

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΑΤΑ

ISO 9001:2008

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
Ν. ΙΩΝΙΑΣ**

Σύνταξη:

Δ/ντρια ΜΕΘ

Έγκριση:

Διοικητής Νοσοκομείου

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 1 από 36

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	4
1.1. Γενικότητες	4
1.2. Εφαρμογή.....	4
2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ.....	4
3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....	4
4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	6
4.1. Γενικές Απαιτήσεις	6
4.2. Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση	7
4.2.1. Γενικότητες	7
4.2.2. Εγχειρίδιο για την Ποιότητα	9
4.2.3. Έλεγχος Εγγράφων.....	10
4.2.4. Έλεγχος Αρχείων	10
5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	12
5.1. Δέσμευση της Διοίκησης.....	12
5.2. Εστίαση στον Πελάτη/ Ενδιαφερόμενο Μέρος.....	12
5.3. Πολιτική για την Ποιότητα.....	13
5.4. Σχεδίαση	14
5.4.1. Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα.....	14
5.4.2. Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.....	14
5.5. Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία.....	14
5.5.1. Ευθύνες και αρμοδιότητες	14
5.5.2. Εκπρόσωπος της Διοίκησης.....	15
5.5.3. Εσωτερική Επικοινωνία	15
5.6. Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	15
5.6.1. Γενικότητες	15
5.6.2. Εισερχόμενα στην ανασκόπηση.....	16
5.6.3. Εξερχόμενα από την ανασκόπηση	16
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	16
6.1. Διάθεση Πόρων.....	16
6.2. Ανθρώπινοι Πόροι	17
6.2.1. Γενικότητες	17
6.2.2. Ικανότητα, Ενημέρωση και Εκπαίδευση	17

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 2 από 36

6.3. Υποδομή.....	18
6.4. Περιβάλλον Εργασίας	18
7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	19
7.1. Σχεδίαση για την υλοποίηση του προϊόντος	19
7.2. Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες (ενδιαφερόμενα μέρη)	19
7.2.1. Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν.....	19
7.2.2. Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν	20
7.2.3. Επικοινωνία με τους πελάτες	20
7.3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη	21
7.3.1. Προγραμματισμός του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.2. Δεδομένα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.3. Αποτελέσματα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.4. Ανασκόπηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.5. Επαλήθευση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.6. Επικύρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης Error! Bookmark not defined.	
7.3.7. Έλεγχος των αλλαγών στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη Error! Bookmark not defined.	
7.4. Αγορές	21
7.4.1. Διεργασία Αγορών.....	21
7.4.2. Πληροφορίες Αγορών.....	21
7.4.3. Επαλήθευση αγοραζόμενου προϊόντος.....	22
7.5. Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών	22
7.5.1. Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών	22
7.5.2. Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών	23
7.5.3. Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητας	23
7.5.4. Ιδιοκτησία του πελάτη.....	23
7.5.5. Διατήρηση του προϊόντος.....	23
7.6. Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.....	24
8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	25
8.1. Γενικότητες.....	25

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 3 από 36

8.2. Παρακολούθηση και μέτρηση.....	25
8.2.1. Ικανοποίηση των πελατών	25
8.2.2. Εσωτερική επιθεώρηση.....	25
8.2.3. Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών	26
8.2.4. Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος	26
8.3. Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος.....	26
8.4. Ανάλυση δεδομένων	26
8.5. Βελτίωση	26
8.5.1. Διαρκής Βελτίωση.....	26
8.5.2. Διορθωτικές ενέργειες	27
8.5.3. Προληπτικές ενέργειες.....	27

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΟΝΑΔΑΣ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 4 από 36

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

1.1. Γενικότητες

Η Μονάδα Εντατικής Θεραπείας του Κωνσταντοπούλειου Γενικού Νοσοκομείου Ν. Ιωνίας εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας για να αποδείξει την ικανότητά της να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στους αποδέκτες των υπηρεσιών της. Ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών της Μονάδας ανταποκρίνεται στις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις καθώς και σε σύγχρονα διεθνή επιστημονικά δεδομένα, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες όσων εξυπηρετούνται από αυτήν. Ταυτόχρονα, με την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας η Μονάδα Εντατικής Θεραπείας έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την απόδοση των καθορισμένων διεργασιών της με στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.2. Εφαρμογή

Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ορίζεται ως «Περίθαλψη βαρέως πασχόντων ασθενών»

Εξαιρέσεις: Από το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας εξαιρείται η παράγραφος 7.3 «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη» του Προτύπου.

2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Οργανισμός

Ο οργανισμός στον οποίο αναπτύσσεται το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας είναι η Μονάδα Εντατικής Θεραπείας του Κωνσταντοπούλειου Γενικού Νοσοκομείου Ν. Ιωνίας, που περιλαμβάνει το ανθρώπινο δυναμικό που διεκπεραιώνει τις επιμέρους δραστηριότητες, τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται καθώς και τις υπάρχουσες οργανωτικές δομές που καθιστούν εφικτή τη συνολική λειτουργία της.

Πελάτες - Ενδιαφερόμενα Μέρη

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 5 από 36

Με τους όρους πελάτες/ ενδιαφερόμενα μέρη νοούνται όλοι όσοι κάνουν χρήση των υπηρεσιών της Μονάδας και συγκεκριμένα:

- οι ασθενείς, στους οποίους παρέχεται περίθαλψη, αλλά και το συγγενικό / φιλικό περιβάλλον τους που έρχεται σε επικοινωνία με το προσωπικό της ΜΕΘ
- οι θεράποντες ιατροί των υπολοίπων κλινικών του νοσοκομείου, οι οποίοι πρακτικά αποτελούν αυτούς που εκκινούν τη διαδικασία για την εισαγωγή του ασθενούς στη ΜΕΘ
- το ΕΚΑΒ και πιθανώς οι «γειτονικές» ΜΕΘ, εφ' όσον η έννοια του ενδιαφερόμενου μέρους ερμηνευθεί διασταλτικά

Προμηθευτές

Οι προμηθευτές της ΜΕΘ διακρίνονται σε :

- προμηθευτές υλικών (υγειονομικού υλικού, φαρμάκων, εξοπλισμού, κλπ.)
- προμηθευτές υπηρεσιών (Τεχνική Υπηρεσία νοσοκομείου, εξωτερικές υπηρεσίες συντήρησης/ διακρίβωσης εξοπλισμού, κλπ.)

Προϊόντα/ Υπηρεσίες

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι η ιατρική και η νοσηλευτική περίθαλψη βαρέως πασχόντων ασθενών.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 6 από 36

4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.1. Γενικές Απαιτήσεις

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) έχει αναπτυχθεί κατά τρόπο που να διευκολύνεται η υλοποίηση της Πολιτικής για την Ποιότητα (Παράρτημα 1) και να βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα των επιδόσεων της όσον αφορά την κάλυψη των αναγκών και απαιτήσεων των αποδεκτών των υπηρεσιών της, λαμβάνοντας υπόψη τα ισχύοντα νομοθετικά/ κανονιστικά και σύγχρονα επιστημονικά δεδομένα.

Για το σκοπό αυτό, η ΜΕΘ έχει εντοπίσει τις διεργασίες που υλοποιούνται κατά την λειτουργία της και έχει δομήσει την τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας κατά τρόπο που να συστηματοποιεί την εκτέλεση των εργασιών. Οι διεργασίες που έχουν καθοριστεί και η σχετική διασύνδεσή τους παρουσιάζονται στο Παράρτημα 2 του παρόντος και κατηγοριοποιούνται ως:

- Κύριες (ή κρίσιμες) διεργασίες, οι οποίες επιδρούν σημαντικά στην επίδοση της Μονάδας και στην ικανότητα παροχής κατάλληλης ποιότητας υπηρεσιών. Οι κύριες διεργασίες έχουν άμεση σχέση με την παροχή της υπηρεσίας και αποτελούν τους «κρίκους» στην κύρια αλυσίδα προστιθέμενης αξίας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, η οποία ξεκινά από τις ανάγκες/ προσδοκίες τους και καταλήγει στην ικανοποίησή τους.
- Υποστηρικτικές διεργασίες, οι οποίες υποστηρίζουν τις κύριες διεργασίες της Μονάδας και θεωρούνται βασικές για την αποτελεσματική λειτουργία της.
- Διαχειριστικές διεργασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν δραστηριότητες με τις οποίες η τόσο η Διοίκηση της Μονάδας όσο και η Διοίκηση του Νοσοκομείου υποστηρίζει όλες τις διεργασίες (κύριες και υποστηρικτικές) της Μονάδας.

