



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Konferencja ISO-Rzeszów 2009 r

Tytuł:

**Systemu zarządzania jakością
w placówce usług medycznych –
uwarunkowania na rynku i korzyści
z wdrożenia.**

Przygotował Grzegorz Dobrakowski



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Uwarunkowania na rynku usług medycznych:

- Wraz ze wzrostem świadomości pacjentów/klientów wzrastają wymagania dla usług medycznych.
- Pacjent oczekuje skutecznej opieki zdrowotnej na wysokim poziomie, spełniających jego oczekiwania i gwarantujących poczucie bezpieczeństwa.
- O wyborze usługodawcy zaczyna decydować jakość oferowanej i świadczonej usługi.
- Pacjent traci zaufanie do placówek medycznych, w których brak jest podmiotowości.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Uwarunkowania na rynku usług medycznych:

- Zmieniają się zasady funkcjonowania zakładów opieki zdrowotnej (prywatyzacja), przekształcenia w spółki, rozpoczęła się „walka” o klienta (pacjenta).
- W szybkim tempie rośnie konkurencja wśród firm świadczących usługi medyczne, tak publicznych jak i Niepublicznych Zakładach Opieki Zdrowotnej.
- Szpitale i/lub przychodnie szukają możliwości obniżenie kosztów działalności i sposobów na sprawniejsze funkcjonowanie i efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Uwarunkowania na rynku usług medycznych:

- Pacjent oczekuje skutecznej opieki zdrowotnej, zgodnej z oczekiwaniami i wymaganiami społecznym.
- Brak akceptacji dla nieodpowiedniej jakości usług.
- NFZ wprowadzi rozwiązania preferujące ZOZ posiadające system zarządzania jakością (dodatkowe punkty).
- Pojawienie się nowej grupy klientów: np. firm kupujących pakiet usług medycznych dla swoich pracowników.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Uwarunkowania na rynku usług medycznych:

Pacjent / Klient
w centrum uwagi!





Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Czym jest System Zarządzania Jakością?

To sposób w jaki twoja organizacja kieruje i steruje działaniami biznesowymi, które mają związek z jakością.

Generalnie na system ten składa się :

- Struktura organizacyjna
- Planowania procesów
- Zasoby i dokumentacja

które stosujemy, aby osiągnąć swoje cele dotyczące jakości, aby zapewnić doskonalenie swoich wyrobów i usług oraz aby spełnić wymagania swoich klientów.

System Zarządzania Jakością jest środkiem do osiągnięcia celów, które zostały ustalone w firmie, a nie jest celem sam w sobie!



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Jakość to zgodność z wymaganiami:

- ❑ **pacjenta**
- ❑ **prawnymi**
- ❑ **wewnętrznymi wymaganiami organizacji**
- ❑ **normami**

**Dobra jakościowo i bezpieczna usługa nie może być
dziełem przypadku !**



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Dla pacjenta jakoś□ to;

- Kwalifikacje personelu (fachowa obsługa, przyjazna rozmowa z lekarzem i pielęgniarskim personelem)
- Dostępność usługi zdrowotnej (miejsce i czas oczekiwania)
- Warunki, sposób realizacji, infrastruktura (sposób informowania pacjentów)
- Zaangażowanie personelu (ilość osób obsługujących)
- Zgodność procedur z oczekiwaniami
- Efekt terapeutyczny



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Dlaczego normy serii ISO 9000?

- Ponieważ stanowią międzynarodowy standard w zakresie zarządzania organizacjami – można je zastosować w każdej firmie niezależnie od rodzaju prowadzonej działalności.
- Dostarczają nam wytyczne do budowy systemu zarządzania poprzez jakość, kładąc główny nacisk na rozpoznanie wymagań jakościowych klienta.
- Zachęca do przyjęcia tzw. podejścia procesowego podczas opracowania, wdrażania i doskonalenia systemu jakości w celu zwiększenia zadowolenia klienta przez spełnianie jego wymagań.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Dlaczego ISO 9001?

