

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η λειτουργία του Φαρμακείου Κωνσταντίνος Κακονίκος διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Το Σύστημα Ποιότητας είναι βασισμένο στις απαιτήσεις που ορίζει το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, καθώς και στις νομοθετικές απαιτήσεις που προσδιορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας των Φαρμακείων.

Το Σύστημα Ποιότητας έχει σαν κεντρικό άξονα τους πελάτες του Φαρμακείου.

Ο σχεδιασμός έχει ως στόχο να καλύπτει τόσο τις απαιτήσεις & προσδοκίες των «Ενδιαφερόμενων μερών» του όσο και τις νομοθετικές απαιτήσεις που διέπουν τη λειτουργία του.

Βασικοί στόχοι του Συστήματος Ποιότητας είναι:

- Η οργάνωση των παρεχομένων υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η δημιουργία στους ωφελούμενους αισθήματος ασφάλειας και σιγουριάς σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχει το Φαρμακείο.
- Ο συντονισμός και η παρακολούθηση όλων των υποστηρικτικών ενεργειών της λειτουργίας του, με σκοπό τη διατήρηση υψηλού & αξιόπιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών και προϊόντων.
- Η τήρηση του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Φαρμακείου.
- Η συνεχής βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και της συνολικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας μέσω της τακτικής παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως:

1. Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από τα συμβούλια ποιότητας, στα πλαίσια των οποίων, εκτός των άλλων, καθιερώνονται και ανασκοπούνται αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.
2. Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των πιθανών κινδύνων & ευκαιριών που άπτονται των δραστηριοτήτων του Φαρμακείου και η λήψη μέτρων για την πρόληψη / αντιμετώπιση αυτών.
3. Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών και η μέτρηση της ικανοποίησής τους.
4. Η συνεχής παρακολούθηση της επίδοσης των προμηθευτών.
5. Ο εμπλουτισμός και η επέκταση της επιχειρησιακής γνώσης.
6. Η δημιουργία πλαισίου για την διαχείριση των αλλαγών.
7. Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
8. Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων (ανθρώπινων, υλικών και άυλων), για την αποτελεσματική λειτουργία του Φαρμακείου.
9. Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ή / και προληπτικές ενέργειες, με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισης των προβλημάτων.

Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό την δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος.