

Основни насоки за повишаване качеството на здравните грижи

Теодора Тодорова

***Fundamentals directions in raise quality of health care:** Health always it was primary life needed of human. In the last decennary the health and the health care is more distinctly attached to global problems in our lifetime. The raising of quality in systems of health have main meaning for improving of health and the quality of life of patients. Attendance of patients is related with more engagement, responsibility, and quality health care. The profession of nurse is aggregation of knowledge, skills and specific professional behavior. Activities of nurse is extraordinarily important and influence onto quality of applied medical aid. Management of health care guide to increase satisfaction of patients.*

Key words: Nurses, patient, Health care, quality, management

ВЪВЕДЕНИЕ

Двадесет и първи век е век на здравните грижи. Този факт се обуславя от бързото развитие на диагностичните, терапевтичните и фармацевтичните медицински технологии, които, от една страна допринасят за справянето с нелечимите досега заболявания, но от друга страна, ги „натрупват“ като хронични заболявания, водещи често до инвалидизация [3].

Здравето винаги е било първостепенна жизнена потребност на човека. Все по мащабно се възприема значението на здравеопазването и полагащите здравни грижи, ролята им като един от главните критерии за жизненото равнище на дадена страна, мярка за качеството на живота. В последното десетилетие здравеопазването и здравните грижи все по отчетливо се причисляват към глобалните проблеми на нашето време. Здравните грижи са вид услуга, която включва медицинските грижи за пациентите, като здравните грижи са общ медицински подход към пациентите от страна на лекаря и медицински сестри[3].

Днешната болница е организация за произвеждане на определен болничен продукт, който в крайната си форма трябва да подобри качеството на живот на съответния пациент. Повишаването на качеството в системата на здравеопазването има решаващо значение за подобряване на здравето и качеството на живот на пациентите. Проблемът за качеството в сферата на здравеопазването придобива актуално значение и непрекъснато се изостря, в резултат от бързото развитие на медицинската наука и практика, от нарастването на здравната култура на пациентите, които имат по-високи очаквания и са по-критични относно оказваната им медицинска помощ.

Динамичната промяна на здравеопазната система на страната, оказва влияние върху здравната помощ, като цяло. Влошеното социално-икономическо развитие, доведе до влошаване качеството на живот. Нарастват потребностите от медицинска помощ, от профилактични грижи, от създаване на здравословен стил на живот.

Качествена здравна услуга е тази, която предоставя на всеки пациент достатъчно медицински дейности, осигуряващи най-добър резултат по отношение на здравето. Обслужването на пациентите е свързано с по-голяма ангажираност, отговорност и качествени здравни грижи. Предоставянето на качествена медицинска помощ на населението е една от основните цели в управлението на здравеопазната система. За гарантиране на качеството са въведени редица инструменти – медицински стандарти, клинични пътеки, акредитация и други[1].

Като основно свързващо звено в екипа, обслужващ пациентите, се очертава медицинската сестра с нейната основна роля. Специалистите по здравни грижи имат изключителна роля за правилното функциониране на цялата здравеопазна система. D. Vlaney и Ch. Hobson подчертават централната роля на сестрата при грижите за болния, като координатор между болничната администрация, лаборатории и други отделения, лекарите, общността и семейството на пациента[2]. Правилната насока

в управлението и повишаването на качеството на здравните грижи има решаваща роля за постигане на желания резултат, а именно удовлетворени пациенти от полагащите здравни грижи. Непрекъснатото повишаване на компетентността на специалистите по здравни грижи ще създаде възможности за полагане на качествени здравни грижи.

ИЗЛОЖЕНИЕ

1. Цел и задачи.

Основна цел на настоящата разработка е да се установят основните насоки за повишаване качеството на здравните грижи, като се предоставят болнични услуги, които да допринасят за подобряване и стабилизиране на състоянието на пациентите.

За реализиране на поставената цел, следва да се решат следните задачи:

- Да се изготви програма за провеждане на колегиуми на сестринския персонал;
- Да се създаде организация за оценка и постоянно подобряване на качеството на сестринските здравни грижи;
- Да се разработят, утвърдят и въведат в практиката специфични технически фишове;
- Да се оцени удовлетвореността на пациентите чрез провеждане на анкета.

2. Методи.

- Анкетно проучване – провежда се сред пациенти, за да се установи степента им на удовлетвореност от полагащите грижи;
- Документален метод – проучване на нормативни документи, свързани с разглеждания проблем – Закон за лечебните заведения, Медицински стандарти;
- Графичен анализ – данните от анкетните карти са организирани в MS Office Excel.

3. Резултати и обсъждане.

