

Πρακτικός οδηγός εφαρμογής προτύπου σε οργανισμό Υγείας

Γενικά

Αναπτύσσοντας ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ο οργανισμός πρέπει να εστιάσει στις εμπειρίες του, στις διεργασίες του και τα προβλήματα του ως σημείο έναρξης, περισσότερο από τις απαιτήσεις των προτύπων ISO.

Έτσι το ΣΔΠ θα βασίζεται στις καθημερινές, γνωστές στο προσωπικό, πρακτικές και με αυτό τον τρόπο το προσωπικό θα παρακινηθεί και θα συμμετέχει στην ανάπτυξη του Συστήματος

Σχεδιασμός

1. Ηγεσία στην Ποιότητα

Καθοδήγηση από την Ανώτατη Διοίκηση με αληθινό «ενδιαφέρον»:

- A. για τις ανάγκες των «πελατών» του οργανισμού Υγείας
- B. για το προσωπικό και τις ικανότητές του
- Γ. για την ικανοποίηση των πελατών και του προσωπικού
- Δ. Για την απόδοση των διεργασιών, την επίτευξη των στόχων και τα οικονομικά αποτελέσματα

Αναγνώριση και καταγραφή όλων των δεδομένων συμπεριλαμβανομένου και του εξοπλισμού (ιατρικού & υποδομών).

Η σημασία της Βιοϊατρικής Υπηρεσίας

Εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού

- Εκπαιδεύσεις Διοικητικού, Ιατρικού & Νοσηλευτικού προσωπικού
- Δημιουργία ομάδων - Επικοινωνία

Εστίαση στον πελάτη

- Δικαιώματα ασθενών και ενημέρωση– συγγενών κλπ
- Αντιμετώπιση των ασθενών
- Προτάσεις για βελτιώσεις από τους ασθενείς
- Μέτρηση της ικανοποίησης των ασθενών
- Συναινέσεις των ασθενών για τις ιατρικές πράξεις
- Διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των ασθενών

2. Τεκμηρίωση

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Δείκτες ποιότητας
- Πολιτική Ποιότητας
- Ιατρικές διεργασίες (ως περιεχόμενο στο ΣΔΠ)
- Διαχείριση εγγράφων
- Διαχείριση αρχείων
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Διαχείριση μη συμμορφώσεων

Τεκμηρίωση (..συνέχεια)

- Προληπτικές & Διορθωτικές ενέργειες
- Λειτουργία Επιτροπών - Συμβουλίων
- Ελαχιστοποίηση αρνητικών συμβάντων
- Νεοπροσλαμβανόμενοι – Εκπαιδεύσεις
- Διαχείριση Ιατρικού αρχείου
- Διαχείριση φαρμάκων
- Διαχείριση & ασκήσεις ετοιμότητας σε καταστάσεις όπως « Κωδικός Μπλε », « Κωδικός Ροζ » κλπ.

Τεκμηρίωση (..συνέχεια)

- Εφαρμογή των προγραμμάτων καθαριότητας – απολύμανσης κλπ.
- Διαχείριση ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων – Μελέτη Ανάλυσης κινδύνων
- Προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- Διαχείριση κουζίνας – ΣΔΑΤ
- Αξιολόγηση συνεργατών – προμηθευτών και υπεργολάβων

3. Η σημασία της Πληροφορικής.

- Συστήματα πληροφορικής – Παρακολούθηση Δεικτών

4. Η σημασία των οδηγιών εργασίας

Οι οδηγίες εργασίας απευθύνονται σε όλο το προσωπικό που εκτελεί.

- Είναι σαφείς και ακριβείς
- Αναθεωρούνται και εγκρίνονται
- Τυποποιούνται → μία οδηγία ανά μία εργασία

5. Διεργασίες

- Νοσηλευτικές
- Διοικητικές -Οικονομικές
- Ιατρικές