

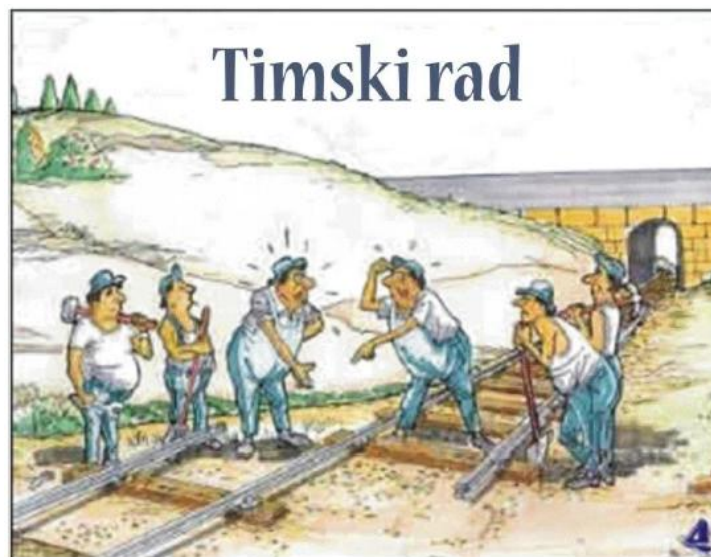
WFHSS

ÖGSV



UVOD U UPRAVLJANJE KVALITETOM

4



Viola Buchrieser
2009.

SADRŽAJ

1. Uvod	2
2. Uvod u upravljanje kvalitetom	2
3. Pojmovi koji se odnose na temu upravljanja kvalitetom	5
4. Filozofija upravljanja kvalitetom	8
5. Odgovornost za kvalitet	8
6. Upravljanje postupcima	9
7. Rad usmeren na proizvodni proces – upravljanje postupcima	10
8. Cirkulacija medicinskih instrumenata	11
9. Šta je potrebno za funkcionalno upravljanje kvalitetom?	12
10. Dokumentacija	13
11. Prilog: Obrazac standardnog operativnog postupka	14

1. UVOD

Svetska zdravstvena organizacija (WHO) objavila je 1984. razvojnu strategiju "Zdravlje za sve" i preporučila: "Do 1990. u zdravstvenom sektoru svake države članice, trebao bi postojati efikasan sastav osiguranja kvaliteta za brigu o pacijentima."

Većina zemalja taj zahtev ima ugrađen u svom nacionalnom zakonodavstvu.

Međutim, zakonski propisi sami po sebi nisu garancija uspeha ako su nadležni organi samo doneli te propise jer, ključni su činioci njihovo prihvatanje i motivacija.



Zašto se govori o osiguranju kvaliteta? Postoji li opasnost od pada kvaliteta? Ako se stalno raspravlja i izveštava o greškama u postupcima, nedostatku osoblja, smenskom radu, pritiscima u vezi troškova itd, neko bi s pravom mogao poverovati da se radi upravo o tome. U tom je slučaju savršeno razumno sumnjati u kvalitet medicinske nege. Ipak, bilo bi poželjno kad bi mere osiguranja kvaliteta prevazilazile očuvanje statusa quo (postojeće trenutno stanje) i dovele do poboljšanja kvaliteta kao i unapređenja efikasnosti, koje bi finalno imale učinak smanjenja troškova.

U tom je smislu prikladnije pod pojmom upravljanje kvalitetom opisati samo ono što se ovde uključuje, a to je unaprediti medicinsku negu postizanjem napretka u strukturnim, organizacionim, medicinskim, zdravstvenim i tehničkim područjima.

2. UVOD U UPRAVLJANJE KVALITETOM

Pojam "kvalitet" koristi se vrlo često. Ljudi se obaveštavaju gde, na primer, mogu kupiti dobre kobasice, gde se potrošačima pruža dobra usluga, itd.

Ističe se nepromenjiva visoka stopa kvaliteta. Kobasica "gospodina X" iz godine u godinu prati visoko postavljene "standarde." Kritikuje se loš kvalitet: "Standard usluga za potrošače, već dugo nije ono što je nekad bio".

Ako se krene u raspravu o tome, ubrzo se može shvatiti da ljudi imaju vrlo različita kriterijume kvaliteta. Neko smatra da su, najbolje sveže kobasice određenog seljaka (poljoprivrednika) kojeg je on lično izabrao, dok druga osoba najbolje pohvale daje kobasici proizvedenoj u skladu s određenim zakonskim propisima.

