

Jakość w UCK

Uniwersyteckie Centrum Kliniczne w Gdańsku wdrożyło w 2015 r. system podwyższenia jakości świadczeń medycznych dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania wg norm dotyczących:

- zarządzania jakością w oparciu o wymagania według ISO 9001:2008. System ten polega na spełnieniu określonych standardów i poddaniu się obiektywnej ocenie przez niezależną organizację, a wyniki tej oceny warunkują otrzymanie certyfikatu ISO w zakresie zarządzania jakością. System określa wymagania dla zarządzania jakością, które mają zastosowanie do każdej wykonywanej działalności w organizacji, niezależnie od jej wielkości i rodzaju. Ponadto UCK zobowiązuje się do ciągłego dostarczania usług zgodnych z wymaganiami klienta i mających zastosowanie przepisów prawnych, jak również dąży do zwiększenia zadowolenia klienta.
- zarządzania środowiskiem (EMS – Environmental Management System) w oparciu o wymagania PN-EN-ISO 14001:2004, czyli uzyskany certyfikat jest niezależnym potwierdzeniem, że wdrożony i funkcjonujący system zarządzania jest zgodny z wymaganiami przedstawionymi w międzynarodowym standardzie ISO 14001. Fakt uzyskania certyfikatu jest jednoznaczny z tym, że Uniwersyteckie Centrum Kliniczne w swojej działalności oraz realizowanych usługach wykazuje się ukierunkowaniem na minimalizację zanieczyszczeń, spełnieniem przepisów prawa oraz ciągłym doskonaleniem systemu zarządzania środowiskowego w celu uzyskania poprawy efektów działalności środowiskowej.
- zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy zgodnie z normą PN-N-18001:2004. Mówiąc najprościej, system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (system zarządzania BHP) jest częścią ogólnego systemu zarządzania Szpitalem i obejmuje wszystkie te elementy, które służą ustalaniu polityki i celów przedsiębiorstwa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz osiągnięciu tych celów. System ułatwia spełnienie wymagań obowiązującego prawa, lecz także umożliwia osiągnięcie wymiernych korzyści, związanych z poprawą poziomu BHP. Skuteczny system zarządzania BHP umożliwia:
 - zmniejszenie liczby wypadków przy pracy i chorób zawodowych oraz związanych z nimi strat
 - zmniejszenie absencji chorobowej pracowników
 - zwiększenie wydajności i poprawę jakości prac.

W współczesnym życiu jakość jest niezwykle istotna dla każdego człowieka. Jednak szczególne znaczenie odgrywa w obszarach dotyczących zdrowia i życia rodziny, a mianowicie w usługach opieki zdrowotnej. Według Światowej Organizacji Zdrowia, jakość usług medycznych jest rezultatem, sposobem użycia środków, organizacji usług i satysfakcją pacjenta. Jakość tych usług powinna dążyć do doskona-

łości, by zapewnić społeczeństwu należyłą ochronę zdrowia. Jakość w służbie zdrowia jest oceniana i doskonalona za pomocą systemów zarządzania jakością. Jednym z najważniejszych potwierdzeń kompetencji w tym zakresie jest akredytacja Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia na podstawie ustawy z 6 listopada 2008 r. o akredytacji w ochronie zdrowia (Dz.U. z 2009 Nr 52, poz. 418 z późn. zm.).

Minął początek marca i zakończył się bój akredytacyjny, z którego UCK wyszło zwycięsko. Uniwersyteckie Centrum Kliniczne przystąpiło do dobrowolnej oceny zrealizowanej przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, podczas której potwierdzono wysoki poziom kompetencji i zaangażowania w zakresie spełnienia standardów akredytacyjnych w realizacji świadczeń zdrowotnych. Wynik na poziomie 79% to osiągnięcie zadowalające, choć niespełniające wszystkich naszych ambicji.

