

Uvod

V tečaju "**Sistem kakovosti v Splošni bolnišnici Jesenice**" si bomo pogledali, kako poskrbimo za kakovostno izvajanje zdravstvene dejavnosti, skladno z **mednarodnim standardom kakovosti ISO 9001:2015 in akreditacijo AACI**.

Za kakovostno storitev si prizadevamo v vseh naših delovnih procesih, naše uspehe merimo na podlagi kazalnikov uspešnosti in nenehno skrbimo za izboljševanje.

V tečaju se bomo naučili:

- Kaj je kakovost in sistem vodenja kakovosti?
- Kaj sta standard ISO 9001:2015 in akreditacija AACI?
- Kaj so glavna načela in koristi sistema vodenja kakovosti?
- Kaj vse zajema procesni pristop k vodenju kakovosti?
- Kako spremljamo kakovost?
- Kje se nahajajo opisi procesov?



Kaj je kakovost?



Definicija kakovosti

Kakovost - stopnja, na kateri skupek svojevrstnih karakteristik izpolnjuje zahteve standarda ISO 9001. Z drugimi besedami, je kakovost nenehno doseganje pričakovanj pacienta in nudenje kvalitetne storitve.

Nekoliko širše - pričakovanja in potrebe, katerih izpolnitev še ni bila zahtevana niti pričakovana.



Najpomembnejši je pacient

Kdo je za nas najpomembnejši? Kdo je tisti, ki uporablja naše storitve in se odloča ali so kakovostne?

To je seveda pacient. Pacient je vedno tisti, ki odloči ali je storitev, ki jo izvajamo kakovostna ali ne.

To lahko stori direktno ali preko zastopnika pacientovih pravic oziroma odvotnika.

Da bi Splošna bolnišnica Jesenice (SBJ) zagotovila stalno kakovost svojih storitev, potrebuje sistem vodenja kakovosti.



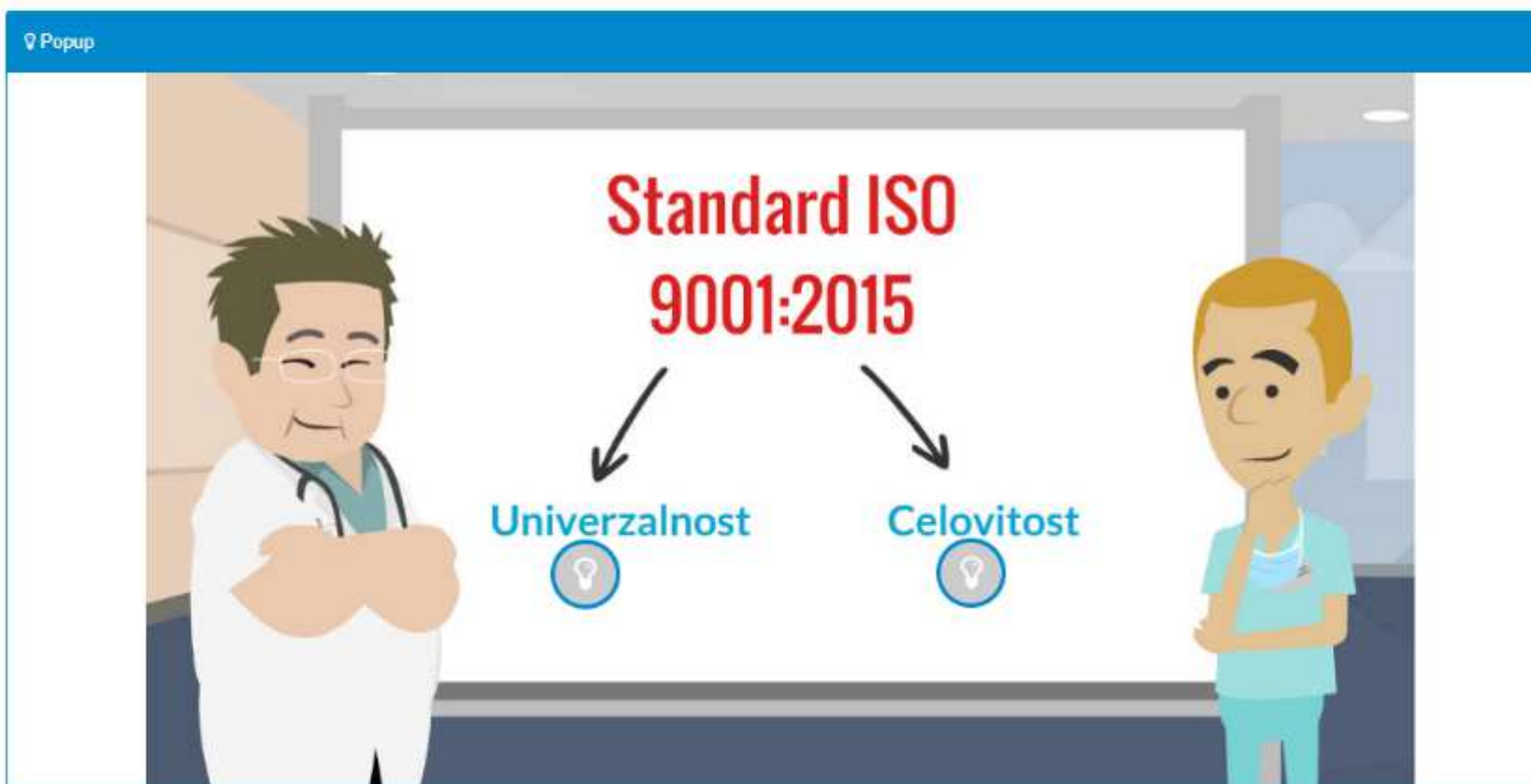
Zakaj torej potrebujemo sistem vodenja kakovosti?

Zahteve pacientov in zdravstvene skupnosti se konstantno spreminjajo. Zato v SBJ potrebujemo sistem vodenja kakovosti, ki nam omogoča, da vedno dosegamo **spremenljivi cilj, ki se imenuje kakovost.**

Standard ISO 9001: 2015

Je **mednarodno priznani standard kakovosti**. Standard ISO 9001 opisuje zahteve za uspešen sistem vodenja kakovosti. Organizacije (podjetje, ustanova, borišnica,...), ki vodijo sistem kakovosti, skladen s standardom, prejmejo certifikat, ki dokazuje skladnost s standardom.

Sistem vodenja kakovosti skladen z ISO 9001: 2015 **omogoča sledljivost, sistematičnost in preglednost**. Standard je zasnovan tako, da nam pomaga prepoznati bistvene elemente vsake dejavnosti, ki so potrebni za zagotavljanje kvalitetne storitve.



Standard ISO 9001:2015

Univerzalnost

Standard je primeren za vse organizacije, ne glede na velikost. Zahteve ISO standarda 9001 je mogoče implementirati v praktično vsa podjetja, tako tista najmanjša z dvema zaposlenima pa do velikih podjetij z več kot 10.000 zaposlenimi.

Celovitost





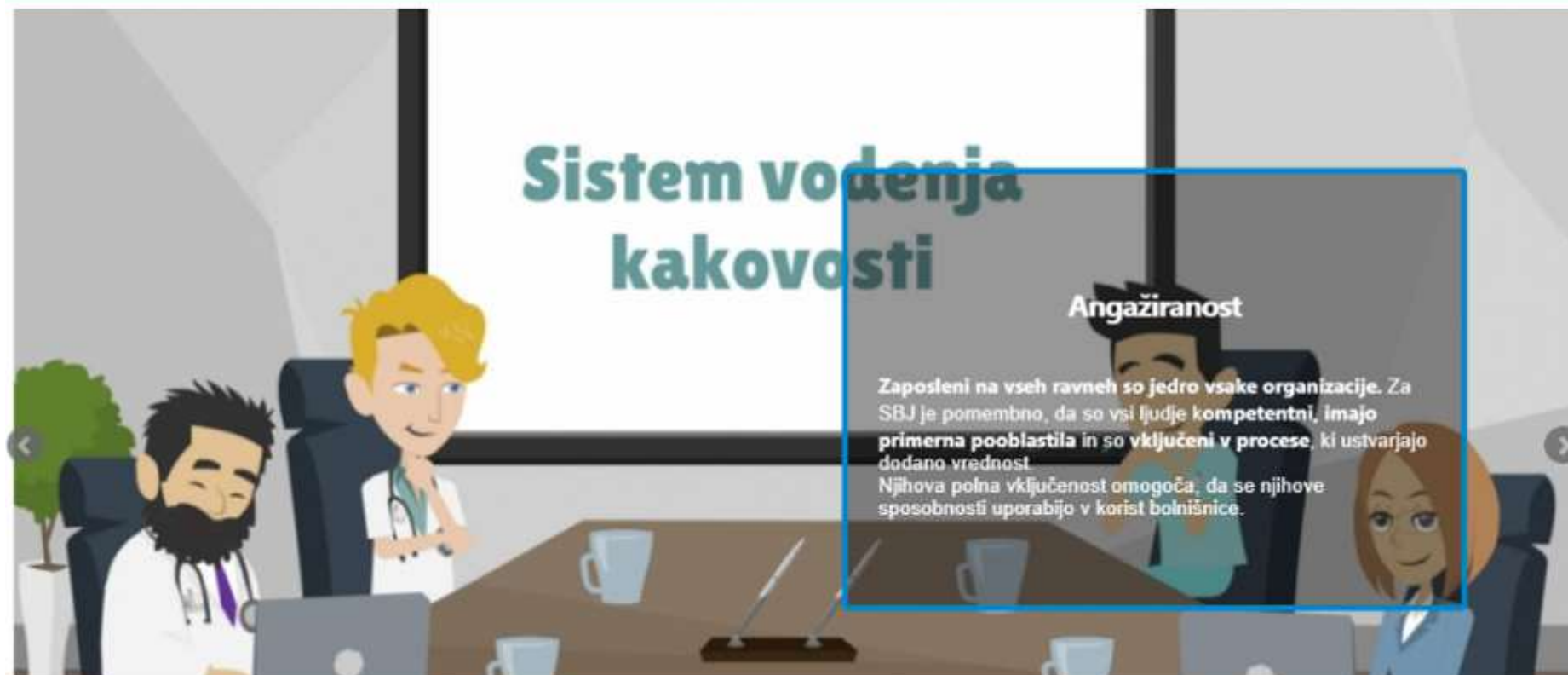
Sedem načel vodenja kakovosti

Standard ISO 9001:2015 temelji na sedmih glavnih načelih vodenja kakovosti.

