



Τμήμα Πληροφορικής με Εφαρμογές στη Βιοϊατρική
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας I:

1.3 – Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας

Δρ. Χαράλαμπος Καρανίκας

Επίκουρος Καθηγητής

Ιατρικής Πληροφορικής και Συστημάτων Ηλεκτρονικής Υγείας

Εισαγωγή στην Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας- Ποιότητα δεδομένων Υγείας- Ασφάλεια Ασθενών – Διεθνή Πρότυπα και Πιστοποίηση

Εισηγήτρια Αγγελική Κατσάπη, Υποψ. Διδάκτωρ

Διεθνής Επιθεωρήτρια Διαπίστευσης Υπηρεσιών Υγείας, Σύμβουλος ΠΟΥ Ευρώπης- Γρ.

Ποιότητας και Ασφάλειας Ασθενών



ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ

ΚΑΤΣΑΠΗ ΑΓΓΕΛΙΚΗ, MSc, BSc Nursing

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΡΙΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ-
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΣΥΣΤ. ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΓΕΙΑΣ- ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

- Διεθνής Επιθεωρήτρια Διαπίστευσης υπηρεσιών υγείας σε διεθνείς φορείς

Temos International Certified Assessor από το 2011/ Emirates Accreditation Body, Dubai από το 2022

- **13+ χρόνια διεθνούς εμπειρίας ως επιθεωρήτρια/ εκπαιδεύτρια/ σύμβουλος** σε Βραζιλία, Κίνα, Ιράν, Τουρκία, Φιλιππίνες, ΗΑΕ (Ντουμπάι), Ουγγαρία, Ουκρανία, Κύπρο, Αλβανία, Κροατία, Ρουμανία, Μολδαβία, Ελλάδα
- **WHO Europe, office for Quality and Patient Safety από Ιούνιο 2021, υποστήριξη εθνικών στρατηγικών Ρουμανία, Μολδαβία**
- **Ιδρύτρια και Γεν. Δντρια του Ευρωμεσογειακού Ινστιτούτου Ποιότητας και Ασφάλειας στις Υπηρεσίες Υγείας, Avedis Donabedian**
- **Σύμβουλος Expertise France- Έργο Αναδιοργάνωσης ΕΟΔΥ από Μάιο 2022**
- **Τ. Διευθύντρια Διαπιστεύσεων του Ελβετικού Φορέα Πιστοποίησης Swiss Approval International – Υπεύθυνη Τομέα Υγείας για 5 έτη**
- **Τ. Διευθύντρια Προγραμματισμού και Ανάπτυξης της Α.Ε.Μ.Υ. ΑΕ. για 7 έτη έως και το 2012**
- **Τ. Δημόσιος Υπάλληλος ΠεΣΥΠ Στερεάς Ελλάδας- Υπουργείο Υγείας για 4 έτη**
- **Υποψήφια Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, Τμ. Πληροφορικής**
- **MSc Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, ειδικ. Πληροφορική της Υγείας– BSc ΕΚΠΑ Τμήμα Νοσηλευτικής**
- **Εκπαίδευση από τον Αμερικανικό Οργανισμό ACFE ως Fraud Examiner**
- **Εκπαίδευση Green Belt Value Based Healthcare (The Decision Institute, Netherlands)**
- **Πιστοποίηση IRCA επικεφαλής επιθεωρήτρια και εκπαιδευτής για ISO 9001: 2015, EN 15224 (MS in healthcare), ISO 37001 (Systems Management Antibribery Management Systems)**



Διεθνής Εμπειρία σε Επιθεωρήσεις Διασφάλισης Ποιότητας στον Τομέα Υγείας



Διεθνής Εμπειρία σε Επιθεωρήσεις Διασφάλισης Ποιότητας στον Τομέα Υγείας



Φιλιππίνες, 2018 – Γερμανία 2021 - Ντουμπάι 2022



Αποστολές Ρουμανία- Μολδαβία WHO Europe Quality of Care office, 2021- 2024



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

- Έννοιες Ποιότητα – Επιθεώρηση – Διασφάλιση της ποιότητας και εφαρμογή τους στις υπηρεσίες υγείας
- Κλινική Διακυβέρνηση- Αρμοδιότητες και ρόλοι στη διασφάλιση Ποιότητας- Δομή ΣΔΠ
- Πρότυπα πιστοποίησης και διαπίστευσης της ποιότητας στον χώρο της Υγείας
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας- Καταγράφοντας τυποποιημένες διαδικασίες

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

- Η έννοια της ασφάλειας των ασθενών, η διαχείριση των κινδύνων και η σύνδεσή τους με τη διασφάλιση ποιότητας στους οργανισμούς του κλάδου υγείας
- Πρόληψη και καταγραφή σφαλμάτων και ανεπιθύμητων συμβάντων
- Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας των Υπηρεσιών Υγείας - Κλινική Διακυβέρνηση

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Πρότυπα τυποποίησης πληροφορίας και επικοινωνίας ως παράμετροι ασφάλειας ασθενών

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

Δείκτες



ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Έννοιες Ποιότητα – Επιθεώρηση – Διασφάλιση της ποιότητας και εφαρμογή τους στις υπηρεσίες υγείας

Κλινική Διακυβέρνηση- Αρμοδιότητες και ρόλοι στη διασφάλιση Ποιότητας- Δομή ΣΔΠ

Beauty lies in the
eyes of the
beholder.

Plato

meetville.com

Quality is not
an act, it is a
habit.

- Aristotle

QuotePixel.com

"Quality means
doing it right
when no one is
looking"



Henry Ford

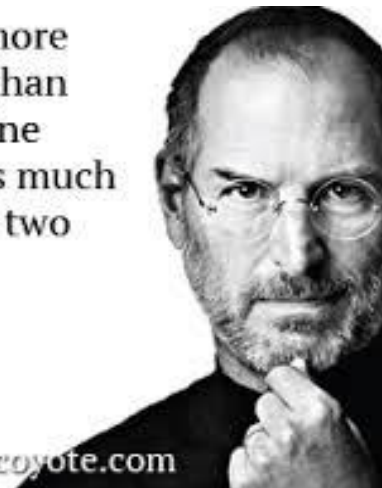
Τι σημαίνει ποιότητα?

Ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο από επίκτητες ιδιότητες πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές αλλά και προσδοκίες (του αποδέκτη της υπηρεσίας ή του προϊόντος)

Quality is more
important than
quantity. One
home run is much
better than two
doubles.

Steve Jobs

www.quote-coyote.com



“Quality is never
an accident.
It is always
the result of
intelligent
effort.”

John Ruskin



Ορισμός της Ποιότητας (I)

Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Ιατρικής των ΗΠΑ,
η ποιότητα ορίζεται ως:



«Ο βαθμός κατά τον οποίο οι υπηρεσίες υγείας για πολίτες και πληθυσμούς αυξάνουν την πιθανότητα επίτευξης επιθυμητών αποτελεσμάτων υγείας και είναι συνεπείς με την τεκμηριωμένη γνώση και πρακτική»

Ορισμός της Ποιότητας (III)

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ EN 15224

Η φροντίδα θα πρέπει να είναι:

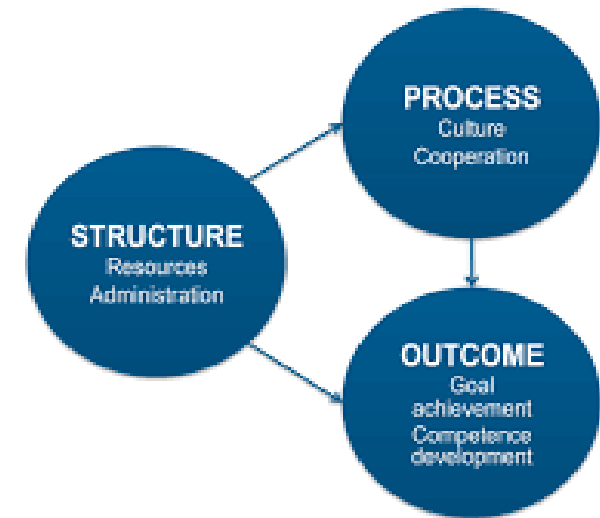
- Ασφαλής
- Ακριβής
- Αποτελεσματική
- Επαρκής
- Επικεντρωμένη στον ασθενή
- Έγκαιρη
- Δίκαιη

Οι 7 Πυλώνες της Ποιότητας σύμφωνα με τον Donabedian 1988

(Προσθέτει στα παραπάνω τις έννοιες)

- ✓ Κατάλληλη φροντίδα
- ✓ Συνέχεια στη φροντίδα
- ✓ Αποδοτική
- ✓ Evidence-based, knowledge-based care (φροντίδα βασισμένη στην τεκμηριωμένη γνώση)
- ✓ Συμμετοχή του ασθενή στη φροντίδα

Donabedian Model



Avedis Donabedian



“ Τελικά, το μυστικό της ποιότητας είναι η ‘αγάπη’. Πρέπει να αγαπάς τον ασθενή σου, πρέπει να αγαπάς το επάγγελμά σου, πρέπει να αγαπάς το Θεό σου.

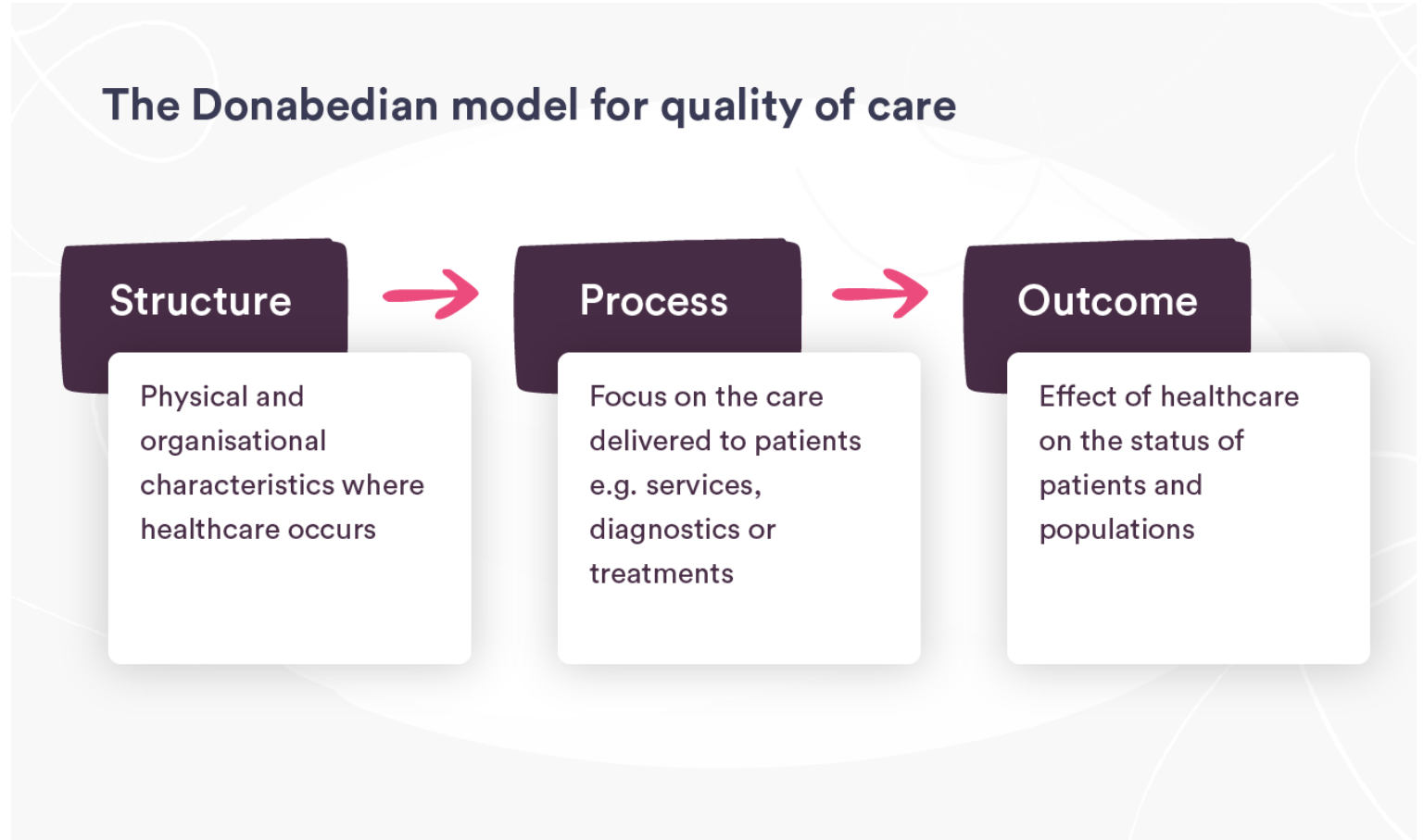
Αν έχετε πραγματικά αγάπη για αυτό που κάνετε, μπορείτε στη συνέχεια να εργαστείτε παρακολουθώντας αναδρομικά το σύστημα και τις αδυναμίες του και, εν τέλει, να το βελτιώσετε.”

Donabedian A. The quality of care—how can it be assessed. JAMA 1988; 260(12):1743–8.



Το μοντέλο του Donabedian

Στο άρθρο του το 1966 με τίτλο «Evaluating the quality of medical care» υποστήριξε ότι η ποιότητα αξιολογείται σε επίπεδο «δομής-διαδικασίας-έκβασης» (structure-process-outcome).



