

## Šta je kvalitet u zdravstvu?

Poboljšanje kvaliteta u većini zemalja ima glavnu ulogu u reformi zdravstvenih sistema i pružanja usluga. Sve zemlje suočavaju se s izazovima da u okviru raspoloživih resursa osiguraju pristup, pravičnost, sigurnost i učešće pacijenata, i da razvijaju vještine, tehnologiju i medicinu zasnovanu na dokazima.

Kvalitet je bitna i neophodna komponenta zdravstvene zaštite i obilježje svake aktivnosti koju provodimo u zdravstvu i medicini. Druge dvije komponente jesu obim aktivnosti i troškovi koji su s njima u vezi. Osim toga, kvalitetna zdravstvena zaštita je i pravo svakog pacijenta, odnosno korisnika zaštite i zajednice. To osobito postaje važno u vremenu ograničenih resursa za zdravstvenu zaštitu i ograničenja u budžetima.

Šta je *kvalitet*? Na neka jednostavna pitanja često je teško odgovoriti. U nekim oblastima, kao što je inženjerstvo, kvalitet se može povezati s opipljivim fizičkim svojstvima. U nekim oblastima, kao što je to zdravstvena zaštita, kvalitet je često neopipljiv.

Kvalitet se najlakše prepoznaje u njegovoj odsutnosti. (Analogno: lakše je definirati bolest nego zdravlje). Stoga se mnoge javnozdravstvene ocjene medicinske zaštite zasnivaju na mjerjenju odsustva kvaliteta.

Tradicionalno se kvalitet definira kao dosegnuti *stupanj izvrsnosti*. To je sažeta definicija, ali nedovoljna za naše svrhe, budući da se ta metafizička kvaliteta ne može kvantificirati i stoga je neprimjenljiva u vrednovanju medicinskih usluga i zaštite. Druga je definicija: *kvalitet je ispunjenje ili premašivanje očekivanja potrošaća, koja u žarište postavlja klijenta/korisnika i pogodnija je za naše potrebe*.

### Koncept kvaliteta

Koncept kvaliteta obuhvata najmanje tri dimenzije i prema tome ima tri različita značenja:

1. komparativno značenje u smislu *stupnja vrsnosti*;
2. kvantitativno značenje u smislu *dosegnute razine*;
3. podesnosti nečega za određene svrhe, tj. odliku da se *zadovolje određene potrebe*.

Ako definiciji kvaliteta pridružimo pojam *vrijednosti*, u značenju da je kvalitet odlika, nadmoćno svojstvo ili stupanj vrsnosti nečega, u prvi plan se probija jedno trebanje, jedan zahtjev, pri čemu kvalitet zadobiva normativan karakter. U tom kontekstu bitan je odnos između opažanja i vrijednosti. Stvarnost i kvalitet bivaju suprotstavljeni kao ono što jest i ono što bi trebalo da bude.

### Primarne odlike kvaliteta

Razmotrit ćemo šest odlika kvaliteta:

1. Kvalitet nije apsolutan, budući da podrazumijeva različite stvari u različitim situacijama. Stoga se ne može mjeriti na isti način kao, na primjer, tjelesna temperatura ili težina bolesnika.
2. Kvalitet je multidimenzionalan, budući da postoje mnogi doprinoseci faktori. Izvjesni aspekti kvaliteta mogu se objektivno izmjeriti, kao na primjer, vrijeme čekanja na medicinsku uslugu; drugi, pak, ne mogu – na primjer, ponašanje liječnika tokom pregleda pacijenta. Drugi je problem što kriterija koja je najlakše mjeriti nisu i najznačajnija za procjenu kvaliteta.

3. Kvalitet je podložan ograničenjima. U mnogim slučajevima procjena kvaliteta ne može se odvojiti od troškova. Međutim, troškovi nisu samo finansijski, već se mogu odnositi na ljude, sredstva i vrijeme. Neki resursi su kritični za osiguranje kvaliteta.
4. Kvalitet je rezultanta prihvatljivih kompromisa. Kad je kvalitet pod ograničenjima i kad se traže kompromisi, neka kriterija kvaliteta prije možemo odbaciti nego druga. Na primjer, lakše ćemo isključiti komfor pacijenta nego produktivnost od koje nam, recimo, ovisi finansiranje zdravstvene ustanove. Ona kriterija koja bismo posljednja odbacili, možemo prihvatiti kao kritičnim odlikama.
5. Kriterija kvaliteta su ovisna. Kriterija kvaliteta djeluju jedna na druge, dovodeći do sukoba. Na primjer, što je veći broj pacijenata upućen u bolnicu, bit će duže vrijeme čekanja na uslugu u bolnici, ali će se skratiti vrijeme čekanja na zakazane preglede u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.
6. Prihvatljivost kvaliteta mijenja se tokom vremena. Napredak u kliničkoj praksi i poboljšanja u pružanju medicinske zaštite dovode do povećanja razine izvedbe, što povisuje očekivanja pacijenata i javnosti.

