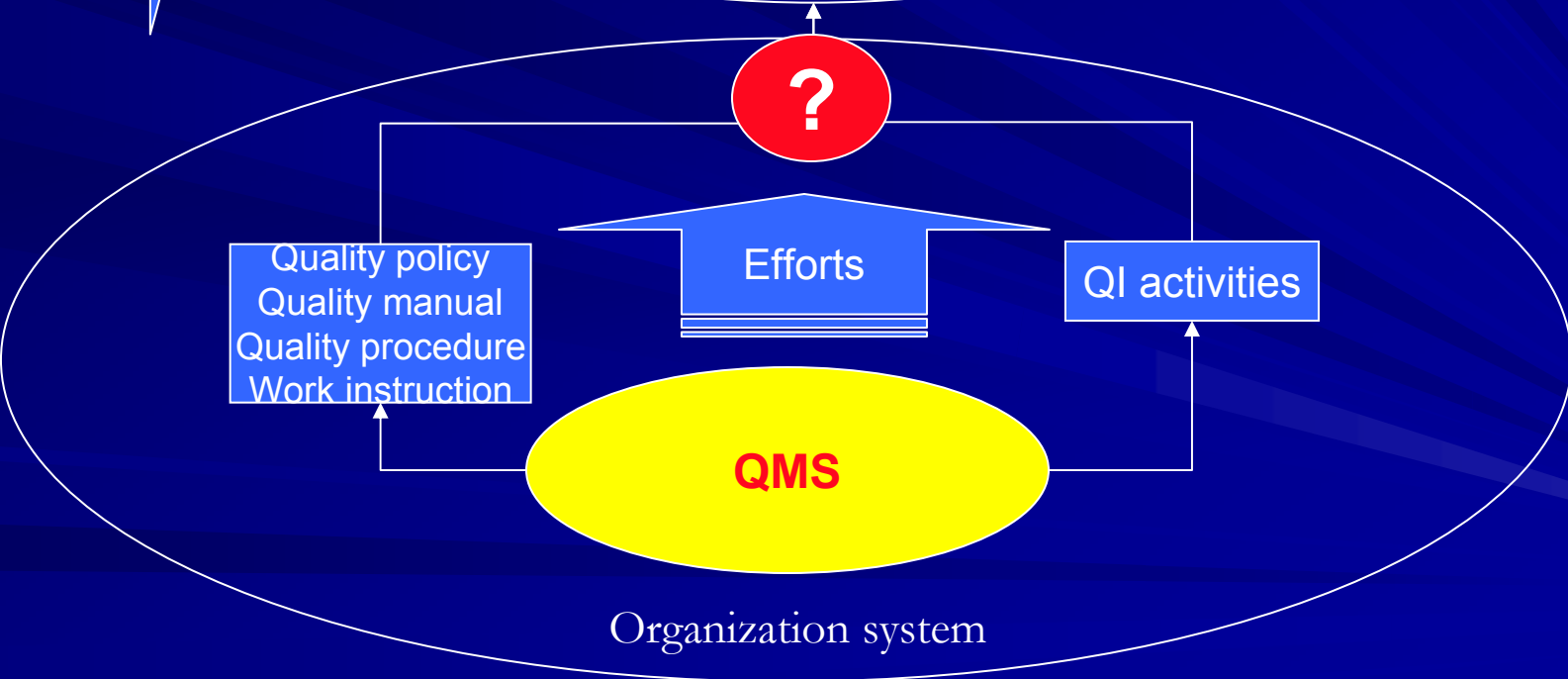
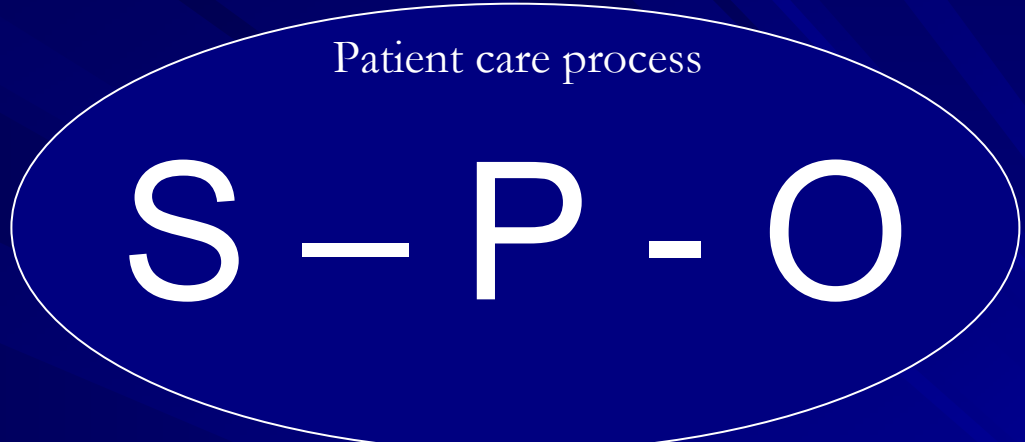


Sistem Manajemen Mutu Internal

Pembahasan

SMM vs patient safety
SMM vs patient satisfaction



Patient safety

- Potential risk are avoided
- Inadvertent/unintentional harm is minimized
- Preventing harm

Apakah QMS dapat menjamin atau paling tidak memfasilitasi dan memberi dukungan diterapkannya strategi patient safety, dan upaya-upaya di bawah ini ?

- Tersedianya informasi ttg mutu pelayanan klinis
- Adanya mekanisme internal untuk incident monitoring: clinical error, near missed, adverse event dsb
- Sentinel event management
- Effective use of clinical indicators
- Morbidity and mortality meetings
- Clinical audits
- Credentialling and clinical privilege

- Apakah SMM yang memenuhi persyaratan standar QMS ISO 9001:2000 dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tsb ? Bagaimana agar SMM yang memenuhi persyaratan QMS ISO 9001:2000 dapat menjamin/memfasilitasi upaya-upaya mewujudkan patient safety ?
- Bagaimana dengan SMM yang ada pada standar akreditasi KARS, JCI, ACHS, MSQH, dsb ?

Customer satisfaction

- Providing service to fulfill or exceeding the customer needs and expectation
- Customer focus: needs, expectations, values dari customer diperhatikan dan diupayakan untuk dipenuhi
- Ada mekanisme untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan
- Ada mekanisme untuk mengelola “customer/patient experience”

- Bagaimana dengan SMM yang dipersyaratkan dalam standar ISO 9001:2000: customer focus ?, mempersyaratkan adanya mekanisme untuk mengenal kebutuhan dan harapan pelanggan ? Ada mekanisme untuk mengelola pengalaman pelanggan ?
- Bagaimana dengan SMM yang dipersyaratkan oleh standar akreditasi ?