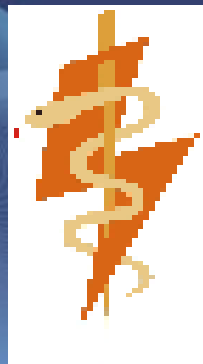


Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο «ΑΤΤΙΚΟΝ»

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ,
ΕΡΕΥΝΑΣ & ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

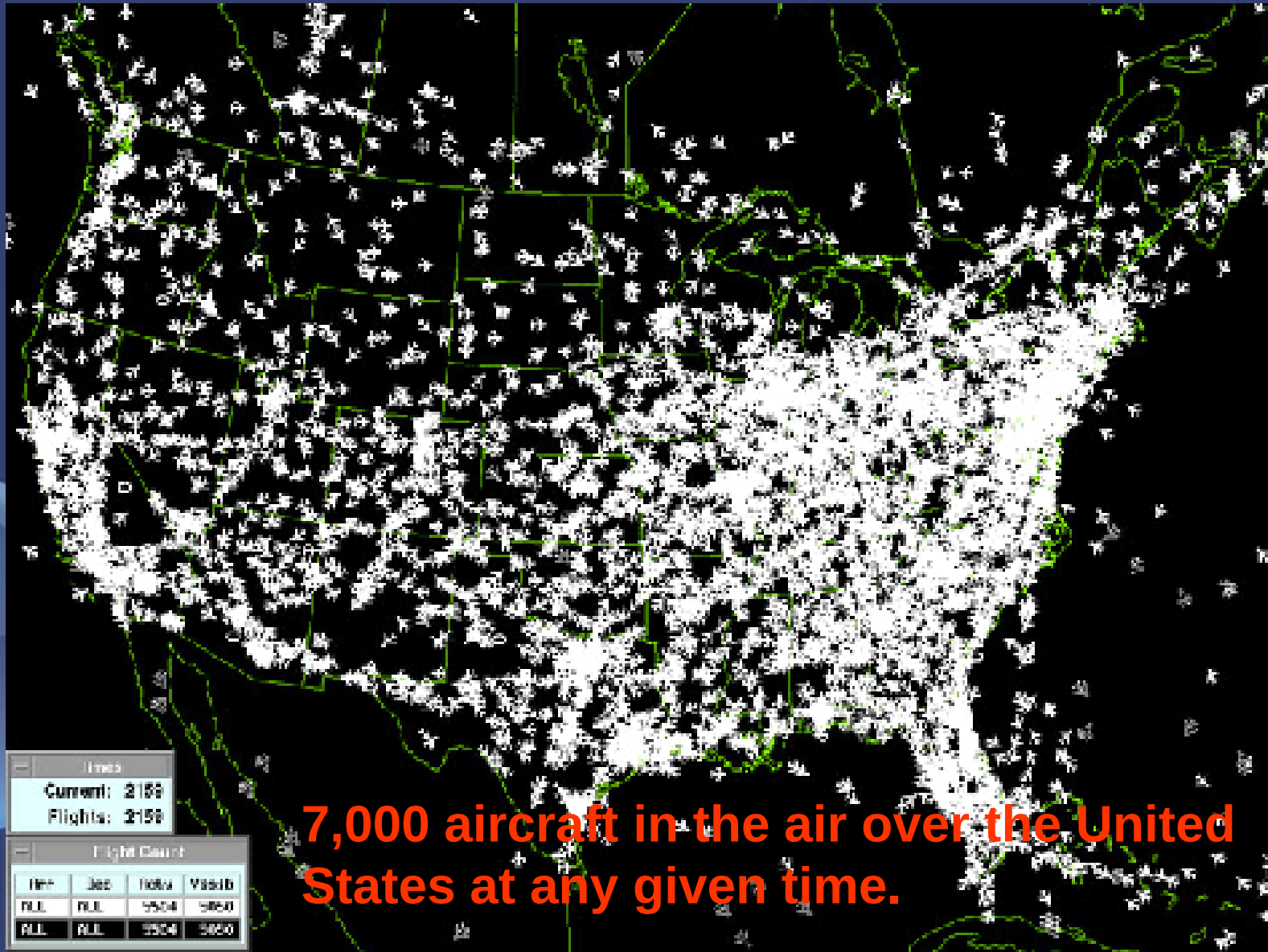


3 Φεβρουαρίου 2014
Ειδικευόμενοι Κυτταρολογίας

Είναι δυνατόν να βελτιώσεις
την ποιότητα και να μειώσεις
το κόστος;



Τι είναι ποιότητα στις πτήσεις;



7,000 aircraft in the air over the United States at any given time.

- Η ποιότητα στις ΔΥΥ ΔΕΝ είναι πολυτέλεια
- Η ποιότητα στις ΔΥΥ ασχολείται με τα σημαντικά
- Η ποιότητα στις ΔΥΥ είναι νοοτροπία

- Υπάρχουν/παρέχονται μη αναγκαίες υπηρεσίες;
 - \$210 δισεκ.

