

Sesiunea 2

Instrumentele managementului calității

Diagrama afinităților

- Clarifică probleme aparent mai puțin precise în absența datelor obiective.
- Reasamblează și structurează ideile pentru evidențierea apartenenței lor logice la problemă.
- Se folosește după ce în prealabil grupul a explorat situația cu instrumente clasice
- Se utilizează pentru crearea strategiei pentru un nou serviciu, rezolvarea în grup a problemelor complicate și a celor de management
- Tema se pune sub formă întrebare deschisă
- Prin tehnică de grup se generează mai multe idei, de regulă 40-60 uneori și 100.
- Se stabilesc corelații între acestea, fără a fi în relație cauză-efect.

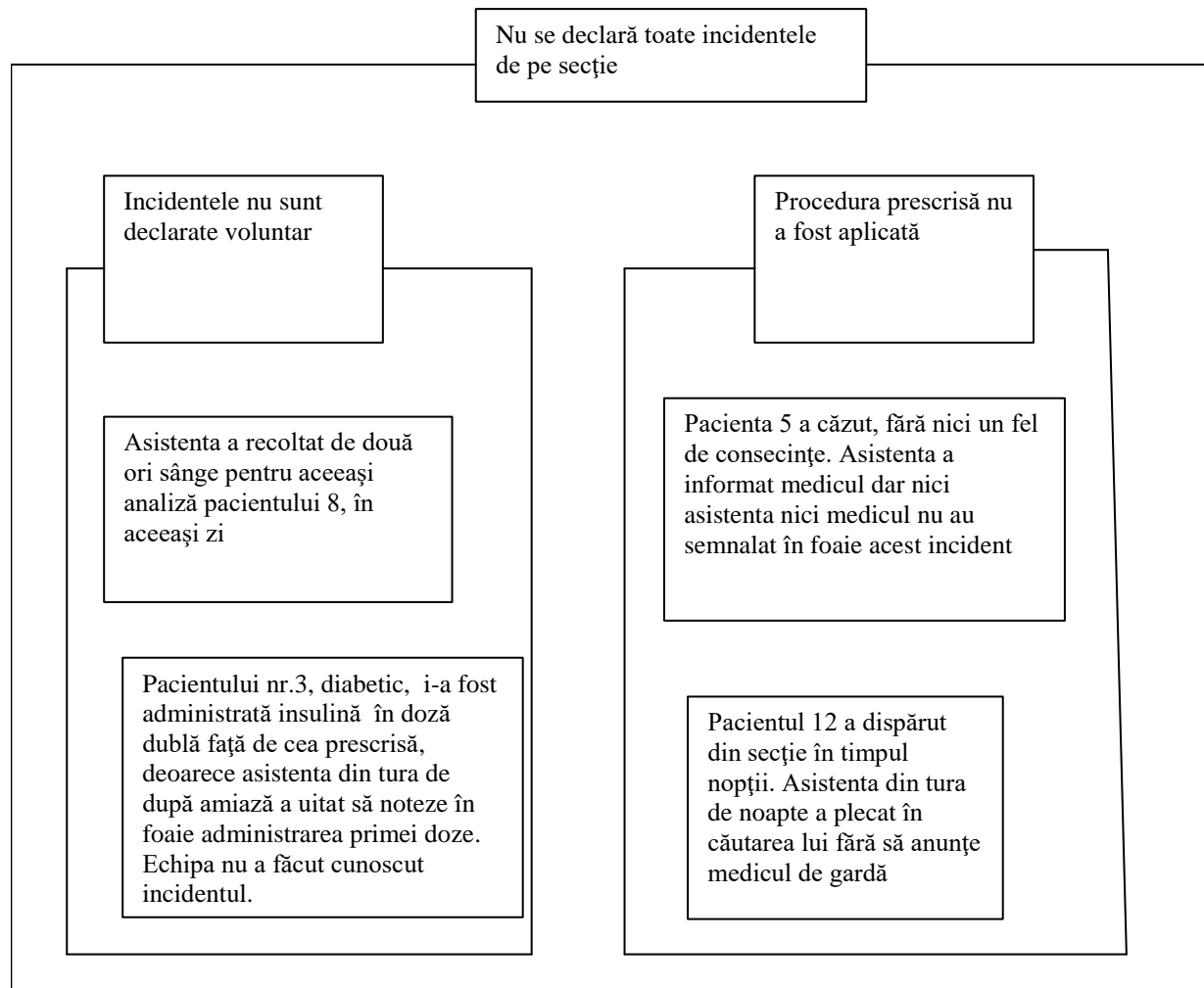


Diagrama arbore

- Se utilizează pentru a se stabili “cum” apare o anumită problemă, pentru a se căuta mijloacele cele mai eficiente necesare atingerii unui scop fixat. Permite divizarea unui element în sub-elemente
- Se folosește :
 - în clarificarea punctelor cheie privind activitățile
 - reluarea diagramei afinităților
 - pregătirea politicilor de calitate
 - clarificarea rolurilor și responsabilităților
 - reorganizarea diagramei cauză-efect.

