



Dlaczego zarządzanie jakością się opłaca?

Marek Rączka

Politechnika Krakowska

Skuteczność i efektywność

- **Skuteczność**
 - ◆ wymaganie ISO 9001
- **Efektywność**
 - ◆ wymaganie biznesowe

Aby być efektywnym, trzeba zapewnić skuteczność procesów.

Efektywność organizacji- poziomy

- **Poziom organizacji**
- **Poziom procesu**
- **Poziom stanowiska pracy.**



Efektywność organizacji- potrzeby

- **Cele**
- **Sposób zaprojektowania**
- **Sposób zarządzania.**

Efektywność organizacji- 9 zmiennych

	<i>Cele</i>	<i>Sposób zaprojektowania</i>	<i>Sposób zarządzania</i>
<i>Poziom organizacji</i>	Cele organizacji	Projektowanie organizacji	Zarządzanie organizacją
<i>Poziom procesu</i>	Cele procesu	Projektowanie procesu	Zarządzanie procesem
<i>Poziom stanowiska</i>	Cele stanowiska	Projektowanie stanowiska	Zarządzanie stanowiskiem



ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W OCHRONIE ZDROWIA W ŚWIETLE WYMAGAŃ USTAWOWYCH

Marek Rączka
Politechnika Krakowska

Decyzja o wdrożeniu szj

Organizacje świadczące usługi zdrowotne decydują się na wdrożenie ze względu na:

- Korzyści wewnętrzne w zarządzaniu
- Korzyści zewnętrzne – wymagania klientów, w tym NFZ
- Wymagania prawne

Specyfika szj w ochronie zdrowia

- Ogólne zasady zarządzania organizacją świadczącą usługi medyczne są takie jak w każdym innym przedsiębiorstwie
- Specyfika szj związana jest z polityką bezpieczeństwa świadczenia medycznego

Polityka świadczenia medycznego

pacjent otrzymuje:

- adekwatne do jego stanu zdrowia świadczenie,
- zgodnie z najlepszymi racjonalnymi standardami i wytycznymi opartymi na zasadach Health Technology Assessment (Ocena technologii medycznych) i założeniach metodologii EBM (Evidence Based Medicine).

Zarządzanie procesowe

Podstawą sąj jest podejście procesowe, które polega na:

- ◆ identyfikacji procesów
- ◆ ustaleniu ich wzajemnych powiązań i oddziaływań
- ◆ zarządzaniu procesami

Zarządzanie procesowe

Model zarządzania oparty na procesowym podejściu przedstawia powiązania procesów w dwóch współzależnych od siebie układach, tj.:

- ◆ w układzie zarządzania jakością, monitorowania i doskonalenia
- ◆ dotyczącym realizacji usługi.

Zarządzanie procesami

- podstawowe grupy w których będzie się zarządzać procesami:
 - ❖ **Procesy ogólne**
 - ❖ **Procesy główne**
 - ❖ **Procesy pomocnicze.**

Procesy

Procesy ogólne (zarządzania):

- zapewniają sprawne funkcjonowanie firmy

Procesy główne:

- ich efektem jest wyrób lub usługa dla klienta zewnętrznego

Procesy pomocnicze:

- ich efektem są wyroby dla klientów wewnętrznych, istotne dla efektywności zarządzania.

Procesy ogólne

Obejmują działania systemowe takie jak np.:

- **definiowanie i realizacja polityki i celów jakościowych**
- **organizację i utrzymywanie systemu jakości**
- **finanse**
- **administrowanie**
- **ciągłe doskonalenie procesów.**

Procesy główne

W typowym przedsiębiorstwie obejmują zwykle:

- **Zaopatrzenie**
- **Projektowanie**
- **Realizację usługi**
- **Kontrolę i badania**
- **Obsługę dodatkową.**

Podprocesy realizacji – przykłady

- Współpraca z NFZ
- Planowanie usług w ramach NFZ
- Planowanie usług odpłatnych
- Zakupy i przechowywanie leków
- Zakupy usług medycznych
- Przyjęcie pacjenta w trybie planowym
- Przyjęcie pacjenta w trybie ostrym
- Realizacja usług na oddziale
- Realizacja usług w przychodni
- Zarządzanie medycyną nuklearną
- Intensywna opieka medyczna
- Zarządzanie diagnostyka obrazową.

