

System zarządzania jakością w perspektywie personelu pielęgniarskiego

The quality management system in the opinion of nursing staff

Patrycja Gruca-Wójtowicz¹, Maria Mika²

¹Doktorantka Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie

²Instytut Ochrony Zdrowia Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie

AUTOR DO KORESPONDENCJI:

Maria Mika

Instytut Ochrony Zdrowia

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie

ul. Mickiewicza 8

33-100 Tarnów

STRESZCZENIE

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PERSPEKTYWIE PERSONELU PIELĘGNIARSKIEGO

Wstęp. System zarządzania jakością jest jednym z najpopularniejszych narzędzi doskonalenia zarządzania w zakładach opieki zdrowotnej w Polsce. W normie ISO 9001:2008 wyspecyfikowano wymagania dotyczące zarządzania jakością w przypadku, gdy organizacja zamierza wykazać swoją zdolność do świadczenia usług, spełniających wymogi prawne oraz oczekiwania pacjentów i pracowników (tzw. klientów wewnętrznych). W przypadku organizacji usługowych szczególne znaczenie mają pracownicy bezpośrednio zaangażowani w realizację świadczeń. W tym obszarze istotne znaczenie odgrywa najliczniejsza grupa zawodowa pielęgniarek i położnych.

Cel pracy. Celem badawczym było uzyskanie informacji o poziomie wiedzy na temat systemu zarządzania jakością wśród pielęgniarek z uwzględnieniem postrzegania znaczenia tej grupy zawodowej w kształtowaniu jakości usług medycznych.

Materiał i metody. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankietowy, zawierający pytania otwarte i zamknięte skierowane do pielęgniarek zatrudnionych w różnych zakładach opieki zdrowotnej. Badanie przeprowadzono w I kwartale 2011 roku wśród grupy 109 pielęgniarek.

Wyniki. W tekście przedstawiono opinie dotyczące roli personelu pielęgniarskiego jako klienta pośredniego nastawionego na odbieranie i kształtowanie efektywnego systemu zarządzania jakością usług medycznych.

Wnioski. Poznanie preferencji motywów zachowania oraz postrzegania systemu powinno znaleźć się w centrum zainteresowań organizacji, którym zależy na podnoszeniu jakości świadczonych usług. Autorki próbowały dowieść tezy o dużym znaczeniu świadomości jakości pielęgniarek i położnych w kształtowaniu skutecznego systemu zarządzania jakością usług medycznych.

Słowa kluczowe:

jakość opieki pielęgniarskiej, zarządzanie jakością, ISO 9001

ABSTRACT

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE OPINION OF NURSING STAFF

Introduction. The quality management system is one of the most popular tools to improve management in health care facilities in Poland. The ISO 9001:2008 standard specifies requirements for quality management if the organization intends to demonstrate its ability to provide services that meet legal requirements and expectations of patients and staff (i.e. internal customers). In the case of service organizations staff directly involved in the implementation of benefits is particularly important. In this field the largest occupational group of nurses and midwives plays an important role.

Aim. The research goal was to obtain information about the level of knowledge about quality management system among the nursing staff and the perception of the importance of this professional group in shaping the quality of medical services.

Material and methods. The research tool was a questionnaire containing open-ended questions and closed ones directed to nurses employed in various health care facilities. The study was conducted in the first quarter of 2011 within the population of 109 nurses. The results. The text presents considerations related to the role of nursing staff as an intermediate (internal) client focused on receiving and developing of effective quality management system of medical services.

Conclusion. In the quality management systems of medical services, internal client plays a very important role because it determines the dominant part of the standard. Understanding the preferences of behavior motives and the perception of the system should be at the center of interest of health care facilities, which value on improving the quality of service. The authors tried to prove the thesis of the great importance of awareness of quality management among nurses and midwives in the development of effective and standardized quality management system of medical services.

