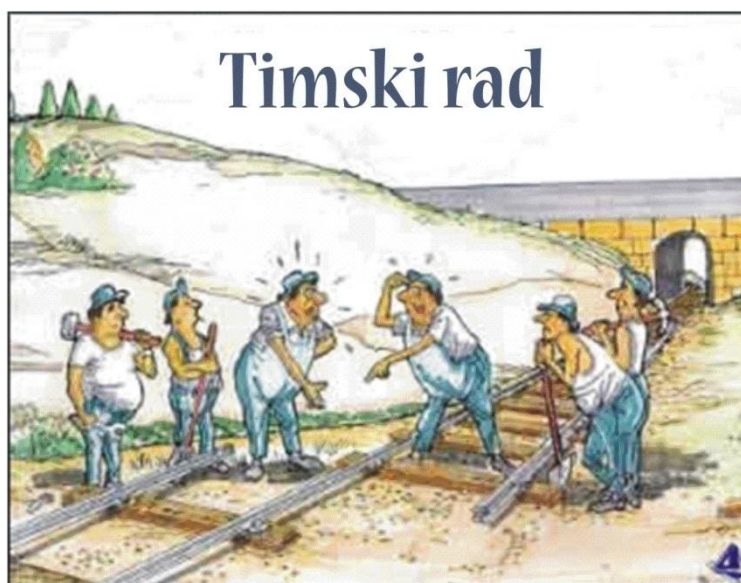


# UVOD U UPRAVLJANJE KVALITETOM

---

4



*Viola Buchrieser  
2009*



*Sadržaj*

<b>1. Uvod</b>	<b>5</b>
<b>2. Uvod u upravljanje kvalitetom</b>	<b>5</b>
<b>3. Pojmovi koji se odnose na temu upravljanja kvalitetom</b>	<b>7</b>
<b>4. Filozofija upravljanja kvalitetom</b>	<b>10</b>
<b>5. Odgovornost za kvalitetu</b>	<b>10</b>
<b>6. Upravljanje postupcima</b>	<b>11</b>
<b>7. Rad usmjeren na proizvodni proces – upravljanje postupcima</b>	<b>12</b>
<b>8. Cirkulacija medicinskih instrumenata</b>	<b>13</b>
<b>9. Što je potrebno za funkcionalno upravljanje kvalitetom?</b>	<b>14</b>
<b>10. Dokumentacija</b>	<b>15</b>
<b>11. Prilog: Obrazac standardnog operativnog postupka</b>	<b>16</b>



## 1. Uvod

Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) objavila je 1984. razvojnu strategiju "Zdravlje za sve" i preporučila: "Do 1990. u zdravstvenom sektoru svake države članice, trebao bi postojati učinkovit sustav osiguranja kvalitete za skrb o pacijentima."

Većina zemalja taj zahtjev ima ugrađen u svom nacionalnom zakonodavstvu.

**Međutim, zakonski propisi sami po sebi nisu jamstvo uspjeha ako su nadležni organi samo donijeli te propise jer, ključni su čimbenici njihovo prihvaćanje i motivacija.**



Zašto se govori o osiguranju kvalitete? Postoji li opasnost od pada kvalitete? Ako se stalno raspravlja i izvještava o pogreškama u postupcima, nedostatku osoblja, smjenskom radu, pritiscima u vezi troškova itd, netko bi s pravom mogao povjerovati da se radi upravo o tome. U tom je slučaju savršeno razumno sumnjati u kvalitetu medicinske skrbi. Ipak, bilo bi poželjno kad bi mjere osiguranja kvalitete nadilazile očuvanje statusa quo (postojeće trenutno stanje) i dovele do poboljšanja kvalitete kao i unapređenja učinkovitosti, koje bi u konačnici imale učinak smanjenja troškova.

**U tom je smislu prikladnije pod pojmom upravljanje kvalitetom opisati samo ono što se ovdje uključuje, a to je unaprijediti medicinsku skrb postizanjem napretka u strukturnim, organizacijskim, medicinskim, skrbičkim i tehničkim područjima.**

## 2. Uvod u upravljanje kvalitetom

Pojam "kvaliteta" koristi se vrlo često. Ljudi se obavještavaju gdje, na primjer, mogu kupiti dobre kobasice, gdje se potrošačima pruža dobra usluga, itd.

