

PROJEKAT UNAPREĐENJA KVALITETA U KBC "KRAGUJEVAC" - ZAŠTO JOŠ NIJE REALIZOVAN?

PROJECT OF QUALITY IMPROVEMENT IN CLINICAL HOSPITAL CENTER "KRAGUJEVAC" - WHY IT WAS NOT YET COMPLETED?

Prof. Dr Slobodan M. Janković

Centar za kliničku i eksperimentalnu farmakologiju, KBC "Kragujevac" - Kragujevac

Rezime: Uvođenje sistema kvaliteta u zdravstvene organizacije se značajno razlikuje od uvođenja sistema kvaliteta u proizvodne i druge uslužne organizacije. Kliničko-bolnički centar "Kragujevac" je počeo sa realizacijom projekta uvođenja sistema kvaliteta, ali je posle prvih uspeha došlo do prekida rada. Osnovni razlozi za prekid su bili nedostatak finansijskih sredstava, nedovoljno iskustvo konsultantskog tima i nejedinstvo na najvišem nivou menadžmenta. Postojeća organizacija rada u zdravstvu, posebno u oblasti rukovođenja, se postavlja kao prepreka za uvođenje sistema kvaliteta.

Summary: Introduction of quality system in health organizations is much different from the same process in other organizations having as an output a product or a service. Clinical Hospital Center "Kragujevac" had initiated the project of introducing quality system, but after the first successes, the project was aborted. The main reasons for interruption of the project were the lack of financial support, insufficient experience of consulting team and nonentity of top management. The existing organization of health service, especially of health service management, is an obstacle for introduction of quality system.

1. UVOD

Uvođenje sistema kvaliteta u zdravstvene ustanove ima izuzetno mnogo specifičnosti i zahteva veliko iskustvo konsultantskog tima koji je na tome angažovan^{1,2,3}. U našoj zemlji je do sada samo nekoliko zdravstvenih ustanova specijalizovanih za određenu zdravstvenu delatnost uvelo sistem kvaliteta, dok još ni jedna ustanova ranga opšte bolnice ili Kliničko-bolničkog odnosno Kliničkog centra nije ni započela rad na tome. Direktor KBC-a "Kragujevac" (u

daljem tekstu: KBCK) je sredinom 1997. godine na svoju i inicijativu jednog od svojih saradnika doneo odluku o započinjanju posla na uvođenju sistema kvaliteta. Sa poslom je započeto odmah i intenzivno se radilo do marta 1998. godine, kada su prestale sve aktivnosti. Ovaj rad pokušava da otkrije razloge zbog kojih su aktivnosti na realizaciji projekta uvođenja sistema kvaliteta u KBC "Kragujevac" obustavljene.

2. POČETNI USPESI U REALIZACIJI PROJEKTA

Sredinom 1997. godine Direktor KBCK-a je imenovao članove Odbora za kvalitet i Zajedničkog radnog tima za uvođenje sistema kvaliteta (u daljem tekstu: ZRT). Oba tela su održala inicijalne sastanke i ZRT je tokom jula i avgusta izradio inicijalni Program za uvođenje sistema kvaliteta prema standardima serije JUS ISO 9000. Kao model za sistem kvaliteta izabran je onaj prikazan u standardu JUS ISO 9001. Sa prikupljenom dokumentacijom KBCK je u septembru mesecu konkurisao za podsticajna sredstva za uvođenje sistema kvaliteta kod Ministarstva za nauku i tehnologiju Republike Srbije. Rezultati konkursa su bili povoljni po KBCK: rangiran je na treće mesto od svih zdravstvenih organizacija koje su konkurisale (prva dva mesta su zauzele specijalizovane zdravstvene organizacije koje su već bile daleko odmakle u uvođenju sistema kvaliteta). Međutim, Ministarstvo za nauku i tehnologiju nije uplatilo sredstva KBCK-u jer je zahtevalo saglasnost Ministarstva za zdravlje Republike Srbije, koja je izostala.

I pored izostanka finansijske podrške Ministarstva za nauku i tehnologiju, Direktor KBCK-a je doneo odluku da se iz sredstava KBCK-a finansira realizacija projekta. Nabavljena je inicijalna računarska oprema neophodna za izdavanje dokumenata sistema kvaliteta i formiran je od radnika KBCK-a. Biro za sistem kvaliteta koji je odmah počeo da radi na tehničkim poslovima oko izdavanja dokumenata. Istovremeno su angažovani konsultanti van

KBCK-a koji su izradili konkretan plan rada na uvođenju sistema kvaliteta i otpočeli su na edukativnim aktivnostima. Održana su 3 dana predavanja o osnovama sistema kvaliteta za prva dva nivoa menadžmenta KBCK-a (Direktor i njegovi neposredni saradnici i direktori organizacionih jedinica KBCK-a). Pošto su početkom 1998. godine ponestala sredstva za finansiranje rada konsultanata, oni su odustali od dalje saradnje sa KBCK-om.

U međuvremenu su nabavljeni standardi serije JUS ISO 9000 od Saveznog zavoda za standardizaciju, umnoženi i podeljeni svim direktorima radnih jedinica KBCK-a.

U prva tri meseca 1998. godine ZRT je izradio i preko Biroa za sistem kvaliteta izdao 9 prvih "infrastrukturnih" procedura sistema kvaliteta:

1. Nominiranje i označavanje organizacijskih funkcija Kliničko-bolničkog centra "Kragujevac"
2. Nominiranje i označavanje dokumenata sistema kvaliteta Kliničko-bolničkog centra "Kragujevac"
3. Poslovnik o radu Zajedničkog radnog tima za uvođenje sistema kvaliteta u KBC
4. Dokumenti sistema kvaliteta
5. Stvaranje i upravljanje
6. Izdavanje dokumenata sistema kvaliteta
7. Pripadajući dokumenti
8. Rad Odbora za sistem kvaliteta

