

Покращення процесу



World Health
Organization





Завдання навчання

Наприкінці цього модуля учасники повинні вміти:

- Переказати історичну перспективу вдосконалення процесу.
- Описати важливість покращення процесу збереження якості.
- Пояснити необхідність інструментів для контролю над лабораторними процесами.



Сценарій

Ви провели аналіз CD4 у лабораторії. Персонал пройшов навчання і спокійно використовує його. Аналіз затвердили, результати повідомили, і «здається», що все чудово функціонує.

Звідки ви знаєте, що аналіз проходить добре і буде надалі проходити без проблем?

Система управління якістю



В. Едвардс Демінг

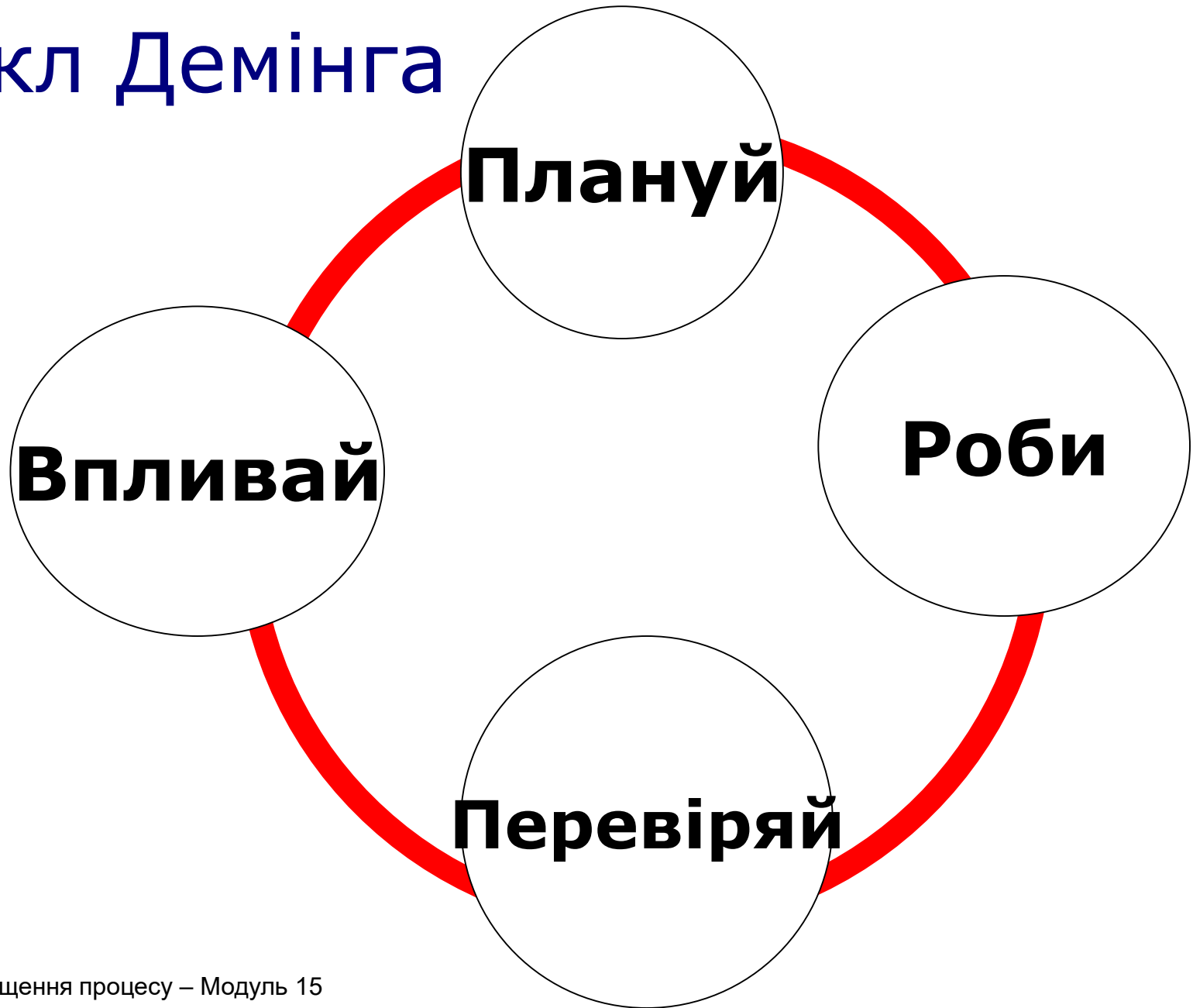
14 пунктів якості



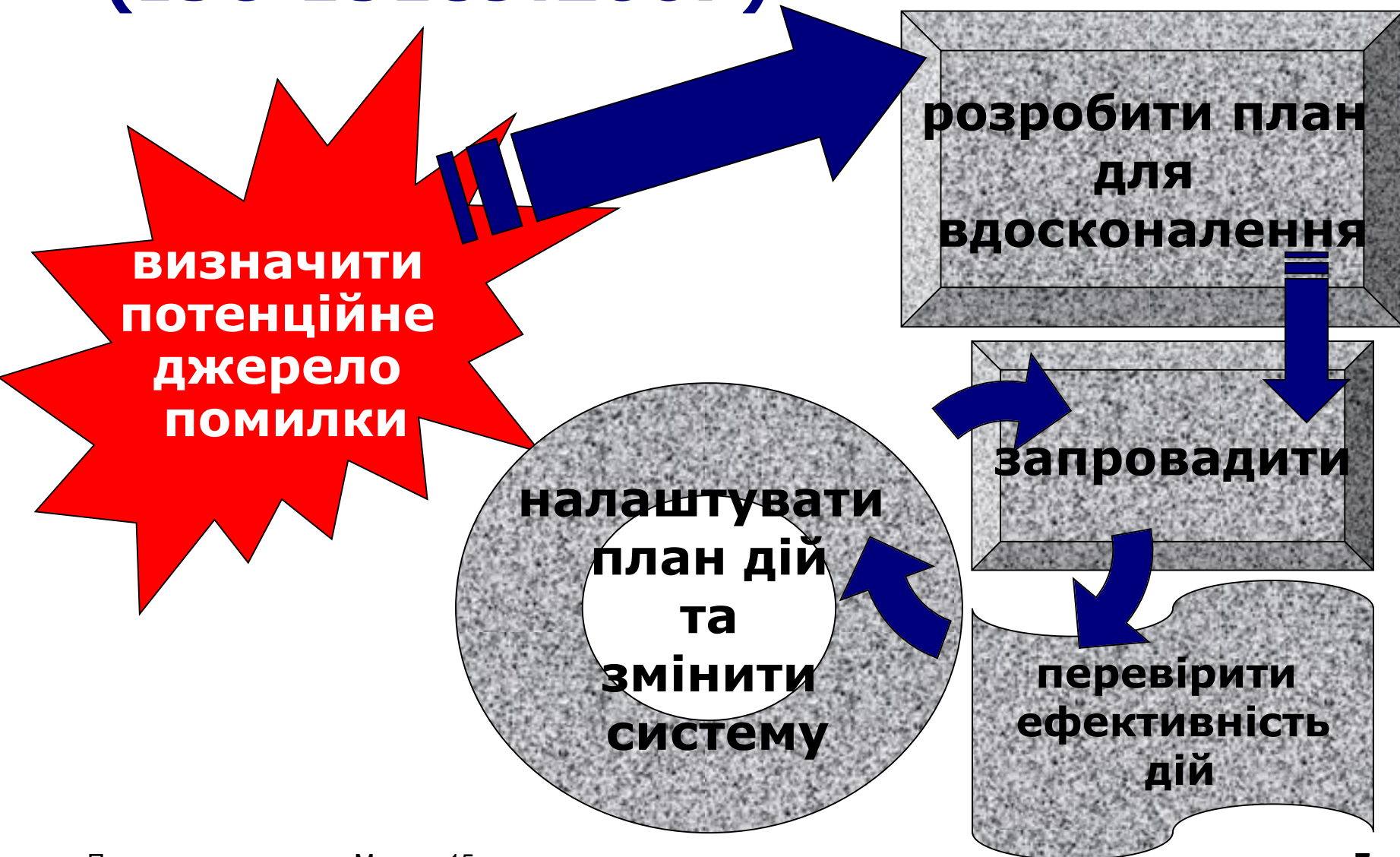
Два пункти сприяють постійному вдосконаленню:

- **сформувавши сталість мети для поліпшення**
- **удосконалюватися повсякчас і завжди**

Цикл Демінга



Постійне вдосконалення (ISO 15189:2007)

