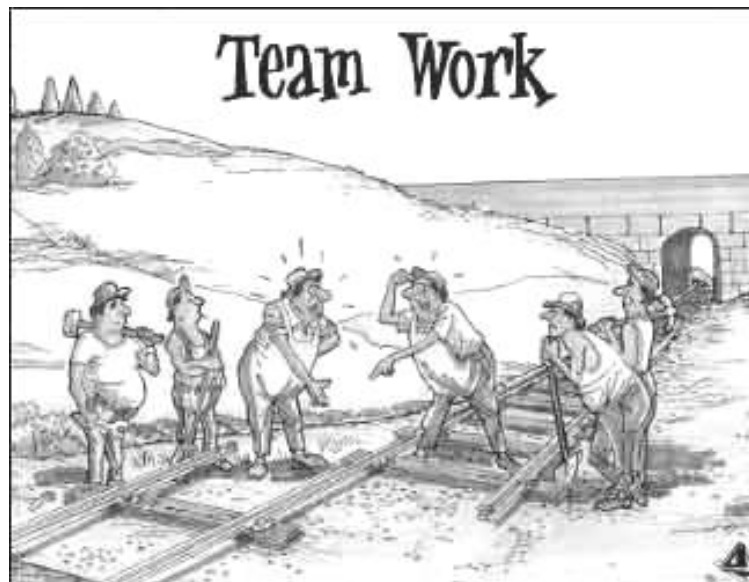


Wst p do Zarz dzania Jako ci



Viola Buchrieser
2009

Teresa Sali ska - tłumaczenie

Spis tre ci

1	WST P	3
2	WPROWADZENIE DO ZARZ DZANIA JAKO CI	3
3	POJ CIA ZWI ZANE Z TEMATYK ZARZ DZANIA JAKO CI	7
4	POLITYKA ZARZ DZANIA JAKO CI	11
5	ODPOWIEDZIALNO ZA JAKO	12
6	PROCES ZARZ DZANIA	13
7	PODEJ CIE PROCESOWE – PROCES ZARZ DZANIA	15
8	OBRÓT WYROBÓW MEDYCZNYCH	17
9	CO JEST KONIECZNE W FUNKCJONOWANIU ZARZ DZANIA JAKO CI ?	18
10	DOKUMENTACJA	20
11	ANEKS: PRZYKŁAD PROCEDURY	21

1 Wstęp

W 1984 roku WHO opublikowało program "Health 2000" – „Zdrowie 2000” i zalecało, aby: „Przed rokiem 1990 w sektorze zdrowotnym każdego członka został wprowadzony system zapewnienia jakości w opiece nad pacjentem”

Wielu krajów wprowadziło te wymagania do prawodawstwa krajowego.

Jednakże same regulacje prawne nie gwarantują sukcesu, jeżeli są jedynie rozporządzeniami rządowymi, kluczem do osiągnięcia sukcesu jest motywacja i akceptacja.



Dlaczego mówimy o zapewnieniu jakości? Czy mamy tu do czynienia z niebezpieczeństwem pogarszania jakości? Jeżeli ktokolwiek prowadzi dyskusję dotyczącą błędów w leczeniu, deficycie kadry medycznej, pracy zmianowej, presji kosztów, itp., ten może wierzyć, że jest to ważny powód. Sensownie jest podnosić kwestię jakości w opiece zdrowotnej.

Pomimo to byłoby wskazane, aby miernikiem zapewnienia jakości było zachowanie „status quo” (stan aktualny) i podniesienie jakości tak, jak i podniesienie efektywności np. poprzez obniżenie kosztów.

W tym znaczeniu, zwrot zarządzanie jakością prawdopodobnie trafniej opisuje np. optymalizację opieki zdrowotnej poprzez doskonalenie struktur, poprawę organizacji na polu opieki, medycznym i technicznym.

2 Wprowadzenie do zarządzania jakością

Zwrot jakość jest często używany. Pozwalamy innym ludziom np. jeżeli chcą kupić w dlin korzysta z dobrej obsługi, itp.

Zachwalamy jakość niezmiennych i wysokich standardów. Np. „W dliny firmy X są na niezmiennie wysokim poziomie od lat”. Krytykujemy złą jakość „Poziom usług nie jest na tym samym poziomie do jakiego byliśmy przyzwyczajeni od lat”.

Jeżeli dalej będziemy się przyglądać dyskusji to okaże się, że ludzie mają bardzo różne kryteria oceny jakości.

