

WFHSS

ZZBNS



ÖGSV

Sekcija MS in ZT v sterilizaciji



5

Uvod v upravljanje kakovosti



Viola Buchrieser
2009

Vsebina

1	Uvod.....	4
2	Uvod v upravljanje kakovosti.....	5
3	POJMI K TEMI O UPRAVLJANJU KAKOVOSTI	8
4	FILOZOFIJA UPRAVLJANJA KAKOVOSTI	12
5	ODGOVORNOST ZA KAKOVOST	13
6	UPRAVLJANJE PROCESOV	14
7	Procesno orientirano delo – upravljanje procesov	16
8	Kroženje medicinskih pripomočkov	18
9	Kaj je potrebno za učinkovito upravljanje kakovosti?	19
10	Dokumentacija	21
11	Priloga: Vzorec – delovna navodila.....	21

1 Uvod

Leta 1984 je SZO izdala program »Zdravje 2000« in priporočila: »Do leta 1990 naj bi vsaka država članica v sistemu zdravstvenega varstva doprinesla k učinkovitemu postopku zagotavljanja kakovosti pri oskrbi bolnikov«.

Kar nekaj držav je to zahtevo vključilo v svojo državno zakonodajo.

Kakor koli pa zakonski predpisi niso nobena garancija za uspeh, če so določeni samo s strani oblasti, glede na to, da sta ključnega pomena pri vsem sprejemanje in motivacija.



Zakaj govorimo o zagotavljanju kakovosti? Ali obstaja nevarnost izgube kakovosti? Če je kdo spremljal razprave in poročila o zdravniških napakah, pomanjkanju osebja, delovnih časih, stroškovnih pritiskih itd., so se mu tovrstni sumi lahko samo potrdili. Na tem mestu si lahko upravičeno postavimo vprašanje o kakovosti zdravstvene oskrbe.

Kljub temu bi bilo zaželeno, da bi ukrepi za zagotavljanje kakovosti presegli status quo (trenutno stanje) in doprinesli tako k izboljšanju kakovosti, kot k večji učinkovitosti (zmanjšanju odhodkov).

V tem oziru izraz upravljanje kakovosti bolj karakterizira optimiranje zdravstvene oskrbe preko izboljšanja na strukturnih, organizacijskih, zdravstvenih, negovalnih in tehničnih področjih.

2 Uvod v upravljanje kakovosti

Izraz kakovost se pogosto uporablja, sploh v primerih, ko nekoga želimo o čem obvestiti, npr. o tem, kje kupiti najboljše klobase, kje je primerna postrežba itd.

Hvalimo nespremenjeno, dosledno kakovost: »Klobase gospoda X so iz leta v leto enako dobre«. Grajamu pomanjkljivo kakovost: »Postrežba tudi ni več to, kar je včasih bila«.

Če razpravljamo o kakovosti, lahko zlahka ugotovimo, da imajo ljudje o njej zelo različna merila. Pojma kakovosti ne označuje le kakovost proizvodov, temveč tudi drugi kriteriji, kot npr. cena, svetovanje, postrežba, itd.

Zato je pomembno opredeliti pojem kakovosti:

Kaj je kakovost?

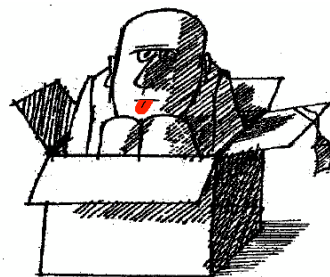
Po standardu ISO 8402 je kakovost skupek karakteristik proizvoda, ki se nanašajo na njegovo sposobnost, da zadovolji izražene in pričakovane potrebe.

Z drugimi besedami:

- Kakovost ni to, kar je drago in razkošno, temveč to, kar stranka želi in potrebuje.
- Ni odločilno to, kar *verjamem*, da stranka potrebuje, temveč to, kar *vem*, da stranka potrebuje.
- Kakovost je odsotnost napak. To pomeni: ni odločilna izločitev pomanjkljivosti proizvodov na koncu procesa, temveč preprečenje nastanka morebitnih napak.