Hvali se nepromjenjiva visoka razina kvalitete. Kobasica "gospodina X" iz godine u godinu prati visoko postavljene standarde." Kritizira se loša kvaliteta: "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 mjerila kvalitete. Netko smatra da su, najbolje svježe kobasice određenog seljaka (poljoprivrednika) kojeg je on osobno izabrao, dok druga osoba najbolje pohvale daje kobasici proizvedenoj u skladu s određenim zakonskim propisima.

Pojam kvalitete, naravno, ne podrazumijeva samo kvalitetu proizvoda nego i druge čimbenike kao što su cijena, usluga, odnos prema potrošačima i sl. Upravo zbog toga pojam kvalitete mora biti definiran.

Što je kvaliteta?

"Kvaliteta proizvoda ili usluge je ukupnost svojstava i karakteristika proizvoda ili usluge koji ih čine sposobnim da zadovolje izražene i pretpostavljene potrebe" (ISO 8402).

Drugim riječima:

- Nije kvalitetno ono što je skupo i dotjerano, nego ono što kupac želi i treba.
- Nije presudno ono što ja vjerujem da kupac treba – točnije je što ja znam da potrošač treba.
- Kvaliteta znači odsutnost nedostataka (pogreške, kvarova). Drugim riječima, to nije uklanjanje neispravnih proizvoda na kraju konačnog postupka, nego praćenje načela po kojem se od samog početka, što je više moguće, izbjegava pojava greške.



Nešto zanimljivija definicija:

*Kvaliteta je kad se kupac, a ne proizvod, vraća.*

Što je kvaliteta u bolnici?

Ne tako davno, 10-krevetne sobe nisu predstavljale problem kvalitete, ali danas postoje drukčiji zahtjevi. Iako ne postoje jasno definirani kriteriji kvalitete, netko govori da je neko rodilište trenutno "najbolje", netko o tome gdje treba ići na operaciju kuka, ili kojem se pedijatru može vjerovati.

**Osiguranje kvalitete medicinskih usluga je inter-disciplinarni zadatak koji uključuje sve zdravstvene djelatnike kao i prava bolesnika.**

Kvaliteta se u bolnici može definirati na sljedeći način:

**Kvaliteta znači najbolju moguću dijagnozu, liječenje i skrb za pacijenta. Cilj mora biti skrb bolesnika izvedena na učinkovit, primjeren i ekonomski prihvatljiv način.**



Što je osiguranje kvalitete?

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

### **Kvaliteta je nepromjenjiva**

Primjenjuju se različite metode kako bi se osiguralo održavanje dosegnutog standarda (razine), nečega što traži neprekidnu kontrolu i dokumentaciju.

### **Osiguranje kvalitete je statičan postupak.**

Što je osiguranje kvalitete u bolnici?

- 10-krevetne sobe ostaju 10-krevetne sobe
- Bolest X se ne može uspješno liječiti
- Osposobljavanje osoblja se ne mijenja.

Kvaliteta se ne mijenja, mi osiguravamo trenutno stanje.

Što je upravljanje kvalitetom?

Osiguranje kvalitete "dobre" kobasice može biti dovoljno za nekoliko godina, ali isto tako može biti potrebno učiniti neke promjene. Takvih bi promjena moglo biti glede ukusa potrošača (na primjer, djeca danas uglavnom daju prednost brzjoj hrani nego više konvencionalnim varijantama), zakoni se mogu promijeniti, itd.

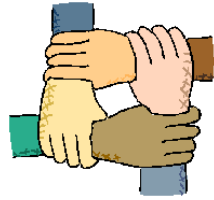
Upravljanje kvalitetom je neprekidno, planirano i dobro usmjereno nastojanje poboljšavanja usluge ili proizvoda.

Što znači upravljanje kvalitetom u bolnici?

Ni najbolja medicinska skrb neće biti jako učinkovita ako postoje problemi s opskrbom ili problemi s održavanjem. Ni najbolje čišćenje neće imati učinka u konačnici ako se ne koriste odgovarajući proizvodi.

Upravljanje kvalitetom u bolnici podrazumijeva poboljšanje medicinske skrbi unapređivanjem medicinske struke, strukture, organizacije, zdravstvene njege i tehnike. Važno je da se poboljšanja temelje na razumnoj politici kako bi upravljanje kvalitetom bilo što učinkovitije.

