



Vrsta dokumenta: Priručnik kvalitete

Revizija: 3

Datum: 15.04.2015.

# **PRIRUČNIK KVALITETE**

## **Sukladno normi HR EN ISO 9001**

### **Sanatorija Čorluka**

Potpis

Datum

Pripremila: Dunja Lapov, VSK \_\_\_\_\_ 15.04.2015.

Pregledala: Martina Jurić, dipl. soc. rad. \_\_\_\_\_ 15.04.2015.

Odobrila: Martina Jurić, dipl. soc. rad. \_\_\_\_\_ 15.04.2015.



## UVOD

Na temelju Odluke o osnivanju ustanove socijalne skrbi - doma za starije i nemoćne osobe, Osnivač je donio opće odredbe za osnivanje Doma.

Dom je osnovan rješenjem trgovačkog suda u Zagrebu, 11. srpnja 2001. godine, broj Tt-01/4081-2, reg. uložak s MBS: 080400608 kao Dom za starije i nemoćne osobe Gornji grad.

11. veljače 2009. godine rješenjem Gradskog ureda za zdravstvo, rad, socijalnu zaštitu i branitelje, Klasa: UP/I-550-01/09-07/2, Ur. broj: 251-11-21/203-09-4, a proširenjem kapaciteta za 46 korisnika promijenili smo sjedište koje je sa Šublinovog brijega 20 b preseljeno na Orešje 5 b, te ime Doma nakon toga je glasilo: Dom za starije i nemoćne osobe Sanatorij Ćorluka.

Osnivač Doma je dana 23. ožujka. 2015. godine donio Odluku o promjeni naziva Doma te on glasi:

**Dom za starije osobe Sanatorij Ćorluka.  
Skraćeni naziv: Sanatorij Ćorluka**

Dom je pravna osoba upisana u sudski registar ustanova te u upisnik ustanova socijalne skrbi. Skraćeni naziv je Sanatorij Ćorluka (u daljnjem tekstu: DOM).

Sjedište DOM-a je Orešje 5b Zagreb, a dio korisnika smješten je i na lokaciji Orešje 5. Ministarstvo rada i socijalne skrbi, Uprava socijalne skrbi (danas Ministarstvo socijalne politike i mladih) izdalo je rješenje o razvrstavanju doma, klasa: UP/I-550-03/01-01/72 Ur. broj: 524-04/2-01-1 od 28. prosinca 2001. g., te je DOM razvrstan **u treću kategoriju**.

Dio korisnika smještava se temeljem ugovora sklopljenog između Ministarstva socijalne politike i mladih, a najveći dio temeljem individualnih zahtjeva i ugovora.

U skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi djelatnost Doma je pružanje socijalnih usluga odraslim osobama, i to:

- usluge u okviru privremenog ili stalnog smještaja su usluge stanovanja, prehrane, njege, brige o zdravlju, socijalnog rada, psihosocijalne rehabilitacije, fizikalne terapije, radne terapije, radnih aktivnosti, aktivnog provođenja slobodnog vremena,
- usluge poludnevnog ili cjelodnevnog boravka,
- pomoć i njega u kući: organiziranje prehrane, obavljanje kućnih poslova, održavanje osobne higijene, te zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

Pored djelatnosti upisane u sudski registar Dom može obavljati i druge djelatnosti koje služe obavljanju djelatnosti upisane u sudski registar, ako se one u manjem opsegu ili uobičajeno obavljaju uz upisanu djelatnost (nabava medicinskog i ostalog potrošnog materijala za zbrinjavanje starijih i nemoćnih osoba).



DOM je poznat po izvršavanju svojih obaveza kako prema državnom proračunu tako i prema svojim radnicima i dobavljačima.

Radnici DOM-a se konstantno educiraju unutar DOM-a ali i na organiziranim vanjskim edukacijama.

Strateški partneri DOM-a su Ministarstvo socijalne politike i mladih, te Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje.

S obzirom da je osnovna djelatnost vezana uz različite oblike zdravstvene njege i socijalne skrbi, partneri DOM-a su i ordinacije primarne zdravstvene zaštite, te nadležni Centri za socijalnu skrb.

## 2. SVRHA I PODRUČJE PRIMJENE

Zahtjevi norme ISO 9001 primjenjuju se na sve procese u poslovnom sustavu DOM-a. DOM ne razvija nove proizvode i ne bavi se projektiranjem, tako da se izuzima zahtjev norme 7. 3 Projektiranje i razvoj.

DOM je prepoznao, dokumentirao te implementirao procese nužne za učinkovito upravljanje sustavom u skladu s normom ISO 9001.

DOM u svom sustavu je identificirao podugovorene (outsource) procese koji bitno utječu na sukladnost usluge sa zahtjevima. Svi zahtjevi za podugovornu (outsource) uslugu su specificirani u Ugovorima o pružanju podugovorene (outsource) usluge te je osiguran nadzor nad njima.

