

Upravljanje kvalitetom u javnozdravstvenoj mreži

Marko Brkić¹, Ivana Pavić Šimetin¹, Ivan Pristaš¹, Tamara Poljičanin¹

¹Hrvatski zavod za javno zdravstvo

Uvod: Kvaliteti u sustavu zdravstva se konstantno pridaje sve veća pozornost u javnosti, među zdravstvenim djelatnicima, menadžerima i donositeljima odluka. Unapređenje kvalitete sustava zdravstva predstavlja nužan dio zdravstvene politike čime i efikasna upotreba sustava i metoda upravljanja kvalitetom postaje važan preduvjet u zdravstvenim, pa tako i javnozdravstvenim ustanovama.

Kvaliteta kao strateški cilj: *Zakonom o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi* određuju se načela i sustav mjera za ostvarivanje i unapređenje sveobuhvatne kvalitete zdravstvene zaštite. Pored nužnosti ispunjavanja zahtjeva određenih Zakonom, zdravstvenim organizacijskim jedinicama prepušteno je na vlastiti izbor žele li unutar svoje ustanove brigu o kvaliteti uspostaviti kao pitanje strateškog razvoja, što podrazumijeva uvođenje organiziranog sustava upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom (SUK) predstavlja skup međusobno ovisnih procesa nadzora pružanja (javnozdravstvene) usluge s ciljem održavanja i daljnjeg kontinuiranog poboljšanja kvalitete. Jedan od primjera takvog sustava jest kroz certificiranje organizacije po ISO 9001:2008 normi, u kojoj se zagovara procesni pristup upravljanja kvalitetom.

Preduvjeti uspješne uspostave SUK-a: Neovisno o vrsti sustava upravljanja kvalitetom kojeg neka javnozdravstvena ustanova želi implementirati, postoje određeni preduvjeti koje je potrebno ispuniti kako bi realizacija bila uspješna. To uključuje odlučnost i potporu uprave, određivanje djelatnika i okupljanje projektnog tima koji će sudjelovati u stvaranju SUK-a, edukaciju djelatnika zaduženih za SUK i motiviranje zaposlenika, te dovoljno vremena i jasan plan implementacije. Neispunjavanje navedenih preduvjeta ujedno se predstavlja kao rizik uspješnoj implementaciji SUK-a.

Pozitivne posljedice sustavnog upravljanja kvalitetom: Uvođenjem SUK-a moguće je ostvariti mnoge njegove identificirane prednosti, poput: optimizacije radnih procesa, optimizacije korištenja dostupnih resursa, uspostavljanja nadzora nad dokumentima i zapisima itd. SUK potiče organizacije da analiziraju zahtjeve korisnika, utvrđuju procese koji pridonose stvaranju usluga prihvatljivih za korisnike te da drže te procese pod nadzorom, čime i predstavlja podlogu za učinkovito i djelotvorno poslovanje javnozdravstvene ustanove.

Korist od primjene sustava kvalitete je višestruka. Konačnom uspješnom uspostavom SUK-a zdravstvena ustanova raspolaže normiranim postupcima i radnim uputama, urednom i potpunom medicinskom i nemedicinskom dokumentacijom koja se uredno održava, čuva i arhivira, te je uspostavljen sustav samokontrole putem internih audita. Utvrđuju se nesukladnosti i sustavno rješavaju kroz propisivanje preventivnih i popravnih radnji, sve s konačnim ciljem kontinuiranog unaprjeđenja i trajnim pozitivnim učinkom na kvalitetu procesa i usluga organizacije te na zadovoljstvo njenih djelatnika.

Ključne riječi: sustav upravljanja kvalitetom, javnozdravstvena mreža