



ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST

VÁŠ PARTNER NA CESTĚ ZA VYŠŠÍ KVALITOU

Lze ČSN EN ISO 9001:2009 aplikovat ve zdravotnictví?

Ing. Petr Koten

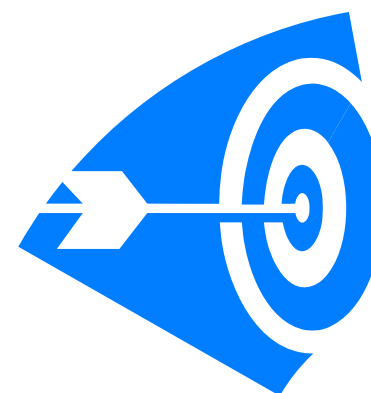
Duben-Květen 2010



www.csq.cz

Cíl vystoupení

- rámcově seznámit s požadavky normy ISO 9001
- odpovědět na otázku: Lze ISO 9001 aplikovat ve zdravotnictví?



Kdo zavádí systém managementu kvality?

- organizace, která potřebuje prokázat svou **schopnost trvale poskytovat** službu či který **splňuje požadavky zákazníka** a aplikovatelné právní požadavky
- má v úmyslu **zvyšovat spokojenost zákazníků (klientů/pacientů)**
- má v úmyslu se **neustále zlepšovat** (efektivní řízení organizace)



Základní norma

- ČSN EN ISO 9001:2001 (ČSN EN ISO 9001:2009) – Systémy managementu kvality – požadavky
- ISO 9001:2000; ISO 9001:2008 (anglické verze)

Dostupnost normy: www.unmz.cz

Komentované vydání: www.csq.cz



Norma ISO 9001

- kapitola 4: Systém managementu kvality
- kapitola 5: Odpovědnost managementu
- kapitola 6: Management zdrojů
- kapitola 7: Realizace produktu
- kapitola 8: Měření, analýza, zlepšování



Požadavky normy „lidově“

Udržuj pořádek!

v dokumentaci, v odpovědnostech,
v pravomocech, na pracovišti

Získej vedení firmy!

představitel, politiky, cíle,
plánování, komunikace

**Vyhov
zákazníkovi
a zjisti, zda
je spokojený**

Vyber si správné pracovníky a dodavatele!

odborná způsobilost pracovníků, hodnocení a výběr dodavatelů

Minimalizuj lidovou tvořivost!

popis procesů/činností

Neopakuj chyby a předcházej jim!

management
neshody!

Vytvoř pracovní podmínky !