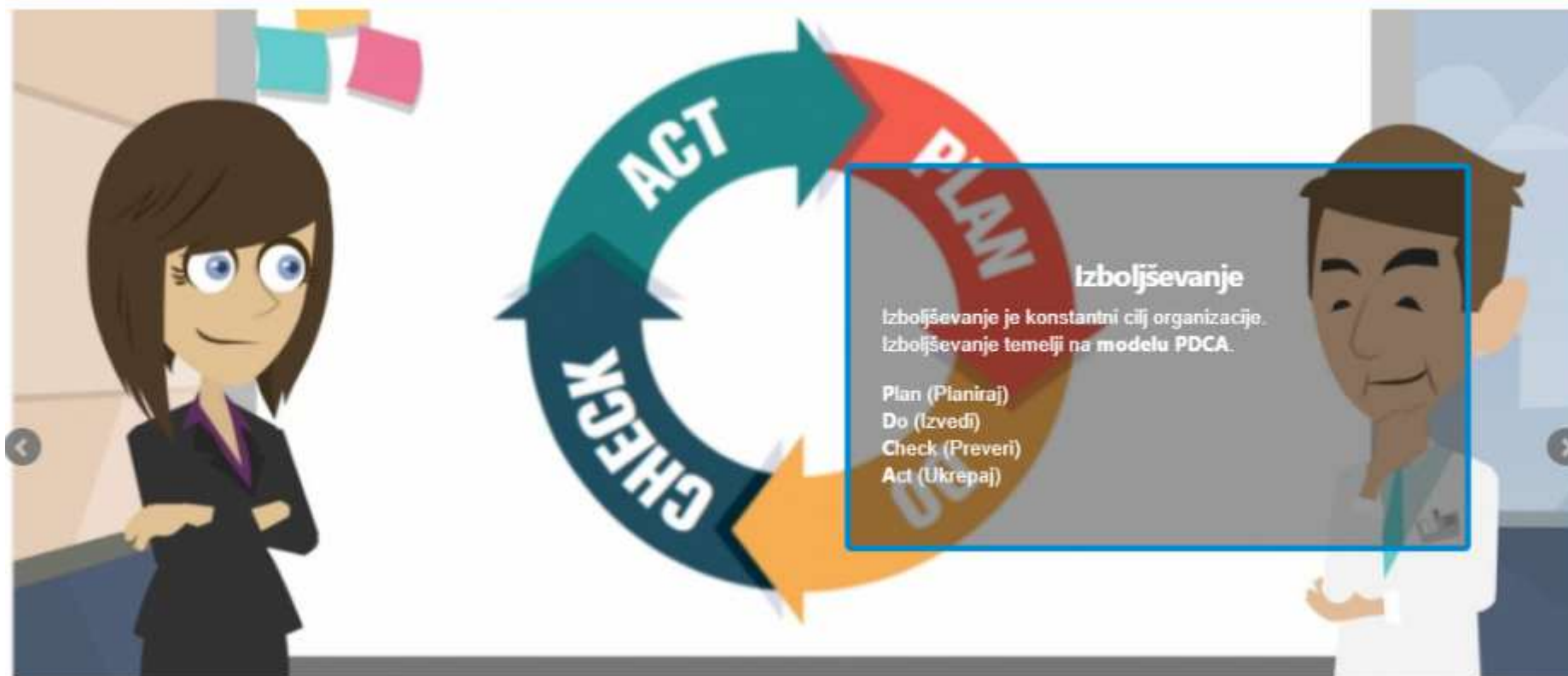
Drsnik











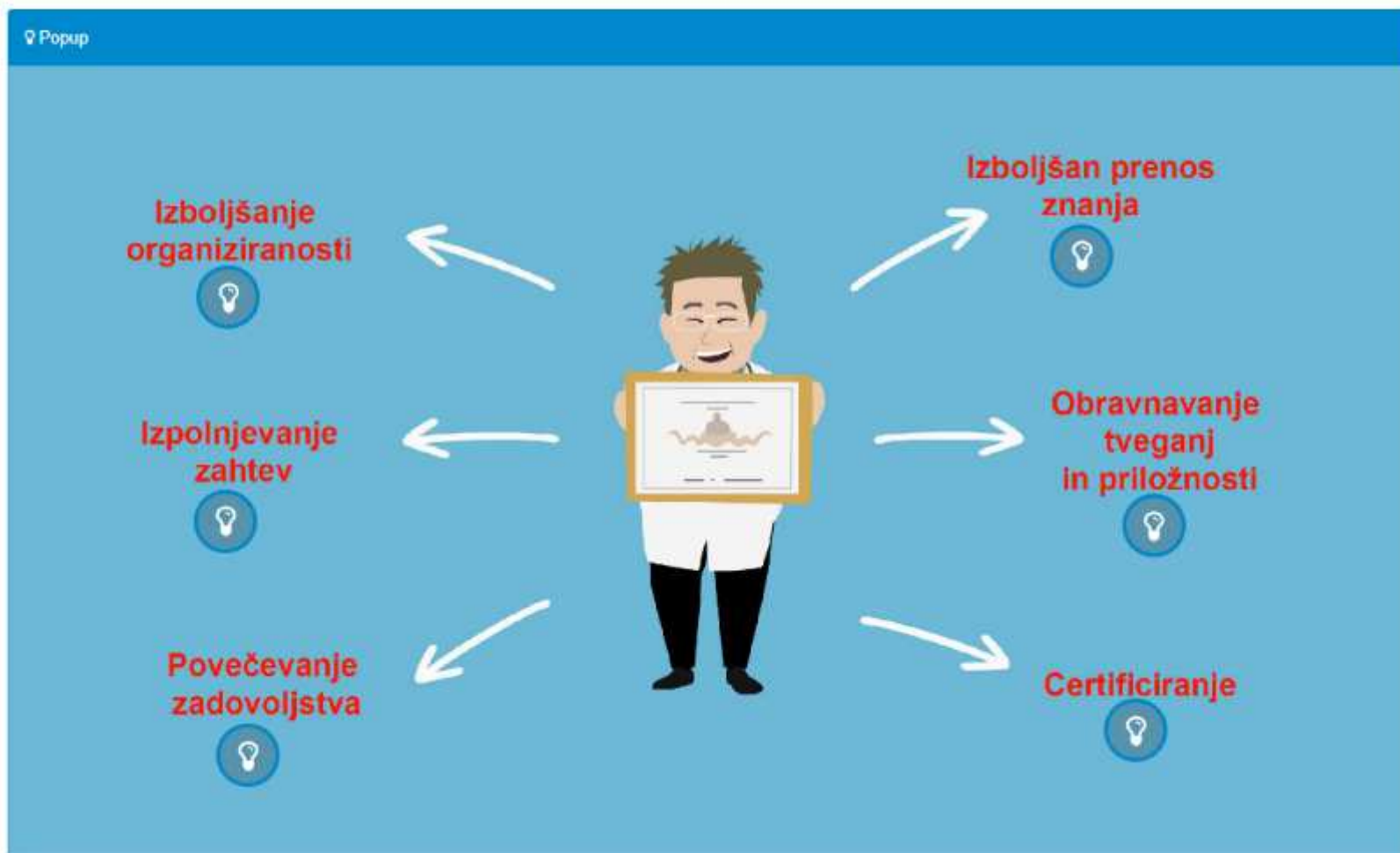


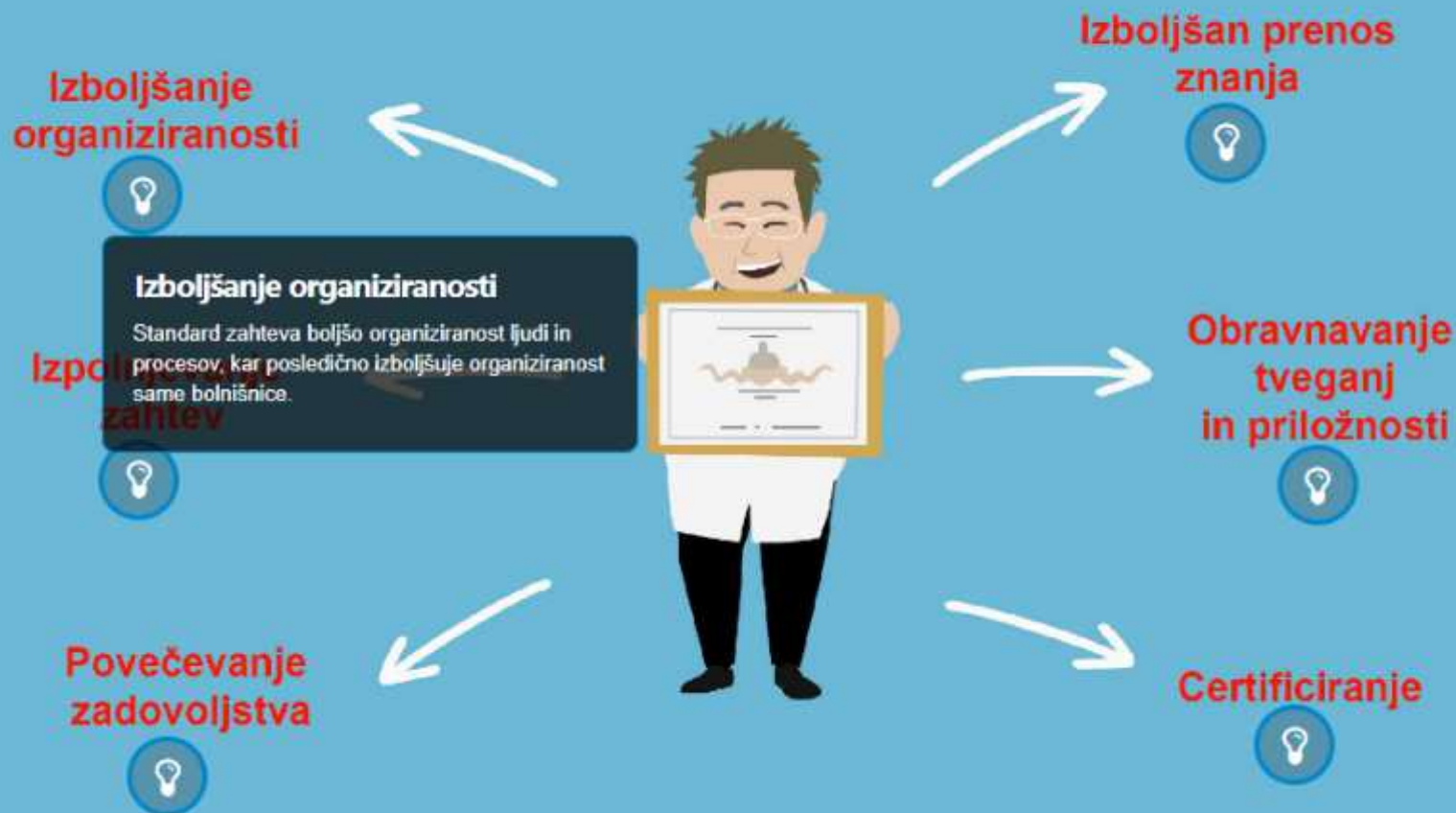


Koristi sistema vodenja kakovosti

Sistem vodenja kakovosti nam pomaga izboljšati vse notranje procese. Posledično nam prinaša več koristi.

Kliknite na žarnico in odkrijte koristi standarda ISO 9001





Izboljšanje organiziranosti



Izpolnjevanje zahtev



Izpolnjevanje zahtev

Jedro standarda je razumevanje in nenehno prilagajanje našim pacientom. Sistem vodenja kakovosti nam pomaga pri izvajanju storitev, ki izpolnjujejo zahteve odjemalcev ter zakonodaje.

Povzeto iz

zahtev



Izboljšan prenos znanja



Obravnavanje tveganj in priložnosti



Certificiranje



Izboljšanje organiziranosti



Izpolnjevanje zahtev



Povečanje zadovoljstva

Povečanje zadovoljstva pacientov

S konstantnim izboljševanjem sistema vodenja kakovosti se zagotavlja priložnosti za povečevanje zadovoljstva pacientov in tudi zaposlenih.



Izboljššan prenos znanja



Obravnavanje tveganj in priložnosti



Certificiranje





Izboljšanje organiziranosti



Izpolnjevanje zahtev



Povečevanje zadovoljstva



Izboljššan prenos znanja



Obravnavanje tveganj in priložnosti



Certificiranje



Obravnavanje tveganj in priložnosti

Standard zahteva odzivanje na dejavnike tveganja in preventivno delovanje. Standard kliče po preventivnem ravnanju in konstantnem izboljševanju sistema, da do tveganj ne pride. Standard nam pomaga ovrednotiti nove priložnosti.

Procesni pristop

Želene in predvidljive rezultate se doseže učinkoviteje in uspešneje, kadar aktivnosti razumemo in jih združimo v procese, te pa povezane vodimo kot funkcionalno usklajen sistem.