Malce bolj šaljiva definicija:

Kakovost je, ko se vrne stranka, ne izdelek.



Kaj je kakovost v bolnišnicah?

Še ne tako dolgo nazaj 10-posteljna soba ni predstavljala problema kakovosti, danes pa vendarle obstajajo drugačne zahteve. Čeprav ni jasno opredeljenih kriterijev kakovosti, pa se kljub temu razpravlja o tem, npr. kateri so trenutno »najboljši« oddelki za porodnice, kje ponujajo najboljše operacije kolkov, kateremu pediatru gre najbolj zaupati itd.



Zagotavljanje kakovosti zdravstvenih storitev je interdisciplinarna odgovornost vseh zdravstvenih delavcev in pravica vsakega pacienta.

Kakovost v bolnišnicah bi lahko definirali kot:

Kakovost pomeni najboljšo možno diagnozo, zdravljenje in oskrbo pacientov. Cilj mora biti učinkovita, primerna in ekonomska oskrba pacientov.

Kaj je zagotavljanje kakovosti?

Klobasa, izdelana v skladu s standardi ISO 9000, ali tista, ki jo izdelata kmet, ostaja nespremenjena. Če nam klobasa tekne in je cena prava (razmerje med ceno in kakovostjo), potem smo s tem zadovoljni.

Kakovost je nespremenjena

Doseženo raven kakovosti se zagotavlja z različnimi metodami, pri čemer sta nujni kontrola in dokumentacija.

Zagotavljanje kakovosti je statičen proces

Kaj je zagotavljanje kakovosti v bolnišnici?

- 10-posteljne sobe ostajajo 10-posteljne sobe
- bolezen X se ne da ozdraviti
- izobraževanje ostaja enako

Kakovost ostaja enaka, zagotavljamo trenutno stanje

Kaj je upravljanje kakovosti?

Kakovost pri »dobri« klobasi lahko zadostuje za nekaj let, ampak tudi tukaj bi bilo treba izvesti spremembe. Okusi potrošnikov se lahko spremenijo (naši 10-letniki imajo na splošno raje »fast food« - hitro hrano, kot pa običajne alternative), spremenijo se lahko tudi zakoni itd.

Upravljanje kakovosti pomeni stalno načrtno in namensko prizadevanje izboljšanja kakovosti storitev ali proizvodov.

Kaj pomeni upravljanje kakovosti v bolnišnici?

Najboljša zdravstvena oskrba bo manj učinkovita, če se bodo pojavili problemi pri dostavi ali vzdrževanju; najboljše čiščenje – na splošno - ne bo učinkovito brez primernih preparatov itd.

Upravljanje kakovosti v bolnišnici je optimiranje zdravniške oskrbe s pomočjo izboljšanja strukturnih, organizacijskih, zdravstvenih, negovalnih in tehničnih področij. Za vse izboljšave je pomembno imeti razumen načrt, da delo poteka čim bolj učinkovito.

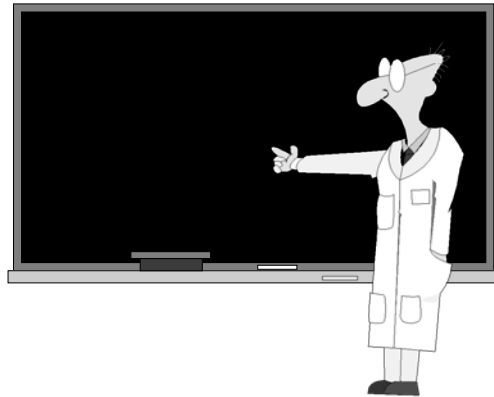
Upravljanje kakovosti pomeni prizadevanje vseh delovnih skupin.



Upravljanje kakovosti se nikoli ne nanaša na neustrezno vedenje posameznega zaposlenega.