Jedna osoba może być zdania, że wie o wadliwych pochodzących z farmy towarach, podczas gdy inna chwali jakość z uwagi na produkcję zgodną ze standardami.

Zwrot jakość zawiera oczywiście nie tylko jakość produktu, ale również różne inne kryteria takie jak cena, obsługa klienta, itp.

Dlatego jakość musi być definiowana.

Co to jest jakość?

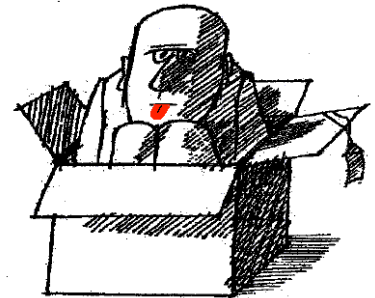
„Jakość produktu lub usług określamy poprzez sumę cech i właściwości produktu lub usługi, które mają związek z możliwością osiągnięcia zadowolenia i wyznaczonym oraz określonym wymaganiem” (ISO 8402).

Inaczej mówiąc:

- Nie oznacza to, że to co **Drogie i Wyszukane** oznacza Jakość, ale to czego klient poszukuje i oczekuje.
- Nie jest decydujące to co wydaje mi się, że klient oczekuje, ale raczej co wiem, że klient oczekuje.
- Jakość oznacza brak niedociągłości (błędów, pomyłek). Co wcale nie oznacza całkowitą eliminację niedociągłości w efekcie końcowym produkcji, ale to, że dzięki zachowaniu procedur unikniemy błędów na tyle na ile to możliwe.

Humorystyczna definicja jakości:

Jakość mamy wówczas, kiedy klient, a nie produkt, wraca.



Co to jest jakość w szpitalu?

W zupełnie niedalekiej przeszłości, 10-łózkowe pokoje nie były problemem jakości, ale dzisiaj mamy inne wymagania. Nie ma ściśle określonych kryteriów jakości, jedni uważają, że oddział położniczy jest najlepszy, inni, że ortopedyczny, bo mieli tam zoperowane stawy biodrowe, a jeszcze inni, że dziecięcy, bo mogli ufać pediatrom.



Zapewnienie jakości w służbie zdrowia jest zadaniem interdyscyplinarnym z udziałem wszystkich pracowników i jest prawem pacjenta.

Jakość w szpitalu może być również definiowana jako:

Jakość oznacza jak najlepsze diagnozowanie, opiekę i leczenie pacjenta. Celem musi być skuteczna i ekonomicznie wykonalna opieka nad pacjentem.

Co to jest zapewnienie jakości?

Wina produkowana zgodnie z normą ISO 9000 lub niezmiennymi recepturami farmaka. Jeśli dobrze smakuje i cena jest do przyjęcia, jesteśmy wprost proporcjonalnie zadowoleni.

Jakość jest niezmienna

Stosujemy różne metody, aby zapewnić osiągnięcie oczekiwanych standardów (poziomu), co to nazywa się ciągłym nadzorem i dokumentowaniem.

Zapewnienie jakości jest procesem statycznym

Co to jest zapewnienie jakości w szpitalu?

10-łózkowe pokoje pozostają 10-łózkowymi pokojami
choroba X nie może być leczona pomysłami
wizytami pozostają niezmiennie

Jakość pozostaje niezmienna, my zapewniamy stan aktualny

Co to jest zarządzanie jakością?

Wraz z „dobr ” w dlin , zapewnienie jako ci mo e by przez lata wystarczaj ce, ale jednak mo e zaistnie potrzeba przeprowadzenia zmian. Mo e zmieni si smak konsumentów (np. obecnie dzieci s generalnie zwolennikami fast food`ów, ni konwencjonalnego jedzenia), przepisy mog si zmieni , itp.

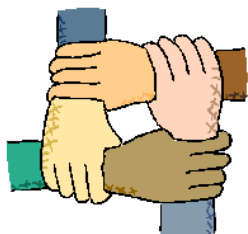
Zarządzanie jakością jest ciągłym planowaniem, i właściwie ukierunkowanym wysiłkiem, aby udoskonalać usługi lub produkt.

Co zarządzanie jakością oznacza dla szpitala?

Najlepsza opieka medyczna nie b dzie najbardziej efektywna, je eli b d problemy z dostawami lub utrzymaniem, najlepsze sprz tanie nie b dzie efektywne, je eli nie zastosujemy odpowiednich rodków czyszcz cych.

