

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, 2009r.
- System Zarządzania Jakością – Norma ISO 9001:2015, z uwzględnieniem rentgenodiagnostyki i radiologii zabiegowej.
- System Zarządzania Środowiskowego – Norma ISO 14001:2015.
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – Norma ISO 27001:2013.
- System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy – Norma ISO 45001:2018.
- System Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności: Norma ISO 22000:2018.
- „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 po raz pierwszy poddał się ocenie i uzyskał pełną akredytację na okres 3 lat. W 2019 roku została przeprowadzona kolejna, już siódma wizyta akredytacyjna, która potwierdziła wysoką zgodność spełnienia standardów akredytacyjnych i utrzymanie statusu Szpitala Akredytowanego na kolejne trzy lata – do grudnia 2022 roku.

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.

Pierwsza Norma w zakresie Systemów Zarządzania została wdrożona w 2006 roku. W kolejnych latach następne. Pomimo zaistniałej w 2020 roku trudnej sytuacji epidemiologicznej w kraju i na świecie Szpital został przygotowany do wdrożenia wymagań zaktualizowanego standardu ISO 45001:2018 oraz ISO 22000:2018.

SYSTEMY JAKOŚCI

Aktualny ich status jest następujący:

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - ISO 9001:2015. Audit pierwszej certyfikacji odbył się w 2006 roku. W 2020 roku odbył się po raz szósty 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 2020 roku odbył się po raz szósty audit ponownej certyfikacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY - ISO 45001:2018. 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 2020 roku odbył się audit certyfikacji potwierdzający zgodność **wymagań zawartych w nowej normie BHP ISO 45001:2018, stanowiący kontynuację** czwartej recertyfikacji **SYSTEMU ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY - PN-N 18001:2004** i drugiej recertyfikacji potwierdzającej wprowadzenie i stosowanie **Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy OHSAS 18001:2007**.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI ISO 27001:2013. Od 2010 roku Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu wprowadził i stosuje System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. W 2020 roku odbył się po raz czwarty audit ponownej certyfikacji.

Zakres certyfikacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością w zakresie ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 27001:2013 jest wspólny i dotyczy – „Usług medycznych stacjonarnych i ambulatoryjnych w zakresie diagnostyki, leczenia, pielęgnowania, rehabilitacji, profilaktyki, promocji zdrowia oraz dydaktyki, sterylizacji.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM ŻYWNOŚCI ISO 22000:2018. W 2020r. Szpital w drodze trzeciego auditu ponownej certyfikacji uzyskał potwierdzenie stosowania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności – ISO 22000:2018. 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 22000:2018 został ustalony w zakresie: **„Usług gastronomicznych, żywienia szpitalnego, żywienia zbiorowego”.**

SYSTEMY JAKOŚCI

Certyfikaty są ważne do czerwca 2023 roku. Szpital podlega systematycznym audytom nadzorującym. Zidentyfikowano procesy podstawowe, pomocnicze i określono metody niezbędne do zapewnienia skuteczności ich nadzorowania oraz dostępności zasobów i informacji warunkujących monitorowanie i wspomaganie ich przebiegu. Wdrażamy działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Jest określona odpowiedzialność i uprawnienia, komunikacja i cele dotyczące jakości. 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 systematyczność oceny zadowolenia pacjentów. Podejmowane są działania wynikające z wniosków, odczuć i sugestii przekazywanych 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 racjonalnie wdrożyliśmy zabezpieczenia wymagane dla zapewnienia bezpieczeństwa informacji. Proces szacowania ryzyka, tak istotny w zarządzaniu bezpieczeństwem informacji, jest nadzorowany i opisany. **Potwierdzono spełnienie wymagań i przydatność systemów zarządzania: jakością, środowiskiem, bezpieczeństwem i higieną pracy, bezpieczeństwem informacji i bezpieczeństwa żywności.**

Systemy Zarządzania ISO są doskonałym uzupełnieniem standardów akredytacyjnych poprzez kompleksowe podejście do jakości w Szpitalu.

W roku 2008 uzyskaliśmy Certyfikat Szpitala Przyjaznego Dziecku i od 13 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 - trzyosobowy Zespół Oceniający Szpitale z Komitetu Upowszechniania Karmienia Piersią 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. Zespół pracowników Oddziału Neonatologii i Pionu Ginekologiczno-Położniczego i Patologii Ciąży zasługuje na uznanie za profesjonalizm, zaangażowanie oraz determinację w utrzymaniu i doskonaleniu wdrożonych zasad. Przygotowanie pacjentek, w zakresie przekazanej wiedzy jak i nabytych umiejętności karmienia piersią Komisja oceniła jako perfekcyjne. Zespół nie stwierdził żadnych uchybień w tym zakresie. Olbrzymie wrażenie na Zespole Oceniającym wywarła uroczystość z okazji 29 Światowego Tygodnia Karmienia Piersią. Zdaniem Zespołu Oceniającego - grupa dzieci recytująca wierszyki i wręczająca matkom piękne serduszka świadczy o wielkiej wrażliwości personelu Oddziałów oraz osób i instytucji wspierających Szpital. 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

SYSTEMY JAKOŚCI

matkom na podjęcie decyzji o karmieniu dziecka opartej na współczesnej wiedzy medycznej, a nie na reklamie. W Polsce jest obecnie 95 Szpitali Przyjaznych Dziecku.

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, aby utrzymać ciągłość statusu „Szpitala bez bólu” należy poddać się ponownej kontroli. Organizatorzy programu zapowiadają również dodatkowe, wyrównowe kontrole. Certyfikat jest ważny do maja 2021 roku.

Utrzymywanie i doskonalenie zintegrowanych, zewnętrznych systemów oceny jakości funkcjonowania Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu determinuje poziom jakości udzielanych świadczeń medycznych i niemiedycznych, bezpieczeństwo pacjentów i innych klientów zewnętrznych oraz warunki pracy osób zatrudnionych w Szpitalu.

Dyrektor Szpitala kontynuuje ciągłość w utrzymaniu statusu Szpitala Akredytowanego i posiadającego Certyfikaty Zarządzania Jakością - przyznane w okresie, w którym nie były brane pod uwagę w procesie kontraktacji świadczeń.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego
im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu
Małgorzata Popławska