Διασφάλιση Ποιότητας

Quality Assurance

Προσπάθειες που καταβάλει ένας Οργανισμός ή στη δεδηλωμένη ικανότητά του να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τα αποδεκτά πρότυπα ποιότητας και με έναν τρόπο αποδεκτό στο χρήστη των υπηρεσιών αυτών

Η ανάπτυξη ενός ΣΔΠ βασίζεται στις προδιαγραφές διεθνών προτύπων

Αποτελεί εννοιολογικό πλαίσιο

Κύκλος Διαρκούς Βελτίωσης Ποιότητας

PDCA cycle



Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 15224/ ISO 7101

11 αρχές της ποιότητας στην υγειονομική περίθαλψη - μεταξύ αυτών:

- ✓ Κατάλληλη, σωστή φροντίδα
- ✓ Διαθεσιμότητα
- ✓ Συνέχεια στη φροντίδα
- ✓ Αποτελεσματικότητα
- ✓ Αποδοτικότητα
- ✓ Ισότητα - Δικαιοσύνη
- ✓ Evidence-based, knowledge-based care (φροντίδα βασισμένη στην τεκμηριωμένη γνώση)
- ✓ Patient centered care - φροντίδα των ασθενών, συμπεριλαμβανομένης της φυσικής και ψυχολογικής ακεραιότητας της περίθαλψης
- ✓ Συμμετοχή του ασθενή στη φροντίδα
- ✓ Ασφάλεια ασθενή
- ✓ Έγκαιρη και προσβάσιμη φροντίδα

Equity; all patients with the same kind and degree of need receive the same type of healthcare – irrespective of gender, sexual, cultural, ethnic, social, linguistic or other background. No discrimination and no priority given no related to health need are considered a quality characteristic of healthcare system

Ισότητα – Δικαιοσύνη: όλοι οι ασθενείς με το ίδιο είδος προβλήματος και βαθμό ανάγκης λαμβάνουν τον ίδιο τύπο υγειονομικής περίθαλψης - ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, πολιτιστικής, εθνικής, κοινωνικής, γλωσσικής ή άλλης προέλευσης. Η απόλυτη ισότητα και η απουσία διάκρισης και προτεραιότητας δεδομένου ότι αυτή δεν σχετίζεται με την ανάγκη για την υγεία, θεωρούνται χαρακτηριστικό ποιότητας του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης

Evidence/ knowledge based care; healthcare services (investigations, treatments including prevention, nursing etc.) shall rely on scientific evidence and/or experience based knowledge/ best practice. Quality in healthcare is dependent of systematic application of medical knowledge

Βασισμένη στην τεκμηριωμένη γνώση: οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης (διαγνωστικός έλεγχος, θεραπείες περιλαμβανομένης της πρόληψης, νοσηλευτικής φροντίδας, κ.λπ.) θα πρέπει να βασίζονται σε επιστημονικά στοιχεία ή / και στη γνώση / βέλτιστη πρακτική που βασίζεται στην εμπειρία. Η ποιότητα στην υγειονομική περίθαλψη εξαρτάται από τη συστηματική εφαρμογή της ιατρικής γνώσης

Effectiveness; healthcare activities performed enhance the chance of an expected positive outcome (have a positive effect on the health states of subjects of care) as compared to no or other investigations or treatments. Positive outcomes can be represented by enhancement of observed conditions

Αποτελεσματικότητα: οι δραστηριότητες υγειονομικής περίθαλψης θα πρέπει να αυξάνουν την πιθανότητα ενός αναμενόμενου θετικού αποτελέσματος (θετική επίδραση στην κατάσταση υγείας των υποκειμένων περίθαλψης) σε σύγκριση με την υποβολή σε καμία ή σε άλλες εναλλακτικές διαγνωστικές ή θεραπευτικές παρεμβάσεις. Τα θετικά αποτελέσματα μπορούν να αναπαρασταθούν με την ενίσχυση των παρατηρούμενων συνθηκών

Efficiency: the best possible relationship between the outcomes achieved and the resources used (room, devices, material and working time) shall be preferred. Cost effectiveness is considered a quality characteristic of the healthcare system as it enables the organization to help more patients and thereby enhance the customer satisfaction

Αποδοτικότητα: Η επίτευξη της καλύτερης δυνατής σχέσης (λόγου) μεταξύ των επιτευχθέντων αποτελεσμάτων και των χρησιμοποιούμενων πόρων (υλικοτεχνικός εξοπλισμός, αναλώσιμα, ανθρώπινοι πόροι και χρόνος εργασίας). Η αποδοτικότητα θεωρείται χαρακτηριστικό ποιότητας του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης, καθώς επιτρέπει στον οργανισμό/μονάδα να βοηθήσει περισσότερους ασθενείς και να ενισχύσει έτσι την ικανοποίηση του πελάτη

Equity; all patients with the same kind and degree of need receive the same type of healthcare – irrespective of gender, sexual, cultural, ethnic, social, linguistic or other background. No discrimination and no priority given no related to health need are considered a quality characteristic of healthcare system

Ισότητα – Δικαιοσύνη: όλοι οι ασθενείς με το ίδιο είδος προβλήματος και βαθμό ανάγκης λαμβάνουν τον ίδιο τύπο υγειονομικής περίθαλψης - ανεξαρτήτως φύλου, φυλής, πολιτιστικής, εθνικής, κοινωνικής, γλωσσικής ή άλλης προέλευσης. Η απόλυτη ισότητα και η απουσία διάκρισης και προτεραιότητας δεδομένου ότι αυτή δεν σχετίζεται με την ανάγκη για την υγεία, θεωρούνται χαρακτηριστικό ποιότητας του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης

Evidence/ knowledge based care; healthcare services (investigations, treatments including prevention, nursing etc.) shall rely on scientific evidence and/or experience based knowledge/ best practice. Quality in healthcare is dependent of systematic application of medical knowledge

Βασισμένη στην τεκμηριωμένη γνώση: οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης (διαγνωστικός έλεγχος, θεραπείες περιλαμβανομένης της πρόληψης, νοσηλευτικής φροντίδας, κ.λπ.) θα πρέπει να βασίζονται σε επιστημονικά στοιχεία ή / και στη γνώση / βέλτιστη πρακτική που βασίζεται στην εμπειρία. Η ποιότητα στην υγειονομική περίθαλψη εξαρτάται από τη συστηματική εφαρμογή της ιατρικής γνώσης

Patient-centered care including physical, mental and social integrity (ICF); healthcare services shall be provided with respect to the patient's values, preferences and personal situation, performed with the patient's informed consent maintaining his/her physical and mental integrity. These aspects are also often called "personalized care". When defining health need, the components of health from the International Classification for Functioning, Disability and Health (ICF) from WHO, should be used for categorization and specification of quality requirements. Health need based on ICF can be specified by the patient and/or by the professional actors interacting with the patients in clinical processes.

Φροντίδα με επίκεντρο τον ασθενή, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής του ακεραιότητας (ICF): οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να παρέχονται σε σχέση με τις αξίες, τις προτιμήσεις και την προσωπική κατάσταση του ασθενούς, οι οποίες πραγματοποιούνται με τη συνειδητή συναίνεσή του, διατηρώντας τη σωματική και ψυχική του ακεραιότητα. Αυτές οι πτυχές ονομάζονται συχνά ως "εξατομικευμένη φροντίδα". Κατά τον καθορισμό της ανάγκης για την υγεία, τα συστατικά στοιχεία της υγείας από τον International Classification for Functioning, Disability and Health (ICF) από τον ΠΟΥ, πρέπει να χρησιμοποιούνται για την κατηγοριοποίηση και τον καθορισμό των απαιτήσεων ποιότητας. Η ανάγκη υγείας βάσει του ICF μπορεί να προσδιοριστεί από τον ασθενή ή / και από τους επαγγελματίες φορείς που αλληλεπιδρούν με τους ασθενείς στο πλαίσιο των κλινικών διεργασιών.

Patient involvement; the patient is informed, consulted and whenever possible actively participating in all decisions and healthcare activities made and performed on him/her. Patient engagement is considered a synonym to patient involvement

Συμμετοχή των ασθενών: ο ασθενής ενημερώνεται, του παρέχεται συμβουλευτική υποστήριξη και, όπου είναι δυνατόν, συμμετέχει ενεργά σε όλες τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες υγειονομικής περίθαλψης που εκτελούνται σε αυτόν. Η εμπλοκή των ασθενών θεωρείται συνώνυμο της συμμετοχής των ασθενών.

Patient safety; risks associated with healthcare services shall be identified, under control and all avoidable harm to the patient prevented. Performance of clinical processes resulting in no harm and unneeded healthcare activities (with additional risks and time consuming for patients) is considered a quality characteristic of clinical processes.

Ασφάλεια ασθενούς: οι κίνδυνοι που συνδέονται με τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να εντοπίζονται, να ελέγχονται και επίσης, να αποφεύγεται κάθε ενδεχόμενη βλάβη που μπορεί να επηρεάσει τον ασθενή. Η επιτυχής απόδοση των κλινικών διαδικασιών που δεν προκαλούν βλάβη και η αποφυγή περιττών παρεμβάσεων της υγειονομικής περίθαλψης (χωρίς πρόσθετους κινδύνους και χρονοβόρες διαδικασίες για τους ασθενείς) θεωρούνται χαρακτηριστικό ποιότητας των κλινικών διαδικασιών.

Timeliness/accessibility: healthcare services shall be provided in due time. The sequence of activities in service provision shall depend on the optimized effectiveness, patient's assessed need, acuteness and severity of the disease irrespective of social status etc.

Στον σωστό χρόνο και προσβασιμότητα: Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης παρέχονται σε άμεσο χρόνο. Η σειρά των δραστηριοτήτων στην παροχή υπηρεσιών εξαρτάται από τη βελτιστοποιημένη αποτελεσματικότητα, την εκτιμώμενη ανάγκη του ασθενούς, την οξύτητα και τη σοβαρότητα της νόσου ανεξάρτητα από την κοινωνική κατάσταση κλπ.



Ποιότητα Δεδομένων (Ευρωπαϊκός Κώδικας Πρακτικής Στατιστικών Αναφορών 2017)



Διαστάσεις Ποιότητας Δεδομένων

Χαρακτηριστικό	Ορισμός
Εγκυρότητα	Τα δεδομένα θεωρούνται ακριβή ή έγκυρα εάν μετρούν/ αποτυπώνουν αυτό που είχαν σκοπό να αποτυπώσουν, ελαχιστοποιώντας τα σφάλματα ή τη σύγχυση στις μετρήσεις
Αξιοπιστία	Δεδομένα που δημιουργούνται με βάση τη συνεπή εφαρμογή τυποποιημένων πρωτοκόλλων και διαδικασιών
Ακρίβεια	Συλλέγονται δεδομένα με επαρκή λεπτομέρεια ώστε να αντικατοπτρίζουν με ακρίβεια τα χαρακτηριστικά της ομάδας/ μονάδας αναφοράς
Πληρότητα	Δεδομένα που αντιπροσωπεύουν το πλήρες σύνολο των διαστάσεων στις οποίες αναφέρονται

Ποιότητα Δεδομένων (Ευρωπαϊκός Κώδικας Πρακτικής Στατιστικών Αναφορών 2017)



Διαστάσεις Ποιότητας Δεδομένων	
Χαρακτηριστικό	Ορισμός
Ευαισθησία	Το ποσοστό των περιπτώσεων που εντοπίστηκαν από το σύστημα
Επικαιρότητα	Δεδομένα που είναι ενημερωμένα, δημιουργούνται χωρίς μεγάλη καθυστέρηση και είναι διαθέσιμα όταν χρειάζεται
Ακεραιότητα	Τα δεδομένα έχουν ακεραιότητα όταν τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία τους προστατεύονται από σκόπιμη μεροληψία ή χειραγώγηση
Εμπιστευτικότητα	Εμπιστευτικότητα σημαίνει ότι τα άτομα έχουν διαβεβαιωθεί ότι τα προσωπικά τους στοιχεία δεν θα αποκαλυφθούν ακατάλληλα και ότι τα δεδομένα σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή αντιμετωπίζονται με τα κατάλληλα επίπεδα ασφάλειας.

Κλινική Διακυβέρνηση: Ορισμός

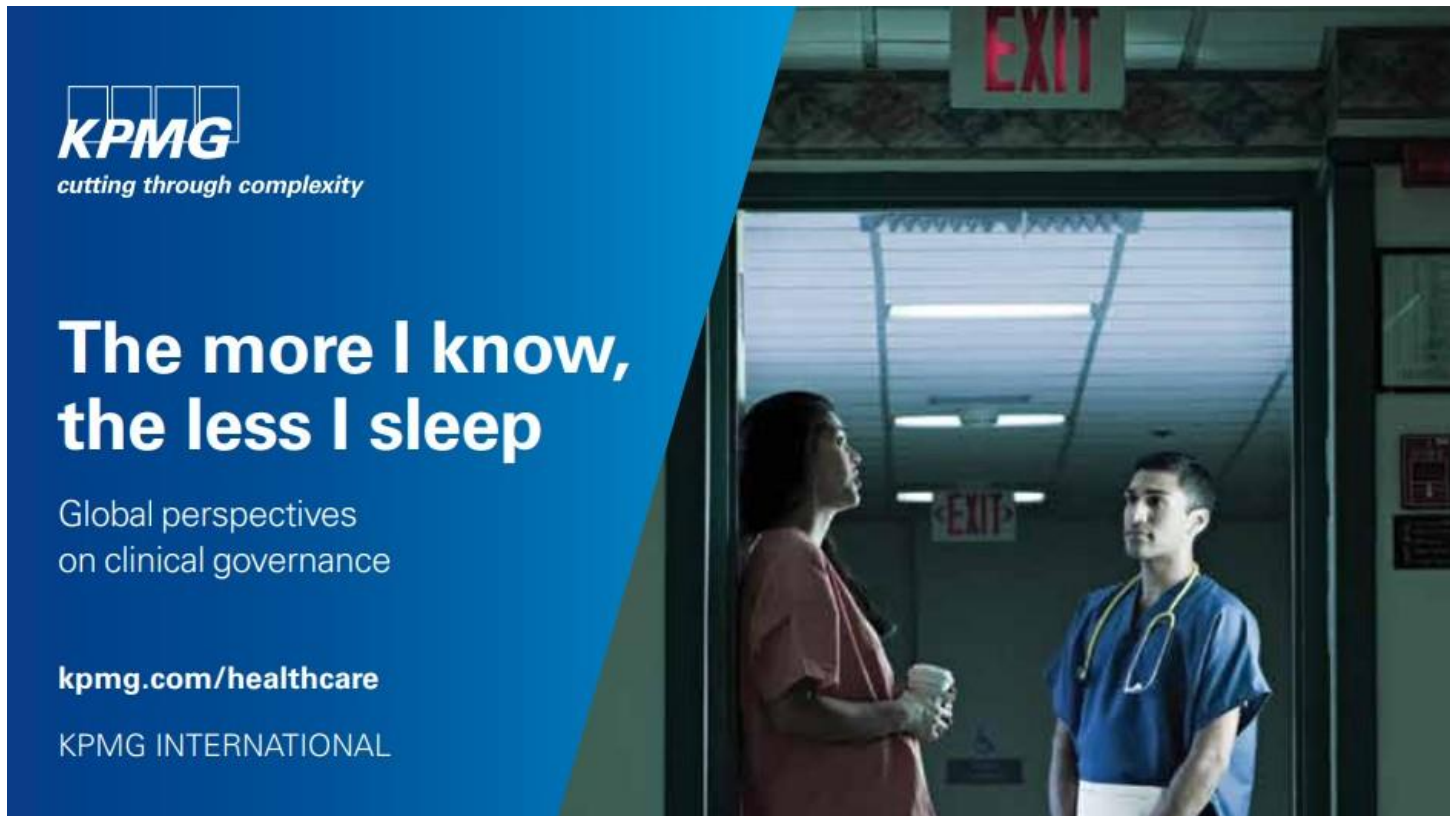
Βασίζεται στο συνεργατικό μοντέλο διοίκησης στελεχών των διοικητικών και κλινικών υπηρεσιών.

Βασικό χαρακτηριστικό της κλινικής διακυβέρνησης αποτελεί η κουλτούρα και η δέσμευση για τα συμφωνημένα επίπεδα υπηρεσιών και ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας.

