

	ST/001/ZDS	Strona: 0 / 5
	Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta	Edycja 1
		05.06.2024r.

Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta opisuje Wewnętrzny System Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta (WSZJiB) w Pallmed sp. z o.o., zgodnie z Ustawą z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta. Wprowadza zasady i schematy postępowania, które mają być przestrzegane i stosowane w realizacji świadczeń medycznych w celu zapobieżenia występowania zdarzeń niepożądanych.

Na dokumentację wewnętrznego systemu składają się dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania - procedury, instrukcje, zarządzenia, zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności, a także w szczególności:

- Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta – **ST/001/ZDS**
- Procedura Postępowanie ze zdarzeniami niepożądanymi – **QP/026/ZDS**
- Procedura Badanie opinii i doświadczeń pacjentów – **QP/025/ZDS**

Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta (WSZJiB) wchodzi w życie z dniem wskazanym w obowiązujących przepisach.

Przygotowała:

Specjalista ds. jakości / IOD
Anna Wojciechowska-Nowak

Sprawdziła:

Kierownik Opieki Domowej
Anna Groń

Data:

Podpis:

03.06.2024r.

Data:

Podpis:

03.06.2024r.

Zaakceptowała:

Dyrektor ds. Personalnych i Płac
Lidia Rogala

Zatwierdził:

Dyrektor Generalny
Michał Kowalski

Data:

Podpis:

04.06.2024r.

Data:

Podpis:

05.06.2024r.

	ST/001/ZDS	Strona: 1 / 5
	Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta	Edycja 1
		05.06.2024r.

1. Cel

Celem Standardu jest wdrożenie rozwiązań organizacyjnych, które będą podnosiły bezpieczeństwo i satysfakcję pacjenta poprzez rejestrowanie i monitorowanie zdarzeń niepożądanych, badanie opinii pacjentów i ciągłe doskonalenie usług medycznych.

2. Zakres

Zasady i wytyczne określone w Standardzie dotyczą wszystkich pracowników Pallmed, którzy uczestniczą w realizacji świadczeń medycznych.

3. Terminologia

Wewnętrzny system zarządzania jakością i bezpieczeństwem pacjenta (WSZJiB) – to system, o którym mowa w Ustawie z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, zwanej dalej ustawą;

Pallmed – Pallmed sp. z o.o. realizująca świadczenia medyczne kontraktowane przez NFZ;

Personel Pallmed – każda z osób zatrudnionych w Pallmed, niezależnie od podstawy zatrudnienia, miejsca zatrudnienia i pełnionych stanowisk w tym współpracownik, stażysta, wolontariusz i inna osoba, która związana jest z realizacją świadczeń medycznych.

4. Sposób Postępowania

4.1 Zadaniem wewnętrznego systemu zarządzania jakością i bezpieczeństwem pacjenta (WSZJiB), w szczególności jest zapewnienie:

- wdrożenia rozwiązań służących identyfikacji ryzyka wystąpienia zdarzeń niepożądanych i zarządzaniu tym ryzykiem w ramach udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej;
- identyfikacji obszarów priorytetowych dla poprawy jakości i bezpieczeństwa udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej;
- określenie kryteriów i metod potrzebnych do zapewnienia skutecznego nadzoru nad jakością i bezpieczeństwem udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej;
- okresowego monitorowania i oceny jakości i bezpieczeństwa udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej;
- monitorowania zdarzeń niepożądanych;
- dostępu do szkoleń służących uzyskaniu i podnoszeniu kompetencji personelu w jakości i bezpieczeństwa udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- prowadzenia badania opinii i doświadczeń pacjentów na podstawie ankiety, o której mowa w art. 20 ust 1 ustawy

4.2 **Osobą odpowiedzialną za prowadzenie WSZJiB** jest Dyrektor Generalny Pallmed, do którego należy zapewnienie zasobów i informacji niezbędnych do właściwego monitorowania jakości i bezpieczeństwa udzielanych świadczeń medycznych;

Na tej podstawie Dyrektor Generalny powołał Zespół Interwencji, który

- zapewni prawidłowe zarządzanie zdarzeniami niepożądanymi, w tym przeprowadzanie analiz przyczyn źródłowych;
- opracowywanie dokumentów określających zasady, procedury, metody oraz opisy stanowisk pracy składających się na wewnętrzny system;

	ST/001/ZDS	Strona: 2 / 5
	Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta	Edycja 1
		05.06.2024r.

