

# RESURSI-NEOPHODAN FAKTOR ZA KVALITET MEDICINSKE USLUGE

## RESOURCES - ESSENTIAL FACTOR FOR MEDICAL SERVICE QUALITY

dr Rajko Šofranac<sup>1)</sup>, dr Milica Šofranac<sup>2)</sup>, dr Zorica Savović<sup>3)</sup>

**Rezime:** U radu je prikazana metodologija kvantifikacije resursa na osnovu ocjene postojećeg stanja. Kvantifikacija je sprovedena na osnovu predpostavljenih rezultata u tri Doma Zdravlja, koji još nijesu pristupili implementaciji standarda kvaliteta.

**Ključne riječi:** resursi, kvalitet, medicinska usluga, ISQua

**Abstract:** This paper provides an overview of methodology for quantification of resources based on the present situation. The quantification was conducted based on presupposed results in three health centres that have not started quality standards implementation, yet.

**Key words:** resources, quality, medical service, ISQua

### 1. UVOD

Ako postoji i jedna djelatnost u kojoj je bitno da se obezbijede adekvatni resursi onda je to medicinska usluga ili uopšte rečeno zdravstveni sistem. Kolika pažnja se pridaje ovom faktoru najbolje svjedoči činjenica da u standardu ISO 9001:2008, postoji poseban (poglavlje 6) koji definiše zahtjeve u vezi resursa. Uzme li se u obzir i veoma važna činjenica da u standardima ISQua (International Society for Quality in Health Care), od osam standarda, jedan (treći), posebno obuhvata :

- Planiranje ljudskih resursa,
- Izbor i imenovanja najkoptentnijih kadrova,
- Njihov razvoj, kroz programe obuke,
- Komunikativnost i definisanje međusobnih odnosa,
- Sugurnost na radnom mjestu,
- Objekti, oprema, tehnologija i laboratorija treba da budu adekvatni

Jednostavno, upravljanje ljudskim i ostalim resursima se procjenjuje kroz indikatore uspješnosti i povratne informacije od zaposlenih. U slučaju nepovoljnih informacija neophodno je poboljšati stanje, jer ono direktno utiče na kvalitet usluge.

### 2. OBEZBEĐENJE RESURSA

Menadžment prvo mora napraviti spisak postojećih resursa, pa tek onda identifikovati potrebe za novim resursima. Svaka strategija ima svoje resurse (novčane, ljudske, ...) koji su potrebni za njenu realizaciju. Potrebno je odrediti ukupne resurse i uporediti ih sa željenim ciljem realizacije usluge. To omogućava bolje razumijevanje između potreba pacijenata, strategija unapređenja i mogućnosti zdravstvene ustanove.

Menadžment mora definisati parametre budžeta, da bi se obezbijedile smjernice i prikazala dostupnost resursima. Optimizacija resursa je permanentni cilj. Oni nijesu konstantni već variraju.

Znajući koji su resursi dostupni, i razumijevajući ograničenja, menadžment može kolektivno odlučivati o strateškim potrebama zdravstvene ustanove, vremenskim okvirima za unapređenje, prioritetima i dostupnosti resursa.

Time se postiže šire razumijevanje zašto se nešto radi. Kada se raspodijele resursi, menadžment mora upoznati svakoga sa time. Mora se komunicirati sa svim zaposlenim. U ovom radu je predpostavljena analiza stanja u tri Doma Zdravlja, kako bi se približno odredili resursi i identifikovala disproporcija između postojećeg i

1) dr Rajko Šofranac, AQI "Šofranac" Podgorica, e-mail: rajkosofr@t-com.me

2) dr Milica Šofranac, Dom zdravlja Danilovgrad

3) dr Zorica Savović, Klinički centar Kragujevac

nekog željenog stanja, koje bi dovelo do poboljšanja kvaliteta zdravstvene usluge preko poboljšanja resursa.

### 3. METODOLOGIJA ANALIZE POSTOJEĆEG STANJA

Tokom višegodišnjeg rada na implementaciji standarda serije ISO 9000 u preduzećima, autor je razvio metodologiju za ocjenu postojećeg stanja [1].

Neophodni uslovi za realnu ocjenu po ovoj metodologiji su:

- eliminisanje subjektivnosti ocenjivača,

- analiza svih procesa, aktivnosti i dokumentacije koja ih prati,
- neposredna saradnja i objektivan odnos menadžmenta prema ocenjivaču.

Za svaki od zahtjeva standarda ISO 9001:2008, koji se odnosi na resurse formulisan je određeni broj pitanja. Svako pitanje dobija atribute u dijapazonu od "loš" do "odličan" vrednujući ih brojnim vrijednostima od 0 do 10, što predstavlja realnu osnovu za dobijanje odgovarajuće ocjene kako cijele zdravstvene ustanove tako i njenih podsistema. Ocjena za svako pitanje evidentira se u tabeli kao na slici 1. Svakom pitanju unaprijed je dodijeljen određeni broj bodova prema njegovoj važnosti.