Pojam kvaliteta, naravno, ne podrazumeva samo kvalitet proizvoda nego i druge činioce kao što su cena, usluga, odnos prema potrošačima i sl. Upravo zbog toga pojam kvaliteta mora biti definisan.

Šta je kvalitet?

“Kvalitet proizvoda ili usluge je zbir svojstava i karakteristika proizvoda ili usluge koji ih čine sposobnim da zadovolje izražene i pretpostavljene potrebe” (ISO 8402).

Drugim rečima:

- Nije kvalitetno ono što je skupo i doterano, nego ono što kupac želi i šta mu treba.
- Nije presudno ono što ja verujem da kupcu treba – tačnije je ono što ja znam da potrošaču treba.
- Kvalitet znači odsutnost nedostataka (greške, kvarova).

Drugim rečima, to nije uklanjanje ne ispravnih proizvoda na kraju konačnog postupka, nego praćenje načela po kojem se od samog početka, što je više moguće, izbegava pojava greške.



Nešto zanimljivija definicija:

Kvalitet je kad se kupac, a ne proizvod, vraća.

Što je kvalitet u bolnici?

Ne tako davno, 10-krevetne sobe nisu predstavljale problem kvaliteta, ali danas postoje drugačiji zahtevi. Iako ne postoje jasno definisani kriterijumi kvaliteta, neko govori da je neko porodilište trenutno “najbolje”, neko o tome gde treba ići na operaciju kuka, ili kom se pedijatru može verovati.

Osiguranje kvaliteta medicinskih usluga je interdisciplinarni zadatak koji uključuje sve zdravstvene radnike kao i prava bolesnika.



Kvalitet se u bolnici može definisati na sledeći način:

Kvalitet znači najbolju moguću dijagnozu, lečenje i brigu za pacijenta. Cilj mora biti briga bolesnika izvedena na efikasan, primeran i ekonomski prihvatljiv način.

Šta je osiguranje kvaliteta?

Kobasice bilo da su proizvedene po ISO 9000 standardima, ili ako ih je proizveo seljak, ne menjaju se. Ako su kobasice dobrog ukusa i ako cena odgovara proizvodu, kupac je zadovoljan.

Kvalitet nije promenljiv

Primenjuju se različite metode kako bi se osiguralo održavanje postignutog standarda (nivoa), nečega što traži neprekidnu kontrolu i dokumentaciju.

Osiguranje kvaliteta je statičan postupak

Šta je osiguranje kvaliteta u bolnici?

- 10-krevetne sobe ostaju 10-krevetne sobe
- Bolest X se ne može uspešno lečiti
- Osposobljavanje osoblja se ne menja.

Kvalitet se ne menja, mi osiguravamo trenutno stanje.

Šta je upravljanje kvalitetom?



Osiguranje kvaliteta "dobre" kobasice može biti dovoljno za nekoliko godina, ali isto tako može biti potrebno učiniti neke promene. Takvih bi promena moglo biti po ukusu potrošača (na primer, deca danas uglavnom daju prednost brznoj hrani nego više konvencionalnim varijantama), zakoni se mogu promeniti, itd.

Upravljanje kvalitetom je neprekidno, planirano i dobro usmereno nastojanje poboljšavanja usluge ili proizvoda.

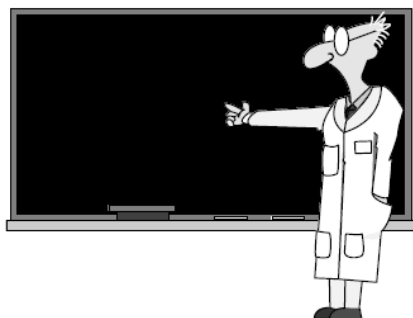
Šta znači upravljanje kvalitetom u bolnici?

Ni najbolja medicinska nega neće biti efikasna ako postoje problemi s snabdevanjem ili problemi s održavanjem. Ni najbolje čišćenje neće imati efekta na kraju ako se ne koriste odgovarajući proizvodi.