Η ΜΕΘ φροντίζει μέσα από ένα πλέγμα διαδικασιών πρόληψης και ελέγχου να παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα των διεργασιών που διέπουν τη λειτουργία της. Η παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας γίνεται τόσο προληπτικά όσο και διορθωτικά.

Παρατηρήσεις που αφορούν την εμφάνιση προβλημάτων, οδηγούν στην επανεξέταση των ελέγχων που διενεργούνται στις σχετιζόμενες διεργασίες και όπου κρίνεται απαραίτητο, στην αναμόρφωση των χρησιμοποιούμενων ελέγχων με νέες μεθόδους και στην αύξηση της συχνότητας διενέργειάς τους.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 7 από 36

Η ΜΕΘ μεριμνά για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των απαραίτητων πόρων και πληροφοριών για τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών της.

Η ΜΕΘ έχει καθορίσει αντικειμενικούς σκοπούς και δείκτες ποιότητας, καθώς και την αντίστοιχη μεθοδολογία για τη μέτρησή τους, ώστε να παρακολουθεί συστηματικά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των υφιστάμενων διεργασιών. Οι συγκεκριμένοι σκοποί και δείκτες θέτονται και αναλύονται από τη Διοίκηση της Μονάδας (συμπεριλαμβανομένου του Διοικητή του νοσοκομείου) σύμφωνα με καθορισμένες Διαδικασίες.

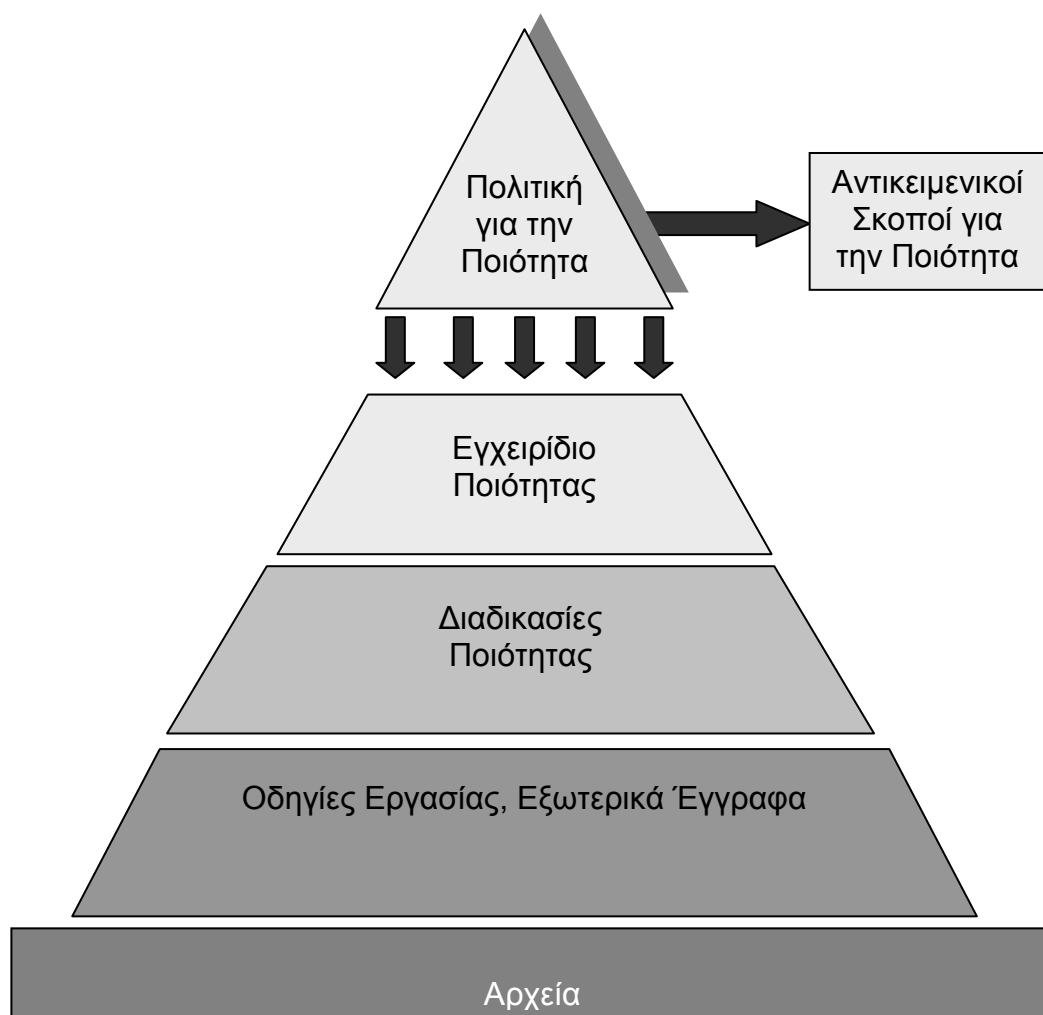
Η ΜΕΘ χρησιμοποιώντας όλες τις διαθέσιμες μετρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των σκοπών και δεικτών ποιότητας) αναλαμβάνει τις αναγκαίες δράσεις για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, καθώς και τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών της.

4.2. Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση

4.2.1. Γενικότητες

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας διαρθρώνεται σε τέσσερα (4) επίπεδα όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα (σχ. 1).

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 8 από 36



Σχήμα 1: Επίπεδα Τεκμηρίωσης Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

Τα τέσσερα επίπεδα της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας διαχωρίζονται ως εξής:

A. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

Περιλαμβάνει το Εγχειρίδιο Ποιότητας, τη δήλωση της Πολιτικής για την Ποιότητα και τους αντίστοιχους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα.

B. ΤΑΚΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

Περιλαμβάνει τις Διαδικασίες Ποιότητας που απαιτούνται για την περιγραφή των διεργασιών της Μονάδας κάνοντας αναφορά στα ακόλουθα:

- αρμόδιους εκτέλεσης εργασίας
- απαιτούμενα μέσα

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 9 από 36

- πως
- κάθε πότε

Οι Διαδικασίες Ποιότητας αναφέρονται στο Παράρτημα 3 του παρόντος Εγχειριδίου.

Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

Περιλαμβάνει τις Οδηγίες Εργασίας και τα σχετικά Πρωτόκολλα, καθώς και τα εξωτερικά του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας έγγραφα (Διεθνή Πρότυπα, νομοθετικό / θεσμικό πλαίσιο, επιστημονικά δεδομένα, κλπ). Τα εν λόγω έγγραφα περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται συγκεκριμένες εργασίες, παρέχονται πληροφορίες ή καθορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο οφείλει να λειτουργεί η Μονάδα.

Δ. ΑΡΧΕΙΑ:

Περιλαμβάνει όλα τα αρχεία τα οποία είτε δημιουργούνται κατά την εφαρμογή των διεργασιών της Μονάδας και είναι απαραίτητα για την τήρηση και παρακολούθηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, είτε απαιτούνται για την απόδειξη συμμόρφωσης των διαδικασιών και παρεχόμενων υπηρεσιών με το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, είτε καθορίζονται από τις απαιτήσεις του Προτύπου.

