

Πολιτική Ποιότητας



Η Εταιρεία «ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Ε.Α.Ε» ιδρύθηκε το 1984 και ο στόχος του ιδρυτή του, ήταν η αναβάθμιση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών υγείας στη χώρα, με τη διάθεση στην ελληνική κοινωνία ενός Κέντρου εφαρμογών της πλέον σύγχρονης τεχνολογίας στον τομέα της Ιατρικής, ανάλογο των ερευνητικών κέντρων της Αμερικής και των ευρωπαϊκών χωρών.

Πρόθεσή του ήταν να εξασφαλίσει τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις εκείνες οι οποίες θα ανέκοπταν τη φυγή των Ελλήνων ασθενών στο εξωτερικό. Κορυφαία επίτευξη, η εδραίωση μίας θέσης για την Ελλάδα, μεταξύ των μεγαλύτερων κέντρων υγείας της Ευρώπης και των Βαλκανίων, θέση που θα της εξασφάλιζε την εισαγωγή ξένων ασθενών προερχόμενων ακόμα και από τα πλέον εξελιγμένα κράτη.

Στην συνέχεια η Εταιρεία και οι λοιπές επιχειρήσεις που αποτελούν τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών διακρίθηκε και συνεχίζει να διακρίνεται για τον αναπτυξιακό σχεδιασμό της, που διαπνέεται πάντα από τις βασικές αρχές του ιδρυτή του, αρχές που εστιάζουν στο ήθος, στη συνέπεια, στο σεβασμό στον άνθρωπο, στην προσφορά στην κοινωνία.

Η παρούσα Πολιτική αποτυπώνει τις γενικές αρχές και στόχους του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, βάσει των Διεθνών προτύπων ποιότητας, με έμφαση στην διαρκή εξασφάλιση ανανεωμένου υπερσύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού σε όλες τις νοσοκομειακές μονάδες του Ομίλου, στην υποστήριξη πρωτοποριακών ιατρικών μεθόδων, στην ανάδειξη των διεθνών επιστημονικών κατακτήσεων, και στην επένδυση στην εφαρμογή τους, με σεβασμό στην ανθρώπινη προσωπικότητα και με την χρήση σύγχρονης τεχνολογίας και εξελιγμένων μεθόδων και πρακτικών, που αποτελεί κορυφαία αποστολή του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών καθ' όλη την πορεία του.

Συγκεκριμένα, το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας στον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών στοχεύει στο να μεγιστοποιήσει την καλή υγεία και ευεξία του ασθενή, λαμβανομένων υπόψη των ωφελειών που εμπεριέχει η διαδικασία της περίθαλψης σε όλα τα επιμέρους της σημεία, έχει δε ανθρωποκεντρική εστίαση, τοποθετώντας στο κέντρο της τον ασθενή.

Ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών μέσα από την ανάπτυξη των επιμέρους κλινικών του, στοχεύει να παρέχει, τόσο στην πρωτοβάθμια, όσο και στη δευτεροβάθμια περίθαλψη, διαρκώς καλύτερες και πληρέστερες υπηρεσίες υγείας, έτσι ώστε να συνεχίσει να κατέχει την ηγετική θέση που διατηρεί από το 1984, ως μια από τις πιο αξιόπιστες και καλύτερες υγειονομικές μονάδες σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Η σημαντικότερη προτεραιότητα του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών είναι η τεκμηριωμένη ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα των ασθενών, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η εμπιστοσύνη των ασθενών και των συνοδών τους προς τον Όμιλο σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο υγειονομικό περιβάλλον.

Πρότυπο ISO 9001:2015

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών στηρίχθηκε στην ανάπτυξη του Διεθνούς Συστήματος ISO 9001:2015, την ευθύνη του οποίου για την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συνεχή βελτίωσή του έχει η Διεύθυνση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Μέτρησης Αποτελεσματικότητας Κλινικών Ομίλου, στοχεύοντας:

- στην απαρέγκλιτη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό καθεστώς και όλες τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν το Εθνικό Σύστημα Υγείας της χώρας
- στη διαχείριση που έχει βασιστεί πάνω στην ανάλυση και καταγραφή όλων των διαδικασιών που επισυμβαίνουν σε πραγματικό χρόνο μέσα στις κλινικές του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών
- στην παρακολούθηση, ανάλυση και σύγκριση με τα εθνικά και διεθνή δεδομένα δεικτών και αποτελεσμάτων στην εφαρμογή της προσέγγισης διακινδύνευσης η οποία είναι καθοριστικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,

έτσι ώστε να συνακολουθείται η συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των ασθενών και όλων των αποδεκτών των υπηρεσιών που λαμβάνουν από τις κλινικές του Ομίλου.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών, πέρα από τις ανεπτυγμένες διαχειριστικές διαδικασίες και οδηγίες του προτύπου ISO 9001:2015, ενσωματώνει στην ανάπτυξη του διεργασιακό μοντέλο προσέγγισης έτσι ώστε να δίνει τη δυνατότητα για:

