

Rozważania o jakości

(Consideration of quality)

R Kazura¹, M Cichá², I Brukwicka¹, Z Kopański^{3,4}, S Marczevska³, A Kurowski³

Streszczenie - Autorzy podjęli próbę z charakteryzowania jakości w znaczeniu ogólnym jak i szczegółowym. Wymagania szczegółowe odnieśli do znaczenia jakości w pracy pielęgniarki. Dokonali wielopłaszczyznowej oceny jakości pracy pielęgniarki przy uwzględnieniu wymagań jakie są stawiane w zawodzie pielęgniarskim.

Słowa kluczowe - jakość, opieka pielęgniarska, pacjent.

Abstract - The authors attempt to characterize quality in general as well as in detail. The detailed requirements were related to the significance of quality in nursing. A multi-level assessment of nursing work was made taking into account the requirements nurses have to meet.

Key words - quality, nursing care, patient.

I. WSTĘP

Opieka zdrowotna tworzy optymalne warunki do utrzymania zdrowia. Jest formą działalności państwa na rzecz jego zachowania. Państwo podejmuje szeroko zakrojone i zaplanowane działania prawnie i finansowo umocowane, stanowiące pewną całość, której elementy łączy wspólny cel jakim jest zdrowie i jego potęgowanie.

Integralną część opieki zdrowotnej stanowi opieka pielęgniarska, która zajmuje szczególną pozycję w całym systemie.

Afiliacja:

1. Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna w Jarosławiu.
2. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Česká Republika.
3. Collegium Masoviense Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu (korespondencja; e-mail: zkopanski@o2.pl).
4. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński.

Jej specyfika polega m.in. na tym, że sprawuje ją w sposób ciągły i bezpośredni nad pacjentem chorym, jak i zdrowym, uczestnicząc prawie we wszystkich działaniach profilaktycznych i promocyjnych na rzecz potęgowania zdrowia [1-3].

Opieka pielęgniarska sprawowana jest przez fachowy, wykształcony personel pielęgniarski. Umożliwia nie tylko zapobieganie chorobom, ale także umacnianie i przywracanie zdrowia. Pielęgniarstwo podlega nieustannie procesowi profesjonalizacji, dzięki czemu wzrasta ranga pielęgniarki w ogólnym systemie.

W ostatnim czasie w większości krajów wprowadzane są zmiany w praktyce pielęgniarskiej i w edukacji pielęgniarek. Najogólniej ujmując zmiany te dotyczą [4]:

- rozszerzenia zakresu praktyki pielęgniarskiej
- poprawienia jakości i efektywności praktyki pielęgniarskiej

Podejmuje się wiele wysiłków w kierunku poprawy jakości pielęgowania, a także podnoszenia poziomu jego efektywności. Pielęgowanie uważane jest za profesję, którą cechuje wypracowanie własnego kodeksu etycznego i standardów zawodowych, wyspecjalizowane usługi i wypracowane podstawy teoretyczne wykonywania poszczególnych czynności i procedur zawodowych. Profesjonalizm pielęgowania obliuguje do posiadania wiedzy przez personel, jakich świadczeń jest kompetentny udzielać.

„Świadczenie zdrowotne to działanie, które służy zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, a także działania medyczne wynikające z procesu leczenia. Natomiast świadczenie pielęgniarskie, to każda usługa wykonana przez pielęgniarkę na rzecz pacjenta, zdrowego lub chorego, związana ze sprawowaną nad nim opieką.”[5] Udzielanie tych świadczeń można określić jako :

- ustalenie problemów pielęgniacyjnych
- rozpoznawanie warunków i potrzeb zdrowotnych
- sprawowanie opieki pielęgniacyjnej

- realizację zleceń lekarskich w procesie diagnostyki, leczenia i rehabilitacji
- samodzielne udzielanie, w określonym zakresie, świadczeń zapobiegawczych, diagnostycznych, leczniczych i rehabilitacyjnych oraz prowadzenie edukacji zdrowotnej

II. JAKOŚĆ W PIELEŃNIARSTWIE

W pielęgniarstwie można wyodrębnić pewne funkcje, które skierowane są bezpośrednio na pacjenta [6]:

- *funkcja wychowawcza*- polega na kształtowaniu osobowości pacjenta, zwłaszcza poczucia jego odpowiedzialności za własne zdrowie i osób najbliższych, przygotowaniu do prozdrowotnych zachowań, do współdziałania w procesie pielęgnowania, do samoopieki. Funkcja ta wiąże się również z przygotowaniem rodziny pacjenta do sprawowania nad nim opieki w domu.
- *funkcja opiekuńcza*- polega na rozpoznawaniu zapotrzebowania na opiekę pielęgniarską, pomaganiu w rozwiązywaniu problemów, które mogą być wynikiem aktualnego stanu zdrowia lub mogą być reakcją na proces diagnozowania, leczenia lub rehabilitacji.
- *funkcja promowania zdrowia*- dotyczy promowania zachowań prozdrowotnych i stwarzania osobom objętym opieką warunków do prowadzenia prozdrowotnego trybu życia.
- *funkcja profilaktyczna*- polega na przeciwdziałaniu stanom zagrożenia zdrowia i życia, zapobieganiu i ograniczaniu ryzyka wystąpienia chorób i ich powikłań

