

Procedura PS-3
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

	Stanowisko:	Imię i nazwisko:	Data:	Podpis:
Opracował:	Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością	Anna Gulska-Koźtała	04-04-2022r.	
Zatwierdził:	Dyrektor	Stawomir Wysocki	04-04-2022r.	

Uwaga! Niniejszy dokument jest własnością Wojewódzkiego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza i nie może być upowszechniany ani kopiowany bez zgody Dyrektora lub Pełnomocnika ds. SZJ.

1. Cel

Celem Procedury jest:

- 1.1. Analizowanie przyczyn wystąpienia wykrytych niezgodności we wdrożonym Systemie Jakości, systemie Zarządzania Środowiskowego oraz działalności WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,
- 1.2. Wylimitowanie wykrytych niezgodności lub ich elementów,
- 1.3. Zapobieganie wystąpieniu potencjalnych niezgodności mogących w przyszłości spowodować występowanie problemów lub innych niepożądanych sytuacji w funkcjonowaniu WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,
- 1.4. Minimalizowanie obszarów/ działań negatywnie wpływających na funkcjonowanie poszczególnych obszarów działalności WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,

2. Zakres stosowania:

- 2.1 Postanowienia zawarte w niniejszej procedurze obowiązują we wszystkich komórkach organizacyjnych WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza objętych Systemem Jakości,

3. Odpowiedzialność:

3.1. Dyrektor odpowiada za:

- zatwierdzanie działań korygujących i zapobiegawczych w szczególności w odniesieniu do których podejmowane są decyzje organizacyjno – zarządcze lub finansowe.

3.2. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością odpowiada za:

- nadzór nad realizacją działań zgodnie z niniejszą procedurą,
- analizowanie zapisów zgłoszenia niezgodności/ problemów organizacyjnych z poszczególnych obszarów WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,
- wydawanie opinii o uruchomieniu i zakończeniu działań korygujących i/lub zapobiegawczych dotyczących Systemu Jakości,
- gromadzenie i analiza sprawozdań z wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych we wszystkich obszarach działalności WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,

System Zarządzania Jakością	PS-3
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE	Wersja 03

3.3. Osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie poszczególnych obszarów WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza odpowiadają za:

- określenie i wdrożenie niezbędnych działań korygujących lub zapobiegawczych w podległym im obszarze,
- nadzór nad systemem zgłaszania i dokumentowania niezgodności zidentyfikowanych w podległym im obszarze,
- bieżące analizowanie stwierdzonych niezgodności oraz monitorowanie statusu wdrożonych działań korygujących/ zapobiegawczych,
- sprawdzenie skuteczności wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych,
- sporządzanie sprawozdań, raportów, analiz na temat skuteczności podejmowanych działań korygujących/ zapobiegawczych w podległym im obszarze w porozumieniu lub z polecenia Pełnomocnika ds. SZJ.

4. Terminologia:

- 4.1. **Niezgodność** – nie spełnienie wymagań.
- 4.2. **Działania korygujące** – są to działania podejmowane dla eliminacji przyczyn wykrytych niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji. Służą zapobieganiu powtórnemu zdarzeniu.
- 4.3. **Działanie zapobiegawcze** – działania podjęte w celu usunięcia potencjalnej niezgodności, wady lub innej niepożądanego sytuacji oraz w celu niedopuszczenia do ich wystąpienia.
- 4.4. **SZJ** – System Zarządzania Jakością.
- 4.5. **SZŚ** – System Zarządzania Środowiskowego

5. Tryb postępowania:

- 5.1. Działania korygujące i/ lub zapobiegawcze podejmowane są w oparciu o:
 - wyniki auditów wewnętrznych,
 - wnioski z procesu realizacji usług,
 - bieżące informacje na temat realizacji i przebiegu zadań realizowanych w poszczególnych procesach,
 - informacje uzyskane od pacjentów oraz innych stron zainteresowanych,
 - raporty z przeglądów systemu zarządzania jakością.
- 5.2. Każdy pracownik, który odnotował zdarzenie będące usługą niezgodną z wymaganiami zobowiązany jest postępować zgodnie z Procedurą „Nadzór nad niezgodnościami” PS-2,
- 5.3. Podejmowane działanie powinno być natychmiastowe, bez nieuzasadnionej zwłoki w zakresie własnych możliwości, posiadanych kompetencji i uprawnień,
- 5.4. Wystąpienie problemu (o ile nie jest to zdarzenie incydentalne lub skala problemu nie rzutuje w sposób istotny na działanie danego obszaru) każdorazowo należy udokumentować w bieżącym rejestrze niezgodności_ problemów organizacyjnych,