Clinical Governance, Health Service Executive (2012)

Κλινική διακυβέρνηση είναι το πλαίσιο μέσω του οποίου **οι ομάδες** των επαγγελματιών υγειονομικής φροντίδας **καθίστανται υπεύθυνες** για την **κλινική αποτελεσματικότητα**, τις **απαιτούμενες** (προς εφαρμογή) **διεργασίες διασφάλισης της ποιότητας**, της **ασφάλειας** και την **ικανοποίηση των ασθενών** στις παρεχόμενες υπηρεσίες φροντίδας.

The more I know, the less I sleep: Global perspectives on clinical governance



The more I know, the less I sleep: Global perspectives on clinical governance (2013)



Κλινική Διακυβέρνηση: Ανάπτυξη Διαδικασιών

Στον τομέα της υγείας, διαθέτουμε, δυστυχώς, πολύ λιγότερη εμπειρία και διαθέσιμες οδηγίες για το επίπεδο και τα αντικειμενικά στοιχεία με αναφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών σε σχέση (π.χ. τη διαγνωστική και θεραπευτική αποτελεσματικότητα, ασφάλεια ασθενών, την εμπειρία των εξυπηρετούμενων του συστήματος και την εγκυρότητα των δεδομένων).

Αποδεικνύεται πως στο 20% του χρόνου διενέργειας παρεμβάσεων/ διαδικασιών προκαλούνται σφάλματα ή αστοχίες, τα αποτελέσματα είναι μεταβλητά/ μη ελεγχόμενα και οι ασθενείς συχνά υφίστανται βλάβη εξαιτίας αυτών των αστοχιών. Χωρίς επίσημη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, αυτή η κατάσταση καθίσταται άγνωστη/ ανύπαρκτη είτε ανεκτή 'by default'.

Οι οργανισμοί υψηλής αξιοπιστίας μειώνουν σημαντικά την πιθανότητα σφάλματος ή αστοχίας σε περισσότερο από το 99,5% των υπηρεσιών.

Επισφάλεια

Ερώτηση :Προσπαθώ να βγάλω νοσηλεία ασθενων.. Είμαι 2 μήνες σε κλινική κόβιντ. Είμαι Δ.Ε..Κάποια φάρμακα δεν τα γνωρίζω ακόμα καλά. Αφήνω ποστ με αυτά που δεν βρήκα στην πρωινή βάρδια. Δεν το θέλουν αυτό με τα χαρτάκια. Και εγω όμως θέλω τον χρόνο μου για να τα μάθω. Βοήθεια ποσό να έχω από άλλες κλινικές....Υπάρχει βοηθός Θαλάμου ok για τους ασθενείς.. Αλλά αν δεν γνωρίζεις το κομμάτι αυτό ζορίζεσαι.. Θέλω γνώμες χωρίς κράξιμο... Αααα η βοηθος είναι μέχρι της 7 το απόγευμα. Συν την γραφειοκρατία συν τάισμα συν πολλά ακόμα όταν θα φύγει η βοηθός θαλάμου δηλ θα είμαι μόνη μου σε 17 η και παραπάνω ασθενείς.. Θέλω γνώμες από εμπειρίες σας..

37 answers



Like



Comment

Rules



Write a comment...



Home



Friends



Watch



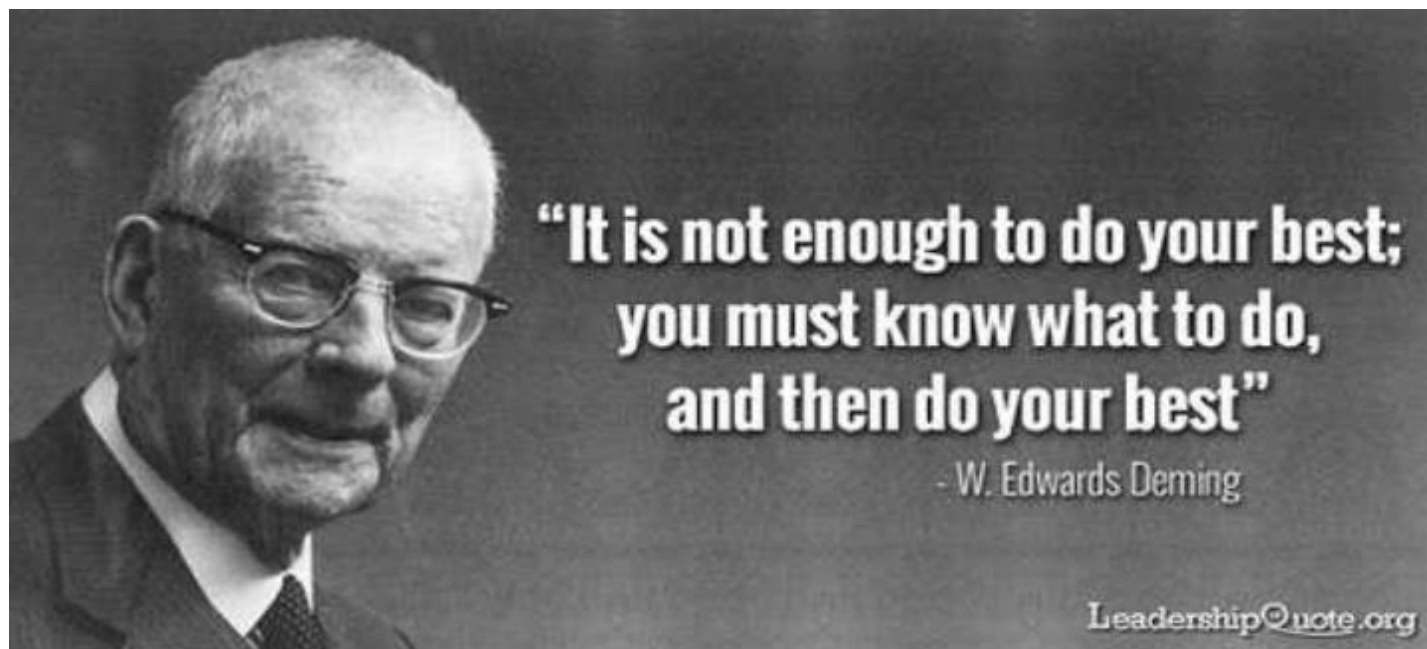
Marketplace



Notifications



Menu



Οι άξονες του πλαισίου Κλινικής Διακυβέρνησης

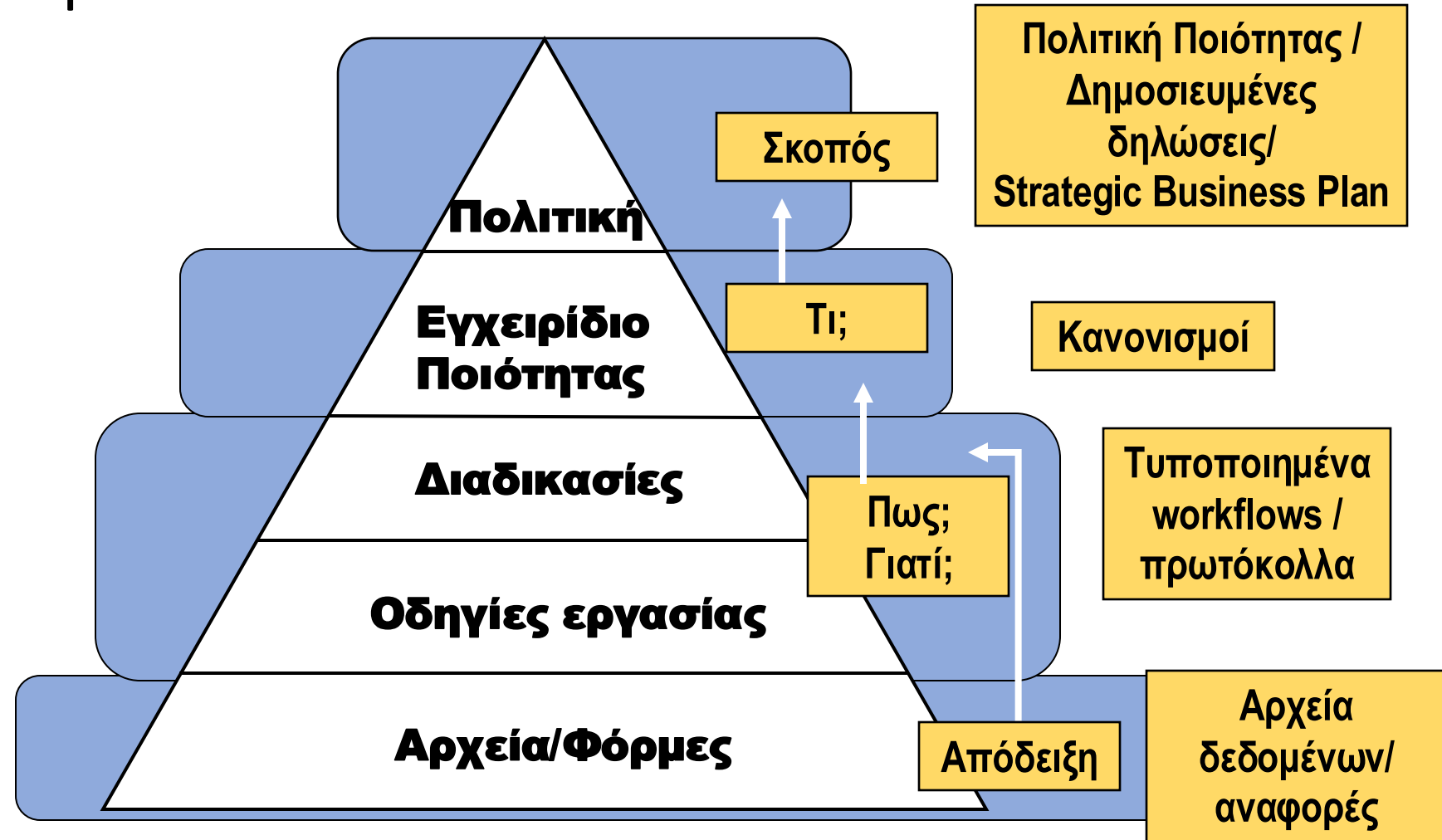


ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ- ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΕΙΣ

Δημιουργώντας ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας



Τεκμηριωμένο Σ.Δ.Π.



Τι είναι Επιθεώρηση Ποιότητας/ Επιθεώρηση;

ΟΡΙΣΜΟΣ

Είναι μια συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την εύρεση ελεγκτικών τεκμηρίων και για την αντικειμενική αξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσης σε σχέση με ένα πρότυπο (σύνολο προτύπων) ποιότητας.

(ISO 9000:2005 clause 3.9.1)



Σκοπός Διενέργειας Επιθεώρησης

- ✓ Προσδιορισμός συμμόρφωσης του συστήματος ποιότητας με συγκεκριμένες απαιτήσεις
- ✓ Προσδιορισμός της αποτελεσματικότητας του εφαρμοσμένου συστήματος
- ✓ Εκκίνηση βελτιώσεων στο σύστημα
- ✓ Σύγκριση καθημερινής πρακτικής με τη διαδικασία και τα πρότυπα
- ✓ Παροχή αντικειμενικών ενδείξεων ότι το σύστημα συμμορφώνεται με το πρότυπο (δηλ. με τον σκοπό πιστοποίησης) βάσει καθορισμένων κριτηρίων

Τύποι επιθεώρησης

Τι;

- Διαδικασιών
- Προϊόντων
- Συστημάτων

Από ποιον;

- Εσωτερική επιθεώρηση
- Εξωτερική επιθεώρηση
- Επιθεώρηση προμηθευτών – δευτέρου μέρους

Πως;

- Κάθετη επιθεώρηση
- Οριζόντια επιθεώρηση
- Επιθεώρηση εξέτασης – εργαστηριακή επιθεώρηση

Έλεγχος διαδικασίας

Αξιολόγηση του περιεχομένου και της αποτελεσματικότητας συγκεκριμένων διαδικασιών και δραστηριοτήτων εργασίας:

- ✓ Για να επιβεβαιώσετε τις παραμέτρους της διαδικασίας και να βελτιώσετε την ικανότητα της διαδικασίας
- ✓ Για να διασφαλιστεί η υλοποίηση των χαρακτηριστικών της διαδικασίας ποιότητας.



"It's safe to come out - the auditors have gone."

- ✓ Για να διασφαλιστεί η βελτίωση της διαδικασίας ελέγχου κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών

Έλεγχοι προϊόντων

Διερεύνηση της συμμόρφωσης των προϊόντων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά:

- ✓ Για να επιτευχθεί πρόσθετη ουδέτερη αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας του προϊόντος
- ✓ Για την πρόσθετη διαβεβαίωση ότι πληρούνται συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας
- ✓ Για τον εντοπισμό ευκαιριών βελτίωσης
- ✓ Για να προσδιοριστεί το επίπεδο ποιότητας των μονάδων πριν από την τελική επιθεώρηση και δοκιμή
- ✓ Για να προσδιορίσετε την ικανότητα της λειτουργίας του ελέγχου
- ✓ Για να προσδιοριστεί η χρησιμότητα των εφαρμοζόμενων ποιοτικών ελέγχων

Διάκριση των επιθεωρήσεων συστημάτων αναλόγως του μέρους που επιθεωρεί

➤ **Επιθεώρηση Πρώτου Μέρους**

(Εσωτερικές Επιθεωρήσεις) – Ο οργανισμός επιθεωρεί το δικό του ΣΔΠ σύμφωνα με πρότυπα ποιότητας

