

dr. Andrej Robida

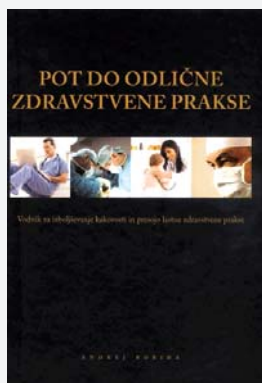
Pot do odlične zdravstvene prakse:

vodnik za izboljšanje kakovosti in presoje lastne zdravstvene prakse

V slovenski javnosti je v zadnjem času veliko govora o kakovosti zdravstvene oskrbe in o njenem zagotavljanju. Ob poslušanju izjav na to temo pa človek dobi občutek, da nihče izmed odgovornih ne ve, kako bi to kakovost dosegli in zagotovili. Pri zagotavljanju kakovosti ima veliko vlogo zdravstvena politika in vodilni zdravstveni delavci, ki so odgovorni za ustvarjanje kulture za razvoj kakovosti. Slovenska zdravstvena politika je sicer začela pripravljati nekatere dokumente, a se jih je le nekaj uveljavilo v praksi, pa še to s pripombo, da gre za »prislilo«. Da bi se kakovost zdravstvenih storitev v Sloveniji izboljšala, bi morala vodstva zdravstvenih ustanov in zdravstveni strokovnjaki spoznati, da lahko zdravstveno obravnavo in oskrbo izboljšajo sami. Pri tem bi morali dejavno sodelovati vsi vpleteni, vključno z bolniki. To so le nekatere ključne misli v Vodniku za izboljšanje kakovosti in presoje lastne zdravstvene prakse, kot je svojo knjigo »Pot do odlične zdravstvene prakse« poimenoval dolgoletni vodja oddelka za kakovost na Ministrstvu za zdravje RS, kjer je svoje bogate izkušnje z obvladovanjem kakovosti na tujem poskušal preplesti z danostmi slovenskega zdravstvenega sistema. Sodobniki pogosto težko vidimo napredek, ki pa se je vsem pritožbam strokovne in laične javnosti navkljub zagotovo zgodil; tudi z vplivom avtorja te knjige. Daljnega leta 1994 je guru vzpostavljanja sistemov kakovosti v slovenskih bolnišnicah prof. Šorli izjavil, da na področju kakovosti v zdravstvu ni mogoče pričakovati premikov, dokler za področje kakovosti ne bomo imeli vsaj pisarne s tajnico, telefonom in fikusom. Ko se je po dobrih 7 letih to zgodilo, vsi pričakujemo rojstvo agencije za kakovost, ki se rojeva že dobrih 10 let. Čakajoč na Godoja nam avtor vrne žogico in s prstom pokaže na področja, ki so na področju izboljševanja kakovosti povsem v domeni vodstev zavodov, zdravstvenih organizacij in samih oddelkov.

Knjiga je razdeljena na dva dela in enajst poglavij. V prvem delu, od prvega do šestega poglavja, bralca seznanja z razumevanjem kakovosti, pojmom izboljševanja kakovosti, pomenom osredotočenosti na bolnike. Razpravlja o različnih odklonih pri zdravstveni oskrbi kot viru za iskanje izboljšav. Predstavi šest načel kakovosti, tj. uspešnost pri doseganju zelenih ciljev oskrbe, varnost z zmanjševanjem nenamernih in nepričakovanih dogodkov, pravočasnost v smislu skrajševanja čakanja na preglede in preiskave, učinkovitost s primernim razmerjem med viri in izidi, enakopravnost in osredotočenost na bolnika. Tako zdravstveni delavci kot bolniki velikokrat menijo, da bi se kakovost izboljšala, če bi se zdravstveni delavci bolj potrudili, ugotavlja avtor. Žal ta trditev ne drži, saj je za boljši izid potrebno spremeniti sistem ali proces dela, kar pa najlažje in najučinkoviteje naredijo s pomočjo presoje zdravstvene prakse. Presoja zdravstvene prakse je po njegovem proces izboljševanja zdravstvene oskrbe bolnika s pomočjo sistematičnega pregleda zdravstvene obravnave in njene primerjave s standardi ali najboljšo prakso. Načela, ki vodijo do uspešnega nenehnega izboljševanja kakovosti, so:

- osredotočenost na uporabnike;
- vrhnje vodstvo vodi proces izboljševanja kakovosti;
- nenehno izboljševanje je vsakdanje delo vsakogar;
- spoštovanje zaposlenih in njihovega znanja, kar vodi do njihovega dejavnega sodelovanja pri izboljševanju procesov;
- zmanjševanje variabilnosti izidov in procesov;
- nenehni profesionalni razvoj zaposlenih;
- poznavanje osnove statističnih metod, predvsem statistične kontrole procesov;
- večji poudarek na preprečevanju slabih izidov kot na njihovem odkrivanju;
- pogled na dobavitelje kot na dolgotrajne partnerje, kar omogoča dosledno dobavo visokokakovostnega materiala in storitev;
- merjenje uspešnosti delovanja, ki je povezano s cilji zdravstvene ustanove;
- standardizacija pogojev, postopkov in izidov;



Založba:
Planet GV

Kraj in letnica izdaje:
Ljubljana, 2009

Vezava:
trda

Obseg:
270 strani
Priložena zgoščanka z obrazci za izvedbo ocenjevanja in izboljševanja kakovosti.