4.2.2. Εγχειρίδιο για την Ποιότητα

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας (το παρόν έγγραφο) συντάχθηκε, καθιερώθηκε και διατηρείται από την ΜΕΘ ώστε:

- να περιγράψει το αντικείμενο του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας
- να περιγράψει την Πολιτική για την Ποιότητα και τους τρόπους με τους οποίους υλοποιείται καθημερινά
- να περιγράψει τις διεργασίες της Μονάδας και τις μεταξύ τους αλληλεπιδράσεις
- να αποτυπώσει τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται και καλύπτονται οι απαιτήσεις του Προτύπου
- να παρουσιάσει την τεκμηρίωση που καθιερώνεται για την εφαρμογή και διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

Στα Κεφάλαια 4 έως 8 του παρόντος αναλύονται συνοπτικά τα στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας τα οποία διαμορφώθηκαν και εφαρμόζονται σε συμφωνία με τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

Για ευκολία χρήσης, τα στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας αναλύονται ακολουθώντας την παραγραφοποίηση του Προτύπου. Οι παράγραφοι που

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 10 από 36

αναπτύσσονται φέρουν τον ίδιο τίτλο (και αρίθμηση) με την αντίστοιχη απαίτηση του Προτύπου για το στοιχείο που περιγράφεται στην παράγραφο.

Όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, ο αναγνώστης παραπέμπεται στην αντίστοιχη Διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Οι οποιεσδήποτε τροποποιήσεις που επέρχονται στο παρόν Εγχειρίδιο καθώς και ο τρόπος διανομής του παρακολουθούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.110.

Η διανομή του παρόντος εκτός του νοσοκομείου απαιτεί την έγκριση της Διοίκησης της Μονάδας και πραγματοποιείται μόνο για λόγους ενημέρωσης. Το διανεμηθέν αντίγραφο δεν αποτελεί ελεγχόμενο έγγραφο του Συστήματος.

Η τήρηση των αναφερομένων στο παρόν Εγχειρίδιο είναι υποχρεωτική για το σύνολο των εργαζομένων, ανεξάρτητα από το ιεραρχικό επίπεδο ή τη θέση εργασίας.

4.2.3. Έλεγχος Εγγράφων

Η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.110) στην οποία περιγράφεται αναλυτικά ο τρόπος με τον οποίο ελέγχονται τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα η Διαδικασία περιγράφει:

- τον τρόπο κωδικοποίησης των εγγράφων
- τον τρόπο σύνταξης και έγκρισης των εγγράφων
- τον τρόπο αναγνώρισης της έκδοσης των εγγράφων και των αλλαγών τους
- τον τρόπο διανομής/ απόσυρσης των εγγράφων στους κατάλληλους αποδέκτες
- τον τρόπο τήρησης του master file (αρχείο Πρωτότυπων Εγγράφων)
- τον τρόπο ελέγχου των εγγράφων εξωτερικής προέλευσης

4.2.4. Έλεγχος Αρχείων

Η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.120) στην οποία περιγράφεται ο τρόπος ελέγχου, προστασίας και τήρησης των αρχείων τα οποία φυλάσσονται είτε σε έντυπη, είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Τα αρχεία που δημιουργούνται κατά την εφαρμογή των διεργασιών, αναφέρονται στις επιμέρους Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Σε κάθε Διαδικασία αναφέρονται τα Αρχεία που τηρούνται, οι υπεύθυνοι και ο χρόνος τήρησής τους.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 11 από 36

Η Διευθύντρια της ΜΕΘ τηρεί σχετικό Κατάλογο στον οποίο περιγράφονται τα αρχεία που τηρούνται κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, ώστε να παρέχεται απόδειξη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις και απόδειξη αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 12 από 36

5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

5.1. Δέσμευση της Διοίκησης

Η ΜΕΘ διευθύνεται από τη Διευθύντρια της Μονάδας και διοικείται από ανώτερες διοικητικές βαθμίδες, βάσει της ισχύουσας οργανωτικής δομής του νοσοκομείου και του τρόπου διοίκησης αυτών.

Η δέσμευση της Διοίκησης για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας στη ΜΕΘ και την αδιάκοπη υποστήριξή του, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, περιγράφεται αναλυτικά στην Πολιτική για την Ποιότητα (Παράρτημα 1).

Η Διοίκηση της Μονάδας φροντίζει επίσης για :

- τη γνωστοποίηση στο εμπλεκόμενο προσωπικό της αξίας που αποδίδεται στην αναγνώριση των αναγκών/ προσδοκιών των πελατών/ ενδιαφερομένων μερών της Μονάδας και τη συνακόλουθη ικανοποίησή τους
- τη γνωστοποίηση, με αντίστοιχο τρόπο, σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό των επιβαλλόμενων δεσμεύσεων από τις εκφρασμένες και συναγόμενες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- την έγκριση της Πολιτικής Ποιότητας και τον καθορισμό ενδεδειγμένων αντικειμενικών στόχων και σκοπών για τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών της Μονάδας
- τη διάθεση στη Μονάδα όλων των απαιτούμενων πόρων με σκοπό την καλύτερη δυνατή λειτουργία του στο πλαίσιο της Πολιτικής για την Ποιότητα
- την τακτική ανασκόπηση της εύρυθμης λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και της επίτευξης των στόχων για την ποιότητα (Δ.ΜΕΘ.160)
- τη δημιουργία και διατήρηση συνθηκών με τις οποίες ενθαρρύνεται η ανάπτυξη του προσωπικού της Μονάδας και η συμμετοχή του σε δράσεις συνεχούς βελτίωσης

5.2. Εστίαση στον Πελάτη/ Ενδιαφερόμενο Μέρος

Οι πελάτες / ενδιαφερόμενα μέρη της Μονάδας αναφέρονται στη παράγραφο 3 του παρόντος. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι σε αντίθεση με όσα ισχύουν στο σύνολο σχεδόν των οργανισμών/ επιχειρήσεων όπου ο πελάτης γνωρίζει απόλυτα ή σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες του και μπορεί γενικά να αξιολογήσει σχετικά άμεσα το προϊόν που του παρέχεται, στην περίπτωση των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας οι ασθενείς/ πελάτες αντιλαμβάνονται μόνο τα γενικά χαρακτηριστικά των προσδοκιών τους

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 13 από 36

(π.χ. έγκαιρη αντιμετώπιση νόσου, αξιόπιστα αποτελέσματα εξετάσεων, κ.λ.π.) και συνήθως έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την υπηρεσία, που τους παρέχεται μόνο έμμεσα μέσω των επιπτώσεων που έχει στην υγεία τους.

Ειδικά στην περίπτωση της ΜΕΘ, οι ασθενείς λόγω της βαρύτητας της κατάστασης της υγείας τους δεν είναι σε θέση να αξιολογήσουν τις παρεχόμενες από τη Μονάδα υπηρεσίες. Τα γενικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών δύναται να αξιολογηθούν μόνο από τους συνοδούς των ασθενών. Όσον αφορά στο προσωπικό των κλινικών / τμημάτων του νοσοκομείου δύναται να αναγνωριστούν οι ανάγκες αυτών σε επίπεδο συνεργασίας και εξυπηρέτησης. Στα ανωτέρω πλαίσια, η ΜΕΘ διερευνά τις ανάγκες/ προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών βάσει τεκμηριωμένης διαδικασίας (Δ.ΜΕΘ.210).

Επίσης, το προσωπικό της Μονάδας διερευνά διαρκώς τις ουσιαστικές θεραπευτικές ανάγκες/ προσδοκίες των ασθενών, και φροντίζει για την ικανοποίησή τους, με βάσει τα ισχύοντα επιστημονικά δεδομένα και τους πόρους που διαθέτει η Μονάδα.

5.3. Πολιτική για την Ποιότητα

Η Διοίκηση της ΜΕΘ έχει καθιερώσει Πολιτική για την Ποιότητα (Παράρτημα 1), η οποία αποτελεί τον κορμό πάνω στον οποίο στηρίζονται όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες της Μονάδας.

Μέσα από την Πολιτική για την Ποιότητα, η Διοίκηση της Μονάδας δεσμεύεται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων, όπως αυτές περιγράφηκαν στην παράγραφο 5.2, για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και θέτει το πλαίσιο για την καθιέρωση και ανασκόπηση των σκοπών για την ποιότητα.

