

ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ – ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО ЗА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ



Г. Чанева

Г. Чанева и И. Милушев
ФОЗ, МУ – София

Резюме: Подобряването на качеството в здравната ни система означава предоставяне на подходящите здравни услуги на всеки пациент по всяко време в неговите основни компоненти. Целта на настоящото проучване е да се разкрият нагласите и мнението на специалистите по здравни грижи във връзка с възможностите за повишаване на качеството на здравните грижи. Необходима е промяна в организацията на здравните грижи във всички структури на здравеопазването, като се постави акцент върху резултата от грижите и тяхното оценяване.

Ключови думи: здравни грижи, качество, организация

Summary: Improving the quality in our health care system involves providing of appropriate health care to each patient, at any time in its basic components. The purpose of this study was to reveal the attitudes and opinions of health care professionals, in relation to the opportunities for improving the quality of health care. Changes in the health care organization, in all its structures, are required with emphasis on the outcome and evaluation of the provided care.

Key words: health care, quality, organization

Въведение

Достъпът до висококачествени здравни услуги е основно право на всеки гражданин на ЕС. През последните години дискусиите на тази тема се провеждат по-често и във все повече страни освен поради нарастващите изисквания на пациентите, но и във връзка с изискванията на работодателите и правителствата за качествено медицинско обслужване и по-ниски здравни разходи. Подобряването на качеството в здравната система означава предоставяне на подходящите здравни услуги на всеки пациент по всяко време в неговите основни компоненти. Анализът и оценката на приложението на тези компоненти в системата на здравеопазването е необходимо, за да се дефинира прецизно нивото на желаното качество на всяка една

система и процес. То представлява компромис между изискванията на пациента, тези на специалистите, на обществото като цяло, на финансиращите институции, т.е. в по-широк аспект на различните действащи лица в системата на здравеопазването.

Повишаване на качеството на здравните дейности следва да се осигури на базата на национална система за осигуряване и непрекъснато развитие на качеството. Развитие на качеството в областта на здравеопазването се основава на непрекъснатото му подобряване, като се отчитат фундаменталните принципи: фокусиране върху потребителите; развитие на процесите и тотално въвличане на всички участници в процеса. Отговорностите по отношение на качеството в здравеопазва-

нето на национално, регионално, локално и институционално ниво се разпределят между: Изпълнителната агенция за медицински одит, Националната здравноосигурителна каса и съсловните организации. Всички те е необходимо да осигуряват подкрепа за оценяване, контролиране и мониториране на качеството. На всички нива се създава организация за подходящо наблюдение на удовлетвореността на пациентите и ангажиране на специалисти с участие на пациентите за изготвяне на практически стандарти и справочници. Всички институции имат за цел да мотивират заведенията за медицинска помощ за развитие и постоянно усъвършенстване на качеството чрез извършване на рейтингови проучвания на лечебните заведения и предлагане на методики за обвързване на предоставеното качество с финансирането на лечебните заведения [3].

Непрекъснато подобряване на качеството е термин, който се използва за да се определят възгледите и методите в дадена организация за подобряване на всички аспекти от дейността. Целта е качеството да се управлява по начин, създаващ възможности за неговото непрекъснато усъвършенстване.

Концепцията за качество в сферата на здравеопазването след 2000 година се свързва с понятия като безопасност, ефикасност, насочени към пациента здравни грижи, ефективност и справедливост [6].

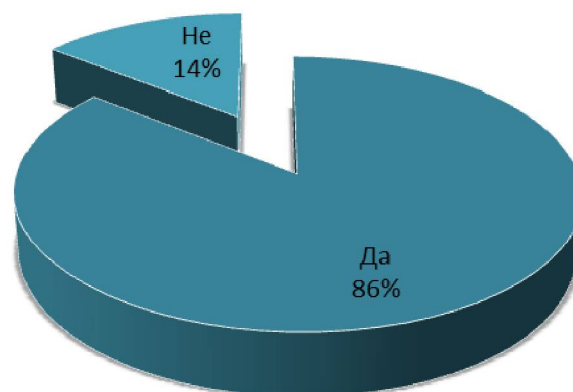
Целта на настоящото проучване е да се разкрият мнението и информираността на професионалистите по здравни грижи във връзка с възможностите за повишаване на качеството на здравните грижи.

Материал и методика

Проведено е анонимно анкетно проучване с 119 на брой професионалисти по здравни грижи от регионалните колегии на БАПЗГ на гр. Враца и гр. Монтана. Включените в анкетното проучване професионалисти по здравни грижи работят в различни здравни заведения и структури. Проучването е проведено през 2014 година в рамките на организираните от БАПЗГ курсове за следдипломно обучение.

Резултати и обсъждане

Провеждането на политика и мероприятия по отношение на качеството в дадено здравно заведение е възможно, само ако персоналът е обучен и подготвен за всички тези дейности. Обучението е необходимо да започне с предоставяне на повече информация относно основните понятия и развитието на идеите и концепциите за качество в здравеопазването.

