

Placówka medyczna przyjazna pacjentowi

– Kliniczny Szpital Okulistyczny w Warszawie postawił na jakość

Jakość strategiczna

Agnieszka Maciąg

Podstawowym czynnikiem decydującym o funkcjonowaniu instytucji i niepowtarzalności oferowanych usług, będącym przepustką do międzynarodowych *rynków* są normy ISO. Jakość pracy, wyrobów i usług w epoce globalnej staje się dla wielu polskich menedżerów wartością podstawową.

Normy ISO serii 9000, 9001, 9002 i 9003 stanowią podstawowy dokument wiarygodności systemu jakości instytucji. Certyfikaty są zasadniczym elementem świadczącym o pozycji placówki w branży, informują o jakości produktów bądź usług oraz przekonują potencjalnego klienta (pacjenta) o świetności oferty.

Metodą umożliwiającą pacjentom wybór dobrej placówki medycznej jest m.in. technika oceny jakości, powszechnie znana jako akredytacja, postrzegana jako jeden z elementów wyróżniających szpital na rynku. Wyróżnienie to dotyczy nie tylko poprawy oferowanych świadczeń medycznych, ale także całego funkcjonowania placówki.

” Jedną z metod umożliwiających pacjentom wybór placówki jest technika oceny jakości, powszechnie nazywana akredytacją ”

Przyjazna placówka

Normalizacja to działalność mająca na celu uzyskanie optymalnego stopnia uporządkowania w określonej dziedzinie poprzez ustalenie postanowień przeznaczonych do powszechnego stosowania. Tak jak żadne przedsiębiorstwo nie może istnieć bez swoich nabywców, podobnie szpital nie może sprawnie funkcjonować bez pacjentów.

Jednym z wyróżnionych szpitali, zdolnym do zapewnienia właściwej opieki nad pacjentem i odpowiednio wysokiego poziomu jakości, jest Samodzielny Publiczny Kliniczny Szpital Okulistyczny w Warszawie. Placówka ta otrzymała certyfikat na udzielanie świadczeń medycznych w zakresie schorzeń narządu wzroku PN-EN ISO 9001-2001. Audyt został przeprowadzony przez

CERTYFIKAT WYRÓŻNIENIA

Światowa Fundacja Zdrowie – Rozum – Serce, Międzynarodowa Kapituła Wyróżnień potwierdza, że Samodzielny Publiczny Kliniczny Szpital Okulistyczny w Warszawie pod kierunkiem dyrektora prof. dr. hab. n. med. Jerzego Szaflika jest laureatem tytułu promocyjnego – *Placówka medyczna przyjazna pacjentowi*, 19 września 2003 roku.

Warszawa – Łazienki Królewskie

PCBC, a certyfikat jest ważny od 17 lipca 2003 do 16 lipca 2006 r.

Certyfikat stanowi kompleksową ocenę działania placówki medycznej. Wdrożenie systemów zapewnienia jakości obejmuje całą strukturę szpitala, począwszy od polikliniki po blok operacyjny. Ich celem jest przestrzeganie zasad, standardów oraz nieustanny rozwój w zakresie poprawy jakości opieki zdrowotnej.

Korzyści z certyfikacji

Normy ISO znacząco regulują zasady organizacyjne szpitala, które mają zapewnić wymaganą przez pacjenta jakość usług, ustalają, porządkują i udoskonalają zasady dokumentowania i oceny systemu zarządzania jakością. Wytwarzanie większej liczby dokumentów bez stosownych i pełnych opisów jest jednym z bardziej powszechnych problemów polskich szpitali. Rodzina norm ISO wyraźnie niweluje ten problem. Szczegółowo informuje wszystkich, do kogo należy opracowanie określonej procedury działania bądź instrukcji, określa, kto jest uprawniony do nanoszenia modyfikacji i w jaki sposób są one sporządzane.



” Normy ISO znacząco regulują zasady organizacyjne szpitala, które mają zapewnić wymaganą przez pacjenta jakość usług ”

Zawiera wszystkie podstawowe informacje dotyczące każdego hospitalizowanego pacjenta (dane, zgodę na opiekę szpitalną, wyniki badań, zalecenia lekarskie, bieżące dane związane z przebiegiem leczenia, wnioski oraz epikryzę).

Normalizacja to również zapewnienie jakości w sferze logistyki, dlatego szansę na uzyskanie certyfikatu mają jedynie ośrodki zdrowia posiadające nową oraz technicznie sprawną aparaturę medyczną. W szpitalach prowadzących politykę jakości zgodną z PN ISO 9001 przeglądy sprzętu operacyjnego odbywają się raz lub dwa razy do roku (w zależności od rodzaju aparatury). Usprawnienia w akredytowanych placówkach wdrażane są również w zaopatrzeniu, magazynowaniu oraz wydziałach gospodarki lekami.

