

1

# Predstavitev sistema vodenja kakovosti

ASIST. MAG. MAJA KLANČNIK GRUDEN  
CELJE, 3.10.2018

ZBORNICA-ZVEZA, DRUŠTVO MED. SESTER, BABIC IN ZDRAV. TEHNIKOV CELJE

2

## Začetki uvajanja kakovosti

- ▶ Japonska – Total Quality Management (za gospodarska podjetja) – 50ta leta
- ▶ ZDA – v avtomobilski in orožarski industriji – 60ta leta
- ▶ Zahodna Evropa – ustanovitev ISO, prva izdaja standarda ISO 9001 - 1987
- ▶ Evropski sklad za upravljanje kakovosti (EFQM) - 1990

3

## Uvajanje kakovosti v zdravstvo

- ▶ 1998 – Svet Evrope sprejel priporočila zdravstvenim ministrom držav članic Evrope
- ▶ 2000 – Slovenija – Program zdravstvenega varstva do leta 2004, ki vključuje ukrepe za dvig kakovosti
- ▶ 2010 – Nacionalna strategija kakovosti in varnosti v zdravstvu 2010 - 2015
- ▶ 2011 - Model vzpostavitve sistema akreditacije zdravstvenih ustanov v Sloveniji
- ▶ V razpravi – Zakon o kakovosti in varnosti v zdravstvu

4

## Definicija kakovosti

5

## Definicija kakovosti

- ▶ Kakovost je stopnja, v kateri skupek svojevrstnih karakteristik izpolnjuje zahteve (ISO 9000).
- ▶ Kakovost je stopnja, do katere zdravstvene storitve za posameznika ali populacije povečajo verjetnost zaželenih zdravstvenih izidov in so v skladu z najnovejšim strokovnim znanjem (Prevolnik-Rupel, et al, 2014).

6

## Standardizacija

Organizacije za standardizacijo

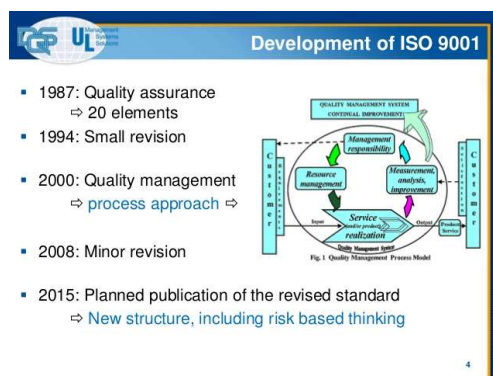
- ▶ ISO (International Organisation for Standardisation)
- ▶ CEN (Evropska komisija za standardizacijo)
- ▶ SIST (Slovenski inštitut za standardizacijo)

Standardi pomembni za zdravstvo:

- ▶ ISO 9001 z aplikacijama za področje zdravstva IWA1 in/ali CEN/TS/EN 15224,
- ▶ JCI, DNV,
- ▶ model odličnosti (EFQM)

7

## Razvoj standarda ISO 9001



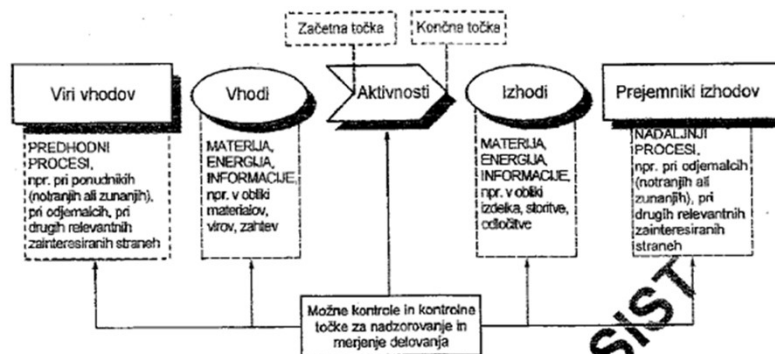
8

## Načela kakovosti (ISO 9001/2015)

1. Osredotočenost na odjemalce
2. Voditeljstvo
3. Angažiranost ljudi
4. Procesni pristop
5. Izboljševanje
6. Odločanje na podlagi dejstev
7. Upravljanje odnosov

9

## Procesni pristop



10

## Procesni pristop

- ▶ V paru izdelajte **shemo nekega procesa** - 5 min (osredotočite se na glavne elemente procesa)