Choć okres przygotowawczy do wizyty Centrum Monitorowania Jakości trwał prawie sześć lat, to jednak ostatnie dwa miesiące przygotowań obfitowały w najbardziej wyczerpującą pracę, co zaowocowało licznymi procedurami i analizami. Intensywność ich publikowania była tak duża, że personel UCK musiał być bardzo zaangażowany w zapoznanie się z najnowszymi zasadami postępowania opisanymi w kolejnych SOP-ach. Było to o tyle łatwiejsze, że procedury tworzone były w oparciu o dotychczasowe postępowanie w poszczególnych klinikach. Tym samym i ciężar ich tworzenia spadł na zespoły kliniczne. Dzięki takiemu podejściu, uniknęliśmy tworzenia papierowego systemu, który odzwierciedlałby tylko potrzeby akredytacyjne. Na ile to wzniosłe zamierzenie udało się przenieść do rzeczywistości – mogą ocenić jedynie sami użytkownicy procedur...

Co niezwykle ważne, akredytacja pozwoliła nam na zmianę myślenia o zarządzaniu klinikami. Wizytatorzy z zaskoczeniem i niekłamany podziw słuchali w czasie spotkań z kierownikami Klinik o ich osiągnięciach, ale także o problemach i wyzwaniach. Podkreślali także zrozumienie problematyki jakości w służbie zdrowia oraz zaangażowanie samodzielnych pracowników nauki, z czym dotąd nie spotykali się w szpitalach akademickich. Zazwyczaj wizyta CMJ postrzegana była jako zło konieczne, a profesorowie unikali wizytatorów jak diabeł święconej wody, by zacytować słowa zespołu CMJ. W UCK nie dość, że każda Klinika reprezentowana była przez kierownika i pielęgniarkę oddziałową, to dodatkowo bardzo dobre wrażenie zrobiły przygotowane prezentacje, pozwalające na łagodne rozpoczęcie spotkania.

Działania około akredytacyjne nie poszły na marne także w szerszym kontekście. Już w kilka dni po zakończeniu wizyty pojawiła się potrzeba nowych przygotowań, tym razem w kontekście wniosku akcesyjnego do Europejskiej Sieci Referencyjnej w zakresie nefrologii dziecięcej (*European Reference Network – ERN*). Wymagania w obrębie tej między- ▶▶

► narodowej normy akredytacyjnej są szersze aniżeli wymagania CMJ, szczególnie w odniesieniu do transparentności i publikacji wyników leczenia, ale także przebiegu procesów odszkodowawczych i procedowania skarg. To duża nowość na terenie naszego kraju, wymagająca zmiany mentalnościowej – z ukrywania problemów do praktycznie publicznego epatowania, ale nie tylko problemami, ale także wypracowanymi rozwiązaniami. Aby stać się członkiem ERN, UCK musi przyjąć taką perspektywę. Także nowe formularze oceny ryzyka przekazane przez PZUW obejmują wiele aspektów niedawno ocenianych przez CMJ. A zatem sprawdziło się hasło *Nie dla akredytacji!* – dbałość o bezpieczeństwo pacjenta to także dbałość o bezpieczeństwo lekarza i szpitala. Jak widać, jest ona doceniana nie tylko przez wizytatorów i NFZ, ale także przez międzynarodowe organizacje profesjonalne czy ubezpieczycieli.

Aktualnie Uniwersyteckie Centrum Kliniczne oczekuje na zakończenie postępowania administracyjnego związanego z oficjalnym przyznaniem certyfikatu akredytacji przez Ministra Zdrowia. Akredytacja nie oznacza, że opieka i leczenie w szpitalu akredytowanym będzie zawsze idealne, ale jednak pobyt tam jest bardziej bezpieczny. Akredytacja wprowadza możliwość indukowania przemian w codziennej opiece nad pacjentem, proponując model świadczeń oparty na tzw. dobrej praktyce medycznej zawartej w standardach akredytacyjnych oraz ciągłym doskonaleniu. Standardy zawierają kwintesencję zasad etycznej opieki nad pacjentem, dobrej komunikacji i współpracy z jego bliskimi, zasad minimalizujących ryzyko zarówno diagnostyki, jak i terapii. Zakres wymagań CMJ to najwyższe w kraju standardy jakości i bezpieczeństwa opieki nad pacjentem i jego rodziną w odnie-

sieniu do międzynarodowych standardów opublikowanych przez European Accreditation Network (EAN), a koordynowanych przez Europejskie Towarzystwo Jakości w Opiece Zdrowotnej (ESQH), zrzeszającej programy akredytacyjne w Europie.