Key words:

quality of care, nursing

WSTĘP

Jakość jest coraz częściej rozpatrywana jako niezbędny i podstawowy element wszystkich działań medycznych. W literaturze przedmiotu jakość świadczeń leczniczych rozważana jest w różnych perspektywach, co pokazuje, że problemem tym zajmują się różne osoby mające wpływ na proces diagnozowania, leczenia, pielęgnowania i obsługi technicznej pacjenta. Postuluje się powszechnie, aby zapewnienie jakości w szpitalu było „interzawodowe” i „interdyscyplinarne” [1]. W przypadku organizacji usługowych szczególne znaczenie mają pracownicy bezpośrednio zaangażowani w realizację świadczeń. W tym obszarze istotne znaczenie odgrywa opieka pielęgniarska, rozumiana jako całokształt zabiegów pielęgnacyjnych, manualnych czy technicznych, ale również cały obszar kontaktów międzyludzkich, wiedza pielęgniarek oraz ich zdolność do podejmowania decyzji [2]. Jak wskazują niektórzy autorzy, w badaniach na temat jakości częściej poruszana jest problematyka jakości w pielęgniarstwie niż w leczeniu. Jednakże, zauważa się również, że pielęgniarki i położne działając same, nie są w stanie zapewnić warunków, w których można osiągać wysoką jakość pielęgniarskich świadczeń. Nie oznacza to jednak, że pielęgniarki nie chcą świadczyć usług o wysokiej jakości oraz, że w rozważaniach nad jakością tych usług pozostają biernie czy też, że nie chcą dalej samodzielnie zgłębiać różnych aspektów jakości [3].

Ocena jakości usług medycznych, w tym opieki pielęgniarskiej, jest szczególnie trudna do jednoznacznego określenia i zdefiniowania z uwagi na niemierzalność i dużą złożoność procesu jej realizacji. Do uzyskania obiektywnych wyników dotyczących jakości opieki pielęgniarskiej poza badaniem satysfakcji pacjenta konieczne jest otrzymanie także informacji od osób świadczących usługi pielęgniarskie [4]. Jakość w opiece pielęgniarskiej dotyczy działania bezpośredniego między pacjentem a pracownikami medycznymi, w tym przypadku między pacjentem a pielęgniarką. Elementem nastawionym już na konkretną grupę osób i określone działania [5]. Pracownik medyczny jest klientem pośrednim, wewnętrznym, jednocześnie najważniejszym elementem kształtującym ostateczny wizerunek organizacji.

Od pojedynczego pracownika zależy jakość świadczonych usług i satysfakcja klienta zewnętrznego. Praktyka pokazuje, że postrzeganie jakości w obrębie tej grupy interesariuszy często bywa różne, co wynika m.in. z dużego zdywersyfikowania środowiska [6]. Najpopularniejszym narzędziem doskonalenia jakości w zakładach opieki zdrowotnej w Polsce jest system zarządzania jakością. W normie ISO 9001:2008 wyspecyfikowano wymagania dotyczące zarządzania jakością w przypadku, gdy organizacja zamierza wykazać swoją zdolność do świadczenia usług, spełniających wymogi prawne oraz oczekiwania pacjentów i pracowników (klientów wewnętrznych).

CEL BADANIA

Celem badawczym było uzyskanie informacji o poziomie wiedzy na temat systemu zarządzania jakością wśród zespołów pielęgniarskich z uwzględnieniem postrzegania

znaczenia tej grupy zawodowej w kształtowaniu jakości usług medycznych.

MATERIAŁ I METODY

Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankietowy, zawierający pytania otwarte i zamknięte skierowane do pielęgniarek zatrudnionych w różnych zakładach opieki zdrowotnej. Badanie przeprowadzono w I kwartale 2011 roku wśród populacji 109 pielęgniarek. Spośród badanych 19 osób (17%) było bezpośrednio związanych z obsługą systemu zarządzania jakością (4 pełnomocników, 11 auditorów wewnętrznych). Dominująca część badanych stanowiła populacja kobiet powyżej 35 roku życia, zatrudnionych w zakładach opieki zdrowotnej. Ponad 90% ankietowanych w swojej pracy ma kontakt z systemem zarządzania jakością ISO 9001:2008. Ponadto podzielono pielęgniarki ze względu na staż pracy. Analizę wykonano metodami statystyki opisowej. W celu poznania różnic pomiędzy grupami wykorzystano test chi kwadrat. Test niezależności χ^2 został zastosowany w celu weryfikacji hipotez dotyczących istnienia zależności pomiędzy badanymi zmiennymi nominalnymi. Hipotezy o niezależności statystycznej badanych zmiennych weryfikowano na poziomie istotności $p = 0,05$. Niniejszy test wykorzystano do sprawdzenia czy istnieją różnice w liczebności badanych osób w grupach ze względu na posiadaną cechę.