Upravljanje kvalitetom u bolnici podrazumeva poboljšanje medicinske nege unapređenjem medicinske struke, strukture, organizacije, zdravstvene nege i tehnike. Važno je da se poboljšanja temelje na razumnoj politici kako bi upravljanje kvalitetom bilo što efikasnije.

<p>Upravljanje kvalitetom obavezuje sve grupe profesionalnog osoblja.</p>		<p>Upravljanje kvalitetom se nikad ne odnosi na povredu dužnosti pojedinog zaposlenog.</p>	
---	---	--	---

3. POJMOVI KOJI SE ODNOSE NA TEMU UPRAVLJANJA KVALITETOM



Politika kvaliteta

Politika kvaliteta podrazumeva organizacione namere i nastojanja u pogledu unapređenja kvaliteta.

U većini je slučajeva politika kvaliteta izražena sledećim pojmovima:

Na primer:

“Ljudi pomažu ljudima”: ova misao je vodilja koja određuje postupke zaposlenih u bolnicama.

To garantuje da oko ... hospitalizovanih bolesnika i ... ambulantnih bolesnika u postupku, svake godine, dobijaju najbolju moguću medicinsku negu, zdravstvenu negu i dostojnu pažnju. Prednost se daje zdravlju, sigurnosti i zadovoljstvu pacijenta.

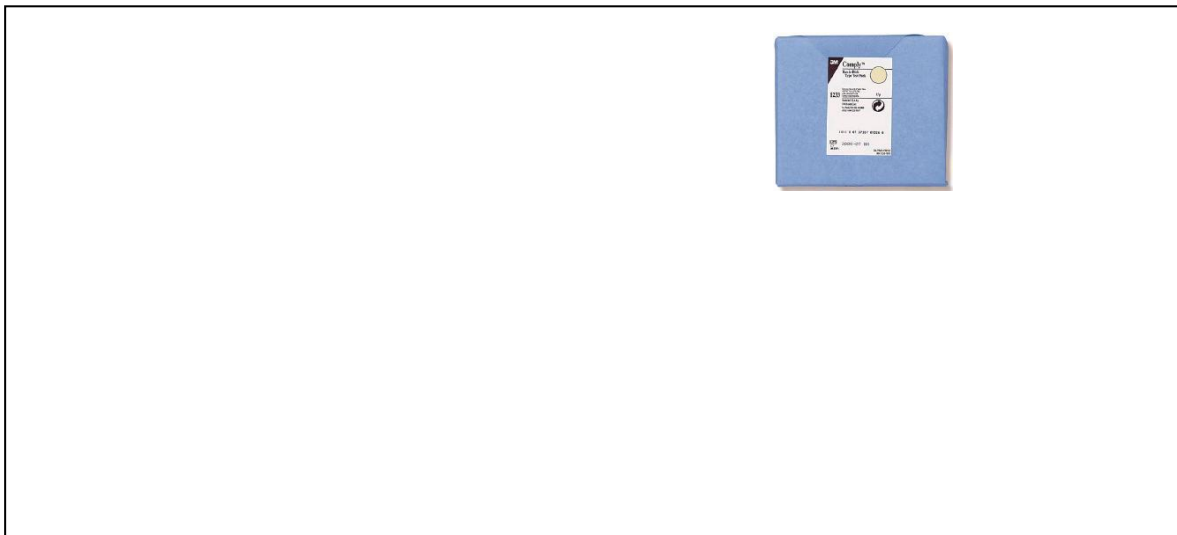
Osim toga postavljaju se i zahtevi da se osiguraju aktivnosti koje se sprovode na način koji je ekonomski izvodljiv, ekološki prihvatljiv i efikasan.

Kako bi se mogla definisati politika kvaliteta na odeljenju centralne sterilizacije?

Osiguranje kvaliteta

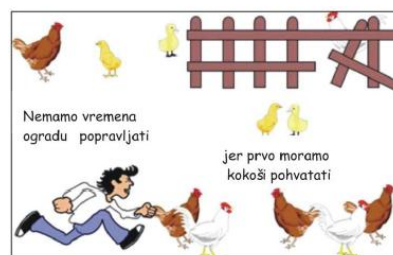
Osiguranje kvaliteta garantuje da kvalitet ostaje nepromenjen.

Koje se mere osiguranja kvaliteta preduzimaju pri obradi medicinskih instrumenata i pribora?