Zarządzanie jakością w szpitalu zawiera optymalizację opieki medycznej poprzez polepszenie struktury, organizacji w opiece medycznej i w obszarze technicznym. Ważne, aby te zmiany były rozsądne, bezpieczne i tak skuteczne, jak tylko to możliwe.

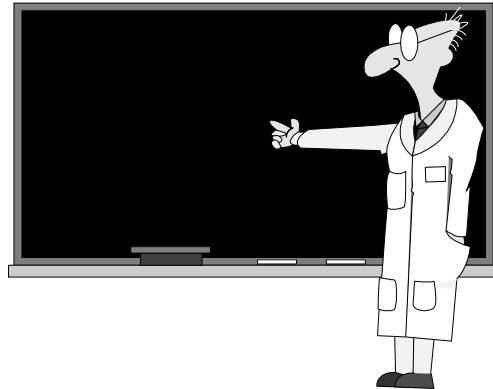
Zarządzanie jakością wymaga współpracy wszystkich grup zawodowych.



Zarządzanie jakością nigdy nie odnosi się do niedociągnięć pojedynczego pracownika.



3 Pojęcia związane z tematyką zarządzania jakością



Polityka jakości

Polityka jakości oznacza, że organizacja zamierza czynić starania dla poszanowania jakości.

W większości przypadków polityka jakości jest przedstawiana w takich słowach:

Na przykład:

„Ludzie pomagaj ludziom”: To opisuje zasady obowiązujące pracowników szpitala.

To zapewnia, że nad pacjentami, leczonymi każdego roku rozciąga się opieka medyczna i troska: najważniejszym celem jest zdrowie, bezpieczeństwo i satysfakcja pacjenta.

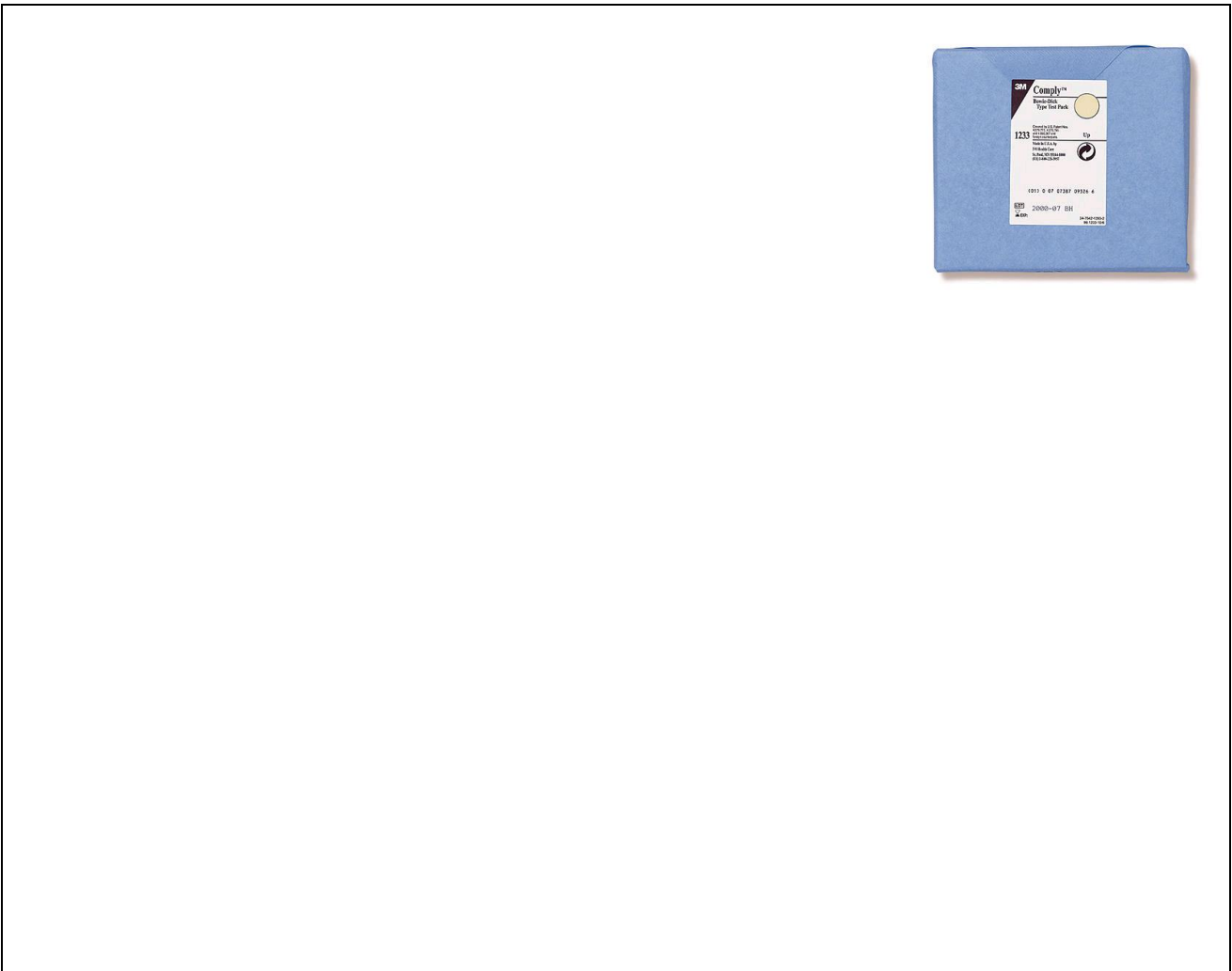
Zapewnienie jakości powinno również odbywać się w sposób wykonalny z ekonomicznego punktu widzenia, przyjazny dla środowiska i skuteczny.

