ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και οικονομική κρίση: Κίνδυνος ή Ευκαιρία ?

Γιώργος Παππούς
Διευθύνων Σύμβουλος ΕΚΑΠΤΥ

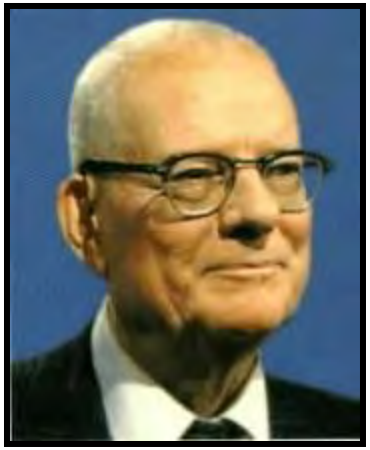
7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Ελέγχου Λοιμώξεων
«Έλεγχος Λοιμώξεων - Ασφάλεια ασθενών: γεφυρώνοντας το χάσμα»
Ξενοδοχείο «Royal Olympic» Αθήνα
6-7 Νοεμβρίου 2014

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

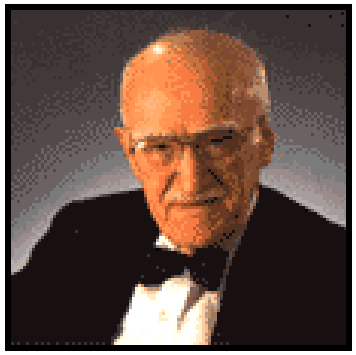
Συνδέεται η ποιότητα με το κόστος?

Οι πρωτοπόροι της ποιότητας

Walter Shewhart
1891-1967

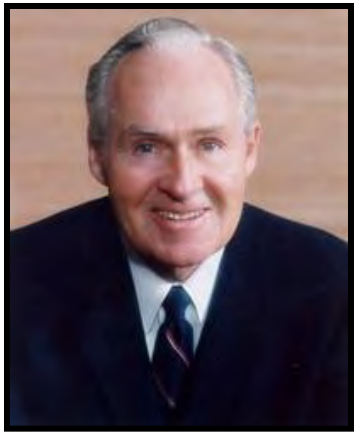


W. Edwards Deming
1900-1993



Joseph Juran
1904-2008 (103 years)

Philip Crosby
1926-2001



Robert Galvin
b. 1922

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Εν αρχή …

1942-52

US Military develop requirements for contractors for shell, aircraft, missile suppliers (Quality without 100% inspection)

1947

International Organization for Standardization (ISO) created to adopt industrial standards

1959

US Department of Defense established **MIL-Q-9858** quality management

1963

MIL-Q-9858 is internationalized as an **ABCA** standard

1968

NATO adopts MIL-Q-9858A as **AQAP-1**

1979

British Standards Institute (BSI) developed AQAP-1 for civilian use **BS 5750**

1987

ISO modifies and adopts BC5750 for international civilian use **ISO 9000**

1994, 1987, 2000 Revisions

Bombs should explode when you want them to, and not when you don't

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Επίπεδα ποιότητας

- “κακή ποιότητα”
- “ποιότητα”
- “καλή ποιότητα”
- “εξαιρετική ποιότητα”

75% επίπεδο ποιότητας είναι καλό?

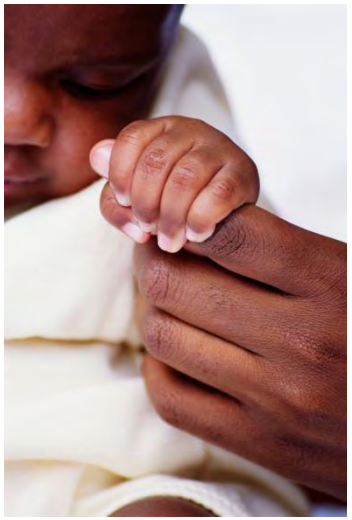
90% επίπεδο ποιότητας είναι καλό?

95% επίπεδο ποιότητας είναι καλό?