Υπάρχουν διαχειριστικά/διοικητικά κόστη που θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί?

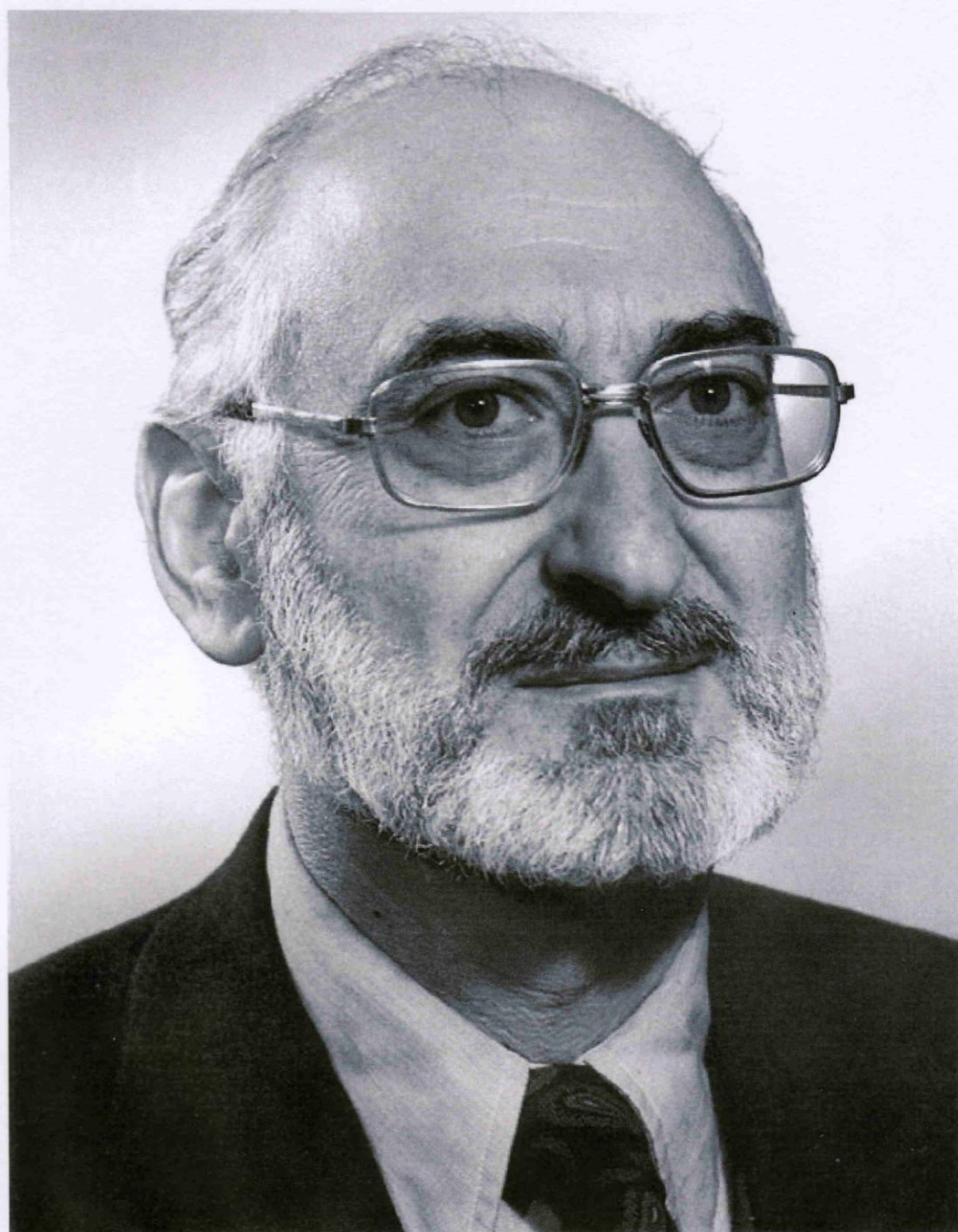
- \$190 δισεκ.
- Υπάρχουν υπηρεσίες που παρασχέθηκαν με μη αποδοτικό τρόπο;
 - \$130 δισεκ.
- Υπάρχουν τιμές σε είδη /υπηρεσίες πολύ υψηλές;
 - \$105 δισεκ.
- Υπάρχει διαφθορά;
 - \$75 δισεκ.
- Υπάρχουν χαμένες ευκαιρίες πρόληψης της ασθένειας;
 - \$55 δισεκ.

**Λάθος σε αεροπορική πτήση
VS
Λάθος σε χειρουργική
επέμβαση**

Ποια η διαφορά;

Το παλιό τρίποδο του Donabedian

1. Τεχνικό μέρος
*technical, science of
medicine*
2. Διαπροσωπικό
μέρος
*interpersonal, art
of medicine*
3. Ξενοδοχειακή
υποδομή
amenities



Avedis Donabedian
7 January 1919–9 November 2000

Οι νέοι πυλώνες της Ποιότητας στις ΔΥΥ

Ασφάλεια (λάθη, βλάβες)

**Έγκαιρη παροχή (οξεία, χρόνια,
προληπτική)**

Αποτελεσματική (ανακούφιση)

Αποδοτική (ανάλυση κόστους οφέλους)

Δίκαιη (οικονομικά, κοινωνικά)

Ασθενοκεντρική (επικοινωνία κ.ά.)