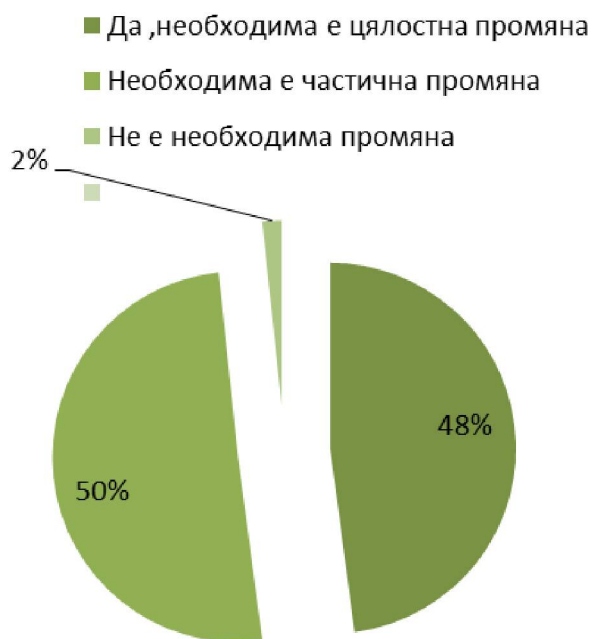


Фиг. 1. Мнение на професионалистите по здравни грижи относно достатъчната им подготовка за извършване на качествени здравни грижи

Получените резултати показват, че значителна част от включените в проучването професионалисти по здравни грижи са участвали в обучение по темата за качеството. Необучените са само 14,00% от всички анкетирани. Създадената от БАПЗГ организация за следдипломно обучение включва голямо разнообразие от форми за да може на всички професионалисти по здравни грижи да се предоставят възможности за обучение. Темата за качеството на здравните грижи навярно е една от предпочитаните от съсловието, поради което значителна част от персонала на здравните заведения в гр. Враца и гр. Монтана са обучени.

Обучението на персонала е първият етап от сложния процес за осигуряване и повишаване на качеството. Независимо от подготовката си, професионалистите по здравни грижи могат да реализират знанията и уменията си само при създадена добра организация, която има за цел да се предоставят на пациентите грижи, отговарящи на определени стандарти и критерии. Ето защо е важно да се разбере мнението на професионалистите по здравни грижи относно достатъчната им подготовка за извършване на качествени здравни грижи.

нието на хората, работещи в тази сферата, по отношение на съществуващата организация и практика. Доколко е необходима промяна на организацията на здравните грижи за повишаване на качеството, става ясно от следващата фигура:



Фиг. 2. Необходимост от промяна на съществуващата практика за повишаване качеството на грижите за пациента

Близо половината от анкетираниите (48,0%) изразяват мнение, че е необходима цялостна промяна на сега съществуващата практика за да се създаде организация, при която е възможно да се осигури повишаване на качеството на грижите за пациента. Другата половина от анкетираниите са на мнение, че е необходима само частична промяна в организацията. Отрицателен отговор са посочили само 2,0% от анкетираниите. Тези резултати определено показват, че при сега съществуващата организация на здравните грижи в здравните заведения е невъзможно да се осигури повишаване на качеството. От значение е също да се разбере мнението на професионалистите по здравни грижи по отношение на ефективността на провежданите оценки, акредитации, одити и т. н.



Фиг. 3. Мнение на професионалистите по здравни грижи относно ефективността на оценяването при сега съществуващата организация на здравните грижи

Според професионалистите по здравни грижи провежданото оценяване на качеството е „недостатъчно“ ефективно. Положителен отговор „да, напълно“ са посочили едва 13,00% от анкетираниите. Отговор „да, отчасти“ са избрали 26,00%, а „недостатъчно“ – 18,00%. Тези резултати показват, че независимо от изградените институции и структури за оценка на качеството на национално и на регионално ниво, то е неефективно и се извършва в повечето случаи само формално.

За да се постигне повишаване на качеството в сферата на здравеопазването е необходимо да се създаде организация, която да позволява постигането на конкретни резултати по отношение на качеството.

