

Šta zdravstvena ustanova mora da učini da bi se certificirala/akreditirala?

Sistem poboljšanja kvaliteta može se definirati kao skup procedura, mjerila i planiranih akcija na svim nivoima organizacije koji se poduzimaju s ciljem osiguranja da je zdravstvena zaštita pružena pacijentima ispunila određene kriterije koji opisuju svaki standard i da se trajno radi na osiguranju i poboljšanju kvalitete zdravstvene zaštite. Takav sistem ima dvojaku namjenu: unutrašnju i vanjsku. Za davaoce usluga i njihove zdravstvene institucije, sistem je sredstvo za trajnu edukaciju i privlačenje zdravstvenih profesionalaca; za društvo, javnost, pacijente, finansijere i donositelje političkih odluka u zdravstvu, sistem pokazuje na koji način davaoci usluga i menadžment organizacije poboljšavaju kvalitet. To zahtijeva vanjsku evaluaciju sistema i cijele organizacije (vanjska ocjena kvalitete zdravstvene ustanove).

Sistematsko poboljšanje kvaliteta zaštite i usluga u biti je pozitivan pristup. Za razliku od kontrole i osiguranja kvalitete koji počivaju na teoriji loših jabuka (trule 'jabuke' treba odstraniti da bi sistem bio bolji, što vrijedi za sigurnost zaštite i minimalne standarde), trajno poboljšanje kvalitete zasniva se na teoriji dobrih jabuka koja na poboljšanje gleda u cjelini, dakle, kao poboljšanje već dobrih procedura, bilo dosezanjem optimalnih standarda, bilo postavljanjem optimalnih standarda na još višu razinu kvaliteta. (Berwick DM. *Continuous Improvement as an Ideal in Health Care. In: Quality in Health Cstaticki are, Theory, Application, and Evolution. Graham Nancy O, ed. Aspen Publication, Gaitherburg, Maryland 1995: 64-72.*)

Danas je sistematsko poboljšanje kvaliteta zdravstvene zaštite i usluga profesionalna dužnost i odgovornost davalaca usluga koja se ostvaruje u prijateljskoj klimi nekažnjavanja za sporadičnu lošu izvedbu i koja postaje dio rutinskog rada. Naglasak je na dobrom vodstvu organizacije, uspostavi odgovarajuće strukture i funkcija za sigurnost i kvalitet, privrženosti menadžmenta poboljšanju kvaliteta, timskom radu koji prelazi granice jedne službe i/ili organizacije, samoocjeni, samoregulaciji, stimulacijama za dobru izvedbu i odgovarajućim resursima.

Postoje tri ključne faze u programu certifikacije/akreditacije:

1. Samoocjenjivanje prema standardima,
2. planiranje akcija ka dostizanju standarda i poboljšanju (razvoj akcionih planova);
3. i finalno samoocjenjivanje i razvoj usluga koji prati vanjsko kolegijalno ocjenjivanje.

Zdravstvene ustanovu ne mogu bez pomoći Agencije ući u ovaj zahtjevan program, koji, naravno, podrazumijeva prethodno podignut sistem poboljšanja kvaliteta. U tu svrhu, prilikom sklapanja ugovora s agencijama, ove se obavezuju da će im pružiti svaku pomoć, uključujući i angažman iskusnijeg zdravstvenog profesionalca ili njih više u funkciji facilitatora koji savjetuju i tumače standarde i pomažu u pitanjima vođenja projekta poboljšanja kvaliteta. Facilitator će dobro poznavati zdravstvenu ustanovu i može biti neprocjenjiv izvor informacija i značajna podrška zdravstvenoj ustanovi.

Period facilitacija ovisi o uspješnosti ustanove koja ulazi u program certifikacije/akreditacije.