Uprava osigurava sredstva za razvoj, primjenu i neprekidno održavanje sustava kvalitete, njegovu usmjerenost na prioritete za poboljšanje kvalitete skrbi i usluge, te sigurnosti korisnika i radnika, planiranjem na razini kalendarske godine te vrednovanjem postignutih rezultata.

Osoblje koje obavlja poslove koji utječu na kvalitetu usluge birano je na osnovi odgovarajućeg školovanja, izobrazbe, vještine i iskustva.

Uprava je svjesna da ukupna uspješnost organizacije, temeljena na mjerenjima kroz poslovne procese, ovisi i o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja sadašnjih i potencijalnih korisnika.

DOM ima uspostavljen, dokumentiran i implementiran sustav upravljanja kvalitetom kojeg redovito održava i neprestano poboljšava.



Politika kvalitete izdaje se kao samostalni dokument kojeg potpisuje Osnivač DOM-a te ima status upravljanog dokumenta.

Ravnateljica u Upravinoj ocjeni donosi / preispituje i po potrebi predlaže promjene politike upravljanja kvalitetom.

Zakonskim i pod zakonskim aktima, te sistematizacijom radnih mjesta jasno su utvrđene odgovornosti i ovlaštenja svakog pojedinca unutar Ustanove.

Uprava je osigurala da su sa određenim odgovornostima i ovlastima unutar DOM-a svi upoznati.

Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom primijenjenog u Dom-u sadrži:

- politiku kvalitete,
- izjavu o ciljevima kvalitete,
- priručnik kvalitete,
- dokumentirane postupke,
- dokumente potrebne za planiranje, provedbu i nadzor nad prepoznatim procesima (npr. obrasce, radne upute, planove ...) i zapise kojima dokazuje rezultate procesa i sustava.

Termin *dokumentirani postupak*, podrazumijeva da je postupak ustanovljen, dokumentiran, te da se primjenjuje i održava.

Osnovni uspostavljeni dokumentirani postupci sustava kvalitete su:

1. Postupak za upravljanje dokumentacijom i zapisima PS-420-01
2. Postupak za upravljanje nesukladnostima i postupak za provođenje popravne radnje PS-800-01
3. Postupak za interni audit PS-822-01
4. Postupak za upravljanje preventivnim radnjama PS-853-01

Ostali dokumentirani postupci su navedeni u Glavnom popisu dokumenata OB-423-06.

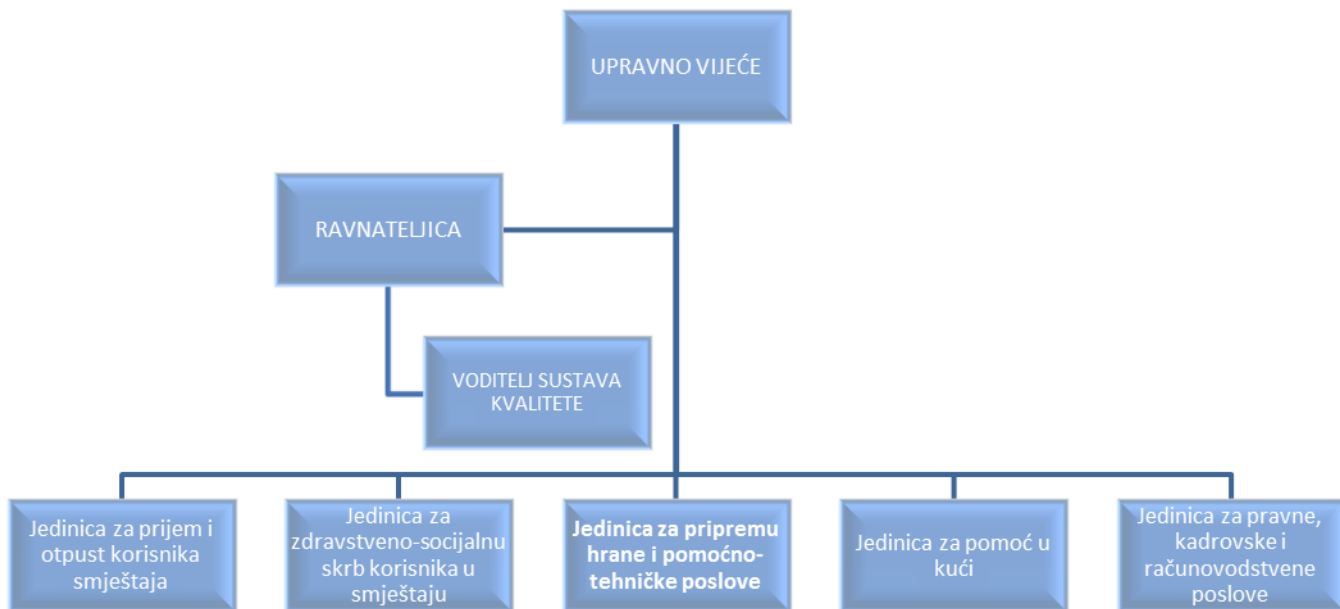
Opseg dokumentacije i medij na kojem se nalazi prilagođen je specifičnostima DOM-a, stručnosti djelatnika, razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija i jednostavnosti internog komuniciranja.



