



ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ  
ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γραφείο Ποιότητας ΓΝΗ Βενιζέλειο, Απρίλιος 2018

# Σύνδεση με το προηγούμενο...

2

Μιλήσαμε για:

- Ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας
- Χαρακτηριστικά και διαστάσεις
- Εμπλεκόμενοι
- Πως μετριέται- Δείκτες



# Περιεχόμενα

3

- ❑ Μέθοδοι Διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας:
  - ❖ Έλεγχος ποιότητας
  - ❖ Διασφάλιση ποιότητας
  - ❖ Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
- ❑ Εισαγωγή στα ΣΔΠ-Βασικές έννοιες:
  - ❖ Διαχείριση Ποιότητας,
  - ❖ Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (οφέλη + βασικές αρχές),
  - ❖ Η έννοια της διεργασίας,
- ❑ Εισαγωγή στο πρότυπο ISO
  - Σειρά 9000,
  - 9001:2015

# Βασικές έννοιες

4

- **Έλεγχος ποιότητας** είναι ουσιαστικά η σύγκριση του προϊόντος ή της υπηρεσίας με δεδομένες προδιαγραφές ενώ
- **Διασφάλιση ποιότητας** είναι το σύνολο των σχεδιασμένων και συστηματικών δραστηριοτήτων απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές

# QC.....vs.....QA



5

## Έλεγχος Ποιότητας


- Εντοπίζει αδυναμίες σχεδιασμού και παραγωγής εκ των υστέρων,
- Διαπιστώνει και καταγράφει αποκλίσεις από δεδομένες προδιαγραφές

## Διασφάλιση Ποιότητας

- Αποτελεί μια πιο προχωρημένη μέθοδο για εξασφάλιση ποιότητας εκ των προτέρων
- Κατοχυρώνει ότι το τελικό προϊόν ή υπηρεσία είναι σύμφωνο με τις προδιαγραφές

**ΠΕΡΙΟΔΟΙ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ή  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΤΑ GARVIN**

1 <sup>η</sup> περίοδος: Επιθεώρηση	2 <sup>η</sup> περίοδος: Ποιοτικός έλεγχος	3 <sup>η</sup> Περίοδος: Διασφάλιση ποιότητας	4 <sup>η</sup> Περίοδος: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
<p>Μαζική παραγωγή</p> <p align="center">↓</p> <p>Αναγκαία η επιθεώρηση</p>	<p>Εισαγωγή λειτουργικών, τεχνικής φύσεως, διαδικασιών</p> <p align="center">↓</p> <p>Επιβίωση ποιότητας προϊόντος ή υπηρεσίας</p>	<p>Διασφάλιση της ποιότητας σε όλο τον κύκλο ποιότητας</p> <p align="center">↓</p> <p>Σχεδιασμός έως και τη διαδικασία παραγωγής</p>	<p>Άριστη ποιότητα προϊόντων/ υπηρεσιών. Εκμετάλλευση νέων τεχνολογιών. Συμμετοχή προσωπικού στη λήψη αποφάσεων. Ικανοποίηση πελατών/ασθενών. Πρόληψη εμφάνισης ελαττωματικών προϊόντων</p>

A silhouette of a person running on a beach at sunset. The person is running towards the right, with their right hand on their hip. The background shows a sunset over the ocean with waves and a cloudy sky. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The person's shadow is cast on the wet sand.

...where the vision  
...is Total Quality!

# Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Ορισμός

- Μια νέα φιλοσοφία που βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών ενός οργανισμού για τη βελτίωση των διαδικασιών, των προϊόντων, των υπηρεσιών και του τρόπου εργασίας
- ΔΟΠ είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από τον οργανισμό με στόχο την ικανοποίηση του ασθενή και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και άψυχου) με το μικρότερο δυνατό κόστος



# Βασικές αρχές ΔΟΠ

9

1. Εστίαση στον ασθενή και στους εμπλεκόμενους φορείς

- Ασθενής: ο βασικός κριτής της ποιότητας
- «Χτίσιμο σχέσεων» με ασθενείς, εργαζόμενους και λοιπούς εμπλεκόμενους

