



Εισαγωγή στα συστήματα ποιότητας

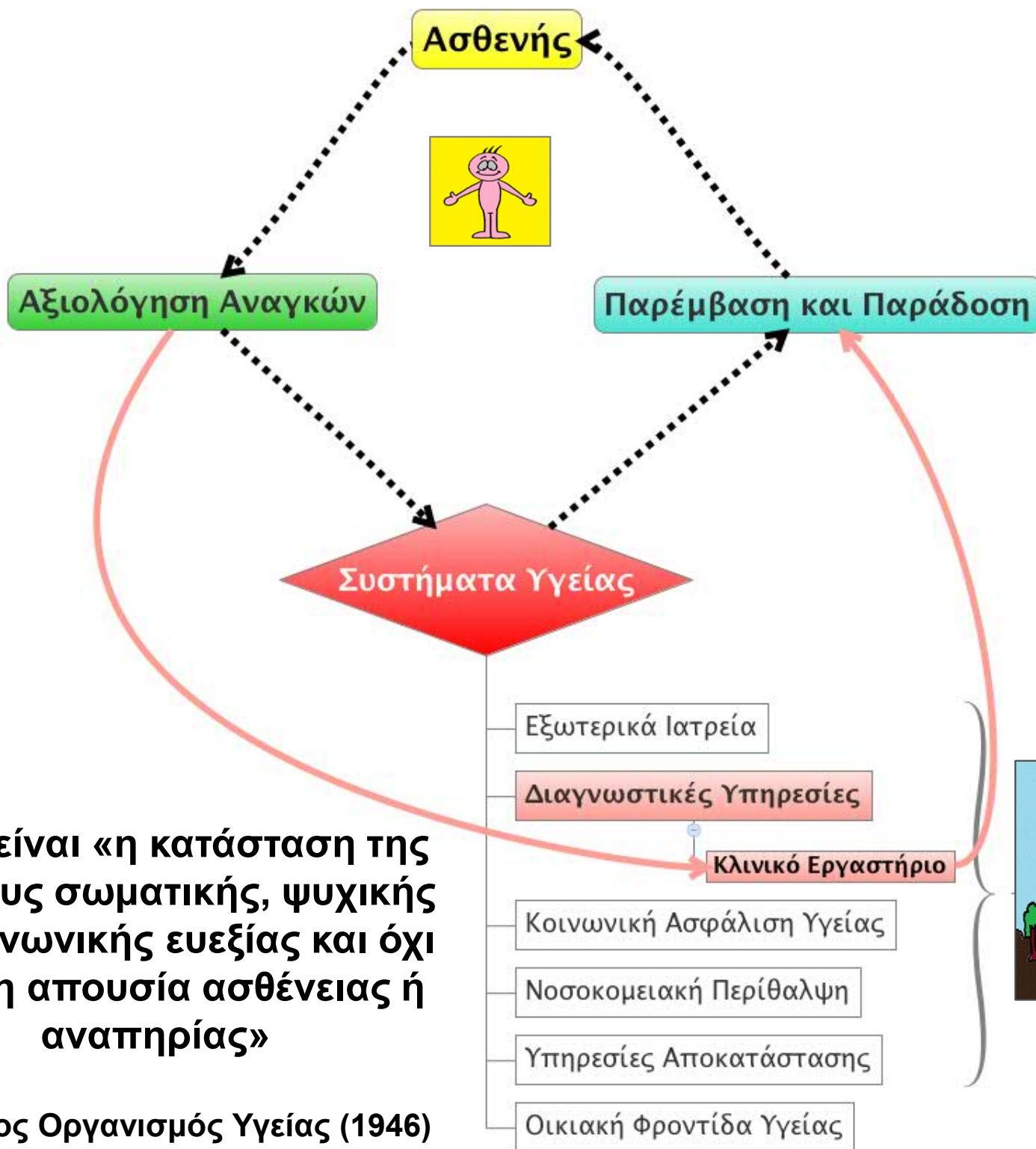
Πέτρος Καρακίτσος

Καθηγητής, Διευθυντής

Εργαστήριο Διαγνωστικής Κυτταρολογίας

Ιατρικής Σχολής Παμεπιστημίου Αθηνών

Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο «ΑΤΤΙΚΟΝ»



Υγεία είναι «η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι μόνο η απουσία ασθένειας ή αναπηρίας»

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (1946)



Ποιότητα σε όλο το φάσμα περίθαλψης

Πρωτοβάθμια περίθαλψη και Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας:

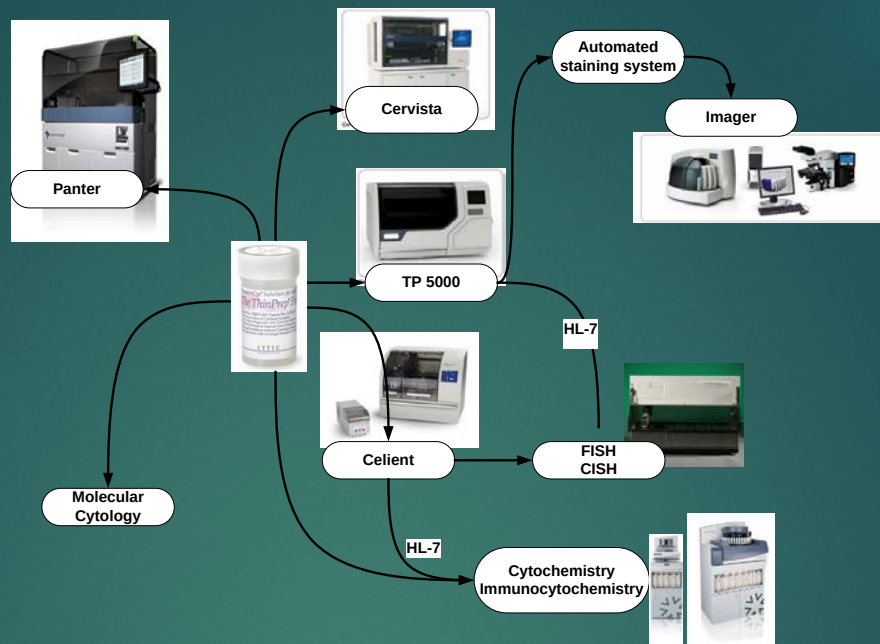
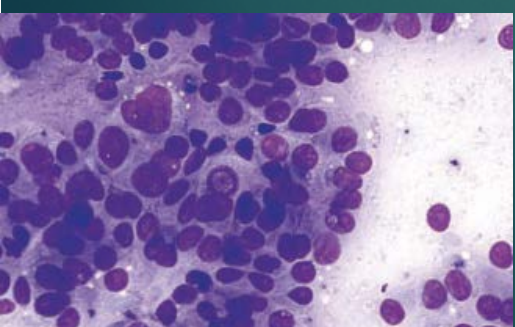
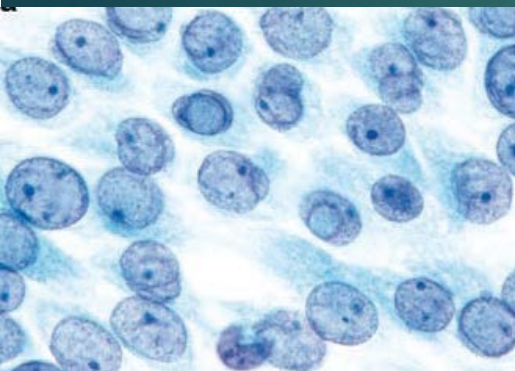
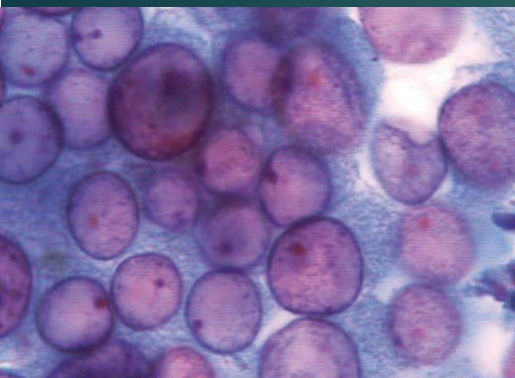
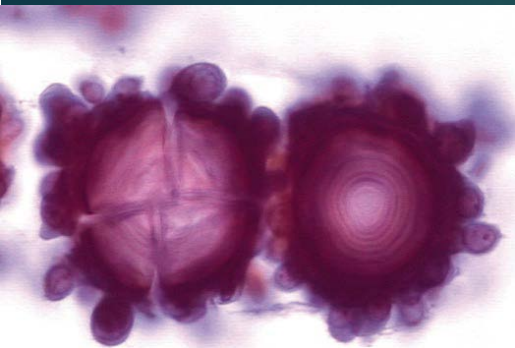
- ▶ Παροχή αναγκαίων υπηρεσιών προαγωγής υγείας, πρόληψης, θεραπείας σε επίπεδο κοινότητας.
- ▶ συντονισμένη δράση τομέων κοινωνικής οργάνωσης της περιοχής
- ▶ υπηρεσίες σε υγιή άτομα για λόγους κυρίως πρόληψης.
- ▶ οικογενειακοί ιατροί, κέντρα υγείας, κινητές νοσηλευτικές μονάδες, εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείων, πολυ-ιατρεία κλπ