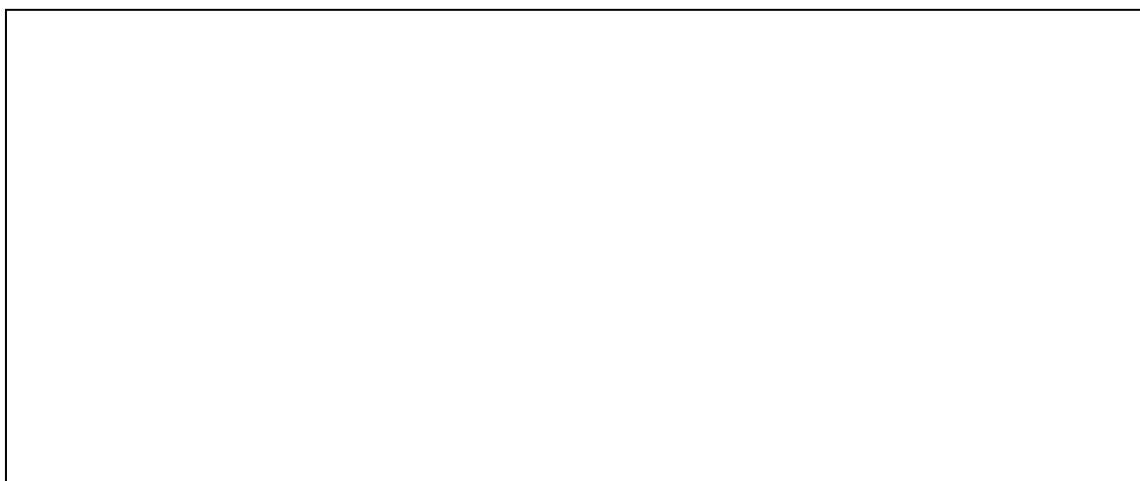


Upravljanje kvalitetom

Upravljanje kvalitetom znači neprekidno, planirano i dobro usmereno nastojanje poboljšanja usluge ili proizvoda.



Koje se mere upravljanja kvalitetom mogu preduzeti na odeljenju centralne sterilizacije?



Provera

Provera podrazumeva proveru kvaliteta kako bi se utvrdilo u kojoj meri proizvod ili delatnost zadovoljava unapred određene zahteve kvaliteta.



Šta se mora kontrolisati na odeljenju centralne sterilizacije ?

Koja je razlika između osobe koja osigurava kvalitet i terorista?

Teroristi imaju simpatizere!

4. FILOZOFIJA UPRAVLJANJA KVALITETOM



Sastav upravljanja kvalitetom nije stroga aktivnost u sklopu organizacije, već je to dinamičan proces unutar organizacije, usmeren na neprekidno poboljšanje kvaliteta.



5. ODGOVORNOST ZA KVALITET

Svi zaposleni u radnoj organizaciji primatelji unapred utvrđenog procesa rada, ali su u isto vreme i isporučitelji u daljem procesu rada.

Drugim rečima, u sterilizaciji se primaju medicinski instrumenti iz operacionih sala (OP blok) i ponovno se obrađuju za OP blok.



Svaki korisnik očekuje savršenstvo, pa je i sam svestan da se isto savršenstvo očekuje i od njega.

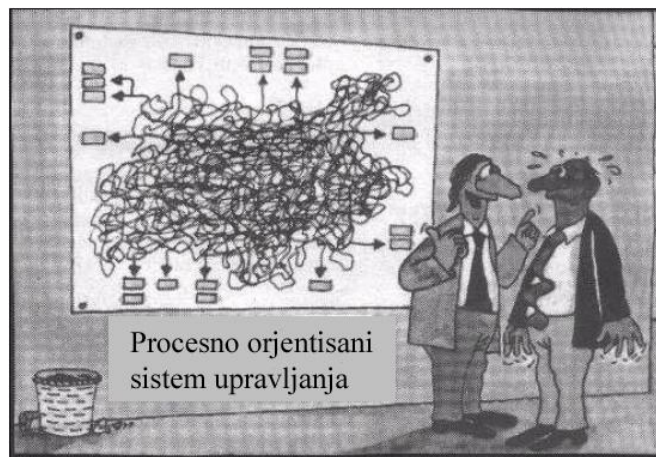
Na primer, od OP bloka se očekuje da u sterilizaciju dostavi kompletirane i obeležene setove instrumenata za obradu, a OP blok od sterilizacije očekuje da im se vrate ispravno obrađeni i spakovani instrumenti.