Φορείς βελτίωσης ποιότητας στην υγεία στις ΗΠΑ



Φορείς βελτίωσης ποιότητας στην υγεία στην Ελλάδα

- ΕΚΑΠΤΥ πρώην ΕΚΕΒΥΛ
- ΕΠΥ
- ΚΕΕΛΠΝΟ
-

**Αποδοτικότητα
&
Αποτελεσματικό
τητα τους :))))**



**Κόστος
Λειτουργίας
τους :))))**

Ιδιαιτερότητες Πα. Γ. Ν. ΑΤΤΙΚΟΝ

- Σύγχρονες εγκαταστάσεις
- Έναρξη από μηδενική οργανωτική βάση
- Μικρός μέσος όρος ηλικίας προσωπικού
- Σύνθεση κουλτούρας εργασίας από διαφορετικά νοσοκομεία
- Δημόσιο – Πανεπιστημιακό
- Τελεί υπό συνεχή ανάπτυξη – διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες
- Υψηλές προσδοκίες

Υπουργείο Υγείας &
Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Δεύτερη Υγειονομική Περιφέρεια
Πειραιώς & Αιγαίου

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ &
ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΙΑΤΡΙΚΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ

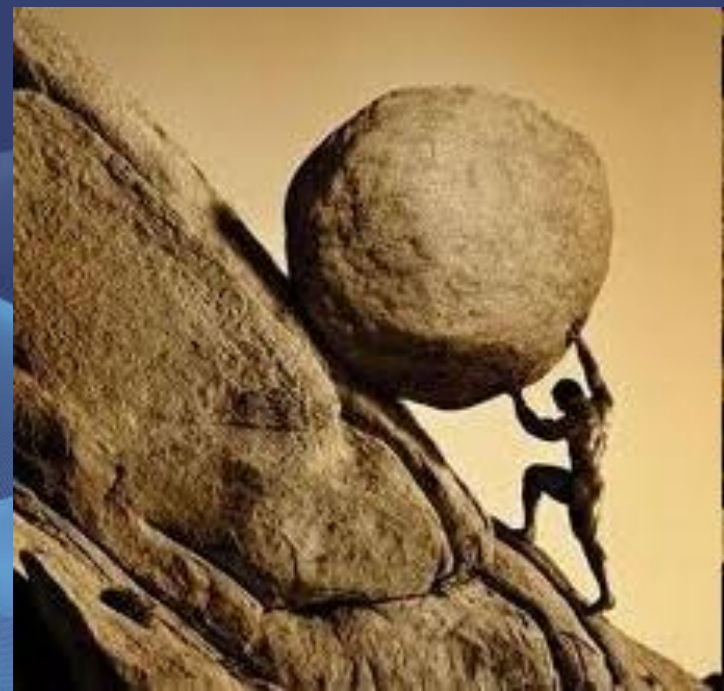
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ &
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ
& ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Τμήμα «Βελτίωσης» Ποιότητας και όχι μόνο «ελέγχου»

- 2003-2004
- 2004-2006
- 2007-σήμερα
- Προσδοκίες από ΥΥ&ΚΑ
- Προβλήματα



Αρμοδιότητες Τμήματος Ποιότητας (www.attikonhospital.gr)

- Τυποποίηση διαδικασιών κατά το δυνατόν
- Τυποποίηση εγγράφων
- Διασφάλιση τεκμηρίωσης πληροφορίας (έγκυρη, αξιόπιστη, επίκαιρη)
- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
- Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων και ασθενών
- Επιβεβαίωση αποδοτικής παροχής υπηρεσιών
- Συνεργασία με όλες τις Υπηρεσίες/Τμήματα
- Συνεργασία με το Γραφείο Επικοινωνίας με τον Πολίτη
- Εκπαίδευση σε θέματα ποιότητας στην υγεία
- Κατευθυντήριες οδηγίες (κλινικές – επιχειρησιακές)
- Σύστημα Δεικτών (Ποιότητας, Αποδοτικότητας)
- Διαχείριση Κινδύνων

Ευθύνη χωρίς εξουσία
Εξουσία χωρίς ευθύνη
Γραφειοκρατικό τμήμα με πολύπλοκους
κανόνες

Προϋποθέσεις Αποδοτικής Λειτουργίας Τμήματος Ποιότητας

- Υποστήριξη από θεσμικό πλαίσιο
(υπάρχει Ν.3868/2010)
- Δέσμευση Διοίκησης – Διοικητικού Συμβουλίου
- Ενεργή εμπλοκή όλων
- Διάθεση για αλλαγή κουλτούρας εργασίας
- Blame free
- Συστημική προσέγγιση
- Αξιόπιστη πληροφορία και τεχνολογία
- Στελέχωση

Αντίσταση Ιατρικού Χώρου στις οργανωμένες δράσεις βελτίωσης ποιότητας.....