➤ **Επιθεώρηση Δεύτερου Μέρους**

(Έλεγχοι προμηθευτών) – Ο πελάτης ελέγχει το σύστημα ποιότητας του προμηθευτή

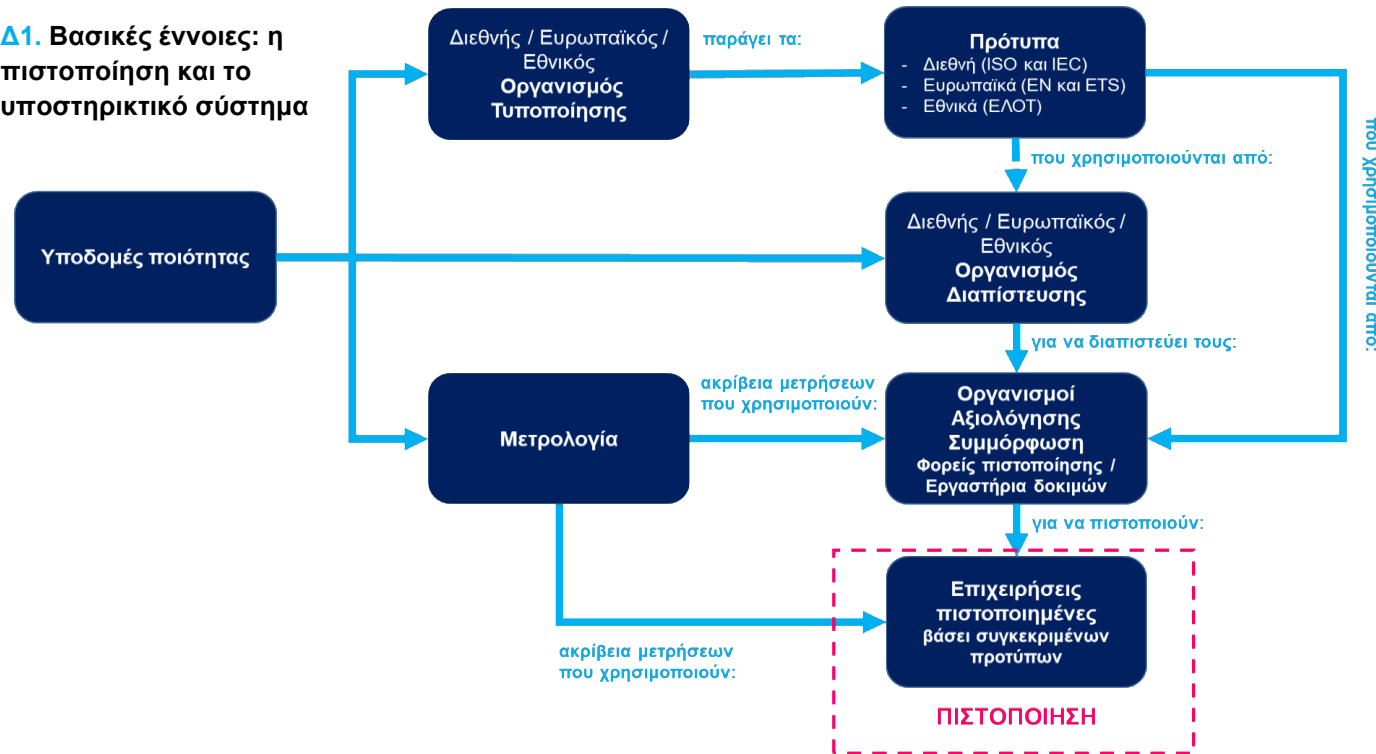
➤ **Επιθεώρηση Τρίτου Μέρους**

Εξωτερικοί έλεγχοι/επιθεωρήσεις πιστοποίησης από ανεξάρτητο φορέα για πιστοποίηση του ΣΔΠ

Διεθνείς και Εθνικοί Φορείς για την Ποιότητα στην Υγεία

Τυποποίηση- Διαπίστευση- Πιστοποίηση

Δ1. Βασικές έννοιες: η πιστοποίηση και το υποστηρικτικό σύστημα



Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ) που είναι ο αρμόδιος οργανισμός για τη λειτουργία της **τυποποίησης** και της **μετρολογίας** στη χώρα και αποτελείται από δύο αυτοτελείς λειτουργικές μονάδες: τον **Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ)** και το **Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (ΕΙΜ)** και

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) που είναι αρμόδιος οργανισμός για την υλοποίηση, εφαρμογή και διαχείριση του συστήματος **διαπίστευσης** της χώρας σύμφωνα με τις προβλέψεις του **Κανονισμού (ΕΚ) 765/2008**. Χορηγεί, ανανεώνει, ανακαλεί ή αναστέλλει τα πιστοποιητικά διαπίστευσης προς τους φορείς πιστοποίησης και τα εργαστήρια δοκιμών και διακριβώσεις.

Εισαγωγή

- Πιστοποίηση
- Διαπίστευση
- Αξιολογήσεις/ επιθεωρήσεις τρίτου μέρους

Ρυθμιστικό μέσο διασφάλισης διαδικασιών ποιότητας, ρόλων/ υπευθυνοτήτων και βελτίωση της απόδοσης στην υγειονομική περίθαλψη

Πιστοποίηση → Διαδικασία τεκμηριωμένης αυτό-ανάλυσης και εξωτερικής αξιολόγησης που χρησιμοποιείται από τους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης για να εκτιμηθεί με ακρίβεια το επίπεδο της απόδοσης ποιότητας σε σχέση με καθιερωμένα πρότυπα, προκειμένου εν συνεχεία να εφαρμόσουν μεθόδους διαρκούς βελτίωσης.

Διαπίστευση → Η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο φορέα, ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας οργανισμός είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες.

Μελέτη Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, 2020

Η πιστοποίηση εξελίσσεται πλέον και σε επενδυτικό και καταναλωτικό κριτήριο: για τους επενδυτές, κριτήρια περιβαλλοντικών, κοινωνικών και χρηστής διαχείρισης (Environmental, Social, and Governance - ESG) παίζουν όλο και πιο σημαντικό ρόλο στις επενδυτικές αποφάσεις, ενώ για τους καταναλωτές η «υπεύθυνη» εταιρική συμπεριφορά (π.χ. για θέματα ασφάλειας, περιβαλλοντικά, εταιρικής διακυβέρνησης, αντιμετώπισης ζητημάτων διαφθοράς, κοινωνικής συνεισφοράς κ.ά.) βρίσκεται ολοένα και περισσότερο στο επίκεντρο των επιλογών τους.

Η αναγνωρισιμότητα και αξιοποίηση της πιστοποίησης και του υποστηρικτικού της συστήματος παραμένει χαμηλή στη δημόσια διοίκηση.

Ειδικότερα, κατά την παραγωγή του νομοθετικού έργου η έννοια της διαπίστευσης (και κατ' επέκταση η πιστοποίηση) συχνά παραλείπεται και δεν αναφέρεται σε διατάξεις στις οποίες θα μπορούσε να είχε ενταχθεί, άλλοτε δεν χρησιμοποιείται σωστά (π.χ. γίνεται αναφορά σε «αναγνωρισμένους φορείς») και άλλοτε παρακάμπτεται δημιουργώντας «παράλληλα συστήματα» βεβαίωσης επάρκειας εκτός διαπίστευσης. Με αυτόν τον τρόπο υποβαθμίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια των έργων / προϊόντων / υπηρεσιών / φυσικών προσώπων και υπονομεύεται το ίδιο το σύστημα της διαπίστευσης. Ακόμα, δημιουργείται ένα πολύπλοκο νομοθετικό και επιχειρηματικό περιβάλλον, δυσχεραίνοντας τη λειτουργία των επιχειρήσεων και επιβαρύνοντας τη δημόσια διοίκηση η οποία στερείται των πλεονεκτημάτων αξιοπιστίας που προσφέρει η διαπίστευση.

Διεθνή ευρέως διαδεδομένα πρότυπα του ISO

Δ4. Τα πιο δημοφιλή διεθνή πρότυπα συστημάτων διαχείρισης παγκοσμίως (2018)	
Πρότυπο	Πιστοποιητικά σε ισχύ
ISO 9001:2015 - Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας	878.664
ISO 14001:2015 - Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	307.059
ISO IEC 27001:2013 - Διαχείριση της Ασφάλειας των Πληροφοριών	31.910
ISO 22000:2018 - Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων	32.120
ISO 45001:2018 - Συστήμα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας Εργασίας	11.952
ISO 13485:2016 - Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα	19.472
ISO 50001:2018 - Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης	18.059
<i>Πηγή: ISO SURVEY 2018</i>	

Παραδείγματα προτύπων που οδηγούν σε λήψη πιστοποιητικού ποιότητας και σχετίζονται με τις υπηρεσίες Υγείας

Πιστοποιητικό	Περιγραφή
ISO 9001	Είναι το πιο διαδεδομένο και αναγνωρισμένο διεθνές Πρότυπο για τη διαχείριση της ποιότητας. Αφορά σε όλες τις κατηγορίες των Οργανισμών, ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και την παρεχόμενη υπηρεσία. Το Πρότυπο αποτυπώνει τις απαιτήσεις για τον συστηματικό έλεγχο των λειτουργιών ενός Οργανισμού, ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών
EN 15224	Αποτελεί το Ευρωπαϊκό πλαίσιο προδιαγραφών για την ανάπτυξη και την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας προκειμένου να ανταποκρίνονται με επάρκεια στις ειδικές ανάγκες και τις ιδιαίτερες συνθήκες των υπηρεσιών υγειονομικής φροντίδας (νοσοκομεία, κλινικές, εξωτερικά ιατρεία, διαγνωστικά κέντρα) και των εξειδικευμένων μονάδων όπως κέντρα εξωσωματικής – αναπαραγωγικής υγείας (μονάδες IVF), οδοντιατρικά κέντρα, κέντρα αποκατάστασης-αποθεραπείας κ.α.
ISO 37001	Το πρότυπο ISO 37001:2016, εκδόθηκε τον Οκτώβριο του 2016 και καλλιεργεί κλίμα κατά της δωροδοκίας εντός του οργανισμού, με σκοπό την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη γενική βελτίωση της ροής εργασιών ενός οργανισμού. Το πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις και παρέχει καθοδήγηση για την ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης, σχεδιασμένο ώστε να βοηθά τον εκάστοτε οργανισμό να προλαμβάνει, να ανιχνεύει και να χειρίζεται ενδεχόμενες περιπτώσεις δωροδοκίας και να συμμορφώνεται με τους νόμους κατά της δωροδοκίας και εν γένει της διαφθοράς.

Παραδείγματα προτύπων που οδηγούν σε λήψη πιστοποιητικού ποιότητας και σχετίζονται με τις υπηρεσίες Υγείας

Πιστοποιητικό	Περιγραφή
ISO 22000- HACCP Food Safety Management Systems	Το ISO 22000 είναι ένα πρότυπο που αναπτύχθηκε από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης με αντικείμενο την ασφάλεια τροφίμων. Κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων μπορεί να προκληθεί σε οποιοδήποτε στάδιο της τροφικής αλυσίδας και για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να εφαρμόζεται συστηματικός και επαρκής έλεγχος. Το πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων
OHSAS 18001/ISO 45001	Αποτελεί το πλέον αναγνωρισμένο διεθνώς πρότυπο για την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία ενός Οργανισμού. Περιλαμβάνει τη διαχείριση των κινδύνων, της υγείας και της ασφάλειας των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων (πρόληψη των ατυχημάτων, μείωση των κινδύνων και διασφάλιση της ευεξίας των εργαζομένων).
ISO/IEC 27001	Το ISO 27001:2013 (IT Information Management System) είναι ένα διεθνές πρότυπο για τη διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών. Το πρότυπο αυτό απευθύνεται σε όλους τους Οργανισμούς. Δεδομένου ότι η εφαρμογή του GDPR δεν πιστοποιείται, η πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001:2013 παρέχει μια ανεξάρτητη και εξειδικευμένη αξιολόγηση για το αν έχουν εφαρμοστεί τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των δεδομένων σας σύμφωνα με το GDPR

Παραδείγματα προτύπων που οδηγούν σε λήψη πιστοποιητικού ποιότητας και σχετίζονται με τις υπηρεσίες Υγείας

Πιστοποιητικό Περιγραφή

ISO 13485	Το ISO 13485 απευθύνεται σε εταιρείες που εμπλέκονται σε οποιοδήποτε στάδιο της παραγωγής ιατροτεχνολογικών προϊόντων αλλά και σε εταιρείες που παρέχουν σχετιζόμενες υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει απαιτήσεις που σχετίζονται με τις παρακάτω διεργασίες: - Σχεδιασμός και ανάπτυξη - Παραγωγή και έλεγχοι - Αποθήκευση και διανομή - Εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη - Σχεδιασμός και υλοποίηση σχετιζόμενων υπηρεσιών
-----------	--

Διεθνή πρότυπα ISO & EN για τις υπηρεσίες υγείας και τηλε-υγείας

ISO 9001	Αφορά τις αρχές διαχείρισης ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της εστίασης στον πελάτη, των προσεγγίσεων της διαδικασίας και της ανάγκης για συνεχή βελτίωση.
EN 15224	Αφορά στην εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας, για οργανισμούς παροχής υγειονομικής περίθαλψης.
ISO 7101	Είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο συναίνεσης για τη διαχείριση της ποιότητας της υγειονομικής περίθαλψης.
ISO 27001	Επικεντρώνεται στην ασφάλεια των πληροφοριών
ISO/IEC 27005	Κατευθυντήρια οδηγία για την ασφάλεια των πληροφοριών & τη Διαχείριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών.
ISO/IEC 27002	Κώδικας πρακτικής για ελέγχους ασφάλειας πληροφοριών
ISO/IEC 27017	Τεχνικές ασφαλείας - Κώδικας πρακτικής για ελέγχους ασφάλειας πληροφοριών βάσει ISO/IEC 27002 για υπηρεσίες cloud
EN ISO 27799	Πληροφορική υγείας - Διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών στην υγεία με χρήση του ISO/IEC 27002
ISO 22301	Επικεντρώνεται σε τεκμηριωμένα συστήματα διαχείρισης και βιωσιμότητας.
ISO/TS 13131	Αφορά την Πληροφορική Υγείας, τις Υπηρεσίες Τηλευγείας και Οδηγίες Ποιοτικού Σχεδιασμού
ISO 13485	Αφορά τις απαιτήσεις των ιατροτεχνολογικών προϊόντων και ιατρικών συσκευών

Διαπίστευση και Πιστοποίηση Ποιότητας στις Υπηρεσίες Φροντίδας Υγείας (I)

Ως **Διαπίστευση** (accreditation) ορίζεται η επίσημη (σε επαγγελματικό και εθνικό επίπεδο) βεβαίωση από μια Αρχή ότι ένα ίδρυμα ή ένας Οργανισμός εκπληρώνει τις προϋποθέσεις/ κριτήρια αυτής της Αρχής και είναι σε θέση να χορηγεί πιστοποιητικά ποιότητας.

Η **Πιστοποίηση** ποιότητας (certification) αναφέρεται στη διαδικασία μέσω της οποίας μια οντότητα (Ίδρυμα, Οργανισμός, φορέας, δομή) βεβαιώνεται ότι εκπληρώνει τις απαιτήσεις ενός προτύπου ποιότητας (π.χ. ISO).

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με το Ν.4468/2017 ιδρύθηκε το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευση (Ε.ΣΥ.Δ.), ΝΠΙΔ, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με σκοπό την υλοποίηση, εφαρμογή και διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης, διαθέτει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια και εποπτεύεται από τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης. Το Ε.ΣΥ.Δ. έχει ορισθεί ως ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης της Ελλάδας σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 όπου κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν και μόνο εθνικό οργανισμό διαπίστευσης.



Διαπίστευση και Πιστοποίηση Ποιότητας στις Υπηρεσίες Φροντίδας Υγείας (II)

Για τη χορήγηση πιστοποιητικού γίνεται επιτόπου αξιολόγηση του υποψήφιου φορέα από ομάδα αξιολογητών και ενδεχομένως εμπειρογνομόνων, τα μέλη της οποίας διαθέτουν σε βάθος γνώση του αντίστοιχου τεχνικού αντικειμένου, καθώς και εμπειρία στην αξιολόγηση συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.

