

SYSTEMY JAKOŚCI

W Samodzielnym Publicznym Szpitalu Wojewódzkim im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu zostały wdrożone następujące systemy zewnętrznej oceny jakości świadczonych usług:

- Akredytacja Szpitala – Wymagania zawarte w Programie akredytacji szpitali.
- Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania zawarte w normie PN-EN ISO 9001:2015, z uwzględnieniem rentgenodiagnostyki i radiologii zabiegowej.
- Systemy Zarządzania Środowiskowego – Wymagania i wytyczne stosowania zawarte w Normie PN-EN ISO 14001:2015.
- Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy – Wymagania zawarte w normach PN-N 18001:2004 i BS OHSAS 18001:2007.
- Technika Informatyczna; Techniki Bezpieczeństwa; Systemy Zarządzania bezpieczeństwem Informacji, Wymagania: PN-ISO/IEC 27001:2007.
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności: ISO 22000:2005.
- „Szpital Przyjazny Dziecku”
- „Szpital bez bólu”

AKREDYTACJA

Dotyczy instytucji opieki zdrowotnej, dobrowolnie poddających się ocenie, opartej na określeniu stopnia zgodności z wcześniej znanymi standardami akredytacyjnymi. Ocena jest przeprowadzana przez bezstronną i niezależną w decyzjach, profesjonalną placówkę akredytacyjną, która przyznając akredytację, wydaje stosowne świadectwo.

Program Akredytacji Szpitali został wydany przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia w Krakowie. Zawiera on zespół standardów, opracowanych przez grupę ekspertów i zatwierdzonych przez Radę Akredytacyjną. Standardy te określone są na poziomie optymalnym, ustalone w dziedzinach mających istotny wpływ na bezpieczeństwo i jakość opieki świadczonej pacjentom oraz sformułowane w postaci zwięzłych zadań, określających stan pożądany.

W roku 2001 - Szpital uzyskał pełną akredytację na okres 3 lat. W 2016 roku została przeprowadzona kolejna, już szósta wizyta akredytacyjna, która potwierdziła wysoką zgodność spełnienia standardów akredytacyjnych i utrzymanie statusu Szpitala Akredytowanego na kolejne trzy lata – do listopada 2019 roku.

W październiku 2019 roku odbędzie się kolejna - siódma wizyta akredytacyjna. Status Szpitala akredytowanego utrzymujemy od 2001 roku, a poziom spełnienia zgodności standardów akredytacyjnych jest wysoki.

Akredytacja jest dobrą formą udowodnienia, że jakość jest zgodna z określonymi wymogami.

Poprzez kompleksowe podejście do jakości, doskonałym uzupełnieniem standardów akredytacyjnych w Szpitalu są Systemy Zarządzania Jakością, z uwzględnieniem rentgenodiagnostyki i radiologii zabiegowej, Zarządzania Środowiskowego i Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy oraz Zarządzania czynnikami ryzyka w zakresie Bezpieczeństwa Żywności w całym łańcuchu dostaw.



SYSTEMY JAKOŚCI

Pierwszą Normę w zakresie Systemów Zarządzania wdrożyliśmy w 2006 roku. W kolejnych latach następne. **Aktualny ich status jest następujący:**

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - ISO 9001: 2015. Audit pierwszej certyfikacji odbył się w 2006 roku. W 2017 roku odbył się po raz piąty audit ponownej certyfikacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO - ISO 14001: 2015. Od dnia 2 listopada 2007 roku Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu wprowadził i stosuje System Zarządzania Środowiskowego. W 2017 roku odbył się po raz piąty audit ponownej certyfikacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY PN-N 18001: 2004. Od dnia 29 lipca 2008 roku Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu wprowadził i stosuje System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy. W 2017 roku odbył się po raz czwarty audit ponownej certyfikacji. W dniu 03 czerwca 2014 roku Szpital uzyskał również Certyfikat potwierdzający wprowadzenie i stosowanie **Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy OHSAS 18001:2007**, a w 2017 roku odbył się po raz drugi audit ponownej certyfikacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI ISO 27001:2014. Od 2010 roku Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu wprowadził i stosuje System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. W 2017 roku odbył się po raz trzeci audit ponownej certyfikacji.