.....θα υπάρχει έως ότου οι δράσεις ποιότητας λειτουργήσουν όπως πρέπει και παρουσιάσουν επιβεβαιωμένη βελτίωση της ποιότητας

.....θα μειωθεί όταν ο γιατρός πάψει να δίνει μάχη για να δώσει την ποιότητα φροντίδας που θέλει και για την οποία έχει εκπαιδευτεί και εκπαιδεύεται διαρκώς

Γιατί οι δράσεις ποιότητας μπορεί να αποτύχουν;

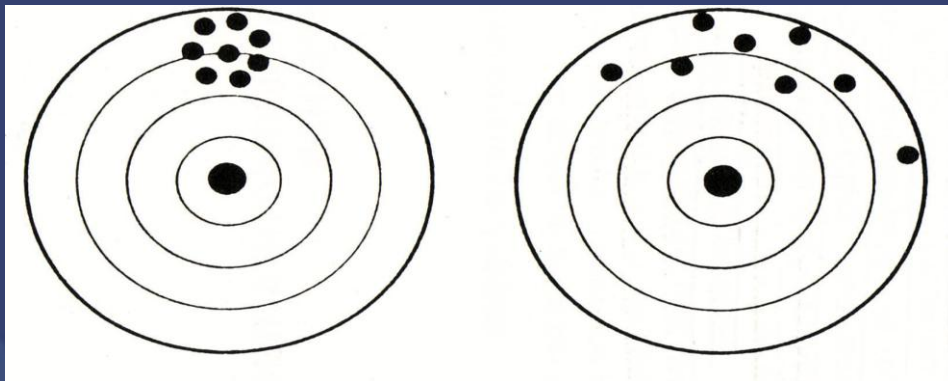
η φροντίδα υγείας δεν είναι μια διμερής πράξη
μεταξύ του επαγγελματία υγείας και του ασθενή μόνο
αλλά μια αθροιστική διαδικασία μέσα σε ένα
επίσημο και ανεπίσημο Σύστημα Υγείας

τα περισσότερα προβλήματα ποιότητας είναι απότοκος
ατελών διαδικασιών και όχι ατομικής αδυναμίας

οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει να υπολογίσουν
τις υπάρχουσες δυνάμεις και αδυναμίες του προσωπικού

τα προβλήματα ποιότητας είναι πολυπαραγοντικά

Γιατί οι δράσεις ποιότητας μπορεί να αποτύχουν;



Λάθος προσδοκίες

Μη ενεργή συμμετοχή κλινικών

Άρνηση από ασθεντίες

Αυθεντίες της ποιότητας

Ένδεια μετρήσεων (ό, τι αξίζει όχι ότι είναι εύκολο να μετρηθεί)

Αποσπασματικές κινήσεις

Κίνδυνος από αντιγραφές μη προσαρμοσμένες σε ελληνικά δεδομένα

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΚΑΠΤΥ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Υλικό τύπου | Επικοινωνία



Αναζήτηση



Αρχική

Το Υπουργείο

Υγεία

Εφημερίδα της Υπηρεσίας

Για τον Πολίτη

eHealth Forum

Greek Presidency

Νομοθεσία

Διαπιστεύσεις-Πιστοποιήσεις

Βελτίωση της Ποιότητας

Εκπαίδευση

Υλοποίηση έργων μέσω Ε.Σ.Π.Α.

Φωτογραφίες

Αρχική > Ποιότητα και Αποδοτικότητα

Ποιότητα και Αποδοτικότητα

Ανάπτυξη Συστημάτων Ποιότητας:

Υγεία, Δημόσια Υγεία, Κοινωνική Αλληλεγγύη, Αθλητισμός, Τρόφιμα

Υγkα.gov.gr

Αρχική

Το Υπουργείο

Υγεία

eHealth Forum

Greek Presidency

Υλοποίηση έργων



RSS

Όλο το ΥΥΚΑ.gov.gr

Το Υπουργείο

Υγεία

Πρόσφατες δημοσιεύσεις

► Σχέδιο Νόμου «Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας (Π.Ε.Δ.Υ), αλλαγή σκοπού ΕΟΠΥΥ και άλλες διατάξεις»

► Παγκόσμια Ημέρα κατά του Καρκίνου 2014



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.

NATIONAL EVALUATION CENTER
OF QUALITY & TECHNOLOGY
IN HEALTH S.A.

Ελληνικά

Πέξη κλειδί...

Αναζήτηση

Οργανισμός ▾ Έλεγχοι και Δοκιμές Πιστοποίηση ▾ Έρευνα και Ανάπτυξη ▾ Μητρώο Ι/Π Προδιαγραφές Νέα Επικοινωνία

Αρχική » Οργανισμός » Παρουσίαση του ΕΚΑΠΤΥ

Παρουσίαση του ΕΚΑΠΤΥ

Το Εθνικό Κέντρο Αξιολόγησης της Ποιότητας και Τεχνολογίας στην Υγεία (Ε.Κ.Α.Π.Τ.Υ. Α.Ε.) είναι ΔΕΚΟ εποπτευόμενη από το Υπουργείο Υγείας.

