

# Βασικές Αρχές Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας



Γραφείο Ποιότητας  
ΓΝ «Βενιζέλειο-Πανάνειο»  
Απρίλιος 2019



**...η «καταιγίδα» της ποιότητας**

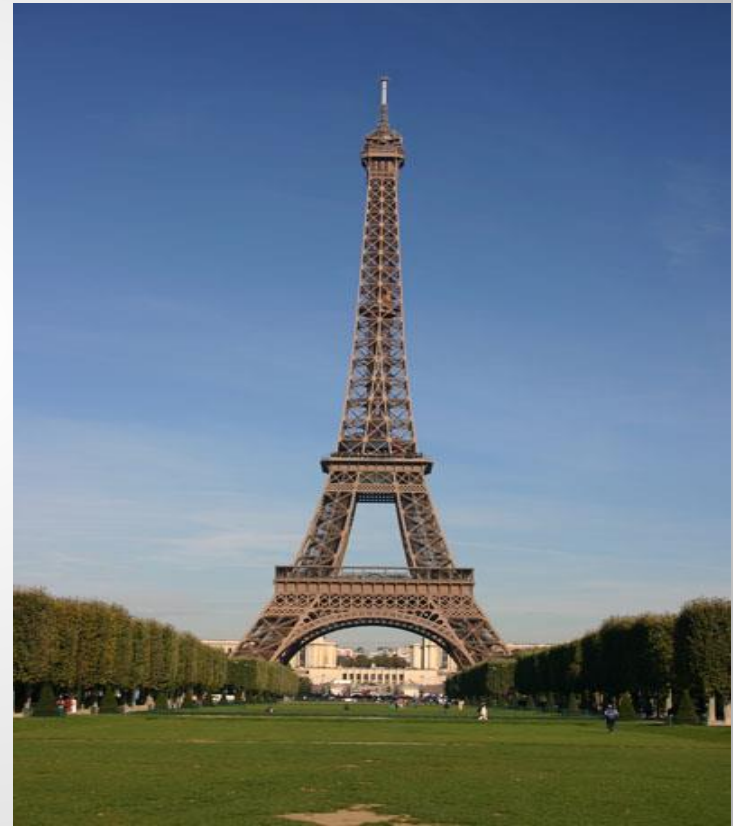
Γραφείο Ποιότητας, ΓΝ "Βενιζέλιο-Πανάνειο", 2019



**...είναι πολλά υποσχόμενη;**



**...Εξαρτάται από την οπτική σου γωνία**



# Περιεχόμενα παρουσίασης

- Ποιότητα: Ορισμός, Ιστορική αναδρομή
- Εμπλεκόμενοι και διαστάσεις ποιότητας
- Αναγκαιότητα και Οφέλη
- Μέτρηση και δείκτες ποιότητας



# Τι είναι η “ποιότητα”;

## **Γενικά**

- Εξαρτάται από τις **συνθήκες**, την **οπτική** γωνία και τον **τρόπο εφαρμογής**
- Απηχεί στις ιδεολογικές, οικονομικές, κοινωνικές, αξιακές προτεραιότητες του καθένα
- Δεν υπάρχει οικουμενικός ορισμός

## **Ενδεικτικές Εννοιολογικές Προσεγγίσεις Ποιότητας**

- Ο βαθμός στον οποίο δεδομένο προϊόν ή υπηρεσία ανταποκρίνεται στις ανάγκες ορισμένου χρήστη (Juran, 1988)
- Συμμόρφωση στις απαιτήσεις του πελάτη (Crosby, 1979)
- Σύνολο χαρακτηριστικών, τα οποία της δίνουν τη δυνατότητα να ικανοποιεί καθορισμένες επιβαλλόμενες ανάγκες (ISO, 1986)

# Ποιότητα στην Υγεία: Ιστορική Αναδρομή-1

- Αρχαιότητα, με χαρακτηριστικό παράδειγμα τον Όρκο του **Ιπποκράτη** (5ος αιώνας π.Χ.), ενός κώδικα καλής πρακτικής, ηθικής και δεοντολογίας
- Η Αγγλίδα **Florence Nightingale**, η οποία θεμελίωσε τη σύγχρονη Νοσηλευτική, πρωτοπόρος στην αξιοποίηση επιδημιολογικών στοιχείων για τη βελτίωση της περίθαλψης
- Στις αρχές του 20ού αιώνα, ο **Ernest Avery Codman**, γενικός χειρουργός στο Νοσοκομείο της Μασαχουσέτης, **έδωσε έμφαση στο «τελικό αποτέλεσμα» της περίθαλψης.**
- Αρχές 20<sup>ου</sup> αιώνα: Ο **Abraham Flexner** πρότεινε την καθιέρωση προτύπων λειτουργίας των ιατρικών σχολών,
- 1918-Πρόγραμμα Νοσοκομειακής Τυποποίησης,
- 1952: Επιτροπή Διαπίστευσης Νοσοκομείων,
- Δεκαετία 1970: πιστοποίηση των οργανισμών για τον έλεγχο της χρήσης των υπηρεσιών υγείας.

