоспособная, мобильная и динамично развивающаяся медицинские услуги, оказываемые в полной мере соответствии порядкам и стандартам оказания медицинской помощи, а так же с максимальным учетом требований и пожеланий пациентов и предвосхищении их ожиданий, что гарантирует:

- пациентам – доступную, высококвалифицированную помощь и удовлетворение их высокого уровня ожиданий по поводу сохранения/восстановления своего здоровья и поддержания определенного качества жизни;
- персоналу – моральное и материальное удовлетворение от работы.

### **Наша стратегия**

- Создание гибкой системы предоставления медицинских услуг для населения при постоянном тотальном мониторинге потребностей в них в регионе и за его пределами, и управлении их качеством.
- Социальная ответственность перед нашими пациентами и работниками.
- Укрепление позиций лидера в отдельных сегментах рынка медицинских услуг Северной Осетии – Алания и Северо-Кавказском регионе. Признание нашей деятельности международным сообществом потребителей.