

PISANIE WIECZNYM PIÓREM I GOLENIE SIĘ BRZYTWĄ

CZYLI

RZECZ O ISO

Halina Bogusz
Szpital Kliniczny *Przemienienia Pańskiego* UM
w Poznaniu

Czy system zarządzania jakością
może **jeszcze** być
wiecznym piórem?



PLAN

1. Niemoce medycyny – czy jakość usług jest na nie lekarstwem?
2. Jakość i systemy zarządzania w medycynie
AD 2012
1. ISO 9001 – doświadczenia własne – korzyści i kłopoty w Szpitalu Klinicznym *Przemienienia Pańskiego*
2. Czy będziemy wynagradzać za jakość?
3. ISO a inne opcje - brzytwa i wieczne pióro

NIEMOCE MEDYCYNY

Wiele wycierpiła od różnych lekarzy i całe swe mienie wydała, a nic jej nie pomogło, lecz miała się jeszcze gorzej.

Można nacierać piersi chorego pogniecionym w wodzie drewnem sosnowym albo nakłuwać skórę kością wilka, orła albo pumy. Jeżeli to nie pomoże, to widoczna jest jak na dłoni nieuchronna nieodwracalność losu.



)

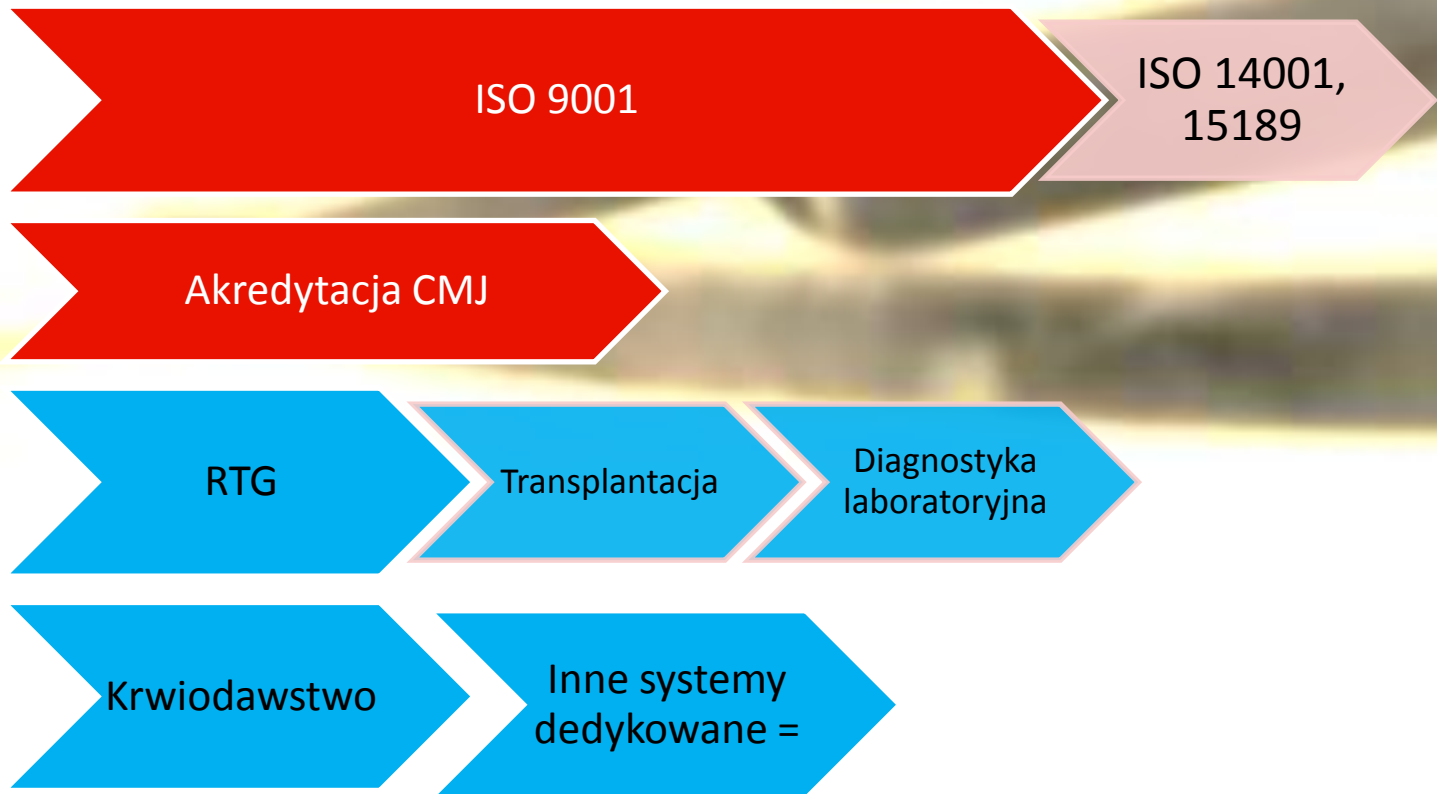
NIEMOCE SYSTEMU

Konsumenci, płatnicy i instytucje nadzorcze wymagają dowodów jakości usług medycznych i dlatego zapotrzebowanie na mierniki procesu terapeutycznego będzie rosło.

As consumers, payers, and regulatory agencies require evidence regarding health care quality, the demand for process of care measures will grow.

British Medical Journal

SYSTEMY JAKOŚCI W POLSKIEJ OPIECE ZDROWOTNEJ AD 2012



„Po cholere ISO w szpitalu?”

- „ISO to sekta do wyciskania pieniędzy.”
- „Opracowane dla potrzeb iso procedury w większości nie sa przestrzegane i dopiero gdy ma się zjawić audyt zaczyna się porządkowanie dokumentacji i przypominanie zasad z księgi jakości.”
- „Wyrzucanie pieniędzy w błoto to całe iso.”

Forum internetowe GW

CMJ

„Akredytacja prowadzona przez Ministerstwo Zdrowia we współpracy z Centrum Monitorowania Jakości jest najszerzej sprawdzoną na świecie i najskuteczniejszą metodą oceny poziomu świadczeń medycznych i bezpieczeństwa pacjenta w placówkach medycznych.”

Rynek Zdrowia