Jak możemy zdefiniować politykę jakości w dziale sterylizacji?

Zapewnienie jakości

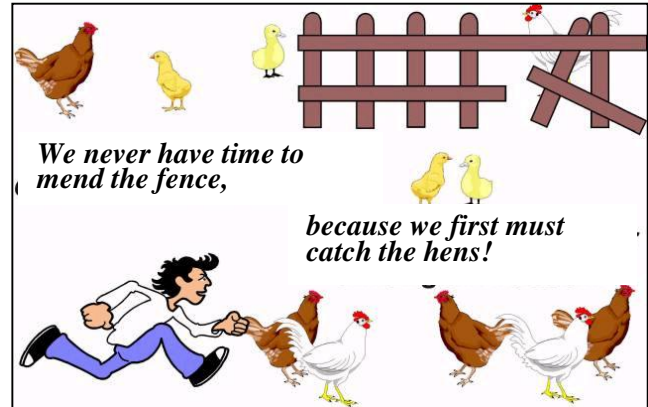
Zapewnienie jakości gwarantuje, że jakość pozostaje niezmienna.

Jakie mierniki (wskaźniki) zapewnienia jakości są wyznaczane podczas reprocessowania wyrobów medycznych?



Zarządzanie jakością

Zarządzanie jakością jest ciągłym planowaniem, i właściwie ukierunkowanym wysiłkiem, aby udoskonalać usługi lub produkt.



Co może oznaczać zarządzanie jakością w dziale sterylizacji?

Audit

Audit to sprawdzanie jakości, aby ustalić w jakim zakresie produkt czy działalność spełnia ustalone wymagania.



Co powinno być sprawdzane w dziale sterylizacji?

**Jaka jest różnica pomiędzy zapewnieniem jakości a terrorystą?
Terrorysta ma sympatyków!**

4 Polityka zarządzania jakością



System zarządzania jakością nie jest sztywną konstrukcją wewnątrz organizacji, lecz dynamicznym procesem mającym na celu ciągłe doskonalenie.



5 Odpowiedzialność za jakość

Ka dy
w
organiz
acji ma
swoje
miejsce
w
procesi
e i raz
jest
kliente
m a raz
dostawc



pracy dla nast pnych uczestników procesu.

Innymi słowy mówi c: otrzymujemy np. wyrób medyczny z sali operacyjnej i reprocessujemy go dla sali operacyjnej.

Ka dy kto jest klientem, spodziewa si perfekcyjnie wykonanej pracy i tego samego oczekuje si od niego.