Oprócz typowych korzyści z ISO, związanych z działalnością administracyjną szpitala, należy wspomnieć o innych pozytywnych aspektach certyfikacji usług medycznych. Jednym z nich jest poprawa komunikacji wewnątrz szpitala. Dotyczy ona nie tylko świadczeniobiorców, ale także samego personelu medycznego. Współdziałanie i nowatorskie efektywne sposoby pracy zespołowej zastępują dotychczasową rywalizację. Wiele bowiem problemów jest następstwem braku świadomości (pacjentów), błędnych wyobrażeń, trudności związanych z myśle-

niem i reagowaniem oraz brakiem stosownej motywacji. W dłuższej perspektywie systemy zapewnienia jakości inspirują do współpracy i zaangażowania w życie szpitala, bez tworzenia zbędnej biurokracji. Cały personel medyczny indywidualnie odpowiedzialny jest za jakość swojej pracy. Przez cały czas pracownicy mają na nią wpływ i mogą ją permanentnie ulepszać. Umożliwia im to polityka stałego podnoszenia kwalifikacji personelu, prowadzona w ramach systemu zapewnienia jakości. Kierownictwo szpitala ze środków przeznaczonych na szkolenia zapewnia pracownikom przynajmniej raz w roku trening odpowiedni do zajmowanego stanowiska. Wynikająca stąd korzyść polega na konieczności samorozwoju personelu medycznego i zmuszeniu grupy do dokładnego przemyślenia, w jaki sposób powinno przebiegać wykonanie danego zadania, co podnosi jakość pracy całego zespołu oraz umożliwia osiąganie wysokiej efektywności wykonywanych czynności.

Numer jeden w Polsce

Wdrażanie systemów zapewnienia jakości zgodnych z wymaganiami norm ISO 9000 zorientowane jest na szybką poprawę jakości w każdej dziedzinie funkcjonowania szpitala. Aby zapewnić pacjentom szeroką i sprawną ba-

zę diagnostyczno-leczniczą, Samodzielny Publiczny Kliniczny Szpital Okulistyczny w Warszawie wdrożył politykę jakości.

Do szpitala może przyjść każdy, kto podejrzewa, że jest chory lub u kogo stwierdzono jakieś schorzenie. Do kliniki okulistycznej w Warszawie przyjeżdżają chorzy z całej Polski, a na ostrym dyżurze w klinice *kłębią się tłumy* – nie bez powodu.

Szpital otrzymał certyfikat na udzielenie świadczeń medycznych w zakresie schorzeń narządu wzroku PN-EN ISO 9001-2001 oraz wyróżnienie Światowej Fundacji Zdrowie – Rozum – Serce jako *Placówka medyczna przyjazna pacjentowi*. Po uzyskaniu akredytacji przez szpital pacjenci mogą liczyć na kompleksową obsługę w dziedzinie okulistyki. Chorzy przyjmowani są wg zapisu, w konkretne dni i godziny przyjęć, co eliminuje zwłokę i czekanie na wizytę (wydrukowane listy pacjentów

duża rotacja pacjentów. Przeciętny pobyt chorego trwa od 2 do 4 dni (60 proc. zabiegów to operacje zaćmy). W odróżnieniu od innych placówek medycznych, aby polepszyć jakość świadczonych usług w klinice okulistycznej, lekarz nie jest przypisany do łóżka (pacjenta), lecz do konkretnej sali. Niezbędna jest jednak wola wprowadzania zmian, wzajemne zaufanie, motywacja oraz zrozumienie. W tym celu klinika organizuje codzienne odprawy lekarskie (rano i po południu), podczas których omawiane są sprawy organizacyjne związane z funkcjonowaniem szpitala oraz opieką medyczną. Polityka jakości w szpitalu opiera się na pewnym systemie, tworzącym atmosferę akceptacji, współpracy personelu medycznego. Pracownicy są związani z kliniką, odczuwając, że ich praca wzbogaca działalność całej placówki opieki zdrowotnej (pewność zgłaszanych uwag).

” Systemy zapewnienia jakości inspirują do współpracy i zaangażowania personelu w życie szpitala, bez tworzenia zbędnej biurokracji ”

wiszą na drzwiach gabinetu). Wyjątek stanowi ambulatorium, gdzie przyjmowani są pacjenci z ostrego dyżuru. Codzienna obserwacja pacjenta została wzbogacona o pieczętkę i podpis lekarski. Uporządkowano również karty zakażeń, dotyczące powikłań po operacjach. Obowiązujące procedury akredytacyjne wpłynęły na bezpieczeństwo pacjentów. W dłuższej perspektywie korzystne i mniej pracochłonne jest przeciwdziałanie problemom niż ich usuwanie. Aby wyeliminować przyczyny wystąpienia potencjalnych usterek, klinika wyposaża sprzęt medyczny w *paszporty techniczne* (typ i numer aparatury). Naprawy i przeglądy sprzętu odbywają się tu co pół roku. Kliniczny Szpital Okulistyczny w Warszawie charakteryzuje

Nadzór nad aktualną sytuacją szpitala sprawuje dwóch audytorów wewnętrznych, odpowiedzialnych za sprawdzanie i ulepszanie procesu polepszania jakości.

