

Πιστοποίηση ISO στο Οικοτροφείο Χαλκίδας της ΕΠΑΨΥ

Η Εταιρεία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας (Ε.Π.Α.Ψ.Υ.) δίνει ύψιστη βαρύτητα και λειτουργεί στη βάση μιας φιλοσοφίας που έχει σαν στόχο την αέναη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Σε αυτό το πλαίσιο εντάσσεται (πρωτοποριακά για τα Ελληνικά δεδομένα) η προετοιμασία για εισαγωγή, του Οικοτροφείου της ΕΠΑΨΥ στην Χαλκίδα, στο διεθνές πρότυπο ISO 9001:2000, από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), για την εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας σε φορείς Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.

Η ΕΠΑΨΥ παρέχει στο εν λόγω Οικοτροφείο ένα Σύστημα Ποιότητας, το οποίο αναφέρεται στους δύο βασικούς άξονες λειτουργίας του, α/. Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση και Επανεένταξη και β/. Προαγωγή Ψυχικής Υγείας. Σε αυτές προστίθενται οι υποστηρικτικές διεργασίες και οι διεργασίες διαχείρισης (Διαχείριση Προσωπικού, Προμήθειες, Διαχείριση Συστήματος Ποιότητας, Οικονομική Διαχείριση, Διαχείριση Υλικού/Φαρμάκων/Εξοπλισμού, Διαχείριση Ιατρικού Φακέλου, Διαχείριση Παραπόνων/Καταγγελιών, Έρευνα Ικανοποίησης Ενοίκων).

Το σύνολο των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000 έρχεται να τεκμηριώσει τις παραπάνω μεθόδους και την συνολική, ισχύουσα, λειτουργία του Οικοτροφείου. Αξίζει να σημειωθεί πως για την τελική ανάπτυξη του Συστήματος Ποιότητας χρησιμοποιήθηκαν επιπλέον η Κλαδική Οδηγία του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), για την εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας σε φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, καθώς και κλινικά πρότυπα και κλινικές οδηγίες, τα οποία αφορούν στο εξειδικευμένο επιστημονικό αντικείμενο των υπηρεσιών ψυχικής φροντίδας τις οποίες παρέχει το Οικοτροφείο.

Η Διοίκηση της ΕΠΑΨΥ εξασφαλίζει ότι το Σύστημα Ποιότητας που εφαρμόζεται ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών της, λαμβάνοντας υπόψη τις υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πάντοτε με σεβασμό στον άνθρωπο.

Το Οικοτροφείο της Χαλκίδας θέτει στόχους για την ποιότητα, οι οποίοι :

(α) είναι συνεπείς με την πολιτική ποιότητας του Οικοτροφείου και των επιμέρους λειτουργικών μονάδων του, καθοριζόμενοι με γνώμονα :

1/. την εκπλήρωση ή και υπέρβαση των προσδοκιών των ενοίκων και των ευρύτερα συναλλασσομένων με το Οικοτροφείο,

2/. την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών,

3/. την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων του Οικοτροφείου,

4/. την ασφάλεια και την προαγωγή του προσωπικού μέσω εκπαίδευσης,

(β) είναι ρεαλιστικοί και επιτεύξιμοι εντός του εκάστοτε οριζόμενου γι' αυτούς

χρονοδιαγράμματος και τέλος

(γ) είναι μετρήσιμοι, αξιολογούμενοι μέσω δεικτών ποιότητας.

Το Οικοτροφείο τηρεί αρχεία με όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία εκείνα τα οποία αφορούν τις δραστηριότητές και τους στόχους που θέτει, τους σχετικούς με την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας.

Το Σύστημα Ποιότητας του Οικοτροφείου θα ανασκοπείται τακτικά, σε ετήσια βάση, από την Επιτροπή Ποιότητας υπό την προεδρία του Εκπροσώπου της Διοίκησης, που είναι ο Γενικός Διευθυντής της Ε.Π.Α.Ψ.Υ. Σκοπός της ανασκόπησης είναι η αποτίμηση της διαρκούς επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του Συστήματος με τελικό στόχο την εισαγωγή των απαραίτητων αλλαγών, ώστε αυτό να παραμένει το κατάλληλο, πάντοτε ικανό να εξυπηρετεί τους στόχους για διαρκή αναβάθμιση της ποιότητας.

Η εσωτερική λειτουργία των πολλών πλέον στην Ελλάδα Οικοτροφείων δε φαίνεται να είναι όμοια για όλους. Η ΕΠΑΨΥ επιθυμεί να προσφέρει ολοένα και περισσότερο ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Προς αυτή την κατεύθυνση εργάζεται με την προετοιμασία πιστοποίησης λειτουργίας, αρχικά του Οικοτροφείου της Χαλκίδας και ακολούθως των λοιπών Οικοτροφείων της.

Κωνσταντίνα Παπαδάκη

Ψυχολόγος

Επιστημονική Υπεύθυνη Οικοτροφείου Χαλκίδας ΕΠΑΨΥ