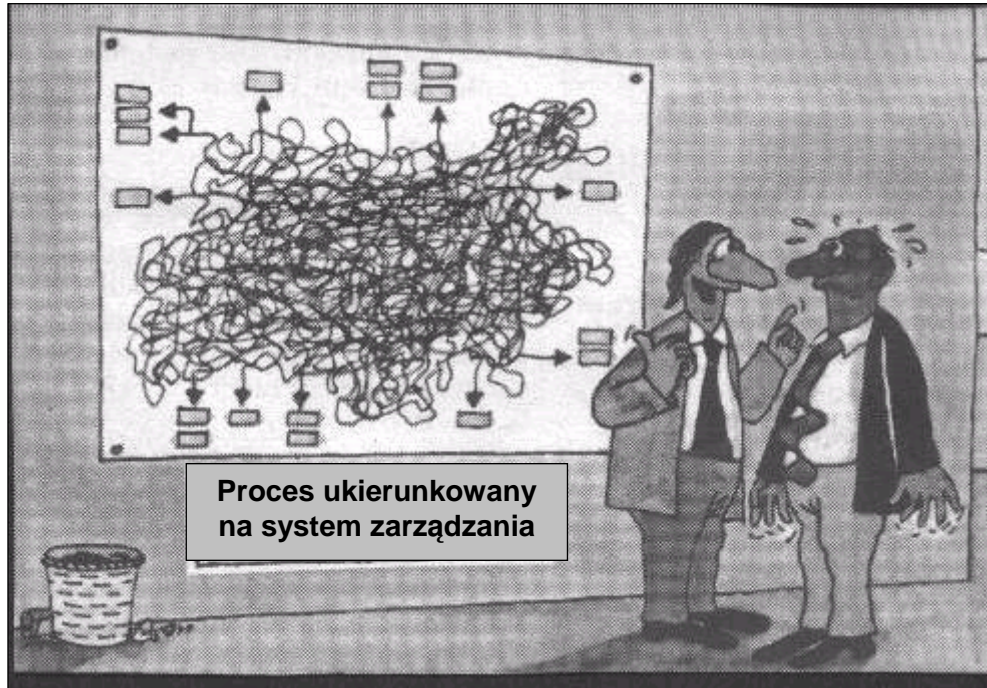
Innymi słowy mówi c: spodziewamy si , e sala operacyjna zda nam narz dzia przygotowane do reprocessowania, sala operacyjna spodziewa si , e my przygotowujemy perfekcyjnie zestaw.

Ka dy w organizacji bezpo rednio lub po rednio wpływa na jako i sposób wiadczenia usług i dlatego jest za nie odpowiedzialny.

Inaczej mówi c: Ka dy jest wa ny w zapewnieniu, e dostarczamy doskonały produkt. Wła ciwie zapakowany zestaw nie jest przydatny, je eli nie zostało sprawdzone działanie narz dzi.

Dlatego aby spełnić wymagania jakości ważny jest każdy członek zespołu!

6 Proces zarządzania



Proces to działanie, które jako całość tworzy wartość dla klienta np. ciepły, zdrowy posiłek który, smakuje pacjentowi!

Ogólnie te funkcje pokrywają się w rzeczywistości i są wykonywane przez interdyscyplinarny zespół np. opieka nad pacjentem w ochronie zdrowia.

Zdefiniujmy grupę zawodową, która pracuje wspólnie, aby osiągnąć cel „opieka nad pacjentem”:

Człsto zadania sę przeprowadzane w ró nych, oddzielnych grupach np. moje zadanie, to pakowanie narz dzi. Je eli kto postrzega swój prac jako osobne zadanie, a nie cały proces, mo e wkrótce powsta problem. To prawda, w sytuacji działu jest on jeszcze wi kszymi w tak powi zany organizmie jakim jest szpital.

Nawet, je eli kto dobrze pracuje, ale je eli nie ma wystarczaj cej współpracy mo e pojawi si du y problem.



Na przykład, szpital zatrudnia nagradzanego wielokrotnie szefa kuchni, który wytwarza bardzo dobre dania, lecz z powodu transportu posiłków na znaczne odległo ci jedzenie dociera do pacjenta zimne.

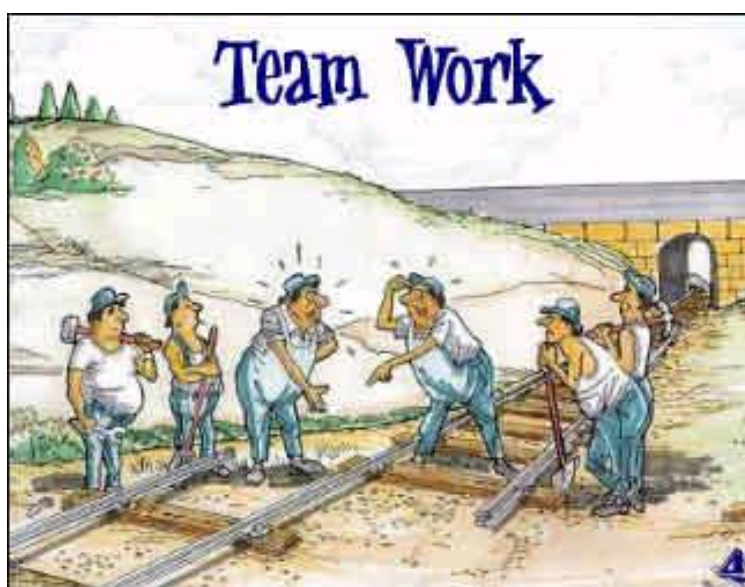
Taki rodzaj podziału zada , kiedy ka dy widzi tylko swój prac nazywamy czynno ciowy podział pracy.