3 POJMI K TEMI O UPRAVLJANJU KAKOVOSTI



Politika kakovosti

Politika kakovosti se nanaša na namene in postavitev ciljev kakovosti neke organizacije.

Večinoma je politika kakovosti formulirana bolj na splošno:

Primer:

“Ljudje pomagajo ljudem”: To vodilno načelo spoštuje zaposlenih v bolnišnici....

Zagotavlja, da okroghospitaliziranih in ambulantnih pacientov vsako leto dobi najboljšo možno zdravstveno, bolniško in človeku dostojno oskrbo; zdravje, varnost in zadovoljstvo pacientov in pacientk so naše prednostne naloge.

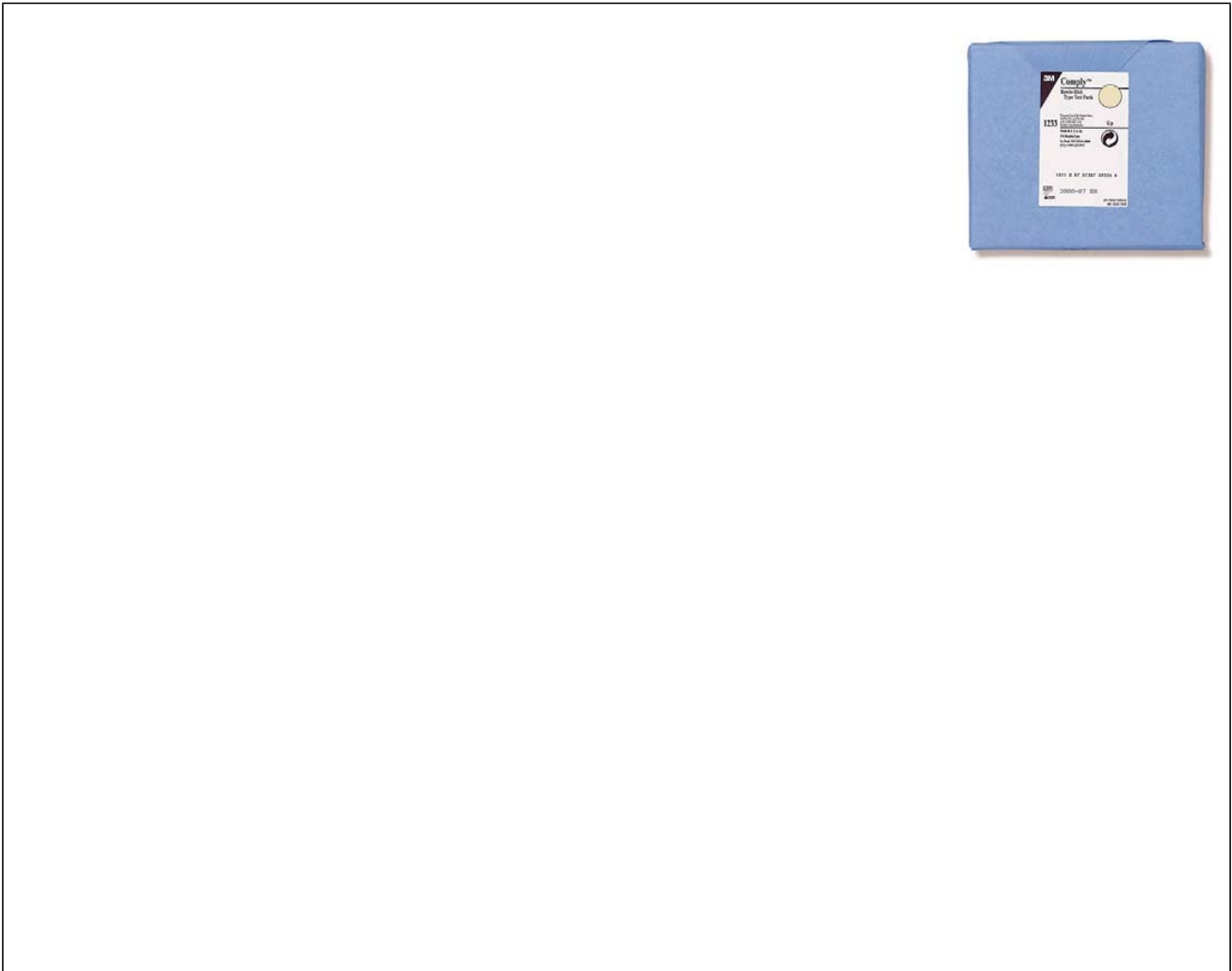
Njihova naloga je tudi ekonomsko odgovorno, okoljsko ozaveščeno in organizacijsko učinkovito ukrepanje.