Η Πολιτική για την Ποιότητα κοινοποιείται σε όλο το προσωπικό της Μονάδας και στο προσωπικό του νοσοκομείου που σχετίζεται με τις υπηρεσίες της Μονάδας και ανασκοπείται από την Διοίκηση της Μονάδας κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης για την Ποιότητα (Δ.ΜΕΘ.160).

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 14 από 36

5.4. Σχεδίαση

5.4.1. Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα

Η Διοίκηση της Μονάδας έχει καθορίσει για τις βασικές διεργασίες της Μονάδας αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα οι οποίοι συμβαδίζουν με την καθορισμένη Πολιτική για την Ποιότητα. Για την παρακολούθηση των αντικειμενικών σκοπών έχουν οριστεί, όπου κρίθηκε σκόπιμο, επιπλέον μετρήσιμοι δείκτες ποιότητας. Τα ανωτέρω περιγράφονται λεπτομερώς στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.170.

5.4.2. Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας σχεδιάστηκε με τέτοιο τρόπο ώστε:

- να ικανοποιούνται οι γενικές απαιτήσεις, όπως αυτές παρουσιάζονται στην Παρ. 4.1 του παρόντος Εγχειριδίου
- να ικανοποιούνται οι αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα (βλέπε Παρ. 5.4.1)
- να αναδεικνύονται πιθανά αδύνατα σημεία των διεργασιών της Μονάδας, τα οποία μέσω προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών μπορούν ευέλικτα και άμεσα να τροποποιηθούν, διατηρώντας την ακεραιότητα του Συστήματος

5.5. Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία

5.5.1. Ευθύνες και αρμοδιότητες

Οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες του προσωπικού της Μονάδας καθορίζονται σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.130.

Για τον καθορισμό των προδιαγραφών των θέσεων εργασίας καθώς και των ευθυνών και αρμοδιοτήτων λαμβάνονται υπόψη όλες οι ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις. Οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες κοινοποιούνται στο προσωπικό αμέσως μετά την πρόσληψη / τοποθέτησή του στη Μονάδα. Οι αρμοδιότητες που προκύπτουν από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας περιγράφονται αναλυτικά στην σχετική τεκμηρίωση του Συστήματος.

Η οργανωτική δομή της ΜΕΘ και η διασύνδεσή της με την ευρύτερη οργανωτική δομή του νοσοκομείου αποτυπώνεται στο Παράρτημα 4 του παρόντος.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 15 από 36

5.5.2. Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ως Εκπρόσωπος της Διοίκησης για την εγκατάσταση, εφαρμογή και ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας ορίζεται η Διευθύντρια της ΜΕΘ. Στο πλαίσιο αυτής της ιδιότητας, τα καθήκοντα της Διευθύντριας της ΜΕΘ περιλαμβάνουν και τα εξής:

- την εξασφάλιση ότι καθιερώνεται, τίθεται σε εφαρμογή και διατηρείται η τεκμηρίωση που χρειάζεται για το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, (κυρίως μέσω της διενέργειας εσωτερικών επιθεωρήσεων)
- την κοινοποίηση, στη Διοίκηση του Νοσοκομείου, στοιχείων σχετικά με την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και τις τυχόν ανάγκες βελτίωσής του, (κυρίως μέσω της διαδικασίας ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας)
- την κοινοποίηση των προαναφερομένων στοιχείων στο προσωπικό της Μονάδας στα πλαίσια διασφάλισης της εσωτερικής επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης του προσωπικού σχετικά με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας
- την προώθηση των πληροφοριών που αφορούν τις απαιτήσεις/ προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών τόσο στη Διοίκηση του Νοσοκομείου όσο και στο προσωπικό της Μονάδας

5.5.3. Εσωτερική Επικοινωνία

Η Διευθύντρια της ΜΕΘ φροντίζει για την ύπαρξη κατάλληλων οδών μέσω των οποίων να εξασφαλίζεται εύκολη και αποτελεσματική επικοινωνία τόσο εντός της Μονάδας όσο και με τις άλλες υπηρεσίες του νοσοκομείου. Ο τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας πρακτικά εμπεριέχεται στις Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

5.6. Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

5.6.1. Γενικότητες

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας της Μονάδας είναι δυναμικό και εξελίσσεται παράλληλα με τις ανάγκες της ΜΕΘ με στόχο τη συνεχή του βελτίωση. Έχει καθιερωθεί τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.160) για την κατ' ελάχιστον ετήσια Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας από τη Διοίκηση. Σκοπός της Ανασκόπησης είναι η αξιολόγηση της καταλληλότητας, της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, με στόχο την χάραξη στρατηγικής και τη λήψη κατάλληλων αποφάσεων για την βελτίωση του.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 16 από 36

5.6.2. Εισερχόμενα στην ανασκόπηση

Η Διευθύντρια της ΜΕΘ σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της Μονάδας συντάσσει σχετική Έκθεση Ανασκόπησης στην οποία αναλύονται μεταξύ άλλων θέματα όπως:

- αποτελέσματα της παρακολούθησης των σκοπών και δεικτών ποιότητας των διεργασιών της Μονάδας
- αποτελέσματα των ενεργειών που προέκυψαν από την προηγούμενη ανασκόπηση και ανάλυση των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- στοιχεία από παράπονα/ υποδείξεις ενδιαφερομένων μερών
- στοιχεία για τις επιδόσεις των προμηθευτών υλικών / υπηρεσιών
- στοιχεία από τις μετρήσεις ικανοποίησης ενδιαφερομένων μερών που πραγματοποιεί η Μονάδα
- περιπτώσεις μη συμμορφώσεων - κατάσταση υλοποίησης και στοιχεία αποτελεσματικότητας προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών
- Θέματα/ προτάσεις για τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας κ.λ.π.

5.6.3. Εξερχόμενα από την ανασκόπηση

Η Έκθεση υποβάλλεται στους συμμετέχοντες, προκειμένου να ληφθούν κατάλληλες αποφάσεις για τα θέματα που αναφέρονται σε αυτή. Κατά τη συνεδρίαση:

- ανασκοπείται η ικανότητα των διεργασιών να παρέχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα και να επιτελέσουν τον ορισμένο σκοπό τους
- επαναπροσδιορίζονται η Πολιτική και οι αντικειμενικοί στόχοι /σκοποί για την ποιότητα καθώς και οι δείκτες παρακολούθησής τους
- καθορίζονται ανάγκες για νέους πόρους (π.χ. προμήθεια εξοπλισμού, πρόσληψη προσωπικού)
- λαμβάνονται αποφάσεις για εφαρμογή προληπτικών ενεργειών

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

6.1. Διάθεση Πόρων

Η ΜΕΘ έχει αναγνωρίσει τους πόρους που απαιτούνται για την υλοποίηση των διεργασιών της ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της. Για την αποδοτικότερη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας λαμβάνεται μέριμνα ώστε ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός και τα μέσα για τη λειτουργία της

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 17 από 36

Μονάδας να είναι τα κατάλληλα και να διατίθενται σε επάρκεια ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητά τους όταν είναι απαραίτητο.

Η επάρκεια των πόρων αυτών υπόκειται σε ανασκόπηση τόσο κατά την καθημερινή λειτουργία της Μονάδας όσο και στα πλαίσια των περιοδικών ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (Δ.ΜΕΘ.160).

6.2. Ανθρώπινοι Πόροι

6.2.1. Γενικότητες

Η ΜΕΘ αναγνωρίζει ως κύριο πόρο για την ορθή υλοποίηση των διεργασιών της το ανθρώπινο δυναμικό, καθώς αυτό αποτελεί το βασικότερο μέσο για την επίτευξη των καθορισμένων αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του προσωπικού καθορίζονται με βάση τη μόρφωση/εκπαίδευση και την υπάρχουσα εμπειρία του. Επιπρόσθετα, με ευθύνη της Διευθύντριας της ΜΕΘ αναγνωρίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού προγραμματίζονται τα απαραίτητα εκπαιδευτικά προγράμματα για την διατήρηση ή/ και βελτίωσή των δεξιοτήτων του (Δ.ΜΕΘ.130).