Δευτεροβάθμια περίθαλψη :

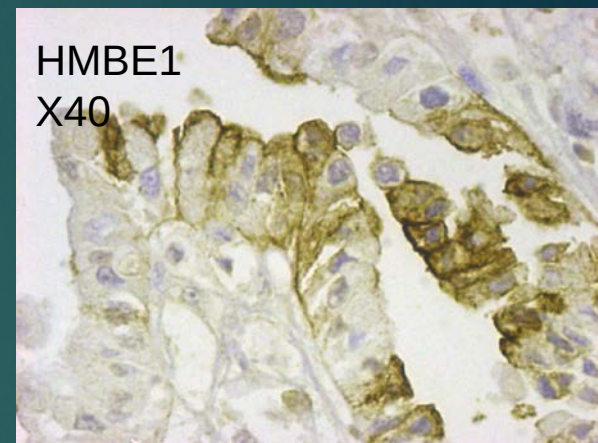
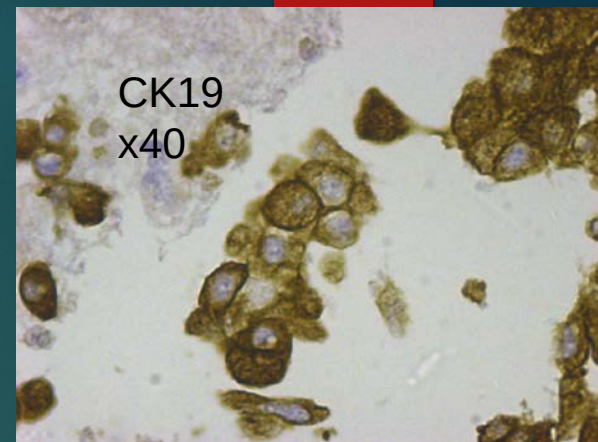
- ▶ Νοσοκομεία στελεχωμένα από βασικές ειδικότητες
- ▶ ενδονοσοκομειακή περίθαλψη με βασικές κλινικές, παρακλινικές και εργαστηριακές ειδικότητες

Τριτοβάθμια περίθαλψη:

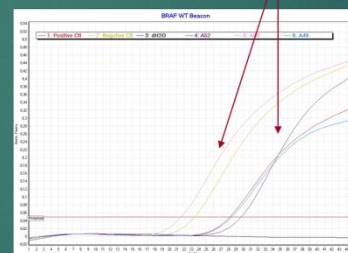
- ▶ υπηρεσίες υγείας από ειδικά και πανεπιστημιακά νοσοκομεία, στα οποία γίνεται και ιατρική έρευνα.
- ▶ εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό και μηχανήματα σύγχρονης ιατρικής τεχνολογίας.



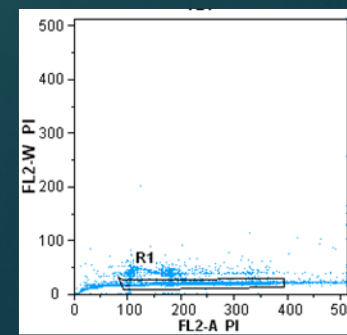
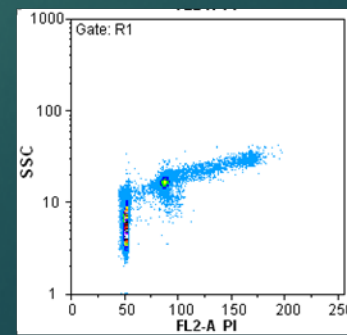
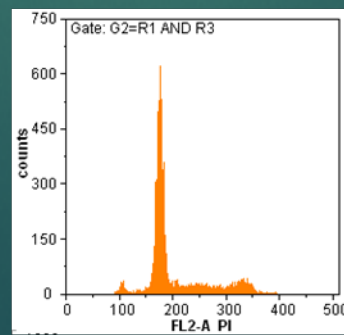
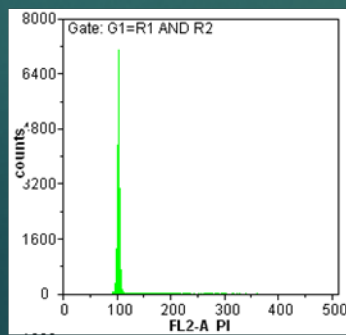
BRAF μεταλλαγή V600E