2. Ολική συμμετοχή και ομαδική εργασία

- Οι εργαζόμενοι ξέρουν καλύτερα τη δουλειά τους,
- Η διοίκηση πρέπει να αναπτύξει συστήματα και διαδικασίες που προάγουν συμμετοχή και ομαδικότητα
- Ενδυνάμωση (empowerment) προσωπικού
- Ομαδική εργασία και συνεργασίες σε οριζόντιο και κάθετο επίπεδο

# Ο σκοπός της Ολικής Ποιότητας

10

Πρακτικές

Εστίαση στον  
ασθενή

Συνεχής  
βελτίωση και  
εκπαίδευση

Αρχές ΟΠ

Δομή

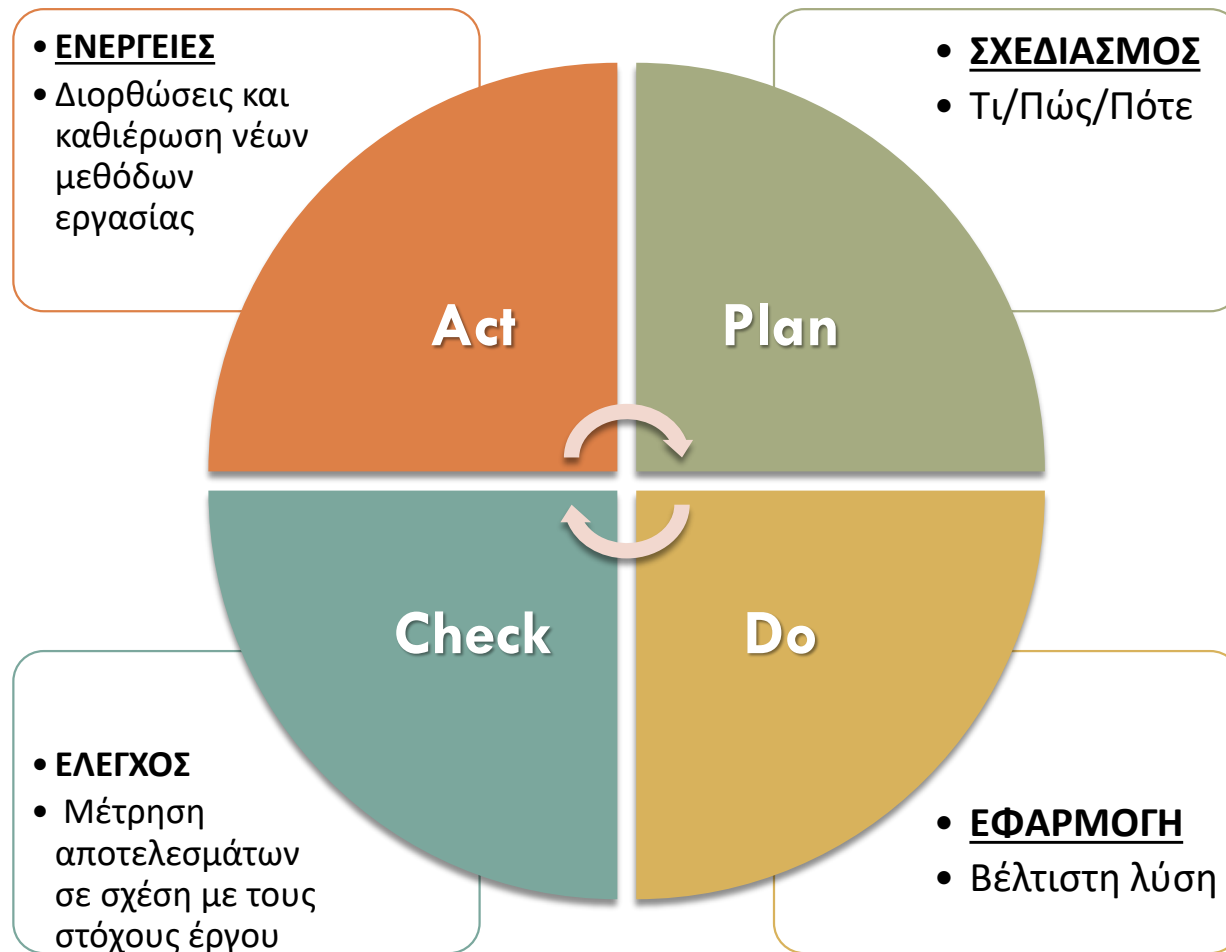
Εργαλεία  
και τεχνικές

Συμμετοχή και ομαδική  
εργασία

Εισαγωγή στη Διαχείριση Ποιότητας- Γραφείο Ποιότητας ΓΝΗ  
Βενιζέλειο, Απρίλιος 2018

