

Gæðastefna

Stoðkerfi ehf. leggur mikla áherslu á að standast gæðakröfur. Markmið fyrirtækisins 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 því trausti sem skjólstæðingar okkar veita okkur. Til að viðhalda háum gæðastöðlum þarf að innleiða gæðaeftirlit á öllum þáttum starfseminnar, þar með talið þjónustu, ferlum, öryggismálum og stjórnun. Ásamt því er nauðsynlegt að framkvæma reglulegar og kerfisbundnar úttektir og úthluta ábyrgð verkefnisins.

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 skjólstæðinga og samfélagsins í heild.

Stór áhrifaþáttur á gæði þjónustunnar er starfskraftur fyrirtækisins. Hjá Stoðkerfi er lögð er mikil áhersla á vandaðan starfskraft, það felur í sér að fjárfest sé í skilvirku ráðningarferli, þjálfun og endurmenntun starfsfólks. Með þessari fjárfestingu passar fyrirtækið 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 til að bæta verkferla okkar og auka gæði vöru og þjónustu. Við teljum að samstarf, ábyrgð og samheldni allra starfsmanna séu lykilatriði í því að uppfylla þær kröfur sem við setjum. Verkefni þetta er á ábyrgð allra starfsmanna fyrirtækisins og er það því ábyrgð allra að stuðla að gæðum í hverju skrefi.

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

Gæðapróun Stoðkerfis ehf.

Hjá Stoðkerfi ehf. erum við vör um að gæðavinnum 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 sjúklingar 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 atvika

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 á við 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 veita ákveðna innsýn fyrir stefnumótun og ákvarðanatöku hluthafa fyrirtækisins.

4. Rafrænt gæðakerfi og árlegt gæðauppgjör

Innleiðing rafræns gæðakerfis er mikilvæg forsenda skilvirkrar gæðastjórnunar. Innleiðing rafræns gæðakerfis er hafin en er ekki full kláruð. 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: landsgæðavísar, valgæðavísar og sértæka gæðavísar 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 gæðavísar stendur enn yfir en hafa niðurstöður fyrir þessa gæðavísar verið teknar saman fyrir árin 2022, 2023 og 2024 eins og mögulegt var.