

Η Β΄ Παθολογική Κλινική του ΠΓΝ Ιωαννίνων

Η Ιστορία της Κλινικής

Η Β΄ Παθολογική Κλινική του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Ιωαννίνων άρχισε να λειτουργεί το 2004 (Αρ. Φ. 1558/ Οκτώβριος 2003, Εφημερίδα της Κυβερνήσεως) μετά το διαχωρισμό της ενιαίας μέχρι τότε Παθολογικής Κλινικής σε Α΄ και Β΄. Βρίσκεται στον 3ο όροφο, του Α΄ κτηρίου του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου Ιωαννίνων (Α3).

Σημαντικές καινοτομίες στην Διοίκηση ολικής ποιότητας

Στόχος της κλινικής είναι να προσφέρει υψηλού επιπέδου νοσηλεία στους ασθενείς που αντιμετωπίζουν παθήσεις του φάσματος της Εσωτερικής Παθολογίας, ακολουθώντας τη βέλτιστη και πιο σύγχρονη διαγνωστική και θεραπευτική προσέγγιση, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας στη λειτουργία της. Αυτό έγινε εφικτό μέσα από την υιοθέτηση ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, το οποίο προσαρμόσε επιτυχώς στις διαδικασίες της κλινικής υιοθετώντας το πρότυπο ISO 9001: 2008, το οποίο διατηρεί έως σήμερα. **Είναι η 1η Παθολογική κλινική στην Ελλάδα που πιστοποίησε την λειτουργία της με το συγκεκριμένο πρότυπο.**

Κύριο βάρος σε αυτή την προσπάθεια δόθηκε στις διαδικασίες τεσσάρων βασικών λειτουργιών, όπως του προγραμματισμού, της οργάνωσης, της διεύθυνσης και του ελέγχου, τις οποίες και ενσωμάτωσε στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας που διατηρεί προκειμένου να αναδειχθούν οι παρακάτω επιδιωκόμενοι στόχοι:

1. Εξωστρέφεια- Αλληλεπίδραση με την κοινωνία

Α. Στον επίσημο ιστότοπο της Β΄ Πανεπιστημιακής Παθολογικής Κλινικής βρίσκονται πληροφορίες για την ιστορία και τη λειτουργία της κλινικής, τα εξωτερικά ιατρεία, το πρόγραμμα των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών μαθημάτων, το πρόγραμμα των επιστημονικών εκδηλώσεων, φυλλάδια για την πληροφόρηση του κοινού, χρήσιμοι σύνδεσμοι κτλ. Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας ανανεώνεται τακτικά, ενώ υπάρχει και σε αγγλόφωνη έκδοση.

Β. Κοινωνικά δίκτυα: Η κλινική έχει ενεργή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα στο Linked-In και στο Facebook

Γ. Νοσηλευτικό έργο: Η κλινική νοσηλεύει περίπου 1800 ασθενείς κάθε χρόνο και έχει πληρότητα της τάξης του 80%. Κάθε ασθενής παραλαμβάνει κατά την εισαγωγή του ενημερωτικό φυλλάδιο για την νοσηλεία του στην Β΄ Παθολογική Κλινική

Δ. Εξωτερικά ιατρεία: Στα πλαίσια της κλινικής λειτουργούν τα εξής ιατρεία για το κοινό και τους ασθενείς:

- Ιατρείο Διαταραχών του Μεταβολισμού των Λιπιδίων
- Ιατρείο Παχυσαρκίας
- Διαβητολογικό ιατρείο σε συνεργασία με το Διαβητολογικό Κέντρο της Ενδοκρινολογικής Κλινικής
- Ιατρείο Λιπιδίων Παιδών σε συνεργασία με την Παιδιατρική Κλινική
- Ιατρείο Διαταραχών της Αιμόστασης

- Τακτικό Παθολογικό Ιατρείο

Ε. Ενημέρωση ασθενών

- Στην ιστοσελίδα της κλινικής έχουν αναρτηθεί πολυάριθμα φυλλάδια για ενημέρωση του κοινού σε θέματα δυσλιπιδαιμιών, υπέρτασης, διαβήτη, παχυσαρκίας, διατροφής, διακοπής του καπνίσματος, υπερουριχαιμίας κτλ.
- Οι ειδικευμένοι ιατροί της κλινικής έχουν κατά επανάληψη συμμετέχει σε εκδηλώσεις, ραδιοτηλεοπτικές εκπομπές και συνεντεύξεις τύπου για την ενημέρωση του κοινού σε θέματα δυσλιπιδαιμιών, διαβήτη, υπέρτασης και πρόληψης της καρδιαγγειακής νόσου. Επίσης, συχνά αρθρογραφούν στον τοπικό και Αθηναϊκό τύπο για τα ίδια θέματα.