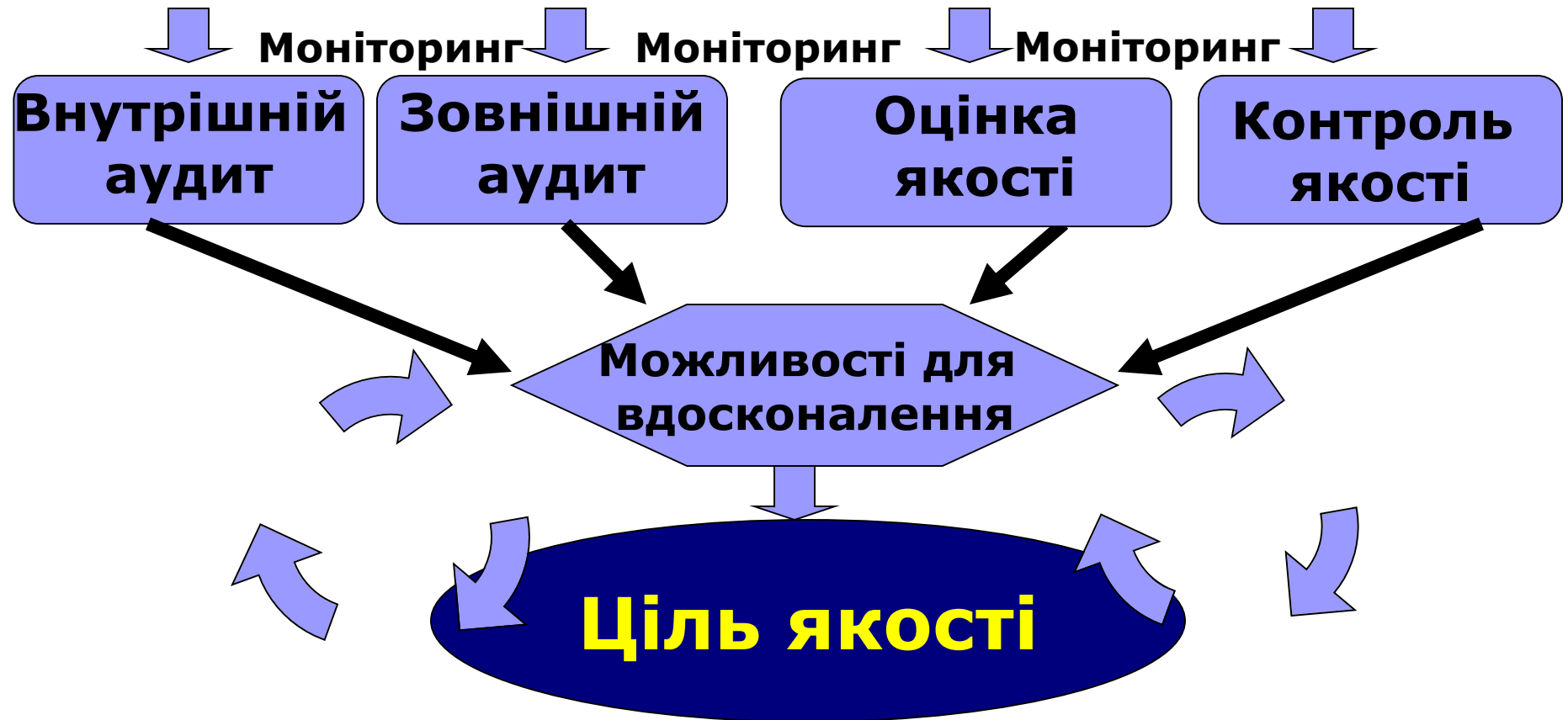


Звичайні інструменти вдосконалення

- внутрішні аудити
- зовнішнє оцінювання якості
- зовнішній аудит та акредитація
- проведення управлінського аналізу
- можливості для поліпшення
- показники якості

Якість моніторингу

План управління якістю



Нові інструменти вдосконалення

**Ощадливе
виробництво**

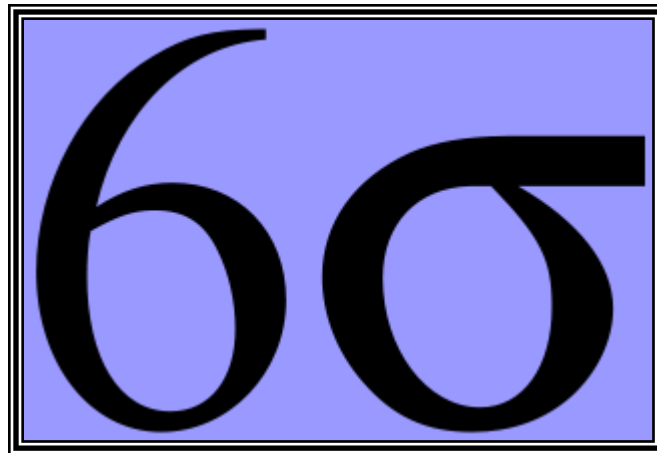
Оптимізація
простору,
часу та **дій** для
покращення
фізичної частини
робочого процесу



