

Організація



World Health
Organization



Завдання навчання

Наприкінці цього заняття ви повинні вміти:

- Описати організаційні елементи, необхідні для системи управління якістю.
- Обговорити роль та відповідальність керівництва в системі якості.
- Пояснити процес розробки, запровадження, підтримки та вдосконалення системи управління якістю лабораторії.
- Пояснити мету інструкції з контролю якості.

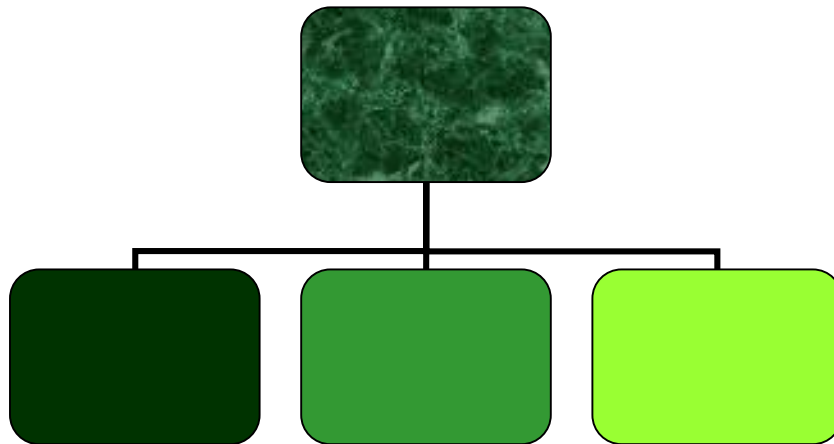
Система контролю якості



Суттєве значення

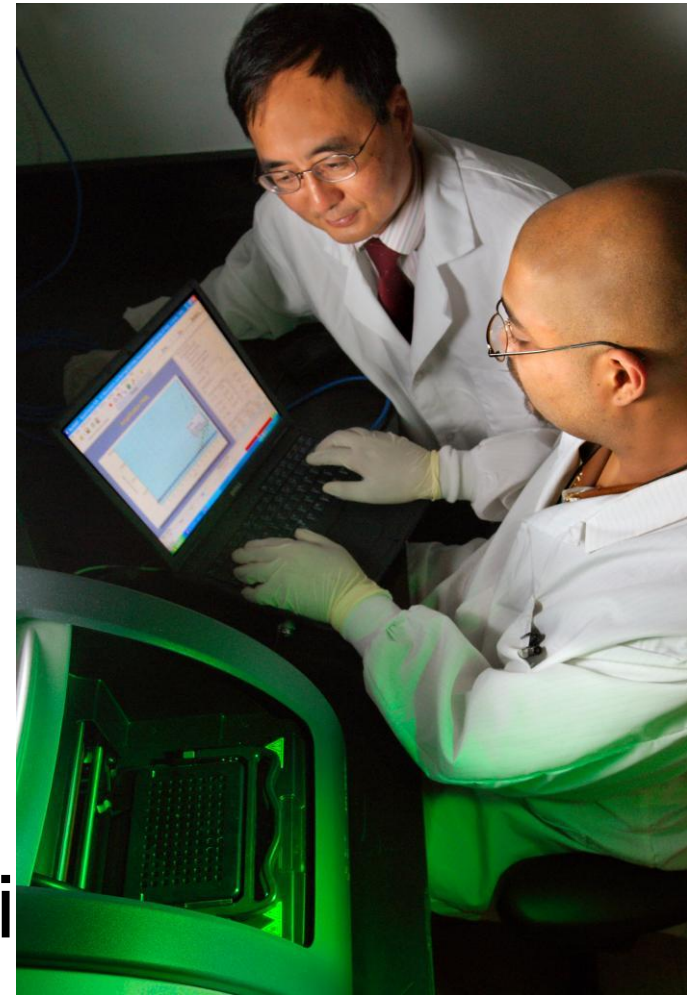


1. Керівництво, яке залучене в систему управління якості.
2. Організаційна структура, призначена для забезпечення якісних цілей.