Fakt wdrożenia, stosowania i doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Akredytacji CMJ przynosi systematycznie pożądane efekty oraz poprawia wizerunek Szpitala. Pozwala także prezentować pacjentom, kontrahentom oraz otoczeniu Szpitala Klinicznego jako jednostkę z potwierdzonymi kompetencjami. System jest najpopularniejszym i zarazem najskuteczniejszym sposobem poprawy odpowiedniego wizerunku przedsiębiorstwa odpowiedzialnego społecznie, który na obecnym rynku odgrywa coraz istotniejszą rolę w budowaniu przewagi konkurencyjnej. Ponadto problem jakości opieki zdrowotnej to proces dynamiczny i problem multidyscyplinarny, wymagający współdziałania całego personelu w tworzenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego o standardy najwyższej jakości oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej. Rokrocznie system ten jest na bieżąco udoskonalany względem standardów jakościowych, jak również poddawany obiektywnej ocenie przez niezależne organizacje, a wyniki tej oceny warunkują otrzymanie certyfikatów potwierdzających kompetencje w zakresie zarządzania.

Korzyści wynikające z posiadania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i Akredytacji:

- uporządkowanie struktury organizacyjnej i działalności poprzez wprowadzenie jednolitych, jednoznacznych i powtarzalnych procedur postępowania,
- podjęcie działań zespołowych i interdyscyplinarnych,
- szybka identyfikacja ryzyka i skuteczne rozwiązywanie problemów,
- wzrost zaangażowania pracowników w tworzone procesy,
- poprawa obiegu informacji i dokumentacji,
- spełnianie możliwych do wykonania oczekiwań pacjentów,
- wyższe miejsce w rankingu przy składaniu ofert do NFZ,
- umacnianie dobrego wizerunku Szpitala oraz wiele innych.

Chciałabym szczególnie podkreślić zaangażowanie osób Zespołu ds. Akredytacji i Zarządzania Jakością pod kierunkiem Wioletty Liesius (Joanna Sikora, Magdalena Lignowska oraz Katarzyna Samborska), jak również współpracujących z zespołem rezydentów dr. Krzysztofa Graffa, Łukasza Dobosza i Macieja Kaczora oraz szczególne oddanego sprawie dr. hab. Tomasza Stefaniaka – lekarza naczelnego Szpitala. Pragnę także bardzo podziękować rektorowi Morysiowi za udział w wizycie otwierającej audyt oraz wszystkim pracownikom i personelowi kontraktowemu, bez których udziału i zrozumienia UCK nigdy nie uzyskałoby akredytacji. Wierzę, że zrobiliśmy to dla samych siebie, a *Nie dla akredytacji*.

Ewa Książek-Bator,
dyrektor naczelna UCK

**KONCERT
DLA PRACOWNIKÓW
I PACJENTÓW**

2.06.2016 r. godz. 16:00

**CENTRUM MEDYCyny
INWAZYJNEJ**
SCENA FORTEPIANOWA,
II piętro

Ewelina WOJCIECHOWSKA – sopran
Anna MIKOLON – fortepian

w programie utwory Kartowicza,
Nowowiejskiego, Moniuszki,
Verdiego, Pucciniego,
Ponchielliego, Kalmana i Lehara

Wstęp WOLNY

ORGANIZATORZY:
Gdański Uniwersytet Medyczny
Uniwersyteckie Centrum Kliniczne