11

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



12

## Zahteve za SVK (ISO 9001)

4. Kontekst organizacije
5. Voditeljstvo
6. Planiranje
7. Podpora
8. Delovanje
9. Vrednotenje izvedbe
10. Izboljševanje

13

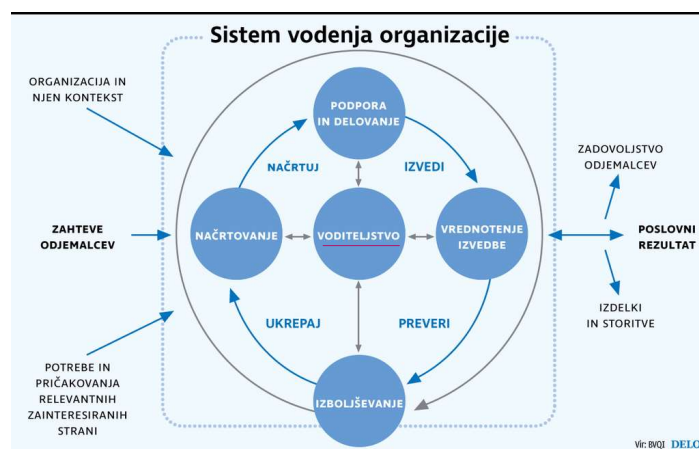
## 4. Kontekst organizacije

Opredelitev

- ▶ strateških usmeritev
- ▶ uporabnikov in njihovih zahtev oz. potreb
- ▶ izdelkov/storitev, ki jih bo nudila
- ▶ procesov (vhodov in izhodov, zaporedje, interakcijo, kazalnikov delovanja, virov, odgovornih oseb, tveganj in priložnosti, načinov vrednotenja in izboljševanja)
- ▶ Načinov dokumentiranja procesov in arhiviranja dokumentacije

14

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



15

## 5. Voditeljstvo

- ▶ Zavezanost vodstva SVK
- ▶ Osredotočenost na odjemalce
- ▶ Politika kakovosti (opredeljena, komunicirana)
- ▶ Opredeljene vloge, odgovornosti in pooblastila (vsi poznajo svoje vloge, pristojnosti in odgovornosti; vsi vedo, kdo je odgovoren za procese SVK – za kakovostno delo smo odgovorni vsi)

16

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)





17

## 6. Planiranje

- ▶ Upoštevanje **tveganj** in priložnosti pri planiranju
- ▶ Planiranje **ukrepov za odpravo tveganj**
- ▶ Opredelitev jasnih ciljev kakovosti in načinov za doseganje le-teh
- ▶ Planirano in sistematično uvajanje sprememb

18

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



19

## 7. Podpora

### Opredelitev

- ▶ virov,
- ▶ ljudi/osebja,
- ▶ infrastrukture,
- ▶ primernega okolja (fizičnega, psihološkega, družbenega)
- ▶ vire nadzorovanja in merjenja (merilna oprema)
- ▶ potrebnih znanj za delo
- ▶ kdaj je oseba kompetentna oz. obvladuje neko aktivnost (izobrazba, usposobljenost, izkušnje)

20

## 7. Podpora (nadaljevanje)

- ▶ Seznanjenost zaposlenih s politiko kakovosti, cilji..
- ▶ Načina notranje in zunanje komunikacije (internet, intranet, interni časopis, okrožnice, pravila komunikacije z novinarji)
- ▶ Način dokumentiranja (katere informacije, na kakšen način, način obvladovanja informacij – širjenje, shranjevanje, obvladovanje sprememb, arhiviranje in odstranjevanje)