Лідерство

- відповідальний чинний орган, що забезпечує мотивацію та бачення
- впливає на працівників та заохочує їх до гарної роботи та роботи в команді



Обов'язки менеджменту

- впроваджувати та постійно вдосконалювати систему управління якістю
- документувати та спілкуватися з усім персоналом
- надавати інструкцію з контролю над якістю



Зобов'язання менеджменту

**Міністерство
охорони здоров'я**



**Фінансовий
менеджер**





Організаційна структура

- створити робочу структуру, яка забезпечить ефективність на всіх етапах лабораторного процесу
- призначити обов'язки та ролі; розробити організаційну схему
- призначити менеджера з якості
- виділити достатні ресурси

Шлях робочого процесу

ПАЦІЄНТ



Вибір аналізу

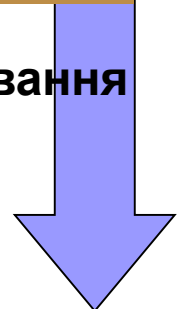


Збір зразків

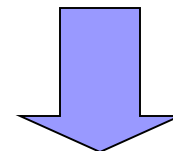
Фаза попередньої підготовки



Транспортування зразків



Лабораторні аналізи
Фаза дослідження



Звіт про транспортування

Створення звіту

Інтерпретація результату

Фаза після дослідження

Керівник установи

завідувач
ЛАБОРАТОРІЇ

ЛАБОРАТОРНИЙ
ТЕХНОЛОГ

МЕНЕДЖЕР
З ЯКОСТІ

АСИСТЕНТ

КЕРІВНИК
СЛУЖБИ
МЕДИЧНИХ
СЕСТЕР

МЕДИЧНА
СЕСТРА

ЛАБОРАНТ

ЛАБОРАНТ

Менеджер із питань якості

- ISO 15189 вимоги
- відповідає і має повноваження контролювати дотримання
- звітує безпосередньо керівництву лабораторії, яке приймає рішення

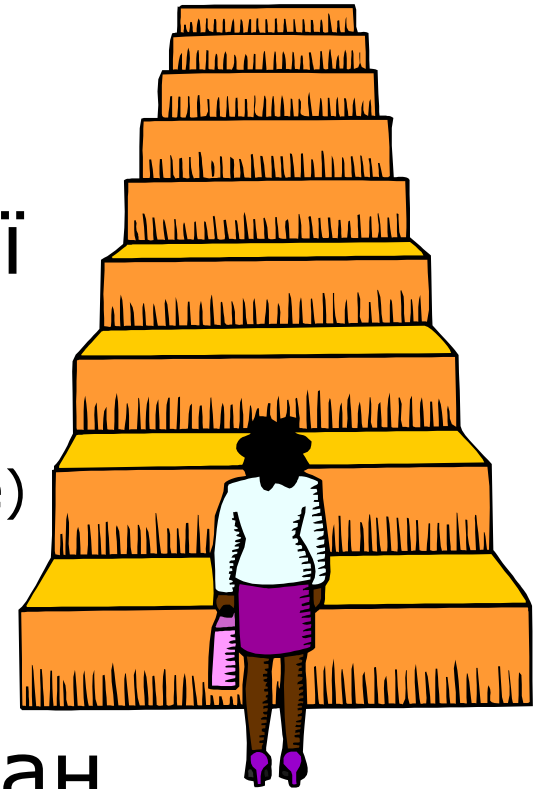


Обов'язки менеджера з якості

- проводити моніторинг системи управління якістю (планування)
- забезпечувати відповідність вимогам
- переглядати усі записи
- вести, координувати аудити (внутрішні, зовнішні)
- вивчати недоліки (розслідування)
- інформувати осіб, що приймають рішення

Планування системи управління якістю

- підходи варіюються залежно від місцевої ситуації
- багато факторів впливають на вихідну точку (звідки стартуєте)
- необхідно включати всі елементи системи якості в план
- можливо здійснювати поетапний процес