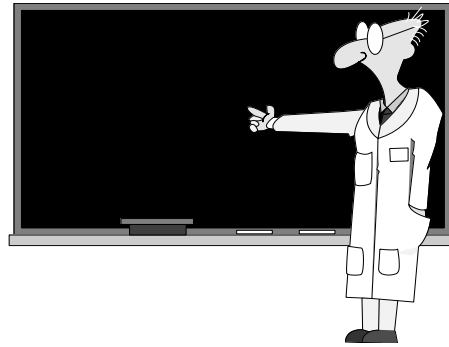
*Upravljanje kvalitetom obvezuje sve skupine profesionalnog osoblja.*



*Upravljanje kvalitetom se nikad ne odnosi na povredu dužnosti pojedinog zaposlenika.*



### **3. Pojmovi koji se odnose na temu upravljanja kvalitetom**



#### **Politika kvalitete**

*Politika kvalitete podrazumijeva organizacijske namjere i nastojanja u pogledu unapređenja kvalitete.*

*U većini je slučajeva politika kvalitete izražena slijedećim pojmovima:*

*Na primjer:*

*“Ljudi pomažu ljudima”: ova misao vodilja određuje postupke zaposlenika u bolnicama.*

*To jamči da oko ... hospitaliziranih bolesnika i ... ambulantnih bolesnika u postupku, svake godine, dobivaju najbolju moguću medicinsku skrb, zdravstvenu njegu i dostojnu pažnju. Prednost se daje zdravlju, sigurnosti i zadovoljstvu pacijenta.*

*Osim toga postavljaju se i zahtjevi da se osiguraju aktivnosti koje se provode na način koji je ekonomski izvodljiv, ekološki prihvatljiv i učinkovit.*

*Kako bi se mogla definirati politika kvalitete u odjelu centralne sterilizacije?*

### **Osiguranje kvalitete**

*Osiguranje kvalitete jamči da kvaliteta ostaje nepromijenjena.*

*Koje se mjere osiguranja kvalitete poduzimaju pri ponovnoj obradi medicinskih instrumenata i pribora?*



### **Upravljanje kvalitetom**

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



*Koje se mjere upravljanja kvalitetom mogu poduzeti u odjelu centralne sterilizacije?*





### Provjera

*Provjera podrazumijeva provjeru kvalitete kako bi se utvrdilo u kojoj mjeri proizvod ili djelatnost zadovoljava unaprijed određene zahtjeve kvalitete.*



*Što se mora kontrolirati u odjelu centralne sterilizacije ?*

*Koja je razlika između osiguravatelja i terorista?  
Teroristi imaju simpatizere!*

#### 4. FILOZOFIJA UPRAVLJANJA KVALITETOM



*Sustav upravljanja kvalitetom nije strogo ustrojstvo u sklopu organizacije već je to dinamičan proces unutar organizacije, usmjeren na neprekidno poboljšanje kvalitete.*



#### 5. ODGOVORNOST ZA KVALITETU

*Svi djelatnici u radnoj organizaciji su primatelji unaprijed utvrđenog procesa rada pa su u isto vrijeme i isporučitelji u daljnjem procesu rada.*

*Drugim riječima, u sterilizaciji se primaju medicinski instrumenti iz operacijskih dvorana / sala (OP blok) i ponovno se obrađuju za OP blok.*



*Svaki korisnik očekuje savršenstvo, te je i sam svjestan da se isto savršenstvo očekuje i od njega.*

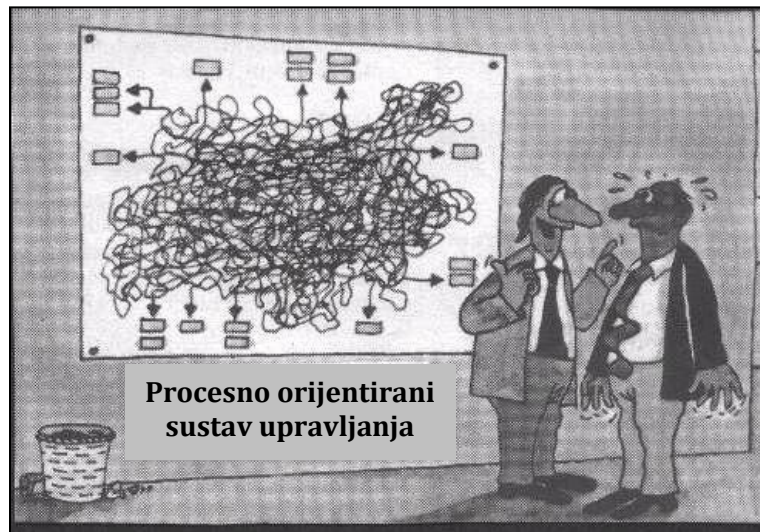
*Na primjer, od OP bloka se očekuje da u sterilizaciju dostavi kompletirane i obilježene setove instrumenata za ponovnu obradu, a OP blok od sterilizacije očekuje da im se vrate ispravno obrađeni i zapakirani instrumenti.*