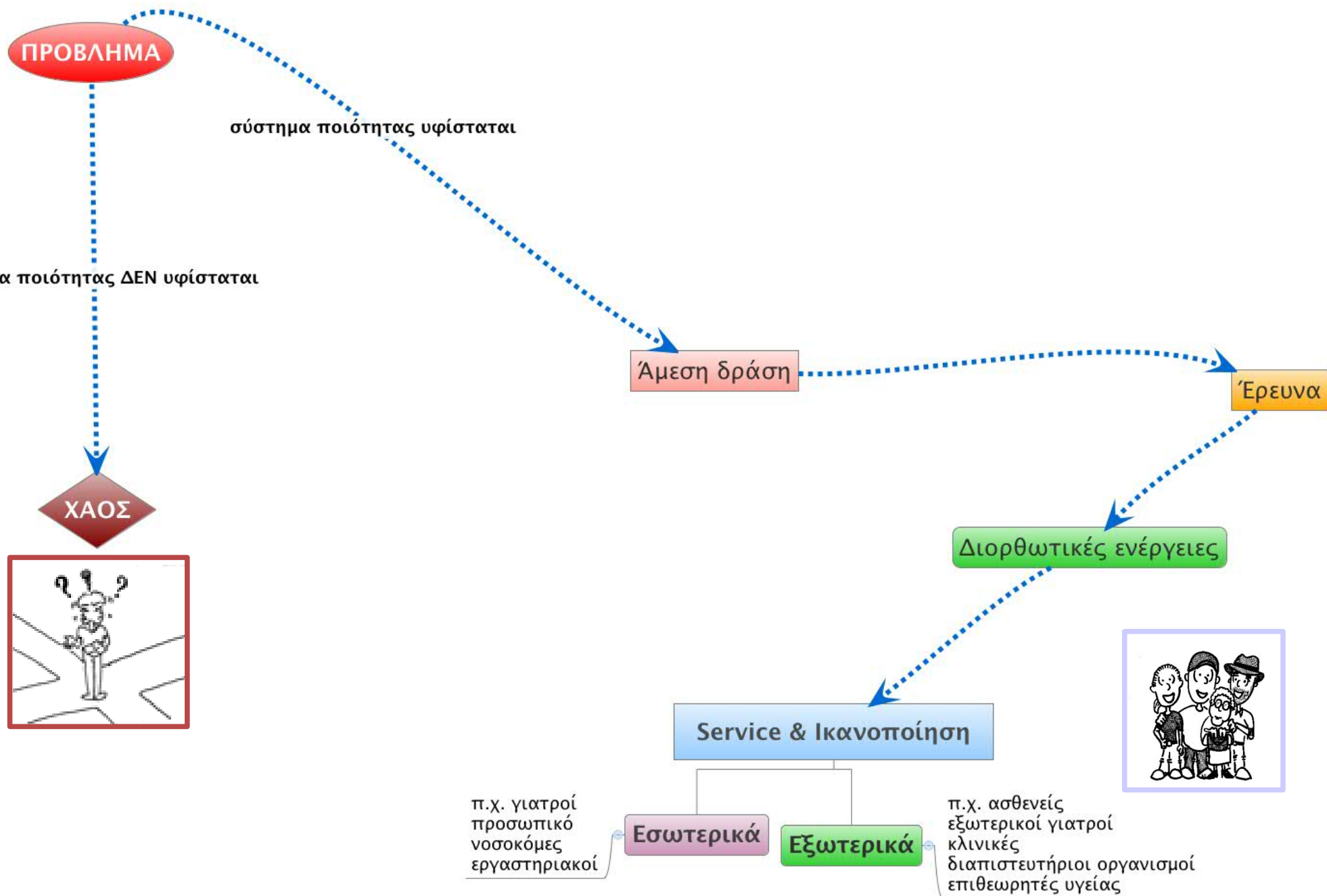


Αντιδράσεις ελέγχου



Ανευπλοειδικό δείγμα DI=1.8





Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας Ανθρωποκεντρική προσέγγιση

Κάνοντας το σωστό,
με τον σωστό τρόπο,
την σωστή στιγμή,
στη σωστή ποσότητα,
για τον σωστό ασθενή,
χωρίς να τον βλάψεις



Ποιότητα

“Η ποιότητα αποτελεί παροχή διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων, ικανών να διασφαλίσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα με τον ελάχιστο ιατρογενή κίνδυνο, καθώς και **στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του ασθενή** από πλευράς διαδικασιών, αποτελεσμάτων και ανθρώπινης επαφής ”



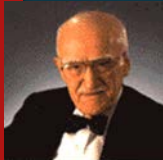
WHO, Continuous Quality Development, 1993



Dr Joseph Juran – “fitness for use”

Philip Crosby – “zero defects”

Dr Edwards Deming – “never-ending cycle of continuous improvement”



Ο βαθμός στον οποίο οι Υ.Υ κατορθώνουν να αυξήσουν την πιθανότητα εμφάνισης των επιθυμητών αποτελεσμάτων υγείας και είναι ανάλογες και συνεπείς με τη σύγχρονη επιστημονική γνώση (IOM, 1990; OECD, 2004)

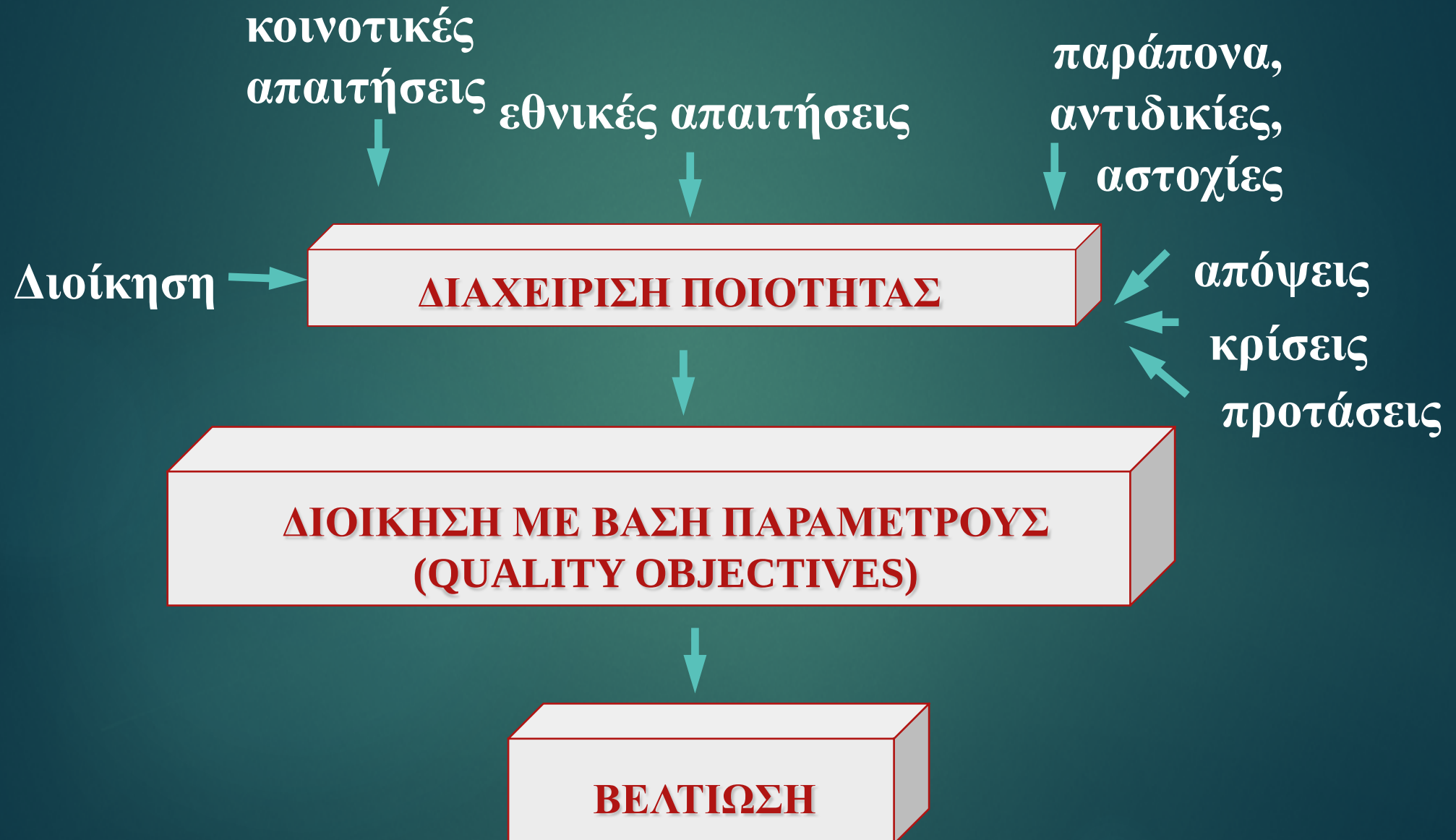
Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας σημαίνει την παροχή της καλύτερης διαθέσιμης περίθαλψης στον ασθενή, δηλαδή να πραγματοποιείται αυτό που χρειάζεται, στον κατάλληλο χρόνο, με το σωστό τρόπο, στο άτομο που το έχει ανάγκη, εξασφαλίζοντας το βέλτιστο αποτέλεσμα (Department of Health, UK, 2003).

