



Wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000 w Instytucie Centrum Zdrowia Matki Polki w Łodzi

Instytut Centrum Zdrowia Matki Polki w Łodzi to jeden z największych wyspospecjalistycznych ośrodków medycznych w Polsce. Placówka składa się z dwóch głównych części: Ginekologiczno-Położniczej oraz Pediatrycznej. Jest wiodącym ośrodkiem referencyjnym perinatologicznym, ginekologicznym i pediatrycznym. Ze względu na swój wielodyscyplinarny charakter, zapewnia on wszechstronną opiekę nad kobietami z ciążą powikłaną, cukrzycą, nadciśnieniem tętniczym, padaczką, chorobami serca, czy infekcjami. W Instytucie diagnozowane i leczone są najtrudniejsze przypadki patologii ginekologicznej oraz niepłodności kobiecej. W tej ogromnej placówce, sprawującej opiekę nad matką i dzieckiem do 18 roku życia, reprezentowany jest pełen wachlarz specjalności lekarskich. Rocznie przyjmowanych jest ok. 25 tysięcy pacjentów oraz udzielanych jest ok. 150 tysięcy porad lekarskich w poradniach przyszpitalnych. Instytut prowadzi szeroką i dynamiczną działalność naukową oraz dydaktyczno-szkoleniową. Współpracuje z Komitetem Badań Naukowych, Ministerstwem Zdrowia, Polską Akademią Nauk, Centrum Medycznym Kształcenia Podyplomowego oraz bierze udział w ogólnokrajowych programach badawczych, m.in.: "Program poprawy opieki perinatalnej".

Sytuacja wyjściowa

Biorąc pod uwagę, iż Instytut CZMP jest wiodącą i jedyną tego typu placówką w Polsce, a w skład personelu medycznego wchodzi specjaliści światowej sławy, Dyrekcja ICZMP w 2002 roku podjęła decyzję o konieczności wdrożenia systemu zarządzania jakością w oparciu o normę ISO 9001:2000. Postawiono wiele nowych wyzwań – sprawna i efektywna organizacja pracy w poszczególnych komórkach organizacyjnych i oddziałach, jednolita droga przekazywania informacji i sposobu komunikacji. Dyrekcja Instytutu postanowiła zainwestować w szeroko pojętą jakość usług medycznych.



W efekcie zdecydowano się na wdrożenie systemu zarządzania jakością w czterech obszarach instytutu tj. Dziale Przyjęć A, Dziale Przyjęć B, Klinice Okulistyki i Klinice Perinatologii i Ginekologii. Ostatnią Kliniką kieruje sam pan Dyrektor ICZMP prof. n. med. dr hab. Przemysław Oszukowski.

Cel projektu

Za główne zadania do realizacji przyjęto opracowanie i wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością w obrębie ww. komórkach organizacyjnych.

Oczekiwania, jakie postawił Instytut w stosunku do DGA S.A. to:

- analiza i udokumentowanie procesów, procedur, i instrukcji regulujących statutowe zadania.
- wdrożenie mechanizmów pozwalających nadzorować i doskonalić skuteczność i efektywność
- stworzenie aktualnej, przejrzystej struktury organizacyjnej
- udokumentowanie procedur organizacyjnych

Realizacja projektu

Prace rozpoczęto od powołania Zespołu ds. Jakości na czele, którego stanął Pełnomocnik ds. SZJ, pani mgr inż. Urszula Belka.



Kolejnym etapem prac było przeprowadzenie auditu zerowego, który został przeprowadzony przez interdyscyplinarny zespół, w skład którego wchodziłi specjaliści w zakresie jakości, organizacji zarządzania w ochronie zdrowia oraz prawnego. Podstawą do przeprowadzenia auditu była lista „300 punktów jakości”, która daje pełny pogląd na wszystkie istotne aspekty zarządzania. Zebrane podczas auditu informacje posłużyły jako podstawa do identyfikacji kluczowych procesów a także stały się ważnym materiałem dydaktycznym dla całego personelu objętego systemem zarządzania jakością. Następny etap obejmował przygotowanie dokumentacji. Następnym krokiem było opracowanie i zakomunikowanie pracownikom wdrożonej dokumentacji, która funkcjonuje w formie papierowej. Powyższe etapy prac przeplatane były właściwymi szkoleniami prowadzonymi przez konsultantów DGA S.A. Ich tematyka obejmowała:

- zagadnienia związane z rodziną norm ISO 9000
- prezentację wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001
- prowadzenie i rozpowszechnianie dokumentacji medycznej w szpitalach
- szkolenie dla auditorów wewnętrznych
- szkolenie dla Najwyższego Kierownictwa z zasad prowadzenia i dokumentowania Przeglądów Zarządzania.

Przed datą planowanej certyfikacji przeprowadzono pierwszy audit wewnętrzny pod okiem konsultanta DGA. Działania te były okazją dla auditorów ICZMP do sprawdzenia w praktyce jak funkcjonuje zbudowany System Zarządzania Jakością.

Ostatecznie po dwóch dniach badań auditowych, 18 lutego 2005 roku Polskie Centrum Badań i Certyfikacji potwierdziło, że Dział Przyjęć A i B, Klinika Okulistyki oraz Klinika Perinatologii i Ginekologii posiadają zbudowany, wdrożony i skutecznie funkcjonujący System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2000.