Нові тренди-інструменти вдосконалення

Шість сигм

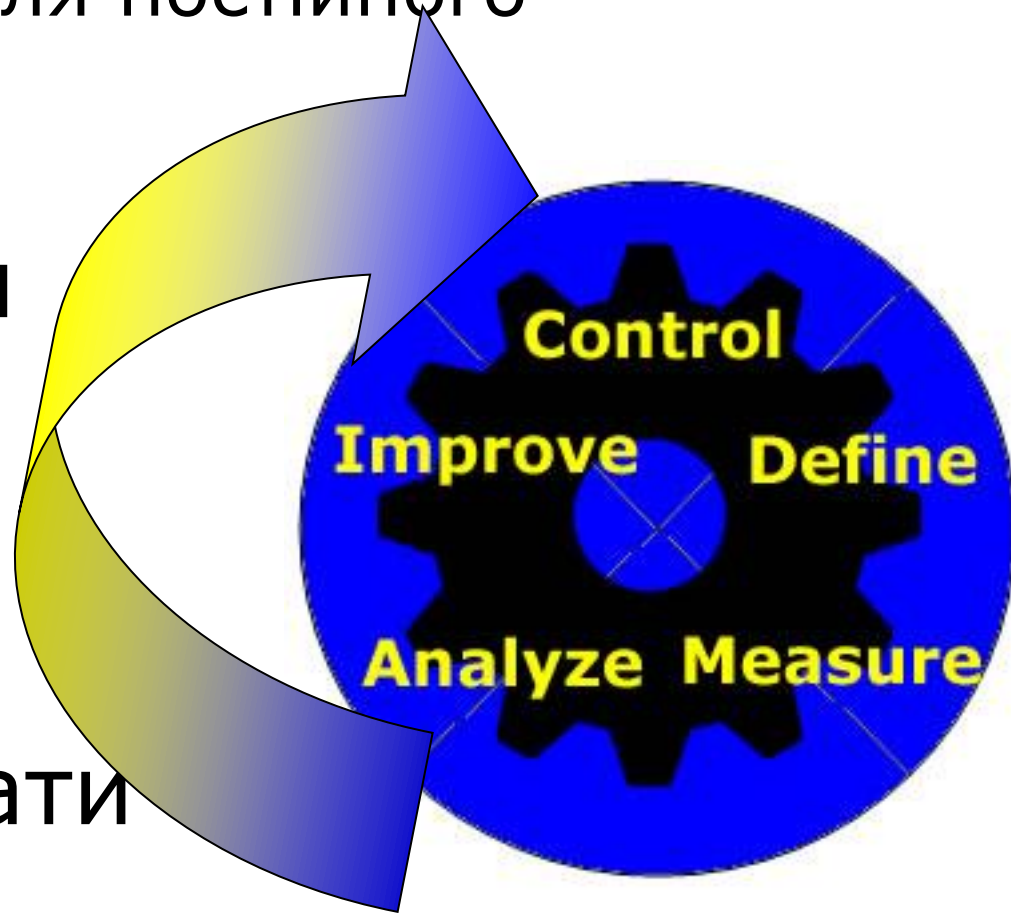
Формальна структура
планування проекту для
запровадження змін
та вдосконалення.



Структура шести сигм

Організовані процеси, що допомагають у прийнятті рішень для постійного вдосконалення:

- ✓ контролювати
- ✓ визначати
- ✓ вимірювати
- ✓ аналізувати
- ✓ вдосконалювати



Що таке якість?

«Якість визначають як **відповідність вимогам**, а не як 'добročесність' чи 'елегантність'».



Філіп Кросбі
Чотири абсолюті контролю якості,
1979

Визначення «показники (індикатори) якості»

Встановлені заходи, які використовують для визначення того, наскільки добре організація відповідає потребам, операційним та експлуатаційним очікуванням.

ISO 9001:2000 (5.4.1; 8.4)

ISO 15189:2007 (4.12.4)



Отже...