Norma ISO 9001 nie wprowadza rewolucji do obecnego systemu zarządzania organizacją oraz nie ingeruje w procesy medyczne

ale

jej zadaniem jest uporządkowanie zarządzania i wyeliminowanie mankamentów zmniejszających jego efektywność□.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Dlaczego ISO 9001?

*Norma ISO obejmuje podstawowe obszary
i elementy zarządzania organizacją:*

- Odpowiedzialność kierownictwa.
- Realizacja wyrobu (usługi).
- Oceny, pomiary, analizy.
- Doskonalenie systemu zarządzania (audyty wewnętrzne, przeglądy systemu, działania korygujące i zapobiegawcze).



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Standardy określone w normie ISO 9001 zostały zbudowane w oparciu o 8 zasad zarządzania jakością.

- Orientacja na klienta
- Przywództwo
- Zaangażowanie pracowników
- Podejście oparte na procesie
- Systemowe podejście do zarządzania
- Ciągłe doskonalenie
- Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
- Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami

Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

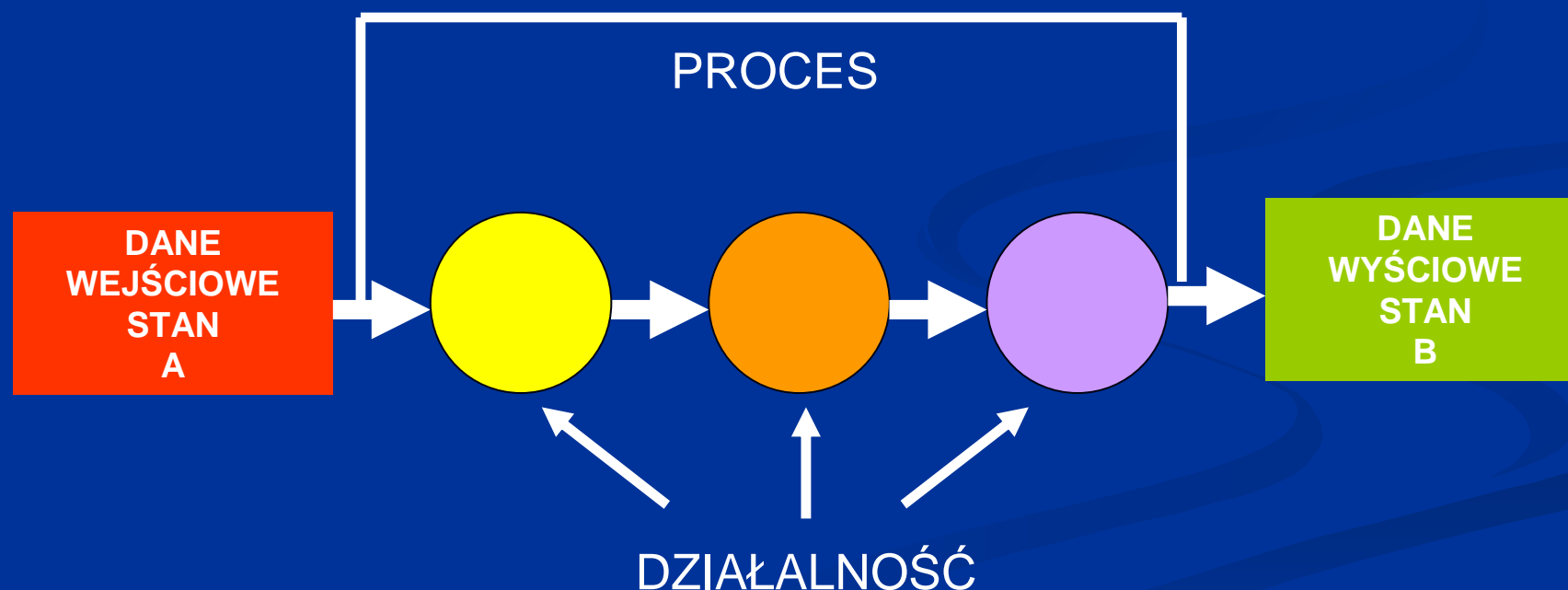
Norma ISO 10014

Dostarcza wytyczne / wskazówki / do realizowania finansowych i ekonomicznych korzyści poprzez efektywne wdrożenie 8 zasad jakości pochodzących z ISO 9000:2005.