6.2.2. Ικανότητα, Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Η επιλογή του προσωπικού γίνεται βάσει των αναγκών που δημιουργούνται και των απαιτήσεων που οι ισχύουσες νομικές και κανονιστικές διατάξεις επιβάλλουν.

Μετά την πρόσληψη / τοποθέτησή του στη ΜΕΘ, το προσωπικό ακολουθεί ειδική εκπαίδευση για την ομαλή ένταξή του στη λειτουργία της Μονάδας και την ορθή εκτέλεση των εργασιών που αναλαμβάνει. Κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης το προσωπικό, παράλληλα, ευαισθητοποιείται όσον αφορά τη σπουδαιότητα των καθηκόντων του και τη συσχέτισή τους με την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα που έχει θέσει η Μονάδα.

Η αποτελεσματικότητα των εκπαιδεύσεων αξιολογείται έμμεσα από τις επιδόσεις του προσωπικού και όπου απαιτείται τα προγράμματα εκπαίδευσης επαναλαμβάνονται/αναπροσαρμόζονται. Οι εκπαιδεύσεις του προσωπικού τηρούνται σε αρχεία σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.130.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 18 από 36

6.3. Υποδομή

Η υφιστάμενη υποδομή της ΜΕΘ καθορίζεται από τις σχετικές νομικές και κανονιστικές διατάξεις και από την επιδίωξη της Διοίκησης της Μονάδας να παρέχονται στο προσωπικό όλα τα απαιτούμενα μέσα για την καλύτερη δυνατή παροχή υπηρεσιών και περιλαμβάνει:

- επάρκεια χώρων εργασίας και βοηθητικών εγκαταστάσεων
- τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την διεκπεραίωση των εργασιών

6.4. Περιβάλλον Εργασίας

Οι εγκαταστάσεις της ΜΕΘ παρέχουν κατάλληλες συνθήκες (θερμοκρασία, φωτισμό, αερισμό, υγιεινή/ καθαριότητα) για την απρόσκοπτη διενέργεια των εργασιών του προσωπικού και την νοσηλεία βαρέως πασχόντων ασθενών (Δ.ΜΕΘ.430, Δ.ΜΕΘ.460, Δ.ΜΕΘ.470).

Παράλληλα οι εγκαταστάσεις και ο κρίσιμος εξοπλισμός ελέγχονται/ επιθεωρούνται, ως προς το επίπεδο της υγιεινής τους, βάσει σχετικού προγράμματος ελέγχου/ επιθεώρησης που καθορίζεται από την Επιτροπή Νοσοκομειακών Λοιμώξεων του νοσοκομείου (Δ.ΜΕΘ.430). Επιπρόσθετα, το προσωπικό της ΜΕΘ λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα σχετικά με τα θέματα υγιεινής (Δ.ΜΕΘ.450) ενώ θέματα ασφάλειας της Μονάδας αντιμετωπίζονται βάσει των αναγραφομένων στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.460.

Στα πλαίσια διασφάλισης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός της Μονάδας συντηρείται και ελέγχεται / διακριβώνεται βάσει των οριζομένων στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.410. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για τον καθαρισμό, απολύμανση και αποστείρωση των ειδών που χρησιμοποιούνται για τη νοσηλεία των ασθενών, όπως αναφέρεται στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.440.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 19 από 36

7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

7.1. Σχεδίαση για την υλοποίηση του προϊόντος

Η ΜΕΘ λειτουργεί βάσει ενός πλέγματος διεργασιών (Παράρτημα 2) που έχει καθορίσει και αναπτύξει, προκειμένου να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών και να επιτύχει τους στόχους και τους σκοπούς της Ποιότητας που έχει θέσει.

Για την παροχή υπηρεσιών από τη Μονάδα έχουν αναγνωρισθεί και προσδιορισθεί οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διεργασιών και έχουν καθορισθεί αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των διεργασιών.

Όλες οι διεργασίες εκτελούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες οι οποίες συστηματοποιούνται σε τεκμηριωμένες διαδικασίες και οδηγίες εργασίας / πρωτόκολλα. Η τεκμηρίωση καθορίζει σαφώς:

- τις ενέργειες που απαιτούνται και τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν
- τους υπεύθυνους για κάθε εργασία
- τους ελέγχους που διενεργούνται για την πιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ορθής υλοποίησης των διεργασιών καθώς και τους αρμόδιους για την διενέργεια των ελέγχων
- τα κριτήρια αποδοχής των παρεχόμενων υπηρεσιών
- τον τρόπο επίλυσης των προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων
- όλα τα σχετικά αρχεία που πρέπει να τηρούνται από το αρμόδιο προσωπικό.

7.2. Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες (ενδιαφερόμενα μέρη)

7.2.1. Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

Όπως αναφέρθηκε και στην παράγραφο 5.2 οι ασθενείς και κυρίως το συγγενικό/ φιλικό τους περιβάλλον τις περισσότερες φορές, δεν γνωρίζουν τις λεπτομέρειες που σχετίζονται με την υπηρεσία που τους παρέχει η Μονάδα και γενικά δεν μπορούν να αξιολογήσουν την ποιότητά της παρά μόνο αν υπάρξουν δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία τους. Η εκπλήρωση της κύριας προσδοκίας τους, να τους παρασχεθεί η κατάλληλη ιατρική και νοσηλευτική φροντίδα (κατάλληλη θεραπευτική αγωγή και παρακολούθηση της πορείας νόσου, καλές συνθήκες νοσηλείας και παραμονής στους χώρους του νοσοκομείου), ουσιαστικά έγκειται στην παρακολούθηση και συμμόρφωση με τα

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 20 από 36

σύγχρονα επιστημονικά δεδομένα και την τήρηση ορθών επιστημονικών πρακτικών από τη Μονάδα.

Πρόσθετες «εκφρασμένες» απαιτήσεις αφορούν γενικά θέματα εξυπηρέτησης, ενημέρωσης σχετικά με την κατάσταση υγείας του ασθενή, κλπ.

Στα πλαίσια αυτά η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη διαδικασία για την ενημέρωση των συνοδών (Δ.ΜΕΘ.220) ενώ λαμβάνεται μέριμνα για τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων (προσωπικό, υλικοτεχνική υποδομή, μέσα) ώστε να είναι δυνατή η διενέργεια των δραστηριοτήτων της Μονάδας κατά τον αρτιότερο δυνατό τρόπο.

Επιπρόσθετα, λόγω της σημασίας του «αγαθού» (υγεία), την προάσπιση του οποίου επιδιώκουν οι παρεχόμενες από τη Μονάδα υπηρεσίες, μεγάλος όγκος από νομικές και κανονιστικές διατάξεις επιβάλλει πρόσθετες απαιτήσεις και περιορισμούς. Η Μονάδα διαθέτει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.110) για την αναγνώριση των συγκεκριμένων διατάξεων καθώς και για τη διάχυσή της πληροφόρησης στο εμπλεκόμενο προσωπικό.

7.2.2. Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

Τα δεδομένα που αφορούν στην εισαγωγή ασθενών στη ΜΕΘ λαμβάνονται, ανασκοπούνται και διαχειρίζονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Διαδικασία Δ.ΜΕΘ.310.

Όλα τα στοιχεία που αφορούν το ιστορικό και την πορεία νόσου του ασθενή (αποτελέσματα εξετάσεων, χορήγηση φαρμάκων, ιατρικές και νοσηλευτικές πράξεις) και τα οποία διαμορφώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες (θεραπευτική αγωγή) καταγράφονται και παρακολουθούνται επισταμένα, όπως περιγράφεται στις Διαδικασίες Δ.ΜΕΘ.320 και Δ.ΜΕΘ.330.

Επισημαίνεται ότι για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών το προσωπικό της ΜΕΘ έχει αναπτύξει τόσο νοσηλευτικά όσο και ιατρικά πρωτόκολλα για τη διενέργεια συγκεκριμένων πράξεων.