Format:
17 x 23,5 cm

Jezik:
Slovenski

Cena:
88,00 €

- povezovanje vseh delov zdravstvene ustanove;
- sprememba kulture zdravstvene ustanove.

V zadnjem poglavju prvega dela se posveti spremembam za izboljšanje kakovosti dela. Nenehno izboljševanje kakovosti je del celovitega upravljanja kakovosti. Eno od orodij nenehnega izboljševanja kakovosti je sistem merjenja uspešnosti delovanja. Del tega sistema je poročanje o kazalcih kakovosti v določenih intervalih glede na naravo dela ali glede na naravo kazalca in obseg odgovornosti menedžerjev. Predstavi sisteme, s pomočjo katerih izboljšujemo in zagotavljamo kakovost zdravstvene obravnave in oskrbe:

- sistem vodenja kakovosti z uporabo standarda ISO 9001:2008;
- sistem poslovne odličnosti;
- model za izboljšave;
- Malcolm-Baldrigeova nacionalna nagrada za kakovost;
- Institute for Healthcare Improvement (IHI) – prebojni model;
- sistem brez razičnosti;
- sistem šest sigma;
- celovito upravljanje kakovosti (TQM – total quality management).

V drugem delu se posveti presoji oskrbe bolnikov, ocenjevanju lastnega dela in uvažanju sprememb. Krog je sklenjen s ponovno presojo. Za uporabnika in za samo organizacijo sta pomembna tudi format in vsebina poročila o opravljeni presoji. Zlasti drugi del je bogato ilustriran s primeri iz prakse, kar daje besedilo odločilno težo, da ga lahko razumejo tudi začetniki na področju kakovosti. Predstavi metode, ki jih uporabljamo za specifične dejavnosti izboljševanja kakovosti (pregled procesa, ankete, primerjanje, metode za kreativnost, analiza mogočih napak in njihovih posledic, statistična kontrola procesov, statistične metode, načrtovanje raziskav, krog: načrtuj – izvedi – preveri – ukrepaj (NIPU), model za izboljšave), in orodja, kot so diagrami poteka procesa (*angl.* flow diagram), zbiranje podatkov, časovne karte (*angl.* run chart), kontrolne karte, Paretovi diagrami, analize SWOT, histogrami, raztreseni diagrami, radarske karte ipd., ki jih uporabljamo za izboljševanje kakovosti pri

delu in so del sistema za izboljševanje, ki izhaja iz teorij. Orodja in metode uporabljamo tam, kjer problema ne moremo rešiti drugače:

- pomagajo začeti proces;
- natančno opredelijo problem;
- so osnova za sistematičen pristop;
- zaposleni, ki jih uporabljajo, čutijo, da sodelujejo;
- izboljšujejo timsko delo z reševanjem skupnih problemov;
- pomagajo pri komunikaciji;
- pomagajo ustvarjati kulturo kakovosti.

Celotno delo kot rdeča nit preveva skrb za bolnike. Zdravstvo namreč obstaja zaradi bolnikov, zdravstvene organizacije so zaradi njih, tudi vsak zdravstveni strokovnjak dela zaradi njih. Izkušnje bolnikov in njihovih svojcev so ključne za visokokakovostno in varno zdravstveno obravnavo. Prav zato se moramo naučiti drugačne komunikacije z bolniki, saj zdravstveni delavci večkrat menimo, da bolnik informacije, ki jih prejme, razume, a pogosto ni tako. V praksi vodijo osredotočenje na bolnike štiri načela:

- dostojanstvo in spoštovanje: zdravstveno osebje posluša in upošteva mnenje ter stališča bolnikov in svojcev te njihovo izbiro, znanje, vrednote in kulturno ozadje;
- informacije in obveščanje: zdravstveno osebje obvešča bolnike in svojce razumljivo, pravočasno, nepristransko in popolno, tako da lahko bolniki in svojci sodelujejo pri zdravljenju;
- sodelovanje: zdravstveno osebje spodbuja in podpira bolnike in svojce, da sodelujejo pri zdravljenju, odločitvah in izbirah;
- udeležba: bolniki, svojci, zdravstveni strokovnjaki in vodstvo sodelujejo pri pripravi usmeritev, programov, uvajanju izboljšav in ocenjevanju zdravstvene obravnave.

Po dveh poročilih za SZO, poročilih o predlogih reforme sistema zdravstvenega varstva, priročnikih za smernice in klinične poti ter knjižici o osnovah zagotavljanja in izboljševanja kakovosti izpod mojega peresa daljnega leta 1998 smo končno dobili koristen in uporaben vodnik za delo na področju kakovosti tudi za področje sekundarnega zdravstvenega varstva. Priročnik »Pot do

odlične zdravstvene prakse« je nepogrešljivi vodnik vsem, ki se bodo oz. bi se morali lotiti izboljševanja lastnega dela v zdravstvu, pa tudi nujno branje vsem, ki želijo razpravljati o kakovosti v slovenskem zdravstvu, saj je kakovost zdravstvene oskrbe »nenehno prizadevanje vsakogar – zdravstvenih strokovnjakov, bolnikov in njihovih svojcev, raziskovalcev, plačnikov, načrtovalcev in izobraževalcev, da uresničijo spremembe, ki bodo privedle do boljših zdravstvenih izidov za bolnike, večje uspešnosti delovanja sistema in boljšega razvoja strokovnjakov.

Janko Kersnik