Kako definirati politiko kakovosti v Centralni sterilizaciji?

Zagotavljanje kakovosti

Zagotavljanje kakovosti zagotavlja nespremenjeno kakovost.

Kateri ukrepi za zagotavljanje kakovosti se izvajajo v Centralni sterilizaciji?



Upravljanje kakovosti

Upravljanje kakovosti pomeni stalno načrtovanje in namensko prizadevanje za izboljšanje storitve ali proizvoda.



Kateri ukrepi za upravljanje kakovosti se lahko izvajajo v Centralni sterilizaciji?

Audit

Izraz audit se nanaša na presojo oz. kontrolo kakovosti. Določi se, do katere mere proizvodi ali dejavnosti izpolnjujejo zahteve glede kakovosti.



Kaj vse je potrebno preveriti v Centralni sterilizaciji?

4 FILOZOFIJA UPRAVLJANJA KAKOVOSTI



Sistem upravljanja kakovosti ni togo stanje podjetja, temveč dinamičen proces, katerega cilj je nenehno izboljševanje kakovosti.



5 ODGOVORNOST ZA KAKOVOST



Vsak v dejavnosti je stranka vnaprejšnjega delovnega procesa in hkrati dobavitelj naslednjega delovnega procesa.

Z drugimi besedami: v Centralni sterilizaciji sprejmemo medicinske pripomočke iz operacije (operacijske sobe) in jih ponovno pripravimo za nadaljnje operacije (operacijske sobe).

Vsak, ki se znajde v vlogi stranke, pričakuje popolnost in se zaveda, da se enaka popolnost pričakuje tudi od njega.

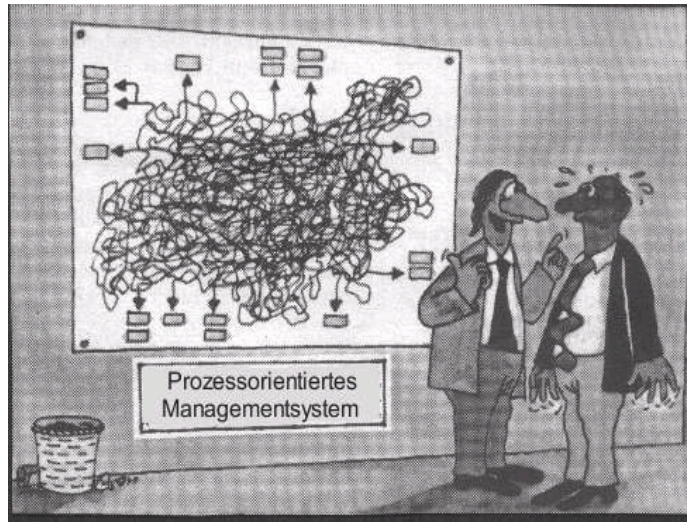
Z drugimi besedami: od operacijskih sob pričakujemo pravilno sestavljene komplete za reprocesiranje, operacijske pa od nas pričakujejo, da pravilno pakirane komplete tudi pošljemo nazaj.

Vsak v dejavnosti posredno ali neposredno vpliva na kakovost storitev in njihovih procesov ter je zanje tudi odgovoren.