Пам'ятай

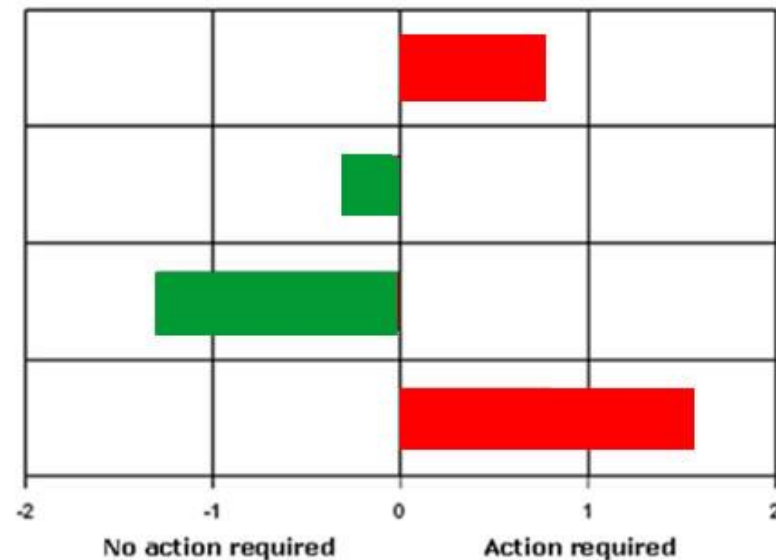
- необхідно спілкуватись, бути прозорим, взаємодіяти з співробітниками
- встановити допустимі терміни
- розробити реалістичні, вимірювані цілі
- встановити пріоритети, просуватись поступово



Провести аналіз недоліків

- визначити недоліки, використовуючи контрольний перелік систем управління якістю
- розробити список завдань
- визначити пріоритети:
 - спочатку розглянути швидкі рішення
 - визначити, що матиме найбільший позитивний вплив

— АНАЛІЗ НЕДОЛІКІВ —



Аналіз недоліків

Загальні проблеми

- замовлення аналізу
- управління зразками
- рівень підготовки (компетенції) співробітників
- контроль якості (використання негативного і позитивного контролів)
- аналітичний процес
- результати записів та звітів
- управління реагентами та обладнанням



Письмовий план системи управління якістю повинен включати в себе

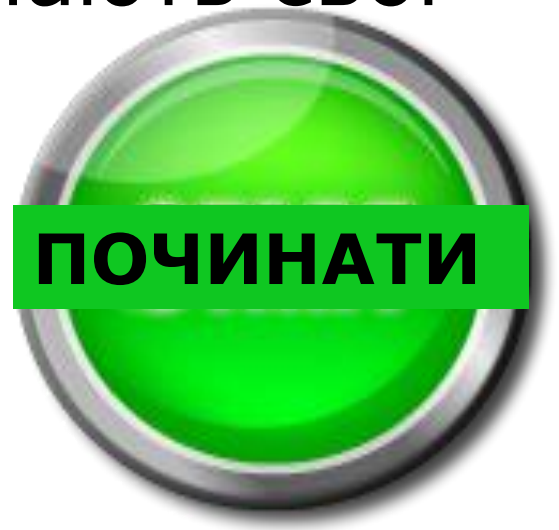
- **що треба зробити**
- **хто буде відповідальним**
- **коли (терміни)**
- **скільки ресурсів потрібно**
- **критерії**