Zapewnienie jako ci mo na wyrazi nast puj co:

Zasady pracy sę ustalone od wielu lat w obszarze kompetencji i obiektywnie skierowane sę wył cznie na dane zadania, nawet je eli odbywa si to kosztem innych kompetencji.

Te zasady pokazuj jak powstaj problemy pomi dzy ró norodnymi działami i cz sto cz sto trudno je rozpozna i rozwi za .

Na rysunku poniżej możemy zobaczyć, co się stanie kiedy wszyscy dobrze pracują, ale ze sobą nie współpracują:



7 Podejście procesowe – proces zarządzania



Ten nagradzany szef jest mało przydatny, jeżeli serwowane jedzenie będzie zimne. Oczywiście, możemy poprawić system transportu np. zakupić wózki, które będą utrzymywały ciepło. To niewątpliwie będzie wspaniałe, ale czy zagwarantuje, że pacjent otrzyma ciepły posiłek? Oczywiście nie, ponieważ może go nie być podczas serwowania posiłku z powodu przedłużających się badań. Należałoby podjąć starania, aby również ten problem wyeliminować, ale czy pacjent będzie zadowolony, jeżeli otrzyma ciepły posiłek? Oczywiście, że nie, np. w oddziale dzieci czym pizza i „sznycel po wiedeńsku” są bardziej lubiane niż nagradzane dania. Na pewno dietetyk, również nie będzie zadowolony z takiego menu, jak: „sznycel po wiedeńsku”.....

Podejście procesowe zarządzania to działalność organizacji jako łańcuch wielu procesów.

Celem w tym przypadku jest zapewnienie ciągłego doskonalenia i zaangażowania w proces.

Co musimy zachować w pamięci w związku z procesem zarządzania w sterylizacji?

Typy procesów

Wyróżniamy następujące procesy:

PROCESY Zarządzania

Wspierać strategiczne zarządzanie przedsiębiorstwem

Przykład: kontrola budżetu, planowanie infrastruktury medycznej
(np. czy potrzebujemy oddziału położniczego?)

procesy OPERACYjne

Wspierać bezpośrednio zaangażowanie w pracy

Przykład: opieka / usługi medyczne

Procesy wspomagające

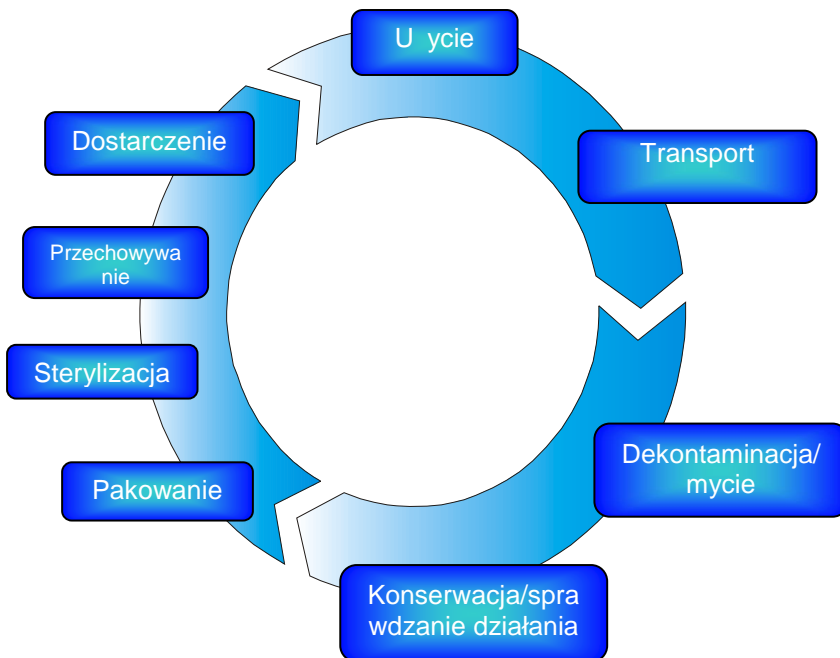
Wspierać pośrednio działalność organizacji