W Polsce dotychczas certyfikat jakości posiada jedynie 117 placówek.

„Systemy” wymagane prawem

- Rozporządzenia – wymaganie wielu udokumentowanych procedur,
- Niejednokrotnie pracownicy instytucji nadzorujących nie są przeszkoleni w zakresie jakości
- Zalecenia są wyrazem wizji osoby kontrolującej i nie wynikają bezpośrednio z przepisów.

ISO – system zarządzania jakością

Przywództwo

Pełnomocnik

Personel

Perfekcja

Planuj wykonaj sprawdź działaj

Papiery

Podział ról

Podejście procesowe



ISO - NIEZAPRZECZLNE KORZYŚCI

- 
- Nie zniewalające narzędzie,
 - Tworzy system i wymaga konsekwencji,
 - Pozwala zwracać uwagę na kwestie istotne.

ISO w SK *Przemienienia Pańskiego*

– kłopoty

- „ISO- logiczny język”,
- Pokusa pójścia na skróty,
- Konieczność dokumentowania i precyzyjnego ustalania **mierzalnych** celów,
- Konieczność współistnienia „systemów” wymaganych przepisami
- Układ finansowy z firmą certyfikacyjną.

ISO w SK *Przemienienia Pańskiego*

– co lubię

- Zmusza do porządkowania dokumentacji w skali Szpitala.
- Procedury są pisane wtedy, gdy uznajemy że jest to potrzebne .
- Udało się wprowadzić rejestr zdarzeń niepożądanych i są one rzeczywiście analizowane.
- Audyty wewnętrzne stają się narzędziem doskonalenia
- Audytorzy zewnętrzni rozumieją system jako
NASZE NARZĘDZIE DOSKONALENIA

WYNAGRADZANIE ZA JAKOŚĆ

- Mówiąc o systemach jakości mamy na myśli systemy zarządzania, które mają na celu osiągnięcie najwyższej możliwej jakości naszej działalności.
- Jeżeli chcemy gratyfikacji za jakość musimy wiedzieć, czy oceniamy jakość czy sposób jej osiągania.

Odpowiedź na pytanie czy system zarządzania jakością może być wiecznym piórem zależy od odpowiedzi na pytanie o
ZARZĄDZANIE

**– Czy zarządzanie jest
poematem czy fakturą?**

Jeżeli jest poematem, to można – jeśli ktoś lubi – pisać je wiecznym piórem.

Jeżeli jest fakturą, to znacznie wygodniej i skuteczniej wygenerować ją z systemu komputerowego.



Dziękuję za uwagę