Має бути доступним для всього персоналу

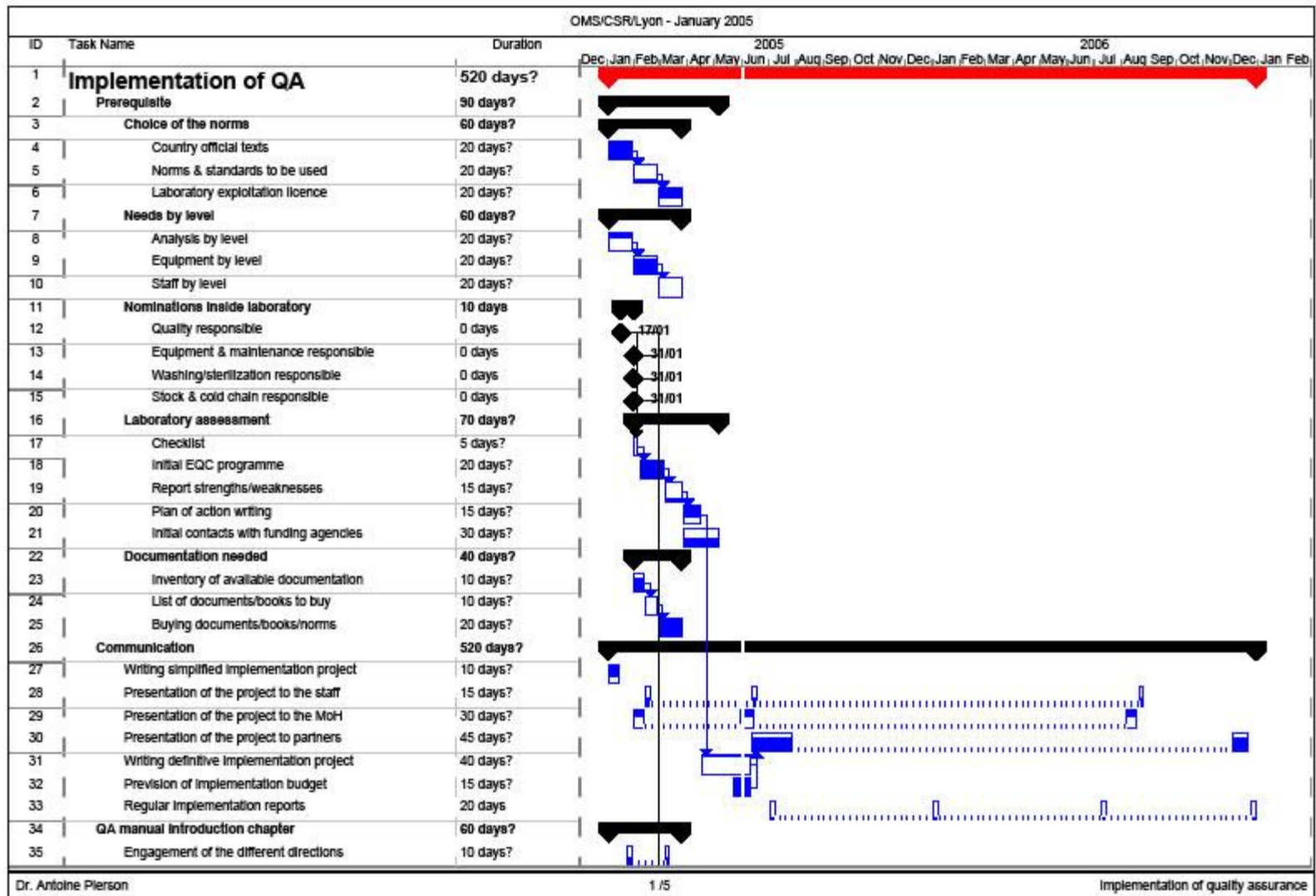
Реалізація

- ГОТОВИЙ ДО ВИКОНАННЯ
- ГОТОВИЙ ДО ПОЕТАПНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ
- ЗАБЕЗПЕЧЕНИЙ НАЯВНИМИ РЕСУРСАМИ
- ВИКОРИСТАТИ ДІАГРАМУ ГАНТА
- ПЕРЕКОНАТИСЬ, ЩО ВСІ ЗНАЮТЬ СВОЇ ОБОВ'ЯЗКИ

після цього

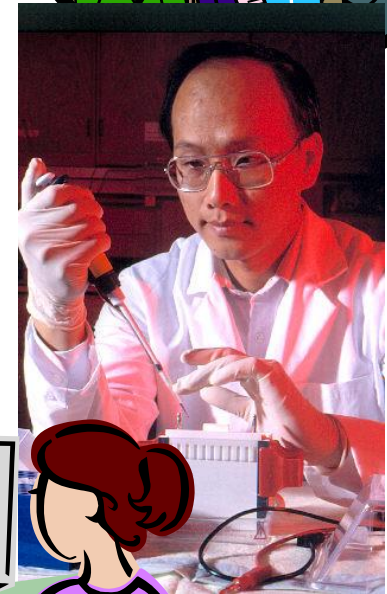
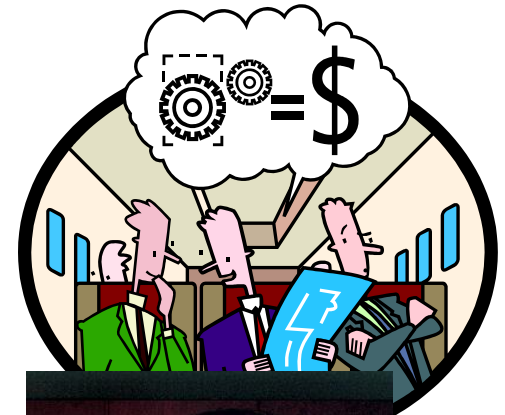