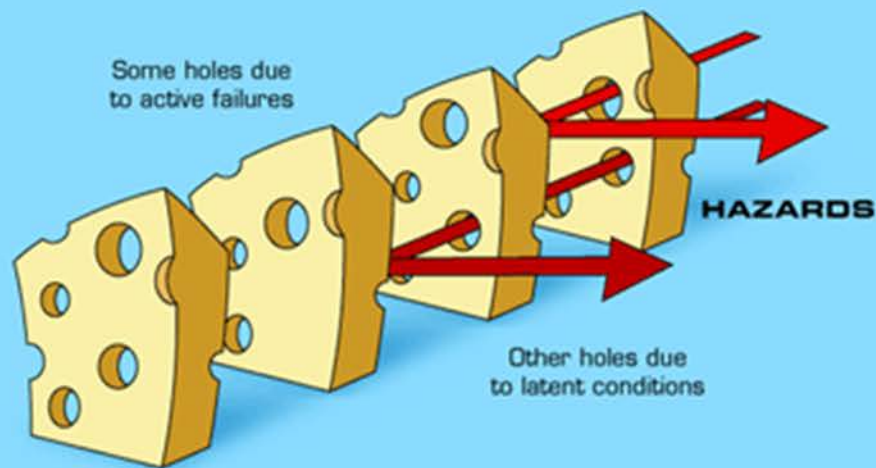
APPROACHES OF QUALITY

- ▶ Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Total Quality Management (TQM)
- ▶ Έλεγχος Ποιότητας- Quality Control (QC)
- ▶ Διασφάλιση Ποιότητας-Quality Assurance (QA)
- ▶ Συνεχής Βελτίωση- Continuous Quality Improvement (CQI)

Δομή	Διαδικασία	Έκβαση
Κατευθυντήριες οδηγίες	➤ Διάδοση και αποδοχή των συστάσεων	➤ Ποσοστό συμμόρφωσης
	➤ Φραγμοί στην αποδοχή και συμμόρφωση	➤ Κόστος

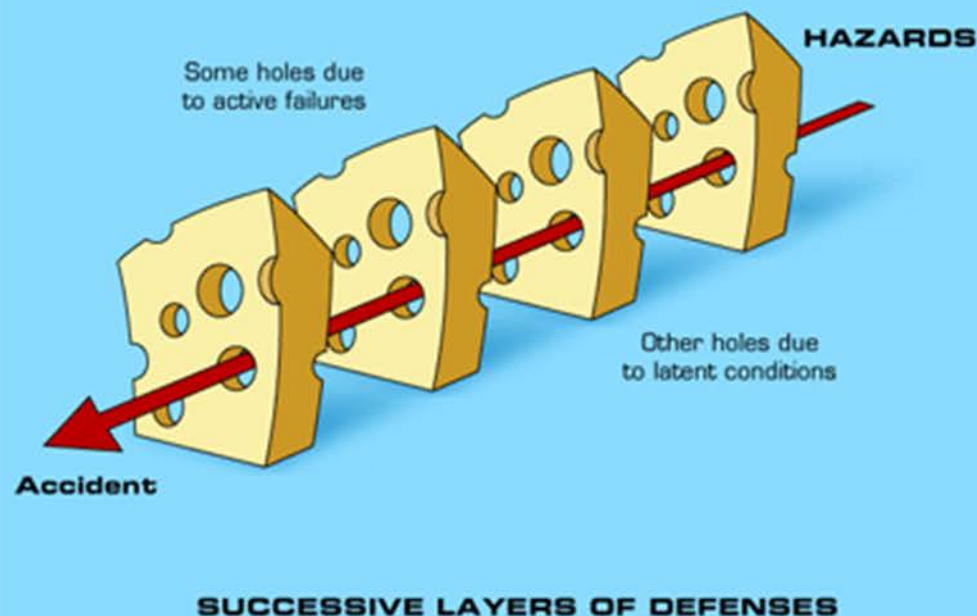
Προσδιορίζοντας την Ποιότητα





Διαχείριση Ποιότητας: Γιατί;

Εναρμόνιση και Διαπίστευση
Συνεπείς υπηρεσίες
Υψηλής ποιότητας
Οικονομικώς αποτελεσματικές



Τι είναι διαχείριση ποιότητας

- Επιχειρησιακό μοντέλο που εφαρμοζόμενο διασφαλίζει την προσδοκώμενη ποιότητα στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει μια Μονάδα Υγείας
- Εφαρμόζεται στις διαδικασίες που παράγουν τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει μια Μονάδα Υγείας
- Παρέχει μέθοδο και συστηματικό έλεγχο των επιχειρησιακών ενεργειών ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση αναγκών και απαιτήσεων του «πελάτη»
- Έχει σχεδιαστεί με τέτοιον τρόπο ώστε να εφαρμόζεται για οποιοδήποτε ομοειδή Μονάδα Υγείας σε οποιοδήποτε μέρος της χώρας αλλά και του κόσμου

Τι δεν είναι διαχείριση ποιότητας

✓ Δεν είναι «τσελεμεντές»

- Τα στοιχεία πρέπει να συναξιολογούνται με τις ιδιαιτερότητες του κάθε παρόχου υπηρεσιών υγείας σε εξατομικευμένο επίπεδο

✓ Δεν είναι τρόπος να μειώσουμε το άμεσο κόστος

- Στην προσπάθεια εύρεσης αποτελεσματικότητας το αρχικό κόστος πολλές φορές ανέρχεται παρά μειώνεται, όμως η σχέση κόστους/οφέλους, κόστους/αποτελεσματικότητας και κόστους/αποδοτικότητας τελικά είναι εις βάρος του κόστους