Υπάρχει πληθώρα φορέων πιστοποίησης ποιότητας – διεθνών και τοπικών(π.χ. TÜV HELLAS (TÜV NORD), SWISS APPROVAL, TÜV AUSTRIA, TÜV RHEINLAND, ΕΚΑΠΤΥ, EQA Hellas) οι οποίοι οφείλουν να διαπιστεύονται ώστε να παρέχουν πιστοποίηση στο εκάστοτε πρότυπο.

Τα πιστοποιητικά ποιότητας έχουν τριετή διάρκεια ισχύος. Προκειμένου για τη διατήρηση της ισχύος τους απαιτείται η διενέργεια ετήσιων επιθεωρήσεων.

Διεθνή Προγράμματα Διαπίστευσης για τις Υπηρεσίες Υγείας



Accredited by



MANAGING RISK



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA



ISQua -IEEA International Society for Quality in Health Care External Evaluation Association
Εγκρίνει τα πρότυπα που εκδίδονται από τους Διεθνείς Φορείς Διαπίστευσης των Υπηρεσιών Υγείας

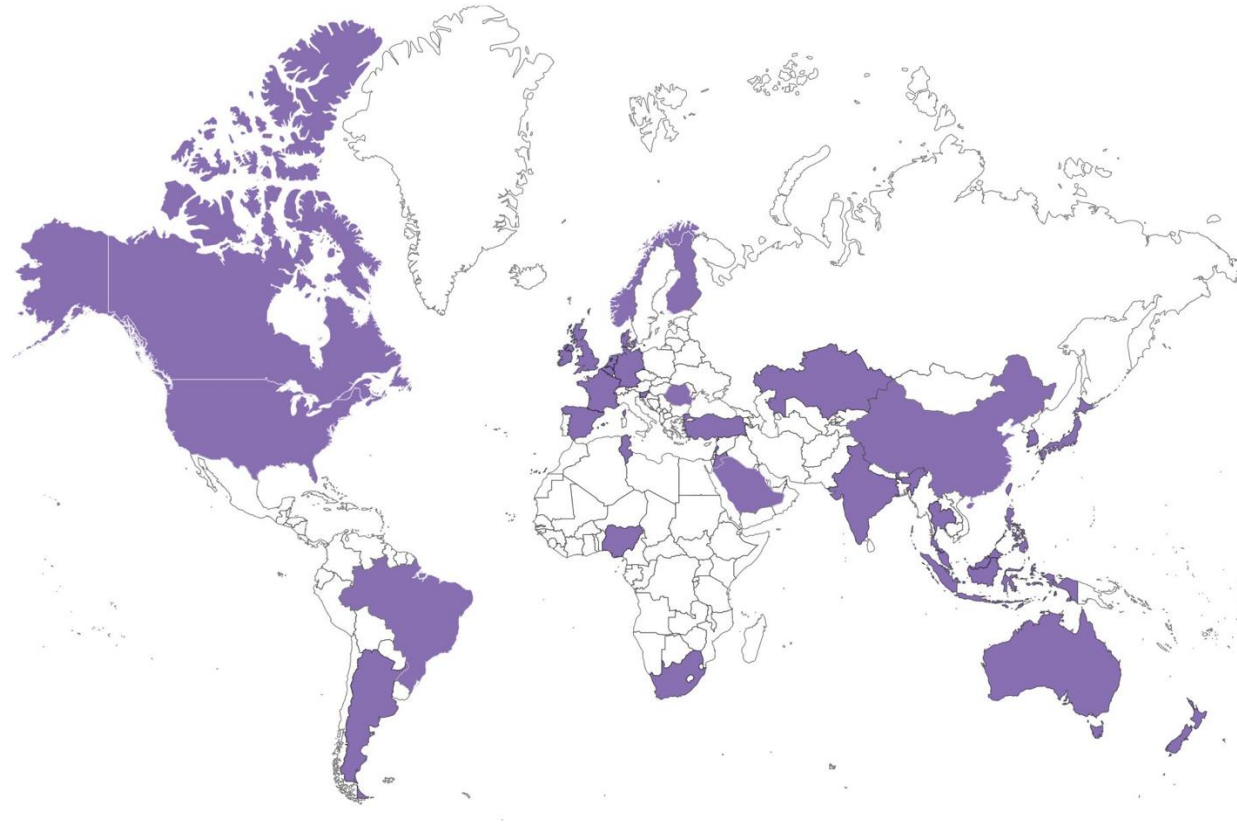


ISQua : International Society for Quality

ISQua transition to IEEA International Society for Quality in Health Care External Evaluation Association



ISQUA-IEEA Accredited ABs



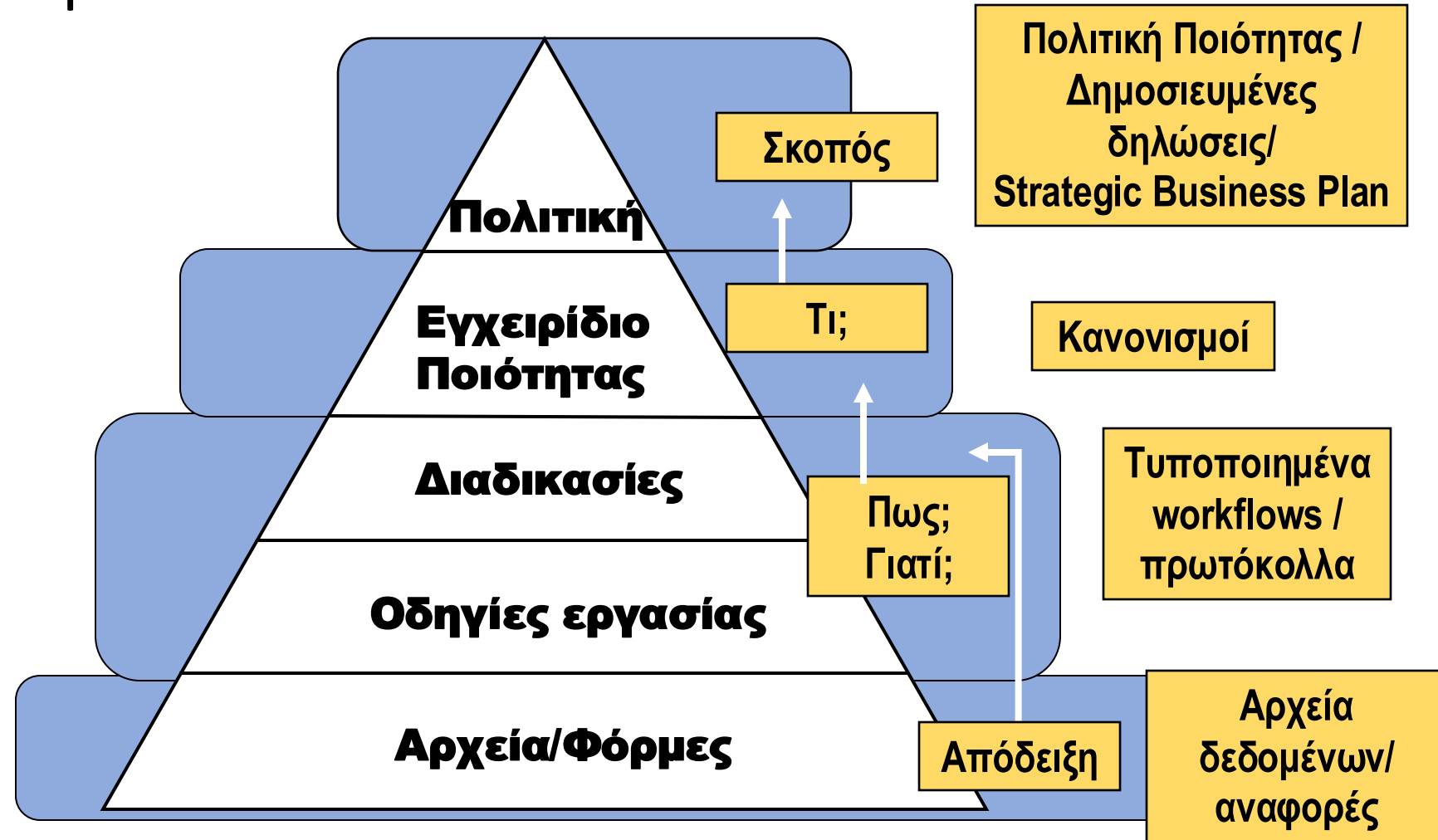
Καταγράφοντας Τυποποιημένες Διαδικασίες Λειτουργίας

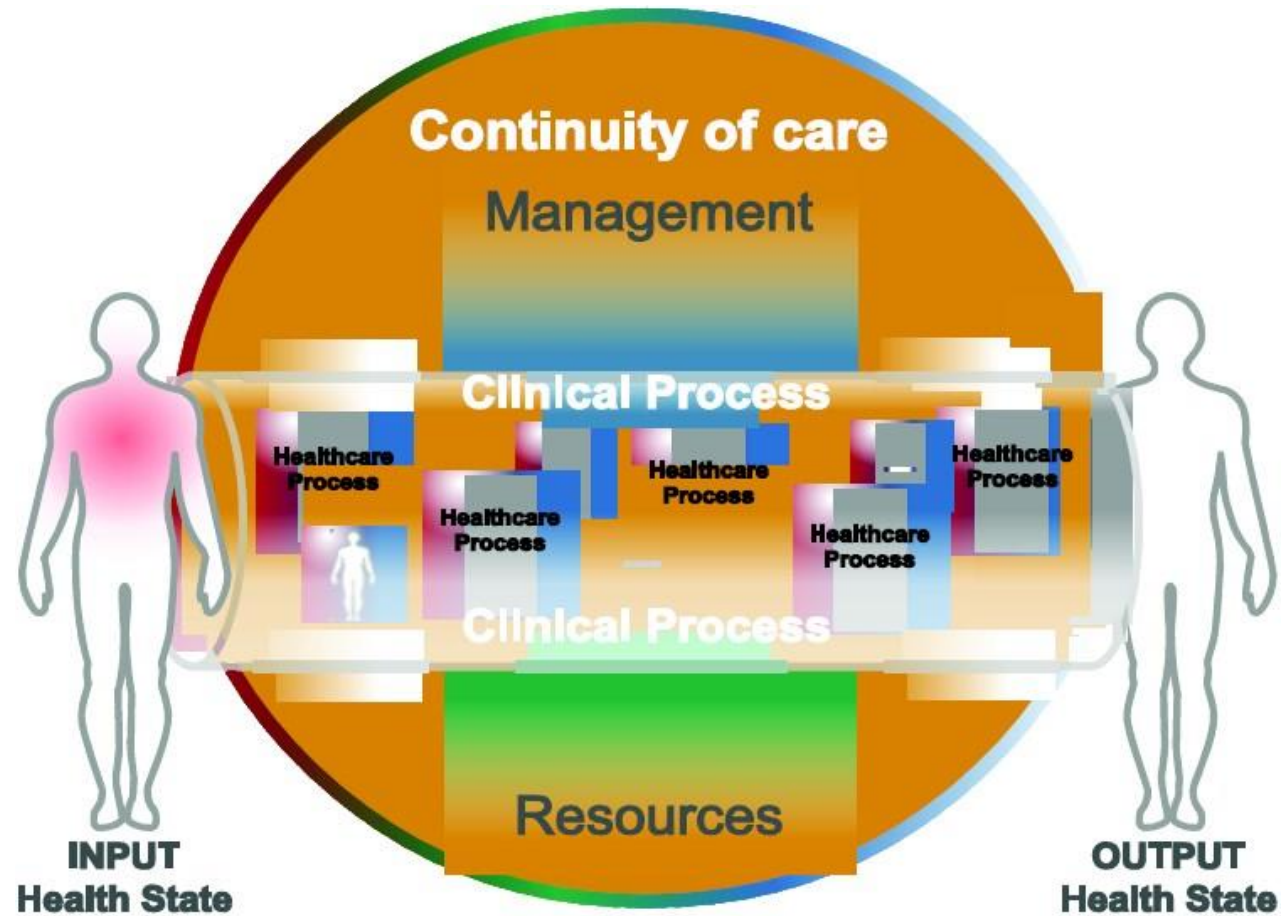
Standard Operating Procedures

Δημιουργώντας ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

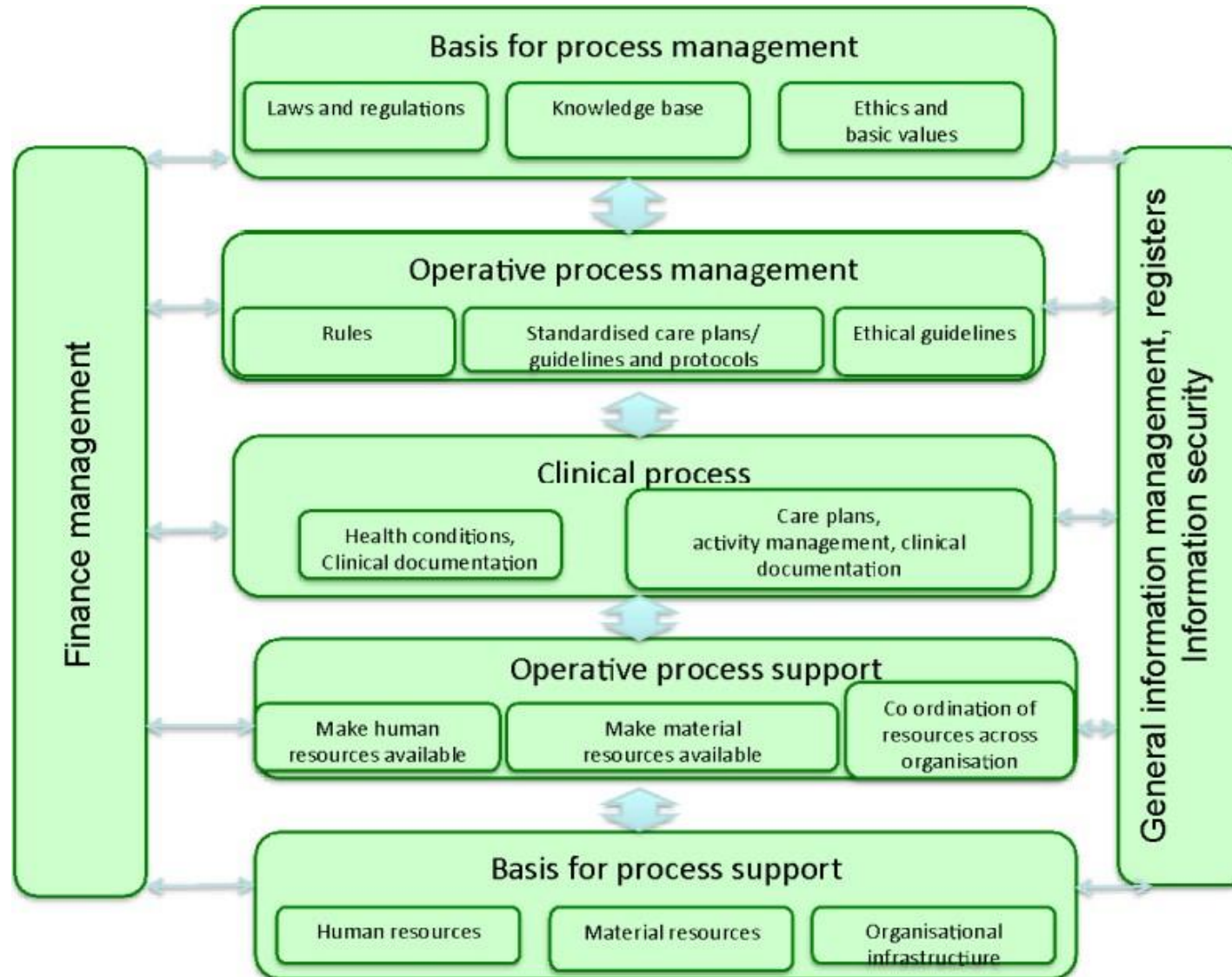


Τεκμηριωμένο Σ.Δ.Π.