Показники (індикатори) якості

- вказують на продуктивність
- визначають якість
- підкреслюють проблеми
- визначають ділянки, які потребують подальшого вивчення
- відстежують зміни з часом

Вимірювання продуктивності

- чим менше якісних показників, тим краще
- апелювання до чинників, необхідних для успіху
- базування на потребах замовників та зацікавлених сторін
- починається зверху-вниз
- змінюється відповідно до ситуації та стратегії
- орієнтування на цілі чи завдання, засновані на дослідженні, а не на довільних цінностях

**ВЕЛИКИЙ СЕКРЕТ для
команди з визначення
показників якості**

**Залучайте людей,
які виконують
роботу,
тому що такі особи
знають, що
вони роблять!**



Характеристики індикаторів якості



Збереження оцінки

“Багато організацій витрачають тисячі годин на збирання та інтерпретацію даних. Проте велика кількість цих годин є не що інше, як даремно витрачений час, тому що організації аналізують неправильні вимірювання, що призводить до невірних прийняття рішень”.

Марк Грем Браун

Збалансована система показників: на маршруті впровадження, 1996

Індикатори комп'ютерного нонсенсу

[Посів сечі] * [глюкоза] * [INR]

X100

[NUPA_{hr}] * [Телефонні хвилини]

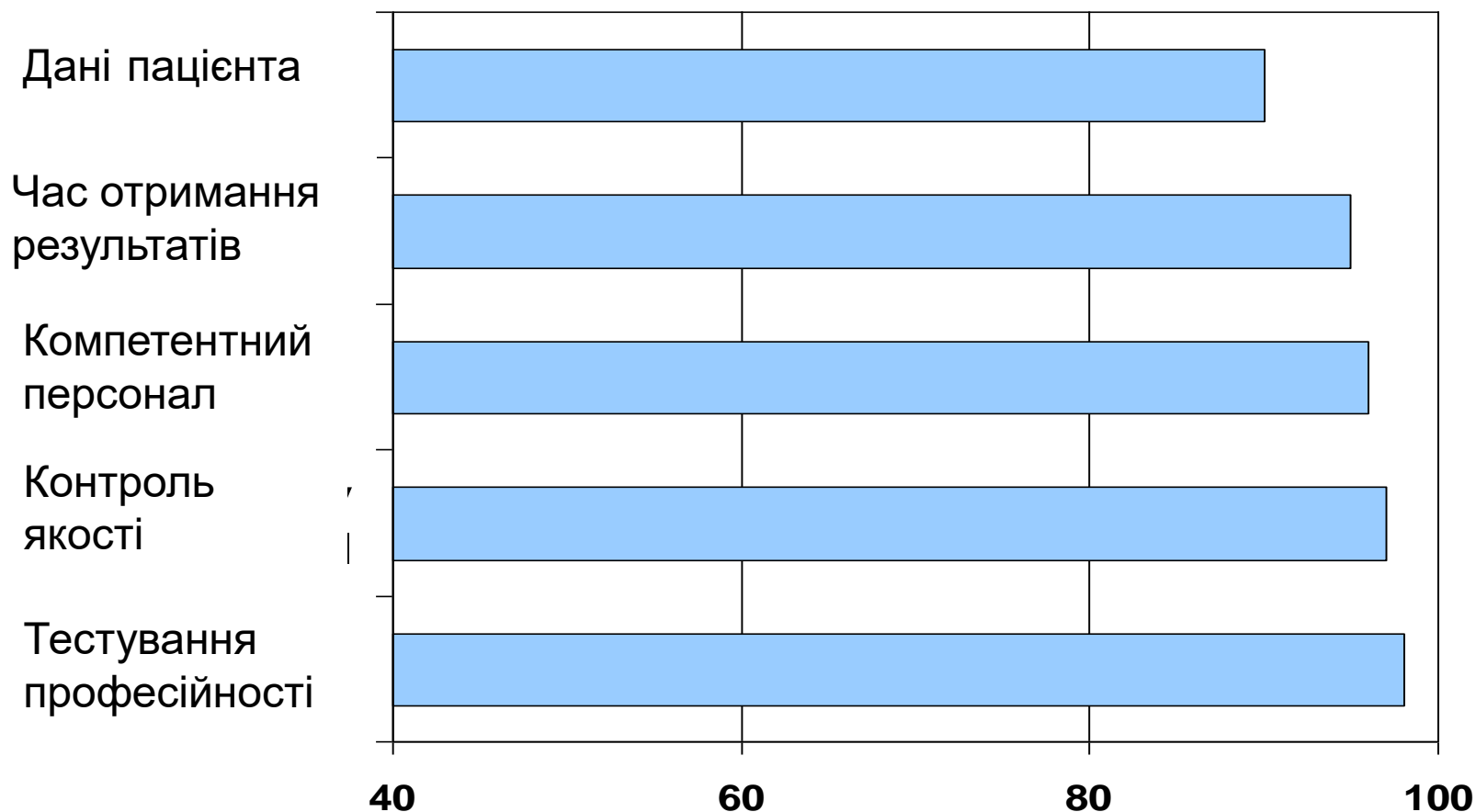


**Те, що комп'ютер
може обчислити
значення, зовсім не
означає, що це
треба робити.**

Приклади показників якості

Система	До початку досліджень	Під час досліджень	Після проведення досліджень