*Τι δεν είναι διαχείριση
ποιότητας*

Ανύπαρκτο
Σύστημα Αξιολόγησης

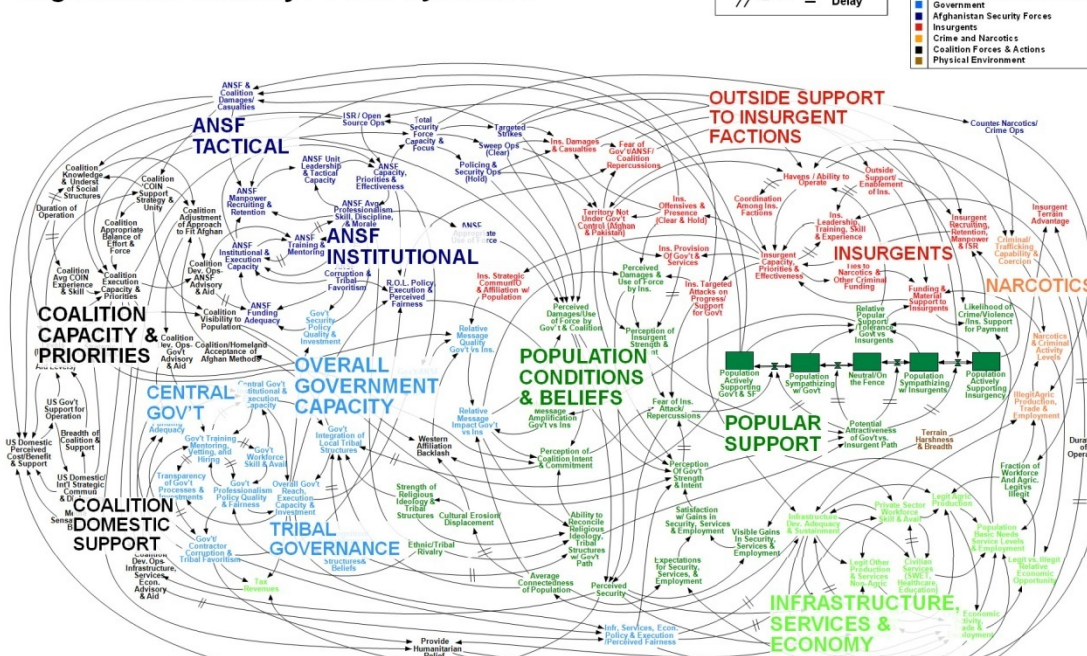


Ανύπαρκτη
Διασφάλιση Ποιότητας

Ιστορία της Διαχείρισης της Ποιότητας

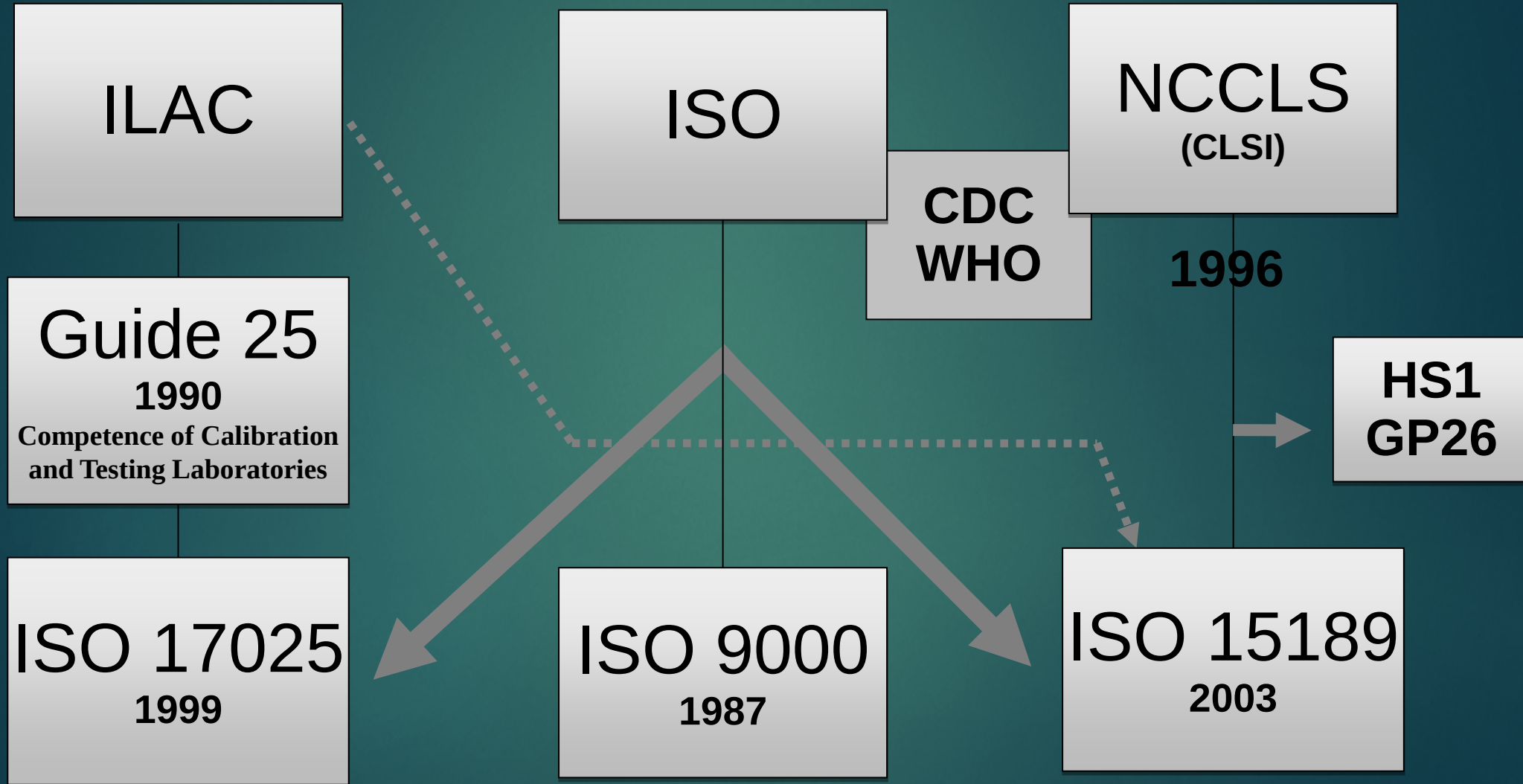
1942-1952	Ο στρατός των ΗΠΑ αναπτύσσει ειδικές απαιτήσεις για τους προμηθευτές πυραύλων αεροσκαφών (Ποιότητα χωρίς έλεγχο της τάξης του 100%)
1947	Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) υιοθετεί τα πρότυπα της βιομηχανίας
1959	Υπουργείο Άμυνας των ΗΠΑ θεσπίζει το MIL-Q-9858 για διαχείριση της ποιότητας
1963	MIL-Q-9858 διεθνοποιείται ως πρότυπο ABCA
1968	Το NATO εγκρίνει MIL-Q-9858A ως την Συμμαχική Διασφάλισης Ποιότητας (AQAP-1)
1979	Το British Standards Institute (BSI) αναπτύσσει το AQAP-1 για αστική χρήση (BS 5750)
1987	Το ISO διαμορφώνει και θεσπίζει το BC5750 για διεθνή αστική χρήση (ISO 9000)
1994-2000	Την έκδοση ISO 9000:1994 ακολουθεί το ISO 9000:2000.
2003	Το Υπουργείο Άμυνας των ΗΠΑ καταργεί το MIL-Q-9858 χρησιμοποιεί το ISO 9000:2000

Afghanistan Stability / COIN Dynamics



WORKING DRAFT - V3

Πρότυπα Ποιότητας





The cockpit of a Boeing 737-700.

