

MAGDALENA MIŃKO

DOBRE PRAKTYKI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PLACÓWCE MEDYCZNEJ NA PODSTAWIE ROZWIĄZAŃ STOSOWANYCH W KLINIK THALKICHNER STRASSE STKM W MONACHIUM – CASE STUDY

I. UWAGI WSTĘPNE

Troska o człowieka i jego zdrowie jest istotą istnienia systemu opieki zdrowotnej. Każdy człowiek ma prawo do świadczeń medycznych na jakościowo odpowiednim poziomie i to właśnie badanie satysfakcji pacjentów uznać można za najistotniejszy element oceny jakości opieki zdrowotnej.

Potrzeba pomiaru i oceny jakości jest faktem niekwestionowanym, jednakże nie jest to zadanie łatwe. Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w art. 8 mówi: „Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym”. Pacjent ma prawo oczekiwać, że świadczenia otrzymane w podmiocie leczniczym będą odpowiadały wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, a jakość opieki, jaką otrzyma, będzie odpowiednio wysoka.

Znaczenie satysfakcji pacjentów odzwierciedla fakt, że w 1970 r., *United States National Center for Health Services Research and Development*¹ ustanowiło trzy wskaźniki: *śmiertelność, chorobowość i satysfakcję pacjentów* jako mierniki oceny całościowej opieki zdrowotnej. W Polsce pomiar satysfakcji pacjentów z otrzymywanych świadczeń jest wymogiem nałożonym na podmioty lecznicze przez jednostki akredytujące, a poziom satysfakcji pacjentów ze świadczonych usług jest traktowany jako jeden z wskaźników jakości całościowej opieki świadczonej przed podmiotem leczniczym.

¹ United States National Center for Health Services Research and Development, <http://www.nih.gov/about/almanac/organization/NCRR.htm>, 21.05.2014 r.

Znaczenie, jakie przywiązuje się do działań mających podnieść poziom satysfakcji pacjenta wynika z faktu, że pacjent usatysfakcjonowany z opieki zachowuje się inaczej niż pacjent niezadowolony. Szereg badań opinii publicznej („Diagnoza społeczna” 2009, Eurobarometr, badania CSIOZ) wskazuje, że Polacy, uznają ochronę zdrowia za jeden z dwóch najistotniejszych problemów społecznych, jednocześnie oceniając ją jako gorszą niż w innych krajach Europy².

Satysfakcja pacjenta stanowi wypadkową między odczuciami pacjentów co do jakości otrzymywanej opieki a ich oczekiwaniami. Postrzeganie przez pacjenta jakości otrzymanej opieki, czyli jego satysfakcja, mogą zdecydowanie różnić się od tej postrzeganej przez profesjonalistów. Pacjent ocenia system na podstawie własnych, subiektywnych kryteriów. To właśnie pacjent – jego potrzeby, oczekiwania i pragnienia powinny być w centrum uwagi personelu medycznego – jest on główną postacią procesu. Tym samym ma prawo do współdecydowania o przebiegu procesu leczenia i pielęgnowania, ma też prawo do oceny i decydowania o jakości tej opieki.

II. PRZYKŁADY DOBRZYCH PRAKTYK ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ STOSOWANYCH W NIEMIECKIEJ PŁACÓWCE

Staedtisches Klinikum Muenchen to największe publiczne konsorcjum medyczne zaopatrujące w świadczenia medyczne niemiecki land Bawarię. W skład StKM wchodzi pięć specjalistycznych szpitali: *Klinikum Bogenhausen*, *Klinikum Harlaching*, *Klinikum Neuperlach*, *Klinikum Schwabing* oraz *Klinikum Thalkirchner Strasse*. Ponadto do konsorcjum należą: Akademie – zespół kształcący i doszkalający obecnych oraz potencjalnych pracowników, *Blutspendedienst* (centrum krwiodawstwa i krwiolęcznictwa), *Facility Management* (Centrum Zaopatrzenia). Kompleks medycznych placówek objęty jest wewnętrznym systemem jakości. W ramach niniejszego systemu funkcjonuje system do zgłaszania przez pacjentów skarg, zażaleń oraz pochwał. Ponadto istnieje elektroniczny system zgłaszania błędów medycznych przez personel placówek. Dodatkowo przeprowadzany jest cykliczny audyt wewnętrzny, a także realizowany jest coroczny projekt ogólnej oceny placówek na podstawie specjalnie przygotowanych kwestionariuszy ankiety skierowanych do pacjentów, personelu oraz interesariuszy³.

² Rynek pracy i wykluczenie społeczne, http://www.diagnoza.com/pliki/raporty_tematyczne/Rynek_pracy_i_wykluczenie_spoeczne.pdf, 21.05.2014 r.

³ Kennzahlen im Beschwerdemanagement – Hilfreich für Prozess und Ergebnis?, http://www.klinikum-muenchen.de/fileadmin/01-Unternehmen/03-Qualitaet/Forum-2009/Workshops/Reipka_Kennzahlen_Beschw_091118.pdf 21.05.2014 r.

III. UWAGI KOŃCOWE

Podsumowując należy podkreślić, iż proces poprawy jakości w placówkach medycznych jest niezwykle istotnym elementem zarządzania podmiotem medycznym. Umożliwia on podniesienie bezpieczeństwa medycznego, poprawę satysfakcji pacjentów, a tym samym przyczynia się do wzrostu prestiżu placówki medycznej. Jest ona jedną z najtrudniejszych do zarządzania form przedsiębiorstwa, przede wszystkim ze względu na swoją specyfikę działania. Oparta jest ona na nieograniczonej potrzebie zdrowotnych pacjentów przy stałym postępie metod diagnostycznych i leczniczych⁴. Wyniki niniejszego badania pokazują, iż implementacja w polskiej praktyce gospodarczej dobrych praktyk zarządzania jakością, stosowanych w niemieckiej klinice, może przynieść wymierne korzyści.

GOOD QUALITY MANAGEMENT PRACTICES IN THE MEDICAL FACILITIES BASED ON THE SOLUTIONS FROM KLINIK THALKIRNER STRASSE STKM IN MUNICH – CASE STUDY

The implementation of the quality management in medical facilities became more and more popular. The managers, noticing the benefits and independently of the difficulty of the implementation process, decided for different possibilities of the quality improving. The main research method was the analysis of the documents as well as the information, received in the process of the strategic analysis of the medical facility. The research shows the good managers practice in frame of quality management used by the Klinik Thalkirner Strass STkM in Munich, Germany.

⁴ Mińko M., *Identyfikacja dobrych praktyk zarządzania kapitałem ludzkim w szpitalu na przykładzie rozwiązań stosowanych w publicznym konsorcjum medycznym Staedtesches Klinikum Muenchen w Niemczech*, [w:] *W drodze do brzegu życia* – tom XII, Białystok 2014.