Odnosi się do zabezpieczenia w niezbędne materiały

Przykład: sterylne narzędzia

8 Obrót wyrobów medycznych

Obrót wyrobów medycznych:



To obrót wyrobów medycznych, który znamy. W podejściu procesowym musimy myśleć o wszystkim tak, aby widzieć obrót narzędzi jako proces.

9 Co jest konieczne w funkcjonowaniu zarządzania jakością?

- Struktura

By wła ciwie funkcjonowa , dział sterylizacji potrzebuje kierownika, zast pcy (-ów) i personelu.

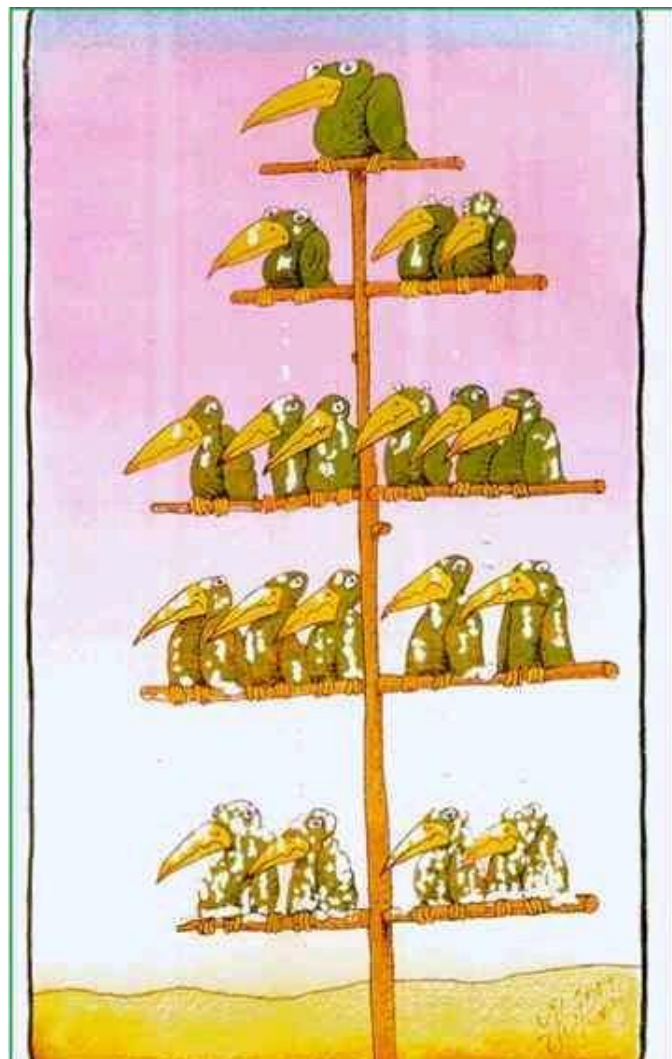
Ogólnie struktur działu ilustruje rysunek obok (po prawej).

- Do wiadzenie

Ale struktura jest niekorzystna, je eli personel nie ma do wiadzenia. To jest równie znane w populacji ptaków, któr przedstawia rysunek poni ej:



Jak
narobi
na ludzi



W wielu krajach prowadzi si kursy dla pracowników działów reprocessowania wyrobów medycznych. W innych krajach musz zosta wdrowane. Ale nie mo na te zaniecha szkole prowadzonych przez producentów lub dystrybutorów np. myjni – dezynfektorów, sterylizatorów, itp.

Zakres szkole nale y udokumentowa . Dobrze prowadzony kurs, szkolenie powinien dostarczy pracownikom szczegółowej wiedzy. Podobnie powinno prowadzi si szkolenia dla nowo zatrudnionych, zgodnie ze szczegółowo okre lonym planem.

- Odpowiedzialności i uprawnienia



Każdy członek zespołu musi być świadomy swoich uprawnień i odpowiedzialności. Wszystko to powinno być spisane. W dobrze prowadzonym dziale autoryzuje się pracę np. wpisuje numer osoby składającej zestaw na etykiecie, umieszcza numer operatora sterylizatora na etykiecie, itp.

