



Πλοίαρχος (ΥΝ) Κ.Ι. Γαϊτάνου ΠΝ

RN, PhD, MSc, MMRH

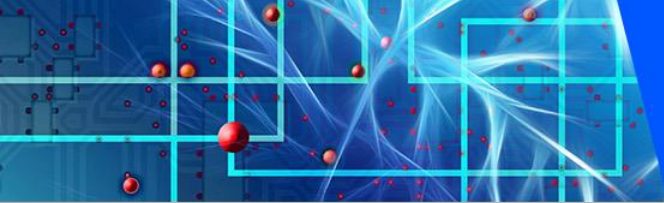
Συντονίστρια ΜΙΥΑ/ΝΝΑ

Τομεάρχης Ειδικών Μονάδων ΝΝΑ

Επιθεωρήτρια ISO 9001:2015

Πιστοποίηση από IRCA (International Register
of Certificated Auditors)

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΙΥΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑ -ISO ΜΕΡΟΣ Ι Ι



ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ (Large, 2007)



ΠΟΡΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΔΟΜΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΑΞΙΕΣ

ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΣΤΑΣΕΙΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

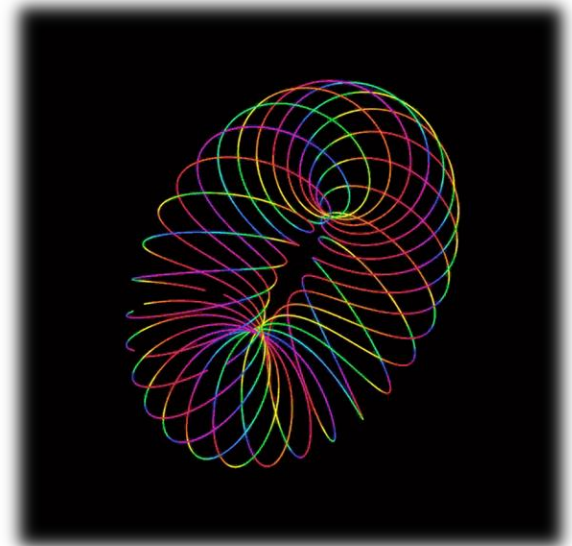
(Gareth Jones,2001)

- **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ**
- Συλλογικό φαινόμενο
- Χαρακτηριστικά Επαγγελματιών Υγείας
- Οργανωσιακή Δομή και Ηθική
- Προσδίδει ταυτότητα στους εργαζομένους με στόχο την **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ** και την **ΠΟΙΟΤΗΤΑ**



ΜΟΝΤΕΛΟ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ (Denison, 1990)

- Η προσαρμοστικότητα (adaptability)
- Η συμμετοχικότητα (involvement)
- Η συνέπεια (consistency)
- Η αποστολή (mission)



ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ-ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Οργανωσιακή Κουλτούρα αποτελεί ένα ευρύτερο σύνολο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται η Ποιότητα

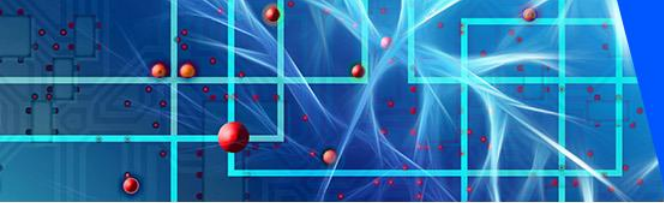


Η έννοια της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ στην ΥΓΕΙΑ

Την παροχή της καλύτερης διαθέσιμης περίθαλψης στον ασθενή, δηλαδή να πραγματοποιείται αυτό που χρειάζεται, στον κατάλληλο χρόνο, με το σωστό τρόπο, εξασφαλίζοντας το βέλτιστο αποτέλεσμα

(Department of Health, UK, 2003)





Η έννοια της ΠΟΙΟΤΗΤΑ στην ΥΓΕΙΑ

Ασθενή  Προσδοκίες - Ικανοποίηση



Η έννοια της ΠΟΙΟΤΗΤΑ στην ΥΓΕΙΑ

Για τη **Διοίκηση**, σημαίνει την παροχή αποτελεσματικής φροντίδας με οικονομικό τρόπο και ορθολογική κατανομή των περιορισμένων διαθέσιμων πόρων





ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



ISO 51,200

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ στην Ι.Υ.Α.

