

Η 4^η Υγειονομική Περιφέρεια Μακεδονίας και Θράκης, ως θεσμοθετημένος φορέας εποπτείας, συντονισμού και υποστήριξης των δημοσίων δομών υγείας της Βόρειας Ελλάδας, δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς όλους τους αποδέκτες των υπηρεσιών της - νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, ΤΟΜΥ, επαγγελματίες υγείας, πολίτες και λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς.

Η παρούσα **Πολιτική Ποιότητας** αποτυπώνει τη δέσμευση της Διοίκησης και όλων των εργαζομένων για τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στο πλαίσιο ενός σύγχρονου, διαφανούς και ανθρωποκεντρικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου **ISO 9001:2015**.

Στόχοι της Πολιτικής Ποιότητας

Η 4^η ΥΠΕ δέσμεύεται να επιδιώκει:

1. **Συντονισμό και Βελτιστοποίηση** της λειτουργίας των δομών υγείας ευθύνης της, με επίκεντρο τη δημόσια υγεία και την ασφάλεια των πολιτών.
2. **Ικανοποίηση των αναγκών των αποδεκτών υπηρεσιών**, μέσα από σαφείς, τεκμηριωμένες και προσβάσιμες διαδικασίες.
3. **Διαρκή Βελτίωση της Ποιότητας**, μέσω συστηματικής παρακολούθησης δεικτών, αξιολόγησης κινδύνων και ανατροφοδότησης (π.χ. ερωτηματολόγια, παράπονα, προτάσεις).
4. **Εκπαίδευση και ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού**, ώστε να συμμετέχει ενεργά στη διαχείριση ποιότητας και στη λήψη αποφάσεων.
5. **Συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία**, τα εθνικά πρότυπα υγείας και τις κατευθυντήριες οδηγίες του Υπουργείου Υγείας.

Δεσμεύσεις της Διοίκησης

Η Διοίκηση της 4^{ης} ΥΠΕ:

- Υιοθετεί τεκμηριωμένες **διαδικασίες λειτουργίας**, βασισμένες σε ανάλυση αναγκών, κινδύνων και ευκαιριών.
- Θέτει **μετρήσιμους ποιοτικούς στόχους** ανά οργανική μονάδα, με ετήσια ανασκόπηση της αποτελεσματικότητάς τους.
- Διασφαλίζει τη **διαφάνεια και την προσβασιμότητα** των υπηρεσιών (π.χ. μέσω ΚΕΠΥΚΑ, portal εξυπηρέτησης, ψηφιακών καναλιών).
- Καλλιεργεί **κουλτούρα ποιότητας και διατομεακής συνεργασίας** εντός των μονάδων και με εξωτερικούς φορείς.
- Τηρεί αρχείο **συστημικής αξιολόγησης κινδύνων και ευκαιριών**, σύμφωνα με τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας και κινδύνου.

Πεδίο Εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας

Το ΣΔΠ της 4^{ης} ΥΠΕ καλύπτει:

- Τη Διοικητική Υποστήριξη των δημοσίων φορέων υγείας αρμοδιότητάς της.
- Τον σχεδιασμό, συντονισμό και αξιολόγηση υπηρεσιών υγείας και πρόληψης.
- Την παρακολούθηση ποιότητας, πόρων και αποδοτικότητας των φορέων υγείας.
- Τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού και την υποστήριξη μονάδων ΠΦΥ και Νοσοκομείων.

- Τη διαχείριση αναφορών, παραπόνων και τη διασύνδεση με πολίτες και φορείς (μέσω ΚΕΠΥ, Helpdesk, τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.).

Αναθεώρηση και Επικαιροποίηση

Η Πολιτική Ποιότητας:

- Ανασκοπείται τουλάχιστον **μία φορά ετησίως** ή/και όταν μεταβάλλονται οι ανάγκες του Οργανισμού, η νομοθεσία ή τα στρατηγικά δεδομένα.
- Επικοινωνείται σε όλα τα επίπεδα του προσωπικού και είναι **δημοσίως διαθέσιμη** μέσω του ιστότοπου της 4^{ης} ΥΠΕ.
- Ενσωματώνεται σε όλες τις εκπαιδευτικές και επιθεωρησιακές διαδικασίες του ΣΔΠ.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας αποτελεί δέσμευση της Διοίκησης και εργαλείο διαρκούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας για όλους τους πολίτες.

Πίνακας Αναθεωρήσεων			
Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή Αναθεώρησης	Έγκριση

Ονοματεπώνυμο	Σύνταξη και Θεώρηση από	Έγκριση από
	Αιμιλία Μακρυαλέα	Παναγιώτης Μπογιατζίδης
Θέση	Προϊσταμένη Διεύθυνσης Προγραμματισμού & Ανάπτυξης Πολιτικών Παροχής Υπηρεσιών Υγείας	Διοικητής 4 ^{ης} Υγειονομικής Περιφέρειας Μακεδονίας & Θράκης
Υπογραφή		