1. την κατανόηση και τη συνέπεια στην ικανοποίηση των απαιτήσεων
2. τη θεώρηση των διεργασιών με όρους προστιθέμενης αξίας
3. την επίτευξη αποτελεσματικών επιδόσεων των διεργασιών
4. την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών με βάση την αξιολόγηση των δεδομένων και των πληροφοριών και περιλαμβάνει:

- Διεργασίες Κλινικής Διαχείρισης
- Ανάπτυξη Καλών Πρακτικών
- Διεργασίες Δομής
- Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- Ομιλικές Διεργασίες και Διαδικασίες
- Σύστημα Διαχείρισης Ιατρικών Αποβλήτων
- Διεθνή Ιατρικά Πρωτόκολλα
- Μέτρηση Ποιοτικών και Νοσοκομειακών Δεικτών
- Διεθνή Νοσηλευτικά Πρωτόκολλα
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Ασφάλεια στην Διαχείριση των Πληροφοριών

Πρότυπο EN 15224:2017

Η Διεύθυνση Ποιότητας Ομίλου στα πλαίσια ανάπτυξης του 15224:2017 δεσμεύεται για:

- τη διασφάλιση της προστασίας των εμπιστευτικών πληροφοριών των πελατών
- την εξασφάλιση της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων των ασθενών και των εργαζομένων μέσω της τήρησης του Ευρωπαϊκού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων GDPR
- τη συνεχή παρακολούθηση των λειτουργιών μέσα από ένα πλαίσιο δεικτών που επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα
- την παρακολούθηση και διαχείριση περιστατικών (incidents), παρ' ολίγον συμβάντων (near misses) και ανεπιθύμητων συμβάντων (adverse events)
- τον καθορισμό KPIs (Key Performance Indicators) για τη μέτρηση και παρακολούθηση των παραπάνω 11 διαστάσεων ποιότητας που θέτει το πρότυπο EN 15224:2017
- την αυστηρή παρακολούθηση και διαχείριση των κλινικών διεργασιών της Μονάδος καθώς και των κλινικών κινδύνων που μπορεί να προκύψουν από αυτές
- τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος
- την παρακολούθηση των κλινικών διεργασιών της Κλινικής και την ενσωμάτωσή τους στις διαδικασίες του Τομέα μέσα από ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εγκρίσεων και εκπαιδεύσεων
- τη συνεχή παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας, ασφάλειας και εξυπηρέτησης στους πελάτες που να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των 11 διαστάσεων ποιότητας όπως περιγράφονται στο EN 15224:2017:

- ✓ Κατάλληλη και σωστή θεραπεία (Appropriate - correct care)
- ✓ Διαθεσιμότητα
- ✓ Συνέχεια φροντίδας (Continuity of care)
- ✓ Αποτελεσματικότητα (Effectiveness)
- ✓ Αποδοτικότητα (σχέση κόστους-αποτελέσματος κ.λπ.) (Efficiency)
- ✓ Ισότητα μεταξύ των ασθενών (Equity)



- ✓ Τεκμηριωμένη, βασισμένη σε πρωτόκολλα (Evidence-Knowledge based)
- ✓ Φροντίδα εστιασμένη στις ανάγκες των ασθενών (φυσική, ψυχολογική και κοινωνική φροντίδα) (Patient centered care including physical, psychological and social integrity)
- ✓ Συμμετοχή των ασθενών (Patient involvement)
- ✓ Ασφάλεια ασθενών (Patient safety)
- ✓ Παροχή φροντίδας στον κατάλληλο χρόνο/ με την κατάλληλη σειρά, Προσβασιμότητα ασθενών (Timeliness / accessibility)

Πρότυπο ISO 22000:2018

Για τη διασφάλιση της Υγιεινής και Ποιότητας των τροφίμων ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών εγκατέστησε το Σύστημα Διαχείρισης Επισιτιστικών Υπηρεσιών ISO 22000:2018 με υψηλούς επιμέρους στόχους διασφάλισης και ελέγχου, σύμφωνα με τους ευρύτερους ποιοτικούς στόχους του Κλινικών, ως ηγέτης στο χώρο της Υγείας. Πιο συγκεκριμένα, μέσω του συγκεκριμένου Συστήματος Διαχείρισης, προληπτικά αναγνωρίζονται, αναλύονται και αποτρέπονται όλοι οι σχετικοί με την Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια των τροφίμων κίνδυνοι. Για τον καθορισμό και διαχείριση των σχετικών κινδύνων, καθώς και των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (Critical Control Points - CCP's), λαμβάνονται πρωτίστως υπόψη η ανάγκη φροντίδας των νοσηλευόμενων, η ισχύουσα νομοθεσία, οι υποδείξεις των αρμοδίων αρχών, καθώς και τα προκύπτοντα επιστημονικά δεδομένα.