- Διαδικασίες και Διεργασίες εκτελούνται μέσω προτύπων Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας
- ΠΔ 26/2008, Διεθνείς κανόνες δεοντολογίας
- Επικαιροποίηση σύμφωνα με το ISO 9001-EN 15224 για το τομέα Υγείας (ΕΑ 38) ή αντίστοιχο
- Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε. ΣΥ. Δ.)

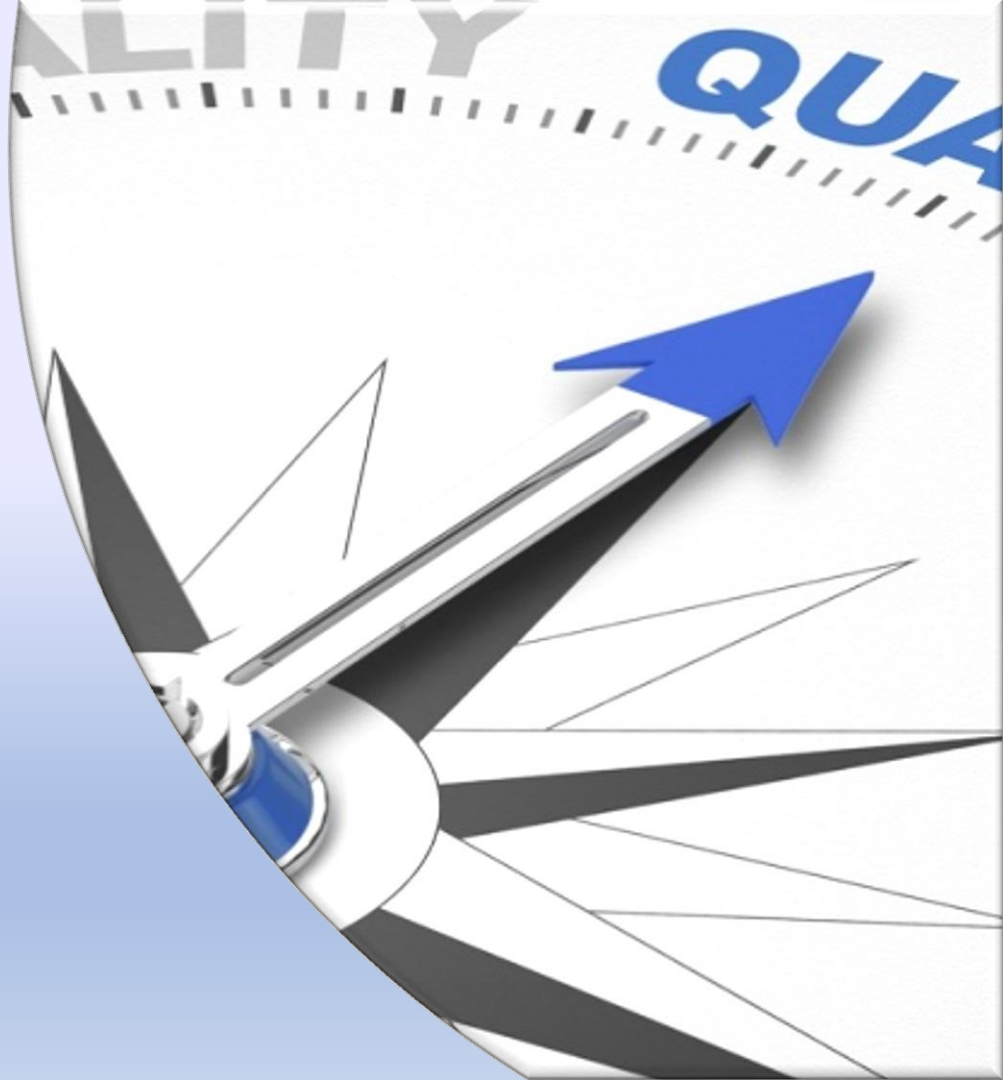


ΔΟΜΗ
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΤΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



