



Vision meets Precision

ANSUR

Ansurs gebruikersdag 2013
30 oktober 2013

AdEquipment medical

1

Vision meets Precision



Qubic Solutions

Onderwerp

Kwaliteitsborging
Medische Technologie
met Qbus en Ansur

door:
Hans Schop

AdEquipment medical

2

Vision meets Precision



Qubic Solutions

Qubic Solutions

Oplossingen in procesbeheer

Qubic Solutions ontwikkelt vanuit een praktische kijk op procesbeheer het innovatieve servicemanagementsysteem Qbus.

De functies van dit systeem zijn gebaseerd op de eisen voor borging van het Medisch Technologie-proces in ziekenhuizen. Dit zijn o.a. de relevante procedures die genoemd zijn in het Convenant Medische Hulpmiddelen.

AdEquipment medical

3

Programma

- Wat is borging?
- Procesmanagement in vogelvlucht
- Van theorie naar praktijk
- Workshop Qbus en Ansur
- De volgende fase

AdEquipment medical

4

Wat is borging?

Borging is het **nemen van maatregelen** waardoor een *proces* uitgevoerd wordt zoals beschreven in een *procedure*.

Een **procedure** is een gespecificeerde manier van uitvoeren van één of meerdere activiteiten.

Een **proces** is een samenspel van mensen, middelen en materialen om een vooraf bepaald doel te halen.

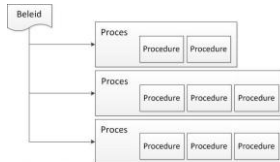
De kwaliteitsnorm ISO 9000 noemt **procesbenadering** als één van de kwaliteitsmanagement principes om een organisatie te leiden naar verbeterde prestaties.

AdEquipment medical

5

Procesmanagement in vogelvlucht

Beleid en processen . . .



Vereenvoudigd model van een procesorganisatie

Beleid wordt vastgesteld op basis van de Missie, Visie en doelstellingen van een organisatie.

Om beleid uit te kunnen voeren wordt de organisatie voorgesteld in redelijk autonome blokken, de processen. Processen sluiten vaak aan op andere processen.

AdEquipment medical

6

Procesmanagement in vogelvlucht

Risicobeheer

Risicobeheer is een aspect van procesontwikkeling. Bij het inventariseren van de risico's kan je stilstaan bij verschillende risicogebieden.

Risico voor jezelf

- Microbiologische besmetting
- Blootstelling aan ioniserende straling
- Elektrische schok

Risico voor de patiënt

- Letsel
- Foute diagnose

Risico voor de organisatie

- Garantie en/of productaansprakelijkheid vervallen bij onjuist technisch handelen

AdEquipment medical

10

Van theorie naar praktijk

Tools om een proces in te richten

Dossier procesontwikkeling

Dit dossier bestaat uit een stappenplan en verzamelt alle relevante gegevens over het ontwerp, de proefversie, de implementatie, de validatie en het verbeteren van het proces.
Ontwerp een proces als een product.

Richtlijn documentbeheer

Ga na of er binnen je organisatie afspraken zijn over hoe, waar en door wie documenten beheerd worden.

RASCI matrix

In een proces werken mensen samen, maar wie doet wat? Wie is afhankelijk van wie?
Een RASCI matrix is een tabel met horizontaal alle deelnemende functies en verticaal alle processtappen. In elk vakje wat zo ontstaat kan een R, A, S, C of I geplaatst worden, vakjes kunnen ook leeg blijven.

AdEquipment medical

11

Van theorie naar praktijk

Tools om een proces in te richten

Vervolg RASCI matrix

Het acroniem RASCI bestaat uit 5 letters die staan voor de verschillende functies met betrekking tot het proces.

Responsible

Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering van de processtap?

Accountable

Wie is aansprakelijk en aan wie wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van deze processtap?

Support

Wie ondersteunt bij het uitvoeren van de processtap?

Consult

Wie moet om advies gevraagd worden over de processtap?

Informed

Wie moet geïnformeerd over het uitvoeren van de processtap?

AdEquipment medical

12

Van theorie naar praktijk

Tools om een procedure uit te voeren

Planning, uitvoering en registratie van technische handelingen zijn beschreven in procedures met verwijzing naar:

Technische training

Voor de juiste bekwaamheden en toegang tot servicedocumentatie

Servicemanagementsysteem

Voor planning, kenniscentrum, registratie van de handelingen en testresultaten voor vrijgave, levering van proces indicatoren

Meet- en testapparatuur

Met bijbehorende protocollen worden op eenduidige manier reproduceerbare testen uitgevoerd

Kwaliteitsdocumenten

Het inrichten van een goed proces is een gezamenlijke doelstelling van alle belanghebbenden, het resultaat is te raadplegen in kwaliteitsdocumenten

En natuurlijk: goed contact met 'de klant'

Goede communicatie is essentieel binnen het complexe Medische Technologie-proces

AdEquipment medical

13

Van theorie naar praktijk

Tools om resultaten te beoordelen

Audits

Met een vragenlijst, gebaseerd op de eisen en doelstellingen van het proces, wordt de uitvoering van het proces onderzocht en beoordeeld.

Proces indicatoren

Geautomatiseerde systemen kunnen gegevens over gegevens exporteren/rapporteren als indicatoren en trends.

Feedback van belanghebbenden

Korte lijnen naar 'de klant' en tevredenheidsonderzoeken laten je weten hoe de klant het proces ervaart.

AdEquipment medical

14

Workshop Qbus en Ansur

Servicemanagement en testresultaten

In 3 cases demonstreer ik van 3 technische procedures de registratie in Qbus en de testprocedure in Ansur.

Case 1

Een gebruiker heeft een defect aan een apparaat gemeld in Qbus

Case 2

Een technicus voert gepland onderhoud en vrijgavetesten uit

Case 3

Een firma meld een recall aan per mail en verzoekt uitvoering van een functionele test

AdEquipment medical

15

De volgende fase

Een logisch gevolg van ontwikkeling

Het herhaaldelijk doorlopen van de PDCA-cyclus heeft een retrospectief karakter. Als de processen in orde zijn breekt de volgende fase aan.

Kwaliteit is geen doel op zich meer.

Procedures en protocollen zijn middelen geworden.

Kwaliteit is een bodem onder het dagelijks werk geworden wat resulteert in verhoogde betrouwbaarheid.

Het onderhouden van die bodem is een integraal proces.

De volgende fase wordt gekenmerkt door vooruit kijken en verdere optimalisering van processen.

Door toepassing van nieuwe inzichten, nieuwe technologieën en nieuwe software kan een proces innoveren. Waardoor het verder vereenvoudigd en/of verbeterd wordt.

Optimale processen leveren meerwaarde aan de organisatie, die daardoor beter bestand is tegen risico's.

Voor de veiligheid van patiënten zijn optimale processen in een veilige omgeving een vereiste.

AdEquipment medical

16

Bedankt voor je aandacht

Vragen?

Hans Schop

voor vragen of opmerkingen graag
contact opnemen per email:

J.Schop@QubicSolutions.nl

www.QubicSolutions.nl

AdEquipment medical

17