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Στην Ελλάδα σφάλμα 1% θα οδηγούσε καθημερινά :

- 14 λεπτά χωρίς ηλεκτρικό ρεύμα
- 8.000 χαμένες ταχυδρομικές αποστολές
- 4 πτώσεις νεογέννητων από τα χέρια της μαίας
- 6 … κακές προσγειώσεις αεροσκαφών στο Ελ. Βενιζέλος



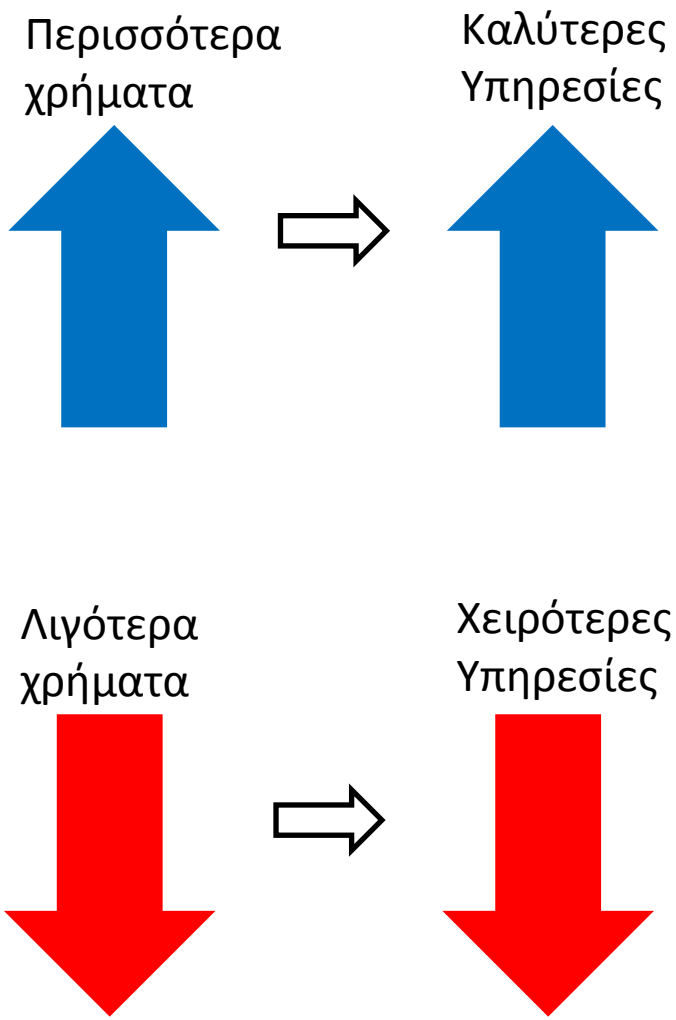
Result: **1%** failure
PT-TEO
TRANSBRASIL

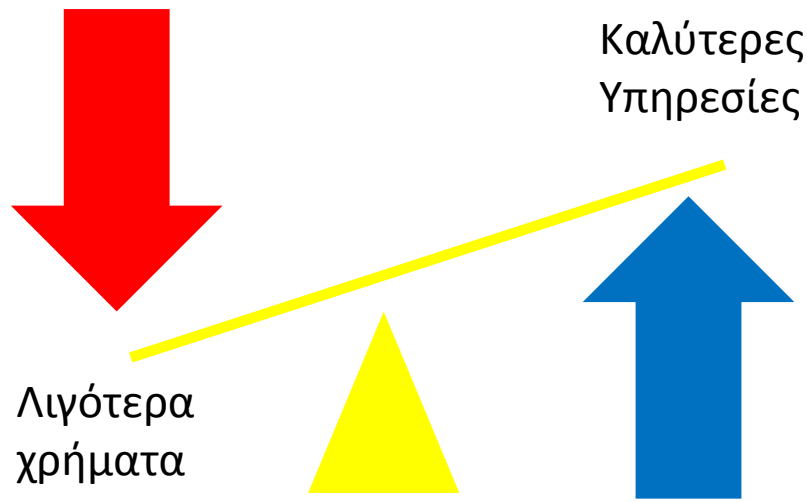
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Τα σφάλματα στο νοσοκομειακό περιβάλλον κοστίζουν σε

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Σχέση πόρων και επιπέδου υπηρεσιών
Ποια είναι η αλήθεια ?





ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Κόστος / Ποιότητα Παράδειγμα 1: Γάντια

- Τα γάντια (εξεταστικά και χειρουργικά) είναι Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα (MDD 93/42), συνεπώς πρέπει να φέρουν CE Mark
- Το CE Mark (θεωρητικά) εξασφαλίζει ότι το προϊόν:
  - είναι κατάλληλο για τη σκοπούμενη χρήση
  - Είναι ασφαλές
- Υπάρχουν Ευρωπαϊκά πρότυπα για γάντια (EN 455-1-2-3)
- Αγορά με μειοδοτικούς διαγωνισμούς
- Πλήθος παραπόνων για «γάντια που σκίζονται», συνέπειες:
  - Κακή φήμη
  - Σπατάλη από κουτιά γαντιών που πετιούνται
  - Κίνδυνοι ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων
- Το ετήσιο κόστος για την προμήθεια των γαντιών στα δημόσια νοσοκομεία εκτιμάται σε 10.000.000 € (επιπλέον ΠΕΔΥ, ΕΚΑΒ κοκ)

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

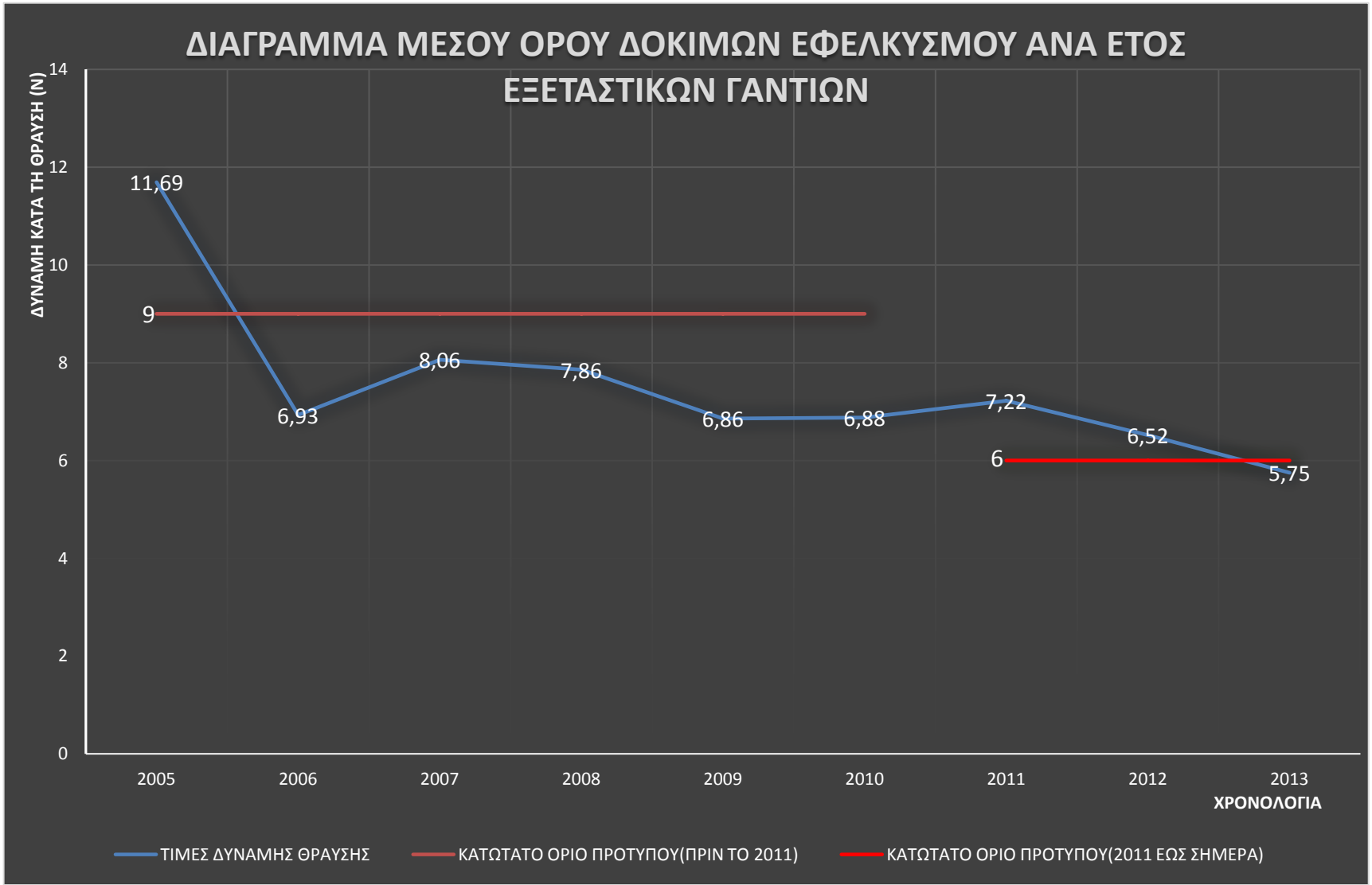
Τα εργαστήρια του ΕΚΑΠΤΥ

Οπές

Εφελκισμός

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

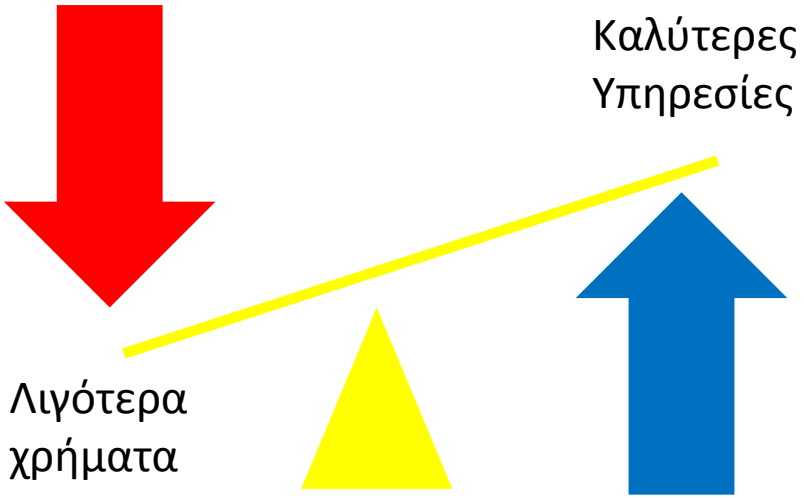
Εργαστηριακά δεδομένα: Αντοχή



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Κόστος / Ποιότητα
Παράδειγμα 1: Γάντια

- Μήπως τα 10.000.000 € είναι πολλά?
- Πόσα γάντια πετάμε?
- Πόσες ενδονοσοκομειακές λοιμώξεις προκύπτουν? Το κόστος τους?



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Κόστος / Ποιότητα
Παράδειγμα 2: Εργαστήρια

Ποιότητα στα εργαστήρια σημαίνει:

- Σωστό αποτέλεσμα
- Σωστός χρόνος
- Σωστό δείγμα
- Σωστός ασθενής
- Σωστή ερμηνεία των αποτελεσμάτων
- Σωστή τιμή

Τα λάθη μπορεί να οδηγήσουν:

- Καθυστέρηση στη διάγνωση
- Περιττή θεραπεία
- Ανεπαρκή θεραπεία
- Επιπλοκές ……

Η διαφορά

εργαστηρίου με σύστημα διαχείρισης ποιότητας

εργαστηρίου χωρίς κανένα σύστημα

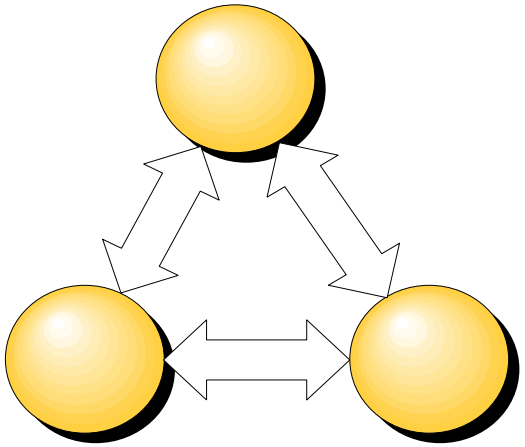
το πρώτο εντοπίζει το πρόβλημα, το διερευνά και λαμβάνει μέτρα διόρθωσης

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Πιστοποίηση - Διαπίστευση Ποιότητας

Δημιουργία συνθηκών εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκομένων (3 μέρη):

- Πάροχος υπηρεσίας
- Αποδέκτης Υπηρεσίας
- Φορέας Αξιολόγησης



διαδικασία με την οποία ένα τρίτο μέρος δίνει γραπτή διαβεβαίωση ότι ένα προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία συμμορφώνεται με συγκεκριμένο πρότυπο ή άλλες προδιαγραμμένες απαιτήσεις (Αμοιβαία Αποδοχή)

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Αξιολόγηση Ποιότητας

Μέθοδοι Προσέγγισης και διερεύνησης-αξιολόγησης της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας:

- **ACCREDITATION (ACHS, JCI κοκ)**
- **CERTIFICATION (ISO 9001, EN 15224)**
- EFQM, TEMOS
- VISITATIE, ΚΛΑΔΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε ιδανικές συνθήκες το αποτέλεσμα θα ήταν το ίδιο

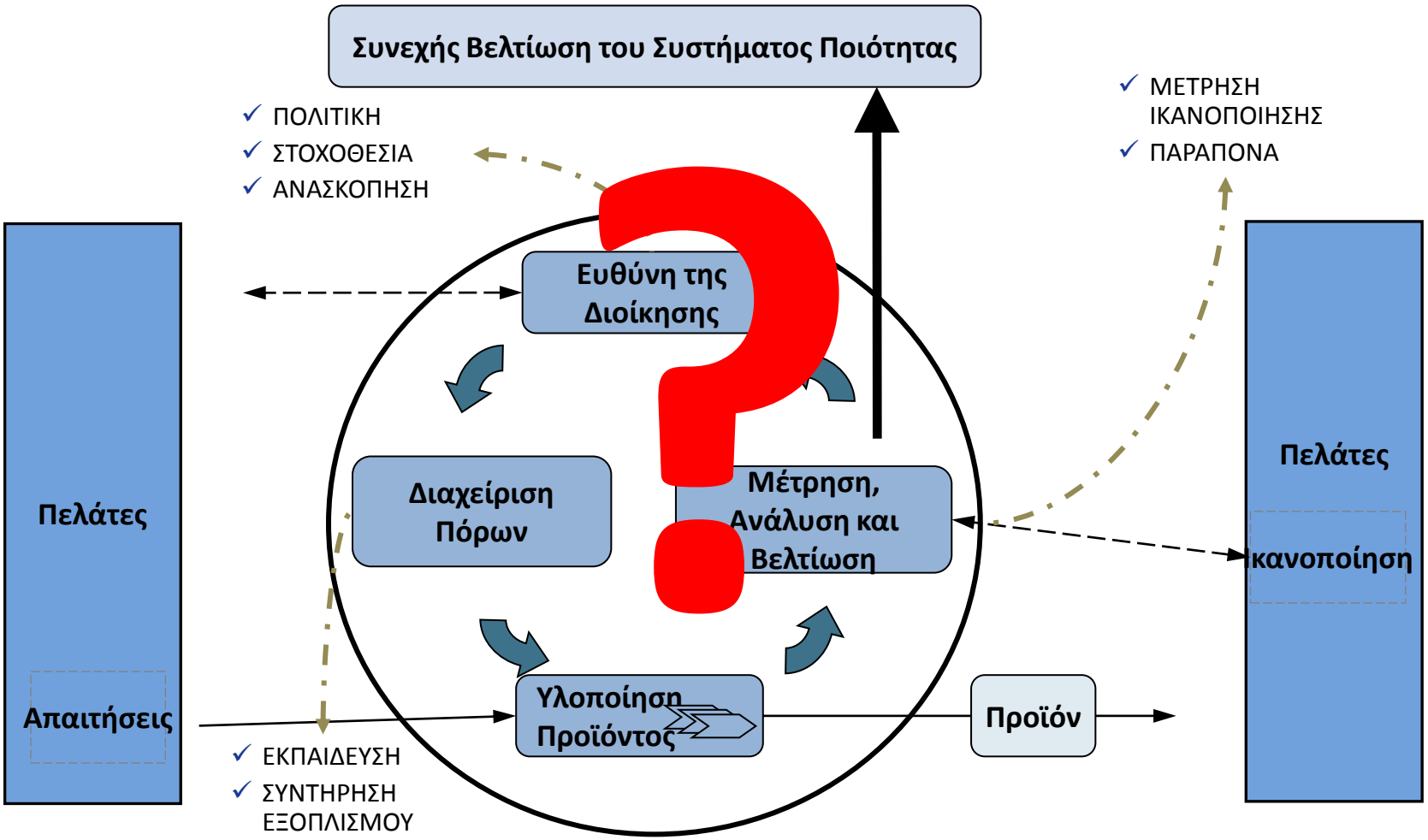
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Η πιστοποίηση στην Ελλάδα