(Pod) Procesy pomocnicze

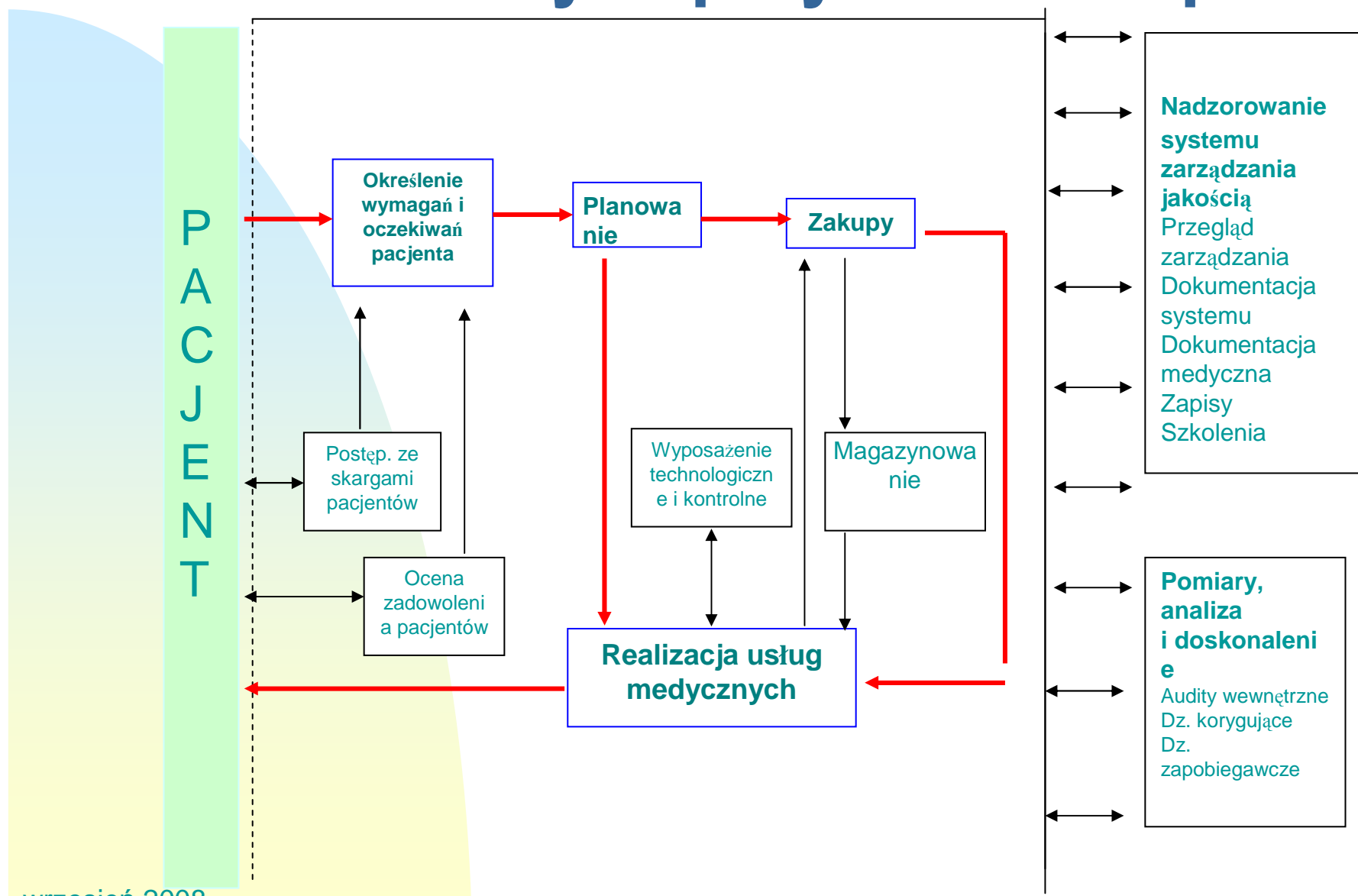
Najczęściej są to działania obejmujące:

- **nadzorowanie dokumentacji**
- **archiwizację**
- **nadzorowanie wyposażenia do kontroli i pomiarów**
- **postępowanie z niezgodnościami**
- **Szkolenia**
- **Wykonywanie czynności wspierających procesy realizacji**
- **Wykonywanie usług dodatkowych.**

Podprocesy pomocnicze – realizacja - przykłady

- Profilaktyka zakażeń szpitalnych
- Nadzorowanie dokumentacji pacjentów
- Gospodarka lekami i środkami opatrunkowymi
- Zarządzanie gospodarką krwi
- Usługi laboratorium analitycznego
- Badania diagnostyczne
- Zarządzanie systemem szkoleń
- Zarządzanie karierą zawodowa i wiedzą pielęgniarek i położnych
- Żywnienie
- Zarządzanie infrastrukturą szpitala
- Nadzorowanie sprzętu medycznego
- Gospodarka odpadami.