Γιατί στην υγεία δυσκολευόμαστε στην προσαρμογή;

1. Εκτίμηση κατάστασης
Εντοπισμός
προβλημάτων
Στόχοι

2. Κριτήρια,
Πρότυπα,
Οδηγίες,
Πρωτόκολλα

3. Μετρήσεις
Αποτιμήσεις

4. Δράσεις
Διαδικασίες



Διαχείριση Ποιότητας

	Σήμερα	Αύριο
-	Προσωπικές προτιμήσεις	Κατευθυντήριες γραμμές και εναρμόνιση
Κλινική διαγνωστική & απόφαση	Κατακερματισμένες και απομονωμένες	Διάγνωση και διαχείριση νόσων (personalized medicine)
Διεργασίες	Ατομική	Βέλτιστες πρακτικές
Εμπειρία	Γραφειοκρατική	Αυτοματοποιημένη
Σειρά διαδικασίας	Κατακερματισμένες και απομονωμένες	Ενοποιημένες και ολοκληρωμένες
Πληροφορίες	Απομονωμένα συστήματα	Ολοκληρωμένα και ενσωματωμένα συστήματα
Τεχνολογία	Γραφειοκρατική και επιρρεπής σε λάθη	Συγκεντρωτική και συστηματική διαχείριση
Ακεραιότητα δεδομένων & πρόσβαση	Αργή	Άμεσα, οποτεδήποτε και οπουδήποτε
Διαθεσιμότητα δεδομένων	Υψηλό κόστος & Χαμηλή ποιότητα	Χαμηλό κόστος & Υψηλή ποιότητα
Δαπάνες υγείας & Ποιότητα		

Δυσλειτουργίες και σφάλματα στο σύστημα υγείας

Διαγνωστικά

- καθυστέρηση στη διάγνωση
- μη απαραίτητες εξετάσεις ή αποτυχία στο να ζητηθούν οι απαραίτητες εξετάσεις
- χρήση ξεπερασμένων εξετάσεων
- μη σωστή αντιμετώπιση αποτελεσμάτων, έλλειψη παρακολούθησης

Θεραπευτικά

- σφάλμα κατά την εκτέλεση μιας πράξης, διαδικασίας ή εξέτασης
- σφάλμα στη διαχείριση της θεραπείας
- σφάλμα στη μέθοδο χορήγησης ή την δοσολογία του φαρμάκου
- καθυστέρηση της φροντίδας ή θεραπείας χωρίς λόγο
- ακατάλληλη θεραπευτική αγωγή

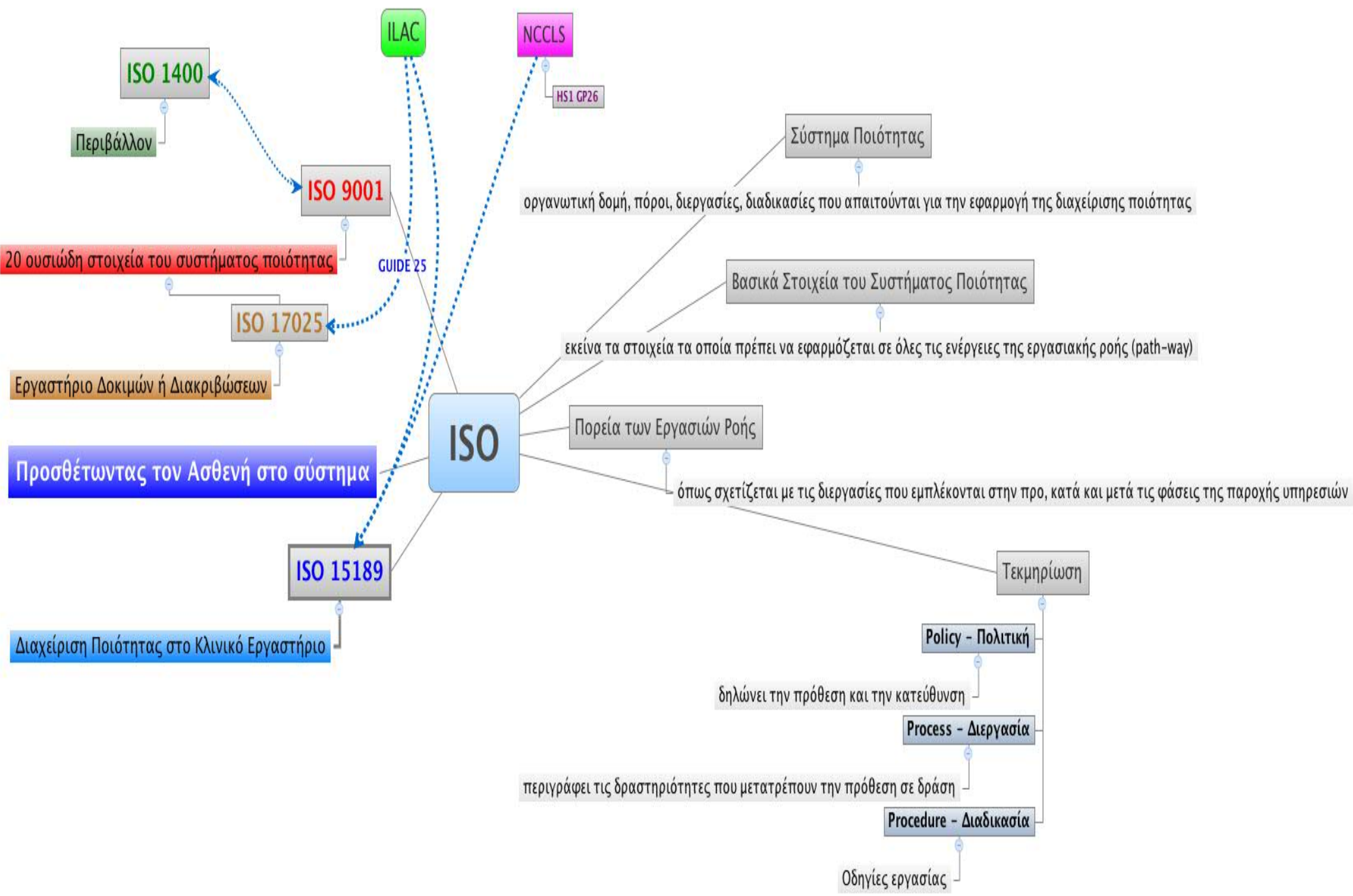
Προληπτικά

- αδυναμία παροχής προληπτικής φροντίδας
- ελλιπής παρακολούθηση ή follow-up

Άλλα Πιθανά Σφάλματα

- αποτυχής επικοινωνία
- βλάβη εξοπλισμού
- άλλη αδυναμία ή βλάβη του συστήματος





Δημιουργία ενός λειτουργικού συστήματος ποιοτικής εργασίας

- ✓ Συναίνεση σε εθνικά και διεθνούς προέλευσης πρότυπα
 - ✓ Σαφής πολιτική ποιότητας
- ✓ Βελτίωση της παρακολούθησης της ποιότητας
 - ✓ Βελτίωση της παρακολούθησης των αποτελεσμάτων
- ✓ Βελτίωση της ικανότητας αντίληψης της ικανοποίησης των «πελατών»

Οργάνωση και Φάσεις Υλοποίησης



Διαφορές Πιστοποίησης και διαπίστευσης

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

“Διαδικασία με την οποία ένας τρίτος οργανισμός παρέχει έγγραφη αναγνώριση ότι ένα προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία συμμορφώνεται σε προ-καθορισμένες απαιτήσεις”

- Κάθε χώρα είναι δυνατόν να έχει πολλούς φορείς πιστοποίησης
- Π.χ. ΕΚΑΠΤΥ, IQNet, TUV
- Απαιτείται μόνο σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- ISO 9001

ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ

“Διαδικασία με την οποία ένας εξουσιοδοτημένος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας φορέας ή φυσικό πρόσωπο έχει την ικανότητα να πραγματοποιεί προ-καθορισμένες εργασίες”