*Svatko u radnoj organizaciji izravno ili neizravno utječe na kvalitetu usluga i na način kako se one pružaju, pa je stoga i odgovoran za njih (svaki za svoj dio).*

*Drugim riječima, svaki je pojedinac važan i pridonosi opskrbi izvrsnim proizvodom. Ispravno pakirani set je od male koristi ako funkcionalna provjera prije i nakon pakiranja nije ispravno provedena, itd.*

**Zbog toga je osnovna briga svakog člana kolektiva unapređenje kvalitete!**

## 6. UPRAVLJANJE POSTUPCIMA



*Postupci su aktivnosti koje, u cjelini, za korisnika stvaraju vrijednosti kao što su, npr. toplina, zdrava hrana koja je pacijentu ukusna!*

*Općenito, te se radnje preklapaju i provode ih interdisciplinarni timovi. Skrb o pacijentu u području zdravstva je jedan od primjera.*

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



*Često se radni zadaci promatraju kao posebne djelatnosti. Netko, na primjer, misli da mu je posao pakiranje instrumenata. Ako svatko vidi svoj posao kao izdvojeni zadatak i izgubi iz vida cjelokupnost procesa, lako mogu nastati problemi. Ovaj problem se odnosi na jedan odjel, a puno ih je više u velikoj međusobno povezanoj organizaciji kao što je bolnica.*

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

*Na primjer, bolnica je zaposlila vrhunskog kuhara, koji je u stanju pripremiti najukusnija jela, ali zbog velike udaljenosti koja se mora prijeći, hrana se ohladi prije posluživanja pacijentu.*

*Ovakva vrsta podjele poslova, gdje svatko gleda samo svoj posao naziva se funkcionalna podjela rada.*

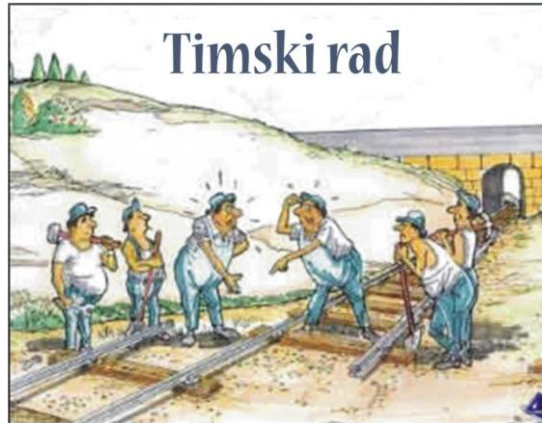


*Oni koji osiguravaju kvalitetu izrazit će se na slijedeći način:*

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

*Ovakva načela brzo dovode do "višestranih razmišljanja" i stvara se mnoštvo problema i razmimoilaženja u stavovima između različitih odjela koje je često puta vrlo teško prepoznati i riješiti.*

***Iz donjeg se prikaza može vidjeti što se događa kad svi dobro rade ali odvojeno:***



## **7. Rad usmjeren na proizvodni proces – upravljanje postupcima**



*Već je prije rečeno da je vrhunski kuhar od slabe koristi ako je hrana koja se poslužuje hladna. Sad se, naravno, može poboljšati sustav prijevoza, npr. kupiti kolica kako bi se hrana održala toplom. To bi, bez sumnje, bilo odlično ali, bi li to značilo da pacijent automatski dobiva toplu hranu? Naravno da ne, jer bi mogao biti odsutan zbog toga jer se neka pretraga odužila. Sada bi se, naravno, mogle poduzeti mjere 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 dječjem odjelu popularniji pizza i teleći bečki odrezak nego vrhunski jelovnik. Može se sastaviti lista usluga dijabetičarima koji vjerojatno neće biti baš sretni idejom o bečkom odresku...*