The clinical process – a description of conceptual components (from EN ISO 13940:2016)



The clinical process - an overview of interactions with other types of processes (from EN ISO 13940:2016 - modified)

ΟΡΙΣΜΟΣ

Τα Standard Operating Procedures (SOP) είναι μια **σειρά διαδικασιών** που πρέπει να ακολουθούνται για την ολοκλήρωση εργασιών σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.

Μέσα σε αυτές τις διαδικασίες καθορίζονται τα **πρότυπα λειτουργίας του οργανισμού**.





ISO 9001



DOCUMENTATION

STANDARD



PROCESS



IMPLEMENTATION

**OPERATING
SOP**



INSTRUCTIONS



WORKFLOW

PROCEDURE

Γιατί είναι σημαντική η καταγραφή τυποποιημένων διαδικασιών;

☐ Εξασφαλίζουν την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών

Η τυποποίηση μιας διαδικασίας ακολουθείται από την βελτιστοποίησή της. Η εφαρμογή αυτής της βέλτιστης πρακτικής γίνεται έτσι πρότυπο λειτουργίας και αναφοράς.

Η ανάπτυξη τυποποιημένων διαδικασιών διασφαλίζει ότι η ομάδα αναγνωρίζει ακι συμφωνεί στον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο για να εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία.

☐ Εξασφαλίζουν συνέπεια και αποτελεσματικότητα στη λειτουργία του Οργανισμού

Δίνει τη δυνατότητα στον οργανισμό να λειτουργεί σαν μια καλορρυθμισμένη μηχανή.

Διασφαλίζει ότι η ομάδα θα γνωρίζει πάντα τον σωστό δρόμο που πρέπει να ακολουθήσει—και θα ακολουθεί πάντα αυτόν τον δρόμο όταν είναι απαραίτητο, με ΣΥΝΕΠΕΙΑ.

☐ Συνεισφέρουν στη διασφάλιση της Ποιότητας

Οδηγεί στο να ολοκληρώνεται η κάθε διεργασία με τον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο που οδηγεί σε συνολική βελτίωση της ποιότητας των εργασιών και των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων.

Γιατί είναι σημαντική η καταγραφή τυποποιημένων διαδικασιών;

- ❑ Διευκολύνεται η αφομοίωση από τους νέους εργαζόμενους και η εισαγωγική εκπαίδευση

Καθορίζοντας με σαφήνεια τις τυποποιημένες διαδικασίες στον οργανισμό, διευκολύνεται η ένταξη νέων εργαζομένων και βελτιώνεται ο τρόπος με τον οποίο εκπαιδεύονται τα μέλη της ομάδας.

- ❑ Διατηρείται η γνώση του Οργανισμού

Η επιχειρησιακή γνώση και η γνώση των λειτουργιών δεν είναι προσωποεξαρτώμενη αλλά παραμένει στον Οργανισμό. Ακόμη και όταν συγκεκριμένοι άνθρωποι αποχωρήσουν, η τεχνογνωσία που έχουν φέρει στον οργανισμό παραμένει εντός του οργανισμού

- ❑ Μειώνονται οι παρανοήσεις

Καταγράφοντας τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας και καθιστώντας την άμεσα διαθέσιμη, το προσωπικό ευθυγραμμίζεται στη σωστή πρακτική

Γιατί είναι σημαντική η καταγραφή τυποποιημένων διαδικασιών;

- ☐ Νομική συμμόρφωση

Η καταγραφή τυποποιημένων διαδικασιών βοηθά τον οργανισμό να εκπληρώσει τις γενικές νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις του.

- ☐ Απαραίτητη για την πιστοποίηση του οργανισμού από διεθνείς φορείς.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

1. Καθορίζουμε τους στόχους για τη δημιουργία της διαδικασίας
2. Προσδιορίζουμε την τρέχουσα διαδικασία
3. Προσδιορίζουμε ποιους αφορά η διαδικασία
(Θα χρησιμοποιηθούν οι διαδικασίες από μια ευρύτερη ομάδα για να διασφαλιστεί η συνέχεια του οργανισμού (continuity of delivery); Αν ναι, θα δημιουργήσουμε μια λεπτομερή, βήμα προς βήμα διαδικασία που ανταποκρίνεται στο επίπεδο δεξιοτήτων και εξοικείωσης με τα εργαλεία και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται.)
4. Καταγράφουμε τη διαδικασία (Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε διάφορα εργαλεία, όπως διαγράμματα ροής)
5. Ελέγχουμε το έγγραφο
6. Εκπαιδεύουμε τους χρήστες στη χρήση της
7. Εφαρμόζουμε τη διαδικασία και παρακολουθούμε τα αποτελέσματα εφαρμογής της
8. Επικαιροποιούμε τη διαδικασία

Η διαδικασία που θα καταγράψουμε αφορά τη βέλτιστη έκδοχή της

Η διαδικασία συνεχώς βελτιώνεται

HEADER		
Title of the process and document number for future reference.		
	GOAL	Write your goal comprising of 2-3 sentences.
	STAKEHOLDERS	Names and the positions of the people involved in the process.
	PROCESS	A Step by step details on how to implement the process. The main purpose of writing an SOP.
	NECESSARY DOCUMENTS	Include all the reference material that a person might require while reading the SOP. E.g. - If you have created an SOP for your supply management process, you must put documents like the run sheet, list of suppliers, their contact details, etc.
	GLOSSARY	An explanation of foreign terminologies used in the SOP document
 SIGNATURE		

**Step-by-Step
Format**

Step 1

Step 2

Step 3



Hierarchical Format

Step 1

11(a)

12(c)

Step 2

2(a)

21(5)

Step 3

31(a)

3101

330

Flowchart Format



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ



Ας μιλήσουν για ποιότητα οι
επαγγελματίες υγείας...



Σύγχρονες διαστάσεις της ποιότητας στην Υγεία

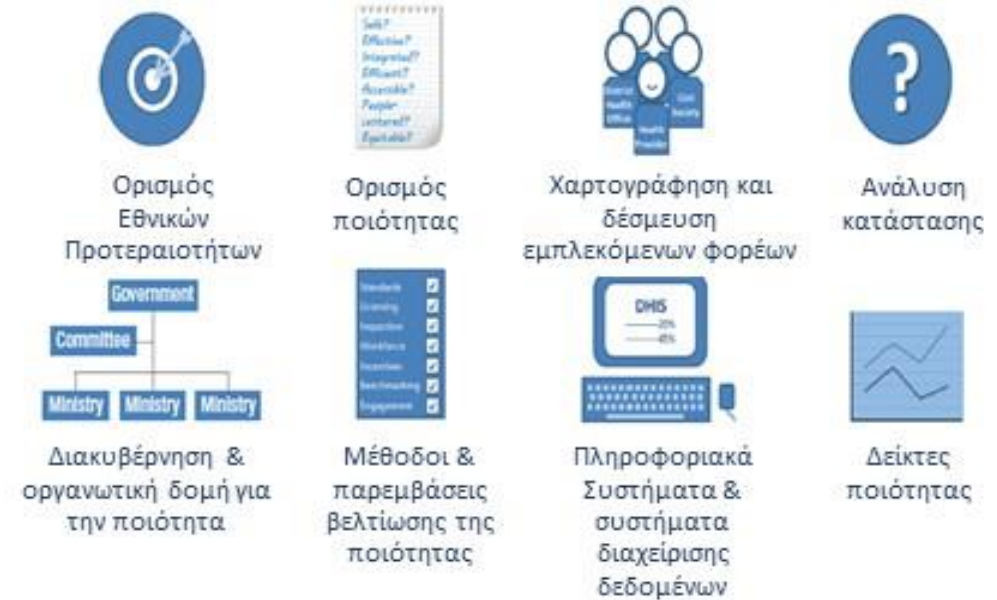
Πολλές φορές οι διαστάσεις της ποιότητας (quality dimensions) της φροντίδας συγχέονται με τους δείκτες ποιότητας αν και κάποιες μπορεί να έχουν διττό ρόλο.

Οι διαστάσεις της ποιότητας οφείλουν προκύπτουν μέσα από την παραγοντική ανάλυση των ερωτηματολογίων που αξιολογούν την ποιότητα της φροντίδας και δεν είναι μετρήσιμες.

Στρατηγική διαρκούς βελτίωσης στο Νοσοκομείο

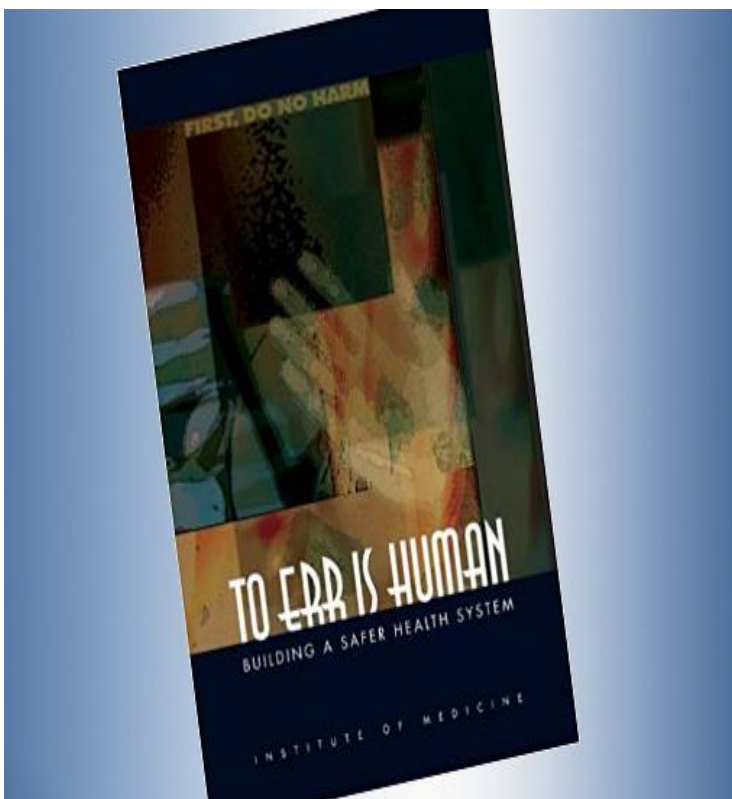
- ✓ Κατανόηση βασικών εννοιών για τη διαρκή βελτίωση και αποτελεσματικότητα
- ✓ Αναγνώριση των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος και των σημαντικών ενεργειών για ένα επιτυχημένο πλάνο βελτίωσης της ποιότητας
- ✓ Εξοικείωση με εργαλεία διοίκησης για τη διασφάλιση διαρκούς βελτίωσης

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ



ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Η έννοια της ασφάλειας των ασθενών, η διαχείριση των κινδύνων και η σύνδεσή τους με τη διασφάλιση ποιότητας στους οργανισμούς του κλάδου υγείας
Πρόληψη και καταγραφή σφαλμάτων και ανεπιθύμητων συμβάντων
Πρότυπα πιστοποίησης και διαπίστευσης της ποιότητας στον χώρο της Υγείας
Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας των Υπηρεσιών Υγείας - Κλινική Διακυβέρνηση



Το Err is Human (IOM, 1999) στις ΗΠΑ, η Μελέτη του Αυστραλιανού οργανισμού για την ποιότητα στην υγειονομική περίθαλψη (Wilson et al 1995) και παρόμοιες αναφορές σε ευρωπαϊκές χώρες, αποκάλυψαν ότι **ένας στους δέκα νοσηλευόμενους ασθενείς υφίσταται βλάβη εξαιτίας ανεπιθύμητων συμβάντων**

Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America, Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (Eds.). (2000). *To Err is Human: Building a Safer Health System*. National Academies Press (US).



THE ECONOMICS OF PATIENT SAFETY 2017



ΠΟΥ-ΟΟΣΑ: 2017-2019 →

Οι εκτιμήσεις των “χαμένων” πόρων Τομέα Υγείας κυμαίνονται από ένα συντηρητικό 10% έως 34%

Συχνοί τύποι Συμβάντων- Σφαλμάτων

- Λάθη φαρμακευτικής αγωγής
- Ενδονοσοκομειακές λοιμώξεις (παλαιός ορισμός) / λοιμώξεις σχετιζόμενες με την υγειονομική φροντίδα (HAI)
- Πτώσεις ασθενών
- Φλεβική θρομβοεμβολή (VTE)
- Διαγνωστικά σφάλματα (εσφαλμένη ή καθυστερημένη διάγνωση)
- Θάνατος κατά τη διάρκεια παρεμβάσεων με τυπικά χαμηλά ποσοστά θνησιμότητας

Ασφάλεια Ασθενών

Ευρωπαϊκά δεδομένα, δείχνουν σταθερά ότι τα ιατρικά λάθη και συναφή ανεπιθύμητα συμβάντα υγείας εμφανίζουν επίπτωση στο 8% έως 12% των νοσηλειών (WHO, 2014).



Patient Safety – the global context

Burden of Unsafe Care



Adverse Events in top ten

- Adverse events likely **one of the 10 leading causes** of death and disability worldwide



Adverse Events in HICs

- **One in every 10 patients** harmed while receiving **hospital care** in HICs



Adverse Events in LMICs

- **134 million adverse events** occur each year in hospitals in LMICs
- Contributes to **2.6 million deaths** annually

Ασφάλεια Ασθενών

Patient Safety – the global context



Burden of Unsafe Care



Harm in Primary Care

- 4 out of 10 patients are harmed in primary and ambulatory care settings



Cost of Patient Harm

- High cost treating effects of patient harm
- 15% of total hospital expenditure and activity direct result of adverse events
- Up to 83% harm to patients in health care is avoidable



Unsafe Medication Practices and Errors

- Harm millions of patients
- Costs billions of USD every year

Ασφάλεια Ασθενών: Ασφαλής Διαχείριση Φαρμακευτικής Αγωγής



As many as **one-in-10**
hospitalizations in OECD
countries may be caused by a
medication-related harm and...