2. Ισορροπία μεταξύ της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας

Στο πλαίσιο του προγραμματισμού, προσδιορίζουμε κατ' έτος τους σκοπούς της κλινικής και εξετάζουμε τις εναλλακτικές στρατηγικές για την επίτευξη των στόχων αυτών με την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διατιθέμενων μέσων και πόρων (οικονομικούς, υλικούς και ανθρώπινους). Έτσι λοιπόν, από την αρχή της υιοθέτησης του ΣΔΠ (2007) και πριν ακόμη η οικονομική κρίση χτυπήσει την κοινωνία και τον χώρο της υγείας, στην κλινική μας εφαρμόσαμε για πρώτη φορά πολιτικές μέτρησης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, χωρίς αυτό να επηρεάσει καθόλου το παραγόμενο έργο προς τον ασθενή. Έτσι λοιπόν, υιοθετήθηκε πολιτική απέναντι στη αλόγιστη χρήση των αντιβιοτικών, πρωτόκολλα θεραπείας για κάθε νοσολογική οντότητα, ορθολογική διαχείριση των πόρων που διαθέταμε και πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των υλικών μέσων που διαθέταμε. Ως αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής, η δαπάνη της κλινικής από 514.806 ευρώ το 2008, άρχισε να παρουσιάζει μείωση της τάξης 20% περίπου κατ' έτος για να φτάσει το 2015 στα 242.191 ευρώ. Οι δείκτες ποιότητας της κλινικής (ικανοποίηση ασθενών, ημερήσια διάρκεια νοσηλείας, συστηματικές λοιμώξεις κ.α.) δεν επηρεάστηκαν καθόλου από την παρέμβαση μας αυτή. Εκπληρώσαμε δηλαδή τους ίδιους προγραμματισμένους στόχους ποιότητας με το μικρότερο δυνατό κόστος.

3. Μέτρηση Ικανοποίησης ασθενών και προαγωγή της ποιότητας

Η ικανοποίηση των ασθενών αποτελεί το προσαρμοσμένο μέτρο αντίληψης για τις υπηρεσίες που προσφέρονται και την αποδοτικότητα ενός νοσηλευτικού τμήματος. Η μέτρηση της έγκειται στη διερεύνηση ποικίλων πτυχών των υπηρεσιών που προσφέρει το νοσηλευτικό τμήμα και των προσδοκιών του ασθενούς και αυτό δίνει την δυνατότητα μιας στρατηγικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του παραγόμενου έργου με την αξιολόγηση των κλινικών και διοικητικών διαδικασιών που εκτελούνται καθημερινά. Στην κλινική μας ο ασθενής έχει την δυνατότητα να αξιολογεί μέσα από ένα δομημένο και αξιόπιστο ερωτηματολόγιο τις υπηρεσίες που λαμβάνει και ανώνυμα να το καταθέτει σε ένα κυτίο σε εμφανές σημείο της στη στάση των Νοσηλευτών. Κάθε χρόνο μετρώνται τα αποτελέσματα αυτά και γίνονται διορθωτικές κινήσεις στα πεδία που παρουσιάζουν χαμηλότερη τιμή (ποιότητα φαγητού, καθαριότητα, ενημέρωση από γιατρό, ανταπόκριση

νοσηλευτών στο κουδούνι, ποιότητα και επάρκεια κλινοσκεπασμάτων, οδηγίες κατά την έξοδο, συμπεριφορά, επικοινωνία, διακριτικότητα κλπ). Ο Μέσος Όρος ικανοποίησης παραμένει υψηλός και σταθερός από το 2008 έως σήμερα με ποσοστό 85% να δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι

4. Δημιουργία και διατήρηση εμπιστοσύνης με τους ασθενείς

Η χρονιότητα των ασθενειών τα τελευταία χρόνια και η πρόσβαση στην πληροφορία που πλέον είναι δυνατή σε όλους, επέβαλαν στην κλινική μας να αναπτύξουν εργαλεία τέτοια που να καθιστούν την επικοινωνία με τους ασθενείς εύκολη ώστε να συμβάλει αυτό στην διατήρηση και εμπέδωση κλίματος εμπιστοσύνης. Τόσο κατά την διάρκεια της νοσηλείας όσο και στη συνέχεια. Έτσι, οι ασθενείς δεν είναι μόνο απλοί δέκτες, αλλά καταναλωτές της ιατρικής φροντίδας που μπορούν να την αναζητούν και να την αξιολογούν ανάλογα. Στον ιστότοπο της κλινικής μας www.bpath.gr, υπάρχουν διαθέσιμα εκκλαϊκευμένα φυλλάδια για τους ασθενείς και το κοινό για την ατομική τους φροντίδα και αντιμετώπιση των πλέον συχνών καταστάσεων υγείας (πίεση, διαβήτης, διατροφή, υπερχοληστεραιμία, οδηγίες διακοπής καπνίσματος κλπ). Επίσης, ο ασθενής κατά την είσοδο του στην κλινική του έχει στην διάθεσή του ενημερωτικό φυλλάδιο με όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται για την διαμονή του. Το επισκεπτήριο είναι καθορισμένο και η ενημέρωση γίνεται από τον θεράποντα ιατρό τόσο στους οικείους, όσο και στον ασθενή. Η Ιατρική, όσο και η Νοσηλευτική επίσκεψη είναι καθημερινή, και έχει την δυνατότητα σε εμπιστευτικό κλίμα να λύσει όποιες απορίες και ανάγκες του παρουσιάζονται. Υπάρχει διαθέσιμη τηλεφωνική γραμμή για ενημέρωση, δυνατότητα για χρήση τηλεόρασης εφόσον το επιτρέπει η κατάσταση του, καθώς και ελεύθερο Wi-Fi. Με την έξοδο του ο ασθενής μπαίνει σε προγραμματισμένη παρακολούθηση και έχει την δυνατότητα εξυπηρέτησης στα εξειδικευμένα εξωτερικά ιατρεία της κλινικής

5. Διαχείριση της διαδικασίας της αλλαγής

Ορίζουμε αυτή ως την αντιληπτή ανάγκη μέσα από την καθημερινή πράξη να κάνουμε μια αλλαγή ή να αλλάξουμε τη συμπεριφορά μας σε κατεστημένες νοοτροπίες και πρακτικές. Με άλλα λόγια η αίσθηση ότι μπορεί να γίνει μια βελτίωση για να μπορέσει η κλινική να γίνει αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη. Αυτό αποτελεί πάντα εισερχόμενο σε όλες τις συναντήσεις που γίνονται κατά την διάρκεια του έτους, όπου προτείνονται αλλαγές τόσο για μεγάλα θέματα (π.χ. ενημερωτικό φυλλάδιο ασθενούς) που αφορούν την κλινική, όσο και μικρότερα που αφορούν την καθημερινή λειτουργία (π.χ. διαδικασία ανταπόκρισης στις Ιατρικές προσκλήσεις). Την προτεινόμενη αλλαγή «χρεώνεται» συγκεκριμένο πρόσωπο και το αποτέλεσμα της αλλαγής αξιολογείται στην επόμενη συνάντηση

6. Συμμετοχή των εργαζομένων στο εργασιακό σχεδιασμό και στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη ροή της εργασίας