7.2.3. Επικοινωνία με τους πελάτες

Η Μονάδα καθημερινά παρέχει τη δυνατότητα στους συνοδούς των ασθενών να ενημερωθούν για την κατάσταση της υγείας των ασθενών τους (Δ.ΜΕΘ.220). Επιπρόσθετα το προσωπικό της Μονάδας ενημερώνει άμεσα τους συνοδούς για οποιαδήποτε αξιοσημείωτη μεταβολή της κατάστασης της υγείας των ασθενών τους. Πέραν των ανωτέρω η ΜΕΘ έχει καθιερώσει μηχανισμό για τη συγκέντρωση των

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 21 από 36

παραπόνων και τη μέτρηση της ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών (Δ.ΜΕΘ.140, Δ.ΜΕΘ.220). Στοιχεία που σχετίζονται με τα παράπονα ή την ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών αποτελούν σημαντικά δεδομένα για την ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας από τη Διοίκηση της Μονάδας.

7.3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη

Η παρούσα απαίτηση δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας. Ο σχεδιασμός ο οποίος διενεργείται στη Μονάδα αφορά στην παροχή της κατάλληλης θεραπευτικής αγωγής στον εκάστοτε ασθενή, είναι εξατομικευμένος και διενεργείται στα πλαίσια παροχής των υπηρεσιών της Μονάδας.

7.4. Αγορές

7.4.1. Διεργασία Αγορών

Η διενέργεια των προμηθειών ΜΕΘ αποτελεί ευθύνη των αντίστοιχων υπηρεσιών του νοσοκομείου βάσει του σχετικού Κανονισμού Προμηθειών.

Προκειμένου να διασφαλιστεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μονάδας, στελέχη της ΜΕΘ συμμετέχουν στον καθορισμό των προδιαγραφών των προμηθευόμενων ειδών. Οι ανωτέρω προδιαγραφές αναφέρονται στα σχετικά έγγραφα προμηθειών. Παράλληλα, το προσωπικό της ΜΕΘ ελέγχει την ποιότητα των προμηθευόμενων ειδών τόσο κατά την παραλαβή τους, όσο και κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών χρήσης των προϊόντων (Δ.ΜΕΘ.230, Δ.ΜΕΘ.420).

Επιπρόσθετα, στην περίπτωση που διαπιστωθούν αποκλίσεις από τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις το προσωπικό της ΜΕΘ ενημερώνει τις αρμόδιες υπηρεσίες του νοσοκομείου ώστε να προχωρήσουν στην κατάλληλη διευθέτηση του θέματος (Δ.ΜΕΘ.420).

Όλα τα στοιχεία αγορών καθώς και αναφορές που είναι δυνατό να προκύψουν σχετικά με την επίδοση των προμηθευτών τηρούνται σε σχετικά αρχεία σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στις Διαδικασίες Δ.ΜΕΘ.230 και Δ.ΜΕΘ.420.

7.4.2. Πληροφορίες Αγορών

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 22 από 36

Η ΜΕΘ καθορίζει επακριβώς τα στοιχεία / χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τα προμηθευόμενα είδη πριν τα προωθήσει τις αντίστοιχες παραγγελίες προς τις αρμόδιες υπηρεσίες του νοσοκομείου.

7.4.3. Επαλήθευση αγοραζόμενου προϊόντος

Η ΜΕΘ διενεργεί ελέγχους κατά την παραλαβή των προμηθευόμενων ειδών, ώστε να διασφαλίζει την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας που έχουν τεθεί για τα παραπάνω είδη (Δ.ΜΕΘ.230).

Στις περιπτώσεις που κριθεί απαραίτητη η διενέργεια επαλήθευσης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή, αυτή διενεργείται σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στις προκηρύξεις των διαγωνισμών του νοσοκομείου.

7.5. Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

7.5.1. Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών

Η ΜΕΘ φροντίζει ώστε η παροχή των υπηρεσιών της να γίνεται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες και συγκεκριμένα:

- Τα στοιχεία που αφορούν την περίθαλψη των ασθενών στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας καταγράφονται αναλυτικά στα έντυπα που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό της Μονάδας τα οποία ενσωματώνονται στον φάκελο του ασθενούς (Δ.ΜΕΘ.330)
- Η έξοδος των ασθενών από τη Μονάδα πραγματοποιείται με απόλυτα ελεγχόμενο τρόπο
- Η μεταφορά ασθενών εκτός ΜΕΘ για διενέργεια εξετάσεων γίνεται με τρόπο που να διασφαλίζει την προάσπιση της υγείας των ασθενών (Δ.ΜΕΘ.340)
- Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας έχει ενσωματώσει τις απαιτούμενες οδηγίες εργασίας / πρωτόκολλα ώστε να διασφαλιστεί η τυποποίηση των ενεργειών του προσωπικού κατά την εκτέλεση των εργασιών του
- Γίνεται χρήση κατάλληλου εξοπλισμού, ο οποίος αγοράζεται βάσει καθορισμένων προδιαγραφών ενώ συντηρείται και ελέγχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία του (Δ.ΜΕΘ.410).
- Το προσωπικό έχει στη διάθεσή του κατάλληλες συσκευές για την ακριβή παρακολούθηση και μέτρηση, για την εξαγωγή αξιόπιστων μετρήσεων και επομένως ασφαλών συμπερασμάτων

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 23 από 36

- Διενεργούνται έλεγχοι για τη αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Μονάδα (Δ.ΜΕΘ.170)

7.5.2. Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών

Υπάρχουν καθορισμένα και εγκεκριμένα κριτήρια και οδηγίες / πρωτόκολλα για την υλοποίηση των διεργασιών της ΜΕΘ. Οι διεργασίες ανασκοπούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους και σε σχέση με την χρησιμοποιούμενη υποδομή και τον τρόπο χρήσης της από το προσωπικό. Η χρήση μεθόδων και διαδικασιών γίνεται από το κατάλληλα εκπαιδευμένο για το σκοπό αυτό προσωπικό και πάντα σε συμφωνία με τις υφιστάμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις. Για όλες τις ενέργειες υπάρχουν αρχεία στα οποία καταγράφονται κατ' ελάχιστον ο χρόνος εκτέλεσης και ο εκτελέσας.

7.5.3. Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητας

Για όλες τις ενέργειες που σχετίζονται με την δραστηριότητα της Μονάδας, τηρούνται αρχεία σχετικά με το χρόνο εκτέλεσης, το ονοματεπώνυμο του εκτελέσαντα, και τα στοιχεία των αντίστοιχων ασθενών για τους οποίους πραγματοποιούνται οι αντίστοιχες ενέργειες. Με τον τρόπο αυτό κάθε ενέργεια του προσωπικού της Μονάδας ορίζεται μονοσήμαντα, αποκτά ταυτότητα και αναγνωρίζεται εύκολα.

7.5.4. Ιδιοκτησία του πελάτη

Η ΜΕΘ διαχειρίζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με την κατάσταση υγείας των ασθενών με τρόπο που να προασπίζεται η ακεραιότητα και η ασφάλειά τους. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται ώστε να διασφαλίζεται η εχεμύθεια, το απόρρητο των πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία τους.

7.5.5. Διατήρηση του προϊόντος

Τα προμηθευόμενα είδη, μετά την παραλαβή τους, αποθηκεύονται από το αρμόδιο προσωπικό της ΜΕΘ με τρόπο ώστε να αποφεύγεται η υποβάθμιση της ποιότητάς τους (Δ.ΜΕΘ.420).

Τα ανωτέρω είδη διατηρούνται σε ελεγχόμενη ποσότητα στους επιμέρους αποθηκευτικούς χώρους της Μονάδας ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος της ακεραιότητας και καταλληλότητάς τους από το αρμόδιο προσωπικό.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 24 από 36

7.6. Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης

Ο εξοπλισμός και τα όργανα μέτρησης της Μονάδας συντηρούνται και διακριβώνονται/ελέγχονται βάσει καθορισμένου προγράμματος. Η διακρίβωση/ έλεγχος διενεργείται είτε από κατάλληλο εξωτερικό φορέα διακρίβωσης, είτε εσωτερικά από το προσωπικό της Τεχνικής Υπηρεσίας ή της Μονάδας σύμφωνα με σχετικές οδηγίες ελέγχου. Οι παραπάνω ενέργειες διενεργούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.410).