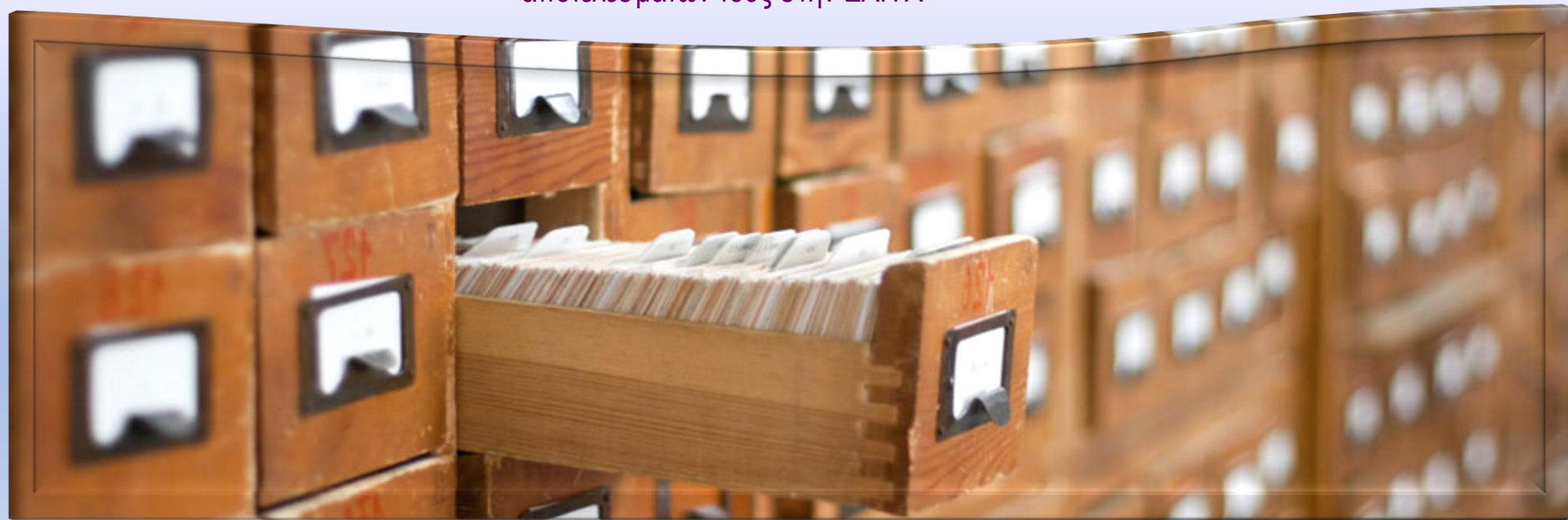
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Κατευθυντήριες γραμμές
- Καθήκοντα ανά θέση εργασίας (Job descriptions)
- Εγχειρίδια κατάρτισης και αναφοράς
- Έντυπα εκθέσεων και αναφορών προς την Εθνική Αρχή Ιατρικής Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής (ΕΑΙΥΑ)



ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Αρχεία διαχείρισης παραπόνων
- Αρχεία δοτών (συμπεριλαμβανομένων και των ΣΥΝΑΙΝΕΣΕΩΝ λαμβάνοντας υπόψη και την τήρηση του απορρήτου για προσωπικά δεδομένα)
- Ερωτηματολόγια για την Ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών στην ΜΙΥΑ
- Πληροφορίες για τον τελικό προορισμό του γενετικού υλικού, των ζυγωτών και των γονιμοποιημένων ωαρίων
- Τήρηση δεικτών ποιότητας για τη συνεχή βελτίωση και γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων τους στην ΕΑΙΥΑ



ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Μελέτη-εκτίμηση-διαχείρισης της **κλινικής επικινδυνότητας**
- Μελέτη-Διαδικασία αντιμετώπισης και **κοινοποίησης σοβαρών ανεπιθύμητων συμβάντων και αντιδράσεων**
- Υποβολή και **Κοινοποίηση** σχετικής έκθεσης στην **E.A.I.Y.A.**