- Εφαρμογή του προτύπου ISO 9001
- Εμπειρία 20 ετών
- Δεκάδες πιστοποιημένα νοσοκομειακά τμήματα
- Αποσπασματικότητα. Κανένα δημόσιο νοσοκομείο δεν είναι συνολικά πιστοποιημένο
- Περίπου 20 φορείς πιστοποίησης
- Κριτική …..

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Τελικά, λόγω των αδυναμιών…



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Το πρότυπο EN 15224

- Υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης - Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας - Απαιτήσεις βάσει του EN ISO 9001:2008
- Health care services - Quality management systems - Requirements based on EN ISO 9001:2008

- Προσαρμόζει γενικές απαιτήσεις ISO 9001 στο χώρο της Υγείας
- Πρωτόκολλα – Αξιολόγηση κινδύνου

Το μέλλον της πιστοποίησης στις Υπηρεσίες Υγείας.

2012-12-10 ICS:03.120.10:11.020
ΕΛΟΤ EN 15224

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ
HELLENIC STANDARD
ΕΛΟΤ

Υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης - Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας - Απαιτήσεις βάσει του EN ISO 9001:2008

Health care services - Quality management systems - Requirements based on EN ISO 9001:2008

Κλάση Τιμολόγησης: 19
© ΕΛΟΤ ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε. Κηφισού 50 •12133 Περιστέρι

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε.
NATIONAL EVALUATION CENTER OF QUALITY & TECHNOLOGY IN HEALTH S.A.

Προϋποθέσεις Επιτυχίας

- Αυστηρή αξιολόγηση οργανισμών πιστοποίησης από το ΕΣΥΔ (κανονισμός)
  - Απαγόρευση του group certification
  - Αυξημένη δειγματοληψία
  - Απροειδοποίητοι έλεγχοι (γνωστοποίηση προγράμματος στο ΕΣΥΔ)
- Έκδοση Εθνικών Κατευθυντηρίων Γραμμών

Συμπερασματικά

- Οι συνθήκες οικονομικής κρίσης αποτελούν ευκαιρία για βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών υγείας.
- Προϋπόθεση είναι ο μεθοδικός βηματισμός και όχι οι ευκαιριακές προσεγγίσεις.
- Οι δαπάνες για την υγεία μπορούν να γίνουν πιο αποδοτικές

Ευχαριστώ πολύ!

Γιώργος Παππούς
Διευθύνων Σύμβουλος ΕΚΑΠΤΥ
pappous@ekapty.gr