Svako u radnoj organizaciji direktno ili indirektno utiče na kvalitet usluga i na način kako se one pružaju, pa je stoga i odgovoran za njih (svaki za svoj deo).

Drugim rečima, svaki je pojedinac važan i doprinosi snabdevanju izvrsnim proizvodom. Ispravno spakovani set je od male koristi ako funkcionalna provera pre i nakon pakovanja nije ispravno izvedena, itd.

Zbog toga je osnovna briga svakog člana kolektiva unapređenje kvaliteta!

6. UPRAVLJANJE POSTUPCIMA



Postupci su aktivnosti koje, u celini, za korisnika stvaraju vrednosti kao što su, npr. topla, zdrava hrana koja je pacijentu ukusna!

Uopšteno, te se radnje preklapaju i sprovode ih interdisciplinarni timovi. Briga o pacijentu u području zdravstva je jedan od primera.

Treba imenovati stručne grupe koje moraju raditi zajedno kako bi postigle cilj, a to je dobra (ili optimalna) briga za bolesnika:

Često se radni zadaci posmatraju kao posebne delatnosti. Neko, na primer misli da mu je posao pakovanje instrumenata. Ako svako vidi svoj posao kao izdvojeni zadatak i izgubi iz vida celovitost procesa, lako mogu nastati problemi. Ovaj problem se odnosi na jedno odeljenje, a puno ih je više u velikoj međusobno povezanoj organizaciji kao što je bolnica.



Čak i ako svi dobro rade, ali ako nema dovoljno saradnje ili razmišljanja u smislu "udružimo se", može doći do većih problema.

Na primer, bolnica je zaposlila vrhunskog kuvara, koji je u stanju spremi najukusnija jela, ali zbog velike udaljenosti koja se mora preći, hrana se ohladi pre posluživanja pacijentu.

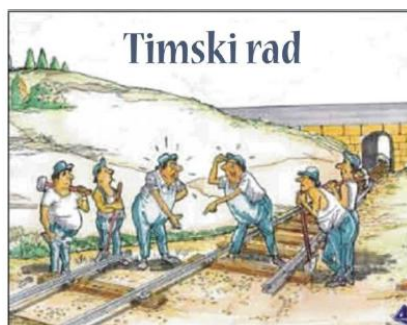
Ovakva vrsta podele poslova, gde svako gleda samo svoj posao naziva se funkcionalna podela rada.

Oni koji osiguravaju kvalitet izraziće se na sledeći način:

Radne navike su ustanovljene tokom mnogih godina unutar područja struke i svrha im je isključivo ostvariti lične ciljeve, čak i ako je na štetu drugih područja struke.

Ovakvi stavovi brzo dovode do "višestраниh razmišljanja" i stvara se mnoštvo problema i neslaganja u stavovima između različitih odeljenja koje je često puta vrlo teško prepoznati i rešiti.

Iz donjeg se prikaza može videti šta se događa kad svi dobro rade, ali odvojeno:



7. RAD USMEREN NA PROIZVODNI PROCES – UPRAVLJANJE POSTUPCIMA



Već je pre rečeno da je vrhunski kuvar od slabe koristi ako je hrana koja se poslužuje hladna. Sad se, naravno, može poboljšati sastav prevoza, npr. kupiti kolica kako bi se hrana održala toplom. To bi, bez sumnje, bilo odlično ali, da li bi to značilo da pacijent automatski dobija toplu hranu? Naravno da ne, jer bi mogao biti odsutan, jer se neki pregled odužio. Sada bi se, naravno, mogle preduzeti mere kako bi se uklonio ovaj problem, ali isto tako, hoće li svaki pacijent biti zadovoljan ako mu je posluženo toplo jelo? Naravno da ne, jer nema sumnje da su na dečjem odeljenju popularniji pizza i teleći bečki odrezak nego vrhunski jelovnik. Može se sastaviti lista usluga dijabetičarima koji verovatno neće biti baš srećni idejom o bečkom odresku...

Upravljanje proizvodnim procesom podrazumeva temeljni pristup, pri čemu se celokupna aktivnost organizacije posmatra kao skup procesa ili procesnih lanaca.