*Upravljanje proizvodnim procesom podrazumijeva temeljni pristup, pri čemu se cjelokupna aktivnost organizacije promatra kao skup procesa ili procesnih lanaca.*

*U ovom slučaju cilj je osigurati neprekidno unapređivanje kvalitete kroz stalno poboljšanje uključenih procesa.*

*O čemu treba razmišljati vezano uz upravljanje postupcima u odjelu centralne sterilizacije?*

## VRSTE POSTUPAKA

Načelno se razlikuju slijedeći postupci:

### **POSTUPAK UPRAVLJANJA**

**Doprinos strategiji poslovnog upravljanja**

Primjer: kontrola proračuna, planiranje sadržaja u zdravstvu  
(npr. je li rodilište nužno?)

### **OPERATIVNI POSTUPCI**

**Izravni doprinosi uključeni u stvarni rad**

Primjer: zdravstvena njega / medicinske usluge

### **POSTUPCI PODRŠKE**

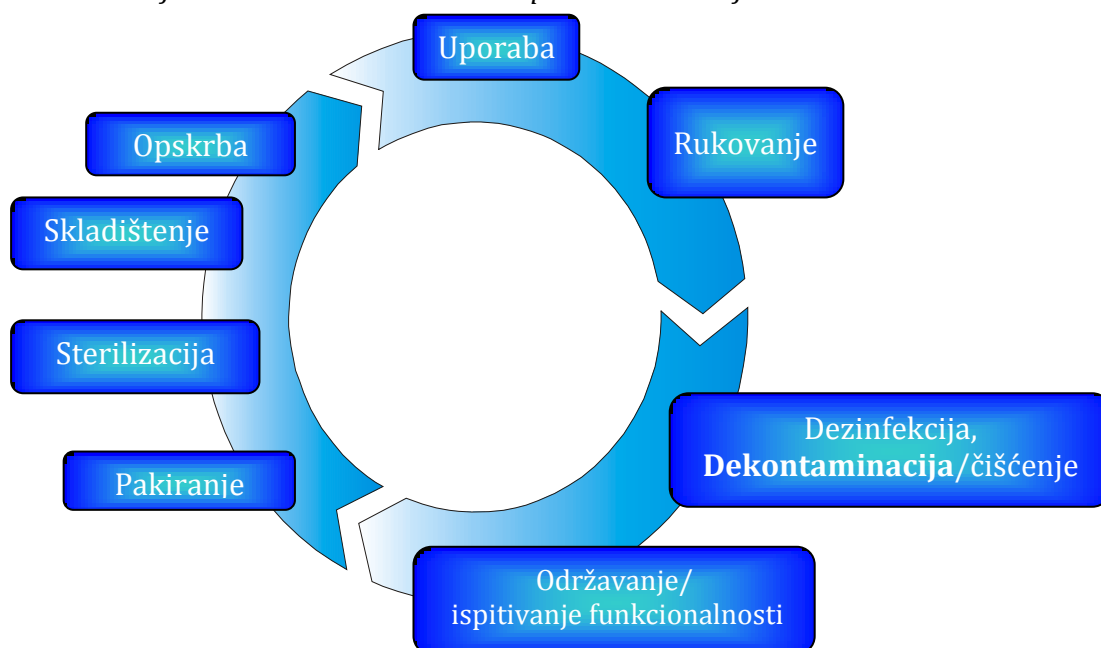
**Neizravan doprinos u organizaciji radnih aktivnosti**

U osnovi se odnosi na nabavu potrebnog materijala

Primjer: sterilni instrumenti

## 8. Cirkulacija medicinskih instrumenata

Cirkulacija medicinskih instrumenata i pribora u uobičajenom smislu:



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

## 9. Što je potrebno za funkcionalno upravljanje kvalitetom?

- *Ustroj*

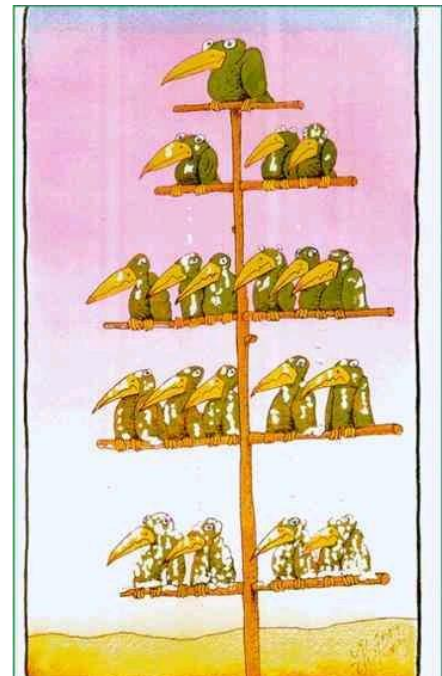
Kako bi mogao dobro raditi, odjel centralne sterilizacije treba voditelja službe, zamjenika voditelja službe te osoblje. Uopćeno, ustroj je oslikan u obliku organigrama (instrument za prikazivanje hijerarhije u jednoj tvrtki). Vidi sliku desno.

- *Obuka*

Ali, ustroj sam po sebi je od male koristi ako osoblje nije dobro educirano. To je nešto, što je poznato čak i ptičjem svijetu, a prikazano je na slici dolje:



Kako se unerediti na ljude



U mnogim se zemljama provode posebni tečajevi za ponovnu obradu medicinskih instrumenata i pribora. U drugim zemljama se tek moraju uspostaviti. Ipak, obuka na mjestu rada s perilicama, sterilizatorima, itd, koju provode proizvođač ili distributer također se ne smije zanemariti.

Sadržaji tečajeva se trebaju zabilježiti (dokumentirati). Dobro uspostavljeni plan tečajeva je detaljan kako bi svi zaposlenici dobili obuku u određenom vremenskom periodu. Isto tako za novog zaposlenika mora postojati jasno određen raspored obuke.



- *Dužnosti i odgovornosti*

Svaki član osoblja mora biti svjestan svojih dužnosti i odgovornosti. Bilo bi idealno zabilježiti to u pisanom obliku. U dobro uhodanim radnim jedinicama gdje se obavlja reprocesiranje medicinskog pribora, u pisanom je obliku navedeno ime sobe, ovlaštene za izdavanje materijala, te je na taj način kontrolor siguran da je ta osoba sposobna to i učiniti.

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

- *Operativni postupci*

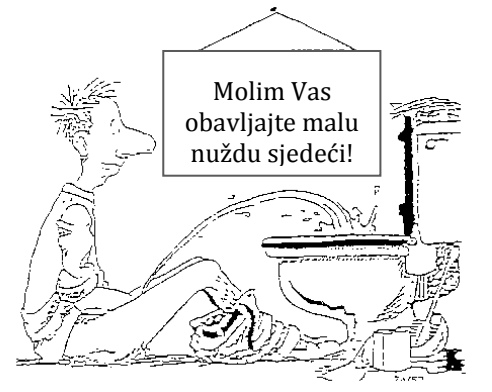
*Operativni postupci su poznati već stoljećima u obliku kulinarskih recepata. I doista, operativni postupci – znani i kao standardni operativni postupci (SOP) – nisu ništa drugo nego kulinarski recepti.*



*Operativni postupci jasno određuju npr. kako se mora pripremiti otopina dezinficijensa ili što je neophodno potrebno poduzeti nakon ubodnog incidenta.*

*Svrha operativnih postupaka je da se osigura da svi djelatnici izvršavaju iste postupke na potpuno isti način, jer se samo tako može osigurati da je i postignuta kvaliteta jednako dobra.*

*Obrazac standardnog operativnog postupka – vidi prilog*



## 10. Dokumentacija

*Novosti iz ureda osiguranja kvalitete .....*



*Kako bi se moglo dokazati da je posao dobro obavljen, mora se dokumentirati mnoštvo stvari, odnosno sve se mora zapisati. Primjer: dokumentirati ispis nakon završenog ciklusa sterilizacije.*

- *Plan održavanja i provjera*

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

- *Pogreške (kvarovi)*

*U dobro ustrojenim radnim jedinicama sve pogreške se bilježe. Ne čini se to zato da se pronađe osoba koja griješi, nego da se potakne na razmišljanje kako se te pogreške mogu izbjeći u budućnosti.*

TKO RADI TAJ I GRIJEŠI.

IZBJEGNITE POGREŠKE!



