

Πρόταση για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει ένα νοσηλευτικό ίδρυμα (N.I.)

Ζωή Βασιλειάδου¹, Νικόλαος Παπαδόπουλος²,
Κωνσταντίνος Λυσίας³

¹Ιατρός Βιοπαθολόγος,

²Σύμβουλος Ποιότητας της DIAMEDIX Consulting,

³Σύμβουλος Ποιότητας της DIAMEDIX Consulting

Η σημερινή κατάσταση

Ένα Νοσηλευτικό Ίδρυμα (N.I.), που αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο ποσοστό του τομέα της ιατρικής περίθαλψης, εξειδικεύεται σε μία μεγάλη γκάμα **σύνθετων υπηρεσιών** που πρέπει να παρέχονται μέρα και νύχτα, επτά (7) μέρες την εβδομάδα. Αυτοί που διοικούν και αυτοί που εργάζονται σε ένα N.I. καλούνται να εξασφαλίσουν μία αποδεκτή ποιότητα στην ιατρική περίθαλψη μέσα σε ένα οικονομικά περιορισμένο περιβάλλον.

Η σταθερή άνοδος του κόστους της ιατρικής περίθαλψης σε συνδυασμό με την ανάγκη για ποιότητα και ανταγωνιστικότητα έχουν καταστήσει τη **μεταρρύθμιση στην ιατρική περίθαλψη μία από τις μεγαλύτερες προτεραιότητες για την κοινωνία**. Η απεριόριστη κατανάλωση πόρων για την ιατρική περίθαλψη είναι παρελθόν. Τα N.I., πιεζόμενα από προβλήματα οικονομικής υφής και ανταγωνισμού, υπολειπόμενα.

Ο μέχρι πρότινος τρόπος διοίκησης ενός N.I. ήταν το **«management με αποτελέσματα»**, που εστιάζεται κυρίως:

- στους οικονομικούς στόχους,
- στο ότι η διοίκηση ξέρει καλύτερα από τον κάθονα τι πρέπει να γίνει.

Πολύ λίγη, έως καθόλου, προσοχή δίνεται στις καθημερινές διεργασίες και στα συστήματα που παράγουν τις υπηρεσίες στο N.I. Γενικά **ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΠΟΥ ΕΧΕΙ Ο ΑΣΘΕΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΤΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ**.

Ο σημερινός ασθενής

Τα κριτήρια με τα οποία ο ασθενής σήμερα αξιολογεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες ιατρικής περίθαλψης είναι:

- η ποιότητα,
- το κόστος,
- ο χρόνος.

Ο ασθενής προσμένει οι υπηρεσίες που του παρέχονται να έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- επάρκεια στις εγκαταστάσεις και στο προσωπικό (ιατρικό, παραϊατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό, βοηθητικό),
- επάρκεια στη ποσότητα των υλικών και του εξοπλισμού (ιατρικός, μηχανογραφικός, μηχανολογικός, ξενοδοχειακός),
- υγιεινή, ασφάλεια, προστασία, αξιοπιστία,
- ανταπόκριση, πρόσβαση, ικανότητα, άνεση, αισθητική του περιβάλλοντος, ακρίβεια στον χρόνο, πληρότητα, ευγένεια και αποτελεσματική επικοινωνία.

Η πρόταση

Για τη βελτίωση των υπηρεσιών ιατρικής περίθαλψης θα **ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ N.I.**

Το N.I. του 21ου αιώνα θα πρέπει:

- να θεωρεί τον ασθενή πελάτη,
- να προσπαθεί συνεχώς να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του ασθενή και της κοινωνίας συνολικά (οι οποίες είναι σε μία κατάσταση συνεχών αλλαγών),

- να προσπαθεί συνεχώς να βελτιώνει τις υπηρεσίες που παρέχει,
- να είναι συνεχώς ενήμερο για τις αλλαγές και τις απαιτήσεις των ασθενών.

Για την επίτευξη των ανωτέρω, το N.I.

1. Έχει προδιαγεγραμμένο τρόπο διοίκησης, διαχείρισης και λειτουργίας
 - για όλες τις δραστηριότητες του N.I. δημιουργούνται πρότυπα (STANDARDS). Αυτά τα πρότυπα έχουν ήδη δημιουργηθεί από διάφορους οργανισμούς όπως:
 - Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) (Η.Π.Α.)
 - Canadian Council on Health Services Accreditation (CCHSA) (ΚΑΝΑΔΑΣ)
 - International Society for Quality in Health Care (ISQua) (ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ)
 - αυτά τα πρότυπα μπορούν να εφαρμοστούν και στα ελληνικά N.I.
 - τα πρότυπα αυτά καλύπτουν όλη την γκάμα των δραστηριοτήτων ενός N.I. όπως:
 - βελτίωση της ποιότητας και ασφάλεια των ασθενών,
 - προφύλαξη και έλεγχος από λοιμώξεις,
 - διοίκηση, αρχηγία και καθοδήγηση,
 - διαχείριση εγκαταστάσεων και ασφάλεια,
 - προσόντα προσωπικού και εκπαίδευση,
 - διαχείριση πληροφορίας,
 - δικαιώματα ασθενών και οικογένειας,
 - πρόσβαση στην φροντίδα και συνέχεια της φροντίδας,
 - αξιολόγηση ασθενών,
 - φροντίδα ασθενών,
 - εκπαίδευση ασθενών και οικογένειας.
2. Διαπιστεύεται (accreditation) για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ιατρικής περίθαλψης
 - αυτό μπορεί να γίνει από τους οργανισμούς που αναφέρθηκαν παραπάνω (JCAHO, CCHSA, ISQua) αλλά και από μία υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας που θα έχει δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή και τεχνογνωσία
 - η επαναδιαπίστευση γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
3. Δημιουργεί και πιστοποιεί ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM) σύμφωνα με τις απαιτήσεις του

προτύπου ISO 9001:2000 για τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων από αυτό υπηρεσιών.