4.3 Identyfikacja ryzyka wystąpienia zdarzeń niepożądanych i zarządzanie tym ryzykiem w ramach udzielanych świadczeń zdrowotnych należy do kierowników i osób odpowiedzialnych za poszczególne komórki organizacyjne, zgodnie z właściwością merytoryczną, co najmniej raz w roku.

4.3.1 Dla zidentyfikowanych ryzyk, przez ich właścicieli, czyli kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych określone są mechanizmy kontrolne, mające na celu obniżenie poziomu ryzyka. Są to działania prewencyjne, które podmiot realizuje by skutek lub prawdopodobieństwo zmaterializowania się ryzyka było niższe.

4.3.2 Następnie kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych wraz z Działem jakości dokonują szacowania ryzyka. Podczas szacowania, ryzyka są oceniane pod względem prawdopodobieństwa występowania i skutków oddziaływania z uwzględnieniem siły mechanizmów kontrolnych, zgodnie z Instrukcją Analiza ryzyka.

4.4 Za identyfikację obszarów priorytetowych dla poprawy jakości i bezpieczeństwa udzielanych świadczeń opieki zdrowotnej odpowiada Zespół Interwencji oraz kierownicy komórek organizacyjnych.

Identyfikacja obszarów priorytetowych odbywa się na podstawie:

- a) analizy ilościowej i jakościowej zgłoszonych zdarzeń niepożądanych;
- b) analizy dynamiki występowania zdarzeń niepożądanych;
- c) analizy skutków wdrożenia działań naprawczych;
- d) analizy ankiet pacjentów i personelu
- e) analizy danych pochodzących z innych zestawień, sprawozdań, ankiet protokołów wytwarzanych w trakcie operacyjnej działalności jednostki, a mogących mieć znaczenie dla ustalenia obszarów priorytetowych

Identyfikacja obszarów priorytetowych jest przeprowadzana nie rzadziej niż raz do roku. Wyniki przedstawiane są na Przeglądzie zarządzania poszczególnych świadczeń/ komórek organizacyjnych.

4.5 Wszyscy zatrudnieni w Pallmed sp. z o. o. wykonując powierzone im obowiązki służbowe powinni kierować się osobistą i zawodową uczciwością oraz zasadami zawartymi w dokumentacji ZSZ, m.in. regulaminach, zarządzeniach i kodeksie etyki, normujących przestrzeganie prawa, w tym dyscypliny pracy.

4.5.1 Kadra zarządzająca ma obowiązek wspierać i promować wartości etyczne, dając dobry przykład przejawiający się w codziennym postępowaniu i podejmowaniu decyzji.

4.5.2. Personel powinien być świadomy konsekwencji wynikających z nieetycznego zachowania lub działań niezgodnych z prawem.

4.6 Zatrudnieni w Pallmed sp. z o. o. w tym kierownictwo, powinni posiadać odpowiednie wykształcenie, wiedzę i umiejętności, aby skutecznie i efektywnie wypełniać powierzone im zadania i obowiązki.

4.6.1 Personel zobowiązany jest do poszerzania i aktualizowania zakresu wiedzy, rozwijania umiejętności poprzez samokształcenie i udział w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe.

4.6.2 Plan szkoleń i nadzór nad jego realizacją prowadzą kierownicy poszczególnych komórek wraz z Działem Kadr.

4.7 Struktura organizacyjna jest na bieżąco analizowana i dostosowywana do aktualnych celów i zadań 1.

4.7.1 Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych Pallmed określa Regulamin Organizacyjny.