Η **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας** αποτελεί από μόνη της φιλοσοφία που πρεσβεύει ότι η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων μελών και όλων των λειτουργιών μέσα στον οργανισμό. Το ΣΔΠ που διαθέτει η κλινική μας δίνει την δυνατότητα ενεργής συμμετοχής όλων των εργαζομένων στις διαδικασίες της κλινικής. Η συμβολή του εργαζόμενου επομένως είναι καθοριστική, τόσο από τις ετήσιες ανασκοπήσεις του συστήματος, όσο και από την στοχοθεσία και τον έλεγχο αυτής. Κάθε εργαζόμενος χρεώνεται συγκεκριμένες δράσεις και υπευθυνότητες κατά την διάρκεια του έτους, τις οποίες μπορεί και να αναπροσαρμόζει αν χρειαστεί. Τόσο η Ιατρική όσο και η νοσηλευτική ομάδα καθορίζουν τους δικούς τους στόχους, τους οποίους μετρούν και ανασκοπούν συμμετέχοντας ενεργά στον συνολικό σχεδιασμό και στην λήψη των αποφάσεων στα πλαίσια του Νοσηλευτικού τμήματος

7. Λειτουργία ως εκπαιδευτικού οργανισμού

Ως Πανεπιστημιακή κλινική η παροχή τεκμηριωμένης και εξειδικευμένης γνώσης μέσα από την έρευνα αποτελεί καθημερινή ενασχόληση. Μέσα από καθορισμένες διαδικασίες η κλινική αναπτύσσει συγκεκριμένες δράσεις στο επίπεδο της παροχής γνώσεων και εκπαίδευσης

7.α. Ιατρική έρευνα. Δημοσιευμένο έργο

Τα στελέχη της κλινικής διεξάγουν υψηλού επιπέδου αυτόνομη κλινική και βασική έρευνα στα πεδία των δυσλιπιδαιμιών, του διαβήτη, της υπέρτασης, της παχυσαρκίας, των διαταραχών των ηλεκτρολυτών και της οξειδοβασικής ισορροπίας, της αθηροσκλήρωσης και της πρόληψης της καρδιαγγειακής νόσου. Τα αποτελέσματα του ερευνητικού έργου δημοσιεύονται σε έγκριτα διεθνή περιοδικά. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο Δ/ντής της Κλινικής Καθηγητής Μ. Ελισάφ διαθέτει 728 δημοσιευμένες εργασίες στη βάση PubMed, εκ των οποίων 38 εργασίες δημοσιεύθηκαν εντός του 2016.

7.β. Εκπαιδευτικά προγράμματα και διοργάνωση επιστημονικών εκδηλώσεων

Για φοιτητές, για κοινό, για επιστημονικά πεδία

- Η Β΄ Παθολογική κλινική σε συνεργασία με την Εταιρεία Παθολογίας ΒΔ Ελλάδας, την Ελληνική Εταιρεία Αθηροσκλήρωσης και το Ινστιτούτο για την Έρευνα, Μελέτη και Εκπαίδευση στο Σακχαρώδη Διαβήτη και τα Μεταβολικά Νοσήματα έχει συνδιοργανώσει πολυάριθμες επιστημονικές εκδηλώσεις για επαγγελματίες υγείας.
- Η κλινική οργανώνει εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους ιατρούς της κλινικής και τους φοιτητές του 6ου έτους κάθε Δευτέρα και Τετάρτη. Επιπρόσθετα, οργανώνει καθημερινά μαθήματα για τους δευτείς φοιτητές που εκπαιδεύονται στην Παθολογία
- Η κλινική συμμετέχει στην οργάνωση του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών 'Ιατρική Χημεία' του Παν/μίου Ιωαννίνων
- Τα στελέχη της κλινικής έχουν δώσει πολυάριθμες διαλέξεις στα θέματα του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος τους. Στον ιστότοπο της κλινικής είναι διαθέσιμες ορισμένες από αυτές τις διαλέξεις

7.γ. Εκπόνηση πειραματικών και κλινικών εργασιών

Η κλινική συμμετέχει στην εκπόνηση μεγάλου αριθμού διδακτορικών διατριβών και μεταπτυχιακών εργασιών με αντικείμενο την κλινική και βασική έρευνα.