One-in-five inpatients experience
medication-related harms during
hospitalization

Costs from
avoidable
admissions due
to medication-
related harms



Added length of
stay due to
preventable hospital-
acquired medication-
related harms



OVER
USD 54
billion

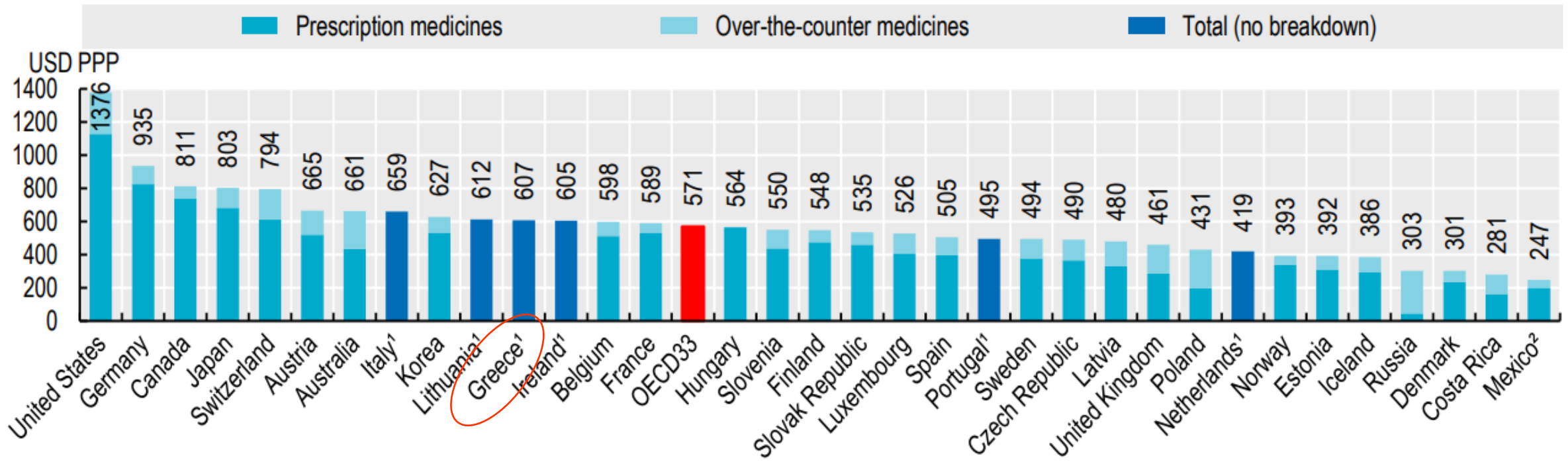


in OECD countries, annually



Ασφάλεια Ασθενών: Ασφαλής Διαχείριση Φαρμακευτικής Αγωγής

Figure 1.5. Expenditure on retail pharmaceuticals per capita, 2019 (or nearest year)



OECD Health Working Papers, The Economics of Medication Safety (2022)
Improving medication safety through collective, real-time learning

Βλάβη Ασθενή: Ο κίνδυνος με τη σημαντικότερη Επίπτωση (I)

Λοιμώξεις που συνδέονται με τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης (healthcare acquired infections/ nosocomial infections) επηρεάζουν κατ' εκτίμηση 1 στους 20 ασθενείς (4,1 εκατομμύρια ασθενείς σε όλο τον κόσμο):

- Λοιμώξεις του ουροποιητικού συστήματος (27%)
 - Λοιμώξεις του κατώτερου αναπνευστικού συστήματος (24%)
 - Χειρουργικές λοιμώξεις (17%) και
 - Αιματογενώς μεταδιδόμενες λοιμώξεις (10,5%)
- 39 εκ θάνατοι από πολυανθεκτικότητα στα αντιβιοτικά ως το 2050!!!

Global burden of bacterial antimicrobial resistance 1990–2021: a systematic analysis with forecasts to 2050, Naghavi, Mohsen et al. The Lancet, Sept 2024

Τα διαγνωστικά λάθη ευθύνονται για το 16% της αποτρέψιμης βλάβης των ασθενών και είναι κοινά σε όλους τους τομείς παροχής υγειονομικής περίθαλψης. Τα διαγνωστικά σφάλματα μπορούν να περιλαμβάνουν παραλείψεις, λανθασμένες, καθυστερημένες ή μη γνωστοποιημένες διαγνώσεις.

WHO, World Patient Safety Day, 17-0-2024

Βλάβη Ασθενή — ο κίνδυνος με τη σημαντικότερη Επίπτωση (2/2)

Η έκθεση ορόσημο του 2017 του ΟΟΣΑ σχετικά με τις "Δαπάνες στην υγεία" παρουσίασε ανησυχητικά στοιχεία σχετικά με την ακατάλληλη – πλημμελή φροντίδα και τη σπατάλη των διαθέσιμων πόρων στις Υπηρεσίες Υγείας

Η έκθεση τόνισε ότι ένα σημαντικό ποσοστό των δαπανών για την υγεία "στην καλύτερη περίπτωση, διατίθεται αναποτελεσματικά και στη χειρότερη περίπτωση, η διάθεσή του μπορεί να χαρακτηριστεί ως σπατάλη". **Οι εκτιμήσεις των "χαμένων" πόρων Τομέα Υγείας κυμαίνονται από ένα συντηρητικό 10% έως 34% (στις ΗΠΑ)**

Στην πρόσφατη αντίστοιχη έκθεση (**The Economics Of Patient Safety From Analysis To Action © OECD 2020**) τονίστηκε ότι σε παγκόσμιο επίπεδο, η **μη ασφαλής περίθαλψη οδηγεί σε πάνω από 3 εκατομμύρια θανάτους κάθε χρόνο**. Οι συνέπειες της βλάβης στην υγεία του παγκόσμιου πληθυσμού υπολογίζεται σε **64 million Disability-Adjusted Life Years – DALYs**.

Hospital common risk types

Environment risk

Government funding/ policy, Laws & Regulations, Economy, Demographics, Technology, Market Share, Other providers, Customer needs & expectations, Public awareness, Suppliers, External disasters, External relations, Labor market

Process Risk

Empowerment risk

Purpose, Structure, Leadership, Accountability, Authority, Boundary, Compliance, Resource allocation, Communication, Rate of change, Performance measurement

Integrity risk

Fraud, Corruption, Unauthorized use, Unethical practice, Illegal acts, Reputation, Conflict of interest

Legal risk

Regulatory, Compliance Litigation, Contractual

Financial risk

Cash flow, Budget control, Cash collection, Bad debts, Payment, Investment, Insurance, Currency, Misappropriation, Value for money

IT risk

System failure, Availability, Technology, Integrity, Unauthorized access/ use, Loss of data, Cost/time overruns, User needs not met

Patient Care & Safety risk

Patient & Family rights
Information & Consent
Confidentiality
Security
Satisfaction/
Complaints
Privacy
Participation
Comfort/ Convenience

Access & Continuity
Availability/ Access
Appropriateness
Timeliness/ delay
Continuity
Over/ under utilization
Volume/ Capacity
Interfaces

Care of patients
Standard of care
Competence
Safety
Care/ Treatment accident
Prescription accident
Drug administration accident
Efficacy
Nosocomial Infection
Clinical trial/ New treatment

Assessment of Patients
Adequacy of assessment
Error (laboratory/ reporting/ interpretation)
Appropriateness
Patient/ family education
Clear communication
Patient Compliance
Other
Documentation/ recording
Service development

Human Resources risk

Staff capabilities & education
Qualifications/ registration
Proficiency
Professional development
Maintaining a quality workforce
Loss of key staff
Turnover
Recruitment
Remuneration
Industrial relations
Workforce planning

Performance
Productivity
Efficiency
Teamwork
Performance Incentives Coverage/ skill mix
Absence/ Attendance
Staff morale
Occupational safety & health
Safe systems of work
Instructions/ training/ supervision
Security/ Violence
Stress
Hazardous exposure

Facility/ Management & Safety risk

Equipment
Capacity
Availability
Interruption
Utilization
Efficiency/ Economy
Combability
Impairment
Loses
Operator
Technology

Environment
Environment impact
Conservation

Supplies
Product/ service failure
Economy
Supplier
Stock-out

Health & Safety
Act of God
Buildings/ Equipment
Fire/ Explosion/ Flooding

Medical equipment & supplies
Food hygiene
Security
Infectious diseases
Insects
Contractor

Information for decision making risk

Access, Availability, Accuracy, Timeliness, Completeness, Usability, Utilization

Clinical, Operational, Financial, Strategic

Κρίσιμα Συμβάντα (Critical Incidents)

Κάθε ανεπιθύμητο και ταυτόχρονα σοβαρό συμβάν που συμβαίνει όταν ένας ασθενής λαμβάνει θεραπεία στο νοσοκομείο. Διακρίνονται σε

- Εξαιρετικά κρίσιμα (sentinel events)
- Σημαντικά (significant incidents)

Κρίσιμα συμβάντα/ Sentinel events

Σύμφωνα με τις διεθνείς κατευθυντήριες οδηγίες ως τέτοια χαρακτηρίζονται τα εξής:

- Αυτοκτονία (παραμένοντα ασθενή)
- Αιφνίδιος θάνατος
- Μείζονα ή μόνιμη απώλεια λειτουργικότητας
- Απώλεια βρέφους (ή παράδοση βρέφους σε λάθος οικογένεια)
- Βιασμός
- Λάθος επέμβαση/ σε λάθος πλευρά- όργανο
- Χ/ρ όργανο εναπομένει μετά από επέμβαση
- Εμβολισμός αέρα



- Σοβαρό σφάλμα φαρμακευτικής αγωγής που οδηγεί σε θάνατο ή σοβαρή παρενέργεια
- Αιμόλυση κατά τη διάρκεια μετάγγισης- σοβαρή αντίδραση σχετιζόμενη με ασυμβατότητα
- Μετάδοση χρόνιας / θανατηφόρου νόσου ως αποτέλεσμα μετάγγισης ή μεταμόσχευσης
- Εμφύτευση λανθασμένου εμβρύου σε εξωσωματική
- Θάνατος τελειόμηνου βρέφους
- Μητρικός θάνατος (στη διάρκεια της κύησης ή 42 ημέρες μετά τον τοκετό)

Ορισμοί (I)

Ανεπιθύμητο συμβάν (significant or adverse events)

Συμβάν που προξενεί ή δύναται να προκαλέσει βλάβη στον ασθενή. Ο όρος ανεπιθύμητο συμβάν αναφέρεται κυρίως σε σφάλματα που προκύπτουν από τη θεραπεία που λαμβάνει ο ασθενής (χειρουργική, ενδοφλέβια αγωγή κλπ) ή σχετίζονται με ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό που χρησιμοποιήθηκε στον ασθενή. Ένα ανεπιθύμητο συμβάν που οφείλεται σε σφάλμα είναι συνήθως ένα ανεπιθύμητο συμβάν που μπορεί να προληφθεί. Δεν είναι όλα τα ανεπιθύμητα συμβάντα αποτελέσματα κάποιου σφάλματος.

Ως εκ τούτου, μόνο τα ανεπιθύμητα συμβάντα που μπορεί να προληφθούν αποδίδονται σε ιατρογενές σφάλμα.

Table1. Adverse events may differ between care settings

Level of care	Adverse event, specific to level of care	General drivers of adverse events independent of level of care
Primary care	Adverse drug events/ medication errors; diagnostic error/delayed diagnosis.	Lack of communication and information, lack of skills/knowledge, inadequate organisational culture, misaligned incentives.
Long-term care	Adverse drug events, pressure injury, falls	
Hospital care	Healthcare-associated infections, VTE, adverse drug events, pressure injury, wrong-site surgery.	

Source: Kingston-Riechers J. et al (2010), Etchells et al (2012), Levinson (2014)

Ορισμοί (I)

Ιατρογενές σφάλμα

- ☐ Η αποτυχία ολοκλήρωσης του επιδιωκόμενου θεραπευτικού πλάνου ή ακόμα και εφαρμογή λανθασμένου θεραπευτικού πλάνου.
- ☐ Μια ακούσια πράξη ή μια ενέργεια που δεν επιτυγχάνει το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.
- ☐ Παρεκκλίσεις από τη διαδικασία της περίθαλψης, οι οποίες ενδέχεται να προκαλέσουν βλάβη ή όχι.
- ☐ Η παράλειψη κατά τον προγραμματισμό ή την εκτέλεση μιας διαδικασίας που μπορεί να συμβάλει σε μια ακούσια συνέπεια.

Αμέλεια

- ☐ Μη τήρηση του αναμενόμενου επιπέδου φροντίδας από τον επαγγελματία υγείας που φροντίζει τον ασθενή. Για παράδειγμα, τραυματισμός ενός νεύρου κατά τη διάρκεια χειρουργικής επέμβασης.
- ☐ Το Εθνικό Ίδρυμα για την Ασφάλεια των Ασθενών των ΗΠΑ ορίζει την ασφάλεια του ασθενή ως την αποφυγή, πρόληψη και βελτίωση των ατυχών γεγονότων ή σωματικών βλαβών που προέρχονται από κάποια διαδικασία στις υπηρεσίες υγείας.
- ☐ Η ασφάλεια σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις όλων των «συστατικών» ενός συστήματος.

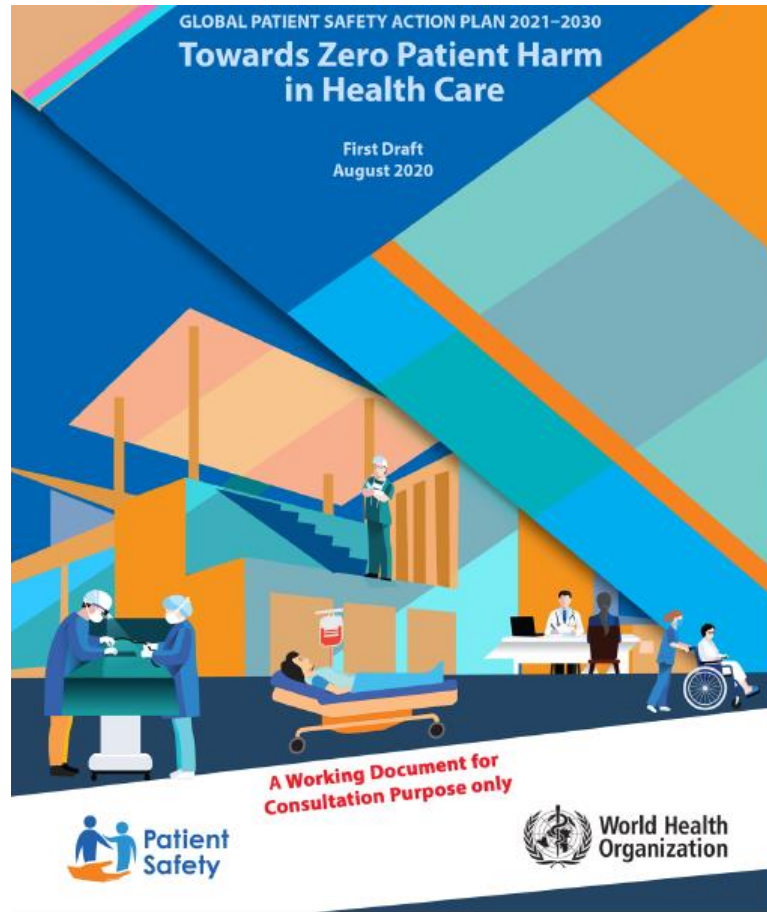
Συστήματα αναφοράς συμβάντων- Critical Incidents Reporting Systems (CIRS)

Διαπιστώθηκε ότι το CIRS συμβάλλει στην ανίχνευση αδύναμων σημείων και στην «υπόδειξη» των απαραίτητων αλλαγών του συστήματος.