4.7.2 Kierownicy komórek organizacyjnych oraz osoby przez nich upoważnione są zobowiązane do bieżącej aktualizacji zakresów zadań, uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych zatrudnionych

	ST/001/ZDS	Strona: 3 / 5
	Standard Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta	Edycja 1
		05.06.2024r.

4.8 Badanie opinii i doświadczeń pacjenta odbywa się zgodnie z wymaganiami ustawy i opisana jest w Procedura Badanie opinii i doświadczeń pacjentów - QP/025/ZDS

5. Odpowiedzialność i uprawnienia

Stanowisko	Odpowiedzialność	Uprawnienia
Dyrektor Generalny	Nadzór nad wdrożeniem Standardu Zatwierdzenie Standardu	Wyznaczenie osób odpowiedzialnych za Standard i zarządzanie zdarzeniami niepożądanymi
Dyrektor ds. Personalnych i płac	- Nadzór nad prawidłową realizacją Standardu w zakresie uprawnień, kwalifikacji, podnoszenia kompetencji - Akceptacja Standardu	- Upoważnienie do przetwarzania danych, w zakresie zarządzania zdarzeniami niepożądanymi, - członek zespołu interwencji
Kierownik Opieki Domowej	- Nadzór nad prawidłową realizacją Standardu przez personel medyczny, - podnoszenie świadomości w zakresie standardu, w szczególności zgłaszania zdarzeń niepożądanych i badania opinii i doświadczeń pacjentów i ich rodzin, - wdrażanie planów naprawczych - Sprawdzenie Standardu	- Upoważnienie do przetwarzania danych, w zakresie zarządzania zdarzeniami niepożądanym, - identyfikacja, monitorowania i analiza ryzyk - podejmowania działań naprawczych - członek zespołu interwencji
Zespół Interwencji	- Nadzór nad prawidłowym stosowaniem Standardu - monitorowanie i weryfikacja Standardu - prowadzenie rejestru zdarzeń niepożądanych, - zapewnienie dostępności Standardu, - zapewnienie szkoleń dla personelu w zakresie Standardu i obowiązujących przepisów prawnych,	- Upoważnienie do przetwarzania danych w zakresie zarządzania zdarzeniami niepożądanym, - przyjmowanie i analiza zgłoszeń, - identyfikacja, monitorowania i analiza ryzyk - podejmowania działań naprawczych - raportowanie do Kierowników i Dyrektora Generalnego
Personel Pallmed	- zapoznanie się i przestrzeganie Standardu - zgłaszanie zdarzeń niepożądanych - podnoszenie kompetencji - wdrażanie planów naprawczych	- zgłaszanie zdarzeń niepożądanych

**FORMULARZ
ZGŁOSZENIE ZDARZENIA NIEPOŻĄDANEGO**

Data i miejsce zgłoszenia:	
Forma zgłoszenia <input type="checkbox"/> OSOBISTE PISEMNE <input type="checkbox"/> SPOTKANIE BEZPOŚREDNIE <input type="checkbox"/> ROZMOWA TELEFONICZNA	
INFORMACJA DOTYCZĄCA ZGŁSZAJĄCEGO	
Imię i nazwisko (pole nieobowiązkowe, można wpisać inicjały)	
Dane kontaktowe: (adres/ telefon) (pole obowiązkowe, w przypadku potrzeby przekazania informacji zwrotnej i podjętych działań,)	
Adres e-mail: (pole obowiązkowe, w przypadku potrzeby przekazania informacji zwrotnej i podjętych działań,)	
PROSZĘ O UTAJNIENIE MOICH DANYCH OSOBOWYCH (zaznacz właściwe) <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	
ZGŁOSZENIE ANONIMOWE (zaznacz właściwe) <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	
STATUS ZGŁASZAJĄCEGO (zaznacz właściwe)	<input type="checkbox"/> pracownik Pallmed sp. z o.o. <input type="checkbox"/> współpracownik (inna forma zatrudnienia, np. zlecenie, kontrakt itp.) <input type="checkbox"/> Pacjent/ rodzina Pacjenta/ Osoba Bliska <input type="checkbox"/> osoby trzecie/ świadkowie zdarzenia <input type="checkbox"/> inny (jaki?)