Τα στοιχεία που σχετίζονται με τη συντήρηση, διακρίβωση/ έλεγχο του εξοπλισμού καταγράφονται και τηρούνται σε σχετικά αρχεία.

Σε περίπτωση που κάποιο τμήμα του εξοπλισμού παρουσιάζει συχνά ασυμφωνία με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, γίνεται διερεύνηση των αιτιών ανακρίβειάς του, ώστε να ληφθούν οι κατάλληλες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 25 από 36

8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.1. Γενικότητες

Η ΜΕΘ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης των διεργασιών της με σκοπό:

- την απόδειξη συμμόρφωσης των υπηρεσιών που παρέχει, με την επιθυμητή ποιότητα
- την εξασφάλιση συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας
- τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

8.2. Παρακολούθηση και μέτρηση

8.2.1. Ικανοποίηση των πελατών

Η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.210) για την μέτρηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της, ως μια ένδειξη της επίδοσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζει. Τα στοιχεία που συλλέγονται μέσω της Διαδικασίας επεξεργάζονται με κατάλληλο τρόπο, και τα αποτελέσματα που προκύπτουν τροφοδοτούν την ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

8.2.2. Εσωτερική επιθεώρηση

Η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ. ΜΕΘ.150) η οποία περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται οι εσωτερικές επιθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Ο προγραμματισμός των εσωτερικών επιθεωρήσεων περιγράφεται αναλυτικά στην παραπάνω Διαδικασία, ενώ λαμβάνεται μέριμνα ώστε να τηρείται η ανεξαρτησία του επιθεωρητή από τον επιθεωρούμενο, με στόχο τη διασφάλιση της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας της επιθεώρησης.

Τα αποτελέσματα, τα ευρήματα και οι παρατηρήσεις των εσωτερικών επιθεωρήσεων καταγράφονται σε σχετικά έντυπα και τα ευρήματα αναλύονται από τον/ τους επιθεωρητή/ ές σε συνεργασία με τους επιθεωρούμενους, ενώ λαμβάνεται μέριμνα για εφαρμογή διορθωτικών ή/ και προληπτικών ενεργειών από το αρμόδιο προσωπικό.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 26 από 36

Η Διευθύντρια της ΜΕΘ είναι αρμόδια για την επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών.

8.2.3. Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Η παρακολούθηση της επίδοσης και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών γίνεται μέσω κατάλληλων σκοπών και δεικτών ποιότητας, οι οποίοι έχουν θεσπιστεί με σκοπό να ποσοτικοποιήσουν και να συγκεκριμενοποιήσουν τους στόχους της Μονάδας από τις διεργασίες της (Δ.ΜΕΘ.170).

8.2.4. Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

Καμιά εργασία δεν θεωρείται ολοκληρωμένη εάν δεν έχουν πραγματοποιηθεί οι έλεγχοι που προβλέπονται στις αντίστοιχες Διαδικασίες και Οδηγίες του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Η ολοκλήρωση των ελέγχων αποδεικνύεται μέσω των αντίστοιχων καταγραφών και την τήρηση των σχετικών αρχείων.

8.3. Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Η ΜΕΘ έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.140) για την αναγνώριση και αντιμετώπιση των μη συμμορφώσεων που μπορεί να εμφανιστούν τόσο κατά τις δραστηριότητες της, όσο και τις υποστηρικτικές εργασίες που σχετίζονται με την όλη λειτουργία της Μονάδας. Στην Διαδικασία αυτή καθορίζονται οι αρμόδιοι για τον εντοπισμό των μη συμμορφώσεων, τη διαχείρισή τους και τη λήψη, έγκριση, υλοποίηση, παρακολούθηση και επαλήθευση των απαιτούμενων διορθωτικών ή/ και προληπτικών ενεργειών .

8.4. Ανάλυση δεδομένων

Για τους αντικειμενικούς σκοπούς και δείκτες ποιότητας που έχει θέσει η Μονάδα, η Διευθύντρια, σε συνεργασία με τα κατά περίπτωση αρμόδια στελέχη της ΜΕΘ, συγκεντρώνει και αναλύει τα απαραίτητα δεδομένα όπως αυτά πηγάζουν από τη σχετική τεκμηρίωση (Δ.ΜΕΘ.170). Η επεξεργασία των δεδομένων αυτών με καθορισμένες μεθόδους βοηθά στην εξαγωγή σημαντικών συμπερασμάτων, βάσει των οποίων λαμβάνονται οι αποφάσεις για λήψη βελτιωτικών δράσεων για της ΜΕΘ.

8.5. Βελτίωση

8.5.1. Διαρκής Βελτίωση

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 27 από 36

Η ΜΕΘ αξιολογεί την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζει σε διαρκή βάση.

Τα δεδομένα και οι πληροφορίες που συλλέγονται από τις διαδικασίες παρακολούθησης και μέτρησης των διεργασιών, από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, από τα παράπονα / ικανοποίηση των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μονάδας, από την παρακολούθηση της επίτευξης των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα και από τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, χρησιμοποιούνται για την αναγνώριση και καθορισμό ευκαιριών για βελτίωση.

Σε ετήσια βάση, κατ' ελάχιστο, πραγματοποιείται ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας κατά την οποία επαναπροσδιορίζονται η Πολιτική, οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα και οι δείκτες παρακολούθησής τους, ενώ λαμβάνονται αποφάσεις για την ανάγκη βελτίωσης και συγκεκριμένων διεργασιών και διάθεσης των απαραίτητων πόρων.

8.5.2. Διορθωτικές ενέργειες

Η ΜΕΘ τηρεί τεκμηριωμένη Διαδικασία (Δ.ΜΕΘ.140) για τη διερεύνηση των αιτιών των μη συμμορφώσεων και τη λήψη κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών, με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών που τις προκάλεσαν.

Οι ληφθείσες διορθωτικές ενέργειες, καθώς και η αποτελεσματικότητά τους εξετάζονται από τη Διευθύντρια της ΜΕΘ. Συνολικά τα ανωτέρω δεδομένα αναλύονται κατά την ανασκόπηση του Συστήματος, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν απαιτείται:

- ουσιαστική διαφοροποίηση ή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας σε συγκεκριμένους τομείς
- να ληφθούν αποφάσεις για διαφοροποίηση – βελτίωση λειτουργίας, εκπαίδευσης προσωπικού κ.λ.π.

8.5.3. Προληπτικές ενέργειες

Για την πρόληψη της εμφάνισης προβλημάτων (π.χ. μη συμμορφώσεις, αναποτελεσματικότητα διεργασιών) και στα πλαίσια της διαρκούς βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών, η Μονάδα έχει καθιερώσει μεθοδολογία για την ανάληψη προληπτικών δράσεων (Δ.ΜΕΘ.140). Η απόφαση σχεδιασμού και λήψης προληπτικών ενεργειών μπορεί επίσης να προέλθει από δεδομένα που μπορεί να προκύψουν και από την συστηματική παρακολούθηση νομοθετικών, κανονιστικών και επιστημονικών δεδομένων, από τη μέτρηση ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών, κλπ.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 28 από 36

Οι προληπτικές ενέργειες μπορεί να έχουν τη μορφή Διαδικασιών, Οδηγιών, μέτρων ελέγχου και παρακολούθησης, εκπαίδευσης προσωπικού, κλπ.

Η ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών γίνεται με τον τρόπο που περιγράφηκε για τις διορθωτικές ενέργειες στην Παράγραφο 8.5.2.

