



**Αναλυτικό Πρόγραμμα του
διήμερου εκπαιδευτικού προγράμματος με τίτλο:**

**«Λειτουργία Τμήματος/Γραφείου Ποιότητας στις Υπηρεσίες
Υγείας – Διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων και ποιοτικών
ελέγχων στην Υγεία»**

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Διάρκεια: 10 εκπαιδευτικές ώρες (2 ημέρες)

Ωράριο: 1^η ημέρα: Από τις 15.30 έως 20.00 & 2^η ημέρα: Από τις 09.30 έως 13.30

Εισηγητές: Δρ. Ραφτόπουλος Βασίλειος / κα Κατσάπη Αγγελική

Κόστος Συμμετοχής: 280,00€ ανά συμμετέχοντα

Εκπαιδευτική πολιτική: Παρακαλώ πατήστε [εδώ](#).

Τρόπος Διεξαγωγής: Λόγω της πανδημίας του Covid-19 αλλά και άλλων απρόοπτων συμβάντων, οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν το πρόγραμμα **εξ αποστάσεως (τηλεκπαίδευση)** μέσω ειδικής πλατφόρμας.

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν βασικές γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τα ακόλουθα:

- Έννοιες Ποιότητα – Επιθεώρηση – Διασφάλιση της ποιότητας και εφαρμογή τους στις υπηρεσίες υγείας
- Η έννοια της ασφάλειας των ασθενών, η διαχείριση των κινδύνων και η σύνδεσή τους με τη διασφάλιση ποιότητας στους οργανισμούς του κλάδου υγείας
- Οργάνωση, στόχοι και λειτουργία των Τμημάτων/Γραφείων Ποιότητας και των Γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των ασθενών
- Διαδικασία αξιολόγησης της ικανοποίησης των ασθενών και του κλίματος ασφάλειας στον χώρο παροχής υπηρεσιών υγείας
- Βασικές αρχές και μεθοδολογία Πιστοποίησης Ποιότητας Τμημάτων του Νοσοκομείου
- Εφαρμογή διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου στην υγειονομική φροντίδα για την πρόληψη σφαλμάτων και των ανεπιθύμητων συμβάντων
- Μεθοδολογίες διενέργειας επιθεωρήσεων (τύποι επιθεώρησης – κατηγορίες – δειγματοληψία)
- Οδηγίες διενέργειας επιθεώρησης για τον έλεγχο συμμόρφωσης με Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας – Σχεδιασμός πλάνου επιθεωρήσεων – αρχές σχεδιασμού και προγραμματισμού
- Αναγνώριση, ταυτοποίηση, καταγραφή μη συμμορφώσεων – έλεγχος αιτιών (root-cause analysis) των μη συμμορφώσεων.
- Κατάρτιση πλάνου διορθωτικών ενεργειών
- Αξιολόγηση και Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας – Εφαρμογή διαδικασιών μέτρησης και παρακολούθησης ποσοτικών, ποιοτικών δεικτών και κλινικής αποτελεσματικότητας με σκοπό την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και απόδοσης του οργανισμού (Δείκτες ποιότητας, Κλινική Διακυβέρνηση, Δείκτες απόδοσης (KPIs))

ΠΟΙΟΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΙ

- Υπεύθυνοι Τμημάτων και Γραφείων Ποιότητας σε Υπηρεσίες Υγείας
- Ιατροί/ Νοσηλευτές και λοιποί Επαγγελματίες Υγείας ή λοιπές ειδικότητες του Τομέα Υγείας
- Σύμβουλοι – Εσωτερικοί και Εξωτερικοί επιθεωρητές Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας
- Φοιτητές Επιστημών Υγείας και λοιπών συναφών πεδίων

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι συμμετοχικό, με έμφαση στον ενεργό προβληματισμό και στην ενεργητική μάθηση μέσα από τη συζήτηση και αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Το Ευρωμεσογειακό Ινστιτούτο Ποιότητας και Ασφάλειας στις Υπηρεσίες Υγείας, Avedis Donabedian εκ του καταστατικού της λειτουργίας του παρέχει πιστοποίηση εκπαίδευσης στους συμμετέχοντες. Παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα εγγραφής στο Εθνικό Μητρώο εκπαιδευμένων (National Registry) σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας στον χώρο της Υγείας.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Οι συμμετέχοντες θα λάβουν:

1. το εκπαιδευτικό υλικό των παρουσιάσεων
2. το ακαδημαϊκό σύγγραμμα «Ραφτόπουλος Β. Τα Θέλω και τα Μπορώ της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Φροντίδας Υγείας»
3. επιλεγμένη βιβλιογραφία για τη θεματολογία των παρουσιάσεων