Το CIRS μπορεί να παρέχει επαρκή ποιοτικά δεδομένα για τον εντοπισμό κρίσιμων σφαλμάτων του συστήματος σε οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης.

Ερευνητικά δεδομένα δείχνουν ότι οι αλλαγές του συστήματος βάσει του CIRS μειώνουν τον αριθμό των μελλοντικών ανεπιθύμητων ενεργειών από πιθανά σφάλματα.

Νέο Σχέδιο Δράσης του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας

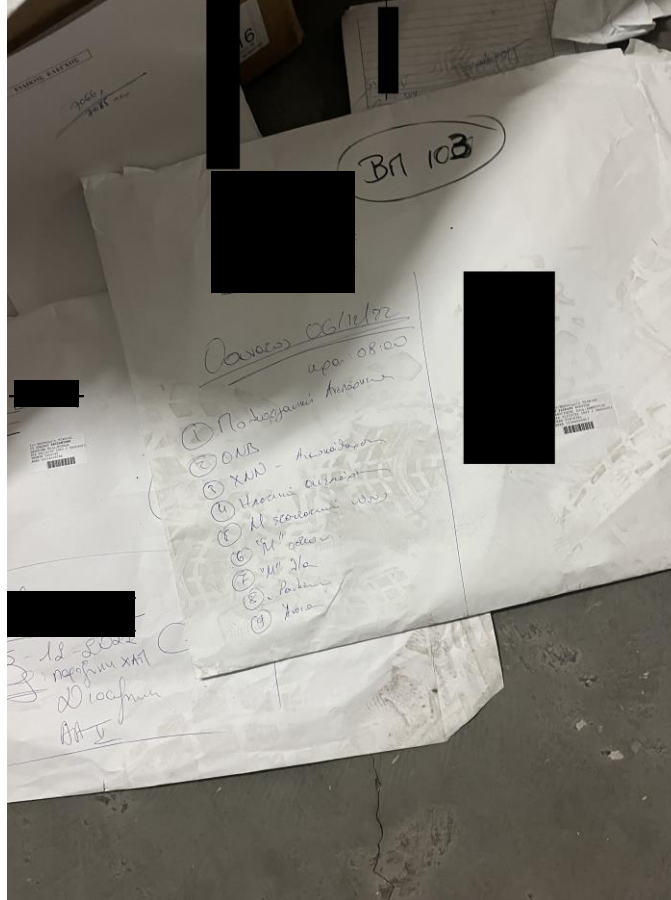


Στατιστικές δείχνουν ότι οι στρατηγικές για τη μείωση του ποσοστού των ανεπιθύμητων συμβάντων υγείας μόνο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, θα οδηγήσει στην πρόληψη άνω των 750.000 ιατρικών λαθών ετησίως, οδηγώντας σε:

- ✓ 3,2 εκατομμύρια λιγότερες ημέρες νοσηλείας
- ✓ 260.000 λιγότερα περιστατικά μόνιμης αναπηρίας
- ✓ 95.000 λιγότερους θανάτους ετησίως

Ενότητα 3

Πρότυπα τυποποίησης πληροφορίας και επικοινωνίας ως παράμετροι ασφάλειας ασθενών



Η Επικοινωνία ως πρότυπο ασφάλειας (Αυστραλιανό πρότυπο)

Σκοπιμότητα

- Τα στελέχη των οργανισμών υπηρεσιών υγείας οφείλουν να δημιουργούν και να διατηρούν συστήματα και διαδικασίες για την υποστήριξη της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας αλλά και με τους ασθενείς, φροντιστές και τις οικογένειες.

Βασικά πρωτόκολλα οφείλουν να διέπουν την επικοινωνία μεταξύ διεπιστημονικών ομάδων και κλινικών συντελεστών· και μεταξύ διαφορετικών παρόχων υπηρεσιών υγείας.

Οι επαγγελματίες υγείας χρησιμοποιούν αυτά τα συστήματα ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά για τη διασφάλιση της ασφάλειας του εξυπηρετούμενου/ ασθενή.

<https://www.safetyandquality.gov.au/standards/nsqhs-standards/communicating-safety-standard#criteria>

Βασικές αρχές

- ✓ **Clinical governance and quality improvement to support effective communication**
- ✓ **Correct identification and procedure matching (patient identification protocols, WHO surgical safety checklist)**
- ✓ **Communication at clinical handover (patient transfer, intrahospital/ outside the hospital)**
- ✓ **Documentation of information**
- ✓ **Communication of critical information**
 - New critical diagnostic or test results that require a change to care
 - Changes in a patient's physical and psychological condition, including unexpected deterioration or development of complications (linked to the Recognising and Responding to Acute Deterioration Standard)
 - Errors in diagnosis
 - Missed test results
 - Predetermined alerts and triggers
 - Follow-up communication following a review of results.

Πρότυπη λογοδοσία- γραπτή ενημέρωση

DATAS Report

Use to report patient condition during hand-offs, i.e., shift-to-shift, unit-to-unit.

D Demographics	Diagnosis/Diet
A Assessment	Allergies Assessment: • Vital Signs • Pain Level • Systems Review • IV/Invasive Lines / Other Devices • New Medication Orders
T Tests	Test Performed • Results Telemetry • Rhythm
A Alerts	Activity Level Alerts: • DNR Status • Precautions • Fall Risk • Additional Patient/ Family Concerns • Anticipated Changes
S Status	Status of: • Plan of Care • Current Treatment • Discharge



SBAR Report

Use to report findings to a physician or other members of the health care team about a patient's condition.

Prior to calling the physician, review the last 24 hours of progress notes and always assess the patient.

S Situation	I am calling about: <i>Patient name and location</i> The problem I am calling about is: <i>State what the problem is, when it happened, when it started, how severe it is.</i> The most recent vital signs are: <i>BP: _____, Pulse _____, RR _____, Temperature _____.</i> I have just assessed the patient and I am concerned about: <i>State what you are concerned about.</i>
B Background	State pertinent background information related to the situation. It may include: diagnosis, medications, allergies, labs, code status, interventions and other pertinent clinical information.
A Assessment	What is your assessment of the situation? <i>State what you think the problem is.</i> State if the patient is unstable or appears to be getting worse.
R Request	If you have a specific request related to the problem you are reporting: <i>State the request.</i> Remember to read back all verbal and telephone orders. Request a read back when reporting critical test results.



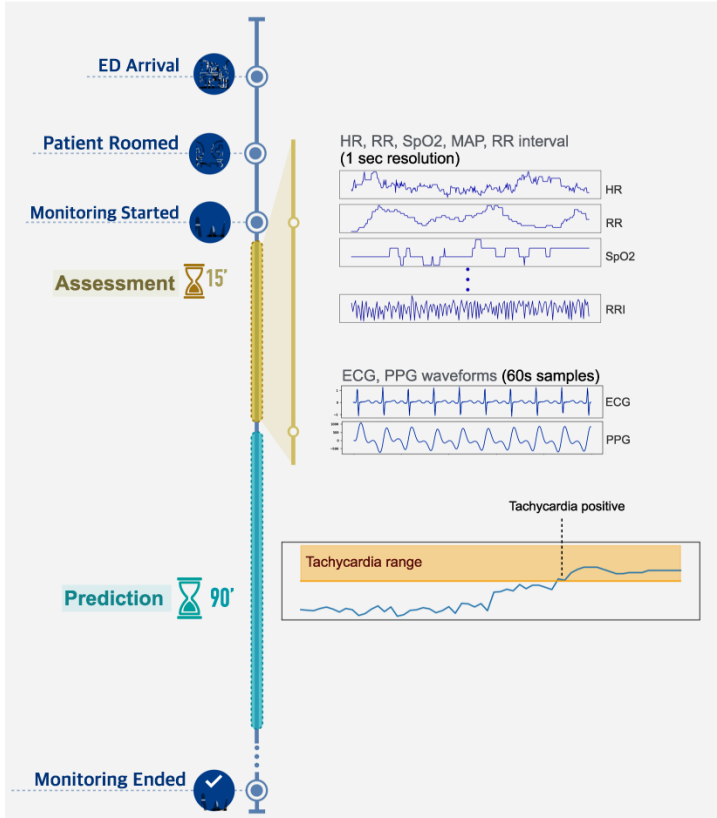
How To Use SBAR in Nursing

1. Make a clear, concise description of the situation
2. Provide background information about the patient
3. Give the receiver your assessment of the situation
4. Say what you would like the outcome to be

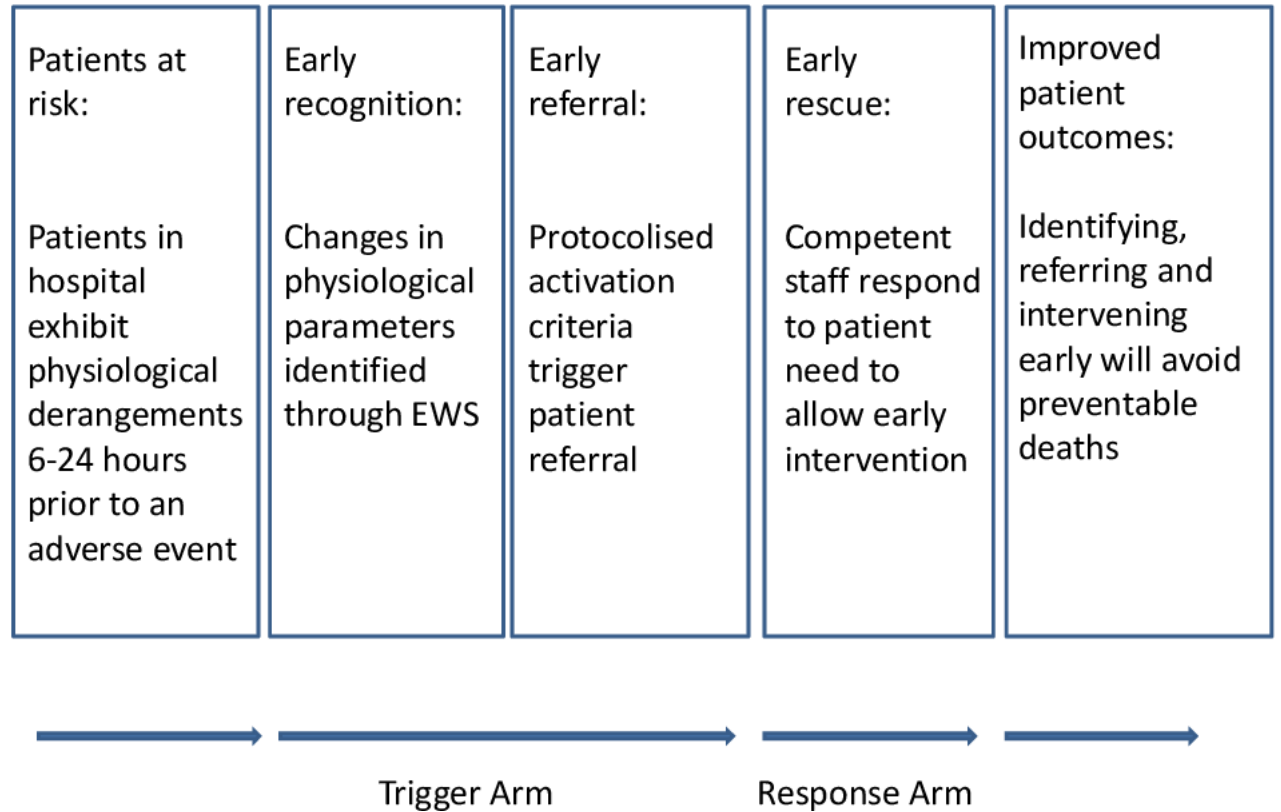
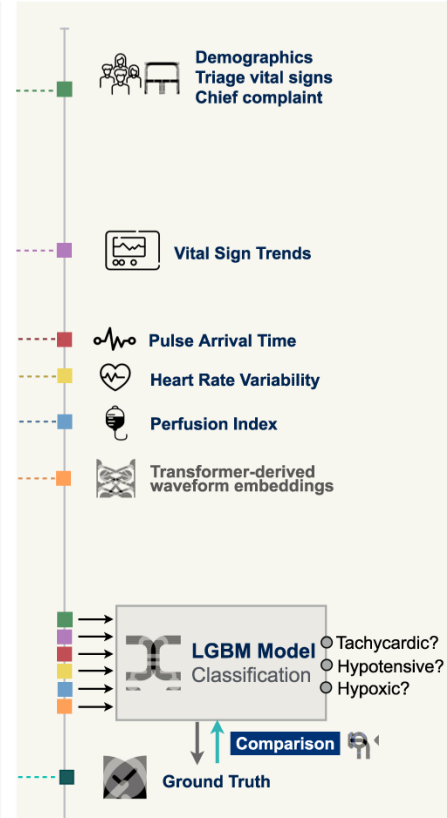


Πρωτόκολλα έγκαιρης αναγνώρισης συμπτωμάτων επιδείνωσης ασθενούς

TIMELINE



FEATURES AND PREDICTION WORKFLOW



Σήμανση φαρμάκων

ΦΑΡΜΑΚΑ ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (HIGH ALERT MEDICATION- HAM)

- Είναι η κατηγορία αυτή των φαρμάκων που χορηγούμενα ακόμα και στην σωστή δόση μπορεί να επιφέρουν σοβαρές επιπλοκές ακόμα και θάνατο.
- Η αξιολόγηση κινδύνου η οποία γίνεται διεθνώς κατατάσσει αυτή την κατηγορία φαρμάκων σε ξεχωριστή θέση που απαιτούνται συγκεκριμένες δράσεις και στρατηγικές προκειμένου να εξασφαλιστεί η ασφαλής χορήγηση τους

ΟΜΟΙΑΖΟΝΤΑ ΦΑΡΜΑΚΑ (LOOK ALIKE SOUND ALIKE DRUGS)

- Είναι η κατηγορία αυτή των φαρμάκων τα οποία το όνομά τους ή η όψη της συσκευασίας του μοιάζει με κάποιο άλλο φάρμακο και χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην αποθήκευση και κατά τη χρήση τους.





THANK



YOU