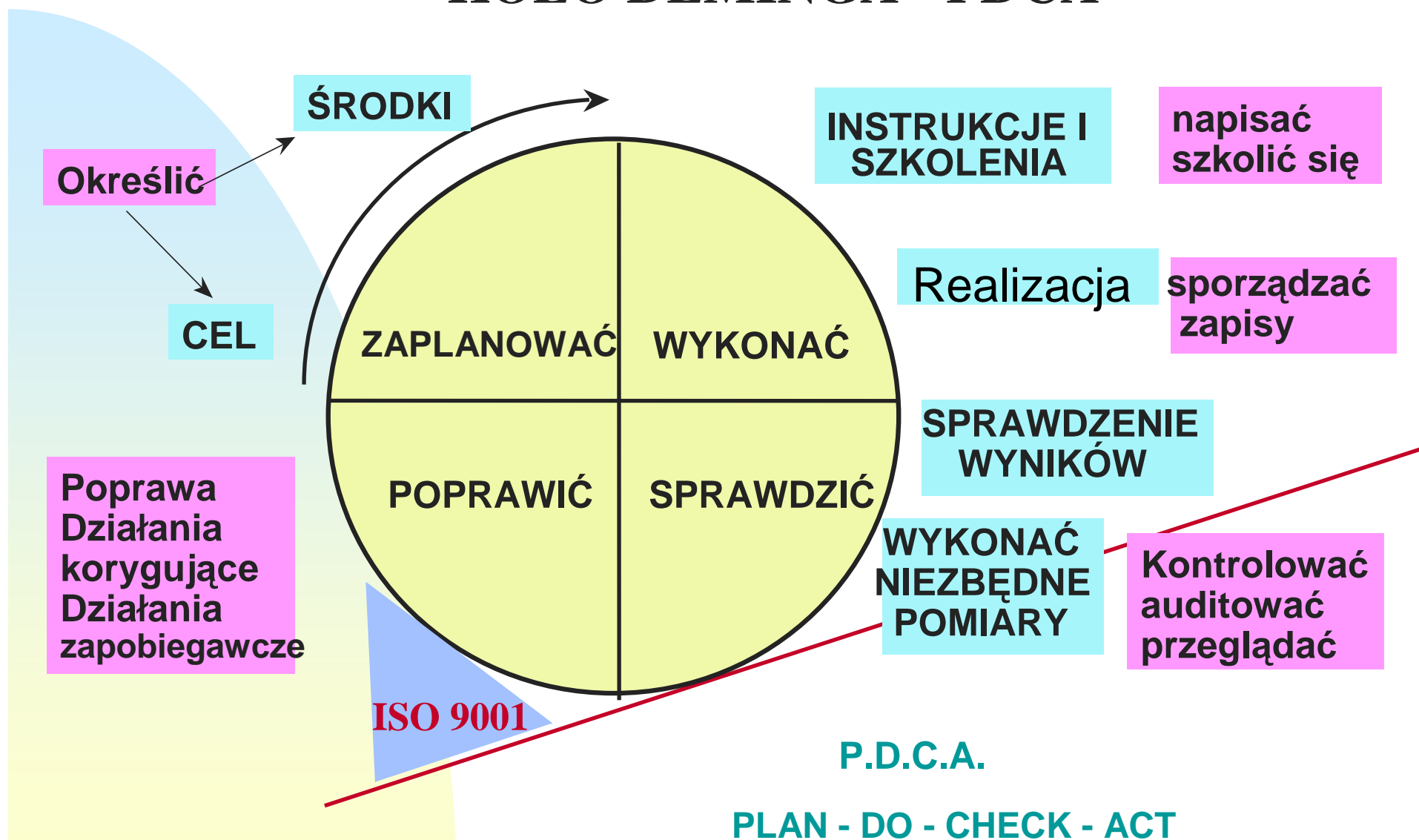
Procesy w przychodni/szpitalu



wrzesień 2008

M. Rączka - Jakość w ochronie zdrowia

KOŁO DEMINGA - PDCA



Uwarunkowania prawne

Dotyczą:

1. warunków bezpiecznego stosowania promieniowania jonizującego dla wszystkich rodzajów ekspozycji medycznej (Rozp. MZ z 25.08.2005)
2. minimalnych wymagań dla zakładów opieki zdrowotnej ubiegających się o wydanie zgody na prowadzenie działalności związanej z narażeniem na promieniowanie jonizujące w celach medycznych (Rozp. MZ z 7 kwietnia 2006 r.)
3. opracowanie planu bezpieczeństwa jądrowego (Rozp. MZ z 21 sierpnia 2006)

Wymagania prawne dot. szj

Wymagane dokumenty wg rozporządzenia z 2005 r.

- księga jakości zawierająca politykę i cele jakości, opis i powiązania procesów bazowych i wspomagających
- procedury i inne dokumenty lub odwołania do nich (6 procedur systemowych + procedury operacyjne dla procesów bazowych i pomocniczych).