Dlatego temu osobie nieuprawnionej do danych czynności nie może np. obsługiwać sterylizatora.

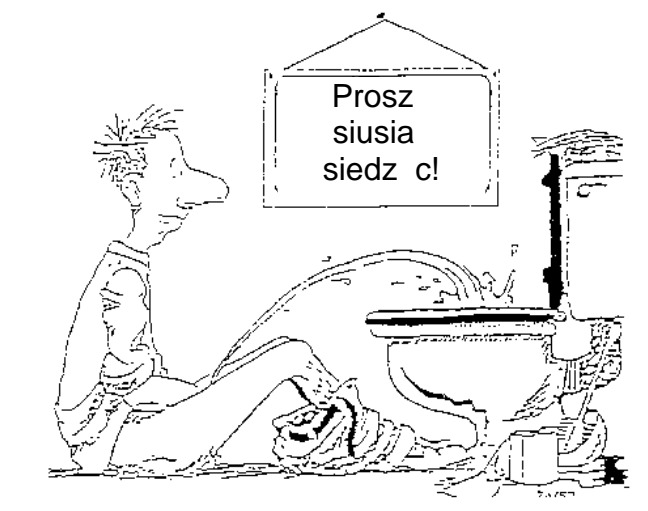
- Procedury (sposób postępowania)

Procedury były znane nam od stuleci w postaci przepisów kucharskich. I naprawdę procedury (SOP) – często nazywane standardami, nie są niczym więcej jak przepisami kucharskimi. Procedury jasno definiują np. jak przygotować roztwór preparatu dezynfekcyjnego lub jak należy odrzucić zużyty igł.

Procedury są opracowane po to, aby cały personel postępował w ten sam sposób tj. tak, aby wszystkie czynności były powtarzalne. Tylko w ten sposób możemy zapewnić jakość.



Wzór procedury – patrz Aneks



10 Dokumentacja

Wiadomo ci z frontu zapewnienia jako ci



Te akta należy zniszczyć pani Kowalska!



Ale, dla bezpieczeństwa, najpierw skopiuj je!

Aby wykaza , e wykonali my nasze obowi zki prawidłowo, musimy udokumentowa wiele czynno ci, tj. zapisa . Na przykład zapisa numer partii.

- Plan przegl dów i konserwacji

Dobrze zarz dzany zakład musi posiada plan przegl dów maszyn i urz dze , musz by przegl dane w regularnych okresach czasu. Przegl dy musz by dokumentowane.

- Bł dy (pomyłki)

W dobrze zarz dzanym zakładzie wszystkie bł dy powinny by odnotowane. Robi si to nie po to, aby znale osob odpowiedzialn za bł d, ale aby zapobiec temu w przyszło ci.

*Kto pracuje ten
popetnia błędy.
Unikaj bł dów!*



	STANDARD.PROCEDURA OPERACYJNA	Nr :	AA-XY
	Nazwa: Przygotowanie roztworu środka dezynfekcyjnego do powierzchni	Wersja:	00
		Ważne od:	

11 Aneks: przykład procedury

Spis Treści

1	Cel	3
2	Zakres procedury	3
3	Definicje	3
4	Kompetencje	3
5	Post powanie	3
5.1	Pojemniki/kuwety	3
5.2	Metoda	3
5.3	Wnioski	3
6	rodki ochrony osobistej	4
7	Działania zapobiegawcze	4
8	Dokumenty zwi zane	4

	STANDARD.PROCEDURA OPERACYJNA	Nr :	AA-XY
	Nazwa: Przygotowanie roztworu środka dezynfekcyjnego do powierzchni	Wersja:	00
		Ważne od:	

Rozdzielnik:

Uwaga:

Działy wykazane na tej liście muszą przedstawić zawartość dokumentów w dziedzinie, za którą są odpowiedzialne. Jeżeli zastępuje się te dokumenty innymi, nieaktualne powinny być zniszczone lub dokładnie oznaczone jako nieważne. Każda kopia również musi być oznaczona i zarejestrowana.

Protokół działań naprawczych

Kontrola	Data kontroli	Przyczyna działań naprawczych

	Nazwisko	Data	Podpis
Przygotował			
Sprawdził			
Zatwierdził			

	STANDARD.PROCEDURA OPERACYJNA	Nr :	AA-XY
	Nazwa: Przygotowanie roztworu środka dezynfekcyjnego do powierzchni	Wersja:	00
		Ważne od:	