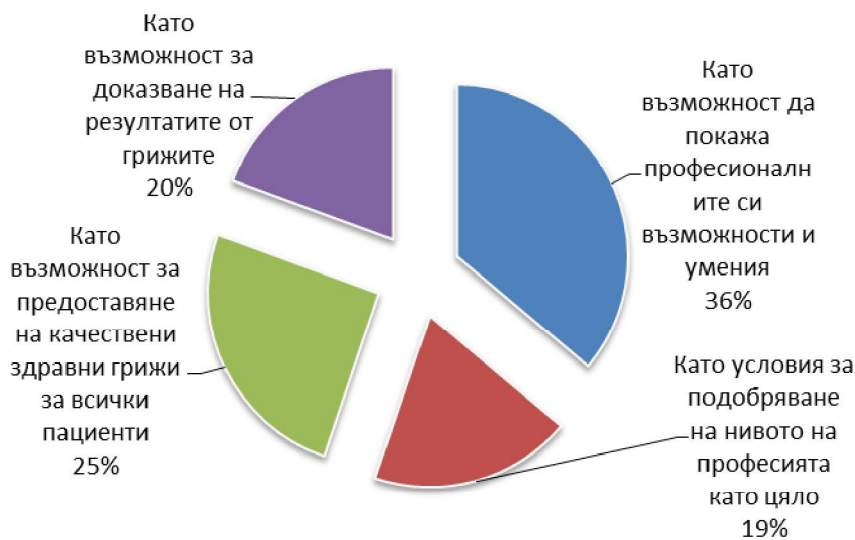
Непрекъснатото подобряване на качеството е динамичен процес, който осигурява постигането на добри практики и добри резултати. Целта е да се управлява качеството по начин, който създава възможности за неговото продължаващо и непрекъснато подобряване във всички негови прояви. При прилагане на концепцията за повишаване на качеството целта е не само да се достигне определено желано ниво на качество, но в процеса на неговото управление то постоянно да се повишава. Според редица автори, в схемите на елемен-

тите на качеството – структура, процес и резултат – се включват управленските дейности планиране, регулиране и контрол [6]. Друг съществен проблем по отношение на качеството е възможността за обективно измерване и оценяване на здравните грижи и услуги.



Фиг. 4. Мнение на специалистите по здравни грижи относно възможностите за обективно оценяване на здравните грижи

Според специалистите по здравни грижи, обективното оценяване на здравните грижи е възможно преди всичко „отчасти“. Значително по-малък е относителният дял на анкетираните, които отговарят положително. Отрицателен отговор са посочили близо 1/5 от анкетираните. Тези резултати от мнението на работещите в различни структури на здравеопазването специалисти означават, че оценяването на здравните грижи е изключи-



Фиг. 5. Мнение на специалистите по здравни грижи относно приносите на оценяването

телно сложен процес, към който трябва да се подхожда комплексно и трябва да се търсят механизми, които да са приложими при оценяването на грижите.

Мотивацията на съсловието за повишаване качеството на грижите до голяма степен се определя от приносите на оценяването. От получените резултати става ясно, че най-голям е относителният дял на специалистите, които считат, че при оценяването е важно да се оцени професионализма на хората. За сферата на медицината определено се изтъква, че професионализмът на медицинските специалисти има водеща роля за повишаване на качеството. Той е определящ също и при конкурентноспособността на лечебните заведения. Практиката също показва, че най-добрите лекари са най-търсени от пациентите. Ето защо е необходимо да се постави акцент върху професионализма на всеки един медицински специалист.

На второ място анкетираните поставят възможността да се осигурят качествени грижи за пациентите, както и възможността за показване на резултатите от грижите. Именно тези цели трябва да бъдат поставяни, сред приоритетите за повишаване качеството на здравните грижи. Не малко са и анкетираните, които са посочили повишаване престижа на професията като цяло. Ето защо оценяването на грижите и повишаване на качеството трябва да се приемат като възможност за професионално и

лично развитие на медицинските сестри, акушерките, рехабилитаторите, лаборантите и другите професионалисти, но също така и като възможност да се подобри здравното обслужване на пациентите.

Изводи

Професионалистите по здравни грижи са информирани и обучавани по отношение на темата за качеството на здравните грижи, но е необ-

ходимо съсловната организация да разработи и предложи стратегия за повишаване на качеството, чрез конкретни механизми, създаващи условия за промяна на организацията във всички структури на здравеопазването. Повишаване на качеството на здравните грижи е възможно при акцентирание върху резултата

от грижите и тяхното оценяване. Оценяването на здравните грижи трябва да се осъществява от специално разработена методика, която да отразява професионалното развитие на персонала, извършващ здравни грижи и да позволява обективното отчитане на ефективността от грижите.

Използвана литература

1. Грънчарова, Г. Управление на здравните грижи, ИЦ на МУ – Плевен, 2009, 239-244.
2. Добрилова, П. Подходи за осигуряване на качествени сестрински грижи в здравния мениджмънт, *Science & Technologies, Volume IV, Number 1, 2014: Medicine*, 322-326.
3. Петрова, Зл. Медицинският одит – основен подход за осигуряване на качеството в болничната медицинска помощ в условията на здравно осигуряване, Дисертация, МУ – София, 2006.
4. Петрова, Зл., Ст. Генов. Управление на здравната система, Национално сдружение за здравна политика и мениджмънт, С. 293-308.
5. Чанева, Г. Качеството на сестринските грижи като приоритет, Изд. „Артик 2001“ ООД, С., 2008, 5-28.
6. Boaden, R. Quality improvement in healthcare, *Healthcare management*, Bell & Bain Ltd, Glasgow, 2006, 454-478.

Адрес за кореспонденция:
Доц. Галина Стамова Чанева, дм
Факултет по Обществено здраве
МБАЛ „Царица Йоанна – ИСУЛ“
МУ – София
ул. „Бяло море“ № 8
София
тел. 0888492781
e-mail: galchan@abv.bg