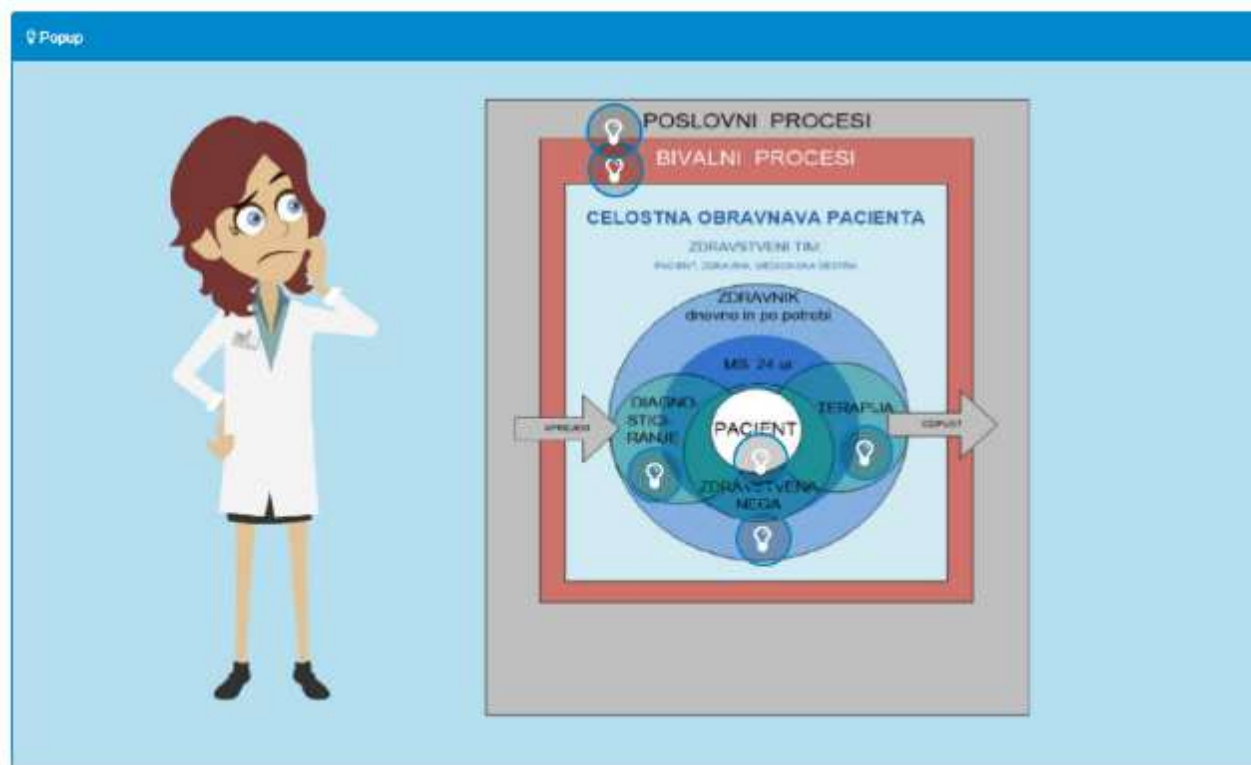
Procesi v Splošni bolnišnici Jesenice

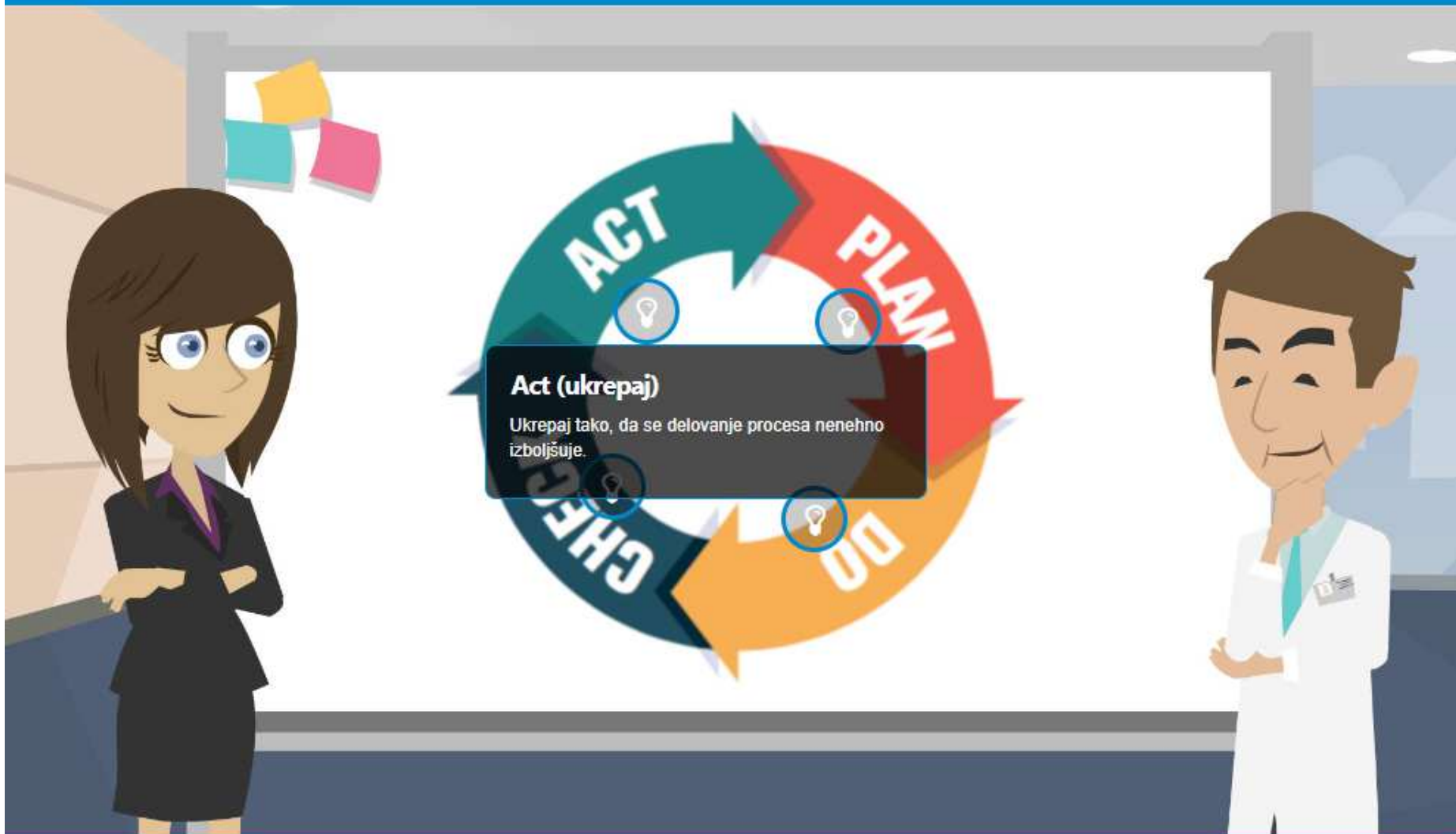
Splošna bolnišnica Jesenice ima 27 procesov, ki so opisani v obliki SOP – Standardno operativni postopki.

