



OCHRONA ZDROWIA

ISO 9001- SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PODMIOTACH LECZNICZYCH

JEST JAK KOD GENETYCZNY KULTURY ORGANIZACYJNEJ. JEGO STRUKTURA RAMOWA DOPASOWANA JEST DO PODEJŚCIA PROCESOWEGO W ZARZĄDZANIU. POKAZUJE ZAANGAŻOWANIE PLACÓWKI W DBAŁOŚĆ O JAKOŚĆ, BEZPIECZEŃSTWO I ZADOWOLENIE PACJENTA. KREUJE POTRZEBĘ ZMIANY POPRZECZ DOSKONALENIE SKUTECZNOŚCI I EFEKTYWNOŚCI DZIAŁANIA.

WPROWADZENIE

Certyfikacja systemu zarządzania stanowi zwińczenie strategicznej decyzji kierownictwa organizacji o jego wprowadzeniu. Jest więc egzaminem dojrzałości systemowej - myślenia systemowego, podejścia procesowego, orientacji na pacjenta. Jak powiedział Peter Drucker - system jest narzędziem kształtowania kultury organizacyjnej. System jest dowodem na to, jak organizacja działa i jak wykorzystuje go do ciągłej poprawy świadczonych usług, wychodząc na przeciw potrzebom i oczekiwaniom pacjenta. Standard ISO 9001 określa wymagania, które odnoszą się zarówno do potrzeb organizacji, pacjentów ale także pozwalają spełniać wymagania prawne i oczekiwania innych interesariuszy.

ISO 9001 A PLACÓWKI OCHRONY ZDROWIA

Opieka zorientowana na pacjenta (patient centered care) to coraz bardziej popularna i konieczna ścieżka rozwoju systemu opieki zdrowotnej. Bo tylko podnoszenie jakości opieki i bezpieczeństwa pacjentów po-

przez innowację organizacyjną jaką jest wdrożenie systemu zarządzania pozwala zapewnić opiekę zorientowaną na pacjenta.

System ISO 9001 to tak naprawdę uniwersalny model będący strukturą ramową określającą minimalne wymagania które w odniesieniu do placówek ochrony zdrowia koncentrują się na efektywności procesów, w tym klinicznych, wsparcia, czy też biznesowych. Zaimplementowane w standardzie podejście procesowe odnosi się do wymagań, wartości dodanej, celów procesowych, sposobu funkcjonowania oraz ich efektywności, co jest kluczowym czynnikiem sukcesu i rozwoju. Mimo ogólności sformułowań standardu ISO 9001, system oparty na tej normie jest łatwy do wdrożenia, tym bardziej że organizacja ISO wydała specjalny przewodnik dedykowany branży medycznej IWA 1.

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

Ilekcóż próbujemy określić korzyści dla organi-

zacji z posiadania systemu zarządzania, zawsze na pierwszym miejscu należy wskazać potrzebę pokazania zdolności organizacji do spełniania potrzeb i oczekiwań wszystkich interesariuszy opieki zdrowotnej. Certyfikowany system zarządzania może pomóc organizacji w:

- zapewnieniu jakości i bezpieczeństwa pacjentów,
- Identyfikacji, zarządzaniu, kontroli i poprawie zdefiniowanych procesów,
- Identyfikowaniu zagrożeń, zarządzaniu ryzykiem tak pacjentów, jak i personelu, oraz całej organizacji,
- Przestrzeganiu wymagań prawnych,
- Zapobieganiu incydentom (zdarzeniom niepożądanym),
- Usprawnieniu wdrażania najlepszych praktyk,
- Dać poczucie pewności, że wdrożony w organizacji system jest gwarantem złożonych deklaracji i pomaga doskonalić organizację

ŚCIEŻKA DO CERTYFIKACJI

Jest kilka podejść do wdrożenia systemu zarządzania. W czasach tak dużego obciążenia pracowników ochrony zdrowia obowiązkami zawodowymi i pracą specjalistów na wielu etatach obciążanie ich dodatkowym projektem bez wsparcia ze strony kierownictwa może okazać się błędem. Dlatego jako praktycy zalecamy aby organizacja prowadziła projekt wdrożenia w ujęciu hybrydowym, tj. praca własna + konsultacje z dobrymi praktykami branżowymi w systemach zarządzania, które można zakończyć audytem przedcertyfikacyjnym dla sprawdzenia gotowości organizacji do certyfikacji. Najważniejszym jednak gwarantem sukcesu wdrożenia dowolnego systemu jest zaangażowanie najwyższego kierownictwa, tak by każdy pracownik organizacji był świadom determinacji organizacji aby osiągnąć ten sukces. Zwieńczeniem procesu wdrożenia systemu zarządzania stanowi jego certyfikacja, prowadzona przez akredytowaną jednostkę certyfikacyjną jak QSCert.

PRZEBIEG AUDYTU

Usługa certyfikacji systemu zarządzania - zarówno audyt certyfikacyjny, jak i okresowe, jest zstandaryzowana. I tak naprawdę kompetencje audytorów decydują o jakości audytu, o wartości dodanej. Audyt certyfikacyjny składa się z dwóch etapów. Pierwszy etap to przegląd dokumentacji podczas wizyty wstępnej, na której dokonuje się formalnej oceny przygotowania organizacji do audytu certyfikacyjnego. Weryfikuje się wyniki audytów wewnętrznych, przeglądu zarządzania, jakość dokumentacji - szczególnie tej obligatoryjnej, itp. Jeżeli organizacja jest do tego przygotowana można odnieść się do analizy ryzyk w otoczeniu bliższym i dalszym, czyli makro- i mikroekono-

micznych. Pozwoli to wypracować realną wartość dodaną do audytu. Kolejny etap to audyt certyfikacyjny, który ocenia zrozumienie i skuteczność systemu, w wyniku którego organizacja otrzymuje rekomendację do wydania certyfikatu. W ciągu 3 lat współpracy certyfikacyjnej organizacja co roku poddaje się audytom nadzoru.

PARTNERSTWO Z QSCERT®

Jeżeli za definicję partnerstwa przyjmujemy sformułowania: współpraca, wzajemność, zaufanie, pomoc, to QSCert jest jednostką, która ma to zapisane nie tylko w swoich wartościach, ale i tak działa. Dlatego też w ciągu 14 lat wydała ponad 8600 certyfikatów, działając w ponad 20 krajach świata, na 4 kontynentach. Młodość i sprawność w działaniu, pasja tworzenia i elastyczność jest dodatkowym atutem, co pozwala dopasować usługi certyfikacyjne do potrzeb klienta.

Dobór kadry audytorskiej odbywa się w oparciu o uznane kompetencje, doświadczenie i doskonałą komunikację, tak by klient czuł się partnerem i podmiotem certyfikacji, i nie miał poczucia kontroli. Audytorzy są czynnymi na rynku ekspertami, menedżerami, specjalistami w placówkach opieki zdrowotnej.

Audytorzy QSCert posiadają dobre przygotowanie w zakresie pozostałych standardów jakościowych w ochronie zdrowia, jak EN 15224, IWA 1, HB 228, a także akredytacji krajowej CMJ. Certyfikacja w QSCert spełnia wymagania Zarządzenia Prezesa NFZ w sprawie określenia kryteriów oceny ofert w postępowaniu w sprawie zawarcia umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.

Polskie przedstawicielstwo QSCert, tworzą osoby aktywnie działające na rynku usług certyfikacyjnych od ponad 17 lat, będący jednocześnie członkami branżowych stowarzyszeń. W ochronie zdrowia QSCert wydało ponad 140 certyfikatów.

Zapraszamy do współpracy.