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Σχεδιασμός
- Ανάπτυξη Στόχων Ποιότητας
- Καθορισμός των προτύπων Ποιότητας
- Παρακολούθηση με τη χρήση Δεικτών
- Συμμετοχή και Δράση





ΟΦΕΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Βασταρδή, 2005)

- Βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών Υγείας
- Ιχνηλασιμότητα των διαδικασιών επιβεβαιώνει την εξέλιξη τους
- Ελαχιστοποίηση πιθανότητας εμφάνισης δυσμενών περιστατικών
- Αύξηση παραγωγικότητας και μείωση του λειτουργικού κόστους
- Αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών (ασθενών, συγγενών, ασφαλιστικών φορέων)



ΟΦΕΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Βασταρδή, 2005)

- Αποσαφήνιση **υπευθυνότητων** και μεθόδων εργασίας
- Εντοπισμός και αξιοποίηση **ευκαιριών** για βελτίωση
- Η **εκπαίδευση** και η συνεργασία του προσωπικού αποτελεί κίνητρο προόδου
- Βελτίωση των **συνθηκών εργασίας** και ευκολότερη ένταξη νέου προσωπικού
- **Βέλτιστη ικανοποίηση** νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων

ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Τήρηση **Διοικητικών Διαδικασιών**
- **Γραφειοκρατία** και απαιτείται επιπλέον προσωπικό
- Χρονοβόρα και επίπονη η **διαδικασία εκμάθησης** και υιοθέτησης της ιδεολογίας και των τεχνικών διαχείρισης
- Καθορισμός και **περιγραφή των θέσεων εργασίας** και δημιουργεί ανακατατάξεις στον εργασιακό ρυθμό
- Χαρακτηρίζεται από **Υψηλό Κόστος** για την υλοποίηση του, ενώ απαιτεί συχνά αναδιοργάνωση των ΜΙΥΑ και πάντα εκπαίδευση του προσωπικού

(Βασταρδή, 2005)

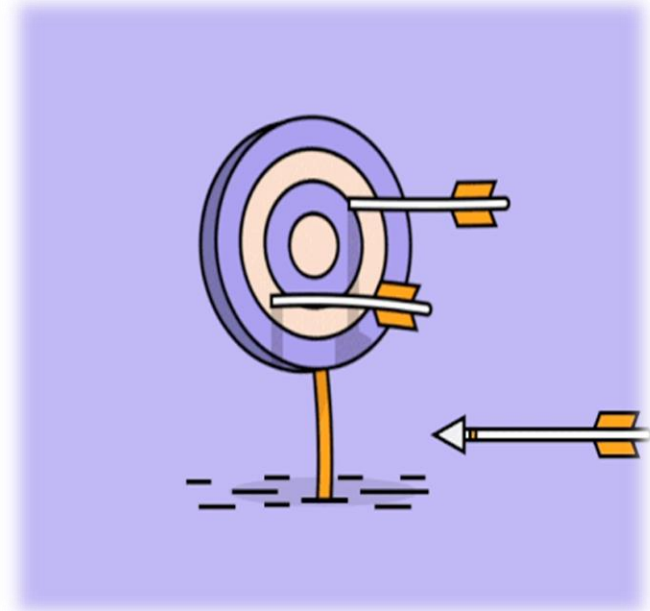


ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΜΙΥΑ

- Παροχή απόλυτα **εξατομικευμένης φροντίδας** ακολουθώντας τις επιταγές της ιατρικής επιστήμης, ώστε να υλοποιηθούν στο μέγιστο δυνατό οι ελπίδες για τεκνοποίηση
- **Σεβασμός** των αναγκών των χρηστών για εχεμύθεια, ιδιωτικότητα και ατομικότητα
- Η άσκηση του λειτουργήματος κατά τρόπο **υπεύθυνο, ηθικό** και με άκρως επαγγελματικό τρόπο, ώστε να εξασφαλιστεί η συναίνεση και η εμπιστοσύνη της κοινωνίας στις τεχνικές της Ιατρικώς Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής
- **Προσαρμογή** στις υποδείξεις των χρηστών