# Συνεχής βελτίωση: Μεθοδολογία PDCA

11



# Διαχείριση Ποιότητας: Γενικά στοιχεία

12

- **Διαχείριση ποιότητας (quality management) είναι:**  
είναι οι συντονισμένες δραστηριότητες για την καθοδήγηση και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα σε όλα τα επίπεδα.
  
- **Η Διαχείριση Ποιότητας:**
  - ✓ **δεν είναι ο ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος ούτε αφορά την ποιότητα κατασκευής πχ ενός αυτοκινήτου.**
  - ✓ **Έχει ευρύτερη έννοια και αφορά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της όλης επιχείρησης. Για τον λόγο αυτό στην περίπτωση που μια επιχείρηση είναι πιστοποιημένη κατά ISO, αυτό σημαίνει ότι είναι πιστοποιημένη η ποιότητα της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης και όχι η ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που αυτή παρέχει προς τους πελάτες.**

# Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας- ΣΔΠ

13

□ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System) είναι:

- ✓ η οργάνωση,
- ✓ τα αναγκαία μέσα
- ✓ και το προσωπικό

που απαιτούνται για την διεκπεραίωση της διαχείρισης της ποιότητας.



**Η τήρηση και η βελτίωση των προδιαγραφών (χαρακτηριστικών)**

# Οφέλη εφαρμογής ενός ΣΔΠ

14



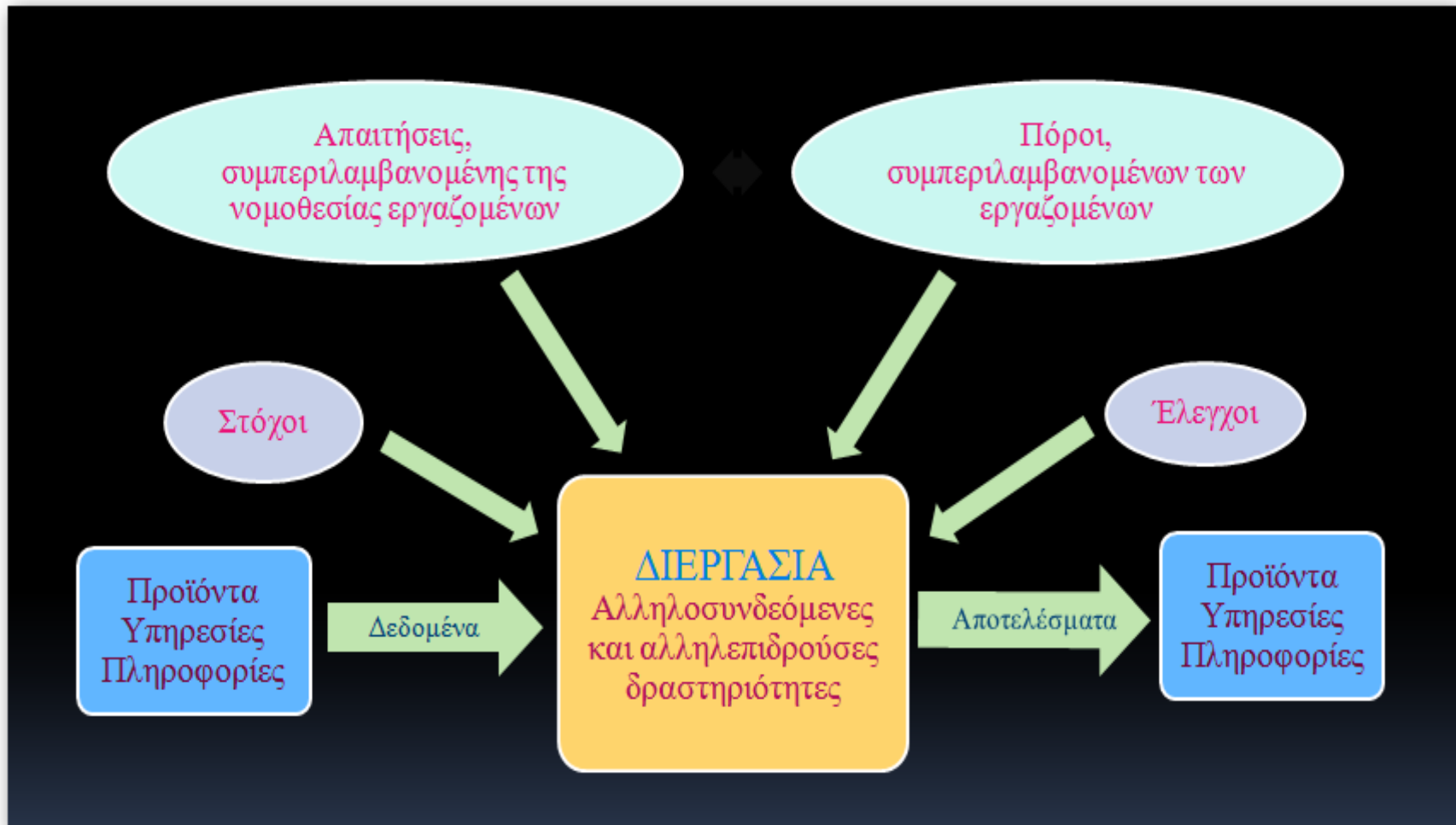
# 8 βασικές Αρχές της Διαχείρισης ποιότητας