U ovom slučaju cilj je osigurati neprekidno unapređenje kvaliteta kroz stalno poboljšanje uključenih procesa.

O čemu treba razmišljati u vezi sa upravljanjem postupcima na odeljenju centralne sterilizacije?

VRSTE POSTUPAKA

Generalno se razlikuju sledeći postupci:



8. CIRKULACIJA MEDICINSKIH INSTRUMENTATA

Cirkulacija medicinskih instrumenata i pribora u uobičajenom smislu:



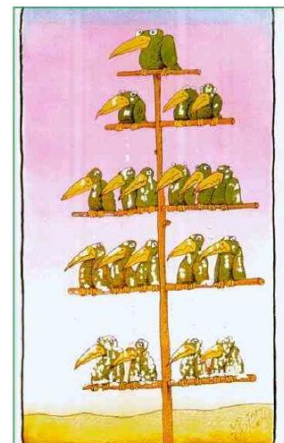
Ovako izgleda uobičajeni tok cirkulisanja medicinskih instrumenata i pribora. Sada se mora uzeti u obzir i razmotriti sve ono što je nekome na umu kad vidi tok cirkulisanja instrumenata.



9. Šta je potrebno za funkcionalno upravljanje kvalitetom?

- Struktura

Da bi moglo dobro raditi, odeljenje centralne sterilizacije treba imati šefa službe, zamenika šefa službe i osoblje. Uopšteno, struktura je oslikana u obliku organigrama (instrument za prikazivanje hijerarhije u jednoj firmi). Vidi sliku desno.



- Obuka

Ali, struktura sam po sebi je od male koristi ako osoblje nije dobro edukovano. To je nešto, što je poznato čak i ptičjem svetu, a prikazano je na slici dole:



Kako se unerediti na ljude

U mnogim se zemljama sprovode posebni kursevi za obradu medicinskih instrumenata i pribora. U drugim zemljama se tek moraju uspostaviti. Ipak, obuka na mestu rada s mašinama za pranje, sterilizatorima, itd., koju sprovodi proizvođač ili distributer takođe se ne sme zanemariti.

Sadržaji kurseva se trebaju zabeležiti (dokumentovati). Dobro uspostavljeni plan kurseva je detaljan kako bi svi zaposleni dobili obuku u određenom vremenskom periodu. Isto tako za novog zaposlenog mora postojati jasno određen raspored obuke.



- Dužnosti i odgovornosti

Svaki član osoblja mora biti svestan svojih dužnosti i odgovornosti. Bilo bi idealno zabeležiti to u pisanom obliku. U dobro uhodanim radnim jedinicama gde se obavlja reprocessiranje medicinskog pribora, u pisanom je obliku navedeno ime sobe, ovlašćene za izdavanje materijala, pa je na taj način kontrolor siguran da je ta osoba sposobna to i učiniti.

Ne bi se smela dogoditi situacija da osoba koja se zatekne u noćnoj smeni započne s programom sterilizacije a da nije prošla obuku.

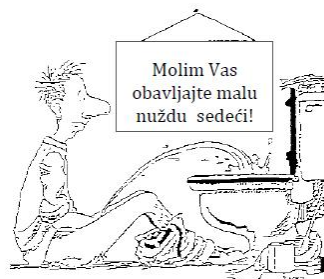
- Operativni postupci

Operativni postupci su poznati već vekovima u obliku kulinarskih recepata. I zaista, operativni postupci – poznati i kao standardni operativni postupci (SOP) – nisu ništa drugo nego kulinarski recepti.



Operativni postupci jasno određuju npr. kako se mora pripremiti rastvor dezinficijensa ili šta je neophodno preduzeti nakon ubodnog incidenta.

Svrha operativnih postupaka je da se obezbedi da svi zaposleni izvršavaju iste postupke na potpuno isti način, jer se samo tako može osigurati da je i postignut kvalitet jednako dobar.



Obrazac standardnog operativnog postupka – vidi prilog

10. DOKUMENTACIJA

Novosti iz ureda osiguranja kvaliteta.....



Kako bi se moglo dokazati da je posao dobro obavljen, mora se dokumentovati mnogo stvari, odnosno sve se mora zapisati. Primer: dokumentovati ispis nakon završenog ciklusa sterilizacije.