Celostna obravnava pacienta

Glavni proces v bolnišnici je "Celostna obravnava pacienta", ki se izvaja 24 ur vse dni v tednu. Srečamo k temu, da je pacient v središču naše obravnave ter da mu s strokovnimi procesi diagnostike, terapije in zdravstvene nege nudimo čim bolj kakovostno in varno zdravstveno obravnavo.

Vsi procesi so objavljeni na intranetni strani pod rubriko "SOP – SOP SPLOŠNI".











Primeri procesov v PDCA krogu

Da bi razumeli, kako nam PDCA krog pomaga pri izvedbi in izboljševanju procesov, si pogledjmo dva primera procesov, razčlenjenih s pomočjo PDCA kroga.



Primer 1: Preverjanje zadovoljstva uporabnikov

Plan (planiraj) – spremljamo zadovoljstvo uporabnikov.

Do (delaj/izvedi) – izvedemo ankete.

Check (preveri) – analiziramo rezultate/primerjamo s preteklimi leti.

Act (ukrepaj) – na podlagi rezultatov naredimo plan ukrepov – ga ZAPIŠEMO in stremimo k čimprejšnji izvedbi.



Primer 2: Zdravstvena obravnava pacienta

Plan (planiraj) – zdravstvena obravnava pacientov.

Do (delaj/izvedi) – izvedemo zdravstveno obravnavo pacienta.

Check (preveri) – analiziramo, če kaj ni bilo tako, kot smo si želeli, pričakovali.

Act (ukrepaj) – definiramo ukrepe/spremembe in stremimo k izboljševanju.

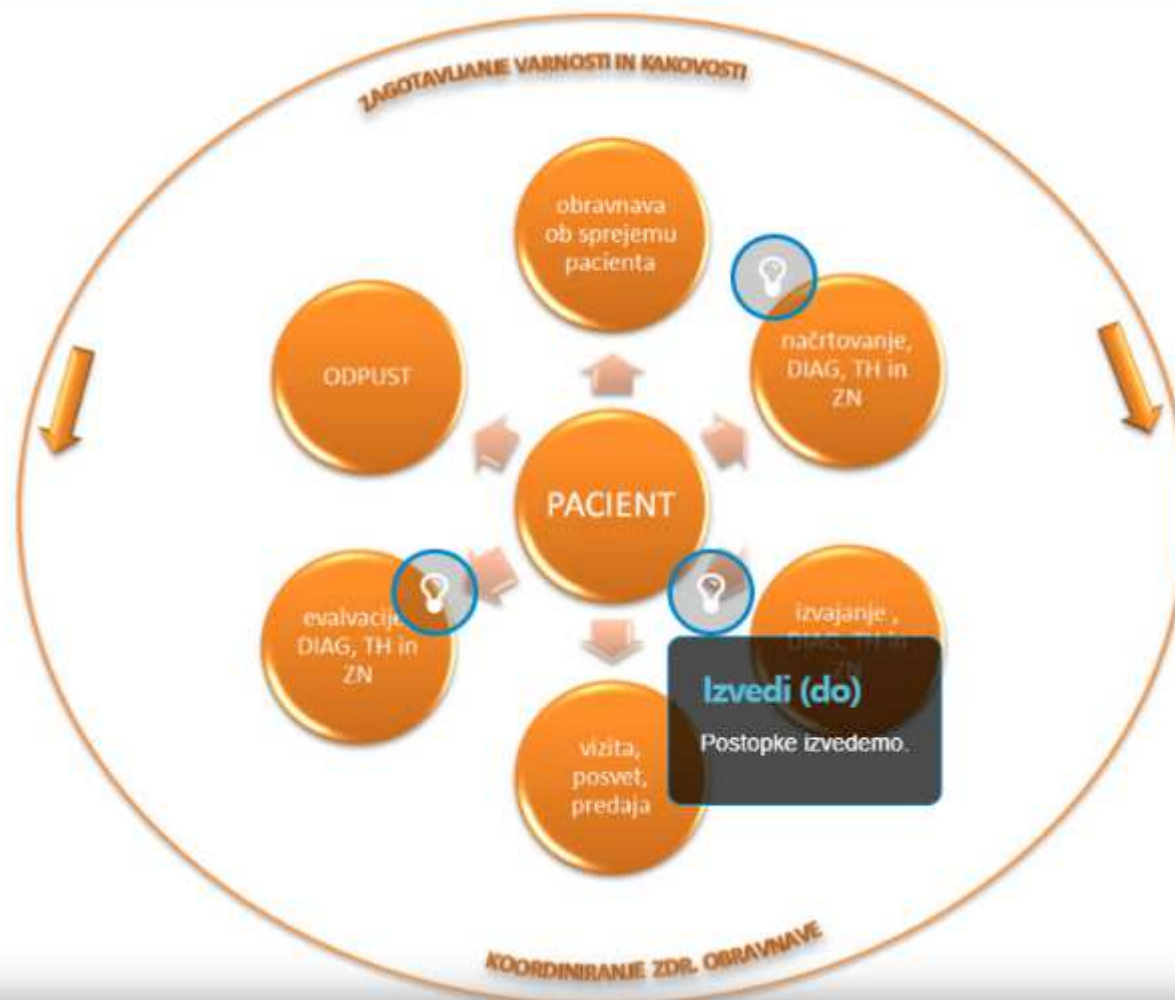
Celostna obravnava pacienta

Osrednji proces v SBJ je celostna obravnava pacienta. Celostna obravnava pacienta je proces obravnave pacienta od sprejema v bolnišnico pa vse do njegovega odpusta. Poglejmo si ga še z vidika PDCA kroga.