Zarządzanie przez jakość

Po przemianach ustrojowych certyfikacja zaczyna być postrzegana jako jeden z elementów wyróżniających szpital na rynku usług medycznych. Na podstawie rosnącego zainteresowania jakością, należy przypuszczać, że znaczenie tej tematyki nie zmaleje, tym bardziej, że w Unii Europejskiej prawie wszystkie szpitale będą zobligowane do świadczenia usług na coraz wyższym poziomie. Wymagania jakościowe świadczenio-

POLITYKA JAKOŚCI

Szpital prowadzi politykę jakości, polegającą na świadczeniu usług leczniczych najwyższej jakości, zgodnych ze sztuką lekarską w dziedzinie okulistyki.

W celu jej realizacji szpital zobowiązuje się:

- świadczyć usługi okulistyczne na światowym poziomie;
- postępować zgodnie z procedurami systemu zarządzania jakością wg międzynarodowych standardów;
- utrzymywać ciągłą przydatność międzynarodowego certyfikatu jakości jako dowodu wysokiej jakości świadczonego leczenia;
- zapewniać wysoki poziom personelu leczniczego poprzez szkolenia i seminaria krajowe i zagraniczne;
- troszczyć się o to, aby pacjent był podmiotem leczenia;
- konsekwentnie realizować cele dotyczące jakości leczenia;
- dbać o wizerunek szpitala i opinii o nim pod względem jakości leczenia.

biorców ciągle rosną. Nieustannie domagają się oni coraz lepszego i tańszego leczenia. W przeciwieństwie do innych instytucji, szpitale nie nadążają za rozwojem. Wyjątek stanowi kilkanaście akredytowanych placówek medycznych (np. Klinika Okulistyczna w Warszawie czy Centrum Damiana), ale ich liczba jest znikoma. Błędy i przestarzała aparatura mogą spowodo-

Polityka jakości

Normalizacja to proces mający na celu uczynienie jakości podstawowym celem strategicznym instytucji. W zakładach opieki zdrowotnej akredytacja postrzegana jest jako jeden z elementów wyróżniających szpital na rynku. Normy ISO znacząco regulują zasady organizacyjne

” Normalizacja oznacza zapewnienie jakości w sferze logistyki, dlatego szanse na uzyskanie certyfikatu mają jedynie ośrodki posiadające nową oraz technicznie sprawną aparaturę medyczną ”

wać nie tylko obniżenie poziomu świadczeń medycznych, lecz także obrażenia pacjentów zagrożające ich zdrowiu i życiu.

W Polsce coraz więcej placówek medycznych wdraża systemy zapewnienia jakości, jednak niewiele szpitali posiada certyfikowane obszary swojej działalności, zgodne z międzynarodowymi normami. Podnoszenie jakości usług nie kosztuje, służy ciągłej i kompleksowej poprawie poszczególnych czynności, utrzymaniu właściwego poziomu świadczeń oraz przyciągnięciu nowych pacjentów. Prawdziwe jest zatem stwierdzenie, iż po wejściu naszego kraju do Unii Europejskiej wszystkie instytucje służby zdrowia będą musiały poddać się procesowi certyfikacji i podążać krętą ścieżką zarządzania przez jakość.

placówki medycznej, upraszczając zarządzanie dokumentacją, udoskonalając procedury, oraz ułatwiają pacjentom dostęp do wysokiej jakości usług medycznych.

Polityka jakości oparta na kompleksowej kontroli wszystkich działań szpitala optymalnie zaspokaja potrzeby i oczekiwania pacjentów. Okres szybkiego postępu technologicznego i nasilonych procesów integracyjnych wymusza ciągłe wprowadzanie zmian w systemach zarządzania, a certyfikacja staje się jedną z możliwości podniesienia wiarygodności instytucji na rynku usług medycznych.

Artykuł powstał dzięki współpracy Klinicznego Szpitala Okulistycznego Akademii Medycznej w Warszawie i niepublikowanym dotąd materiałom z Instytutu Jurana.

Pełne wyniki rankingu:

www.termedia.pl

wprost

termedia
wydawnictwo

Ranking szpitali tygodnika *Wprost*

Mapa polskiej medycyny

Na zlecenie tygodnika *Wprost* wydawnictwo medyczne Termedia przygotowało ranking polskich szpitali. Ocena placówek i ich usług została oparta na metodologii opracowanej przez czołowych polskich specjalistów 9 specjalności.

Pełne wyniki rankingu na stronach: www.termedia.pl