- Plan održavanja i provera

Dobro utvrđene radne jedinice će, naravno, imati plan održavanja. Oprema i uređaji se moraju servisirati i ispitivati u određenim vremenskim intervalima i to treba dokumentovati.

- Greške (kvarovi)

U dobro organizovanim radnim jedinicama sve greške se beleže. Ne radi se to kako bi se pronašla osoba koja greši, nego da se navede na razmišljanje kako se te greške mogu izbeći u budućnosti.

KO RADI TAJ I GREŠI.

IZBEGNITE GREŠKE!



11. PRILOG: OBRAZAC STANDARDNOG OPERATIVNOG POSTUPKA

Bolnički Uzorak	STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK	Broj dokumenta:	AA-XY
	Naslov: Priprema rastvora za dezinfekciju površina	Revizija:	00
		Važi od:	

SADRŽAJ

1. Svrha
2. Područje /mesto primene
3. Termini (izrazi)
4. Nadležnosti
5. Postupci
 - 5.1. Pribor
 - 5.2. Način rada
 - 5.3. Primena
6. Zaštita osoblja
7. Otklanjanje problema
8. Dodatna dokumentacija

Bolnički Uzorak	STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK	Broj dokumenta:	AA-XY
	Naslov: Priprema rastvora za dezinfekciju površina	Revizija:	00
		Važi od:	

Popis podele obrasca SOP:

Napomena:

Sve radne jedinice koje su navedene u popisu podele moraju ovaj dokument istaknuti u prostorima za koje su odgovorne. Ako ovaj dokument zamenjuje postojeće dokumente, prethodni se moraju uništiti ili jasno označiti kao nevažeći. To se takođe mora učiniti sa svim kopijama dokumenta koje su već podeljene (na primer: zabeležiti one koji su primili kopije).

Izmene i dopune uputstva (protokola)

Revizija Datum revizije Razlog izmena i dopuna

	Ime	Datum	Potpis
Pripremio			
Proverio			
Odobrio			

Bolnički uzorak	STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK	Broj dokumenta:	AA-XY
	Naslov: Priprema rastvora za dezinfekciju površina	Revizija:	00
		Važi od:	

1. Svrha

Ovaj standardni operativni postupak opisuje pripremu dezinficijensa za površine za XY područje

2. Područje / mesto primene

Odrediti područje gde se pripremljeni rastvor koristi

3. Termini (izrazi)

ml = mililitar

l = litra

4. Nadležnosti

Navesti ko je odgovoran za ovaj zadatak

5. Postupci

Uobičajeni postupak je da se pripremi 0.5 % -tni rastvor. Ostale koncentracije za određena područja primene određuje za to obučena dežurna medicinska sestra.

5.1. Pribor

- Zelena posuda za pranje koja se nalazi na kolicima za čišćenje
- Dezinficijens (posuda - kanistar od 5 l s pumpom za doziranje)
- Posuda za doziranje, mala, s tačno označenim merama

5.2. Način rada

- Rastvor se mora svakog jutra sveže pripremiti
- Tablica za doziranje je zalepljena u ormaru iznad slavine za vodu u prostoriji "nečistog zbrinjavanja"
- Napuniti posudu s 8 l hladne vode, (unutar oznaka na unutrašnjoj strani posude)
- Nakon toga, pumpom za doziranje uliti dezinficijens u malu mernu posudu
- Proveriti radi li se o tačno 40 ml
- Dodati 40 ml u vodu

5.3. Primena

Rastvor se može koristiti samo jedan dan

Već korišćena krpica se nikad ne sme umočiti u rastvoru

Obrisati površine da budu vlažne.

6. ZAŠTITA OSOBLJA

Kad se priprema rastvor moraju se nositi rukavice, maske za nos i usta i naočare. Rukavice se moraju nositi uvek prilikom primene rastvora. Svi članovi osoblja moraju biti upućeni u opasnosti sredstava s kojima rade. Svi članovi osoblja moraju biti upoznati s merama prve pomoći na osnovu podataka iz sigurnosno tehničkih listi.

7. OTKLANJANJE PROBLEMA

Proveriti rok trajanja

Nakon nezgode ili moguće nezgode, preduzeti mere prema uputstvima nadležnog tela.

8. DODATNA DOKUMENTACIJA

Higijenske smernice (kontrola infekcija)

Uputstva o održavanju

Sigurnosno tehničke liste