Діаграма Ганта



Надати ресурси

- фінансові вимоги / бюджет
- кадрові потреби
 - додатковий персонал
 - навички, яким необхідно навчити
- приміщення, обладнання, витратні матеріали, комп'ютери



Контроль дотримання

- розподілити відповідальність
- розробити показники
- створити систему моніторингу
- проводити аудити
- проводити управлінський аналіз



Внутрішній аудит



Що таке інструкція з контролю якостю?

Документ, що описує систему управління якістю організації.

- необхідний організаційний крок
- обов'язки керівництва





Інструкція з контролю якості

- повідомляє інформацію
- служить основою для задоволення вимог системи контролю над якістю
- демонструє прихильність керівництва до якості

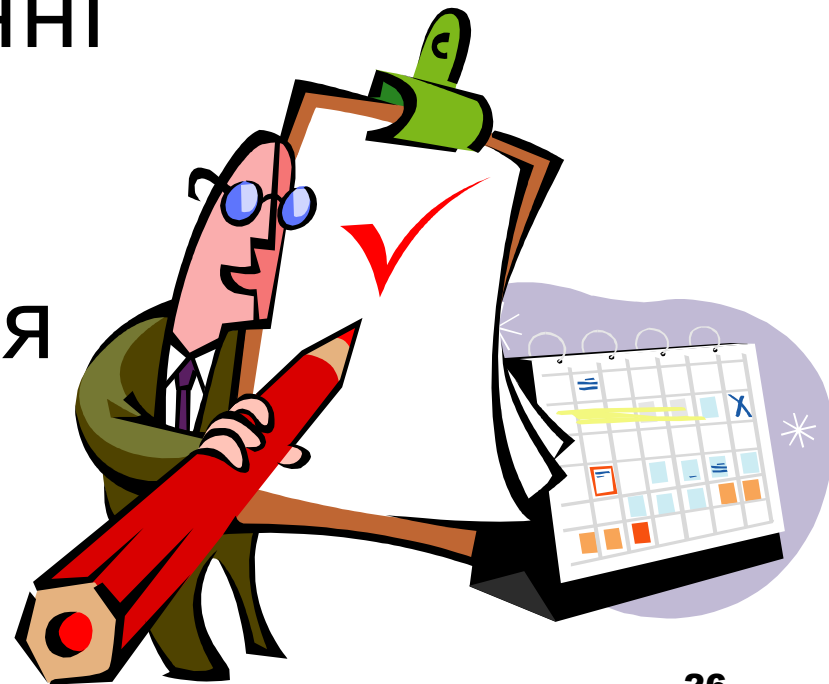
Дотримання інструкції (настанови) з якості