Popup







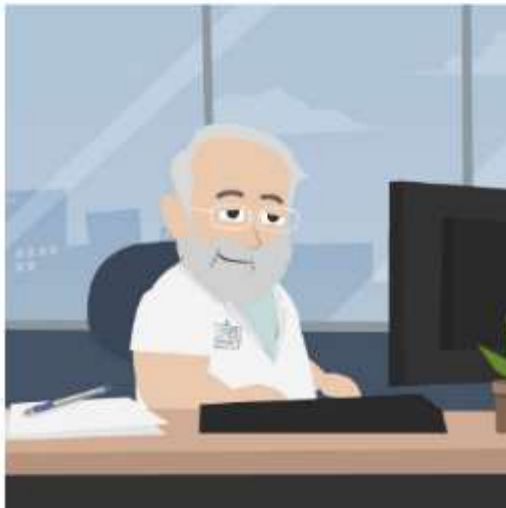


Spremljanje kakovosti

"Zunanja in notranja presoja sta ogledalo našega dela!"

Bistvo sistema vodenja kakovosti je, da stalno **izboljšujemo svoje procese**, nikoli nismo **popolnoma zadovoljni** in vedno stremimo k temu, da smo lahko **še boljši**.

To lahko naredimo le na podlagi dokumentiranih informacij, zato moramo izvajanje procesov redno spremljati.



Strokovni interni nadzor

Strokovni interni nadzor je ugotavljanje skladnosti klinične prakse s:

- kliničnimi smernicami,
- standardnimi operativnimi postopki in drugimi sprejetimi navodili,
- priporočili in standardi kakovosti

Določijo se ukrepi za odpravo pomanjkljivosti, z namenom **stalnega izboljševanja strokovnega dela in njegove organiziranosti**. Postopek je opisan v **SOP 67** in **SOP 50** za zdravstveno nego.



Notranje presoje

Notranjo presojo izvedejo **notranji presojevalci**. To so zaposleni Splošne bolnišnice Jesenice, ki so usposobljeni za izvajanje presoje.

Notranja presoja je odlično orodje za **pregled procesov in iskanje priložnosti za izboljšave**. Pomaga nam razumeti delovanje in pomen posamezne aktivnosti ter vpliv aktivnosti na skupen proces.



Zunanje presoje

Zunanja presoja je **presoja usposobljenih strokovnjakov akreditacijske hiše**. Izvaja se enkrat letno. Presojevalci so lahko tudi iz tujine. Presojajo kako izvajamo in izpolnjujemo zahteve standardov, h katerim smo se kot organizacija zavezali.

Kazalniki kakovosti

Točno določeni kazalniki nam pomagajo ustvariti jasne kriterije za merjenje kakovosti procesov.

Najpogostejši kazalniki so:

Splošni kazalniki

Npr. nacionalni kazalniki Ministrstva za zdravje

Klinični kazalniki

Vezani na specifično klinično stanje.

Npr. število okužb kirurške rane pri operacijah TEP.

Procesni kazalniki

Vezani na delovanje procesov, z njimi spremljamo kritične točke procesa. Npr. čas od odpusta do odpustnice

Kazalniki izidov

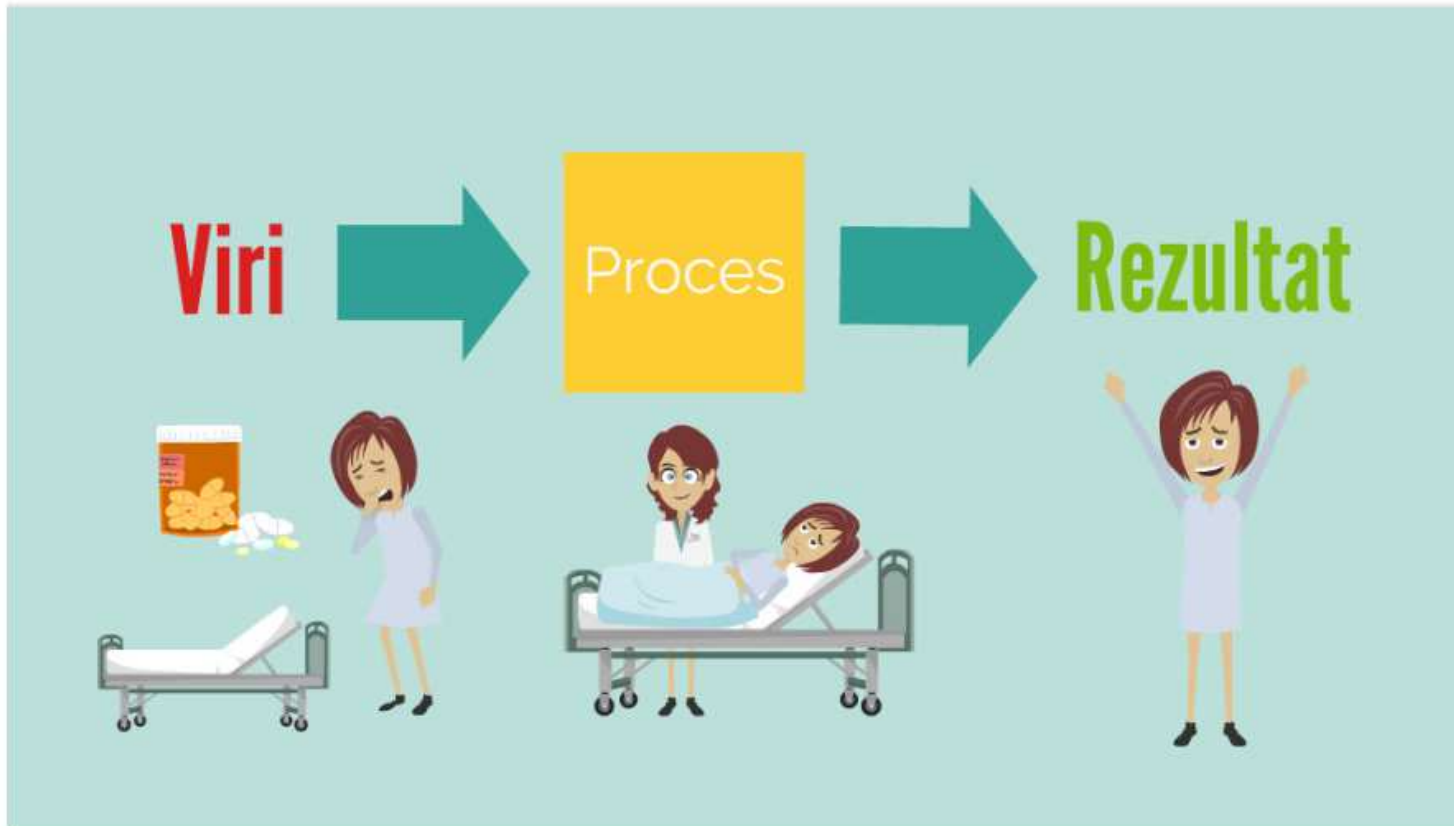
Spremljamo spremembo pacientovega stanja.