15

1. Εστίαση στον Πελάτη
2. Ηγεσία
3. Συμμετοχή του προσωπικού
4. Διεργασιακή προσέγγιση (Process Approach)
5. Προσέγγιση της Διαχείρισης μέσα από ένα σύνολο αλληλεπιδρώντων ή αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων (σύστημα)
6. Συνεχής βελτίωση
7. Αποφάσεις βασισμένες σε δεδομένα
8. Σχέσεις αλληλο-ωφέλειας με τους προμηθευτές

# Διεργασιακή προσέγγιση (1)

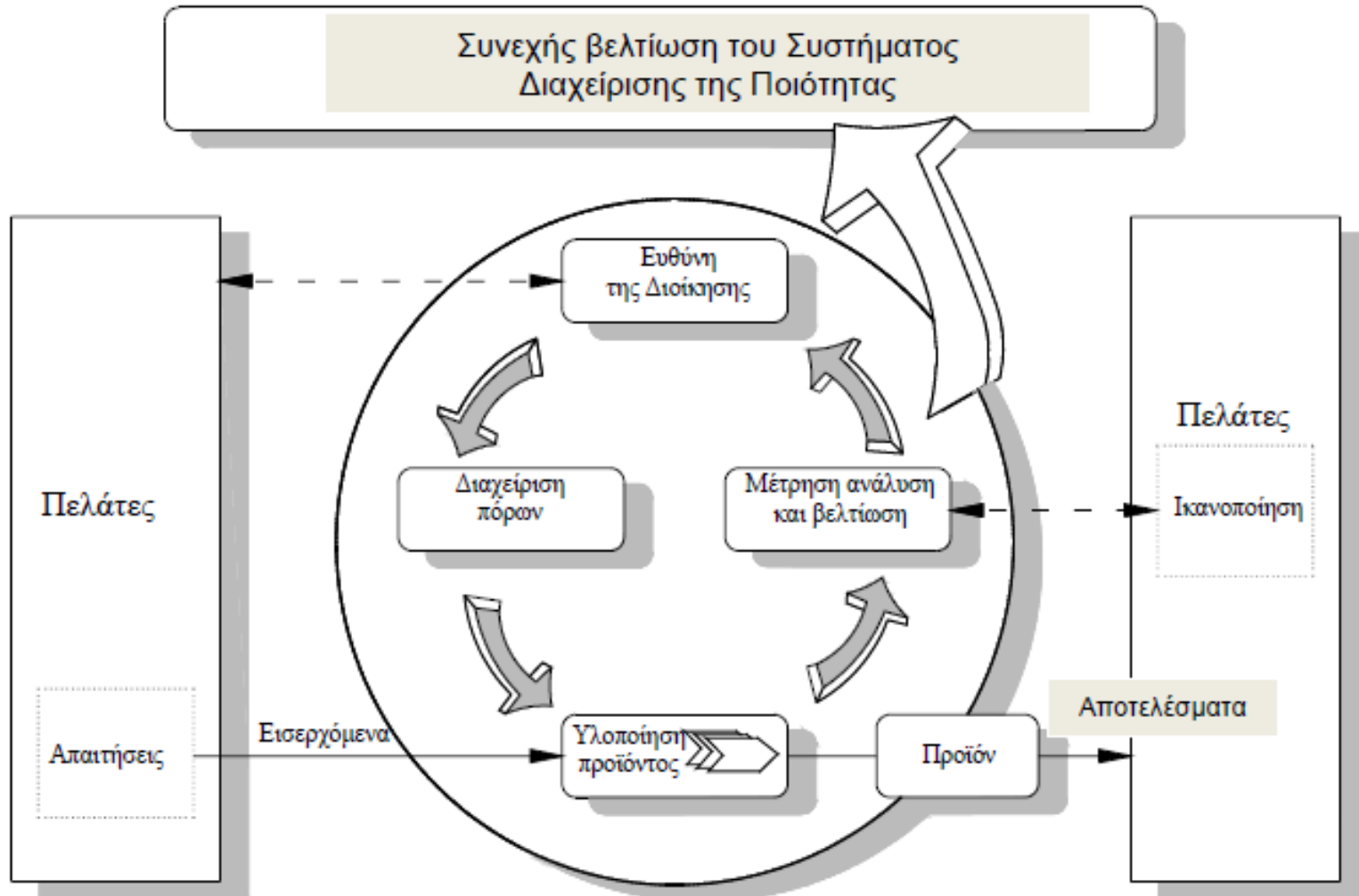
16





# Διεργασιακή προσέγγιση (2)

17



# Σαφείς πολιτικές και γραπτές διεργασίες κάνουν τη διαφορά....

18



# Πιστοποίηση υπηρεσιών

19

- Είναι η επίσημη αναγνώριση για την ικανότητα του οργανισμού να εκτελεί το συγκεκριμένο έργο για το οποίο προορίζεται.