System Zarządzania Jakością	PS-3
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE	Wersja 03

- 5.5. Osoba koordynująca pracą danego obszaru zobowiązana jest **po zakończonym miesiącu nie później niż do 10 dnia miesiąca przekazać kopię raport z dokumentowanych niezgodności**,
- 5.6. W przypadku kiedy przedmiot niezgodności dotyczy roszczenia pacjenta co do procesu świadczenia usługi, pracownik WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza zobowiązany jest poinformować pacjenta o możliwości złożenia skargi/ zażalenia do Dyrekcji na piśmie,
- 5.7. W sytuacji wpłynięcia dokumentu skargi/ zażalenia Dyrektor WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza zobowiązany jest do szczegółowej analizy przedmiotu sprawy oraz do podjęcia właściwego stanowiska zgodnego z wytycznymi umowy z NFZ, podjętych ustaleń i/ lub przepisów prawa - zgodnie z Procedurą rozpatrywania skarg i wniosków,
 - 5.7.1. Pełnomocnik ds. SZJ na podstawie przekazanych kopii raportów niezgodności z poszczególnych obszarów przygotowuje raport zbiorczy,
- 5.8. W przypadku nowych niezgodności (dotychczas nieidentyfikowanych), dużej liczby niezgodności danego wariantu lub innych niepokojących sytuacji Pełnomocnik ds. SZJ zobowiązany jest do przedstawienia ich Dyrektorowi WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza celem określenia właściwych działań doskonalących dla danego obszaru,
- 5.9. O ile przedmiot analizy wskazuje na złożoność problemu Pełnomocnik ds. SZJ konsultuje propozycję działań korygujących i/ lub zapobiegawczych z innymi pracownikami odpowiedzialnymi za funkcjonowanie poszczególnych obszarów WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,
- 5.10. W przypadku konieczności podjęcia decyzji o charakterze zarządczym lub decyzji dotyczących nakładów finansowych w związku z wdrożeniem działań korygujących/ zapobiegawczych Pełnomocnik ds. SZJ przeprowadza konsultację z Dyrektorem WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,
- 5.11. Dyrektor WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza podejmuje ostateczną decyzję w danej sprawie,
- 5.12. Wyniki oceny skuteczności wdrożonych działań korygujących/ zapobiegawczych omawiane są na przeglądach zarządzania jako jeden z elementów wskazywania działań doskonalących w systemie jakości.
- 5.13. W przypadku działań zapobiegawczych każdy pracownik widzący potrzebę wdrożenia jakichkolwiek rozwiązań celem poprawy funkcjonowania WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza lub poszczególnych jej obszarów powinien zgłosić się do Pełnomocnika ds. SZJ.
- 5.14. Pełnomocnik dokonuje szczegółowej analizy zasadności proponowanych działań i podejmuje decyzję o ich oddaleniu w sytuacji kiedy uzna je za niezasadne lub przyjmuje wniosek dokumentując propozycję działań w rejestrze działań zapobiegawczych – wersja elektroniczna,
- 5.15. Propozycja działań zapobiegawczych każdorazowo dyskutowana jest przez Pełnomocnika ds. SZJ z Dyrektorem WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza,

System Zarządzania Jakością	PS-3
DZIAŁANIA KORYGUJĄCE	Wersja 03

- 5.16. Dyrektor WSZZOZ Chorób Płuc i Gruźlicy w Wolicy k/Kalisza podejmuje ostateczną decyzję, co do zasadności wdrożenia działań zapobiegawczych lub ich oddaleniu w sytuacji kiedy uzna je za niezasadne.
- 5.17. Wszelkie działania oraz dokumentacja w ramach wdrażanych działań zapobiegawczych kompletowana i archiwizowana jest przez Pełnomocnika ds. SZJ.

6. Dokumenty związane z procedurą:

- 6.1. Procedura „Nadzór nad niezgodnościami” PS-2.
6.2. Procedura „Audit wewnętrzny” PS-4.