# Ποιότητα στην Υγεία: Ιστορική Αναδρομή-2

- Ο Avedis Donabedian, σε μια ανασκόπηση μελετών της περιόδου 1954–1984, κατέγραψε τις προηγούμενες προσπάθειες και διαμόρφωσε το πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας στο τρίπτυχο

**“sound structures, good processes and suitable outcomes”**

(σωστές δομές, καλές διαδικασίες και κατάλληλα αποτελέσματα).

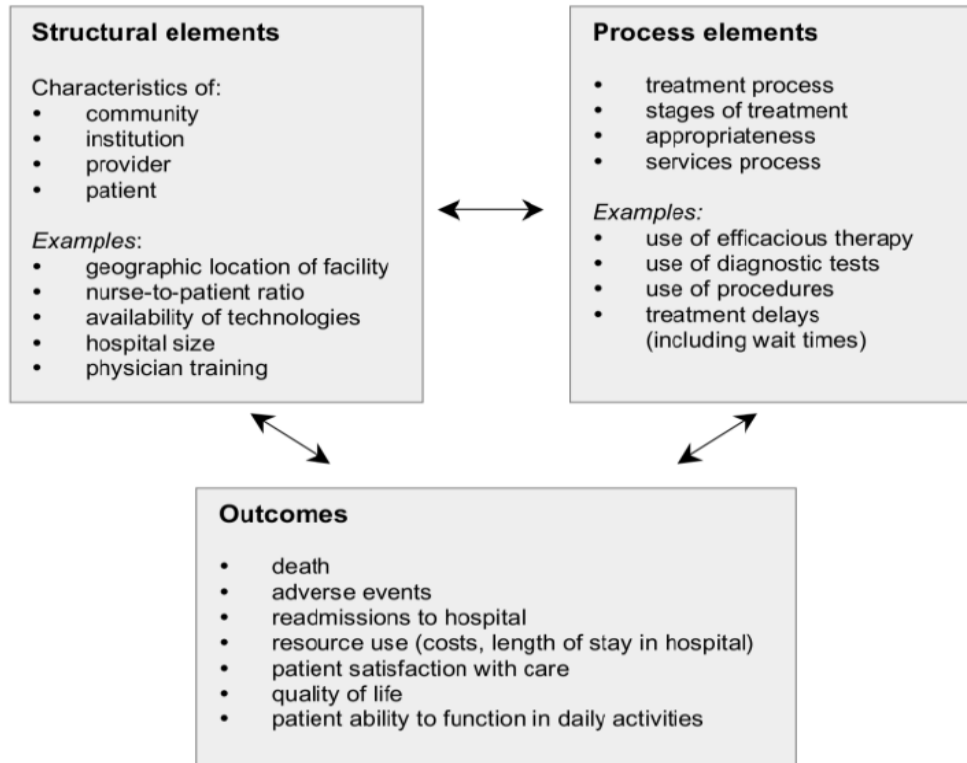
Γίνεται αντιληπτό ότι η **έννοια της ποιότητας είναι ευρύτερη:**

- συνολική λειτουργία ενός τμήματος,
- ζητήματα στελέχωσης, διοίκησης και οργάνωσης
- έως την κλινική πρακτική,
- με επίκεντρο τις ανάγκες του ασθενούς

*Donabedian, A. Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1980.*



# Avedis Donabedian



*"Systems awareness and systems design are important for health professionals, but are not enough. They are enabling mechanisms only. Is the ethical dimension of individuals that are essential to a system's success. Ultimately, the secret of quality is love. You have to love your patient, you have to love your profession, you have to love your God. If you have love, you can then work backward to monitor and improve the system."*  
- Avedis Donabedian

*Donabedian, A. Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1980.*

- **1980, Donabedian:** Το είδος φροντίδας, που αναμένεται να μεγιστοποιήσει το «ευ ζην» του ασθενή λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ωφέλειες και τις απώλειες που περιλαμβάνει η διαδικασία

### **Η ποιότητα στην υγεία ταυτίζεται:**

- \*Με την ικανοποίηση των ασθενών
- \*με την παροχή αναγκαίων και αποτελεσματικών υπηρεσιών
- \*καθώς και με τον έλεγχο κόστους