ΚΟΣΤΟΣ

Το κόστος συμμετοχής είναι **280,00€ ανά συμμετέχοντα**. Σε όλα τα **μέλη του Ινστιτούτου παρέχεται ειδική έκπτωση 20%!** Σύμφωνα με την εκπτωτική πολιτική του Ινστιτούτου παρέχεται **έκπτωση 50% σε Φοιτητές Επιστημών Υγείας και σε ειδικές κατηγορίες**. Σε περίπτωση συμμετοχής τριών και παραπάνω ατόμων που απασχολούνται στην ίδια επιχείρηση ή φορέα, σε οιαδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, χορηγείται έκπτωση της τάξεως του 15% σε κάθε εκπαιδευόμενο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

Δρ Βασίλειος Ραφτόπουλος, RN, MSc, PhD

Ο Δρ Βασίλειος Ραφτόπουλος είναι Επιδημιολόγος στον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας και σημείο επαφής της Ελλάδος (National Focal Point) για θέματα HIV/AIDS, Φυματίωση, Ηπατίτιδες, Σεξουαλικά Μεταδιδόμενα Νοσήματα στο ECDC, UNAIDS, WHO. Είναι απόφοιτος Νοσηλευτικής του ΕΚΠΑ, με Μεταπτυχιακές σπουδές στην Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας και Διδακτορικές στην Ποιότητα Φροντίδας. Διατέλεσε για 8 έτη Αναπληρωτής Καθηγητής Διοίκησης Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας στο Τμήμα Νοσηλευτικής του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου (ΤΕΠΑΚ) και Διευθυντής του Μεσογειακού Ερευνητικού Εργαστηρίου Δημόσιας υγείας και Ποιότητας Φροντίδας (ΜΕΔΥΠ) του ΤΕΠΑΚ, πιστοποιημένο κατά ISO9001:2008. Διατέλεσε Πρόεδρος και Αντιπρόεδρος του Τμήματος και Πρόεδρος της Συγκλητικής Επιτροπής για την Ποιότητα Εκπαίδευσης. Είναι Αξιολογητής της Αρχής Διασφάλισης της Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Είναι μέλος του ΔΣ του Οργανισμού Διασφάλισης της Ποιότητας στην Υγεία Α.Ε. Επί σειρά ετών δίδαξε τις Βασικές Αρχές Διασφάλισης, Πιστοποίησης και Βελτίωσης της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας στο ΤΕΠΑΚ, στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου και σε Μεταπτυχιακό πρόγραμμα στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας και διδάσκει στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και στο CNAM.

Αγγελική Κατσάπη, RN, MSc

Η κα Αγγελική Κατσάπη είναι Εκτελεστική Γραμματέας του Ευρωμεσογειακού Ινστιτούτου Ποιότητας και Ασφάλειας, Διεθνής Επιθεωρήτρια Διαπίστευσης Υπηρεσιών Υγείας και Διευθύντρια της TEMOS HELLAS Ltd, η οποία εκπροσωπεί κατ' αποκλειστικότητα το Διεθνή Οργανισμό Πιστοποίησης- Διαπίστευσης Υπηρεσιών, Temos International GmbH (Γερμανίας) στις αγορές της Κύπρου και της Ελλάδας.

Η κα Κατσάπη έχει σημαντική διεθνή δραστηριότητα στο χώρο των Υπηρεσιών Πιστοποιήσεων και Επιθεωρήσεων. Αναλαμβάνοντας το ρόλο της Επικεφαλής στον Τομέα Υγείας του Ελβετικού Φορέα Swiss Approval το 2015 ηγήθηκε στο έργο Διαπίστευσης του Φορέα από το Βρετανικό Συμβούλιο Διαπίστευσης UKAS (που ολοκληρώθηκε το 2016) και διετέλεσε Διευθύνουσα Σύμβουλος του Φορέα Πιστοποιήσεων και Βιομηχανικών Επιθεωρήσεων Swiss Approval Technische Bewertung (μέλους του Διεθνή Φορέα Swiss Approval International) μέχρι και τον Απρίλιο του 2019.

Ειδική στα Συστήματα Διαχείρισης και Διασφάλισης Ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας και τις Υπηρεσίες Ιατρικού Τουρισμού, διαθέτει πάνω από 12 χρόνια εμπειρίας ως επικεφαλής επιθεωρήτρια και σύμβουλος υπηρεσιών υγείας σε χώρες όπως η Τουρκία, η Βραζιλία, η Αλβανία, η Γερμανία, η Ουγγαρία, η Ουκρανία, το Ιράν, η Κίνα, η Κύπρος και η Ελλάδα. Επιπρόσθετα, έχει πραγματοποιήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια αναφορικά με τον Ιατρικό Τουρισμό-Τουρισμό Ευεξίας και τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας σε Ελλάδα, Κύπρο, Τουρκία, Ντουμπάι, Ιράν, Φιλιππίνες και Κίνα.