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 29 από 36

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η Διοίκηση της Μονάδας Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) του Κωνσταντοπούλειου Γενικού Νοσοκομείου Ν. Ιωνίας αναγνωρίζει την ανεκτίμητη αξία και κρίσιμη σημασία των παρεχόμενων υπηρεσιών σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και ιδίως στον πάσχοντα συνάνθρωπο και δεσμεύεται για τη συνεχή προσπάθεια, ώστε να ανταποκριθεί με υπευθυνότητα, ασφάλεια και αποτελεσματικότητα στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες τους.

Σκοπός της Μονάδας είναι η παροχή διαρκώς βελτιούμενων, έγκαιρων και ποιοτικά πληρέστερων υπηρεσιών για την προάσπιση της υγείας των ασθενών με γνώμονα το σεβασμό στις ανάγκες/ επιθυμίες τους, όπως ερμηνεύονται από το ιατρικό προσωπικό, αλλά και στις ανάγκες των συνοδών τους.

Στο πλαίσιο αυτό μελετήθηκε και εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2008.

Η λειτουργία του Συστήματος στοχεύει στη διαρκή βελτίωση των διεργασιών της Μονάδας μέσω:

- της παρακολούθησης και ανάλυσης μετρήσιμων κλινικών και διαγνωστικών αποτελεσμάτων
- της διαχείρισης που βασίζεται σε πραγματικά δεδομένα και καταγεγραμμένες διεργασίες
- της συμμόρφωσης με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, εθνικές και ευρωπαϊκές (συμπεριλαμβανομένων και των σχετικών με την τήρηση του ιατρικού απορρήτου)

και συνακόλουθα στη συνεχή αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των «ενδιαφερόμενων μερών» της.

Για τη στήριξη της λειτουργίας του Συστήματος η Διοίκηση τόσο της Μονάδας όσο και του Νοσοκομείου δεσμεύεται να υποστηρίζει, εμπυχώνει και ενδυναμώνει συνεχώς την επιστημονική ανάπτυξη, διατήρηση άριστης υποδομής και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, παρέχοντας όλα τα μέσα για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος.

Το προσωπικό της Μονάδας και του Νοσοκομείου, οφείλει να συμμορφώνεται με όλες τις αποφάσεις που λαμβάνονται για την υλοποίηση της παρούσας Πολιτικής Ποιότητας, βάσει των διαθέσιμων πόρων και υποδομής που του παρέχονται.

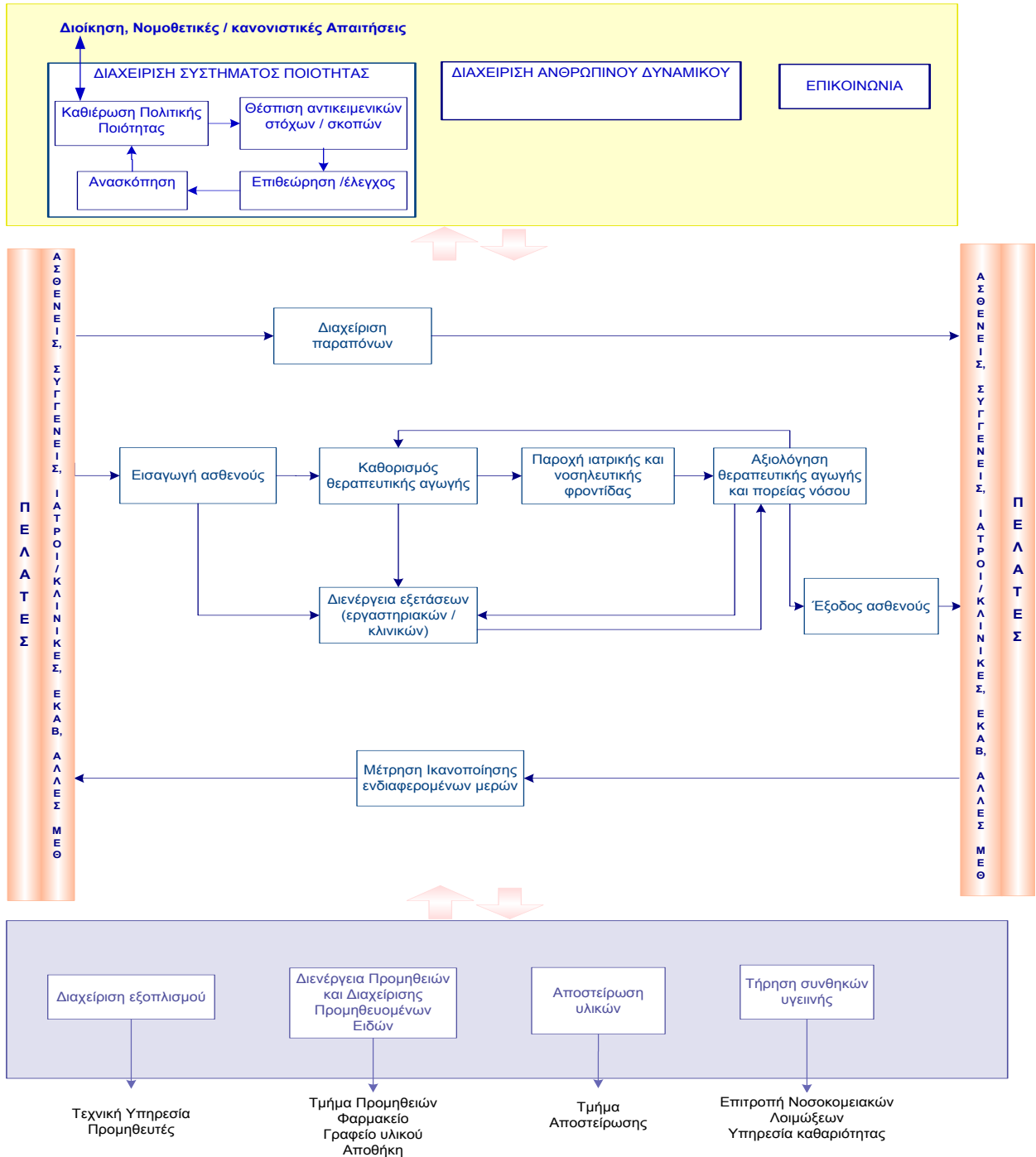
Διευθύντρια Μονάδας
Εντατικής Θεραπείας

Διευθυντής Ιατρικής
Υπηρεσίας

Διοικητής Νοσοκομείου:

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 30 από 36

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΟΝΑΔΑΣ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ



ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 31 από 36

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
Δ. ΜΕΘ.110	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
Δ. ΜΕΘ 120	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ
Δ. ΜΕΘ 130	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
Δ. ΜΕΘ 140	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
Δ. ΜΕΘ 150	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
Δ. ΜΕΘ 160	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Δ. ΜΕΘ 170	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ
ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	
Δ. ΜΕΘ 210	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
Δ. ΜΕΘ 220	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΟΔΩΝ
Δ. ΜΕΘ 230	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΕΘ	
Δ. ΜΕΘ 310	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ
Δ. ΜΕΘ 320	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ ΣΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ
Δ. ΜΕΘ 330	ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ
Δ. ΜΕΘ 340	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΣΘΕΝΩΝ ΕΚΤΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΓΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
Δ. ΜΕΘ 350	ΕΞΟΔΟΣ ΑΣΘΕΝΟΥΣ ΑΠΟ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ
Δ. ΜΕΘ 360	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΑΝΑΤΟΥ ΑΣΘΕΝΟΥΣ
ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
Δ. ΜΕΘ 410	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΟΝΑΔΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 32 από 36

Δ. ΜΕΘ 420	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ, ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΕΙΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ
Δ. ΜΕΘ 430	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ / ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΜΕΘ
Δ. ΜΕΘ 440	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ / ΑΠΟΣΤΕΙΡΩΣΗ ΥΛΙΚΩΝ
Δ. ΜΕΘ 450	ΥΓΙΕΙΝΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
Δ. ΜΕΘ 460	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΘ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ
Δ. ΜΕΘ 470	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ

ΜΟΝΑΔΑ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		Κωδ.: Ε.Π.ΜΕΘ
	Έκδοση: 2	Ημ/νία ισχύος: 14-01-2010	Σελ. 33 από 36

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