Δραστηριοποιείται στο χώρο της υγείας, με ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα και την ιατρική τεχνολογία.

Παρέχει υπηρεσίες σε όλο το φάσμα των επιχειρήσεων και οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο χώρο της υγείας, στον ιδιωτικό και στο δημόσιο τομέα, λειτουργώντας ταυτόχρονα ως:

- Οργανισμός Πιστοποίησης, διαπιστευμένος από το ΕΣΥΔ
- Κοινοποιημένος Οργανισμός για τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα, σύμφωνα με την Οδηγία 93/42/ΕΟΚ
- Κέντρο Αξιολόγησης Τεχνολογίας Υγείας
- Εργαστήριο Δοκιμών
- Φορέας υποστήριξης του Υπουργείου Υγείας σε θέματα Κωδικοποιήσεων, Μητρώων και Προμηθειών
- Οργανισμός Παροχής Εκπαίδευσης

Προσδοκίες από ΔΙΠΑ ΥΥ (1)

- Άλλο χτίζεις σπίτι για να **μείνει**, άλλο χτίζεις σπίτι για να **φανεί** (ερωτηματολόγια ικανοποίησης- σωστά εργαλεία!)
- Αν θέλω να ανέβω ψηλά πρέπει να κατέβω χαμηλά (για να βάλω τα θεμέλια) (η περιβόητη εκπαίδευση;)
- Μια μάχη που δεν είναι προετοιμασμένη είναι χαμένη
- Η προετοιμασία εδάφους δεν είναι χάσιμο χρόνου
- **ΌΧΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΝΑ 'ΝΑΙ ΚΑΙ Ο,ΤΙ ΝΑ 'ΝΑΙ** (980 χιλιάδες ευρώ από ΕΣΠΑ για ποιες υπηρεσίες Π.Φ.Υ. εξωτερικών και εσωτερικών ασθενών επιλεγμένων περιοχών τουριστικού ενδιαφέροντος (ΨΝΑ;) Όταν ψάχνουμε χρήματα για να διακριβώσουμε μια πιπέτα;;;;)

Προσδοκίες από ΔΙΠΑ ΥΥ (2)

- Ανασκόπηση των εκθέσεων που στείλαμε πριν ένα χρόνο; Μπορεί να γίνει συγκριτική αξιολόγηση;
- Διαδικασίες: γιατί δεν τηρούνται; – Τι είδους Διαπίστευση..... Σχεδιάζεται;

Οι μεγάλες αλλαγές στην υγεία

- Το θέλουμε ή όχι, είμαστε έτοιμοι ή όχι....είναι εδώ
- Αυξημένες ανάγκες
- Αυξημένες προσδοκίες από ασθενείς
- Απαίτηση για μείωση του κόστους
- ΔΕΝ ΞΟΔΕΥΟΥΜΕ ΑΝ ΔΕΝ ΑΞΙΖΕΙ
- ΕΙΜΑΣΤΕ ΥΠΟΛΟΓΟΙ ΓΙΑ Ο, ΤΙ ΛΕΜΕ ΟΤΙ ΔΙΑΘΕΤΟΥΜΕ

Βασικές αρχές υλοποίησης ISO

- Ο χρόνος αρχικής υλοποίησης (γιατί ξεκινάμε ISO)
- Δέσμευση διευθυντή και προϊστάμενου νοσηλευτή
- Ανάλυση υπάρχουσας κατάσταση
- Συναντήσεις προσωπικού
- Ικανοποίηση προσωπικού
- Εμπλοκή προσωπικού σε όλα τα στάδια και συνεχώς (και μετά την επιθεώρηση)
- Εθελοντική εφαρμογή από όλους και συναίνεση
- Εκπαίδευση
- Συνεχιζόμενη εκπαίδευση

Βήματα

1. Διαγνωστική μελέτη – αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης
2. Σχεδιασμός Συστήματος
3. Τεκμηρίωση-καταγραφή Διεργασιών, διαδικασιών, οδηγιών εργασίας
4. Εφαρμογή ΣΔΠ- Εκπαίδευση
5. Εσωτερική επιθεώρηση- Ανασκόπηση
6. Πιστοποίηση

Αρχική διερεύνηση

- Προφίλ ασθενών της Μονάδας (φύλο, ηλικία, εθνικότητα....)
- Εύρος των διαγνώσεων και των ειδικών περιπτώσεων
- Εύρος των δράσεων προς τους ασθενείς (όχι μόνο φροντίδας)
- Το προφίλ του προσωπικού
- Ο πληθυσμός ευθύνης
- Οι διαθέσιμες ώρες λειτουργίας
- Κοστοβόρες διαδικασίες
- Συχνές διαδικασίες

Αρκεί η επιθυμία του Διευθυντή/Διοικητή;