точність та відповідність аналізу	компетентність ідентифікації пацієнта	точність проведених на місці аналізів	критичні значення звітування час обороту
рівень задоволення лікаря	точність інформації про зразки	кореляція цитології / біопсії шийки матки	рівень задоволення лікаря
подальші дії лікаря			подальші дії лікаря
моніторинг діабету			
скринінг гіперліпідемії			
забруднення культури крові			

Відстежені загальні показники (%) 2005



Довідка: Хілборн Л. Розробка основного набору лабораторних показників якості. Конференція IQLM; 29 квітня 2005.

Обережно

Теоретично **індикатори результатів пацієнтів** найкраще оцінюють якість, але вони є **найбільш важкими для вимірювання**.

- занадто багато змінних (варіативні)
- вимагають великої кількості даних
- потрібні подовжені терміни збору

Давид Ся (David Hsia)

Підвищення якості медичних послуг Погані Яблука або Погані Системи?

JAMA. 2003;289:354-356.

Основи для запровадження

Прихильність
Планування
Структура
Лідерство
Участь та
залучення



Постійне
вдосконалення

Планування

Розглянемо:

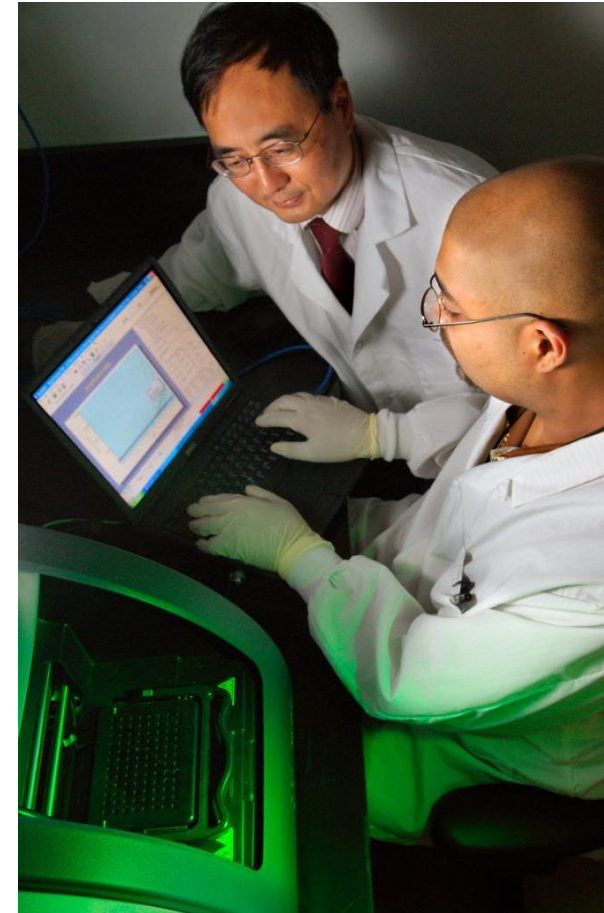
- основні причини помилок
- управління ризиками
- невдачі та можливі збої і промахи
- витрати, переваги та пріоритети
- витрати на бездіяльність



Лідерство

Сприяє вдосконаленню культури:

- **відкритість** до хороших ідей інших фахівців
- **прихильність до того,** що поліпшення буде відбуватися
- **можливість того,** що можуть бути залучені інші працівники