- Σε κάθε χώρα υπάρχει μόνο ένας αναγνωρισμένος εθνικός φορέας διαπίστευσης
- Π.χ. ΕΣΥΔ στην Ελλάδα, CIA στην Τσεχία
- Απαιτείται σύστημα διαχείρισης ποιότητας & τεχνική και αναλυτική ικανότητα
- ISO 17025 και ISO 15189

Διαδικασία ελέγχου

Εσωτερική αξιολόγηση ποιότητας

- ✓ Τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας (SOPs)
- ✓ Διαδικασία ελέγχου και έλεγχος ποιότητας
- ✓ Ανάπτυξη διαγραμμάτων ροής για τις διαδικασίες
 - ✓ Τεστ ικανοτήτων
 - ✓ Διαδικασία επικύρωσης

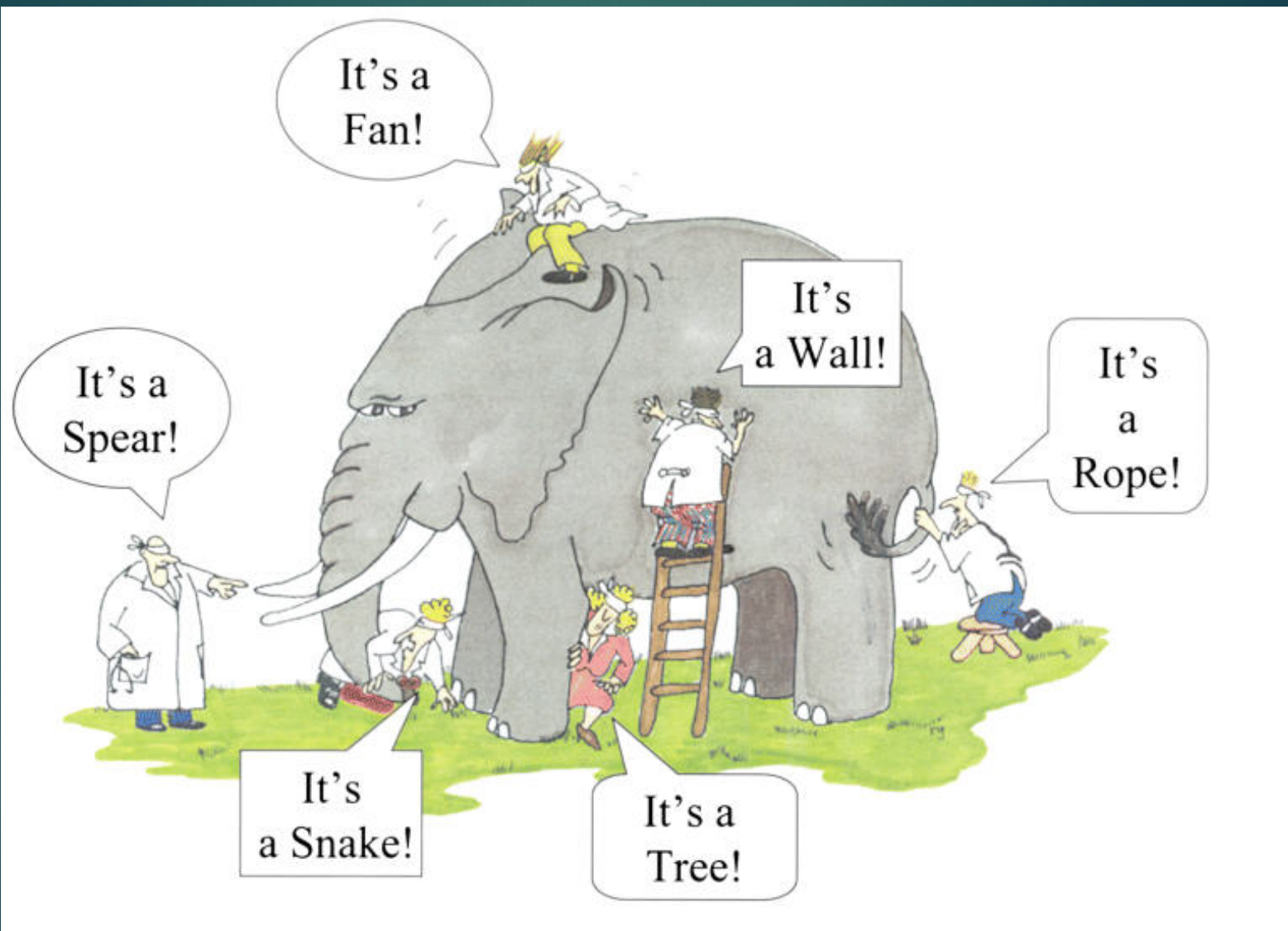
Βελτίωση διαδικασιών

- ✓ Προσδιορισμός των ευκαιριών για βελτίωση
- ✓ Διαδικασία επίλυσης προβλήματος
- ✓ Περιοδική επανεξέταση και πληροφόρηση διαδικασιών

Διαδικασία ελέγχου

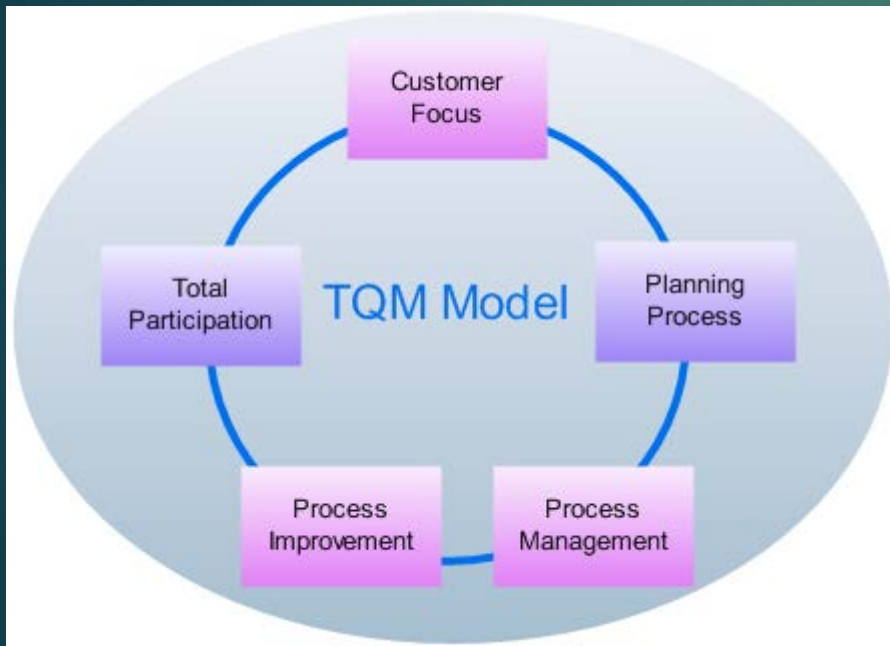
Εξωτερική αξιολόγηση ποιότητας

- ✓ Η οργάνωση, διεξαγωγή και αξιολόγηση δοκιμών για το ίδιο ή παρόμοια αντικείμενα κατά $>$ ή $= 2$ τμήματα σύμφωνα με προκαθορισμένους όρους
- ✓ Η αξιολόγηση της τεχνικής επάρκειας των συνήθων κλινικών πρακτικών
- ✓ Χωρίς εξωτερική αξιολόγηση ποιότητας δεν παρέχεται πιστοποίηση