- **ISO:** Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης Παγκόσμιος Οργανισμός που αποτελείται από εθνικούς οργανισμούς πιστοποίησης από 140 μέλη-χώρες, με σκοπό την ανάπτυξη προτύπων

Πιστοποίηση κατά ISO σημαίνει:  
Πιστοποίηση λειτουργίας και  
**ΟΧΙ** πιστοποίηση προϊόντος ή υπηρεσίας

καταληγουν σε διεθνώς αποδεκτές συμφωνίες γνωστές ως διεθνή πρότυπα.

# Σειρά προτύπων ISO 9000

20

- **ISO 9000**
- Οδηγίες για την επιλογή και χρήση των Προτύπων Διαχείρισης και Διασφάλισης Ποιότητας
  
- **ISO 9001**
- Απαιτήσεις για Σχεδιασμό / Ανάπτυξη, Παραγωγή, Εγκατάσταση κι Εξυπηρέτηση
  
- **ISO 9002**
- Απαιτήσεις για Παραγωγή κι Εγκατάσταση
  
- **ISO 9003**
- Απαιτήσεις για Τελική Επιθεώρηση και Δοκιμή
  
- **ISO 9004**
- Βασικές Έννοιες κι Εφαρμογές. Οδηγός για Διαχείριση Ποιότητας. Διαχείριση για τη βιωσιμότητα ενός οργανισμού