O C J E N A						Dodjeljivanje maksimalnog broja bodova za pitanje	Procjena zadovoljstva	Broj bodova
LOŠE	SLABO	NEUBEDLJIVO	GRANIČNO	SPOSOBNO	ODLIČNO			
0	2	4	6	8	10			
0%	20%	40%	60%	80%	100%			

*Slika 1 - Tabela za ocjenu postojećeg stanja*

Poslije odgovora na pitanja u sklopu jednog zahtjeva ISO 9001:2000, popunjava se zbirna

tabela kao na slici 2. sa konačnom ocjenom tog zahtjeva.

Dodijeljen maksimalan broj bodova	Osvojeni broj bodova	Procenat zadovolj.	Ocjena zahtjeva

*Slika 2 - Tabela za ocjenjivanje zahtjeva*

„Resursi“ su dekomponovani je na sledeće elemente:

- Kadrovi,
- Finansije,
- Radni prostor,
- Oprema,

- Tehnologija i
- Laboratorija.

Ponderi značajnosti za ove elemente, kao i rezultati, dobijeni analizom postojećeg stanja prikazani su u **tabeli 1**.

*Tabela 1 - Faktor "Resursi" za analizirane Domete Zdravlja*

Faktor: Resursi	Ponder	DZ A	Vrijednost	DZ B	Vrijednost	DZ C	Vrijednost
Kadrovi	0.3	5	1.5	6	1.8	6	1.8
Finansije	0.2	4	0.8	4	0.8	5	1.0
Radni prostor	0.1	7	0.7	8	0.8	8	0.8
Oprema	0.1	8	0.8	7	0.7	6	0.6
Tehnologija	0.1	6	0.6	6	0.6	6	0.6
Laboratorija	0.2	5	1.0	7	1.4	8	1.6
<b>UKUPNO</b>			<b>5.4</b>		<b>6.9</b>		<b>6.4</b>

Dobijene vrijednosti ukazuju da je potrebno više ulaganja u obuku kadrova, da treba konkretnije definisati procese realizacije usluge (tehnologija).

Jednostavno rečeno, dobijeni rezultati pokazuju da Dometi zdravlja moraju uložiti dodatni napor na obezbeđenju dopunskih resursa, kako bi se obezbijedio visok kvalitet zdravstvene usluge.

#### 4. ZAKLJUČCI

Resursi moraju biti obezbijedjeni za primjenu i postizanje politike i ciljeva kvaliteta. Moraju biti definisani i raspoloživi.

Rukovodioci svih nivoa odgovorni su za identifikaciju potreba i dostavljanje zahtjeva za resursima. Menadžeri zdravstvenih ustanova odgovorni su za obezbeđenje potrebnih resursa, kako bi usluga bila kvalitetno realizovana a pacijent zadovoljan. Svi zaposleni odgovorni su za održavanje i pravilno korišćenje povjerenih resursa. Postojeće stanje implicira potrebu da se ulože dodatni napor za obezbeđenje neophodnih resursa, jer procjene pokazuju da za poboljšanje kvaliteta medicinske usluge postojeći resursi nijesu dovoljni.

#### LITERATURA

- [1] Šofranac R. Šofranac M. "Menadžment kvalitetom u medicini" Pobjeda 2007 Podgorica
- [2] Šofranac M. Šofranac R. „Jedan pristup kvantifikaciji kvaliteta zdravstvene usluge“ Menadžment totalnim kvalitetom „Kragujevac 2003 god.
- [3] ISQua-«Medunarodni principi za standarde u zdravstvu», drugo izdanje 2005
- [4] R. Šofranac, Doktorska disertacija "Analogija projektovanja CIM i TQM sistema" Kragujevac, 2006
- [5] Health for All the 21 st Century, Overview. WHO. Geneva, 1998.
- [6] S. Arsovski, M. Pavlović, Z. Arsovski, Z. Mirović, An Investigation Of Relation Between Sustainable Development And Quality Of Life, International Journal for quality research, Volume 3, 2009, Number 4
- [7] D. Rajkovic, M. Aleksic, Corporative Motives on Implementation of Integrated Management System (IMS), International Journal for quality research, Volume 3, 2009, Number 3
- [8] A. Suchánko, I. Mikulecký, J. Hodolic, Implementation of MDD in Slovak Republic II\*, International Journal for quality research, Volume 3, 2009, Number 2
- [9] M. J. Perović, R. Luburić, Equal distribution Of Knowledge-Condition For Successful Process Approach, International Journal for quality research, Volume 3, 2009, Number 1