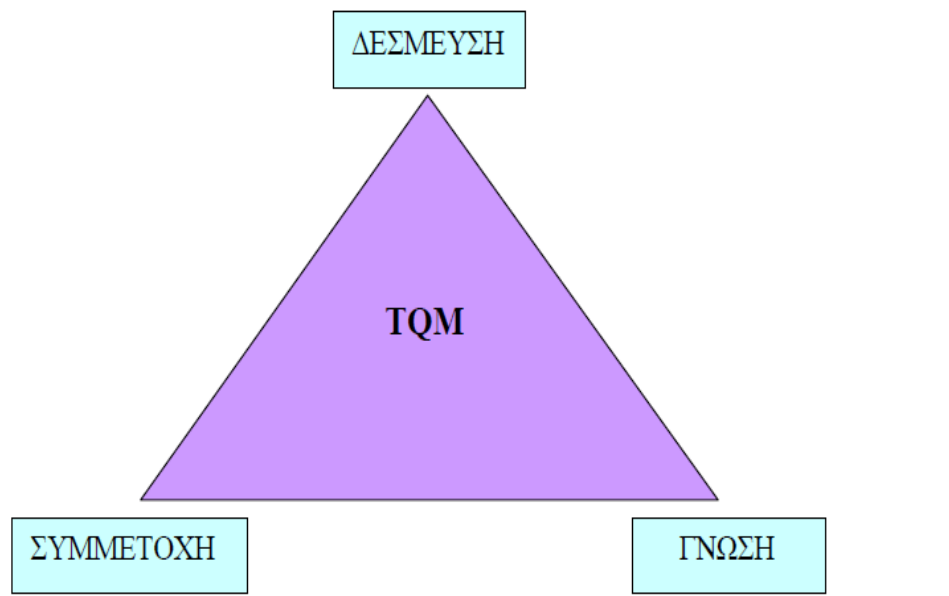


Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)

Το Management Ολικής Ποιότητας είναι **κουλτούρα**.



Εγγενές συστατικό αυτής της κουλτούρας είναι η ολοκληρωτική δέσμευση ως προς την ποιότητα και μια συγκεκριμένη νοοτροπία η οποία εκδηλώνεται με την ανάμειξη όλων στη διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης των προϊόντων και των υπηρεσιών, μέσα από τη χρήση καινοτομικών επιστημονικών μεθόδων



1. Μακροχρόνια επιβίωση και ευημερία
2. Ποιοτική υπεροχή των προϊόντων και υπηρεσιών της
3. Αύξηση των πωλήσεων
4. Αύξηση του μεριδίου της αγοράς
5. Αύξηση των εσόδων / κερδών
6. Μείωση του ποσοστού ελαττωματικών
7. Μείωση του Κόστους παραγωγής
8. Μείωση του κόστους αξιολόγησης της ποιότητας
9. Αύξηση της παραγωγικότητας
10. Αυξημένο ομαδικό πνεύμα μεταξύ των εργαζομένων

Οφέλη για το Προσωπικό

Επικεντρωμένο
στη ποιοτική
διαδικασία

Σκεφτόμαστε σε παγκόσμιο επίπεδο

Αυξημένη αντίληψη ευθύνης

Με σαφείς εργασιακούς ορισμούς

Βελτίωση της επαγγελματικής κατάρτισης

Εισαγωγή σε νέες τεχνολογίες και συστήματα

Αναπτύσσει την αντίληψη της «ΟΜΑΔΑΣ»

Αφαιρεί τα ενδο-επικοινωνιακά εμπόδια

Αποδοτικότητα=

βέλτιστη χρήση

πόρων για την επίτευξη

στόχων



Άνθρωποι



Χρήμα



Μηχανές



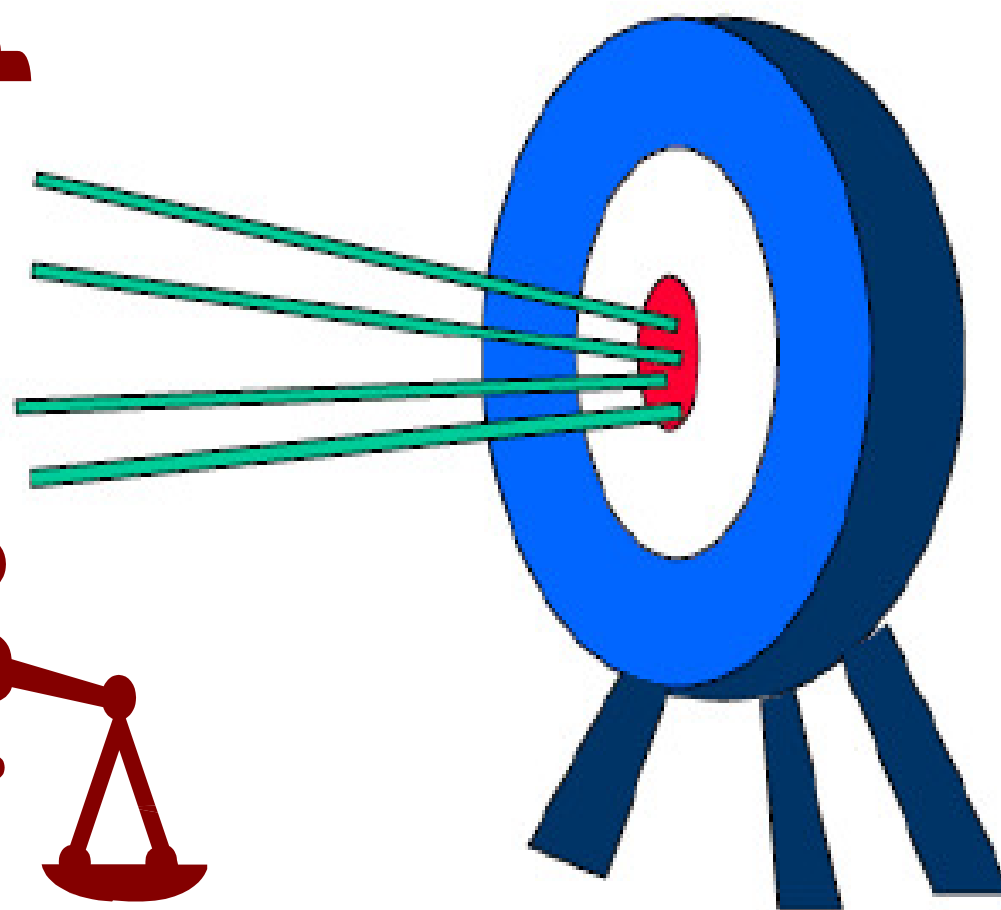
Υλικά



Αποτελεσματικότητα=

επιλογή αποτελεσματικών

στόχων και η επίτευξή τους



Κάνοντας τα πράγματα σωστά

Κάνοντας τα σωστά πράγματα

- ✓ Η διαχείριση της ποιότητας έχει ξεκινήσει εδώ και >60 χρόνια
- ✓ Η διαχείριση ποιότητας ήταν και είναι μία διεθνής πρωτοβουλία
- ✓ Συστήματα διαχείρισης ποιότητας έχουν καθιερωθεί στο στρατό, στην κυβέρνηση, στη βιομηχανία, καθώς και στις δημόσιες υπηρεσίες διεθνώς



ακολουθήσει!