

Применливост во здравството на системите за управување со квалитет

Универзитет “Гоце Делчев” – Штип

Факултет за медицински науки

Софија Петковска

sofija.petkovska@ugd.edu.mk

Универзитет “Гоце Делчев” – Штип

Факултет за медицински науки

Биљана Ѓорѓеска

biljana.gorgeska@ugd.edu.mk

Примената на системот за управување со квалитет во здравството бара примена на соодветни алатки и решенија првенствено во неклинички услови. Направени се испитувања во оддели како: радиологија и биохемиски лаборатории. Првичната намера била воспоставување на систем за управување со квалитет локално во болницата каде што се извршени испитувањата. После тоа е донесен заклучок дека најдобриот редослед за имплементација на системот во здравствениот сектор е користење на сопствената институција како почетна точка за да се развие целосен систем и имплементира стандардот. Ова може да доведе до различно управување со системот иако се имплементира истиот стандард¹. Оваа опсервација е направена во здравството и се смета за недостаток на ISO (Swini 2000). Сепак, намерата на ISO не е да се создаде идентично управување со системот за квалитет во различни организации, туку само да се воспостави сообразност (минимално) со барањата на ISO 9001:2008 стандардот.

¹ Measuring Up: Improving Health System Performance in Oecd Countries pp 126.

Пациент, клиент ориентација

Системот за управување со квалитет е фокусиран на потребите на пациентите и клиентите. Потребно е да се проценат потребите на пациентите однапред и да се изврши евалуација на сатисфакцијата на пациентите. Тековните работни процеси се идентификувани и треба постојано да се подобруваат за доследно да ги задоволат потребите на пациентите². Јасно поставениот фокус на ISO 9001:2008 има за цел целосно да бидат опфатени потребите на пациентите. Потоа вниманието на институцијата постепено целосно се префрла кон креирање и доследно следење на параметрите за ефикасноста на процесите и административните процедури, како што се: пополнување на формулари и медицински досиеја. За да се добие позитивен фидбек пациентот треба да е ставен во центарот на вниманието.

Процесно ориентирано здравство

Institute of medicine of national academics, USA 2001 има истакнато дека квалитетот на грижата често не е доволен бидејќи здравствените процеси се лошо дизајнирани и се карактеризираат со непотребно дуплирање на услугите и долго чекање и одложување. Со спроведување на системот за управување со квалитет сите процеси се идентификувани, опишани и оптимизирани. Развиени се и индикатори на процесно ниво кои постојано се следат.

Континуирано подобрување

Важна карактеристика на ISO 9001:2008 е системскиот пристап во однос на процесното управување. Постојано се собираат информации од голем број на извори како што се: истражување за задоволството или незадоволството на пациентите, жалби, грешки, несреќи, мерења на квалитетот, внатрешни и надворешните ревизии. Овие мерења треба да доведат до подобрување на системот за управување со квалитетот, подобрување на дизајнот и перформансите на здравствените процеси и конечно до подобрување на

² Dr. Madeleine de Rosas Valera, Wuhan Province - International Experiences in Hospital Reform.

квалитетот на здравствената заштита³. Спроведување на анализа на ризикот кај секој процес и негово подобрување, како што се бара после ревизијата на ISO 9000, создава значително подигање на свеста за квалитетот на грижата и безбедноста на пациентите во здравствените институции. Овие анализи на ризик и последователните подобрувања може да се сметаат за важен чекор во отстранување на пропустите во поглед на безбедноста на пациентите, како што е наведено во првиот извештај на Institute of medicine of national academics, USA 1999.

Мерење на перформансите

Со спроведување на системот за управување со квалитетот се развива и сет на индикатори како што се бара од ISO 9001:2000, кој претставува суштински дел од системот за управување со квалитет. Овој сет на индикатори се објавува секоја година во Годишниот извештај за квалитет. Најважниот индикатор е поврзан со задоволството на пациентите. Спроведено е истражување кое има искористено приближно 50 различни типа на анкетни листови, по еден за секој оддел⁴. Структурата на сите овие системи за оценка на рејтингот и формулари се идентични, па сите резултати може да се додадат на вкупниот резултат во однос на она што значи задоволни или незадоволни пациентите. Се дистрибуирале повеќе од 2000 прашалника во текот на една година и стапката на одговор е речиси 50 проценти. Во секоја ставка, пациентите можат да ги дадат своите оценки за една од четирите категории, „добро“, „разумно“, „може да се подобри“ и „мора да се подобри“. Испитувањата покажале дека може да се постигне и стапка на повеќе од 80 проценти „добри“ секоја година.

³ Jaap van den Heuvel - The Effectiveness of ISO 9001 and Six Sigma in Healthcare, pp 51-53.

⁴ Medicare Physician Guide: A Resource for Residents, Practicing Physicians and Other Health Care Professionals, pp 13 – 14.

Систем на документација

Системот за документација е најбитниот дел од системот за управување со квалитет. На врвот на документацијата секогаш како нејзин најбитен ден е прирачниот за квалитет. Вториот дел се состои од процедури во кои се опишани најважните процеси. Постојат процеси кои сами по себе се поврзани со системот за управување со квалитет, така на пример, управување со документацијата, внатрешна ревизија, поплаки и управување со ризикот. Најголемата група од документацијата се состои од процедури поврзани со здравствениот процес како што се: „дневен третман за нега“, „итна медицинска помош“, „предоперативен скрининг“ и „набавка на лекови“. Третиот дел од документацијата на системот за управување со квалитет состои од протоколи и работни инструкции. Овие документи на една или два страници опишуваат мали делови од процесите и понекогаш само една, единствена активност. Тие се важни само во еден оддел или се карактеристични само за една група професионалци. Видот на споменатите документите се типични за оние кои се генерирани како барања од страна на ISO 9001:2008.

ISO многу често се смета како синоним за бирократија. Факт е дека болниците се должни да работат во согласност со барањата на владината регулатива, здравствената инспекција и сл. при што мора да одржат значителен степен на документација. Улогата на контролата, особено во документацискиот дел за имплементацијата на системот како дел од вкупниот систем за менаџирање на квалитетот, е незаменлива. Со неговото имплементирање и постојано надоградување мора да се воспостави една добра системска документациона контрола со што може да се намали бирократијата во болниците.

Со имплементацијата на системот за управување со квалитетот во фокусот се секогаш пациентите, воспоставени се и идентификувани сите главни процеси кои се и предмет на континуирано подобрување. Со воведување на мерење на перформансите се добива една комплетна и интегрирана слика за сеопфатното работење на здравствената институција. Мерењата доведуваат до подобрување на квалитетот на грижата за пациентите и подобрување и постојано унапредување

на системот за управување со квалитет. Оптимизацијата на документацијата е во служба на институцијата и пациентите, што води кон позитивни ефекти во однос на безбедноста на пациентите. Со оглед на потребите за задоволителен квалитет и постоење на алатки за управување со квалитетот во здравството, како и со зголемување од потребата за демонстрирање на квалитет во однос на негата, грижата и позитивните ефекти, се очекува системите за управување со квалитет ISO 9001:2000 да се сè почести во здравствените институции.