Z drugimi besedami: vsak posameznik je pomemben pri dostavi brezhibnih proizvodov. Pravilno pakiran set nam ne koristi prav veliko, če kontrolni test le-tega ni bil izveden pravilno itd.

Zato je v središču za prizadevanje kakovosti vsak posamezni zaposleni!

6 UPRAVLJANJE PROCESOV



Procesno orientiran sistem upravljanja

Procesi so dejavnosti, ki, skupno gledano, zagotavljajo vrednost za stranko, kot npr. topla in zdrava hrana, ki pacientom tekne.

Na splošno so to vedno bolj razširjene funkcionalne dejavnosti, ki jih izvajajo interdisciplinarne skupine (npr. nega pacientov v zdravstvu).

Poimenujte nekaj strokovnih skupin, ki morajo za doseg dobre (oz. optimalne) oskrbe bolnikov medsebojno sodelovati:

Delovne naloge pogosto dojemamo kot posamezno dejavnost, naša naloga je npr. pakiranje instrumentov. Če nekdo na svoje delo gleda izolirano in ne vidi širše slike, torej celotnega delovnega procesa, to lahko vodi v težave tako na oddelku, kot tudi v veliki mrežni organizaciji, kot je npr. bolnišnica.



Ne glede na to, da vsak zase dela dobro - če ni zadostnega sodelovanja in povezanega razmišljanja, lahko to vodi v resne težave.

Primer: bolnišnica je najela izjemnega kuharja, ki zna pričarati odlično hrano, a hrana do pacientov zaradi dolgih transportnih poti prispe hladna.

Tovrstno delitev dela, kjer vsak vidi samo svoje delo, imenujemo funkcionalna delitev dela.

Tisti, ki zagotavljajo kakovost, bi to izrazili tako:

Poteki dela znotraj kompetentnih območij se gradijo več let, njihov edini cilj pa je doseči lastne cilje, tudi na račun drugih kompetentnih območij.

Tovrstni princip hitro vodi do t. i. »tunelskega razmišljanja« in veliko težav, ki nastanejo na križiščih posameznih območij, je pogosto težko odkriti in odpraviti.

Kaj se zgodi, če vsak zase dobro izolirano dela, lahko razberemo s spodnje slike:



7 Procesno orientirano delo – upravljanje procesov



Da imamo od izjemnega kuharja bore malo, če hrana do nas prispe hladna, smo že videli. Lahko bi izboljšali transport s tem, ko bi npr. kupili posebne vozičke, v katerih hrana ostane topla. To bi bila zagotovo dobra ideja. Toda, ali mora pacient po tem avtomatsko prejeti topel obrok? Seveda ne, saj se lahko ravnokar nahaja pri daljši terapiji. Sedaj bi seveda lahko sprejeli ukrepe tudi za odpravo te težave, toda, ali mora biti pacient s hrano sploh zadovoljen, četudi do njega prispe topla? Seveda ne. Na pediatričnem oddelku npr. bosta šla pica in dunajski zrezek veliko bolj v slast kot pa izbrana kuhinja izjemnega kuharja. Če bi želeli, bi lahko v tem stilu nadaljevali naprej do dietikov, ki z dunajskim zrezkom sploh ne bi bili zadovoljni itd. itd.

Pod izrazom upravljanje procesov razumemo temeljni pristop, kjer so celotne dejavnosti neke organizacije razumljene kot kombinacija procesov ali procesnih verig.

Cilj vsega pa je stalno zviševanje kakovosti s pomočjo stalnega izboljševanja procesov.

Na kaj je treba misliti pri upravljanju procesov v Centralni sterilizaciji?

