

UVOD Bolnice su važna komponenta svakog zdravstvenog sistema, kojima se posvećuje malo pažnje od strane donosioca odluke. One su značajne za zdravstveni sistem iz nekoliko razloga. Prvo, još uvek značajan deo zdravstvenog budžeta odlazi na bolnice. Drugo, bolnice kao krovne zdravstvene ustanove, obezbeđuju specijalističke usluge i imaju veoma važan uticaj na celokupni sistem zdravstvene zaštite. Treće, specijalisti koji rade u bolnicama se nameću kao profesionalni lideri. Četvrto, kroz tehnološki i farmaceutski razvoj koji se reflektuje kroz pružanje novih zdravstvenih usluga, bolnice mogu potencijalno doprineti poboljšanju ukupnog zdravstvenog stanja populacije. (Saltman R.B. and J. Figueras, 1997). U vreme globalizacije svih zdravstvenih procesa, bolnice su konstantno izložene narastajućim pritiscima koji se iz dana u dan menjaju.

Zdravstvene ustanove treba da uvažavaju činjenicu da se zdravstvenim organizacijama ne garantuje uspeh na tržištu i njihov opstanak samom činjenicom njihovog postojanja. U ne dalekoj prošlosti bolnice su gradile i finansirale svaka opština ili region koji je to sebi mogao da priušti. Služba socijalnog osiguranja je dozvoljavala nadoknadu za neograničenu hospitalizaciju i za svaku proceduru i tretman koji je zahtevao lekar. Danas su materijalna sredstva rezervisana za zdravstvenu zaštitu vidno ograničena. Evidentan je kako pad zdravstvenog standarda uopšte, tako i pad ličnog komfora pacijenata u hospitalnim uslovima, a i pad ličnog standarda radnika zaposlenih u zdravstvu. Uvedena je participacija za određene zdravstvene usluge čiji je standard iznad nivoa utvrđenih ugovorom između fonda zdravstvenog osiguranja i zdravstvenih ustanova. U novije vreme osnivaju se privatne bolnice, centri za negu, zdravstvene organizacije i druge zdravstvene usluge, koje u obezbeđivanju odgovarajuće zdravstvene ustanove teže profitu. Tako, prodajući usluge radi sticanja profita te zdravstvene ustanove teže da zadovolje korisnike zdravstvenih usluga - pacijenata i štićenika.

Javlja se konkurencija od strane privatnih zdravstvenih ustanova. Zato zdravstvene organizacije moraju biti sposobne da usklade svoje mogućnosti i asortiman usluga sa odgovarajućim potrebama, zahtevima i prioritetima nametnutim od strane korisnika usluga i društva u celini. Sadašnje stanje u zdravstvu je nezadovoljavajuće, čak alarmantno. Dva su problema izrazita. Prvi je akutna nestašica materijalno finansijskih sredstava, što umanjuje realne mogućnosti zdravstva za bolje i efikasnije delovanje, a drugi je što postojeći načini organizovanja i upravljanja ove organizacije čini ne efektivnim i ne efikasnim. Pomenuti problemi učinili su da nivo zdravstvene zaštite, pored medicinskog znanja i savremene medicinske opreme traži i prisustvo profesionalnih znanja i veština iz oblasti marketinga i menadžmenta. Opravdanost neophodnom pristupu promena u zdravstvu proizilazi iz sledećih razloga:

__ Evidentno se smanjuje kupovna moć odnosno broj imućnih pacijenata (kao korisnika medicinskih usluga), smanjuje se broj državnih i društvenih organizacija, opada nivo kvaliteta usluga, osiromašuje asortiman ponuda MIX_a, usluga od preventivnih delovanja do pružanja visokospecijalizovanih usluga, kao i drugih pomoćnih pratećih usluga; također slabi konkurentska pozicija i pogoršava se sveukupni lik zdravstvenih organizacija. __ Primetan je rast troškova na svim nivoima usprkos opadanju kvaliteta, smanjuje se prihod i čista dobit, slabi motivacija zaposlenih, česte nestašice sredstava za rad ugrožavaju normalno odvijanje poslovnih procesa. Primetno je odsustvo sistema vrednosti oko kojih bi se zaposleni okupili sa uverenjem da je njihov posao značajan u društvu. Zbog toga neophodno je da se pomenuti problemi u zdravstvu rešavaju smišljeno i organizovano, u skladu sa potrebama, zahtjevima i prioritetima u dostizanju najvažnijih ciljeva - očuvanja i poboljšanja zdravstvenog stanja

pojedince i zajednice.

Marketing koncept u neprofitnim organizacijama zdravstvene zaštite treba da se usmeri ka unapređenju zdravlja.