Diagrama arbore

Așteptările
pacientului de la
Serviciul de
pneumoftiziologie

Răspuns rapid

Acces rapid la îngrijiri

Diagnostic corect și rapid

Internare rapidă

Tratament
eficace

Intervenție corectă

Observații corecte

Tratament corect și instituit rapid

Reducerea suferinței

Medicamente și echipament
adecvat în unitatea furnizoare de
servicii

Personal de
ajutor

empatie

îngrijire

calmare

Căutarea aparținătorilor și
comunicarea cu aceștia

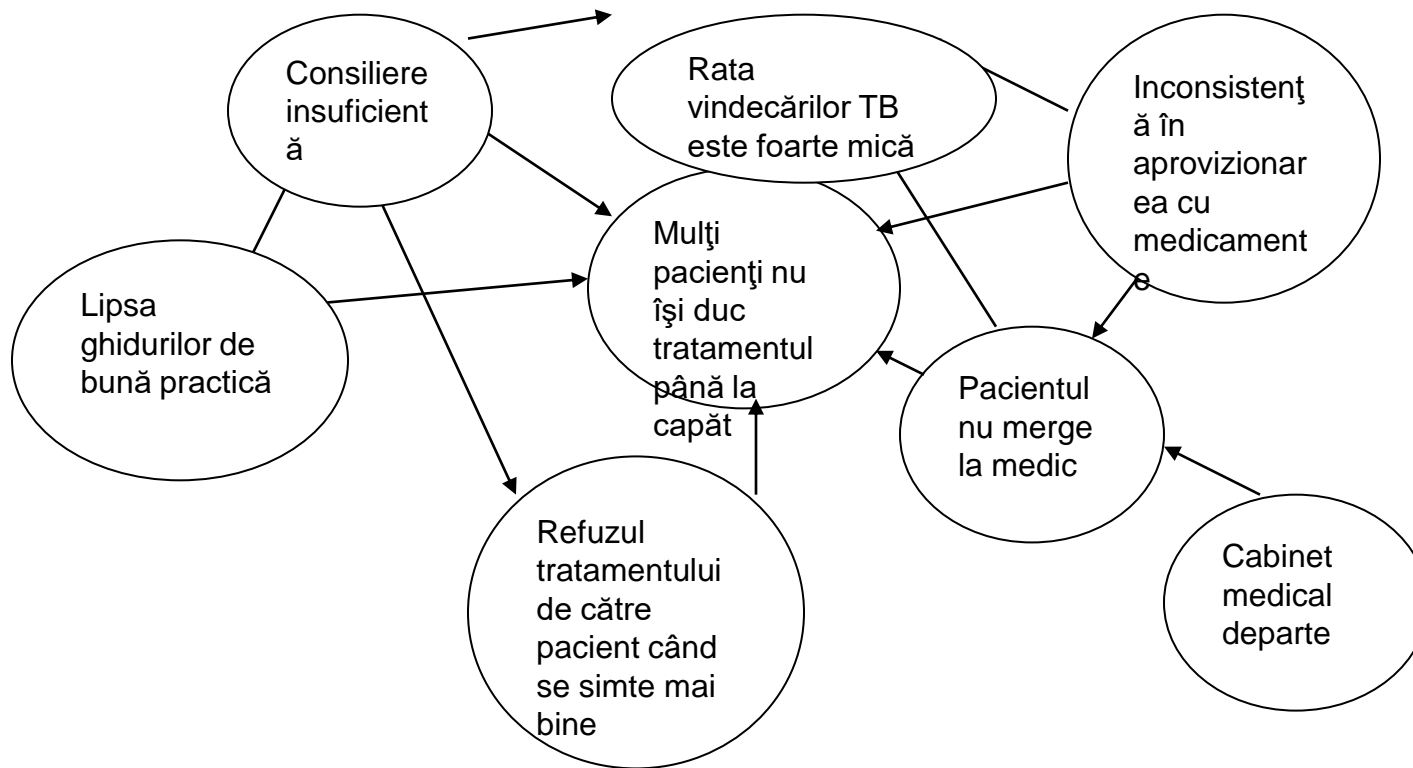
încredere

Informații corecte transmise

Diagrama de relații

- Permite identificarea tuturor parametrilor subiectului tratat, factorilor care îl influențează și stabilește punctele fundamentale care trebuie abordate. Descrie legăturile logice dintre factori. Săgețile arată relațiile cauză- consecință.
 - desfășurarea unei politici de asigurare și control al calității
 - investigarea modurilor și cauzelor de defectare posibile a elementelor
 - analiza reclamațiilor
 - aplicarea măsurilor de protecție
 - elaborarea planurilor de comunicare
 - analiza proceselor
 - analiza problemelor

Diagrama de relații



Matricea de prioritizare

Instrument de management al calității folosit pentru evaluarea opțiunilor bazat pe un set explicit de criterii determinate de grupul de lucru.

Anexa 9. Matricea de luare a deciziilor

Erori de medicatie	CRITERII									
	Organizația deține controlul asupra schimbării	Procesul este important pentru pacienți	Procesul este important pentru echipa medicală	Schimbarea este fezabilă	Procesul are un ciclu scurt	Date disponibile	Resurse disponibile	Vizibilitate crescută asupra procesului	Schimbarea este recomandată	Sc
Arii de îmbunătățit										
Scris ilizibil al medicului	1	2	2	1	1	4	1	1	3	16
Nerespectarea orelor de administrare a medicatiei	4	4	2	4	4	3	4	2	4	31
supradozare	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
omisii	4	4	3	4	4	2	4	3	4	31

Instrumente de îmbunătățire a calității

- **PDCA**
- **Cercurile calității**
- **Benchmarking**

Benchmarking

Benchmarking-ul este procesul de identificare a celor mai bune practici de oriunde din lume pentru a obține informații care vor ajuta organizația să ia măsuri care să îi îmbunătățească performanțele.