# Σειρά προτύπων ISO με εφαρμογή στον Τομέα της Υγείας

21

- **ISO 9001:2015 για τη Διαχείριση Ποιότητας** Αποτελεί σύστημα τυποποίησης και παρακολούθησης διαδικασιών και εργασιών των διοικητικών και ιατρονοσηλευτικών υπηρεσιών.
- **ISO 15189:2015 για την Ποιότητα των Κλινικών Εργαστηρίων:** Η πρότυπη λειτουργία των κλινικών εργαστηρίων και κατ' επέκταση η ακρίβεια και ορθότητα των αποτελεσμάτων πιστοποιείται με τη διακρίβωση τους από το Ε.ΣΥ.Δ. σύμφωνα με το πρότυπο ISO 15189.
- **HACCP: πρότυπο ISO 22000:2005: Σύστημα Ανάλυσης Κινδύνων και Ελέγχου Κρίσιμων Σημείων (Hazard Analysis and Critical Control Points).** Το HACCP είναι ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων που επιτρέπει τη λήψη απαραίτητων προληπτικών μέτρων και εξαλείφει τους πιθανούς κινδύνους επιμόλυνσης του προϊόντος, καθώς επιβάλλει την συστηματική αναγνώριση και εκτίμηση των κινδύνων (βιολογικών, χημικών, φυσικών) που μπορεί να σχετίζονται με την παραγωγή, διανομή και χρήση ενός τροφίμου, κρίνεται απαραίτητη η πιστοποίηση και ο έλεγχος ασφάλειας των τροφίμων σε Μονάδες Υγείας (Μαγειρεία, τρόπος διανομής φαγητού).
- **OHSAS 18001:2007 για την Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία (NEO πρότυπο ISO 45001:2018).** (international occupational health and safety management system specification). Με την εφαρμογή του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία κατά το πρότυπο OHSAS 18001 καλύπτονται πλήρως οι απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου για την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων και των επισκεπτών, ασθενών.

# ISO 9001:2015

Εφαρμόζονται από οργανισμούς & επιχειρήσεις:

- ανεξαρτήτως μεγέθους ή αντικειμένου δραστηριότητας,
- Που επιθυμούν να διασφαλίσουν την διαρκή ικανότητα τους να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις
- Που επιθυμούν να επαυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών τους

22

## Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 (1)

Το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2015** βασίζεται στην έννοια της συνεχούς βελτίωσης μέσω της μεθοδολογίας "**Σχεδιάζω - Εκτελώ - Ελέγχω - Βελτιώνω**" γνωστή και ως "**Plan - Do - Check - Act**".

# Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 (2)

23

## Τομείς που εστιάζει το διεθνές πρότυπο:

- Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
- Ευθύνη της Διοίκησης
- Διαχείριση πόρων
- Υλοποίηση προϊόντος ή υπηρεσίας
- Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

# Ανακεφαλαιώνοντας...

24

Σήμερα  
μιλήσαμε  
για:

- Έλεγχο και διασφάλιση ποιότητας
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας,
- Διαχείριση Ποιότητας και ΣΔΠ,
- Αρχές και Οφέλη από την εφαρμογή ΣΔΠ,
- Την έννοια της διεργασίας
- Εισαγωγή στο ISO



# Πριν αποχαιρετιστούμε...Μερικές ερωτήσεις

25

## 1<sup>η</sup> ερώτηση

- ❑ Ο έλεγχος και η διασφάλιση ποιότητας εντοπίζουν αδυναμίες πριν την παραγωγή προϊόντος ή υπηρεσίας;
- ❑ Ο έλεγχος και η διασφάλιση ποιότητας εντοπίζουν αδυναμίες μετά την παραγωγή προϊόντος ή υπηρεσίας;
- 😊 Ο έλεγχος ποιότητας διενεργείται εκ των υστέρων, ενώ η διασφάλιση ποιότητας εκ των προτέρων;

Μια πιστοποιημένη κατά ISO επιχείρηση σημαίνει ότι είναι πιστοποιημένη η ποιότητα:

26

2<sup>η</sup> ερώτηση:

- 😊 Της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης;
- Των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών της ;
- Ή και των δύο παραπάνω;

# Στις βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας περιλαμβάνονται:

27

3<sup>η</sup> ερώτηση:

- Η συμμετοχή όλων των μελών ενός οργανισμού και η διαρκής εκπαίδευση του προσωπικού;
- Η εστίαση στον ασθενή/πελάτη;
- Η συνεχής βελτίωση;
- 😊 Όλα τα παραπάνω;



28

Σας ευχαριστώ πολύ!

Εισαγωγή στη Διαχείριση Ποιότητας- Γραφείο Ποιότητας  
ΓΝΗ Βενιζέλιο, Απρίλιος 2018