ΠΕΔΙΑ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΜΙΥΑ

- Ορθότητα/ καταλληλότητα υπηρεσιών
- Διαθεσιμότητα
- Συνέχεια των υπηρεσιών
- Αποτελεσματικότητα
- Αποδοτικότητα
- Ισότητα ευκαιριών



ΠΕΔΙΑ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΜΙΥΑ

- Αποφάσεις που βασίζονται σε δεδομένα
- Εστίαση στις φυσικές – ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες του ασθενούς
- Συμμετοχή ασθενούς
- Ασφάλεια ασθενούς
- Ευκολία και αμεσότητα πρόσβασης



ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

- Επαγγελματική Απόδοση
- Ορθή χρησιμοποίηση πόρων
- Ικανοποίηση ασθενών
- Διαχείριση κλινικού κινδύνου

(Παπακωστίδη, 2012)



ΚΙΝΔΥΝΟΣ ή ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗ

Κλινικός ή μη παράγοντας που μπορεί να οδηγήσει σε αρνητική επίπτωση στην έκβαση για οποιαδήποτε από τις απαιτήσεις της ποιότητας



ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

“**Καίριοι Δείκτες Απόδοσης**” είναι εργαλεία επιμέτρησης επιδόσεων συγκεκριμένων προσώπων και δραστηριοτήτων αναφορικά με την επίτευξη ποσοτικών, στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων που έχουν τεθεί.



ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΕΙΚΤΩΝ

- Specific
- Measurable
- Achievable
- Relevant
- Time phased





ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- Δείκτες **Δομής** (Πόροι -Προσωπικό-Εγκαταστάσεις-Πληροφοριακά Συστήματα)
- Δείκτες **Διαδικασιών** (Προληπτική Φροντίδα- Διάγνωση-Θεραπεία-Αποκατάσταση-Ενημέρωση-Εκπαίδευση)
- Δείκτες **Αποτελέσματος** (Κατάστασης Υγείας-Αποτελέσματα Φροντίδας-Ικανοποίηση Ασθενή-Αποδοτικότητα Χρήσης Πόρων)



ΚΛΙΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (C-KPI's) ΜΙΥΑ

- Ικανοποίηση ασθενών
- Υπερηχογραφική ανάπτυξη ωοθυλακίων
- Ενδοκρινολογική ανταπόκριση διέγερσης
- Ανάκτηση ώριμων ωαρίων
- Υποδεκτικότητα ενδομητρίου
- Ανεπιθύμητα συμβάντα
- Κλινική κύηση
- Γέννηση



ΚΛΙΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (C-KPI's) ΜΙΥΑ

- Ηλικία γυναικών
- Αίτιο Υπογονιμότητας
- BMI
- AMH , FSH & AFC
- Πρωτόκολλο διέγερσης
- Διάρκεια διέγερσης
- Αριθμός Γεννήσεων/Αριθμό ET
- Αριθμός Γεννήσεων/Αριθμό «Thaw» ET
- Αριθμός Γεννήσεων/Αριθμό IUI
- Αριθμός Ακυρωμένων OR/Αριθμό OR

ΚΛΙΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (C-KPI's) ΜΙΥΑ

- Αριθμός Γυναικών OHSS/Συνολικό Αριθμό Γυναικών προς OR
- Αριθμό Γυναικών με $E2 > 4000$ pg/ml την ημέρα της hCG/ Συνολικό Αριθμό Γυναικών για OR
- Αριθμό OR που δεν καταλήγουν σε ET/Σύνολικό Αριθμό OR
- Αριθμός Γυναικών + hCG (12^η) μετά ET/Συνολικό ET «fresh» ET
- Αριθμός Γυναικών + hCG (14^η) μετά ET/Συνολικό ET «freeze» ET
- Αριθμός Γυναικών + hCG (12^η) μετά ET/Συνολικό ET «thawed» ET
- Αριθμός Γυναικών + hCG (14^η) μετά ET/Συνολικό ET «Thawed» ET