Celem tego dokumentu jest dostarczenie najwyższemu kierownictwu informacji ułatwiających efektywne wdrożenie zasad oraz selekcję narzędzi które umożliwią sukces i stabilność organizacji.

Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

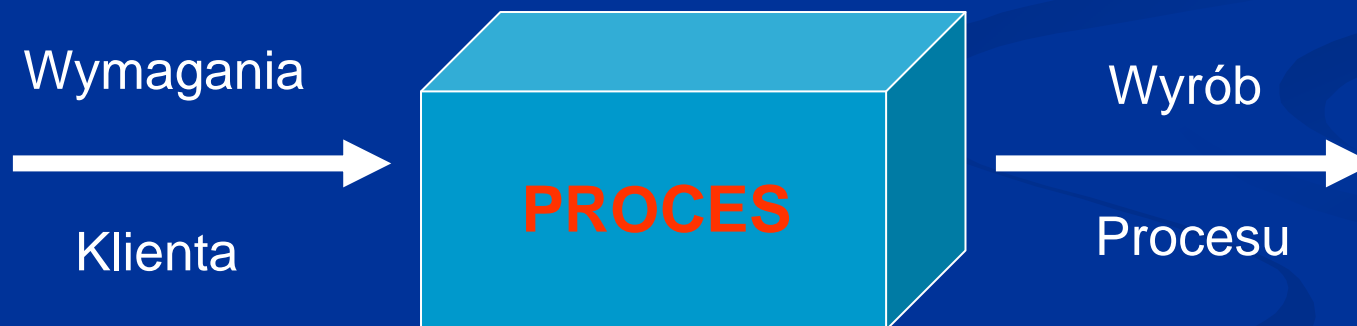
Każde działanie, które jest związane z danymi wejściowymi i przekształca je na dane wyjściowe można rozpatrywać jako proces. Przeważnie wyjście z jednego procesu stanowi dane wejściowe do drugiego procesu.





Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

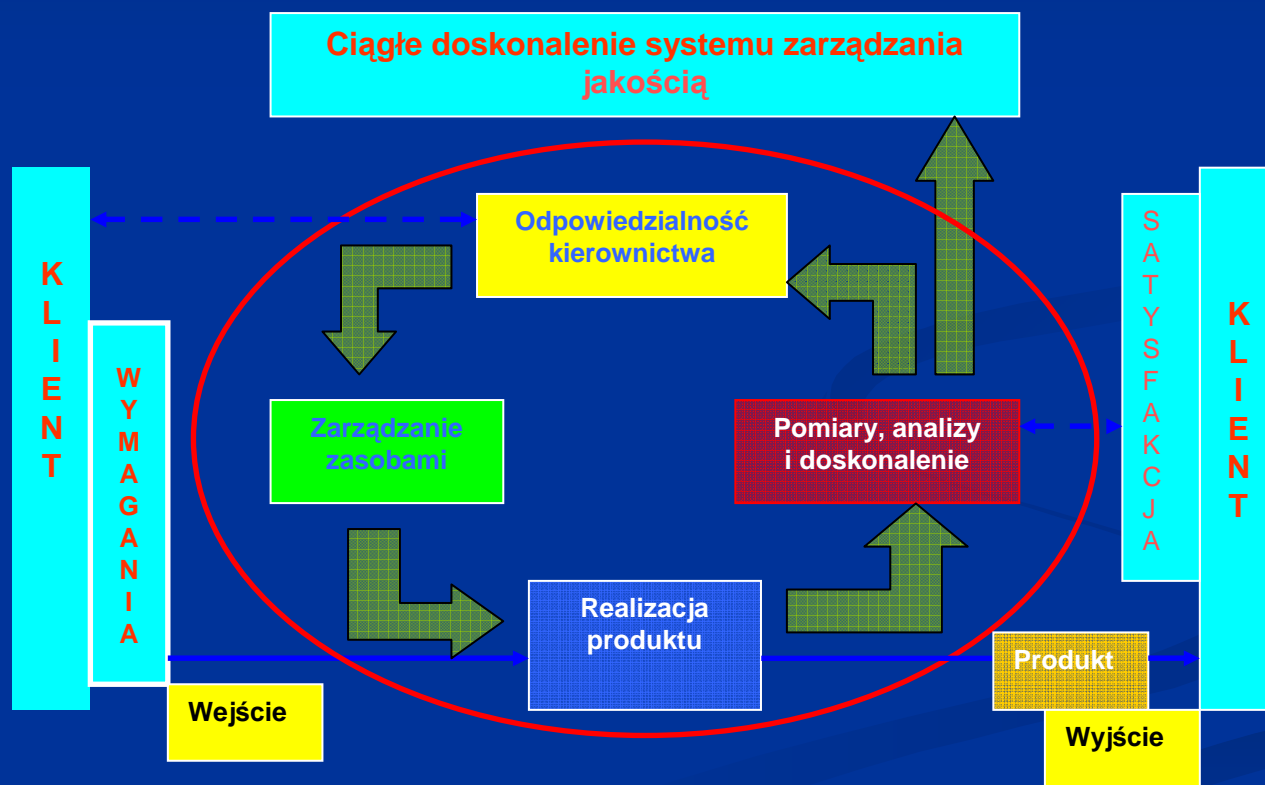
Celem procesu jest dostarczenie wyrobu klientowi zewnętrznemu lub wewnętrznemu zgodnie z jego wymaganiami i oczekiwaniami.