WYNIKI

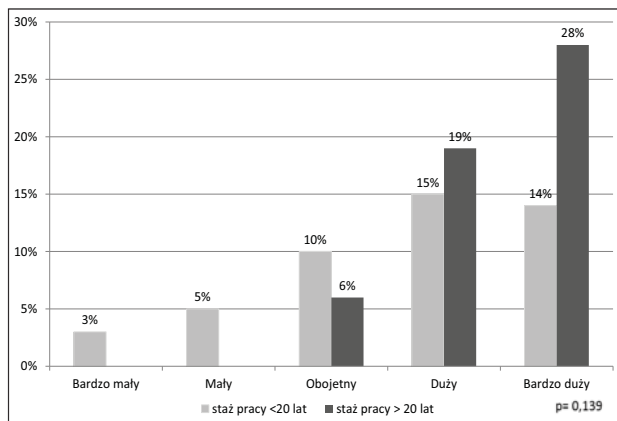
W tekście przedstawiono opinie związane z rolą pielęgniarek jako klienta wewnętrznego nastawionego na odbieranie i kształtowanie efektywnego systemu zarządzania jakością usług medycznych. Równolegle wskazano postrzeganie systemu ISO 9001 w zakresie szans doskonalenia organizacji medycznych.

Nie stwierdzono istotnej statystycznie różnicy (χ^2 ($n = 109$, $df = 4$) = 1,84; $p = 0,02$) w odpowiedziach pomiędzy badanymi pielęgniarkami z różnym stażem pracy w zawodzie. W badanej populacji pielęgniarek, 8 (7%) uznało, iż nie posiada wiedzy z obszaru ISO 9001, a 25 (23%) ocenia tę wiedzę na niskim poziomie. Co trzecia osoba (33%) uważa, że posiada wystarczającą wiedzę na temat systemu zarządzania jakością, reszta uznała że ich wiedza jest duża lub bardzo duża.

Podobny rozkład odpowiedzi wystąpił przy analogicznym pytaniu o wiedzę z zakresu przepisów prawa. Nieznacznie więcej osób wskazało, że posiada dobrą znajomość aktów prawnych.

Istotnym jest fakt, że ponad 90% pielęgniarek wskazało że uczestniczyło w przygotowaniu szpitala do otrzymania certyfikatu jakości. Stwierdzono istotną statystycznie różnicę (χ^2 ($n = 109$, $df = 4$) = 15,178, $p = 0,139$) w odpowiedziach pomiędzy badanymi pielęgniarkami z różnym stażem pracy w zawodzie. Pielęgniarki/położne z ponad 20-letnim stażem pracy oceniają swój udział w przygotowaniu szpitala do otrzymania certyfikatu jako duży (19%) i bardzo duży (28%). Ankietowani ze stażem pracy równym lub mniejszym niż 20 lat uważają, że pielęgniarka

w nieistotnym (10%) stopniu wpływa na przygotowanie szpitala do otrzymania certyfikatu Jakości ISO 9001:2008.