Участь

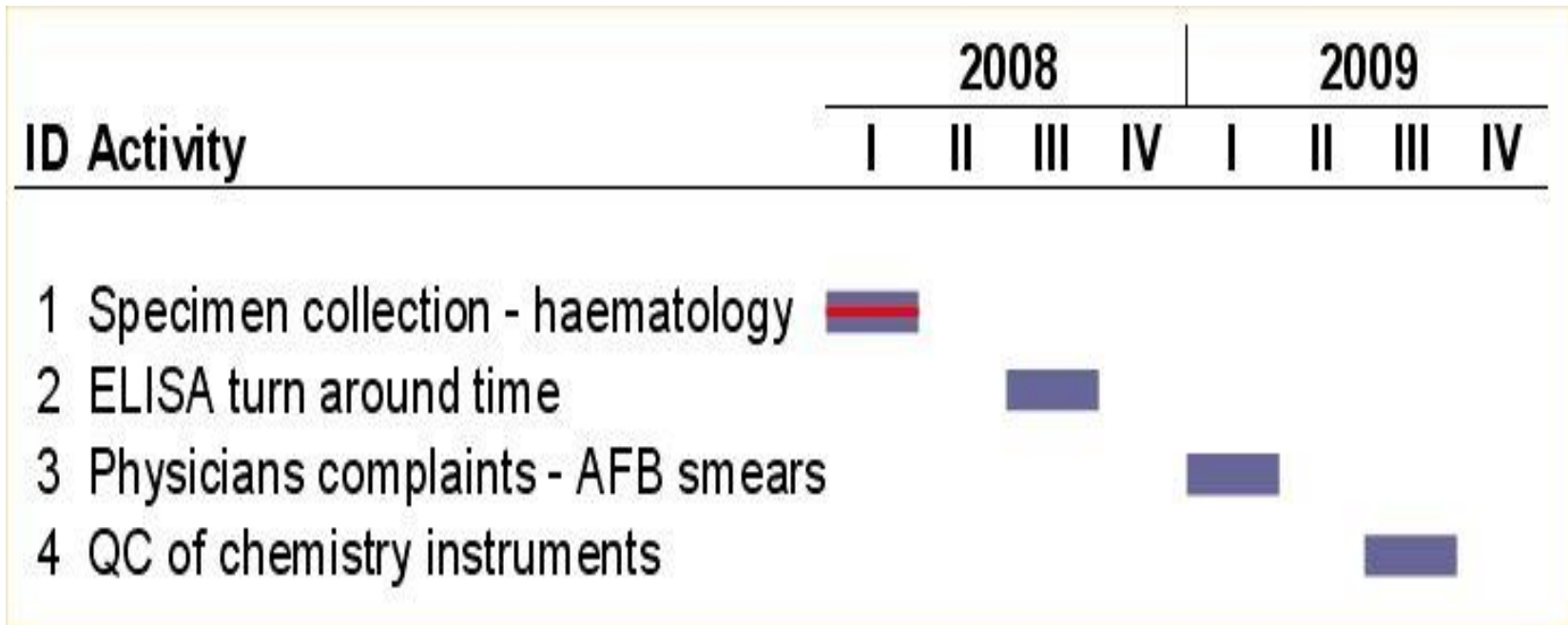
- менеджмент не завжди знає те, що **знають і роблять** працівники
- постійне вдосконалення вимагає **участі керівництва та команди**



Діяльність для вдосконалення якості

Один проект кожні 6 місяців.

Встановлення часової шкали.



Діяльність для вдосконалення якості
Використовуйте командний підхід
Залучайте працівників-практиків



Діяльність для вдосконалення якості

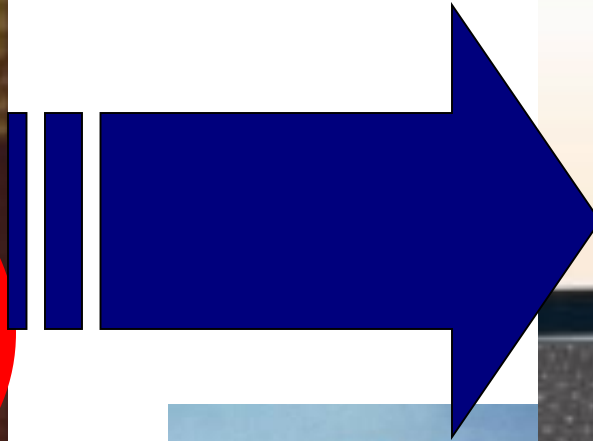
Використовуйте інструменти якості

- ✓ **аудити**
- ✓ **відгуки**
- ✓ **зовнішнє оцінювання якості (EQA)(ЗОЯ)**
- ✓ **можливості для поліпшення**
- ✓ **показники**
- ✓ **шість сигм**
- ✓ **ощадливе виробництво**