infrastruktura, pracovní prostředí

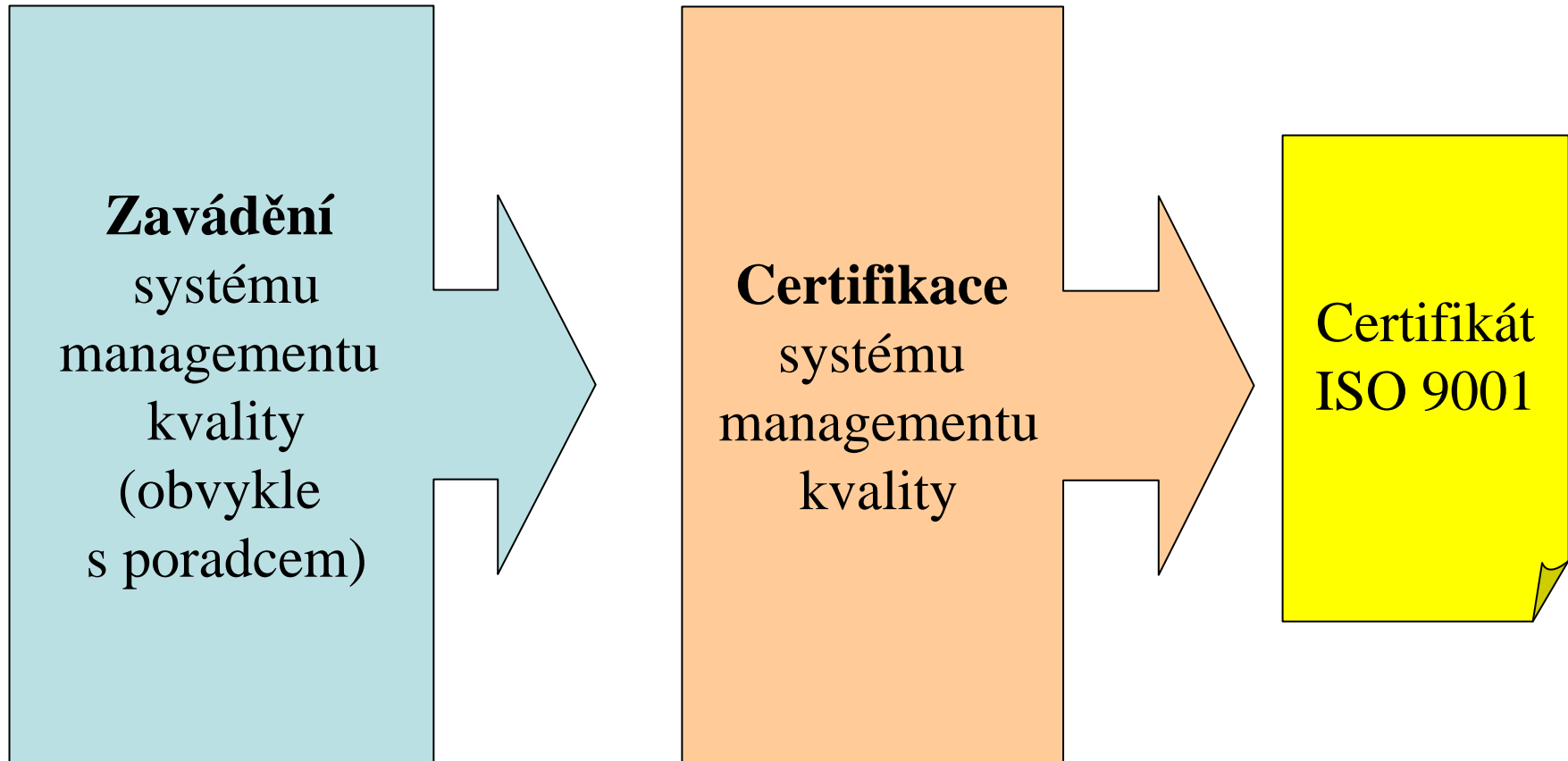
Zjišťování
požadavků
zákazníka,
zjišťování
spokojenosti
zákazníka

Ověř, zda to děláš dobře!

interní audit, přezkoumání, analýzy, monitorování a měření



Cesta k certifikátu ISO 9001



Cíl certifikace

- Ověřit shodu **zdokumentovaného** a **implementovaného** systému managementu kvality vůči požadavků normy ISO 9001
- zjištěna **shoda**: vydání certifikátu na období 3 let
- zjištěna **neshoda**: termín 3 měsíců pro odstranění neshod – pokud odstraněny – vydání certifikátu, jinak předání zprávy z posuzování



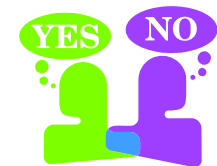
Proces certifikace systémů managementu



Dozorové audity v 1. a 2. roce od vydání certifikátu



*Lze ČSN EN ISO 9001:2009 aplikovat
ve zdravotnictví?*



Přínosy implementace ISO 9001 ve zdravotnictví

- zvýšení kvality a bezpečnosti nabízených služeb
- standardizace činností (procesů)
- zajištění plnění legislativních požadavků
- stanovení pravidel pro pořizování záznamů (forma-rozsah-ukládání...)
- zajištění včasných revizí a oprav zdrav. techniky
- jasné stanovení odpovědností a pravomocí
- předcházení vzniku neshod (chyb, problémů)
- zlepšování kvality poskytovaných služeb



Certifikace – nezávislé ověření

Vybrané reference CSQ-CERT z oboru:

- Krajská zdravotní a.s.
- Nemocnice Blansko
- cca 20 zdravotnických laboratoří
- Domovinka Plzeň





ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST

VÁŠ PARTNER NA CESTĚ ZA VYŠŠÍ KVALITOU

Děkuji za pozornost!

Ing. Petr Koten

Česká společnost pro jakost, o.s.

Certifikační orgán CSQ-CERT

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

<http://www.csq-cert.cz>

e-mail: koten@csq.cz

Tel: 221 082 602



www.csq.cz