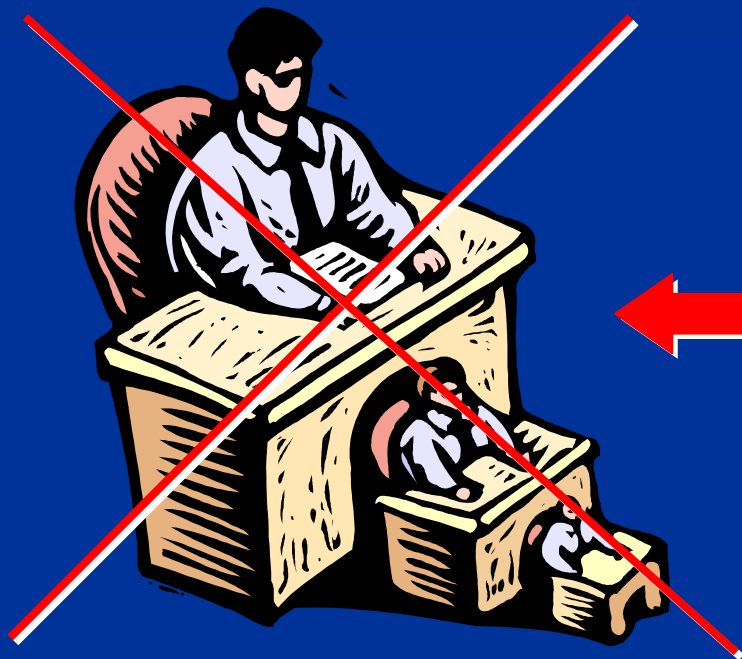
Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

System Nieefektywny!



*Podjęcie procesowe
pozwala przejść z
tradycyjnego
„pionowego” zarządzania
na zarządzanie poziomie,
z dominującą rolą
„właścicieli” procesów.*



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Korzyści dla organizacji:

- Zwiększenie konkurencyjności (lepsza pozycja negocjacyjna, lepsze kontrakty, większe środki na działalność) i prestiżu na rynku.
- Poprawa wizerunku przychodni (trudniej jej zaszkodzić).
- Optymalne wykorzystanie zasobów firmy a tym samym. zmniejszenie kosztów i podniesienie zyskowności .
- Racjonalne podejmowanie decyzji dzięki wiarygodnemu i uporządkowanemu przepływowi informacji .
- Wyższa ocena w przypadku ubiegania się o kontrakty z NFZ.
- Lepsza pozycja w czasie kontroli zewnętrznej.
- Lepsza identyfikacja obszarów zagrożeń – łatwiejsza ocena ryzyka – działania ograniczające ryzyko – zmniejszenie roszczeń – mniejsze odszkodowanie.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Korzyści dla organizacji:

- Usprawnienie procesu podejmowania decyzji – menedżerowie średniego szczebla lepiej uzasadniają swoje potrzeby, sami weryfikują ich zasadność, lepiej określają priorytety.
- Poprawa dyscypliny dokumentacyjnej i poprawa komunikacji pionowej i poziomej.
- Kreowanie nowej kultury organizacyjnej – wzrost poczucia tożsamości pracowników z zakładem.
- Zwiększenie zaufania i bezpieczeństwa pacjentów.
- Wzrost liczby pacjentów / klientów.
- Możliwość pozyskania pacjentów z innych Państw np. UE .



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Korzyści dla pracowników:

- Wykonywanie pracy w uporządkowanych warunkach
- Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa
- Wzrost wydajności i efektywności pracy
- Jasny podział zadań, uprawnień i odpowiedzialności
- Podnoszenia kwalifikacji i kompetencji
- Polepszenie sytuacji materialnej
- Poczucie współodpowiedzialności za firmę



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Korzyści dla pacjenta:

- Bezpieczeństwo usługi wynikające z kompetencji personelu i nadzoru na sprawnością sprzętu
- Wykonanie usługi zawsze na wysokim poziomie
- Właściwie dobrany wachlarz usług, uwzględniający możliwości finansowe i czas oczekiwania na usługę
- Terminowość usługi
- Przyjazne nastawienie do pacjenta
- Zapewnienie właściwych warunków pobytu pacjenta
- Uczciwe traktowanie
- Konkurencyjna cena



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Certyfikat:

Skuteczność wdrożonego systemu jest potwierdzana przez akredytowaną jednostkę certyfikującą, a uzyskany certyfikat poświadcza, że placówka medyczna:

- Funkcjonuje według 8 Zasad Jakości .
- Jest uporządkowana organizacyjnie.
- Działa w oparciu o jednoznaczne i powtarzalne procedury.
- Wymagania, potrzeby i oczekiwania pacjentów / klienta są spełnione.
- Jakość udzielanych usług medycznych jest stale monitorowana i doskonalona.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Trzeba pamiętać , że jakość
kosztuje , ale zła jakość kosztuje
jeszcze więcej.

Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

NORMY związane z ZSJ:

- ❖ 1. PN-EN ISO 9000:2006 SZJ - Podstawy i Terminologia.
- ❖ 2. PN-EN ISO 9001:2001 SZJ – Wymagania.
- ❖ 3. PN-EN ISO 9004:2001 SZJ – Doskonalenie.
- ❖ 4. PN-EN ISO 19011:2003 Auditowania.
- ❖ 5. ISO / TR (raport techniczny) 10013:2001 Wytyczne dotyczące dokumentowania Systemu Zarządzania Jakością.
- ❖ 6. ISO 10014 Wytyczne do realizowania finansowych i ekonomicznych korzyści wynikających z wdrożenia 8 zasad zarządzania jakością.
- ❖ 7. PN-EN ISO 13485:2005 Wyroby medyczne - SZJ Wymagania dla celów przepisów prawnych.



Norma PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Placówkach Służby Zdrowia

Jest pięć rodzajów przedsiębiorstw:

- *takie, które potrafią sprawić, że coś się dzieje;*
- *takie, które myślą, że to potrafią: takie,*
- *które obserwują, co się dzieje; takie,*
- *które zastanawiają się, co się zdarzyło*
- *oraz te, które nie wiedzą, że cokolwiek się zdarzyło.*

Anonimowe

Dziękuję za uwagę.

Grzegorz Dobrakowski

e-mail: gmdcz@hot.pl

telefon 502-360-140