- Χρειάζεται να κατανοήσει ο ίδιος ο Διευθυντής/Διοικητής τον τρόπο λειτουργίας του ISO για να ζητά να το υποστηρίξουν όλα τα μέλη της ομάδας
- Αν δεν πεισθεί όλη η ομάδα για να υποστηρίξει την εφαρμογή του, δεν αρκεί

Αρκεί η βοήθεια του συμβούλου;

- Γνωρίζει το χώρο της υγείας;
- Γνωρίζει το χώρο των ΥΥ;
- Γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες δημόσιου – ιδιωτικού τομέα;
- Αποφεύγει τις αντιγραφές;
- Ξέρει με ποιους και πόσο να ασχοληθεί;
- Δεν είναι πάντα αναγκαίοι

Αρκεί η συμμετοχή όλων για την υλοποίηση του ISO;

- Εγκαταστάσεις- ασφάλεια εγκαταστάσεων (τεχνική υπηρεσία)
- Στελέχωση (ΝΥ, ΙΥ, Διοίκηση, Γρ. προσωπικού, Γρ. Εκπαίδευσης)
- Εξοπλισμός (τμήμα ΒΙΤ, ΤΥ)
- Προδιαγραφές νερού (ΤΥ, ΒΙΤ, Μικροβιολόγοι)
- Υγιεινή – Λοιμώξεις (ΝΛ, ΕΝΛ, Επόπτες ΔΥ, γιατρός εργασίας)
- Εμπλοκή ασθενών και οικογενειών τους
- Συλλόγων ασθενών
-

Πληγές (1)

- άμεση και συστηματική εμπλοκή όλων των εργαζομένων σε μια υπηρεσία
- εφαρμογή μιας δράσης ποιότητας αλλά και στην αξιολόγησή της εκ των υστέρων
- Η χρηματοδότηση του ελληνικού δημόσιου νοσοκομείου και κατ' επέκταση κάθε υπηρεσίας μέσα σε αυτό δε βασίζεται σε χρηματοδότηση από τον κρατικό προϋπολογισμό βάσει σταθμισμένης αποδοτικότητας και βελτίωσης ποιότητας αλλά μόνο με το κριτήριο της κάλυψης αναγκών
- η ενοποίηση διαφορετικών συστημάτων διαχείρισης ποιότητας που υπάρχουν στα τμήματα ενός οργανισμού σε μια διατμηματική προσέγγιση της ποιότητας

Πληγές (2)

- 7 Νοσοκομεία, 8 τμήματα ανά νοσοκομείο, από ΕΣΠΑ σε ΤΕΙ, το ΤΕΙ σε ιδιωτική εταιρεία συμβούλων.....
- Ενεστώσα κατάσταση....
- Προϋπολογισμός Τμήματος- Προγραμματισμός

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Διευθυντές υπηρεσιών
- Εδραίωση θεσμού
- Προϋποθέσεις
- Αποτελέσματα

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Εμπόδια στην υλοποίηση πολιτικής ποιότητας στο χώρο της Υγείας (1)

- Η ποιότητα κοστίζει στα πρώτα στάδια εφαρμογής της (χρήμα και εργασιοώρες)
- Αντίσταση στην αλλαγή, φόβος ελέγχου, άρνηση υιοθέτησης καινούριου
- Η ανάληψη ευθύνης συγχέεται με την απόδοση κατηγορητηρίου
- Έλλειψη δέσμευσης από τη διοίκηση (όλων των επιπέδων και όλων των ειδών και την πολιτική υγείας)
- Από το ξεκίνημά της χρειάζεται η εμπλοκή όλων των εργαζομένων από τη βάση διαφορετικά δεν πρόκειται να γίνει κτήμα αυτό που επιβάλλεται από τις εταιρίες συμβούλων

Εμπόδια στην υλοποίηση πολιτικής ποιότητας στο χώρο της Υγείας (2)

- Δεν υπάρχει υπομονή για να δούμε τα αποτελέσματά της
- Οποιαδήποτε αποτυχία του οργανισμού αποδίδεται σε αποτυχία των προσπαθειών βελτίωσης ποιότητας
- Έλλειψη μαγιάς ειδικών σε θέματα ποιότητας στις υπάρχουσες δομές
- Το ιατροκεντρικό σύστημά μας δεν αποδέχεται πρακτικές που ξεκίνησαν να εφαρμόζονται σε χώρους της βιομηχανίας και από επιστήμονες που δεν είναι γιατροί