Діяльність для вдосконалення якості

Виправляти погану практику або запобігати їй



Надавати звіт про досягнутий прогрес менеджменту та лабораторному персоналу

Діяльність для вдосконалення якості

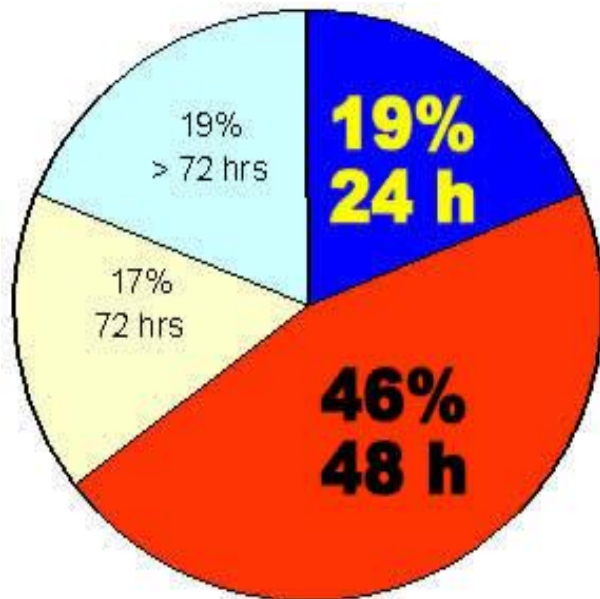
Використовувати наявну інформацію для вивчення:

- пропозицій або скарг замовників
- виявлених помилок у програмі управління
- позаштатними ситуаціями
- проблем, виявлених при внутрішніх аудитах

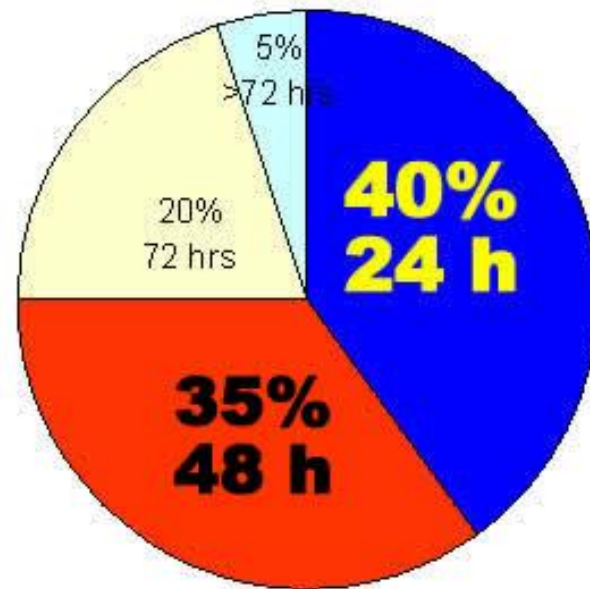


Діяльність для вдосконалення якості

- Якщо можливо, проведіть дослідження таким чином, щоб результати могли бути статистично виміряні.



**До впровадження
ощадливого виробництва
для остаточних позитивних
звітів культури крові**



**Після впровадження
ощадливого виробництва
для остаточних позитивних
звітів культури крові**

Показники (індикатори) якості та терміни

Використовуйте
індикатор лише до тих
пір, поки він надає
**корисну
інформацію.**

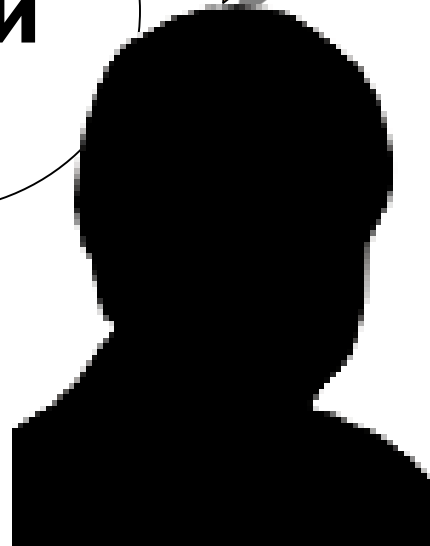
**Не прив'язуйтеся до
ваших показників.**



Підсумки



Кожен крок є необхідним для дотримання циклу якості.





Ключові тези

- визначення якості
- постійне вдосконалення є основою управління якістю



Питання?
Коментарі?