### **Definicije kvalitete u medicini / zdravstvu i kvalitetna zdravstvena zaštita**

Kada hoćemo definirati kvalitetu zdravstvene zaštite, u kontekstu onoga što je već rečeno, moguće je mnoštvo definicija (kažu da ih ima preko stotinu) i sve su one legitimne ovisno o tome gdje smo smješteni u sistemu zdravstvene zaštite (profesionalni i menadžerski pogled ili perspektive glavnih aktera u zdravstvu). Budući da u zdravstvenoj i medicinskoj zaštiti prvenstveno treba udovoljiti željama, potrebama i zahtjevima korisnika, započet ćemo od Grantove definicije kvaliteta i njegove definicije kvalitetne medicinske zaštite (*Grant ES. Quality Medical Care. A definition. JAMA 1988;280:56-61.*) koja glasi:

*Kvalitetna medicinska zaštita je potencijal elemenata te zaštite za ostvarenje opravdanih medicinskih i nemedicinskih ciljeva bolesnika i liječnika.*

Kritični aspekt ove definicije jest u naglasku da ciljeve zaštite određuje pacijent uz pomoć svog liječnika, s ključnom pretpostavkom da je pacijent dobro informiran i da zajedno s liječnikom dijeli odgovornost za odluke u pogledu vlastite zdravstvene zaštite.

Naravno, postoje i druge definicije kvalitetne medicinske zaštite, koje iste ili slične ideje formuliraju na druge načine. Jedna od češće navođenih definicija je ona od Lohr-a i Schroeder-a (*Lohr KN, Schroeder SA. A strategy for quality assurance in Medicare. N Engl J Med 1990;322:707-12.*):

*Kvalitetna medicinska zaštita je onaj stupanj zaštite pri kojem zdravstvene usluge za pojedinačne pacijente i populaciju povećavaju vjerovatnoću željenih zdravstvenih ishoda i koji je u suglasju s tekućim profesionalnim znanjem.*

Još precizniju definiciju kvalitetne medicinske zaštite, koja postojećim pridružuje organizacijske, političke i finansijske interese, daje Ovretveit (*Ovretveit J. Health Service Quality. An introduction to Quality Methods for Health Services. Blackwell Science, Oxford 1995:2.*):

*Kvalitetna medicinska zaštita je potpuno zadovoljenje potreba onih koji najviše trebaju zdravstvene usluge, po najmanjem trošku za organizaciju, a unutar ograničenja i smjernica koje postavljaju zdravstvene vlasti i finansijeri.*

U prethodnim definicijama zajednički nazivnik jest osjetljivost na aktualne potrebe korisnika zdravstvene/medicinske zaštite. Međutim, kvalitet zaštite ne može se svesti samo na zadovoljstvo korisnika ili njihove izražene zahtjeve. Često korisnici zaštite ne znaju, zapravo, što trebaju ili mogu zahtijevati neodgovarajući ili čak štetan tretman. Stoga u definiciju treba uključiti i profesionalnu

potrebu, odnosno prosuđivanje do koje mjere usluga zadovoljava pacijentove potrebe, bilo na individualnoj, bilo na populacijskoj razini. No, niti to nije dovoljno da se pruži kvalitetna medicinska zaštita. Naime, usluga koja je zadovoljila pacijentove i profesionalne potrebe i ciljeve, još uvijek može biti nekvalitetna ako je neefikasna ili rastrošna, tj. ako se ograničeni resursi isuviše i neopravdano troše na jednog pacijenta a time se moglo pružiti pomoć većem broju korisnika. Dakle, kvalitetna medicinska zaštita nije ona koja se postiže po bilo kojoj cijeni, već ona koja – udovoljavajući pacijentove i profesionalne potrebe i ciljeve – koristi resurse na najefikasniji način. Najzad, medicinska zaštita ne može biti kvalitetna ako ne zadovoljava zakonske, etičke, ugovorne i druge obveze. Iz posljednje definicije proističe da je kvalitetna medicinska zaštita rezultanta istovremeno oprečnih zahtjeva različitih interesnih grupa.

### **Ključne dimenzije kvalitetne zdravstvene / medicinske zaštite**

Postoji mnoštvo dimenzija kvalitetne zaštite ili dimenzija kvalitetne izvedbe, da nabrojimo samo neke:

- djelotvornost (efficiency)
- dostupnost (accessibility)
- efikasnost (efficacy)
- neprekidnost (continuity)
- pravičnost (equity)
- prihvatljivost (acceptability)
- pravodobnost (timeliness)
- prikladnost (appropriateness)
- raspoloživost (availability)
- sigurnost (safety)
- učinkovitost (effectiveness)