Zakres certyfikacji Zintegrowanego Systemu ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, PN-N-18001:2004, OHSAS 18001:2004, ISO 27001:2014 jest wspólny i dotyczy – „Usług medycznych stacjonarnych i ambulatoryjnych w zakresie diagnostyki, leczenia, pielęgowania, rehabilitacji, profilaktyki, promocji zdrowia oraz dydaktyki, sterylizacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM ŻYWNOŚCI ISO 22000:2005. W dniu 09 czerwca 2017r. Szpital w drodze drugiego auditu ponownej certyfikacji uzyskał potwierdzenie stosowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności – ISO 22000:2005. Od 31 lipca 2008 roku do 09 czerwca 2014 roku Szpital posiadał CERTYFIKAT HACCP według CAC/RSP 1-1969, Rev. 4 (2003) w zakresie "Przygotowania i dystrybucji w systemie tacowym posiłków dla pacjentów Szpitala oraz sprzedaży konsumenckiej w bufecie". Od 2014 roku zakres działalności objęty Certyfikatem potwierdzającym zgodność Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności z Normą ISO 22000:2005 został ustalony w zakresie: „Usług gastronomicznych, żywienia szpitalnego, żywienia zbiorowego”.

Certyfikaty są ważne do czerwca 2020 roku. Szpital podlega systematycznym audytom nadzorującym. Szpital stosuje zidentyfikowane procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością, metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu, jak i nadzorowania tych procesów oraz zapewnia dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomagania przebiegu i monitorowania tych procesów. Wdrażamy działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Jest określona odpowiedzialność i uprawnienia, komunikacja i cele dotyczące jakości. Program audytów wewnętrznych został w pełni wdrożony. W corocznym procesie Przeglądu Zarządzania zapewniamy, że systemy zarządzania są ciągle przydatne, odpowiednie i skuteczne – co potwierdzają zgromadzone i przedstawione do wglądu analizy danych. W ramach Przeglądu podkreśla się, że systematycznie oceniane jest zadowolenie pacjentów. Podejmowane są działania wynikające z wniosków, odczuć i sugestii przekazywanych

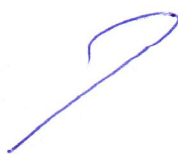


SYSTEMY JAKOŚCI

przez pacjentów/rodziny/opiekunów. Audyty Wewnętrzne i Przeglądy Zarządzania są przeprowadzane w zaplanowanych terminach. Zapewniona jest zgodność działań z wymaganiami prawnymi. Efektywnie zarządzamy ryzykiem zawodowym i efektywnie wdrożyliśmy zabezpieczenia wymagane dla zapewnienia bezpieczeństwa informacji. Proces szacowania ryzyka, tak istotny w zarządzaniu bezpieczeństwem informacji, jest nadzorowany i opisany. **Potwierdzono spełnienie wymagań i efektywność systemu zarządzania jakością, środowiskowego, BHP, bezpieczeństwa informacji i bezpieczeństwa żywności.**

W roku 2008 uzyskaliśmy Certyfikat Szpitala Przyjaznego Dziecku. Od 11 lat Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu nieprzerwanie utrzymuje **Status Szpitala Przyjaznego Dziecku**. Inicjatywa ta została utworzona przez **Organizację Zdrowia (WHO) i Fundusz Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (UNICEF)**. **31.05 – 01.06. 2019r. - autorytety polskiej medycyny** - trzysobowy Zespół Oceniający Szpitale z Komitetu Upowszechniania Karmienia przeprowadził reocenę - rekomendując Szpital jako ten, który spełnia kryteria „Szpitala Przyjaznego Dziecku” do Komisji ds. Ocen, Reocen i Monitoringu. **Ogólna ocena Szpitala pod kątem realizacji 10 kroków do udanego karmienia piersią wypadła bardzo dobrze. Przygotowanie pacjentek, w zakresie przekazanej wiedzy jak i nabytych umiejętności karmienia piersią Komisja oceniła jako perfekcyjne.** Olbrzymie wrażenie na Zespole Oceniającym wywarła uroczystość z okazji 29 Światowego Tygodnia Karmienia Piersią. **Zdaniem Zespołu Oceniającego - grupa dzieci mówiąca wierszyki i wręczająca matkom piękne serduszka świadczy o wielkiej wrażliwości pracowników Szpitala i osób ich wspierających.** Komisja omawiając każdy z 10 kroków do udanego karmienia dziesięciokrotnie przywołała i podkreślała, że **ogólny wynik to 100%**. Jednostka Ochrony Zdrowia, która posiada ten tytuł jest porównywalna z odznaczonymi placówkami z całego świata, a jej sposób postępowania służy w pełni dobru dziecka i matki umożliwiając karmienie piersią. Jednocześnie w takiej placówce jest przestrzegany **"Międzynarodowy Kodeks Marketingu Produktów Zastępujących Mleko Kobiące"**, dając szansę matkom na podjęcie decyzji o karmieniu dziecka opartej na współczesnej wiedzy medycznej, a nie na reklamie.

