

Gæðastefna Stoðkerfis ehf

Stoðkerfi ehf leggur mikla áherslu á að standast gæðakröfur, hvort sem það séu gæðakröfur sjúklinga, þess opinbera eða starfsmanna okkar. Markmið okkar er að þjónustan okkar bæti lífsgæði þeirra sem leita til okkar og að sú þjónusta ekki bara uppfylli heldur fari fram úr væntingum. Við teljum gæði vera mikilvægasta þáttinn í að viðhalda trausti því trausti sem sjúklingar veita okkur. Til að viðhalda háum gæðastöðlum þarf það að eiga við í öllum þáttum starfseminnar, þar með talið þjónustu, ferlum, öryggismálum og stjórnun.

Við tryggjum að starfsemi okkar sé í samræmi við viðeigandi iðnaðarstaðla, umhverfisreglur, öryggisstaðla og lagakröfur. Þetta er lykilforsenda fyrir faglegum vinnubrögðum og ábyrgri starfsemi í þágu bæði skjólstaðinga og samfélagsins í heild.

Lögð er mikil áhersla á vandaðan starfskraft það felur í sér að fjárfest er í nákvæmu ráðningarferli, þjálfun starfsfólks, viðhald þjálfunar og endurmenntun starfsfólks ásamt þeirra ánægju. Þetta er til að Starfsfólk okkar sé eins vel í stakk búið til að framfylgja þeim gæðakröfum og að það hafi úrræði og stuðning til að framkvæma störf sín á sem bestan hátt. Við leggjum áherslu á stöðugar umbætur, þar sem við lærum af reynslu og nýjum aðferðum til að bæta ferla okkar og auka gæði vöru og þjónustu. Við teljum að samstarf, ábyrgð og samheldni allra starfsmanna séu lykilatriði í því að ná háum gæðastöðlum. Þetta er ekki bara verkefni yfirstjórnar heldur er það ábyrgð okkar allra að stuðla að gæðum í hverju skrefi okkar.

Við erum skuldbundin til að tryggja að þessi gæðastefna sé uppfærð og endurskoðuð reglulega, til að viðhalda og bæta þá gæðameningu sem við viljum byggja.

Gæðapróun Stoðkerfis ehf.

Hjá Stoðkerfi ehf. þá erum við vör við það að gæðavinnu okkar er aldrei lokið en hún er viðstöðulaust að eiga sér stað. Stöðugar umbætur eru í forgangi hjá okkur og er regluleg endurskoðun á verkferlum, búnaði og öðrum aðföngum.

Gæðapróun fyrirtækisins byggir á markvissri vinnu við að tryggja gæði og öryggi þjónustunnar. Með því að hafa skýrar leiðbeiningar og ferla í gæðastarfi er stefnt að stöðugum umbótum sem taka mið af þörfum sjúklinga og þróun í starfsemi fyrirtækisins. Gæðapróunin byggist á eftirfarandi lykilþáttum:

1. Umbótaferli og stjórnskipulag

Stoðkerfi ehf. leggur áherslu á kerfisbundið umbótastarf. Unnið er að rafrænni gæðahandbók þar sem allar verklagsreglur og vinnulýsingar eru skjalfestar og aðgengilegar. Þjálfun

starfsfólks, svo sem í breytingastjórnun, er mikilvægur þáttur í að viðhalda faglegri getu og aðlögunarhæfni starfsfólks til að mæta nýjum kröfum og aðstæðum. Lykilstarfsmenn hafa setið námskeið í breytingarstjórnun, framtíðarsýn er að allir starfsmenn sitji slíkt námskeið.

2. Skráning og úrvinnsla atvik

Fyrirtækið leggur áherslu á nákvæma skráningu og úrvinnslu atvika til að koma í veg fyrir að þau endurtaki sig. Atvik eru skráð á lokað rafrænt svæði í innra kerfi fyrirtækisins, þó að innleiðing formlegs opinbers rafræns atvikaskráningarkerfis sé enn í ferli.

Skráning atvika fer fram strax og þau eiga sér stað og eru þau tekin fyrir af öryggis- og gæðanefnd, sem fundar reglulega. Ef þörf er á umbótum eða aukinni þjálfun er gripið til viðeigandi aðgerða. Þegar við á er haldinn starfsmannafundur til að ræða atvikið, og ef nauðsyn krefur, er tilkynning send til Embættis landlæknis.