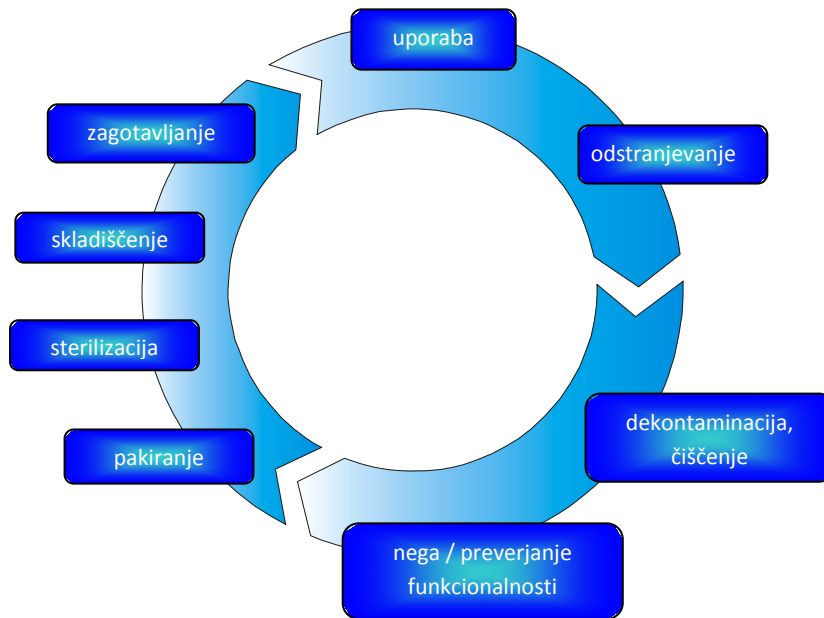
TIPI PROCESOV

Razlikujemo med naslednjimi procesi



8 Kroženje medicinskih pripomočkov

Kroženje medicinskih pripomočkov v običajnem smislu:



To je primer kroženja medicinskih pripomočkov, kot ga poznamo v običajnem smislu. Sedaj je treba premisliti, kaj vse je treba upoštevati, če želimo to kroženje razumeti v smislu procesa.

9 Kaj je potrebno za učinkovito upravljanje kakovosti?

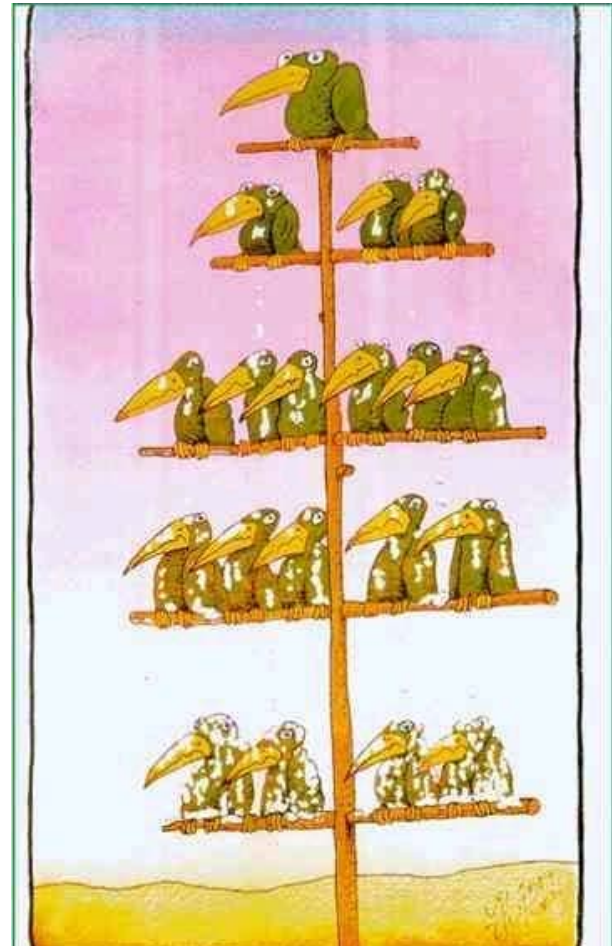
- **Struktura**

Centralna sterilizacija za učinkovito upravljanje potrebuje vodjo, namestnika vodje in osebje.

Na splošno je struktura prikazana v obliki organigrama.