01 czerwca 2015 roku Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu przystąpił do procedury certyfikacji „Szpitala bez bólu”. W wyniku przeprowadzonej kontroli oraz rozmowy na temat procesu opracowania i wdrożenia procedury „Oceny i leczenia bólu” **Szpital otrzymał Certyfikat „Szpital bez bólu”.** **16 maja 2018 r. Szpital przystąpił po raz drugi do procedury certyfikacji „Szpitala bez bólu” w zakresie bólu pooperacyjnego i po raz pierwszy w zakresie bólu przewlekłego,** w związku z wejściem w życie 11 maja 2017 r. nowelizacji ustawy o prawach pacjenta, przyznającej chorym prawo do uśmierzania bólu. **Polskie Towarzystwo Badania Bólu uruchomiło od lipca 2017 r. projekt certyfikacji „Szpital Bez Bólu” dla oddziałów i szpitali niezabiegowych,** ukierunkowany na zaktualizowanie wiedzy lekarzy i pielęgniarek na temat **leczenia bólu przewlekłego.** Tak jak w przypadku pozostałych wdrożonych i doskonalonych wymagań zewnętrznych systemów oceny jakości **Certyfikat został przyznany na okres 3 lat,** po upływie których, by utrzymać ciągłość statusu „Szpitala bez bólu” należy poddać się ponownej kontroli. Organizatorzy programu zapowiadają również dodatkowe, wyrywkowe kontrole w trakcie tych 3 lat ważności certyfikatu.



SYSTEMY JAKOŚCI

Od 01 października 2018 roku funkcjonuje w Szpitalu Zespół Wczesnego Reagowania i Reanimacji, którego celem jest:

- Poprawa jakości leczenia i bezpieczeństwa pacjentów.
- Wprowadzenie jednolitych kryteriów wczesnego wezwania wyspecjalizowanego zespołu do pacjentów w ciężkim stanie.
- Interwencja w przypadku nagłego zatrzymania krążenia.
- Doskonalenie współpracy w zakresie zapewnienia kompleksowej interdyscyplinarnej opieki nad pacjentem z uwzględnieniem sprawnej wymiany informacji - komunikacji interpersonalnej w Szpitalu.
- Wczesna identyfikacja pacjentów zagrożonych gwałtownym pogorszeniem stanu zdrowia i/lub zatrzymaniem krążenia/oddychania oraz ich szybkie leczenie.
- Poprawa poczucia bezpieczeństwa personelu medycznego, pacjentów i ich bliskich.
- Zmniejszenie częstości występowania niespodziewanych zatrzymań krążenia w oddziałach Szpitala.
- Racjonalizacja przyjęć pacjentów do Oddziału Anestezjologii i Intensywnej Terapii poprzez identyfikację pacjentów nie odnoszących korzyści z intensyfikacji leczenia – tzw. terapia daremna.

Utrzymywanie i doskonalenie zintegrowanych, zewnętrznych systemów oceny jakości funkcjonowania Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu, bezsprzecznie ma istotny wpływ na poziom jakości udzielanych świadczeń medycznych i niemedycznych, bezpieczny pobyt pacjentów, innych klientów zewnętrznych i warunków pracy osób zatrudnionych w Szpitalu.

Wynikiem naszej pracy ma być ciągłość w utrzymaniu statusu Szpitala Akredytowanego i posiadającego Certyfikaty Jakości, które uzyskaliśmy jeszcze w latach, kiedy nie były brane pod uwagę w procesie kontraktacji świadczeń.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego
im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu
lek. med. Andrzej Mielcarek