### 3. PRILOZI

#### Prilog 1. priručnika kvalitete, mapa procesa

Organizacijska shema doma (slika br.1)





**Prilog 2. (slika br. 2.):  
Definirani procesi u Sanatoriju Ćorluka i njihova međuzavisnost prikazani u skladu s normom ISO 9001**

Tumač:



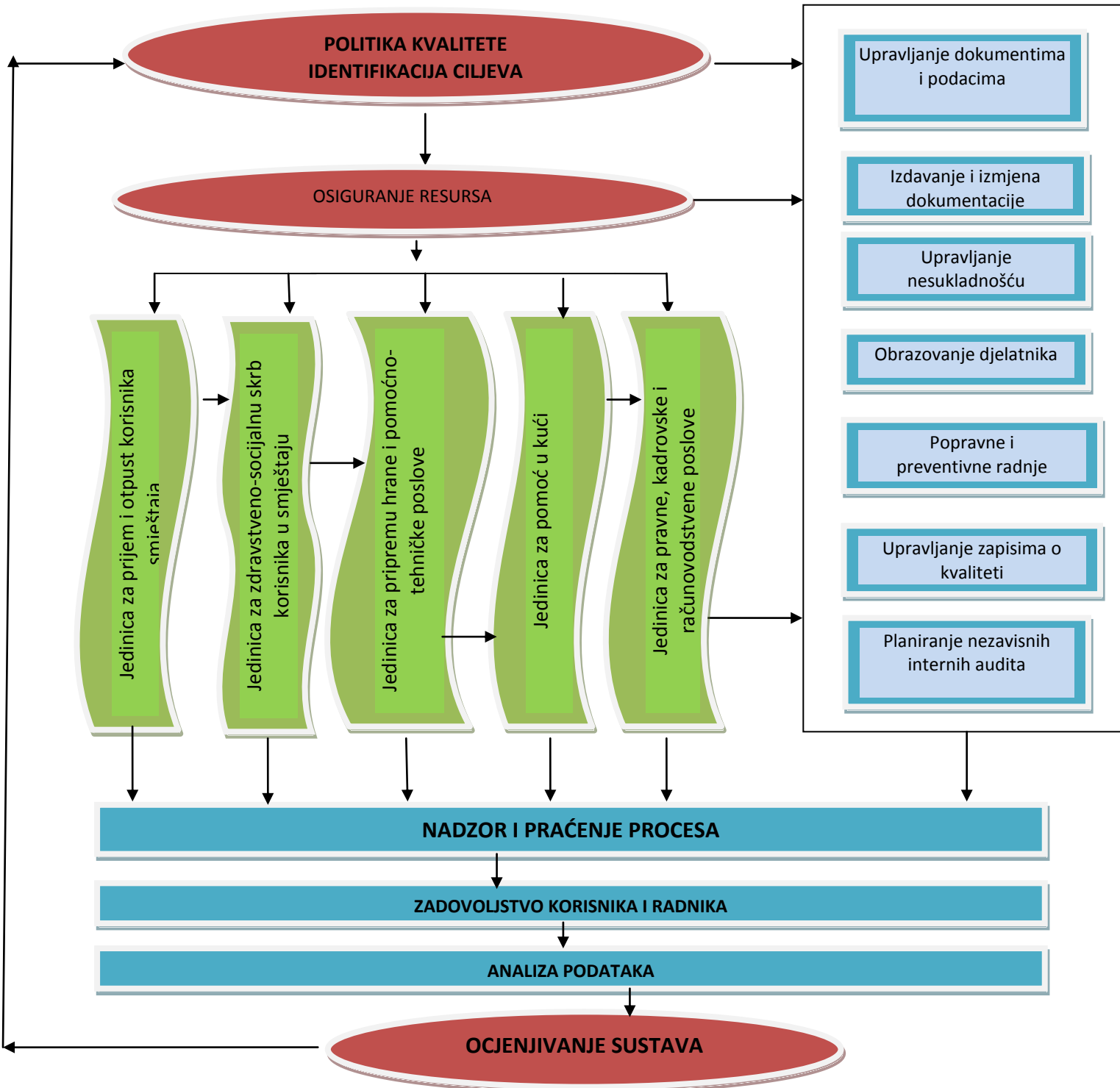
Glavni proces



Proces podrške



Proces upravljanja





**Prilog 3: slika br. 3. Hijerarhijske grupe dokumenata sustava upravljanja**