Η Δ/ση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας του Ομίλου έχει την αρμοδιότητα ανάπτυξης και διαρκούς βελτίωσης του συστήματος ISO 22000:2018, η δε συνολική ευθύνη για τη λειτουργία και την αυστηρή τήρηση του ISO 22000:2018 ανατίθεται στις κατά τόπους συντονιστικές ομάδες Ασφάλειας Τροφίμων των κλινικών, οι οποίες λειτουργούν υπό την εποπτεία των Επιτροπών Νοσοκομειακών Λοιμώξεων και παρέχονται και οι αντίστοιχες με την ανατεθείσα ευθύνη αρμοδιότητες. Για την επίτευξη των παραπάνω η Διοίκηση δεσμεύεται να διασφαλίσει ότι η πολιτική για την Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια των τροφίμων είναι κατανοητή, και ότι εφαρμόζεται και τηρείται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης του Νοσοκομείου. Δεσμεύεται να στηρίζει την Επιτροπή Νοσοκομειακών Λοιμώξεων, το Τμήμα Ποιότητας και τις συντονιστικές ομάδες Ασφάλειας Τροφίμων με όλα τα απαιτούμενα μέσα και πόρους, ώστε:

- το σύστημα ISO 22000:2018 να λειτουργεί αποδοτικά και να καλύπτει διαρκώς τους σκοπούς της δημιουργίας του
- η αποτελεσματικότητα του συστήματος να ελέγχεται περιοδικά με σκοπό τη λήψη των εκάστοτε αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών
- στην οργανοληπτική ποιότητα (εμφάνιση, γεύση, κτλ.) για τα οποία έχουμε δεσμευτεί
- στην εφαρμογή περιβαλλοντικής κουλτούρας και πολιτικής που αντικατοπτρίζει την εταιρική συνείδηση, τις σύγχρονες τάσεις και υποχρεώσεις για περιβαλλοντική προστασία

- στη διαρκή ανασκόπηση του ΣΔΑΤ, διεργασιών μας και των στόχων μας ώστε να εναρμονίζονται με την ποικιλομορφία που διαμορφώνεται κάθε φορά στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
- στη διασφάλιση της επαγγελματικής επάρκειας των εξωτερικών και εσωτερικών συνεργατών μας
- όλοι οι εμπλεκόμενοι να τηρούν τις Διαδικασίες του Συστήματος ISO 22000:2018 και να συμβάλουν στη διαρκή εδραίωση και βελτίωσή του.

Πρότυπο ISO 15189:2022

Ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών θέλοντας να διασφαλίσει την παροχή αξιόπιστων εξετάσεων, εγκατέστησε στο Βιοπαθολογικό Εργαστήριο της Κλινικής Αμαρουσίου Σύστημα Ποιότητας σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 15189:2022, τις ισχύουσες κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις καθώς και με κάθε άλλη σχετική με τις δραστηριότητες του Εργαστηρίου προδιαγραφή.

Η Διοίκηση του Ομίλου και της Κλινικής δεσμεύεται να στηρίξει τη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας που έχει εγκατασταθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 15189:2022 και να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητά του που σχετίζεται με την ποιότητα, παρέχοντας όλα τα μέσα για:

- τη συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας υπηρεσιών του Εργαστηρίου
- την τήρηση άριστης υποδομής
- την επιστημονική ανάπτυξη
- την τήρηση υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού
- την τήρηση ορθής επαγγελματικής πρακτικής
- την τήρηση των κανόνων της διεθνούς αποδεκτής επιστημονικής δεοντολογίας
- την τήρηση της αμεροληψίας και ακεραιότητας
- τη διασφάλιση της εχεμύθειας του προσωπικού για τα δεδομένα των ασθενών
- τη διασφάλιση της ποιότητας των εξετάσεων που διενεργεί με σκοπό την επίτευξη και τη διατήρηση της υψηλότερης δυνατής στάθμης ποιότητας στις υπηρεσίες που παρέχει
- τη συνεχώς αυξανόμενη συνεισφορά του Εργαστηρίου στην παροχή αξιόπιστων αποτελεσμάτων, την ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των αποδεκτών των υπηρεσιών του.

Η αποτελεσματική λειτουργία του Εργαστηρίου βασίζεται στην πιστή εφαρμογή των πολιτικών και των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας και στο γεγονός ότι όλο το προσωπικό που επηρεάζει την ποιότητα γνωρίζει και είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την εφαρμογή των διαδικασιών που αφορούν στη θέση εργασίας του. Κάθε εργαζόμενος οφείλει, κάνοντας χρήση της εκπαίδευσης που του παρέχεται και των μέσων που τίθενται στη διάθεσή του, να γνωρίζει και να τηρεί τις διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, να συμβάλει στη διαρκή εδραίωση και βελτίωσή του και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών του Εργαστηρίου, να ενεργεί με αμεροληψία και να τηρεί την απαιτούμενη εχεμύθεια για τα δεδομένα των ασθενών, καθώς και τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Η παρούσα Πολιτική εγκρίθηκε με την υπ' αριθ. 904 29/09/2025 Απόφαση ΔΣ και αναθεωρείται όποτε απαιτείται