Grajcarek A. funkcje te charakteryzuje następująco [7]:

- *funkcja terapeutyczna*- związana jest z wykonywaniem czynności mających związek z procesem diagnozowania, terapią i rehabilitacją, wykonywaniem zabiegów zleconych przez lekarzy lub innych członków zespołu terapeutycznego, wiąże się z tzw. pomocą przedlekarską.
- *funkcja rehabilitacyjna*- związana jest z pomocą pacjentowi w uzyskaniu niezależności i kształtowaniu umiejętności radzenia sobie z sytuacją choroby lub niepełnosprawności.

Pielęgniarki zobligowane są do pełnienia powyższych

funkcji na jak najwyższym poziomie jakościowym. Analiza charakteru i zakresu zadań wynikających z poszczególnych funkcji zawodowych pielęgniarki pozwala stwierdzić, że wyłącznie współpraca na określonych zasadach prowadzi do zrealizowania wyznaczonych celów ochrony zdrowia, w tym, także podsystemu pielęgniarstwa. „*Usługa pielęgniarska powinna prowadzić do określonego, pożądanego wyniku. Proces i przebieg wykonania tej usługi musi odpowiadać pewnym normom. Przede wszystkim musi być dla pacjenta procesem bezpiecznym. Standardy służące ocenie jakości usług pielęgniarskich powinny być akceptowane przez pielęgniarki wykonujące daną usługę. Znajomość wymogów jakości w pracy pielęgniarskiej jest niezbędna zarówno dla świadczeniodawcy, jak zleceniodawcy. Brak dbałości o jakość w pracy pielęgniarskiej wpływa ujemnie na stopień zadowolenia pacjenta.*” [7]

Przekształcenia zachodzące w ochronie zdrowia poniekąd wymuszają podjęcie tych kroków. Pielęgniarstwo musi ustawnie doskonalić swoje usługi świadczone pacjentom. Świadoma troska i zaangażowanie w problematykę jakości daje poczucie zadowolenia zawodowego, zwiększa odpowiedzialność i autonomię. Buduje partnerstwo w działaniu.

„*System opieki zdrowotnej we współczesnym świecie dąży do stałego wprowadzania zmian oraz działań lepiej dostosowanych do potrzeb społecznych. Kierunek tych przeobrażeń wynika z przyznania priorytetów działaniom promującym zdrowie i profilaktykę. Planowanie zmiany powinny wpływać na podnoszenie efektywności systemu, a tym samym na jakość opieki zdrowotnej.*”[7]

Pojęcie jakości towarzyszy człowiekowi od zarania dziejów. Jego zdefiniowanie jest trudne, ponieważ ma ono wiele odcieni znaczeniowych.

Pierwsze ślady związane z jakością odnajdujemy w wielu zapisach historycznych. Piramidy egipskie, które przetrwały do czasów obecnych dowodzą, że już wówczas istniała kontrola jakości i pewne metody jej pomiarów.

Problematyką jakości zajmują się fachowcy z różnych dziedzin życia, ponieważ dotyczy ona każdej jego sfery.

Wiemy, co to jest jakość. Jednak znalezienie jednoznacznej definicji jest trudne. W przedsiębiorstwach, jakością może być np. miła obsługa lub życzenie klientowi miłego dnia albo samo stwierdzenie, że przedsiębiorstwo stawia na jakość.

Oto kilka przykładów wyjaśnienia pojęcia jakości. Platon uważał, że „*jest to pewien stopień doskonałości*”, J. Juran, że „*jest to przydatność użytkowa*”, natomiast J. Oakland stwierdził, że „*jest to stopień zaspokajania potrzeb i spełniania wymagań klienta*”, P. Crosby, iż jest to „*zgodność z wymaganiami*” , a E. Deming sądził, że „*jakość to przewidywany stopień jednorodności i niezawodności, przy możliwie ni-*

skich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku", definicja PN-EN ISO 9000 wyjaśnia: „Jakość to stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania”. W nowoczesnym podejściu do jakości, pojawia się specyficzne wyjaśnienie tego pojęcia. Najbardziej istotne jest powiedzenie, że jakość to spełnienie oczekiwań klienta. Firma przez cały okres swojej działalności musi zapewnić stabilność jakości swoich wyrobów i wtedy mamy do czynienia z zapewnieniem jakości.