21

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



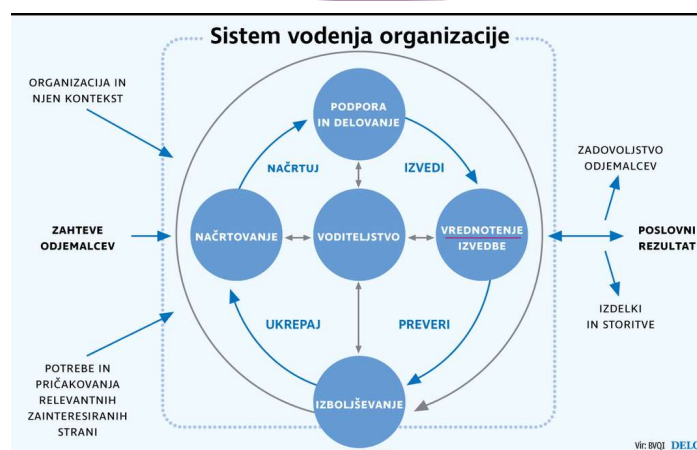
22

## 8. Delovanje

- ▶ Obvladovanje načina izpolnjevanja zahtev (kriteriji za izdelke)
- ▶ Opredelitev zahtev za storitve (npr. določi Zavarovalnica)
- ▶ Opredelitev procesa razvoja storitev (npr. nova storitev)
- ▶ Obvladovanje procesov/storitev zunanjih ponudnikov
- ▶ Izvajanje storitev v obvladovanih razmerah (okolje, infrastruktura, osebje..)
- ▶ Izvajanje ukrepov pred sprostitvijo storitev oz. končno preverjanje (npr. odpust ni mogoč brez odpustnice, navodil za domov, obvestila službi ZN)
- ▶ Obvladovanje neskladnih izhodov (npr. odklonov)

23

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



24

## 9. Vrednotenje izvedbe

Plan nadzorov (kaj, kdaj meriti, kdaj obravnavati, kako)

- ▶ Zadovoljstvo odjemalcev
- ▶ Vrednotenje kazalnikov delovanja
- ▶ Notranje presoje
- ▶ Vodstveni pregled

25

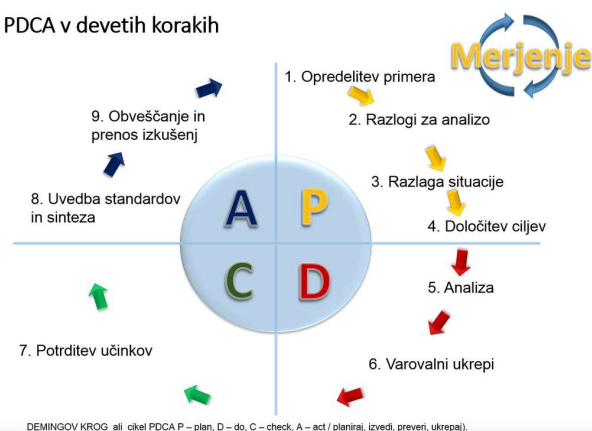
## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)



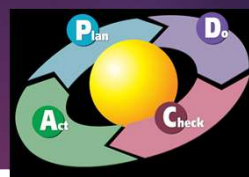
26

## 10. izboljševanje

### PDCA v devetih korakih



## 10. Izboljševanje



27

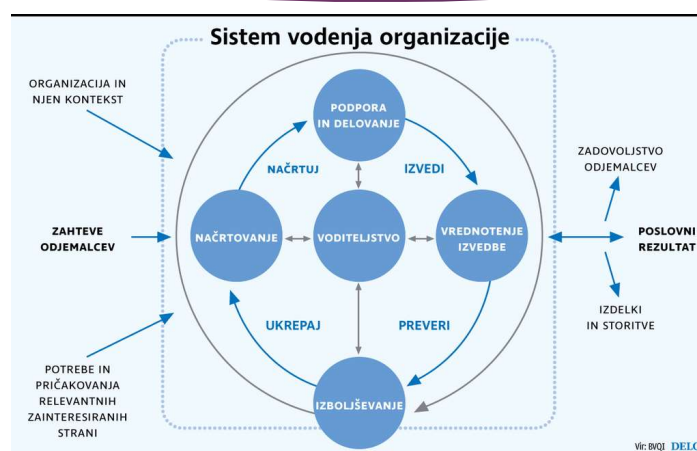
Organizacija mora nenehno izboljševati primernost, ustreznost in uspešnost sistema vodenja kakovosti!

**Ukrepanje v primeru neskladnosti (PDCA krog):**

- odziv na neskladje
- ovrednotiti potrebo po ukrepanju (opis neskladnosti, vzrok neskladnosti, verjetnost ponovitve)
- Izvedba potrebnih ukrepov
- Pregled uspešnosti izvedenih ukrepov
- Posodobitev tveganj in priložnosti
- Prilagoditev/posodobitev SVK

## Zahteve za SVK (ISO 9001/2015)

28



29

## Vprašanja & odgovori



30

## Temeljne zahteve za storitve v zdravstveni oskrbi (EN 15224)

- ▶ Primerna, pravilna oskrba
- ▶ Razpoložljivost
- ▶ Neprekinjena, nemotena oskrba
- ▶ Uspešnost
- ▶ Učinkovitost
- ▶ Enakost
- ▶ Upoštevanje razpoložljivih dokazov o najusp.pristop.
- ▶ Na pacienta osredotočena oskrba
- ▶ Vključenost pacienta
- ▶ Varnost
- ▶ Pravočasnost/dosegljivost