## **Ορισμός**

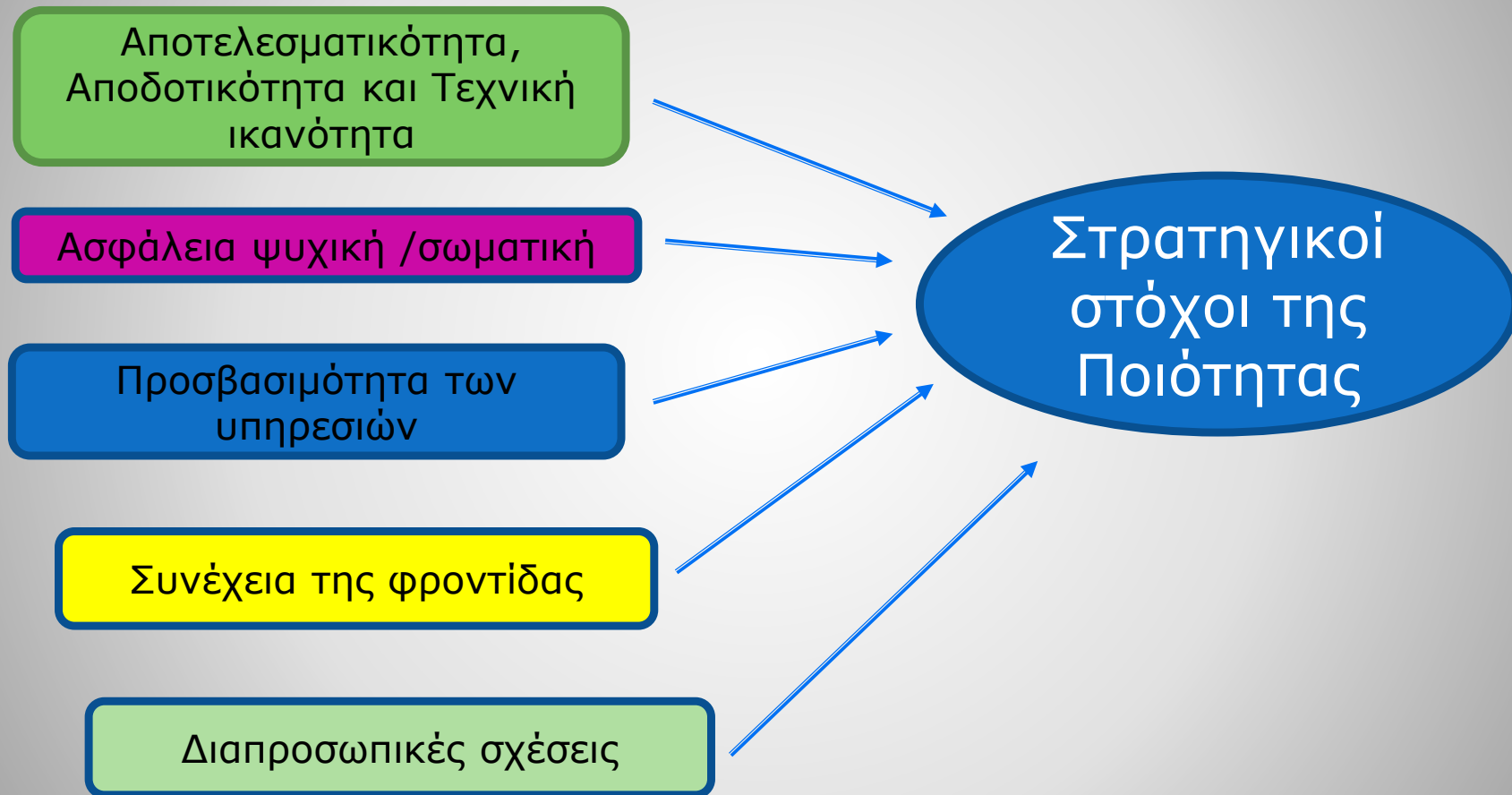


**Ποιοι εμπλέκονται στην ποιότητα;**



**...Και πως την αντιλαμβάνονται;**

# Διαστάσεις της ποιότητας



Παπακωστίδη Α, Τσουκαλάς Ν, Η ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας και η αξιολόγηση της. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 2012, 29(4): 480:488





## **Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας- Γιατί;**

- *Απαίτηση και δικαίωμα για κατάλληλη και αποτελεσματική φροντίδα υγείας*
- *Ανάγκη για μετρήσεις και έλεγχο μεταβλητότητας*
- *Αναγκαιότητα για μέτρα περιορισμού κόστους*
- *Αναφορές για Αποδοτικότητα και Αποτελεσματικότητα*
- *Ανάγκη για καταγραφή και προσδιορισμό αναγκών, δυσκολιών, ικανοποίησης και προσδοκιών επαγγελματιών υγείας και ασθενών.*
- *Ανάγκη για βελτίωση υπηρεσιών Φροντίδας Υγείας*