Ryc. 1. Ocena udziału pielęgniarek/położnych w przygotowaniu szpitala do otrzymania certyfikatu jakości ISO 9001: 2008

Pielęgniarki interpretowały zarządzanie jakością opieki pielęgniarskiej jako:

- stopień w jakim opieka pielęgniarska przyczynia się do osiągnięcia pożądaných efektów w stanie zdrowia osób i zwiększa ich zdolność do samoopieki i samopielęgnacji,
- dbanie o pacjenta, dostrzeganie jego potrzeb, holistyczne traktowanie pacjenta, opieka pielęgniarska na najwyższym poziomie, zwiększanie satysfakcji pacjenta,
- podnoszenie kwalifikacji zawodowych, ciągłe doskonalenie zawodowe, angażowanie i uświadamianie personelu,
- opracowanie norm obsady pielęgniarek i położnych na oddziałach szpitalnych, dbanie o optymalną i bezpieczną organizację pracy, przeciwdziałanie uciążliwości pracy i syndromowi wypalenia zawodowego,
- wysoka jakość świadczonych usług zgodnie z przyjętymi standardami, procedurami, normami systemów zarządzania,
- wprowadzenie wewnętrznej kontroli przestrzegania wymagań, rejestracja zdarzeń niepożądanych, optymalizacja procesów.

Wdrożenie systemu zarządzania jakością wiąże się z wprowadzeniem przeobrażeń organizacyjnych i mentalnych w zakładzie opieki zdrowotnej. W zależności od zaawansowania procesów, mogą to być zmiany radykalne bądź niemal niezauważalne.

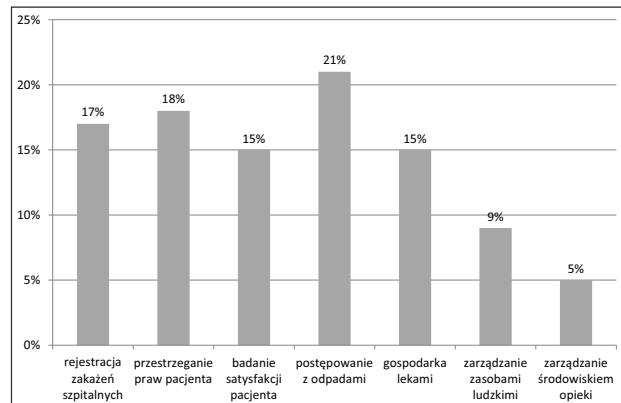
Spośród ankietowanych aż 63% uważa, że system nie zmienił sytuacji zawodowej pielęgniarek i położnych. Tylko 27% dostrzega pewne zmiany. W badaniu brak deklaracji czy chodziło o zmiany pozytywne czy negatywne. Pewną wskazówką są odpowiedzi na kolejne pytania, w których pielęgniarki wykazują obszary doskonalone przez zarządzanie:

- dbałość o jakość usług pielęgniarskich – 64%
- konieczność stałej weryfikacji metod pracy – 59%
- nadzór nad indywidualną dokumentacją pielęgnowania pacjenta – 65%
- podnoszenie kwalifikacji i uprawnień zawodowych – 58%
- przestrzeganie zasad informowania pacjenta o jego prawach – 47%

- racjonalne zarządzanie personelem pielęgniarek i położnych – 27%
- W zakresie usług pielęgniarskich są to:
- wprowadzanie nowoczesnych metod pielęgnowania – 40%
- lepsza organizacja pracy pielęgniarek i położnych – 39%
- wprowadzanie nowoczesnych metod zarządzania – 35%
- poprawa komunikacji w zespole terapeutycznym – 24%
- zwiększona rola kierowniczej kadry pielęgniarskiej – 17%

Ponad 11 % respondentów nie dostrzega roli systemu zarządzania jakością w usługach pielęgniarskich lub uważa, że system jedynie wykazuje braki, nie dając rozwiązań w codziennych problemach. Obszary, które uregulował funkcjonujący system zarządzania jakością przedstawiono na Ryc. 2.

Respondenci wskazują, iż w zakładach analizuje się różne wskaźniki jakości, raportuje je oraz podejmuje sku-



Ryc. 2 Obszary uregulowane przez system zarządzania jakością

teczne działania, np. w zakresie monitorowania zakażeń szpitalnych, celów jakości, dokumentacji medycznej. Podwyższeniu podlega również poziom koncentracji i dbałość o satysfakcję pacjenta i przestrzeganie praw pacjenta. System zarządzania jakością porządkuje i ujednolica także działania związane z nadzorem nad lekami, odpadami, sprzętem medycznym.