„Zapewnienie jakości polega na kompleksowym podejściu do jakości przez cały okres żywotności wyrobu, usługi, od momentu zaprojektowania, poprzez produkcję, kontrolę, dostarczenie do klienta, zainstalowanie, usługę, aż do momentu likwidacji. Jakość jest więc przestrzegana na każdym etapie żywotności wyrobu lub usługi, jest ona również monitorowana.”[8] Takie działania pozwalają na :

- pozyskanie zaufania potencjalnego nabywcy usług do firmy
- monitorowanie pojawiających się niezgodności
- analiza ponoszonych kosztów
- systematyczne doskonalenie jakości
- zachowanie uzyskanych certyfikatów i gwarancji zapewnienia jakości

Jakość dotyczy więc wyrobu lub usługi zgodnej z wymaganiami i zadowolającej klienta, natomiast zapewnienie jakości dotyczy firmy, w której procesy przebiegają bez zakłóceń i pozwalają na powstanie produktu lub usługi, do których klient obecnie i w przyszłości ma pełne zaufanie .

Najwięcej zmian w obrębie jakości pojawiło się po II wojnie światowej. Najbardziej wymownym przykładem jest Japonia. Kraj ten w szybkim tempie przeszedł z gospodarki odizolowanej do gospodarki otwartej stawiając czoła konkurencji na rynkach światowych. Japonia przyjęła zachodnią filozofię i metody produkcji. Sięgali oni chętnie do prac amerykańskich autorytetów w dziedzinie jakości, takich jak E. Deming czy J. Juran.

Równocześnie pojawiają się tam prekursorzy nowej myśli: K. Ishikawa. Zajmuje się on zagadnieniami jakości i analizą problemów przyczyniających się do powstania „bylejakości”. [9]

Według niego, za jakość odpowiadają całe grupy, a nie tylko poszczególni pracownicy. W 1943 roku utworzył tzw. "diagram ryby" będący narzędziem pomagającym w rozwiązywaniu problemów kierowniczych związanych z jakością.

Autorytetem w dziedzinie jakości jest również amerykański statystyk E. Deming. Zdołał uzyskać uznanie za kształcenie menedżerów i propagowanie wiedzy na temat jakości. Jego filozofia opiera się na trzech zasadach:

- zorientowanie na klienta
- ciągle doskonalenie
- jakość jako system

Deming uważa, że konkurencyjność zależy od zadowolenia klienta. Natomiast na zadowolenie mają wpływ następujące elementy: poglądy, ciągle doskonalenie produkcji, poprawa sfery usług. Koło Deminga można stosować do wszystkich procesów zachodzących w organizacji, tj. [9,10]:

- planuj, tzn. ustal cele do realizacji
- wykonaj, a więc wdrażaj zaplanowane procesy
- sprawdź, czyli monitoruj przebieg procesów
- działaj na rzecz doskonalenia procesu

Ważną postacią w dziedzinie jakości jest J. Juran, który jest autorem znaczących publikacji na temat zarządzania jakością. Zajmuje się on planowaniem i organizacją budowania jakości obejmującej ciągłość działań, które określił mianem „spirali jakości”. Jej istota polega na przeprowadzeniu prac rozpoczynających się badaniem potrzeb i wymagań użytkowników, poprzez projektowanie produktu i technologii, po produkcję, sprzedaż i obsługę. Juran twierdzi, że „zapewnienie jakości to ciągłość działań na rzecz jakości, a najważniejszą rzeczą jest zarządzanie jakością a nie sama technologia.” [11].

III. PIŚMIENNICTWO

- [1] Bank J. Zarządzanie przez jakość. Podstawy zarządzania. Warszawa; Wydawnictwo Gebethner I S-ka, 1997.
- [2] Drucker P F. Skuteczne zarządzanie. Warszawa; Wydawnictwo PWN, 1978.
- [3] Gozdek N. Rozmowy o profesjonalizacji w pielęgniarstwie. Lublin; Wydawnictwo WERSET, 2009.
- [4] Kautsch M. Zarządzanie w opiece zdrowotnej - nowe wyzwania. Warszawa; Wolters Kluwer, 2010.
- [5] Ksykiewicz - Dorota A. Zarządzanie w pielęgniarstwie. Lublin; Wydawnictwo Czelej, 2005.
- [6] Ksykiewicz-Dorota A. Podstawy organizacji pracy pielęgniarskiej. Lublin; Wydawnictwo Czelej, 2004.
- [7] Grajcarek A. Jak włączyć się w przekształcenia systemowe zachodzące w ochronie zdrowia. Kraków; Wydawnictwo Ad Vocem, 1999.
- [8] Krot K. Jakość i marketing usług medycznych. Warszawa; Wydawnictwo Wolters Kulwer Polska, 2008.
- [9] Lenartowicz H. Zarządzanie jakością w pielęgniarstwie. Warszawa; Wydawnictwo PWN, 1998.
- [10] Opolski K, Dykawska G, Moździonek M. Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych. Warszawa; Wydawnictwo Ce De Wu, 2009.
- [11] Kuc BR. Zarządzanie doskonałe. Warszawa; Wydawnictwo Menadżerskie PTM, 2002.