**11. PRILOG: OBRAZAC STANDARDNOG OPERATIVNOG POSTUPKA**

<i>Bolnički uzorak</i>	<i>STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK</i>	<i>Broj dokumenta:</i>	<i>AA-XY</i>
	<i>Naslov: Priprema otopine za dezinfekciju površina</i>	<i>Revizija:</i>	<i>00</i>
		<i>Vrijedi od:</i>	

*Sadržaj*

<i>1</i>	<i>Svrha</i>	<i>3</i>
<i>2</i>	<i>Područje /mjesto primjene</i>	<i>3</i>
<i>3</i>	<i>Termini (izrazi)</i>	<i>3</i>
<i>4</i>	<i>Nadležnosti</i>	<i>3</i>
<i>5</i>	<i>Postupci</i>	<i>3</i>
<i>5.1</i>	<i>Pribor</i>	<i>3</i>
<i>5.2</i>	<i>Način rada</i>	<i>3</i>
<i>5.3</i>	<i>Primjena</i>	<i>3</i>
<i>6</i>	<i>Zaštita osoblja</i>	<i>4</i>
<i>7</i>	<i>Otklanjanje problema</i>	<i>4</i>
<i>8</i>	<i>Dodatna dokumentacija</i>	<i>4</i>



<i>Bolnički uzorak</i>	<i>STANDARDNI OPERATIVNI POSTUPAK</i>	<i>Broj dokumenta:</i>	<i>AA-XY</i>
	<i>Naslov: Priprema otopine za dezinfekciju površina</i>	<i>Revizija:</i>	<i>00</i>
		<i>Vrijedi od:</i>	

*Popis podjele obrasca SOP:*


*Napomena:*

*Sve radne jedinice koje su navedene u popisu podjele moraju ovaj dokument istaknuti u prostorima za koje su odgovorne. Ako ovaj dokument zamjenjuje postojeće dokumente, prethodni se moraju uništiti ili jasno označiti kao nevažeći. To se također mora učiniti sa svim kopijama dokumenata koji su već raspodijeljeni (na primjer: zabilježiti one koji su primili kopije).*

*Izmjene i dopune postupnika (protokola)*

<i>Revizija</i>	<i>Datum revizije</i>	<i>Razlog izmjena i dopuna</i>

	<i>Ime</i>	<i>Datum</i>	<i>Potpis</i>
<i>Pripremio</i>			
<i>Provjerio</i>			
<i>Odobrio</i>			

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

**1. Svrha**

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

**2. Područje / mjesto primjene**

Odrediti područje gdje se pripremljena otopina koristi

**3. Termini (izrazi)**

ml = mililitar

l = litra

**4. Nadležnosti**

Navesti tko je odgovoran za ovu zadaću

**5. Postupci**

Uobičajeni postupak je da se pripremi 0.5 % -tna otopina. Ostale koncentracije za određena područja primjene određuje za to osposobljena dežurna medicinska sestra.

**5.1 Pribor**

- Zelena posuda za pranje s kolica za čišćenje
- Dezinficijens (spremnik - kanistar od 5 l s pumpom za doziranje)
- Posuda za doziranje, mala, s točno označenim mjerama

**5.2 Način rada**

- Otopina se mora svakog jutra svježe pripremiti
- Tablica za doziranje je zalijepljena u ormaru iznad slavine za vodu u prostoriji "nečistog zbrinjavanja"
- Napuniti posudu s 8 l hladne vode, (unutar oznaka na unutarnoj strani posude)
- Nakon toga, pumpom za doziranje uliti dezinficijens u malu mjernu posudu
- Provjeriti radi li se o točno 40 ml
- Dodati 40 ml u vodu

**5.3. Primjena**

Otopina se može koristiti samo jedan dan

Već korištena krpa se nikad ne smije umočiti u otopinu

Obrisati površine da budu vlažne.

**6. Zaštita osoblja**

Kad se priprema otopina moraju se nositi rukavice, maske za nos i usta i naočale. Rukavice se moraju nositi uvijek prilikom primjene otopine. Svi članovi osoblja moraju biti upućeni u opasnosti sredstava s kojima rade. Svi članovi osoblja moraju biti upoznati s mjerama prve pomoći na temelju podataka iz sigurnosno tehničkih lista.

**7. Otklanjanje problema**

Provjeriti rok trajanja

Nakon nezgode ili moguće nezgode, poduzeti mjere prema uputama nadležnog tijela.

**8. Dodatna dokumentacija**

Higijenske smjernice (kontrola infekcija)

Upute o održavanju

Sigurnosno tehničke liste