4. Δημιουργεί και πιστοποιεί ένα Σύστημα H.A.C.C.P. για την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων που διαχειρίζεται.
5. Χαράζει μία Πολιτική Ποιότητας (QUALITY POLICY) που περιέχει τα παρακάτω στοιχεία
 - παροχή, προδιαγεγραμμένης ποιότητας, υπηρεσιών στο κοινωνικό σύνολο με το ελάχιστο κόστος,
 - συμβαδίζει με την εποχή σε ό,τι αφορά τις συνθήκες εργασίας και περιβάλλοντος,
 - διατηρεί επαφή με μοντέρνες εξελίξεις στην προληπτική και θεραπευτική πλευρά των υπηρεσιών υγείας,
 - προσπαθεί να φέρει ένα άρρωστο άτομο σε υγιή κατάσταση χωρίς κάποιες παρενέργειες.
6. Εφαρμόζει μεθόδους και τεχνικές για τη Συνεχή Βελτίωση της Ποιότητας (CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT) που είναι η ενεργός και συνεχής μελέτη των Διεργασιών (PROCESSES). Δημιουργεί, εγκαθιστά και καταγράφει κλινικούς και λειτουργικούς δείκτες (χρησιμοποιώντας μηχανογραφική υποστήριξη) για την επαλήθευση των κινήσεων και προσπαθειών που γίνονται για τη βελτίωση της ποιότητας.
7. Θέτει Ποιοτικούς Στόχους (QUALITY OBJECTIVES) όπως:
 - συνεχής βελτίωση
 - ποιότητα
 - αποδοτικότητα
 - χρόνος
 - οικονομία.

Όλα τα παραπάνω μπορούν να υλοποιηθούν και να χρηματοδοτηθούν από το Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης (2000-2006) καθώς στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υγεία-Πρόνοια» έχουν τεθεί σαν στόχοι στο:

- Κεφάλαιο 3, Εισαγωγή
- Μέτρο 1.2: «Λειτουργικός εκσυγχρονισμός νοσοκομειακών μονάδων».

Παράδειγμα προτύπων

Τα παρακάτω πρότυπα ζητάει ο οργανισμός JCAHO να αναπτύξει και να εφαρμόζει ένα N.I. για τη ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΟΥ

ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Το Ν.Ι.

- συμμορφώνεται με τους σχετικούς νόμους, κανονισμούς και απαιτήσεις για επιθεώρηση των εγκαταστάσεων,
- επιθεωρεί τις εγκαταστάσεις περίθαλψης των ασθενών για ασφάλεια από φωτιά, και έχει σχέδιο για τη μείωση των εμφανών κινδύνων και την παροχή μίας ασφαλούς και φυσικής εγκατάστασης για τους ασθενείς, τις οικογένειές τους, το προσωπικό και τους επισκέπτες,
- σχεδιάζει και εφαρμόζει ένα πρόγραμμα για να εξασφαλίσει ότι όλοι οι ένοικοι είναι ασφαλείς από φωτιά, καπνό ή άλλα επείγοντα περιστατικά στις εγκαταστάσεις,
- αναπτύσσει ένα σχέδιο για να ανταποκριθεί σε επείγοντα περιστατικά που συμβαίνουν στην τοπική κοινωνία, σε επιδημίες ή άλλες καταστροφές,
- έχει σχέδιο για απογραφή, χειρισμό, αποθήκευση και χρήση επικίνδυνων υλικών και τη διάθεση των επικίνδυνων υλικών και απορριμάτων,
- φροντίζει ώστε ένας ή παραπάνω εξειδικευμένα άτομα να επιβλέπουν τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του προγράμματος για την παροχή μίας ασφαλούς και φυσικής εγκατάστασης,
- σχεδιάζει και εφαρμόζει ένα πρόγραμμα για την επιθεώρηση, δοκιμή και συντήρηση των ιατρικών μηχανημάτων και την καταγραφή των αποτελεσμάτων,
- φροντίζει ώστε πόσιμο νερό και ηλεκτρική ενέργεια να είναι διαθέσιμα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα μέσω κανονικών ή εναλλακτικών πηγών για να ικανοποιήσει τις βασικές ανάγκες των ασθενών,
- μεριμνά ώστε να ελέγχονται, συντηρούνται και όταν είναι απαραίτητο να βελτιώνονται τα συστήματα ηλεκτρισμού, νερού, απορριμάτων, εξαερισμού, ιατρικών αερίων και άλλα βασικά συστήματα,
- καθώς και μορφώνει και εκπαιδεύει όλα τα μέλη του προσωπικού για τους ρόλους τους στην παροχή μίας ασφαλούς και αποδοτικής εγκατάστασης για την περίθαλψη ασθενών.