Στο παρελθόν, κατείχε διευθυντικές θέσεις στον τομέα της Υγείας, στον ελλαδικό χώρο και συγκεκριμένα, διετέλεσε:

- Διευθύντρια Προγραμματισμού και Ανάπτυξης Δραστηριοτήτων στην Ανώνυμη Εταιρεία Μονάδων Υγείας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Υπεύθυνη Ολικής Ποιότητας στην Πολυκλινική του Ολυμπιακού Χωριού, την περίοδο 2005--2012
- Εκτελεστικό μέλος διαφόρων ομάδων εργασίας σε 'E--health' projects' και Επιτροπές Αξιολόγησης, για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας και της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.
- Στο Ελληνικό Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το Περιφερειακό Σύστημα Υγείας και Πρόνοιας Στερεάς Ελλάδας, ως δημόσιος υπάλληλος την περίοδο 2002-2005, αναλαμβάνοντας καθήκοντα εποπτείας επιχειρησιακών σχεδίων νοσοκομείων και διαχείρισης έργων για το 3ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης

**ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ/ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ
– ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ
ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ**

Πρώτη Μέρα

- 15.30** * Γνωριμία με τους Συμμετέχοντες
* Ανάλυση του σκοπού και των στόχων του προγράμματος
* Διαστάσεις της Ποιότητας στην Υγεία – Διεθνή Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και εφαρμογή τους στις υπηρεσίες υγείας
* Διακήρυξη Στόχων Ποιότητας και Ασφάλειας στις Υπηρεσίες Υγείας από τους Διεθνείς Οργανισμούς
* Αρχές λειτουργίας ΟΔΙΠΥ
* Practical exercise – Case Studies
- 17:00** **Διάλειμμα**
- 17:15** * Συστατικά του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας – Αρχεία- Τεκμηρίωση
* Οργάνωση, στόχοι και λειτουργία των Γραφείων Ποιότητας και των γραφείων Προστασίας Δικαιωμάτων των ασθενών
* Επιτροπές Νοσοκομείων- Ρόλος του Υπευθύνου Ποιότητας στο Συντονισμό και την Παρακολούθηση του έργου των Επιτροπών
- 19.00** * Η έννοια της ασφάλειας των ασθενών, η διαχείριση κινδύνων και η σύνδεσή τους με τη διασφάλιση ποιότητας στους οργανισμούς του κλάδου υγείας
* Ανάλυση κινδύνων
* Διεθνή εργαλεία παρακολούθησης και διαχείρισης ασφάλειας στις υπηρεσίες υγείας
* Ερωτηματολόγια ικανοποίησης ασθενών
* Αξιολόγηση του κλίματος ασφάλειας
- 20.00** **Τέλος πρώτης ημέρας**

Δεύτερη Μέρα

- 09:30** * Αρχές και Μεθοδολογίες Εσωτερικής Επιθεώρησης
- Οριζόντια- Κάθετη διαδικασία επιθεώρησης
- Δειγματοληψία
- Διενέργεια εσωτερικής επιθεώρησης – Διαδικασία
- Συμπεριφορά Επιθεωρητή
- Τεκμηρίωση- Αναφορές
- 11:00** * Οδηγίες διενέργειας επιθεώρησης για τον έλεγχο συμμόρφωσης με Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας – Σχεδιασμός πλάνου επιθεωρήσεων – αρχές σχεδιασμού και προγραμματισμού
* Αναγνώριση, ταυτοποίηση, καταγραφή μη συμμορφώσεων – έλεγχος αιτίων (root-cause analysis) των μη συμμορφώσεων.
* Κατάρτιση πλάνου διορθωτικών ενεργειών
* Αξιολόγηση και Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας – Εφαρμογή διαδικασιών μέτρησης και παρακολούθησης ποσοτικών, ποιοτικών δεικτών και κλινικής αποτελεσματικότητας με σκοπό την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και απόδοσης του οργανισμού.
- 12.00** **Διάλειμμα**
- 12.30** * Clinical Audit- Επιθεώρηση εφαρμοζόμενης κλινικής πρακτικής
* Επιθεώρηση και ανάλυση αποτελεσμάτων μέτρησης δεικτών και ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- 14:00** Συζήτηση - Απορίες
- 14.30** **Τέλος Εκπαιδευτικού προγράμματος**