Npr. smrtnost, krvavitev po posegu.



Uspešnost in učinkovitost

Dva izredno pomembna kazalnika izvajanja procesov, ki ju določa standard ISO 9001 sta **učinkovitost in uspešnost procesa**.



ZUNANJI obraz kakovosti – USPEŠNOST (effectiveness)

Pomeni doseči nameravani oziroma pričakovani rezultat
(**razmerje med zadanim in doseženim rezultatom**).

Smo izvedli oziroma naredili tisto, kar smo si zastavili.

NOTRANJI obraz kakovosti – UČINKOVITOST (efficiency)

Razmerje med porabljenimi in načrtovanimi viri.

Koliko virov (časa, ljudi, denarja) smo porabili, da smo dosegli rezultat.

Akreditacija

Akreditacija je zunanja presoja izpolnjevanja zahtev standardov kakovosti zavoda, z namenom nenehnega izboljševanja kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave.



Akreditacija zdravstvenih zavodov

Je formalen postopek, kjer zunanja institucija oceni in presodi, kako zdravstveni zavod izpolnjuje vnaprej pripravljene in objavljene standarde kakovosti in varnosti, z namenom nenehnega izboljševanja kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave. Je zunanji pregled delovanja zdravstvenega zavoda in pokriva vse njegove dejavnosti.



Zagotavljanje varnosti za paciente

Poudarek pregleda je predvsem na nenehnem izboljševanju kakovosti in varnosti zdravstvene obravnave pacientov.

Nenehno izboljševanje

Ne gre samo za oceno skladnosti s standardi, pač pa tudi za analitični in svefovalni proces nenehnega izboljševanja kakovosti in varnosti pacientov. Presoja se zdravstvena ustanova in ne posamezniki.

Razumevanje procesov in pomanjkljivosti

Z akreditacijo zdravstveni zavod ugotovi svoje dobre strani in svoje pomanjkljivosti. Zdravstveni zavod bolje spozna procese in kompleksnost svojega delovanja. Tako lahko načrtuje postopke za izboljševanje uspešnosti svojega delovanja.

Akreditacija AACI – International Accreditation Standards for Healthcare Organizations

SBJ je akreditirana po mednarodnem standardu za bolnišnice – AACI.
AACI je mednarodna akreditacija bolnišnic, ki integrira zahteve standarda ISO 9001.



Slika: Akreditacijski certifikat AACI
Splošne bolnišnice Jesenice (za povečavo kliknite na sliko)

Razlika med ISO 9001 in AACI

Glavna razlika med ISO 9001 in AACI je, da standard vodenja kakovosti ISO 9001 določa celovita univerzalna načela vodenja kakovosti, ki jih je mogoče aplikirati na organizacije vseh velikosti. Ponuja okvir za boljše razumevanje delovanja organizacije in kvalitetno izvajanje storitev.

Akreditacija AACI pa bolj specifično preverja delovanje zdravstvenih ustanov in natančno določa, kako naj bi se določeni postopki izvajali znotraj okvirja standarda ISO 9001.

Povedano bolj enostavno:

Standard ISO nam pove KAJ moramo narediti -
npr. imeti ustrezno opremo in preveriti ustreznost opreme.

Akreditacija AACI pa KAJ in KAKO je nekaj potrebno narediti -
npr. točno zahteva, da morajo biti v operacijski sobi

- klicni sistem,
- srčni monitor,
- anestezijski aparat,
- defibrilator,
- aspirator.

Če kateri od teh elementov manjka, je to neskladje s standardom.



Zaključek

Zapomnimo si:

- Splošna bolnišnica Jesenice opravlja svojo dejavnost in vodi sistem vodenja kakovosti skladno z **mednarodnim standardom ISO 9001:2015** in **akreditacijo AACI**.
- Standard ISO 9001:2015 temelji na **sedmih načelih vodenja kakovosti**. Ta načela so: **osredotočenost na odjemalce, voditeljstvo, angažiranost ljudi, procesni pristop, izboljševanje, odločanje na podlagi dejstev in upravljanje z odnosi**.
- Procesni pristop in **razmišljanje na podlagi procesov** ter povezave med njimi nam pomagajo zagotoviti preglednost in merljivost procesov in razumeti kako se povezujejo.
- **Konstantno izboljševanje temelji na PDCA krogu**, ki se ga da uporabiti pri vseh aktivnostih in sistemu vodenja kakovosti v celoti.
- Kakovost **spremljamo in merimo ter konstantno izboljšujemo**.



Hvala za pozornost!