Zał. Nr 3, ZOZ.V.270/63/ZP/19

**Mapa procesów**

Procesy zarządcze

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zarządzanie jakością | Zarządzanie środowiskiem i infrastrukturą | Zarządzenie BHP | Doskonalenie ZSZ | Zarządzanie zasobami ludzkimi | Zarządzanie Informacją |

Proces główny

Pacjent

wymagania

Pacjent

zadowolenie

|  |  |
| --- | --- |
|  | Świadczenie usług medycznych:   * Stacjonarna, całodobowa opieka specjalistyczna; * Ambulatoryjna opieka specjalistyczna; * Ratownictwo medyczne; * Diagnostyka laboratoryjna; * Diagnostyka obrazowa; |

Działania korygujące/zapobiegawcze

Nadzór nad usługą niezgodną

Badanie satysfakcji pacjenta

Audity wewnętrzne

Procesy pomocnicze

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Usługi  pralnicze  świadczone  przez firmę  zewn. | Farmakoterapia  Gospodarka lekami | Sterylizacja | Higiena szpitalna | Kontrola Zakażeń | Zaopatrzenie | Usługi cateringowe  (dostarczania posiłków) świadczone  przez firmę |