- **Izobraževanje**

Struktura nam čisto nič ne pomaga, če osebje ni dobro izobraženo in usposobljeno. Da to čivkajo ptički na veji, lahko razberemo z desne slike:



še

Mnoge države nudijo posebne tečaje usposabljanja za delo v Centralni sterilizaciji, v nekaterih pa je sistem izobraževanja treba še vzpostaviti. Poleg tega pa se ne sme zanemarjati niti internih izobraževanj, kot so uvajalni tečaji na termodezinfektorjih, sterilizatorjih itd.

Vsa izobraževanja je treba dokumentirati. V dobro vodenih enotah so izobraževanja skrbno načrtovana, tako da so v določenem časovnem obdobju usposobljeni vsi zaposleni. Podroben načrt izobraževanja velja tudi na nove zaposlene.

- **Naloge in odgovornosti**



Vsaki zaposleni se mora zavedati svojih nalog in odgovornosti, kar se najbolje zagotovi pisno. V dobro organizirani Centralni sterilizaciji je npr. pisno določeno, kdo lahko izdaja šarže, saj je nadrejena oseba o dotičnem zaposlenem prepričana, da to nalogo lahko opravi.

Ne sme se zgoditi, da npr. v nočni izmeni program zažene oseba, ki se slučajno nahaja na tistem mestu, ne glede na to, da je za to usposobljena.

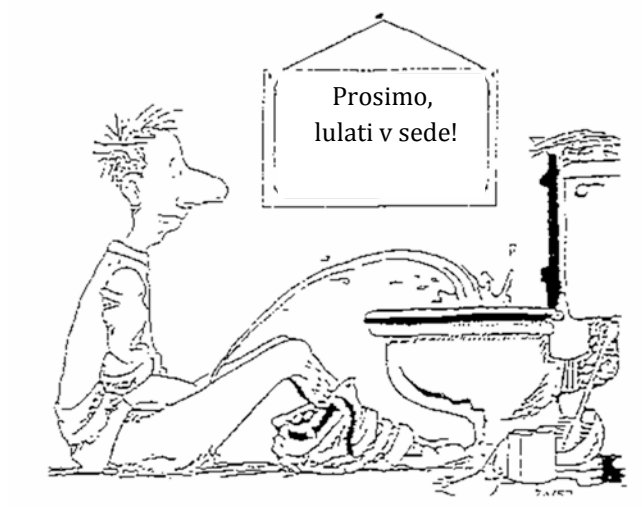
- **Delovna navodila**

Delovna navodila so že več stoletij poznana v obliki kuharskih receptov. Ne nazadnje so tudi delovna navodila – mnogi jih poimenujejo kar standard ali standardna delovna navodila - nič drugega kot kuharski recepti. Delovna navodila vsebujejo točna navodila o tem, kako se npr. pripravi raztopino razkuževalnega sredstva, ali kakšen je postopek v primeru vboda z injekcijsko iglo.

Delovna navodila zagotavljajo, da vsi zaposleni isto dejavnost opravljajo na popolnoma enak način, kajti le tako se lahko zagotovi kakovost.



Vzorec – delovna navodila – glej prilogo



10 Dokumentacija

Nedavno na oddelku za zagotavljanje kakovosti ...



Te listine lahko uničite, gospa Schmalbach!



Ah, ampak za vsak primer pred tem naredite še eno kopijo vseh listin!

Da lahko dokažemo, da smo svoje naloge pravilno izvedli, moramo nekatere stvari dokumentirati, oz. zapisati. Tako moramo npr. dokumentirati tudi izdajo šarže.

- **Načrt vzdrževanja in nadzora**

Dobro organizirane enote imajo tudi načrte vzdrževanja, kamor sodi redno servisiranje, pregledovanje in dokumentiranje strojev.

- **Napake**

Vsake storjene napake se v dobro organiziranih enotah beležijo. Pri tem ne gre za iskanje krivde oz. krivcev, temveč za razmislek, kako bi se take in podobne napake v prihodnje dale preprečiti.