Непрекъснато променящото се общество доведе до значително развитие на сестринската професия и на качеството на полагащите здравни грижи. Основната дейност на медицинската сестра се състои в оказване на помощ на отделните личности. Нейна отговорност е да подпомага пациента по отношение на неговите ежедневни навици, както и да съдейства при осъществяване на дейности, които правят живота на пациента по-значим като социално общуване, обучение, поддържане на здравословен начин на живот. Висококвалифицираната медицинска сестра трябва да притежава достатъчно знания, умения и навици, за да планира, осъществява и оценява грижите, отговарящи на потребностите на конкретния пациент. Основна управленска задача за осигуряване на качество е повишаване ролята и значението на здравните изпълнители. Здравните организации трябва да подкрепят и поддържат специалистите по здравни грижи, за да могат да дадат всичко, на което са способни, за да лекуват максимум болни качествено. Качеството на здравните грижи трябва да отговаря на очакванията на пациента и да задоволяват неговите потребности, както по отношение на техническото изпълнение на грижите и процедурите, така и по отношение на взаимоотношенията с персонала.

За подобряване качеството на сестринските здравни грижи се разработва програма за провеждане на колегиуми за повишаване квалификацията на сестринския персонал. Колегиумите се провеждат по утвърдени графици и тематика и се протоколират. Провежданото обучение дава възможност за по-добра професионална подготовка и разширява компетенциите на медицинските сестри.

Важен елемент в изпълнението на основните задължения на медицинските специалисти е оценка на качеството на полагащите здравни грижи. Изработва се и се въвежда Формуляр за персонална оценка на специалистите по здравни грижи, за да може определена дейност да бъде извършена по най-добрия и правилен начин и за да се контролира и оценява персонала.

Изработват се и се внедряват в практиката специфични технически фишове за извършваните манипулации, за поддържане високо ниво на компетентност, за повишаване качеството на здравните грижи, за подпомагане обучението на новопостъпили медицински сестри.

Удовлетвореността на пациентите от полагащите сестрински грижи и тяхната адекватност на потребностите им се проследява чрез анкетиране. Рисковите ситуации, опасностите и възможностите за допълнителни увреждания от определени интервенции и лечения създават у пациентите определено мнение за болничното обслужване. Степента на удовлетвореност на пациента ще зависи не само от важността на здравния му проблем, но и от появата на съпътстващи проблеми по време на болничния престой.

Резултатите от проведеното проучване са:

- Повишаване качеството на здравните грижи се постига чрез създаване на план за непрекъснато повишаване компетентността на специалистите по здравни грижи;

- Получени са максимален брой точки при ежемесечен контрол и оценка на дейността на медицинските сестри;

- В края на проведеното изследване удовлетвореността на пациентите е измерена в стойности 95-100 %.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Професията на медицинска сестра е съвкупност от знания, умения и специфично професионално поведение.

Бързите темпове на научното познание водят до промени във философията на сестринската професия и непрекъснато повишаване на изискванията към нея. За да се отговори адекватно на тези изисквания е необходимо включването на специалистите по здравни грижи в различни форми на непрекъснато и подължаващо обучение за осигуряване на качествени сестрински грижи.

Дейността на медицинската сестра е изключително важна и влияе върху качеството на прилаганата медицинска помощ.

Контролът и оценяването на специалистите по здравни грижи води до повишаване качеството на полагащите от тях грижи за пациента.

Наличието на специфични технически фишове улеснява поддържането на компетентността на медицинските сестри.

Управлението на здравните грижи води до повишаване качеството на сестринските грижи, което от своя страна води до повишаване удовлетвореността на пациентите.

Успехът на всяка промяна, зависи от умението да се осигури положително отношение и пряко участие на човешкия фактор в нея.

Здравеопазването е сложна социална сфера, в която човешкият фактор е предпазен от медицинския персонал и от пациентите. Бързото развитие на медицинската наука налага повишени изисквания към специалистите по здравни грижи и към самите здравни грижи. Повишаване качеството на здравните грижи е процес, който изисква управление. Непрекъснатото подобряване на управлението на здравните грижи ще доведе до повишаване качеството на грижите, а то от своя страна ще води до повишаване удовлетвореността на пациентите

ЛИТЕРАТУРА

[1] Борисова С., Тончева С., Научните изследвания в сестринските грижи – теория, очертана в базовото обучение, сп. Здравни грижи, 2007, бр. 2, стр. 21-25.

[2] Грънчарова, Г. Управление на здравните грижи, Издателски център МУ-Плевен 2011, 10.

[3] <http://nursing-bg.com>

За контакти:

Ас. Теодора Тодорова Тодорова, Катедра “Здравни грижи”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 0897-083-403, e-mail: tetodorova@uni-ruse.bg

Докладът е рецензиран.