Nie bez znaczenia są również korzyści płynące z uporządkowania wewnętrznego zarządzania zasobami ludzkimi i środowiskiem opieki. Dodatkowo w 98% wskazanych przypadków w zakładzie opracowano i wprowadzono procedury, standardy, instrukcje postępowania pielęgniarskiego. Najczęściej przygotowane dokumenty to: procedury systemowe, procedury medyczne (lekarskie, pielęgniarskie, radiologiczne, rehabilitacyjne, mikrobiologiczne, laboratoryjne), procedury organizacyjne, sanitarno-epidemiologiczne, żywienia szpitalnego (haccp), elektroniczny proces pielęgnowania i oceny stanu pacjenta. Wśród wymienianych procedur medycznych najczęściej powtarzającymi się procedury postępowania w przypadku nagłego zatrzymania krążenia (NZK), pobieranie materiału do badań, przetwarzania krwi i preparatów krwio-pochodnych oraz grupa procedur epidemiologicznych: postępowanie po ekspozycji zawodowej, postępowanie z odpadami medycznymi i materiałem skażonym, mycie

i dezynfekcja rąk, rejestracja zakażeń szpitalnych, postępowanie z pacjentem zakażonym wirusem grypy AH1N1. Ankietowani wskazują jednak, że procedur jest za dużo. Bywają też niejasne, lub wprowadzane w pośpiechu, co nie sprzyja w zapoznaniu się z ich tematyką.

WNIOSKI

W systemach zarządzania jakością usług medycznych klient wewnętrzny odgrywa niezwykle istotną rolę, ponieważ od niego zależy dominująca część realizacji wymagań

Poznanie preferencji motywów zachowania oraz postrzegania systemu powinno znaleźć się w centrum zainteresowań organizacji, którym zależy na podnoszeniu jakości świadczonych usług. Autorki próbowały dowieść tezy o dużym znaczeniu świadomości jakościowej pielęgniarek i położnych w kształtowaniu skutecznego znormalizowanego systemu zarządzania usług medycznych.

W wyniku analizy zebranych kwestionariuszy ankietowanych można stwierdzić, że implementacja przyniosła korzystne zmiany w zakresie organizacji procesów wewnętrznych. Niestety część podejmowanych działań powoduje wzrost ilości pracy, co nie spotyka się z akceptacją personelu pielęgniarskiego. Badania dowiodły również, że pielęgniarki i położne uczestnicząc w systemie często nie potrafią precyzyjnie wskazać, które elementy doskonalenia wynikają z wdrożonego systemu. Może to wskazywać, iż pielęgniarki nie posiadają wystarczającej wiedzy o założeniach, celach i znaczeniu wprowadzonego systemu. Nie stwierdzono znaczących różnic ze względu na staż pracy w świadomości jakościowej pielęgniarek.

PIŚMIENNICTWO

1. Kapala W. Pielęgniarstwo a jakość, *Problemy jakości*. 2006; 3: 43.
2. Gutysz-Wojnicka A. Dyk D. Adaptacja polskiej wersji The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Problemy Pielęgniarstwa*. 2007; 15: 134.
3. Kapala W. Pielęgniarstwo a jakość, *Problemy jakości*. 2006; 3: 43.
4. Gawel G. Twardus K. Kin-Dąbrowska J. i wsp. Jakość opieki pielęgniarskiej na oddziale kardiologicznym, *Problemy pielęgniarstwa*. 2008; 16: 340.
5. Piątek A. Wybrane aspekty zapewnienia jakości opieki pielęgniarskiej [w:] *Podstawy pielęgniarstwa pod red. Ślusarska B. Zarzycka D. Zahradniczek K.* Lublin. Wyd. Czelej. 2004. 1. s. 406-410
6. Gruca-Wójtowicz P. Jakość usług medycznych w kontekście zróżnicowania oczekiwań stron zainteresowanych. *Problemy jakości*. 2009; 3: 24

Praca przyjęta do druku: 21.04.2011

Praca zaakceptowana do druku: 27.07.2011