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (L-KPI's) ΜΙΥΑ

- Ανάκτηση ωαρίων > 70-80%
- Ανάκτηση σπερματοζωαρίων
- Ποσοστό ώριμων ωαρίων 75-90%
- Ποσοστό φυσιολογικής Γονιμοποίησης 60-80%
- Ποσοστό πτωχής & μη Γονιμοποίησης 5-20%
- Ρυθμός ανάπτυξης & ποιότητας εμβρύων 80-95%



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (L-KPI's) ΜΙΥΑ

- Ποσοστό βλαστοκύστεων 25-80%
- ΕΤ 2^{ης} , 3^{ης} ημέρας 10-32% 4^{ης} , 5^{ης} , 6^{ης} ημέρας 15-42%
- Κρυοσυντήρηση
- Ποσοστό εμφύτευσης > 25%
- Ποσοστό επιβίωσης κρυοσυντήρησης σπέρματος/ ωαρίων / εμβρύων
- Ποσοστό επιβίωσης από βιοψία εμβρύου

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

- Με την επιλογή και εφαρμογή ελέγχων και δεικτών ποιότητας
- Χειρισμός των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών
- Μέτρηση και παρακολούθηση της ικανοποίησης των χρηστών
- Αυτό αξιολόγηση
- Εσωτερική Επιθεώρηση/Έλεγχος
- Εξωτερικές επιθεωρήσεις/Έλεγχοι



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Ανεξάρτητη, Αντικειμενική, Ασφαλής και Συμβουλευτική

Προσθέτει αξία

Βελτίωση Λειτουργιών

Επίτευξη αντικειμενικών σκοπών

Συστηματική επιστημονική προσέγγιση

Αποτίμηση και Βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαχείρισης κινδύνων και των διαδικασιών διοίκησης

(Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελέγχων, 2010)



ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Τακτικός και Έκτακτος
- Ειδικός και Γενικός
- Εσωτερικός και Εξωτερικός
- Συγκεντρωτικός/ Διερευνητικός
- Καθολικός και Δειγματοληπτικός





ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

- Έλεγχος **Παραγωγής** (τήρηση διαδικασιών, επίτευξη επιθυμητής ποιότητας και ποσότητας, κατάρτιση προσωπικού κ.ά.)
- **Οικονομικός** έλεγχος (λογιστικές διαδικασίες, ορθότητα συναλλαγών, διαδικασίες έγκρισης κ.ά.)
- **Διοικητικός** έλεγχος (μέθοδοι, διαδικασίες και συστήματα ελέγχου, εξέταση συμπεριφοράς και συμμόρφωσης εργαζομένων κ.ά.)
- Έλεγχος **Μηχανογράφησης** (δίκτυα, επικοινωνίες, ανάλυση δεδομένων, διασφάλιση εμπιστευτικότητας, αξιοπιστίας κ.ά.)

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Εκπαίδευση – Επιμόρφωση – Κατάρτιση
Συμμετοχικότητα



ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ DEMING

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- Διορθώσεις
- Καθιέρωση νέων μεθόδων εργασίας
- Εκτίμηση εμπειριών

ΕΛΕΓΧΟΣ

- Μέτρηση αποτελεσμάτων σε σχέση με στόχους
- Έλεγχος αποτελεσματικότητας λύσης



ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Τι / γιατί / πως / πότε

ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Βέλτιστη λύση

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- **ΟΡΑΜΑ** της Ποιότητας
- Καταγραφή των **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**
- Εφαρμογή **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΩΝ**
- **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ** των αποτελεσμάτων



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ !!!!!

THANK
You

The Vienna consensus: report of an expert meeting on the development of ART laboratory performance indicators ESHRE Special Interest Group of Embryology and Alpha Scientists in Reproductive Medicine, 2017, a,b.*

a. European Society of Human Reproduction and Embryology, Meerstraat 60, B-1852 Grimbergen, Belgium

b. ALPHA Scientists in Reproductive Medicine, 19 Mayis Mah. 19 Mayis Cad. Nova Baran Center No:4 34360 Sisli, Istanbul, Turkey