Πανελλήνια Εμπόδια για την ποιότητα στις ΔΥΥ

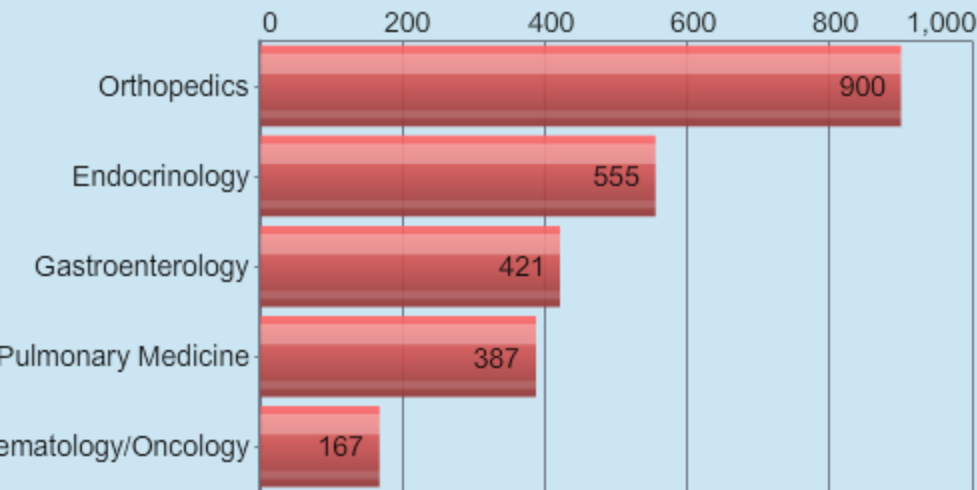
- Γραφειοκρατία
- Αναξιοκρατία
- Αναξιόπιστη Διοίκηση όλων των επιπέδων (όχι όλων των ατόμων)
- Επαγγελματική ανηθικότητα (όχι όλων των επαγγελματιών)
- Διαφθορά
- Παντελής έλλειψη κινήτρων
- Άσχετοι άνθρωποι σε άσχετες θέσεις
- Λογική της προς το μέλλον/ή σε άλλους ανάθεσης προβλημάτων.....
- ΚΑΝΕΝΑΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑ ΤΟΥ ΛΑΘΗ Ή ΑΒΛΕΨΙΕΣ

Προϋποθέσεις για ποιότητα στις ΔΥΥ

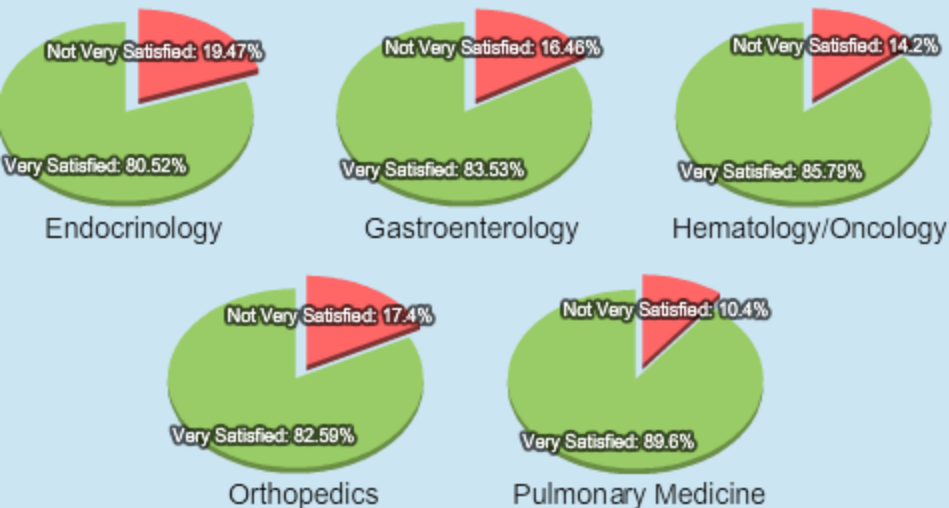
- Επαρκείς και κατάλληλοι πόροι
- Ορθή και συνεχής κατάρτιση/εκπαίδευση
- Προστασία ασθενών και εργαζομένων
- Ποιότητα της ποιότητας στις ΥΥ (και των εργαλείων της)
- Ηθική της ποιότητας (και των εργαλείων της)

