



# Politika kvality

ČSN EN ISO 9001:2016

**Mise:** *Jsmo tam, kde nás potřebujete!*

**Vize:** *Lídr v poskytování PNP v Evropě*

## Zaměření na zákazníky, pacienty

1. Spokojenost zákazníka/pacienta je kritériem hodnocení naší práce.
2. Kvalita a bezpečí přednemocniční neodkladné péče je pro nás prvořadá a má nejvyšší prioritu.

## Zaměstnanci

3. Neustále prohlubujeme odbornou způsobilost našich zaměstnanců.
4. Klademe důraz na profesionalitu, vstřícnost, empatii, rychlou reakci, spolehlivost.

## Neustálé zlepšování

5. V každodenní praxi používáme moderní poznatky lékařské vědy a techniky.
6. Aplikujeme moderní technologie do hlavních i podpůrných procesů.
7. Sledujeme a vyhodnocujeme procesy a vztahy v organizaci a na základě zjištěných informací provádíme potřebné změny a zlepšení.
8. Provádíme analýzu monitorovaných údajů se zřetelem na včasné přijímání nápravných a preventivních opatření.

## Procesní přístup

9. Vytváříme podmínky pro účinné a efektivní provádění procesů v organizaci.
10. Způsobem chování, firemní kulturou a vzájemnou spoluprací s interními a externími zainteresovanými osobami se snažíme naplňovat pravidla etického kodexu.

Tato Politika kvality je závazná pro všechny pracovníky a v zájmu zvyšování kvality poskytovaných služeb vyžaduje jejich podporu. Vedení organizace se zavazuje k naplňování politiky kvality jako součástí filozofie organizace směřující k neustálému zlepšování systému řízení kvality a k trvalé orientaci na spokojenost zákazníků.

Schváleno v Praze dne 31. 12. 2019

Zdravotnická záchranná služba  
hl. m. Prahy  
Korunní 98, 101 00 Praha 10  
tel.: 222070362, fax: 222070360  
IČ: 00638927

**MUDr. Petr Kolouch, MBA**  
ředitel