7.δ Συγχρηματοδοτούμενα θεραπευτικά πρωτόκολλα

Η κλινική συμμετέχει σε μεγάλο αριθμό πολυκεντρικών διεθνών κλινικών μελετών και χρηματοδοτούμενων ερευνητικών προγραμμάτων

7.ε. Συνεργασίες με άλλα ευρωπαϊκά και διεθνή κέντρα

Η κλινική συνεργάζεται με κέντρα του εξωτερικού. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- CHUV Stroke Unit, Department Neurosciences Cliniques, Service de Neurologie, Lausanne (Υπεύθυνος Καθηγητής: Dr Patrik Michel Privat-Docent Co-Director, Stroke Unit),
- Erasmus Medical Center, Department of Internal Medicine - Nephrology, Rotterdam , the Netherlands (Υπεύθυνοι Καθηγητές: Pr. Ewout J Hoorn and Robert Zietse),
- Prof. JK Nicholson, Biological Chemistry, Imperial College, London, UK,
- Prof. S. Eisenberg και G. Helperin, Lipids and Atherosclerosis Research, Sheba Medical Center, Sackler University of Tel Aviv, Tel Hashomer, ISRAEL,
- Dr. Μάριο Α. Καριόλου, Ινστιτούτο Νευρολογίας & Γενετικής Κύπρου, Τ.Κ. 3462, 1683 Λευκωσία, ΚΥΠΡΟΣ,
- Dr D. P. Mikhailidis, Reader and Honorary Consultant Department of Molecular Pathology & Clinical Biochemistry, The Royal Free Hospital, Pond Street, London NW3 2QG, U.K,
- Ass. Prof. Diana Stafforini, Eccles Institute of Human Genetics, University of Utah, Salt Lake City, Utah, U.S.A και
- Dr. M. John Chapman, INSERM Unité 321, Hôpital de la Pitié, Pavillon Benjamin Delessert 83, Bv de l'hôpital, 75651 Paris, Cedex 13, FRANCE.

7.στ. Βραβεύσεις - Αναγνώριση

Το ερευνητικό έργο της κλινικής έχει αποσπάσει δεκάδες βραβεία και επαινούς στα πλαίσια διαφόρων συνεδρίων

7.ζ. Συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού

Το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό της κλινικής παρακολουθεί ετησίως μετεκπαιδευτικά μαθήματα, συνέδρια, εκπαιδευτικής ημερίδες κτλ. Τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης καταγράφονται σε ειδική προσωπική καρτέλα.

Όλα όσα αναφέρονται και περιγράφηκαν συνοπτικά παραπάνω βρίσκονται στον επίσημο ιστότοπο της κλινικής <http://www.bpath.gr/>

Πιο συγκεκριμένα:

- Πιστοποίηση κατά ISO: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=1>
- Αγγλόφωνη έκδοση ιστότοπου: <http://www.bpath.gr/default.aspx?lan=EN>
- Παρουσία στο **Linked-In**:
<https://www.linkedin.com/company-beta/10820780/>

- Παρουσία στο **Facebook**:
https://www.facebook.com/Bpath1552962515034096/timeline?ref=page_internal
- Ενημερωτικό φυλλάδιο **ασθενών**: <http://www.bpath.gr/files/bpath.pdf>
- Ενημερωτικά φυλλάδια **κοινού**: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=24>
- Ερευνητικό έργο και δημοσιεύσεις: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=19>
- Διοργάνωση επιστημονικών εκδηλώσεων:
<http://www.bpath.gr/page.aspx?id=16>
- Προγραμματισμός εκδηλώσεων: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=15>
- Εκπαιδευτικό πρόγραμμα φοιτητών: <http://www.bpath.gr/default.aspx>
- Διατμηματικό Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών στην Ιατρική Χημεία:
<http://medchem.ac.uoi.gr/index.php?lang=el>
- Διαλέξεις: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=21>
- Πολυκεντρικές διεθνείς κλινικές μελέτες:
<http://www.bpath.gr/page.aspx?id=48>
- Χρηματοδοτούμενα ερευνητικά προγράμματα:
<http://www.bpath.gr/page.aspx?id=49>
- Βραβεύσεις-Αναγνώριση: <http://www.bpath.gr/page.aspx?id=22>

Για περισσότερες πληροφορίες και επικοινωνία

Γραμματεία Παθολογίας Ιατρικής Σχολής Πανεπιστημίου Ιωαννίνων 26510 07509
 Προϊσταμένη Β΄ Παθολογικής κλινικής ΠΓΝΙ 26510 99296
 E-mail: pathologyb.pro@uhi.gr, melisaf54@gmail.com