Od početka osamdesetih godina mnoge zemlje sveta su značajno reducirale svoje bolničke kapacitete i izvršile prebacivanje nekih usluga ka alternativnim oblicima pružanja zdravstvene zaštite. Sve više se bolnice u svetu počinju fokusirati na akutnu negu, primajući isključivo ljude sa stanjima koja zahtevaju relativno intenzivnu medicinsku negu, ili sofisticiranu negu ili lečenje. Zdravstveni sistem Republike Srpske je potrebno približiti zdravstvenom sistemu razvijenih zemalja u pogledu obezbeđenja i pružanja visoko kvalitetnih zdravstvenih usluga i zadovoljenje potreba svih građana Republike Srpske. Izvesno je da će biti potrebne godine pa čak i decenije u sprovođenju reformi zdravstvenog sistema. Samo efikasno organizovana bolnica imaće pozitivni efekat na zdravlje ljudi.

CILJ RADA Cilj ovog rada je da se prikaže značaj i uloga kvaliteta u što efikasnijem funkcionisanju bolničkog sektora kao i uloga i značaj medicinske sestre u ostvarivanju kvaliteta.

PREDMET RADA *Hipoteza* Obezbeđivanje kvalitetnih i sigurnih usluga u bolničkom sektoru Republike Srpske podrazumevaće intenzivan rad na uvođenju i primeni standarda kvaliteta, u cilju izgradnje sistema kontinuiranog unapređenja, osiguranja i kontrole kvaliteta koji se bazira na primeni:

- standarda kliničkog lečenja i kliničkih puteva nege
- utvrđeni indikatori kvaliteta zdravstvenih usluga i sistema za njihovo praćenje i identifikovanje

Institut za zaštitu zdravlja Republike Srpske izdao je Metodološko uputstvo za postupak izveštavanja zdravstvenih ustanova o pokazateljima kvaliteta. Na osnovu tog uputstva rađeni su izveštaji o pokazateljima kvaliteta Opšte bolnice Zvornik za period 2006 - 2007 godina što je prikazano i u radu.

Definicija i pojam kvaliteta Kad je u pitanju zdravstvena zaštita, mora se konstatovati da u toj oblasti ne postoji jedinstvena, opšteprihvaćena definicija pojma kvalitet. U drugim ekonomskoindustrijskim sektorima koristi se definicija iz standarda ISO 9000/2000, u kojem se kvalitet definiše kao „ispunjenje zahteva“. To se značenje, međutim, ne može primeniti u oblasti medicine bez značajnijih izmjena*. Ipak, centralni principi ostaju i ovde na snazi, tako da se u opštem slučaju kvalitet može definisati kao „stepen u kojem sistemi zdravstvene zaštite, usluge i repromaterijali, namenjeni populaciji i individualnim korisnicima,

usaglašeni sa važećim profesionalnim standardima u oblasti zdravstvene zaštite povećavaju verovatno ću pozitivnog ishoda u vezi sa zdravljem".

Postoji generalni sporazum da kvalitet treba ocenjivati sa stanovišta glavnih učesnika (kao što su korisnici, davaoci zaštite, oni koji plaćaju zaštitu i zdravstveni administratori, na osnovu eksplicitnih kriterijuma koji održavaju glavne vrednosti datog društva).

Reč kvalitet vodi poreklo od latinske reci qualitis koja označava da nešto ima dobra svojstva, osobine ili vrednosti. Međutim, definisati kvalitet je dosta teško. To je koncept, pogled, ideja, apstrakcija.

"Concise Oxford Dictionarv" _ Oksfordski rečnik po svojoj definiciji iznosi daje kvalitet stepen savršenstva "1982".

"Kvalitet je ono što Vam se sviđa". To je istovremeno "neuhvatljiv" koncept. Broks (1989) sugeriše "kvalitet" pokretna meta _ proces neprekidnog poboljšanja, i nastavlja da sugeriše pesimistički da je "kvalitet" nagrada kojoj se teži ukoliko se ikad u tome postigne savršenstvo.

* - Za ovo ima mnogo razloga, ali jedan je očigledan: svak pacijent zahtjeva da bude izlečen, a taj se zahtev ne može ispuniti u svakom pojedinačnom slučaju.

Međutim, sa svih strana pristižu pritisci da su to subjektivno, imaginarno, taj nedostupni koncept, pretvori u nešto objektivno, uhvatljivo, opipljivo, nešto što se može želiti i postići. Sa te strane koncept mora da se učini praktičnim, prevede u proces obrade, u aktivnost koja počinje jasnim, konciznim i sveobuhvatnim definisanjem "kvaliteta" i "savršenstva" tako da može da se meri i da se obezbedi evidencija postignutog kvaliteta. Kvalitet, također može da se procenjuje na drugi način. Ovaj proces predstavlja osnovu svih inicijativa za obezbeđivanje kvaliteta. Važno je napomenuti da prema međunarodnim standardima ISO 8402 kvalitet je skup svih karakteristika nekog entiteta koje se odnose na njegovu mogućnost da zadovolji iskazane potrebe koje se podrazumevaju. Kupac je taj koji određuje kvalitet, a ne proizvođač. Znači kvalitet označava nastojanje da se stvari urade dobro prvi put.