*Kdor dela, dela napake.
IZOGIBAJ SE NAPAKAM!*



Bolnišnični vzorec	DELOVNA NAVODILA	ŠT. DOK.:	AA-XY
	Naslov: Priprava raztopine za dezinfekcijo površin	Revizija:	00
		Velja od:	

11 Priloga: Vzorec – delovna navodila

Kazalo vsebine

1	Namen	3
2	Področje veljavnosti/delovno mesto	3
3	Izrazi	3
4	Pristojnost	3
5	Postopek	3
5.1	Pripomočki	3
5.2	Metoda	3
5.3	Uporaba	3
6	Osebna zaščita	4
7	Soočanje s težavami	4
8	Dodatna dokumentacija	4

Bolnišnični vzorec	DELOVNA NAVODILA	ŠT. DOK.:	AA-XY
	Naslov: Priprava raztopine za dezinfekcijo površin	Revizija:	00
		Velja od:	

Distributer:

Opomba:

Enote, poimenovane v tem distributerju, morajo prikazovati vsebino tega dokumenta v za to pristojnem območju. Če bo ta dokument nadomestil že obstoječe dokumente, je le-te potrebno uničiti, ali jasno označiti kot neveljavne. Vse to velja tudi za nadaljnje kopije dokumenta (primer: zabeležite, kdo vse je prejel kopije).

Zapisnik sprememb

Revizija	Datum revizije	Razlog spremembe

	Ime	Datum	Podpis
Izdelal			
Preveril			
Izdal			

Bolnišnični vzorec	DELOVNA NAVODILA	ŠT. DOK.:	AA-XY
	Naslov: Priprava raztopine za dezinfekcijo površin	Revizija:	00
		Velja od:	

1. Namen

To delovno navodilo opisuje pripravo raztopine za dezinfekcijo površin za XY – področje.

2. Področje veljavnosti / delovno mesto

Treba je določiti področje oz. območje priprave in uporabe raztopine.

3. Izrazi

ml = mililiter

l = liter

4. Pristojnost

Treba je določiti odgovorno osebo za izvršitev te naloge.

5. Postopek

Glede na standard se pripravi 0,5 %-na raztopina.

Druge koncentracije za določena področja uporabe določa prisotno odgovorno osebje.

5.1 Pripomočki

- ◆ Čistilno korito, zeleno, od čistilnega vozička
- ◆ Razkuževalno sredstvo (kanta 5 l z dozirno črpalko)
- ◆ Merilni kozarec, majhen, z natančnim odmerjanjem

5.2 Metoda

- Raztopina mora biti sveže pripravljena vsako jutro
- Dozirna tabela naj bo nalepljena v omari poleg vodne pipe v sobi »nečisto odstranjevanje«
- Korito napolniti z 8 l (hladne) vode (oznake na notranji strani korita)
- Razkuževalno sredstvo z dozirno črpalko dozirati v majhen merilni kozarec
- Natančno dozirati na 40 ml
- Sredstvo 40 ml dodati v vodo

Bolnišnični vzorec	DELOVNA NAVODILA	ŠT. DOK.:	AA-XY
	Naslov: Priprava raztopine za dezinfekcijo površin	Revizija:	00
		Velja od:	

5.3 Uporaba

Raztopina se lahko uporablja samo en dan.

Že uporabljene krpe se nikoli ne sme potopiti v raztopino.

Površine obrisati vlažne.

6. Osebna zaščita

Pri pripravi raztopine je obvezno nositi zaščitne rokavice, zaščito za usta in očala.

Pri uporabi raztopine je treba nositi zaščitne rokavice.

Vsak zaposleni mora biti seznanjen o nevarnostih pri delu z delovnimi materiali.

Vsak zaposleni mora biti seznanjen z ukrepi prve pomoči in varnostnimi listi.

7. Soočanje s težavami

Preveriti datum preteka roka.

Po nesrečah in skorajšnjih nesrečah upoštevati veljavna navodila ustrezne institucije.

8. Dodatna dokumentacija

Higienski načrt

Navodila

Varnostni list