Wymogi prawne - radiologia

- ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ZDROWIA z dnia 7 kwietnia 2006 r. DU 2006 nr 75p. 528
- w sprawie minimalnych wymagań dla zakładów opieki zdrowotnej ubiegających się o wydanie zgody na prowadzenie działalności związanej z narażeniem na promieniowanie jonizujące w celach medycznych, polegającej na udzielaniu świadczeń zdrowotnych z zakresu radioterapii onkologicznej

\$ 15. Zakład opieki zdrowotnej ubiegający się o uzyskanie zgody, załącza następujące dokumenty:

- 1) imienny wykaz osób wykonujących czynności ...z określeniem ich kwalifikacji,
- 2) wykaz medycznych procedur radiologicznych, które będą stosowane;
- 3) wykaz urządzeń radiologicznych i urządzeń pomocniczych wraz z podaniem ich podstawowych parametrów i daty uruchomienia;

.....

7) **księgę jakości.**

Wymagania prawne

Wg wytycznych dla programu bezpieczeństwa jądrowego (VIII 2006) wymaga się aby:

- księga jakości zawierała obowiązujące w jednostce ochrony zdrowia **regulaminy, instrukcje i inne dokumenty (!!)** **ustanawiające procedury** wymagane przepisami w zakresie ochrony radiologicznej oraz opis zakresu dokumentów i ich wzajemnego oddziaływania.
- **Taka księga będzie miała kilkaset stron!!**

Program bezpieczeństwa jądrowego

Powinien zawierać uregulowania w obszarach:

- Odpowiedzialność kierownictwa jednostki ochrony zdrowia
- Księgę jakości
- Nadzór nad dokumentami
- Kompetencje i szkolenia
- Ochrona zdrowia
- Infrastruktura
- Dozymetria
- Ewidencja

Dokumentacja SZJ w radioterapii

- §9.1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 25 sierpnia 2005 r. w sprawie bezp. Stosowania promieniowania jonizującego - DU 2005 nr 194 p. 1625

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w radioterapii, medycynie nuklearnej, rentgenodiagnostyce i radiologii zabiegowej zawiera:

- 1) **księgę jakości;**
- 2) **procedury ogólne;**
- 3) **opisy procedur postępowania** diagnostycznego, zabiegowego lub terapeutycznego, mających zastosowanie w danej jednostce organizacyjnej, opracowane zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach;
- 4) **instrukcje obsługi** urządzeń radiologicznych;
- 5) **informacje** dotyczące **sposobów wykonywania testów** wewnętrznej kontroli **fizycznych parametrów urządzeń** radiologicznych i urządzeń pomocniczych;
- 6) **informacje** dotyczące **wyników** przeprowadzanych **testów** wewnętrznej kontroli fizycznych **parametrów urządzeń** radiologicznych i urządzeń pomocniczych oraz testów akceptacyjnych;
- 7) **informacje** dotyczące **kwalifikacji i szkoleń personelu;**
- 8) **opis** sposobu **przeprowadzania** klinicznych **audytów wewnętrznych;**
- 9) **informacje** dotyczące **wyników** klinicznych **audytów wewnętrznych** oraz podjętych **działań korygujących i naprawczych;**
- 10) **informacje** dotyczące okresowych **przeглядów systemu zarządzania jakością;**
- 11) **standardy** opisów **wyników badań** oraz postępowania z wynikami i inną dokumentacją.

Korzyści wewnętrzne

- utożsamianie się z wynikami organizacji przez pracowników,
- wypracowanie czytelnej struktury organizacyjnej
- uregulowanie granic zadań, uprawnień i odpowiedzialności
- uporządkowanie zarządzania procesami

Korzyści zewnętrzne

- uznanie u klientów i wzrost ich zaufania do organizacji
- możliwość przystąpienia do przetargów ofert na dostawy usług, gdy wymagany jest certyfikat (kontrakty zagraniczne)
- Dodatkowe punkty w kontraktach z NFZ za posiadanie certyfikatu (5-10 punktów)
- Wyższa wartość punktu kontraktowego NFZ (o 0,10 zł)

WOJEWÓDZKI SZPITAL SPECJALISTYCZNY W OLSZTYNIE



Zarządzanie przez jakość



KORZYŚCI:

- przewaga nad konkurencją, większa wiarygodność na rynku usług medycznych
- większa cena za punkt (0,10 groszy dodatkowo do każdego punktu) –
w skali roku 588 703 zł
- efektywniejsze zarządzanie, optymalizacja procesów, eliminacja tzw. „wąskich gardeł”
- oszczędności związane z usuwaniem śmieci, zużyciem energii, zużyciem wody
- poprawa komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zwiększenie motywacji i świadomości pracowników oraz atmosfery pracy