3. Þjónustukannanir

Einstaklingar sem hafa sótt þjónustu til okkar eru dýrmæt uppspretta upplýsinga fyrir umbótastarf. Innleiðing á reglulegum þjónustukönnunum stendur yfir og stefnir Stoðkerfi ehf. að því að hafa reglubundið eftirlit á gæðum í gegnum þjónustukannanir í enda árs 2025. Þar er upplifun og reynsla þessara einstaklinga metin og niðurstöður nýttar til að bæta skipulag og framkvæmd þeirrar þjónustu sem við veitum. Slíkar kannanir eru veita líka ákveðna innsýn fyrir stefnumótun og ákvarðanatöku hluthafa fyrirtækisins.

4. Rafrænt gæðakerfi og árlegt gæðauppgjör

Innleiðing rafræns gæðakerfis er mikilvæg forsenda skilvirkrar og samtvinnnaðrar gæðastjórnunar. Með kerfinu er hægt að fylgjast með lykilþáttum gæðastarfsins, auðvelda skráningu og úrvinnslu gagna, og tryggja gagnsæi í upplýsingagjöf. Fyrirtækið mun taka árlega gæðaúttekt á starfsemi sinni, þar sem fram kemur árangur umbótastarfsins og þróun á sviði gæða og öryggis.

Með þessum aðferðum leggur fyrirtækið grunn að stöðugri þróun á gæðum og öryggi þjónustunnar, sem stuðlar að aukinni ánægju skjólstæðinga og faglegri styrkingu innan starfseminnar.

Gæðavísar og innra gæðaeftirlit

Stoðkerfi ehf. fylgist reglulega með ýmsum gæðavísam til að tryggja að starfsemin standist settar kröfur. Fyrirtækið setur sér markmið, mælir árangur miðað við þau og grípur til aðgerða

ef kröfum er ekki náð. Slík mál eru tekin fyrir af öryggis- og gæðanefnd til að hægt sé að framkvæma nauðsynlegar úrbætur.

Gæðavísar fyrirtækisins skiptast í þrjá flokka: landsgæðavísa, valgæðavísa og sértæka gæðavísa tengda ákveðnum aðgerðarflokkum. Landsgæðavísarnir eru settir fram af embætti landlæknis og eiga við sjálfstætt starfandi heilbrigðisstarfsmenn með skurðstofur utan sjúkrahúsa. Valgæðavísarnir eru þróaðir af Stoðkerfi ehf. til innanhúss eftirlits, en sértækir gæðavísar tengjast sérstaklega skilgreindum aðgerðarflokkum.

Vinna við innleiðingu á mælingu þessara gæðavísa stendur enn yfir en hafa þessir gæðavísar verið teknir saman fyrir árin 2022, 2023 og 2024 eins og hægt hefur verið.

Gæðavísarnir eru eftirfarandi:

Landsgæðavísar:

- **Aðgengi utan afgreiðslutíma**
- **Biðtími eftir viðtalstíma (skilgreint niður á sérgreinar): Heildarjöföldi tilvísana á bið.**
- **Notkun WHO-gátlista fyrir skurðaðgerðir og önnur inngrip svo sem speglanir**

Valgæðavísar:

- **Frávík vegna gæðauppfléttinga í sjúkraskrárkerfi**
- **Úrvinnsla atvika**
- **Skráðar endurkomur vegna umbúðaskipta**
- **Mælingar á loftskiptum**
- **Prófanir á varaafsstöð**
- **Niðurstaða sporaprófanna**
- **Tíðni sýkinga í skurðsári**
- **Tíðni stunguóhappa**
- **Starfsmannavelta**
- **Ánægja með þjónustu/heimsókn**
- **Biðtími viðskiptavina/sjúklinga í móttöku fram yfir bókaðan tíma(ef nokkur).**
- **Líkur á endurkomu viðskiptavinar/sjúklings til Læknastöðvarinnar ef á þarf að halda.**
- **Líkur á endurkomu viðskiptavinar/sjúklings til sama læknis ef á þarf að halda.**
- **Biðtími á skiptiborði**

Sértækir gæðavísar fyrir hryggjaraðgerðir:

- **Tíðni sýkinga í skurðsári**
- **Verkur á skalanum 0-10 (0 verandi enginn og 10 verandi mikill)**
- **Mænuvökvaleki**
- **Blóðtap í aðgerð**
- **Upplifun af umönnun/þjónustu**