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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Usługipralniczeświadczoneprzez firmęzewn. | FarmakoterapiaGospodarka lekami | Sterylizacja  | Higiena szpitalna | Kontrola Zakażeń  | Zaopatrzenie  | Usługi cateringowe(dostarczania posiłków) świadczoneprzez firmę  |