HEALTHCARE :: Patient Satisfaction

Count of Dissatisfied Patients



Satisfaction Ratios by Specialty



Patient Satisfaction Scores



Pulmonary Medicine

Average Satisfaction Scores

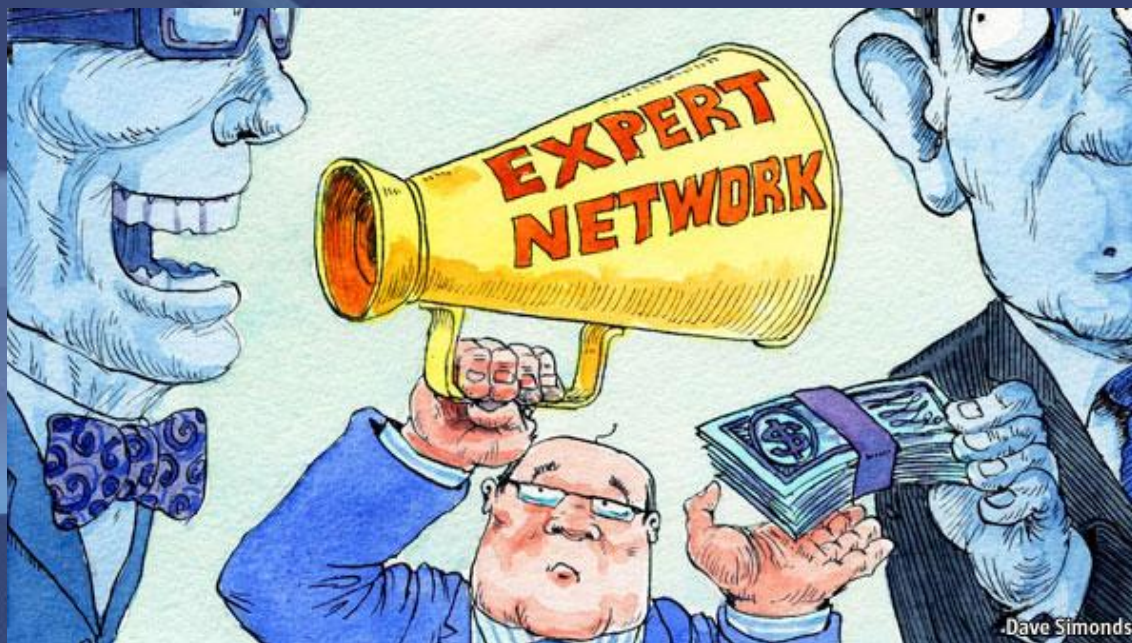


Pulmonary Medicine

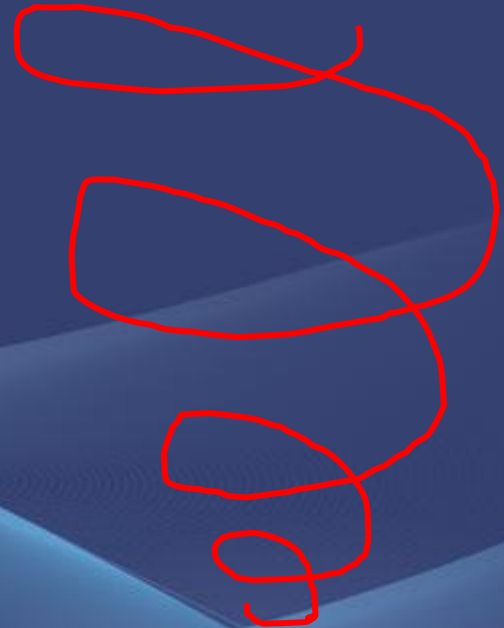
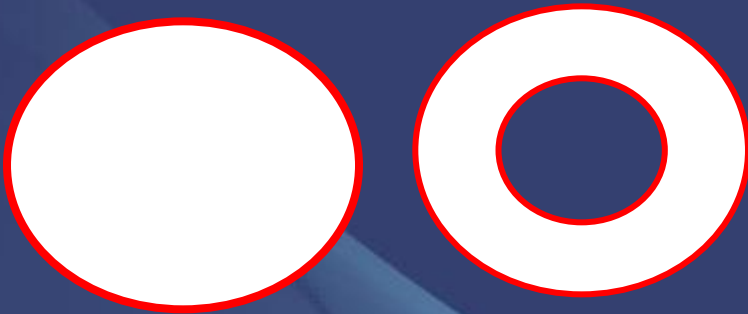
Εθνική Πολιτική για ποιότητα στις ΔΥΥ

- Δείκτες ποιότητας / επίδοσης παντού στα πεδία με την μεγαλύτερη επίδραση
- Εκθέσεις ποιότητας δημόσια
- Αμοιβή όλων με βάση την επίδοση ξεκινώντας από την ανώτατη Διοίκηση

Χρήματα & χρόνος δεν υπάρχουν.....
το να πιάνουν τόπο τα χρήματα &
ο κόπος είναι πρωταρχικής σημασίας
για την υγεία σήμερα
και για τηνυγιή ποιότητα



Συνεχής Βελτίωση



- Η ποιότητα στις ΔΥΥ ΔΕΝ είναι πολυτέλεια
- Η ποιότητα στις ΔΥΥ ασχολείται με τα σημαντικά
- Η ποιότητα στις ΔΥΥ είναι νοοτροπία

Μπορώ
γιατί θέλω
όταν πρέπει
(Εμμ. Καντ)



Σας ευχαριστώ
για την προσοχή σας

Δρ Παναγιώτα Ν.Τ. Λαζάρου

A black and white photograph of a theater stage. The stage is covered by a dark, vertically pleated curtain. Above the curtain is a decorative valance with a central crest featuring a shield and a crown, flanked by ornate scrollwork. The theater's ornate architectural details, including columns and decorative moldings, are visible on the sides. In the foreground, rows of dark, upholstered theater seats are arranged in a U-shape, facing the stage.

The end

Δρ Παναγιώτα Ν.Τ.Λαζάρου

Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας & Έρευνας και
Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης

Πα.Γ.Ν. «ΑΤΤΙΚΟΝ»

Τηλ. 210 5831693

qualitydept@attikonhospital.gr