**Ποιότητα στο  
Βενιζέλειο,  
γιατί;**



**Οργανωσιακή  
κουλτούρα**

- **Ορισμός:**

*"...ένα σύστημα κοινών αξιών, πιστεύω, βασικών παραδοχών, σημασιών, άτυπων κανόνων, το οποίο αποτελεί το κοινό πλαίσιο αναφοράς και συνδέει τους ανθρώπους ενός οργανισμού προσδιορίζοντας τον τρόπο σκέψης, συμπεριφοράς και δράσης τους μέσα στον οργανισμό με σκοπό την **εύρυθμη και όσο το δυνατό καλύτερη λειτουργία.**"*

- Λειτουργεί ως **συνδεδετικός κρίκος**, παρέχοντας στους εργαζόμενους μια αίσθηση **ταυτότητας και εμπιστοσύνης**
- Εμφανίζεται να συνδέεται στενά με την **αποτελεσματικότητα - αποδοτικότητα** του οργανισμού



**ΟΦΕΛΗ  
ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ  
ΔΡΑΣΕΩΝ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΥΓΕΙΑΣ.**

- **Για ασθενείς:** υγειονομικά, οικονομικά, ψυχολογικά.
- **Για ασφαλιστικά ταμεία:** περιορισμός ύψους δαπανών, μεγαλύτερη ικανοποίηση χρηστών.
- **Για μονάδες παροχής υπηρεσιών:**  
**α. οικονομικά** (μείωση λειτουργικού κόστους), **β. λειτουργικά** (δικαιολογημένος περιορισμός χρησιμοποίησης ή μη μονάδας), αναγνώριση, αξιολόγηση, βελτίωση σε σχέση με τις ανάγκες.
- **Για επαγγελματίες Υγείας:** αποτελεσματικότητα έργου, νομική κατοχύρωση & ασφάλεια, ανάπτυξη εμπιστοσύνης από μέρους των ασθενών, βελτίωση συνεργασίας με λοιπό προσωπικό.
- **Για κοινωνικό σύνολο:** περιστολή αδικαιολόγητων δαπανών, συντόμευση διάρκειας ασθένειας και νοσηλείας, αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, ικανοποίηση χρηστών και επαγγελματιών, ενίσχυση κοινωνικής συνοχής και αισθηματος ασφάλειας, βελτίωση εικόνας σε τοπικό και ευρύτερο επίπεδο.

- Ιατρικές
- Νοσηλευτικές
- Κοινωνικές
- Διοικητικές-Οικονομικές
- Πληροφορικής
- Τεχνικές Υπηρεσίες και υποδομών
- Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Βιοιατρικής Τεχνολογίας
- Λοιπές (διατροφής, φυσικοθεραπείας κλπ.)

## Υπηρεσίες στη Β'θμια Φροντίδα





## Μέτρηση χαρακτηριστικών ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας

Επαγγελματική προθυμία και  
διάθεση εμπειρότητας από το  
πρόσωπο

Αξιοπιστία  
υπηρεσίας

επείγουσες  
στις παροχές

αντιμετώπιση

# ΔΕΙΚΤΕΣ

Π.Α. Κωσταγιόλας, Χ.Γ. Πλατής, Σ. Ζήμερας, 2006

# Δείκτες ποιότητας (1)



- Πυλώνας αξιολόγησης ενός οργανισμού,
- Η ποιότητα του δείκτη αντικατοπτρίζει την ποιότητα των δεδομένων

## Πηγές δεδομένων:

- Διοικητικά και κλινικά έγγραφα
- Βάσεις δεδομένων
- Πληροφοριακό σύστημα
- Έρευνες από ομάδες ασθενών
- Έρευνα εργαζομένων
- Ιατρικά αρχεία, φάκελοι ασθενών
- Μητρώα

# Δείκτες ποιότητας (2)

- Δείκτες δομής,
- Δείκτες διαδικασιών,
- Δείκτες αποτελέσματος



# Δείκτες ποιότητας (3)

## 6 Διαστάσεις:

- Κλινική αποτελεσματικότητα,
- Αποδοτικότητα,
- Προσωπικό
- Ανταποκρισιμότητα
- Ασθενοκεντρικό περιεχόμενο
- Ασφάλεια



# Ανακεφαλαιώνοντας:

- Ποιότητα στην υγεία, Διαστάσεις
- Εμπλεκόμενοι
- Αναγκαιότητα και οφέλη
- Δείκτες ποιότητας







**Σας ευχαριστώ πολύ!**  
**...To be continued...**