- повідомляти про політику якості

постійний процес вдосконалення

- потреба у схваленні
менеджментом

- вимагає оновлення

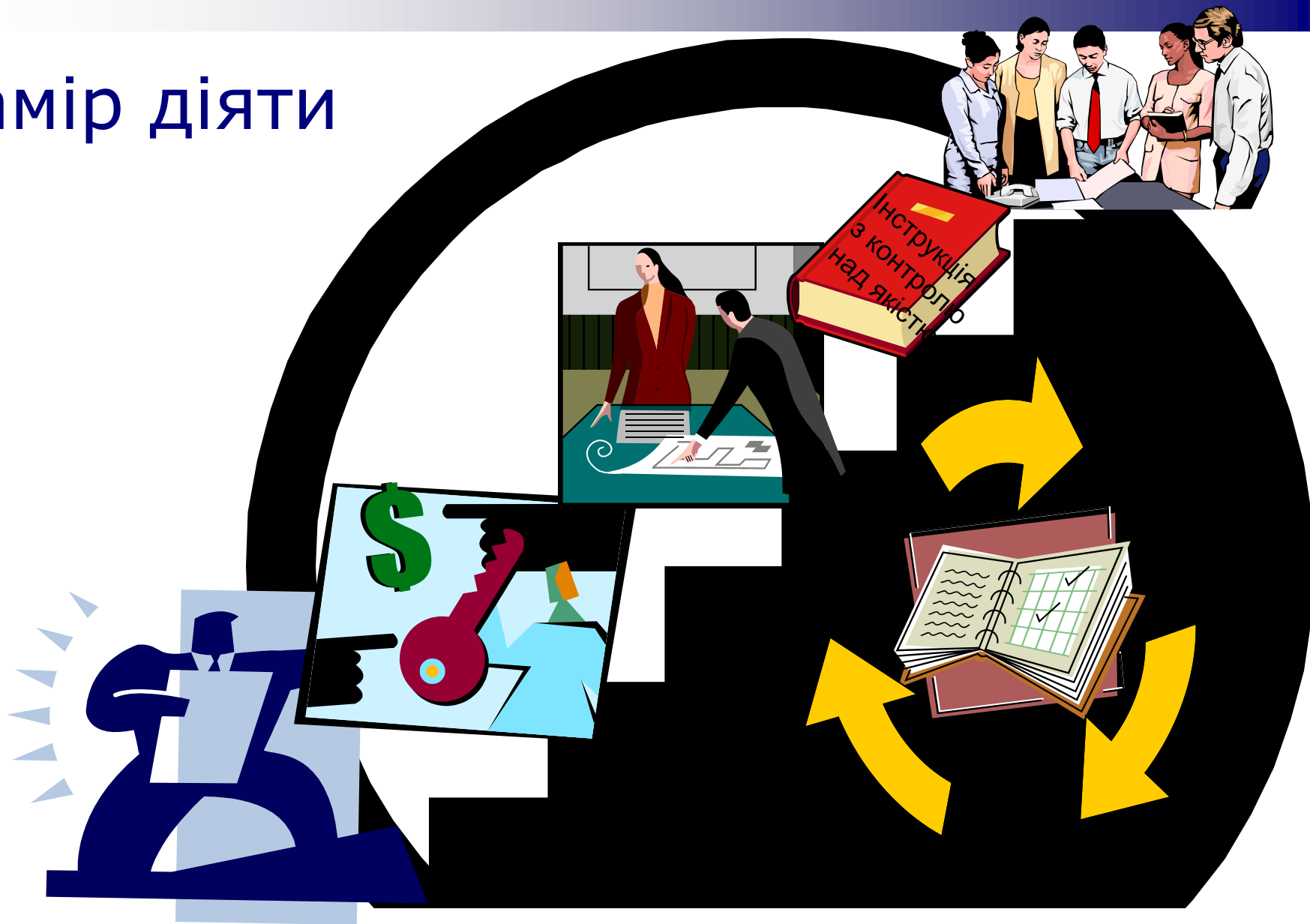


Успішна реалізація потребує

- прихильності керівництва
- розуміння переваг системи управління якістю
- залучення персоналу на всіх рівнях
- прагнення до постійного вдосконалення
- наявності реалістичних очікувань



Намір діяти





Намір діяти

- розподілити обов'язки для виконання
- виділити ресурси
- розробити та поширити інструкцію з контролю якості
- запроваджувати систему якості
- стежити за дотриманням вимог системи управління якістю

Пам'ятай

- Якість - це не наука, це спосіб мислення.
- **Витрачай час сьогодні, щоб отримати нагороди завтра:**
 - якісні результати
 - ефективність
 - професійне, особисте задоволення
 - визнання колег



Хто відповідає за якість?



Організація

Персонал

Обладнання

Закупівля
та
інвентаризація

Управління
процесом

Управління
інформацією

Документи
та
звіти

Управління
позаштатними
ситуаціями

Оцінювання

Покращення
процесу

Обслуговування
замовників

Засоби
та
безпека

Питання?

Коментарі?